

पीरामल फाइनेंस लिमिटेड  
(भूतपूर्व नाम: पीरामल कैपिटल एंड हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड)

पॉलिसी: शिकायत निवारण नीति

अंतिम स्वीकृति तिथि: **30 सितम्बर, 2024 (v 7.0)**

संशोधन तिथि: **30 अप्रैल, 2026**

संस्करण: **1**

स्वीकृति प्राधिकरण: बोर्ड ऑफ डायरेक्टर्स

## शिकायत निवारण नीति

भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी मास्टर डायरेक्शन - रिज़र्व बैंक ऑफ इंडिया (नॉन-बैंकिंग फाइनेंशियल कंपनी - स्केल बेस्ड रेग्युलेशन) डायरेक्शन, 2023 (आर.बी.आई सर्कुलर संख्या RBI/DoR/2023-24/106 DoR.FIN.REC. No.45/03.10.119/2023-24 दिनांक 19 अक्टूबर, 2023) के अनुरूप, कंपनी ने पीरामल फाइनेंस लिमिटेड (पहले जिसे पीरामल कैपिटल एंड हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड के नाम से जाना जाता था) का "उचित व्यवहार संहिता" अंगीकृत किया है। आगे इस दस्तावेज़ में इसे पी.एफ.एल/कंपनी के रूप में संदर्भित किया जाएगा। उपरोक्त दिशानिर्देशों के अनुसार, प्रत्येक एन.बी.एफ.सी को अपनी प्रत्येक शाखा में शिकायतों और अभ्यावेदनों को प्राप्त करने, पंजीकृत करने और उनका निवारण करने के लिए एक प्रणाली और प्रक्रिया होनी चाहिए।

इस नीति दस्तावेज़ का उद्देश्य यह स्पष्ट करना है कि कंपनी द्वारा प्राप्त ग्राहकों की शिकायत को किस प्रकार, किसके द्वारा और कितने समय में संबोधित किया जाएगा। कंपनी द्वारा सभी ग्राहकों की शिकायत का रिकॉर्ड उपयुक्त रूप में रखा जाएगा और सभी शिकायतों की जानकारी उनके निवारण के उपायों के साथ मैनेजमेंट को एक उपयुक्त फोरम और फॉर्मेट में रिपोर्ट की जाएगी।

हमारी शिकायत निवारण नीति निम्नलिखित सिद्धांतों पर आधारित है:

- ग्राहकों के साथ हमेशा निष्पक्ष व्यवहार किया जाएगा।
- ग्राहकों द्वारा उठाई गई शिकायतों को सम्मानपूर्वक और बिना किसी अनावश्यक देरी के सुलझाया जाएगा।
- ग्राहकों को यह पूरी जानकारी दी जाएगी कि वे अपनी शिकायतों/अभ्यावेदनों को संगठन के भीतर किस प्रकार उच्च स्तर पर ले जा सकते हैं और यदि कंपनी की प्रतिक्रिया से वे संतुष्ट नहीं हैं तो उनके पास वैकल्पिक समाधान का क्या अधिकार है।
- सभी शिकायतों का निपटारा कुशलतापूर्वक और निष्पक्ष रूप से किया जाएगा, क्योंकि अन्यथा यह हमारी प्रतिष्ठा और व्यवसाय को नुकसान पहुंचा सकता है।
- हमारे कर्मचारी निष्ठा और ग्राहक के हितों के प्रति पूर्वग्रह रहित होकर कार्य करेंगे।

ग्रीवेस प्राप्त करने के माध्यम:

कस्टमर सर्विस चैनल्स:

ग्राहक अपनी शिकायत साझा कर सकते हैं:

- कस्टमर केयर टोलफ्री नंबर- पर कॉल करके, या
- हमारी वेबसाइट [www.piramalfinance.com](http://www.piramalfinance.com) पर दिए गए ईमेल आईडी पर लिखकर।

शाखाएँ:

पीरामल फाइनेंस लिमिटेड (भूतपूर्व नाम: पीरामल कैपिटल एंड हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड) प्रत्येक

शाखा में एक शिकायत रजिस्टर उपलब्ध कराएगा और वहां प्राप्त शिकायतों का समाधान उसी संबंधित शाखा में किया जाएगा।

ब्रांच ऑपरेशन्स मैनेजर / ब्रांच मैनेजर / असिस्टेंट ब्रांच मैनेजर यह सुनिश्चित करेंगे कि प्राप्त किसी भी ग्रीवेंस को संकलित किया जाए और आवश्यकता अनुसार संबंधित अधिकारियों की सहायता से उस शिकायत का समाधान इस नीति में उल्लिखित निर्धारित समय-सीमा के भीतर और संतोषजनक रूप से किया जाए।

जहाँ प्रशासनिक कार्यालय की बात है, वहाँ शिकायतों का रिकॉर्ड सॉफ्ट कॉपी में भी रखा जा सकता है।

वेबसाइट:

ग्राहक [www.piramalfinance.com](http://www.piramalfinance.com) वेबसाइट के “संपर्क करें” सेक्शन में विभिन्न सर्विस टच पॉइंट्स की जानकारी प्राप्त कर सकते हैं।

ऐसे व्यवसायों के लिए जो लोन सेवा प्रदाता (एल.एस.पी) और डिजिटल लोन अनुप्रयोग (डी.एल.ए) के माध्यम से उत्पन्न हुए हैं, संबंधित एल.एस.पी/डी.एल.ए की वेबसाइटों पर कंपनी की वेबसाइट का लिंक दिया गया है। इसका उद्देश्य यह है कि यदि एल.एस.पी/डी.एल.ए द्वारा दी गई शिकायत का समाधान संतोषजनक नहीं हो, तो ग्राहक सीधे कंपनी से संपर्क कर सकें और ग्रीवेंस निवारण प्राप्त कर सकें।

कंपनी की वेबसाइट पर सभी लोन देने वाले भागीदार का विवरण उपलब्ध है।

**निवारण प्रक्रिया:**

ग्राहकों से अनुरोध है कि वे अपनी सवाल, अनुरोधों और शिकायतों के लिए हमें हमारे ईमेल आईडी ([customercare@piramal.com](mailto:customercare@piramal.com)) पर लिखें या हमारे **कस्टमर केयर टोलफ्री नंबर-** (1800 2666 444) पर कॉल करें।

रिटेल लोन के लिए - ग्राहक हमारे रिटेल शाखाओं में शाखा संचालन प्रबंधक से सुबह 10:00 बजे से शाम 4:00 बजे के बीच मिल सकते हैं। (सभी रविवार, सार्वजनिक छुट्टियों तथा पहले और दूसरे शनिवार को बंद रहते हैं।)

माइक्रोफाइनेंस लोन के लिए - ग्राहक हमारे एम.एफ.आई शाखाओं में शाखा प्रबंधक / सहायक शाखा प्रबंधक से सुबह 08:00 बजे से दोपहर 3:30 बजे के बीच मिल सकते हैं। (सभी रविवार, सार्वजनिक छुट्टियों को बंद रहता है।)

शाखा संचालन प्रबंधक / शाखा प्रबंधक / सहायक शाखा प्रबंधक ग्राहकों के लिए संपर्क का बिंदु होंगे और आवश्यकतानुसार शिकायतकर्ता/ शिकायतकर्ताओं के साथ संवाद करेंगे। वे शाखा में महत्वपूर्ण व्यक्ति होंगे, जो सभी ग्राहक संबंधित समस्याओं के समाधान के लिए जिम्मेदार होंगे और इसके लिए वे संबंधित कर्मचारियों से सहायता और समर्थन प्राप्त कर सकते हैं।

कंपनी की शिकायत निवारण व्यवस्था कॉल सेंटर, एल.एस.पी, डी.एल.ए और कंपनी से जुड़े अन्य आउटसोर्स किए गए व्यवस्थाओं द्वारा प्रदान की गई सेवाओं से संबंधित शिकायतों का भी समाधान करेगी।

यदि शिकायत के समाधान के लिए अतिरिक्त समय की आवश्यकता हो, तो कंपनी ग्राहक/नियामक को समाधान में देरी के कारणों की सूचना देगी और समाधान के लिए अपेक्षित समय सीमा प्रदान करेगी।

### **नोडल अधिकारी:**

नोडल अधिकारी से सभी ग्राहक शिकायतों से संबंधित मामलों के लिए संपर्क किया जा सकता है और वे नियामक के साथ संपर्क करेंगे। सभी शिकायतों को संबंधित अधिकारियों द्वारा उनके ध्यान में लाया जाएगा।

ग्राहक निवारण/ नोडल अधिकारी का संपर्क निम्नलिखित है:

**ईमेल आईडी:** nodal.officer@piramal.com

**संपर्क नंबर:** 022- 71740555

शिकायत निवारण तंत्र को मास्टर डाइरेक्शन- रिज़र्व बैंक ऑफ इंडिया (विनियमित संस्थाओं के लिए आंतरिक लोकपाल) डाइरेक्शन्स, 2023 के अनुसार संचालित किया जाएगा। कंपनी ने एक अलग फ्रेमवर्क स्थापित किया है जो इंटरनल ओम्बुड्समैन (आंतरिक लोकपाल) के लिए स्टैंडर्ड ऑपरेटिंग प्रोसीजर्स को स्पष्ट करता है।

## शिकायत निवारण प्रोसीजर

पीरामल फाइनेंस लिमिटेड (**भूतपूर्व नाम:** पीरामल कैपिटल एंड हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड) में हमारा निरंतर प्रयास है कि हम अपने ग्राहकों को सर्वश्रेष्ठ सेवा प्रदान करें। हमारे सभी प्रोडक्ट्स, सर्विसेज़ और पॉलिसीज़ की संरचना कस्टमर सेंट्रिसिटी के मूल मूल्य पर आधारित है। हालांकि कुछ स्थितियों में ऐसा हो सकता है कि ग्राहक को दी गई सेवाओं से संतुष्टि न हो। ऐसी किसी भी स्थिति को उजागर करने और शिकायत दर्ज करने के लिए कृपया नीचे दी गई प्रक्रिया का पालन करें:

### लेवल 1

ग्राहक अपनी शिकायत हमारे कंपनी वेबसाइट पर दिए गए कस्टमर केयर टोल फ्री नंबर पर कॉल करके, या ईमेल द्वारा [customercare@piramal.com](mailto:customercare@piramal.com) पर लिखकर, या रिटेल लोन शाखाओं में ब्रांच ऑपरेशंस मैनेजर, अथवा माइक्रोफाइनेंस शाखाओं में ब्रांच मैनेजर / असिस्टेंट ब्रांच मैनेजर से मिलकर दर्ज कर सकते हैं।

शिकायत प्राप्त होते ही उस पर कार्यवाही की जाएगी।

### लेवल 2

यदि ग्राहक को दिए गए समाधान से संतुष्टि नहीं होती है, या 15 दिनों के भीतर उनकी शिकायत का समाधान नहीं होता है, तो वे शिकायत को अगले स्तर पर [grievances@piramal.com](mailto:grievances@piramal.com) पर ईमेल करके एस्केलेट कर सकते हैं।

### लेवल 3

यदि स्तर 2 पर समाधान से भी ग्राहक संतुष्ट नहीं हैं, या 15 दिनों के भीतर शिकायत का समाधान नहीं हुआ है, तो ग्राहक इसे आगे बढ़ाकर नीचे दिए गए नोडल अधिकारी से संपर्क कर सकते हैं:

नोडल अधिकारी - सुश्री हेतल परिहार

पीरामल फाइनेंस लिमिटेड (भूतपूर्व नाम: पीरामल कैपिटल एंड हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड)

प्रथम तल, अमीति बिल्डिंग, अगस्त्य कॉर्पोरेट पार्क,

कमानी जंक्शन, फायर स्टेशन के सामने, एल.बी.एस मार्ग,

कुर्ला (पश्चिम), मुंबई, महाराष्ट्र - 400070

ईमेल: nodal.officer@piramal.com

संपर्क नंबर: 022-71740555

#### लेवल 4

यदि उपरोक्त सभी स्तरों पर 30 दिनों के भीतर ग्राहक की शिकायत का समाधान नहीं होता है या संतोषजनक उत्तर नहीं मिलता है, तो ग्राहक आर.बी.आई सी.एम.एस पोर्टल पर ऑनलाइन शिकायत दर्ज कर सकते हैं: <https://cms.rbi.org.in>

या फिर नीचे दिए गए पते पर लिखित शिकायत भेज सकते हैं:

केंद्रीकृत प्राप्ति एवं प्रसंस्करण केंद्र

भारतीय रिजर्व बैंक, चौथी मंजिल,

सेक्टर 17, चंडीगढ़ - 160017

टोल फ्री नंबर: 14448