

ಪೀರಾಮಲ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್
(ಈ ಹಿಂದೆ ಪೀರಾಮಲ್ ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ & ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಎಂದು
ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತಿತ್ತು)

ಪಾಲಿಸಿ: ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ

ಪಾಲಿಸಿಯನ್ನು ಕೊನೆಯದಾಗಿ ಅನುಮೋದಿಸಿದ ದಿನಾಂಕ: ಸೆಪ್ಟೆಂಬರ್ 30, 2024 v 7.0

ಪರಿಷ್ಕರಣೆ ದಿನಾಂಕ: ಏಪ್ರಿಲ್ 30, 2026

ಆವೃತ್ತಿ: 1

ಅನುಮೋದನೆ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ: ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ

ದೂರು ಪರಿಹಾರ ನೀತಿ

ಅಕ್ಟೋಬರ್ 19, 2023 ರಂದು ಆರ್‌ಬಿಐ ಸುತ್ತೋಲೆ RBI/DoR/2023-24/106 DoR.FIN.REC. ಸಂಖ್ಯೆ.45/03.10.119/2023-24 ರ ಮೂಲಕ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಹೊರಡಿಸಿದ ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನ - ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿ - ಸ್ಟೇಲ್ ಆಧಾರಿತ ನಿಯಂತ್ರಣ) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2023 ರ ಪ್ರಕಾರ, ಕಂಪನಿಯು ಪೀರಾಮಲ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್‌ನ (ಈ ಹಿಂದೆ ಪೀರಾಮಲ್ ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ & ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತಿತ್ತು) ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ (ಇನ್ನು ಮುಂದೆ ಇದನ್ನು ಪಿಎಫ್‌ಎಲ್/ಕಂಪನಿ ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ). ಈ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಪ್ರತಿ ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ ತನ್ನ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಕಚೇರಿಯಲ್ಲಿ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು, ನೋಂದಾಯಿಸಲು ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲು ಒಂದು ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು ಎಂದು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.

ಆದ್ದರಿಂದ, ಈ ನೀತಿ ದಾಖಲೆಯ ಉದ್ದೇಶವು ಕಂಪನಿಯು ಸ್ವೀಕರಿಸುವ 'ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು' ಹೇಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ, ಯಾರಿಂದ, ಯಾವ ಸಮಯದೊಳಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬುದರ ಬಗ್ಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುತ್ತದೆ. ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ದಾಖಲೆಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಸಾಧ್ಯವಾದ ರೂಪದಲ್ಲಿ ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸೂಕ್ತ ವೇದಿಕೆ ಮತ್ತು ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ ನಿರ್ವಹಣೆಗೆ ವರದಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ತೆಗೆದುಕೊಂಡ ಕ್ರಮಗಳ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ನಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿಯು ಕೆಳಗೆ ಗಮನಿಸಿದ ತತ್ವಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ.

- ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲೂ ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ನಡೆಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- ಗ್ರಾಹಕರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸೌಜನ್ಯದಿಂದ ಮತ್ತು ಅನಗತ್ಯ ವಿಳಂಬವಿಲ್ಲದೆ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಸಂಸ್ಥೆಯೊಳಗೆ ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವ ಮಾರ್ಗಗಳು ಮತ್ತು ಪರ್ಯಾಯ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಅವರ ಹಕ್ಕುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಅವರಿಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕು, ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಅವು ನಮ್ಮ ಖ್ಯಾತಿ ಮತ್ತು ವ್ಯವಹಾರಕ್ಕೆ ಹಾನಿ ಮಾಡಬಹುದು.
- ನಮ್ಮ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಉತ್ತಮ ನಂಬಿಕೆಯಿಂದ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಪೂರ್ವಾಗ್ರಹವಿಲ್ಲದೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ.

ದೂರುಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವ ವಿಧಾನಗಳು:

ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಮಾರ್ಗಗಳು:

ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆಗೆ ಕರೆ ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ www.piramalfinance.com ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ನಮ್ಮ ಇಮೇಲ್ ಐಡಿಗೆ ಬರೆಯುವ ಮೂಲಕ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು.

ಶಾಖೆಗಳು:

ಪೀರಾಮಲ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (ಹಿಂದೆ ಪೀರಾಮಲ್ ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ & ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತಿತ್ತು) ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ದೂರು ರಿಜಿಸ್ಟರ್ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಆಯಾ ಶಾಖೆ/ಸಂಸ್ಥೆಗಳಲ್ಲಿ ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ/ ಪರಿಹರಿಸುತ್ತದೆ. ಶಾಖೆಯ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು / ಶಾಖಾ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು / ಸಹಾಯಕ ಶಾಖಾ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಅಂತಹ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸುವ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಈ ನೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಸಮಯದೊಳಗೆ ತೃಪ್ತಿಕರವಾಗಿ ಮತ್ತು ಪರಿಹರಿಸಲು ಸೂಕ್ತ ಅಧಿಕಾರಿಗಳಿಂದ ಸಹಾಯವನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತಾರೆ.

ಆಡಳಿತ ಕಚೇರಿಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ದೂರುಗಳನ್ನು ವಿದ್ಯುನ್ಮಾನ ಪ್ರತಿಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ವಹಿಸಬಹುದು.

ವೆಬ್‌ಸೈಟ್:

ಗ್ರಾಹಕರು ವಿವಿಧ ಸೇವಾ ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರಗಳ ವಿವರಗಳನ್ನು www.piramalfinance.com ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ "ನಮ್ಮನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಿ" ವಿಭಾಗದಲ್ಲಿ ಕಾಣಬಹುದು.

ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಸರ್ವಿಸ್ ಪ್ರೊವೈಡರ್ (ಎಲ್‌ಎಸ್‌ಪಿ) ಮತ್ತು ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಆಪ್‌ಗಳು (ಡಿಎಲ್‌ಎ) ನಿಂದ ಪ್ರಾರಂಭಿಸಲಾದ ವ್ಯವಹಾರಕ್ಕಾಗಿ, ಕಂಪನಿಗೆ ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ಗೆ ಲಿಂಕ್ ಅನ್ನು ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಸರ್ವಿಸ್ ಪ್ರೊವೈಡರ್‌(ಗಳು) ಮತ್ತು ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಆಪ್‌ಗಳ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆ. ಎಲ್‌ಎಸ್‌ಪಿ/ಡಿಎಲ್‌ಎ ಒದಗಿಸಿದ ಪರಿಹಾರವು ತೃಪ್ತಿಕರವಾಗಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಸಾಲಗಾರರು / ಗ್ರಾಹಕರು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಕಂಪನಿಯನ್ನು ತಲುಪಲು ಇದು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡುತ್ತದೆ.

ಸಾಲ ನೀಡುವ ಪಾಲುದಾರರ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ.

ಪರಿಹಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ:

ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು, ವಿನಂತಿಗಳು ಮತ್ತು ದೂರುಗಳಿಗಾಗಿ ನಮ್ಮ ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ (customercare@piramal.com) ಗೆ ಬರೆಯಲು ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ (1800 2666 444) ಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಲು ಸೂಚಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಚಿಲ್ಲರೆ ಸಾಲಗಳಿಗಾಗಿ - ಗ್ರಾಹಕರು ನಮ್ಮ ಚಿಲ್ಲರೆ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 10:00 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 4:00 ರವರೆಗೆ ಶಾಖಾ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರನ್ನು ಭೇಟಿ ಮಾಡಬಹುದು. (ಎಲ್ಲಾ ಭಾನುವಾರಗಳು, ಸಾರ್ವಜನಿಕ ರಜಾದಿನಗಳು, 1 ನೇ ಮತ್ತು 2 ನೇ ಶನಿವಾರ ಮುಚ್ಚಲಾಗುತ್ತದೆ.)

ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಾಲಗಳಿಗಾಗಿ - ಗ್ರಾಹಕರು ನಮ್ಮ ಎಂಎಫ್‌ಐ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 08:00 ರಿಂದ ಮಧ್ಯಾಹ್ನ 3:30 ರವರೆಗೆ (ಎಲ್ಲಾ ಭಾನುವಾರಗಳು, ಸಾರ್ವಜನಿಕ ರಜಾದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಮುಚ್ಚಲಾಗುತ್ತದೆ) ಶಾಖಾ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು / ಸಹಾಯಕ ಶಾಖಾ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರನ್ನು ಭೇಟಿ ಮಾಡಬಹುದು.

ಶಾಖಾ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು/ಶಾಖಾ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು/ಸಹಾಯಕ ಶಾಖಾ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರವಾಗಿರುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಾಗ ದೂರುದಾರರು/ಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುತ್ತಾರೆ. ಅವರು ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖ ವ್ಯಕ್ತಿಯಾಗಿರುತ್ತಾರೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಆ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಪರಿಹಾರದ ಕಡೆಗೆ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯಿಂದ ಸಹಾಯ ಮತ್ತು ಬೆಂಬಲವನ್ನು ಪಡೆಯಬಹುದು.

ಕಂಪನಿಯ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್ (ಗಳು), ಎಲ್‌ಎಸ್‌ಪಿ, ಡಿಎಲ್‌ಎ ಕಂಪನಿಯೊಂದಿಗೆ ಪಾಲುದಾರಿಕೆ ಹೊಂದಿರುವ ಸೇವೆಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸಹ ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ.

ಯಾವುದೇ ದೂರಿನ ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಸಮಯ ಬೇಕಾದರೆ, ಕಂಪನಿಯು ಪರಿಹಾರ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಕಾರಣಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು/ನಿಯಂತ್ರಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಮಸ್ಯೆಯ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಸಮಯವನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ:

ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ವಿಷಯಗಳಿಗೆ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ಅವರು ನಿಯಂತ್ರಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂಪರ್ಕದಲ್ಲಿರುತ್ತಾರೆ. ಎಲ್ಲಾ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು ಅವರ ಗಮನಕ್ಕೆ ತರಬೇಕು.

ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ/ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿವೆ:

ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ: nodal.officer@piramal.com

ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆ: 022- 71740555

ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿರ್ವಹಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಗಳಿಗೆ ಆಂತರಿಕ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2023 ರ ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನದ ಪ್ರಕಾರ ನಿಯಂತ್ರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ಆಂತರಿಕ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗಾಗಿ ಪ್ರಮಾಣಿತ ಕಾರ್ಯಾಚರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು (ಎಸ್‌ಒಪಿ) ರೂಪಿಸುವ ಪ್ರತ್ಯೇಕ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ಇರಿಸಿದೆ.

ದೂರು ಪರಿಹಾರ ವಿಧಾನ

ಪೀರಾಮಲ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್‌ನಲ್ಲಿ (ಈ ಹಿಂದೆ ಪೀರಾಮಲ್ ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ & ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತಿತ್ತು), ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು ನಮ್ಮ ಪ್ರಯತ್ನವಾಗಿದೆ. ನಮ್ಮ ಎಲ್ಲಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು, ಸೇವೆಗಳು ಮತ್ತು ನೀತಿಗಳು ಗ್ರಾಹಕ ಕೇಂದ್ರಿತತೆಯ ಮೂಲ ಮೌಲ್ಯದ ಸುತ್ತಲೂ ನಿರ್ಮಿಸಲಾಗಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ಒದಗಿಸಿದ ಸೇವೆಗಳಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದ ಸಂದರ್ಭಗಳು ಇರಬಹುದು. ಅಂತಹ ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ಹೈಲ್ಯೆಟ್ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ದೂರು ದಾಖಲಿಸಲು ದಯವಿಟ್ಟು ಕೆಳಗೆ ತಿಳಿಸಲಾದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ:

ಹಂತ 1

ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ನಮ್ಮ ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಗ್ರಾಹಕರ ಸೇವಾ ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆಯ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ customercare@piramal.com ಗೆ ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು ಅಥವಾ ಶಾಖೆ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರನ್ನು (ಚಿಲ್ಲರೆ ಸಾಲ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ) ಅಥವಾ ಶಾಖೆ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು/ಸಹಾಯಕ ಶಾಖೆ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರನ್ನು (ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ) ಭೇಟಿ ಮಾಡಬಹುದು. ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ತಕ್ಷಣ ಕ್ರಮ ಕೈಗೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಹಂತ 2

ಗ್ರಾಹಕರು ಒದಗಿಸಿದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಅವರ ಪ್ರಶ್ನೆಯನ್ನು 15 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು grievances@piramal.com ಗೆ ಬರೆಯುವ ಮೂಲಕ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಮೇಲಾಧಿಕಾರಿಗೆ ವರ್ಗಾಯಿಸಬಹುದು

ಹಂತ 3

ಹಂತ 2 ರಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಅವರ/ಅವಳ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು 15 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಇಲ್ಲಿಗೆ ದೂರು ನೀಡಬಹುದು:

ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ - ಶ್ರೀಮತಿ ಹೇತಲ್ ಪರಿಹಾರ್, ಪೀರಾಮಲ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (ಹಿಂದೆ ಪೀರಾಮಲ್ ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ & ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತಿತ್ತು)

1 ನೇ ಮಹಡಿ, ಅಮಿತಿ ಕಟ್ಟಡ, ಅಗಸ್ಟ್ ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಪಾರ್ಕ್, ಕಮಾನಿ ಜಂಕ್ಷನ್, ಎದುರು. ಅಗ್ನಿಶಾಮಕ ರಾಣಿ, LBS ಮಾರ್ಗ, ಕುರ್ಲಾ (ಪ) ಮುಂಬೈ MH 400070.

Email : nodal.officer@piramal.com

ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆ: 022- 71740555

ಹಂತ 4

ಮೇಲಿನ ತ್ರೈಮಾಸಿಕಗಳಿಂದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಗೆ ತಕ್ಕಂತೆ ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು <https://cms.rbi.org.in> ಲಿಂಕ್‌ನಲ್ಲಿ ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ಮೂಲಕ ಆರ್‌ಬಿಐ ಸಿಎಂಎಸ್ ಪೋರ್ಟಲ್ ಅನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು ಅಥವಾ ಕೆಳಗೆ ತಿಳಿಸಲಾದ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಬರೆಯಬಹುದು:

ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಶೀದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರ,

ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, 4ನೇ ಮಹಡಿ,

ಸೆಕ್ಟರ್ 17, ಚಂಡೀಗಢ - 160017

ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ 14448