

പിരമൽ ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ്
(മുമ്പ് പിരമൽ ക്യാപിറ്റൽ & ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ്
ലിമിറ്റഡ് എന്നറിയപ്പെട്ടിരുന്നു)

നയം: പരാതി പരിഹാര നയം

അവസാനമായി അംഗീകരിച്ച തീയതി: സെപ്റ്റംബർ 30, 2024 പതിപ്പ് 7.0

തിരുത്തിയ തീയതി: ഏപ്രിൽ 30, 2026

പതിപ്പ്: 1

അംഗീകരിക്കുന്ന അതോറിറ്റി: ബോർഡ് ഡയറക്ടർമാർ

പരാതി പരിഹാര നയം

പ്രധാന നിർദ്ദേശത്തിന് അനുസൃതമായി - **റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനി - സ്കെയിൽ ബേസ്ഡ് റെഗുലേഷൻ) നിർദ്ദേശങ്ങൾ, 2023** റിസർവ് ബാങ്ക് പുറപ്പെടുവിച്ച ആർബിഐ സർക്കുലർ RBI/DoR/2023-24/106 DoR.FIN.REC. നമ്പർ 45/03.10.119/2023-24 തീയതി ഒക്ടോബർ 19, 2023, കമ്പനി പിരമൽ ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡിന്റെ ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡ് സ്വീകരിച്ചു (മുമ്പ് പിരമൽ ക്യാപിറ്റൽ & ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ് എന്നറിയപ്പെട്ടിരുന്നത്) (ഇനി മുതൽ പിഎഫ്എൽ/കമ്പനി എന്ന് വിളിക്കുന്നു). ഈ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ ഓരോ എൻബിഎഫ്ഐ-ക്കും അതിന്റെ ഓരോ ഓഫീസുകളിലും പരാതികളും ആവലാതികളും സ്വീകരിക്കുന്നതിനും രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നതിനും തീർപ്പാക്കുന്നതിനുമുള്ള സംവിധാനവും നടപടിക്രമവും ഉണ്ടായിരിക്കണമെന്ന് ആവശ്യപ്പെടുന്നു.

ആയതിനാൽ, ഈ നയരേഖയുടെ ലക്ഷ്യം, കമ്പനിക്ക് ലഭിക്കുന്ന 'ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ' എങ്ങനെ, ആര്, ഏത് സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ കൈകാര്യം ചെയ്യും എന്നതിനെക്കുറിച്ചാണ്. എല്ലാ ഉപഭോക്തൃ പരാതികളുടെയും രേഖ കമ്പനി സാധ്യമായ രൂപത്തിൽ പരിപാലിക്കുകയും എല്ലാ പരാതികളും ഉചിതമായ ഫോറത്തിലും ഫോർമാറ്റിലും മാനേജ്മെന്റിന് റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യുകയും, അത് പരിഹരിക്കുന്നതിന് സ്വീകരിച്ച നടപടികളുടെ വിശദാംശങ്ങൾ നൽകുകയും ചെയ്യും.

പരാതി പരിഹാരത്തെക്കുറിച്ചുള്ള ഞങ്ങളുടെ നയം ചുവടെ സൂചിപ്പിച്ച തത്ത്വങ്ങൾ പിന്തുടരുന്നു.

- ഉപഭോക്താക്കളോട് എല്ലായ്പ്പോഴും നീതിപൂർവ്വകമായി ഇടപെടണം
- ഉപഭോക്താക്കൾ ഉന്നയിക്കുന്ന പരാതികൾ മര്യാദയോടെയും അനാവശ്യ കാലതാമസമില്ലാതെയും കൈകാര്യം ചെയ്യണം.
- ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവരുടെ പരാതികൾ / ആവലാതികൾ സ്ഥാപനത്തിനുള്ളിൽ അറിയിക്കാനുള്ള മാർഗ്ഗങ്ങളെക്കുറിച്ചും, പരാതികളുടെ പരിഹാരത്തിൽ പൂർണ്ണ തൃപ്തരല്ലെങ്കിൽ, ബദൽ മാർഗ്ഗങ്ങൾ ഉപയോഗിക്കുന്നതിനുമുള്ള അവകാശത്തെ കുറിച്ചും പൂർണ്ണമായ അറിവ് നൽകണം.
- എല്ലാ പരാതികളും കാര്യക്ഷമമായും ന്യായമായും കൈകാര്യം ചെയ്യേണ്ടതാണ്, അല്ലാത്തപക്ഷം അവ നമ്മുടെ പ്രശസ്തിക്കും ബിസിനസ്സിനും ദോഷം ചെയ്യും.
- ഞങ്ങളുടെ ജീവനക്കാർ ഉത്തമ വിശ്വാസത്തിലും, ഉപഭോക്താവിന്റെ

താൽപ്പര്യങ്ങളോട് മുൻവിധികളില്ലാതെയും പ്രവർത്തിക്കും.

പരാതികൾ സ്വീകരിക്കുന്ന രീതികൾ:

കസ്റ്റമർ സർവീസ് ചാനലുകൾ:

ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് കസ്റ്റമർ കെയർ ടോൾ ഫ്രീ നമ്പറിൽ വിളിക്കുകയോ www.piramalfinance.com എന്ന വെബ്സൈറ്റിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന ഞങ്ങളുടെ ഇമെയിൽ ഐഡിയിൽ എഴുതുകയോ ചെയ്യുകൊണ്ട് അവരുടെ ആശങ്കകൾ പങ്കിടാം.

ബ്രാഞ്ചുകൾ:

പിരമൽ ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ് (മുൻ പിരമൽ ക്യാപിറ്റൽ & ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ് എന്നറിയപ്പെട്ടിരുന്നത്) ഓരോ ശാഖയിലും പരാതി രജിസ്റ്റർ ലഭ്യമാക്കുകയും അത് ബ്രാഞ്ചുകളിൽ സ്വയം പരിഹരിക്കുകയും ചെയ്യും. ലഭിച്ചിട്ടുള്ള അത്തരം ഏതെങ്കിലും പരാതികൾ ശേഖരിക്കുന്നതിന് ബ്രാഞ്ച് ഓപ്പറേഷൻസ് മാനേജർമാർ /ബ്രാഞ്ച് മാനേജർ/അസിസ്റ്റന്റ് ബ്രാഞ്ച് മാനേജർ എന്നിവർ ഉത്തരവാദികളായിരിക്കും, കൂടാതെ ഉന്നയിച്ചിട്ടുള്ള എല്ലാ പരാതികളും ഈ നയത്തിൽ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്നത് പോലെ തൃപ്തികരമായും സമയപരിധിക്കുള്ളിലും പരിഹരിക്കുന്നതിന് ഉചിതമായ ഉദ്യോഗസ്ഥരുടെ സഹായം തേടുക.

അഡ്മിനിസ്ട്രേറ്റീവ് ഓഫീസിന്റെ കാര്യത്തിൽ, പരാതികൾ സോഫ്റ്റ് കോപ്പിയിൽ സൂക്ഷിക്കാം.

വെബ്സൈറ്റ്:

ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് www.piramalfinance.com എന്ന വെബ്സൈറ്റിൽ "ഞങ്ങളെ ബന്ധപ്പെടുക" വിഭാഗത്തിൽ വിവിധ സർവീസ് ടച്ച് പോയിന്റുകളുടെ വിശദാംശങ്ങൾ കണ്ടെത്താം.

ലെൻഡിംഗ് സർവീസ് പ്രൊവൈഡർ (എൽഎസ്ഡി), ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് ആപ്ലിക്കേഷനുകൾ (ഡിഎൽഎ) എന്നിവക്കായി സ്ഥാപിച്ച ബിസിനസ്സിനായി, കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിലേക്കുള്ള ലിങ്ക് ലെൻഡിംഗ് സർവീസ് പ്രൊവൈഡർ(മാർ), ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് ആപ്ലിക്കേഷൻ എന്നിവയുടെ വെബ്സൈറ്റുകളിൽ നൽകിയിട്ടുണ്ട്. എൽഎസ്ഡി/ഡിഎൽഎ നൽകിയ പരിഹാരം തൃപ്തികരമല്ലെങ്കിൽ പരാതി പരിഹാരത്തിനായി

വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക്/ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് കമ്പനിയെ സമീപിക്കുന്നത് ഇത് സാധ്യമാക്കുന്നു.

വായ്പാ പങ്കാളികളുടെ വിശദാംശങ്ങൾ കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാണ്.

പരിഹാര പ്രക്രിയ:

ഉപഭോക്താക്കൾ അവരുടെ ചോദ്യങ്ങൾ, അഭ്യർത്ഥനകൾ, പരാതികൾ എന്നിവയ്ക്ക് ഞങ്ങളുടെ ഇമെയിൽ ഐഡിയിൽ (customercare@piramal.com) എഴുതാനോ കസ്റ്റമർ കെയർ ടോൾ ഫ്രീ നമ്പറിൽ (1800 2666 444) ഞങ്ങളെ വിളിക്കാനോ നിർദ്ദേശിക്കുന്നു.

റീട്ടെയിൽ വായ്പകൾക്ക് - ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് രാവിലെ 10 മുതൽ വൈകുന്നേരം 4 വരെ ഞങ്ങളുടെ റീട്ടെയിൽ ബ്രാഞ്ചുകളിലെ ബ്രാഞ്ച് ഓപ്പറേഷൻസ് മാനേജരെ കാണാൻ കഴിയും. (എല്ലാ ഞായറാഴ്ചകളിലും പൊതു അവധി ദിവസങ്ങളിലും 1, 2 ശനിയാഴ്ചകളിലും അടച്ചിരിക്കും).

മൈക്രോഫിനാൻസ് വായ്പകൾക്ക് - ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഞങ്ങളുടെ എം.എഫ്.ഐ ബ്രാഞ്ചുകളിൽ ബ്രാഞ്ച് മാനേജർ / അസിസ്റ്റന്റ് ബ്രാഞ്ച് മാനേജരെ രാവിലെ 8 മുതൽ ഉച്ചകഴിഞ്ഞ് 3:30 വരെ കാണാൻ കഴിയും (എല്ലാ ഞായറാഴ്ചകളിലും പൊതു അവധി ദിവസങ്ങളിലും അടച്ചിരിക്കും)

ബ്രാഞ്ച് ഓപ്പറേഷൻസ് മാനേജർ/ ബ്രാഞ്ച് മാനേജർ / അസിസ്റ്റന്റ് ബ്രാഞ്ച് മാനേജർ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ബന്ധപ്പെടാനുള്ള സ്ഥലമായിരിക്കും, കൂടാതെ ആവശ്യാനുസരണം പരാതിക്കാരനുമായി/പരാതിക്കാരുമായി ആശയവിനിമയം നടത്തുകയും ചെയ്യും. അവർ ബ്രാഞ്ചിലെ പ്രധാന വ്യക്തിയായിരിക്കും, ഉപഭോക്താവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട എല്ലാ ചോദ്യങ്ങളും പരിഹരിക്കുന്നതിന് ഉത്തരവാദിത്തമുണ്ടാകും, അതിനായി പരിഹാരവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഉദ്യോഗസ്ഥരിൽ നിന്ന് സഹായവും പിന്തുണയും തേടാം.

കമ്പനിയുടെ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം കോൾ സെന്റർ(കൾ), എൽഎസ്ഐ, ഡിഎൽഎ, കമ്പനിയുമായി പങ്കാളിത്തമുള്ള മറ്റ് ഔട്ട്സോഴ്സ് ക്രമീകരണങ്ങൾ എന്നിവ നൽകുന്ന സേവനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികളും കൈകാര്യം ചെയ്യും.

പരാതിയുടെ ഏതെങ്കിലും പരിഹാരത്തിന് അധിക സമയം ആവശ്യമാണെങ്കിൽ, കമ്പനി ഉപഭോക്താവിനെ/റെഗുലേറ്ററെ പരാതി പരിഹാരത്തിലുള്ള കാലതാമസത്തിന്റെ കാരണങ്ങളെക്കുറിച്ച് അറിയിക്കുകയും പ്രശ്നം പരിഹരിക്കുന്നതിന് പ്രതീക്ഷിക്കുന്ന സമയപരിധികൾ നൽകുകയും ചെയ്യും.

നോഡൽ ഓഫീസർ:

ഉപഭോക്തൃ പരാതികളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട എല്ലാ കാര്യങ്ങൾക്കും നോഡൽ ഓഫീസറെ ബന്ധപ്പെടാനും റെഗുലേറ്ററുമായി ബന്ധപ്പെടാനും കഴിയും. എല്ലാ പരാതികളും ബന്ധപ്പെട്ട ഉദ്യോഗസ്ഥർ അദ്ദേഹത്തിന്റെ/അവരുടെ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെടുത്തും.

പരാതി പരിഹാര/ നോഡൽ ഓഫീസറെ ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിവരം ഇപ്രകാരമാണ്:

ഇമെയിൽ ഐഡി: nodal.officer@piramal.com

ഫോൺ നമ്പർ: 022- 71740555

പരാതി കൈകാര്യം ചെയ്യുന്ന സംവിധാനം പ്രധാന നിർദ്ദേശം അനുസരിച്ച് നിയന്ത്രിക്കും - റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (റെഗുലേറ്റർ എൻ്റിറ്റികൾക്കായുള്ള ഇന്റേണൽ ഓംബുഡ്സ്മാൻ) നിർദ്ദേശങ്ങൾ, 2023 പ്രകാരമാണ്. ഇന്റേണൽ ഓംബുഡ്സ്മാൻ വേണ്ടി മാനദണ്ഡ പ്രകാരമുള്ള ഓപ്പറേറ്റിംഗ് നടപടിക്രമങ്ങൾ (എസ്ഒപി) രൂപപ്പെടുത്തുന്ന ഒരു പ്രത്യേക ചട്ടക്കൂട് കമ്പനി സ്ഥാപിച്ചിട്ടുണ്ട്.

പരാതി പരിഹാര നടപടിക്രമം

പിരമൽ ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡിൽ (മുമ്പ് പിരമൽ ക്യാപിറ്റൽ & ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ് എന്നറിയപ്പെട്ടിരുന്നത്), ഏറ്റവും മികച്ച ഉപഭോക്തൃ സേവനം നൽകുക എന്നതാണ് ഞങ്ങളുടെ ശ്രമം. ഞങ്ങളുടെ എല്ലാ ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും നയങ്ങളും ഉപഭോക്താവിലൂന്നിയ കാതലായ മൂല്യത്തെ കേന്ദ്രീകരിച്ചാണ് നിർമ്മിച്ചിരിക്കുന്നത്. നൽകിയ സേവനങ്ങളിൽ ഉപഭോക്താക്കൾ സംതൃപ്തരല്ലാത്ത സന്ദർഭങ്ങളുണ്ടാകാം. അത്തരം സംഭവങ്ങൾ ശ്രദ്ധയിൽ പെടുത്താനും പരാതി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാനും ചുവടെ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന പ്രക്രിയ പിന്തുടരുക:

ലേവൽ 1

ഉപഭോക്താവിന് തങ്ങളുടെ പരാതി ഞങ്ങളുടെ കമ്പനി വെബ്സൈറ്റിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന കസ്റ്റമർ കെയർ ടോൾ ഫ്രീ നമ്പറിലൂടെയോ customercare@piramal.com എന്നതിലേക്ക് ഇമെയിൽ ചെയ്യുകയോ, അല്ലെങ്കിൽ ബ്രാഞ്ച് ഓപ്പറേഷൻസ് മാനേജർ (റീട്ടെയിൽ ലോൺ ബ്രാഞ്ചുകളിൽ) അല്ലെങ്കിൽ ബ്രാഞ്ച് മാനേജർമാർ / അസിസ്റ്റന്റ് ബ്രാഞ്ച് മാനേജർമാർ (മൈക്രോഫിനാൻസ് ബ്രാഞ്ചുകളിൽ) എന്നിവരുമായി കൂടിക്കാഴ്ച നടത്തി ഉന്നയിക്കുകയോ ചെയ്യാം. പരാതി ലഭിച്ചയുടൻ തന്നെ നടപടിയെടുക്കും.

ലേവൽ 2

നൽകിയ പരിഹാരത്തിൽ ഉപഭോക്താവ് തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ, അല്ലെങ്കിൽ അദ്ദേഹത്തിന്റെ/അവരുടെ ചോദ്യം 15 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരിഹരിക്കപ്പെടുന്നില്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് ഇനിപ്പറയുന്ന ഇമെയിലിൽ ഞങ്ങളെ എഴുതി അറിയിക്കാം: grievances@piramal.com

ലേവൽ 3

ലേവൽ 2-ൽ നൽകിയിരിക്കുന്ന പരിഹാരത്തിൽ ഉപഭോക്താവ് തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ അല്ലെങ്കിൽ അവന്റെ/അവരുടെ ചോദ്യങ്ങൾ 15 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരിഹരിക്കപ്പെടുന്നില്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് ഇനിപ്പറയുന്നതിൽ ബന്ധപ്പെടാം:

നോഡൽ ഓഫീസർ - ശ്രീമതി. ഹേതൽ പരിഹാർ, പിരമൽ ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ് (മുമ്പ് പിരമൽ ക്യാപിറ്റൽ & ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ്

എന്നറിയപ്പെട്ടിരുന്നത്)

ഒന്നാം നില, അമിതി ബിൽഡിംഗ്, അഗസ്ത്യ കോർപ്പറേറ്റ് പാർക്ക്,
കുമാനി ജംഗ്ഷൻ, ഫയർ സ്റ്റേഷൻ എതിർവശം, എൽബിഎസ് മാർഗ്, കുർള
(വെസ്റ്റ്) മുംബൈ, മഹാരാഷ്ട്ര 400070.

ഇമെയിൽ ഐഡി: nodal.officer@piramal.com

ഫോൺ നമ്പർ: 022- 71740555

ലേവൽ 4

മേൽപ്പറഞ്ഞ ക്വാർട്ടറുകളിൽ നിന്ന് 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ
ഉപഭോക്താവിന് തൃപ്തികരമായി പരാതി പരിഹരിക്കാത്ത
സാഹചര്യത്തിൽ, ഉപഭോക്താവിന് <https://cms.rbi.org.in> എന്ന ലിങ്കിൽ
ഓൺലൈനായി പരാതി നൽകി റിസർവ് ബാങ്ക് സിഎംഎസ്
പോർട്ടലിനെ സമീപിക്കാം, അല്ലെങ്കിൽ ചുവടെ നൽകിയിരിക്കുന്ന
വിലാസത്തിലേക്ക് എഴുതാം:

സെൻട്രലൈസ്റ്റ് റെസീപ്റ്റ് & പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്റർ,
റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, നാലാം നില,
സെക്ടർ 17, ഹരണ്ഡിഗഡ് - 160017
ടോൾ ഫ്രീ നമ്പർ 14448