

पिरामल फायनान्स लिमिटेड
(पूर्वीचे पिरामल कॅपिटल अँड हाऊसिंग फायनान्स लिमिटेड)

धोरण: तक्रार निवारण धोरण

मागील मंजूरी तारीख: सप्टेंबर 30, 2024 v 7.0

सुधारणा तारीख: एप्रिल 30, 2026

आवृत्ती: 1

मान्यता देणारे अधिकारी: संचालक मंडळ

तक्रार निवारण धोरण

RBI परिपत्रक RBI/DoR/2023-24/106 DoR.FIN.REC. No.45/03.10.119/2023-24 दिनांक ऑक्टोबर 19, 2023 द्वारे रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाने जारी केलेल्या मास्टर डायरेक्शन - रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी - स्केल बेस्ड रेग्युलेशन) निर्देश, 2023 नुसार, कंपनीने पिरामल फायनान्स लिमिटेड (पूर्वी पिरामल कॅपिटल अँड हाऊसिंग फायनान्स लिमिटेड म्हणून ओळखले जाणारे) (यापुढे PFL/कंपनी म्हणून संदर्भित) च्या फेअर प्रॅक्टिसेस कोडचा स्वीकार केला आहे. या मार्गदर्शक तत्वांनुसार प्रत्येक NBFC ला त्यांच्या प्रत्येक कार्यालयात तक्रारी आणि गाऱ्हाणे प्राप्त करण्यासाठी, नोंदणी करण्यासाठी आणि त्यांचे निवारण करण्यासाठी एक प्रणाली आणि प्रक्रिया असणे आवश्यक आहे.

या धोरण दस्तऐवजाचा उद्देश, त्यासाठीच कंपनीला प्राप्त झालेल्या 'ग्राहकांच्या तक्रारी' कशा, कोणाकडून, कोणत्या कालावधीत हाताळल्या जातील याच्याशी संबंधित आहे. सर्व ग्राहकांच्या तक्रारींची नोंद कंपनीकडून शक्य तितक्या स्वरूपात ठेवली जाईल आणि सर्व तक्रारी व्यवस्थापनाला योग्य मंचावर आणि स्वरूपात कळवल्या जातील आणि त्या सोडवण्यासाठी उचलेल्या पावलांच्या तपशीलांसह त्या नोंदवल्या जातील.

तक्रार निवारणाचे आमचे धोरण खाली नमूद केलेल्या तत्वांचे पालन करते.

- ग्राहकांना कायमच योग्य वागणूक दिली गेली पाहिजे.
- ग्राहकांनी केलेल्या तक्रारी सौजन्याने आणि अनावश्यक विलंब न करता हाताळल्या गेल्या पाहिजेत.
- ग्राहकांना त्यांच्या तक्रारी/गाऱ्हाणी संस्थेमध्ये एस्कलेट करण्याच्या मार्गाबद्दल आणि कंपनीने त्यांच्या तक्रारींना दिलेल्या प्रतिसादाने पूर्णपणे समाधानी नसल्यास पर्यायी उपायांचे त्यांचे अधिकार याबद्दल पूर्णपणे माहिती दिली गेली पाहिजे.
- सर्व तक्रारी कार्यक्षम पद्धतीने आणि निष्पक्षपणे हाताळल्या पाहिजेत कारण अन्यथा त्या आपल्या प्रतिष्ठेला आणि व्यवसायाला हानी पोहोचवू शकतात.
- आमचे कर्मचारी सद्भावनेने आणि ग्राहकांच्या हिताला बाधा न आणता काम करतील.

तक्रारी स्वीकारण्याच्या पद्धती:

ग्राहक सेवा चॅनेल्स:

ग्राहक कस्टमर केअर टोल फ्री नंबरवर कॉल करून किंवा www.piramalfinance.com या वेबसाइटवर नमूद केलेल्या आमच्या ईमेल आयडीवर लिखित संपर्क करून त्यांच्या समस्या मांडू शकतात.

शाखा:

पिरामल फायनान्स लिमिटेड (पूर्वीचे पिरामल कॅपिटल अँड हाऊसिंग फायनान्स लिमिटेड) प्रत्येक शाखेत तक्रार नोंदणी उपलब्ध करून देईल आणि संबंधित शाखेतील (शाखांमधील) नोंद केलेल्या तक्रारींची काळजी घेईल/सोडवेल. शाखा ऑपरेशन्स मॅनेजर / शाखा व्यवस्थापक / सहाय्यक शाखा व्यवस्थापक हे अशा कोणत्याही तक्रारी गोळा करण्यास आणि आवश्यकतेनुसार, या धोरणात दर्शविलेल्या वेळेत, समाधानकारकपणे आणि उपस्थित केलेल्या सर्व तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी योग्य अधिकाऱ्यांकडून मदत घेण्याची जबाबदारी घेतील.

प्रशासकीय कार्यालयाच्या बाबतीत, तक्रारी सॉफ्ट कॉपीमध्ये ठेवल्या जाऊ शकतात.

वेबसाईट:

ग्राहकांना www.piramalfinance.com या वेबसाइटवरील "आमच्याशी संपर्क साधा" विभागात विविध सेवा संपर्क बिंदूंची माहिती मिळू शकते.

लेंडिंग सर्व्हिस प्रोव्हायडर (LSP) आणि डिजिटल लोन ॲप्लिकेशन (DLA) द्वारे सुरू झालेल्या व्यवसायासाठी, कंपनीसाठी लेंडिंग सर्व्हिस प्रोव्हायडर आणि डिजिटल लोन ॲप्लिकेशनच्या वेबसाइटवर कंपनीच्या वेबसाइटची लिंक प्रदान केली आहे. LSP/DLA द्वारे प्रदान केलेले निराकरण समाधानकारक नसल्यास कर्जदार/ग्राहकांना तक्रार निवारणासाठी कंपनीशी संपर्क साधता यावा यासाठी हे आहे.

कर्ज देणाऱ्या भागीदारांची माहिती कंपनीच्या वेबसाइटवर उपलब्ध करून दिली आहे.

निवारण प्रक्रिया:

ग्राहकांनी त्यांच्या शंका, विनंत्या आणि तक्रारींसाठी आमच्या ईमेल आयडीवर (customercare@piramal.com) लिहावे किंवा कस्टमर केअर टोल फ्री क्रमांकावर (1800 2666 444) कॉल करावा असा सल्ला देण्यात येत आहे.

रिटेल कर्जासाठी - ग्राहक आमच्या रिटेल शाखांमध्ये सकाळी 10:00 ते दुपारी 4:00 वाजेपर्यंत शाखा ऑपरेशन्स मॅनेजरला भेटू शकतात. (सर्व रविवार, सार्वजनिक सुट्टी, पहिला आणि दुसरा शनिवारी बंद.)

मायक्रोफायनान्स कर्जासाठी – ग्राहक आमच्या MFI शाखांमध्ये सकाळी 08:00 ते दुपारी 03:30 दरम्यान (सर्व रविवार, सार्वजनिक सुट्टीच्या दिवशी बंद) शाखा व्यवस्थापक / सहाय्यक शाखा व्यवस्थापकांना भेटू शकतात.

शाखा संचालन व्यवस्थापक/शाखा व्यवस्थापक/सहाय्यक शाखा व्यवस्थापक हे ग्राहकांसाठी संपर्क बिंदू असतील आणि आवश्यकतेनुसार तक्रारदाराशी/ तक्रारदारांशी संवाद साधतील. ते शाखेतील महत्वाचे व्यक्ती असतील, ग्राहकांशी संबंधित सर्व प्रश्नांचे निराकरण करण्यासाठी जबाबदार असतील आणि त्यासाठी संबंधित कर्मचाऱ्यांकडून निराकरणासाठी मदत आणि पाठिंबा घेऊ शकतात.

कंपनीची तक्रार निवारण यंत्रणा कंपनीसोबत भागीदारी केलेल्या कॉल सेंटर (सेंटर्स), LSP, DLA आणि इतर आउटसोर्स केलेल्या व्यवस्थांद्वारे प्रदान केलेल्या सेवांशी संबंधित तक्रारी देखील हाताळेल.

जर कोणत्याही तक्रारीचे निराकरण करण्यासाठी अतिरिक्त वेळ आवश्यक असेल, तर कंपनी ग्राहक/नियामकाला निराकरणातील विलंबाची कारणे कळवेल आणि समस्येचे निराकरण करण्यासाठी अपेक्षित कालावधी देईल.

नोडल अधिकारी:

ग्राहकांच्या तक्रारींशी संबंधित सर्व बाबींसाठी नोडल अधिकाऱ्याशी संपर्क साधता येईल आणि ते नियामकाशी संपर्क साधतील. संबंधित अधिकाऱ्यांनी सर्व तक्रारी त्यांच्या निदर्शनास आणून दिल्या पाहिजेत.

तक्रार निवारण/नोडल अधिकाऱ्यांचा संपर्क क्रमांक खालीलप्रमाणे आहे:

ईमेल आयडी: nodal.officer@piramal.com

संपर्क क्र.: 022- 71740555

तक्रार निवारण यंत्रणा मास्टर डायरेक्शन - रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (नियमन केलेल्या संस्थांसाठी अंतर्गत लोकपाल) निर्देश, 2023 नुसार नियंत्रित केली जाईल. कंपनीने अंतर्गत लोकपालसाठी मानक कार्यपद्धती (SOP) ची रूपरेखा देणारी एक स्वतंत्र चौकट तयार केली आहे.

तक्रार निवारण प्रक्रिया

पिरामल फायनान्स लिमिटेड (पूर्वीचे पिरामल कॅपिटल अँड हाऊसिंग फायनान्स लिमिटेड) येथे, ग्राहकांना सर्वोत्तम सेवा देण्याचा आमचा प्रयत्न आहे. आमची सर्व उत्पादने, सेवा आणि धोरणे ग्राहक केंद्रिततेच्या मूळ मूल्याभोवती बांधली जातात. असे काही प्रसंग असू शकतात ज्यामध्ये ग्राहक प्रदान केलेल्या सेवांबद्दल समाधानी नसतात. अशा घटनांवर प्रकाश टाकण्यासाठी आणि तक्रार नोंदवण्यासाठी कृपया खाली नमूद केलेल्या प्रक्रियेचे अनुसरण करा:

लेव्हल 1

ग्राहक आमच्या कंपनीच्या वेबसाइटवर दिलेल्या ग्राहक सेवा टोल फ्री क्रमांकाद्वारे किंवा customercare@piramal.com वर ईमेल करून किंवा शाखा ऑपरेशन्स मॅनेजर (किरकोळ कर्ज शाखांमध्ये) किंवा शाखा व्यवस्थापक / सहाय्यक शाखा व्यवस्थापकांना (मायक्रोफायनान्स शाखांमध्ये) भेटून त्यांची तक्रार नोंदवू शकतात. तक्रार प्राप्त होताच त्यावर कारवाई केली जाईल.

लेव्हल 2

जर ग्राहक दिलेल्या निराकरणावर समाधानी नसेल किंवा त्याची/तिची शंका 15 दिवसांच्या आत सोडवली गेली नाही, तर ग्राहक आम्हाला खालील ठिकाणी लिखित तक्रार करू शकतो: grievances@piramal.com

लेव्हल 3

जर ग्राहक लेव्हल 2 मध्ये दिलेल्या निराकरणावर समाधानी नसेल किंवा त्याच्या/तिच्या प्रश्नांचे 15 दिवसांच्या आत निराकरण झाले नाही, तर ग्राहक पुढील ठिकाणी एस्कलेट करेल:

नोडल अधिकारी – मा. हेतल परिहार, पिरामल फायनान्स लि (पूर्वीचे पिरामल कॅपिटल अँड

हाऊसिंग फायनान्स लिमिटेड)

1ला मजला, अमिती बिल्डिंग, अगस्त्य कॉर्पोरेट पार्क, कमानी जंक्शन, फायर स्टेशन समोर,
LBS मार्ग, कुर्ला (W) मुंबई MH 400070.

ईमेल : nodal.officer@piramal.com

संपर्क क्र: 022- 71740555

लेव्हल 4

वरील तिमाहींपासून 30 दिवसांच्या आत ग्राहकाचे समाधान होईल असे तक्रारीचे निराकरण
न झाल्यास, ग्राहक <https://cms.rbi.org.in> या लिंकवर ऑनलाइन तक्रार दाखल करून RBI
CMS पोर्टलशी संपर्क साधू शकतो किंवा खाली दिलेल्या पत्त्यावर लिखित संपर्क करू शकतो:

केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्र,

रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, 4था मजला,

सेक्टर 17, चंदीगड – 160017

टोल फ्री क्र. 14448