

ਪਿਰਾਮਲ ਫਾਇਨੈਂਸ ਲਿਮਿਟਡ
(ਪਹਿਲਾਂ ਕੈਪੀਟਲ ਐਂਡ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਇਨੈਂਸ ਲਿਮਿਟਡ ਦੇ ਨਾਮ ਨਾਲ ਜਾਣੀ ਜਾਂਦੀ ਸੀ)

ਪਾਲਿਸੀ: ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪਾਲਿਸੀ

ਆਖਰੀ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਮਿਤੀ: ਸਤੰਬਰ 30, 2024 7.0

ਸੰਸ਼ੋਧਨ ਦੀ ਤਾਰੀਖ: ਅਪ੍ਰੈਲ 30, 2026

ਸੰਸਕਰਨ: 1

ਮਨਜ਼ੂਰ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਅਧਿਕਾਰੀ: ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪਾਲਿਸੀ

ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ 19 ਅਕਤੂਬਰ, 2023 ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ **ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਨੌਨ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਫਾਇਨੈਂਸ਼ਲ ਕੰਪਨੀ ਕੰਪਨੀ - ਸਕੇਲ ਅਧਾਰਤ ਨਿਯਮ) ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ, 2023** ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ RBI ਸਰਕੂਲਰ RBI/DoR/2023-24/106 DoR.FIN.REC. ਨੰ.45/O3.10.119/2023-24 ਰਾਹੀਂ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਮਾਸਟਰ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਪਿਰਾਮਲ ਫਾਈਨੈਂਸ ਲਿਮਟਿਡ (ਪਹਿਲਾਂ ਪਿਰਾਮਲ ਕੈਪੀਟਲ ਐਂਡ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨੈਂਸ ਲਿਮਟਿਡ ਵਜੋਂ ਜਾਣਿਆ ਜਾਂਦਾ ਸੀ) (ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ PFL/ਕੰਪਨੀ ਵਜੋਂ ਜਾਣਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ) ਦੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਨੂੰ ਅਪਣਾਇਆ ਹੈ। ਉਕਤ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਹਰੇਕ ਨੌਨ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਫਾਇਨੈਂਸ਼ਲ ਕੰਪਨੀ (NBFC) ਕੋਲ ਆਪਣੇ ਹਰੇਕ ਦਫ਼ਤਰ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਗਿਲਿਆਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ, ਰਜਿਸਟਰ ਕਰਨ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਉਣ ਲਈ ਇਕ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਅਤੇ ਇੱਕ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

ਇਸ ਨੀਤੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਇਹ ਹੈ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਵਾਲੀਆਂ 'ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ' ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਹੱਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਕੌਣ ਹੱਲ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਕਿੰਨੇ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਹੱਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਇਸ ਬਾਰੇ ਵਿਵਰਣ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇ। ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਸਾਰੀਆਂ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਇਕ ਰਿਕਾਰਡ ਉਪਲਬਧ ਅਤੇ ਯੋਗ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਰੱਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਹਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨਾਲ-ਨਾਲ, ਉਹਦੇ ਨਿਵਾਰਨ ਲਈ ਚੁੱਕੇ ਗਏ ਕਦਮਾਂ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਸਮੇਤ, ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਮੰਚ ਅਤੇ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਰਿਪੋਰਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਸਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਨੀਤੀ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਸੂਲਾਂ 'ਤੇ ਆਧਾਰਿਤ ਹੈ।

- ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਹਰ ਸਮੇਂ ਇਨਸਾਫ਼ਪੂਰਕ ਅਤੇ ਨਿਆਂਸੰਗਤ ਵਤੀਰਾ ਰੱਖਿਆ ਜਾਵੇ।
- ਗਾਹਕਾਂ ਵੱਲੋਂ ਕੀਤੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਿਸ਼ਟਤਾ ਨਾਲ ਅਤੇ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਬੇਵਜ੍ਹੇ ਦੇਰੀ ਦੇ ਹੱਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਵਿੱਚ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਗ਼ੀਵੈਂਸਜ਼ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਉਠਾਉਣ ਦੇ ਲਈ ਸਾਰੀਆਂ ਢੰਗਾਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਏਗੀ ਅਤੇ ਜੇਕਰ ਉਹ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹਨ, ਤਾਂ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਵਿਕਲਪਿਕ ਉਪਾਅ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਏਗੀ।
- ਸਾਰੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਅਤੇ ਇਨਸਾਫ਼ ਨਾਲ ਹਲ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿਉਂਕਿ ਨਹੀਂ ਤਾਂ ਇਹ ਸਾਡੇ ਮਾਨ-ਸਮਾਨ ਅਤੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਨੂੰ ਨੁਕਸਾਨ ਪੁਚਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ।

- ਸਾਡੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਸਚਾਈ ਨਾਲ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਤੀ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਪੱਖਪਾਤ ਦੇ ਕੰਮ ਕਰਨਗੇ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੇ ਤਰੀਕੇ:

ਕਸਟਮਰ ਸਰਵਿਸ ਚੈਨਲਜ਼:

ਗਾਹਕ ਆਪਣੀ ਚਿੰਤਾ ਸਾਂਝੀ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ **ਕਸਟਮਰ ਕੇਅਰ ਟੈਲ-ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰਕੇ**, ਜਾਂ ਸਾਡੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ www.piramalfinance.com 'ਤੇ ਦਿੱਤੇ **ਈਮੇਲ ਪਤੇ 'ਤੇ ਲਿਖ ਕੇ**।

ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ:

ਪਿਰਾਮਲ ਫਾਇਨੈਂਸ ਲਿਮਿਟਡ ਜੋ ਪਹਿਲਾਂ ਪਿਰਾਮਲ ਕੈਪਿਟਲ ਐਂਡ ਹਾਊਜ਼ਿੰਗ ਫਾਇਨੈਂਸ ਲਿਮਿਟਡ ਦੇ ਨਾਂ ਨਾਲ ਜਾਣੀ ਜਾਂਦੀ ਸੀ, ਹਰ ਇਕ ਸ਼ਾਖਾ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਰਜਿਸਟਰ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਏਗੀ ਅਤੇ ਉਥੇ ਮਿਲੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਉਸੇ ਸ਼ਾਖਾ ਵਿੱਚ ਹੀ ਸੁਣਿਆ ਤੇ ਹੱਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਬ੍ਰਾਂਚ ਓਪਰੇਸ਼ਨ ਮੈਨੇਜਰ / ਬ੍ਰਾਂਚ ਮੈਨੇਜਰ / ਅਸਿਸਟੈਂਟ ਬ੍ਰਾਂਚ ਮੈਨੇਜਰ ਇਹਨਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਇਕੱਠਾ ਕਰਨ ਅਤੇ ਜ਼ਰੂਰਤ ਪੈਣ 'ਤੇ ਉਚਿਤ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਦੀ ਮਦਦ ਨਾਲ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਸੰਤੋਸ਼ਜਨਕ ਢੰਗ ਨਾਲ ਅਤੇ ਇਸ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਸਮੇਂ ਅੰਦਰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਣਗੇ।

ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਕੀ ਦਫ਼ਤਰ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਰਿਕਾਰਡ ਸੌਫਟ ਕਾਪੀ ਵਿੱਚ ਸੰਭਾਲਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਵੈੱਬਸਾਈਟ:

ਗਾਹਕ www.piramalfinance.com ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ “Contact Us” ਸੈਕਸ਼ਨ ਵਿੱਚ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸੇਵਾ ਸੰਪਰਕ ਬਿੰਦੂਆਂ ਬਾਰੇ ਵੇਰਵੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਜੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਲੈਂਡਿੰਗ ਸਰਵਿਸ ਪ੍ਰੋਵਾਇਡਰ (LSP) ਅਤੇ ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨਜ਼ (DLA) ਰਾਹੀਂ ਆਇਆ ਹੈ, ਉਸ ਸੰਦਰਭ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਦੀ ਲਿੰਕ LSP ਅਤੇ DLA ਦੀਆਂ ਵੈੱਬਸਾਈਟਾਂ/ਐਪਸ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਈ ਗਈ ਹੈ। ਇਸ ਦਾ ਮਕਸਦ ਇਹ ਹੈ ਕਿ ਜੇਕਰ LSP/DLA ਵੱਲੋਂ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੱਲ ਗਾਹਕ ਲਈ ਸੰਤੋਸ਼ਜਨਕ ਨਾ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਲੈਣ ਲੈਣ ਵਾਲੇ / ਗਾਹਕ ਸਿੱਧਾ ਕੰਪਨੀ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰ ਸਕਣ ਤਾਂ ਜੋ ਉਹ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਵਾਰਨ ਕਰਵਾ ਸਕਣ।

ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਾਰਟਨਰ ਬਾਰੇ ਵੇਰਵੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਏ ਗਏ ਹਨ।

ਨਿਵਾਰਨ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ:

ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਲਾਹ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਆਪਣੀਆਂ ਪੁੱਛਗਿੱਛਾਂ, ਬੇਨਤੀਆਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ ਸਾਨੂੰ ਸਾਡੇ ਈਮੇਲ ਪਤੇ customercare@piramal.com 'ਤੇ ਲਿਖਣ ਜਾਂ ਕਸਟਮਰ ਕੇਅਰ ਟੋਲ-ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ 1800 2666 444 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰਨ।

ਰੀਟੇਲ ਲੋਨ ਲਈ – ਗਾਹਕ ਸਾਡੇ ਰੀਟੇਲ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ 'ਤੇ ਸਵੇਰੇ 10:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 4:00 ਵਜੇ ਤੱਕ ਬ੍ਰਾਂਚ ਓਪਰੇਸ਼ਨ ਮੈਨੇਜਰ ਨਾਲ ਮਿਲ ਸਕਦੇ ਹਨ। (ਸਾਰੇ ਐਤਵਾਰ, ਸਰਕਾਰੀ ਛੁੱਟੀਆਂ, ਪਹਿਲੀ ਅਤੇ ਦੂਜੀ ਸ਼ਨੀਵਾਰ ਨੂੰ ਦਫ਼ਤਰ ਬੰਦ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ।)

ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਇਨੈਂਸ ਲੋਨਜ਼ ਲਈ – ਗਾਹਕ ਸਾਡੇ MFI ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ 'ਤੇ ਸਵੇਰੇ 8:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 3:30 ਵਜੇ ਤੱਕ ਬ੍ਰਾਂਚ ਮੈਨੇਜਰ / ਅਸਿਸਟੈਂਟ ਬ੍ਰਾਂਚ ਮੈਨੇਜਰ ਨਾਲ ਮਿਲ ਸਕਦੇ ਹਨ। (ਸਾਰੇ ਐਤਵਾਰ ਅਤੇ ਸਰਕਾਰੀ ਛੁੱਟੀਆਂ 'ਤੇ ਦਫ਼ਤਰ ਬੰਦ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ।)

ਬ੍ਰਾਂਚ ਓਪਰੇਸ਼ਨ ਮੈਨੇਜਰ / ਬ੍ਰਾਂਚ ਮੈਨੇਜਰ / ਅਸਿਸਟੈਂਟ ਬ੍ਰਾਂਚ ਮੈਨੇਜਰ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਸੰਪਰਕ ਦਾ ਮੁੱਖ ਬਿੰਦੂ ਹੋਣਗੇ ਅਤੇ ਉਹ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਾਰਾਂ ਨਾਲ ਜ਼ਰੂਰਤ ਅਨੁਸਾਰ ਸੰਚਾਰ ਕਰਾਂਗੇ। ਉਹ ਸ਼ਾਖਾ ਵਿੱਚ ਕੇਂਦਰੀ ਚਿਹਰਾ ਹੋਣਗੇ, ਜੋ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕ ਸਬੰਧੀ ਸਵਾਲਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਣਗੇ ਅਤੇ ਇਸ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਮਦਦ ਅਤੇ ਸਮਰਥਨ ਲਈ ਸੰਬੰਧਤ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਤੋਂ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਕਾਲ ਸੈਂਟਰਾਂ, LSP, DLA ਨਾਲ ਸਾਂਝੇਦਾਰੀ ਕਰਨ ਵਾਲੀਆਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਬਾਹਰੀ ਸਹਾਇਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੀਆਂ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਵੀ ਸੰਭਾਲੇਗੀ।

ਜੇਕਰ ਕਿਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਿਵਾਰਨ ਲਈ ਵਧੀਕ ਸਮੇਂ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ/ਨਿਯਮਕਾਰਕ ਨੂੰ ਨਿਵਾਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਦੇ ਕਾਰਨਾਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਮੁੱਦੇ ਦੇ ਨਿਵਾਰਨ ਲਈ ਉਮੀਦਤ ਸਮੇਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ

ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਤ ਸਾਰੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਲਈ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਉਹ ਨਿਯਮਕਾਰਕ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਸਥਾਪਤ ਕਰਨਗੇ। ਸਾਰੇ ਗ੍ਰੀਵੈਂਸ ਸੰਬੰਧਿਤ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੇ ਦੁਆਰਾ ਉਸ ਦੀਆਂ ਨੋਟਿਸ ਵਿੱਚ ਲਿਆਂਦੇ ਜਾਣਗੇ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਰਿਡਰੈਸਲ / ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਸੰਪਰਕ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ:

ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ: nodal.officer@piramal.com

ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ: 022- 71740555

ਗ੍ਰੀਵੈਂਸ ਹੈਂਡਲਿੰਗ ਮਕੈਨਿਜ਼ਮ ਨੂੰ ਮਾਸਟਰ ਡਾਇਰੈਕਸ਼ਨ - ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ (ਇੰਟਰਨਲ ਓਮਬੁਡਸਮੈਨ ਫੋਰ

ਰੈਗੂਲੇਟਡ ਐਂਟੀਟੀਆਂ) ਡਾਇਰੈਕਸ਼ਨਜ਼, 2023 ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਚਲਾਇਆ ਜਾਏਗਾ। ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਇੱਕ ਵੱਖਰੀ ਫਰੇਮਵਰਕ ਰੱਖਿਆ ਹੈ ਜੋ ਇੰਟਰਨਲ ਓਮਬੁਡਸਮੈਨ ਲਈ ਸਟੈਂਡਰਡ ਓਪਰੇਟਿੰਗ ਪ੍ਰੋਸੀਜਰਜ਼ (SOP) ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦਾ ਹੈ।

ਗੁੰਵੈਂਸ ਰਿਡਰੈਸਲ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

ਪਿਰਾਮਲ ਫਾਇਨੈਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ (ਪਹਿਲਾਂ ਪਿਰਾਮਲ ਕੈਪੀਟਲ ਅਤੇ ਹਾਊਜ਼ਿੰਗ ਫਾਇਨੈਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ ਦੇ ਨਾਮ ਨਾਲ ਜਾਣਿਆ ਜਾਂਦਾ ਸੀ) ਵਿੱਚ, ਸਾਡਾ ਯਤਨ ਹੈ ਕਿ ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਸਭ ਤੋਂ ਵਧੀਆ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੀਏ। ਸਾਡੇ ਸਾਰੇ ਪ੍ਰੋਡਕਟਸ, ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਨੀਤੀਆਂ ਗਾਹਕ ਕੇਂਦਰਤਾ ਦੇ ਮੂਲ ਮੂਲਯ 'ਤੇ ਆਧਾਰਿਤ ਹਨ। ਕਈ ਵਾਰ ਐਸਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਗਾਹਕ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੇ। ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਨੂੰ ਉਜਾਗਰ ਕਰਨ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਲਈ, ਕ੍ਰਿਪਾ ਕਰਕੇ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੋ:

ਲੈਵਲ 1

ਗਾਹਕ ਆਪਣੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਸਾਡੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਕਸਟਮਰ ਕੇਅਰ ਟੋਲ-ਫਰੀ ਨੰਬਰ ਦੁਆਰਾ ਉਠਾ ਸਕਦੇ ਹਨ ਜਾਂ ਈਮੇਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ: customercare@piramal.com ਜਾਂ ਉਹ ਸਾਡੇ ਰੇਟੇਲ ਲੇਨ ਬ੍ਰਾਂਚਾਂ ਵਿੱਚ ਬ੍ਰਾਂਚ ਓਪਰੇਸ਼ਨ ਮੈਨੇਜਰ ਜਾਂ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਬ੍ਰਾਂਚਾਂ ਵਿੱਚ ਬ੍ਰਾਂਚ ਮੈਨੇਜਰ / ਐਸਿਸਟੈਂਟ ਬ੍ਰਾਂਚ ਮੈਨੇਜਰ ਨਾਲ ਮੁਲਾਕਾਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ 'ਤੇ ਉਸ ਤੇ ਤੁਰੰਤ ਕਾਰਵਾਈ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਲੈਵਲ 2

ਜੇ ਗਾਹਕ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹੱਲ ਨਾਲ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੇ ਜਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪੁੱਛਤਾਛ 15 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ grievances@piramal.com 'ਤੇ ਲਿਖ ਕੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਅਧਿਕਾਰੀ ਕੋਲ ਅੱਗੇ ਵਧਾ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਲੈਵਲ 3

ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ – ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਹੈਤਲ ਪਰੀਹਾਰ, ਪਿਰਾਮਲ ਫਾਇਨੈਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ (ਪਹਿਲਾਂ ਪਿਰਾਮਲ ਕੈਪੀਟਲ ਅਤੇ ਹਾਊਜ਼ਿੰਗ ਫਾਇਨੈਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ ਦੇ ਨਾਮ ਨਾਲ ਜਾਣਿਆ ਜਾਂਦਾ ਸੀ)।

ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ – ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਹੈਤਲ ਪਰੀਹਾਰ, ਪਿਰਾਮਲ ਫਾਇਨੈਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ (ਪਹਿਲਾਂ ਪਿਰਾਮਲ ਕੈਪੀਟਲ ਅਤੇ ਹਾਊਜ਼ਿੰਗ ਫਾਇਨੈਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ ਦੇ ਨਾਮ ਨਾਲ ਜਾਣਿਆ ਜਾਂਦਾ ਸੀ)।

ਪਹਿਲੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਅਮੀਤੀ ਬਿਲਡਿੰਗ, ਅਗਸਤਿਆ ਕੋਰਪੋਰੇਟ ਪਾਰਕ, ਕਮਾਨੀ ਜੰਕਸ਼ਨ, ਫਾਇਰ ਸਟੇਸ਼ਨ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ, ਐਲਬੀਐਸ ਮਾਰਗ, ਕੁੜਲਾ (w), ਮੰਬਈ, ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ 400070।

ਈਮੇਲ : nodal.officer@piramal.com

ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ: 022- 71740555

ਲੇਵਲ 4

ਜੇਕਰ ਉਪਰੋਕਤ ਤਿਮਾਹੀਆਂ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਅਨੁਸਾਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਲਿੰਕ <https://cms.rbi.org.in> 'ਤੇ ਔਨਲਾਈਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਕੇ ਜਾਂ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਪਤੇ 'ਤੇ ਲਿਖ ਕੇ RBI CMS ਪੋਰਟਲ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ:

ਕੇਂਦਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਸੈਂਟਰ,

ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ, 4ਵੀਂ ਮੰਜ਼ਿਲ,

ਸੈਕਟਰ 17, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ – 160017

ਟੋਲ ਫਰੀ ਨੰਬਰ: 14448