

பிராமல் பைனான்ஸ் லிமிடெட்
(இதற்கு முன்பு பிராமல் கேபிடல்&ஹவுஸிங் பைனான்ஸ்
லிமிடெட் என அறியப்பட்டது)

கொள்கை: குறைதீர்ப்பு கொள்கை
கடைசி அங்கீகரிப்பு தேதி:செப்டம்பர் 30, 2024
v 7.0

திருத்தப்பட்ட தேதி: ஏப்ரல் 30, 2026

பதிப்பு: 1

அங்கீகரிக்கும் அதிகாரம்: வாரிய இயக்குநர்கள்

குறை தீர்ப்பு கொள்கை

முதன்மை வழிகாட்டுதலின்படி - இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனம் - அளவு அடிப்படையிலான ஒழுங்குமுறை) வழிகாட்டுதல்கள், 2023, அக்டோபர் 19, 2023 தேதியிட்டு இந்திய ரிசர்வ் வங்கி வெளியிட்ட சுற்றறிக்கை ஆர்பிஐ/DoR/2023-24/106 DoR.FIN.REC. No.45/03.10.119/2023-24 -இன் படி, பிராமல் பைனான்ஸ் லிமிடெட் (இதற்கு முன்பு பிராமல் கேபிடல்&ஹவுஸிங் பைனான்ஸ் லிமிடெட் என அறியப்பட்டது) (இனி பிஎஃப்எல் நிறுவனம் என குறிக்கப்படும்)- இன் நியாயமான நடைமுறை குறியீட்டை நிறுவனம் ஏற்றுக் கொண்டது.

இந்த வழிகாட்டுதல்களின் படி ஒவ்வொரு என்பிஎஃப்ஸியும் அதன் ஒவ்வொரு அலுவலகத்திலும் புகார்கள் மற்றும் குறைகளை பெறுவதற்கும், பதிவு செய்வதற்கும், தீர்த்து வைப்பதற்கும் ஒரு அமைப்பு மற்றும் நடைமுறையை வைத்திருக்க வேண்டும்.

எனவே இந்த ஆவணத்தில் உள்ள இந்த கொள்கையின் நோக்கம் நிறுவனத்தால் பெறப்படும் வாடிக்கையாளர்களின் குறைகளை எவ்வாறு கையாள்வது, யாரால் எந்த காலக்கெடுவுக்குள் முடிப்பது என்பதை விவரிக்கிறது. அனைத்து வாடிக்கையாளர் குறைகளையும் நிறுவனம் சாத்தியமான வடிவத்தில் பதிவு செய்து வைத்திருக்கும். அனைத்து குறைகளையும் அதற்கான தீர்வு காணும் நடவடிக்கைகள் குறித்த விவரங்களோடு பொருத்தமான வடிவத்தில் நிர்வாகத்திற்கு தெரிவிக்கப்படும்.

குறைகளை தீர்ப்பது தொடர்பான எங்களின் கொள்கை கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ளவற்றை பின்பற்றுகிறது.

- வாடிக்கையாளர்கள் எப்போதும் நியாயமான முறையில் நடத்தப்பட வேண்டும்.
- வாடிக்கையாளர்களிடம் இருந்து புகார்களை மரியாதைக்குரிய முறையில் பெற்று தேவையற்ற தாமதங்கள் இல்லாமல் கையாள வேண்டும்.
- வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் புகார்கள் / குறைகளை நிறுவனத்திற்குள் மேல்முறையீடு செய்வதற்கான வழிகள் மற்றும் அவர்கள் அளித்த புகார்களுக்கு நிறுவனம் வழங்கிய பதிலில் முழுமையாக திருப்தி அடையவில்லை என்றால் மாற்று தீர்வுக்காக அவர்களுக்கு இருக்கும் உரிமைகள் குறித்து முழுமையாக அறிவிக்கப்படுகிறார்கள்.
- அனைத்து புகார்களையும் திறமையாகவும் நியாயமான முறையிலும் கையாள வேண்டும், இல்லையெனில் அவை நமது நற்பெயருக்கும் நமது வணிகத்திற்கும் தீங்கு விளைவிக்கும்.
- எங்கள் ஊழியர்கள் நியாயமாகவும் வாடிக்கையாளர்களின் நலன்களுக்கு பாரபட்சம் இல்லாமலும் செயல்படுவார்கள்.

குறைகளை பெறும் வழிமுறைகள்:

வாடிக்கையாளர் சேவை அமைப்புகள்:

www.piramalfinance.com இணையதளத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள எங்களின் வாடிக்கையாளர் சேவை மையத்துக்கான இலவச எண்ணை தொடர்பு கொள்வதன் மூலமாகவோ அல்லது அதில் குறிப்பிட்டுள்ள மின்னஞ்சல் முகவரிக்கு மின்னஞ்சல் அனுப்புவதன் மூலமாகவோ வாடிக்கையாளர்கள் தங்களின் புகாரை பதிவு செய்யலாம்.

கிளைகள்:

பிராமல் பைனான்ஸ் லிமிடெட் (இதற்கு முன்பு பிராமல் கேபிடல்&ஹவுஸிங் பைனான்ஸ் லிமிடெட் என அறியப்பட்டது) ஒவ்வொரு கிளையிலும் புகார்கள் பதிவு செய்தல், அதன் மீது நடவடிக்கை எடுத்தல் உள்ளிட்ட வசதிகள் இருப்பதை உறுதி செய்கிறது. கிளை செயல்பாட்டு மேலாளர்கள்/ கிளை மேலாளர்/ கிளை துணை மேலாளர் , இது போன்ற புகார்களை பெறுவது மற்றும் அதற்கு உரிய தீர்வுகளை பெறுவது, உரிய அதிகாரிகளை தொடர்பு கொண்டு தீர்வு காண்பது உள்ளிட்ட நடவடிக்கைகளை இந்த பாலிசியில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள காலக்கெடுவுக்குள் திருப்திகரமாக முடிப்பார்கள்.

நிர்வாக அலுவலகத்தில் புகார்கள் மென் பிரதியாக பராமரிக்கப்படும்.

இணையதளம்:

www.piramalfinance.com இணையதளத்தில் இருக்கும் "எங்களை தொடர்பு கொள்ள" என்ற பிரிவுக்கு சென்று வாடிக்கையாளர்கள் , அவர்களுக்கு தேவையான உதவிகளையும் அதற்கான தொடர்புகளையும் பெறலாம்.

கடன் சேவைகள் வழங்குநர் (எல்எஸ்பி) மற்றும் டிஜிட்டல் கடன் செயலிகள் (டிஎல்ஏ) மூலம் உருவாக்கப்பட்ட வணிகத்திற்கு, கடன் சேவைகள் வழங்குநர்களின் இணையதளங்கள் மற்றும் டிஜிட்டல் கடன் செயலிகளின் இணையதளத்திற்கான இணைப்பு வழங்கப்பட்டுள்ளது. எல்எஸ்பி/டிஎல்ஏ வழங்கிய தீர்வு திருப்திகரமாக இல்லாவிட்டால், புகார்களைத் தீர்ப்பதற்காக சேவை வழங்குநர்கள்/வாடிக்கையாளர்கள் நிறுவனத்துடன் தொடர்பு கொள்ள இது அனுமதிக்கிறது.

கடன் வழங்கும் கூட்டாளிகளின் விவரங்கள் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் கிடைக்கின்றன.

குறைதீர்ப்பு நடைமுறை:

வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் புகார்கள் , கோரிக்கைகள், சந்தேகங்களை எங்களின் மின்னஞ்சல் முகவரிக்கு (customer@piramal.com) எழுதலாம் அல்லது கட்டணமில்லா வாடிக்கையாளர் சேவை எண்ணை (1800 2666 444) தொடர்பு கொள்ளலாம்.

ரீடெய்ல் கடன்களுக்கு - வாடிக்கையாளர்கள் எங்கள் ரீடெய்ல் கிளைகளுக்கு சென்று கிளை செயல்பாட்டு மேலாளரை காலை 10:00 மணி முதல் மாலை 4:00 மணி வரை சந்திக்கலாம். (அனைத்து ஞாயிற்றுக்கிழமைகள், பொது விடுமுறை நாட்கள், முதல் மற்றும் இரண்டாவது சனிக்கிழமைகளில் கிளைகள் செயல்படாது).

மைக்ரோபைனான்ஸ் கடன்களுக்கு - வாடிக்கையாளர்கள் எங்கள் MFI கிளைகளுக்கு சென்று கிளை மேலாளர் / துணை கிளை மேலாளரை காலை 8:00 மணி முதல் மாலை 3:30 மணி வரை சந்திக்கலாம். (அனைத்து ஞாயிற்றுக்கிழமைகள், பொது விடுமுறை நாட்களில் கிளைகள் செயல்படாது).

கிளை செயல்பாட்டு மேலாளர்/ கிளை மேலாளர்/கிளை துணை மேலாளர் வாடிக்கையாளர்களுக்கான தொடர்பு புள்ளியாக இருப்பார் மற்றும் தேவைக்கேற்ப அவர்களை தொடர்புகொள்வார். இவர்கள் கிளையில் முக்கிய நபர்களாக இருப்பார்கள், வாடிக்கையாளர்களின் அனைத்து குறைகளையும் தீர்ப்பதற்கு பொறுப்பானவர்கள், மேலும் அந்த நோக்கத்திற்காக, அத்துடன் தொடர்புடைய பணியாளர்களின் உதவியும் ஆதரவும் இவர்களால் பெற முடியும்.

எங்கள் நிறுவனத்தின், புகார்களைத் தீர்க்கும் அமைப்பானது, கால் சென்டர்கள், நிறுவனத்துடன் தொடர்புடைய எல்எஸ்பி, டிஎல்ஏ மற்றும் துணை ஒப்பந்தம் செய்யப்பட்ட பிற நிறுவனங்கள் அமைப்புகளால் பெறப்பட்ட புகார்கள் அவற்றுக்கு வழங்கப்படும் தீர்வுகளுக்கு பொறுப்பாகும்.

புகாரின் எந்தவொரு தீர்வுக்கும் அதிக நேரம் தேவைப்பட்டால், தீர்வு தாமதம் ஆவதற்கான காரணங்களைப் பற்றி நிறுவனம் வாடிக்கையாளர்/கட்டுப்பாட்டாளருக்குத் தெரிவிக்கும், மேலும் குறைபாட்டை தீர்ப்பதற்கான எதிர்பார்க்கப்படும் கால வரம்புகளை வழங்கும்.

நோடல் அதிகாரி:

வாடிக்கையாளர் குறைகள் தொடர்பான அனைத்து விஷயங்களுக்கும் நோடல் அதிகாரியை தொடர்பு கொள்ளலாம் மற்றும் கட்டுப்பாட்டாளருடன் தொடர்பு கொள்வார். சம்பந்தப்பட்ட அதிகாரிகளால் அனைத்து குறைகளும் அவர்/அவள் தகவலுக்கு கொண்டு வரப்படும்.

குறைதீர்ப்பு/நோடல் அதிகாரி தொடர்பு விவரங்கள் பின்வருமாறு:

மின்னஞ்சல் ஐடி: nodal.officer@piramal.com

தொடர்பு எண்: 022- 71740555

இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் (ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனங்களுக்கான உள்ளமைப்பு நடுவர்) வழிகாட்டுதல்கள், 2023-ன் படி, குறை தீர்க்கும் முறைமை இயற்றப்படும். நிறுவனம் ஒரு தனித்தனி கட்டமைப்பை உருவாக்கியுள்ளது, இது உள்ளமைப்பு நடுவருக்கான நிலையான செயல்பாட்டு நடைமுறைகளை (எஸ்ஓபி) கோடிட்டுக் காட்டுகிறது.

குறை தீர்க்கும் நடைமுறை

பிராமல் பைனான்ஸ் லிமிடெட் (இதற்கு முன்பு பிராமல் கேபிடல்&ஹவுஸிங் பைனான்ஸ் லிமிடெட் என அறியப்பட்டது) , வாடிக்கையாளர்களுக்கு சிறந்த சேவை வழங்குவதை நோக்கமாக கொண்டுள்ளது. எங்கள் தயாரிப்புகள், சேவைகள் மற்றும் கொள்கைகள் அனைத்தும் வாடிக்கையாளரை மையமாகக் கொண்ட முக்கிய கட்டமைக்கப்பட்டுள்ளன. வாடிக்கையாளர்கள் வழங்கப்பட்ட சேவைகளில் திருப்தி அடையாத சந்தர்ப்பங்கள் இருக்கலாம். இதுபோன்ற நிகழ்வுகளை முன்னிலைப்படுத்தி, புகாரை பதிவு செய்ய, கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள செயல்முறையைப் பின்பற்றவும்:

படி 1

எங்கள் இணையதளத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள வாடிக்கையாளருக்கு இலவச எண்ணை தொடர்பு கொண்டு புகார் அளிக்கலாம் அல்லது customercare@piramal.com என்ற மின்னஞ்சலுக்கு புகார் அனுப்பலாம் அல்லது கிளையின் செயல்பாட்டு மேலாளரை (ரீடெர்ல் கடன் கிளைகளில்) அல்லது கிளை மேலாளர் / துணை கிளை மேலாளரை (மைக்ரோ பைனான்ஸ் கிளைகளில்) சந்திக்கலாம். புகார் வந்த உடன் அதன் மீதான நடவடிக்கை தொடங்கப்பட்டுவிடும்.

படி 2

வாடிக்கையாளர் தனக்கு கிடைத்த தீர்வில் திருப்தி அடையவில்லை என்றாலோ , அவர்/அவள் புகார் மீது 15 நாட்களுக்குள் தீர்வு வழங்கப்படவில்லை என்றாலோ grievances@piramal.com என்ற மின்னஞ்சலில் மேல் முறையீடு செய்யலாம்.

படி 3

மேல்முறையீட்டிலும் தனக்கு வழங்கப்பட்ட தீர்வில் திருப்தி கிடைக்கவில்லை என்றால் அல்லது இரண்டாம் படியில் அவர்/அவள் புகாருக்கு 15 நாட்களுக்குள் தீர்வு வழங்கப்படவில்லை என்றால் பின்வரும் நபரை குறிப்பிட்டுள்ள முகவரியில் தொடர்பு கொள்ளலாம்,

நோடல் அதிகாரி - திரு ஹேடல் பரிஹார், பிராமல் பைனான்ஸ் லிமிடெட் (இதற்கு முன்பு பிராமல் கேபிடல்&ஹவுஸிங் பைனான்ஸ் லிமிடெட் என அறியப்பட்டது) , முதல் தளம், அமிதி கட்டிடம், அகஸ்டியா கார்ப்பரேட் பூங்கா, கமானி சந்திப்பு, எல்பிஎஸ் மார்க், குர்லா (மேற்கு) மும்பை , மகாராஷ்ட்ரா - 400070.

Email : nodal.officer@piramal.com

தொடர்பு எண்: 022- 71740555

படி 4

மேலே கூறிய நபரிடம் புகார் கூறி அவர் அளித்த தீர்விலும்

வாடிக்கையாளருக்கு திருப்தி கிடைக்கவில்லை என்றால் ,30 நாட்களுக்குள் தீர்வு கிடைக்கவில்லை என்றால் வாடிக்கையாளர் ஆர்பிஐ சிஎம்எஸ் போர்ட்டை தொடர்பு கொள்ளலாம். <https://cms.rbi.org.in> என்ற இணையதளம் அல்லது கீழ் உள்ள முகவரிக்கு புகாரை அனுப்பலாம். முகவரி:

மத்திய

பெறுதல் மற்றும் நடைமுறைக்கான ஒழுங்கப்படுத்தப்பட்ட மையம்,
இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, 4ஆவது தளம்,

செக்டார் 17, சண்டிகர் – 160017

Toll Free No. 14448