

పీఠమల్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్
(గతంలో పీఠమల్ క్యాపిటల్ & హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ అని పిలిచేవారు)

పొలసీ:

ఫిర్యాదు పరిష్కార పొలసీ

పొలసీ చివరి ఆమోదిత తేది:

సెప్టెంబర్ 30, 2024 v 7.0

సవరించిన తేది:

ఏప్రిల్ 30, 2026

వెర్షన్:

1

ఆమోదించే అధికారం:

బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్

ఫిర్యాదు పరిష్కార పోలీస్

భారతదేశ రిజర్వ్ బ్యాంక్ మాస్టర్ డైరెక్షన్ - (నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ - స్కెల్ బేస్డ్ రెగ్యులేషన్) డైరెక్షన్స్ 2023 ప్రకారం, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ఆర్.బి.ఐ సర్క్యులర్ RBI/DoR/2023-24/106 DoR.FIN.REC. నం.45/03.10.119/2023-24 తేది అక్టోబర్ 19, 2023, ఈ కంపెనీ పీరమల్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ (గతంలో పీరమల్ క్యాపిటల్ & హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ అని పిలిచేవారు) యొక్క ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ను స్వీకరించింది (ఇకపై పిఎఫ్ఎల్ /కంపెనీ అని పిలుస్తారు). ఈ గైడ్లైన్స్ ప్రకారం ప్రతీ ఎన్.బి.ఎఫ్.సి తన ప్రతీ కార్యాలయాలలో ఆరోపణలు మరియు ఫిర్యాదులను స్వీకరించడానికి, నమోదు చేయడానికి మరియు పరిష్కరించడానికి ఒక వ్యవస్థ మరియు విధానాన్ని కలిగి ఉండాలి.

కాబట్టి, ఈ పోలీస్ డాక్యుమెంట్ యొక్క లక్ష్యం ఏమిటంటే, కంపెనీకి అందిన 'కస్టమర్ ఫిర్యాదులును ఎవరు, ఎంత-సమయంలోపు ఎలా నిర్వహిస్తారో ఈ విధానం పరిశీలిస్తుంది. అన్ని కస్టమర్ ఫిర్యాదుల రికార్డును కంపెనీ చేత సాధ్యమయ్యే రూపంలో నిర్వహించబడుతుంది మరియు అన్ని ఫిర్యాదులను తగిన ఫోరమ్ మరియు ఫార్మాట్లో వాటి పరిష్కారం కోసం తీసుకున్న చర్యల వివరాలతో పాటు యాజమాన్యానికి నివేదించబడతాయి.

మా ఫిర్యాదుల పరిష్కార పోలీస్ ఈ క్రింది సూత్రాలను అనుసరిస్తుంది.

- కస్టమర్లతో అన్ని వేళలా న్యాయంగా వ్యవహరించడం.
- కస్టమర్లు లేవనెత్తిన ఫిర్యాదులను మర్యాదగా మరియు అనవసరమైన ఆలస్యం లేకుండా పరిష్కరించడం.
- కస్టమర్లు తమ ఫిర్యాదులకు కంపెనీ ప్రతిస్పందనతో పూర్తిగా సంతృప్తి చెందకపోతే, సంస్థలో తమ ఫిర్యాదులను /విద్రేనా సమస్యలను ఎలా పరిష్కరించుకోవాలో మరియు ప్రత్యామ్నాయ పరిష్కారానికి వారి హక్కుల గురించి వారికి పూర్తిగా తెలియజేయబడుతుంది.
- అన్ని ఫిర్యాదులను సమర్థవంతంగా మరియు న్యాయంగా పరిష్కరించాలి, లేకుంటే అవి మన పేరును మరియు వ్యాపారాన్ని దెబ్బతీయవచ్చు.
- మా ఉద్యోగులు మంచి విశ్వాసంతో మరియు కస్టమర్ ప్రయోజనాలకు భంగం కలిగించకుండా పని చేస్తారు.

ఫిర్యాదులను స్వీకరించే విధానాలు:

కస్టమర్ సర్వీస్ ఛానెల్స్:

తక్షణ సేవ కోసం, కస్టమర్లు తమ ఆందోళనను కస్టమర్ కేర్ టోల్-ఫ్రీ నంబర్కు కాల్ చేయడం ద్వారా లేదా మా వెబ్ సైట్ www.piramalfinance.com లో పేర్కొన్న ఈ-మెయిల్ ఐడి కు పంపడం ద్వారా పంచుకోవచ్చు.

బ్రాంచ్లు:

పీరమల్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ (గతంలో పీరమల్ క్యాపిటల్ & హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ అని వెర్షన్ 1.0

పిలువబడేది) ప్రతీ బ్రాంచ్‌లో ఫిర్యాదు రిజిస్టర్‌ను అందుబాటులో ఉంచుతుంది మరియు సంబంధిత బ్రాంచ్/బ్రాంచ్‌లలోని ఫిర్యాదులను స్వయంగా చూసుకుంటుంది / పరిష్కరిస్తుంది. బ్రాంచ్ ఆపరేషన్స్ మేనేజర్లు / బ్రాంచ్ మేనేజర్ / అసిస్టెంట్ బ్రాంచ్ మేనేజర్ అందుకున్న ఏవైనా ఫిర్యాదులను సేకరించి, మరియు ఈ పోలీస్‌లో సూచించిన సమయాలలో సంతృప్తికరంగా మరియు లేవనెత్తిన అన్ని ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి తగిన అధికారుల నుండి సహాయం కోరడానికి బాధ్యత వహిస్తారు.

పరిపాలనా కార్యాలయం విషయంలో, ఫిర్యాదులను సాఫ్ట్ కౌపీలో నిర్వహించవచ్చు.

వెబ్‌సైట్:

www.piramalfinance.com వెబ్‌సైట్‌లోని "మమ్మల్ని సంప్రదించండి" సెక్షన్‌లో కస్టమర్‌లు వివిధ సర్వీస్ టచ్ పాయింట్ల వివరాలను పొందవచ్చు.

లెండింగ్ సర్వీస్ ప్రొవైడర్ (ఎల్.ఎస్.పి) మరియు డిజిటల్ లెండింగ్ అప్లికేషన్స్ (డి. ఎల్.ఎ) ద్వారా ప్రారంభించబడిన వ్యాపారం కోసం, లెండింగ్ సర్వీస్ ప్రొవైడర్(ల) మరియు డిజిటల్ లెండింగ్ యాప్‌ల వెబ్‌సైట్‌లలో కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌కు సంబంధించిన లింక్ అందించబడింది. ఎల్.ఎస్.పి/డి. ఎల్.ఎ అందించిన పరిష్కారం సంతృప్తికరంగా లేకుంటే రుణగ్రహీతలు / కస్టమర్లు ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం కంపెనీని సంప్రదించడానికి ఇది వీలు కల్పిస్తుంది.

లెండింగ్ పార్టనర్ల వివరాలను కంపెనీ యొక్క వెబ్‌సైట్‌లో అందుబాటులో ఉంచారు.

పరిష్కారం ప్రక్రియ:

కస్టమర్లు తమ ప్రశ్నలు, అభ్యర్థనలు మరియు ఫిర్యాదుల కోసం మా ఈ-మెయిల్ ఐడి (customer@piramal.com)కు పంపించాలని లేదా కస్టమర్ కేర్ టోల్-ఫ్రీ నంబర్ (1800 2666 444) కు కాల్ చేయాలని సూచించారు.

రిటైల్ లోన్స్ కోసం - కస్టమర్లు మా రిటైల్ బ్రాంచ్‌లలో ఉదయం 10:00 నుండి సాయంత్రం 4:00 గంటల మధ్య బ్రాంచ్ ఆపరేషన్స్ మేనేజర్‌ను కలవవచ్చు. (అన్ని ఆదివారాలు, ప్రభుత్వ సెలవు దినాలు, 1వ మరియు 2వ శనివారం మూసివేయబడుతుంది).

మైక్రోఫైనాన్స్ లోన్స్ కోసం - కస్టమర్లు మా ఎం.ఎఫ్.ఐ బ్రాంచ్‌లలో బ్రాంచ్ మేనేజర్ / అసిస్టెంట్ బ్రాంచ్ మేనేజర్‌ను ఉదయం 08:00 నుండి మధ్యాహ్నం 3:30 గంటల మధ్య కలవవచ్చు (అన్ని ఆదివారాలు, ప్రభుత్వ సెలవు దినాలలో మూసివేయబడుతుంది).

బ్రాంచ్ ఆపరేషన్స్ మేనేజర్/ బ్రాంచ్ మేనేజర్ / అసిస్టెంట్ బ్రాంచ్ మేనేజర్ కస్టమర్లకు కాంటాక్ట్ పాయింట్‌గా ఉంటారు మరియు అవసరమైనప్పుడు ఫిర్యాదుదారు/లతో కమ్యూనికేట్ చేస్తారు. వారు బ్రాంచ్‌లో కీలకమైన వ్యక్తిగా ఉంటారు, కస్టమర్ సంబంధిత అన్ని ప్రశ్నలను పరిష్కరించడానికి బాధ్యత వహిస్తారు మరియు ఆ ప్రయోజనం కోసం పరిష్కారానికి సంబంధించి సంబంధిత సిబ్బంది నుండి సహాయం మరియు మద్దతును పొందవచ్చు.

కంపెనీ యొక్క ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం, కాల్ సెంటర్ (లు), ఎల్.ఎస్.పి, డి. ఎల్.ఎ,

కంపెనీతో భాగస్వామ్యం కలిగిన సేవలు మరియు ఇతర అవుట్సోర్స్ ఏర్పాట్లకు సంబంధించిన ఫిర్యాదులను కూడా పరిష్కరిస్తుంది.

ఏదైనా ఫిర్యాదు పరిష్కారానికి అదనపు సమయం అవసరమైతే, పరిష్కారంలో జాప్యానికి గల కారణాలను కంపెనీ కస్టమర్/నియంత్రణ సంస్థకు తెలియజేస్తుంది మరియు సమస్య పరిష్కారానికి అంచనా వేసిన కాలపట్టికలను అందిస్తుంది.

నోడల్ ఆఫీసర్ :

కస్టమర్ ఫిర్యాదులకు సంబంధించిన అన్ని విషయాల కొరకు నోడల్ ఆఫీసర్ని సంప్రదించవచ్చు మరియు వారు నియంత్రణాధికారితో సంప్రదింపులు జరుపుతారు. అన్ని ఫిర్యాదులను సంబంధిత అధికారులు అతని/ఆమె దృష్టికి తీసుకువస్తారు.

ఫిర్యాదుల పరిష్కారం / నోడల్ ఆఫీసర్ సంప్రదింపు వివరాలు ఈ క్రింది విధంగా ఉంటాయి:
ఈ-మెయిల్ ఐడి: nodal.officer@piramal.com
సంప్రదింపు నంబర్: 022-71740555

గ్రీవెన్స్ హ్యాండ్లింగ్ మెకానిజమ్ మాస్టర్ డైరెక్షన్ - రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (ఇంటర్నల్ అంబుడ్స్మన్ ఫర్ రెగ్యులేటెడ్ ఎంటిటీస్) డైరెక్షన్స్, 2023 ప్రకారం నిర్వహించబడుతుంది. కంపెనీ ఇంటర్నల్ అంబుడ్స్మన్ కోసం స్టాండర్డ్ ఆపరేటింగ్ ప్రొసీజర్స్(ఎస్.ఓ.పి)ని వివరించే ప్రత్యేక ప్రోసీజర్స్ను ఉంచింది.

ఫిర్యాదు పరిష్కార ప్రక్రియ

పీరమల్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ (గతంలో పీరమల్ క్యాపిటల్ & హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ అని పిలువబడేది)లో, కస్టమర్ సేవలో అత్యుత్తమమైన వాటిని అందించడానికి మేము ప్రయత్నిస్తాము. మా అన్ని ప్రొడక్టులు, సర్వీసులు మరియు పొలసీలు కస్టమర్ కేంద్రీకృతం యొక్క ప్రధాన విలువ చుట్టూ నిర్మించబడ్డాయి. అందించిన సేవలతో కస్టమర్లు సంతృప్తి చెందని సందర్భాలు ఉండవచ్చు. అటువంటి సందర్భాలను హైలైట్ చేయడానికి మరియు ఫిర్యాదును నమోదు చేయడానికి దయచేసి క్రింద పేర్కొన్న ప్రక్రియను అనుసరించండి:

లెవల్ 1

కస్టమర్ తన ఫిర్యాదును మా కంపెనీ వెబ్సైట్లో పేర్కొన్న కస్టమర్ కేర్ టోల్-ఫ్రీ నంబర్ ద్వారా లేదా customercare@piramal.com కు ఈ-మెయిల్ ద్వారా

తెలియజేయవచ్చు లేదా బ్రాంచ్ ఆపరేషన్స్ మేనేజర్ (రిటైల్ లోన్ బ్రాంచ్ల వద్ద) లేదా బ్రాంచ్ మేనేజర్లు / అసిస్టెంట్ బ్రాంచ్ మేనేజర్లను (మైక్రో ఫైనాన్స్ బ్రాంచ్ల వద్ద) కలవవచ్చు. ఫిర్యాదు అందిన వెంటనే చర్య తీసు బడుతుంది.

లెవల్ 2

కస్టమర్ అందించిన పరిష్కారంతో సంతృప్తి చెందకపోతే, లేదా అతని/ఆమె ప్రశ్న 15 రోజుల్లోపు పరిష్కరించబడకపోతే, కస్టమర్ grievances@piramal.com కు మాకు పంపించడం ద్వారా సమస్యను పరిష్కరించవచ్చు.

లెవల్ 3

లెవల్ 2 లో అందించిన పరిష్కారంతో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందకపోతే లేదా అతని/ఆమె సందేహాలను 15 రోజుల్లోపు పరిష్కరించకపోతే, కస్టమర్ ఈ క్రింది వారికి ఫిర్యాదు చేయవచ్చు:

నోడల్ ఆఫీసర్ - Ms. హేతల్ పరిహార్, పీరమల్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ (గతంలో పీరమల్ క్యాపిటల్ & హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ అని పిలవబడేది)

1వ అంతస్తు, అమితి బిల్డింగ్, అగస్త్య కార్పొరేట్ పార్క్, కమాని జంక్షన్, ఫైర్ శేషన్ ఎదురుగా, ఎల్.బి.ఎస్ మార్గ్, కుర్లా (వెస్ట్), ముంబై, మహారాష్ట్ర- 400070.

ఈ-మెయిల్ : nodal.officer@piramal.com

సంప్రదింపు నంబర్: 022- 71740555

లెవల్ 4

పైన పేర్కొన్న త్రైమాసికాల నుండి 30 రోజుల వ్యవధిలోపు కస్టమర్ సంతృప్తి చెందేలా ఫిర్యాదును పరిష్కరించకపోతే, కస్టమర్ <https://cms.rbi.org.in> లింక్ ద్వారా ఆన్లైన్లో ఫిర్యాదు చేయడం ద్వారా ఆర్.బి.ఐ సిఎంఎస్ పోర్టల్ను సంప్రదించవచ్చు లేదా క్రింద పేర్కొన్న చిరునామాకు వ్రాయవచ్చు:

సెంట్రలైజ్డ్ రిసిప్ట్ అండ్ ప్రొసెసింగ్ సెంటర్,
రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, 4వ అంతస్తు,
సెక్టర్ 17, చండీగర్ - 160017
టోల్-ఫ్రీ నంబర్. 14448