

पीरामल कैपिटल अँड हाउसिंग फायनान्स लिमिटेड

पॉलिसी:	तक्रार निवारण योजना
अंतिम मान्यता तारीख:	सप्टेंबर 30, 2024
रिविजन तारीख:	सप्टेंबर 30, 2025
आवृत्ती:	7
मंजूर करणारे मंडळ:	संचालक मंडळ

तक्रार निवारण योजना

नॅशनल हाउसिंग बँक (एनएचबी) ह्यांनी हाउसिंग फायनान्स कंपन्यांसाठी (एचएफसीज) योग्य आचार संहिता तयार केली आहे. ज्यामुळे व्यवसायामध्ये उत्तम पध्दती वापरल्या जातील आणि व्यवसायामध्ये पारदर्शकता जपली जाईल. मास्टर डिरेक्शन-नॉन बँकिंग फायनान्शिअल कंपनी-हाउसिंग फायनान्स कंपनी (रिझर्व बँक) मार्गदर्शिका, 2021 नुसार भारतीय रिझर्व बँकेने आरबीआय परिपत्रक क्रमांक RBI/2020-21/73 DOR.FIN.HFC.CC.No.120/03.10.136/2020-21 अंतर्गत फेब्रुवारी 17, 2021 रोजी कंपनीने पीरामल कॅपिटल अँड हाउसिंग फायनान्सच्या योग्य आचार संहितेमध्ये बदल केला आहे. सदर मार्गदर्शिकेनुसार प्रत्येक एचएफसीकडे, प्रत्येक कार्यालयामध्ये तक्रार आणि गान्हाणे प्राप्त करण्याची, नोंदवून घेण्याची आणि सोडवण्याची यंत्रणा असणे आवश्यक आहे.

म्हणून ह्या पॉलिसीच्या कागदपत्रात कंपनीकडून प्राप्त होणाऱ्या 'ग्राहक तक्रारी' स्वीकारल्या जातील आणि वेळेच्या चौकटीत सोडवल्या जातील. कंपनीकडून सर्व ग्राहकांच्या तक्रारीची अशी नोंद घेतली जाईल की सर्व तक्रारी योग्य फोरममध्ये व्यवस्थापनाला कळवल्या जातील आणि त्या सोडवण्यासाठी जी पाऊले उचलली जातील त्याची पध्दतही दाखवली जाईल.

तक्रार निवारणाची आमची पॉलिसी खालील तत्वे पाळते.

- ग्राहकाला नेहमी चांगली वागणूक दिली जाते
- ग्राहकांनी दाखल केलेली तक्रार सौजन्याने आणि विलंब न करता हाताळली जाते.
- संस्थेमध्ये आपली तक्रार/गान्हाणं पुढे नेण्याबाबत ग्राहकाला संपूर्ण माहिती दिली जाते आणि त्यांच्या तक्रारीवर कंपनीकडून समाधानकारक उत्तर आलं नाही तर पर्यायी उपायही दिला जातो.
- सर्व तक्रारी प्रभावीपणे आणि योग्य पध्दतीने हाताळल्या जातात, अन्यथा आपल्या ख्यातीवर आणि बिझनेसवर वाईट परिणाम होऊ शकतो.
- आपले कर्मचारी नीट विश्वास ठेवून आणि ग्राहकाला नाराज न करता काम करतात.

तक्रार प्राप्त होण्याचे मोड्स:

पीरामल कॅपिटल अँड हाउसिंग फायनान्स लि (''पीसीएचएफएल'') प्रत्येक शाखेत तक्रार नोंदवण्यासाठी रजिस्टर ठेवेल आणि संबंधित शाखेकडून किंवा शाखांकडून तक्रारी स्वीकारल्या जातील आणि सोडवण्याचा प्रयत्न केला जाईल. शाखेतील ऑपरेशन्स मॅनेजर्स अशा कोणत्याही तक्रारी (एक/अनेक) स्वीकारण्याची जबाबदारी पार पाडतील आणि आवश्यक असेल तर योग्य अधिकाऱ्याकडून मदत घेतली जाईल व ह्या पॉलिसीत सांगितल्यानुसार दाखल झालेली तक्रार, समाधानकारकपणे आणि वेळेमध्ये सोडवण्याचा प्रयत्न करेल.

तक्रारीची प्रत अॅडमिनिस्ट्रेटिव कार्यालयाकडून सॉफ्ट कॉपीच्या स्वरूपात जपली जाईल.

वेबसाइट:

कर्जदाराला कस्टमर केअरला टोल फ्री नंबर किंवा www.piramalfinance.com वेबसाइटवर दिलेल्या ईमेल आयडीजद्वारे तक्रार करता येईल.

लेंडिंग सर्व्हिस प्रोवायडर (एलएसपी) आणि डिजिटल लेंडिंग ॲप्लिकेशन्स (डीएलए) कडून सुरुवात झालेल्या बिझनेससाठी, लेंडिंग सर्व्हिस प्रोवायडर (एक/अनेक) आणि डिजिटल लेंडिंग ॲप्सच्या वेबसाइटवर कंपनीच्या वेबसाइटवर कंपनीची लिंक पुरवलेली आहे. ज्यामुळे एलएसपी/डीएलएकडून असमाधानकारक निराकारण झालं तर, कर्जदार/ग्राहक कंपनीपर्यंत तक्रार निवारणासाठी पोहोचू शकतात.

लेंडिंग पार्टनर्सचा तपशील कंपनीच्या वेबसाइटवर उपलब्ध आहे.

निवारणाची प्रक्रिया

ग्राहकांना त्यांच्या शंका, विनंत्या आणि तक्रारींसाठी आमच्या ईमेल आयडीवर (customercare@piramal.com) किंवा टोल फ्री क्रमांक (1800 2666 444) वर संपर्क साधण्याचा सल्ला दिला जातो. ग्राहक कामकाजाच्या वेळेत (सकाळी 10.00 ते दुपारी 4.00 पर्यंत) शाखा संचालन व्यवस्थापकाशी संपर्क साधू शकतो. शाखा ऑपरेशन्स मॅनेजर हा शाखेतील प्रमुख व्यक्ती असेल, जो ग्राहकांशी संबंधित सर्व प्रश्नांचे निराकरण करण्यासाठी जबाबदार असेल आणि त्या हेतूसाठी संबंधित कर्मचाऱ्यांकडून मदत आणि पाठिंबा घेऊ शकेल आणि त्याचे निराकरण करू शकेल.

शाखा ऑपरेशन्स मॅनेजर/ग्राहक सेवा व्यवस्थापक हे ग्राहकांशी काँटॅक्ट पॉइंट असतील आणि आवश्यकतेनुसार तक्रारदाराशी संवाद साधतील.

कंपनीची तक्रार निवारण यंत्रणा कॉल सेंटर (एक/अनेक), एलएसपी, कंपनीसोबत भागीदारी केलेल्या डीएलए आणि इतर आउटसोर्स व्यवस्थांद्वारे दिलेल्या सेवांशी संबंधित तक्रारींचे निराकरण करेल.

तक्रारीच्या कोणत्याही निराकरणासाठी अतिरिक्त वेळेची आवश्यकता असल्यास, कंपनी रिझोल्यूशनच्या विलंबाच्या कारणांसाठी ग्राहक/नियामकांना सूचित करेल आणि समस्येच्या निराकरणासाठी अपेक्षित टाइमलाइन देईल.

नोडल अधिकारी:

ग्राहकांच्या तक्रारींशी संबंधित सर्व बाबींसाठी नोडल अधिकाऱ्याशी संपर्क साधला जाऊ शकतो आणि ते नियामकाशी संपर्क साधतील. सर्व तक्रारी संबंधित अधिकाऱ्यांना त्यांच्या/तिच्या लक्षात आणून दिल्या जातील.

तक्रार निवारण/नोडल अधिकाऱ्याचा संपर्काचा ई-मेल आयडी असा:

nodal.officer@piramal.com

संपर्क क्रमांक: 022-71740555

तक्रार निवारण प्रक्रिया

पिरामल कॅपिटल अँड हाउसिंग फायनान्स (पीसीएचएफएल) मध्ये आम्ही ग्राहकाला सर्वोत्तम सेवा देण्यासाठी नेहमी प्रयत्न करत असतो. आमचे सर्व प्रॉडक्ट्स, सेवा आणि पॉलिसीज तयार करताना आधी ग्राहकाचा विचार केलेला आहे. पण आम्ही पुरवलेल्या सेवेमध्ये काहीवेळा ग्राहकांचे समाधान होत नाही. अशी उदाहरणे हायलाइट करण्यासाठी आणि तक्रार नोंदवण्यासाठी कृपया खाली नमूद केलेल्या प्रक्रियेचा अवलंब करा:

लेवल 1

आमच्या कंपनीच्या वेबसाइटवर दिलेल्या टोल फ्री नंबरवर ग्राहक त्याची/तिची तक्रार नोंदवू शकतो/शकते किंवा आम्हाला customercare@piramal.com वर ईमेल पाठवा अथवा ब्रँच ऑपरेशनल मॅनेजरला लिहा. तक्रार प्राप्त झाल्यानंतर ती लवकरात लवकर सोडवण्याचा प्रयत्न करू.

लेवल 2

जर ग्राहकाचे पुरवलेल्या उपायाने समाधान झालं नाही तर, किंवा त्याचा/तिचा प्रश्न 15 दिवसांच्या आधी सोडवला नाही तर ग्राहक आपली तक्रार आम्हाला grievances@piramal.com येथे लिहून पुढे पाठवू शकतो.

लेवल 3

लेवल 2 ला दिलेल्या प्रतिसादाने जर ग्राहकाचे समाधान झालं नाही किंवा त्याचा/तिचा प्रश्न 15 दिवसांच्या आत सोडवला नाही तर ग्राहक पुढे जाऊ शकतो:

नोडल अधिकारी – श्रीमती हेतल परिहार

6 वा मजला, अमिती बिल्डिंग, अगस्त्य कॉर्पोरेट पार्क, कमानी जंक्शन, फायर स्टेशन समोर, एलबीएस मार्ग, कुर्ला (प), मुंबई एमएच 400070.

ईमेल: nodal.officer@piramal.com

संपर्क क्रमांक: 022-71740555

लेवल 4

जर नेमून दिलेल्या वेळेत तक्रारीचे निवारण ग्राहकाच्या मनासारखं झालं नाही तर ग्राहक कंप्लेंट रिड्रेसल सेल ऑफ नॅशनल हाउसिंग बँक यांना संपर्क करू शकतो, त्यासाठी <https://grids.nhbonline.org.in/> ह्या लिंकवर ऑनलाइन मोडवर तक्रार दाखल करू शकतो किंवा इथे लिहू शकतो:

नॅशनल हाउसिंग बँक

कंप्लेंट रिड्रेसल सेल, डिपार्टमेंट ऑफ रेग्युलेशन अँड सुपरविजन, नॅशनल हाउसिंग बँक, 4 था मजला, कोअर 5अ, इंडिया हॅबिटेट सेंटर, लोधी रोड, नवी दिल्ली-110 003,

<https://grids.nhbonline.org.in/>