

వీరమల్ క్యాపిటల్ మరియు హౌసింగ్ ఫైనాన్స్
లిమిటెడ్

పాలసీ: ఫిర్యాదుల పరిష్కార పాలసీ

ఆమోదించిన ఆఖరి తేదీ: సెప్టెంబర్ 30, 2024

రివిజన్ తేదీ: సెప్టెంబర్ 30, 2025

వెర్షన్: 7

ఆమోదించిన అధికారి: బోర్డు ఆఫ్ డైరెక్టర్లు

ఫిర్యాదుల పరిష్కార పాలసీ

అత్యుత్తమ కార్పొరేట్ పద్ధతుల్లో భాగంగా పనిచేసేందుకు మరియు వ్యాపార పద్ధతుల్లో పారదర్శకత కల్పించేందుకు హాసింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీలకు (హెచ్ఎఫ్సీలు) ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్పై మార్గదర్శకాలను నేషనల్ హాసింగ్ బ్యాంక్ (ఎన్హెచ్బి) రూపొందించింది. ఆర్బిఐ సర్క్యులర్ ఆర్బిఐ/2020-21/73 ద్వారా రిజర్వు బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా జారీచేసిన మాస్టర్ నిర్దేశనం - నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీలు - హాసింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీ (రిజర్వు బ్యాంక్) నిర్దేశనాలు, 2021 ప్రకారం. DOR.FIN.HFC.CC.No.120/03.10.136/202021 తేదీ ఫిబ్రవరి 17, 2021న, పీఠమల్ క్యాపిటల్ అండ్ హాసింగ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ (పిసిహెచ్ఎఫ్ఎల్) యొక్క ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ని కంపెనీ సవరించింది. తన కార్యాలయాల్లో ప్రతి ఒక్కదానిలో ఫిర్యాదులు మరియు గ్రీవెన్స్లు అందుకోవడానికి, రిజిస్టరు చేయడానికి మరియు పరిష్కరించడానికి ప్రతి హెచ్ఎఫ్సీకి సిస్టమ్ మరియు ప్రక్రియ ఉండటం సదరు మార్గదర్శకాలకు అవసరం.

కాబట్టి, కంపెనీ తనకు అందిన 'కస్టమర్ గ్రీవెన్స్లను' కంపెనీ ఎలా డీల్ చేయాలి, ఎవరు డీల్ చేయాలి, ఎంత కాలం లోపు డీల్ చేయాలనే దానిని ఈ పాలసీ డాక్యుమెంట్ డీల్ చేస్తుంది. కస్టమర్ గ్రీవెన్స్లన్నిటి రికార్డును సాధ్యమైన రూపంలో కంపెనీ నిర్వహిస్తుంది మరియు గ్రీవెన్స్లన్నిటినీ మేనేజ్మెంట్ కి పీటినీ పరిష్కరించేందుకు తీసుకున్న చర్యల వివరాలతో పాటు సముచితమైన ఫోరమ్ మరియు ఫార్మాట్ లో రిపోర్టు చేయబడుతుంది.

ఫిర్యాదుల పరిష్కారంపై మా పాలసీ ఈ కింద పేర్కొన్న సిద్ధాంతాలను పాటిస్తుంది.

- ఖాతాదారులను ఎల్లవేళలా న్యాయంగా ఆదరించడం జరుగుతుంది.
- ఖాతాదారులు లేవనెత్తిన ఫిర్యాదులను మర్యాదపూర్వకంగా మరియు ఎలాంటి జాప్యం లేకుండా డీల్ చేయడం జరుగుతుంది.
- సంస్థ లోపల ఫిర్యాదులను/గ్రీవెన్స్లను ఉన్నత స్థాయికి తీసుకెళ్ళే మార్గాలను మరియు ప్రత్యామ్నాయ పరిష్కారానికి గల హక్కులు ఖాతాదారులకు సంపూర్ణంగా తెలియజేయడం జరుగుతుంది, వాళ్ళ ఫిర్యాదులకు కంపెనీ నుంచి లభించిన స్పందనతో వాళ్ళు సంపూర్ణంగా సంతృప్తిచెందకపోతే.
- ఫిర్యాదులన్నీ సమర్థవంతంగా మరియు న్యాయంగా డీల్ చేయబడతాయి, లేకపోతే అవి మా పేరు ప్రఖ్యాతులను మరియు వ్యాపారాన్ని పాడుచేయవచ్చు.
- మా ఉద్యోగులు మంచి విశ్వాసంతో మరియు ఖాతాదారు యొక్క ప్రయోజనాలకు భంగం కలగకుండా పనిచేస్తారు.

ఫిర్యాదులు అందుకునే పద్ధతులు:

పీరమల్ క్యాపిటల్ మరియు హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ (“పిసిహెచ్ఎఫ్ఎల్”) ఫిర్యాదుల రిజిస్టరును ప్రతి బ్రాంచిలో అందుబాటులో ఉంచుతుంది మరియు వాటిని సంబంధిత బ్రాంచిలో పరిష్కరిస్తారు. అందిన ఏదైనా ఇలాంటి ఫిర్యాదులను సేకరించే మరియు లేతనెత్తిన ఇలాంటి ఫిర్యాదులను సంతృప్తికరంగా మరియు ఈ పాలసీలో సూచించిన కాల వ్యవధుల లోపల పరిష్కరించేందుకు సముచితమైన అధికారుల నుంచి సహాయం కోరేందుకు అవసరమని కనుగొనే బాధ్యత బ్రాంచ్ ఆపరేషన్స్ మేనేజర్‌లది.

అడ్మినిస్ట్రేటివ్ కార్యాలయ ఫిర్యాదు అయితే సాఫ్ట్ కాపీలో మెయింటెయిన్ చేయవచ్చు.

వెబ్‌సైట్:

రుణగ్రహీత టోల్ ఫ్రీ నంబరు లేదా వెబ్‌సైట్ www.piramalfinance.comలో పేర్కొన్న ఈ-మెయిల్ ఐడిల ద్వారా కస్టమర్ కేరికి ఫిర్యాదు చేయవచ్చు.

లెండింగ్ సర్వీస్ ప్రావైడర్ (ఎల్ఎస్పి) మరియు డిజిటల్ లెండింగ్ అప్లికేషన్లు (డిఎల్ఎ) కంపెనీ కోసం సంపాదించే వ్యాపారాల కోసం, కంపెనీ యొక్క వెబ్‌సైట్‌కి లింకును లెండింగ్ సర్వీస్ ప్రావైడర్(లు) మరియు డిజిటల్ లెండింగ్ అప్లికేషన్(లు) యొక్క వెబ్‌సైట్‌లో ఇవ్వబడింది. ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం కంపెనీని సంప్రదించేందుకు ఇది రుణగ్రహీతలకు/కస్టమర్లకు వీలు కల్పించేందుకు, ఒకవేళ ఎల్ఎస్పి/డిఎల్ఎ ఇచ్చిన తీర్మానం సంతృప్తికరంగా లేకపోతే.

లెండింగ్ భాగస్వాముల వివరాలు కంపెనీ యొక్క వెబ్‌సైట్‌లో అందుబాటులో ఉంచబడతాయి.

పరిష్కార ప్రక్రియ:

తమ ప్రశ్నలు, అభ్యర్థనలు మరియు ఫిర్యాదుల కోసం మమ్మల్ని మా ఈమెయిల్ ఐడి (customercare@piramal.com) లో లేదా టోల్ ఫ్రీ నంబరులో (1800 2666 444) సంప్రదించవలసిందిగా ఖాతాదారులకు సూచించడమైనది. కస్టమర్ సర్వీస్ వేళలు (ఉదయం 10.00 నుండి సాయంత్రం 4.00 వరకు) బ్రాంచ్ ఆపరేషన్స్ మేనేజర్‌ని సంప్రదించవచ్చు.

బ్రాంచ్ ఆపరేషన్స్ మేనేజర్ బ్రాంచిలో నిర్ణాయక వ్యక్తి అవుతారు, ఖాతాదారుకు సంబంధించిన ప్రశ్నలన్నిటినీ పరిష్కరించే బాధ్యత కలిగివుంటారు మరియు ఆ పని కోసం సంబంధిత సిబ్బంది నుంచి సహాయం మరియు సహాయం కోరతారు మరియు దానిపై తీర్మానం కోరతారు.

బ్రాంచ్ ఆపరేషన్స్ మేనేజర్/కస్టమర్ సర్వీస్ మేనేజర్ ఖాతాదారులకు సంప్రదింపు పాయింట్ అవుతారు మరియు అవసరమైన విధంగా ఫిర్యాదుదారునికి తెలియజేయాలి.

కంపెనీ యొక్క ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం కంపెనీ మరియు ఇతర అవుట్‌సోర్స్ ఇవ్వబడిన ఏర్పాట్లతో భాగస్వామ్యం గల కాల్ సెంటర్(లు), ఎల్ఎస్పి, డిఎల్ఎ ఇచ్చిన సర్వీసులకు సంబంధించిన ఫిర్యాదును కూడా డీల్ చేస్తుంది.

ఏదైనా ఫిర్యాదును పరిష్కరించడానికి అదనపు సమయం అవసరమైతే, పరిష్కరించడంలో జాప్యం కలగడానికి గల కారణాలను కస్టమర్‌కి/రెగ్యులేటర్‌కి కంపెనీ తెలియజేస్తుంది మరియు సమస్యను పరిష్కరించేందుకు పట్టే సమయాన్ని తెలియజేస్తుంది.

నోడల్ ఆఫీసర్:

కస్టమర్ ఫిర్యాదులకు సంబంధించిన విషయాలన్నిటి కోసం నోడల్ అధికారిని సంప్రదించవచ్చు మరియు రెగ్యులేటర్తో లైజాన్ చేస్తారు. ఫిర్యాదులన్నిటినీ సంబంధిత అధికారులు అతని/ఆమె దృష్టికి తీసుకొస్తారు.

ఫిర్యాదుల పరిష్కార/నోడల్ అధికారి సంప్రదింపు ఈమెయిల్ ఐడి ఈ కింది విధంగా ఉంటుంది:

nodal.officer@piramal.com

సంప్రదించవలసిన నంబరు: 022-71740555

ఫిర్యాదు పరిష్కార ప్రక్రియ

పీరమల్ క్యాపిటల్ అండ్ హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ (పిసిహెచ్ఎఫ్ఎల్)లో, అత్యుత్తమ కస్టమర్ సర్వీస్ ఇవ్వడానికి మేము ప్రయత్నిస్తాము. మా ప్రోడక్ట్లు, సర్వీసులు మరియు పాలసీలు కస్టమర్ కేంద్రంగా ప్రధాన విలువ చుట్టూ నిర్మించబడ్డాయి. ఇవ్వబడిన సర్వీసులతో ఖాతాదారులు సంతృప్తిచెందకపోయే సందర్భాలు ఉన్నాయి. ఇలాంటి సందర్భాలను హేలైట్ చేసేందుకు మరియు ఫిర్యాదు దాఖలు చేసేందుకు దయచేసి ఈ కింద పేర్కొన్న ప్రక్రియను పాటించండి:

లెవెల్ 1

మా కంపెనీ వెబ్సైట్లో పేర్కొన్న టోల్ ఫ్రీ నంబరు ద్వారా లేదా customercare@piramal.com కి ఈమెయిల్ పంపడం ద్వారా లేదా బ్రాంచ్ ఆపరేషన్ల మేనేజర్ కి రాయడం ద్వారా ఖాతాదారు తన ఫిర్యాదును లేవనెత్తవచ్చు. ఫిర్యాదు అందిన వెంటనే అది పరిష్కరించబడుతుంది.

లెవెల్ 2

ఇవ్వబడిన పరిష్కారంతో ఖాతాదారు సంతృప్తిచెందకపోతే, అతని/ఆమె ప్రశ్న 15 రోజుల లోపు పరిష్కరించకపోతే, ఖాతాదారు మాకు grievances@piramal.com కి రాయడం ద్వారా ఉన్నత స్థాయికి తీసుకెళ్ళవచ్చు.

లెవెల్ 3

లెవెల్ 2లో ఇవ్వబడిన పరిష్కారంతో ఖాతాదారు సంతృప్తిచెందకపోతే లేదా అతని/ఆమె ప్రశ్నలు 15 రోజుల లోపు పరిష్కరించబడకపోతే, ఖాతాదారు తన ఫిర్యాదును పై స్థాయికి తీసుకెళ్ళవచ్చు:

ద నోడల్ ఆఫీసర్ - మిస్ హేతల్ పారిహార్

6వ అంతస్తు, అమిటి బిల్డింగ్, అగస్త్య కార్పొరేట్ పార్క్, కమాని జంక్షన్, ఫైర్ స్టేషన్ ఎదురుగా, ఎల్బిఎస్ మార్గ్, కుర్లా (వెస్ట్), ముంబయి, మహారాష్ట్ర-400070.

ఈమెయిల్: nodal.officer@piramal.com

సంప్రదించవలసిన నంబరు: 022-71740555

లెవెల్ 4

పై వర్గాల నుంచి సహేతుకమైన కాల వ్యవధి లోపల, ఖాతాదారుకు సంతృప్తి కలిగేలా ఫిర్యాదును పరిష్కరించకపోతే, లింకు <https://grids.nhbonline.org.in/>లో ఆన్లైన్లో తన ఫిర్యాదును దాఖలు చేయడం ద్వారా నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్ యొక్క ఫిర్యాదుల పరిష్కార సెల్ని ఖాతాదారు ఆశ్రయించవచ్చు లేదా ఈ చిరునామాకు రాయవచ్చు:

నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్

ఫిర్యాదుల పరిష్కార సెల్, డిపార్టుమెంట్ ఆఫ్ రెగ్యులేషన్ మరియు సూపర్విజన్, నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్, 4వ అంతస్తు, కోర్ 5ఎ, ఇండియా హబిటట సెంటర్, లోడ్లి రోడ్డు, న్యూఢిల్లీ-110 003.

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