

પીરામલ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ
(અગાઉ પીરામલ કેપિટલ અને હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ તરીકે ઓળખાતું હતું)

પોલિસી	: ફરિયાદ નિવારણ નીતિ
મંજૂરીની તારીખ	: 24 સપ્ટેમ્બર, 2025
સુધારણાની તારીખ	: 30 સપ્ટેમ્બર, 2026
સંસ્કરણ	: 2.0
મંજૂરી આપનાર સત્તાધિકારી	: બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ

ફરિયાદ નિવારણ નીતિ

ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા 19 ઓક્ટોબર, 2023ના રોજ જારી કરાયેલા પરિપત્ર ક્રમાંક RBI/DoR/2023-24/106 DoR.FIN.REC.No.45/03.10.119/2023-24 હેઠળના માસ્ટર ડિરેક્શન – રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપની – સ્કેલ બેઝ્ડ રેગ્યુલેશન) ડિરેક્શન્સ, 2023 મુજબ, કંપનીએ પીરામલ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ (અગાઉ પીરામલ કેપિટલ અને હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ તરીકે ઓળખાતું) ની નિષ્પક્ષ ન્યાય સંહિતા અપનાવી છે (આગળ PFL/કંપની તરીકે ઉલ્લેખિત). આ માર્ગદર્શિકાઓ મુજબ દરેક NBFC માટે તેની દરેક શાખામાં ફરિયાદોનું નિવારણ મેળવવા, નોંધણી કરવા અને નિવારણ માટેની પ્રણાલી તથા પ્રક્રિયા હોવી આવશ્યક છે.

આ પોલિસી દસ્તાવેજનો હેતુ એ છે કે કંપનીને પ્રાપ્ત થતી 'ગ્રાહક ફરિયાદો' કેવી રીતે, કોના દ્વારા અને કઈ સમયમર્યાદામાં ઉકેલવામાં આવશે તેની પ્રક્રિયા નક્કી કરવી. ગ્રાહકોની બધી ફરિયાદોનો રેકૉર્ડ કંપની દ્વારા શક્ય હોય તે રીતે રાખવામાં આવશે અને તમામ ફરિયાદોનું નિવારણ કરવા માટે લેવામાં આવેલા પગલાંની વિગત સાથે તે સંબંધિત અહેવાલ યોગ્ય ફોરમ અને ફોર્મેટમાં મેનેજમેન્ટ સમક્ષ રજૂ કરવામાં આવશે.

અમારી ફરિયાદ નિવારણ નીતિ નીચે દર્શાવેલ સિદ્ધાંતોનું પાલન કરે છે

- ગ્રાહકો સાથે હંમેશા ન્યાયપૂર્ણ વર્તન કરવામાં આવશે.
- ગ્રાહકો દ્વારા કરવામાં આવેલી ફરિયાદો શિષ્ટતા પૂર્વક અને અનાવશ્યક વિલંબ વિના ઉકેલવામાં આવશે.
- ગ્રાહકોને તેમની ફરિયાદો/મુઝવણને સંસ્થા અંદર કેવી રીતે આગળ ધપાવી શકાય તથા જો કંપનીના પ્રતિભાવથી સંપૂર્ણપણે સંતુષ્ટ ન હોય તો વૈકલ્પિક ઉપાય મેળવવાના તેમના અધિકારો વિશે સંપૂર્ણ માહિતી આપવામાં આવે છે.
- બધી ફરિયાદો કાર્યક્ષમ અને ન્યાયપૂર્ણ રીતે ઉકેલવામાં આવશે, કારણ કે તે ન થાય તો કંપનીની પ્રતિષ્ઠા અને વ્યવસાય પર અસર પડી શકે છે.
- અમારા કર્મચારીઓ ગ્રાહકોના હિત સાથે કોઈપણ પૂર્વગ્રહ વિના સદ્ભાવપૂર્વક કાર્ય કરશે.

ફરિયાદો પ્રાપ્ત કરવાના માધ્યમો:

ગ્રાહક સેવા ચેનલ:

ગ્રાહકો તેમની ચિંતા ગ્રાહક સુરક્ષા ટોલ ફ્રી નંબર 1800 266 6444 પર કોલ કરીને અથવા વેબસાઇટ <http://www.piramalfinance.com/> પર ઉલ્લેખિત અમારા ઇ-મેઇલ ID <mailto:customercare@piramal.com> પર લખીને શેર કરી શકે છે.

શાખાઓ:

પીરામલ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ (અગાઉ પીરામલ કેપિટલ અને હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ તરીકે ઓળખાતું) દરેક શાખામાં ફરિયાદ રજિસ્ટર ઉપલબ્ધ કરાવશે અને ત્યાં મળતી ફરિયાદોને સંબંધિત શાખા સ્તરે જ ઉકેલવાનો પ્રયાસ કરશે. બ્રાન્ચ ઓપરેશન મેનેજર / બ્રાન્ચ મેનેજર / આસિસ્ટન્ટ બ્રાન્ચ મેનેજર પર મળતી તમામ ફરિયાદો એકત્રિત કરવાની જવાબદારી રહેશે અને જરૂરી જણાય તો યોગ્ય અધિકારીઓની મદદથી તમામ ફરિયાદોનું સંતોષકારક રીતે અને આ પોલીસીમાં દર્શાવેલ સમયમર્યાદામાં નિવારણ કરશે. વહીવટી કાર્યાલયના કિસ્સામાં, ફરિયાદોની નોંધ સોફ્ટ કોપીમાં રાખી શકાય છે.

વેબસાઇટ:

ગ્રાહકો www.piramalfinance.com પરની “અમારો સંપર્ક કરો” વિભાગમાં વિવિધ સેવા સંપર્ક બિંદુઓની વિગતો મેળવી શકે છે.

વેન્ડિંગ સર્વિસ પ્રોવાઇડર (LSP) અને ડિજિટલ વેન્ડિંગ એપ્લિકેશન્સ (DLA) દ્વારા શરૂ થયેલા વ્યવસાય માટે, કંપની માટે વેન્ડિંગ સર્વિસ પ્રોવાઇડર (ઓ) અને ડિજિટલ વેન્ડિંગ એપ્લિકેશન્સની વેબસાઇટ પર કંપનીની વેબસાઇટની લિંક આપવામાં આવી છે. જેથી જો ગ્રાહકો LSP/DLA દ્વારા આપવામાં આવેલ નિવારણ સંતોષકારક ન હોય, તો તે સીધા કંપની સુધી ફરિયાદ નિવારણ માટે પહોંચી શકે.

કંપનીના વેન્ડિંગ પાર્ટનર્સની વિગતો પણ કંપનીની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ છે.

નિવારણ પ્રક્રિયા:

ગ્રાહકોને સલાહ આપવામાં આવે છે કે તેઓ તેમના પ્રશ્નો, વિનંતિઓ અથવા ફરિયાદો માટે અમારા ઇ-મેઇલ ID (customercare@piramal.com) પર લખી શકે છે અથવા ગ્રાહક સુરક્ષા ટોલ ફ્રી નંબર: 1800 2666 444 પર કોલ કરી શકે છે.

રિટેલ લોન માટે - ગ્રાહકો અમારી રિટેલ શાખાઓમાં સવારે 10:00 થી બપોરે 4:00 વાગ્યા વચ્ચે બ્રાન્ચ ઓપરેશન્સ મેનેજરને મળી શકે છે. (બધા રવિવાર, જાહેર રજાઓ તથા પહેલા અને બીજા શનિવારે શાખાઓ બંધ રહેશે.)

માઇક્રોફાઇનાન્સ લોન માટે - ગ્રાહકો અમારી MFI શાખાઓમાં સવારે 8:00 થી બપોરે 3:30 વાગ્યા સુધી બ્રાન્ચ મેનેજર / આસિસ્ટન્ટ બ્રાન્ચ મેનેજરને મળી શકે છે. (બધા રવિવાર અને જાહેર રજાઓના દિવસે શાખાઓ બંધ રહેશે)

બ્રાન્ચ ઓપરેશન્સ મેનેજર/બ્રાન્ચ મેનેજર/સહાયક બ્રાન્ચ મેનેજર ગ્રાહકો માટે મુખ્ય સંપર્ક વ્યક્તિ રહેશે અને જરૂરિયાત મુજબ ફરિયાદકર્તા સાથે વાતચીત કરશે. તેઓ બ્રાન્ચમાં મુખ્ય વ્યક્તિ હશે, ગ્રાહક સંબંધિત તમામ પ્રશ્નોના નિવારણ માટે જવાબદાર રહેશે અને આ માટે જરૂરી જણાય તો તેઓ સંબંધિત કર્મચારીઓની મદદ અને સહયોગ લઈ શકશે જેથી ફરિયાદોનું યોગ્ય અને સમયસર નિવારણ થઈ શકે.

કંપનીની ફરિયાદ નિવારણ મેકેનિઝમમાં કંપની સાથે જોડાયેલા કોલ સેન્ટર(ઓ), LSP, DLA કંપની સાથે ભાગીદારી અને અન્ય આઉટસોર્સ વ્યવસ્થાઓ દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓ સંબંધિત ફરિયાદોનો પણ સમાવેશ થાય છે.

જો કોઈ ફરિયાદનું નિવારણ કરવા માટે વધારાના સમયની જરૂર પડે, તો કંપની ગ્રાહક/નિયમનકારને નિવારણમાં વિલંબના કારણો અને સમસ્યાના નિવારણ માટે સંભાવિત સમયમર્યાદા પ્રદાન કરશે.

મુખ્ય નોડલ અધિકારી:

ગ્રાહક ફરિયાદો સંબંધિત તમામ મુદ્દાઓ માટે મુખ્ય નોડલ અધિકારીનો સંપર્ક કરી શકાય છે. તેઓ નિયમનકારી સંસ્થાઓ સાથે પણ સંકલન રાખશે. સંબંધિત અધિકારીઓ દ્વારા પ્રાપ્ત થયેલી તમામ ફરિયાદો તેમની ધ્યાનમાં લાવવામાં આવશે. ફરિયાદ નિવારણ / મુખ્ય નોડલ અધિકારીના સંપર્ક વિગત નીચે મુજબ છે:

નામ: શ્રીમતી હેતલ પરિહાર

પીરામલ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ (અગાઉ પીરામલ કેપિટલ અને હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ તરીકે ઓળખાતું)

પહેલો માળ, અમિતી બિલ્ડિંગ, અગસ્ત્ય કોર્પોરેટ પાર્ક, કમાણી જંકશન, ફાયર સ્ટેશનની સામે, એલ.બી.એસ માર્ગ, કુર્લા (પશ્ચિમ), મુંબઈ મહારાષ્ટ્ર 400070.

ઇ-મેઇલ ID : nodal.officer@piramal.com

સંપર્ક નંબર: 022- 71740555

ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા દ્વારા જારી કરાયેલા માસ્ટર ડિરેક્શન – રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (ઇન્ટરનલ ઓમ્બ્ડ્સમેન ફોર રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટીઝ) ડિરેક્શન્સ, 2023 મુજબ શાસિત રહેશે. કંપનીએ આંતરિક લોકપાલ માટેના સ્ટાન્ડર્ડ ઓપરેટિંગ પ્રોસિજર્સ – SOP દર્શાવતું એક અલગ માળખું અમલમાં મૂક્યું છે.

ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા

પીરામલ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ (અગાઉ પીરામલ કેપિટલ અને હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ તરીકે ઓળખાતું) ખાતે, અમે અમારા ગ્રાહકોને શ્રેષ્ઠ સેવા પ્રદાન કરવાનો સતત પ્રયત્ન કરીએ છીએ. અમારા તમામ પ્રોડક્ટ, સેવાઓ અને પોલિસીનું માળખું ગ્રાહક કેન્દ્રિતતાના મુખ્ય મૂલ્ય પર આધારિત છે. તેમ છતાં, કેટલીક વખત ગ્રાહકોને આપવામાં આવેલી સેવાઓથી થી સંતુષ્ટ ન હોય. અવા પ્રસંગોને દર્શાવવા અને તમારી ફરિયાદ નોંધાવવા માટે કૃપા કરીને નીચે દર્શાવેલી પ્રક્રિયાને અનુસરો:

લેવલ 1

ગ્રાહક અમારી કંપનીની વેબસાઇટ પર ઉલ્લેખિત ગ્રાહક સેવા ટોલ ફ્રી નંબર 1800 2666 444 દ્વારા પોતાની ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે અથવા customercare@piramal.com પર ઇમેઇલ કરી શકે છે અથવા બ્રાન્ચ ઓપરેશન મેનેજર ને (રિટેલ લોન બ્રાન્ચ પર) અથવા બ્રાન્ચ મેનેજર / આસિસ્ટન્ટ બ્રાન્ચ મેનેજરને (માઇક્રોફાઇનાન્સ બ્રાન્ચ પર) મળી શકે છે. ફરિયાદ મળતાની સાથે જ કાર્યવાહી કરવામાં આવશે.

લેવલ 2

જો ગ્રાહકને આપવામાં આવેલા નિવારણથી સંતોષ ન હોય, અથવા તેમની સમસ્યાનો 10 દિવસની અંદર ઉકેલ ન આવે, તો ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી(GRO)ને લખીને ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે.

ઇમેઇલ: grievances@piramal.com

સંપર્ક નંબર: 022- 71740555

લેવલ 3

મુખ્ય નોડલ અધિકારી (PNO) - શ્રીમતી હેતલ પરિહાર

પીરામલ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ (અગાઉ પીરામલ કેપિટલ અને હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ તરીકે ઓળખાતું)

પહેલો માળ, અમિતી બિલ્ડિંગ, અગસ્ત્ય કોર્પોરેટ પાર્ક, કમાણી જંકશન, ફાયર સ્ટેશનની સામે, એલ.બી.એસ માર્ગ, કુર્લા (પશ્ચિમ), મુંબઈ મહારાષ્ટ્ર 400070.

ઇમેઇલ: nodal.officer@piramal.com

સંપર્ક નંબર: 022- 71740555

લેવલ 4

જો 30 દિવસની અંદર ગ્રાહકની ફરિયાદનો ઉકેલ સંતોષજનક ન આવે તો, ગ્રાહક આપેલ લિંક <https://cms.rbi.org/.in> પર ઓનલાઇન ફરિયાદ નોંધાવીને RBI લોકપાલ ઓફિસનો સંપર્ક કરી શકે છે અથવા નીચે આપેલા સરનામે લખી શકે છે:

કેન્દ્રીયકૃત પ્રાપ્તિ અને પ્રક્રિયા કેન્દ્ર,

રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા, ચોથો માળ, સેક્ટર 17, ચંડીગઢ - 160017

ટોલ ફ્રી નંબર 14448

કાર્યકારી કાર્યક્ષમતા માટે, કંપનીએ પ્રાદેશિક નોડલ અધિકારીઓની નિમણૂક કરી છે અને તેની વિગતો નીચે મુજબ છે:

નામ	આશિષ સિંહ
શાખા કાર્યાલય	કોલકાતા – રાસબિહારી
ઇ-મેઇલ ID	rno.east@piramal.com
ઝોન	ઇસ્ટ ઝોન

નામ	યશોવર્ધન રોય
શાખા કાર્યાલય	નોઇડા - સેક્ટર 2
ઇ-મેઇલ ID	rno.north@piramal.com
ઝોન	નોર્થ ઝોન

નામ	પ્રુથ્વીજ માતે
શાખા કાર્યાલય	કુર્લા
ઇ-મેઇલ ID	rno.west@piramal.com
ઝોન	વેસ્ટ ઝોન

નામ	શ્રીકાંત રેડ્ડી સલિપેલા
શાખા કાર્યાલય	હૈદરાબાદ - અમીરપેટ
ઇ-મેઇલ ID	rno.south@piramal.com
ઝોન	સાઉથ ઝોન