

पीरामल फाइनेंस लिमिटेड
(पहले पीरामल कैपिटल एंड हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड के नाम से जाना जाता था)

नीति	: शिकायत निवारण नीति
स्वीकृत तिथि	: 24 सितम्बर, 2025
संशोधन तिथि	: 30 सितम्बर, 2026
संस्करण	: 2.0
स्वीकृति प्राधिकारी	: निदेशक मंडल

शिकायत निवारण नीति

भारतीय रिजर्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी – पैमाना आधारित विनियमन) दिशा-निर्देश, 2023 के अनुसार, जो भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा RBI परिपत्र RBI/DoR/2023-24/106 DoR.FIN.REC. No.45/03.10.119/2023-24 दिनांक 19 अक्टूबर, 2023 के माध्यम से जारी किए गए हैं, कंपनी ने **पीरामल फाइनेंस लिमिटेड** (जिसे पहले पीरामल कैपिटल एंड हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड के नाम से जाना जाता था) के उचित व्यवहार संहिता को अपनाया है। उपरोक्त दिशा-निर्देश प्रत्येक एनबीएफसी (NBFC) से अपेक्षा करते हैं कि वे शिकायतों और अभ्यावेदन को प्राप्त करने, पंजीकृत करने तथा निपटान करने हेतु एक प्रणाली और प्रक्रिया स्थापित करें, जो इसकी प्रत्येक शाखा में प्रभावी रूप से लागू हो।

इस नीति दस्तावेज़ का उद्देश्य यह निर्धारित करना है कि कंपनी द्वारा प्राप्त “ग्राहक शिकायतों” का निपटारा कैसे किया जाएगा, किसके द्वारा और कितने समय-सीमा में किया जाएगा। कंपनी द्वारा प्राप्त सभी ग्राहक शिकायतों का अभिलेख रखा जाएगा और सभी शिकायतों की रिपोर्ट उपयुक्त प्रारूप और रूप में प्रबंधन को प्रस्तुत की जाएगी, जिसमें निवारण हेतु उठाए गए कदमों का विवरण भी शामिल होगा।

हमारी शिकायत निवारण नीति निम्नलिखित सिद्धांतों पर आधारित है:

- ग्राहकों के साथ हर समय निष्पक्ष व्यवहार किया जाएगा।
- ग्राहकों द्वारा की गई शिकायतों का निपटारा शालीनता और बिना किसी अनावश्यक विलंब के किया जाएगा।
- ग्राहकों को संगठन के भीतर अपनी शिकायतों/अभ्यावेदन को आगे बढ़ाने के सभी अवसर प्रदान किए जाएंगे, और यदि वे कंपनी की प्रतिक्रिया से पूर्णतः संतुष्ट नहीं हैं, तो उन्हें वैकल्पिक उपायों का अधिकार होगा।
- सभी शिकायतों को दक्षता और निष्पक्षता से निपटाया जाएगा, अन्यथा इससे हमारी प्रतिष्ठा और व्यवसाय को नुकसान हो सकता है।
- हमारे कर्मचारी सदैव सन्देशवाना के साथ और ग्राहक के हितों के विरुद्ध किसी पूर्वाग्रह के बिना कार्य करेंगे।

शिकायत प्राप्त करने के तरीके:

ग्राहक सेवा माध्यम:

ग्राहक अपनी चिंता हमारे ग्राहक सेवा टोल-फ्री नंबर 1800 266 6444 पर कॉल करके साझा कर सकते हैं, या हमें ईमेल के माध्यम से customercare@piramal.com पर लिख सकते हैं। यह जानकारी हमारी वेबसाइट www.piramalfinance.com पर भी उपलब्ध है।

शाखाएँ:

पीरामल फाइनेंस लिमिटेड (पहले पीरामल कैपिटल एंड हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड के नाम से जाना जाता था) प्रत्येक शाखा में शिकायत रजिस्टर उपलब्ध कराएगा और उन शिकायतों का निपटारा संबंधित शाखा स्तर पर ही किया जाएगा। ब्रांच ऑपरेशन्स मैनेजर / ब्रांच मैनेजर / सहायक ब्रांच मैनेजर इस बात के लिए जिम्मेदार होंगे कि उन्हें प्राप्त होने वाली सभी शिकायतों को एकत्र करें और आवश्यकता पड़ने पर उपयुक्त अधिकारियों से सहायता लेकर उन शिकायतों का समाधान करें — वह भी इस नीति में निर्दिष्ट समयसीमा के भीतर और ग्राहक की संतुष्टि सुनिश्चित करते हुए। प्रशासनिक कार्यालय के मामले में, शिकायतों का रिकॉर्ड सॉफ्ट कॉपी में रखा जा सकता है।

वेबसाइट:

ग्राहक हमारी वेबसाइट के “हमें संपर्क करें” अनुभाग में विभिन्न सर्विस टच पॉइंट्स का विवरण देख सकते हैं — www.piramalfinance.com

लैंडिंग सर्विस प्रोवाइडर (LSP) और डिजिटल लैंडिंग एप्लिकेशन (DLA) द्वारा उत्पन्न व्यवसायों के लिए, कंपनी की वेबसाइट का लिंक उन लैंडिंग सर्विस प्रोवाइडर और डिजिटल लैंडिंग ऐप्स की वेबसाइटों पर उपलब्ध कराया गया है।

इसका उद्देश्य यह सुनिश्चित करना है कि यदि LSP/DLA द्वारा दिया गया समाधान ग्राहक को संतोषजनक न लगे, तो उधारकर्ता/ग्राहक शिकायत निवारण के लिए सीधे कंपनी से संपर्क कर सकें।

कंपनी के लैंडिंग पार्टनर्स का विवरण कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध है।

शिकायत निवारण प्रक्रिया:

ग्राहकों को सलाह दी जाती है कि वे अपनी किसी भी पूछताछ, अनुरोध या शिकायत के लिए हमें ईमेल के माध्यम से (customercare@piramal.com) पर लिखें या कस्टमर केयर टोल-फ्री नंबर (1800 2666 444) पर कॉल करें।

रिटेल लोन के लिए – ग्राहक हमारी रिटेल शाखाओं में ब्रांच ऑपरेशन्स मैनेजर से सुबह 10:00 बजे से शाम 4:00 बजे के बीच मिल सकते हैं। (सभी रविवार, सार्वजनिक अवकाश, तथा प्रत्येक माह के प्रथम और द्वितीय शनिवार को बंद रहेगा।)

माइक्रोफाइनेंस लोन के लिए – ग्राहक हमारी MFI शाखाओं में ब्रांच मैनेजर / सहायक ब्रांच मैनेजर से सुबह 08:00 बजे से दोपहर 3:30 बजे के बीच संपर्क कर सकते हैं। (सभी रविवार और सार्वजनिक अवकाश के दिन बंद रहेगा।)

ब्रांच ऑपरेशन्स मैनेजर / ब्रांच मैनेजर / सहायक ब्रांच मैनेजर ग्राहकों के लिए प्राथमिक संपर्क व्यक्ति होंगे और आवश्यकता पड़ने पर शिकायतकर्ता से सीधे संवाद करेंगे। वे शाखा स्तर पर एक प्रमुख भूमिका निभाएंगे और सभी ग्राहक-संबंधित प्रश्नों या शिकायतों के समाधान के लिए जिम्मेदार होंगे। इस उद्देश्य से, वे संबंधित कर्मचारियों से आवश्यक सहयोग या सहायता भी प्राप्त कर सकते हैं।

कंपनी का शिकायत निवारण तंत्र कॉल सेंटरों, कंपनी से जुड़े LSP, DLA और अन्य आउटसोर्स्ड व्यवस्थाओं द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं से संबंधित शिकायतों का भी निपटारा करेगा।

यदि किसी शिकायत के समाधान में अतिरिक्त समय की आवश्यकता होती है, तो कंपनी ग्राहक/नियामक को देरी के कारणों की जानकारी देगी और समस्या के समाधान के लिए अपेक्षित समय-सीमा साझा करेगी।

प्रधान नोडल अधिकारी:

प्रधान नोडल अधिकारी से ग्राहक शिकायतों से संबंधित सभी मामलों में संपर्क किया जा सकता है, और वे नियामक प्राधिकरण के साथ समन्वय करेंगे। संबंधित अधिकारी यह सुनिश्चित करेंगे कि सभी शिकायतें उनके संज्ञान में लाई जाएँ।

शिकायत निवारण के प्रधान नोडल अधिकारी का संपर्क विवरण इस प्रकार है:

नाम: सुश्री हेतल परिहार
पीरामल फाइनेंस लिमिटेड (पहले पीरामल कैपिटल एंड हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड के नाम से जाना जाता था)

1st फ्लोर, अमीति बिल्डिंग, अगस्त्य कॉर्पोरेट पार्क, कमानी जंक्शन, फायर स्टेशन के सामने, एल.बी.एस. मार्ग,
कुर्ला (पश्चिम), मुंबई, महाराष्ट्र – 400070

ईमेल ID: nodal.officer@piramal.com

संपर्क नंबर: 022-71740555

शिकायत निवारण तंत्र भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी मास्टर डायरेक्शन - भारतीय रिज़र्व बैंक (विनियमित संस्थाओं के लिए आंतरिक लोकपाल) दिशा-निर्देश, 2023 के अनुसार संचालित किया जाएगा। कंपनी ने आंतरिक लोकपाल के लिए एक अलग रूपरेखा तैयार की है, जिसमें मानक संचालन प्रक्रिया (SOP) का विवरण शामिल है।

शिकायत निवारण प्रक्रिया

पीरामल फाइनेंस लिमिटेड (पहले पीरामल कैपिटल एंड हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड के नाम से जाना जाता था) में, हमारा उद्देश्य ग्राहकों को सर्वोत्तम सेवा अनुभव प्रदान करना है। हमारे सभी उत्पाद, सेवाएँ और नीतियाँ ग्राहक केंद्रिता के मूल सिद्धांत पर आधारित हैं। हालाँकि, कुछ अवसरों पर ऐसा हो सकता है कि ग्राहक हमारी सेवाओं से पूर्णतः संतुष्ट न हों। ऐसी स्थिति में अपनी शिकायत दर्ज कराने या समस्या को उजागर करने के लिए कृपया नीचे दिए गए प्रक्रिया का पालन करें:

स्तर 1

ग्राहक अपनी शिकायत हमारी कंपनी की वेबसाइट पर दिए गए ग्राहक सेवा टोल-फ्री नंबर 1800 2666 444 पर या customercare@piramal.com पर ईमेल करके या शाखा संचालन प्रबंधक (रिटेल लोन शाखाओं में) या शाखा प्रबंधक/सहायक शाखा प्रबंधक (माइक्रोफाइनेंस शाखाओं में) से मिलकर दर्ज करा सकते हैं। शिकायत प्राप्त होते ही उस पर कार्रवाई की जाएगी।

स्तर 2

यदि ग्राहक को दिए गए समाधान से संतोष नहीं है, या उनकी शिकायत **10 दिनों** के भीतर हल नहीं की गई है, तो वे अपनी शिकायत को आगे बढ़ाते हुए शिकायत निवारण अधिकारी (GRO) को लिख सकते हैं।

ईमेल: grievances@piramal.com

संपर्क नंबर: 022-71740555

स्तर 3

यदि ग्राहक को स्तर 2 पर दिए गए समाधान से भी संतुष्ट नहीं है, या उनकी शिकायत 15 दिनों के भीतर हल नहीं हुई है, तो वे अपनी शिकायत को आगे बढ़ाकर निम्नलिखित अधिकारी को भेज सकते हैं:

प्रधान नोडल अधिकारी (PNO): श्रीमती हेतल परिहार

पीरामल फाइनेंस लिमिटेड (पहले पीरामल कैपिटल एंड हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड के नाम से जाना जाता था)
पहली मंजिल, अमीति बिल्डिंग, अगस्त्य कॉर्पोरेट पार्क, कमानी जंक्शन, फायर स्टेशन के सामने, एल.बी.एस.
मार्ग, कुर्ला (पश्चिम), मुंबई, महाराष्ट्र – 400070

ईमेल: nodal.officer@piramal.com

संपर्क नंबर: 022-71740555

स्तर 4

यदि शिकायत 30 दिनों के भीतर ग्राहक की संतुष्टि के अनुसार हल नहीं होती है,
तो ग्राहक दिए गए लिंक <https://cms.rbi.org/.in> पर ऑनलाइन शिकायत दर्ज करके RBI लोकपाल कार्यालय से संपर्क कर सकता है या नीचे दिए गए पते पर लिख सकता है:

केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र,
भारतीय रिजर्व बैंक, चौथी मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़ – 160017
टोल-फ्री नंबर: 14448

संचालन दक्षता के लिए, कंपनी ने क्षेत्रीय नोडल अधिकारियों की नियुक्ति की है और उनका विवरण नीचे दिया गया है:

नाम	आशीष सिंह
शाखा कार्यालय	कोलकाता – राशबिहारी
ईमेल ID	rno.east@piramal.com
क्षेत्र	पूर्वी क्षेत्र

नाम	यशोवर्धन राय
शाखा कार्यालय	नोएडा - सेक्टर 2
ईमेल ID	rno.north@piramal.com
क्षेत्र	उत्तरी क्षेत्र

नाम	पृथ्वीज माते
शाखा कार्यालय	कुल्ला
ईमेल ID	rno.west@piramal.com
क्षेत्र	पश्चिम क्षेत्र

नाम	श्रीकांत रेड्डी सालिपेला
शाखा कार्यालय	हैदराबाद - अमीरपेट
ईमेल ID	rno.south@piramal.com
क्षेत्र	दक्षिण क्षेत्र