

ಪೀರಾಮಲ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್
(ಈ ಹಿಂದೆ ಪೀರಾಮಲ್ ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ ಮತ್ತು ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಎಂದು
ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗುತ್ತಿತ್ತು)

ನೀತಿ : ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ನೀತಿ

ಅನುಮೋದಿತ ದಿನಾಂಕ : ಸೆಪ್ಟೆಂಬರ್ 24, 2025

ಪರಿಷ್ಕರಣೆ ದಿನಾಂಕ : ಸೆಪ್ಟೆಂಬರ್ 30, 2026

ಆವೃತ್ತಿ : 2.0

ಅನುಮೋದನೆ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ : ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ

ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ನೀತಿ

ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನಕ್ಕೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ-ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ (ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿ-ಸ್ಟೇಲ್ ಆಧಾರಿತ ನಿಯಂತ್ರಣ) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2023 ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಹೊರಡಿಸಿದ ಆರ್‌ಬಿಐ ಸುತ್ತೋಲೆ RBI/DoR/2023-24/106 DoR.FIN.REC. ಸಂಖ್ಯೆ 45/03.10.119/2023-24 ದಿನಾಂಕ ಅಕ್ಟೋಬರ್ 19,2023, ಕಂಪನಿಯು ಪೀರಾಮಲ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (ಹಿಂದೆ ಪೀರಾಮಲ್ ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ ಮತ್ತು ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಎಂದು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗುತ್ತಿತ್ತು) ನ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು (ಇನ್ನು ಮುಂದೆ ಪೀರಾಮಲ್ /ಕಂಪನಿ ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ) ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ. ಈ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ, ಪ್ರತಿ NBFC ತನ್ನ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಕಚೇರಿಗಳಲ್ಲಿ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು, ನೋಂದಾಯಿಸಲು ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲು ಒಂದು ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು.

ಆದ್ದರಿಂದ, ಈ ನೀತಿ ದಾಖಲೆಯ ಈ ಉದ್ದೇಶವು, ಕಂಪನಿಯು ಸ್ವೀಕರಿಸುವ 'ಗ್ರಾಹಕ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು' ಯಾವ ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟಿನೊಳಗೆ ಯಾರು ನಿಭಾಯಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂಬುದರ ಬಗ್ಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುತ್ತದೆ. ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ದಾಖಲೆಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಕಾರ್ಯಸಾಧ್ಯವಾದ ರೂಪದಲ್ಲಿ ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಅದರ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಕೈಗೊಂಡ ಕ್ರಮಗಳ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ವೇದಿಕೆ ಮತ್ತು ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ ನಿರ್ವಹಣೆಗೆ ವರದಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರದ ಬಗೆಗಿನ ನಮ್ಮ ನೀತಿಯು ಉಲ್ಲೇಖಿತ ತತ್ವಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ.

- ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲೂ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ನಡೆಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- ಗ್ರಾಹಕರು ಮಾಡುವ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸೌಜನ್ಯದಿಂದ ಮತ್ತು ಅನಗತ್ಯ ವಿಳಂಬವಿಲ್ಲದೆ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸಂಸ್ಥೆಯೊಳಗೆ ಹೇಗೆ ಪರಿಹರಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಪರ್ಯಾಯ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಹಕ್ಕುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಅವರಿಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ನಿಭಾಯಿಸಬೇಕು, ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಅವು ನಮ್ಮ ಖ್ಯಾತಿ ಮತ್ತು ವ್ಯವಹಾರಕ್ಕೆ ಹಾನಿಯನ್ನುಂಟು ಮಾಡಬಹುದು.
- ನಮ್ಮ ನೌಕರರು ಉತ್ತಮ ನಂಬಿಕೆಯಿಂದ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಪೂರ್ವಾಗ್ರಹವಿಲ್ಲದೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ.

ದೂರುಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವ ವಿಧಾನಗಳು:

ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ವಿಧಾನಗಳು:

ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಕಾಳಜಿಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ 1800 266 6444 ಗೆ ಕರೆ ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ www.piramalfinance.com ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ನಮ್ಮ ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ customercare@piramal.com ಗೆ ಬರೆಯುವ ಮೂಲಕ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು.

ಶಾಖೆಗಳು:

ಪೀರಾಮಲ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (ಈ ಹಿಂದೆ ಪೀರಾಮಲ್ ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ ಮತ್ತು ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಎಂದು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗುತ್ತಿತ್ತು) ಪ್ರತಿ ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ದೂರು ನೋಂದಣಿಯನ್ನು ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಆಯಾ ಶಾಖೆ/ಗಳಲ್ಲಿಯೇ ಸ್ವತಃ ಅವುಗಳನ್ನು ನೋಡಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ/ಪರಿಹರಿಸುತ್ತದೆ. ಶಾಖೆಯ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು/ಶಾಖೆಯ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು/ಸಹಾಯಕ ಶಾಖೆಯ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಅಂತಹ ಯಾವುದೇ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸುವ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಈ ನೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಅಂತಹ ಎಲ್ಲಾ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ತೃಪ್ತಿಕರವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸಮಯದೊಳಗೆ ಪರಿಹರಿಸಲು ಸೂಕ್ತ ಅಧಿಕಾರಿಗಳಿಂದ ಅಗತ್ಯವಾದ ಸಹಾಯವನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತಾರೆ.

ಆಡಳಿತ ಕಚೇರಿಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಾಫ್ಟ್ ಕಾಪಿಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ವಹಿಸಬಹುದು.

ವೆಬ್‌ಸೈಟ್:

ಗ್ರಾಹಕರು ವಿವಿಧ ಸೇವಾ ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರಗಳ ವಿವರಗಳನ್ನು ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ www.piramalfinance.com ನಲ್ಲಿ "ನಮ್ಮನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಿ" ವಿಭಾಗದಲ್ಲಿ ಕಾಣಬಹುದು.

ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಸರ್ವಿಸ್ ಪ್ರೊವೈಡರ್ (LSP) ಮತ್ತು ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ಗಳು (DLA) ನಿಂದ ಪ್ರಾರಂಭಿಸಲಾದ ವ್ಯವಹಾರಕ್ಕಾಗಿ, ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ಗೆ ಲಿಂಕ್ ಅನ್ನು ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಸರ್ವಿಸ್ ಪ್ರೊವೈಡರ್ (ಗಳು) ಮತ್ತು ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ಗಳ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆ. LSP/DLA ಒದಗಿಸಿದ ಪರಿಹಾರವು ತೃಪ್ತಿಕರವಾಗಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಸಾಲಗಾರರು / ಗ್ರಾಹಕರು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಕಂಪನಿಯನ್ನು ತಲುಪಲು ಇದು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡುತ್ತದೆ. ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪಾಲುದಾರರ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ.

ಪರಿಹಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ:

ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು, ವಿನಂತಿಗಳು ಮತ್ತು ದೂರುಗಳಿಗಾಗಿ ನಮ್ಮ ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ (customercare@piramal.com) ಗೆ ಬರೆಯಲು ಅಥವಾ ಕಸ್ಟಮರ್ ಕೇರ್ ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ (1800 2666 444) ಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಲು ಸೂಚಿಸಲಾಗಿದೆ.

ರಿಟೇಲ್ ಲೋನ್ ಗಳಿಗಾಗಿ - ಗ್ರಾಹಕರು ನಮ್ಮ ರಿಟೇಲ್ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 10:00 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 4:00 ರವರೆಗೆ ಶಾಖಾ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರನ್ನು ಭೇಟಿ ಮಾಡಬಹುದು. (ಎಲ್ಲಾ ಭಾನುವಾರಗಳು, ಸಾರ್ವಜನಿಕ ರಜಾದಿನಗಳು, 1 ನೇ ಮತ್ತು 2 ನೇ ಶನಿವಾರ ರಜೆಯಿರುತ್ತದೆ)

ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಲೋನ್ ಗಳಿಗಾಗಿ - ಗ್ರಾಹಕರು ನಮ್ಮ MFI ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 08:00 ರಿಂದ ಮಧ್ಯಾಹ್ನ 3:30 ರವರೆಗೆ (ಎಲ್ಲಾ ಭಾನುವಾರಗಳು, ಸಾರ್ವಜನಿಕ ರಜಾದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಮುಚ್ಚಲಾಗುತ್ತದೆ) ಶಾಖಾ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು / ಸಹಾಯಕ ಶಾಖಾ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರನ್ನು ಭೇಟಿ ಮಾಡಬಹುದು.

ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರವಾಗಿ ಶಾಖೆ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು/ಶಾಖೆ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು/ಸಹಾಯಕ ಶಾಖಾ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು ಇರುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯವಿರುವಂತೆ ದೂರುದಾರರು/ರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುತ್ತಾರೆ. ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧಿತ ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ಅವರು ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ವಹಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಆ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯಿಂದ ಸಹಾಯ ಮತ್ತು ಬೆಂಬಲವನ್ನು ಪಡೆಯಬಹುದು.

ಕಂಪನಿಯ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್(ಗಳು), LSP, DLA ಕಂಪನಿಯೊಂದಿಗೆ ಪಾಲುದಾರಿಕೆ ಹೊಂದಿರುವ ಸೇವೆಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸಹ ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ.

ಯಾವುದೇ ದೂರಿನ ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಸಮಯ ಬೇಕಾದರೆ, ಕಂಪನಿಯು ಪರಿಹಾರ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಕಾರಣಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು/ನಿಯಂತ್ರಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಮಸ್ಯೆಯ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಸಮಯವನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ:

ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ವಿಷಯಗಳಿಗೆ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ಅವರು ಆವೃತ್ತಿ 2.0 ಅನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂಪರ್ಕಿಸುತ್ತಾರೆ. ಎಲ್ಲಾ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು ಅವರ ಗಮನಕ್ಕೆ ತರಬೇಕು.

ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ/ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿವೆ:

ಹೆಸರು: ಕು. ಹೇತಲ್ ಪರಿಹಾರ್

ಪೀರಾಮಲ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (ಈ ಹಿಂದೆ ಪೀರಾಮಲ್ ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ ಮತ್ತು ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಎಂದು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗುತ್ತಿತ್ತು)

1ನೇ ಮಹಡಿ, ಅಮಿತಿ ಬಿಲ್ಡಿಂಗ್, ಅಗಸ್ಟ್ ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಪಾರ್ಕ್, ಕಮಾನಿ ಜಂಕ್ಷನ್, ಅಗ್ನಿಶಾಮಕ ಠಾಣೆ ಎದುರು,
LBS ಮಾರ್ಗ, ಕುರ್ಲಾ (W), ಮುಂಬೈ ಮಹಾರಾಷ್ಟ್ರ 400070.

ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ: nodal.officer@piramal.com

ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ: 022- 71740555

ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿರ್ವಹಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಗಳಿಗೆ
ಆಂತರಿಕ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2023 ರ ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನದ ಪ್ರಕಾರ ನಿಯಂತ್ರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
ಕಂಪನಿಯು ಆಂತರಿಕ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗಾಗಿ ಪ್ರಮಾಣಿತ ಕಾರ್ಯಾಚರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು (SOP)
ರೂಪಿಸುವ ಪ್ರತ್ಯೇಕ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ಇರಿಸಿದೆ.

ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ವಿಧಾನ

ಪೀರಾಮಲ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (ಈ ಹಿಂದೆ ಪೀರಾಮಲ್ ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ ಮತ್ತು ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಎಂದು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗುತ್ತಿತ್ತು), ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿ ಅತ್ಯುತ್ತಮವಾದದ್ದನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು ನಮ್ಮ ಪ್ರಯತ್ನವಾಗಿದೆ. ನಮ್ಮ ಎಲ್ಲಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು, ಸೇವೆಗಳು ಮತ್ತು ನೀತಿಗಳು ಗ್ರಾಹಕ ಕೇಂದ್ರಿತತೆಯ ಮೂಲ ಮೌಲ್ಯದ ಮೇಲೆ ನಿರ್ಮಿಸಲಾಗಿದೆ. ಒದಗಿಸಲಾದ ಸೇವೆಗಳಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ತೃಪ್ತರಾಗದ ಸಂದರ್ಭಗಳು ಇರಬಹುದು. ಅಂತಹ ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ಹೈಲೈಟ್ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ದೂರು ದಾಖಲಿಸಲು ದಯವಿಟ್ಟು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ:

ಹಂತ 1

ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ನಮ್ಮ ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಕಸ್ಟಮರ್ ಕೇರ್ ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ 1800 2666 444 ಮೂಲಕ ಅಥವಾ customercare@piramal.com ಗೆ ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು ಅಥವಾ ಶಾಖೆ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರನ್ನು (ರಿಟೇಲ್ ಲೋನ್ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ) ಅಥವಾ ಶಾಖೆ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು / ಸಹಾಯಕ ಶಾಖೆ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರನ್ನು (ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ) ಭೇಟಿ ಮಾಡಬಹುದು. ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಕೂಡಲೇ ಕ್ರಮ ಕೈಗೊಳ್ಳಲಾಗುವುದು.

ಹಂತ 2

ಗ್ರಾಹಕರು ಒದಗಿಸಿದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಅವರ ಪ್ರಶ್ನೆಯನ್ನು 10 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ (GRO) ಗೆ ಪತ್ರ ಬರೆಯುವ ಮೂಲಕ ದೂರು ನೀಡಬಹುದು.

ಇಮೇಲ್: grievances@piramal.com

ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ: 022- 71740555

ಹಂತ 3

ಹಂತ 2 ರಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಅವರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು 15 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳಿಗೆ ದೂರು ನೀಡಬಹುದು:

ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ (PNO) - ಕು.ಹೇತಲ್ ಪರಿಹಾರ್,

ಪೀರಾಮಲ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (ಈ ಹಿಂದೆ ಪೀರಾಮಲ್ ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ ಮತ್ತು ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಎಂದು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗುತ್ತಿತ್ತು)

1ನೇ ಮಹಡಿ, ಅಮಿತಿ ಬಿಲ್ಡಿಂಗ್, ಅಗಸ್ಟ್ ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಪಾರ್ಕ್, ಕಮಾನಿ ಜಂಕ್ಷನ್, ಅಗ್ನಿಶಾಮಕ ರಾಣಿ ಎದುರು, LBS ಮಾರ್ಗ, ಕುರ್ಲಾ (W), ಮುಂಬೈ ಮಹಾರಾಷ್ಟ್ರ 400070.

ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ: nodal.officer@piramal.com

ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ: 022- 71740555

ಹಂತ 4

30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಗೆ ತಕ್ಕಂತೆ ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು <https://cms.rbi.org/.in> ಲಿಂಕ್‌ನಲ್ಲಿ ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ಮೂಲಕ RBI ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕಚೇರಿಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು ಅಥವಾ ಕೆಳಗೆ ತಿಳಿಸಲಾದ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಬರೆಯಬಹುದು:

ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಶೀದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರ,

ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, 4ನೇ ಮಹಡಿ, ಸೆಕ್ಟರ್ 17, ಚಂಡೀಗಢ - 160017

ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ 14448

ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ದಕ್ಷತೆಗಾಗಿ, ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗಳನ್ನು ನೇಮಿಸಿದೆ ಮತ್ತು ಅದರ ವಿವರಗಳನ್ನು ಇಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ:

ಹೆಸರು	ಆಶಿಶ್ ಸಿಂಗ್
ಶಾಖಾ ಕಚೇರಿ	ಕೋಲ್ಕತ್ತಾ - ರಾಶ್‌ಬೆಹಾರಿ
ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ	rno.east@piramal.com
ಪ್ರದೇಶ	ಪೂರ್ವ ವಲಯ

ಹೆಸರು	ಯಶೋವರ್ಧನ್ ರಾಯ್
ಶಾಖಾ ಕಚೇರಿ	ನೋಯ್ಡಾ - ಸೆಕ್ಷರ್ 2
ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ	rno.north@piramal.com
ಪ್ರದೇಶ	ಉತ್ತರ ವಲಯ

ಹೆಸರು	ಪೃಥ್ವಿಜ್ ಮೇಟ್
ಶಾಖಾ ಕಚೇರಿ	ಕುರ್ಲಾ
ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ	rno.west@piramal.com
ಪ್ರದೇಶ	ಪಶ್ಚಿಮ ವಲಯ

ಹೆಸರು	ಶ್ರೀಕಾಂತ್ ರೆಡ್ಡಿ ಸಲಿಪೆಲ
ಶಾಖಾ ಕಚೇರಿ	ಹೈದರಾಬಾದ್ - ಅಮೀರ್‌ಪೇಟೆ
ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ	rno.south@piramal.com
ಪ್ರದೇಶ	ದಕ್ಷಿಣ ವಲಯ