

पीरामाल फायनान्स लिमिटेड

(पूर्वीचे नाव: पीरामल कॅपिटल अँड हाउसिंग फायनान्स लिमिटेड)

धोरण	: तक्रार निवारण धोरण
मान्यता दिनांक	: सप्टेंबर 24, 2025
सुधारित आवृत्ती	: सप्टेंबर 30, 2026
आवृत्ती	: 2.0
मान्यता	: संचालक मंडळ

तक्रार निवारण धोरण

19 ऑक्टोबर 2023 रोजीच्या RBI परिपत्रक RBI/DOR/2023/24/106 DOR FIN REC क्र. 45/03 10 119/2023-24 द्वारे रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाने जारी केलेल्या मास्टर डायरेक्शन - रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी - स्केल बेस्ड रेग्युलेशन) निर्देश, 2023 नुसार, कंपनीने पीरामल फायनान्स लिमिटेड (पूर्वी पीरामल कॅपिटल अँड हाऊसिंग फायनान्स लिमिटेड म्हणून ओळखले जाणारे) (यापुढे पीएफएल/कंपनी म्हणून संदर्भित) च्या फेअर प्रॅक्टिसेस कोडचा स्वीकार केला आहे. या मार्गदर्शक तत्वांनुसार प्रत्येक NBFCला त्यांच्या प्रत्येक कार्यालयात तक्रारी आणि गाऱ्हाणी प्राप्त करण्यासाठी, नोंदणी करण्यासाठी आणि त्यांचे निवारण करण्यासाठी एक प्रणाली आणि प्रक्रिया असणे आवश्यक आहे.

म्हणून, या धोरण दस्तऐवजाचा उद्देश कंपनीला प्राप्त झालेल्या 'ग्राहकांच्या तक्रारी' कशा, कोणाकडून आणि कोणत्या कालावधीत हाताळल्या जातील याशी संबंधित आहे. सर्व ग्राहकांच्या तक्रारींची नोंद कंपनीकडून शक्य असेल तशा स्वरूपात ठेवली जाईल आणि सर्व तक्रारी व्यवस्थापनाला योग्य मंचावर आणि स्वरूपात कळवल्या जातील, तसेच त्यांचे निराकरण करण्यासाठी उचलेल्या पावलांचे तपशीलही कळवले जातील.

तक्रार निवारणाचे आमचे धोरण खाली नमूद केलेल्या तत्वांचे पालन करते.

- ग्राहकांना नेहमीच योग्य वागणूक दिली पाहिजे.
- ग्राहकांनी केलेल्या तक्रारी सौजन्याने आणि अनावश्यक विलंब न करता हाताळल्या गेल्या पाहिजेत.
- ग्राहकांना त्यांच्या तक्रारी/गाऱ्हाणी संस्थेमध्ये वरील स्तरावर नेण्याच्या मार्गाबद्दल आणि कंपनीने त्यांच्या तक्रारींना दिलेल्या प्रतिसादाने पूर्णपणे समाधानी नसल्यास पर्यायी उपाय मिळविण्याच्या त्यांच्या अधिकारांबद्दल पूर्णपणे माहिती दिली गेली पाहिजे.
- सर्व तक्रारी पूर्ण कार्यक्षमतेने आणि निष्पक्षपणे हाताळल्या पाहिजेत कारण अन्यथा त्या आपल्या प्रतिष्ठेला आणि व्यवसायाला हानी पोहोचवू शकतात.
- आपले कर्मचारी चांगल्या श्रद्धेने आणि ग्राहकांच्या हिताला बाधा न आणता काम करतील.

तक्रारी प्राप्त करण्याच्या पद्धती:

ग्राहक सेवा चॅनेल:

ग्राहक त्यांच्या समस्या 1800 266 6444 या कस्टमर केअर टोल फ्री क्रमांकावर कॉल करून किंवा www.piramalfinance.com या वेबसाइटवर नमूद केलेला आमचा ईमेल आयडी customercare@piramal.com वर लिखित स्वरूपात कळवू शकतात.

शाखा:

पीरामल फायनान्स लिमिटेड (पूर्वी पीरामल कॅपिटल अँड हाऊसिंग फायनान्स लिमिटेड म्हणून ओळखले जाणारे) प्रत्येक शाखेत तक्रार नोंदणी सुविधा उपलब्ध करून देईल आणि संबंधित शाखेतच (शाखांमध्ये) तक्रार नोंदवहीची सेवा देईल/निवारण करेल. शाखा संचालन व्यवस्थापक / शाखा व्यवस्थापक / सहाय्यक शाखा व्यवस्थापक हे प्राप्त झालेल्या कोणत्याही तक्रारी प्राप्त करण्यासाठी आणि आवश्यकतेनुसार, या धोरणात दर्शविलेल्या वेळेत अशा सर्व तक्रारींचे समाधानकारकपणे निराकरण करण्यासाठी योग्य अधिकाऱ्यांकडून मदत घेण्याची जबाबदारी घेतील.

प्रशासकीय कार्यालयाच्या बाबतीत, तक्रारी सॉफ्ट कॉपीच्या स्वरूपामध्ये जतन केल्या जाऊ शकतात.

वेबसाइट:

ग्राहकांना www.piramalfinance.com या वेबसाइटवरील "आमच्याशी संपर्क साधा" विभागात विविध सेवा संपर्क बिंदूची माहिती मिळू शकते.

लेंडिंग सर्व्हिस प्रोव्हायडर (LSP) आणि डिजिटल लेंडिंग अॅप्लीकेशन (DLA) द्वारे निर्माण झालेल्या व्यवसायासाठी, कंपनीसाठी लेंडिंग सर्व्हिस प्रोव्हायडर आणि डिजिटल लेंडिंग अॅप्लीकेशनच्या वेबसाइटवर कंपनीच्या वेबसाइटची लिंक प्रदान केली आहे. LSP/DLA द्वारे प्रदान केलेले निराकरण समाधानकारक नसल्यास कर्जदार/ग्राहकांना तक्रार निवारणासाठी कंपनीशी संपर्क साधता यावा यासाठी ही सुविधा देण्यात आली आहे.

कर्ज देणाऱ्या भागीदारांची माहिती कंपनीच्या वेबसाइटवर उपलब्ध करून दिली आहे.

निवारण प्रक्रिया:

ग्राहकांनी त्यांच्या शंका, विनंत्या आणि तक्रारी कळविण्यासाठी आमचा ईमेल आयडी (customer@piramal.com) वर लिखित कळवावे किंवा कस्टमर केअर टोल फ्री क्रमांक (1800 2666 444) वर कॉल करावा.

किरकोळ कर्जासाठी, ग्राहक आमच्या किरकोळ शाखांमध्ये सकाळी 10:00 ते दुपारी 4:00 वाजेपर्यंत शाखेच्या संचालन व्यवस्थापकांना भेटू शकतात. (सर्व रविवार, सार्वजनिक सुट्टी, पहिला आणि दुसरा शनिवारी बंद)

मायक्रोफायनान्स कर्जासाठी, ग्राहक आमच्या MFI शाखांमध्ये सकाळी 08:00 ते दुपारी 3:30 वाजेपर्यंत शाखा व्यवस्थापकांना भेटू शकतात.

शाखा संचालन व्यवस्थापक/शाखा व्यवस्थापक/सहाय्यक शाखा व्यवस्थापक हे ग्राहकांसाठी संपर्क बिंदू असतील आणि आवश्यकतेनुसार तक्रारदारांशी संवाद साधतील. ते शाखेतील महत्वाचे व्यक्ती असतील, ग्राहकांशी संबंधित सर्व प्रश्नांचे निराकरण करण्यासाठी जबाबदार असतील आणि त्या उद्देशाने, निराकरणासाठी संबंधित कर्मचाऱ्यांकडून मदत आणि सहकार्य घेऊ शकतील.

कंपनीची तक्रार निवारण यंत्रणा कंपनीसोबत भागीदारी केलेल्या कॉल सेंटर (सेंटर्स), LSP, DLA आणि इतर आउटसोर्स केलेल्या व्यवस्थांद्वारे प्रदान केलेल्या सेवांशी संबंधित तक्रारी देखील हाताळेल.

जर तक्रारीचे निराकरण करण्यासाठी अतिरिक्त कालावधी आवश्यक असेल, तर कंपनी ग्राहक/नियामकाला विलंबाची कारणे कळवेल आणि समस्येचे निराकरण करण्यासाठी अपेक्षित कालावधी कळवेल.

प्रमुख नोडल अधिकारी:

ग्राहकांच्या तक्रारींशी संबंधित सर्व बाबींसाठी प्रधान नोडल अधिकाऱ्याशी संपर्क साधता येईल आणि ते नियामकांशी संपर्क साधतील. संबंधित अधिकाऱ्यांनी सर्व तक्रारी त्यांच्या निदर्शनास आणून दिल्या पाहिजेत.

तक्रार निवारण/प्रमुख नोडल अधिकारी यांचे संपर्क तपशील खालीलप्रमाणे आहेत:

नाव: श्रीमती हेतल परिहार

पीरामल फायनान्स लिमिटेड (पूर्वी पीरामल कॅपिटल अँड हाऊसिंग फायनान्स लिमिटेड म्हणून ओळखले जाणारे)

1ला मजला, अमिती बिल्डिंग, अगस्त्य कॉर्पोरेट पार्क, कमानी जंक्शन, अग्निशमन केंद्रासमोर, LBS मार्ग, कुर्ली

(पश्चिम), मुंबई, MH 400070.

ईमेल आयडी: nodal.officer@piramal.com

संपर्क क्रमांक: 022- 71740555

तक्रार निवारण यंत्रणा मास्टर डायरेक्शन - रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (नियमन केलेल्या संस्थांसाठी अंतर्गत लोकपाल) निर्देश, 2023 नुसार नियंत्रित केली जाईल. कंपनीने अंतर्गत लोकपालसाठी मानक कार्यपद्धती (SOP) ची रूपरेखा देणारी एक स्वतंत्र चौकट तयार केली आहे.

तक्रार निवारण प्रक्रिया

पीरामल फायनान्स लिमिटेड (पूर्वी पीरामल कॅपिटल अँड हाऊसिंग फायनान्स लिमिटेड म्हणून ओळखले जाणारे) येथे, ग्राहकांना सर्वोत्तम सेवा देण्याचा आमचा प्रयत्न आहे. आमची सर्व उत्पादने, सेवा आणि धोरणे ग्राहककेंद्रिततेच्या मूलभूत मूल्याभोवती उभारली जातात. अशा काही घटना असू शकतात जिथे ग्राहक प्रदान केलेल्या सेवांबद्दल समाधानी नसतात. अशा घटनांवर प्रकाश टाकण्यासाठी आणि तक्रार नोंदवण्यासाठी कृपया खालील प्रक्रिया अनुसरण केली जावी:

स्तर 1

ग्राहक आमच्या कंपनीच्या वेबसाइटवर नमूद केलेला ग्राहक सेवा टोल फ्री क्रमांक 1800 2666 444 द्वारे किंवा customercare@piramal.com वर ईमेल करून आपली तक्रार नोंदवू शकतात किंवा शाखा संचालन व्यवस्थापक (किरकोळ कर्ज शाखांमध्ये) किंवा शाखा व्यवस्थापक / सहाय्यक शाखा व्यवस्थापक (मायक्रोफायनान्स शाखांमध्ये) यांना भेटू शकतात. तक्रार प्राप्त होताच त्यावर कारवाई केली जाईल.

स्तर 2

जर ग्राहक दिलेल्या निराकरणावर समाधानी नसतील किंवा त्यांची तक्रार 10 दिवसांच्या आत सोडवली गेली नाही, तर ग्राहक तक्रार निवारण अधिकारी (GRO) यांच्याकडे लिखित स्वरूपामध्ये तक्रार नोंदवू शकतात.

ईमेल: grievances@piramal.com

संपर्क क्रमांक: 022- 71740555

स्तर 3

जर ग्राहक स्तर 2 मध्ये दिलेल्या निराकरणावर समाधानी नसतील किंवा त्याच्या समस्या 15 दिवसांच्या आत निराकरण केल्या गेल्या नाहीत, तर ग्राहक तक्रार पुढील स्तरावर नेऊ शकतात:

प्रिन्सिपल नोडल ऑफिसर (पीएनओ) - श्रीमती हेतल परिहार,

पीरामल फायनान्स लिमिटेड (पूर्वी पीरामल कॅपिटल अँड हाऊसिंग फायनान्स लिमिटेड म्हणून ओळखले जाणारे)

1ला मजला, अमिती बिल्डिंग, अगस्त्य कॉर्पोरेट पार्क, कमानी जंक्शन, अग्निशमन केंद्रासमोर, LBS मार्ग, कुर्ला (पश्चिम) मुंबई MH 400070.

ईमेल: nodal.officer@piramal.com

संपर्क क्रमांक: 022- 71740555

स्तर 4

जर 30 दिवसांच्या आत ग्राहकांचे समाधान होईल अशा प्रकारे तक्रारीचे निराकरण न झाल्यास, ग्राहक <https://cms.rbi.org/.in> या लिंकवर ऑनलाइन तक्रार दाखल करून RBI लोकपाल कार्यालयाशी संपर्क साधू शकतात किंवा खाली दिलेल्या पत्त्यावर लिखित संपर्क करू शकतात:

केंद्रीकृत प्राप्ती आणि प्रक्रिया केंद्र,

भारतीय रिझर्व्ह बँक, 4था मजला, सेक्टर 17, चंदीगड - 160017

टोल फ्री क्रमांक 14448

संचालन कार्यक्षम होण्यासाठी, कंपनीने प्रादेशिक नोडल अधिकाऱ्यांची नियुक्ती केली आहे आणि त्यांची माहिती येथे दिली आहे:

नाव	आशीष सिंग	नाव	यशोवर्धन रॉय
शाखा कार्यालय	कोलकाता - रासबिहारी	शाखा कार्यालय	नोएडा - सेक्टर 2
ईमेल आयडी	rno.east@piramal.com	ईमेल आयडी	rno.north@piramal.com
प्रदेश	पूर्व झोन	प्रदेश	उत्तर झोन
नाव	पृथ्वीज मते	नाव	श्रीकांत रेड्डी सलीपेला
शाखा कार्यालय	कुर्ला	शाखा कार्यालय	हैदराबाद - अमीरपेट
ईमेल आयडी	rno.west@piramal.com	ईमेल आयडी	rno.south@piramal.com
प्रदेश	पश्चिम झोन	प्रदेश	दक्षिण झोन