

பிராமல் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட்
(முன்னர் பிராமல் கேபிடல் & ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் என்று
அறியப்பட்டது)

கொள்கை : குறைதீர்க்கும் கொள்கை

அங்கீகரிக்கப்பட்ட தேதி : செப்டம்பர் 24, 2025

திருத்தப்பட்ட தேதி : செப்டம்பர் 30, 2026

பதிப்பு : 2.0

அங்கீகரிக்கும் அதிகாரம் : நிர்வாகக் குழு

குறைதீர்க்கும் கொள்கை

இந்திய ரிசர்வ் வங்கி வெளியிட்ட மாஸ்டர் டைரக்டன்ஸ், 2023 (அதாவது, 2023 அக்டோபர் 19 தேதியிட்ட RBI/DoR/2023-24/106 DoR.FIN.REC. No.45/03.10.119/2023-24 சுற்றறிக்கை) விதிகளுக்கு இணங்க, பிராமல் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் (முன்னர் பிராமல் கேபிடல் & ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் என்று அறியப்பட்டது) (இனிமேல் PFL/நிறுவனம் என அழைக்கப்படும்). நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீட்டை ஏற்றுக்கொண்டுள்ளது. இந்த வழிகாட்டுதலின்படி, ஒவ்வொரு NBFC-ம் அதன் அனைத்து அலுவலகங்களிலும் வாடிக்கையாளர் புகார்கள் மற்றும் குறைகளைப் பெறுவதற்கும், பதிவு செய்வதற்கும், உரிய தீர்வு காண்பதற்கும் ஒரு முறையான செயல்பாட்டு அமைப்பு மற்றும் நடைமுறையை நிறுவ வேண்டும்.

இந்தக் கொள்கை ஆவணத்தின் நோக்கம் என்னவென்றால், நிறுவனத்தால் பெறப்படும் 'வாடிக்கையாளர் குறைகள்' யார் பொறுப்பில், என்ன நடைமுறைப்படி, மற்றும் குறிப்பிட்ட காலக்கெடுவுக்குள் எவ்வாறு தீர்க்கப்படும் என்பதை வரையறுப்பதாகும். அனைத்து வாடிக்கையாளர் புகார்கள் தொடர்பான பதிவுகளும் நிறுவனத்தால் சரியான வடிவத்தில் பராமரிக்கப்பட்டு, அவை தீர்க்க எடுக்கப்பட்ட நடவடிக்கைகள் பற்றிய விவரங்களுடன் நிர்வாகத்திற்கு முறையாக அறிக்கை அளிக்கப்படும்.

எங்களது குறைதீர்க்கும் கொள்கையானது பின்வரும் அடிப்படைத் தத்துவங்களின்படி செயல்படுகிறது:

- வாடிக்கையாளர்கள் அனைத்துச் சூழ்நிலைகளிலும் பாரபட்சமின்றி நியாயமாக நடத்தப்படுவார்கள்.
- வாடிக்கையாளர்கள் எழுப்பும் புகார்கள் அனைத்தும் மரியாதையுடனும் மற்றும் தேவையற்ற காலதாமதமின்றி விரைவாகவும் கையாளப்படும்.
- புகார்தாரர்களுக்கு, நிறுவனத்திற்குள் தங்கள் குறைகளை அடுத்த நிலைக்கு எடுத்துச் செல்ல உள்ள வழிகள் குறித்தும், அத்துடன் நிறுவனத்தின் பதிலில் திருப்தி அடையாத பட்சத்தில் அவர்களுக்குக் கிடைக்கும் மாற்றுத் தீர்வுகளுக்கான உரிமைகள் குறித்தும் முழுமையாகத் தெரிவிக்கப்படும்.
- நற்பெயரையும் நிறுவனத்தையும் பாதுகாக்க, பெறப்படும் அனைத்துப் புகார்களும் திறமையாகவும் நியாயமாகவும் கையாளப்படும்.
- எங்கள் ஊழியர்கள் நன் நம்பிக்கையுடன் செயல்படுவதுடன், வாடிக்கையாளரின் நலன்களுக்கு எந்தவிதப் பாரபட்சமும் இன்றிச் செயல்படுவார்கள்.

குறைகளைப் பெறும் முறைகள்:

வாடிக்கையாளர் சேவை வழிமுறைகள்:

வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் குறைகளை நிறுவனத்தின் அதிகாரப்பூர்வ இணையதளத்தில் (www.piramalfinance.com) குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி, கட்டணமில்லா சேவை எண் 1800 266 6444 மூலமாகவோ அல்லது

customercare@piramal.com என்ற மின்னஞ்சல் முகவரிக்கு எழுதுவதன் மூலமாகவோ தெரிவிக்கலாம்.

கிளைகள்:

பிராமல் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் (முன்னர் பிராமல் கேபிடல் & ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் என்று அறியப்பட்டது) அதன் அனைத்துக் கிளைகளிலும் ஒரு புகார் பதிவேட்டை வாடிக்கையாளர்கள் அணுகும்படி வைத்திருக்கும். இப்புகார்களைக் கிளையிலேயே கவனித்துத் தீர்ப்பதற்கான நடவடிக்கைகள் எடுக்கப்படும். கிளை செயல்பாட்டு மேலாளர்கள் / கிளை மேலாளர் / உதவி கிளை மேலாளர் ஆகியோரே பெறப்பட்ட குறைகளைச் சேகரிப்பதற்கும், தேவைப்பட்டால் உரிய அதிகாரிகளின் உதவியை நாடுவதற்கும், இந்தக் கொள்கையில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள காலக்கெடுவுக்குள் அனைத்து குறைகளுக்கும் திருப்திகரமாகத் தீர்வு காண்பதற்கும் பொறுப்பாவார்கள். நிர்வாக அலுவலகங்களில், இந்த புகார்கள் மென் பிரதியாக பராமரிக்கப்படலாம்.

இணையதளம்:

வாடிக்கையாளர்கள் www.piramalfinance.com என்ற இணையதளத்தில் உள்ள "தொடர்பு கொள்க" பிரிவில் பல்வேறு சேவைத் தொடர்பு புள்ளிகளின் விவரங்களைப் பார்க்கலாம். கடன் சேவை வழங்குநர்கள் (LSP) மற்றும் டிஜிட்டல் கடன் விண்ணப்பங்கள் (DLA) மூலம் வணிகம் மேற்கொள்ளப்பட்டால், நிறுவனத்தின் இணையதளத்திற்கான இணைப்பு LSP மற்றும் DLA-களின் இணையதளங்களில் வழங்கப்படும். LSP/DLA அளித்த தீர்வு திருப்திகரமாக இல்லாத பட்சத்தில், கடன் வாங்குபவர்கள்/வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் குறைபாடுகளைத் தீர்க்க நிறுவனத்தை அணுகுவதற்கு இது வழிவகை செய்கிறது. கடன் வழங்கும் கூட்டாளர்களின் விவரங்களும் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் கிடைக்கின்றன.

குறைதீர்க்கும் செயல்முறை:

வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் கேள்விகள், கோரிக்கைகள் அல்லது புகார்களைப் பதிவு செய்ய, நிறுவனத்தின் மின்னஞ்சல் ஐடிக்கு (customercare@piramal.com) எழுதலாம் அல்லது கட்டணமில்லா வாடிக்கையாளர் சேவை எண்ணான 1800 2666 444-க்கு அழைக்கலாம் என்று அறிவுறுத்தப்படுகிறார்கள்.

ரிட்டெயில் லோன்களுக்கு - ரிட்டெயில் லோன் கிளைகளில் உள்ள கிளை செயல்பாட்டு மேலாளரை விடுமுறை நாட்கள் (அனைத்து ஞாயிற்றுக்கிழமைகள், பொது விடுமுறைகள், 1வது மற்றும் 2வது சனிக்கிழமைகள்) தவிர்த்து, காலை 10:00 மணி முதல் மாலை 4:00 மணி வரை வாடிக்கையாளர்கள் சந்திக்கலாம்.

மைக்ரோஃபைனான்ஸ் கடன்களுக்கு - MFI கிளைகளில் உள்ள கிளை மேலாளர் / உதவி கிளை மேலாளரை விடுமுறை நாட்கள் (அனைத்து ஞாயிற்றுக்கிழமைகள், பொது விடுமுறைகள்) தவிர்த்து, காலை 08:00 மணி முதல் மாலை 3:30 மணி வரை வாடிக்கையாளர்கள் சந்திக்கலாம்.

கிளை செயல்பாட்டு மேலாளர்/கிளை மேலாளர்/உதவி கிளை மேலாளர் ஆகியோர் வாடிக்கையாளர்களுக்கான முக்கியத் தொடர்புப் புள்ளிகளாக செயல்படுவார்கள். அவர்கள் புகார்தாரர்களுடன் தேவைக்கேற்ப தொடர்புகொள்வார்கள். வாடிக்கையாளர் தொடர்பான அனைத்துக்

கேள்விகளுக்கும் தீர்வு காண்பதற்கு அவர்கள் பொறுப்பாவார்கள், அதற்காக சம்பந்தப்பட்ட பணியாளர்களிடமிருந்து உதவியையும் ஆதரவையும் கோரலாம்.

நிறுவனத்தின் குறைதீர்க்கும் செயல்முறையானது, நிறுவனத்துடன் இணைந்துள்ள கால் சென்டர்(கள்), LSP, DLA மற்றும் பிற வெளிப்புற ஒப்பந்தங்கள் மூலம் வழங்கப்படும் சேவைகள் தொடர்பான குறைகளையும் கையாளும்.

ஒரு புகாரைத் தீர்ப்பதற்கு கூடுதல் கால அவகாசம் தேவைப்பட்டால், நிறுவனம் தாமதத்திற்கான காரணங்களை வாடிக்கையாளர்/ஒழுங்குமுறை ஆணையத்திற்குத் தெரிவிக்கும், மேலும் பிரச்சினைக்கான தீர்வு கிடைக்கும் எதிர்பார்க்கப்படும் காலக்கெடுவையும் வழங்கும்.

முதன்மை நோடல் அதிகாரி:

முதன்மை நோடல் அதிகாரி வாடிக்கையாளர் குறைகள் தொடர்பான அனைத்து விஷயங்களுக்கும் தொடர்பு கொள்ளப்படலாம், மேலும் அவர் ஒழுங்குமுறை ஆணையத்துடன் நிறுவனத்தின் சார்பில் தொடர்பு கொள்வார். சம்பந்தப்பட்ட அதிகாரிகளால் அனைத்து குறைகளும் அவரது கவனத்திற்கு கொண்டு வரப்படும்.

முதன்மை நோடல் அதிகாரியின் விவரங்கள்:

பெயர்: திருமதி. ஹேதல் பரிஹார்

முகவரி: பிராமல் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் (முன்னர் பிராமல் கேபிடல் & ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் என்று அறியப்பட்டது), 1வது தளம், அமிதி கட்டிடம், அகஸ்தியா கார்ப்பரேட் பார்க், கமாணி சந்திப்பு, தீயணைப்பு நிலையம் எதிரில், LBS மார்க், குர்லா (W), மும்பை MH 400070.

மின்னஞ்சல் ஐடி: nodal.officer@piramal.com

தொடர்பு எண்: 022-71740555

இந்தக் குறைதீர்க்கும் செயல்முறையானது, மாஸ்டர் டைரக்டன் - ரிசர்வ் பேங்க் ஆஃப் இந்தியா (ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனங்களுக்கான உள் ஒம்புட்ஸ்மேன்) டைரக்டன்ஸ், 2023 இன் படி நிர்வகிக்கப்படும். மேலும், நிறுவனம் உள் ஒம்புட்ஸ்மேனுக்கான வழக்கமான இயக்க நடைமுறைகளை (SOP) கோடிட்டுக் காட்டும் ஒரு தனி அமைப்பைக் கொண்டுள்ளது.

குறைதீர்க்கும் நடைமுறை

பிராமல் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் (முன்னர் பிராமல் கேபிடல் & ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் என்று அறியப்பட்டது) நிறுவனத்தில், வாடிக்கையாளர் சேவையில் சிறந்து விளங்குவதே எங்கள் நோக்கம். எங்கள் அனைத்து தயாரிப்புகள், சேவைகள் மற்றும் கொள்கைகளின் அடிப்படை நோக்கம் வாடிக்கையாளரை மையப்படுத்தியே கட்டப்பட்டுள்ளது. எனினும், வாடிக்கையாளர்கள் வழங்கப்பட்ட சேவைகளில் திருப்தியடையாத நிலை ஏற்பட்டால், அத்தகைய நிகழ்வுகளைப் புகாராகப் பதிவு செய்ய பின்வரும் படிப்படியான செயல்முறையைப் பின்பற்றலாம்:

நிலை 1

வாடிக்கையாளர் தனது புகாரை நேரடியாகப் பதிவு செய்ய, நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் உள்ள கட்டணமில்லா வாடிக்கையாளர் சேவை எண் 1800 2666 444 மூலமாகவோ, customercare@piramal.com என்ற மின்னஞ்சல் மூலமாகவோ, அல்லது கிளைகளை நேரடியாக அணுகுவதன் மூலமாகவோ (ரிட்டெயில் கடன்களுக்கு: கிளை செயல்பாட்டு மேலாளர்; மைக்ரோஃபைனான்ஸ் கடன்களுக்கு: கிளை மேலாளர் / உதவி கிளை மேலாளர்) உடனடியாகத் தெரிவிக்கலாம். புகார் கிடைத்தவுடன் நடவடிக்கை எடுக்கப்படும்.

நிலை 2

நிலை 1-இல் வழங்கப்பட்ட தீர்வு திருப்திகரமாக இல்லை என்றாலோ அல்லது புகார் 10 நாட்களுக்குள் தீர்க்கப்படவில்லை என்றாலோ, வாடிக்கையாளர் புகாரை அடுத்த நிலைக்கு எடுத்துச் சென்று குறைதீர்க்கும் அதிகாரிக்கு (GRO) எழுதலாம்.

மின்னஞ்சல்: grievances@piramal.com

தொடர்பு எண்: 022-71740555

நிலை 3

நிலை 2-இல் அளிக்கப்பட்ட தீர்விலும் திருப்தி இல்லை என்றாலோ அல்லது புகார் 15 நாட்களுக்குள் தீர்க்கப்படவில்லை என்றாலோ, வாடிக்கையாளர் புகாரை முதன்மை நோடல் அதிகாரிக்கு (PNO) அதிகரிக்கலாம்.

முதன்மை நோடல் அதிகாரிக்கு (PNO) திருமதி. ஹேதல் பரிஹார்

பிராமல் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் (முன்னர் பிராமல் கேபிடல் & ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் என்று அறியப்பட்டது), 1வது தளம், அமிதி கட்டிடம், அகஸ்தியா கார்ப்பரேட் பார்க், கமாணி சந்திப்பு, தீயணைப்பு நிலையம் எதிரில், LBS மார்க், குர்லா (W), மும்பை MH 400070.

மின்னஞ்சல்: nodal.officer@piramal.com

தொடர்பு எண்: 022-71740555

நிலை 4

30 நாட்களுக்குள் வாடிக்கையாளரின் திருப்திக்கு புகார் தீர்க்கப்படாவிட்டால், அவர் ஆர்பிஐ ஒம்புட்ஸ்மேன் அலுவலகத்தை அணுகலாம். புகாரை ஆன்லைனில் <https://cms.rbi.org.in> என்ற இணைப்பில் பதிவு செய்யலாம் அல்லது பின்வரும் முகவரிக்கு எழுதலாம்:

மையப்படுத்தப்பட்ட ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையம், இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, 4வது தளம், பிரிவு 17, சண்டிகர் 160017

கட்டணமில்லா எண்: 14448

மண்டல நோடல் அதிகாரிகள் செயல்பாட்டுத் திறனை மேம்படுத்த, நிறுவனம் மண்டல அளவில் நோடல் அதிகாரிகளை நியமித்துள்ளது. அவர்களின் தொடர்பு விவரங்கள் பின்வரும் அட்டவணையில் கொடுக்கப்பட்டுள்ளன:

பெயர்	ஆஷிஷ் சிங்	பெயர்	யஷோவர்தன் ராய்
கிளை அலுவலகம்	கொல்கத்தா - ராஷ்பெஹாரி	கிளை அலுவலகம்	நொய்டா செக்டார் 2
மின்னஞ்சல் ஐடி	rno.east@piramal.com	மின்னஞ்சல் ஐடி	rno.north@piramal.com
மண்டலம்	கிழக்கு மண்டலம்	மண்டலம்	வடக்கு மண்டலம்
பெயர்	ப்ருத்விஜ் மேட்	பெயர்	ஸ்ரீகாந்த் ரெட்டி சலிபேலா
கிளை அலுவலகம்	குர்லா	கிளை அலுவலகம்	ஹைதராபாத் - அமீர்பேட்
மின்னஞ்சல் ஐடி	rno.west@piramal.com	மின்னஞ்சல் ஐடி	rno.south@piramal.com
மண்டலம்	மேற்கு மண்டலம்	மண்டலம்	தெற்கு மண்டலம்