

పీరమల్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్
(పూర్వం పీరమల్ క్యాపిటల్ & హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్)

పాలసీ : ఫిర్యాదుల పరిష్కార పాలసీ

ఆమోదించబడిన తేదీ : సెప్టెంబరు 24, 2025

సవరణ తేదీ : సెప్టెంబరు 30, 2026

వెర్షన్ : 2.0

ఆమోదించు అధికారం : బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్

ఫిర్యాదుల పరిష్కార పాలసీ

అక్టోబర్ 19, 2023 నాటి RBI సర్క్యులర్ RBI/DoR/2023-24/106 DoR.FIN.REC. No.45/03.10.119/2023-24 ద్వారా రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా జారీ చేసిన మాస్టర్ డైరెక్షన్ - రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ - స్కేల్ టేస్ట్ రెగ్యులేషన్) డైరెక్షన్స్-2023 ప్రకారం, కంపెనీ పీరమల్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ (పూర్వం పీరమల్ క్యాపిటల్ & హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్) యొక్క ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ను స్వీకరించింది (ఇకపై PFL/కంపెనీ అని పిలవబడుతుంది). ఈ మార్గదర్శకాల ప్రకారం ప్రతి ఎన్బీఎఫ్సీ తన ప్రతి కార్యాలయంలో ఫిర్యాదులను స్వీకరించడానికి, నమోదు చేయడానికి మరియు పరిష్కరించడానికి ఒక వ్యవస్థను మరియు ప్రక్రియను కలిగి ఉండాలి.

కంపెనీ అందుకున్న 'కస్టమర్ల ఫిర్యాదులను' ఎవరు, ఎంత సమయంలో పరిష్కరించాలో ఈ పాలసీ డాక్యుమెంట్ వివరిస్తుంది. కస్టమర్ ఫిర్యాదులన్నింటి రికార్డును కంపెనీ సాధ్యమైనంతవరకు నిర్వహిస్తుంది మరియు అన్ని ఫిర్యాదులను వాటి పరిష్కారం కోసం తీసుకున్న చర్యల వివరాలతో తగిన ఫోరమ్, ఫార్మాట్లో యాజమాన్యానికి నివేదిస్తుంది.

ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి సంబంధించి మా పాలసీ క్రింద పేర్కొన్న సూత్రాలను అనుసరిస్తుంది.

- అన్ని వేళలా కస్టమర్లతో న్యాయంగా వ్యవహరించాలి.
- కస్టమర్ల ఫిర్యాదులను మర్యాదపూర్వకంగా మరియు అనవసరమైన జాప్యం లేకుండా పరిష్కరించడానికి ప్రయత్నించాలి.
- తమ ఫిర్యాదుల విషయంలో కంపెనీ స్పందనతో కస్టమర్లు పూర్తిగా సంతృప్తి చెందకపోతే, సంస్థలో వారి ఫిర్యాదులు/సమస్యలను ఎలా పరిష్కరించుకోవాలో మరియు ప్రత్యామ్నాయ పరిష్కారానికి వారికి గల హక్కులు ఏమిటో వారికి తెలియజేయబడుతాయి.
- అన్ని ఫిర్యాదులను సమర్థంగా మరియు న్యాయంగా పరిష్కరించాలి, లేకపోతే అవి మన ప్రతిష్ట మరియు వ్యాపారాన్ని దెబ్బతీస్తాయి.
- మా ఉద్యోగులు నిజాయితీగా పనిచేస్తారు మరియు కస్టమర్ ప్రయోజనాల కోసం పక్షపాతం లేకుండా కృషి చేస్తారు.

ఫిర్యాదులను స్వీకరించే పద్ధతులు:

కస్టమర్ సర్వీస్ డానెల్లు:

కస్టమర్ కేర్ టోల్ ఫ్రీ నంబర్ 1800 266 6444 కు కాల్ చేయడం ద్వారా లేదా మా వెబ్సైట్ www.piramalfinance.com లో పేర్కొన్న మా ఈమెయిల్ ఐడి customercare@piramal.com కి మెయిల్ వ్రాయడం ద్వారా కస్టమర్లు తమ ఫిర్యాదులను పంచుకోవచ్చు.

బ్రాంచిలు:

పీరమల్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ (పూర్వం పీరమల్ క్యాపిటల్ & హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్) ప్రతి బ్రాంచిలో ఫిర్యాదుల రిజిస్టర్ను అందుబాటులో ఉంచింది, సంబంధిత బ్రాంచి/లలోనే వాటిని పరిశీలించి, పరిష్కరిస్తుంది. అన్ని ఫిర్యాదులను స్వీకరించడానికి, ఈ విధానంలో సూచించిన నిర్దిష్ట కాలపరిమితిని పాటిస్తూ సంతృప్తికరమైన పరిష్కారాలు అందించడానికి, ఈ విషయంగా అవసరమైనప్పుడు సంబంధిత అధికారుల సహాయాన్ని కోరడానికి బ్రాంచి ఆపరేషన్స్ మేనేజర్ / బ్రాంచి మేనేజర్ / అసిస్టెంట్ బ్రాంచి మేనేజర్ బాధ్యత వహిస్తారు.

అడ్మినిస్ట్రేటివ్ ఆఫీసు విషయంలో ఫిర్యాదులను సాఫ్ట్ కాపీలో నిర్వహించవచ్చు.

వెబ్‌సైట్:

కస్టమర్లు వివిధ సేవలకు సంబంధించి సంప్రదించు వివరాలను www.piramalfinance.com వెబ్‌సైట్‌లోని 'Contact us (మమ్మల్ని సంప్రదించండి)' విభాగం ద్వారా తెలుసుకోవచ్చు.

లోన్ సర్వీస్ ప్రొవైడర్ (LSP) మరియు డిజిటల్ లోన్ అప్లికేషన్స్ (DLA) ద్వారా ప్రారంభించిన వ్యాపారం కోసం, కంపెనీని సంప్రదించడం కోసం లోన్ సర్వీస్ ప్రొవైడర్ (LSP) మరియు డిజిటల్ లోన్ అప్లికేషన్స్ (DLA) వెబ్‌సైట్‌లలో కంపెనీ వెబ్‌సైట్ లింక్ అందించబడింది. LSP/DLA అందించిన పరిష్కారం సంతృప్తికరంగా లేకుంటే లోన్ తీసుకున్నవారు / కస్టమర్లు ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం కంపెనీని సంప్రదించడానికి ఇది వీలు కల్పిస్తుంది.

లెండింగ్ భాగస్వాముల వివరాలు కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో అందుబాటులో ఉంటాయి.

పరిష్కరించే ప్రక్రియ:

కస్టమర్లు తమ సందేహాలు, అభ్యర్థనలు మరియు ఫిర్యాదుల కోసం మా ఇమెయిల్ ఐడి (customercare@piramal.com) కి మెయిల్ వ్రాయవచ్చు లేదా కస్టమర్ కేర్ టోల్ ఫ్రీ నంబర్ (1800 2666 444) కు కాల్ చేయవచ్చు..

రిటైల్ లోన్స్ కోసం - కస్టమర్లు మా రిటైల్ బ్రాంచిలలో ఉదయం 10:00 నుండి సాయంత్రం 4:00 వరకు బ్రాంచ్ ఆపరేషన్స్ మేనేజర్‌ను సంప్రదించవచ్చు. (ఆదివారాలు, ప్రభుత్వ సెలవులు, 1వ మరియు 2వ శనివారాలలో మూసి ఉంటుంది)

మైక్రో ఫైనాన్స్ లోన్స్ కోసం కస్టమర్లు మా MFI శాఖలలో ఉదయం 08:00 నుండి మధ్యాహ్నం 3:30 వరకు బ్రాంచి మేనేజర్ / అసిస్టెంట్ బ్రాంచి మేనేజర్‌ను సంప్రదించవచ్చు. (అన్ని ఆదివారాలు, ప్రభుత్వ సెలవు దినాల్లో మూసి ఉంటుంది)

కస్టమర్లు సంప్రదించుట కోసం మరియు అవసరమైనప్పుడు ఫిర్యాదు/ల గురించిన కమ్యూనికేషన్ కోసం బ్రాంచి ఆపరేషన్స్ మేనేజర్ / బ్రాంచి మేనేజర్ / అసిస్టెంట్ బ్రాంచి మేనేజర్ అందుబాటులో ఉంటారు. కస్టమర్లు అడిగే అన్ని ప్రశ్నలకు సమాధానం ఇచ్చే బాధ్యతతో పాటు, అవసరమైనప్పుడు పరిష్కారం కోసం సంబంధిత సిబ్బంది నుండి సహాయం మరియు మద్దతును కోరడం ద్వారా వారు బ్రాంచిలో కీలకమైన వ్యక్తిగా ఉంటారు

కాల్ సెంటర్లు అందించిన సేవలు, LSPలు, DLAల భాగస్వామ్యంతో కంపెనీ అందించిన సేవలు మరియు ఇతర పౌరుగు సేవలకు సంబంధించిన ఫిర్యాదులను కూడా కంపెనీ ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం పరిష్కరిస్తుంది.

ఏదైనా ఫిర్యాదు పరిష్కారానికి అదనపు సమయం అవసరమైనప్పుడు, పరిష్కారంలో జాప్యానికి గల కారణాలను కస్టమర్‌కు/నియంత్రణ అధికారికి కంపెనీ తెలియజేస్తుంది మరియు సమస్య పరిష్కారానికి కావలసిన అదనపు సమయం వివరాలనూ అందిస్తుంది.

ప్రధాన నోడల్ అధికారి:

కస్టమర్ ఫిర్యాదులకు సంబంధించిన అన్ని విషయాల కోసం ప్రధాన నోడల్ అధికారిని సంప్రదించవచ్చు మరియు వారు నియంత్రణ అధికారితో సంప్రదింపులు జరుపుతారు. సంబంధిత అధికారులు అన్ని ఫిర్యాదులను అతని/ఆమె దృష్టికి తీసుకువెళ్తారు.

ఫిర్యాదుల పరిష్కార/ ప్రధాన నోడల్ అధికారిని సంప్రదించు వివరాలు:

పేరు: శ్రీమతి హేతల్ పరిహార్

పీఠం: పైసాన్స్ లిమిటెడ్ (పూర్వం పీఠం క్యాపిటల్ & హౌసింగ్ పైసాన్స్ లిమిటెడ్)

1వ అంతస్తు, అమితి బిల్డింగ్, అగస్త్య కార్పొరేట్ పార్క్, కమాని జంక్షన్, ఫైర్ స్టేషన్ ఎదురుగా, LBS మార్గ్, కుర్గా (W), ముంబై, మహారాష్ట్ర 400070.

ఈమెయిల్ ఐడి: nodal.officer@piramal.com

సంప్రదించు నంబరు: 022- 71740555

రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా మాస్టర్ డైరెక్షన్ - రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నియంత్రిత సంస్థల కోసం అంతర్గత అంబుడ్స్మన్) ఆదేశాలు, 2023కు అనుగుణంగా ఫిర్యాదుల పరిష్కరణ యంత్రాంగాన్ని నిర్వహిస్తారు. అంతర్గత అంబుడ్స్మన్ కోసం స్టాండర్డ్ ఆపరేటింగ్ ప్రొసీజర్లను (SOP) నిర్వచించే ప్రత్యేక విధాన ప్రణాళికను కంపెనీ రూపొందించింది.

ఫిర్యాదుల పరిష్కార ప్రక్రియ

పీరమల్ పైనాన్స్ లిమిటెడ్ (పూర్వం పీరమల్ క్యాపిటల్ & హౌసింగ్ పైనాన్స్ లిమిటెడ్) వద్ద మేము కస్టమర్ల కోసం అత్యుత్తమమైన సేవలను అందించే ప్రయత్నం చేస్తుంటాము. మా ఉత్పత్తులు, సేవలు మరియు విధానాలు అన్నీ కస్టమర్ కేంద్రీకృతం అనే ప్రధాన విలువల ఆధారంగా రూపొందించబడినవి. అందించిన సేవలతో కస్టమర్లు సంతృప్తి చెందని సందర్భాలూ ఉండవచ్చు. అటువంటి సందర్భాలను హైలైట్ చేయడానికి మరియు ఫిర్యాదు నమోదు చేయడానికి క్రింద పేర్కొన్న ప్రక్రియను అనుసరించండి:

లెవెల్ 1

మా కంపెనీ వెబ్సైట్లో పేర్కొన్న కస్టమర్ కేర్ టోల్ ఫ్రీ నంబర్ 1800 2666 444 కు కాల్ చేయడం ద్వారా లేదా customercare@piramal.com కు ఈమెయిల్ వ్రాయడం ద్వారా లేదా నేరుగా కలవడం ద్వారా బ్రాంచ్ ఆపరేషన్స్ మేనేజర్కు (రిటైల్ లోన్ బ్రాంచిల వద్ద) లేదా బ్రాంచి మేనేజర్లు / అసిస్టెంట్ బ్రాంచ్ మేనేజర్లకు (వైక్టోరియాన్స్ బ్రాంచిల వద్ద) కస్టమర్ తమ ఫిర్యాదును గురించి తెలియజేయవచ్చు. ఫిర్యాదు అందిన వెంటనే తగిన చర్యలు తీసుకోబడును.

లెవెల్ 2

అందించిన పరిష్కారంతో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందకపోతే, లేదా అతని/ఆమె ఫిర్యాదు 10 రోజుల్లోపు పరిష్కరించబడకపోతే, కస్టమర్ ఫిర్యాదు పరిష్కార అధికారి (GRO)కి లేఖ వ్రాయడం ద్వారా ఫిర్యాదు చేయవచ్చు.

ఈమెయిల్ ఐడి: grievances@piramal.com

సంప్రదించు నంబరు: 022- 71740555

లెవెల్ 3

లెవెల్ 2 లో అందించిన పరిష్కారంతో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందకపోతే లేదా అతని/ఆమె ఫిర్యాదు 15 రోజుల్లోపు పరిష్కరించబడకపోతే, కస్టమర్ కింద పేర్కొనబడిన వారికి ఫిర్యాదు చేయవచ్చు:

ప్రధాన నోడల్ అధికారి (PNO) – శ్రీమతి హేతల్ పరిహార్

పీరమల్ పైనాన్స్ లిమిటెడ్ (పూర్వం పీరమల్ క్యాపిటల్ & హౌసింగ్ పైనాన్స్ లిమిటెడ్)

1వ అంతస్తు, అమితి బిల్డింగ్, అగస్త్య కార్పొరేట్ పార్క్, కమాని జంక్షన్, ఫైర్ స్టేషన్ ఎదురుగా, LBS మార్గ్, కుర్గా (W), ముంబై, మహారాష్ట్ర 400070.

ఈమెయిల్ ఐడి : nodal.officer@piramal.com

సంప్రదింపు నంబరు: 022- 71740555

లెవెల్ 4

కస్టమర్ సంతృప్తి చెందేలా 30 రోజుల వ్యవధిలో ఫిర్యాదును పరిష్కరించకపోతే, <https://cms.rbi.org/in> లింక్ ద్వారా కస్టమర్ ఆన్లైన్లో ఫిర్యాదు చేయడం ద్వారా RBI అంబుడ్స్మన్ కార్యాలయాన్ని సంప్రదించవచ్చు లేదా క్రింద పేర్కొన్న చిరునామాకు మెయిల్ వ్రాయవచ్చు.:

సెంట్రల్ డిస్ట్రిబ్యూట్ అండ్ ప్రాసెసింగ్ సెంటర్,

రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, 4వ అంతస్తు, సెక్టార్ 17, చండీగడ్ - 160017

టోల్ ఫ్రీ నెం. 14448

కార్యాచరణ సామర్థ్యం కోసం, కంపెనీ ప్రాంతీయ నోడల్ అధికారులను నియమించింది,
వారి వివరాలు:

పేరు	ఆశిష్ సింగ్
బ్రాంచి ఆఫీస్	కోల్ కతా - రావ్ బెహరీ
ఈమెయిల్ ఐడి	rno.east@piramal.com
ప్రాంతం	ఈస్ట్ జోన్

పేరు	యశోవర్తన్ రాయ్
బ్రాంచి ఆఫీస్	నోయిడా - సెక్టార్ 2
ఈమెయిల్ ఐడి	rno.north@piramal.com
ప్రాంతం	నార్త్ జోన్

పేరు	పృథ్వీజ్ మాటే
బ్రాంచి ఆఫీస్	కుర్గా
ఈమెయిల్ ఐడి	rno.west@piramal.com
ప్రాంతం	వెస్ట్ జోన్

పేరు	శ్రీకాంత్ రెడ్డి సలిపెల
బ్రాంచి ఆఫీస్	హైదరాబాద్-అమీర్ పేట్
ఈమెయిల్ ఐడి	rno.south@piramal.com
ప్రాంతం	సౌత్ జోన్