

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

पॉलिसी (नीति)	: शिकायत निवारण नीति
स्वीकृत तिथि	: जनवरी 2026
पुनरीक्षण तिथि	: जनवरी 2027
संस्करण	: 3.0
अनुमोदन प्राधिकारी (अप्रूविंग अथॉरिटी)	: निदेशक मंडल (बोर्ड ऑफ़ डायरेक्टर्स)

शिकायत निवारण नीति

मास्टर डायरेक्शन – रिज़र्व बैंक ऑफ़ इंडिया (नॉन-बैंकिंग फाइनेंशियल कंपनी – स्केल बेस्ड रेगुलेशन) डायरेक्शन, 2023 के अनुसार, जिसे रिज़र्व बैंक ऑफ़ इंडिया ने RBI सर्कुलर RBI/DoR/2023-24/106 DoR.FIN.REC. No.45/03.10.119/2023-24, तारीख 19 अक्टूबर, 2023 के ज़रिए जारी किया था, कंपनी ने पीरामल फाइनेंस लिमिटेड (जिसे पहले पीरामल कैपिटल एंड हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड के नाम से जाना जाता था) (इसके बाद PFL/कंपनी के नाम से जाना जाएगा) की निष्पक्ष न्याय संहिता अपनाई है। इन गाइडलाइंस के मुताबिक, हर NBFC के पास अपने हर ऑफिस में शिकायतें लेने, रजिस्टर करने और उन्हें निपटाने के लिए एक सिस्टम और प्रोसेस होना चाहिए।

अतः, इस नीति दस्तावेज का उद्देश्य यह बताना है कि कंपनी द्वारा प्राप्त 'ग्राहक शिकायतों' का समाधान कैसे, किसके द्वारा और किस समय सीमा के भीतर किया जाएगा। कंपनी द्वारा सभी ग्राहक शिकायतों का रिकॉर्ड यथासंभव प्रारूप में रखा जाएगा और सभी शिकायतों की रिपोर्ट उचित मंच और प्रारूप में प्रबंधन को दी जाएगी, साथ ही उनके निवारण के लिए उठाए गए कदमों का विवरण भी दिया जाएगा।

हमारी शिकायत निवारण नीति निम्नलिखित सिद्धांतों का पालन करती है।

- ग्राहकों के साथ हमेशा निष्पक्ष व्यवहार किया जाना चाहिए।
- ग्राहकों द्वारा उठाई गई शिकायतों का निपटारा विनम्रतापूर्वक और बिना किसी अनावश्यक देरी के किया जाता है।
- ग्राहकों को संगठन के भीतर अपनी शिकायतों/समस्याओं को आगे बढ़ाने के तरीकों और कंपनी द्वारा उनकी शिकायतों पर दिए गए जवाब से पूरी तरह संतुष्ट न होने पर वैकल्पिक समाधान के उनके अधिकारों के बारे में पूरी तरह से सूचित किया जाता है।
- सभी शिकायतों का कुशलतापूर्वक और निष्पक्ष रूप से निपटारा किया जाना चाहिए, अन्यथा वे हमारी प्रतिष्ठा और व्यवसाय को नुकसान पहुंचा सकती हैं।
- हमारे कर्मचारी पूरी ईमानदारी से और ग्राहक के हितों के प्रति पूर्वाग्रह रखे बिना काम करेंगे।

शिकायतें प्राप्त करने के तरीके:

ग्राहक सेवा चैनल:

रिटेल और माइक्रोफाइनेंस कस्टमर अपनी परेशानी कस्टमर केयर टोल फ्री नंबर 1800 266 6444 पर कॉल करके या वेबसाइट www.piramalfinance.com पर दी गई हमारी ईमेल ID customercare@piramal.com पर लिखकर बता सकते हैं।

ब्रांच:

पीरामल फाइनेंस लिमिटेड (पहले पीरामल कैपिटल एंड हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड के नाम से जाना जाता था) हर ब्रांच (रिटेल/होलसेल) में कंप्लेंट रजिस्टर उपलब्ध कराएगा और संबंधित ब्रांच में ही उन पर ध्यान देगा/उनका समाधान करेगा। ब्रांच ऑपरेशन मैनेजर / ब्रांच मैनेजर / असिस्टेंट ब्रांच मैनेजर (रिटेल के लिए) / रिलेशनशिप मैनेजर (होलसेल के लिए) ऐसी किसी भी शिकायत को इकट्ठा करने के लिए जिम्मेदार होंगे और ज़रूरत पड़ने पर सही अधिकारियों से मदद मांगेंगे ताकि इस पॉलिसी में बताई गई सभी शिकायतों को संतोषजनक तरीके से और समय पर हल किया जा सके।

एडमिनिस्ट्रेटिव ऑफिस के मामले में, शिकायतें सॉफ्ट कॉपी में रखी जा सकती हैं।

वेबसाइट:

कस्टमर वेबसाइट www.piramalfinance.com पर “हमसे संपर्क करें” सेक्शन में अलग-अलग सर्विस टच पॉइंट की जानकारी पा सकते हैं।

लेंडिंग सर्विस प्रोवाइडर (LSP) और डिजिटल लेंडिंग एप्लीकेशन (DLA) से शुरू हुए बिज़नेस के लिए, कंपनी की वेबसाइट का लिंक लेंडिंग सर्विस प्रोवाइडर और डिजिटल लेंडिंग ऐप्स की वेबसाइट पर दिया गया है। यह इसलिए है ताकि अगर LSP/DLA का दिया गया समाधान ठीक न हो, तो कर्ज लेने वाले/कस्टमर शिकायत के समाधान के लिए कंपनी से संपर्क कर सकें।

लेंडिंग पार्टनर्स की जानकारी कंपनी की वेबसाइट पर दी गई है।

निवारण प्रक्रिया:

रिटेल और माइक्रोफाइनेंस कस्टमर्स को सलाह दी जाती है कि वे अपने सवालों, रिक्वेस्ट और शिकायतों के लिए हमें हमारी ईमेल ID (customercare@piramal.com) पर लिखें या कस्टमर केयर टोल फ्री नंबर (1800 2666 444) पर कॉल करें।

रिटेल लोन के लिए - कस्टमर हमारी रिटेल ब्रांच में सुबह 10:00 बजे से शाम 4:00 बजे के बीच ब्रांच ऑपरेशन मैनेजर से मिल सकते हैं। (सभी रविवार, पब्लिक हॉलिडे, पहले और दूसरे शनिवार को बंद)

माइक्रोफाइनेंस लोन के लिए - कस्टमर हमारी MFI ब्रांच में सुबह 08:00 बजे से दोपहर 3:30 बजे के बीच ब्रांच मैनेजर / असिस्टेंट ब्रांच मैनेजर से मिल सकते हैं (सभी रविवार, पब्लिक हॉलिडे को बंद)

होलसेल के लिए – कस्टमर हमारी होलसेल ब्रांच में रिलेशनशिप मैनेजर से सुबह 10:00 बजे से शाम 4:00 बजे के बीच मिल सकते हैं (सभी शनिवार, रविवार और पब्लिक हॉलिडे पर बंद)

ब्रांच ऑपरेशन मैनेजर/ब्रांच मैनेजर/असिस्टेंट ब्रांच मैनेजर (रिटेल और माइक्रोफाइनेंस के लिए), रिलेशनशिप मैनेजर (होलसेल के लिए) कस्टमर के लिए कॉन्टैक्ट पॉइंट होंगे और ज़रूरत के हिसाब से शिकायत करने वाले/शिकायतों से बात करेंगे। वे ब्रांच में अहम व्यक्ति होंगे, जो कस्टमर से जुड़े सभी सवालों को हल करने के लिए ज़िम्मेदार होंगे और इस मकसद के लिए वे समाधान के लिए संबंधित लोगों से मदद और सपोर्ट मांग सकते हैं।

कंपनी का शिकायत निवारण सिस्टम, कंपनी के साथ पार्टनरशिप वाले कॉल सेंटर, LSP, DLA और दूसरे आउटसोर्स अरेंजमेंट से मिलने वाली सर्विस से जुड़ी शिकायतों को भी देखेगा।

अगर किसी शिकायत के सॉल्यूशन में ज़्यादा समय लगता है, तो कंपनी कस्टमर/रेगुलेटर को सॉल्यूशन में देरी के कारण बताएगी और समस्या के सॉल्यूशन के लिए उम्मीद के मुताबिक टाइमलाइन बताएगी।

प्रिंसिपल नोडल ऑफिसर:

कस्टमर की शिकायतों से जुड़े सभी मामलों के लिए प्रिंसिपल नोडल ऑफिसर से संपर्क किया जा सकता है और वे रेगुलेटर से संपर्क करेंगे। संबंधित अधिकारियों द्वारा सभी शिकायतें उनके ध्यान में लाई जाएंगी।

शिकायत निवारण/प्रिंसिपल नोडल ऑफिसर की संपर्क जानकारी इस प्रकार है: नाम: सुश्री हेतल परिहार
पीरामल फाइनेंस लिमिटेड (पहले पीरामल कैपिटल एंड हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड के नाम से जाना जाता था)

पहली मंजिल, अमिती बिल्डिंग, अगस्त्य कॉर्पोरेट पार्क, कमानी जंक्शन, फायर स्टेशन के सामने, LBS मार्ग, कुर्ला (W), मुंबई महाराष्ट्र 400070।

ईमेल आईडी (रिटेल): nodal.officer@piramal.com

ईमेल आईडी (होलसेल): wholesale.nodalofficer@piramal.com

कॉन्टैक्ट नंबर: 022- 71740555

ग्रीवांस हैंडलिंग सिस्टम मास्टर डायरेक्शन - रिज़र्व बैंक ऑफ़ इंडिया (रेगुलेटेड एंटीटीज़ के लिए इंटरनल ओम्बड्समैन) डायरेक्शन, 2023 के अनुसार कंट्रोल किया जाएगा। कंपनी ने एक अलग फ्रेमवर्क रखा है जो इंटरनल ओम्बड्समैन के लिए स्टैंडर्ड ऑपरेटिंग प्रोसीजर (SOP) बताता है।

शिकायत सुलझाने का प्रोसेस

पीरामल फाइनेंस लिमिटेड (पहले पीरामल कैपिटल एंड हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड के नाम से जाना जाता था) में, हमारी कोशिश है कि हम कस्टमर को सबसे अच्छी सर्विस दें। हमारे सभी प्रोडक्ट, सर्विस और पॉलिसी कस्टमर को सबसे ज्यादा अहमियत देने के मुख्य सिद्धांत पर बनी हैं। ऐसे मामले हो सकते हैं जहाँ कस्टमर दी गई सर्विस से खुश न हों। ऐसे मामलों को बताने और शिकायत दर्ज करने के लिए, कृपया नीचे दिया गया प्रोसेस फॉलो करें:

लेवल 1

रिटेल और माइक्रोफाइनेंस कस्टमर हमारी कंपनी की वेबसाइट पर दिए गए कस्टमर केयर टोल फ्री नंबर 18002666444 पर या customercare@piramal.com पर ईमेल करके या ब्रांच ऑपरेशन मैनेजर (रिटेल लोन ब्रांच में), ब्रांच मैनेजर / असिस्टेंट ब्रांच मैनेजर (माइक्रोफाइनेंस ब्रांच में) से मिलकर अपनी शिकायत कर सकते हैं। होलसेल कस्टमर रिलेशनशिप मैनेजर (होलसेल ब्रांच में) से अपनी शिकायत कर सकते हैं। शिकायत मिलते ही उस पर कार्रवाई की जाएगी।

लेवल 2

अगर कस्टमर दिए गए समाधान से खुश नहीं है, या उसकी क्वेरी 10 दिनों के अंदर हल नहीं होती है, तो कस्टमर शिकायत निवारण अधिकारी (GRO) को लिखकर अपनी शिकायत आगे बढ़ा सकता है

(रिटेल और माइक्रोफाइनेंस): complaints@piramal.com (होलसेल):

wholesale.grievances@piramal.com

कॉन्टैक्ट नंबर: 022- 71740555

लेवल 3

अगर कस्टमर लेवल 2 पर दिए गए समाधान से खुश नहीं है या उसकी क्वेरी 15 दिनों के अंदर हल नहीं होती है, तो कस्टमर इस पते पर अपनी शिकायत आगे बढ़ा सकता है:

प्रिंसिपल नोडल ऑफिसर (PNO) – सुश्री हेतल परिहार,

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

पहली मंज़िल, अमिती बिल्डिंग, अगस्त्य कॉर्पोरेट पार्क, कमानी जंक्शन, फायर स्टेशन के सामने, LBS मार्ग, कुर्ला (W) मुंबई महाराष्ट्र 400070.

(रिटेल और माइक्रोफाइनेंस): nodal.officer@piramal.com (होलसेल):

wholesale.nodalofficer@piramal.com

संपर्क नंबर: 022- 71740555

लेवल 4

यदि 30 दिनों के भीतर ग्राहक की शिकायत का संतोषजनक समाधान नहीं होता है, तो ग्राहक भारतीय रिज़र्व बैंक के लोकपाल कार्यालय से संपर्क कर सकता है। इसके लिए वह दिए गए लिंक <https://cms.rbi.org.in> पर ऑनलाइन शिकायत दर्ज करा सकता है या नीचे दिए गए पते पर पत्र लिख सकता है:

केंद्रीयकृत रसीद एवं प्रसंस्करण केंद्र,

भारतीय रिज़र्व बैंक, चौथी मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़-160017, टोल फ्री नंबर 14448

ऑपरेशनल एफिशिएंसी के लिए, कंपनी ने रीजनल नोडल ऑफिसर (सिर्फ रिटेल कस्टमर्स के लिए) अपॉइंट किए हैं और उनकी डिटेल्स नीचे दी गई हैं:

नाम	आशीष सिंह	नाम	यशोवर्धन राँय
शाखा कार्यालय	कोलकाता - रासबिहारी	शाखा कार्यालय	नोएडा - सेक्टर 2
ईमेल आईडी	rno.east@piramal.com	ईमेल आईडी	rno.north@piramal.com
क्षेत्र	पूर्वी क्षेत्र	क्षेत्र	उत्तरी क्षेत्र

नाम	पृथ्वीज माटे	नाम	श्रीकांत रेड्डी सालिपेला
शाखा कार्यालय	कुर्ला	शाखा कार्यालय	हैदराबाद - अमीरपेट
ईमेल आईडी	rno.west@piramal.com	ईमेल आईडी	rno.south@piramal.com
क्षेत्र	पश्चिम क्षेत्र	क्षेत्र	दक्षिण क्षेत्र

समीक्षा:

पीरामल फाइनेंस लिमिटेड (पहले पीरामल कैपिटल एंड हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड के नाम से जाना जाता था) का बोर्ड समय-समय पर शिकायत निवारण तंत्र की नीति और कार्यप्रणाली की समीक्षा करेगा।

कंपनी भारतीय रिजर्व बैंक के सभी दिशा-निर्देशों, निर्देशों और सलाहों का पालन करेगी जो समय-समय पर लागू होंगे।

इस दस्तावेज़ में दी गई जानकारी को इन दिशा-निर्देशों, निर्देशों और सलाहों के साथ पढ़ा जाना चाहिए।

इतिहास की समीक्षा करें:

नीचे उल्लिखित संस्करणों को पीएफएल (पहले पीरामल कैपिटल एंड हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड के नाम से जाना जाता था) द्वारा अपनाया गया था।

संस्करण संख्या	समीक्षा दिनांक	समीक्षक	स्वीकृति प्रदान करने वाले	टिप्पणियों की समीक्षा करें
संस्करण 1.0	मई 2020	बोर्ड द्वारा स्वीकृत	बोर्ड द्वारा स्वीकृत	आरंभ
संस्करण 2.0	मई 2021	बोर्ड द्वारा स्वीकृत	बोर्ड द्वारा स्वीकृत	<ul style="list-style-type: none">• शिकायत निवारण सिद्धांतों समेत• शाखा के समय में परिवर्तन• बदले हुए ईमेल आईडी के साथ एस्केलेशन मैट्रिक्स का अद्यतन
संस्करण 2.1	नवंबर, 2021	बोर्ड द्वारा स्वीकृत	बोर्ड द्वारा स्वीकृत	<ul style="list-style-type: none">• वेबसाइट के पते में परिवर्तन• उल्लेखित नोडल अधिकारी का ईमेल आईडी• स्तर 2 (एस्केलेशन मैट्रिक्स) में परिवर्तन• - खुदरा लोन ईमेल आईडी• स्तर 3 (एस्केलेशन मैट्रिक्स) में परिवर्तन – अधिकारी का नाम
संस्करण 3.0	मई, 2022	बोर्ड द्वारा स्वीकृत	बोर्ड द्वारा स्वीकृत	<ul style="list-style-type: none">• शिकायत निवारण प्रक्रिया के लिए आरबीआई परिपत्र का उल्लेख• टोल-फ्री नंबर और ग्राहक सेवा ईमेल आईडी शामिल• ग्राहक सेवा के लिए शाखा की भूमिका में संशोधन• आउटसोर्स एजेंसी से संबंधित शिकायतों के लिए शिकायत निवारण तंत्र शामिल• स्तर 2 (एस्केलेशन मैट्रिक्स) ईमेल आईडी में परिवर्तन• नोडल अधिकारी का नाम उल्लेख

संस्करण 4.0	नवंबर 2022	बोर्ड द्वारा स्वीकृत	बोर्ड द्वारा स्वीकृत	<ul style="list-style-type: none"> • लोन सेवा प्रदाताओं और डिजिटल लोन ऐप्स की वेबसाइट पर लिंक उपलब्ध कराया गया है। • विभिन्न सेवा प्रदाताओं/लोन भागीदारों से संबंधित शिकायतों के निवारण के लिए शिकायत निवारण तंत्र शामिल किया गया है।
संस्करण 5.0	जुलाई, 2023	बोर्ड द्वारा स्वीकृत	बोर्ड द्वारा स्वीकृत	<ul style="list-style-type: none"> • नोडल अधिकारी के पद परिवर्तन के लिए अनुमति मांगना
संस्करण 6.0	अप्रैल, 2024	बोर्ड द्वारा स्वीकृत	बोर्ड द्वारा स्वीकृत	<ul style="list-style-type: none"> • नोडल अधिकारी के पद परिवर्तन के लिए अनुमति मांगना
संस्करण 7.0	अक्टूबर, 2024	बोर्ड द्वारा स्वीकृत	बोर्ड द्वारा स्वीकृत	<ul style="list-style-type: none"> • शाखा संचालन प्रबंधक को शिकायत दर्ज कराने के तरीके में परिवर्तन (L1) • नोडल अधिकारी के पते और लैडलाइन नंबर में परिवर्तन (L3)

नीचे उल्लिखित संस्करण पीएफएल (पहले पीरामल कैपिटल एंड हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड के नाम से जाना जाता था) एनबीएफसी पर लागू होता है:

संस्करण 1.0	मई, 2025	बोर्ड द्वारा स्वीकृत	बोर्ड द्वारा स्वीकृत	<ul style="list-style-type: none"> गैर-राष्ट्रीय वित्तीय संस्थानों (एनबीएफसी) पर लागू दिशा-निर्देशों के अनुरूप नीति अपनाना - आईसीसी स्तर 4 (आरबीआई सीएमएस पोर्टल लिंक और पता शामिल है)
संस्करण 2.0	सितंबर, 25	बोर्ड द्वारा स्वीकृत	बोर्ड द्वारा स्वीकृत	<ul style="list-style-type: none"> पदनाम में बदलाव: नोडल अधिकारी को प्रधान नोडल अधिकारी के रूप में नियुक्त किया गया (आरएनओ को भी शामिल किया गया) टीएटी में बदलाव (स्तर 2): 15 दिन से घटाकर 10 दिन कर दिया गया
संस्करण 3.0	जनवरी, 26	बोर्ड द्वारा स्वीकृत	बोर्ड द्वारा स्वीकृत	होलसेल और CMML शिकायतों के लिए शिकायत निवारण प्रणाली