

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

धोरण : तक्रार निवारण धोरण

मंजूरीची तारीख : जानेवारी 2026

सुधारित आवृत्ती तारीख : जानेवारी 2027

आवृत्ती : 3.0

मान्यता : संचालक मंडळ

## तक्रार निवारण धोरण

भारतीय रिझर्व्ह बँकेने दिनांक 19 ऑक्टोबर 2023 रोजी जारी केलेल्या मास्टर डायरेक्शन – रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (नॉन-बँकिंग फायनांसियल कंपनी – स्केल बेस्ड रेग्युलेशन) डायरेक्शन, 2023 (RBI/DoR/2023-24/106, DoR.FIN.REC.No.45/03.10.119/2023-24) अन्वये, कंपनीने पीरामल फायनान्स लि. (पूर्वीचे नाव पीरामल कॅपिटल अँड हाऊसिंग फायनान्स लि.) यांची (यापुढे “PFL/कंपनी” म्हणून संबोधले जाईल) ‘न्याय्य आचारसंहिता’ स्वीकारलेली आहे. सदर मार्गदर्शक तत्वांनुसार प्रत्येक NBFC ने आपल्या प्रत्येक कार्यालयात तक्रारी व गाऱ्हाणी प्राप्त करणे, नोंदवणे आणि त्यांचे निराकरण करण्यासाठी एक प्रणाली व प्रक्रिया स्थापित करणे आवश्यक आहे.

या धोरण दस्तऐवजाचा उद्देश म्हणजे कंपनीकडे प्राप्त होणाऱ्या ‘ग्राहक तक्रारी’ कोणत्या पद्धतीने, कोणाकडून आणि कोणत्या कालमर्यादेत हाताळल्या जातील, याचे स्पष्ट मार्गदर्शन करणे. कंपनी सर्व ग्राहक तक्रारींची नोंद शक्य त्या योग्य स्वरूपात ठेवेल आणि सर्व तक्रारींचा आढावा तसेच त्यांच्या निराकरणासाठी केलेल्या कार्यवाहीचा तपशील व्यवस्थापनास योग्य मंचावर व स्वरूपात सादर केला जाईल.

तक्रार निवारणाविषयीचे आमचे धोरण खालील तत्वांवर आधारित आहे.

- ग्राहकांना नेहमी न्याय्य वागणूक दिली जाईल.
- ग्राहकांनी मांडलेल्या तक्रारी नम्रतेने आणि अनावश्यक विलंब न करता हाताळल्या जातील.
- संस्थेमध्ये तक्रार/गाऱ्हाणे पुढे नेण्यासाठी उपलब्ध असलेल्या सर्व पर्यायांची तसेच कंपनीकडून मिळालेल्या उत्तराने समाधान न झाल्यास पर्यायी उपाययोजनांच्या त्यांच्या अधिकारांची संपूर्ण माहिती ग्राहकांना दिली जाईल.
- सर्व तक्रारी कार्यक्षम आणि न्याय्य पद्धतीने हाताळल्या जातील; अन्यथा त्याचा कंपनीच्या प्रतिष्ठा आणि व्यवसायावर प्रतिकूल परिणाम होऊ शकतो.
- आमचे कर्मचारी ग्राहकांच्या हिताला बाधा न आणता, प्रामाणिकपणे आणि निष्पक्षतेने कार्य करतील.

तक्रारी प्राप्त करण्याच्या पद्धती:

ग्राहक सेवा माध्यमे:

रिटेल आणि मायक्रोफायनान्स ग्राहक आपली तक्रार किंवा अडचण आमच्या ग्राहक सेवा टोल-फ्री क्रमांक 1800 266 6444 वर कॉल करून

किंवा आमचा ई-मेल आयडी [customercare@piramal.com](mailto:customercare@piramal.com) वर लिहून कळवू शकतात. ही माहिती आमच्या संकेतस्थळावर

[www.piramalfinance.com](http://www.piramalfinance.com) वर देखील उपलब्ध आहे.

**शाखा:**

पीरामल फायनान्स लि. (पूर्वीचे नाव पीरामल कॅपिटल अँड हाऊसिंग फायनान्स लि.) प्रत्येक शाखेमध्ये (रिटेल/होलेसेल) तक्रार नोंदवही उपलब्ध करून देईल आणि त्या शाखेत प्राप्त झालेल्या तक्रारींचे निराकरण तेथेच केले जाईल. रिटेलसाठी शाखा संचालन व्यवस्थापक / शाखा व्यवस्थापक / सहाय्यक शाखा व्यवस्थापक आणि होलेसेलसाठी रिलेशनशिप मॅनेजर्स हे प्राप्त झालेल्या सर्व तक्रारी एकत्रित करण्यास जबाबदार असतील. आवश्यकतेनुसार ते संबंधित अधिकाऱ्यांची मदत घेऊन, या धोरणात नमूद केलेल्या कालमर्यादेत आणि समाधानकारक पद्धतीने सर्व तक्रारींचे निराकरण करतील..

प्रशासकीय कार्यालयाच्या बाबतीत, तक्रारींची नोंद सॉफ्ट कॉपी स्वरूपात ठेवली जाऊ शकते.

**वेबसाइट:**

ग्राहकांना विविध सेवा संपर्क-बिंदूची माहिती आमच्या संकेतस्थळावरील 'कॉटॅक्ट अस' विभागात [www.piramalfinance.com](http://www.piramalfinance.com) येथे पाहता येईल

लेंडिंग सर्व्हिस प्रोव्हायडर (LSP) आणि डिजिटल लेंडिंग ॲप्लिकेशन्स (DLA) मार्फत उत्पन्न झालेल्या व्यवसायाच्या बाबतीत, कंपनीच्या संकेतस्थळाची लिंक संबंधित LSP आणि DLA यांच्या संकेतस्थळांवर उपलब्ध करून देण्यात आलेली आहे. याचा उद्देश असा की, LSP/DLA कडून दिलेले निराकरण समाधानकारक नसल्यास कर्जदार/ग्राहकांना तक्रार निवारणासाठी थेट कंपनीशी संपर्क साधता यावा.

लेंडिंग पार्टनर्सची माहिती कंपनीच्या संकेतस्थळावर उपलब्ध करून देण्यात आलेली आहे.

**तक्रार निवारण प्रक्रिया:**

रिटेल आणि मायक्रोफायनान्स ग्राहकांना त्यांच्या चौकशी, विनंत्या आणि तक्रारींसाठी आमच्या ई-मेल आयडीवर ([customer@piramal.com](mailto:customer@piramal.com)) लिहिण्याचा किंवा ग्राहक सेवा टोल-फ्री क्रमांक (1800 2666 444) वर कॉल करण्याचा सल्ला दिला जातो.

रिटेल कर्जासाठी — ग्राहक आमच्या रिटेल शाखांमध्ये सकाळी 10:00 ते दुपारी 4:00 या वेळेत शाखा संचालन व्यवस्थापकांना (ब्रांच ऑपरेशन मॅनेजर) भेटू शकतात. (सर्व रविवार, सार्वजनिक सुट्ट्या तसेच पहिला आणि दुसरा शनिवार शाखा बंद असतील)

मायक्रोफायनान्स कर्जासाठी — ग्राहक आमच्या MFI शाखांमध्ये सकाळी 08:00 ते दुपारी 3:30 या वेळेत शाखा व्यवस्थापक (ब्रांच मॅनेजर) / सहाय्यक शाखा व्यवस्थापकांना (असिस्टंट ब्रांच मॅनेजर) भेटू शकतात. (सर्व रविवार आणि सार्वजनिक सुट्ट्यांमध्ये शाखा बंद असतील)

होलेसेल विभागासाठी — ग्राहक आमच्या होलेसेल शाखांमध्ये सकाळी 10:00 ते दुपारी 4:00 या वेळेत रिलेशनशिप मॅनेजर्सना भेटू शकतात. (सर्व शनिवार, रविवार आणि सार्वजनिक सुट्ट्यांमध्ये शाखा बंद असतील)

रिटेल आणि मायक्रोफायनान्ससाठी शाखा संचालन व्यवस्थापक (ब्रांच ऑपरेशन मॅनेजर) / शाखा व्यवस्थापक (ब्रांच मॅनेजर) / सहाय्यक शाखा व्यवस्थापक (असिस्टंट ब्रांच मॅनेजर) तसेच होलेसेलसाठी रिलेशनशिप मॅनेजर्स हे ग्राहकांसाठी प्राथमिक संपर्क-बिंदू असतील आणि आवश्यकतेनुसार तक्रारदारांशी संवाद साधतील. शाखा स्तरावर ग्राहकांच्या सर्व तक्रारी आणि चौकशींचे निराकरण करण्याची जबाबदारी त्यांच्यावर असेल. या उद्देशासाठी ते संबंधित कर्मचाऱ्यांची मदत आणि सहकार्य घेऊ शकतात, जेणेकरून तक्रारींचे समाधानकारक आणि वेळेत निराकरण होऊ शकेल.

कंपनीची तक्रार निवारण यंत्रणा कॉल सेंटरद्वारे, LSP (लॅडिंग सर्व्हिस प्रोव्हायडर), DLA (डिजिटल लॅडिंग अॅप्स) तसेच कंपनीशी संलग्न इतर आउटसोर्स व्यवस्थांद्वारे प्रदान केल्या जाणाऱ्या सेवांशी संबंधित तक्रारींचाही समावेश करून त्यांचे निराकरण करेल.

तक्रारीचे निराकरण करण्यासाठी अतिरिक्त वेळ आवश्यक असल्यास, कंपनी ग्राहकाला/नियामक संस्थेला विलंबाची कारणे तसेच संबंधित मुद्द्याच्या निराकरणासाठी अपेक्षित कालमर्यादा कळवेल.

## मुख्य नोडल अधिकारी:

ग्राहक तक्रारींशी संबंधित सर्व बाबींकरिता मुख्य नोडल अधिकाऱ्यांशी संपर्क साधता येईल आणि ते नियामक संस्थेशी समन्वय साधतील. संबंधित अधिकारी सर्व तक्रारी त्यांच्या निदर्शनास आणून देतील. तक्रार निवारण / मुख्य नोडल अधिकाऱ्यांचे संपर्क तपशील पुढीलप्रमाणे आहेत: नाव: सुश्री हेतल परिहार

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

1ला मजला, अमिती बिल्डिंग, अगस्त्य कॉर्पोरेट पार्क, कामानी जंक्शन, फायर स्टेशनसमोर, एल.बी.एस. मार्ग, कुर्ला (प.),

मुंबई MH 400070.

ईमेल आयडी (रिटेल): [nodal.officer@piramal.com](mailto:nodal.officer@piramal.com)

ईमेल आयडी (व्होलसेल): [wholesale.nodalofficer@piramal.com](mailto:wholesale.nodalofficer@piramal.com)

संपर्क क्रमांक: 022- 71740555

कंपनीची तक्रार निवारण यंत्रणा 'मास्टर डायरेक्शन – रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (इंटरनल ओम्बड्समन फॉर रेग्युलेटेड एंटीटीज)

डायरेक्शन्स, 2023' यांच्या अधीन राहिल. कंपनीने अंतर्गत लोकपालांसाठी मानक कार्यपद्धती (SOP) स्पष्ट करणारी स्वतंत्र

रूपरेषा तयार केली आहे.

## तक्रार निवारण प्रक्रिया

पीरामल फायनान्स लि. (पूर्वीचे नाव पीरामल कॅपिटल अँड हाऊसिंग फायनान्स लि.) येथे आम्ही ग्राहकांना सर्वोत्तम सेवा प्रदान करण्याचा सातत्याने प्रयत्न करतो. आमची सर्व उत्पादने, सेवा आणि धोरणे ग्राहक-केंद्रिततेच्या मूलभूत मूल्याभोवती विकसित केली आहेत. काही प्रसंगी ग्राहकांना दिलेल्या सेवांबाबत असमाधान वाटू शकते. अशा प्रसंगांची नोंद करण्यासाठी आणि तक्रार नोंदवण्यासाठी कृपया खाली नमूद केलेल्या प्रक्रियेचे अनुसरण केले जावे:

### स्तर 1

रिटेल आणि मायक्रोफायनान्स ग्राहक आपली तक्रार कंपनीच्या संकेतस्थळावर नमूद केलेल्या ग्राहक सेवा टोल-फ्री क्रमांक 18002666444 वर कॉल करून, किंवा [customercare@piramal.com](mailto:customercare@piramal.com) या ई-मेल आयडीवर मेल करून, किंवा रिटेल कर्ज शाखांमध्ये शाखा संचालन व्यवस्थापकांना (ब्रांच ऑपरेशन मॅनेजर) तसेच मायक्रोफायनान्स शाखांमध्ये शाखा व्यवस्थापक (ब्रांच मॅनेजर) / सहाय्यक शाखा व्यवस्थापकांना (असिस्टंट ब्रांच मॅनेजर) भेटून नोंदवू शकतात. होलेसेल ग्राहक आपली तक्रार होलेसेल शाखांमधील रिलेशनशिप मॅनेजर्सकडे नोंदवू शकतात. तक्रार प्राप्त होताच तिच्यावर तत्काळ कार्यवाही करण्यात येईल.

### स्तर 2

ग्राहकाला दिलेल्या निराकरणाबाबत समाधान न झाल्यास किंवा त्यांची तक्रार 10 दिवसांच्या आत निकाली न लागल्यास, ग्राहक तक्रार निवारण अधिकारी (GRO) यांना लेखी स्वरूपात तक्रार पुढील स्तरावर पाठवू शकतात

(रिटेल आणि मायक्रोफायनान्स): [grievances@piramal.com](mailto:grievances@piramal.com) (व्होलसेल):

[wholesale.grievances@piramal.com](mailto:wholesale.grievances@piramal.com)

संपर्क क्रमांक: 022- 71740555

### स्तर 3

लेव्हल 2 वर दिलेल्या निराकरणाबाबत ग्राहकाला समाधान न झाल्यास किंवा त्यांची तक्रार 15 दिवसांच्या आत निकाली न लागल्यास, ग्राहक तक्रार पुढील स्तरावर पाठवू शकतात :

मुख्य नोडल अधिकारी (PNO) – सुश्री हेतल परिहार,

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

1ला मजला, अमिती बिल्डिंग, अगस्त्य कॉर्पोरेट पार्क, कामानी जंक्शन, फायर स्टेशनसमोर, एल.बी.एस. मार्ग, कुर्ला (प.), मुंबई MH 400070.

(रिटेल आणि मायक्रोफायनान्स): [nodal.officer@piramal.com](mailto:nodal.officer@piramal.com) (व्होलसेल):

[wholesale.nodalofficer@piramal.com](mailto:wholesale.nodalofficer@piramal.com)

संपर्क क्रमांक: 022- 71740555

स्तर 4

तक्रारीचे निराकरण 30 दिवसांच्या आत ग्राहकाच्या समाधानकारक पातळीवर न झाल्यास, ग्राहक खाली दिलेल्या पत्त्यावर लेखी स्वरूपात तक्रार पाठवून किंवा <https://cms.rbi.org.in> या लिंकवर ऑनलाइन तक्रार नोंदवून RBI लोकपाल कार्यालयाशी संपर्क साधू शकतात:

केंद्रीकृत प्राप्ती व प्रक्रिया केंद्र,

रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, 4था मजला, सेक्टर 17,

चंदीगड-160017 टोल फ्री नंबर. 14448

कार्यक्षमतेत वाढ करण्याच्या उद्देशाने, कंपनीने प्रादेशिक नोडल अधिकारी (फक्त रिटेल ग्राहकांसाठी) नियुक्त केले आहेत आणि त्यांचे तपशील पुढीलप्रमाणे दिले आहेत :

नाव	आशीष सिंग	नाव	यशोवर्धन रॉय
शाखा कार्यालय	कलकत्ता - रासबिहारी	शाखा कार्यालय	नोएडा – सेक्टर 2
ईमेल आयडी	<a href="mailto:rno.east@piramal.com">rno.east@piramal.com</a>	ईमेल आयडी	<a href="mailto:rno.north@piramal.com">rno.north@piramal.com</a>
प्रदेश	पूर्व झोन	प्रदेश	उत्तर झोन

नाव	पृथ्वीज मते	नाव	श्रीकांत रेड्डी सलीपेला
शाखा कार्यालय	कुर्ला	शाखा कार्यालय	हैदराबाद – अमीरपेट
ईमेल आयडी	<a href="mailto:rno.west@piramal.com">rno.west@piramal.com</a>	ईमेल आयडी	<a href="mailto:rno.south@piramal.com">rno.south@piramal.com</a>
प्रदेश	पश्चिम झोन	प्रदेश	दक्षिण झोन

## पुनरावलोकनः

पीरामल फायनान्स लिमिटेड (पूर्वीचे नाव पीरामल कॅपिटल अँड हाऊसिंग फायनान्स लि.) यांचे संचालक मंडळ तक्रार निवारण धोरण तसेच तक्रार निवारण यंत्रणेचे कामकाज यांचे वेळोवेळी पुनरावलोकन करेल.

कंपनी रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया यांनी वेळोवेळी जारी केलेल्या सर्व मार्गदर्शक तत्त्वे, निर्देश, सूचना आणि सल्ल्यांचे पालन करेल.

या दस्तऐवजातील मजकूर वरील मार्गदर्शक तत्त्वे, निर्देश, सूचना आणि सल्ले यांसोबत वाचला जावा.

## पुनरावलोकन इतिहासः

PFL (पूर्वीचे नाव पीरामल कॅपिटल अँड हाऊसिंग फायनान्स लि.) यांनी खाली नमूद केलेल्या आवृत्त्या स्वीकारल्या आहेत.

आवृत्ती क्र.	पुनरावलोकन तारीख	पुनरावलोकन कर्ता	मान्यता	पुनरावलोकन टिप्पणी
आवृत्ती 1.0	मे 2020	संचालक मंडळाची मंजूरी	संचालक मंडळाची मंजूरी	प्रारंभ
आवृत्ती 2.0	मे 2021	संचालक मंडळाची मंजूरी	संचालक मंडळाची मंजूरी	<ul style="list-style-type: none"><li>तक्रार निवारण तत्वांचा समावेश</li><li>शाखांच्या वेळांमध्ये बदल</li><li>बदललेल्या ई-मेल आयडीसह एस्कलेशन मॅट्रिक्स अद्ययावत केले</li></ul>
आवृत्ती 2.1	नोव्हेंबर, 2021	संचालक मंडळाची मंजूरी	संचालक मंडळाची मंजूरी	<ul style="list-style-type: none"><li>वेबसाइटमध्ये बदल</li><li>नोडल अधिकाऱ्यांचा ई-मेल आयडी नमूद केला</li><li>स्तर 2 (एस्कलेशन मॅट्रिक्स) मध्ये बदल – रिटेल कर्जासाठी ई-मेल आयडी</li><li>स्तर 3 (एस्कलेशन मॅट्रिक्स) मध्ये बदल – अधिकाऱ्याचे नाव</li></ul>

आवृत्ती 3.0	मे, 2022	संचालक मंडळाची मंजूरी	संचालक मंडळाची मंजूरी	<ul style="list-style-type: none"> <li>• तक्रार निवारण प्रक्रियेकरिता RBI परिपत्रकाचा उल्लेख</li> <li>• टोल-फ्री नंबर आणि ग्राहक सेवा ई-मेल आयडीचा समावेश</li> <li>• ग्राहक सेवेसाठी शाखेच्या भूमिकेमध्ये सुधारणा</li> <li>• आउटसोर्स केलेल्या संस्थांशी संबंधित तक्रारींसाठी तक्रार निवारण यंत्रणेचा समावेश</li> <li>• स्तर 2 (एस्कलेशन मॅट्रिक्स) ई-मेल आयडीमध्ये बदल</li> <li>• नोडल अधिकाऱ्याचे नाव नमूद केले</li> </ul>
आवृत्ती 4.0	नोव्हेंबर 2022	संचालक मंडळाची मंजूरी	संचालक मंडळाची मंजूरी	<ul style="list-style-type: none"> <li>• लेंडिंग सर्व्हिस प्रोव्हायडर आणि डिजिटल लेंडिंग ॲप्सच्या वेबसाइटवर लिंकची तरतूद समाविष्ट</li> <li>• विविध सेवा प्रदाते / लेंडिंग पार्टनर्स यांच्याशी संबंधित तक्रारींसाठी तक्रार निवारण यंत्रणेचा समावेश</li> </ul>
आवृत्ती 5.0	जुलै, 2023	संचालक मंडळाची मंजूरी	संचालक मंडळाची मंजूरी	<ul style="list-style-type: none"> <li>• नोडल अधिकारी बदलासाठी मंजूरी मागविण्यात आली</li> </ul>
आवृत्ती 6.0	एप्रिल, 2024	संचालक मंडळाची मंजूरी	संचालक मंडळाची मंजूरी	<ul style="list-style-type: none"> <li>• नोडल अधिकारी बदलासाठी मंजूरी मागविण्यात आली</li> </ul>
आवृत्ती 7.0	ऑक्टोबर, 2024	संचालक मंडळाची मंजूरी	संचालक मंडळाची मंजूरी	<ul style="list-style-type: none"> <li>• शाखा ऑपरेशन्स मॅनेजर (L1) यांच्याकडे तक्रार नोंदविण्याच्या पद्धतीत बदल</li> <li>• नोडल अधिकाऱ्यांचा (L3) पत्ता आणि लँडलाइन क्रमांकामध्ये बदल</li> </ul>

खाली नमूद केलेली आवृत्ती PFL (पूर्वीचे नाव पीरामल कॅपिटल अँड हाऊसिंग फायनान्स लि.) NBFC साठी लागू आहे:

आवृत्ती 1.0	मे, 2025	संचालक मंडळाची मंजूरी	संचालक मंडळाची मंजूरी	<ul style="list-style-type: none"><li>NBFC साठी लागू असलेल्या मार्गदर्शक तत्वांनुसार घोरणाचा अवलंब - ICC</li><li>स्तर 4 (RBI CMS पोर्टलची लिंक आणि पत्ता समाविष्ट)</li></ul>
आवृत्ती 2.0	सप्टेंबर, 25	संचालक मंडळाची मंजूरी	संचालक मंडळाची मंजूरी	<ul style="list-style-type: none"><li>पुनर्नियुक्ती: नोडल अधिकारी ते प्रिन्सिपल नोडल अधिकारी (RNOs समाविष्ट)</li><li>TAT बदल (स्तर 2): 15 दिवसांवरून 10 दिवसांपर्यंत कमी</li></ul>
आवृत्ती 3.0	जानेवारी,26	संचालक मंडळाची मंजूरी	संचालक मंडळाची मंजूरी	<ul style="list-style-type: none"><li>होलसेल आणि CMML तक्रारींसाठी तक्रार निवारण यंत्रणा</li></ul>