

ପିରାମଲ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍
(ପୂର୍ବରୁ ପିରାମଲ କ୍ୟାପିଟାଲ ଆଣ୍ଡ ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ ଭାବରେ ଜଣାଶୁଣା)

ପଲିସି : ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପଲିସି

ଅନୁମୋଦିତ ତାରିଖ : ଜାନୁଆରୀ 2026

ସଂଶୋଧନ ତାରିଖ : ଜାନୁଆରୀ 2027

ସଂସ୍କରଣ : 3.0

ଅନୁମୋଦନକାରୀ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ : ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ

ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପଲିସି

ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ ଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ମାଷ୍ଟର ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା – ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ (ନନ୍-ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ କମ୍ପାନୀ – ସ୍ଥେଲ୍ ବେସଡ୍ ରେଗୁଲେସନ୍) ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା, 2023 ଅନୁଯାୟୀ, 19 ଅକ୍ଟୋବର 2023 ରେ RBI ସର୍କୁଲାର RBI/DoR/2023-24/106 DoR.FIN.REC. ନଂ.45/03.10.119/2023-24 ଅନୁଯାୟୀ, କମ୍ପାନୀ ପିରାମଲ୍ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ (ପୂର୍ବରୁ ପିରାମଲ୍ କ୍ୟାପିଟାଲ୍ ଆଣ୍ଡ୍ ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ ଭାବରେ ଜଣାଶୁଣା) (ଏଠାରେ ପରେ PFL/କମ୍ପାନୀ ଭାବରେ ଜଣାଶୁଣା) ର ଫେୟାର ପ୍ରକ୍ରିୟା କୋଡ୍ ଗ୍ରହଣ କରିଛି। ଉକ୍ତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା ଅନୁଯାୟୀ ପ୍ରତ୍ୟେକ NBFC ର ପ୍ରତ୍ୟେକ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ଗ୍ରହଣ ଗ୍ରହଣ, ପଞ୍ଜୀକରଣ ଏବଂ ସମାଧାନ ପାଇଁ ଏକ ସିଷ୍ଟମ୍ ଏବଂ ଏକ ପ୍ରକ୍ରିୟା ରହିବା ଆବଶ୍ୟକ।

ତେଣୁ, ଏହି ପଲିସି ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ହେଉଛି କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରାପ୍ତ ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକୁ କିପରି, କାହା ଦ୍ୱାରା ଏବଂ କେଉଁ ସମୟସୀମା ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ କରାଯିବ ତାହା ବର୍ଣ୍ଣନା କରିବା। କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗର ରେକର୍ଡ୍ ଯଥାସମ୍ଭବ ଦକ୍ଷ ଭାବରେ ରଖେ ଏବଂ ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗକୁ ଉପଯୁକ୍ତ ଫୋରମ୍ ଏବଂ ଫର୍ମାଟରେ ପରିଚାଳନାକୁ ରିପୋର୍ଟ କରିବ, ସେଗୁଡ଼ିକର ସମାଧାନ ପାଇଁ ନିଆଯାଇଥିବା ପଦକ୍ଷେପଗୁଡ଼ିକର ବିସ୍ତୃତ ବିବରଣୀ ପ୍ରଦାନ କରିବ।

ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପାଇଁ ଆମର ପଲିସି ନିମ୍ନଲିଖିତ ନୀତିଗୁଡ଼ିକୁ ଅନୁସରଣ କରେ।

- ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ ସବୁବେଳେ ନ୍ୟାୟପୂର୍ଣ୍ଣ ବ୍ୟବହାର କରାଯିବ।
- ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଉଠାଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକୁ ସୌଜନ୍ୟପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ ଏବଂ ଅନାବଶ୍ୟକ ବିଳମ୍ବ ବିନା ପରିଚାଳନା କରାଯାଏ।
- ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସଂଗଠନ ମଧ୍ୟରେ ସେମାନଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ/ଗ୍ରହଣକୁ ବୁଦ୍ଧି କରିବାର ଉପାୟ ଏବଂ କମ୍ପାନୀର ଅଭିଯୋଗର ଉତ୍ତରରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନହେଲେ ବିକଳ୍ପ ପ୍ରତିକାରର ଅଧିକାର ବିଷୟରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଅବଗତ କରାଯାଇଛି।
- ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗକୁ ଦକ୍ଷତାର ସହିତ ଏବଂ ନିରପେକ୍ଷ ଭାବରେ ପରିଚାଳନା କରାଯିବା ଉଚିତ ନତେଡ୍ ସେଗୁଡ଼ିକ ଆମର ପ୍ରତିଷ୍ଠା ଏବଂ ବ୍ୟବସାୟକୁ କ୍ଷତି ପହଞ୍ଚାଇପାରେ।
- ଆମର କର୍ମଚାରୀମାନେ ସଭାବନା ସହିତ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସ୍ୱାର୍ଥ ପ୍ରତି କୌଣସି ପକ୍ଷପାତ ନକରି କାମ କରିବେ।

ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ କରିବାର ପଦ୍ଧତି:

ଗ୍ରାହକ ସେବା ଚ୍ୟାନେଲଗୁଡ଼ିକ:

ରିଟେଲ୍ ଏବଂ ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଗ୍ରାହକମାନେ ଗ୍ରାହକ ସେବା ଟୋଲ୍ ଫ୍ରି ନମ୍ବର 1800 266 6444 କୁ କଲ୍ କରି କିମ୍ବା

www.piramalfinance.com ୱେବସାଇଟରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ଆମର ଇମେଲ୍ ID customercare@piramal.com ରେ

ଲେଖି ସେମାନଙ୍କର ଚିନ୍ତା ପ୍ରକାଶ କରିପାରିବେ।

ଶାଖାଗୁଡ଼ିକ:

ପିରାମଲ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ (ପୂର୍ବରୁ ପିରାମଲ କ୍ୟାପିଟାଲ ଆଣ୍ଡ ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ ଭାବରେ ଜଣାଶୁଣା) ପ୍ରତ୍ୟେକ ଶାଖାରେ (ରିଟେଲ୍/ହୋଲସେଲ୍) ଏକ ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜିକା ପ୍ରଦାନ କରିବ ଏବଂ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଶାଖା/ଶାଖାଗୁଡ଼ିକରେ ଏହାର ସମାଧାନ କରିବ। ଶାଖା କାର୍ଯ୍ୟ ପରିଚାଳକ / ଶାଖା ପରିଚାଳକ / ସହକାରୀ ଶାଖା ପରିଚାଳକ (ରିଟେଲ୍ ପାଇଁ) / ସମ୍ପର୍କ ପରିଚାଳକ (ହୋଲସେଲ୍ ପାଇଁ) ଏପରି ଯେକୌଣସି ଅଭିଯୋଗ/ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ ସଂଗ୍ରହ କରିବା ପାଇଁ ଦାୟୀ ରହିବେ ଏବଂ ଆବଶ୍ୟକ ହେଲେ, ଉପଯୁକ୍ତ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କଠାରୁ ସହାୟତା ଲୋଡ଼ିବେ ଯାହା ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଏପରି ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗର ସନ୍ତୋଷଜନକ ଭାବରେ ଏବଂ ଏହି ପଲିସିରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସମୟସୀମା ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ ହୋଇଛି।

ପ୍ରଶାସନିକ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକୁ ସଫୁ କପିରେ ରଖାଯାଇପାରିବ।

ୱେବସାଇଟ୍:

ଗ୍ରାହକମାନେ www.piramalfinance.com ୱେବସାଇଟ୍ରେ "କଣ୍ଟାକୁ ଅସ୍" ବିଭାଗରେ ବିଭିନ୍ନ ସେବା ସମ୍ପର୍କିତ ସୂଚନା ପାଇପାରିବେ।

ଲୋନ୍ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀ (LSP) ଏବଂ ଡିଜିଟାଲ୍ ଲେଣ୍ଡିଂ ଆପ୍ଲିକେସନ୍ସ (DLA) ଦ୍ୱାରା ଆରମ୍ଭ ହୋଇଥିବା ବ୍ୟବସାୟ ପାଇଁ, କମ୍ପାନୀ ପାଇଁ ଲୋନ୍ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀ(ମାନଙ୍କ) ଏବଂ ଡିଜିଟାଲ୍ ଲେଣ୍ଡିଂ ଆପ୍ଲିକେସନ୍ସ ୱେବସାଇଟ୍ରେ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟ୍ରେ ଏକ ଲିଙ୍କ୍ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଛି। ଯଦି LSP/DLA ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମାଧାନ ସନ୍ତୋଷଜନକ ନହୁଏ, ତେବେ ରଣଗ୍ରହଣତା / ଗ୍ରାହକମାନେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ।

ଲୋନ୍ ପ୍ରଦାନକାରୀ ଅଂଶୀଦାରଙ୍କ ବିବରଣୀ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟ୍ରେ ଉପଲବ୍ଧ ଅଟେ।

ପ୍ରତିକାର ପଦକ୍ଷେପ:

ରିଟେଲ୍ ଏବଂ ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କର ପ୍ରଶ୍ନ, ଅନୁରୋଧ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ପାଇଁ ଆମର ଇମେଲ୍ ଆଇଡି (customercare@piramal.com) ରେ ଆମକୁ ଲେଖିବାକୁ କିମ୍ବା କଷ୍ଟମର କେୟାର ଟୋଲ୍ ଫ୍ରି ନମ୍ବର (1800 2666 444) ରେ କଲ୍ କରିବାକୁ ପରାମର୍ଶ ଦିଆଯାଇଛି।

ରିଟେଲ୍ ଲୋନ୍ ପାଇଁ - ଗ୍ରାହକମାନେ ସକାଳ 10:00 ରୁ ଅପରାହ୍ଣ 4:00 ମଧ୍ୟରେ ଆମର ରିଟେଲ୍ ଶାଖାରେ ଶାଖା ପରିଚାଳନା ପରିଚାଳକଙ୍କୁ ସାକ୍ଷାତ କରିପାରିବେ। (ସମସ୍ତ ରବିବାର, ସାର୍ବଜନୀନ ଛୁଟିଦିନ, 1ମ ଏବଂ 2ୟ ଶନିବାର ବନ୍ଦ)

ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଲୋନ୍ ପାଇଁ - ଗ୍ରାହକମାନେ ସକାଳ 08:00 ରୁ ଅପରାହ୍ଣ 3:30 (ସମସ୍ତ ରବିବାର, ସାର୍ବଜନୀନ ଛୁଟିଦିନରେ ବନ୍ଦ) ମଧ୍ୟରେ ଆମର MFI ଶାଖାରେ ଶାଖା ପରିଚାଳକ / ସହାୟକ ଶାଖା ପରିଚାଳକଙ୍କୁ ସାକ୍ଷାତ କରିପାରିବେ।

ହୋଲସେଲ୍ ପାଇଁ - ଗ୍ରାହକମାନେ ସକାଳ 10:00 ରୁ ଅପରାହ୍ନ 4:00 ମଧ୍ୟରେ ଆମର ହୋଲସେଲ୍ ଶାଖାରେ ସମ୍ପର୍କ ପରିଚାଳକମାନଙ୍କୁ ଭେଟିପାରିବେ (ସମସ୍ତ ଶନିବାର, ରବିବାର ଏବଂ ସାର୍ବଜନୀନ ଛୁଟିଦିନରେ ବନ୍ଦ)

ଶାଖା କାର୍ଯ୍ୟ ପରିଚାଳକ / ଶାଖା ପରିଚାଳକ / ସହାୟକ ଶାଖା ପରିଚାଳକ (ରିଟେଲ୍ ଏବଂ ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ପାଇଁ), ସମ୍ପର୍କ ପରିଚାଳକ (ହୋଲସେଲ୍ ପାଇଁ) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ଯୋଗାଯୋଗ ବିନ୍ଦୁ ହେବେ ଏବଂ ଆବଶ୍ୟକତା ଅନୁସାରେ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବେ। ସେମାନେ ଶାଖାର ପ୍ରମୁଖ ବ୍ୟକ୍ତି ହେବେ ଯିଏ ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ପ୍ରଶ୍ନର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଦାୟୀ ରହିବେ ଏବଂ ଏହି ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ସେମାନେ ସମାଧାନ ପାଇଁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କର୍ମଚାରୀଙ୍କଠାରୁ ସାହାଯ୍ୟ ଏବଂ ସମର୍ଥନ ନେଇପାରିବେ।

କମ୍ପାନୀର ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା କଲ୍ ସେଣ୍ଟର(ଗୁଡ଼ିକ), LSP, DLA କମ୍ପାନୀ ସହିତ ସହଭାଗୀତା ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଆଉଟସୋର୍ସ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସେବା ସମ୍ପର୍କିତ ଅଭିଯୋଗର ମଧ୍ୟ ସମାଧାନ କରିବ।

ଯଦି କୌଣସି ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ବହୁତ ସମୟ ଲାଗେ, ତେବେ କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକ/ନିୟାମକଙ୍କୁ ବିଳମ୍ବର କାରଣ ଏବଂ ସମସ୍ୟାର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଆନୁମାନିକ ସମୟସୀମା ବିଷୟରେ ଜଣାଇବ।

ପ୍ରିନ୍ସିପାଲ୍ ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସର୍:

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସମସ୍ତ ବିଷୟରେ ପ୍ରିନ୍ସିପାଲ୍ ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସରଙ୍କ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯାଇପାରିବ ଏବଂ ସେ ନିୟାମକଙ୍କ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବେ। ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଅଧିକାରୀମାନେ ତାଙ୍କ ଦୃଷ୍ଟିକୁ ଆଣିବେ। ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ/ପ୍ରିନ୍ସିପାଲ୍ ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସରଙ୍କ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଅଟେ: ନାମ: ଶ୍ରୀମତୀ ହେତଲ ପରିହାର

ପିରାମାଲ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ (ପୂର୍ବରୁ ପିରାମାଲ କ୍ୟାପିଟାଲ ଆଣ୍ଡ ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ ଭାବରେ ଜଣାଶୁଣା)

1ମ ମହଲା, ଅମିତି ବିଲ୍ଡିଂ, ଅଗସ୍ତ୍ୟ କର୍ପୋରେଟ୍ ପାର୍କ, କାମାନି ଜଙ୍କସନ, ଫାୟାର ଷ୍ଟେସନ୍ ସାମ୍ନା, LBS ମାର୍ଗ, କୁର୍ଲୀ (ଖେଷ୍ଟୁ),

ମୁମ୍ବାଇ MH 400070।

ଇମେଲ୍ ଆଇଡି (ରିଟେଲ୍): nodal.officer@piramal.com

ଇମେଲ୍ ଆଇଡି (ହୋଲସେଲ୍): wholesale.nodalofficer@piramal.com

ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବର: 022- 71740555

ଅଭିଯୋଗ ପରିଚାଳନା ପ୍ରଣାଳୀ ମାଷ୍ଟର ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା – ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ (ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥା ପାଇଁ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଓପ୍ଟିମାଇଜେସନ୍) ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା, 2023 ଦ୍ୱାରା ପରିଚାଳିତ ହେବ। କମ୍ପାନୀ ଏକ ପୃଥକ ଜାଣି ପ୍ରଣୟନ କରିଛି ଯାହା ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଓପ୍ଟିମାଇଜେସନ୍ ପାଇଁ ମାନକ କାର୍ଯ୍ୟପଦ୍ଧତି ପ୍ରକ୍ରିୟା (SOP) ପ୍ରସ୍ତୁତ କରେ।

ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ପ୍ରକ୍ରିୟା

ପିରାମଲ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ (ପୂର୍ବରୁ ପିରାମଲ କ୍ୟାପିଟାଲ ଆଣ୍ଡ ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ ଭାବରେ ଜଣାଶୁଣା)ରେ, ଗ୍ରାହକ ସେବାରେ ସର୍ବୋତ୍ତମ ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ଆମର ପ୍ରୟାସ। ଆମର ସମସ୍ତ ଉତ୍ପାଦ, ସେବା ଏବଂ ପଲିସିଗୁଡ଼ିକ ଗ୍ରାହକ କୈତ୍ରିକତାର ମୂଳ ମୂଲ୍ୟ ଉପରେ ନିର୍ଭର। ଏପରି କିଛି ଘଟଣା ହୋଇପାରେ ଯେଉଁଠାରେ ଗ୍ରାହକମାନେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସେବାରେ ଅସନ୍ତୁଷ୍ଟ ହୁଅନ୍ତି। ଏପରି ପରିସ୍ଥିତିକୁ ହାଇଲାଇଟ୍ କରିବା ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜିକରଣ କରିବା ପାଇଁ ଦୟାକରି ନିମ୍ନରେ ଉଲ୍ଲେଖିତ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁସରଣ କରନ୍ତୁ:

ସ୍ତର 1

ରିଟେଲ୍ ଏବଂ ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଗ୍ରାହକ ଆମ କମ୍ପାନୀ ୱେବସାଇଟ୍ରେ ଉଲ୍ଲେଖ ହୋଇଥିବା ଗ୍ରାହକ ସେବା ଟୋଲ୍ ଫ୍ରି ନମ୍ବର 18002666444 ମାଧ୍ୟମରେ ତାଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ଉଠାଇପାରିବେ କିମ୍ବା customercare@piramal.com କୁ ଇମେଲ୍ କରିପାରିବେ କିମ୍ବା ଶାଖା କାର୍ଯ୍ୟ ପରିଚାଳକ (ରିଟେଲ୍ ଲୋନ୍ ଶାଖାରେ), ଶାଖା ପରିଚାଳକ / ସହାୟକ ଶାଖା ପରିଚାଳକ (ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଶାଖାରେ) ଭେଟିପାରିବେ। ହୋଲସେଲ୍ ଗ୍ରାହକ ସମ୍ପର୍କ ପରିଚାଳକଙ୍କ (ହୋଲସେଲ୍ ଶାଖାରେ) ନିକଟରେ ତାଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ଉଠାଇପାରିବେ। ଅଭିଯୋଗ ପାଇବା ମାତ୍ରେ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ନିଆଯିବ।

ସ୍ତର 2

ଯଦି ଗ୍ରାହକ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମାଧାନରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନ ହୁଅନ୍ତି, କିମ୍ବା ତାଙ୍କ ପ୍ରଶ୍ନର 10 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ ନ ହୁଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ (GRO)ଙ୍କୁ ଚିଠି ଲେଖି ଅଭିଯୋଗକୁ ବୃଦ୍ଧି କରିପାରିବେ।

(ରିଟେଲ୍ ଏବଂ ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ): grievances@piramal.com

(ହୋଲସେଲ୍): wholesale.grievances@piramal.com

ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବର: 022- 71740555

ସ୍ତର 3

ଯଦି ଗ୍ରାହକ ସ୍ତର 2 ରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମାଧାନରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନ ହୁଅନ୍ତି କିମ୍ବା 15 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ତାଙ୍କ ପ୍ରଶ୍ନର ସମାଧାନ ନ ହୁଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ନିମ୍ନଲିଖିତ ପଦକ୍ଷେପଗୁଡ଼ିକୁ ଗ୍ରହଣ କରିପାରିବେ:

ପ୍ରତିପାଲ୍ ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସର୍ (PNO) – ଶ୍ରୀମତୀ ହେତଲ ପରିହାର,

ପିରାମଲ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ (ପୂର୍ବରୁ ପିରାମଲ କ୍ୟାପିଟାଲ ଆଣ୍ଡ ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ ଭାବରେ ଜଣାଶୁଣା)

1ମ ମହଲା, ଅମିତି ବିଲ୍ଡିଂ, ଅଗସ୍ତ୍ୟ କର୍ପୋରେଟ୍ ପାର୍କ, କାମାନି ଜଙ୍କସନ, ଫାୟାର ଷ୍ଟେସନ୍ ସାମ୍ନା, LBS ମାର୍ଗ, କୁର୍ଲୀ (ଝେଷୁ), ମୁମ୍ବାଇ MH 400070।

(ରିଟେଲ୍ ଏବଂ ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ): nodal.officer@piramal.com

(ହୋଲସେଲ୍): wholesale.nodalofficer@piramal.com

ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବର: 022- 71740555

ସ୍ତର 4

ଯଦି ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ନହୁଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକ <https://cms.rbi.org.in> ଲିଞ୍କରେ ଅନୁଲାଇନ୍ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରି RBI ଓମ୍ବସ୍ମାନ୍ ଅଫିସ୍ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ କିମ୍ବା ନିମ୍ନଲିଖିତ ଠିକଣାରେ ଲେଖିପାରିବେ:

କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ପ୍ରାପ୍ତି ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ କେନ୍ଦ୍ର,

ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ, 4ର୍ଥ ମହଲା, ସେକ୍ଟର 17,

ଚଣ୍ଡିଗଡ଼-160017 ଟୋଲ୍ ଫ୍ରି ନମ୍ବର 14448

କାର୍ଯ୍ୟକ୍ଷମ ଦକ୍ଷତା ପାଇଁ, କମ୍ପାନୀ ଆଞ୍ଚଳିକ ନୋଡାଲ ଅଫିସରମାନଙ୍କୁ (କେବଳ ରିଗେଲ୍ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ) ନିମ୍ନ କରାଯାଇଛି ଏବଂ ସେମାନଙ୍କର ବିବରଣୀ ନିମ୍ନରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଛି:

ନାମ	ଆଶିଷ ସିଂହ	ନାମ	ୟୁଗୋବର୍ଦ୍ଧନ ରାୟ
ଶାଖା କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ	କୋଲକାତା - ରଗବେହାରୀ	ଶାଖା କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ	ନୋଏଡା – ସେକ୍ଟର 2
ଇମେଲ୍ ଆଇଡି	rno.east@piramal.com	ଇମେଲ୍ ଆଇଡି	rno.north@piramal.com
ଅଞ୍ଚଳ	ଇଷ୍ଟ ଜୋନ୍	ଅଞ୍ଚଳ	ନର୍ଥ ଜୋନ୍

ନାମ	ପୁଅଭିଜ ମେଟ	ନାମ	ଶ୍ରୀକାନ୍ତ ରେଡ୍ଡୀ ସାଲିପେଲା
ଶାଖା କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ	କୁର୍ଲୀ	ଶାଖା କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ	ହାଇଦ୍ରାବାଦ - ଅମୀରପେଟ୍
ଇମେଲ୍ ଆଇଡି	rno.west@piramal.com	ଇମେଲ୍ ଆଇଡି	rno.south@piramal.com
ଅଞ୍ଚଳ	ୱେଷ୍ଟ ଜୋନ୍	ଅଞ୍ଚଳ	ସାଉଥ୍ ଜୋନ୍

ସମୀକ୍ଷା:

ପିରାମିଡ଼ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ (ପୂର୍ବରୁ ପିରାମିଡ଼ କ୍ୟାପିଟାଲ ଆଣ୍ଡ ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ ଭାବରେ ଜଣାଶୁଣା)ର ବୋର୍ଡ଼ ସମୟ ସମୟରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥାର ପଲିସି ଏବଂ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ସମୀକ୍ଷା କରିବ।

କମ୍ପାନୀ ସମୟ ସମୟରେ ପ୍ରଚଳିତ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କର ସମସ୍ତ ଗାଇଡ୍‌ଲାଇନ୍, ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଏବଂ ପରାମର୍ଶ ପାଳନ କରିବ।

ଏହି ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟରେ ଥିବା ବିଷୟବସ୍ତୁକୁ ଏହି ଗାଇଡ୍‌ଲାଇନ୍, ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଏବଂ ପରାମର୍ଶ ସହିତ ସଂଯୁକ୍ତ କରି ପଢ଼ାଯିବ।

ସମୀକ୍ଷା ହିଷ୍ଟ୍ରୀ:

ନିମ୍ନଲିଖିତ ସଂସ୍କରଣଗୁଡ଼ିକ PFL (ପୂର୍ବରୁ ପିରାମିଡ଼ କ୍ୟାପିଟାଲ ଆଣ୍ଡ ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ ଭାବରେ ଜଣାଶୁଣା) ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିଲା।

ସଂସ୍କରଣ ନଂ	ସମୀକ୍ଷା ତାରିଖ	ସମୀକ୍ଷକ	ଅନୁମୋଦନକାରୀ	ସମୀକ୍ଷା ମନୁସ୍କ୍ରିପ୍ଟିକ
ସଂସ୍କରଣ 1.0	ମେ 2020	ବୋର୍ଡ଼ ଅନୁମୋଦିତ	ବୋର୍ଡ଼ ଅନୁମୋଦିତ	ଇନ୍ଦ୍ରେପସନ୍
ସଂସ୍କରଣ 2.0	ମେ 2021	ବୋର୍ଡ଼ ଅନୁମୋଦିତ	ବୋର୍ଡ଼ ଅନୁମୋଦିତ	<ul style="list-style-type: none"> ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ନୀତି ଅନୁଭୂତ ଶାଖା ସମୟରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ପରିବର୍ତ୍ତିତ ଇମେଲ୍ ID ସହିତ ଏସ୍ଟେଲସନ୍ ମାଟ୍ରିକ୍ଲର ଅପଡେସନ୍
ସଂସ୍କରଣ 2.1	ନଭେମ୍ବର, 2021	ବୋର୍ଡ଼ ଅନୁମୋଦିତ	ବୋର୍ଡ଼ ଅନୁମୋଦିତ	<ul style="list-style-type: none"> ଝେବସାଇଟ୍ ଠିକଣାରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଉଲ୍ଲେଖିତ ନୋଡାଲ ଅଫିସର ଇମେଲ୍ ID ସ୍ତର 2 (ଏସ୍ଟେଲସନ୍ ମାଟ୍ରିକ୍ଲ) ରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ - ରିଟେଲ୍ ଲୋନ୍ ଇମେଲ୍ ID ସ୍ତର 3 (ଏସ୍ଟେଲସନ୍ ମାଟ୍ରିକ୍ଲ) ରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ - ଅଫିସରଙ୍କ ନାମ
ସଂସ୍କରଣ 3.0	ମେ, 2022	ବୋର୍ଡ଼ ଅନୁମୋଦିତ	ବୋର୍ଡ଼ ଅନୁମୋଦିତ	<ul style="list-style-type: none"> ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରକ୍ରିୟା ପାଇଁ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା RBI ସର୍କ୍ଚୁଲାର ଟୋଲ୍ ଫ୍ରି ନମ୍ବର ଏବଂ ଗ୍ରାହକ ସେବା ଇମେଲ୍ ID ଅନୁଭୂତ ଗ୍ରାହକ ସେବା ପାଇଁ ଶାଖା ଭୂମିକାରେ ସଂଶୋଧନ ଆଉଟସୋର୍ସିଂ ଏଜେନ୍ସି ସମ୍ପନ୍ନୀୟ ଅଭିଯୋଗ ପାଇଁ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଯନ୍ତ୍ରପାତି ଅନୁଭୂତ ସ୍ତର 2 (ଏସ୍ଟେଲସନ୍ ମାଟ୍ରିକ୍ଲ) ଇମେଲ୍ ID ରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଉଲ୍ଲେଖିତ ନୋଡାଲ ଅଫିସରଙ୍କ ନାମ

ସଂସ୍କରଣ 4.0	ନଭେମ୍ବର 2022	ବୋର୍ଡ ଅନୁମୋଦିତ	ବୋର୍ଡ ଅନୁମୋଦିତ	<ul style="list-style-type: none"> ଲେଣ୍ଡିଂ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀ(ମାନଙ୍କ) ଏବଂ ଡିଜିଟାଲ ଲୋନ୍ ଆପଗୁଡ଼ିକର ୱେବସାଇଟରେ ଲିଙ୍କ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅନୁଷ୍ଠିତ ବିଭିନ୍ନ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀ / ରଣ ପ୍ରଦାନକାରୀ ଅଂଶୀଦାରମାନଙ୍କ ସହ ଜଡ଼ିତ ଅଭିଯୋଗ ପାଇଁ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଯତ୍ନପାତ ଅନୁଷ୍ଠିତ ।
ସଂସ୍କରଣ 5.0	ଜୁଲାଇ, 2023	ବୋର୍ଡ ଅନୁମୋଦିତ	ବୋର୍ଡ ଅନୁମୋଦିତ	<ul style="list-style-type: none"> ନୋଡାଲ ଅଫିସର ପରିବର୍ତ୍ତନ ଅନୁମୋଦନ ଲୋଡାଯାଉଛି
ସଂସ୍କରଣ 6.0	ଏପ୍ରିଲ, 2024	ବୋର୍ଡ ଅନୁମୋଦିତ	ବୋର୍ଡ ଅନୁମୋଦିତ	<ul style="list-style-type: none"> ନୋଡାଲ ଅଫିସର ପରିବର୍ତ୍ତନ ଅନୁମୋଦନ ଲୋଡାଯାଉଛି
ସଂସ୍କରଣ 7.0	ଅକ୍ଟୋବର, 2024	ବୋର୍ଡ ଅନୁମୋଦିତ	ବୋର୍ଡ ଅନୁମୋଦିତ	<ul style="list-style-type: none"> ଶାଖା ପରିଚାଳନା ପରିଚାଳକ (L1)ଙ୍କ ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗ କରିବାର ପଦ୍ଧତିରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ନୋଡାଲ ଅଫିସର (L3)ଙ୍କ ଠିକଣା ଏବଂ ଲ୍ୟାଣ୍ଡିଂଲାଇନ୍ ପରିବର୍ତ୍ତନ

ନିମ୍ନଲିଖିତ ସଂସ୍କରଣଗୁଡ଼ିକ PFL (ପୂର୍ବରୁ ପିରାମିଡାଲ କ୍ୟାପିଟାଲ ଆଣ୍ଡ ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ ଭାବରେ ଜଣାଶୁଣା) NBFC ପାଇଁ ପ୍ରୟୋଗ୍ୟ:

ସଂସ୍କରଣ 1.0	ମେ, 2025	ବୋର୍ଡ ଅନୁମୋଦିତ	ବୋର୍ଡ ଅନୁମୋଦିତ	<ul style="list-style-type: none"> NBFC ପାଇଁ ପ୍ରୟୋଗ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ପଲିସି ଗ୍ରହଣ - ICC ସ୍ତର 4 (RBI CMS ପୋର୍ଟାଲ ଲିଙ୍କ୍ ଏବଂ ଠିକଣା ଅନୁଭୁକ୍ତ)
ସଂସ୍କରଣ 2.0	ସେପ୍ଟେମ୍ବର, 25	ବୋର୍ଡ ଅନୁମୋଦିତ	ବୋର୍ଡ ଅନୁମୋଦିତ	<ul style="list-style-type: none"> ପୁନଃନିର୍ଦ୍ଦେଶନା: ନୋଡାଲ ଅଫିସରଙ୍କ ରୁ ପ୍ରିକ୍ଲିପାଲ ନୋଡାଲ ଅଫିସର (RNO ସମେତ) TAT ପରିବର୍ତ୍ତନ (ସ୍ତର 2): 15 ଦିନରୁ 10 ଦିନକୁ ହ୍ରାସ କରାଯାଇଛି
ସଂସ୍କରଣ 3.0	ଜାନୁଆରୀ, 26	ବୋର୍ଡ ଅନୁମୋଦିତ	ବୋର୍ଡ ଅନୁମୋଦିତ	<ul style="list-style-type: none"> ହୋଲସେଲ୍ ଏବଂ CMML ଅଭିଯୋଗ ପାଇଁ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା