पीरामल कैपिटल एंड हाउसिंग फायनांस लिमिटेड

नीति:	**शिकायत निवारण नीति**
अंतिम स्वीकृत तिथि:	**30 अप्रैल, 2024**
संशोधन दिनांक:	**30 अप्रैल, 2025**
संस्करण:	**6**
स्वीकृति प्राधिकारी:	**निदेशक मंडल**

Internal Use--Confidential

शिकायत निवारण नीति

नेशनल हाउसिंग बैंक (एनएचबी) ने श्रेष्ठ कॉर्पोरेट पद्धतियों के हिस्से के रूप में कार्य करने और व्यावसायिक पद्धतियों में पारदर्शिता प्रदान करने के लिए हाउसिंग फायनांस कंपनियों (एचएफसी) के लिए उचित आचार संहित पर दिशानिर्देश तैयार किए हैं. भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी आरबीआई परिपत्रक RBI/2020-21/73 DOR.FIN.HFC.CC. No.120/03.10.136/2020-21 दिनांक 17 फरवरी 2021 के ज़रिए मास्टर डायरेक्शन–नॉन बैंकिंग फायनांशियल कंपनी–हाउसिंग फायनांस कंपनी (रिज़र्व बैंक) डायरेक्शन्स, 2021 के अनुसार कंपनी ने पीरामल कैपिटल एंड हाउसिंग फायनांस लिमिटेड (पीसीएचएफएल) की उचित आचार संहिता को संशोधित किया है. उक्त दिशानिर्देशों के अनुसार हर एचएफसी के पास उसके हर कार्यालय में शिकायतों और असंतुष्टियों को प्राप्त करने, पंजीकरण और निपटारे के लिए एक प्रणाली और प्रक्रिया होनी चाहिए.

अतएव, यह पॉलिसी दस्तावेज इस बारे में विवरण देता है कि कंपनी द्वारा 'ग्राहक की शिकायतों' का कैसे समाधान किया जाएगा, किसके द्वारा और किस समय सीमा में किया जाएगा. सभी ग्राहक शिकायतों का रेकॉर्ड कंपनी द्वारा ऐसे स्वरूप में रखा जाएगा जैसा कि व्यावहारिक हो और सभी शिकायतों की सूचना उपयुक्त फोरम और प्रारूप में उसके निपटारे के लिए उठाए गए कदमों के विवरणों के साथ दी जाएगी.

शिकायत निवारण पर हामरी नीति निम्न वर्णित सिद्धांतों का पालन करती है.

- हर समय ग्राहकों के साथ उचित व्यवहार होना चाहिए.
- ग्राहकों द्वारा की गई शिकायतों का समाधान विनम्रता और बिना अनुचित विलंब के किया जाना चाहिए.
- ग्राहकों को संस्थान के अंदर उनकी शिकायतों/ असंतुष्टियों को आगे ले जाने के लिए स्थानों की तथा यदि वे अपनी शिकायतों पर कंपनी की प्रतिक्रिया से पूरी तरह संतुष्ट नहीं हैं तो वैकल्पिक समाधान के उनके अधिकारों की पूरी जानकारी होनी चाहिए.
- सभी शिकायतों का समाधान प्रभावी और उचित तरीके से किया जाना चाहिए अन्यथा उनसे हमारी प्रतिष्ठा और व्यवसाय को नुकसान हो सकता है.
- हमारे कर्मचारी अच्छी आस्था से और ग्राहक के हितों के प्रति बिना किसी पूर्वाग्रह के काम करेंगे.

Internal Use--Confidential

शिकायतें प्राप्त करने की पद्धतियाँ:

पीरामल कैपिटल एंड हाउसिंग फायनांस लि. (''पीसीएचएफएल'') हर शाखा पर शिकायत के लिए रजिस्टर उपलब्ध कराएगी और संबंधित शाखा/शाखाओं में ही उनका समाधान करेगी. प्राप्त ऐसी किसी शिकायत को जुटाने की जिम्मेदारी ब्रांच ऑपरेशन्स मैनेजर्स की होगी और आवश्यक लगने पर ऐसी सभी शिकायतों का संतोषजनक रूप से और इस नीति में निर्देशित समय सीमा के अंदर निपटारा करने के लिए उपयुक्त अधिकारियों से आवश्यक सहायता लेगा.

एड्मिनिस्ट्रेटिव ऑफिस के मामले में शिकायत को सॉफ्ट कॉपी में रखा जा सकता है.

वेबसाइट:

कर्जदार वेबसाइट www.piramalfinance.com पर वर्णित टोलफ्री नंबर या ईमेल आईडी के माध्यम से ग्राहक सेवा से शिकायत कर सकता है.

लेंडिंग सर्विस प्रोवाइडर (एलएसपी) और डिजिटल लेंडिंग एप्लिकेशन्स (डीएलए) द्वारा शुरू किए गए व्यवसाय के लिए, कंपनी हेतु लेंडिंग सर्विस प्रोवाइडर्स और डिजिटल लेंडिंग ऐप की वेबसाइटों पर कंपनी की वेबसाइट का लिंक प्रदान किया गया है. यह कर्जदारों/ग्राहकों को शिकायत निवारण के लिए कंपनी तक पहुँचने में सक्षम बनाने के लिए है, यदि एलएसपी/डीएलए द्वारा प्रदान किया गया समाधान असंतोषजनक है.

लेंडिंग पार्टनर्स का विवरण कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध कराया गया है.

समाधान की प्रक्रिया:

ग्राहकों को अपने प्रश्नों, निवेदनों और शिकायतों के लिए हमारे ईमेल आईडी (customercare@piramal.com) या टोल फ्री नंबर (1800 2666 444) पर संपर्क करने की सलाह दी जाती है. ग्राहक सेवा अवधियों के दौरान ब्रांच ऑपरेशन्स मैनेजर से संपर्क करे सकते हैं (सुबह 10.00 से शाम 4.00 बजे). ब्रांच ऑपरेशन्स मैनेजर शाखा में केंद्रीय भूमिका निभाएगा जो कि सभी ग्राहक संबंधी प्रश्नों के समाधान के लिए जिम्मेदार होगा और उस प्रयोजन के लिए संबंधित कर्मचारी से सहायता और समर्थन मांगेगा और उसका निपटारा करवाएगा.

ब्रांच ऑपरेशन्स मैनेजर/कस्टमर सर्विस मैनेजर ग्राहकों से संपर्क की कड़ी होगा और वह यथा आवश्यकता शिकायतों की सूचना देगा.

कंपनी की शिकायत निवारण मशीनरी कंपनी के साथ भागीदारी करने वाले कॉल सेंटर, एलएसपी, डीएलए और अन्य आउटसोर्स व्यवस्थाओं द्वारा प्रदान की गई सेवाओं से संबंधित शिकायतों का भी निपटारा करेगी.

यदि किसी शिकायत के समाधान के लिए अतिरिक्त समय की आवश्यकता होती है, तो कंपनी समाधान में देरी के कारणों के लिए ग्राहक/नियामक को सूचित करेगी और समस्या के समाधान के लिए अपेक्षित समय सीमा प्रदान करेगी.

नोडल अधिकारी:

ग्राहक शिकायतों से संबंधित सभी मामलों के लिए नोडल अधिकारी से संपर्क किया जा सकता है और वह नियामक के साथ संपर्क बनाए रखेगा. संबंधित अधिकारियों द्वारा सभी शिकायतों को उनके संज्ञान में लाया जाएगा.

शिकायत निवारण/नोडल अधिकारी का संपर्क नीचे दिए अनुसार है:

ईमेल आईडी: nodal.officer@piramal.com

संपर्क नंबर: 022- 69181273

Internal Use--Confidential

शिकायत निवारण प्रक्रिया

पीरामल कैपिटल एंड हाउसिंग फायनांस (पीसीएचएफएल) में, बेहतरीन ग्राहक सेवा देने का हम प्रयास करते हैं. हमारे सभी उत्पाद, सेवाएँ और नीतियाँ ग्राहक उन्मुखता के मूलभूत महत्व के इर्दगिर्द निर्मित हैं. ऐसे मामले हो सकते हैं जहाँ ग्राहक दी गई सेवाओं से संतुष्ट नहीं हैं. ऐसे मामलों को उजागर करने और शिकायत दर्ज करने के लिए कृपया नीचे वर्णित प्रक्रिया का पालन करें:

लेवल 1

ग्राहक हमारी कंपनी की वेबसाइट पर वर्णित टोल फ्री नंबर के माध्यम से अपनी शिकायत दर्ज करा सकता है या customercare@piramal.com पर ईमेल कर सकता है या ब्रांच ऑपरेशनल मैनेजर को लिख सकता है. शिकायत प्राप्त होते ही उसका समाधान किया जाएगा.

लेवल 2

यदि ग्राहक प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है या उसके प्रश्नों का समाधान 15 दिन के अंदर नहीं होता है तो ग्राहक हमें लिखित रूप में शिकायत आगे भेज सकता है: grievances@piramal.com.

लेवल 3

यदि ग्राहक लेवल 2 पर दिए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है या उसके प्रश्नों का उत्तर 15 दिन के अंदर नहीं मिलता है तो ग्राहक उसे आगे बढ़ा सकता है:

नोडल अधिकारी – सुश्री हेतल परिहार

6ठीं मंज़िल, एमिटी बिल्डिंग, अगस्त्य कॉर्पोरेट पार्क, कमानी जंक्शन, फायर स्टेशन के सामने, एलबीएस मार्ग, कुर्ला (प.), मुंबई महाराष्ट्र 400070

ईमेल: nodal.officer@piramal.com

संपर्क नंबर: 022– 69181273

लेवल 4

शिकायत का निवारण उपरोक्त स्थानों से उपयुक्त समय सीमा के अंदर ग्राहक के लिए संतोषजनक रूप से नहीं किया जाता है तो ग्राहक लिंक https://grids.nhbonline.org.in/ पर नेशनल हाउसिंग बैंक के शिकायत निवारण प्रकोष्ठ से संपर्क कर सकता है या यहाँ लिख सकता है:

नेशनल हाउसिंग बैंक

शिकायत निवारण प्रकोष्ठ, डिपार्टमेंट ऑफ रेगुलेशन एंड सुपरविज़न, नेशनल हाउसिंग बैंक, 4थी मंज़िल, कोर 5ए, इंडिया हैबिटेट सेंटर, लोधी रोड, नई दिल्ली–110003.

https://grids.nhbonline.org.in/

समीक्षा:

पीसीएचएफएल का बोर्ड समय समय पर नीति और शिकायत निवारण तंत्र की कार्यप्रणाली की समीक्षा करेगा.

कंपनी नेशनल हाउसिंग बैंक की समय समय पर लागू सभी दिशानिर्देशों, सूचनाओं, निर्देशों और सलाहों का पालन करेगी.

इस दस्तावेज में दी गई सामग्रियाँ इन दिशानिर्देशों, सूचनाओं, निर्देशों और सलाहों के साथ पढ़ी जानी चाहिए.