

પીરામલ કેપિટલ એન્ડ હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ

નીતિ:	ફરિયાદ નિવારણ નીતિ
છેલ્લી મંજૂર તારીખ:	30 સપ્ટેમ્બર, 2024
સુધારણા તારીખ:	30 સપ્ટેમ્બર, 2025
આવૃત્તિ:	7
માન્યકર્તા પ્રશાસન:	બોર્ડ ઓફ ડાયરેક્ટરો

ફરિયાદ નિવારણ નીતિ

ઘ નેશનલ હાઉસિંગ બેન્ક (એનએચબી) દ્વારા ઉત્તમ કોર્પોરેટ વ્યવહારોના ભાગરૂપે અને વેપાર વ્યવહારોમાં પારદર્શકતા પૂરી પાડવા માટે હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપનીઓ (એચએફસી) પાસેથી ન્યાયી વ્યવહારોની સંહિતા પર માર્ગદર્શિકા ઘડી કાઢી છે. રિઝર્વ બેન્ક ઓફ ઈન્ડિયા દ્વારા આરબીઆઈ પરિપત્રક RBI/2020-21/73 DOR.FIN.HFC.CC.No.120/03.10.136/2020-21 તારીખ 17મી ફેબ્રુઆરી, 2021 અંતર્ગત જારી માસ્ટર ડાયરેક્શન- નોન- બેન્કિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપની- હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપની (રિઝર્વ બેન્ક) ડાયરેક્શન્સ 2021 અન્વયે કંપનીએ પીરામલ કેપિટલ એન્ડ હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ (પીસીએચએફએલ)ની ન્યાયી વ્યવહારોની સંહિતામાં સુધારણા કરી છે. કથિત માર્ગદર્શિકાઓ હેઠળ દરેક એચએફસીએ તેનાં દરેક કાર્યાલયમાં ફરિયાદો અને તકરારોની પ્રાપ્તિ, નોંધણી અને નિકાલ માટે પ્રણાલી અને પ્રક્રિયાઓ ધરાવવાનું આવશ્યક છે.

આ નીતિનો દસ્તાવેજ તેથી કંપની દ્વારા પ્રાપ્ત ‘ગ્રાહક ફરિયાદ’ કઈ રીતે હાથ ધરાશે, કોના દ્વારા, કેટલા સમયમાં હાથ ધરાશે તે વિશે સ્પષ્ટતા કરે છે. બધી ગ્રાહક ફરિયાદોની નોંધ કંપની દ્વારા આર્થિક રીતે સુચારુ આવા સ્વરૂપમાં જાળવી રખાશે અને બધી ફરિયાદો વ્યવસ્થાપનને યોગ્ય ફોરમ અને ફોર્મેટમાં જાણ કરવા સાથે ફરિયાદ પર લેવાયેલાં પગલાંની વિગતો પણ જાણ કરાશે.

ફરિયાદ નિવારણ પર અમારી નીતિ નીચે નોંધ કરેલા સિદ્ધાંતોનું પાલન કરે છે:

- ગ્રાહકો સાથે સર્વ સમયે ન્યાયી વર્તણૂક કરાશે.
- ગ્રાહકો દ્વારા ઉપસ્થિત ફરિયાદો સૌજન્યથી અને કોઈ પણ અયોગ્ય વિલંબ વિના હાથ ધરાશે.
- ગ્રાહકો સંસ્થામાં તેમની ફરિયાદો/તકરારો આગળ વધારવા માટે ક્ષિતિજો અને ગ્રાહકોને તેમની ફરિયાદોના પ્રતિસાદથી સંપૂર્ણ સંતોષ નહીં થાય તો વૈકલ્પિક ઉપાયો માટે તેમના અધિકારોથી સંપૂર્ણ માહિતગાર હોવા જોઈએ.
- બધી ફરિયાદો કાર્યક્ષમ અને ન્યાયી રીતે હાથ ધરાશે, અન્યથા તે આપણી નામના અને વેપારને હાનિ પહોંચાડી શકે છે.
- અમારા કર્મચારીઓ ગ્રાહકના હિતમાં સારી શ્રદ્ધા અને પૂર્વગ્રહ વિના કામ કરશે.

ફરિયાદો પ્રાપ્ત કરવાનાં માધ્યમ:

પીરામલ કેપિટલ એન્ડ હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ લિ. (“પીસીએચએફએલ”) દરેક શાખામાં ફરિયાદનું રજિસ્ટર ઉપલબ્ધ કરશે અને સંબંધિત શાખા(ઓ)એ જાતે તેનું ધ્યાન રાખવાનું/પહોંચી વળવાનું આવશ્યક છે. શાખાની કામગીરીના વ્યવસ્થાપકો આવી પ્રાપ્ત ફરિયાદ(દો) ભેગી કરવા માટે જવાબદાર રહેશે અને જરૂરી જણાય ત્યારે આ નીતિમાં સંકેત આપ્યા મુજબ સંતોષજનક રીતે અને સમયરેખામાં ઉપસ્થિત આવી બધી ફરિયાદોનો ઉકેલ લાવવા માટે યોગ્ય અધિકારીઓ પાસેથી સહાય લેશે.

પ્રશાસકીય કાર્યાલય સામે ફરિયાદ સોફ્ટ કોપીમાં જાળવી રાખી શકાશે.

વેબસાઈટ:

ઋણદાર વેબસાઈટ પર ઉદ્દેશિત ટોલ ફ્રી નંબર થકી કસ્ટમર કેરને અથવા મેઈલ આઈડી પર ફરિયાદ કરી શકે છે: www.piramalfinance.com.

કંપની માટે ધિરાણ સેવા પ્રદાતા (એલએસપી) અને ડિજિટલ ધિરાણ એપ્લિકેશન્સ (ડીએલએ) દ્વારા ઊપજાવવામાં આવતા વેપાર માટે કંપનીની વેબસાઈટ માટે લિંક ધિરાણ સેવા પ્રદાતા(ઓ) અને ડિજિટલ ધિરાણ એપ્સની વેબસાઈટો પર પૂરી પાડવામાં આવી છે. એલએસપી/ડીએલએ દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવેલા ઉકેલથી સંતોષ નહીં થાય તે કિસ્સામાં ઋણદારો/ગ્રાહકો ફરિયાદ નિવારણ માટે કંપની સુધી પહોંચી શકે તે માટે આ અપાયું છે.

ધિરાણ ભાગીદારોની વિગતો કંપનીની વેબસાઈટ પર ઉપલબ્ધ કરવામાં આવી છે.

નિવારણ પ્રક્રિયા:

ગ્રાહકોને તેમની પૂછપરછ, વિનંતીઓ અને ફરિયાદો માટે અમારી ઈમેઈલ આઈડી (customercare@piramal.com) અથવા ટોલ ફ્રી નંબર (1800 2666 444) પર અમારો સંપર્ક કરવાની સલાહ છે. ગ્રાહક સેવા ક્લાકો (સવારે 10થી સાંજે 4) દરમિયાન બ્રાન્ચ ઓપરેશન્સ મેનેજરનો સંપર્ક કરી શકે છે.

બ્રાન્ચ ઓપરેશન્સ મેનેજર બધી ગ્રાહક સંબંધી મૂંઝવણો ઉકેલવા માટે જવાબદારી સાથે શાખામાં મહત્વપૂર્ણ વ્યક્તિ રહેશે અને આ હેતુથી સંબંધિત અધિકારી પાસેથી મદદ અને ટેકો માગી શકે છે અને તેનો ઉકેલ માગી શકે છે.

બ્રાન્ચ ઓપરેશન્સ મેનેજર/ગ્રાહક સેવા વ્યવસ્થાપક ગ્રાહકોનું સંપર્ક કેન્દ્ર રહેશે અને આવશ્યક અનુસાર ફરિયાદી(ઓ) સાથે સંદેશવ્યવહારની આપલે કરશે.

કંપનીની ફરિયાદ નિવારણ ચંત્રણા કંપની દ્વારા ભાગીદારી કરાયેલાં કોલ સેન્ટર(રો), એલએસપી, ડીએલએ અને અન્ય આઉટસોર્સ કરેલી વ્યવસ્થાઓ દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓ સંબંધમાં ફરિયાદ સાથે પણ લેણદેણ કરશે.

જો કોઈ ફરિયાદના ઉકેલ માટે વધારાનો સમય જરૂરી હોય તો કંપની મુદ્દો ઉકેલવા માટે સમાધાનમાં વિલંબનાં કારણો અને અપેક્ષિત સમયમાં તે પૂરું પાડે તે માટે ગ્રાહક/નિયામકને જાણકારી આપશે.

નોડલ ઓફિસર:

નોડલ ઓફિસરનો ગ્રાહક ફરિયાદ સંબંધી સર્વ બાબતોમાં સંપર્ક કરી શકાશે અને નિયામક સાથે લાયઝનિંગ કરશે. સર્વ ફરિયાદો સંબંધિત અધિકારીઓ દ્વારા તેના/તેણીના ધ્યાનમાં લાવવામાં આવશે.

ફરિયાદ નિવારણ/નોડલ અધિકારીનો સંપર્ક નીચે મુજબ ઈમેઈલ આઈડી છે:

nodal.officer@piramal.com

સંપર્ક નંબર: 022-71740555

ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા

પીરામલ કેપિટલ એન્ડ હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ (પીસીએચએફએલ) ખાતે અમે કેષ્ઠ ગ્રાહક સેવા પૂરી પાડવા પ્રયાસ કરીશું. અમારી બધી પ્રોડક્ટો, સેવાઓ અને નીતિઓ ગ્રાહકાભિમુખતાના મુખ્ય મૂલ્ય આસપાસ નિર્માણ કરાઈ છે. અમુક કિસ્સામાં ગ્રાહકોને સેવાથી સંતોષ નહીં થાય એવું બની શકે છે. આવા કિસ્સા આલેખિત કરવા માટે અને ફરિયાદ નોંધાવવા માટે કૃપા કરી નિમ્નલિખિત ઉદ્દેશિત પ્રક્રિયાનું પાલન કરો:

લેવલ 1

ગ્રાહક અમારી કંપનીની વેબસાઇટ અથવા ઇમેઇલ customercare@piramal.com પર ઉદ્દેશિત ટોલ ફ્રી નંબર થકી તેની/તેણીની ફરિયાદ ઉપસ્થિત કરી શકશે અથવા બ્રાન્ચ ઓપરેશનલ મેનેજરને લખી શકશે. ફરિયાદ પ્રાપ્ત થતાં જ ટૂંક સમયમાં પહોંચી વળાશે.

લેવલ 2

જો ગ્રાહક ઉકેલથી સંતુષ્ટ નહીં થાય અથવા તેની/તેણીની મૂંઝવણ 15 દિવસમાં નહીં ઉકેલાય તો ગ્રાહક અમને અહીં લખીને ફરિયાદ આગળ વધારી શકે છે: grievances@piramal.com.

લેવલ 3

જો ગ્રાહકોને લેવલ 2 ખાતે આપવામાં આવેલા ઉકેલથી સંતુષ્ટ નહીં થાય અથવા તેની/તેણીની મૂંઝવણનો 15 દિવસમાં ઉકેલ નહીં લવાય તો ગ્રાહક ધ નોડલ ઓફિસર: શ્રીમતી હેતલ પરિહાર પાસે ફરિયાદ આગળ લઈ જઈ શકે છે:

6ફ્લો માળ, અમિતી બિલ્ડિંગ, અગસ્ત્ય કોર્પોરેટ પાર્ક, કામાણી જંકશન, ફાયર સ્ટેશનની સામે, એલબીએસ માર્ગ, ફુર્લા (પ), મુંબઈ, મહારાષ્ટ્ર-400070.

ઇમેઇલ: nodal.officer@piramal.com

સંપર્ક નંબર: 022-71740555

લેવલ 4

જો ઉક્ત સર્વ માધ્યમમાં ઉચિત સમયમાં ગ્રાહકને સંતોષ થાય તે રીતે ફરિયાદનો ઉકેલ નહીં લવાય તો ગ્રાહક લિંક <https://grids.nhbonline.org.in/> પર ઓનલાઇન માધ્યમમાં તેમની ફરિયાદ નોંધાવીને નેશનલ હાઉસિંગ બેન્કના કમ્પ્લેઇન્ટ રિડ્રેસલ સેલનો સંપર્ક કરી શકે અથવા અહીં લખી શકે છે:

નેશનલ હાઉસિંગ બેન્ક

કમ્પ્લેઇન્ટ રિડ્રેસલ સેલ, ડિપાર્ટમેન્ટ ઓફ રેગ્યુલેશન એન્ડ સુપરવિઝન, નેશનલ હાઉસિંગ બેન્ક, 4થો માળ, કોર 5એ, ઇન્ડિયા હેબિટાટ સેન્ટર, લોધી રોડ, નવી દિલ્હી-110 003,

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