

பிரமல் கேப்பிட்டல் ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட்

கொள்கை:

குறை தீர்க்கும் கொள்கை

கடைசி அங்கீகரிக்கப்பட்ட தேதி:

செப்டெம்பர் 30, 2024

மறுபார்வை தேதி:

செப்டெம்பர் 30, 2025

பதிப்பு:

7

அங்கீகரிக்கும் அதிகாரம்:

இயக்குநர்கள் குழு

குறை தீர்க்கும் கொள்கை

தேசிய வீட்டுவசதி வங்கி (என்எச்பி) சிறந்த கார்ப்பரேட் நடைமுறைகளின் ஒரு பகுதியாக பணியாற்றுவதற்கும் வணிக நடைமுறைகளில் வெளிப்படைத்தன்மையை வழங்குவதற்கும் வீட்டு நிதி நிறுவனங்களுக்கான (எச்எஃப்ஸிசுக்கள்) நியாயமான நடைமுறைகள் குறித்த வழிகாட்டுதல்களை உருவாக்கியுள்ளது. முதன்மை திசையின்படி - வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனம் - ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் கம்பெனி (ரிசர்வ் வங்கி) திசைகள், 2021 இந்திய ரிசர்வ் வங்கியால் வெளியிடப்பட்டது, ரிசர்வ் வங்கி சுற்றறிக்கை ஆர்பிஐ/2020-21/73 DOR.FIN.HFC.CC.No. 120/03.10.136 /2020&21 தேதியிட்ட பிப்ரவரி 17, 2021, நிறுவனம் பிரமல் கேபிடல் ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் (பிசிஎச்எஃப்எல்) இன் நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டில் திருத்தம் செய்துள்ளது. கூறப்பட்ட வழிகாட்டுதல்களின்படி, ஒவ்வொரு ஹெச்எஃப்ஸியும் அதன் ஒவ்வொரு அலுவலகத்திலும் புகார்கள் மற்றும் குறைகளைப் பெறுவதற்கும், பதிவு செய்வதற்கும் மற்றும் அகற்றுவதற்கும் ஒரு அமைப்பு மற்றும் நடைமுறையைக் கொண்டிருக்க வேண்டும் .

காலக்கெடுவிற்குள் தீர்க்கப்படும் என்பதைக் கையாள்கிறது . அனைத்து வாடிக்கையாளர் குறைகளின் பதிவேடு நிறுவனத்தால் சாத்தியமான படிவத்தில் பராமரிக்கப்படும் மற்றும் அனைத்து குறைகளும் நிர்வாகத்திற்கு பொருத்தமான மன்றம் மற்றும் வடிவத்தில் புகாரளிக்கப்படும்.

குறைகளை நிவர்த்தி செய்வதற்கான எங்களின் கொள்கை கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள கொள்கைகளைப் பின்பற்றுகிறது.

- வாடிக்கையாளர்கள் எல்லா நேரங்களிலும் நியாயமாக நடத்தப்பட வேண்டும்.
- வாடிக்கையாளர்களால் எழுப்பப்படும் புகார்கள் மரியாதையுடனும் தேவையற்ற தாமதமின்றியும் கையாளப்படுகின்றன.
- வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் புகார்கள்/குறைகளை நிறுவனத்திற்குள் விரிவுபடுத்துவதற்கான வழிகள் மற்றும் அவர்களின் புகார்களுக்கு நிறுவனத்தின் பதிலில் அவர்கள் முழுமையாக திருப்தி அடையவில்லை என்றால், மாற்று தீர்வுக்கான அவர்களின் உரிமைகள் குறித்து முழுமையாக தெரிவிக்கப்பட்டுள்ளது.
- நியாயமாகவும் கையாளப்பட வேண்டும், இல்லையெனில் அவை நம் நற்பெயரையும் வணிகத்தையும் சேதப்படுத்தும்.
- எங்கள் பணியாளர்கள் நல்ல நம்பிக்கையுடனும், வாடிக்கையாளரின் நலன்களுக்கு எந்த பாரபட்சமும் இல்லாமல் பணியாற்றுவார்கள்.

குறைகளைப் பெறும் முறைகள்:

பிரமல் கேபிடல் ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் (''பிசிஎஃஃப்எல்'') ஒவ்வொரு கிளையிலும் புகார் பதிவேடு கிடைக்கச் செய்து, அந்தந்த கிளையில் உள்ளவர்களைச் சந்திக்கும். கிளை செயல்பாட்டு மேலாளர்கள் அத்தகைய புகார்களைப் பெறுவதற்குப் பொறுப்பாவார்கள். மேலும், இந்தக் கொள்கையில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள , திருப்திகரமாக மற்றும் குறிப்பிட்ட காலக்கெடுவுக்குள், அத்தகைய புகார்கள் அனைத்தையும் தீர்க்க, பொருத்தமான அதிகாரிகளிடம் உதவியைப் பெறுவதற்குத் தேவைப்படும்.

நிர்வாக அலுவலக புகார் விஷயத்தில் மென்மையான பிரதியில் பராமரிக்கலாம்.

இணையதளம்:

கடன் வாங்குபவர் www.piramalfinance.com. இணையதளத்தில் காட்டப்பட்டுள்ள கட்டணமற்ற எண் அல்லது மின்னஞ்சல் ஐடிகள் மூலம் வாடிக்கையாளர் சேவை பிரிவுக்கு புகார் செய்யலாம்.

லெண்டிங் சர்வீஸ் புரொவைடர் (எல்எஸ்பி) மற்றும் டிஜிட்டல் லெண்டிங் அப்ளிகேஷன்ஸ் (டிஎல்ஏ) மூலம் உருவாக்கப்பட்ட வணிகத்திற்காக, நிறுவனத்திற்காக நிறுவனத்தின் இணையதளத்திற்கு ஒரு லிங்க் லெண்டிங் சர்வீஸ் புரொவைடர்(கள்) மற்றும் டிஜிட்டல் லெண்டிங் ஆப்ஸ் ஆகியவற்றின் இணையதளங்களில் வழங்கப்பட்டுள்ளது. எல்எஸ்பி/டிஎல்ஏ வழங்கிய தீர்மானம் திருப்திகரமாக இல்லாத பட்சத்தில், கடன் வாங்குபவர்கள் / வாடிக்கையாளர்கள் நிறுவனத்தைத் தொடர்புகொண்டு குறைகளைத் தீர்ப்பதற்காக இவை செயல்படுகின்றன.

கடன் வழங்கும் கூட்டாளர்களின் விவரங்கள் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் கிடைக்கும்.

தீர்வு செயல்முறை:

தங்கள் கேள்விகள், கோரிக்கைகள் மற்றும் புகார்களுக்கு எங்கள் மின்னஞ்சல் ஐடி (customercarepiramal.com) அல்லது கட்டணமில்லா எண்ணில் (1800 2666 444) எங்களைத் தொடர்பு கொள்ளுமாறு அறிவுறுத்தப்படுகிறார்கள். வாடிக்கையாளர் சேவை நேரங்களில் (காலை 10.00 மணி முதல் மாலை 4.00 மணி வரை) கிளை செயல்பாட்டு மேலாளரை வாடிக்கையாளர் தொடர்பு கொள்ளலாம்.

கிளை செயல்பாட்டு மேலாளர் கிளையின் முக்கிய நபராக இருப்பார், வாடிக்கையாளர் தொடர்பான அனைத்து வினவல்களையும் தீர்ப்பதற்கு பொறுப்பானவர் மற்றும் அந்த நோக்கத்திற்காக சம்பந்தப்பட்ட பணியாளர்களிடமிருந்து உதவி மற்றும் ஆதரவைப் பெறலாம் மற்றும் அதற்கான தீர்வை நாடலாம்.

கிளை செயல்பாட்டு மேலாளர்/வாடிக்கையாளர் சேவை மேலாளர் வாடிக்கையாளர்களுடன் தொடர்பு கொள்வார் மற்றும் தேவைக்கேற்ப புகார்தாரர்/களுடன் தொடர்புகொள்வார்.

நிறுவனத்தின் குறை தீர்க்கும் அமைப்பு கால் சென்டர் (கள்), எல்எஸ்பி/டிஎல்ஏ நிறுவனத்துடன் கூட்டு சேர்ந்து வழங்கும் சேவைகள் மற்றும் பிற அவுட்சோர்ஸ் ஏற்பாடுகள் தொடர்பான குறைகளை விசாரித்து கையாளும்.

புகாரின் எந்தத் தீர்வுக்கும் கூடுதல் நேரம் தேவைப்பட்டால், நிறுவனம் தீர்வு காண்பதில் தாமதத்திற்கான காரணங்களை வாடிக்கையாளருக்கு/ரெகுலேட்டருக்கு தெரிவித்து, பிரச்சினையைத் தீர்ப்பதற்காக எதிர்பார்க்கப்படும் காலவரம்பை வழங்கும்.

நோடல் அதிகாரி:

வாடிக்கையாளர் குறைகள் தொடர்பான அனைத்து விஷயங்களுக்கும் நோடல் அதிகாரியை தொடர்பு கொள்ளலாம் மற்றும் அவர் ரெகுலேட்டருடன் தொடர்பு கொள்வார். அனைத்து குறைகளும் சம்பந்தப்பட்ட அதிகாரிகளால் அவரது கவனத்திற்கு கொண்டு வரப்படும்.

குறைதீர்ப்பு/நோடல் அலுவலரின் தொடர்பு பின்வருமாறு மின்னஞ்சல் ஐடி:
nodal.officerpiramal.com

தொடர்பு எண்: 022-71740555

குறை தீர்க்கும் நடைமுறை

வாடிக்கையாளர் சேவையில் சிறந்ததை வழங்குவதே எங்கள் முயற்சி. எங்கள் தயாரிப்புகள், சேவைகள் மற்றும் கொள்கைகள் அனைத்தும் வாடிக்கையாளர் மையத்தின் முக்கிய மதிப்பைச் சுற்றி கட்டமைக்கப்பட்டுள்ளன. வழங்கப்பட்ட சேவைகளில் வாடிக்கையாளர்கள் திருப்தியடையாத சந்தர்ப்பங்கள் இருக்கலாம். அத்தகைய நிகழ்வுகளை பற்றி குறிப்பாக தெரிவிக்கவும், புகாரைப் பதிவு செய்யவும், கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள செயல்முறையைப் பின்பற்றுங்கள்:

நிலை 1

வாடிக்கையாளர் தனது புகாரை எங்கள் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள இலவச எண் மூலமாகவோ அல்லது customercarepiramal.com என்ற மின்னஞ்சல் முகவரிக்கு அனுப்பலாம் அல்லது கிளை செயல்பாட்டு மேலாளருக்கு எழுதலாம். புகார் கிடைத்ததும் விரைவில் நடவடிக்கை எடுக்கப்படும்.

நிலை 2

வழங்கப்பட்ட தீர்மானத்தில் வாடிக்கையாளர் திருப்தி அடையவில்லை என்றாலோ அல்லது 15 நாட்களுக்குள் அவரது/அவள் வினவல் தீர்க்கப்படாவிட்டாலோ, grievancespiramal.com என்ற மின்னஞ்சல் முகவரியில் வாடிக்கையாளர் எங்களுக்கு எழுதலாம்.

நிலை 3

நிலை 2 இல் வழங்கப்பட்ட தீர்மானத்தில் வாடிக்கையாளர் திருப்தி அடையவில்லை அல்லது 15 நாட்களுக்குள் அவனது/அவள் வினவல்கள் தீர்க்கப்படாவிட்டால், வாடிக்கையாளர் இதைப் பெறலாம்:

நோடல் அதிகாரி - Ms. ஹேடல் பரிஹார்

வெது தளம், அமிதி கட்டிடம், அகஸ்தியா கார்ப்பரேட் பார்க், காமணி சந்திப்பு, எதிரில். தீயணைப்பு நிலையம், எல்பிஎஸ் மார்க், குர்லா (மே) மும்பை, மகாராஷ்டிரா 400070.

மின்னஞ்சல்: nodal.officerpiramal.com

தொடர்பு எண்: 022-71740555

நிலை 4

வாடிக்கையாளருக்கு திருப்தி அளிக்கும் வகையில் புகார் தெரிவிக்கப்படாவிட்டால், மேற்கண்ட காலாண்டுகளில் இருந்து நியாயமான காலக்கெடுவுக்குள், வாடிக்கையாளர் <https://grids.nhbonline.org.in/> என்ற இணைப்பில் ஆன்லைன் முறையில் புகார் அளித்து, தேசிய வீட்டுவசதி வங்கியின் புகார் தீர்வுப் பிரிவை அணுகலாம். அல்லது இதற்கு எழுதலாம்:

தேசிய வீட்டுவசதி வங்கி

புகார் தீர்வு பிரிவு, ஒழுங்குமுறை மற்றும் மேற்பார்வை துறை, தேசிய வீட்டுவசதி வங்கி, 4வது தளம், கோர் 5ஏ, இந்தியா ஹேபிடட் செண்டர், லோதி சாலை, புது தில்லி - 110 003, <https://grids.nhbonline.org.in/>