

പിരമൽ ക്യാപിറ്റൽ & ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ്  
ലിമിറ്റഡ്

നയം: പരാതി പരിഹാര നയം

അവസാനമായി അംഗീകരിച്ച തീയതി: ഏപ്രിൽ 30, 2024

പുനരവലോകന തീയതി: ഏപ്രിൽ 30, 2025

പതിപ്പ്: 6

അംഗീകാരം നൽകിയ അതോറിറ്റി: ഡയറക്ടർ ബോർഡ്

**പരാതി പരിഹാര നയം**

നാഷണൽ ഹൗസിംഗ് ബാങ്ക് (എൻഎച്ച്ബി) മികച്ച കോർപ്പറേറ്റ് സമ്പ്രദായങ്ങളുടെ ഭാഗമായി പ്രവർത്തിക്കുന്നതിനും ബിസിനസ്സ് രീതികൾക്ക് സുതാര്യത നൽകുന്നതിനും വേണ്ടി ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് കമ്പനികൾക്ക് (എച്ച്എഫ്സി) പെരുമാറ്റച്ചട്ടം സംബന്ധിച്ച മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ തയ്യാറാക്കിയിട്ടുണ്ട്. ആർബിട്രെ സർക്കുലർ RBI/202021/73 DOR.FIN.HFC.CC.No.120/03.10.136/202021 പ്രകാരം റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ ഫെബ്രുവരി 17, 2021, തീയതിയിൽ പുറപ്പെടുവിച്ച മാസ്റ്റർ ഡയറക്ടൻ - അനുസരിച്ച് നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനി - ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് കമ്പനി (റിസർവ് ബാങ്ക്) ഡയറക്ടൻസ്, 2021 അനുസരിച്ച് കമ്പനി പിരമിഡ് ക്യാപിറ്റൽ & ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡിന്റെ (പിസിഎച്ച്എഫ്എൽ) പെരുമാറ്റച്ചട്ടം ഭേദഗതി ചെയ്തു. ഓരോ എച്ച്എഫ്സിനും അതിന്റെ ഓരോ ഓഫീസിലും പരാതികളും സങ്കടങ്ങളും സ്വീകരിക്കുന്നതിനും രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നതിനും പരിഹരിക്കുന്നതിനുമുള്ള ഒരു സംവിധാനവും നടപടിക്രമവും ഉണ്ടായിരിക്കണമെന്ന് പ്രസ്തുത മാർഗ്ഗരേഖ ആവശ്യപ്പെടുന്നു.

അതിനാൽ, ഈ നയരേഖ, കമ്പനിക്ക് ലഭിക്കുന്ന 'ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ' എങ്ങനെ കൈകാര്യം ചെയ്യുമെന്നും, ആർ കൈകാര്യം ചെയ്യുമെന്നും, ഏത് സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ കൈകാര്യം ചെയ്യുമെന്നും വ്യക്തമാക്കുന്നു. എല്ലാ ഉപഭോക്തൃ പരാതികളുടെയും ഒരു റെക്കോർഡ് കാര്യക്ഷമമായ രൂപത്തിൽ കമ്പനി പരിപാലിക്കുകയും എല്ലാ പരാതികളും ഉചിതമായ ഫോറത്തിലും ഫോർമാറ്റിലും മാനേജ്മെന്റിനെ അവയുടെ പരിഹാരത്തിനായി സ്വീകരിച്ച നടപടികളുടെ വിശദാംശങ്ങൾ സഹിതം അറിയിക്കുകയും ചെയ്യും.

പരാതി പരിഹാരത്തെക്കുറിച്ചുള്ള ഞങ്ങളുടെ നയം താഴെപ്പറയുന്ന തത്വങ്ങൾ പിന്തുടരുന്നു:

- എല്ലാ സമയത്തും ഉപഭോക്താക്കളോട് നീതിപൂർവ്വം പെരുമാറണം.
- ഉപഭോക്താക്കൾ ഉന്നയിക്കുന്ന പരാതികൾ മര്യാദയോടെയും അനാവശ്യ കാലതാമസമില്ലാതെയും കൈകാര്യം ചെയ്യപ്പെടണം.
- ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവരുടെ പരാതികളോടുള്ള കമ്പനിയുടെ പ്രതികരണത്തിൽ പൂർണ്ണ തൃപ്തിയില്ലെങ്കിൽ, സംഘടനയ്ക്കുള്ളിൽ അവരുടെ പരാതികൾ/പരാതികൾ മുകളിലേക്കു കൊണ്ടുപോകുന്നതിനുള്ള വഴികളെക്കുറിച്ചും ബദൽ പരിഹാരത്തിനുള്ള അവരുടെ അവകാശങ്ങളെക്കുറിച്ചും പൂർണ്ണമായി അറിയിച്ചിരിക്കണം.
- എല്ലാ പരാതികളും കാര്യക്ഷമമായും ന്യായമായും കൈകാര്യം ചെയ്യണം, അല്ലാത്തപക്ഷം അവ നമ്മുടെ പ്രശസ്തിക്കും ബിസിനസ്സിനും ഹാനി വരുത്തും.
- ഞങ്ങളുടെ ജീവനക്കാർ നല്ല വിശ്വാസത്തോടെയും ഉപഭോക്താവിന്റെ താൽപ്പര്യങ്ങളോടുള്ള മുൻവിധികളില്ലാതെയും പ്രവർത്തിക്കും.

**പരാതികൾ സ്വീകരിക്കുന്ന രീതികൾ:**

പിരമൽ ക്യാപിറ്റൽ & ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ് (“പിസിഎച്ച്എഫ്എൽ”) ഓരോ ബ്രാഞ്ചിലും പരാതി രജിസ്റ്റർ ലഭ്യമാക്കുകയും അവ അതത് ബ്രാഞ്ചുകളിൽ തന്നെ കൈകാര്യം ചെയ്യുകയും ചെയ്യും. ബ്രാഞ്ച് ഓപ്പറേഷൻസ് മാനേജർമാർക്ക് ലഭിക്കുന്ന അത്തരം പരാതികൾ ശേഖരിക്കാനും ആവശ്യമെങ്കിൽ ഈ നയത്തിൽ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്ന അത്തരം എല്ലാ പരാതികളും തൃപ്തികരമായും സമയപരിധിക്കുള്ളിലും പരിഹരിക്കാൻ വേണ്ടി ഉചിതമായ ഉദ്യോഗസ്ഥരിൽ നിന്ന് സഹായം തേടാനും ബാധ്യസ്ഥരായിരിക്കും.

അഡ്മിനിസ്ട്രേറ്റീവ് ഓഫീസിന്റെ കാര്യത്തിൽ പരാതി സോഫ്റ്റ് കോപ്പിയിൽ സൂക്ഷിക്കാവുന്നതാണ്.

**വെബ്സൈറ്റ്:**

വാല്യക്കാരന് ടോൾഫ്രീ നമ്പർ വഴിയോ [www.piramalfinance.com](http://www.piramalfinance.com) എന്ന വെബ്സൈറ്റിൽ കൊടുത്തിട്ടുള്ള ഇമെയിൽ ഐഡികൾ വഴിയോ കസ്റ്റമർ കെയറിലേക്ക് പരാതിപ്പെടാം.

ലെൻഡിംഗ് സർവീസ് പ്രൊവൈഡർ (എൽഎസ്പി), ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് ആപ്ലിക്കേഷൻസ് (ഡിഎൽഎ) എന്നിവയിൽ നിന്നും ഉരുവിട്ടു ബിസിനസ്സിനായി, കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിലേക്കുള്ള ലിങ്ക് ലെൻഡിംഗ് സർവീസ് പ്രൊവൈഡർമാരുടെയും (എൽഎസ്പി) ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് ആപ്ലിക്കേഷനുകളുടെയും വെബ്സൈറ്റുകളിൽ നൽകിയിട്ടുണ്ട്. ഇത് എൽഎസ്പി/ഡിഎൽഎ നൽകുന്ന പരിഹാരം തൃപ്തികരമല്ലെങ്കിൽ പരാതി പരിഹാരത്തിനായി കമ്പനിയുമായി ബന്ധപ്പെടാൻ വാല്യക്കാരെ/ഉപഭോക്താക്കളെ പ്രാപ്തമാക്കുന്നതിനു വേണ്ടിയാണ്.

ലെൻഡിംഗ് പങ്കാളികളുടെ വിശദാംശങ്ങൾ കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാക്കിയിട്ടുണ്ട്.

**പരിഹാര പ്രക്രിയ:**

ഉപഭോക്താക്കളോട് അവരുടെ സംശയങ്ങൾക്കും അഭ്യർത്ഥനകൾക്കും പരാതികൾക്കും ഞങ്ങളുടെ ഇമെയിൽ ഐഡിയിൽ ([customercare@piramal.com](mailto:customercare@piramal.com)) അല്ലെങ്കിൽ ടോൾ ഫ്രീ നമ്പറിൽ (1800 2666 444) ബന്ധപ്പെടാൻ നിർദ്ദേശിക്കുന്നു. പ്രവൃത്തി സമയങ്ങളിൽ (രാവിലെ 10.00 മുതൽ വൈകിട്ട് 4.00 വരെ) ഉപഭോക്താവിന് ബ്രാഞ്ച് ഓപ്പറേഷൻസ് മാനേജറുമായി ബന്ധപ്പെടാൻ സാധിക്കും.

ബ്രാഞ്ച് ഓപ്പറേഷൻസ് മാനേജർ ബ്രാഞ്ചിലെ പ്രധാന വ്യക്തിയായിരിക്കും, ഉപഭോക്താവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട എല്ലാ സംശയങ്ങളും പരിഹരിക്കുന്നതിന് അദ്ദേഹ് ഉത്തരവാദിയായിരിക്കും, അതിനായി ബന്ധപ്പെട്ട ഉദ്യോഗസ്ഥരിൽ നിന്ന് സഹായവും പിന്തുണയും തേടുകയും അതിന് പരിഹാരം തേടുകയും ചെയ്യും.

ബ്രാഞ്ച് ഓപ്പറേഷൻസ് മാനേജർ/കസ്റ്റമർ സർവീസ് മാനേജർ ഉപഭോക്താക്കളുമായി സമ്പർക്കം പുലർത്തുകയും ആവശ്യാനുസരണം പരാതിക്കാരുമായി ആശയവിനിമയം നടത്തുകയും ചെയ്യും.

കോൾ സെന്ററുകൾ, കമ്പനിയുമായി പങ്കാളിത്തമുള്ള എൽഎസ്പി, ഡിഎൽഎ, മറ്റ് ഔട്ട്സോഴ്സ് ക്രമീകരണങ്ങൾ എന്നിവ നൽകുന്ന സേവനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികളും കമ്പനിയുടെ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതാണ്.

പരാതിയുടെ ഏതെങ്കിലും പരിഹാരത്തിന് കൂടുതൽ സമയം ആവശ്യമാണെങ്കിൽ, പരിഹാരം വൈകുന്നതിന്റെ കാരണങ്ങൾ കമ്പനി ഉപഭോക്താവിനെ/റെഗുലേറ്ററെ അറിയിക്കുകയും പ്രശ്നം പരിഹരിക്കുന്നതിന് പ്രതീക്ഷിക്കുന്ന സമയക്രമം നൽകുകയും ചെയ്യും.

**നോഡൽ ഓഫീസർ:**

ഉപഭോക്തൃ പരാതികളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട എല്ലാ കാര്യങ്ങൾക്കും നോഡൽ ഓഫീസറെ ബന്ധപ്പെടാവുന്നതാണ്, അദ്ദേഹം റെഗുലേറ്ററുമായി ചേർന്നു പ്രവർത്തിക്കും. എല്ലാ പരാതികളും ബന്ധപ്പെട്ട ഉദ്യോഗസ്ഥർ അദ്ദേഹത്തിന്റെ/അവരുടെ ശ്രദ്ധയിൽ കൊണ്ടുവരും.

പരാതി പരിഹാര/നോഡൽ ഓഫീസറുടെ സമ്പർക്ക വിലാസം ഇനിപ്പറയുന്ന ഇമെയിൽ ഐഡിയാണ്: [nodal.officer@piramal.com](mailto:nodal.officer@piramal.com)

ഫോൺ നമ്പർ: 022-69181273

**പരാതി പരിഹാര നടപടിക്രമം**

പിരമൽ ക്യാപിറ്റൽ & ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസിൽ (പിസിഎച്ച്എഫ്എൽ), ഉപഭോക്തൃ സേവനത്തിൽ ഏറ്റവും മികച്ചത് നൽകാൻ ഞങ്ങളൾ നിരന്തരം ശ്രമിക്കുന്നു. ഞങ്ങളുടെ എല്ലാ ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും നയങ്ങളും ഉപഭോക്തൃ കേന്ദ്രീകൃത എന്ന അടിസ്ഥാന മൂല്യത്തെ ചൂറ്റിപ്പറ്റിയാണ് തയ്യാറാക്കിയിരിക്കുന്നത്. നൽകുന്ന സേവനങ്ങളിൽ ഉപഭോക്താക്കൾ തൃപ്തരല്ലാത്ത സന്ദർഭങ്ങൾ ഉണ്ടാകാം. അത്തരം സംഭവങ്ങൾ ശ്രദ്ധയിൽ പെടുത്താനും പരാതി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാനും താഴെപ്പറയുന്ന പ്രക്രിയ പിന്തുടരുക:

**ലെവൽ 1**

ഉപഭോക്താവിന് ഞങ്ങളുടെ കമ്പനി വെബ്സൈറ്റിൽ പരാമർശിച്ചിരിക്കുന്ന ടോൾ ഫ്രീ നമ്പറിലൂടെയോ [customercare@piramal.com](mailto:customercare@piramal.com) എന്ന വിലാസത്തിലേക്ക് ഇമെയിൽ വഴിയോ ബ്രാഞ്ച് ഓപ്പറേഷണൽ മാനേജർക്ക് എഴുതുന്നതിലൂടെ അയാളുടെ/അവരുടെ പരാതി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാം. പരാതി ലഭിച്ചാലുടൻ കഴിയുന്നതും വേഗം പരാതി പരിഗണിക്കുന്നതാണ്.

**ലെവൽ 2**

നൽകപ്പെട്ട പരിഹാരത്തിൽ ഉപഭോക്താവിന് തൃപ്തിയില്ലെങ്കിലോ അയാളുടെ/അവരുടെ ചോദ്യം 15 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിലോ, ഉപഭോക്താവിന് ഈ വിലാസത്തിൽ എഴുതുന്നതിലൂടെ പരാതി മുകളിലേക്ക് കൊണ്ടുപോകാവുന്നതാണ്: [grievances@piramal.com](mailto:grievances@piramal.com)

**ലെവൽ 3**

ലെവൽ 2ൽ നൽകിയ പരിഹാരത്തിൽ ഉപഭോക്താവിന് തൃപ്തിയില്ലെങ്കിലോ അയാളുടെ/അവരുടെ ചോദ്യങ്ങൾ 15 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിലോ, ഉപഭോക്താവിന് പരാതി ഇവിടേക്ക് ഉയർത്താം:

നോഡൽ ഓഫീസർ - മിസ്സ്. ഹെതൽ പരിഹാർ  
6-ാം നില, അമിറ്റി ബിൽഡിംഗ്, അഗസ്ത്യ കോർപ്പറേറ്റ് പാർക്ക്, കമാനി ജംഗ്ഷൻ, ഫയർ സ്റ്റേഷൻ എതിർവശം, എൽബിഎസ് മാർഗ്, കുർള (വെസ്റ്റ്) മുംബൈ, മഹാരാഷ്ട്ര 400070.

ഇമെയിൽ: [nodal.officer@piramal.com](mailto:nodal.officer@piramal.com)

ഫോൺ നമ്പർ: 022-69181439

**ലെവൽ 4**

മുകളിൽ പറഞ്ഞ ഇടങ്ങളിൽ നിന്നും ന്യായമായ സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ ഉപഭോക്താവിന് തൃപ്തികരമാകുന്ന തരത്തിൽ പരാതി പരിഹരിക്കപ്പെടാത്ത സാഹചര്യത്തിൽ, ഉപഭോക്താവിന് <https://grids.nhbonline.org.in/> എന്ന ലിങ്കിൽ ഓൺലൈൻ രീതിയിൽ പരാതി നൽകി നാഷണൽ ഹൗസിംഗ് ബാങ്കിന്റെ പരാതി പരിഹാര സെല്ലിനെ സമീപിക്കാവുന്നതാണ്. അല്ലെങ്കിൽ ഇതിലേക്ക് എഴുതാവുന്നതാണ്:

**നാഷണൽ ഹൗസിംഗ് ബാങ്ക്**

കംപ്ലെയിന്റ് റിഡ്രസ്സൽ സെൽ, ഡിപ്പാർട്ട്മെന്റ് ഓഫ് റെഗുലേഷൻ & സൂപ്പർവിഷൻ, നാഷണൽ ഹൗസിംഗ് ബാങ്ക്, 4-ാം നില, കോർ 5എ, ഇന്ത്യ ഹാബിറ്റാറ്റ് സെന്റർ, ലോഡി റോഡ്, ന്യൂഡൽഹി-110 003, <https://grids.nhbonline.org.in/>

**പുനരവലോകനം:**

പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ നയവും പ്രവർത്തനവും പിന്തുടർന്നുപോകാൻ ബോർഡ് ഇടയ്ക്കിടെ പുനരവലോകനം ചെയ്യും.

നാഷണൽ ഹൗസിംഗ് ബാങ്കിന്റെ കാലാകാലങ്ങളിൽ പ്രാബല്യത്തിലിരിക്കുന്ന എല്ലാ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളും നിർദ്ദേശങ്ങളും ഉപദേശങ്ങളും കമ്പനി അനുസരിക്കും. ഈ ഡോക്യുമെന്റിലെ ഉള്ളടക്കങ്ങൾ ഈ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ, ഉത്തരവുകൾ, ഉപദേശങ്ങൾ എന്നിവയുമായി ചേർത്തു വായിക്കേണ്ടതാണ്.