

PIRAMAL ENTERPRISES LIMITED
पीरामल ँटरप्राइजेस लिमिटेड

Policy: Fair Practices Code
नीति: उचित आचार संहिता

First Approved Date: 26th August 2022
पहला स्वीकृति दिनांक: 26 अगस्त 2022

Review/ Revision Date: NA
समीक्षा/संशोधन दिनांक: लागू नहीं

Version: 1.0
संस्करण: 1.0

Approving Authority: Board of Directors
स्वीकृतिदाता प्राधिकरण: निदेशक मंडल

FAIR PRACTICES CODE (FPC)
उचित आचार संहिता (एफपीसी)

The Reserve Bank of India (RBI) has issued guidelines on Fair Practices Code for Non-Banking Finance Companies (NBFCs) thereby setting standards for fair business and corporate practices while dealing with their customers (**RBI/DNBR/2016-17/45 Master Direction DNBR. PD. 008/03.10.119/2016-17**) issued on September 1, 2016). This code is formulated in pursuance of the guidelines issued by the Reserve Bank of India on fair practice code for NBFCs, to ensure better service and provide necessary information to customers to take informed decisions.

भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) ने नॉन-बैंकिंग फायनांस कंपनियों (एनबीएफसी) के लिए उचित आचार संहिता पर दिशानिर्देश जारी किए हैं जिससे अपने ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय उचित व्यवसाय और कॉर्पोरेट पद्धतियों के लिए मानक तय किए गए हैं (**आरबीआई/डीएनबीआर/2016-17/45 मास्टर डायरेक्शन डीएनबीआर पीडी. 008/03.10.119/2016-17**) जिसे 1 सितंबर 2016 को जारी किया गया था). यह संहिता एनबीएफसी के लिए उचित आचार संहिता पर भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी दिशानिर्देशों के अनुसार निर्मित की गई है, ताकि बेहतर सेवा सुनिश्चित हो सके और सज़ानता से निर्णय लेने के लिए ग्राहकों को आवश्यक जानकारी प्रदान की जा सके.

Piramal Enterprises Limited (hereinafter referred to as PEL and/ or Company) being an Non-Banking Financial Company registered with the Reserve Bank of India shall adopt all the best practices prescribed by RBI from time to time and shall make appropriate modifications if any necessary to this Code to conform to the standards so prescribed. The Company's policy is to treat all the clients consistently and fairly. The employees of the Company will offer assistance, encouragement and service in a fair, equitable and consistent manner.

भारतीय रिज़र्व बैंक के साथ एक नॉन-बैंकिंग फायनांशियल कंपनी के रूप में पंजीकृत होने के नाते पीरामल एंटरप्राइजेस लिमिटेड (आगे से पीईएल और/या कंपनी के रूप में कहा गया है) समय समय पर आरबीआई द्वारा परामर्शित सभी श्रेष्ठ पद्धतियों को अपनाएगी और इस तरह से परामर्शित मानकों की पुष्टि करने हेतु इस संहिता में आवश्यक होने पर कोई भी उचित संशोधन करेगी. सभी ग्राहकों के साथ समानतापूर्ण और उचित व्यवहार करना कंपनी की नीति है. कंपनी के कर्मचारी उचित, समान और सातत्यपूर्ण तरीके से सहायता, प्रोत्साहन और सेवा प्रदान करेंगे.

The Company will ensure that the implementation of the FPC is the responsibility of the entire organisation. The Company's fair lending practices shall apply across all aspects of its operations including marketing, loan origination, processing, and servicing and collection activities.

कंपनी सुनिश्चित करेगी कि एफपीसी का क्रियान्वयन संपूर्ण संस्थान की जिम्मेदारी है. कंपनी की उचित कर्ज प्रदान पद्धतियों को मार्केटिंग, लोन ओरिजिनेशन, प्रक्रिया और सेवा तथा संग्रहण की गतिविधियों सहित उसके प्रचालन के सभी पहलुओं पर लागू किया जाएगा.

Objectives

उद्देश्य

The Code has been developed to:

संहिता निम्नलिखित उद्देश्य से बनाई गई है:

1. To promote good and fair practices by setting minimum standards in dealing with customers; ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय न्यूनतम मानक तय करके अच्छी और उचित पद्धतियों को बढ़ावा देना;
2. To increase transparency so that the customer can have a better understanding of what they can reasonably expect of the services; पारदर्शिता बढ़ाना ताकि ग्राहक को इस बारे में बेहतर समझ मिल सके कि वे सेवाओं से क्या उचित अपेक्षाएँ कर सकते हैं;
3. To encourage market forces, through competition, to achieve higher operating standards; स्पर्धा के माध्यम से बाज़ार के परिबलों को बढ़ावा देना, प्रचालन के उँचे मानकों को हासिल करना;
4. To promote a fair and cordial relationship between customer and PEL. ग्राहक और पीईएल के बीच एक उचित तथा सौहार्दपूर्ण रिश्ते को बढ़ावा देना.

Applicability of the Code

संहिता की प्रयोजनीयता

This code shall apply to all employees of PEL and other persons authorized to represent it in the course of its business, whether the products and services are provided across the counter, over the phone, by post, through interactive electronic device, on the internet or by any other method.

यह संहिता पीईएल के सभी कर्मचारियों तथा उसके व्यवसाय की प्रक्रिया में उसका प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत अन्य व्यक्तियों के लिए लागू होगी, चाहे उत्पाद और सेवाएँ काउंटर से, फोन पर, पोस्ट द्वारा, संवादात्मक इलेक्ट्रॉनिक डिवाइस के माध्यम से, इंटरनेट पर या अन्य किसी पद्धति द्वारा प्रदान किया गया हो.

Commitments

वचनबद्धताएँ

- i. PEL shall adhere to this code to act fairly and reasonably in all dealings, on the ethical principle of integrity and transparency, to meet the standard practices prevalent in the industry. पीईएल सभी व्यवहारों में सत्यनिष्ठा और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांत पर न्यायपूर्ण और उचित रूप से कार्रवाई करने के लिए इस संहिता का पालन करेगी, ताकि उद्योग में विद्यमान मानक पद्धतियों को पूरा किया जा सके.
- ii. PEL would provide clear information, without any ambiguity, to the customer in understanding: पीईएल किसी भी दुविधा के बिना ग्राहक को स्पष्ट जानकारी प्रदान करेगी ताकि वह निम्नलिखित को ठीक से समझ सके:
 - a) Products and services together with its terms and conditions including interest and service charges
ब्याज और सेवा प्रभारों सहित उसके नियमों व शर्तों के साथ उत्पाद और सेवाएँ
 - b) Benefits available to customer
ग्राहक के लिए उपलब्ध लाभ

- iii. PEL will take corrective actions and promptly resolve issues in light of the objectives of this code.
पीईएल सुधारात्मक कार्रवाई करेगी और इस संहिता के उद्देश्यों के प्रकाश में समस्याओं का तत्काल समाधान करेगी.
- iv. PEL shall treat all personal information of customers as private and confidential and shall not divulge any information to third person unless required by any law or Government authorities including Regulators or Credit agency or where the sharing of information is permitted by the customer.
पीईएल ग्राहकों की सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय मानेगी और कोई भी जानकारी तब तक किसी तीसरे व्यक्ति के सामने प्रकट नहीं करेगी जब तक किसी भी कानून या सरकारी प्राधिकरण द्वारा आवश्यक न हो, जिसमें शामिल है विनियामक या क्रेडिट एजेंसी या जहाँ ग्राहक द्वारा जानकारी साझा करने की अनुमति है.
- v. PEL shall not discriminate its customers on the basis of race, caste, gender, marital status, religion or disability. However, the restrictions, if any, as mentioned in the loan products shall continue to apply.
पीईएल वंश, जाति, लिंग, वैवाहिक स्थिति, पंथ या अक्षमता के आधार पर अपने ग्राहकों के साथ भेदभाव नहीं करेगी. फिर भी, कर्ज उत्पादों में वर्णित प्रतिबंध, यदि हों, लागू रहेंगे.
- vi. Before the customer relationship is established, the Company will:
ग्राहक से संबंध स्थापित करने से पहले, कंपनी:
- a) Give the customer information explaining the key features of the services and products the customer has shown interest in.
ग्राहक ने जिस सेवा और उत्पादों में रुचि दिखाई है उसकी मुख्य खूबियों को समझाते हुए ग्राहक को जानकारी देगी.
- b) Give information on accounts, products and services which will suit the customer's needs.
खातों, उत्पादों और सेवाओं पर जानकारी देगी जो ग्राहक की जरूरतों के अनुरूप हों.
- c) PEL shall explain the requirements of KYC guidelines to its customers and inform them about the documents required for establishing the identity of the customer before loan sanctioning, account opening and operation. PEL would obtain only such information to meet with company's KYC, Anti-Money Laundering or any other statutory requirements. In case any additional information is asked for, it will be sought separately and shall specify the objective of obtaining such additional information.
पीईएल अपने ग्राहकों को केवाईसी दिशानिर्देशों की आवश्यकताओं को समझाएगी और उन्हें लोन की स्वीकृति देने, खाता खोलने और प्रचालन से पहले ग्राहक की पहचान स्थापित करने के लिए आवश्यक दस्तावेजों के बारे में उन्हें जानकारी देगी. पीईएल केवल कंपनी की केवाईसी, एंटी-मनी लॉन्ड्रिंग या किसी अन्य विधिक आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए जानकारी प्राप्त करेगी. यदि कोई अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता हो तो वह अलग से मांगी जाएगी और ऐसी अतिरिक्त जानकारी प्राप्त करने के उद्देश्य को निर्दिष्ट किया जाएगा.

Loans and Advances

लोन और एडवांसेस

All loan application received by PEL will be processed in-line with the internal policies and criteria. If PEL cannot provide the loan to the customer, it shall communicate the same to the customer through its appointed representatives or directly to the customer.

पीईएल द्वारा प्राप्त सभी लोन आवेदन की प्रक्रिया अंतर्गत नीतियों और मानकों के अनुसार की जाएगी. यदि पीईएल ग्राहक को कर्ज नहीं दे सकती है तो उसकी जानकारी ग्राहक को उसके नियुक्त प्रतिनिधियों के माध्यम से या सीधे ग्राहक को दी जाएगी.

Disclosure and Transparency

प्रकटीकरण और पारदर्शिता

PEL shall provide all necessary information which affects the interest of the borrower.

पीईएल सारी आवश्यक जानकारी प्रदान करेगी जो कर्जदार के हित को प्रभावित करती हो.

Application for loans and their processing

लोन के लिए आवेदन और उनकी प्रक्रिया

- a) Loan application forms of the Company will include necessary information which are likely to affect the interests of the prospective borrower, so that a meaningful comparison with the terms and conditions offered by other Non-Banking Finance Companies can be made and an informed decision taken by the prospective borrower.

कंपनी के लोन आवेदन फॉर्म में सारी आवश्यक जानकारी शामिल होगी जो संभावित कर्जदार के हितों को प्रभावित कर सकती हो, ताकि अन्य नॉन-बैंकिंग फायनांस कंपनियों द्वारा प्रदान किए गए नियमों और शर्तों के साथ सार्थक रूप से तुलना की जा सके और सज्जानता के साथ निर्णय लिया जा सके.

- b) The loan application forms may also indicate the documents required to be submitted along with the application form.

लोन आवेदन फॉर्म में उसके साथ जमा करने हेतु आवश्यक दस्तावेजों की जानकारी भी हो सकती है.

- c) The Company shall provide to the prospective borrower an acknowledgement for receipt of completed loan applications. PEL would inform the borrower about its decision within a reasonable period of time from the date of receipt of all required information in full.

कंपनी संभावित कर्जदार को पूर्ण किए गए लोन आवेदन की रसीद के लिए पुष्टि प्रदान करेगी. पीईएल कर्जदार को सभी आवश्यक जानकारी पूरी तरह से प्राप्त होने के दिनांक से उचित अवधि के अंदर अपने निर्णय के बारे में सूचित करेगी.

- d) The Company will process finance applications based on information provided in writing, in order to ensure a fast and accurate processing service.

कंपनी दी गई जानकारी के आधार पर कर्ज के आवेदन की प्रक्रिया करेगी जिसे लिखित रूप में दिया जाएगा ताकि तेज और सटीक प्रक्रिया सेवा सुनिश्चित की जा सके.

- e) All communications to the borrower shall be in the vernacular language or a language as understood by the borrower.

कर्जदार के साथ सारा पत्राचार देशी भाषा या उसके द्वारा समझी जा सकनेवाली भाषा में किया जाएगा.

- f) Sanction letter in the vernacular language or a language as understood by the customer to be issued to all customers whose loan have been sanctioned after due diligence.

देशी भाषा या ग्राहक द्वारा समझी जा सकनेवाली भाषा में स्वीकृति पत्र सभी ग्राहकों को भेजा जाएगा जिनके कर्ज उचित परिश्रम के बाद स्वीकृत किए गए हैं.

- g) Ensure that all finance agreements and enclosures provided to customers contain the terms and conditions and the rate of interest, which shall be annexed to the finance agreement.

सुनिश्चित करें कि ग्राहक को प्रदान किए गए सभी वित्तीय समझौते और संलग्नकों में नियम व शर्तें तथा ब्याज दर का समावेश हो, जो फायनांस एग्रीमेंट में जोड़े जाएंगे.

PEL clients are reputed firms/ Corporates, and hence all communications will continue to be in English. The term sheet/sanction letter exchanged with the customers will incorporate the rate of interest and details of securities and documentation, occasions on which penal interest rate will be charged upfront before the disbursement. Copy of documents will be shared with the borrowers.

पीईएल के क्लाइंट्स प्रतिष्ठित फर्म/ कॉर्पोरेट्स हैं और इसीलिए सारा पत्राचार अंग्रेजी में जारी रहेगा. ग्राहक के साथ आदान प्रदान किए गए सभी शर्त पत्रक/ स्वीकृति पत्र में ब्याज की दर और सिक्योरिटीज़ और कागजी कार्रवाई, उन अवसरों का समावेश होगा जब दंडात्मक ब्याज दर वितरण से पहले ली जाएगी. दस्तावेजों की प्रति कर्जदारों के साथ साझा की जाएगी.

Loan Appraisal and Terms & Conditions

कर्ज की अनुशंसा और नियम व शर्तें

- i. The Loan applications shall be assessed in accordance with PEL's credit appraisal process.
कर्ज के आवेदनों का आकलन पीईएल की कर्ज अनुशंसा प्रक्रिया के अनुसार किया जाएगा.
- ii. Upon approval of the loan, an agreement/ sanction letter preferably in vernacular language or a language as understood by the customer indicating the amount of loan sanctioned, annualised rate of interest applicable, including method of application thereof, penal interest or delayed payment charges (in case of delay in payments of instalments beyond due dates) along with the terms and conditions, shall be conveyed to the loan applicant in writing. A written acceptance of such terms and conditions shall be retained by PEL.
कर्ज की स्वीकृति पर, कर्ज के आवेदक को स्वीकृत कर्ज की राशि, लागू ब्याज की वार्षिक दर, उसके प्रयोग की पद्धति सहित, दंडात्मक ब्याज या नियमों व शर्तों सहित विलंबित भुगतान प्रभार (नियत दिनांकों के आगे किस्तों के भुगतान में विलंब के मामले में) के बारे में लिखित रूप में सूचित किया जाएगा. ऐसे नियमों व शर्तों की लिखित स्वीकृति पीईएल द्वारा रखी जाएगी.
- iii. The basis of the rate of interest charged to customers will be as per the Company's Interest Rate Policy and will be agreed in advance with customers by way of sanction letter/loan agreement.
ग्राहक से ली जानेवाली ब्याज दर का आधार कंपनी की ब्याज दर नीति के अनुसार होगा और स्वीकृति पत्र/ कर्ज समझौते के माध्यम से ग्राहक से साथ पहले सहमत होगा.

- iv. Any clause relating to penal interest charged for late repayment will be specified in bold in the Loan Agreement. PEL at the time of sanction / disbursements of loans will furnish a copy of loan agreement to the borrower.

विलंब से चुकौती के लिए वसूले जानेवाले दंडात्मक ब्याज के संबंध में किसी भी अनुच्छेद को कर्ज के समझौते में मोटे अक्षरों में निर्दिष्ट किया जाएगा. पीईएल कर्जों की स्वीकृति/ वितरण के समय कर्जदार को कर्ज के समझौते की प्रति प्रदान की जाएगी.

Disbursement of Loans, including changes in terms & conditions

नियमों और शर्तों में बदलावों सहित कर्जों का वितरण

- i. In the event that a customer's agreement is subject to any changes in its terms and conditions, including variations in its disbursement schedule, interest rates, service charges, prepayment charges etc. notice in writing in vernacular language or a language as understood by the customer will be provided in advance by PEL. Changes in interest rates and charges will be applied as of the effective date of such a change and not before this date.

यदि ग्राहक की सहमति के नियम व शर्तें बदलाव के अधीन हैं जिसमें शामिल हैं उसकी वितरण अनुसूची में परिवर्तन, ब्याज दरें, सेवा प्रभार, चुकौती प्रभार तो देशी भाषा या ग्राहक द्वारा समझी जा सकनेवाली भाषा में पीईएल द्वारा लिखित रूप से जानकारी प्रदान की जाएगी. ब्याज दरों और प्रभारों में बदलाव ऐसे बदलाव के प्रभावी दिनांक के अनुसार लागू होंगे और न कि इस दिनांक से पहले.

- ii. Any decision to recall or accelerate payment or customer performance under the agreement will be in accordance with the terms permissible under the respective loan agreement.

इस समझौते के अंतर्गत याद दिलाने या भुगतान या ग्राहक का प्रदर्शन गतिमान करना संबंधित कर्ज समझौते के अंतर्गत अनुमत शर्तों के अनुसार होगा.

- iii. PEL will, subject to the contractual terms in accordance to the prevailing law, release all securities associated with a customer finance agreement on repayment of all dues, or on the realization of the outstanding amount of the loan subject to any legitimate right or lien for any other claim the Company may have against the customer. If the right of set off is to be exercised, the borrower shall be given notice about the same with full particulars about the remaining claims and the conditions under the company is entitled to retain the securities till the relevant claim is settled / paid.

विद्यमान कानून के अनुसार अनुबंधकीय शर्तों के अधीन पीईएल सभी बकाया राशियों की चुकौती पर या किसी उचित अधिकार के अधीन कर्ज की बकाया राशि प्राप्त करने पर या किसी अन्य दावे के लिए लियन पर ग्राहक वित्त पोषण समझौते से संबंधित सारी जमानतों को मुक्त करेगी. यदि सेट ऑफ के अधिकार को लागू किया जाता है तो कर्जदार को कंपनी के अंतर्गत शेष दावों तथा कंपनी के अंतर्गत शर्तों के बारे में सभी विवरणों के बारे में संबंधित दावे का निपटारा/अदा किए जाने तक जमानतों को अपने पास रखने का अधिकार होता है.

Rate of Interest

ब्याज दर

- i. The Company shall frame appropriate internal principles and procedures for determining the interest rates and processing and other charges, if any, and also to ensure that they are not excessive. The Company shall, at the time of disbursal, ensure that the interest rate and other charges, if any, on loan and advances are in strict adherence to above referred internal principles and procedures.

कंपनी ब्याज दरों का निर्धारण करने और प्रक्रिया तथा अन्य प्रभारों, यदि हो, का निर्धारण करने के लिए उपयुक्त अंतर्गत सिद्धांतों व प्रक्रियाओं को तैयार करेगी और यह भी सुनिश्चित करेगी कि वे अत्यधिक न हों. वितरण के समय कंपनी सुनिश्चित करेगी कि लोन और पेशगियों पर ब्याज दर और अन्य प्रभार, यदि हों, का ऊपर संदर्भित अंतर्गत सिद्धांतों और प्रक्रियाओं का कड़ाई से पालन किया जाय.

- ii. The Company shall disclose in the application form and explicitly in the sanction letter the rate of interest and the approach for gradation of risk and rationale for charging different rate of interest to different categories of borrowers.

समझौते के अंतर्गत रद्द करने या भुगतान गतिशील करने या समझौते के अंतर्गत ग्राहक के प्रदर्शन के संबंध में कोई भी निर्णय संबंधित कर्ज समझौते के अंतर्गत अनुमत शर्तों के अनुसार होगा.

- iii. The Company shall publish the rates of interest and the approach for gradation of risks in the relevant newspapers or in the website of the Company and shall be updated whenever there is a change in the rate of interest.

कंपनी ब्याज की दरों और जोखिम के ग्रेडेशन के लिये दृष्टिकोण को संबंधित अखबारों या कंपनी की वेबसाइट में प्रकाशित करेगी और जब भी ब्याज की दर में बदलाव होगा तब उसे अद्यतन किया जायेगा.

- iv. The rate of interest shall be annualized rates to make the borrower aware of the exact rates that would be charged to the account.

ब्याज की दर वार्षिकी कितने होंगी ताकि कर्जदार को उन सटीक दरों के बारे में अवगत कराया जा सके जो खाते से वसूल की जाएंगी.

Guarantors

गारंटर

When a person is considered to be a guarantor to a loan, PEL shall inform him/her the following under acknowledgement:

जब व्यक्ति को कर्ज के लिए गारंटर के रूप में विचार में लिया जाता है तो पीईएल उसे पुष्टि के अंतर्गत उसे सूचित करेगी:

- i. Letter/ Deed of Guarantee stating the terms of liability as guarantor.

गारंटर के रूप में देयता की शर्तों का वर्णन करनेवाला पत्र/ डीड ऑफ गारंटी.

- ii. PEL shall keep him/her informed of any default in servicing of the loan by the borrower to whom he/she stands as a guarantor.
पीईएल कर्जदार द्वारा लोन की सर्विसिंग में किसी दोष की सूचना उसे देती रहेगी जिसके लिए वह गारंटर बना है.

General Provisions

सामान्य प्रावधान

- i. The Company shall refrain from interference in the affairs of the customer except for the purposes set out in the terms and conditions of the finance agreements (unless new information comes to the notice, that was not earlier disclosed by the customer, comes to the notice of the Company).
कंपनी ग्राहक के मामलों में हस्तक्षेप से दूर रहेगी केवल उन प्रयोजनों को छोड़कर जो कर्ज के समझौतों के नियमों व शर्तों में दिए गए हैं (जब तक कि कोई नई जानकारी ध्यान में नहीं आती है, जो कि ग्राहक द्वारा पहले प्रकट नहीं की गई थी).
- ii. In the matter of recovery of loans, the Company shall not resort to undue harassment viz., persistently bothering the borrower at odd hours, use of muscle power for recovery of the loan.
लोनस की वसूली के मामले में, कंपनी अकारण उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी यानी लगातार कर्जदार को गलत समय में परेशान नहीं करेगी, कर्ज की वसूली के लिए बाहुबल का उपयोग नहीं करेगी.
- iii. The contract/loan agreement contains an in-built repossession clause which is legally enforceable.
अनुबंध/ कर्ज के समझौते में एक इन-बिल्ट रिपजेशन अनुच्छेद है जो कानूनन लागू करने योग्य है.
- iv. In the event that the customer expresses a request to transfer its obligations under the agreement to another party, PEL will give its decision (consent or otherwise) within 21 days from the date of receipt of the request. Any transfer of a customer's agreement to another party shall be subject to the contractual terms in accordance to the prevailing law.
यदि ग्राहक समझौते के अंतर्गत अपनी बाध्यताओं को किसी अन्य पक्ष को अंतरित करने के लिए निवेदन करता है तो पीईएल निवेदन प्राप्त होने के दिनांक से 21 दिन के अंदर अपना निर्णय (सहमति या अन्यथा) देगी. ग्राहक के समझौते का अन्य पक्ष को कोई भी अंतरण विद्यमान कानून के अनुसार अनुबंध की शर्तों के अधीन होगा.
- v. PEL shall charge interest only as per the agreed terms with the borrower.
पीईएल केवल कर्जदार के साथ सहमत शर्तों के अनुसार ब्याज लेगी.

- vi. Any delay in payment of instalments as per the repayment schedule will attract penal interest at such rate as has been communicated to the customer in the Sanction Letter and Loan Agreement.

चुकोती अनुसूची के अनुसार किस्तों के भुगतान में कोई भी विलंब होने पर ऐसी दर पर दंडात्मक ब्याज लिया जाएगा जैसा कि स्वीकृति पत्र और कर्ज समझौते में ग्राहक को सूचित किया गया है.

Grievance Redressal Mechanism

शिकायत निवारण तंत्र

At PEL, customer service and satisfaction are our prime focus. We believe that providing prompt and efficient service not only to attract new customers, but also to retain existing ones. In order to make PEL's redressal mechanism more meaningful and effective, a structured system has been built. This system would ensure that the redressal sought is just and fair and is within the given frame - work of rules and regulation.

पीईएल में, ग्राहक सेवा और संतुष्टि हमारे लिए मुख्य हैं. हम नए ग्राहकों को न सिर्फ आकर्षित करने हेतु बल्कि मौजूदा ग्राहकों को बरकरार रखने के लिए भी तत्काल और सक्षम सेवा करने में विश्वास रखते हैं. पीईएल समाधान तंत्र को अधिक सार्थक और प्रभावी बनाने के लिए एक सुनियोजित तंत्र निर्मित किया गया है. यह प्रणाली सुनिश्चित करेगी कि मांगा गया समाधान उचित और न्यायपूर्ण है और दिए गए नियमों व विनियमों की रूपरेखा के अंतर्गत है.

Internal Machinery to handle Customer Grievances/ Complaints:

ग्राहक के असंतोष/ शिकायतों का निवारण करने के लिए अंतर्गत मशीनरी

Customers who wish to provide feedback or send in their complaint may use the following channels: प्रतिक्रिया देने के इच्छुक या अपनी शिकायत भेजने के इच्छुक ग्राहक निम्नलिखित चैनल्स का उपयोग कर सकते हैं:

Call us at +91 22 62309200 (between 10:00 am to 5:00 pm, from Monday to Friday except on holidays). हमें +91 22 62309200 पर कॉल करें (सुबह 10:00 से शाम 5:00 बजे के बीच, सोमवार से शुक्रवार तक, अवकाशों को छोड़कर).

Write to us at the below mentioned address:

हमें नीचे दिए गए पते पर लिखें:

Piramal Enterprises Limited

Piramal Ananta, Agastya Corporate Park,

Opposite Fire Brigade,

Kamani Junction, LBS Marg

Kurla (West), Mumbai 400070

Maharashtra, India

पीरामल एंटरप्राइजेस लिमिटेड

पीरामल अनंता, अगस्त्य कॉर्पोरेट पार्क,
फायर ब्रिगेड के सामने,
कमानी जंक्शन, एलबीएस मार्ग,
कुर्ला (पश्चिम), मुंबई 400070,
महाराष्ट्र, भारत

In case the complaint is not resolved within a period of fifteen days or if the customer is not satisfied with the solution provided by PEL, the customer can approach the Grievance Redressal Officer/ Nodal Officer. The name and contact of the Grievance Redressal/ Nodal Officer is as follows:

यदि पंद्रह दिन की अवधि में शिकायत का समाधान नहीं किया जाता है या यदि ग्राहक पीईएल द्वारा दिए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है तो ग्राहक शिकायत निवारण अधिकारी/नोडल अधिकारी से संपर्क कर सकता है. शिकायत निवारण अधिकारी/नोडल अधिकारी का नाम और संपर्क निम्नानुसार है:

Compliance Officer

Tel. No.: +91 22 62309200

Email Id: Nodal.Officer@piramal.com

शिकायत अधिकारी

फोन नं.: +91 22 62309200

ईमेल आईडी: Nodal.Officer@piramal.com

If the complaint/dispute is not redressed within a period of fifteen days, the customer may appeal to the Department of Supervision of RBI (with his/ her complete contact details) to the below authority: यदि शिकायत/ विवाद का समाधान पंद्रह दिन के अंदर नहीं होता है तो ग्राहक आरबीआई के डिपार्टमेंट ऑफ सुपरविज़न में नीचे दिए गए अधिकारी को अपील कर सकता है (अपने संपूर्ण संपर्क विवरणों के साथ):

The Chief General Manager
Department of Supervision
Reserve Bank of India
3rd Floor, World Trade Centre, Centre 1
Cuffe Parade, Colaba
Mumbai - 400005

चीफ जनरल मैनेजर

डिपार्टमेंट ऑफ सुपरविजन

भारतीय रिज़र्व बैंक

3री मंज़िल, वर्ल्ड ट्रेड सेंटर, सेंटर 1,

कफ परेड, कोलाबा,

मुंबई - 400005

To register complaints, the customers may use any of the channels mentioned above (refer Internal Machinery to handle the customer complaints). Complaints that are received at our end will be seen in the right perspective and would be analysed from all possible angles.

शिकायतें दर्ज करने के लिए, ग्राहक ऊपर वर्णित किसी भी चैनल्स का उपयोग कर सकता है (ग्राहक की शिकायतों का निवारण करने के लिए अंतर्गत मशीनरी का संदर्भ लें). हमें प्राप्त शिकायतों को सही परिप्रेक्ष्य में देखा जाएगा और उनका हर संभव कोण से विश्लेषण किया जाएगा.

The communication of PEL's stand on any issue will be provided to the customers. Complaints that require some time for examination of issues involved will be acknowledged promptly.

किसी भी मामले पर पीईएल के पक्ष की सूचना ग्राहकों को प्रदान की जाएगी. जिन शिकायतों के लिए शामिल मामलों की जाँच के लिए कुछ समय की आवश्यकता होती है, उनके बारे में तुरंत सूचित किया जाएगा.

The Board of PEL shall periodically review the compliance of this Fair Practices Code and functioning of the Grievance Redressal Mechanism.

पीईएल का बोर्ड समय समय पर इस उचित अचार संहिता के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र की समीक्षा करेगा.

Review of the Policy नीति की समीक्षा

The Policy shall be reviewed by the Board as and when required.
बोर्ड द्वारा नीति की यथा आवश्यकता समीक्षा की जाएगी.
