

PIRAMAL ENTERPRISES LIMITED

पीरामल एंटरप्राइजेस लिमिटेड

Policy: Fair Practices Code
धोरण: योग्य आचार संहिता

First Approved Date: 26th August 2022
मंजुरीची पहिली तारीख: 26 ऑगस्ट 2022

Review/ Revision Date: NA
पुनरावलोकन/पुनरावृत्ती तारीख: लागू नाही

Version: 1.0
आवृत्ती: 1.0

Approving Authority: Board of Directors
मंजुरी देणारे अधिकारी: संचालक मंडळ

FAIR PRACTICES CODE (FPC)
योग्य 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 रिझर्व बँकेने (आरबीआय) नॉन-बँकिंग फायनान्स कंपन्यांसाठी मार्गदर्शिका जारी केली आहे ज्यानुसार आपल्या ग्राहकांशी व्यवहार करताना योग्य व्यावसायिक आणि सामुदायिक पध्दतींचा अवलंब केला जाईल (**RBI/DNBR/2016-17/45 Master Direction DNBR. PD. 008/03.10.119/2016-17**) ज्या सप्टेंबर 1, 2016 रोजी जारी केल्या होत्या. त्याची संहिता रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाने एनबीएफसीजसाठी वाजवी सराव संहितेवर जारी केलेल्या मार्गदर्शक तत्वांच्या अनुषंगाने तयार केली आहे, चांगली सेवा देण्यासाठी आणि ग्राहकांना माहितीपूर्ण निर्णय घेण्यासाठी आवश्यक माहिती ह्यातून दिली जाते.

Piramal Enterprises Limited (hereinafter referred to as PEL and/or Company) being a 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.

पीरामल एंटरप्रायझेस लिमिटेड (यापुढे पीईएल आणि/किंवा कंपनी म्हटले जाईल) भारतीय रिझर्व्ह बँकेकडे नोंदणीकृत नॉन-बँकिंग फायनान्शिअल कंपनी असल्याने आरबीआयने वेळोवेळी विहित केलेल्या सर्व उत्तम पध्दतींचा अवलंब ही कंपनी करेल आणि आवश्यक असल्यास योग्य ते बदल करेल. ही संहिता विहित केलेल्या मानकांचे पालन करते, कंपनीचे धोरण सर्व ग्राहकांशी सातत्याने आणि निष्पक्षपणे वागणे हे आहे. कंपनीचे कर्मचारी योग्य, समान पध्दतीने आणि सातत्याने मदत करतील, प्रेरणा देतील आणि उत्तम सेवा पुरवतील.

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 खात्री करेल की एफपीसीची अंमलबजावणी ही संपूर्ण संस्थेची जबाबदारी आहे. कंपनीची कर्ज देण्याची योग्य पध्दत वितरण, कर्जांचं स्रोत, प्रक्रिया, आणि सेवा व स्वीकृती अशा पैलूवर लागू राहिल.

Objectives

ध्येय

The Code has been developed to:

ही आचार संहिता ह्यासाठी विकसित केली आहे:

1. To promote good and fair practices by setting minimum standards in dealing with customers; ग्राहकांशी व्यवहार करताना किमान मानके ठरवून चांगल्या आणि न्याय्य पद्धतींचा प्रचार करणे;
2. To increase transparency so that the customer can have a better understanding of what they can reasonably expect of the services; पारदर्शकता वाढवली जाईल, जेणेकरून ग्राहकांना सेवांबद्दल काय अपेक्षा आहे हे अधिक चांगल्या प्रकारे समजू शकेल;
3. To encourage market forces, through competition, to achieve higher operating standards; मार्केटमधील शक्तिंना प्रेरणा देणे, ज्यामुळे कामकाजाची उत्तम मापदंडे प्राप्त करता येतील.
4. To promote a fair and cordial relationship between customer and PEL. ग्राहक आणि पीईएल मध्ये योग्य आणि सौजन्यपूर्ण नातं तयार करणे

Applicability of the Code

संहितेची उपयोगिता

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.

हा कोड पीईएलच्या सर्व कर्मचाऱ्यांना आणि त्याच्या व्यवसाया दरम्यान त्याचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी अधिकृत असलेल्या इतर व्यक्तींना लागू होईल, ही उत्पादने आणि सेवा काउंटरवर, फोनवरून, पोस्टाद्वारे, परस्पर इलेक्ट्रॉनिक उपकरणाद्वारे, इंटरनेटवर किंवा इतर कोणत्याही पद्धतीने उत्पादन दिलेले असो, त्यालाही हे लागू होईल.

Commitments

वचनबद्धता

- 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. उद्योगात प्रचलित असलेल्या मानक पद्धतींची पूर्तता करण्यासाठी, अखंडता आणि पारदर्शकतेच्या नैतिक तत्वावर, सर्व व्यवहारांमध्ये निष्पक्ष आणि योग्य वर्तनासाठी पीईएल या संहितेचे पालन करेल.

- ii. PEL would provide clear information, without any ambiguity, to the customer in understanding:
ग्राहकाला कोणतीही अस्पष्टता जाणवू न देता पीईएल स्पष्ट माहिती देईल ज्यामुळे ग्राहकाला पुढील बाबी समजतील:
- a) Products and services together with its terms and conditions including interest and service charges
नियम आणि अटींसह प्रॉडक्ट्स आणि सेवा ज्यात व्याज आणि सेवा शुल्कांचाही समावेश असेल
- b) Benefits available to customer
ग्राहकासाठी उपलब्ध असलेले लाभ
- iii. PEL will take corrective actions and promptly resolve issues in light of the objectives of this code.
पीईएल सुधारात्मक कृती करेल आणि या कोडच्या ध्येयासाठी समस्यांचे त्वरित निराकरण करेल.
- 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.
पीईए, ग्राहकांची सर्व वैयक्तिक माहिती खाजगी आणि गोपनीय मानेल आणि नियामक किंवा क्रेडिट एजन्सीसह कोणत्याही कायद्याने किंवा सरकारी अधिकाऱ्यांना आवश्यक असल्याशिवाय किंवा ग्राहकाने माहितीच्या देवाणघेवाणीला परवानगी दिल्याशिवाय कोणतीही माहिती तृतीय व्यक्तीला सांगणार नाही.
- 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 आपल्या ग्राहकांमध्ये वंश, जात, लिंग, वैवाहिक स्थिती, धर्म किंवा अपंगत्व या आधारावर भेदभाव करणार नाही. तथापि, कर्ज उत्पादनांमध्ये नमूद केलेले निर्बंध, जर असतील तर ते लागू राहतील.
- vi. Before the customer relationship is established, the Company will:
ग्राहकाची नातं जुळवण्याआधी कंपनी पुढील बाबी करेल:
- a) Give the customer information explaining the key features of the services and products the customer has shown interest in.
अ) ग्राहकाने ज्या सेवा आणि उत्पादनांमध्ये स्वारस्य दाखवले आहे त्यांची मुख्य वैशिष्ट्ये स्पष्ट करणारी माहिती ग्राहकाला द्या.

- b) Give information on accounts, products and services which will suit the customer's needs.
ब) खाती, उत्पादने आणि सेवांची माहिती द्या जी ग्राहकाच्या गरजा पूर्ण करतील.
- 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.
क) पीईएल आपल्या ग्राहकांना केव्हायसी मार्गदर्शक तत्वांच्या आवश्यकता समजावून सांगेल आणि त्यांना कर्ज मंजूरी, खाते उघडणे आणि ऑपरेशन करण्यापूर्वी ग्राहकाची ओळख स्थापित करण्यासाठी आवश्यक असलेल्या कागदपत्रांबद्दल माहिती देईल. पीईएल कंपनीच्या केव्हायसी, अँटी-मनी लाँडरिंग किंवा इतर कोणत्याही वैधानिक आवश्यकता पूर्ण करण्यासाठी फक्त अशी माहिती मिळवेल. कोणतीही अतिरिक्त माहिती मागितली गेल्यास, ती स्वतंत्रपणे मागवली जाईल आणि अशी अतिरिक्त माहिती मिळवण्याचे ध्येय स्पष्ट सांगेल.

Loans and Advances

कर्ज आणि आगाऊ रक्कम

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 द्वारे प्राप्त सर्व कर्ज अर्जावर अंतर्गत धोरणे आणि निकषांनुसार प्रक्रिया केली जाईल. जर पीईएल ग्राहकाला कर्ज देऊ शकत नसेल, तर ती ग्राहकाला त्याच्या नियुक्त प्रतिनिधींमार्फत किंवा थेट ग्राहकाला कळवेल.

Disclosure and Transparency

घोषणा आणि पारदर्शकता

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

पीईएल कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणारी सर्व आवश्यक माहिती देईल.

Application for loans and their processing

कर्जासाठी अर्ज आणि त्याची 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.

अ) कंपनीच्या कर्ज अर्ज फॉर्ममध्ये आवश्यक माहिती समाविष्ट असेल ज्याचा संभाव्य कर्जदाराच्या हितसंबंधांवर परिणाम होण्याची शक्यता आहे, जेणेकरून इतर गैर-बँकिंग वित्त

कंपन्यांनी ऑफर केलेल्या अटी व शर्तीशी अर्थपूर्ण तुलना करता येईल आणि संभाव्य कर्जदाराकडून एक माहितीपूर्ण निर्णय घेतला जाईल.

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

ब) अर्जाच्या फॉर्मसोबत आवश्यक असलेली कागदपत्रेही कर्जाच्या अर्जाच्या फॉर्ममध्ये नमूद केली जाऊ शकतात.

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.

क) कंपनी संभाव्य कर्जदाराला पूर्ण झालेल्या कर्ज अर्जाच्या पावतीची प्रत देईल. पीईएल सर्व आवश्यक माहिती पूर्ण मिळाल्याच्या तारखेपासून वाजवी कालावधीत कर्जदाराला त्याच्या निर्णयाबद्दल सूचित करेल.

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

ड) जलद आणि अचूक प्रक्रिया सेवा देण्यासाठी कंपनी लेखी दिलेल्या माहितीच्या आधारे वित्त अर्जावर प्रक्रिया करेल.

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

इ) कर्जदाराशी सर्व संवाद स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेत असावा.

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. \\

प) मान्यतेचे पत्र स्थानिक भाषेत किंवा ग्राहकाला समजेल त्या भाषेत, अशा सर्व ग्राहकांना जारी केले जाईल ज्यांचे कर्ज योग्य तपासणीनंतर मंजूर केले गेले आहे.

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.

फ) ग्राहकांना देण्यात आलेले सर्व वित्त करार आणि संलग्नकांमध्ये अटी व शर्ती आणि व्याजदर यांचा समावेश असल्याची खात्री करा, जे वित्त कराराशी संलग्न केले जातील.

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 क्लायंट हे प्रतिष्ठित कंपन्या/कॉर्पोरेट्स आहेत, आणि त्यामुळे सर्व संवाद इंग्रजीत सुरू राहतील. ग्राहकांसोबत देवाणघेवाण केलेले टर्म शीट/मंजूरी पत्र व्याज दर आणि सिक्युरिटीज आणि दस्तऐवजांचे

तपशील, ज्या प्रसंगी वितरणापूर्वी दंडात्मक व्याजदर आकारला जाईल अशा प्रसंगी अंतर्भूत असेल. कागदपत्रांची प्रत कर्जदारांना दाखवली जाईल.

Loan Appraisal and Terms & Conditions

कर्जाचं मूल्यमापन आणि नियम व अटी

- i. The Loan applications shall be assessed in accordance with PEL's credit appraisal process. पीईएलच्या क्रेडिट मूल्यांकन प्रक्रियेनुसार कर्ज अर्जाचे मूल्यमापन केले जाईल.
- 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 मंजूर केल्यावर, करार/मंजूरी पत्र शक्यतो स्थानिक भाषेत किंवा ग्राहकाला समजलेल्या भाषेत असेल, मंजूर केलेल्या कर्जाची रक्कम, लागू होणारा वार्षिक व्याज दर, त्याच्या अर्जाची पद्धत, दंडात्मक व्याज किंवा विलंबित पेमेंट शुल्क (ज्यामध्ये देय तारखांच्या पलीकडे हप्ते भरण्यास विलंब झाल्यास) अटी व शर्तीसह कर्ज अर्जदाराला लेखी कळवले जाईल. अशा अटी व शर्तीची लेखी स्वीकृती पीईएलद्वारे राखून ठेवली जाईल.
- 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. ग्राहकांकडून आकारण्यात येणाऱ्या व्याजदराचा आधार कंपनीच्या व्याजदर धोरणानुसार असेल आणि मंजूरी पत्र/कर्ज कराराद्वारे ग्राहकांशी आगाऊ सहमती दिली जाईल.
- 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.
उशीरा परतफेडीसाठी आकारण्यात येणाऱ्या दंडात्मक व्याजाशी संबंधित कोणतेही कलम कर्ज करारामध्ये ठळकपणे नमूद केले जाईल. कर्ज मंजूरी/वितरणाच्या वेळी पीईएल कर्जदाराला कर्ज कराराची प्रत देईल.

Disbursement of Loans, including changes in terms & conditions

कर्जाचं वाटप, नियम आणि अटीमधील बदलांसह

- 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.

जर ग्राहकाचा करार त्याच्या अटी व शर्तीमधील कोणत्याही बदलांच्या अधीन असेल, ज्यामध्ये त्याच्या वितरणाच्या वेळापत्रकातील फरक, व्याज दर, सेवा शुल्क, प्रीपेमेंट शुल्क इ. असेल तर त्याला स्थानिक भाषेत किंवा ग्राहकाला समजलेल्या भाषेत लिखित स्वरूपात नोटीस दिली जाईल. जी पीईएलद्वारे आगाऊ दिली जाईल. व्याजदर आणि शुल्कातील बदल अशा बदलांच्या प्रभावी तारखेपासून लागू केले जातील आणि त्या तारखेआधी लागू केले जाणार नाहीत.

- 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.

कराराच्या अंतर्गत पेमेंट किंवा ग्राहकाची कामगिरी परत मागवण्याचा किंवा गतिमान करण्याचा कोणताही निर्णय संबंधित कर्ज करारांतर्गत परवानगी असलेल्या अटीनुसार असेल.

- 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.

पीईएल, प्रचलित कायदानुसार कराराच्या अटीच्या अधीन राहून, ग्राहक वित्त कराराशी संबंधित सर्व सिक्युरिटीज सर्व देयांची परतफेड करण्यासाठी किंवा कर्जाच्या थकबाकीच्या रकमेची वसुली कोणत्याही कायदेशीर अधिकाराच्या अधीन राहून पूर्ण करेल. ग्राहकाविरुद्ध कंपनीचा अन्य दावा असेल आणि जर सेट ऑफचा अधिकार वापरायचा असेल, तर कर्जदाराला उर्वरित दाव्यांच्या संपूर्ण तपशीलासह त्याबद्दल नोटीस दिली जाईल आणि संबंधित दाव्याची पूर्तता/परतफेड होईपर्यंत कंपनीला सिक्युरिटीज ठेवण्याचा अधिकार आहे.

Rate of Interest

व्याज 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 व्याज दर आणि प्रक्रिया आणि इतर शुल्क निश्चित करण्यासाठी योग्य अंतर्गत तत्वे आणि कार्यपद्धती तयार करेल आणि ते जास्त नसतील याची खात्री करण्यासाठी देखील प्रयत्न करेल कंपनी, कर्ज वितरणाच्या वेळी, कर्ज आणि अॅडव्हान्सवरील व्याज दर आणि इतर शुल्क, जर असेल तर, वरील संदर्भित अंतर्गत तत्वे आणि प्रक्रियांचे काटेकोरपणे पालन करत असल्याची खात्री करेल.
- 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.
कंपनीने अर्जाच्या फॉर्ममध्ये आणि मंजूरी पत्रात स्पष्टपणे व्याजाचा दर आणि जोखीम श्रेणीकरणाचा दृष्टीकोन आणि कर्जदारांच्या विविध श्रेणींसाठी वेगवेगळे व्याजदर आकारण्याचे कारण स्पष्ट केले पाहिजे.
- 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 संबंधित वृत्तपत्रांमध्ये किंवा कंपनीच्या वेबसाइटवर व्याज दर आणि जोखमीच्या श्रेणीकरणाचा दर प्रकाशित करेल आणि जेव्हा व्याजदरात बदल होईल तेव्हा ते अद्ययावत केले जाईल.
- 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.
कर्जदाराला खात्यावर नेमके कोणते दर आकारले जातील याची जाणीव करून देण्यासाठी व्याजाचा दर वार्षिक दर असेल.

Guarantors

जामीनदार

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

जेव्हा एखादी व्यक्ती कर्जासाठी जामीनदार असते तेव्हा पीईएलकडून त्याला/तिला खालील बाबी सांगितल्या जातील:

- i. Letter/ Deed of Guarantee stating the terms of liability as guarantor.
पत्र/गॅरंटीचा करार ज्यात जामीनदाराच्या जबाबदारीच्या अटी स्पष्ट केल्या जातील.
- 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 त्याला/तिला जामीनदार असल्यामुळे कर्जदाराने सेवेमध्ये कोणताही कसूर केला तर त्याची माहिती देईल.

General Provisions

सामान्य तरतूद

- 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).
कंपनीने वित्त कराराच्या अटी व शर्तीमध्ये नमूद केलेल्या उद्दिष्टांशिवाय ग्राहकाच्या बाबींमध्ये हस्तक्षेप करण्यापासून परावृत्त केले पाहिजे (जोपर्यंत नवीन माहिती निदर्शनास येत नाही, जी ग्राहकाने यापूर्वी उघड केलेली नव्हती, तोपर्यंत कंपनी असे करेल).
- 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.
कर्जाच्या वसुली प्रकरणात, कंपनी कोणताही छळ करणार नाही म्हणजे कर्जदाराला चुकीच्या वेळी जाणीवपूर्वक त्रास देणे, कर्जाच्या वसुलीसाठी बळजबरी करणे.
- iii. The contract/loan agreement contains an in-built repossession clause which is legally enforceable.
कंत्राटामध्ये/कर्जाच्या करारामध्ये पुन्हा ताबा घेण्याचं कलम असेल जे कायदेशीर स्तरावर लागू होईल.
- 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.
जर ग्राहकाने करारांतर्गत आपली जबाबदारी दुसऱ्या पक्षाकडे हस्तांतरित करण्याची विनंती व्यक्त केली तर, पीईएल विनंती प्राप्त झाल्यापासून 21 दिवसांच्या आत त्याचा निर्णय (संमती किंवा अन्यथा) देईल. ग्राहकाच्या कराराचे अन्य पक्षाकडे कोणतेही हस्तांतरण प्रचलित कायदानुसार कराराच्या अटीच्या अधीन असेल.
- v. PEL shall charge interest only as per the agreed terms with the borrower.
कर्जदारासोबत केलेल्या मान्य अटीनुसार पीईएलने व्याज आकारावे.

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.

परतफेडीच्या वेळापत्रकानुसार हप्ते भरण्यात कोणताही विलंब झाल्यास मंजुरी पत्र आणि कर्ज करारामध्ये ग्राहकाला कळवण्यात आलेल्या दराने दंडात्मक व्याज आकारण्यात येईल.

Grievance Redressal Mechanism

तक्रार निवारण यंत्रणा

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.

पीईएलमध्ये, ग्राहक सेवा आणि समाधान हे आमचे मुख्य लक्ष आहे. आमचा विश्वास आहे की त्वरित आणि कार्यक्षम सेवा प्रदान करणे केवळ नवीन ग्राहकांना आकर्षित करण्यासाठीच नाही तर विद्यमान ग्राहकांना टिकवून ठेवण्यासाठी देखील आहे. पीईएलची निवारण यंत्रणा अधिक अर्थपूर्ण आणि प्रभावी बनवण्यासाठी, एक संरचित प्रणाली तयार केली गेली आहे. ही प्रणाली हे सुनिश्चित करेल की शोधले जाणारे निवारण न्याय्य आणि योग्य आहे आणि नियम आणि नियमांच्या दिलेल्या चौकटीत आहे.

Internal Machinery to handle Customer Grievances/ Complaints:

ग्राहकांची तक्रार/ग्राहकांचे हाताळण्यासाठी अंतर्गत यंत्रणा:

Customers who wish to provide feedback or send in their complaint may use the following channels:

ज्या ग्राहकांना फीडबॅक द्यायचा आहे किंवा आपली तक्रार पाठवायची आहे त्यांनी खालील पर्यायांचा वापर करावा:

Call us at +91 22 62309200 (between 10:00 am to 5:00 pm, from Monday to Friday except on holidays).

आम्हाला कॉल करा: +91 22 62309200 (सकाळी 10:00 ते 5:00 सायंकाळी , सोमवार ते शुक्रवार सुट्टी वगळून)

Write to us at the below mentioned address:

खालील पत्त्यावर आम्हाला लिहा:

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, अगत्स्य कॉर्पोरेट पार्क,
फायर ब्रिगेड समोर, 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:

पंधरा दिवसांच्या कालावधीत तक्रारीचे निराकरण न झाल्यास किंवा पीईएने केलेल्या उपायाने ग्राहक समाधानी नसल्यास, ग्राहक तक्रार निवारण अधिकारी/नोडल अधिकारी यांच्याकडे संपर्क साधू शकतो. तक्रार निवारण/नोडल अधिकार्याचे नाव आणि संपर्क खालीलप्रमाणे आहे:

Compliance Officer

Tel. No.: +91 22 62309200

Email Id: Nodal.Officer@piramal.com

तक्रार निवारण अधिकारी

फोन नं: +91 22 62309200

ईमेल आयडी: 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:

पंधरा दिवसांच्या आत तक्रार/विवादाचे निराकरण न झाल्यास, ग्राहक खालील प्राधिकरणाकडे

आरबीआयच्या पर्यवेक्षण विभागाकडे (त्याच्या/तिच्या संपूर्ण संपर्क तपशीलांसह) अपील करू शकतो:

The Chief General Manager

Department of Supervision

Reserve Bank of India

3rd Floor, World Trade Centre, Centre 1

Cuffe Parade, Colaba

Mumbai- 400005

प्रमुख सामान्य व्यवस्थापक

पर्यवेक्षण विभाग

रिझर्व बँक ऑफ इंडिया

3 रा मजला, वर्ल्ड ट्रेड सेंटर, सेंटर 1

कफ परेड, कुलाबा, 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.

तक्रारी नोंदवण्यासाठी, ग्राहक वर नमूद केलेल्या कोणत्याही चॅनेलचा वापर करू शकतात (ग्राहकांच्या तक्रारी हाताळण्यासाठी अंतर्गत यंत्रणा पहा). आमच्याकडे प्राप्त झालेल्या तक्रारींकडे योग्य दृष्टीकोनातून पाहिले जाईल आणि सर्व संभाव्य शक्यता पडताळून त्यांचे विश्लेषण केले जाईल.

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.

कोणत्याही मुद्द्यावर पीईएलच्या भूमिकेची माहिती ग्राहकांना दिली जाईल. गुंतलेल्या समस्यांच्या तपासणीसाठी थोडा वेळ लागणाऱ्या तक्रारींची त्वरित दखल घेतली जाईल.

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

पीईएलचे मंडळ वेळोवेळी या न्याय्य पद्धती संहितेचे पालन आणि तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कार्याचे पुनरावलोकन करेल.

Review of the Policy

धोरणाचं पुनरावलोकन

The Policy shall be reviewed by the Board as and when required.

जेव्हा आवश्यक असेल तेव्हा मंडळाकडून धोरणाचे पुनरावलोकन केले जाईल.
