পীৰামল ফাইনেন্স লিমিটেড

(পূৰ্বে পীৰামল কেপিটেল এণ্ড হাউচিং ফাইনেন্স লিমিটেড নামেৰে জনাজাত)

নীতি	: **অভিযোগ নিৰাময় নীতি**
অনুমোদিত তাৰিখ	: **জানুৱাৰী 2026**
সংশোধিত তাৰিখ	: **জানুৱাৰী 2027**
সংস্কৰণ	: **3.0**
অনুমোদনকাৰী কৰ্তৃপক্ষ	: **পৰিচালনা সমিতি**

অভিযোগ নিৰাময় নীতি

ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংকে জাৰি কৰা **মাষ্টাৰ ডাইৰেকচন – ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক (নন-বেংকিং ফাইনেন্সিয়েল কোম্পানী – স্কেল ভিত্তিক নিয়ম) নিৰ্দেশনা, 2023** অনুসৰি RBI-ৰ চাৰ্কুলাৰ RBI/DoR/2023-24/106 DoR.FIN.REC নং 45/03.10.119/2023-24 19 অক্টোবৰ, 2023 তাৰিখে কোম্পানীয়ে পীৰামল ফাইনেন্স লিমিটেড (পূৰ্বে পীৰমল কেপিটেল এণ্ড হাউচিং ফাইনেন্স লিমিটেড হিচাপে জনাজাত) (ইয়াৰ পিছত পিএফএল/কোম্পানী বুলি কোৱা হ'ব)ৰ ফেয়াৰ প্ৰেকটিছ কোড গ্ৰহণ কৰিছে। উক্ত নিৰ্দেশনা অনুসৰি প্ৰতিটো NBFC-ৰ প্ৰতিটো কাৰ্যালয়তে অভিযোগ আৰু অভিযোগ গ্ৰহণ, পঞ্জীয়ন আৰু নিষ্পত্তিৰ ব্যৱস্থা আৰু পদ্ধতি থাকিব লাগিব।

এই নথিপত্ৰখনৰ উদ্দেশ্য হ'ল কোম্পানীয়ে প্ৰাপ্ত কৰা "গ্ৰাহকৰ অভিযোগ"সমূহ কেনেদৰে, কাৰ দ্বাৰা আৰু কিমান সময়সীমাৰ ভিতৰত নিষ্পত্তি কৰা হ'ব সেই বিষয়ে স্পষ্ট কৰা। সকলো গ্ৰাহকৰ অভিযোগৰ এটা ৰেকৰ্ড কোম্পানীয়ে সম্ভৱ হোৱা ধৰণে সংৰক্ষণ কৰি ৰাখিব। লগতে, অভিযোগসমূহ উপযুক্ত মঞ্চ আৰু ফৰ্মেটত ব্যৱস্থাপনা কৰ্তৃপক্ষৰ আগত উপস্থাপন কৰা হ'ব আৰু তাৰ সৈতে সমাধানৰ বাবে লোৱা ব্যৱস্থাসমূহৰ বিৱৰণো সংযুক্ত কৰা হ'ব।

অভিযোগ নিৰাময়ৰ ক্ষেত্ৰত আমাৰ পলিচিয়ে তলত উল্লেখ কৰা নীতিসমূহ অনুসৰণ কৰে।

- গ্ৰাহকক সকলো সময়তে ন্যায্যভাৱে ব্যৱহাৰ কৰা।
- গ্ৰাহকে উত্থাপন কৰা অভিযোগসমূহ সৌজন্যতাৰে আৰু অযথা পলম নকৰাকৈয়ে মোকাবিলা কৰা হয়।
- গ্ৰাহকসকলক প্ৰতিষ্ঠানটোৰ ভিতৰতে তেওঁলোকৰ গোচৰ/অভিযোগ সমাধান কৰাৰ উপায় আৰু তেওঁলোকৰ অভিযোগৰ প্ৰতি কোম্পানীয়ে দিয়া সঁহাৰিত সম্পূৰ্ণৰূপে সন্তুষ্ট নহ'লে বিকল্প প্ৰতিকাৰৰ অধিকাৰৰ বিষয়ে সম্পূৰ্ণৰূপে অৱগত কৰা হয়।
- সকলো অভিযোগৰ সৈতে দক্ষতা আৰু ন্যায্যভাৱে মোকাবিলা কৰিব লাগে কাৰণ অন্যথা ই আমাৰ সুনাম আৰু ব্যৱসায়ৰ ক্ষতি কৰিব পাৰে।
- আমাৰ কৰ্মচাৰীসকলে সততাৰে আৰু গ্ৰাহকৰ স্বাৰ্থৰ প্ৰতি লক্ষ্য ৰাখি কাম কৰিব।

অভিযোগ গ্ৰহণৰ ধৰণ:

গ্ৰাহক সেৱা চেনেলসমূহ:

গ্ৰাহকে গ্ৰাহক সেৱাৰ টোল ফ্ৰী নম্বৰ 1800 266 6444 নম্বৰত ফোন কৰি বা ৱেবছাইট www.piramalfinance.com ত উল্লেখ কৰা আমাৰ ইমেইল আইডি customercare@piramal.com ত লিখি নিজৰ মতামত শ্বেয়াৰ কৰিব পাৰে।

শাখাসমূহ:

পীৰামল ফাইনেন্স লিমিটেডে (পূৰ্বে পীৰামল কেপিটেল এণ্ড হাউচিং ফাইনেন্স লিমিটেড হিচাপে জনা গৈছিল) প্ৰতিটো শাখাতে অভিযোগ পঞ্জীয়ন উপলব্ধ কৰিব আৰু নিজ নিজ শাখা/সমূহত থকাসকলৰ প্ৰতি লক্ষ্য ৰাখিব/ সম্বোধন কৰিব। শাখা পৰিচালনা প্ৰবন্ধক / শাখা প্ৰবন্ধক / সহকাৰী শাখা প্ৰবন্ধকে এনে যিকোনো অভিযোগ/সমূহ লাভ কৰাৰ বাবে দায়বদ্ধ হ'ব আৰু প্ৰয়োজন অনুসৰি উত্থাপিত এনে সকলো অভিযোগ সন্তোষজনকভাৱে আৰু এই পলিচিত উল্লেখ কৰা সময়সীমাৰ ভিতৰত সমাধান কৰিবলৈ উপযুক্ত বিষয়াৰ পৰা সহায় ল'ব।

প্ৰশাসনিক কাৰ্যালয়ৰ ক্ষেত্ৰত অভিযোগ চৰ্ট্ট কপিত ৰাখিব পাৰে।

__**ৱেবছাইট:**__

গ্ৰাহকে www.piramalfinance.com ৱেবছাইটৰ "আমাৰ সৈতে যোগাযোগ কৰক" শাখাত বিভিন্ন সেৱাৰ যোগাযোগৰ সবিশেষ বিচাৰি পাব পাৰে

লেণ্ডিং চাৰ্ভিচ প্ৰভাইডাৰ (LSP) আৰু ডিজিটেল লেণ্ডিং এপ্লিকেচন (DLA)ৰ দ্বাৰা আৰম্ভ হোৱা ব্যৱসায়ৰ বাবে কোম্পানীটোৰ বাবে কোম্পানীটোৰ ৱেবছাইটৰ লিংক লেণ্ডিং চাৰ্ভিচ প্ৰভাইডাৰ(সমূহ) আৰু ডিজিটেল লেণ্ডিং এপছৰ ৱেবছাইটত প্ৰদান কৰা হৈছে। এইটো হৈছে ঋণগ্ৰহণকাৰী / গ্ৰাহকে LSP/DLA-য়ে প্ৰদান কৰা সমাধান সন্তোষজনক যেন নাপালে অভিযোগ নিৰাময়ৰ বাবে কোম্পানীটোৰ ওচৰলৈ যাবলৈ সক্ষম কৰাৰ বাবে।

লেণ্ডিং পাৰ্টনাৰৰ সবিশেষ কোম্পানীটোৰ ৱেবছাইটত উপলব্ধ কৰা হৈছে।

__**নিৰাময়ৰ প্ৰক্ৰিয়া:**__

গ্ৰাহকসকলক তেওঁলোকৰ প্ৰশ্ন, অনুৰোধ আৰু অভিযোগৰ বাবে আমাৰ ইমেইল আইডি (customercare@piramal.com)ত আমাক লিখিবলৈ বা গ্ৰাহক সেৱা টোল ফ্ৰী নম্বৰ (1800 2666 444)ত আমাক ফোন কৰিবলৈ পৰামৰ্শ দিয়া হৈছে।

খুচুৰা ঋণৰ বাবে - গ্ৰাহকে আমাৰ খুচুৰা শাখাসমূহত পুৱা 10:00 বজাৰ পৰা বিয়লি 4:00 বজাৰ ভিতৰত শাখা পৰিচালনা প্ৰবন্ধকক লগ কৰিব পাৰে। (সকলো দেওবাৰ, ৰাজহুৱা বন্ধৰ দিন, 1ম আৰু 2য় শনিবাৰে বন্ধ)

মাইক্ৰ'ফাইনেন্স ঋণৰ বাবে – গ্ৰাহকে আমাৰ MFI শাখাসমূহত শাখা প্ৰবন্ধক / সহকাৰী শাখা প্ৰবন্ধকক পুৱা 08:00 বজাৰ পৰা বিয়লি 3:30 বজাৰ ভিতৰত লগ কৰিব পাৰে। (সকলো দেওবাৰ, ৰাজহুৱা বন্ধৰ দিনত বন্ধ)

শাখা পৰিচালনা প্ৰবন্ধক/ শাখা প্ৰবন্ধক / সহকাৰী শাখা প্ৰবন্ধক গ্ৰাহকৰ বাবে যোগাযোগৰ কেন্দ্ৰ হ'ব আৰু প্ৰয়োজন অনুসৰি অভিযোগকাৰী/সকলৰ সৈতে যোগাযোগ কৰিব লাগিব। তেওঁলোক শাখাটোৰ গুৰুত্বপূৰ্ণ ব্যক্তি হ'ব, গ্ৰাহক সম্পৰ্কীয় সকলো প্ৰশ্ন সমাধানৰ বাবে দায়বদ্ধ আৰু সেই উদ্দেশ্যে সমাধানৰ দিশত সংশ্লিষ্ট কৰ্মীৰ পৰা সহায় আৰু সমৰ্থন বিচাৰিব পাৰে।

কোম্পানীটোৰ অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থাই কোম্পানীটোৰ সৈতে অংশীদাৰিত্ব কৰা কল চেণ্টাৰ(সমূহ), LSP, DLA আৰু অন্যান্য আউটচ'ৰ্চ ব্যৱস্থাৰ দ্বাৰা প্ৰদান কৰা সেৱাসমূহৰ সৈতে জড়িত অভিযোগসমূহৰ সৈতেও মোকাবিলা কৰিব।

যদি অভিযোগৰ কোনো সমাধানৰ বাবে অতিৰিক্ত সময়ৰ প্ৰয়োজন হয়, তেন্তে কোম্পানীয়ে সমাধানত পলম হোৱাৰ কাৰণসমূহৰ বাবে গ্ৰাহক/নিয়ন্ত্ৰকক অৱগত কৰিব আৰু সমস্যাটো সমাধানৰ বাবে আশা কৰা ধৰণৰ সময়সীমা প্ৰদান কৰিব।

প্ৰধান ন'ডেল বিষয়া:

গ্ৰাহকৰ অভিযোগৰ সৈতে জড়িত সকলো বিষয়ৰ বাবে প্ৰধান ন'ডেল বিষয়াৰ সৈতে যোগাযোগ কৰিব পাৰিব আৰু তেওঁ নিয়ন্ত্ৰকৰ সৈতে যোগাযোগ কৰিব। সকলো অভিযোগ সংশ্লিষ্ট বিষয়াসকলে তেওঁৰ জাননীলৈ আনিব লাগিব। অভিযোগ নিৰাময়/ প্ৰধান ন'ডেল বিষয়াৰ যোগাযোগৰ তথ্য তলত দিয়া ধৰণৰ :

নাম: শ্ৰীমতী হেটাল পৰিহাৰ

পীৰামল ফাইনেন্স লিমিটেড (পূৰ্বে পীৰামল কেপিটেল এণ্ড হাউচিং ফাইনেন্স লিমিটেড নামেৰে জনাজাত)

1ম মহলা, অমিতি বিল্ডিং, অগস্ত্য কৰ্পৰেট পাৰ্ক, কমানী জংছন, অগ্নিনিৰ্বাপক বাহিনীৰ ষ্টেচনৰ বিপৰীতে, এলবিএছ মাৰ্গ, কুৰ্লা (পশ্চিম), মুম্বাই MH 400070।

ইমেইল আইডি(খুচুৰা): nodal.officer@piramal.com
ইমেইল আইডি (পাইকাৰী): wholesale.nodalofficer@piramal.com

যোগাযোগ নম্বৰ: 022- 71740555

অভিযোগ নিয়ন্ত্ৰণ ব্যৱস্থাটো মাষ্টাৰ ডাইৰেকচন - ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক (নিয়ন্ত্ৰিত সত্তাসমূহৰ বাবে আভ্যন্তৰীণ ন্যায়াধীশ) নিৰ্দেশনা, 2023 অনুসৰি পৰিচালিত হ'ব।কোম্পানীয়ে আভ্যন্তৰীণ লোকপালৰ বাবে মানক পৰিচালনা পদ্ধতি (SOP)ৰ ৰূপৰেখা দাঙি ধৰা এটা সুকীয়া কাঠামো স্থাপনকৰিছে।

অভিযোগ নিৰাময় প্ৰক্ৰিয়া

পীৰামল ফাইনেন্স লিমিটেড (পূৰ্বে পীৰামল কেপিটেল এণ্ড হাউচিং ফাইনেন্স লিমিটেড নামেৰে জনাজাত)ত গ্ৰাহক সেৱাৰ ক্ষেত্ৰত সৰ্বোত্তম প্ৰদান কৰাটো আমাৰ প্ৰচেষ্টা। আমাৰ সকলো সামগ্ৰী, সেৱা আৰু নীতি গ্ৰাহককেন্দ্ৰিকতাৰ মূল মূল্যক কেন্দ্ৰ কৰি তৈয়াৰী। এনে কিছুমান উদাহৰণ থাকিব পাৰে য'ত গ্ৰাহকে প্ৰদান কৰা সেৱাত সন্তুষ্ট নহয়। এনে উদাহৰণ অৱলোকন কৰিবলৈ আৰু অভিযোগ পঞ্জীয়ন কৰিবলৈ অনুগ্ৰহ কৰি তলত উল্লেখ কৰা প্ৰক্ৰিয়াটো অনুসৰণ কৰক:

স্তৰ 1

গ্ৰাহকে আমাৰ কোম্পানী ৱেবছাইটত উল্লেখ কৰা গ্ৰাহক সেৱা টোল ফ্ৰী নম্বৰ 1800 2666 444ৰ জৰিয়তে তেওঁৰ অভিযোগ উত্থাপন কৰিব পাৰে বা customercare@piramal.comলৈ ইমেইল কৰিব পাৰে বা শাখা পৰিচালনা প্ৰবন্ধক (খুচৰা ঋণ শাখাত) বা শাখা প্ৰবন্ধক / সহকাৰী শাখা প্ৰবন্ধক (মাইক্ৰ'ফাইনেন্স শাখাত)ক লগ কৰিব পাৰে। অভিযোগ পোৱাৰ লগে লগে ব্যৱস্থা গ্ৰহণ কৰা হ'ব।

স্তৰ 2

যদি গ্ৰাহকে প্ৰদান কৰা সমাধানত সন্তুষ্ট নহয়, বা তেওঁৰ প্ৰশ্নৰ সমাধান 10 দিনৰ ভিতৰত নহয়, তেন্তে গ্ৰাহকে অভিযোগ নিৰাময় বিষয়া (GRO)লৈ লিখি আগবঢ়াই নিব পাৰে।

(খুচুৰা আৰু মাইক্ৰফাইনেন্স): grievances@piramal.com (পাইকাৰী): wholesale.grievances@piramal.com

যোগাযোগ নম্বৰ: 022- 71740555

স্তৰ 3

যদি গ্ৰাহকে স্তৰ 2 ত প্ৰদান কৰা সমাধানত সন্তুষ্ট নহয় বা তেওঁৰ প্ৰশ্নসমূহ 15 দিনৰ ভিতৰত সমাধান নহয়, তেন্তে গ্ৰাহকে তলত উল্লেখিত ঠিকনালৈ অভিযোগটো আগবঢ়াই নিব পাৰে:

প্ৰধান ন'ডেল বিষয়া (PNO) –শ্ৰীমতী হেটাল পৰিহাৰ,

পীৰামল ফাইনেন্স লিমিটেড (পূৰ্বে পীৰামল কেপিটেল এণ্ড হাউচিং ফাইনেন্স লিমিটেড নামেৰে জনাজাত)

1ম মহলা, অমিতি বিল্ডিং, অগস্ত্য কৰ্পৰেট পাৰ্ক, কামণি জংচন, অগ্নিনিৰ্বাপক বাহিনীৰ ষ্টেচনৰ বিপৰীতে, এলবিএছ মাৰ্গ, কুৰ্লা (পশ্চিম) মুম্বাই MH 400070।

(খুচুৰা আৰু মাইক্ৰফাইনেন্স): nodal.officer@piramal.com

(পাইকাৰী): wholesale.nodalofficer@piramal.com

যোগাযোগ নম্বৰ: 022- 71740555

স্তৰ 4

30 দিনৰ ভিতৰত গ্ৰাহকৰ অভিযোগৰ সন্তোষজনক সমাধানৰ ক্ষেত্ৰত গ্ৰাহকে প্ৰদত্ত লিংক https://cms.rbi.org/.inত অনলাইন অভিযোগ দাখিল কৰি RBI লোকপাল কাৰ্যালয়ৰ কাষ চাপিব পাৰে বা তলত উল্লেখ কৰা ঠিকনালৈ লিখিব পাৰে:

কেন্দ্ৰীভূত ৰচিদ আৰু প্ৰক্ৰিয়াকৰণ কেন্দ্ৰ,ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক, 4ৰ্থ মহলা, ছেক্টৰ 17, চণ্ডীগড় – 160017 টোল ফ্ৰী নং 1444

কাৰ্য্যকৰী দক্ষতাৰ বাবে কোম্পানীয়ে আঞ্চলিক ন'ডেল বিষয়া নিযুক্তি দিছে আৰু তাৰে সবিশেষ ইয়াৰ তলত দিয়া হৈছে:

নাম	আশিষ সিং	**নাম**	যশোবৰ্দ্ধন ৰয়
শাখা কাৰ্যালয়	কলিকতা-ৰাসবিহাৰী	**শাখা কাৰ্যালয়**	নয়দা-ছেক্টৰ 2
ইমেইল আইডি	rno.east@piramal.com	**ইমেইল আইডি**	rno.north@piramal.com
অঞ্চল	ইষ্ট জ'ন	**অঞ্চল**	নৰ্থ জ'ন

নাম	প্ৰুতভিজ মেট	**নাম**	শ্ৰীকান্ত ৰেড্ডি শালিপেলা
শাখা কাৰ্যালয়	কুৰ্লা	**শাখা কাৰ্যালয়**	হায়দৰাবাদ-আমীৰপেট
ইমেইল আইডি	rno.west@piramal.com	**ইমেইল আইডি**	rno.south@piramal.com
অঞ্চল	ৱেষ্ট জ'ন	**অঞ্চল**	ছাউথ জ'ন

পৰ্যালোচনা:

পীৰামল ফাইনেন্স লিমিটেডৰ ব'ৰ্ডে (পূৰ্বতে পীৰামল কেপিটেল এণ্ড হাউচিং ফাইনেন্স লিমিটেড নামেৰে জনাজাত) সময়ে সময়ে অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থাৰ নীতি আৰু কাৰ্য্যকলাপ পৰ্যালোচনা কৰিব।

কোম্পানীয়ে ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংকৰ সকলো নীতি-নিৰ্দেশনা, নিয়মাৱলী আৰু পৰামৰ্শ মানি চলিব যিটো সময়ে সময়ে বলবৎ কৰা হ'ব।

এই নথিপত্ৰৰ বিষয়বস্তু এই নীতি-নিৰ্দেশনা, নিয়মাৱলী আৰু পৰামৰ্শৰ সৈতে সংগতি ৰাখি পঢ়িব লাগিব।

পৰ্যালোচনাৰ ইতিবৃত্ত:

তলত উল্লেখ কৰা সংস্কৰণসমূহ PFL-য়ে (পূৰ্বতে পীৰামল কেপিটেল এণ্ড হাউচিং ফাইনেন্স লিমিটেড বুলি জনাজাত) গ্ৰহণ কৰিছিল।

সংস্কৰণ নং	পৰ্যালোচনাৰ তাৰিখ	পৰ্যালোচক	অনুমোদনকাৰী	পৰ্যালোচনাৰ মন্তব্য
সংস্কৰণ 1.0	মে' 2020	ব'ৰ্ড অনুমোদিত	ব'ৰ্ড অনুমোদিত	আৰম্ভণি
সংস্কৰণ 2.0	মে' 2021	ব'ৰ্ড অনুমোদিত	ব'ৰ্ড অনুমোদিত	• অভিযোগ নিৰাময়ৰ নীতিসমূহ অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হৈছে • শাখাৰ সময়ৰ পৰিৱৰ্তন • পৰিৱৰ্তিত ইমেইল আইডিৰ সৈতে এস্কেলেচন মেট্ৰিক্সৰ উন্নয়ন
সংস্কৰণ 2.1	নৱেম্বৰ, 2021	ব'ৰ্ড অনুমোদিত	ব'ৰ্ড অনুমোদিত	• ৱেবছাইটৰ ঠিকনা সলনি কৰা • উল্লেখ কৰা হৈছে ন'ডেল অফিচাৰ ইমেইল আইডি • স্তৰ 2ৰ পৰিৱৰ্তন (এস্কেলেচন মেট্ৰিক্স) • খুচুৰা ঋণ ইমেইল আইডি • স্তৰ 3 (এস্কেলেচন মেট্ৰিক্স)ৰ পৰিৱৰ্তন – বিষয়াৰ নাম

সংস্কৰণ 3.0	মে’, 2022	ব'ৰ্ড অনুমোদিত	ব'ৰ্ড অনুমোদিত	• অভিযোগ পদ্ধতিৰ বাবে আৰ বি আইৰ চাৰ্কুলাৰ উল্লেখ কৰা হৈছে • টোল ফ্ৰী নম্বৰ আৰু গ্ৰাহক সেৱা ইমেইল আইডি অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হৈছে • গ্ৰাহক সেৱাৰ বাবে শাখাৰ ভূমিকাত সংশোধন • আউটচ’ৰ্চড এজেন্সীৰ সৈতে জড়িত অভিযোগৰ বাবে অন্তৰ্ভুক্ত অভিযোগ নিৰাময় মেচিনাৰি। • স্তৰ 2 (এস্কেলেচন মেট্ৰিক্স) ইমেইল আইডিত পৰিৱৰ্তন • উল্লেখ কৰা ন’ডেল অফিচাৰৰ নাম

সংস্কৰণ 4.0	নৱেম্বৰ 2022	ব'ৰ্ড অনুমোদিত	ব'ৰ্ড অনুমোদিত	• ঋণ সেৱা প্ৰদানকাৰী(সকল) আৰু ডিজিটেল ঋণ এপসমূহৰ ৱেবছাইটত লিংকৰ ব্যৱস্থা অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হৈছে • বিভিন্ন সেৱা প্ৰদানকাৰী / ঋণৰ সৈতে জড়িত অভিযোগৰ বাবে অন্তৰ্ভুক্ত অভিযোগ নিৰাময় মেচিনাৰি। • অংশীদাৰসকল।
সংস্কৰণ 5.0	জুলাই, 2023	ব'ৰ্ড অনুমোদিত	ব'ৰ্ড অনুমোদিত	• ন’ডেল অফিচাৰৰ পৰিৱৰ্তনৰ অনুমোদন বিচৰা হৈছে
সংস্কৰণ 6.0	এপ্ৰিল, 2024	ব'ৰ্ড অনুমোদিত	ব'ৰ্ড অনুমোদিত	• ন’ডেল অফিচাৰৰ পৰিৱৰ্তনৰ অনুমোদন বিচৰা হৈছে
সংস্কৰণ 7.0	অক্টোবৰ, 2024	ব'ৰ্ড অনুমোদিত	ব'ৰ্ড অনুমোদিত	• শাখা পৰিচালনা পৰিচালক (L1) লৈ অভিযোগ উত্থাপন কৰাৰ ধৰণৰ পৰিৱৰ্তন • ন’ডেল বিষয়াৰ ঠিকনা আৰু লেণ্ডলাইন সলনি (L3)

তলত উল্লেখ কৰা সংস্কৰণসমূহ PFL (পূৰ্বতে পীৰামল কেপিটেল এণ্ড হাউচিং ফাইনেন্স লিমিটেড নামেৰে জনাজাত) NBFCৰ বাবে প্ৰযোজ্য:

সংস্কৰণ 1.0	মে’, 2025	ব'ৰ্ড অনুমোদিত	ব'ৰ্ড অনুমোদিত	• NBFC- ICC • ৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰযোজ্য নিৰ্দেশনাৰ সৈতে সংগতি ৰাখি নীতি গ্ৰহণ • স্তৰ 4 (RBI CMS পৰ্টেল লিংক আৰু ঠিকনা অন্তৰ্ভুক্ত)
সংস্কৰণ 2.0	ছেপ্টেম্বৰ, 25	ব'ৰ্ড অনুমোদিত	ব'ৰ্ড অনুমোদিত	• • পুনৰ নিযুক্তি: ন'ডেল বিষয়াৰ পৰা প্ৰধান ন'ডেল বিষয়ালৈ (RNO যোগ কৰা) • • TAT পৰিৱৰ্তন (স্তৰ 2): 15 দিনৰ পৰা 10 দিনলৈ হ্ৰাস কৰা হৈছে।
সংস্কৰণ 3.0	জানুৱাৰী,26	ব'ৰ্ড অনুমোদিত	ব'ৰ্ড অনুমোদিত	অভিযোগ নিৰাময়ৰ ব্যৱস্থা পাইকাৰী আৰু CMML-ৰ অভিযোগৰ বাবে