

**પીરામલ ફાઈનાન્સ લિમિટેડ**  
(અગાઉ પીરામલ કેપિટલ અને હાઉસિંગ ફાઈનાન્સ લિમિટેડ તરીકે ઓળખાતું હતું)

|                          |                         |
|--------------------------|-------------------------|
| પોલિસી                   | : ફરિયાદ નિવારણ નીતિ    |
| મંજૂરીની તારીખ           | : જાન્યુઆરી <b>2026</b> |
| સુધારણાની તારીખ          | : જાન્યુઆરી <b>2027</b> |
| સંસ્કરણ                  | : <b>3.0</b>            |
| મંજૂરી આપનાર સત્તાધિકારી | : બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ   |

# ફરિયાદ નિવારણ નીતિ

ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા 19 ઑક્ટોબર, 2023ના રોજ જારી કરાયેલા પરિપત્ર ક્રમાંક RBI/DoR/2023-24/106 DoR.FIN.REC.No.45/03.10.119/2023-24 હેઠળના માસ્ટર ડિરેક્શન – રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા (નૉન-બેંકિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપની – સ્કેલ બેઝ્ડ રેગ્યુલેશન) ડિરેક્શન-2023 મુજબ, કંપનીએ પીરામલ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ (અગાઉ પીરામલ કેપિટલ અને હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ તરીકે ઓળખાતું) ની નિષ્પક્ષ ન્યાય સંહિતા અપનાવી છે (આગળ PFL/કંપની તરીકે ઉલ્લેખિત). આ માર્ગદર્શિકાઓ મુજબ દરેક NBFC માટે તેની દરેક શાખામાં ફરિયાદો અને ગૃહણાઓ (Grievances) મેળવવા, નોંધણી કરવા અને નિવારણ માટેની પ્રણાલી તથા પ્રક્રિયા હોવી આવશ્યક છે.

આ પોલિસી દસ્તાવેજનો હેતુ એ છે કે કંપનીને પ્રાપ્ત થતી 'ગ્રાહક ફરિયાદો' કેવી રીતે, કોના દ્વારા અને કયા સમયમર્યાદામાં ઉકેલવામાં આવશે તેની પ્રક્રિયા નક્કી કરવી. ગ્રાહકોની બધી ફરિયાદોનો રેકોર્ડ કંપની દ્વારા શક્ય હોય તે રીતે રાખવામાં આવશે અને તમામ ફરિયાદોનું નિવારણ કરવા માટે લેવામાં આવેલા પગલાંની વિગત સાથે તે સંબંધિત અહેવાલ યોગ્ય ફોરમ અને ફોર્મેટમાં મેનેજમેન્ટ સમક્ષ રજૂ કરવામાં આવશે.

અમારી ફરિયાદ નિવારણ નીતિ નીચે દર્શાવેલ સિદ્ધાંતોનું પાલન કરે છે

- ગ્રાહકો સાથે હંમેશા ન્યાયપૂર્ણ વર્તન કરવામાં આવશે.
- ગ્રાહકો દ્વારા કરવામાં આવેલી ફરિયાદો શિષ્ટતા પૂર્વક અને અનાવશ્યક વિલંબ વિના ઉકેલવામાં આવશે.
- ગ્રાહકોને તેમની ફરિયાદો/ગૃહણાઓને સંસ્થા અંદર કેવી રીતે આગળ ધપાવી શકાય તથા જો કંપનીના પ્રતિલાવથી સંપૂર્ણપણે સંતુષ્ટ ન હોય તો વૈકલ્પિક ઉપાય મેળવવાના તેમના અધિકારો વિશે સંપૂર્ણ માહિતી આપવામાં આવે છે.
- બધી ફરિયાદો કાર્યક્ષમ અને ન્યાયપૂર્ણ રીતે ઉકેલવામાં આવશે, કારણ કે તે ન થાય તો કંપનીની પ્રતિષ્ઠા અને વ્યવસાય પર અસર પડી શકે છે.
- અમારા કર્મચારીઓ ગ્રાહકોના હિત સાથે કોઈપણ પૂર્વગ્રહ વિના સદ્ભાવપૂર્વક કાર્ય કરશે.

## ફરિયાદો પ્રાપ્ત કરવાના માધ્યમો:

### **ગ્રાહક સેવા ચેનલ:**

રિટેલ અને માઇક્રોફાઇનાન્સ ગ્રાહકો તેમની ચિંતા ગ્રાહક સુરક્ષા ટોલ ફ્રી નંબર 1800 266 6444 પર કૉલ કરીને અથવા વેબસાઇટ [www.piramalfinance.com](http://www.piramalfinance.com) પર ઉલ્લેખિત અમારા ઇ-મેઇલ ID [customercare@piramal.com](mailto:customercare@piramal.com) પર અમને લખીને શેર કરી શકે છે

## શાખાઓ:

પીરામલ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ (અગાઉ પીરામલ કેપિટલ અને હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ તરીકે ઓળખાતું) દરેક શાખામાં ફરિયાદ રજિસ્ટર ઉપલબ્ધ કરાવશે અને ત્યાં મળતી ફરિયાદોને સંબંધિત શાખા સ્તરે જ ઉકેલવાનો પ્રયાસ કરશે. બ્રાન્ચ ઓપરેશન મેનેજર / બ્રાન્ચ મેનેજર / આસિસ્ટન્ટ બ્રાન્ચ મેનેજર (રિટેલ માટે)/ રિલેશનશિપ મેનેજર (હોલસેલ માટે) પર આ તમામ ફરિયાદો એકત્રિત કરવાની જવાબદારી રહેશે અને જરૂરી જણાય તો યોગ્ય અધિકારીઓની મદદથી તમામ ફરિયાદોનું સંતોષકારક રીતે અને આ પોલીસીમાં દર્શાવેલ સમયમર્યાદામાં નિવારણ કરશે. વહીવટી કાર્યાલયના કિસ્સામાં, ફરિયાદોની નોંધ સોફ્ટ કોપીમાં રાખી શકાય છે.

## વેબસાઇટ:

ગ્રાહકો [www.piramalfinance.com](http://www.piramalfinance.com) પરની “અમારો સંપર્ક કરો” વિભાગમાં વિવિધ સેવા સંપર્ક બિંદુઓની વિગતો મેળવી શકે છે.

લેન્ડિંગ સર્વિસ પ્રોવાઇડર (LSP) અને ડિજિટલ લેન્ડિંગ એપ્લિકેશન્સ (DLA) દ્વારા શરૂ થયેલા વ્યવસાય માટે, કંપની માટે લેન્ડિંગ સર્વિસ પ્રોવાઇડર (ઓ) અને ડિજિટલ લેન્ડિંગ એપ્લિકેશન્સની વેબસાઇટ પર કંપનીની વેબસાઇટની લિંક આપવામાં આવી છે. જેથી જો ગ્રાહકો LSP/DLA દ્વારા આપવામાં આવેલ નિવારણ સંતોષકારક ન હોય, તો તે સીધા કંપની સુધી ફરિયાદ નિવારણ માટે પહોંચી શકે.

કંપનીના લેન્ડિંગ પાર્ટનર્સની વિગતો પણ કંપનીની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ છે.

## રિફ્રેસલ પ્રક્રિયા:

રિટેલ અને માઇક્રોફાઇનાન્સ ગ્રાહકોને સલાહ આપવામાં આવે છે કે તેઓ તેમના પ્રશ્નો, વિનંતિઓ અથવા ફરિયાદો માટે અમારા ઇ-મેઇલ ID ([customercare@piramal.com](mailto:customercare@piramal.com)) પર લખી શકે છે અથવા ગ્રાહક સુરક્ષા ટોલ ફ્રી નંબર: 1800 2666 444 પર કૉલ કરી શકે છે.

રિટેલ લોન માટે - ગ્રાહકો અમારી રિટેલ શાખાઓમાં સવારે 10:00 થી બપોરે 4:00 વાગ્યા વચ્ચે બ્રાન્ચ ઓપરેશન્સ મેનેજરને મળી શકે છે. (દરેક રવિવાર, જાહેર રજાઓ તથા પહેલા અને બીજા શનિવારે શાખાઓ બંધ રહેશે.)

માઇક્રોફાઇનાન્સ લોન માટે - ગ્રાહકો અમારી MFI શાખાઓમાં સવારે 8:00 થી બપોરે 3:30 વાગ્યા સુધી બ્રાન્ચ મેનેજર / આસિસ્ટન્ટ બ્રાન્ચ મેનેજરને મળી શકે છે. (દરેક રવિવાર અને જાહેર રજાઓના દિવસે શાખાઓ બંધ રહેશે)

હોલસેલ માટે – ગ્રાહકો અમારા હોલસેલ બ્રાન્ચોમાં સવારે 10:00 થી સાંજે 4:00 વાગ્યા સુધી રિલેશનશિપ મેનેજરને મળી શકે છે. (દરેક શનિવાર અને રવિવાર તથા જાહેર રજાઓએ બંધ રહેશે.)

બ્રાન્ચ ઓપરેશન્સ મેનેજર/બ્રાન્ચ મેનેજર/આસિસ્ટન્ટ બ્રાન્ચ મેનેજર (રિટેલ અને માઇક્રોફાઇનાન્સ માટે), રિલેશનશિપ મેનેજર (હોલસેલ માટે) ગ્રાહકો માટે મુખ્ય સંપર્ક વ્યક્તિ રહેશે અને જરૂરિયાત મુજબ ફરિયાદકર્તા સાથે વાતચીત કરશે. તેઓ બ્રાન્ચમાં મુખ્ય વ્યક્તિ હશે, ગ્રાહક સંબંધિત તમામ પ્રશ્નોના નિવારણ માટે જવાબદાર રહેશે અને આ માટે જરૂરી જણાય તો તેઓ સંબંધિત કર્મચારીઓની મદદ અને સહયોગ લઈ શકશે જેથી ફરિયાદોનું યોગ્ય અને સમયસર નિવારણ થઈ શકે.

કંપનીની ફરિયાદ નિવારણ મેકેનિઝમમાં કંપની સાથે જોડાયેલા કૉલ સેન્ટર(ઓ), LSP, DLA કંપની સાથે ભાગીદારી અને અન્ય આઉટસોર્સ વ્યવસ્થાઓ દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓ સંબંધિત ફરિયાદોનો પણ સમાવેશ થાય છે.

જો કોઈ ફરિયાદનું નિવારણ કરવા માટે વધારાના સમયની જરૂર પડે, તો કંપની ગ્રાહક/નિયમનકારને નિવારણમાં વિલંબના કારણો અને સમસ્યાના નિવારણ માટે સંલાપિત સમયમર્યાદા પ્રદાન કરશે.

## મુખ્ય નોડલ અધિકારી:

ગ્રાહક ફરિયાદો સંબંધિત તમામ મુદ્દાઓ માટે મુખ્ય નોડલ અધિકારીનો સંપર્ક કરી શકાય છે. તેઓ નિયમનકારી સંસ્થાઓ સાથે પણ સંકલન રાખશે. સંબંધિત અધિકારીઓ દ્વારા પ્રાપ્ત થયેલી તમામ ફરિયાદો તેમની ધ્યાનમાં લાવવામાં આવશે. ફરિયાદ નિવારણ / મુખ્ય નોડલ અધિકારીના સંપર્ક વિગત નીચે મુજબ છે:

નામ: શ્રીમતી હેતલ પરિહાર

પીરામલ ફાઈનાન્સ લિમિટેડ (અગાઉ પીરામલ કેપિટલ અને હાઉસિંગ ફાઈનાન્સ લિમિટેડ તરીકે ઓળખાતું)

પહેલો માળ, અમિતી બિલ્ડિંગ, અગસ્ત્ય કોર્પોરેટ પાર્ક, કમાણી જંકશન, ફાયર સ્ટેશનની સામે, LBS માર્ગ, કુર્લા (પશ્ચિમ), મુંબઈ, મહારાષ્ટ્ર 400070.

ઇ-મેઇલ (રિટેલ): [nodal.officer@piramal.com](mailto:nodal.officer@piramal.com)

ઇ-મેઇલ (હોલસેલ): [wholesale.nodalofficer@piramal.com](mailto:wholesale.nodalofficer@piramal.com)

સંપર્ક નંબર: 022- 71740555

ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા દ્વારા જારી કરાયેલા માસ્ટર ડિરેક્શન – રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા (ઇન્ટરનલ ઓમ્બ્ડ્સમેન ફોર રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટીઝ) ડિરેક્શન, 2023 મુજબ શાસિત રહેશે. કંપનીએ ઇન્ટરનલ ઓમ્બ્ડ્સમેન માટેના સ્ટાન્ડર્ડ ઓપરેટિંગ પ્રોસિજર્સ – SOP દર્શાવતું એક અલગ માળખું અમલમાં મૂક્યું છે.

## इरियाह निवारण प्रक्रिया

पीरामल इरिनान्स लिमिटेड (अगाऊ पीरामल कॅपिटल अने डाउसिंग इरिनान्स लिमिटेड तरीके ओणभातुं) जाते, अमे अमारा ग्राहकोने श्रेष्ठ सेवा प्रदान करवानो सतत प्रयत्न करीअे छीअे. अमारा तमाम प्रोडक्ट, सेवाओ अने पॉलिसीनुं माणभुं ग्राहक केंद्रीकरणना मुष्य मूल्य पर आधारित छे. तेम छतां, कॅटलीक वषत ग्राहकोने आपवामां आवेली सेवाओथी ग्राहक संतुष्ट न होय. आवा प्रसंगोने दर्शाववा अने तमारी इरियाह नोंधाववा माटे कृपा करीने नीथे दर्शावेली प्रक्रियाने अनुसरो:

### लेवल 1

ग्राहक अमारी कंपनीनी वेबसाइट पर उल्लेखित ग्राहक सेवा टोल फ्री नंबर 1800 2666 444 द्वारा पोतानी इरियाह नोंधावी शके छे अथवा [customercare@piramal.com](mailto:customercare@piramal.com) पर घ-भेघल करी शके छे अथवा ब्रान्य ओपरेशन मेनेजर ने (रिटेल लोन ब्रान्य पर) अथवा ब्रान्य मेनेजर / आसिस्टन्ट ब्रान्य मेनेजरने (माघकोइरिनान्स ब्रान्य पर) मणी शके छे. इरियाह मणतानी साथे ज कार्यवाही करवामां आवशे. होलसेल ग्राहक पोतानी इरियाह रिक्लेशनिप मेनेजर (होलसेल ब्रान्यमां) समक्ष नोंधावी शके छे. इरियाह मणतानी साथे ज तेनी कार्यवाही शइ करवामां आवशे.

### लेवल 2

जो ग्राहकने आपवामां आवेला निवारणथी संतोष न होय, अथवा तेमनी समस्यानो 10 दिवसनी अंदर उकेल न आवे, तो ग्राहक इरियाह निवारण ओइसरने (GRO) लभीने इरियाह नोंधावी शके छे.

(रिटेल अने माघकोइरिनान्स): [grievances@piramal.com](mailto:grievances@piramal.com)

(होलसेल): [wholesale.grievances@piramal.com](mailto:wholesale.grievances@piramal.com)

संपर्क नंबर: 022- 71740555

### लेवल 3

जो लेवल 2 पर आपवामां आवेल निराकरणथी ग्राहक संतुष्ट न होय अथवा तेना प्रश्नो 15 दिवसमां उकेलवामां न आवे, तो ग्राहक आगणना स्तरे संपर्क करी शके छे:

### मुष्य नोडल अधिकारी (PNO) - श्रीमती डेतल परिहार

पीरामल इरिनान्स लिमिटेड (अगाऊ पीरामल कॅपिटल अने डाउसिंग इरिनान्स लिमिटेड तरीके ओणभातुं)

पडेलो माण, अमिती बिल्डिंग, अगस्त्य कोर्पोरेट पार्क, कमाणी जंक्शन, इयर स्टेशननी सामे, LBS मार्ग, कुर्ला (पश्चिम), मुंबई, महाराष्ट्र 400070.

(रिटेल अने माघकोइरिनान्स): [nodal.officer@piramal.com](mailto:nodal.officer@piramal.com)

(होलसेल): [wholesale.nodalofficer@piramal.com](mailto:wholesale.nodalofficer@piramal.com)

संपर्क नंबर: 022- 71740555

#### લેવલ 4

જો 30 દિવસની અંદર ગ્રાહકની ફરિયાદનો ઉકેલ સંતોષજનક ન આવે તો, ગ્રાહક આપેલ લિંક <https://cms.rbi.org/.in> પર ઓનલાઈન ફરિયાદ નોંધાવીને RBI ઓમ્બ્ડ્સમેન ઓફિસનો સંપર્ક કરી શકે છે અથવા નીચે આપેલા સરનામે લખી શકે છે:

સેન્ટ્રલાઈઝ્ડ રિસીપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર,

રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા, ચોથો માળ, સેક્ટર 17, ચંદીગઢ -  
160017

ટોલ ફ્રી નંબર 14448

કાર્યકારી કાર્યક્ષમતા માટે, કંપનીએ પ્રાદેશિક નોડલ અધિકારીઓની નિમણૂક કરી છે અને તેની વિગતો નીચે મુજબ છે:

|               |  |
|---------------|--|
| નામ           | આશિષ સિંહ  |
| શાખા કાર્યાલય | કોલકાતા - રશબેહારી   |
| ઇ-મેઇલ ID     | <a href="mailto:rno.east@piramal.com">rno.east@piramal.com</a> |
| ઝોન           | ઈસ્ટ ઝોન   |

|               |  |
|---------------|--|
| નામ           | ચશોવર્ધન રોય   |
| શાખા કાર્યાલય | નોઈડા - સેક્ટર 2   |
| ઇ-મેઇલ ID     | <a href="mailto:rno.north@piramal.com">rno.north@piramal.com</a> |
| ઝોન           | નોર્થ ઝોન  |

|               |  |
|---------------|--|
| નામ           | પ્રથ્વીજ માટે  |
| શાખા કાર્યાલય | કુર્લા   |
| ઇ-મેઇલ ID     | <a href="mailto:rno.west@piramal.com">rno.west@piramal.com</a> |
| ઝોન           | વેસ્ટ ઝોન  |

|               |  |
|---------------|--|
| નામ           | શ્રીકાંત રેડ્ડી સલિપેલા  |
| શાખા કાર્યાલય | હેંદરાબાદ - અમીરપેટ  |
| ઇ-મેઇલ ID     | <a href="mailto:rno.south@piramal.com">rno.south@piramal.com</a> |
| ઝોન           | સાઉથ ઝોન   |

## સમીક્ષા

પીરામલ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ (અગાઉ પીરામલ કેપિટલ અને હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ તરીકે ઓળખાતું) ના બોર્ડ દ્વારા ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિની નીતિ અને તેની કામગીરીની સમયાંતરે સમીક્ષા કરવામાં આવશે.

કંપની સમયાંતરે અમલમાં રહેશે તેવી રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયાની તમામ માર્ગદર્શિકા, નિર્દેશો, સૂચનાઓ અને સલાહોનું પાલન કરશે.

આ દસ્તાવેજમાં આપવામાં આવેલ માહિતી ઉપરોક્ત માર્ગદર્શિકા, નિર્દેશો, સૂચનાઓ અને સલાહો સાથે મળીને વાંચવાની રહેશે.

સમીક્ષાની હિસ્ટરી:

નીચે દર્શાવેલ આવૃત્તિઓ પીરામલ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ (અગાઉ પીરામલ કેપિટલ અને હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ તરીકે ઓળખાતું) દ્વારા સ્વીકારવામાં આવી હતી.

| સંસ્કરણ નં  | સમીક્ષાની તારીખ | સમીક્ષક            | મંજૂરકર્તા         | સમીક્ષાની કમેન્ટ   |
|-------------|-----------------|--------------------|--------------------|--|
| સંસ્કરણ 1.0 | મે 2020         | બોર્ડ દ્વારા મંજૂર | બોર્ડ દ્વારા મંજૂર | શરૂઆત  |
| સંસ્કરણ 2.0 | મે 2021         | બોર્ડ દ્વારા મંજૂર | બોર્ડ દ્વારા મંજૂર | <ul style="list-style-type: none"><li>ફરિયાદ નિવારણના સિદ્ધાંતોનો સમાવેશ</li><li>શાખાના સમયમાં ફેરફાર</li><li>બદલાયેલા ઇમેઇલ ID સાથે એસ્કલેશન મેટ્રિક્સમાં સુધારણા</li></ul>   |
| સંસ્કરણ 2.1 | નવેમ્બર, 2021   | બોર્ડ દ્વારા મંજૂર | બોર્ડ દ્વારા મંજૂર | <ul style="list-style-type: none"><li>વેબસાઇટ એડ્રેસમાં ફેરફાર</li><li>નોડલ અધિકારીનો ઇમેઇલ ID ઉલ્લેખિત</li><li>લેવલ 2 (એસ્કલેશન મેટ્રિક્સ) માં ફેરફાર – રિટેલ લોન ઇમેઇલ ID</li><li>લેવલ 3 (એસ્કલેશન મેટ્રિક્સ) માં ફેરફાર – અધિકારીનું નામ</li></ul>  |
| સંસ્કરણ 3.0 | મે 2022         | બોર્ડ દ્વારા મંજૂર | બોર્ડ દ્વારા મંજૂર | <ul style="list-style-type: none"><li>ફરિયાદ પ્રક્રિયા માટે ઉલ્લેખિત RBI પરિપત્ર</li><li>ટોલ ફ્રી નંબર અને ગ્રાહક સેવા ઇમેઇલ ID શામેલ છે</li><li>ગ્રાહક સેવા માટે શાખાની ભૂમિકામાં સુધારો</li><li>આઉટસોર્સ અજન્સી સંબંધિત ફરિયાદો માટે ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા શામેલ છે</li><li>લેવલ 2 (એસ્કલેશન મેટ્રિક્સ) ના ઇમેઇલ ID માં ફેરફાર</li><li>ઉલ્લેખિત નોડલ અધિકારીનું નામ</li></ul> |

|             |                 |                       |                       |  |
|-------------|-----------------|-----------------------|-----------------------|--|
| સંસ્કરણ 4.0 | નવેમ્બર<br>2022 | બોર્ડ દ્વારા<br>મંજૂર | બોર્ડ દ્વારા<br>મંજૂર | <ul style="list-style-type: none"> <li>• લેન્ડિંગ સર્વિસ પ્રોવાઇડર(ઓ) અને ડિજિટલ લેન્ડિંગ એપ્સની વેબસાઇટ પર લિંકની જોગવાઈનો સમાવેશ છે</li> <li>• વિવિધ સેવા પ્રદાતાઓ / લેન્ડિંગ ભાગીદારો સંબંધિત ફરિયાદો માટે ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા શામેલ છે</li> </ul> |
| સંસ્કરણ 5.0 | જૂલાઈ,2023      | બોર્ડ દ્વારા<br>મંજૂર | બોર્ડ દ્વારા<br>મંજૂર | <ul style="list-style-type: none"> <li>• નોડલ અધિકારીમાં ફેરફાર માટે મંજૂરી માંગવામાં આવી રહી છે</li> </ul>  |
| સંસ્કરણ 6.0 | એપ્રિલ,2024     | બોર્ડ દ્વારા<br>મંજૂર | બોર્ડ દ્વારા<br>મંજૂર | <ul style="list-style-type: none"> <li>• નોડલ અધિકારીમાં ફેરફાર માટે મંજૂરી માંગવામાં આવી રહી છે</li> </ul>  |
| સંસ્કરણ 7.0 | ઓક્ટોબર<br>2024 | બોર્ડ દ્વારા<br>મંજૂર | બોર્ડ દ્વારા<br>મંજૂર | <ul style="list-style-type: none"> <li>• બ્રાન્ચ ઓપરેશન્સ મેનેજર (L1) પાસે ફરિયાદ નોંધાવવાની પદ્ધતિમાં ફેરફાર</li> <li>• નોડલ અધિકારી (L3) ના સરનામા અને લેન્ડલાઇન નંબરમાં ફેરફાર</li> </ul>   |

નીચે દર્શાવેલ આવૃત્તિઓ PFL (અગાઉ પીરામલ કેપિટલ અને હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ તરીકે ઓળખાતું) NBFC પર લાગુ પડે છે:

|                       |               |                       |                       |  |
|-----------------------|---------------|-----------------------|-----------------------|--|
| સંસ્કરણ<br><b>1.0</b> | મે, 2025      | બોર્ડ દ્વારા<br>મંજૂર | બોર્ડ દ્વારા<br>મંજૂર | <ul style="list-style-type: none"> <li>NBFC - ICC ને લાગુ માર્ગદર્શિકા મુજબ નીતિ અપનાવી</li> <li>લેવલ 4 માં RBI CMS પોર્ટલની લિંક અને સરનામાનો સમાવેશ કર્યો</li> </ul>   |
| સંસ્કરણ<br><b>2.0</b> | સપ્ટેમ્બર, 25 | બોર્ડ દ્વારા<br>મંજૂર | બોર્ડ દ્વારા<br>મંજૂર | <ul style="list-style-type: none"> <li>પુનર્નિર્દેશન: નોડલ અધિકારીને પ્રિન્સિપલ નોડલ અધિકારી તરીકે બદલ્યું (RNO ઉમેર્યો)</li> <li>TAT માં ફેરફાર (લેવલ 2): 15 દિવસમાંથી ઘટાડીને 10 દિવસ કરવામાં આવ્યા</li> </ul> |
| સંસ્કરણ<br><b>3.0</b> | જાન્યુઆરી, 26 | બોર્ડ દ્વારા<br>મંજૂર | બોર્ડ દ્વારા<br>મંજૂર | <ul style="list-style-type: none"> <li>હોલસેલ અને CMML ફરિયાદો માટે ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા ઉમેરાઈ</li> </ul>  |