

പിരമൽ ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ്  
(മുൻ പിരമൽ ക്യാപ്പിറ്റൽ & ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ് എന്നറിയപ്പെട്ടിരുന്നു)

നയം : പരാതി പരിഹാര നയം

അംഗീകരിച്ച തീയതി : ജനുവരി 2026

പുനരവലോകന തീയതി : ജനുവരി 2027

പതിപ്പ് : 3.0

അംഗീകാരം നൽകിയത് : ഡയറക്ടർ ബോർഡ്

**പരാതി പരിഹാര നയം**

2023 ഒക്ടോബർ 19-ലെ RBI സർക്കുലർ RBI/DoR/2023-24/106 DoR.FIN.REC. No.45/03.10.119/2023-24 പ്രകാരം റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ പുറപ്പെടുവിച്ച മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻ - റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനി-സ്കെയിൽ ബേസ്ഡ് റെഗുലേഷൻ) ഡയറക്ഷൻസ്, 2023 പ്രകാരം, കമ്പനി പിരമൽ ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡിന്റെ (മുൻ പിരമൽ ക്യാപ്പിറ്റൽ & ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ് എന്നറിയപ്പെട്ടിരുന്നു) (തുടർന്ന് PFL/കമ്പനി എന്ന് പരാമർശിക്കുന്നു) ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് രൂപപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്. എല്ലാ NBFC-കൾക്കും അവയുടെ ഓരോ ഓഫീസിലും പരാതികളും ആവലാതികളും സ്വീകരിക്കുന്നതിനും രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നതിനും തീർപ്പാക്കുന്നതിനുമുള്ള ഒരു സംവിധാനവും നടപടിക്രമവും ഉണ്ടായിരിക്കണമെന്ന് പ്രസ്തുത മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ ആവശ്യപ്പെടുന്നു.

ആയതിനാൽ, കമ്പനിക്ക് ലഭിക്കുന്ന 'ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ' എങ്ങനെ, ആര്, എത്ര സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ കൈകാര്യം ചെയ്യുമെന്നത് വ്യക്തമാക്കുകയാണ് ഈ നയരേഖയുടെ ലക്ഷ്യം. എല്ലാ ഉപഭോക്തൃ പരാതികളുടെയും ഒരു റെക്കോർഡ് കമ്പനി സാധ്യമായ രീതിയിൽ സൂക്ഷിക്കുകയും, എല്ലാ പരാതികളും പരിഹാരത്തിനായി സ്വീകരിച്ച നടപടികളുടെ വിശദാംശങ്ങൾക്കൊപ്പം ഉചിതമായ ഫോറത്തിലും ഫോർമാറ്റിലും മാനേജ്മെന്റിന് റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യുകയും ചെയ്യുന്നതാണ്.

പരാതി പരിഹാരം സംബന്ധിച്ച ഞങ്ങളുടെ നയം ചുവടെ പറയുന്ന തത്ത്വങ്ങൾ പാലിക്കുന്നു.

- ഉപഭോക്താക്കളോട് എല്ലായ്പ്പോഴും നീതിപൂർവ്വം പെരുമാറുക.
- ഉപഭോക്താക്കൾ ഉന്നയിക്കുന്ന പരാതികൾ മാന്യമായും അനാവശ്യ കാലതാമസമില്ലാതെയും കൈകാര്യം ചെയ്യുക.
- ഓർഗനൈസേഷനുള്ളിൽ തങ്ങളുടെ പരാതികൾ/ആവലാതികൾ ഉയർത്തുന്നതിനുള്ള മാർഗ്ഗങ്ങളെക്കുറിച്ചും, തങ്ങളുടെ പരാതികളോടുള്ള കമ്പനിയുടെ പ്രതികരണത്തിൽ പൂർണ്ണമായും തൃപ്തരല്ലെങ്കിൽ, ബദൽ പരിഹാര മാർഗ്ഗങ്ങൾക്കുള്ള അവരുടെ അവകാശങ്ങളെക്കുറിച്ചും ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് പൂർണ്ണമായ വിവരങ്ങൾ നൽകുക.
- എല്ലാ പരാതികളും കാര്യക്ഷമമായും നീതിപൂർവ്വമായും കൈകാര്യം ചെയ്യേണ്ടതാണ്, അല്ലാത്തപക്ഷം അവ നമ്മുടെ പ്രശസ്തിയെയും ബിസിനസിനെയും ബാധിക്കാം.
- ഞങ്ങളുടെ ജീവനക്കാർ ഉത്തമ വിശ്വാസത്തോടെയും ഉപഭോക്താവിന്റെ താൽപ്പര്യങ്ങളോടു മുൻവിധിയില്ലാതെയും പ്രവർത്തിക്കുന്നതാണ്.

**പരാതികൾ സ്വീകരിക്കുന്ന രീതികൾ:**  
**ഉപഭോക്തൃ സേവന ചാനലുകൾ:**

റീട്ടെയിൽ, മൈക്രോ ഫിനാൻസ് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് 1800 266 6444 എന്ന കസ്റ്റമർ കെയർ ടോൾ ഫ്രീ നമ്പറിൽ വിളിച്ച് അവരുടെ ആശങ്ക അറിയിക്കാവുന്നതാണ് അല്ലെങ്കിൽ [website www.piramalfinance.com](http://www.piramalfinance.com) എന്ന വെബ്സൈറ്റിൽ സൂചിപ്പിച്ചിട്ടുള്ള ഞങ്ങളുടെ ഇമെയിൽ ID [customer@piramal.com](mailto:customer@piramal.com)-ലേക്ക് എഴുതാവുന്നതാണ്

**ശാഖകൾ:**

പിരമൽ ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ് (മുൻ പിരമൽ ക്യാപ്പിറ്റൽ & ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ് എന്നറിയപ്പെട്ടിരുന്നു) ഓരോ ബ്രാഞ്ചിലും (റീട്ടെയിൽ/ ഹോൾസെയിൽ) പരാതി രജിസ്റ്റർ ലഭ്യമാക്കുകയും അതാത് ബ്രാഞ്ചുകളിൽ തന്നെ കൈകാര്യം ചെയ്യും/ അഭിസംബോധന ചെയ്യുന്നതാണ്. ബ്രാഞ്ച് ഓപ്പറേഷൻസ് മാനേജർമാർ/ബ്രാഞ്ച് മാനേജർ/അസിസ്റ്റന്റ് ബ്രാഞ്ച് മാനേജർ (റീട്ടെയിൽ) / റിലേഷൻഷിപ്പ് മാനേജർമാർക്ക് (ഹോൾസെയിൽ) അത്തരം ഏതു പരാതികൾ/കളും ശേഖരിക്കാനും ഈ നയത്തിൽ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്ന സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ അത്തരം പരാതികളെല്ലാം തൃപ്തികരമായി പരിഹരിക്കുന്നതിന് ആവശ്യമെങ്കിൽ ഉചിതമായ ഉദ്യോഗസ്ഥരുടെ സഹായം തേടാനും ഉത്തരവാദിത്തമുണ്ടായിരിക്കുന്നതാണ്.

അഡ്മിനിസ്ട്രേറ്റീവ് ഓഫീസിന്റെ കാര്യത്തിൽ, പരാതികൾ സോഫ്റ്റ് കോപ്പിയായി സൂക്ഷിക്കാവുന്നതാണ്.

**വെബ്സൈറ്റ്:**

വിവിധ സേവന കേന്ദ്രങ്ങളുടെ വിശദാംശങ്ങൾ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് [www.piramalfinance.com](http://www.piramalfinance.com) എന്ന വെബ്സൈറ്റിലെ 'ഞങ്ങളെ ബന്ധപ്പെടുക' എന്ന വിഭാഗത്തിൽ കാണാവുന്നതാണ്

കമ്പനിയുടെ ലെൻഡിംഗ് സർവീസ് പ്രൊവൈഡർ (LSP), ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് ആപ്ലിക്കേഷനുകൾ (DLA) എന്നിവ മുഖേനയുള്ള ബിസിനസ്സിനായി കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിലേക്കുള്ള ലിങ്ക്, ലെൻഡിംഗ് സർവീസ് പ്രൊവൈഡർ (മാർ), ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് ആപ്ലിക്കേഷൻ എന്നിവയുടെ വെബ്സൈറ്റുകളിൽ നൽകിയിട്ടുണ്ട്. LSP/DLA നൽകുന്ന പരിഹാരം തൃപ്തികരമല്ലെങ്കിൽ പരാതി പരിഹാരത്തിനായി കമ്പനിയെ സമീപിക്കാൻ വായ്പക്കാർക്ക് / ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് സാധ്യമാകുന്നതിനു വേണ്ടിയാണിത്.

ലെൻഡിംഗ് പങ്കാളികളുടെ വിശദാംശങ്ങൾ കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാണ്.

**പരാതി പരിഹാര നടപടിക്രമം:**

അവരുടെ അന്വേഷണങ്ങൾ, അഭ്യർത്ഥനകൾ, പരാതികൾ എന്നിവ സംബന്ധിച്ച് ഞങ്ങളുടെ ഇമെയിൽ ID ([customercare@piramal.com](mailto:customercare@piramal.com))-ൽ ഞങ്ങൾക്ക് എഴുതാനോ അല്ലെങ്കിൽ കസ്റ്റമർ കെയർ ടോൾ ഫ്രീ നമ്പറിൽ (1800 2666 444) ഞങ്ങളെ വിളിക്കാനോ റീട്ടെയിൽ, മൈക്രോഫിനാൻസ് ഉപഭോക്താക്കളോടു നിർദ്ദേശിക്കുന്നു.

റീട്ടെയിൽ വായ്പകൾക്ക് - ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഞങ്ങളുടെ റീട്ടെയിൽ ബ്രാഞ്ചുകളിലെ ബ്രാഞ്ച് ഓപ്പറേഷൻസ് മാനേജറെ രാവിലെ 10:00 മുതൽ വൈകുന്നേരം 4:00 വരെ കാണാൻ കഴിയും. (എല്ലാ ഞായറാഴ്ചകളിലും പൊതു അവധി ദിവസങ്ങളിലും ഒന്നും രണ്ടും ശനിയാഴ്ചകളിലും അവധിയായിരിക്കും)

മൈക്രോഫിനാൻസ് വായ്പകൾക്ക് - ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഞങ്ങളുടെ MFI ബ്രാഞ്ചുകളിൽ ബ്രാഞ്ച് മാനേജർ/അസിസ്റ്റന്റ് ബ്രാഞ്ച് മാനേജറെ രാവിലെ 08:00 മുതൽ വൈകുന്നേരം 3:30 വരെ കാണാവുന്നതാണ് (എല്ലാ ഞായറാഴ്ചകളിലും പൊതു അവധിദിവസങ്ങളിലും അവധിയായിരിക്കും)

ഹോൾസെയിൽ - ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഞങ്ങളുടെ ഹോൾസെയിൽ ശാഖകളിൽ രാവിലെ 10:00 മുതൽ വൈകുന്നേരം 4:00 വരെ റിലേഷൻഷിപ്പ് മാനേജർമാരെ കാണാവുന്നതാണ് (എല്ലാ ശനിയാഴ്ചകളിലും ഞായറാഴ്ചകളിലും പൊതു അവധിദിനങ്ങളിലും അവധിയായിരിക്കും)

ബ്രാഞ്ച് ഓപ്പറേഷൻസ് മാനേജർ / ബ്രാഞ്ച് മാനേജർ / അസിസ്റ്റന്റ് ബ്രാഞ്ച് മാനേജർ (റീട്ടെയിൽ, മൈക്രോഫിനാൻസ്), റിലേഷൻഷിപ്പ് മാനേജർ (ഹോൾസെയിൽ) എന്നിവർ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ബന്ധപ്പെടാനുള്ള കേന്ദ്രങ്ങളായിരിക്കും, കൂടാതെ പരാതിക്കാരുമായി ആവശ്യാനുസരണം ആശയവിനിമയം നടത്തുന്നതുമാണ്. ഉപഭോക്താക്കളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട എല്ലാ ചോദ്യങ്ങളും പരിഹരിക്കുന്നതിന് ഉത്തരവാദിത്തമുള്ള ബ്രാഞ്ചിലെ പ്രധാന വ്യക്തികളായിരിക്കും അവർ, കൂടാതെ പ്രസ്തുത ഉദ്യോഗത്തിനായി പരിഹാരം സംബന്ധിച്ച് അവർക്ക് ബന്ധപ്പെട്ട ഉദ്യോഗസ്ഥരുടെ സഹായവും പിന്തുണയും തേടാവുന്നതുമാണ്..

കമ്പനിയുടെ പരിഹാര സംവിധാനം കോൾ സെന്റർ(കൾ), കമ്പനിയുമായി പങ്കാളിത്തമുള്ള LSP, DLA, മറ്റ് ഔട്ട്സോഴ്സ് ക്രമീകരണങ്ങൾ എന്നിവ മുഖേന നൽകുന്ന സേവനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികളും കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതാണ്.

ഏതെങ്കിലും പരാതി പരിഹാരത്തിന് അധിക സമയം ആവശ്യമാണെങ്കിൽ, പരിഹാരത്തിലെ കാലതാമസത്തിന്റെ കാരണങ്ങളും പ്രശ്നം പരിഹരിക്കുന്നതിന് പ്രതീക്ഷപ്പെടുന്ന കാലയളവും കമ്പനി ഉപഭോക്താവിനെ/റെഗുലേറ്ററെ അറിയിക്കുന്നതാണ്.

**പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ:**

ഉപഭോക്തൃ പരാതികളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട എല്ലാ കാര്യങ്ങൾക്കും പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസറെ ബന്ധപ്പെടാവുന്നതാണ്, കൂടാതെ അദ്ദേഹം/അവർ റെഗുലേറ്ററുമായി ആശയവിനിമയം നടത്തുന്നതുമായിരിക്കും. എല്ലാ പരാതികളും ബന്ധപ്പെട്ട ഉദ്യോഗസ്ഥർ അദ്ദേഹത്തിന്റെ/അവരുടെ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെടുത്തുന്നതായിരിക്കും. പരാതി പരിഹാരം/പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസറെ ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങൾ ഇനിപ്പറയുന്നവയാണ്: പേര്: ശ്രീമതി. ഹേതൾ പരിഹാർ

പിരമൽ ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ് (മുമ്പ് പിരമൽ ക്യാപ്പിറ്റൽ & ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ് എന്നറിയപ്പെട്ടിരുന്നു)

ഒന്നാം നില, അമിതി ബിൽഡിംഗ്, അഗസ്ത്യ കോർപ്പറേറ്റ് പാർക്ക്, കമാനി ജംഗ്ഷൻ, ഫയർ സ്റ്റേഷൻ എതിർവശം, LBS മാർഗ്, കുർള (W) മുംബൈ MH 400070.

ഇമെയിൽ ID (റീട്ടെയിൽ): [nodal.officer@piramal.com](mailto:nodal.officer@piramal.com)  
ഇമെയിൽ ID (ഹോൾസെയിൽ): [wholesale.nodalofficer@piramal.com](mailto:wholesale.nodalofficer@piramal.com)

കോൺടാക്ട് നമ്പർ: 022- 71740555

പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം, 2023-ലെ മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻസ് - റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയുടെ (ഇന്റേണൽ ഓംബുഡ്സ്മാൻ ഫോർ റെഗുലേറ്റഡ് എന്റീറ്റിസ്) നിർദ്ദേശങ്ങൾ പ്രകാരമായിരിക്കും നിയന്ത്രിക്കപ്പെടുക. ഇന്റേണൽ ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ സ്റ്റാൻഡേർഡ് ഓപ്പറേറ്റിംഗ് നടപടിക്രമങ്ങൾ (SOP) വിവരിക്കുന്ന ഒരു പ്രത്യേക ചട്ടക്കൂട് കമ്പനി നടപ്പിൽ വരുത്തിയിട്ടുണ്ട്.

**പരാതി പരിഹാര നടപടിക്രമം**

പിരമൽ ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡിൽ (മുൻ പിരമൽ ക്യാപ്പിറ്റൽ & ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ് എന്നറിയപ്പെട്ടിരുന്നു), ഏറ്റവും മികച്ച ഉപഭോക്തൃ സേവനം നൽകുക എന്നതാണ് ഞങ്ങളുടെ ഉദ്ദേശ്യം. ഞങ്ങളുടെ എല്ലാ ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും നയങ്ങളും ഉപഭോക്തൃ കേന്ദ്രീകൃതമായ മൂല്യങ്ങളെ അടിസ്ഥാനമാക്കിയാണ് രൂപപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്നത്. നൽകുന്ന സേവനങ്ങളിൽ ഉപഭോക്താക്കൾ സംതൃപ്തരല്ലാത്ത സന്ദർഭങ്ങൾ ഉണ്ടാകാം. അത്തരം സംഭവങ്ങൾ ഉയർത്തിക്കാട്ടുന്നതിനും പരാതി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നതിനും ദയവായി ചുവടെ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്ന നടപടിക്രമം പിന്തുടരുക:

**ലേവൽ 1**

റീട്ടെയിൽ, മൈക്രോഫിനാൻസ് ഉപഭോക്താവിന് കമ്പനി വെബ്സൈറ്റിൽ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്ന കസ്റ്റമർ കെയർ ടോൾ ഫ്രീ നമ്പർ 1800 2666 444 മുഖേന അല്ലെങ്കിൽ [customercare@piramal.com](mailto:customercare@piramal.com)-ലേക്ക് ഇമെയിൽ മുഖേന അല്ലെങ്കിൽ ബ്രാഞ്ച് ഓപ്പറേഷൻസ് മാനേജർ (റീട്ടെയിൽ ലോൺ ബ്രാഞ്ചുകളിൽ) അല്ലെങ്കിൽ ബ്രാഞ്ച് മാനേജർമാർ/അസിസ്റ്റന്റ് ബ്രാഞ്ച് മാനേജർമാർ (മൈക്രോഫിനാൻസ് ബ്രാഞ്ചുകളിൽ) എന്നിവരെ നേരിട്ടു കണ്ട് അദ്ദേഹത്തിന്റെ / അവരുടെ പരാതി ഉന്നയിക്കാവുന്നതാണ്. ഹോൾസെയിൽ ഉപഭോക്താവിന് അദ്ദേഹത്തിന്റെ / അവരുടെ പരാതി റിലേഷൻഷിപ്പ് മാനേജർമാർക്ക് (ഹോൾസെയിൽ ബ്രാഞ്ചുകളിൽ) മുന്നിൽ ഉന്നയിക്കാവുന്നതാണ്. പരാതി ലഭിച്ചാലുടൻ നടപടിയുണ്ടാകുന്നതാണ്.

**ലേവൽ 2**

നൽകിയ പരിഹാരത്തിൽ ഉപഭോക്താവ് സംതൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ, അല്ലെങ്കിൽ 10 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അദ്ദേഹത്തിന്റെ / അവരുടെ ആശങ്ക പരിഹരിക്കപ്പെടുന്നില്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർക്ക് (GRO) എഴുതിക്കൊണ്ട് പരാതി ഉന്നയിക്കാവുന്നതാണ്

(റീട്ടെയിൽ, മൈക്രോഫിനാൻസ്): [grievances@piramal.com](mailto:grievances@piramal.com)

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

കോൺടാക്ട് നമ്പർ: 022- 71740555

**ലേവൽ 3**

ലേവൽ 2-ൽ നൽകിയ പരിഹാരത്തിൽ ഉപഭോക്താവ് തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ അല്ലെങ്കിൽ അദ്ദേഹത്തിന്റെ / അവരുടെ ആശങ്കകൾ 15 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരിഹരിക്കപ്പെടുന്നില്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് അത് ചുവടെ പറയുന്നിടത്ത് ഉന്നയിക്കാവുന്നതാണ്:

പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ (PNO) – ശ്രീമതി. ഹേതൾ പരിഹാർ,

പിരമൽ ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ് (മുൻ പിരമൽ ക്യാപ്പിറ്റൽ & ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ് എന്നറിയപ്പെട്ടിരുന്നു)

ഒന്നാം നില, അമിതി ബിൽഡിംഗ്, അഗസ്ത്യ കോർപ്പറേറ്റ് പാർക്ക്, കമാനി ജംഗ്ഷൻ, ഫയർ സ്റ്റേഷൻ എതിർവശം, LBS മാർഗ്, കുർള (W) മുംബൈ MH 400070.

(റീട്ടെയിൽ, മൈക്രോഫിനാൻസ്): [nodal.officer@piramal.com](mailto:nodal.officer@piramal.com)

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

കോൺടാക്ട് നമ്പർ: 022- 71740555

## ലെവൽ 4

30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഉപഭോക്താവിന് തൃപ്തികരമായ രീതിയിൽ പരാതി പരിഹരിക്കപ്പെട്ടില്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് RBI ഓംബുഡ്സ്മാൻ ഓഫീസിനെ സമീപിക്കാം, <https://cms.rbi.org.in> എന്ന ലിങ്കിൽ ഓൺലൈനായി പരാതി നൽകാം അല്ലെങ്കിൽ താഴെ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്ന വിലാസത്തിലേക്ക് എഴുതാവുന്നതാണ്:

സെൻട്രലൈസ്ഡ് റസീപ്റ്റ് ആൻഡ് പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്റർ,

റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, നാലാം നില, സെക്ടർ 17,  
ചണ്ഡീഗഢ്-160017  
ടോൾ ഫ്രീ നമ്പർ. 14448

(പ്രവർത്തന കാര്യക്ഷമതയ്ക്കായി, കമ്പനി റീജിയണൽ നോഡൽ ഓഫീസർമാരെ (റീട്ടെയിൽ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് മാത്രം) നിയമിച്ചിട്ടുണ്ട്, അതിന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ ചുവടെ നൽകിയിരിക്കുന്നു:

പേര്	ആഷിഷ് സിംഗ്	പേര്	യശോവർദ്ധൻ റോയ്
ബ്രാഞ്ച് ഓഫീസ്	കൊൽക്കത്ത - റാഷ്ബെഹാരി	ബ്രാഞ്ച് ഓഫീസ്	നോയിഡ - സെക്ടർ 2
ഇമെയിൽ ID	<a href="mailto:rno.east@piramal.com">rno.east@piramal.com</a>	ഇമെയിൽ ID	<a href="mailto:rno.north@piramal.com">rno.north@piramal.com</a>
മേഖല	പൂർവ്വ മേഖല	മേഖല	ഉത്തര മേഖല

പേര്	പൃഥ്വി മാറ്റ	പേര്	ശ്രീകാന്ത് റെഡ്ഡി സാലിപ്പേല
ബ്രാഞ്ച് ഓഫീസ്	കൂർള	ബ്രാഞ്ച് ഓഫീസ്	ഹൈദരാബാദ് - അമീർപേട്ട്
ഇമെയിൽ ID	<a href="mailto:rno.west@piramal.com">rno.west@piramal.com</a>	ഇമെയിൽ ID	<a href="mailto:rno.south@piramal.com">rno.south@piramal.com</a>
മേഖല	പശ്ചിമ മേഖല	മേഖല	ദക്ഷിണ മേഖല

**അവലോകനം:**

പിരമൽ ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡിന്റെ (മുൻ പിരമൽ ക്യാപ്പിറ്റൽ & ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ് എന്നറിയപ്പെട്ടിരുന്നു) ബോർഡ്, പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ നയവും പ്രവർത്തനവും കാലാകാലം അവലോകനം ചെയ്യുന്നതാണ്.

കാലാകാലം പ്രാബല്യത്തിൽ വരുന്ന റിസർവ് ബാങ്കിന്റെ എല്ലാ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളും ഉപദേശങ്ങളും കമ്പനി പാലിക്കുന്നതായിരിക്കും.

ഈ രേഖയിലെ ഉള്ളടക്കങ്ങൾ പ്രസ്തുത മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ, നിർദ്ദേശങ്ങൾ, ഉപദേശങ്ങൾ എന്നിവയുമായി ചേർത്ത് വായിക്കേണ്ടതാണ്.

**അവലോകന ചരിത്രം:**

ചുവടെ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്ന പതിപ്പുകൾ PFL (മുൻ പിരമൽ ക്യാപ്പിറ്റൽ & ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ് എന്നറിയപ്പെട്ടിരുന്നു) സീകരിച്ചിരുന്നവയാണ്

പതിപ്പ് നം.	അവലോകന തീയതി	അവലോകനം ചെയ്തത്	അംഗീകാരം നൽകിയത്	അവലോകന പരാമർശം
പതിപ്പ് 1.0	മേയ് 2020	ബോർഡ് അംഗീകരിച്ചത്	ബോർഡ് അംഗീകരിച്ചത്	ആരംഭം
പതിപ്പ് 2.0	മേയ് 2021	ബോർഡ് അംഗീകരിച്ചത്	ബോർഡ് അംഗീകരിച്ചത്	<ul style="list-style-type: none"> <li>പരാതി പരിഹാര തത്വങ്ങൾ ഉൾപ്പെടുത്തി</li> <li>ബ്രാഞ്ച് സമയങ്ങളിലെ മാറ്റം</li> <li>പുതിയ ഇമെയിൽ ID ഉൾപ്പെടുത്തി എസ്കലേഷൻ മാട്രിക്സ് പുതുക്കി</li> </ul>
പതിപ്പ് 2.1	നവംബർ, 2021	ബോർഡ് അംഗീകരിച്ചത്	ബോർഡ് അംഗീകരിച്ചത്	<ul style="list-style-type: none"> <li>വെബ്സൈറ്റ് വിലാസത്തിലെ മാറ്റം</li> <li>നോഡൽ ഓഫീസറുടെ ഇമെയിൽ ID ഉൾപ്പെടുത്തി</li> <li>ലൈവൽ 2-ലെ മാറ്റം (എസ്കലേഷൻ മാട്രിക്സ്) - റീട്ടെയിൽ വായ്പകൾ ഇമെയിൽ ID</li> <li>ലൈവൽ 3-ലെ മാറ്റം (എസ്കലേഷൻ മാട്രിക്സ്)-ഓഫീസറുടെ പേര്</li> </ul>

പതിപ്പ് 3.0	മേയ്, 2022	ബോർഡ് അംഗീകരിച്ചത്	ബോർഡ് അംഗീകരിച്ചത്	<ul style="list-style-type: none"> <li>പരാതിപരിഹാരം സംബന്ധിച്ച നടപടിക്രമങ്ങൾക്കായുള്ള RBI സർക്കുലർ സൂചിപ്പിച്ചു</li> <li>ട്രോൾ ഫ്രീ നമ്പറും കസ്റ്റമർ കെയർ ഇമെയിൽ ID-യും ഉൾപ്പെടുത്തി</li> <li>ഉപഭോക്തൃ സേവനത്തിൽ ശ്രദ്ധയുടെ പങ്ക് സംബന്ധിച്ച ഭേദഗതി</li> <li>ഔട്ട്സോഴ്സ് ഏജൻസിയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾക്കുള്ള പരാതി പരിഹാര സവിധാനം ഉൾപ്പെടുത്തി</li> <li>ലൈവൽ 2 (എസ്കലേഷൻ മാട്രിക്സ്) ഇമെയിൽ ID മാറ്റം</li> <li>നോഡൽ ഓഫീസറുടെ പേര് ഉൾപ്പെടുത്തി</li> </ul>
പതിപ്പ് 4.0	നവംബർ 2022	ബോർഡ് അംഗീകരിച്ചത്	ബോർഡ് അംഗീകരിച്ചത്	<ul style="list-style-type: none"> <li>വായ്പാ സേവന ദാതാവിന്റെ(കളുടെ) വെബ്സൈറ്റിലും ഡിജിറ്റൽ വായ്പാ ആപ്ലിക്കേഷനിലും ലിങ്ക് സവിധാനം ഉൾപ്പെടുത്തി</li> <li>വിവിധ സേവന ദാതാക്കൾ/ലൈൻഡിംഗ് പങ്കാളികൾ എന്നിവരുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾക്കുള്ള പരാതി പരിഹാര സവിധാനം ഉൾപ്പെടുത്തി.</li> </ul>
പതിപ്പ് 5.0	ജൂലൈ, 2023	ബോർഡ് അംഗീകരിച്ചത്	ബോർഡ് അംഗീകരിച്ചത്	<ul style="list-style-type: none"> <li>നോഡൽ ഓഫീസറുടെ മാറ്റത്തിനുള്ള അനുമതി തേടി</li> </ul>
പതിപ്പ് 6.0	ഏപ്രിൽ, 2024	ബോർഡ് അംഗീകരിച്ചത്	ബോർഡ് അംഗീകരിച്ചത്	<ul style="list-style-type: none"> <li>നോഡൽ ഓഫീസറുടെ മാറ്റത്തിനുള്ള അനുമതി തേടി</li> </ul>
പതിപ്പ് 7.0	ഒക്ടോബർ, 2024	ബോർഡ് അംഗീകരിച്ചത്	ബോർഡ് അംഗീകരിച്ചത്	<ul style="list-style-type: none"> <li>ബ്രാഞ്ച് ഓപ്പറേഷൻസ് മാനേജർക്ക് (L1) പരാതി നൽകുന്ന രീതിയിൽ മാറ്റം</li> <li>നോഡൽ ഓഫീസറുടെ (L3) വിലാസത്തിലും ലാൻഡ്ലൈനിലും മാറ്റം</li> </ul>

ചുവടെ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്ന പതിപ്പുകൾ PFL (മുമ്പ് പിരമൽ ക്യാപ്പിറ്റൽ & ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ് എന്നറിയപ്പെട്ടിരുന്നു) NBFC-ക്ക് ബാധകമാണ്:

പതിപ്പ് 1.0	മേയ്, 2025	ബോർഡ് അംഗീകരിച്ചത്	ബോർഡ് അംഗീകരിച്ചത്	<ul style="list-style-type: none"> <li>NBFC - ICC-ക്ക് ബാധകമായ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് അനുസൃതമായ നയം സ്വീകരിച്ചു</li> <li>ലൈവൽ 4 (RBI CMS പോർട്ടൽ ലിങ്കും വിലാസവും ഉൾപ്പെടുത്തി)</li> </ul>
പതിപ്പ് 2.0	സെപ്റ്റംബർ, 25	ബോർഡ് അംഗീകരിച്ചത്	ബോർഡ് അംഗീകരിച്ചത്	<ul style="list-style-type: none"> <li>പുനർനാമകരണം: നോഡൽ ഓഫീസർ എന്നത് പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ എന്നു മാറ്റി (RNO-കളെ ചേർത്തു)</li> <li>TAT മാറ്റം (ലൈവൽ 2): 15 ദിവസത്തിൽ നിന്ന് 10 ദിവസമായി കുറച്ചു.</li> </ul>
പതിപ്പ് 3.0	ജനുവരി, 26	ബോർഡ് അംഗീകരിച്ചത്	ബോർഡ് അംഗീകരിച്ചത്	<ul style="list-style-type: none"> <li>ഹോൾസെയിൻ്റെ, CMML പരാതികൾക്കുള്ള പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം</li> </ul>