

ਪੀਰਾਮਲ ਫਾਈਨੈਂਸ ਲਿਮਿਟਿਡ
(ਪਹਿਲਾਂ ਪੀਰਾਮਲ ਕੈਪੀਟਲ ਐਂਡ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨੈਂਸ ਲਿਮਿਟਿਡ ਵਜੋਂ ਜਾਣਿਆ ਜਾਂਦਾ ਸੀ)

ਪਾਲਿਸੀ (ਨੀਤੀ) : ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਨੀਤੀ

ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਮਿਤੀ : ਜਨਵਰੀ 2026

ਸੰਸ਼ੋਧਨ ਦੀ ਮਿਤੀ : ਜਨਵਰੀ 2027

ਸੰਸਕਰਣ : 3.0

ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇਣ ਵਾਲੀ ਅਥਾਰਟੀ : ਬੋਰਡ ਓਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰ

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਨੀਤੀ

ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ 19 ਅਕਤੂਬਰ, 2023 ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ **ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ - ਸਕੇਲ ਅਧਾਰਤ ਨਿਯਮ) ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ, 2023 ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ**, ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ RBI ਸਰਕੂਲਰ RBI/DoR/2023-24/106 DoR.FIN.REC. ਨੰਬਰ 45/03.10.119/2023-24 ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਪੀਰਾਮਲ ਫਾਈਨੈਂਸ ਲਿਮਿਟਡ (ਪਹਿਲਾਂ ਪੀਰਾਮਲ ਕੈਪੀਟਲ ਐਂਡ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨੈਂਸ ਲਿਮਿਟਡ ਵਜੋਂ ਜਾਣਿਆ ਜਾਂਦਾ ਸੀ) (ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ PFL/ਕੰਪਨੀ ਵਜੋਂ ਜਾਣਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ) ਦੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਨੂੰ ਅਪਣਾਇਆ ਹੈ। ਉਕਤ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਹਰੇਕ NBFC ਕੋਲ ਆਪਣੇ ਹਰੇਕ ਦਫ਼ਤਰ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ, ਰਜਿਸਟਰ ਕਰਨ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਇੱਕ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਅਤੇ ਇੱਕ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

ਇਸ ਲਈ, ਇਸ ਨੀਤੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦਾ ਇਹ ਉਦੇਸ਼ ਇਸ ਗੱਲ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਹੈ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ 'ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ' ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ, ਕਿਸ ਦੁਆਰਾ, ਕਿਸ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਸਾਰੀਆਂ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਰਿਕਾਰਡ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਅਜਿਹੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਰੱਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜੋ ਸੰਭਵ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਨੂੰ ਇੱਕ ਢੁਕਵੇਂ ਫੋਰਮ ਅਤੇ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਨਾਲ ਹੀ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਚੁੱਕੇ ਗਏ ਕਦਮਾਂ ਦੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਰਿਪੋਰਟ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਬਾਰੇ ਸਾਡੀ ਨੀਤੀ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦੀ ਹੈ।

- ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਹਰ ਸਮੇਂ ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਵਹਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।
- ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਿਸ਼ਟਾਚਾਰ ਨਾਲ ਅਤੇ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਦੇਰੀ ਦੇ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸੰਗਠਨ ਦੇ ਅੰਦਰ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਦੇ ਤਰੀਕਿਆਂ ਅਤੇ ਜੇਕਰ ਉਹ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਜਵਾਬ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹਨ ਤਾਂ ਵਿਕਲਪਕ ਉਪਾਅ ਦੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜਾਣੂ ਕਰਵਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਕੁਸ਼ਲਤਾ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖਤਾ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਿਆ ਜਾਵੇ ਕਿਉਂਕਿ ਨਹੀਂ ਤਾਂ ਉਹ ਸਾਡੀ ਸਾਖ ਅਤੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਨੂੰ ਨੁਕਸਾਨ ਪਹੁੰਚਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ।
- ਸਾਡੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਚੰਗੀ ਇਮਾਨਦਾਰੀ ਨਾਲ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਨਾਲ ਕੋਈ ਪੱਖਪਾਤ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ ਕੰਮ ਕਰਨਗੇ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੇ ਤਰੀਕੇ:

ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਚੈਨਲ:

ਰੀਟੇਲ ਅਤੇ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਗਾਹਕ ਆਪਣੀ ਚਿੰਤਾ ਕਸਟਮਰ ਕੇਅਰ ਟੋਲ ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ 1800 266 6444 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰਕੇ ਜਾਂ ਵੈੱਬਸਾਈਟ www.piramalfinance.com 'ਤੇ ਦੱਸੇ ਗਏ ਸਾਡੇ ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ customercare@piramal.com 'ਤੇ ਲਿਖ ਕੇ ਸਾਂਝੀ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ:

ਪੀਰਾਮਲ ਫਾਈਨੈਂਸ ਲਿਮਿਟਡ (ਪਹਿਲਾਂ ਪੀਰਾਮਲ ਕੈਪੀਟਲ ਐਂਡ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨੈਂਸ ਲਿਮਿਟਡ ਵਜੋਂ ਜਾਣਿਆ ਜਾਂਦਾ ਸੀ) ਹਰੇਕ ਸ਼ਾਖਾ (ਪ੍ਰਚੂਨ/ਥੋਕ) ਵਿਖੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਰਜਿਸਟਰ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਏਗਾ ਅਤੇ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਹੀ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਸੰਬੋਧਿਤ ਕਰੇਗਾ/ਸੰਬੋਧਿਤ ਕਰੇਗਾ। ਬ੍ਰਾਂਚ ਸੰਚਾਲਨ ਪ੍ਰਬੰਧਕ / ਬ੍ਰਾਂਚ ਪ੍ਰਬੰਧਕ / ਸਹਾਇਕ ਸ਼ਾਖਾ ਪ੍ਰਬੰਧਕ (ਪ੍ਰਚੂਨ ਲਈ) / ਰਿਲੇਸ਼ਨਸ਼ਿਪ ਪ੍ਰਬੰਧਕ (ਥੋਕ ਲਈ) ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਇਕੱਠਾ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਣਗੇ ਅਤੇ ਲੋੜ ਪੈਣ 'ਤੇ ਇਸ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਤਸੱਲੀਬਖਸ਼ ਢੰਗ ਨਾਲ ਅਤੇ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਉਚਿਤ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਤੋਂ ਸਹਾਇਤਾ ਲੈਣਗੇ।

ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਕੀ ਦਫ਼ਤਰ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸਾਫਟ ਕਾਪੀ ਵਿੱਚ ਰੱਖਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਵੈੱਬਸਾਈਟ:

ਗਾਹਕ ਵੈੱਬਸਾਈਟ www.piramalfinance.com 'ਤੇ "ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ" ਭਾਗ 'ਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸੇਵਾ ਸੰਪਰਕ ਬਿੰਦੂਆਂ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਲੈਂਡਿੰਗ ਸਰਵਿਸ ਪ੍ਰੋਵਾਈਡਰ (LSP) ਅਤੇ ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨਾਂ (DLA) ਦੁਆਰਾ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਾਰੋਬਾਰ ਲਈ, ਕੰਪਨੀ ਲਈ ਲੈਂਡਿੰਗ ਸਰਵਿਸ ਪ੍ਰੋਵਾਈਡਰ (ਆਂ) ਅਤੇ ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਐਪਸ ਦੀਆਂ ਵੈੱਬਸਾਈਟਾਂ 'ਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਦਾ ਲਿੰਕ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਇਹ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ / ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚਣ ਦੇ ਯੋਗ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਹੈ ਜੇਕਰ LSP/DLA ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੱਲ ਤਸੱਲੀਬਖਸ਼ ਨਹੀਂ ਹੈ।

ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਾਰਟਨਰਾਂ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਏ ਗਏ ਹਨ।

ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ:

ਰੀਟੇਲ ਅਤੇ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਲਾਹ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਆਪਣੇ ਸਵਾਲਾਂ, ਬੇਨਤੀਆਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ ਸਾਡੇ ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ (customercare@piramal.com) 'ਤੇ ਸਾਨੂੰ ਲਿਖੇ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੇਖਭਾਲ ਟੋਲ ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ (1800 2666 444) 'ਤੇ ਸਾਨੂੰ ਕਾਲ ਕਰੋ।

ਰੀਟੇਲ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ - ਗਾਹਕ ਸਾਡੀਆਂ ਰੀਟੇਲ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਸਵੇਰੇ 10:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 4:00 ਵਜੇ ਤੱਕ ਬ੍ਰਾਂਚ ਓਪਰੇਸ਼ਨ ਮੈਨੇਜਰ ਨੂੰ ਮਿਲ ਸਕਦੇ ਹਨ। (ਸਾਰੇ ਐਤਵਾਰ, ਜਨਤਕ ਛੁੱਟੀਆਂ, ਪਹਿਲੇ ਅਤੇ ਦੂਜੇ ਸ਼ਨੀਵਾਰ ਨੂੰ ਬੰਦ)

ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ - ਗਾਹਕ ਸਾਡੀਆਂ MFI ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਸਵੇਰੇ 08:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਦੁਪਹਿਰ 3:30 ਵਜੇ ਤੱਕ ਬ੍ਰਾਂਚ ਮੈਨੇਜਰ / ਸਹਾਇਕ ਬ੍ਰਾਂਚ ਮੈਨੇਜਰ ਨੂੰ ਮਿਲ ਸਕਦੇ ਹਨ (ਸਾਰੇ ਐਤਵਾਰ, ਜਨਤਕ ਛੁੱਟੀਆਂ ਨੂੰ ਬੰਦ)

ਹੋਲਸੇਲ ਲਈ - ਗਾਹਕ ਸਾਡੀਆਂ ਥੋਕ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਸਵੇਰੇ 10:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 4:00 ਵਜੇ ਤੱਕ ਰਿਲੇਸ਼ਨਸ਼ਿਪ ਮੈਨੇਜਰਾਂ ਨੂੰ ਮਿਲ ਸਕਦੇ ਹਨ (ਸਾਰੇ ਸ਼ਨੀਵਾਰ, ਐਤਵਾਰ ਅਤੇ ਜਨਤਕ ਛੁੱਟੀਆਂ ਵਾਲੇ ਦਿਨ ਬੰਦ)

ਬ੍ਰਾਂਚ ਓਪਰੇਸ਼ਨ ਮੈਨੇਜਰ/ਬ੍ਰਾਂਚ ਮੈਨੇਜਰ/ਸਹਾਇਕ ਬ੍ਰਾਂਚ ਮੈਨੇਜਰ (ਪ੍ਰਚੂਨ ਅਤੇ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨਸੋ ਲਈ), ਰਿਲੇਸ਼ਨਸ਼ਿਪ ਮੈਨੇਜਰ (ਹੋਲਸੇਲ ਲਈ) ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਸੰਪਰਕ ਬਿੰਦੂ ਹੋਣਗੇ ਅਤੇ ਲੋੜ ਅਨੁਸਾਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ/ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨਗੇ। ਉਹ ਬ੍ਰਾਂਚ ਵਿੱਚ ਮੁੱਖ ਸ਼ਖਸੀਅਤ ਹੋਣਗੇ, ਜੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸਾਰੇ ਸਵਾਲਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਣਗੇ ਅਤੇ ਇਸ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਹੱਲ ਲਈ ਸਬੰਧਤ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਤੋਂ ਮਦਦ ਅਤੇ ਸਹਾਇਤਾ ਲੈ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਕਾਲ ਸੈਂਟਰ(ਸੈਂਟਰਾਂ), LSP, DLA ਦੁਆਰਾ ਕੰਪਨੀ ਨਾਲ ਸਾਂਝੇਦਾਰੀ ਕੀਤੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਆਊਟਸੋਰਸਡ ਪ੍ਰਬੰਧਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਵੀ ਨਜਿੱਠੇਗੀ।

ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹੱਲ ਲਈ ਵਾਧੂ ਸਮੇਂ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ/ਰੈਗੂਲੇਟਰ ਨੂੰ ਹੱਲ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਦੇ ਕਾਰਨਾਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਮੁੱਦੇ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਅਨੁਮਾਨਿਤ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ।

ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ:

ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸਾਰੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਲਈ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਉਹ ਰੈਗੂਲੇਟਰ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਗੇ। ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਸਬੰਧਤ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਉਸਦੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਲਿਆਂਦੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ/ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਇਸ ਪ੍ਰਕਾਰ ਹਨ: ਨਾਮ: ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਹੇਤਲ ਪਰਿਹਾਰ ਪਿਰਾਮਲ ਫਾਈਨੈਂਸ ਲਿਮਿਟਡ (ਪਹਿਲਾਂ ਪਿਰਾਮਲ ਕੈਪੀਟਲ ਐਂਡ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨੈਂਸ ਲਿਮਿਟਡ ਵਜੋਂ ਜਾਣਿਆ ਜਾਂਦਾ ਸੀ)

ਪਹਿਲੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਅਮਿਤੀ ਬਿਲਡਿੰਗ, ਅਗਸਤਿਆ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਪਾਰਕ, ਕਮਾਨੀ ਜੰਕਸ਼ਨ, ਫਾਇਰ ਸਟੇਸ਼ਨ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ, ਐਲਬੀਐਸ ਮਾਰਗ, ਕੁਰਲਾ (ਡਬਲਯੂ), ਮੁੰਬਈ ਐਮਐਚ 400070।

ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ (ਰੀਟੇਲ): nodal.officer@piramal.com

ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ (ਹੋਲਸੇਲ): wholesale.nodalofficer@piramal.com

ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ: 022- 71740555

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਰਾ ਵਿਧੀ ਮਾਸਟਰ ਨਿਰਦੇਸ਼ - ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਲਈ ਅੰਦਰੂਨੀ ਲੋਕਪਾਲ) ਨਿਰਦੇਸ਼, 2023 ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਨਿਯੰਤਰਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਇੱਕ ਵੱਖਰਾ ਢਾਂਚਾ ਰੱਖਿਆ ਹੈ ਜੋ ਅੰਦਰੂਨੀ ਲੋਕਪਾਲ ਲਈ ਸਟੈਂਡਰਡ ਓਪਰੇਟਿੰਗ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ (SOP) ਦੀ ਰੂਪਰੇਖਾ ਦਿੰਦਾ ਹੈ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

ਪੀਰਾਮਲ ਫਾਈਨੈਂਸ ਲਿਮਟਿਡ (ਪਹਿਲਾਂ ਪੀਰਾਮਲ ਕੈਪੀਟਲ ਐਂਡ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨੈਂਸ ਲਿਮਟਿਡ ਵਜੋਂ ਜਾਣਿਆ ਜਾਂਦਾ ਸੀ) ਵਿਖੇ, ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਸਭ ਤੋਂ ਵਧੀਆ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਸਾਡੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਹੈ। ਸਾਡੇ ਸਾਰੇ ਉਤਪਾਦ, ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਨੀਤੀਆਂ ਗਾਹਕ ਕੇਂਦਰਿਤਤਾ ਦੇ ਮੂਲ ਮੁੱਲ ਦੇ ਆਲੇ-ਦੁਆਲੇ ਬਣੀਆਂ ਹਨ। ਅਜਿਹੇ ਮੌਕੇ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ ਜਿੱਥੇ ਗਾਹਕ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹਨ। ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਨੂੰ ਉਜਾਗਰ ਕਰਨ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੋ:

ਪੱਧਰ 1

ਰੀਟੇਲ ਅਤੇ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਗਾਹਕ ਸਾਡੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਦੱਸੇ ਗਏ ਗਾਹਕ ਦੇਖਭਾਲ ਟੋਲ ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ 18002666444 ਰਾਹੀਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਜਾਂ customercare@piramal.com 'ਤੇ ਈਮੇਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਜਾਂ ਬ੍ਰਾਂਚ ਓਪਰੇਸ਼ਨ ਮੈਨੇਜਰ (ਪ੍ਰਦੂਨ ਲੋਨ ਸਾਖਾਵਾਂ 'ਤੇ), ਬ੍ਰਾਂਚ ਮੈਨੇਜਰ / ਸਹਾਇਕ ਬ੍ਰਾਂਚ ਮੈਨੇਜਰ (ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਸਾਖਾਵਾਂ 'ਤੇ) ਨੂੰ ਮਿਲ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਰਿਲੇਸ਼ਨਸ਼ਿਪ ਮੈਨੇਜਰ (ਬੈਂਕ ਸਾਖਾਵਾਂ 'ਤੇ) ਕੋਲ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੁੰਦੇ ਹੀ ਕਾਰਵਾਈ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਪੱਧਰ 2

ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਜਾਂ ਉਸਦੀ ਪੁੱਛਗਿੱਛ 10 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ (GRO) ਨੂੰ ਲਿਖ ਕੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

(ਰੀਟੇਲ ਅਤੇ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ): grievances@piramal.com (ਬੈਂਕ):

wholesale.grievances@piramal.com

ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ: 022- 71740555

ਪੱਧਰ 3

ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਪੱਧਰ 2 'ਤੇ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜਾਂ ਉਸਦੇ ਸਵਾਲ 15 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੇ ਹਨ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਇਸ ਨੰਬਰ 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ:

ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ (PNO) - ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਹੇਤਲ ਪਰਿਹਾਰ,

ਪੀਰਾਮਲ ਫਾਈਨੈਂਸ ਲਿਮਟਿਡ (ਪਹਿਲਾਂ ਪੀਰਾਮਲ ਕੈਪੀਟਲ ਐਂਡ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨੈਂਸ ਲਿਮਟਿਡ ਵਜੋਂ ਜਾਣਿਆ ਜਾਂਦਾ ਸੀ)

ਪਹਿਲੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਅਮਿਤੀ ਬਿਲਡਿੰਗ, ਅਗਸਤਿਆ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਪਾਰਕ, ਕਮਾਨੀ ਜੰਕਸ਼ਨ, ਸਾਹਮਣੇ, ਫਾਇਰ ਸਟੇਸ਼ਨ, ਐਲਬੀਐਸ ਮਾਰਗ, ਕੁਰਲਾ (ਪੱਛਮੀ) ਮੁੰਬਈ ਐਮਐਚ 400070।

(ਰੀਟੇਲ ਅਤੇ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ): nodal.officer@piramal.com (ਹੋਲਸੇਲ):

wholesale.nodalofficer@piramal.com

ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ: 022- 71740555

ਪੱਧਰ 4

30 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਅਨੁਸਾਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਨਾ ਹੋਣ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ, ਗਾਹਕ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਲਿੰਕ <https://cms.rbi.org.in> 'ਤੇ ਔਨਲਾਈਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਕੇ RBI ਲੋਕਪਾਲ ਦਫ਼ਤਰ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਪਤੇ 'ਤੇ ਲਿਖ ਸਕਦਾ ਹੈ:

ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਕੇਂਦਰ,

ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ, ਚੌਥੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਸੈਕਟਰ 17, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ-160017 ਟੈਲ ਫ਼ੀ ਨੰਬਰ 14448

ਸੰਚਾਲਨ ਕੁਸ਼ਲਤਾ ਲਈ, ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਖੇਤਰੀ ਨੇਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ (ਸਿਰਫ਼ ਪ੍ਰਚੁਨ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ) ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤੇ ਹਨ ਅਤੇ ਇਸਦੇ ਵੇਰਵੇ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ:

ਨਾਂ	ਆਸ਼ੀਸ਼ ਸਿੰਘ	ਨਾਂ	ਯਸ਼ੋਵਰਧਨ ਰਾਏ
ਸ਼ਾਖਾ ਦਫ਼ਤਰ	ਕੋਲਕਾਤਾ - ਰਾਸਬਿਹਾਰੀ	ਸ਼ਾਖਾ ਦਫ਼ਤਰ	ਨੋਇਡਾ - ਸੈਕਟਰ 2
ਈਮੇਲ ਆਈ.ਡੀ	rno.east@piramal.com	ਈਮੇਲ ਆਈ.ਡੀ	rno.north@piramal.com
ਖੇਤਰ	ਪੂਰਬੀ ਜ਼ੋਨ	ਖੇਤਰ	ਨੋਇਡਾ - ਸੈਕਟਰ 2

ਨਾਂ	ਪਰੂਥਵਿਜ ਮਾਟੇ	ਨਾਂ	ਸ਼੍ਰੀਕਾਂਤ ਰੈਡੀ ਸਲੀਪੇਲਾ
ਸ਼ਾਖਾ ਦਫ਼ਤਰ	ਕੁਰਲਾ	ਸ਼ਾਖਾ ਦਫ਼ਤਰ	ਹੈਦਰਾਬਾਦ - ਅਮੀਰਪੇਟ
ਈਮੇਲ ਆਈ.ਡੀ	rno.west@piramal.com	ਈਮੇਲ ਆਈ.ਡੀ	rno.south@piramal.com
ਖੇਤਰ	ਪੱਛਮੀ ਜ਼ੋਨ	ਖੇਤਰ	ਦੱਖਣੀ ਜ਼ੋਨ

ਸਮੀਖਿਆ:

ਪੀਰਾਮਲ ਫਾਈਨੈਂਸ ਲਿਮਿਟਡ (ਪਹਿਲਾਂ ਪੀਰਾਮਲ ਕੈਪੀਟਲ ਐਂਡ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨੈਂਸ ਲਿਮਿਟਡ ਵਜੋਂ ਜਾਣਿਆ ਜਾਂਦਾ ਸੀ) ਦਾ ਬੋਰਡ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੀ ਨੀਤੀ ਅਤੇ ਕੰਮਕਾਜ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇਗਾ।

ਕੰਪਨੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ਼ ਇੰਡੀਆ ਦੇ ਸਾਰੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ, ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ, ਹਦਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸਲਾਹਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ।

ਇਸ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵਿਚਲੀ ਸਮੱਗਰੀ ਨੂੰ ਇਹਨਾਂ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ, ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ, ਹਦਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸਲਾਹਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਜੋੜ ਕੇ ਪੜ੍ਹਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

ਹਿਸਟਰੀ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ:

ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਸੰਸਕਰਣਾਂ ਨੂੰ PFL (ਪਹਿਲਾਂ ਪੀਰਾਮਲ ਕੈਪੀਟਲ ਐਂਡ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨੈਂਸ ਲਿਮਿਟਡ ਵਜੋਂ ਜਾਣਿਆ ਜਾਂਦਾ ਸੀ) ਦੁਆਰਾ ਅਪਣਾਇਆ ਗਿਆ ਸੀ।

ਸੰਸਕਰਣ ਨੰ.	ਸਮੀਖਿਆ ਮਿਤੀ	ਸਮੀਖਿਅਕ	ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇਣ ਵਾਲਾ	ਟਿੱਪਣੀਆਂ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੋ
ਸੰਸਕਰਣ 1.0	ਮਈ 2020	ਬੋਰਡ ਵੱਲੋਂ ਮਨਜ਼ੂਰੀ	ਬੋਰਡ ਵੱਲੋਂ ਮਨਜ਼ੂਰੀ	ਸ਼ੁਰੂਆਤ
ਸੰਸਕਰਣ 2.0	ਮਈ 2021	ਬੋਰਡ ਵੱਲੋਂ ਮਨਜ਼ੂਰੀ	ਬੋਰਡ ਵੱਲੋਂ ਮਨਜ਼ੂਰੀ	<ul style="list-style-type: none">ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਦੇ ਸਿਧਾਂਤ ਸ਼ਾਮਲਸ਼ਾਖਾ ਦੇ ਸਮੇਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਬਦਲੇ ਹੋਏ ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ ਨਾਲ ਐਸਕੇਲੇਸ਼ਨ ਮੈਟ੍ਰਿਕਸ ਦਾ ਅਪਡੇਟ
ਸੰਸਕਰਣ 2.1	ਨਵੰਬਰ, 2021	ਬੋਰਡ ਵੱਲੋਂ ਮਨਜ਼ੂਰੀ	ਬੋਰਡ ਵੱਲੋਂ ਮਨਜ਼ੂਰੀ	<ul style="list-style-type: none">ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਪਤੇ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰਪੱਧਰ 2 (ਐਸਕੇਲੇਸ਼ਨ ਮੈਟ੍ਰਿਕਸ) ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ - ਪ੍ਰਚੂਨ ਕਰਜ਼ੇ ਈਮੇਲ ਆਈਡੀਪੱਧਰ 3 (ਐਸਕੇਲੇਸ਼ਨ ਮੈਟ੍ਰਿਕਸ) ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ - ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਨਾਮ
ਸੰਸਕਰਣ 3.0	ਮਈ, 2022	ਬੋਰਡ ਵੱਲੋਂ ਮਨਜ਼ੂਰੀ	ਬੋਰਡ ਵੱਲੋਂ ਮਨਜ਼ੂਰੀ	<ul style="list-style-type: none">ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਜ਼ਿਕਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ RBI ਸਰਕੂਲਰਟੋਲ ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਦੇਖਭਾਲ ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ ਸ਼ਾਮਲਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਲਈ ਸ਼ਾਖਾ ਭੂਮਿਕਾ ਵਿੱਚ ਸੋਧਆਊਟਸੋਰਸਡ ਏਜੰਸੀ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਮਸ਼ੀਨਰੀ ਸ਼ਾਮਲਪੱਧਰ 2 (ਐਸਕੇਲੇਸ਼ਨ ਮੈਟ੍ਰਿਕਸ) ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਦਾ ਨਾਮ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ

ਸੰਸਕਰਣ 4.0	ਨਵੰਬਰ 2022	ਬੋਰਡ ਵੱਲੋਂ ਮਨਜ਼ੂਰੀ	ਬੋਰਡ ਵੱਲੋਂ ਮਨਜ਼ੂਰੀ	<ul style="list-style-type: none"> • ਉਧਾਰ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ(ਆਂ) ਅਤੇ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਐਪਸ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਲਿੰਕ ਪ੍ਰਾਵਧਾਨ ਸ਼ਾਮਲ • ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ / ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਭਾਈਵਾਲਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਮਸ਼ੀਨਰੀ ਸ਼ਾਮਲ
ਸੰਸਕਰਣ 5.0	ਜੁਲਾਈ, 2023	ਬੋਰਡ ਵੱਲੋਂ ਮਨਜ਼ੂਰੀ	ਬੋਰਡ ਵੱਲੋਂ ਮਨਜ਼ੂਰੀ	<ul style="list-style-type: none"> • ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਬਦਲਣ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਮੰਗੀ ਜਾ ਰਹੀ ਹੈ
ਸੰਸਕਰਣ 6.0	ਅਪ੍ਰੈਲ, 2024	ਬੋਰਡ ਵੱਲੋਂ ਮਨਜ਼ੂਰੀ	ਬੋਰਡ ਵੱਲੋਂ ਮਨਜ਼ੂਰੀ	<ul style="list-style-type: none"> • ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਬਦਲਣ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਮੰਗੀ ਜਾ ਰਹੀ ਹੈ
ਸੰਸਕਰਣ 7.0	ਅਕਤੂਬਰ, 2024	ਬੋਰਡ ਵੱਲੋਂ ਮਨਜ਼ੂਰੀ	ਬੋਰਡ ਵੱਲੋਂ ਮਨਜ਼ੂਰੀ	<ul style="list-style-type: none"> • ਬ੍ਰਾਂਚ ਓਪਰੇਸ਼ਨ ਮੈਨੇਜਰ (L1) ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦੇ ਢੰਗ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ • ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ (L3) ਦੇ ਪਤੇ ਅਤੇ ਲੈਂਡਲਾਈਨ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ

ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਸੰਸਕਰਣ PFL (ਪਹਿਲਾਂ ਪੀਰਾਮਲ ਕੈਪੀਟਲ ਐਂਡ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨੈਂਸ ਲਿਮਿਟਡ ਵਜੋਂ ਜਾਣੇ ਜਾਂਦੇ ਸਨ) NBFC 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੇ ਹਨ:

ਸੰਸਕਰਣ 1.0	ਮਈ, 2025	ਬੋਰਡ ਵੱਲੋਂ ਮਨਜ਼ੂਰੀ	ਬੋਰਡ ਵੱਲੋਂ ਮਨਜ਼ੂਰੀ	<ul style="list-style-type: none"> NBFC 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਨੀਤੀ ਨੂੰ ਅਪਣਾਉਣਾ - ICC ਪੱਧਰ 4 (RBI CMS ਪੋਰਟਲ ਲਿੰਕ ਅਤੇ ਪਤਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ)
ਸੰਸਕਰਣ 2.0	ਸਤੰਬਰ, 25	ਬੋਰਡ ਵੱਲੋਂ ਮਨਜ਼ੂਰੀ	ਬੋਰਡ ਵੱਲੋਂ ਮਨਜ਼ੂਰੀ	<ul style="list-style-type: none"> ਪੁਨਰਗਠਨ: ਨੇਡਲ ਅਫਸਰ ਤੋਂ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੇਡਲ ਅਫਸਰ (ਆਰਐਨਓ ਜੋੜੇ ਜਾਣ ਦੇ ਨਾਲ) TAT ਤਬਦੀਲੀ (ਪੱਧਰ 2): 15 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਘਟਾ ਕੇ 10 ਦਿਨ ਕਰ ਦਿੱਤੀ ਗਈ।
ਸੰਸਕਰਣ 3.0	ਜਨਵਰੀ, 26	ਬੋਰਡ ਵੱਲੋਂ ਮਨਜ਼ੂਰੀ	ਬੋਰਡ ਵੱਲੋਂ ਮਨਜ਼ੂਰੀ	<ul style="list-style-type: none"> ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਹੋਲਸੇਲ ਅਤੇ CMML ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ