

పేరమల్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్
(గతంలో పేరమల్ క్యాపిటల్ & హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్గా వ్యవహరించబడేది)

పాలసీ : ఫిర్యాదుల పరిష్కార పాలసీ

ఆమోదించబడిన తేదీ : జనవరి 2026

సవరణ తేదీ : జనవరి 2027

వెర్షన్ : 3.0

ఆమోదించు అధికార యంత్రాంగం : బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్లు

ఫిర్యాదుల పరిష్కార పాలసీ

అక్టోబర్ 19, 2023 నాటి RBI సర్క్యులర్ RBI/DoR/2023-24/106 DoR.FIN.REC. నం.45/03.10.119/2023-24 ద్వారా రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా జారీ చేసిన మాస్టర్ డైరెక్షన్ - రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్సియల్ కంపెనీ - స్వేల్ బేస్ రెగ్యులేషన్) డైరెక్షన్-2023 ప్రకారం, కంపెనీ పీఠమల్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ (గతంలో పీఠమల్ క్యాపిటల్ & హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ అని వ్యవహరించబడేది) (ఇకపై PFL/కంపెనీ అని వ్యవహరించబడుతుంది) యొక్క ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ను స్వీకరించింది. ఈ మార్గదర్శకాల ప్రకారం ప్రతి NBFC తమ ప్రతి కార్యాలయంలో ఫిర్యాదులను స్వీకరించడానికి, నమోదు చేయడానికి మరియు పరిష్కరించడానికి ఒక వ్యవస్థ మరియు విధానాన్ని కలిగి ఉండాలి.

కాబట్టి, కంపెనీకి అందిన 'వినియోగదారుల ఫిర్యాదులను' ఎవరు, ఎంత సమయంలోగా మరియు ఏ విధంగా పరిష్కరించాలి అనే అంశాలను నిర్దేశించడమే ఈ విధాన పత్రం యొక్క ఉద్దేశ్యం. వినియోగదారుల ఫిర్యాదులన్నింటినీ కంపెనీ వీలైన రూపంలో రికార్డు చేస్తుంది. ఈ ఫిర్యాదుల వివరాలను మరియు వాటి పరిష్కారానికి తీసుకున్న చర్యలను తగిన వేదిక ద్వారా, నిర్ణీత ఫార్మాట్లో యాజమాన్యానికి నివేదించడం జరుగుతుంది.

ఫిర్యాదుల పరిష్కారంపై మా పాలసీ ఈ క్రింద పేర్కొన్న సూత్రాలను అనుసరిస్తుంది.

- వినియోగదారుల పట్ల ఎల్లప్పుడూ నిష్పాక్షికంగా వ్యవహరించాలి.
- వినియోగదారుల ఫిర్యాదులను మర్యాదపూర్వకంగా మరియు అనవసర జాప్యం లేకుండా పరిష్కరించాలి.
- తమ ఫిర్యాదులకు కంపెనీ అందించిన ప్రతిస్పందనతో పూర్తిగా సంతృప్తి చెందిన పక్షంలో, సంస్థలో వారి ఫిర్యాదులు/సమస్యలను సంస్థలోని తదుపరి స్థాయిలకు చేరవేసే మార్గాల గురించి మరియు వారికి ఉన్న ప్రత్యామ్నాయ పరిష్కార మార్గాల హక్కుల గురించి వినియోగదారులకు పూర్తి సమాచారం అందించాలి.
- అన్ని ఫిర్యాదులను సమర్థవంతంగా మరియు నిష్పాక్షికంగా పరిష్కరించాలి; లేని పక్షంలో అవి మా ప్రతిష్టకు మరియు వ్యాపారానికి నష్టం కలిగించవచ్చు.
- మా ఉద్యోగులు సదుద్దేశంతో మరియు వినియోగదారుల ప్రయోజనాలకు భంగం కలగకుండా పని చేయాలి.

ఫిర్యాదుల స్వీకరణ మార్గాలు:

వినియోగదారుల సేవా ఛానెల్లు:

రిటైల్ మరియు వైక్లెఫ్ ఫైనాన్స్ వినియోగదారులు తమ సమస్యలను కస్టమర్ కేర్ టోల్ ఫ్రీ నంబర్ 1800 266 6444 కి కాల్ చేయడం ద్వారా లేదా www.piramalfinance.com వెబ్సైట్లో పేర్కొన్న మా ఈమెయిల్ ఐడి customercare@piramal.com కు వ్రాయడం ద్వారా తెలియజేయవచ్చు.

భ్రాంచీలు:

పీఠమల్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ (గతంలో పీఠమల్ క్యాపిటల్ & హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్గా వ్యవహరించబడేది) ప్రతి బ్రాంచ్ (రిటైల్/హోల్సేల్) వద్ద 'ఫిర్యాదుల రిజిస్టర్'ను అందుబాటులో ఉంచుతుంది మరియు ఆయా బ్రాంచీలలోనే వాటిని పరిష్కరిస్తుంది. అందిన అటువంటి ఫిర్యాదులను సేకరించడానికి మరియు అవసరం వచ్చినప్పుడు సంబంధిత అధికారుల సహాయంతో ఆ ఫిర్యాదులన్నింటినీ ఈ విధానంలో సూచించిన కాలపరిమితిలోగా సంతృప్తికరంగా పరిష్కరించడానికి బ్రాంచ్ ఆఫీసర్లు / బ్రాంచ్ మేనేజర్ / అసిస్టెంట్ బ్రాంచ్ మేనేజర్ (రిటైల్ కోసం) / రిలేషన్ షిప్ మేనేజర్లు (హోల్సేల్ కోసం) బాధ్యత వహిస్తారు. అడ్మినిస్ట్రేటివ్ ఆఫీస్ లో, ఫిర్యాదులను సాఫ్ట్ కాపీ రూపంలో ఉంచవచ్చు.

వెబ్సైట్:

వినియోగదారులు వివిధ సేవా సంప్రదింపు కేంద్రాల (సర్వీస్ టాచ్ పాయింట్స్) వివరాలను www.piramalfinance.com వెబ్సైట్లోని "మమ్మల్ని సంప్రదించండి" విభాగంలో చూడవచ్చు. లెండింగ్ సర్వీస్ ప్రొవైడర్ (LSP) మరియు డిజిటల్ లెండింగ్ అప్లికేషన్స్ (DLA) ద్వారా ప్రారంభించబడిన వ్యాపారాల కోసం, కంపెనీ వెబ్సైట్కు సంబంధించిన లింక్ సదరు లెండింగ్ సర్వీస్ ప్రొవైడర్(లు) మరియు డిజిటల్ లెండింగ్ యాప్ల వెబ్సైట్లలో అందుబాటులో ఉంచబడింది. ఒకవేళ LSP/DLA అందించిన పరిష్కారం సంతృప్తికరంగా లేని పక్షంలో, రుణగ్రహీతలు లేదా వినియోగదారులు ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం నేరుగా కంపెనీని సంప్రదించడానికి ఇది వీలు కల్పిస్తుంది.

లెండింగ్ భాగస్వాముల వివరాలు కంపెనీ వెబ్సైట్లో అందుబాటులో ఉంచబడ్డాయి.

పరిష్కార పకీయ:

రిటైల్ మరియు మైక్రోఫైనాన్స్ వినియోగదారులు తమ సందేహాలు, అభ్యర్థనలు మరియు ఫిర్యాదులను మా ఈమెయిల్ ఐడి (customercare@piramal.com)కి రాసి పంపవచ్చు లేదా మా కస్టమర్ కేర్ టీమ్ నంబర్ (1800 2666 444) కి కాల్ చేయవచ్చు.

రిటైల్ లోన్ల కోసం - వినియోగదారులు మా రిటైల్ బ్రాంచిలలో ఉదయం 10:00 నుండి సాయంత్రం 4:00 గంటల మధ్య బ్రాంచ్ ఆపరేషన్స్ మేనేజర్‌ను కలవవచ్చు. (అన్ని ఆదివారాలు, ప్రభుత్వ సెలవు దినాలు, మరియు 1వ, 2వ శనివారాలు సెలవు)

మైక్రోఫైనాన్స్ లోన్ల కోసం - వినియోగదారులు మా MFI బ్రాంచిలలో ఉదయం 08:00 నుండి మధ్యాహ్నం 3:30 గంటల మధ్య బ్రాంచ్ మేనేజర్ / అసిస్టెంట్ బ్రాంచ్ మేనేజర్‌ను కలవవచ్చు. (అన్ని ఆదివారాలు మరియు ప్రభుత్వ సెలవు దినాలు సెలవు)

హోల్సేల్ కోసం - వినియోగదారులు మా హోల్సేల్ బ్రాంచిలలో ఉదయం 10:00 నుండి సాయంత్రం 4:00 గంటల మధ్య రిలేషన్‌షిప్ మేనేజర్‌ను కలవవచ్చు. (అన్ని శనివారాలు, ఆదివారాలు మరియు ప్రభుత్వ సెలవు దినాలు సెలవు)

బ్రాంచ్ ఆపరేషన్స్ మేనేజర్/ బ్రాంచ్ మేనేజర్/ అసిస్టెంట్ బ్రాంచ్ మేనేజర్ (రిటైల్ మరియు మైక్రోఫైనాన్స్ కోసం), రిలేషన్‌షిప్ మేనేజర్లు (హోల్సేల్ కోసం) వినియోగదారులతో సంప్రదింపులకు బాధ్యులైన వ్యక్తులు అవసరం మేరకు ఫిర్యాదుదారులతో సంప్రదింపులు జరుపుతారు. బ్రాంచిలో వీరు కీలక వ్యక్తులుగా, వినియోగదారులకు సంబంధించిన అన్ని సందేహాలను పరిష్కరించే బాధ్యతను కలిగి ఉంటారు. ఆ పరిష్కారం కోసం వీరు సంబంధిత సిబ్బంది నుండి సహాయ సహకారాలను పొందవచ్చు.

కంపెనీ యొక్క ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం, కాల్ సెంటర్(లు), LSP, కంపెనీతో భాగస్వామ్యం కలిగిన DLA మరియు ఇతర పొరుగునేవల ఏర్పాట్ల ద్వారా అందించబడే సేవలకు సంబంధించిన ఫిర్యాదులను కూడా పరిష్కరిస్తుంది.

ఫిర్యాదు పరిష్కారానికి అదనపు సమయం అవసరమైతే, ఆ ఆలస్యానికి గల కారణాలను కంపెనీ వినియోగదారుడికి/నియంత్రణ సంస్థకు తెలియజేస్తుంది మరియు సమస్య పరిష్కారానికి పట్టే అంచనా సమయాన్ని తెలియజేస్తుంది.

ప్రధాన నోడల్ అధికారి:

వినియోగదారుల ఫిర్యాదులకు సంబంధించిన అన్ని విషయాల నిమిత్తం **ప్రధాన నోడల్ అధికారి** సంప్రదించవచ్చు; వీరు నియంత్రణ సంస్థతో సమన్వయకర్తగా వ్యవహరిస్తారు. ఫిర్యాదులన్నింటినీ సంబంధిత అధికారులు

తప్పనిసరిగా వీరి దృష్టికి తీసుకురావాలి. ఫిర్యాదుల పరిష్కార/ప్రధాన నోడల్ అధికారి వివరాలు ఈ క్రింది విధింగా ఉన్నాయి:

పేరు: శ్రీమతి హేతల్ పరిహార్

పీరమల్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ (గతంలో పీరమల్ క్యాపిటల్ & హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ గా వ్యవహరించబడేది) మొదటి అంతస్తు, అమితి బిల్డింగ్, అగస్త్య కార్పొరేట్ పార్క్, కమాని జంక్షన్, ఫైర్ స్టేషన్ ఎదురుగా, ఎల్.బి.ఎస్ మార్గ్, కుర్నా (వెస్ట్), ముంబై, మహారాష్ట్ర 400070.
ఈమెయిల్ ఐడి (రిటైల్): nodal.officer@piramal.com
ఈమెయిల్ ఐడి (హోల్సేల్): wholesale.nodalofficer@piramal.com
సంప్రదించవలసిన ఫోన్ నంబరు: 022- 71740555

ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (ఇంటర్నల్ అంబుడ్స్మన్ ఫర్ రెగ్యులేటెడ్ ఎంటిటీస్) డైరెక్షన్స్-2023 మాస్టర్ డైరెక్షన్స్ కు అనుగుణంగా నిర్వహించబడుతుంది. అంతర్గత అంబుడ్స్మన్ కోసం ప్రామాణిక నిర్వహణ విధానాలను (SOP) వివరించే ప్రత్యేక ఫ్రమ్వర్క్ ను కంపెనీ రూపొందించింది.

ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం

పీరమల్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ (గతంలో పీరమల్ క్యాపిటల్ & హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్గా వ్యవహరించబడేది) వినియోగదారులకు అత్యుత్తమ సేవలను అందించడానికి నిరంతరం కృషి చేస్తుంది. మా అన్ని ఉత్పత్తులు, సేవలు మరియు విధానాలు వినియోగదారుల ప్రాధాన్యత ధ్యేయంగా రూపొందించబడ్డాయి. అయితే, కొన్ని సందర్భాల్లో అందించిన సేవ పట్ల వినియోగదారులు సంతృప్తి చెందని పక్షంలో, అటువంటి ఫిర్యాదులను నమోదు చేయడానికి దయచేసి దిగువ పేర్కొన్న ప్రక్రియను అనుసరించగలరు:

స్థాయి 1

రిటైల్ మరియు మైక్రోఫైనాన్స్ వినియోగదారులు తమ ఫిర్యాదులను మా కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో పేర్కొన్న కస్టమర్ కేర్ టోల్ ఫ్రీ నంబర్ **1800 266 6444** ద్వారా లేదా **customercare@piramal.com** కు ఈమెయిల్ చేయడం ద్వారా తెలియజేయవచ్చు. అలాగే, రిటైల్ లోన్ బ్రాంచిలలో 'బ్రాంచ్ ఆపరేషన్స్ మేనేజర్‌ను', మైక్రోఫైనాన్స్ బ్రాంచ్‌లలో 'బ్రాంచ్ మేనేజర్లు/అసిస్టెంట్ బ్రాంచ్ మేనేజర్‌ను' నేరుగా కలిసి ఫిర్యాదు చేయవచ్చు. వోల్సెల్ వినియోగదారులు వోల్సెల్ శాఖలలోని 'రిలేషన్‌షిప్ మేనేజర్' వద్ద తమ ఫిర్యాదులను నమోదు చేయవచ్చు. ఫిర్యాదు అందిన వెంటనే దానిపై తగిన చర్యలు తీసుకోవడం జరుగుతుంది.

స్థాయి 2

ఓకవేళ అందించిన పరిష్కారం పట్ల వినియోగదారుడు సంతృప్తి చెందని పక్షంలో లేదా అతని/ఆమె సమస్య 10 రోజుల్లోపు పరిష్కారం కాని పక్షంలో, వినియోగదారుడు **ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారికి (Grievance Redressal Officer - GRO)** రాతపూర్వకంగా ఫిర్యాదు చేయవచ్చు. (రిటైల్ & మైక్రోఫైనాన్స్): grievances@piramal.com (వోల్సెల్): wholesale.grievances@piramal.com

సంప్రదించవలసిన ఫోన్ నంబర్: 022- 71740555

స్థాయి 3

ఓకవేళ వినియోగదారుడు స్థాయి 2 లో అందించిన పరిష్కారం పట్ల సంతృప్తి చెందని పక్షంలో, లేదా అతని/ఆమె సందేహాలు 15 రోజుల్లోపు పరిష్కారం కాని పక్షంలో, వినియోగదారుడు ఈ క్రింది అధికారికి ఫిర్యాదును పంపవచ్చు:

ప్రధాన నోడల్ అధికారి (PNO) - శ్రీమతి హేతల్ పరిహార్,

పీరమల్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ (గతంలో పీరమల్ క్యాపిటల్ & హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్గా వ్యవహరించబడేది) మొదటి అంతస్తు, అమితి బిల్డింగ్, అగస్ట్ కార్పొరేట్ పార్క్, కమాని జంక్షన్, ఫైర్ స్టేషన్ ఎదురుగా, ఎల్.బి.ఎస్ మార్గ్, కుర్లా (వెస్ట్), ముంబై, మహారాష్ట్ర 400070.

(రిటైల్ & మైక్రో ఫైనాన్స్): nodal.officer@piramal.com (వోల్సెల్): wholesale.nodalofficer@piramal.com

సంప్రదించవలసిన ఫోన్ నంబరు: 022- 71740555

స్థాయి 4

ఓకవేళ 30 రోజుల వ్యవధిలోగా వినియోగదారుడు సంతృప్తి చెందేలా ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడనట్లయితే వినియోగదారుడు ఈ క్రింది లింక్ ద్వారా ఆన్‌లైన్‌లో ఫిర్యాదును నమోదు చేయడం ద్వారా RBI అంబుడ్స్‌మన్ కార్యాలయాన్ని సంప్రదించవచ్చు: <https://cms.rbi.org.in>

లేదా దిగువ పేర్కొన్న చిరునామాకు రాతపూర్వకంగా తెలియజేయవచ్చు:

సెంట్రల్ గ్రీవెన్స్ రిసీప్ట్ అండ్ ప్రాసెసింగ్ సెంటర్, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, 4వ అంతస్తు, సెక్టార్ 17, చండీగఢ్ - 160017. టోల్ ఫ్రీ నంబర్: 14448

కార్యాచరణ సామర్థ్యాన్ని పెంపొందించడం కోసం, కంపెనీ ప్రాంతీయ నోడల్ అధికారులను (రిజియల్ వినియోగదారుల కోసం మాత్రమే) నియమించింది; వారి వివరాలు ఈ క్రింద పొందుపరచడమైనది:

పేరు	ఆశిష్ సింగ్	పేరు	యశోవర్షన్ రాయ్
శాఖా కార్యాలయం	కోల్కతా- రాశ్ బిహారి	శాఖా కార్యాలయం	నోయిడా - సెక్టర్ 2
ఈమెయిల్ ఐడి	rno.east@piramal.com	ఈమెయిల్ ఐడి	rno.north@piramal.com
ప్రాంతం	తూర్పు జోన్	ప్రాంతం	ఉత్తర జోన్
పేరు	పుథిజ్ మాతె	పేరు	శ్రీకాంత్ రెడ్డి సలిపెల
శాఖా కార్యాలయం	కుర్నా	శాఖా కార్యాలయం	హైదరాబాద్ - అమర్పేట్
ఈమెయిల్ ఐడి	rno.west@piramal.com	ఈమెయిల్ ఐడి	rno.south@piramal.com
ప్రాంతం	పశ్చిమ జోన్	ప్రాంతం	దక్షిణ జోన్

సమీక్ష:

పీఠమల్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ (గతంలో పీఠమల్ క్యాపిటల్ & హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్గా వ్యవహరించబడేది) యొక్క బోర్డు, ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం యొక్క పాలసీని మరియు దాని పనితీరును క్రమానుగతంగా సమీక్షిస్తుంది.

రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ఎప్పటికప్పుడు జారీ చేసే అన్ని మార్గదర్శకాలు, ఆదేశాలు, సూచనలు మరియు సలహాలకు కంపెనీ కట్టుబడి ఉంటుంది.

ఈ పత్రంలోని అంశాలను సదరు మార్గదర్శకాలు, ఆదేశాలు, సూచనలు మరియు సలహాలతో కలిపి చదువుకోవాలి.

సమీక్ష చరిత్ర:

పీఠమల్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ (గతంలో పీఠమల్ క్యాపిటల్ & హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్గా వ్యవహరించబడేది) ద్వారా దిగువ పేర్కొన్న వెర్షన్లు ఆమోదించబడ్డాయి.

వెర్షన్ నం.	సమీక్షించిన తేదీ	సమీక్షకులు	ఆమోదించారు	సమీక్ష వ్యాఖ్యలు
వెర్షన్ 1.0	మే 2020	బోర్డ్ ఆమోదించినది	బోర్డ్ ఆమోదించినది	ప్రారంభం
వెర్షన్ 2.0	మే 2021	బోర్డ్ ఆమోదించినది	బోర్డ్ ఆమోదించినది	<ul style="list-style-type: none"> ఫిర్యాదుల పరిష్కార సూత్రాలను చేర్చడమైనది బ్రాంచి పనివేళల్లో మార్పులు మారిన ఈమెయిల్ ఐడితో ఎస్కలేషన్ మ్యూటీక్స్ను నవీకరించడమైనది
వెర్షన్ 2.1	నవంబర్, 2021	బోర్డ్ ఆమోదించినది	బోర్డ్ ఆమోదించినది	<ul style="list-style-type: none"> వెబ్సైట్ చిరునామాలో మార్పు నోడల్ అధికారి ఈమెయిల్ ఐడి ప్రస్తావన స్థాయి 2 (ఎస్కలేషన్ మ్యూటీక్స్) లో మార్పు - రిటైల్ లోన్ల ఈమెయిల్ ఐడి స్థాయి 3 (ఎస్కలేషన్ మ్యూటీక్స్) లో మార్పు - అధికారి పేరు
వెర్షన్ 3.0	May, 2022	బోర్డ్ ఆమోదించినది	బోర్డ్ ఆమోదించినది	<ul style="list-style-type: none"> ఫిర్యాదుల విధానానికి సంబంధించిన RBI సర్క్యులర్ ప్రస్తావన టోల్ ఫ్రీ నంబర్ మరియు కస్టమర్ కేర్ ఈమెయిల్ ఐడి చేర్చడమైనది వినియోగదారుల సేవలో బ్రాంచ్ పాత్రకు సంబంధించిన సవరణ పొరుగుసేవల ఏజెన్సీలకు సంబంధించిన ఫిర్యాదుల కోసం 'ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం' చేర్చడమైనది స్థాయి 2 (ఎస్కలేషన్ మ్యూటీక్స్) ఈమెయిల్ ఐడిలో మార్పు నోడల్ అధికారి పేరు ప్రస్తావన

వెర్షన్ 4.0	November 2022	బోర్ ఆమోదించినది	బోర్ ఆమోదించినది	<ul style="list-style-type: none"> • లెండింగ్ సర్వీస్ ప్రొవైడర్ (LSP) మరియు డిజిటల్ లెండింగ్ యాప్ల (DLA) వెబ్సైట్లలో లింక్ సదుపాయాన్ని చేర్చడమైనది • వివేధ సేవా ప్రదాతలు / లెండింగ్ భాగస్వాములకు సంబంధించిన ఫిర్యాదుల కోసం 'ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం' చేర్చడమైనది
వెర్షన్ 5.0	July, 2023	బోర్ ఆమోదించినది	బోర్ ఆమోదించినది	<ul style="list-style-type: none"> • నోడల్ అధికారి మార్పునకు సంబంధించి ఆమోదం కోరడమైనది
వెర్షన్ 6.0	April, 2024	బోర్ ఆమోదించినది	బోర్ ఆమోదించినది	<ul style="list-style-type: none"> • నోడల్ అధికారి మార్పునకు సంబంధించి ఆమోదం కోరడమైనది
వెర్షన్ 7.0	October, 2024	బోర్ ఆమోదించినది	బోర్ ఆమోదించినది	<ul style="list-style-type: none"> • బ్రాంచ్ ఆపరేషన్స్ మేనేజర్ (L1) కు ఫిర్యాదు చేసే విధానంలో మార్పు • నోడల్ అధికారి (L3) చిరునామా మరియు ల్యాండ్లైన్ నంబర్లో మార్పు

వీరమల్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ (గతంలో వీరమల్ క్యాపిటల్ & హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్గా వ్యవహరించబడేది) NBFC కి దిగువ పేర్కొన్న వెర్షన్లు వర్తిస్తాయి:

వెర్షన్ 1.0	May, 2025	బోర్డ్ ఆమోదిం చినది	బోర్డ్ ఆమోదిం చినది	<ul style="list-style-type: none"> • NBFC కి వర్తించే మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా విధానాన్ని ఆమోదించడమైనది • అంతర్గత వీరమల్ ఫిర్యాదుల కమిటీ (ICC) • స్థాయి 4 (RBI CMS పోర్టల్ లింక్ మరియు చిరునామాను చేర్చడమైనది)
వెర్షన్ 2.0	Sept, 25	బోర్డ్ ఆమోదిం చినది	బోర్డ్ ఆమోదిం చినది	<ul style="list-style-type: none"> • పదవి పేరు మార్పు: నోడల్ అధికారిని 'ప్రిన్సిపల్ నోడల్ అధికారి'గా మార్చడమైనది (రీజనల్ నోడల్ అధికారుల నియామకంతో కలిపి) • పరిష్కార కాల పరిమితి (TAT) మార్పు (స్థాయి 2): గడువును 15 రోజుల నుండి 10 రోజులకు తగ్గించడమైనది
వెర్షన్ 3.0	Jan,26	బోర్డ్ ఆమోదిం చినది	బోర్డ్ ఆమోదిం చినది	<ul style="list-style-type: none"> • హోల్సేల్ మరియు CMML ఫిర్యాదుల కోసం ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం