

## ਪੀਰਾਮਲ ਕੈਪੀਟਲ ਐਂਡ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਇਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟਿਡ

ਨੀਤੀ:	ਸਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਨੀਤੀ
ਅੰਤਿਮ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤ ਮਿਤੀ:	30 ਅਪ੍ਰੈਲ, 2024
ਸੰਸ਼ੋਧਨ ਦੀ ਮਿਤੀ:	30 ਅਪ੍ਰੈਲ, 2025
ਸੰਸਕਰਣ:	6
ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਅਧਿਕਾਰੀ:	ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਬੋਰਡ

## ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਨੀਤੀ

ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ RBI ਸਰਕੂਲਰ RBI/2020-21/73DOR.FIN.HFC.CC.No.120/03.10 ਤਾਰੀਖ 17 ਫਰਵਰੀ, 2021 ਦੇ ਜ਼ਰੀਏ ਜਾਰੀ ਮਾਸਟਰ ਨਿਰਦੇਸ਼-ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ-ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਇਨਾਂਸ ਕੰਪਨੀ (ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ) ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਪੀਰਾਮਲ ਕੈਪੀਟਲ ਐਂਡ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਇਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟਿਡ (PCHFLL) ਦੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਵਿੱਚ ਸੋਧ ਕੀਤੀ ਹੈ। ਉਪਰੋਕਤ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਹਰੇਕ ਐਚਐਫਸੀ ਨੂੰ ਇਸਦੇ ਹਰੇਕ ਦਫ਼ਤਰ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਇਤਰਾਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ, ਰਜਿਸਟਰ ਕਰਨ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਉਣ ਲਈ ਇੱਕ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਅਤੇ ਇੱਕ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

ਇਹ ਨੀਤੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਇਸ ਲਈ, ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ 'ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ' ਨਾਲ ਕਿਵੇਂ, ਕਿਸ ਦੁਆਰਾ, ਕਿਸ ਸਮੇਂ-ਸੀਮਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਨਜ਼ਿਠਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਦੇ ਬਾਰੇ ਹੈ। ਸਾਰੀਆਂ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਰਿਕਾਰਡ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਅਜਿਹੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਰੱਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਵੇਂ ਸੰਭਵ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਨੂੰ ਇੱਕ ਢੁਕਵੇਂ ਫਾਰਮ ਅਤੇ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਇਸ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਚੁੱਕੇ ਗਏ ਕਦਮਾਂ ਦੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਰਿਪੋਰਟ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।

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

- ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਹਰ ਸਮੇਂ ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਵਹਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਉਠਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਿਸ਼ਟਤਾ ਨਾਲ ਅਤੇ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਦੇਰੀ ਦੇ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸੰਸਥਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਉਹਨਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਇਤਰਾਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਉਠਾਉਣ ਦੇ ਤਰੀਕਿਆਂ ਅਤੇ ਵਿਕਲਪਿਕ ਉਪਾਅ ਦੇ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਜੇਕਰ ਉਹ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹਨ।
- ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਕੁਸ਼ਲਤਾ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਢੰਗ ਨਾਲ ਨਜ਼ਿਠਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ, ਨਹੀਂ ਤਾਂ ਉਹ ਸਾਡੀ ਸਾਖ ਅਤੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਨੂੰ ਨੁਕਸਾਨ ਪਹੁੰਚਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ।
- ਸਾਡੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਗਾਹਕ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਬਿਨਾਂ ਪੱਖਪਾਤ ਕੀਤੇ ਅਤੇ ਨੇਕ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਨਗੇ।

## ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੇ ਢੰਗ:

ਪੀਰਾਮਲ ਕੈਪੀਟਲ ਐਂਡ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਇਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟਡ (PCHFL) ਹਰੇਕ ਬ੍ਰਾਂਚ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਰਜਿਸਟਰ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਏਗਾ ਅਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਬ੍ਰਾਂਚ/ਚਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਏਗਾ/ਸੰਬੋਧਿਤ ਕਰੇਗਾ। ਬ੍ਰਾਂਚ ਆਪਰੇਸ਼ਨ ਮੈਨੇਜਰ ਇਸ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਇਤਰਾਜ਼ ਨੂੰ ਲੈਣ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਣਗੇ ਅਤੇ ਲੋੜ ਪੈਣ 'ਤੇ ਉਚਿਤ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਤੋਂ ਇਸ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਤਸੱਲੀਬਖਸ਼ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਅਤੇ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਉਚਿਤ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਤੋਂ ਸਹਾਇਤਾ ਲੈਣ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਣਗੇ।

ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਨਿਕ ਦਫਤਰ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਸਾਫਟ ਕਾਪੀ ਵਿੱਚ ਰੱਖੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

## ਵੈੱਬਸਾਈਟ:

ਕਰਜ਼ਦਾਰ [www.piramalfinance.com](http://www.piramalfinance.com) ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਦਿੱਤੇ ਟੋਲਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ ਜਾਂ ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ ਦੇ ਰਾਹੀਂ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਉਧਾਰ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ (ਐਲਐਸਪੀ) ਅਤੇ ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨਾਂ (ਡੀਐਲਏ) ਦੁਆਰਾ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਾਰੋਬਾਰ ਲਈ, ਕੰਪਨੀ ਲਈ ਕਰਜ਼ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ(ਵਾਂ) ਅਤੇ ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਐਪਸ ਦੀਆਂ ਵੈੱਬਸਾਈਟਾਂ 'ਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਦਾ ਲਿੰਕ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਇਹ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ/ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚਣ ਵਿੱਚ ਸਮੱਰਥ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਹੈ, ਜੋ ਐਲਐਸਪੀ/ਡੀਐਲਏ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਮਤਾ ਅਸਤੋਸ਼ਜਨਕ ਹੈ।

ਲੋਨ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਸਾਂਝੇਦਾਰਾਂ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਏ ਗਏ ਹਨ।

## ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ:

ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਸਵਾਲਾਂ, ਬੇਨਤੀਆਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ ਸਾਡੇ ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ ([customercare@piramal.com](mailto:customercare@piramal.com)) ਜਾਂ ਟੋਲ ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ (1800 2666 444) 'ਤੇ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਦੀ ਸਲਾਹ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਗਾਹਕ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਦੇ ਸਮੇਂ (ਸਵੇਰੇ 10.00 ਤੋਂ ਸਾਮ 4.00 ਵਜੇ) ਦੌਰਾਨ ਬ੍ਰਾਂਚ ਆਪਰੇਸ਼ਨ ਮੈਨੇਜਰ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਬ੍ਰਾਂਚ ਆਪਰੇਸ਼ਨ ਮੈਨੇਜਰ ਬ੍ਰਾਂਚ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਸ਼ਖਸੀਅਤ ਹੋਵੇਗਾ, ਜੋ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸਾਰੇ ਸਵਾਲਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਸ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਉਹ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਤੋਂ ਮਦਦ ਅਤੇ ਸਹਾਇਤਾ ਮੰਗ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸਦਾ ਹੱਲ ਲੱਭ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਬ੍ਰਾਂਚ ਆਪਰੇਸ਼ਨ ਮੈਨੇਜਰ/ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਬੰਧਕ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਬਿੰਦੂ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਲੋੜ ਪੈਣ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰੇਗਾ।

ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ, ਕੰਪਨੀ ਨਾਲ ਭਾਗੀਦਾਰੀ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਕਾਲ ਸੈਂਟਰ (ਰਾਂ), ਐਲਐਸਪੀ, ਡੀਐਲਏ ਅਤੇ ਹੋਰ ਆਊਟਸੋਰਸਡ ਪ੍ਰਬੰਧਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਵੀ ਨਜਿੱਠੇਗੀ।

ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਕਿਸੇ ਹੱਲ ਲਈ ਵਾਧੂ ਸਮੇਂ ਦੀ ਲੋੜ ਪੈਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਹੱਲ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਦੇ ਕਾਰਨਾਂ ਲਈ ਗਾਹਕ/ਰੈਗੂਲੇਟਰ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਮੁੱਦੇ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਸੰਭਾਵਿਤ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ।

### ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ:

ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸਾਰੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਲਈ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਉਹ ਰੈਗੂਲੇਟਰ ਦੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੇਗਾ। ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਸਬੰਧਤ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਲਿਆਉਂਦੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ/ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਦਾ ਸੰਪਰਕ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੈ ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ:  
[nodal.officer@piramal.com](mailto:nodal.officer@piramal.com)

ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ: 022-69181273

## ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

ਪਿਰਾਮਿਲ ਕੈਪੀਟਲ ਐਂਡ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਇਨਾਂਸ (PCHFL) ਵਿਖੇ, ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਸਭ ਤੋਂ ਵਧੀਆ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਸਾਡੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਹੈ। ਸਾਡੇ ਸਾਰੇ ਉਤਪਾਦ, ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਨੀਤੀਆਂ ਗਾਹਕ ਕੇਂਦਰਿਤਤਾ ਦੇ ਸਾਰ ਮੁੱਲ ਦੇ ਇਰਦ-ਗਿਰਦ ਬਣਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ। ਅਜਿਹੇ ਮੌਕੇ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ ਜਿੱਥੇ ਗਾਹਕ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹਨ। ਅਜਿਹੀਆਂ ਸਥਿਤੀਆਂ ਨੂੰ ਉਜਾਗਰ ਕਰਨ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੋ:

### ਪੱਧਰ 1

ਗਾਹਕ ਸਾਡੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਦੱਸੇ ਗਏ ਟੋਲ ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ ਰਾਹੀਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਾਂ [customercare@piramal.com](mailto:customercare@piramal.com) 'ਤੇ ਈਮੇਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਬ੍ਰਾਂਚ ਆਪਰੇਸ਼ਨਲ ਮੈਨੇਜਰ ਨੂੰ ਲਿਖ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਮਿਲਦੇ ਹੀ ਇਸ ਦਾ ਹੱਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

### ਪੱਧਰ 2

ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਜਾਂ ਉਸ ਦੀ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਦਾ 15 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਸਾਨੂੰ ਇਸ 'ਤੇ ਲਿਖ ਕੇ ਅੱਗੇ ਵਧ ਸਕਦਾ ਹੈ: [grievances@piramal.com](mailto:grievances@piramal.com)

### ਪੱਧਰ 3

ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਲੈਵਲ 2 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜਾਂ 15 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਉਸਦੇ ਸਵਾਲਾਂ ਦਾ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਅੱਗੇ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ:

ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ - ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਹੇਤਲ ਪਰਿਹਾਰ

6ਵੀਂ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਅਮਿਤ ਬਿਲਡਿੰਗ, ਅਗਸਤਿਆ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਪਾਰਕ, ਕਮਾਨੀ ਜੰਕਸ਼ਨ, ਸਾਹਮਣੇ ਫਾਇਰ ਸਟੇਸ਼ਨ, ਐਲਬੀਐਸ ਮਾਰਗ, ਕੁਰਲਾ (ਡਬਲਯੂ) ਮੁੰਬਈ ਚਕ 400070।

ਈਮੇਲ: [nodal.officer@piramal.com](mailto:nodal.officer@piramal.com)

ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ: 022-69181273

### ਪੱਧਰ 4

ਗਾਹਕ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਨਾ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਉਪਰੋਕਤ ਤਿਮਾਹੀਆਂ ਤੋਂ ਇੱਕ ਵਾਜਬ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਦੇ ਅੰਦਰ, ਗਾਹਕ ਲਿੰਕ <https://grids.nhbonline.org.in/> 'ਤੇ ਅੱਨਲਾਇਨ ਮੋਡ ਵਿੱਚ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਕੇ ਨੈਸ਼ਨਲ ਹਾਊਸਿੰਗ ਬੈਂਕ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਸੈੱਲ ਕੋਲ ਪਹੁੰਚ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਇਸ ਨੂੰ ਲਿਖ ਸਕਦੇ ਹੋ:

#### ਨੈਸ਼ਨਲ ਹਾਊਸਿੰਗ ਬੈਂਕ

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਸੈੱਲ, ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਵਿਭਾਗ, ਨੈਸ਼ਨਲ ਹਾਊਸਿੰਗ ਬੈਂਕ, 4ਵੀਂ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਕੋਰ 5 A, ਇੰਡੀਆ ਹੈਬੀਟੇਟ ਸੈਂਟਰ, ਲੋਧੀ ਰੋਡ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ - 110 003,

<https://grids.nhbonline.org.in/>

## ਸਮੀਖਿਆ:

ਪੀਸੀਐਚਐਫਐਲ ਦਾ ਬੋਰਡ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੀ ਨੀਤੀ ਅਤੇ ਕੰਮਕਾਜ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇਗਾ।

ਕੰਪਨੀ ਨੈਸ਼ਨਲ ਹਾਊਸਿੰਗ ਦੇ ਸਾਰੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ, ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ, ਹਿਦਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸਲਾਹਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ ਬੈਂਕ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਰਹੇਗਾ।

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