

True Credits Private Limited



گاہک شکایات ازالہ پالیسی

دستاویز نمبر: TC-CGRP

(اس پالیسی کا جائزہ اور منظوری بورڈ آف ڈائریکٹرز نے 12 اگست 2026 کو دی۔)

دستاویز کی تفصیلات

مد	تفصیلات
عنوان	گاہک شکایات ازالہ پالیسی
ورژن	V0.9
درجہ بندی	عوامی
اجرا کی تاریخ	27 ستمبر، 2017
تفصیل	گاہکوں کی شکایات کا مؤثر اور کارآمد طریقے سے ازالہ کرنا۔
تازہ ترین جائزے کی تاریخ	12 اگست 2026
محافظ	گاہک تجربہ
منظوری/جائزہ کنندہ	بورڈ
مالک	گاہک تجربہ ٹیم

فہرست

1. تعارف 4
2. مقصد 4
- 2.1 شکایت: 4
- 2.2 گاہک: 4
- 2.3 شکایات میں مشمولات / معلومات 5
3. درج کرائی گئی شکایات کے لیے ازالہ نظام: 6
4. شکایات کی نگرانی 7
- 4.1 کریڈٹ معلومات میں تاخیر/درستگی کے لیے گاہکوں کو معاوضہ 8
5. نگرانی اور رپورٹنگ 8
- 5.1 رپورٹنگ: 8
- 5.2 نگرانی: 8
6. پالیسی کا جائزہ 8

1. تعارف

اس مسابقتی بازاری صورتحال میں، True Credits (‘TC’ یا ‘کمپنی’) کے لیے یہ ناگزیر ہے کہ گاہکوں کی شکایات کے حل/ازالے کے لیے ایک مستحکم نظام موجود ہو۔ TC کا مقصد بلند ترین معیار کی گاہک خدمات فراہم کرنا ہے تاکہ مسلسل گاہک اطمینان، گاہکوں کی برقراری اور کاروبار کی پائیدار ترقی یقینی بنائی جا سکے۔ گاہک خدمات کے حوالے سے ایک مسلسل اور مرکوز طریقہ کار اختیار کرنے اور گاہکوں کی شکایات کے مؤثر ازالے کے لیے ایک نظام عملی جامہ پہنانے کے لیے، یہ پالیسی TC کے لیے ایک منظم شکایات ازالہ نظام کا خاکہ پیش کرتی ہے۔

2. مقصد

ایک خدمات فراہم کرنے والے ادارے کی حیثیت سے، گاہک خدمات اور اطمینان پر توجہ مرکوز کرنا ہماری بنیادی ذمہ داری ہے۔ یہ دستاویز گاہکوں کی شکایات کے ازالے کی پالیسی کی تفصیل بیان کرتی ہے۔ اس پالیسی کا کلیدی مقصد درج ذیل امور کو یقینی بنانا ہے: گاہکوں کی جانب سے پیش کی گئی تمام تشویشات/شکایات کا ازالہ مؤثر اور بروقت طریقے سے کیا جائے، جس سے ان کا اطمینان حاصل ہو۔

گاہکوں کی رائے کے ذریعے، ہم اپنے طریقہ کار اور مصنوعات میں بہتری لا سکیں۔ اگر گاہک اسے فراہم کردہ حل سے مطمئن نہ ہو، تو وہ اس معاملے کو ادارے کی بالائی سطح تک لے جا سکتا ہے۔

اس دستاویز کا مقصد گاہکوں کی شکایات نمٹانے کی اندرونی پالیسی بیان کرنا ہے۔ اس میں شکایت درج کرانے کے مختلف ذرائع، متعلقہ شعبے سے حل حاصل کرنے، اور طے شدہ مدت کے اندر گاہکوں کو حل کے ساتھ جواب دینے کا بیان ہے۔

کمپنی تمام گاہکوں کے ساتھ منصفانہ اور بلا تعصب سلوک کرے گی۔ کمپنی جسمانی/بصری طور پر معذور گاہکوں کے ساتھ امتیازی سلوک نہیں کرے گی۔

2.1 شکایت:

شکایت عدم اطمینان یا ناراضی کا اظہار ہے، جو تحریری صورت میں یا برقی ذرائع سے یا ٹیلیفون پر کی گئی درخواست یا الزام کی شکل میں ہو، اور جس میں درج ذیل امور میں کوتاہی کا الزام لگاتی کوئی شکایت شامل ہو:

- True Credits Private Limited کی خدمات، مصنوعات، پالیسیوں میں،
- True Credits کے گاہکوں کو خدمات فراہم کرنے کے لیے True Credits کی جانب سے مقرر کردہ آؤٹ سورسنگ ایجنسیوں کی فراہم کردہ خدمات میں،
- ملازم کے رویے میں،
- قرض لینے والوں کی جانب سے پیش کردہ فن ٹیک/ڈیجیٹل قرض سے متعلق شکایات/مسائل نمٹانے میں،
- گاہک کی ذاتی (بشمول حساس ذاتی معلومات) اور مالی معلومات کی رازداری برقرار رکھنے/تحفظ میں۔

ڈیٹا میں ترمیم کی درخواست یا قرض کی مصنوعات/اسکیموں، شرح سود کے بارے میں استفسار یا دیگر ایسی درخواستیں جو گاہک خدمات کے ذریعے حل کی جا سکتی ہیں، شکایت نہیں ہیں۔

2.2 گاہک:

گاہک سے مراد وہ شخص ہے جس نے True Credits Private Limited سے قرض یا مالی سہولت حاصل کی ہو۔

2.3 شکایات میں مشمولات / معلومات

شکایت درج کراتے وقت، ہر شکایت میں درج ذیل معلومات ہونی چاہئیں:

- (a) گاہک کا مکمل نام۔
- (b) گاہک کا مکمل خط و کتابت کا پتہ۔
- (c) قرض آئی ڈی (Loan ID)۔
- (d) رجسٹرڈ موبائل نمبر/فون نمبر۔
- (e) ای میل پتہ، اگر کوئی ہو۔
- (f) شکایت کی تفصیلات۔
- (g) دستاویزی ثبوت، اگر درکار ہو

3. درج کرائی گئی شکایات کے لیے ازالہ نظام:

سطح 1 (i)	عام استفسارات یا شکایات کے لیے ہیلپ لائن نمبر پر کال کریں
	فون: 0120-4001028 (قابل ادائیگی نمبر). قومی تعطیلات کے علاوہ، پیر سے اتوار تک صبح 09:00 بجے سے رات 08:00 بجے کے درمیان فعال۔
سطح 1(ii)	ایپ کے ذریعے استفسارات درج کریں: "TrueBalance" ایپ کے "Help" سیکشن میں اپنا مسئلہ درج کریں
	پہلے جواب کا وقت: 48 گھنٹوں کے اندر (2 کام کے دن)
	پہلے حل کا وقت: 3-5 کام کے دن
	اگر کسی معاملے میں اضافی وقت درکار ہو، تو True Balance گاہکوں کو تاخیر کی وجہ سے آگاہ کرے گا اور مسئلے کے حل کے لیے متوقع مدت فراہم کرے گا۔
سطح 1(iii)	رجسٹرڈ موبائل نمبر کے ساتھ "cs@truecredits.in" پر ای میل کریں
	پہلے جواب کا وقت: 48 گھنٹوں کے اندر (2 کام کے دن)
	پہلے حل کا وقت: 3-5 کام کے دن
	اگر کسی معاملے میں اضافی وقت درکار ہو، تو True Balance گاہکوں کو تاخیر کی وجہ سے آگاہ کرے گا اور مسئلے کے حل کے لیے متوقع مدت فراہم کرے گا۔
سطح 1(iv)	ڈاک کے ذریعے (خط کے ذریعے)
	Customer Care Department, True Credits Private Limited, Huda City Centre Metro Station, 5th floor, Sector - 29, Gurgaon, Haryana 122001, India.
سطح 1(v)	بذات خود حاضر ہو کر شکایت
	True Credits Private Limited, Huda City Centre Metro Station, 5th floor, Sector - 29, Gurgaon, Haryana 122001, India
سطح 2	اگر مختلف شکایات حل کرنے کے ذرائع سے رابطہ کرنے کے بعد بھی یا مذکورہ بالا مدتوں میں گاہک کا مسئلہ حل نہ ہو، یا گاہک ملنے والے جواب سے مطمئن نہ ہو، تو وہ درج ذیل سے رابطہ کر سکتا/سکتی ہے۔
	نوڈل افسر (Nodal Officer) – محترمہ Aisha Tahseen
	ای میل: grievance@truecredits.in
	رابطہ نمبر 7042137458 (اوقات: صبح 09:30 بجے سے شام 6:00 بجے تک)
	پہلے جواب کا وقت: 2 کام کے دن
سطح 3	حل کا وقت: 30 دنوں سے کم
	سطح 2 پر ملنے والے جواب سے غیر مطمئن گاہک معاملہ/استفسار/شکایات کو مزید آگے سطح 3 تک لے جا سکتا ہے
	-
	پرنسپل نوڈل افسر/شکایات ازالہ افسر (Principal Nodal Officer/Grievance Redressal Officer): محترمہ An jali Kapoor
	ای میل: nodalofficer.cg@truecredits.in

	رابطہ نمبر 8448746579 (اوقات: صبح 09:30 بجے سے شام 6:00 بجے تک)
	پتہ: True Credits Private Limited, Huda City Centre Metro Station, 5th floor, sector - 29, Gurgaon, Haryana 122001, India
	پہلے جواب کا وقت: 5 کام کے دن
	حل کا وقت: 30 دنوں سے کم
سطح 4 (آر بی آئی) محاسب / RBI (Ombudsman)	اگر گاہک موصول ہونے والے حل سے مطمئن نہ ہو یا اگر گاہک کو کمپنی سے 1 (ایک) ماہ کے اندر کوئی جواب نہ ملے، تو وہ سطح 4 سے رابطہ کر سکتا/سکتی ہے: گاہک درج ذیل حالات میں کمپنی کی خدمات میں کسی بھی کوتاہی کے ازالے کے لیے آر بی آئی محاسب (RBI Ombudsman) سے رابطہ کر سکتا ہے: a. شکایت کو کمپنی نے مکمل یا جزوی طور پر مسترد کر دیا ہو، اور گاہک جواب سے مطمئن نہ ہو؛ یا b. گاہک کو شکایت درج کرانے کے 30 دنوں کے اندر کوئی جواب موصول نہ ہوا ہو۔ شکایات https://cms.rbi.org.in پر آن لائن درج کرائی جا سکتی ہیں ای میل : crpc@rbi.org.in طبعی صورت میں : مقررہ فارم میں 160017 Reserve Bank of India, 4th Floor, Sector 17, Chandigarh - پر۔ ٹول فری نمبر - 14448 (صبح 9:30 سے شام 5:15 تک)۔

4. شکایات کی نگرانی

شکایت ٹکٹ	گاہک کو شکایت سے متعلق مستقبل کی تمام خط و کتابت کے لیے حوالہ نمبر پر مشتمل رسید/ٹکٹ 1 کام کے دن کے اندر دی جائے گی۔
	ڈیجیٹل ذرائع سے موصول ہونے والی تمام گاہک شکایات کی رسید ای میل کے ذریعے دی جائے گی۔
	متعدد ذرائع سے موصول ہونے والی گاہک شکایات کو ڈیجیٹل طور پر درج کرنے کے لیے ایک خودکار نظام تیار کیا جائے گا، جو شکایت کی صورتحال کی نگرانی اور اسے تازہ کرنے کے لیے بھی دستیاب ہوگا۔ ان میں سے ہر شکایت کو ایک منفرد نگرانی نمبر تفویض کیا جائے گا، جو مستقبل کے حوالے اور نگرانی کے مقاصد کے لیے گاہک کے ساتھ شیئر کیا جائے گا۔
	نوٹ - شکایت کے حوالہ نمبر کے بغیر کی گئی ایسکلیشنز کو شکایات نہیں سمجھا جائے گا۔
شکایات کو محفوظ کرنا	شکایت نمٹانے والے متعلقہ ٹیم اراکین کو گاہک کی شکایت کا حل فراہم کرنے کے لیے گاہک سے رابطہ کرنے کی معقول کوششیں کرنی چاہئیں، ترجیحاً اسی ذریعے سے جس کے ذریعے شکایت موصول ہوئی تھی۔
	گاہک کو حل فراہم کرنے کے بعد، متعلقہ شعبہ نظام میں ان شکایات کی صورتحال کو بند (closed) کے طور پر تازہ کرے گا۔ یہ شکایات بند شکایات کے بکٹ میں ظاہر ہوتی ہیں، جس کا ضرورت کے مطابق کسی بھی وقت دوبارہ جائزہ لیا جا سکتا ہے۔

4.1 کریڈٹ معلومات میں تاخیر/درستگی کے لیے گاہکوں کو معاوضہ

اگر شکایت کنندہ کی جانب سے TC/CIC کے پاس شکایت ابتدائی طور پر درج کرانے کی تاریخ سے تیس (30) کیلنڈر دنوں کی مدت کے اندر ان کی شکایت کا ازالہ نہ ہو، تو شکایت کنندگان فی کیلنڈر دن 100 ₹ معاوضے کے حقدار ہوں گے۔

اگر TC شکایت کنندہ یا کسی CIC کی جانب سے مطلع کیے جانے کے اکیس (21) کیلنڈر دنوں کے اندر مناسب درستگی یا اضافہ کر کے یا بصورت دیگر CICs کو تازہ کردہ کریڈٹ معلومات بھیجنے میں ناکام رہا ہو، تو TC شکایت کنندہ کو معاوضہ ادا کرے گا۔

معاوضے کی رقم شکایت کے ازالے کے پانچ (5) کام کے دنوں کے اندر شکایت کنندہ کے بینک اکاؤنٹ میں جمع کی جائے گی۔

یہ ہدایات 25 اپریل، 2024 سے لاگو ہیں۔

5. نگرانی اور رپورٹنگ

5.1 رپورٹنگ:

شکایات سے متعلق MIS اور رپورٹنگ کا نظام موجود ہے۔ یہ رپورٹ وقتاً فوقتاً جائزے کے لیے دیگر تجزیوں کے لیے ایک ان پٹ کے طور پر کام کرتی ہے۔

5.2 نگرانی:

شکایات کے ازالے کے لیے کی گئی کارروائیوں کو ظاہر کرنے والی صورتحال رپورٹ کے ساتھ گاہک شکایات رپورٹ/شکایات کے گوشوارے کا خلاصہ، بورڈ آف ڈائریکٹرز کے جائزے کے لیے سہ ماہی بنیاد پر ان کے سامنے پیش کیا جائے گا۔

شکایات کا تجزیہ درج ذیل معیارات پر کیا جاتا ہے
ان گاہک خدمات کے شعبوں کی شناخت کرنے کے لیے جن میں شکایات بار بار موصول ہوتی ہیں؛
شکایت کے بار بار پیش آنے والے ماخذ کی شناخت کرنے کے لیے؛
نظامی کوتاہیوں کی شناخت کرنے کے لیے؛ اور
شکایات ازالہ نظام کو مزید مؤثر بنانے کے لیے مناسب کارروائی شروع کرنے کے لیے

شکایات کی رپورٹ/گوشوارے میں درج ذیل معلومات شامل ہوں گی، یعنی،

سہ ماہی کے دوران CPGRAMS، کمپنی کے اپنے پلیٹ فارم/CMS وغیرہ سمیت تمام ذرائع سے موصول ہونے والی شکایات کی کل تعداد،
نمائندگی گئی اور زیر التوا شکایات کی تعداد نیز ان کی وجوہات۔
وہ معاملات جن میں ایپیلیں داخل کی گئی ہیں، ان کی تعداد
شکایات کے ازالے میں لگا ٹرن اراؤنڈ ٹائم (TAT) اور
وہ معاملات جن میں مدتوں کی، خواہ ضابطہ جاتی ہوں یا اندرونی، پابندی نہیں کی گئی، جو معلومات/رہنمائی کے لیے بورڈ کے سامنے پیش کیے جائیں گے۔

6. پالیسی کا جائزہ

اس پالیسی کا جائزہ سالانہ وقفوں پر یا جب بھی بورڈ یا بورڈ کی گاہک خدمات کمیٹی ضروری سمجھے، لیا جائے گا۔

ضمیمہ الف

(ذیل میں دیا گیا ضمیمہ الف ریزرو بینک آف انڈیا کا مقرر کردہ شکایت فارم ہے، جو اپنے اصل مقررہ فارم میں انگریزی میں دیا گیا ہے۔)

FORM OF COMPLAINT (TO BE LODGED) WITH THE OMBUDSMAN

[Clause 11(2) of the Scheme]

(TO BE FILLED UP BY THE COMPLAINANT)

All the fields are mandatory except wherever indicated otherwise

To

The Ombudsman

Madam/Sir,

Sub: Complaint against(place of Regulated Entity's branch or office) of(name of the Regulated Entity)

Details of the complaint:

1. Name of the complainant

2. Age (years).....

3. Gender.....

4. Full address of the complainant

.....

.....

Pin Code

Phone No. (if available).....

Mobile Number.

E-mail (if available)

5. Complaint against (Name and full address of the branch or office of the Regulated Entity)

.....

Pin Code

6. Nature of relationship/account number (if any) with the Regulated Entity

.....

7. Transaction date and details, if available

.....
(a) Date of complaint already made by the complainant to the Regulated Entity

(Please enclose a copy of the complaint)

.....
(b) Whether any reminder was sent by the complainant? Yes/No

(Please enclose a copy of the reminder)

.....
8. Please tick the relevant box (Yes/No)

Whether your complaint:

(i)	is sub-judice/under arbitration ¹¹ ?	Yes	No
(ii)	is made through an advocate, except when the advocate is the aggrieved party?	Yes	No
(iii)	has already been dealt with or is under process on the same ground with the Ombudsman?	Yes	No
(iv)	is in the nature of general complaint/s against Management or Executives of a Regulated Entity?	Yes	No
(v)	is on account of a dispute between Regulated Entities?	Yes	No
(vi)	involves employer-employee relationship?	Yes	No

9. Subject matter of the complaint

.....
10. Details of the complaint:

(If space is not sufficient, please enclose a separate sheet)

.....
.....
.....
.....
.....

¹¹ **Complaint is sub-judice/under arbitration** if the complaint in respect of the same cause of action is already pending/dealt with on merits by any Court, Tribunal or Arbitrator or any other Authority, whether individually or jointly.

11. Whether any reply has been received from the Regulated Entity within a period of 30 days of receipt of the complaint by it? Yes/No
(if yes, please enclose a copy of the reply)

12. Relief sought from the Ombudsman

.....
.....

(Please enclose a copy of documentary proof, if any, in support of your claim)

13. Nature and extent of monetary loss, if any, claimed by the complainant by way of compensation (please refer to clauses 15 (4) & 15 (5) of the Scheme)

Rs.....
.....

14. List of documents enclosed:

Declaration

(i) I/We, the complainant/s herein declare that:

a) the information furnished above is true and correct; and

b) I/We have not concealed or misrepresented any fact stated above, and in the documents submitted herewith.

(ii) The complaint is filed before the expiry of a period of one year reckoned in accordance with the provisions of clause 10 (2) of the Scheme.

Yours faithfully

(Signature of the Complainant/Authorised Representative)

AUTHORISATION

If the complainant wants to authorise a representative to appear and make submission on her/his behalf before the Ombudsman, the following declaration should be submitted:

I/We hereby nominate Shri/Smt..... as
my/our authorised representative whose contact details are as below:

Full Address
.....
.....

Pin Code

Phone No:.....

Mobile Number.

E-mail

(Signature of the Complainant)