True Credits Private Limited

வாடிக்கையாளர் குறைதீர்ப்புக் கொள்கை

ஆவண எண்: TC-CGRP

(இந்தக் கொள்கை 12 ஆகஸ்ட் 2026 அன்று இயக்குநர் குழுவால் மறுஆய்வு செய்யப்பட்டு அனுமதிக்கப்பட்டது.)

ஆவண விவரங்கள்

விவரம்	விவரங்கள்
தலைப்பு	வாடிக்கையாளர் குறைதீர்ப்புக் கொள்கை
பதிப்பு	V0.9
வகைப்பாடு	பொது
வெளியிடப்பட்ட தேதி	செப்டம்பர் 27, 2017
விளக்கம்	வாடிக்கையாளர்களின் குறைகளைத் திறமையான மற்றும் செயல்திறன் மிக்க முறையில் தீர்ப்பது.
சமீபத்திய மறுஆய்வு தேதி	12 ஆகஸ்ட் 2026
காப்பாளர்	வாடிக்கையாளர் அனுபவம்
அனுமதித்தவர்/ மறுஆய்வு செய்தவர்	குழு
உரிமையாளர்	வாடிக்கையாளர் அனுபவக் குழு

பொருளடக்கம்

1. அறிமுகம்.......... 4
2. நோக்கம்.......... 4
2.1 புகார்:.......... 4
2.2 வாடிக்கையாளர்:.......... 5
2.3 புகார்களில் இருக்க வேண்டிய உள்ளடக்கம் / தகவல்.......... 5
3. எழுப்பப்பட்ட குறைகளுக்கான குறைதீர்ப்பு வழிமுறை:.......... 6
4. புகார்களைக் கண்காணித்தல்.......... 7
4.1 கடன் தகவலின் தாமதம்/திருத்தத்திற்காக வாடிக்கையாளர்களுக்கு இழப்பீடு.......... 8
5. மேற்பார்வை மற்றும் அறிக்கையிடல்.......... 8
5.1 அறிக்கையிடல்:.......... 8
5.2 மேற்பார்வை:.......... 8
6. கொள்கை மறுஆய்வு.......... 9

1. அறிமுகம்

இந்தப் போட்டி நிறைந்த சந்தைச் சூழலில், வாடிக்கையாளர் புகார்களைத் தீர்க்க/கவனிக்க வலுவான ஒரு வழிமுறையை True Credits (‘TC’ அல்லது ‘நிறுவனம்’) கொண்டிருப்பது இன்றியமையாதது. தொடர்ச்சியான வாடிக்கையாளர் திருப்தி, வாடிக்கையாளர் தக்கவைப்பு மற்றும் வணிகத்தின் நிலைத்த வளர்ச்சியை உறுதி செய்யும் வகையில், மிக உயர்ந்த தரமான வாடிக்கையாளர் சேவையை வழங்குவதே TC-இன் நோக்கம். வாடிக்கையாளர் சேவையை நோக்கிய தொடர்ச்சியான மற்றும் குவிந்த அணுகுமுறையை TC கொண்டிருக்கவும், வாடிக்கையாளர் குறைகளைத் திறம்படத் தீர்ப்பதற்கான ஒரு வழிமுறையைச் செயல்படுத்தவும், இந்தக் கொள்கை TC-க்கான ஒரு கட்டமைக்கப்பட்ட குறைதீர்ப்பு வழிமுறையை வரையறுக்கிறது.

2. நோக்கம்

ஒரு சேவை நிறுவனமாக, வாடிக்கையாளர் சேவை மற்றும் திருப்தியில் கவனம் செலுத்துவது எங்களின் முதன்மைப் பொறுப்பாகும். இந்த ஆவணம் வாடிக்கையாளர் புகார்களைத் தீர்ப்பதற்கான கொள்கையை விரிவாக விளக்குகிறது. இந்தக் கொள்கையின் முக்கிய நோக்கம் பின்வருவனவற்றை உறுதி செய்வதாகும்:
வாடிக்கையாளர்களால் எழுப்பப்படும் அனைத்து கவலைகள்/புகார்களும் திறம்பட மற்றும் உரிய நேரத்தில் தீர்க்கப்பட்டு, அவர்களின் திருப்திக்கு வழிவகுக்க வேண்டும்.
வாடிக்கையாளர்களின் கருத்துகள் மூலம், எங்கள் செயல்முறைகள் மற்றும் தயாரிப்புகளை மேம்படுத்த எங்களால் இயலும்.
வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கப்பட்ட தீர்வால் அவர் திருப்தி அடையாத நிலையில், அவர் அந்தப் பிரச்சினையை நிறுவனத்தின் உயர் நிலைக்கு எடுத்துச் செல்லலாம்.

வாடிக்கையாளர் புகார்களைக் கையாள்வதற்கான உள்நிலைக் கொள்கையை விவரிப்பதே இந்த ஆவணத்தின் நோக்கம். புகாரைப் பதிவு செய்வதற்கான பல்வேறு வழிகள், சம்பந்தப்பட்ட துறையிலிருந்து தீர்வுகளைப் பெறுவது மற்றும் உறுதியளிக்கப்பட்ட காலத்திற்குள் வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தீர்வுடன் பதிலளிப்பது ஆகியவற்றை இது விவரிக்கிறது.

நிறுவனம் அனைத்து வாடிக்கையாளர்களையும் நியாயமாகவும் பாரபட்சமின்றியும் நடத்தும். உடல்/பார்வைத் திறன் குறைபாடுள்ள வாடிக்கையாளர்களுக்கு எதிராக நிறுவனம் பாரபட்சம் காட்டாது.

2.1 புகார்:

புகார் என்பது எழுத்து வடிவில் அல்லது மின்னணு வழிமுறைகள் மூலம் அல்லது தொலைபேசி வழியாக முன்வைக்கப்படும் விண்ணப்பம் அல்லது குற்றச்சாட்டு வடிவில் வெளிப்படுத்தப்படும் அதிருப்தி அல்லது வெறுப்பின் வெளிப்பாடாகும், மேலும் பின்வருவனவற்றில் குறைபாடு இருப்பதாகக் கூறும் ஒரு குறையை உள்ளடக்கியிருக்கும்:

- True Credits Private Limited-இன் சேவைகள், தயாரிப்புகள், கொள்கைகளில்,
- True Credits-இன் வாடிக்கையாளர்களுக்குச் சேவை வழங்குவதற்காக True Credits-ஆல் நியமிக்கப்பட்ட வெளிமூல (outsourcing) நிறுவனங்களால் வழங்கப்படும் சேவைகளில்,
- பணியாளரின் நடத்தையில்,
- கடன் பெறுநர்களால் எழுப்பப்படும் ஃபின்டெக்/டிஜிட்டல் கடன் தொடர்பான புகார்கள்/பிரச்சினைகளைக் கையாள்வதில்,
- வாடிக்கையாளரின் தனிநபர் (உணர்திறன் மிக்க தனிநபர் தகவல் உள்ளிட்ட) மற்றும் நிதித் தகவலின் ரகசியத்தன்மையைப் பேணுவதில்/பாதுகாப்பதில்.

தரவுத் திருத்தத்திற்கான கோரிக்கை அல்லது கடன் தயாரிப்புகள்/திட்டங்கள், வட்டி விகிதங்கள் குறித்த விசாரணை அல்லது வாடிக்கையாளர் சேவையால் தீர்க்கக்கூடிய பிற கோரிக்கைகள் புகார் அல்ல.

2.2 வாடிக்கையாளர்:

வாடிக்கையாளர் என்பது True Credits Private Limited-இலிருந்து கடன் அல்லது நிதி வசதியைப் பெற்ற நபரைக் குறிக்கும்.

2.3 புகார்களில் இருக்க வேண்டிய உள்ளடக்கம் / தகவல்

புகாரை எழுப்பும்போது, ஒவ்வொரு புகாரிலும் பின்வரும் தகவல் இருக்க வேண்டும்:

a) வாடிக்கையாளரின் முழுப் பெயர்.
b) வாடிக்கையாளரின் முழுத் தொடர்பு முகவரி.
c) கடன் ஐடி (Loan ID).
d) பதிவுசெய்யப்பட்ட கைபேசி எண்/தொலைபேசி எண்.
e) மின்னஞ்சல் முகவரி, ஏதேனும் இருந்தால்.
f) புகாரின் விவரங்கள்.
g) ஆவணச் சான்று, தேவைப்பட்டால்

3. எழுப்பப்பட்ட குறைகளுக்கான குறைதீர்ப்பு வழிமுறை:

நிலை 1 (i)	பொது விசாரணைகள் அல்லது புகார்களுக்கு உதவி எண்ணை அழைக்கவும்
	தொலைபேசி: 0120-4001028 (கட்டணம் செலுத்த வேண்டிய எண்). தேசிய விடுமுறை நாட்களைத் தவிர்த்து, திங்கள் முதல் ஞாயிறு வரை காலை 09:00 மணி முதல் இரவு 08:00 மணி வரை இயங்கும்.
நிலை 1(ii)	ஆப் மூலம் வினவல்களைப் பதிவு செய்யவும்: "TrueBalance" ஆப்-இல் "Help" பகுதியில் உங்கள் பிரச்சினையை எழுப்பவும்
	முதல் பதில் நேரம்: 48 மணி நேரத்திற்குள் (2 வேலை நாட்கள்)
	முதல் தீர்வு நேரம்: 3-5 வேலை நாட்கள்
	ஏதேனும் வழக்குக்குக் கூடுதல் நேரம் தேவைப்பட்டால், தாமதத்திற்கான காரணத்தை True Balance வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெரிவிக்கும் மேலும் பிரச்சினையைத் தீர்ப்பதற்கான எதிர்பார்க்கப்படும் கால வரம்புகளை வழங்கும்.
நிலை 1(iii)	பதிவுசெய்யப்பட்ட கைபேசி எண்ணுடன் "cs@truecredits.in" என்ற முகவரிக்கு மின்னஞ்சல் அனுப்பவும்
	முதல் பதில் நேரம்: 48 மணி நேரத்திற்குள் (2 வேலை நாட்கள்)
	முதல் தீர்வு நேரம்: 3-5 வேலை நாட்கள்
	ஏதேனும் வழக்குக்குக் கூடுதல் நேரம் தேவைப்பட்டால், தாமதத்திற்கான காரணத்தை True Balance வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெரிவிக்கும் மேலும் பிரச்சினையைத் தீர்ப்பதற்கான எதிர்பார்க்கப்படும் கால வரம்புகளை வழங்கும்.
நிலை 1(iv)	தபால் மூலம் (கடிதம் வழியாக)
	Customer Care Department, True Credits Private Limited, Huda City Centre Metro Station, 5th floor, Sector - 29, Gurgaon, Haryana 122001, India.
நிலை 1(v)	நேரில் புகார்
	True Credits Private Limited, Huda City Centre Metro Station, 5th floor, Sector - 29, Gurgaon, Haryana 122001, India
நிலை 2	பல்வேறு புகார் தீர்வு வழிகளைத் தொடர்பு கொண்ட பிறகும் அல்லது மேலே குறிப்பிடப்பட்ட கால வரம்புகளுக்குள்ளும் வாடிக்கையாளரின் பிரச்சினை தீர்க்கப்படாவிட்டால், அல்லது பெறப்பட்ட பதிலால் வாடிக்கையாளர் திருப்தி அடையாவிட்டால், அவர்/அவள் பின்வருபவரைத் தொடர்பு கொள்ளலாம்.
	நோடல் அதிகாரி (Nodal Officer) – திருமதி/செல்வி Aisha Tahseen
	மின்னஞ்சல்: grievance@truecredits.in தொடர்பு எண். 7042137458 (நேரம்: காலை 09:30 மணி முதல் மாலை 6:00 மணி வரை)
	முதல் பதில் நேரம்: 2 வேலை நாட்கள்
	தீர்வு நேரம்: 30 நாட்களுக்கும் குறைவு
நிலை 3	நிலை 2-இல் பெறப்பட்ட பதிலால் திருப்தி அடையாத வாடிக்கையாளர், விவகாரம்/வினவல்/புகார்களை மேலும் நிலை 3-க்கு எடுத்துச் செல்லலாம் -
	முதன்மை நோடல் அதிகாரி/குறைதீர்ப்பு அதிகாரி (Principal Nodal

	Officer/Grievance Redressal Officer): திருமதி/செல்வி Anjali Kapoor
	மின்னஞ்சல்: nodalofficer.cg@truecredits.in
	தொடர்பு எண். 8448746579 (நேரம்: காலை 09:30 மணி முதல் மாலை 6:00 மணி வரை)
	முகவரி: True Credits Private Limited, Huda City Centre Metro Station, 5th floor, sector - 29, Gurgaon, Haryana 122001, India
	முதல் பதில் நேரம்: 5 வேலை நாட்கள்
	தீர்வு நேரம்: 30 நாட்களுக்கும் குறைவு
நிலை 4 (RBI நியாயங்காவலர் / RBI Ombudsman)	பெறப்பட்ட தீர்வால் வாடிக்கையாளர் திருப்தி அடையாவிட்டால் அல்லது 1 (ஒரு) மாதத்திற்குள் நிறுவனத்திடமிருந்து வாடிக்கையாளருக்கு எந்தத் தகவலும் கிடைக்காவிட்டால், அவர்/அவள் நிலை 4-ஐ அணுகலாம்: பின்வரும் சூழ்நிலைகளில் நிறுவனத்தின் சேவையில் ஏதேனும் குறைபாட்டைத் தீர்ப்பதற்காக வாடிக்கையாளர் RBI நியாயங்காவலரை (RBI Ombudsman) அணுகலாம்: a. புகார் நிறுவனத்தால் முழுமையாக அல்லது பகுதியாக நிராகரிக்கப்பட்டிருந்தால், மேலும் அந்தப் பதிலால் வாடிக்கையாளர் திருப்தி அடையாவிட்டால்; அல்லது b. புகாரைப் பதிவு செய்த 30 நாட்களுக்குள் வாடிக்கையாளருக்கு எந்தப் பதிலும் கிடைக்காவிட்டால்.
	புகார்களை https://cms.rbi.org.in இணையதளத்தில் ஆன்லைனில் பதிவு செய்யலாம் மின்னஞ்சல் : crpc@rbi.org.in; நேரடி முறையில் : நிர்ணயிக்கப்பட்ட வடிவத்தில் Reserve Bank of India, 4th Floor, Sector 17, Chandigarh - 160017 என்ற முகவரிக்கு. கட்டணமில்லா எண் – 14448 (காலை 9:30 மணி முதல் மாலை 5:15 மணி வரை).

4. புகார்களைக் கண்காணித்தல்

புகார் டிக்கெட்	புகார் தொடர்பான அனைத்து எதிர்கால தொடர்புகளுக்கும் ஒரு குறிப்பு எண்ணைக் கொண்ட ஒப்புகை/டிக்கெட் 1 வேலை நாளுக்குள் வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கப்படும்.
	டிஜிட்டல் வழிகள் மூலம் பெறப்படும் அனைத்து வாடிக்கையாளர் புகார்களுக்கும் மின்னஞ்சல் மூலம் ஒப்புகை அளிக்கப்படும்.
	பல்வேறு வழிகள் மூலம் பெறப்படும் வாடிக்கையாளர் புகார்களை டிஜிட்டல் முறையில் பதிவு செய்ய ஒரு தானியங்கி அமைப்பு உருவாக்கப்படும், இது புகாரின் நிலையைக் கண்காணிக்கவும் புதுப்பிக்கவும் அணுகக்கூடியதாக இருக்கும். இந்தப் புகார்கள் ஒவ்வொன்றுக்கும் ஒரு தனித்துவமான கண்காணிப்பு எண் வழங்கப்படும், இது எதிர்கால குறிப்பு மற்றும் கண்காணிப்பு நோக்கங்களுக்காக வாடிக்கையாளருடன் பங்கிடப்படும். குறிப்பு – புகார் குறிப்பு எண் இல்லாத எஸ்கலேஷன்கள் புகார்களாகக் கருதப்படாது.
	புகாரைக் கையாளும் சம்பந்தப்பட்ட குழு உறுப்பினர்கள், வாடிக்கையாளரின் புகாருக்குத் தீர்வு வழங்குவதற்காக

	வாடிக்கையாளரைத் தொடர்பு கொள்ள நியாயமான முயற்சிகளை எடுக்க வேண்டும், முடிந்தவரை புகார் பெறப்பட்ட அதே முறையில்.
புகார்கள் காப்பகப்படுத்துதல்	வாடிக்கையாளருக்குத் தீர்வு வழங்கப்பட்ட பிறகு, சம்பந்தப்பட்ட துறை இந்தப் புகார்களின் நிலையை அமைப்பில் மூடப்பட்டதாக (closed) புதுப்பிக்க வேண்டும். இந்தப் புகார்கள் மூடப்பட்ட புகார் பட்டியலில் பிரதிபலிக்கின்றன, தேவைப்படும்போது எந்த நேரத்திலும் அதை மீண்டும் பரிசோதிக்க முடியும்.

4.1 கடன் தகவலின் தாமதம்/திருத்தத்திற்காக வாடிக்கையாளர்களுக்கு இழப்பீடு

புகார்தாரரால் TC/CIC-இடம் புகார் முதலில் பதிவு செய்யப்பட்ட தேதியிலிருந்து முப்பது (30) நாள்காட்டி நாட்களுக்குள் அவர்களின் புகார் தீர்க்கப்படாவிட்டால், புகார்தாரர்கள் ஒரு நாள்காட்டி நாளுக்கு ₹100 இழப்பீடு பெறத் தகுதியுடையவர்கள்.

புகார்தாரர் அல்லது ஒரு CIC-ஆல் தெரிவிக்கப்பட்ட இருபத்தி ஒன்று (21) நாள்காட்டி நாட்களுக்குள், உரிய திருத்தம் அல்லது சேர்க்கை செய்து அல்லது வேறு வகையில் புதுப்பிக்கப்பட்ட கடன் தகவலை CIC-களுக்கு அனுப்பத் TC தவறியிருந்தால், TC புகார்தாரருக்கு இழப்பீடு வழங்கும்.

இழப்பீட்டுத் தொகை, புகார் தீர்க்கப்பட்ட ஐந்து (5) வேலை நாட்களுக்குள் புகார்தாரரின் வங்கிக் கணக்கில் வரவு வைக்கப்படும்.

இந்த வழிகாட்டுதல்கள் ஏப்ரல் 25, 2024 முதல் பொருந்தும்.

5. மேற்பார்வை மற்றும் அறிக்கையிடல்

5.1 அறிக்கையிடல்:

புகார்கள் தொடர்பான MIS மற்றும் அறிக்கையிடல் அமைப்பு உள்ளது. இந்த அறிக்கை, காலமுறை மறுஆய்வுக்காகப் பிற பகுப்பாய்வுகளுக்கு ஒரு உள்ளீடாகச் செயல்படுகிறது.

5.2 மேற்பார்வை:

புகார்களைத் தீர்ப்பதற்கு எடுக்கப்பட்ட நடவடிக்கைகளைக் குறிக்கும் அதன் நிலை அறிக்கையுடன், வாடிக்கையாளர் குறை அறிக்கை/புகார்கள் அறிக்கையின் சுருக்கம், இயக்குநர் குழுவின் மறுஆய்வுக்காக காலாண்டு அடிப்படையில் அவர்கள் முன் வைக்கப்படும்.

புகார்கள் கீழ்க்காணும் அளவுருக்களின் அடிப்படையில் பகுப்பாய்வு செய்யப்பட வேண்டும்
புகார்கள் அடிக்கடி பெறப்படும் வாடிக்கையாளர் சேவைப் பகுதிகளைக் கண்டறிவதற்கு;
புகாரின் அடிக்கடி நிகழும் மூலத்தைக் கண்டறிவதற்கு;
அமைப்புசார் குறைபாடுகளைக் கண்டறிவதற்கு; மற்றும்
குறைதீர்ப்பு வழிமுறையை மேலும் திறம்படச் செய்வதற்கு உரிய நடவடிக்கையைத் தொடங்குவதற்கு

புகார்களின் அறிக்கை/விவரப்பட்டியலில் பின்வரும் தகவல்கள் இருக்க வேண்டும், அதாவது,

காலாண்டின் போது CPGRAMS, நிறுவனத்தின் சொந்த தளம்/CMS உள்ளிட்ட அனைத்து வழிகள் மூலமும் பெறப்பட்ட புகார்களின் மொத்த எண்ணிக்கை, தீர்க்கப்பட்டவை மற்றும் நிலுவையில் உள்ளவை அவற்றின் காரணங்களுடன்.
மேல்முறையீடுகள் தாக்கல் செய்யப்பட்ட வழக்குகளின் எண்ணிக்கை

குறைதீர்ப்புக்கு எடுத்துக்கொள்ளப்பட்ட டர்ன் அரவுண்ட் டைம் (TAT) மற்றும் ஒழுங்குமுறை சார்ந்ததோ அல்லது உள்நிலையானதோ, கால வரம்புகள் கடைப்பிடிக்கப்படாத வழக்குகள், இவை தகவல்/வழிகாட்டுதலுக்காக குழுவின் முன் வைக்கப்படும்.

6. கொள்கை மறுஆய்வு

இந்தக் கொள்கை ஆண்டுதோறும் அல்லது குழு அல்லது குழுவின் வாடிக்கையாளர் சேவைக் குழுவால் தேவை எனக் கருதப்படும்போதெல்லாம் மறுஆய்வு செய்யப்படும்.

இணைப்பு A

*(**கீழே உள்ள இணைப்பு** A **என்பது இந்திய ரிசர்வ் வங்கியால் நிர்ணயிக்கப்பட்ட புகார் படிவம் ஆகும்**, **இது அதன் அசல் நிர்ணயிக்கப்பட்ட வடிவத்தில் ஆங்கிலத்தில் தரப்பட்டுள்ளது**.)*

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)