**True Credits Private Limited**

# গ্রাহক অভিযোগ নিরসন নীতি

নথি নম্বর: TC-CGRP

*(এই নীতি পরিচালকমণ্ডলী কর্তৃক 12 আগস্ট 2026 তারিখে পর্যালোচিত ও অনুমোদিত হয়েছে।)*

# নথির বিবরণ

| বিষয় | বিবরণ |
|---|---|
| শিরোনাম | গ্রাহক অভিযোগ নিরসন নীতি |
| সংস্করণ | V0.9 |
| শ্রেণিবিভাগ | সর্বজনীন |
| প্রকাশের তারিখ | সেপ্টেম্বর 27, 2017 |
| বর্ণনা | গ্রাহকদের অভিযোগগুলি কার্যকর ও দক্ষ পদ্ধতিতে নিরসন করা। |
| সর্বশেষ পর্যালোচনার তারিখ | 12 আগস্ট 2026 |
| রক্ষক | গ্রাহক অভিজ্ঞতা |
| অনুমোদনকারী/ পর্যালোচনাকারী | বোর্ড |
| মালিক | গ্রাহক অভিজ্ঞতা দল |

**সূচিপত্র**

1. ভূমিকা.................... 4
2. উদ্দেশ্য.................... 4
2.1 অভিযোগ:.................... 4
2.2 গ্রাহক:.................... 4
2.3 অভিযোগে অন্তর্ভুক্ত বিষয়বস্তু / তথ্য.................... 4
3. উত্থাপিত অভিযোগের জন্য নিরসন ব্যবস্থা:.................... 6
4. অভিযোগ ট্র্যাকিং.................... 7
4.1 ক্রেডিট তথ্যের বিলম্ব/সংশোধনের জন্য গ্রাহকদের ক্ষতিপূরণ.................... 7
5. তত্ত্বাবধান ও প্রতিবেদন.................... 8
5.1 প্রতিবেদন:.................... 8
5.2 তত্ত্বাবধান:.................... 8
6. নীতি পর্যালোচনা.................... 8

## 1. ভূমিকা

এই প্রতিযোগিতামূলক বাজার পরিস্থিতিতে, গ্রাহক অভিযোগ নিরসন/সমাধানের জন্য একটি সুদৃঢ় ব্যবস্থা থাকা True Credits ('TC' অথবা 'কোম্পানি')-এর জন্য অপরিহার্য। নিরবচ্ছিন্ন গ্রাহক সন্তুষ্টি, গ্রাহক ধরে রাখা এবং ব্যবসার টেকসই বৃদ্ধি নিশ্চিত করতে সর্বোচ্চ গুণমানের গ্রাহক পরিষেবা প্রদান করাই TC-এর লক্ষ্য। গ্রাহক পরিষেবার প্রতি একটি ধারাবাহিক ও কেন্দ্রীভূত দৃষ্টিভঙ্গি গ্রহণ করতে এবং গ্রাহক অভিযোগের কার্যকর নিরসনের জন্য একটি ব্যবস্থা কার্যকর করতে, এই নীতি TC-এর জন্য একটি সুসংগঠিত অভিযোগ নিরসন ব্যবস্থার রূপরেখা প্রদান করে।

## 2. উদ্দেশ্য

একটি পরিষেবা সংস্থা হিসাবে, গ্রাহক পরিষেবা ও সন্তুষ্টির উপর মনোনিবেশ করা আমাদের প্রাথমিক দায়িত্ব। এই নথিতে গ্রাহক অভিযোগ নিরসনের নীতির বিশদ বিবরণ দেওয়া হয়েছে। এই নীতির মূল উদ্দেশ্য নিম্নলিখিত বিষয়গুলি নিশ্চিত করা:
গ্রাহকদের দ্বারা উত্থাপিত সমস্ত উদ্বেগ/অভিযোগ কার্যকর ও সময়োপযোগী পদ্ধতিতে নিরসন করা হয়, যা তাঁদের সন্তুষ্টির দিকে নিয়ে যায়।
গ্রাহকদের মতামতের মাধ্যমে, আমরা আমাদের প্রক্রিয়া ও পণ্যের উন্নতি করতে সক্ষম হই।
গ্রাহক তাঁকে প্রদত্ত সমাধানে সন্তুষ্ট না হলে, তিনি বিষয়টি সংস্থার উচ্চতর স্তরে উত্থাপন করতে পারেন।

এই নথির উদ্দেশ্য গ্রাহক অভিযোগ পরিচালনার অভ্যন্তরীণ নীতি বর্ণনা করা। এটি অভিযোগ দাখিলের বিভিন্ন মাধ্যম, সংশ্লিষ্ট বিভাগ থেকে সমাধান প্রাপ্তি, এবং প্রতিশ্রুত সময়ের মধ্যে গ্রাহকদের সমাধানসহ উত্তর প্রদানের বর্ণনা দেয়।

কোম্পানি সমস্ত গ্রাহকের সঙ্গে ন্যায্য ও পক্ষপাতহীন আচরণ করবে। কোম্পানি শারীরিক/দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী গ্রাহকদের প্রতি বৈষম্য করবে না।

### 2.1 অভিযোগ:

অভিযোগ হল অসন্তোষ বা ক্ষোভের একটি প্রকাশ, যা লিখিতভাবে বা ইলেকট্রনিক মাধ্যমে বা ফোনে করা কোনও নিবেদন বা অভিযোগের আকারে হয় এবং যাতে নিম্নলিখিত বিষয়ে ঘাটতির অভিযোগ সংবলিত থাকে:

- True Credits Private Limited-এর পরিষেবা, পণ্য, নীতিতে,
- True Credits-এর গ্রাহকদের পরিষেবা প্রদানের জন্য True Credits কর্তৃক নিযুক্ত আউটসোর্সিং সংস্থাগুলি দ্বারা প্রদত্ত পরিষেবায়,
- কর্মচারীর আচরণে,
- ঋণগ্রহীতাদের দ্বারা উত্থাপিত ফিনটেক/ডিজিটাল ঋণ সম্পর্কিত অভিযোগ/সমস্যা মোকাবিলায়,
- গ্রাহকের ব্যক্তিগত (সংবেদনশীল ব্যক্তিগত তথ্য সহ) ও আর্থিক তথ্যের গোপনীয়তা রক্ষায়/সুরক্ষায়।

তথ্য পরিবর্তনের অনুরোধ বা ঋণ পণ্য/প্রকল্প, সুদের হার সম্পর্কে অনুসন্ধান বা গ্রাহক পরিচর্যা দ্বারা সমাধানযোগ্য অন্যান্য অনুরোধ অভিযোগ নয়।

### 2.2 গ্রাহক:

গ্রাহক অর্থে সেই ব্যক্তি, যিনি True Credits Private Limited থেকে ঋণ বা আর্থিক সুবিধা গ্রহণ করেছেন।

### 2.3 অভিযোগে অন্তর্ভুক্ত বিষয়বস্তু / তথ্য

অভিযোগ দাখিলের সময়, প্রতিটি অভিযোগে নিম্নলিখিত তথ্য থাকা উচিত:

a) গ্রাহকের সম্পূর্ণ নাম।
b) গ্রাহকের সম্পূর্ণ যোগাযোগের ঠিকানা।
c) ঋণ আইডি (Loan ID)।
d) নিবন্ধিত মোবাইল নম্বর/ফোন নম্বর।
e) ই-মেল ঠিকানা, যদি থাকে।
f) অভিযোগের বিবরণ।

g) নথিভিত্তিক প্রমাণ, যদি প্রয়োজন হয়

## 3. উত্থাপিত অভিযোগের জন্য নিরসন ব্যবস্থা:

| | |
|---|---|
| স্তর 1 (i) | সাধারণ অনুসন্ধান বা অভিযোগের জন্য হেল্পলাইন নম্বরে কল করুন |
| | ফোন: 0120-4001028 (প্রদেয় নম্বর)। জাতীয় ছুটির দিন ব্যতীত, সোমবার থেকে রবিবার সকাল 09:00 থেকে রাত 08:00 পর্যন্ত কার্যকর। |
| স্তর 1(ii) | অ্যাপের মাধ্যমে অনুসন্ধান নথিভুক্ত করুন: “TrueBalance” অ্যাপের “Help” বিভাগে আপনার সমস্যা উত্থাপন করুন |
| | প্রথম প্রতিক্রিয়ার সময়: 48 ঘণ্টার মধ্যে (2 কার্যদিবস) |
| | প্রথম নিরসনের সময়: 3-5 কার্যদিবস |
| | কোনও ক্ষেত্রে অতিরিক্ত সময়ের প্রয়োজন হলে, True Balance গ্রাহকদের বিলম্বের কারণ সম্পর্কে অবহিত করবে এবং সমস্যা নিরসনের প্রত্যাশিত সময়সীমা প্রদান করবে। |
| স্তর 1(iii) | নিবন্ধিত মোবাইল নম্বর সহ “cs@truecredits.in” -এ ই-মেল করুন |
| | প্রথম প্রতিক্রিয়ার সময়: 48 ঘণ্টার মধ্যে (2 কার্যদিবস) |
| | প্রথম নিরসনের সময়: 3-5 কার্যদিবস |
| | কোনও ক্ষেত্রে অতিরিক্ত সময়ের প্রয়োজন হলে, True Balance গ্রাহকদের বিলম্বের কারণ সম্পর্কে অবহিত করবে এবং সমস্যা নিরসনের প্রত্যাশিত সময়সীমা প্রদান করবে। |
| স্তর 1(iv) | ডাকযোগে (চিঠির মাধ্যমে) |
| | Customer Care Department, True Credits Private Limited, Huda City Centre Metro Station, 5th floor, Sector - 29, Gurgaon, Haryana 122001, India. |
| স্তর 1(v) | ব্যক্তিগতভাবে উপস্থিত হয়ে অভিযোগ |
| | True Credits Private Limited, Huda City Centre Metro Station, 5th floor, Sector - 29, Gurgaon, Haryana 122001, India |
| স্তর 2 | বিভিন্ন অভিযোগ নিরসন মাধ্যমে যোগাযোগ করার পরেও অথবা উপরে উল্লিখিত সময়সীমার মধ্যে গ্রাহকের সমস্যা নিরসন না হলে, অথবা গ্রাহক প্রাপ্ত উত্তরে সন্তুষ্ট না হলে, তিনি নিম্নলিখিত ব্যক্তির সঙ্গে যোগাযোগ করতে পারেন। |
| | নোডাল আধিকারিক (Nodal Officer) – শ্রীমতী/কুমারী Aisha Tahseen |
| | ই-মেল: grievance@truecredits.in<br>যোগাযোগ নং 7042137458 (সময়: সকাল 09:30 থেকে সন্ধ্যা 6:00 পর্যন্ত) |
| | প্রথম প্রতিক্রিয়ার সময়: 2 কার্যদিবস |
| | নিরসনের সময়: 30 দিনের কম |
| স্তর 3 | স্তর 2-এ প্রাপ্ত উত্তরে সন্তুষ্ট নন এমন গ্রাহক বিষয়/প্রশ্ন/অভিযোগগুলি আরও উপরে স্তর 3-এ উত্থাপন করতে পারেন - |
| | প্রধান নোডাল আধিকারিক/অভিযোগ নিরসন আধিকারিক (Principal Nodal Officer/Grievance Redressal Officer): শ্রীমতী/কুমারী Anjali Kapoor |
| | ই-মেল: nodalofficer.cg@truecredits.in |
| | যোগাযোগ নং 8448746579 (সময়: সকাল 09:30 থেকে সন্ধ্যা 6:00 পর্যন্ত) |

| | |
|---|---|
| | ঠিকানা: True Credits Private Limited, Huda City Centre Metro Station, 5th floor, sector - 29, Gurgaon, Haryana 122001, India |
| | প্রথম প্রতিক্রিয়ার সময়: 5 কার্যদিবস |
| | নিরসনের সময়: 30 দিনের কম |
| স্তর 4 (আরবিআই ন্যায়পাল / RBI Ombudsman) | গ্রাহক প্রাপ্ত নিরসনে সন্তুষ্ট না হলে অথবা গ্রাহক কোম্পানির কাছ থেকে 1 (এক) মাসের মধ্যে কোনও উত্তর না পেলে, তিনি স্তর 4-এ যোগাযোগ করতে পারেন:<br>গ্রাহক নিম্নলিখিত পরিস্থিতিতে কোম্পানির পরিষেবার যেকোনও ঘাটতির নিরসনের জন্য আরবিআই ন্যায়পাল (RBI Ombudsman)-এর কাছে যেতে পারেন:<br>a. অভিযোগটি কোম্পানি সম্পূর্ণ বা আংশিকভাবে প্রত্যাখ্যান করেছে এবং গ্রাহক সেই উত্তরে সন্তুষ্ট নন; অথবা<br>b. অভিযোগ দাখিলের 30 দিনের মধ্যে গ্রাহক কোনও উত্তর পাননি। |
| | অভিযোগ https://cms.rbi.org.in -এ অনলাইনে দাখিল করা যেতে পারে<br>ই-মেল : crpc@rbi.org.in;<br>সশরীর মাধ্যমে : নির্ধারিত প্রপত্রে Reserve Bank of India, 4th Floor, Sector 17, Chandigarh - 160017 -এ।<br>টোল-ফ্রি নম্বর – 14448 (সকাল 9:30 থেকে বিকেল 5:15 পর্যন্ত)। |

## 4. অভিযোগ ট্র্যাকিং

| | |
|---|---|
| অভিযোগ টিকিট | অভিযোগ সম্পর্কিত ভবিষ্যতের সমস্ত যোগাযোগের জন্য একটি রেফারেন্স নম্বর সংবলিত স্বীকৃতিপত্র/টিকিট গ্রাহককে 1 কার্যদিবসের মধ্যে প্রদান করা হবে। |
| | ডিজিটাল মাধ্যমে প্রাপ্ত সমস্ত গ্রাহক অভিযোগের স্বীকৃতি ই-মেলের মাধ্যমে জানানো হবে। |
| | বিভিন্ন মাধ্যমে প্রাপ্ত গ্রাহক অভিযোগ ডিজিটালভাবে নথিভুক্ত করার জন্য একটি স্বয়ংক্রিয় ব্যবস্থা তৈরি করা হবে, যা অভিযোগের স্থিতি পর্যবেক্ষণ ও হালনাগাদ করার জন্যও উপলব্ধ থাকবে।<br>এই প্রতিটি অভিযোগের জন্য একটি অনন্য ট্র্যাকিং নম্বর নির্ধারিত হবে, যা ভবিষ্যতের রেফারেন্স ও পর্যবেক্ষণের উদ্দেশ্যে গ্রাহকের সঙ্গে ভাগ করা হবে।<br>দ্রষ্টব্য – অভিযোগ রেফারেন্স নম্বর ছাড়া করা এসকালেশন অভিযোগ হিসাবে গণ্য করা হবে না। |
| | অভিযোগ পরিচালনাকারী সংশ্লিষ্ট দলের সদস্যদের গ্রাহকের অভিযোগের সমাধান প্রদানের জন্য গ্রাহকের সঙ্গে যোগাযোগ করার যুক্তিসঙ্গত প্রচেষ্টা করা উচিত, যথাসম্ভব যে মাধ্যমে অভিযোগ প্রাপ্ত হয়েছিল সেই মাধ্যমেই। |
| অভিযোগ সংরক্ষণ | গ্রাহককে সমাধান প্রদানের পর, সংশ্লিষ্ট বিভাগ ব্যবস্থায় এই অভিযোগগুলির স্থিতি বন্ধ (closed) হিসাবে হালনাগাদ করবে। এই অভিযোগগুলি একটি বন্ধ অভিযোগের বাকেটে প্রতিফলিত হয়, প্রয়োজন অনুসারে যেকোনও সময়ে যা পুনরায় পরীক্ষা করা যেতে পারে। |

### 4.1 ক্রেডিট তথ্যের বিলম্ব/সংশোধনের জন্য গ্রাহকদের ক্ষতিপূরণ

অভিযোগকারী কর্তৃক TC/CIC-এর কাছে অভিযোগ প্রাথমিকভাবে দাখিলের তারিখ থেকে ত্রিশ (30) ক্যালেন্ডার দিনের মধ্যে তাঁদের অভিযোগ নিরসন না হলে, অভিযোগকারীগণ প্রতি ক্যালেন্ডার দিনে ₹100 ক্ষতিপূরণ পাওয়ার অধিকারী হবেন।

অভিযোগকারী বা কোনও CIC কর্তৃক অবহিত হওয়ার একুশ (21) ক্যালেন্ডার দিনের মধ্যে যথাযথ সংশোধন বা সংযোজন করে অথবা অন্যভাবে হালনাগাদ ক্রেডিট তথ্য CIC-গুলিতে পাঠাতে TC ব্যর্থ হলে, TC অভিযোগকারীকে ক্ষতিপূরণ প্রদান করবে।

ক্ষতিপূরণের পরিমাণ অভিযোগ নিরসনের পাঁচ (5) কার্যদিবসের মধ্যে অভিযোগকারীর ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্টে জমা করা হবে।

এই নির্দেশিকাগুলি  এপ্রিল 25, 2024 থেকে প্রযোজ্য।

## 5. তত্ত্বাবধান ও প্রতিবেদন

**5.1 প্রতিবেদন:**
অভিযোগ সম্পর্কিত MIS ও প্রতিবেদন ব্যবস্থা বিদ্যমান। এই প্রতিবেদনটি পর্যায়ক্রমিক পর্যালোচনার জন্য অন্যান্য বিশ্লেষণের একটি ইনপুট হিসাবে কাজ করে।

**5.2 তত্ত্বাবধান:**
অভিযোগ নিরসনের জন্য গৃহীত পদক্ষেপ নির্দেশ করে এমন স্থিতি প্রতিবেদনসহ গ্রাহক অভিযোগ প্রতিবেদন/অভিযোগের বিবরণীর সারসংক্ষেপ, পরিচালকমণ্ডলীর পর্যালোচনার জন্য ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে তাঁদের সমীপে উপস্থাপন করা হবে।

অভিযোগগুলি নিম্নলিখিত মানদণ্ডের ভিত্তিতে বিশ্লেষণ করতে হবে
যে গ্রাহক পরিষেবা ক্ষেত্রগুলিতে অভিযোগ প্রায়শই প্রাপ্ত হয় সেগুলি চিহ্নিত করতে;
অভিযোগের পুনঃপুন উৎস চিহ্নিত করতে;
ব্যবস্থাগত ঘাটতি চিহ্নিত করতে; এবং
অভিযোগ নিরসন ব্যবস্থাকে আরও কার্যকর করার জন্য যথাযথ পদক্ষেপ গ্রহণ করতে

অভিযোগের প্রতিবেদন/বিবরণীতে নিম্নলিখিত তথ্য অন্তর্ভুক্ত থাকবে, যথা,

ত্রৈমাসিকে CPGRAMS, কোম্পানির নিজস্ব প্ল্যাটফর্ম/CMS ইত্যাদি সহ সমস্ত মাধ্যম থেকে প্রাপ্ত অভিযোগের মোট সংখ্যা, নিষ্পত্তিকৃত ও বিচারাধীন অভিযোগের সংখ্যা এবং সেগুলির কারণ।
যে ক্ষেত্রগুলিতে আপিল দাখিল করা হয়েছে সেগুলির সংখ্যা
অভিযোগ নিরসনে গৃহীত টার্ন অ্যারাউন্ড টাইম (TAT) এবং
যে ক্ষেত্রগুলিতে নিয়ন্ত্রক অথবা অভ্যন্তরীণ সময়সীমা মেনে চলা হয়নি, যেগুলি তথ্য/দিশানির্দেশের জন্য বোর্ডের সমীপে উপস্থাপন করা হবে।

## 6. নীতি পর্যালোচনা

এই নীতি বার্ষিক অন্তরে অথবা বোর্ড বা বোর্ডের গ্রাহক পরিষেবা কমিটি কর্তৃক প্রয়োজন বিবেচিত হলে যেকোনও সময়ে পর্যালোচনা করা হবে।

***পরিশিষ্ট এ***

*(নিচে প্রদত্ত পরিশিষ্ট এ হল ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক কর্তৃক নির্ধারিত অভিযোগ প্রপত্র, যা তার মূল নির্ধারিত আকারে ইংরেজিতে প্রদান করা হয়েছে।)*

**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)