True Credits Private Limited

ग्राहक तक्रार निवारण धोरण

दस्तऐवज क्रमांक: TC-CGRP

(या धोरणाचे पुनरावलोकन व मान्यता संचालक मंडळाने 12 ऑगस्ट 2026 रोजी दिली.)

दस्तऐवज तपशील

बाब	तपशील
शीर्षक	ग्राहक तक्रार निवारण धोरण
आवृत्ती	V0.9
वर्गीकरण	सार्वजनिक
प्रकाशन दिनांक	27 सप्टेंबर, 2017
वर्णन	ग्राहकांच्या तक्रारींचे प्रभावी व कार्यक्षम पद्धतीने निवारण करणे.
नवीनतम पुनरावलोकन दिनांक	12 ऑगस्ट 2026
अभिरक्षक	ग्राहक अनुभव
मान्यता/पुनरावलोकन करणारे	मंडळ
मालक	ग्राहक अनुभव संघ

अनुक्रमणिका

1. प्रस्तावना....4
2. उद्दिष्ट....4
2.1 तक्रार:....4
2.2 ग्राहक:....4
2.3 तक्रारींमधील आशय / माहिती....4
3. नोंदविलेल्या तक्रारींसाठी निवारण यंत्रणा:....5
4. तक्रारींचा मागोवा....6
4.1 क्रेडिट माहितीच्या विलंब/दुरुस्तीसाठी ग्राहकांना नुकसानभरपाई....6
5. पर्यवेक्षण आणि अहवाल....7
5.1 अहवाल:....7
5.2 पर्यवेक्षण:....7
6. धोरण पुनरावलोकन....7

1. प्रस्तावना

या स्पर्धात्मक बाजार परिस्थितीत, ग्राहकांच्या तक्रारींचे निवारण/निराकरण करण्यासाठी एक भक्कम यंत्रणा असणे True Credits (‘TC’ अथवा ‘कंपनी’) साठी अत्यावश्यक आहे. निरंतर ग्राहक समाधान, ग्राहक टिकवून ठेवणे व व्यवसायाची शाश्वत वाढ सुनिश्चित करण्यासाठी सर्वोच्च गुणवत्तेची ग्राहक सेवा देणे हे TC चे उद्दिष्ट आहे. ग्राहक सेवेकडे निरंतर व केंद्रित दृष्टिकोन TC ने बाळगावा तसेच ग्राहकांच्या तक्रारींच्या प्रभावी निवारणासाठी एक यंत्रणा कार्यान्वित करावी, यासाठी हे धोरण TC साठी एक संरचित तक्रार निवारण यंत्रणा विशद करते.

2. उद्दिष्ट

एक सेवा संस्था म्हणून, ग्राहक सेवा व समाधान यावर लक्ष केंद्रित करणे ही आमची प्राथमिक जबाबदारी आहे. हा दस्तऐवज ग्राहकांच्या तक्रारींच्या निवारणाच्या धोरणाचा तपशील देतो. या धोरणाचे प्रमुख उद्दिष्ट पुढील गोष्टी सुनिश्चित करणे आहे:
ग्राहकांनी मांडलेल्या सर्व चिंता/तक्रारींचे निवारण प्रभावी व समयोचित पद्धतीने केले जावे, ज्यामुळे त्यांचे समाधान होईल.
ग्राहकांच्या अभिप्रायाद्वारे, आम्हाला आमच्या प्रक्रिया व उत्पादनांमध्ये सुधारणा करता येईल.
ग्राहकाला दिलेल्या निराकरणाबाबत तो समाधानी नसल्यास, तो हा मुद्दा संस्थेतील वरिष्ठ स्तरावर नेऊ शकतो.

ग्राहकांच्या तक्रारी हाताळण्याच्या अंतर्गत धोरणाचे वर्णन करणे हा या दस्तऐवजाचा उद्देश आहे. तक्रार नोंदविण्याचे विविध मार्ग, संबंधित विभागाकडून निराकरण प्राप्त करणे आणि वचनबद्ध कालावधीत ग्राहकांना निराकरणासह उत्तर देणे यांचे वर्णन यात आहे.

कंपनी सर्व ग्राहकांशी न्याय्य व पूर्वग्रहविरहित वर्तन करेल. कंपनी शारीरिक/दृष्टीदृष्ट्या दिव्यांग ग्राहकांशी भेदभाव करणार नाही.

2.1 तक्रार:

तक्रार म्हणजे लेखी स्वरूपात अथवा इलेक्ट्रॉनिक माध्यमाद्वारे अथवा दूरध्वनीवरून केलेल्या निवेदन अथवा आरोपाच्या स्वरूपातील असमाधान अथवा नाराजीची अभिव्यक्ती, ज्यामध्ये पुढील बाबींमध्ये कमतरता असल्याचा आरोप करणारी तक्रार समाविष्ट असते:

- True Credits Private Limited च्या सेवा, उत्पादने, धोरणांमध्ये,
- True Credits च्या ग्राहकांना सेवा देण्यासाठी True Credits ने नियुक्त केलेल्या बाह्यस्रोत (outsourcing) संस्थांनी दिलेल्या सेवांमध्ये,
- कर्मचाऱ्याच्या वर्तनामध्ये,
- कर्जदारांनी मांडलेल्या फिनटेक/डिजिटल कर्जविषयक तक्रारी/मुद्द्यांच्या हाताळणीमध्ये,
- ग्राहकाच्या वैयक्तिक (संवेदनशील वैयक्तिक माहितीसह) व वित्तीय माहितीची गोपनीयता राखण्यामध्ये/संरक्षणामध्ये.

डेटा बदलाची विनंती अथवा कर्ज उत्पादने/योजना, व्याजदर यांबाबतची विचारणा अथवा ग्राहक सेवेद्वारे निराकरण होऊ शकणाऱ्या इतर विनंत्या ही तक्रार नाही.

2.2 ग्राहक:

ग्राहक म्हणजे ज्या व्यक्तीने True Credits Private Limited कडून कर्ज अथवा वित्त सुविधा प्राप्त केली आहे अशी व्यक्ती.

2.3 तक्रारींमधील आशय / माहिती

तक्रार नोंदविताना, प्रत्येक तक्रारीमध्ये पुढील माहिती असावी:

a) ग्राहकाचे पूर्ण नाव.
b) ग्राहकाचा पूर्ण पत्रव्यवहाराचा पत्ता.
c) कर्ज आयडी (Loan ID).
d) नोंदणीकृत भ्रमणध्वनी क्रमांक/दूरध्वनी क्रमांक.
e) ई-मेल पत्ता, असल्यास.
f) तक्रारीचा तपशील.
g) दस्तऐवजी पुरावा, आवश्यक असल्यास

3. नोंदविलेल्या तक्रारींसाठी निवारण यंत्रणा:

स्तर 1 (i)	सर्वसाधारण विचारणा अथवा तक्रारींसाठी मदत क्रमांकावर संपर्क करा
	दूरध्वनी: 0120-4001028 (सशुल्क क्रमांक). राष्ट्रीय सुट्ट्या वगळून, सोमवार ते रविवार सकाळी 09:00 ते रात्री 08:00 दरम्यान कार्यरत.
स्तर 1(ii)	ॲपद्वारे विचारणा नोंदवा: “TrueBalance” ॲपमधील “Help” विभागात आपली अडचण नोंदवा
	प्रथम प्रतिसाद वेळ: 48 तासांच्या आत (2 कामकाजाचे दिवस)
	प्रथम निराकरण वेळ: 3-5 कामकाजाचे दिवस
	कोणत्याही प्रकरणास अतिरिक्त वेळ लागल्यास, विलंबाचे कारण True Balance ग्राहकांना कळवेल व मुद्द्याच्या निराकरणासाठी अपेक्षित कालमर्यादा देईल.
स्तर 1(iii)	नोंदणीकृत भ्रमणध्वनी क्रमांकासह “cs@truecredits.in” वर ई-मेल करा
	प्रथम प्रतिसाद वेळ: 48 तासांच्या आत (2 कामकाजाचे दिवस)
	प्रथम निराकरण वेळ: 3-5 कामकाजाचे दिवस
	कोणत्याही प्रकरणास अतिरिक्त वेळ लागल्यास, विलंबाचे कारण True Balance ग्राहकांना कळवेल व मुद्द्याच्या निराकरणासाठी अपेक्षित कालमर्यादा देईल.
स्तर 1(iv)	टपालाद्वारे (पत्राद्वारे)
	Customer Care Department, True Credits Private Limited, Huda City Centre Metro Station, 5th floor, Sector - 29, Gurgaon, Haryana 122001, India.
स्तर 1(v)	प्रत्यक्ष भेटून तक्रार
	True Credits Private Limited, Huda City Centre Metro Station, 5th floor, Sector - 29, Gurgaon, Haryana 122001, India
स्तर 2	विविध तक्रार निराकरण माध्यमांशी संपर्क साधल्यानंतरही अथवा वर नमूद कालमर्यादांमध्ये ग्राहकाच्या अडचणीचे निराकरण न झाल्यास, अथवा मिळालेल्या प्रतिसादाबाबत ग्राहक समाधानी नसल्यास, तो/ती पुढील व्यक्तीशी संपर्क करू शकतो/शकते.
	नोडल अधिकारी (Nodal Officer) – श्रीमती/कुमारी Aisha Tahseen
	ई-मेल: grievance@truecredits.in संपर्क क्र. 7042137458 (वेळ: सकाळी 09:30 ते सायं. 6:00)
	प्रथम प्रतिसाद वेळ: 2 कामकाजाचे दिवस
	निराकरण वेळ: 30 दिवसांपेक्षा कमी
स्तर 3	स्तर 2 वरील प्रतिसादाबाबत समाधानी नसलेला ग्राहक बाब/विचारणा/तक्रारी पुढे स्तर 3 कडे नेऊ शकतो -
	प्रधान नोडल अधिकारी/तक्रार निवारण अधिकारी (Principal Nodal Officer/Grievance Redressal Officer): श्रीमती/कुमारी Anjali Kapoor
	ई-मेल: nodalofficer.cg@truecredits.in
	संपर्क क्र. 8448746579 (वेळ: सकाळी 09:30 ते सायं. 6:00)

	पत्ता: True Credits Private Limited, Huda City Centre Metro Station, 5th floor, sector - 29, Gurgaon, Haryana 122001, India
	प्रथम प्रतिसाद वेळ: 5 कामकाजाचे दिवस
	निराकरण वेळ: 30 दिवसांपेक्षा कमी
स्तर 4 (आरबीआय लोकपाल / RBI Ombudsman)	मिळालेल्या निराकरणाबाबत ग्राहक समाधानी नसल्यास अथवा कंपनीकडून ग्राहकाला 1 (एक) महिन्याच्या आत कोणतेही उत्तर न मिळाल्यास, तो/ती स्तर 4 कडे संपर्क करू शकतो/शकते: पुढील परिस्थितींमध्ये कंपनीच्या सेवेतील कोणत्याही कमतरतेच्या निवारणासाठी ग्राहक आरबीआय लोकपाल (RBI Ombudsman) यांच्याकडे संपर्क करू शकतो: a. तक्रार कंपनीने पूर्णतः अथवा अंशतः फेटाळली असेल आणि ग्राहक त्या उत्तराबाबत समाधानी नसेल; अथवा b. तक्रार दाखल केल्यानंतर 30 दिवसांच्या आत ग्राहकाला कोणतेही उत्तर मिळाले नसेल.
	तक्रारी https://cms.rbi.org.in वर ऑनलाइन दाखल करता येतील ई-मेल : crpc@rbi.org.in; प्रत्यक्ष स्वरूपात : विहित नमुन्यात Reserve Bank of India, 4th Floor, Sector 17, Chandigarh - 160017 येथे. टोल-फ्री क्रमांक – 14448 (सकाळी 9:30 ते सायं. 5:15).

4. <u>तक्रारींचा मागोवा</u>

तक्रार तिकीट	तक्रारीसंबंधी भविष्यातील सर्व संवादासाठी संदर्भ क्रमांक असलेली पोचपावती/तिकीट ग्राहकाला 1 कामकाजाच्या दिवसाच्या आत दिली जाईल.
	डिजिटल माध्यमांद्वारे प्राप्त झालेल्या सर्व ग्राहक तक्रारींची पोचपावती ई-मेलद्वारे दिली जाईल.
	विविध माध्यमांद्वारे प्राप्त झालेल्या ग्राहक तक्रारी डिजिटल स्वरूपात नोंदविण्यासाठी एक स्वयंचलित प्रणाली विकसित केली जाईल, जी तक्रारीच्या स्थितीचे परीक्षण व अद्ययावतीकरण करण्यासाठीही उपलब्ध असेल. या प्रत्येक तक्रारीला एक अद्वितीय मागोवा क्रमांक दिला जाईल, जो भविष्यातील संदर्भ व परीक्षण उद्दिष्टांसाठी ग्राहकासोबत सहभागित केला जाईल. टीप – तक्रार संदर्भ क्रमांकाशिवाय केलेली एस्कलेशन तक्रारी म्हणून गणली जाणार नाहीत.
	तक्रार हाताळणाऱ्या संबंधित संघ सदस्यांनी ग्राहकाच्या तक्रारीचे निराकरण देण्यासाठी ग्राहकाशी संपर्क साधण्याचे वाजवी प्रयत्न करावेत, शक्यतो ज्या माध्यमाद्वारे तक्रार प्राप्त झाली त्याच माध्यमाद्वारे.
तक्रारींचे संग्रहण	ग्राहकाला निराकरण दिल्यानंतर, संबंधित विभाग या तक्रारींची स्थिती प्रणालीमध्ये बंद (closed) अशी अद्ययावत करेल. या तक्रारी बंद तक्रारींच्या बकेटमध्ये दिसतात, ज्याची आवश्यकतेनुसार कोणत्याही वेळी पुनर्तपासणी करता येते.

4.1 क्रेडिट माहितीच्या विलंब/दुरुस्तीसाठी ग्राहकांना नुकसानभरपाई

तक्रारदाराने TC/CIC कडे तक्रार प्रथम दाखल केल्याच्या दिनांकापासून तीस (30) कॅलेंडर दिवसांच्या कालावधीत त्यांच्या तक्रारीचे निराकरण न झाल्यास, तक्रारदार प्रति कॅलेंडर दिवस ₹100 नुकसानभरपाईस पात्र असतील.

तक्रारदार अथवा एखाद्या CIC ने कळविल्यापासून एकवीस (21) कॅलेंडर दिवसांच्या आत योग्य दुरुस्ती अथवा भर घालून अथवा अन्यथा अद्ययावत क्रेडिट माहिती CICs कडे पाठविण्यात TC अपयशी ठरल्यास, TC तक्रारदाराला नुकसानभरपाई देईल.

नुकसानभरपाईची रक्कम तक्रारीच्या निराकरणापासून पाच (5) कामकाजाच्या दिवसांच्या आत तक्रारदाराच्या बँक खात्यात जमा केली जाईल.

ही मार्गदर्शक तत्त्वे 25 एप्रिल, 2024 पासून लागू आहेत.

5. पर्यवेक्षण आणि अहवाल

5.1 अहवाल:

तक्रारींसंबंधी MIS व अहवाल प्रणाली कार्यान्वित आहे. हा अहवाल नियतकालिक पुनरावलोकनासाठी इतर विश्लेषणांना एक निविष्टी (input) म्हणून उपयुक्त ठरतो.

5.2 पर्यवेक्षण:

तक्रारींच्या निराकरणासाठी केलेल्या कार्यवाहीचे निर्देश करणाऱ्या स्थिती अहवालासह ग्राहक तक्रार अहवाल/तक्रारींचे विवरण यांचा सारांश, संचालक मंडळाच्या पुनरावलोकनासाठी त्रैमासिक आधारावर त्यांच्यासमोर मांडला जाईल.

तक्रारींचे विश्लेषण खालील मापदंडांवर केले जावे
ज्या ग्राहक सेवा क्षेत्रांमध्ये तक्रारी वारंवार प्राप्त होतात ती क्षेत्रे ओळखण्यासाठी;
तक्रारीचा वारंवार आढळणारा स्रोत ओळखण्यासाठी;
प्रणालीगत कमतरता ओळखण्यासाठी; आणि
तक्रार निवारण यंत्रणा अधिक प्रभावी करण्यासाठी योग्य कार्यवाही सुरू करण्यासाठी

तक्रारींच्या अहवाल/विवरणामध्ये पुढील माहिती अंतर्भूत असेल, ती म्हणजे,

तिमाहीदरम्यान CPGRAMS, कंपनीचे स्वतःचे व्यासपीठ/CMS इत्यादी सर्व माध्यमांद्वारे प्राप्त झालेल्या तक्रारींची एकूण संख्या, निकाली काढलेल्या व प्रलंबित तक्रारींची संख्या व त्यांची कारणे.
ज्या प्रकरणांमध्ये अपील दाखल करण्यात आले आहे अशा प्रकरणांची संख्या
तक्रार निवारणासाठी लागलेला टर्न अराउंड टाइम (TAT) आणि
ज्या प्रकरणांमध्ये नियामक अथवा अंतर्गत कालमर्यादांचे पालन झाले नाही अशी प्रकरणे, जी माहिती/मार्गदर्शनासाठी मंडळासमोर मांडली जातील.

6. धोरण पुनरावलोकन

या धोरणाचे पुनरावलोकन वार्षिक अंतराने अथवा मंडळ अथवा मंडळाच्या ग्राहक सेवा समितीला आवश्यक वाटेल तेव्हा केले जाईल.

परिशिष्ट अ

(खाली दिलेले परिशिष्ट अ हे भारतीय रिझर्व्ह बँकेने विहित केलेले तक्रार प्रपत्र आहे, जे त्याच्या मूळ विहित नमुन्यात इंग्रजीमध्ये दिले आहे.)

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)