True Credits Private Limited

ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ નીતિ

દસ્તાવેજ ક્રમાંક: TC-CGRP

(આ નીતિની સમીક્ષા અને મંજૂરી નિયામક મંડળ દ્વારા 12 ઓગસ્ટ 2026ના રોજ કરવામાં આવી હતી.)

દસ્તાવેજની વિગતો

બાબત	વિગતો
શીર્ષક	ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ નીતિ
સંસ્કરણ	V0.9
વર્ગીકરણ	જાહેર
પ્રકાશન તારીખ	27 સપ્ટેમ્બર, 2017
વર્ણન	ગ્રાહકોની ફરિયાદોનું પ્રભાવી અને કાર્યક્ષમ રીતે નિવારણ કરવું.
તાજેતરની સમીક્ષા તારીખ	12 ઓગસ્ટ 2026
સંરક્ષક	ગ્રાહક અનુભવ
મંજૂર/સમીક્ષા કરનાર	બોર્ડ
માલિક	ગ્રાહક અનુભવ ટીમ

અનુક્રમણિકા

1. પ્રસ્તાવના....4
2. ઉદ્દેશ....4
   2.1 ફરિયાદ:....4
   2.2 ગ્રાહક:....4
   2.3 ફરિયાદોમાં સમાવિષ્ટ સામગ્રી / માહિતી....4
3. નોંધાવવામાં આવેલી ફરિયાદો માટે નિવારણ તંત્ર:....5
4. ફરિયાદોનું ટ્રેકિંગ....6
   4.1 ક્રેડિટ માહિતીના વિલંબ/સુધારણા માટે ગ્રાહકોને વળતર....6
5. દેખરેખ અને અહેવાલ....7
   5.1 અહેવાલ:....7
   5.2 દેખરેખ:....7
6. નીતિ સમીક્ષા....7

1. પ્રસ્તાવના

આ સ્પર્ધાત્મક બજાર પરિસ્થિતિમાં, ગ્રાહકોની ફરિયાદોના નિવારણ/નિરાકરણ માટે એક મજબૂત તંત્ર હોવું True Credits ('TC' અથવા 'કંપની') માટે અનિવાર્ય છે. સતત ગ્રાહક સંતોષ, ગ્રાહક જાળવણી અને વ્યવસાયની ટકાઉ વૃદ્ધિ સુનિશ્ચિત કરવા માટે ઉચ્ચતમ ગુણવત્તાની ગ્રાહક સેવા પ્રદાન કરવાનું TC નું લક્ષ્ય છે. ગ્રાહક સેવા પ્રત્યે સતત અને કેન્દ્રિત અભિગમ અપનાવવા તથા ગ્રાહકોની ફરિયાદોના પ્રભાવી નિવારણ માટે એક તંત્ર કાર્યાન્વિત કરવા માટે, આ નીતિ TC માટે એક સંરચિત ફરિયાદ નિવારણ તંત્રની રૂપરેખા પ્રસ્તુત કરે છે.

2. ઉદ્દેશ

એક સેવા સંસ્થા તરીકે, ગ્રાહક સેવા અને સંતોષ પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવું એ અમારી પ્રાથમિક જવાબદારી છે. આ દસ્તાવેજ ગ્રાહકોની ફરિયાદોના નિવારણની નીતિની વિગતો આપે છે. આ નીતિનો મુખ્ય ઉદ્દેશ નીચેની બાબતો સુનિશ્ચિત કરવાનો છે:
ગ્રાહકો દ્વારા ઉઠાવવામાં આવેલી તમામ ચિંતાઓ/ફરિયાદોનું નિવારણ પ્રભાવી અને સમયસર રીતે કરવામાં આવે, જેથી તેમનો સંતોષ થાય.
ગ્રાહકોના પ્રતિસાદ દ્વારા, અમે અમારી પ્રક્રિયાઓ અને ઉત્પાદનોમાં સુધારો કરી શકીએ.
જો ગ્રાહક તેને પ્રદાન કરવામાં આવેલા નિરાકરણથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો તે આ મુદ્દાને સંસ્થાના ઉચ્ચ સ્તરે લઈ જઈ શકે છે.

આ દસ્તાવેજનો ઉદ્દેશ ગ્રાહકોની ફરિયાદોના સંચાલન માટેની આંતરિક નીતિનું વર્ણન કરવાનો છે. તે ફરિયાદ નોંધાવવાના વિવિધ માધ્યમો, સંબંધિત વિભાગ પાસેથી નિરાકરણ પ્રાપ્ત કરવા, અને પ્રતિબદ્ધ સમયમાં ગ્રાહકોને નિરાકરણ સહિત જવાબ આપવાનું વર્ણન કરે છે.

કંપની તમામ ગ્રાહકો સાથે ન્યાયી અને પક્ષપાત વિનાનું વર્તન કરશે. કંપની શારીરિક/દૃષ્ટિ રીતે દિવ્યાંગ ગ્રાહકો સાથે ભેદભાવ કરશે નહીં.

2.1 ફરિયાદ:

ફરિયાદ એ અસંતોષ અથવા નારાજગીની અભિવ્યક્તિ છે, જે લેખિત સ્વરૂપે અથવા ઇલેક્ટ્રોનિક માધ્યમ દ્વારા અથવા ફોન પર કરવામાં આવેલા નિવેદન અથવા આરોપના સ્વરૂપે હોય, અને જેમાં નીચેની બાબતોમાં ઊણપનો આરોપ મૂકતી કોઈ ફરિયાદ સમાવિષ્ટ હોય:

- True Credits Private Limited ની સેવાઓ, ઉત્પાદનો, નીતિઓમાં,
- True Credits ના ગ્રાહકોને સેવા પ્રદાન કરવા માટે True Credits દ્વારા નિયુક્ત આઉટસોર્સિંગ એજન્સીઓ દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવેલી સેવાઓમાં,
- કર્મચારીના વર્તનમાં,
- ઋણ લેનારાઓ દ્વારા ઉઠાવવામાં આવેલી ફિનટેક/ડિજિટલ ધિરાણ સંબંધિત ફરિયાદો/મુદ્દાઓના નિવારણમાં,
- ગ્રાહકની વ્યક્તિગત (સંવેદનશીલ વ્યક્તિગત માહિતી સહિત) અને નાણાકીય માહિતીની ગોપનીયતા જાળવવામાં/સુરક્ષામાં.

ડેટા સુધારણાની વિનંતી અથવા ઋણ ઉત્પાદનો/યોજનાઓ, વ્યાજ દરો વિશે પૂછપરછ અથવા ગ્રાહક સેવા દ્વારા ઉકેલી શકાય તેવી અન્ય વિનંતીઓ ફરિયાદ નથી.

2.2 ગ્રાહક:

ગ્રાહક એટલે તે વ્યક્તિ જેણે True Credits Private Limited પાસેથી ઋણ અથવા નાણાકીય સુવિધા પ્રાપ્ત કરી છે.

2.3 ફરિયાદોમાં સમાવિષ્ટ સામગ્રી / માહિતી

ફરિયાદ નોંધાવતી વખતે, પ્રત્યેક ફરિયાદમાં નીચેની માહિતી હોવી જોઈએ:

a) ગ્રાહકનું પૂરું નામ.
b) ગ્રાહકનું પૂરું પત્રવ્યવહારનું સરનામું.
c) ઋણ આઈડી (Loan ID).
d) નોંધાયેલ મોબાઇલ નંબર/ફોન નંબર.
e) ઈ-મેલ સરનામું, જો કોઈ હોય તો.
f) ફરિયાદની વિગતો.
g) દસ્તાવેજી પુરાવો, જો જરૂરી હોય તો

3. નોંધાવવામાં આવેલી ફરિયાદો માટે નિવારણ તંત્ર:

સ્તર 1 (i)	સામાન્ય પૂછપરછ અથવા ફરિયાદો માટે હેલ્પલાઇન નંબર પર કૉલ કરો
	ફોન: 0120-4001028 (ચૂકવણીપાત્ર નંબર). રાષ્ટ્રીય રજાઓ સિવાય, સોમવારથી રવિવાર સવારે 09:00 થી રાત્રે 08:00 વચ્ચે કાર્યરત.
સ્તર 1(ii)	એપ દ્વારા પૂછપરછ નોંધાવો: “TrueBalance” એપના “Help” વિભાગમાં તમારી સમસ્યા નોંધાવો
	પ્રથમ પ્રતિસાદ સમય: 48 કલાકની અંદર (2 કામકાજના દિવસો)
	પ્રથમ નિરાકરણ સમય: 3-5 કામકાજના દિવસો
	જો કોઈ કિસ્સામાં વધારાનો સમય જરૂરી હોય, તો True Balance ગ્રાહકોને વિલંબનું કારણ જણાવશે અને મુદ્દાના નિરાકરણ માટે અપેક્ષિત સમયમર્યાદા પ્રદાન કરશે.
સ્તર 1(iii)	નોંધાયેલ મોબાઇલ નંબર સાથે “cs@truecredits.in” પર ઈ-મેલ કરો
	પ્રથમ પ્રતિસાદ સમય: 48 કલાકની અંદર (2 કામકાજના દિવસો)
	પ્રથમ નિરાકરણ સમય: 3-5 કામકાજના દિવસો
	જો કોઈ કિસ્સામાં વધારાનો સમય જરૂરી હોય, તો True Balance ગ્રાહકોને વિલંબનું કારણ જણાવશે અને મુદ્દાના નિરાકરણ માટે અપેક્ષિત સમયમર્યાદા પ્રદાન કરશે.
સ્તર 1(iv)	ટપાલ દ્વારા (પત્ર દ્વારા)
	Customer Care Department, True Credits Private Limited, Huda City Centre Metro Station, 5th floor, Sector - 29, Gurgaon, Haryana 122001, India.
સ્તર 1(v)	વ્યક્તિગત રીતે હાજર રહીને ફરિયાદ
	True Credits Private Limited, Huda City Centre Metro Station, 5th floor, Sector - 29, Gurgaon, Haryana 122001, India
સ્તર 2	જો વિવિધ ફરિયાદ નિરાકરણ માધ્યમોનો સંપર્ક કર્યા પછી પણ અથવા ઉપર જણાવેલી સમયમર્યાદાઓમાં ગ્રાહકની સમસ્યાનું નિરાકરણ ન થાય, અથવા ગ્રાહક મળેલા પ્રતિસાદથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો તે/તેણી નીચેનાનો સંપર્ક કરી શકે છે.
	નોડલ અધિકારી (Nodal Officer) – શ્રીમતી/કુમારી Aisha Tahseen
	ઈ-મેલ: grievance@truecredits.in સંપર્ક નં. 7042137458 (સમય: સવારે 09:30 થી સાંજે 6:00 સુધી)
	પ્રથમ પ્રતિસાદ સમય: 2 કામકાજના દિવસો
	નિરાકરણ સમય: 30 દિવસથી ઓછો
સ્તર 3	સ્તર 2 પર મળેલા પ્રતિસાદથી અસંતુષ્ટ ગ્રાહક બાબત/પૂછપરછ/ફરિયાદોને આગળ સ્તર 3 પર લઈ જઈ શકે છે -
	પ્રધાન નોડલ અધિકારી/ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી (Principal Nodal Officer/Grievance Redressal Officer): શ્રીમતી/કુમારી Anjali Kapoor
	ઈ-મેલ: nodalofficer.cg@truecredits.in
	સંપર્ક નં. 8448746579 (સમય: સવારે 09:30 થી સાંજે 6:00 સુધી)

	સરનામું: True Credits Private Limited, Huda City Centre Metro Station, 5th floor, sector - 29, Gurgaon, Haryana 122001, India
	પ્રથમ પ્રતિસાદ સમય: 5 કામકાજના દિવસો
	નિરાકરણ સમય: 30 દિવસથી ઓછો
સ્તર 4 (આરબીઆઈ લોકપાલ / RBI Ombudsman)	જો ગ્રાહક મળેલા નિરાકરણથી સંતુષ્ટ ન હોય અથવા જો ગ્રાહકને કંપની તરફથી 1 (એક) મહિનાની અંદર કોઈ જવાબ ન મળે, તો તે/તેણી સ્તર 4 નો સંપર્ક કરી શકે છે: ગ્રાહક નીચેની પરિસ્થિતિઓમાં કંપની દ્વારા સેવામાં કોઈપણ ઊણપના નિવારણ માટે આરબીઆઈ લોકપાલ (RBI Ombudsman) નો સંપર્ક કરી શકે છે: a. ફરિયાદને કંપની દ્વારા સંપૂર્ણપણે અથવા આંશિક રીતે નકારી કાઢવામાં આવી હોય, અને ગ્રાહક જવાબથી સંતુષ્ટ ન હોય; અથવા b. ગ્રાહકને ફરિયાદ દાખલ કર્યાના 30 દિવસની અંદર કોઈ જવાબ મળ્યો ન હોય.
	ફરિયાદો https://cms.rbi.org.in પર ઓનલાઇન દાખલ કરી શકાય છે ઈ-મેલ : crpc@rbi.org.in; ભૌતિક સ્વરૂપે : નિર્ધારિત નમૂનામાં Reserve Bank of India, 4th Floor, Sector 17, Chandigarh - 160017 પર. ટોલ-ફ્રી નંબર – 14448 (સવારે 9:30 થી સાંજે 5:15 સુધી).

4. <u>ફરિયાદોનું ટ્રેકિંગ</u>

ફરિયાદ ટિકિટ	ગ્રાહકને ફરિયાદ સંબંધિત ભવિષ્યના તમામ સંવાદ માટે સંદર્ભ ક્રમાંક ધરાવતી પહોંચ/ટિકિટ 1 કામકાજના દિવસની અંદર આપવામાં આવશે.
	ડિજિટલ માધ્યમો દ્વારા પ્રાપ્ત તમામ ગ્રાહક ફરિયાદોની પહોંચ ઈ-મેલ દ્વારા આપવામાં આવશે.
	વિવિધ માધ્યમો દ્વારા પ્રાપ્ત ગ્રાહક ફરિયાદોને ડિજિટલ સ્વરૂપે નોંધવા માટે એક સ્વયંસંચાલિત પ્રણાલી વિકસાવવામાં આવશે, જે ફરિયાદની સ્થિતિની દેખરેખ અને અદ્યતન કરવા માટે પણ ઉપલબ્ધ રહેશે. આ પ્રત્યેક ફરિયાદને એક અનન્ય ટ્રેકિંગ ક્રમાંક સોંપવામાં આવશે, જે ભવિષ્યના સંદર્ભ અને દેખરેખના હેતુઓ માટે ગ્રાહક સાથે વહેંચવામાં આવશે. નોંધ – ફરિયાદ સંદર્ભ ક્રમાંક વિનાના એસ્કલેશનને ફરિયાદ ગણવામાં આવશે નહીં.
	ફરિયાદનું સંચાલન કરતા સંબંધિત ટીમ સભ્યોએ ગ્રાહકની ફરિયાદનું નિરાકરણ પ્રદાન કરવા માટે ગ્રાહકનો સંપર્ક કરવાના વાજબી પ્રયાસો કરવા જોઈએ, પ્રાધાન્યપણે તે જ માધ્યમ દ્વારા જેમાં ફરિયાદ પ્રાપ્ત થઈ હતી.
ફરિયાદોનું સંગ્રહણ	ગ્રાહકને નિરાકરણ પ્રદાન કર્યા પછી, સંબંધિત વિભાગ પ્રણાલીમાં આ ફરિયાદોની સ્થિતિ બંધ (closed) તરીકે અદ્યતન કરશે. આ ફરિયાદો બંધ ફરિયાદોના બકેટમાં પ્રતિબિંબિત થાય છે, જેની જરૂર પડે ત્યારે કોઈપણ સમયે પુનઃતપાસ કરી શકાય છે.

4.1 ક્રેડિટ માહિતીના વિલંબ/સુધારણા માટે ગ્રાહકોને વળતર

જો ફરિયાદકર્તા દ્વારા TC/CIC પાસે ફરિયાદ પ્રથમ વખત દાખલ કરવાની તારીખથી ત્રીસ (30) કૅલેન્ડર દિવસના સમયગાળામાં તેમની ફરિયાદનું નિરાકરણ ન થાય, તો ફરિયાદકર્તાઓ પ્રતિ કૅલેન્ડર દિવસ ₹100 વળતરને પાત્ર રહેશે.

જો TC ફરિયાદકર્તા અથવા કોઈ CIC દ્વારા જાણ કરવામાં આવ્યાના એકવીસ (21) કૅલેન્ડર દિવસની અંદર યોગ્ય સુધારો અથવા ઉમેરો કરીને અથવા અન્યથા CICs ને અદ્યતન ક્રેડિટ માહિતી મોકલવામાં નિષ્ફળ રહ્યું હોય, તો TC ફરિયાદકર્તાને વળતર ચૂકવશે.

વળતરની રકમ ફરિયાદના નિરાકરણના પાંચ (5) કામકાજના દિવસની અંદર ફરિયાદકર્તાના બેંક ખાતામાં જમા કરવામાં આવશે.

આ માર્ગદર્શિકાઓ 25 એપ્રિલ, 2024 થી લાગુ છે.

5. દેખરેખ અને અહેવાલ

5.1 અહેવાલ:

ફરિયાદો સંબંધિત MIS અને અહેવાલ પ્રણાલી અમલમાં છે. આ અહેવાલ સામયિક સમીક્ષા માટે અન્ય વિશ્લેષણો માટે એક ઇનપુટ તરીકે કાર્ય કરે છે.

5.2 દેખરેખ:

ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે લેવામાં આવેલી કાર્યવાહી દર્શાવતા સ્થિતિ અહેવાલ સહિત ગ્રાહક ફરિયાદ અહેવાલ/ફરિયાદોના વિવરણનો સારાંશ, નિયામક મંડળની સમીક્ષા માટે ત્રિમાસિક ધોરણે તેમની સમક્ષ પ્રસ્તુત કરવામાં આવશે.

ફરિયાદોનું વિશ્લેષણ નીચેના માપદંડો પર કરવાનું છે
જે ગ્રાહક સેવા ક્ષેત્રોમાં ફરિયાદો વારંવાર પ્રાપ્ત થાય છે તે ઓળખવા માટે;
ફરિયાદના વારંવાર થતા સ્રોતને ઓળખવા માટે;
પ્રણાલીગત ઊણપો ઓળખવા માટે; અને
ફરિયાદ નિવારણ તંત્રને વધુ પ્રભાવી બનાવવા માટે યોગ્ય કાર્યવાહી શરૂ કરવા માટે

ફરિયાદોના અહેવાલ/વિવરણમાં નીચેની માહિતી સમાવિષ્ટ હશે, જેમ કે,

ત્રિમાસિક દરમિયાન CPGRAMS, કંપનીના પોતાના પ્લેટફોર્મ/CMS વગેરે સહિત તમામ માધ્યમો દ્વારા પ્રાપ્ત ફરિયાદોની કુલ સંખ્યા, નિકાલ કરવામાં આવેલી અને પ્રલંબિત ફરિયાદોની સંખ્યા તથા તેના કારણો.
જે કિસ્સાઓમાં અપીલ દાખલ કરવામાં આવી છે તેની સંખ્યા
ફરિયાદ નિવારણ માટે લાગેલો ટર્ન અરાઉન્ડ ટાઇમ (TAT) અને
જે કિસ્સાઓમાં નિયામક અથવા આંતરિક સમયમર્યાદાઓનું પાલન કરવામાં આવ્યું નથી, જે માહિતી/માર્ગદર્શન માટે બોર્ડ સમક્ષ પ્રસ્તુત કરવામાં આવશે.

6. નીતિ સમીક્ષા

આ નીતિની સમીક્ષા વાર્ષિક અંતરાલે અથવા જ્યારે પણ બોર્ડ અથવા બોર્ડની ગ્રાહક સેવા સમિતિ દ્વારા આવશ્યક ગણવામાં આવે ત્યારે કરવામાં આવશે.

પરિશિષ્ટ એ

(નીચે આપેલ પરિશિષ્ટ એ ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા નિર્ધારિત ફરિયાદ ફોર્મ છે, જે તેના મૂળ નિર્ધારિત નમૂનામાં અંગ્રેજીમાં આપવામાં આવ્યું છે.)

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)