True Credits Private Limited

ಗ್ರಾಹಕ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ನೀತಿ

ದಾಖಲೆ ಸಂಖ್ಯೆ: TC-CGRP

(ಈ ನೀತಿಯನ್ನು ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು 12 ಆಗಸ್ಟ್ 2026 ರಂದು ಪರಿಶೀಲಿಸಿ ಅನುಮೋದಿಸಿದೆ.)

ದಾಖಲೆ ವಿವರಗಳು

ವಿವರ	ವಿವರಗಳು
ಶೀರ್ಷಿಕೆ	ಗ್ರಾಹಕ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ನೀತಿ
ಆವೃತ್ತಿ	V0.9
ವರ್ಗೀಕರಣ	ಸಾರ್ವಜನಿಕ
ಬಿಡುಗಡೆ ದಿನಾಂಕ	ಸೆಪ್ಟೆಂಬರ್ 27, 2017
ವಿವರಣೆ	ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಮತ್ತು ದಕ್ಷವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸುವುದು.
ಇತ್ತೀಚಿನ ಪರಿಶೀಲನೆ ದಿನಾಂಕ	12 ಆಗಸ್ಟ್ 2026
ಸಂರಕ್ಷಕ	ಗ್ರಾಹಕ ಅನುಭವ
ಅನುಮೋದಿಸಿದವರು/ ಪರಿಶೀಲಿಸಿದವರು	ಮಂಡಳಿ
ಮಾಲೀಕ	ಗ್ರಾಹಕ ಅನುಭವ ತಂಡ

ಪರಿವಿಡಿ

1. ಪರಿಚಯ....... 4

2. ಉದ್ದೇಶ....... 4

2.1 ದೂರು:....... 4

2.2 ಗ್ರಾಹಕ:....... 4

2.3 ದೂರುಗಳಲ್ಲಿ ಇರಬೇಕಾದ ವಿಷಯ / ಮಾಹಿತಿ....... 5

3. ಸಲ್ಲಿಸಲಾದ ಅಹವಾಲುಗಳಿಗೆ ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆ:....... 6

4. ದೂರುಗಳ ಟ್ರ್ಯಾಕಿಂಗ್....... 7

4.1 ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿಯ ವಿಳಂಬ/ಸರಿಪಡಿಸುವಿಕೆಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಹಾರ ಧನ....... 7

5. ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮತ್ತು ವರದಿ ಮಾಡುವಿಕೆ....... 8

5.1 ವರದಿ ಮಾಡುವಿಕೆ:....... 8

5.2 ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ:....... 8

6. ನೀತಿ ಪರಿಶೀಲನೆ....... 8

1. ಪರಿಚಯ

ಈ ಸ್ಪರ್ಧಾತ್ಮಕ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಸನ್ನಿವೇಶದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು/ನಿವಾರಿಸಲು ಸದೃಢ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವುದು True Credits ('TC' ಅಥವಾ 'ಕಂಪನಿ') ಗೆ ಅನಿವಾರ್ಯವಾಗಿದೆ. ನಿರಂತರ ಗ್ರಾಹಕ ತೃಪ್ತಿ, ಗ್ರಾಹಕ ಉಳಿಕೆ ಮತ್ತು ವ್ಯವಹಾರದ ಸುಸ್ಥಿರ ಬೆಳವಣಿಗೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಲು ಅತ್ಯುನ್ನತ ಗುಣಮಟ್ಟದ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು TC ಯ ಗುರಿಯಾಗಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯ ಕಡೆಗೆ ನಿರಂತರ ಮತ್ತು ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ವಿಧಾನವನ್ನು TC ಹೊಂದಲು ಹಾಗೂ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಒಂದು ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಕಾರ್ಯರೂಪಕ್ಕೆ ತರಲು, ಈ ನೀತಿಯು TC ಗಾಗಿ ಒಂದು ರಚನಾತ್ಮಕ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ.

2. ಉದ್ದೇಶ

ಸೇವಾ ಸಂಸ್ಥೆಯಾಗಿ, ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ಮತ್ತು ತೃಪ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಗಮನ ಕೇಂದ್ರೀಕರಿಸುವುದು ನಮ್ಮ ಪ್ರಾಥಮಿಕ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯಾಗಿದೆ. ಈ ದಾಖಲೆಯು ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರದ ನೀತಿಯನ್ನು ವಿವರವಾಗಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ನೀತಿಯ ಪ್ರಮುಖ ಉದ್ದೇಶವು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುವುದಾಗಿದೆ:
ಗ್ರಾಹಕರು ಎತ್ತಿದ ಎಲ್ಲಾ ಕಳವಳಗಳು/ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಮತ್ತು ಸಮಯೋಚಿತವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಿ, ಅವರ ತೃಪ್ತಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗಬೇಕು.
ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯ ಮೂಲಕ, ನಮ್ಮ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು ಮತ್ತು ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಲು ನಮಗೆ ಸಾಧ್ಯವಾಗುವುದು.
ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಒದಗಿಸಿದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ಆತ ತೃಪ್ತನಾಗದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಆತ ಈ ವಿಷಯವನ್ನು ಸಂಸ್ಥೆಯ ಉನ್ನತ ಹಂತಕ್ಕೆ ಒಯ್ಯಬಹುದು.

ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸುವ ಆಂತರಿಕ ನೀತಿಯನ್ನು ವಿವರಿಸುವುದು ಈ ದಾಖಲೆಯ ಉದ್ದೇಶವಾಗಿದೆ. ದೂರು ದಾಖಲಿಸಲು ಇರುವ ವಿವಿಧ ಮಾರ್ಗಗಳು, ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ವಿಭಾಗದಿಂದ ಪರಿಹಾರಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುವುದು ಮತ್ತು ಬದ್ಧ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಹಾರದೊಂದಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸುವುದನ್ನು ಇದು ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ.

ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಪಕ್ಷಪಾತವಿಲ್ಲದೆ ನಡೆಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. ದೈಹಿಕವಾಗಿ/ದೃಷ್ಟಿ ವಿಶೇಷಚೇತನ ಗ್ರಾಹಕರ ವಿರುದ್ಧ ಕಂಪನಿಯು ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ.

2.1 ದೂರು:

ದೂರು ಎಂದರೆ ಲಿಖಿತ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ವಿದ್ಯುನ್ಮಾನ ಮಾರ್ಗಗಳ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ದೂರವಾಣಿಯ ಮೂಲಕ ಮಾಡಲಾದ ಮನವಿ ಅಥವಾ ಆರೋಪದ ರೂಪದಲ್ಲಿ ವ್ಯಕ್ತವಾಗುವ ಅತೃಪ್ತಿ ಅಥವಾ ಅಸಮಾಧಾನದ ಅಭಿವ್ಯಕ್ತಿ, ಮತ್ತು ಇದು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳಲ್ಲಿ ಕೊರತೆಯಿದೆ ಎಂದು ಆರೋಪಿಸುವ ಒಂದು ಅಹವಾಲನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ:

- True Credits Private Limited ನ ಸೇವೆಗಳು, ಉತ್ಪನ್ನಗಳು, ನೀತಿಗಳಲ್ಲಿ,
- True Credits ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೇವೆ ಒದಗಿಸಲು True Credits ನೇಮಿಸಿದ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ (outsourcing) ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಒದಗಿಸಿದ ಸೇವೆಗಳಲ್ಲಿ,
- ಉದ್ಯೋಗಿಯ ವರ್ತನೆಯಲ್ಲಿ,
- ಸಾಲಗಾರರು ಎತ್ತಿದ ಫಿನ್‌ಟೆಕ್/ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ಸಂಬಂಧಿತ ದೂರುಗಳು/ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸುವಲ್ಲಿ,
- ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ (ಸಂವೇದನಾಶೀಲ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿ ಸೇರಿದಂತೆ) ಮತ್ತು ಆರ್ಥಿಕ ಮಾಹಿತಿಯ ಗೋಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡುವಲ್ಲಿ/ರಕ್ಷಿಸುವಲ್ಲಿ.

ದತ್ತಾಂಶ ಮಾರ್ಪಾಡಿನ ಕೋರಿಕೆ ಅಥವಾ ಸಾಲ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ಯೋಜನೆಗಳು, ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ವಿಚಾರಣೆ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯಿಂದ ಪರಿಹರಿಸಬಹುದಾದ ಇತರ ಕೋರಿಕೆಗಳು ದೂರು ಆಗುವುದಿಲ್ಲ.

2.2 ಗ್ರಾಹಕ:

ಗ್ರಾಹಕ ಎಂದರೆ True Credits Private Limited ನಿಂದ ಸಾಲ ಅಥವಾ ಹಣಕಾಸು ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಪಡೆದ ವ್ಯಕ್ತಿ.

2.3 ದೂರುಗಳಲ್ಲಿ ಇರಬೇಕಾದ ವಿಷಯ / ಮಾಹಿತಿ

ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವಾಗ, ಪ್ರತಿ ದೂರಿನಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾಹಿತಿ ಇರಬೇಕು:

a) ಗ್ರಾಹಕರ ಪೂರ್ಣ ಹೆಸರು.
b) ಗ್ರಾಹಕರ ಪೂರ್ಣ ಪತ್ರವ್ಯವಹಾರದ ವಿಳಾಸ.
c) ಸಾಲದ ಐಡಿ (Loan ID).
d) ನೋಂದಾಯಿತ ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆ/ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ.
e) ಇ-ಮೇಲ್ ವಿಳಾಸ, ಇದ್ದರೆ.
f) ದೂರಿನ ವಿವರಗಳು.
g) ದಾಖಲೆ ಸಾಕ್ಷ್ಯ, ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ

3. ಸಲ್ಲಿಸಲಾದ ಅಹವಾಲುಗಳಿಗೆ ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆ:

ಹಂತ 1 (i)	ಸಾಮಾನ್ಯ ವಿಚಾರಣೆಗಳು ಅಥವಾ ದೂರುಗಳಿಗಾಗಿ ಸಹಾಯವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಿ
	ದೂರವಾಣಿ: 0120-4001028 (ಶುಲ್ಕ ವಿಧಿಸುವ ಸಂಖ್ಯೆ). ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ರಜಾದಿನಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಭಾನುವಾರದವರೆಗೆ ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 09:00 ರಿಂದ ರಾತ್ರಿ 08:00 ರ ನಡುವೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ.
ಹಂತ 1(ii)	ಆ್ಯಪ್ ಮೂಲಕ ವಿಚಾರಣೆಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಿ: “TrueBalance” ಆ್ಯಪ್‌ನಲ್ಲಿ “Help” ವಿಭಾಗದಲ್ಲಿ ನಿಮ್ಮ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಿ
	ಪ್ರಥಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಸಮಯ: 48 ಗಂಟೆಗಳ ಒಳಗೆ (2 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳು)
	ಪ್ರಥಮ ಪರಿಹಾರ ಸಮಯ: 3-5 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳು
	ಯಾವುದೇ ಪ್ರಕರಣಕ್ಕೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಸಮಯ ಬೇಕಾದರೆ, ವಿಳಂಬದ ಕಾರಣವನ್ನು True Balance ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಮಸ್ಯೆಯ ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಕಾಲಮಿತಿಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.
ಹಂತ 1(iii)	ನೋಂದಾಯಿತ ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆಯೊಂದಿಗೆ “cs@truecredits.in” ಗೆ ಇ-ಮೇಲ್ ಕಳುಹಿಸಿ
	ಪ್ರಥಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಸಮಯ: 48 ಗಂಟೆಗಳ ಒಳಗೆ (2 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳು)
	ಪ್ರಥಮ ಪರಿಹಾರ ಸಮಯ: 3-5 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳು
	ಯಾವುದೇ ಪ್ರಕರಣಕ್ಕೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಸಮಯ ಬೇಕಾದರೆ, ವಿಳಂಬದ ಕಾರಣವನ್ನು True Balance ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಮಸ್ಯೆಯ ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಕಾಲಮಿತಿಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.
ಹಂತ 1(iv)	ಅಂಚೆ ಮೂಲಕ (ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ)
	Customer Care Department, True Credits Private Limited, Huda City Centre Metro Station, 5th floor, Sector - 29, Gurgaon, Haryana 122001, India.
ಹಂತ 1(v)	ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ದೂರು
	True Credits Private Limited, Huda City Centre Metro Station, 5th floor, Sector - 29, Gurgaon, Haryana 122001, India
ಹಂತ 2	ವಿವಿಧ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಮಾರ್ಗಗಳನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಿದ ನಂತರವೂ ಅಥವಾ ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಿದ ಕಾಲಮಿತಿಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆ ಪರಿಹಾರವಾಗದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಬಂದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಅವರು ಈ ಕೆಳಗಿನವರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.
	ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ (Nodal Officer) – ಶ್ರೀಮತಿ/ಕುಮಾರಿ Aisha Tahseen
	ಇ-ಮೇಲ್: grievance@truecredits.in ಸಂಪರ್ಕ ಸಂ. 7042137458 (ಸಮಯ: ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 09:30 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 6:00 ರವರೆಗೆ)
	ಪ್ರಥಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಸಮಯ: 2 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳು
	ಪರಿಹಾರ ಸಮಯ: 30 ದಿನಗಳಿಗಿಂತ ಕಡಿಮೆ
ಹಂತ 3	ಹಂತ 2 ರಲ್ಲಿ ಬಂದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದ ಗ್ರಾಹಕರು ವಿಷಯ/ಪ್ರಶ್ನೆ/ದೂರುಗಳನ್ನು ಮುಂದೆ ಹಂತ 3 ಕ್ಕೆ ಒಯ್ಯಬಹುದು -
	ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ/ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿ (Principal Nodal Officer/Grievance Redressal Officer): ಶ್ರೀಮತಿ/ಕುಮಾರಿ Anjali Kapoor
	ಇ-ಮೇಲ್: nodalofficer.cg@truecredits.in
	ಸಂಪರ್ಕ ಸಂ. 8448746579 (ಸಮಯ: ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 09:30 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 6:00 ರವರೆಗೆ)

	ವಿಳಾಸ: True Credits Private Limited, Huda City Centre Metro Station, 5th floor, sector - 29, Gurgaon, Haryana 122001, India
	ಪ್ರಥಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಸಮಯ: 5 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳು
	ಪರಿಹಾರ ಸಮಯ: 30 ದಿನಗಳಿಗಿಂತ ಕಡಿಮೆ
ಹಂತ 4 (RBI ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ / RBI Ombudsman)	ಗ್ರಾಹಕರು ಸಿಕ್ಕ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ 1 (ಒಂದು) ತಿಂಗಳೊಳಗೆ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಉತ್ತರ ಬರದಿದ್ದರೆ, ಅವರು ಹಂತ 4 ಅನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು: ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಕೊರತೆಯ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರು RBI ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ (RBI Ombudsman) ಅವರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು: a. ದೂರನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅಥವಾ ಭಾಗಶಃ ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದ್ದು, ಆ ಉತ್ತರದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ; ಅಥವಾ b. ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ 30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಉತ್ತರ ಬಂದಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ.
	ದೂರುಗಳನ್ನು https://cms.rbi.org.in ನಲ್ಲಿ ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು ಇ-ಮೇಲ್ : crpc@rbi.org.in; ಭೌತಿಕ ವಿಧಾನದಲ್ಲಿ : ನಿಗದಿತ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ Reserve Bank of India, 4th Floor, Sector 17, Chandigarh - 160017 ಗೆ. ಟೋಲ್-ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ – 14448 (ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9:30 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 5:15 ರವರೆಗೆ).

4. <u>ದೂರುಗಳ ಟ್ರ್ಯಾಕಿಂಗ್</u>

ದೂರು ಟಿಕೆಟ್	ದೂರಿನ ಬಗ್ಗೆ ಮುಂದಿನ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಕ್ಕಾಗಿ ಉಲ್ಲೇಖ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಸ್ವೀಕೃತಿ/ಟಿಕೆಟ್ ಅನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ 1 ಕೆಲಸದ ದಿನದ ಒಳಗೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
	ಡಿಜಿಟಲ್ ಮಾರ್ಗಗಳ ಮೂಲಕ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಇ-ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಸ್ವೀಕೃತಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
	ಬಹು ಮಾರ್ಗಗಳ ಮೂಲಕ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಗ್ರಾಹಕ ದೂರುಗಳನ್ನು ಡಿಜಿಟಲ್ ರೂಪದಲ್ಲಿ ದಾಖಲಿಸಲು ಒಂದು ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ರೂಪಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ, ಇದು ದೂರಿನ ಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ನವೀಕರಿಸಲು ಸಹ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತದೆ. ಈ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ದೂರಿಗೆ ಒಂದು ಅನನ್ಯ ಟ್ರ್ಯಾ ಕಿಂಗ್ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ, ಅದನ್ನು ಮುಂದಿನ ಉಲ್ಲೇಖ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸೂಚನೆ – ದೂರು ಉಲ್ಲೇಖ ಸಂಖ್ಯೆ ಇಲ್ಲದ ಎಸ್ಕಲೇಶನ್‌ಗಳನ್ನು ದೂರುಗಳೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.
	ದೂರನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸುತ್ತಿರುವ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ತಂಡದ ಸದಸ್ಯರು, ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರಿಗೆ ಪರಿಹಾರ ಒದಗಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಲು ಸಮಂಜಸ ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮಾಡಬೇಕು, ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಅದೇ ಮಾರ್ಗದಲ್ಲಿ.
ದೂರುಗಳ ಸಂಗ್ರಹಣೆ	ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಹಾರ ಒದಗಿಸಿದ ನಂತರ, ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ವಿಭಾಗವು ಈ ದೂರುಗಳ ಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಮುಚ್ಚಲಾಗಿದೆ (closed) ಎಂದು ನವೀಕರಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ದೂರುಗಳು ಮುಚ್ಚಿದ ದೂರುಗಳ ಬಕೆಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿಬಿಂಬಿತವಾಗುತ್ತವೆ, ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಾಗ ಯಾವುದೇ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಅದನ್ನು ಮರುಪರಿಶೀಲಿಸಬಹುದು.

4.1 ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿಯ ವಿಳಂಬ/ಸರಿಪಡಿಸುವಿಕೆಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಹಾರ ಧನ

ದೂರುದಾರರು TC/CIC ಗೆ ದೂರನ್ನು ಮೊದಲು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಮೂವತ್ತು (30) ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಅವರ

ದೂರು ಪರಿಹಾರವಾಗದಿದ್ದರೆ, ದೂರುದಾರರು ಪ್ರತಿ ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಕ್ಕೆ ₹100 ಪರಿಹಾರ ಧನಕ್ಕೆ ಅರ್ಹರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ.

ದೂರುದಾರರು ಅಥವಾ ಒಂದು CIC ತಿಳಿಸಿದ ಇಪ್ಪತ್ತೊಂದು (21) ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಸೂಕ್ತ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಅಥವಾ ಸೇರ್ಪಡೆ ಮಾಡಿ ಅಥವಾ ಇತರ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ನವೀಕರಿಸಿದ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು CIC ಗಳಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಲು TC ವಿಫಲವಾದರೆ, TC ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಪರಿಹಾರ ಧನವನ್ನು ಪಾವತಿಸುತ್ತದೆ.

ಪರಿಹಾರ ಧನದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ದೂರು ಪರಿಹಾರವಾದ ಐದು (5) ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳೊಳಗೆ ದೂರುದಾರರ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಗೆ ಜಮಾ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಈ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಏಪ್ರಿಲ್ 25, 2024 ರಿಂದ ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತಿವೆ.

5. <u>ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮತ್ತು ವರದಿ ಮಾಡುವಿಕೆ</u>

5.1 ವರದಿ ಮಾಡುವಿಕೆ:

ದೂರುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ MIS ಮತ್ತು ವರದಿ ಮಾಡುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಜಾರಿಯಲ್ಲಿದೆ. ಈ ವರದಿಯು ನಿಯತಕಾಲಿಕ ಪರಿಶೀಲನೆಗಾಗಿ ಇತರ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆಗಳಿಗೆ ಒಂದು ಇನ್‌ಪುಟ್ ಆಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ.

5.2 ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ:

ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಕೈಗೊಂಡ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಸೂಚಿಸುವ ಸ್ಥಿತಿ ವರದಿಯೊಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕ ದೂರು ವರದಿ/ದೂರುಗಳ ಹೇಳಿಕೆಯ ಸಾರಾಂಶವನ್ನು, ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ಪರಿಶೀಲನೆಗಾಗಿ ತ್ರೈಮಾಸಿಕ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಅವರ ಮುಂದೆ ಮಂಡಿಸಬೇಕು.

ದೂರುಗಳನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾನದಂಡಗಳ ಮೇಲೆ ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಬೇಕು
ದೂರುಗಳು ಪದೇ ಪದೇ ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗುವ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಕ್ಷೇತ್ರಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು;
ದೂರಿನ ಪದೇ ಪದೇ ಬರುವ ಮೂಲವನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು;
ವ್ಯವಸ್ಥಿತ ಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು; ಮತ್ತು
ದೂರು ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಇನ್ನಷ್ಟು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿಸಲು ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮ ಕೈಗೊಳ್ಳಲು

ದೂರುಗಳ ವರದಿ/ಹೇಳಿಕೆಯಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾಹಿತಿ ಇರಬೇಕು, ಅವುಗಳೆಂದರೆ,

ತ್ರೈಮಾಸಿಕದಲ್ಲಿ CPGRAMS, ಕಂಪನಿಯ ಸ್ವಂತ ವೇದಿಕೆ/CMS ಇತ್ಯಾದಿ ಸೇರಿದಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ಮಾರ್ಗಗಳಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳ ಒಟ್ಟು ಸಂಖ್ಯೆ, ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಿದ ಮತ್ತು ಬಾಕಿ ಇರುವ ದೂರುಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ ಹಾಗೂ ಅವುಗಳ ಕಾರಣಗಳು.
ಮೇಲ್ಮನವಿಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಪ್ರಕರಣಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ
ದೂರು ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡ ಟರ್ನ್ ಅರೌಂಡ್ ಟೈಮ್ (TAT) ಮತ್ತು
ನಿಯಂತ್ರಕ ಅಥವಾ ಆಂತರಿಕ ಯಾವುದೇ ಆಗಿರಲಿ, ಕಾಲಮಿತಿಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸದ ಪ್ರಕರಣಗಳು, ಅವುಗಳನ್ನು ಮಾಹಿತಿ/ಮಾರ್ಗದರ್ಶನಕ್ಕಾಗಿ ಮಂಡಳಿಯ ಮುಂದೆ ಮಂಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

6. <u>ನೀತಿ ಪರಿಶೀಲನೆ</u>

ಈ ನೀತಿಯನ್ನು ವಾರ್ಷಿಕ ಅಂತರದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಮಂಡಳಿಯ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಮಿತಿಯು ಅಗತ್ಯವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಿದಾಗ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಅನುಬಂಧ A

(ಕೆಳಗೆ ನೀಡಿರುವ ಅನುಬಂಧ A ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ದೂರು ನಮೂನೆಯಾಗಿದ್ದು, ಅದನ್ನು ಅದರ ಮೂಲ ನಿಗದಿತ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ ಇಂಗ್ಲಿಷ್‌ನಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ.)

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)