**True Credits Private Limited**

true credits

# ग्राहक शिकायत निवारण नीति

दस्तावेज़ संख्या: TC-CGRP

*(इस नीति की समीक्षा एवं अनुमोदन निदेशक मंडल द्वारा 12 अगस्त 2026 को किया गया।)*

## दस्तावेज़ विवरण

| मद | विवरण |
|---|---|
| **शीर्षक** | ग्राहक शिकायत निवारण नीति |
| **संस्करण** | V0.9 |
| **वर्गीकरण** | सार्वजनिक |
| **जारी करने की तिथि** | 27 सितंबर, 2017 |
| **विवरण** | ग्राहकों की शिकायतों का प्रभावी एवं कुशल तरीके से समाधान करना। |
| **अंतिम समीक्षा तिथि** | 12 अगस्त 2026 |
| **अभिरक्षक** | ग्राहक अनुभव |
| **अनुमोदित/समीक्षित द्वारा** | बोर्ड |
| **स्वामी** | ग्राहक अनुभव टीम |

**अनुक्रमणिका**


1. परिचय.......................................................................................................................... 4

2. उद्देश्य........................................................................................................................ 4

   2.1 शिकायत:................................................................................................................ 4

   2.2 ग्राहक:.................................................................................................................... 4

   2.3 शिकायतों में अंतर्वस्तु / सूचना............................................................................... 4

3. दर्ज की गई शिकायतों के लिए निवारण तंत्र:..................................................................6

4. शिकायतों की ट्रैकिंग....................................................................................................7

   4.1 क्रेडिट सूचना में विलंब/सुधार के लिए ग्राहकों को प्रतिकर..............................................7

5. पर्यवेक्षण एवं रिपोर्टिंग..................................................................................................8

   5.1 रिपोर्टिंग:................................................................................................................8

   5.2 पर्यवेक्षण:..............................................................................................................8

6. नीति समीक्षा...............................................................................................................8

## 1. परिचय

इस प्रतिस्पर्धी बाज़ार परिदृश्य में True Credits ('TC' अथवा 'कंपनी') के लिए यह अनिवार्य है कि ग्राहकों की शिकायतों के समाधान/निपटान हेतु एक सुदृढ़ तंत्र उपलब्ध हो। TC का लक्ष्य ग्राहक सेवा की उच्चतम गुणवत्ता प्रदान करना है, जिससे निरंतर ग्राहक संतुष्टि, ग्राहक प्रतिधारण एवं व्यवसाय की सतत वृद्धि सुनिश्चित हो। यह नीति TC के लिए एक संरचित शिकायत निवारण तंत्र की रूपरेखा प्रस्तुत करती है, जिससे ग्राहक सेवा के प्रति एक सतत एवं केंद्रित दृष्टिकोण अपनाया जा सके तथा ग्राहकों की शिकायतों के प्रभावी निवारण हेतु एक तंत्र क्रियान्वित किया जा सके।

## 2. उद्देश्य

एक सेवा संगठन के रूप में, ग्राहक सेवा एवं संतुष्टि पर ध्यान केंद्रित करना हमारा प्राथमिक उत्तरदायित्व है। यह दस्तावेज़ ग्राहकों की शिकायतों के निवारण की नीति का विस्तृत विवरण देता है। इस नीति का प्रमुख उद्देश्य निम्नलिखित सुनिश्चित करना है:
ग्राहकों द्वारा उठाई गई सभी चिंताओं/शिकायतों का समाधान प्रभावी एवं समयबद्ध रूप से किया जाए, जिससे उनकी संतुष्टि हो।
ग्राहकों की प्रतिक्रिया के माध्यम से हम अपनी प्रक्रियाओं एवं उत्पादों में सुधार कर सकें।
यदि ग्राहक उसे प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो वह इस मुद्दे को संगठन के उच्चतर स्तर पर आगे बढ़ा सकता है।

इस दस्तावेज़ का उद्देश्य ग्राहकों की शिकायतों के निपटान हेतु आंतरिक नीति का वर्णन करना है। यह शिकायत दर्ज कराने के विभिन्न माध्यमों, संबंधित विभाग से समाधान प्राप्त करने तथा प्रतिबद्ध समयावधि के भीतर ग्राहकों को समाधान के साथ उत्तर देने का वर्णन करता है।

कंपनी सभी ग्राहकों के साथ निष्पक्ष एवं पूर्वाग्रह से मुक्त व्यवहार करेगी। कंपनी शारीरिक/दृष्टि रूप से अशक्त ग्राहकों के साथ भेदभाव नहीं करेगी।

### 2.1 शिकायत:

शिकायत असंतोष अथवा नाराज़गी की अभिव्यक्ति है, जो लिखित रूप में अथवा इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से अथवा दूरभाष पर किए गए अभ्यावेदन अथवा आरोप के रूप में हो, और जिसमें निम्नलिखित में कमी का आरोप लगाते हुए कोई शिकायत निहित हो:

- True Credits Private Limited की सेवाओं, उत्पादों, नीतियों में,
- True Credits के ग्राहकों को सेवा प्रदान करने के लिए True Credits द्वारा नियुक्त आउटसोर्सिंग एजेंसियों द्वारा प्रदान की गई सेवाओं में,
- कर्मचारी के व्यवहार में,
- उधारकर्ताओं द्वारा उठाई गई फिनटेक/डिजिटल ऋण संबंधी शिकायतों/मुद्दों के निपटान में,
- ग्राहक की व्यक्तिगत (संवेदनशील व्यक्तिगत सूचना सहित) एवं वित्तीय सूचना की गोपनीयता बनाए रखने/सुरक्षा में।

शिकायत में डेटा संशोधन का अनुरोध अथवा ऋण उत्पादों/योजनाओं, ब्याज दरों के संबंध में पूछताछ अथवा अन्य ऐसे अनुरोध सम्मिलित नहीं हैं जिनका समाधान ग्राहक सेवा द्वारा किया जा सकता है।

### 2.2 ग्राहक:

ग्राहक का अर्थ उस व्यक्ति से है जिसने True Credits Private Limited से ऋण अथवा वित्त सुविधा प्राप्त की है।

### 2.3 शिकायतों में अंतर्वस्तु / सूचना

शिकायत दर्ज कराते समय, प्रत्येक शिकायत में निम्नलिखित सूचना होनी चाहिए:

a) ग्राहक का पूरा नाम।
b) ग्राहक का पूरा पत्राचार पता।
c) ऋण आईडी (Loan ID)।
d) पंजीकृत मोबाइल नंबर/फ़ोन नंबर।
e) ई-मेल पता, यदि कोई हो।
f) शिकायत का विवरण।

g) दस्तावेज़ी प्रमाण, यदि अपेक्षित हो

## 3. दर्ज की गई शिकायतों के लिए निवारण तंत्र:

| | |
|---|---|
| स्तर 1 (i) | सामान्य पूछताछ अथवा शिकायतों के लिए हेल्पलाइन नंबर पर कॉल करें |
| | फ़ोन: 0120-4001028 (सशुल्क नंबर)। सोमवार से रविवार तक, राष्ट्रीय अवकाशों को छोड़कर, प्रातः 09:00 बजे से रात्रि 08:00 बजे के बीच कार्यरत। |
| स्तर 1(ii) | ऐप के माध्यम से पूछताछ दर्ज करें: "TrueBalance" ऐप के "Help" अनुभाग में अपनी समस्या दर्ज करें |
| | प्रथम प्रतिक्रिया समय: 48 घंटों (2 कार्य दिवस) के भीतर |
| | प्रथम समाधान समय: 3-5 कार्य दिवस |
| | यदि किसी मामले में अतिरिक्त समय की आवश्यकता हो, तो True Balance ग्राहकों को विलंब के कारण के बारे में सूचित करेगा तथा मुद्दे के समाधान की अपेक्षित समयसीमा प्रदान करेगा। |
| स्तर 1(iii) | पंजीकृत मोबाइल नंबर के साथ "cs@truecredits.in" पर ई-मेल करें |
| | प्रथम प्रतिक्रिया समय: 48 घंटों (2 कार्य दिवस) के भीतर |
| | प्रथम समाधान समय: 3-5 कार्य दिवस |
| | यदि किसी मामले में अतिरिक्त समय की आवश्यकता हो, तो True Balance ग्राहकों को विलंब के कारण के बारे में सूचित करेगा तथा मुद्दे के समाधान की अपेक्षित समयसीमा प्रदान करेगा। |
| स्तर 1(iv) | डाक द्वारा (पत्र के माध्यम से) |
| | Customer Care Department, True Credits Private Limited, Huda City Centre Metro Station, 5th floor, Sector - 29, Gurgaon, Haryana 122001, India. |
| स्तर 1(v) | व्यक्तिगत रूप से शिकायत |
| | True Credits Private Limited, Huda City Centre Metro Station, 5th floor, Sector - 29, Gurgaon, Haryana 122001, India |
| स्तर 2 | यदि विभिन्न शिकायत समाधान माध्यमों से संपर्क करने के बाद अथवा उपर्युक्त समयसीमाओं में ग्राहक की समस्या का समाधान नहीं होता है, अथवा ग्राहक प्राप्त उत्तर से संतुष्ट नहीं है, तो वह निम्नलिखित से संपर्क कर सकता/सकती है। |
| | नोडल अधिकारी (Nodal Officer) – सुश्री Aisha Tahseen |
| | ई-मेल: grievance@truecredits.in<br>संपर्क सं. 7042137458 (समय: प्रातः 09:30 बजे से सायं 6:00 बजे तक) |
| | प्रथम प्रतिक्रिया समय: 2 कार्य दिवस |
| | समाधान समय: 30 दिनों से कम |
| स्तर 3 | स्तर 2 पर प्राप्त उत्तर से असंतुष्ट ग्राहक मामले/प्रश्न/शिकायतों को आगे स्तर 3 पर बढ़ा सकता है - |
| | प्रधान नोडल अधिकारी/शिकायत निवारण अधिकारी (Principal Nodal Officer/Grievance Redressal Officer): सुश्री Anjali Kapoor |
| | ई-मेल: nodalofficer.cg@truecredits.in |
| | संपर्क सं. 8448746579 (समय: प्रातः 09:30 बजे से सायं 6:00 बजे तक) |

| | |
|---|---|
| | पता: True Credits Private Limited, Huda City Centre Metro Station, 5th floor, sector - 29, Gurgaon, Haryana 122001, India |
| | प्रथम प्रतिक्रिया समय: 5 कार्य दिवस |
| | समाधान समय: 30 दिनों से कम |
| स्तर 4 (आरबीआई लोकपाल / RBI Ombudsman) | यदि ग्राहक प्राप्त समाधान से संतुष्ट नहीं है अथवा यदि ग्राहक को कंपनी से 1 (एक) माह के भीतर कोई उत्तर प्राप्त नहीं होता है, तो वह स्तर 4 पर संपर्क कर सकता/सकती है:<br>ग्राहक निम्नलिखित परिस्थितियों में कंपनी द्वारा सेवा में किसी कमी के निवारण हेतु आरबीआई लोकपाल (RBI Ombudsman) से संपर्क कर सकता है:<br>a. शिकायत को कंपनी द्वारा पूर्णतः अथवा आंशिक रूप से अस्वीकार कर दिया गया हो, और ग्राहक उत्तर से संतुष्ट न हो; अथवा<br>b. ग्राहक को शिकायत दर्ज करने के 30 दिनों के भीतर कोई उत्तर प्राप्त न हुआ हो। |
| | शिकायतें https://cms.rbi.org.in पर ऑनलाइन दर्ज की जा सकती हैं<br>ई-मेल : crpc@rbi.org.in;<br>भौतिक माध्यम से : निर्धारित प्रारूप में Reserve Bank of India, 4th Floor, Sector 17, Chandigarh - 160017 पर।<br>टोल-फ्री नंबर – 14448 (प्रातः 9:30 बजे से सायं 5:15 बजे तक)। |

## 4. <u>शिकायतों की ट्रैकिंग</u>

| | |
|---|---|
| शिकायत टिकट | ग्राहक को शिकायत से संबंधित समस्त भावी संचार के लिए संदर्भ संख्या युक्त एक पावती/टिकट 1 कार्य दिवस के भीतर प्रदान किया जाएगा। |
| | डिजिटल माध्यमों से प्राप्त सभी ग्राहक शिकायतों की पावती ई-मेल के माध्यम से दी जाएगी। |
| | विभिन्न माध्यमों से प्राप्त ग्राहक शिकायतों को डिजिटल रूप से अभिलिखित करने के लिए एक स्वचालित प्रणाली विकसित की जाएगी, जो शिकायत की स्थिति की निगरानी एवं अद्यतन करने के लिए भी सुलभ होगी।<br>इनमें से प्रत्येक शिकायत को एक विशिष्ट ट्रैकिंग संख्या आवंटित की जाएगी, जिसे भावी संदर्भ एवं निगरानी प्रयोजनों हेतु ग्राहक के साथ साझा किया जाएगा।<br>नोट – शिकायत संदर्भ संख्या के बिना किए गए एस्केलेशन को शिकायत नहीं माना जाएगा। |
| | शिकायत का निपटान करने वाले संबंधित टीम सदस्यों को ग्राहक की शिकायत का समाधान प्रदान करने के लिए ग्राहक से संपर्क करने का उचित प्रयास करना चाहिए, यथासंभव उसी माध्यम से जिसके द्वारा शिकायत प्राप्त हुई थी। |
| शिकायतों का संग्रहण | ग्राहक को समाधान प्रदान किए जाने के पश्चात, संबंधित विभाग प्रणाली में इन शिकायतों की स्थिति को बंद (closed) के रूप में अद्यतन करेगा। ये शिकायतें एक बंद शिकायत बकेट में परिलक्षित होती हैं, जिसकी आवश्यकतानुसार किसी भी समय पुनः जाँच की जा सकती है। |

### 4.1 क्रेडिट सूचना में विलंब/सुधार के लिए ग्राहकों को प्रतिकर

यदि शिकायतकर्ता द्वारा TC/CIC के पास शिकायत के प्रारंभिक रूप से दर्ज कराने की तिथि से तीस (30) कैलेंडर दिवसों की अवधि के भीतर उनकी शिकायत का समाधान नहीं होता है, तो शिकायतकर्ता ₹100 प्रति कैलेंडर दिवस के प्रतिकर के पात्र होंगे।

यदि TC शिकायतकर्ता अथवा किसी CIC द्वारा सूचित किए जाने के इक्कीस (21) कैलेंडर दिवसों के भीतर उचित सुधार अथवा वृद्धि करके अथवा अन्यथा CICs को अद्यतन क्रेडिट सूचना भेजने में विफल रहा है, तो TC शिकायतकर्ता को प्रतिकर का भुगतान करेगा।

प्रतिकर की राशि शिकायत के समाधान के पाँच (5) कार्य दिवसों के भीतर शिकायतकर्ता के बैंक खाते में जमा की जाएगी।

ये दिशानिर्देश 25 अप्रैल, 2024 से लागू हैं।

## 5. पर्यवेक्षण एवं रिपोर्टिंग

### 5.1 रिपोर्टिंग:

शिकायतों से संबंधित MIS एवं रिपोर्टिंग की व्यवस्था उपलब्ध है। यह रिपोर्ट आवधिक समीक्षा हेतु अन्य विश्लेषणों के लिए एक इनपुट के रूप में कार्य करती है।

### 5.2 पर्यवेक्षण:

ग्राहक शिकायत रिपोर्ट/शिकायतों के विवरण का सारांश, शिकायतों के समाधान हेतु की गई कार्रवाइयों को दर्शाने वाली इसकी स्थिति रिपोर्ट के साथ, निदेशक मंडल के समक्ष उनकी समीक्षा हेतु त्रैमासिक आधार पर प्रस्तुत किया जाएगा।

शिकायतों का विश्लेषण नीचे दिए गए मापदंडों पर किया जाना है
उन ग्राहक सेवा क्षेत्रों की पहचान करने के लिए जिनमें शिकायतें प्रायः प्राप्त होती हैं;
शिकायत के बार-बार होने वाले स्रोत की पहचान करने के लिए;
प्रणालीगत कमियों की पहचान करने के लिए; तथा
शिकायत निवारण तंत्र को अधिक प्रभावी बनाने के लिए समुचित कार्रवाई प्रारंभ करने के लिए

शिकायतों की रिपोर्ट/विवरण में निम्नलिखित सूचना अंतर्विष्ट होगी, यथा,

तिमाही के दौरान CPGRAMS, कंपनी के स्वयं के प्लेटफ़ॉर्म/CMS इत्यादि सहित सभी माध्यमों से प्राप्त शिकायतों की कुल संख्या, निपटाई गई तथा लंबित शिकायतों की संख्या एवं उनके कारण।
उन मामलों की संख्या जिनमें अपील दायर की गई है
शिकायत निवारण में लगा टर्न अराउंड टाइम (TAT) तथा
वे मामले जिनमें समयसीमाओं का, चाहे विनियामक हो अथवा आंतरिक, अनुपालन नहीं किया गया है, जिन्हें सूचना/मार्गदर्शन हेतु बोर्ड के समक्ष प्रस्तुत किया जाएगा।

## 6. नीति समीक्षा

इस नीति की समीक्षा वार्षिक अंतराल पर अथवा जब भी बोर्ड अथवा बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति द्वारा आवश्यक समझा जाए, की जाएगी।

*अनुलग्नक ए*

*(नीचे दिया गया अनुलग्नक ए भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा निर्धारित शिकायत प्रपत्र है, जिसे उसके मूल निर्धारित प्रारूप में अंग्रेज़ी में प्रस्तुत किया गया है।)*

**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)