True Credits Private Limited

ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਨੀਤੀ

ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਨੰਬਰ: TC-CGRP

(ਇਸ ਨੀਤੀ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਅਤੇ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ ਦੁਆਰਾ 12 ਅਗਸਤ 2026 ਨੂੰ ਕੀਤੀ ਗਈ।)

ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵੇਰਵੇ

ਮਦ	ਵੇਰਵੇ
ਸਿਰਲੇਖ	ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਨੀਤੀ
ਸੰਸਕਰਣ	V0.9
ਵਰਗੀਕਰਣ	ਜਨਤਕ
ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਦੀ ਤਾਰੀਖ	27 ਸਤੰਬਰ, 2017
ਵਰਣਨ	ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਅਤੇ ਕੁਸ਼ਲ ਢੰਗ ਨਾਲ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨਾ।
ਤਾਜ਼ਾ ਸਮੀਖਿਆ ਤਾਰੀਖ	12 ਅਗਸਤ 2026
ਸੰਭਾਲਕਰਤਾ	ਗਾਹਕ ਅਨੁਭਵ
ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ/ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਤਾ	ਬੋਰਡ
ਮਾਲਕ	ਗਾਹਕ ਅਨੁਭਵ ਟੀਮ

ਤਤਕਰਾ

1. ਜਾਣ-ਪਛਾਣ 4
2. ਉਦੇਸ਼ 4
   2.1 ਸ਼ਿਕਾਇਤ: 4
   2.2 ਗਾਹਕ: 4
   2.3 ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਵਿੱਚ ਸਮੱਗਰੀ / ਸੂਚਨਾ 4
3. ਦਰਜ ਕੀਤੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ: 6
4. ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਟਰੈਕਿੰਗ 7
   4.1 ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸੂਚਨਾ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ/ਸੁਧਾਰ ਲਈ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ 7
5. ਨਿਗਰਾਨੀ ਅਤੇ ਰਿਪੋਰਟਿੰਗ 8
   5.1 ਰਿਪੋਰਟਿੰਗ: 8
   5.2 ਨਿਗਰਾਨੀ: 8
6. ਨੀਤੀ ਸਮੀਖਿਆ 8

1. ਜਾਣ-ਪਛਾਣ

ਇਸ ਮੁਕਾਬਲੇਬਾਜ਼ੀ ਵਾਲੇ ਬਾਜ਼ਾਰ ਦ੍ਰਿਸ਼ ਵਿੱਚ, True Credits ('TC' ਜਾਂ 'ਕੰਪਨੀ') ਲਈ ਇਹ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ/ਹੱਲ ਲਈ ਇੱਕ ਮਜ਼ਬੂਤ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਮੌਜੂਦ ਹੋਵੇ। ਨਿਰੰਤਰ ਗਾਹਕ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ, ਗਾਹਕ ਬਰਕਰਾਰੀ ਅਤੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦੇ ਸਥਾਈ ਵਾਧੇ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਸਭ ਤੋਂ ਉੱਚ ਗੁਣਵੱਤਾ ਵਾਲੀ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ TC ਦਾ ਟੀਚਾ ਹੈ। ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਤੀ ਨਿਰੰਤਰ ਅਤੇ ਕੇਂਦਰਿਤ ਪਹੁੰਚ ਅਪਣਾਉਣ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਨਿਵਾਰਣ ਲਈ ਇੱਕ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਲਈ, ਇਹ ਨੀਤੀ TC ਲਈ ਇੱਕ ਸੰਗਠਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੀ ਰੂਪ-ਰੇਖਾ ਪੇਸ਼ ਕਰਦੀ ਹੈ।

2. ਉਦੇਸ਼

ਇੱਕ ਸੇਵਾ ਸੰਸਥਾ ਵਜੋਂ, ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਅਤੇ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ 'ਤੇ ਧਿਆਨ ਕੇਂਦਰਿਤ ਕਰਨਾ ਸਾਡੀ ਮੁੱਖ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਹੈ। ਇਹ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਵਾਰਣ ਦੀ ਨੀਤੀ ਦਾ ਵੇਰਵਾ ਦਿੰਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਨੀਤੀ ਦਾ ਮੁੱਖ ਉਦੇਸ਼ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਗੱਲਾਂ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਹੈ:
ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਉਠਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਅਤੇ ਸਮਾਂ-ਬੱਧ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ, ਜਿਸ ਨਾਲ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਹੋਵੇ।
ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਤੀਕਿਰਿਆ ਦੁਆਰਾ, ਅਸੀਂ ਆਪਣੀਆਂ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਅਤੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਵਿੱਚ ਸੁਧਾਰ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਹੋਈਏ।
ਜੇ ਗਾਹਕ ਉਸ ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਇਸ ਮਾਮਲੇ ਨੂੰ ਸੰਸਥਾ ਦੇ ਉੱਚ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਲੈ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਇਸ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਦੀ ਅੰਦਰੂਨੀ ਨੀਤੀ ਦਾ ਵਰਣਨ ਕਰਨਾ ਹੈ। ਇਹ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਮਾਧਿਅਮਾਂ, ਸਬੰਧਤ ਵਿਭਾਗ ਤੋਂ ਹੱਲ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ, ਅਤੇ ਵਚਨਬੱਧ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਸਹਿਤ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਦਾ ਵਰਣਨ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਿਆਂਪੂਰਨ ਅਤੇ ਪੱਖਪਾਤ ਤੋਂ ਰਹਿਤ ਵਿਹਾਰ ਕਰੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਸਰੀਰਕ/ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀ ਤੋਂ ਅਸਮਰੱਥ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਭੇਦਭਾਵ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ।

2.1 ਸ਼ਿਕਾਇਤ:

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਜਾਂ ਨਾਰਾਜ਼ਗੀ ਦਾ ਪ੍ਰਗਟਾਵਾ ਹੈ, ਜੋ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਮਾਧਿਅਮ ਦੁਆਰਾ ਜਾਂ ਫ਼ੋਨ 'ਤੇ ਕੀਤੇ ਗਏ ਬਿਆਨ ਜਾਂ ਦੋਸ਼ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਹੋਵੇ, ਅਤੇ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਦਾ ਦੋਸ਼ ਲਾਉਂਦੀ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇ:

- True Credits Private Limited ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਉਤਪਾਦਾਂ, ਨੀਤੀਆਂ ਵਿੱਚ,
- True Credits ਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ True Credits ਦੁਆਰਾ ਨਿਯੁਕਤ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਏਜੰਸੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਵਿੱਚ,
- ਕਰਮਚਾਰੀ ਦੇ ਵਿਹਾਰ ਵਿੱਚ,
- ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੁਆਰਾ ਉਠਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਫਿਨਟੈਕ/ਡਿਜੀਟਲ ਕਰਜ਼ਾ ਸਬੰਧੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਮੁੱਦਿਆਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਵਿੱਚ,
- ਗਾਹਕ ਦੀ ਨਿੱਜੀ (ਸੰਵੇਦਨਸ਼ੀਲ ਨਿੱਜੀ ਸੂਚਨਾ ਸਮੇਤ) ਅਤੇ ਵਿੱਤੀ ਸੂਚਨਾ ਦੀ ਗੁਪਤਤਾ ਬਣਾਈ ਰੱਖਣ/ਸੁਰੱਖਿਆ ਵਿੱਚ।

ਡਾਟਾ ਸੋਧ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਾ ਉਤਪਾਦਾਂ/ਯੋਜਨਾਵਾਂ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਬਾਰੇ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਜਾਂ ਹੋਰ ਬੇਨਤੀਆਂ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਹੱਲ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਹੀਂ ਹਨ।

2.2 ਗਾਹਕ:

ਗਾਹਕ ਦਾ ਅਰਥ ਉਸ ਵਿਅਕਤੀ ਤੋਂ ਹੈ ਜਿਸ ਨੇ True Credits Private Limited ਤੋਂ ਕਰਜ਼ਾ ਜਾਂ ਵਿੱਤ ਸੁਵਿਧਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਹੈ।

2.3 ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਵਿੱਚ ਸਮੱਗਰੀ / ਸੂਚਨਾ

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਸਮੇਂ, ਹਰੇਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖੀ ਸੂਚਨਾ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ:

a) ਗਾਹਕ ਦਾ ਪੂਰਾ ਨਾਮ।
b) ਗਾਹਕ ਦਾ ਪੂਰਾ ਪੱਤਰ-ਵਿਹਾਰ ਪਤਾ।
c) ਕਰਜ਼ਾ ਆਈਡੀ (Loan ID)।
d) ਰਜਿਸਟਰਡ ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ/ਫ਼ੋਨ ਨੰਬਰ।
e) ਈ-ਮੇਲ ਪਤਾ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ।
f) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਵੇਰਵਾ।

g) ਦਸਤਾਵੇਜ਼ੀ ਸਬੂਤ, ਜੇ ਲੋੜ ਹੋਵੇ

3. ਦਰਜ ਕੀਤੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ:

ਪੱਧਰ 1 (i)	ਆਮ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ ਹੈਲਪਲਾਈਨ ਨੰਬਰ 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ
	ਫ਼ੋਨ: 0120-4001028 (ਭੁਗਤਾਨ ਵਾਲਾ ਨੰਬਰ)। ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਛੁੱਟੀਆਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ, ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਐਤਵਾਰ ਤੱਕ ਸਵੇਰੇ 09:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਰਾਤ 08:00 ਵਜੇ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਕਾਰਜਸ਼ੀਲ।
ਪੱਧਰ 1(ii)	ਐਪ ਦੁਆਰਾ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਦਰਜ ਕਰੋ: "TrueBalance" ਐਪ ਦੇ "Help" ਭਾਗ ਵਿੱਚ ਆਪਣੀ ਸਮੱਸਿਆ ਦਰਜ ਕਰੋ
	ਪਹਿਲਾ ਜਵਾਬ ਸਮਾਂ: 48 ਘੰਟਿਆਂ ਦੇ ਅੰਦਰ (2 ਕੰਮ ਵਾਲੇ ਦਿਨ)
	ਪਹਿਲਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਸਮਾਂ: 3-5 ਕੰਮ ਵਾਲੇ ਦਿਨ
	ਜੇ ਕਿਸੇ ਮਾਮਲੇ ਲਈ ਵਾਧੂ ਸਮਾਂ ਚਾਹੀਦਾ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ True Balance ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਦੇਰੀ ਦੇ ਕਾਰਨ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਮਾਮਲੇ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਸੰਭਾਵਿਤ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ।
ਪੱਧਰ 1(iii)	ਰਜਿਸਟਰਡ ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ ਸਹਿਤ "cs@truecredits.in" 'ਤੇ ਈ-ਮੇਲ ਕਰੋ
	ਪਹਿਲਾ ਜਵਾਬ ਸਮਾਂ: 48 ਘੰਟਿਆਂ ਦੇ ਅੰਦਰ (2 ਕੰਮ ਵਾਲੇ ਦਿਨ)
	ਪਹਿਲਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਸਮਾਂ: 3-5 ਕੰਮ ਵਾਲੇ ਦਿਨ
	ਜੇ ਕਿਸੇ ਮਾਮਲੇ ਲਈ ਵਾਧੂ ਸਮਾਂ ਚਾਹੀਦਾ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ True Balance ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਦੇਰੀ ਦੇ ਕਾਰਨ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਮਾਮਲੇ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਸੰਭਾਵਿਤ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ।
ਪੱਧਰ 1(iv)	ਡਾਕ ਦੁਆਰਾ (ਪੱਤਰ ਦੁਆਰਾ)
	Customer Care Department, True Credits Private Limited, Huda City Centre Metro Station, 5th floor, Sector - 29, Gurgaon, Haryana 122001, India.
ਪੱਧਰ 1(v)	ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ
	True Credits Private Limited, Huda City Centre Metro Station, 5th floor, Sector - 29, Gurgaon, Haryana 122001, India
ਪੱਧਰ 2	ਜੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਰਾ ਮਾਧਿਅਮਾਂ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਵੀ ਜਾਂ ਉੱਪਰ ਦੱਸੀਆਂ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸਮੱਸਿਆ ਦਾ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ, ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਮਿਲੇ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ/ਸਕਦੀ ਹੈ।
	ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ (Nodal Officer) – ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ/ਕੁਮਾਰੀ Aisha Tahseen
	ਈ-ਮੇਲ: grievance@truecredits.in ਸੰਪਰਕ ਨੰ. 7042137458 (ਸਮਾਂ: ਸਵੇਰੇ 09:30 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 6:00 ਵਜੇ ਤੱਕ)
	ਪਹਿਲਾ ਜਵਾਬ ਸਮਾਂ: 2 ਕੰਮ ਵਾਲੇ ਦਿਨ
	ਨਿਪਟਾਰਾ ਸਮਾਂ: 30 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਘੱਟ
ਪੱਧਰ 3	ਪੱਧਰ 2 'ਤੇ ਮਿਲੇ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਗਾਹਕ ਮਾਮਲੇ/ਪੁੱਛਗਿੱਛ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਪੱਧਰ 3 'ਤੇ ਲੈ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ -
	ਪ੍ਰਧਾਨ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ (Principal Nodal Officer/Grievance Redressal Officer): ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ/ਕੁਮਾਰੀ Anjali Kapoor
	ਈ-ਮੇਲ: nodalofficer.cg@truecredits.in
	ਸੰਪਰਕ ਨੰ. 8448746579 (ਸਮਾਂ: ਸਵੇਰੇ 09:30 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 6:00 ਵਜੇ ਤੱਕ)

	ਪਤਾ: True Credits Private Limited, Huda City Centre Metro Station, 5th floor, sector - 29, Gurgaon, Haryana 122001, India
	ਪਹਿਲਾ ਜਵਾਬ ਸਮਾਂ: 5 ਕੰਮ ਵਾਲੇ ਦਿਨ
	ਨਿਪਟਾਰਾ ਸਮਾਂ: 30 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਘੱਟ
ਪੱਧਰ 4 (ਆਰਬੀਆਈ ਲੋਕਪਾਲ / RBI Ombudsman)	ਜੇ ਗਾਹਕ ਮਿਲੇ ਹੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜਾਂ ਜੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਤੋਂ 1 (ਇੱਕ) ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ, ਤਾਂ ਉਹ ਪੱਧਰ 4 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ/ਸਕਦੀ ਹੈ: ਗਾਹਕ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਪਰਿਸਥਿਤੀਆਂ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਮੀ ਦੇ ਨਿਵਾਰਣ ਲਈ ਆਰਬੀਆਈ ਲੋਕਪਾਲ (RBI Ombudsman) ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ: a. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜਾਂ ਅੰਸ਼ਕ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਰੱਦ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੋਵੇ, ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਾ ਹੋਵੇ; ਜਾਂ b. ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਾ ਮਿਲਿਆ ਹੋਵੇ।
	ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ https://cms.rbi.org.in 'ਤੇ ਆਨਲਾਈਨ ਦਰਜ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ ਈ-ਮੇਲ : crpc@rbi.org.in; ਭੌਤਿਕ ਰੂਪ ਵਿੱਚ : ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਪ੍ਰਾਰੂਪ ਵਿੱਚ Reserve Bank of India, 4th Floor, Sector 17, Chandigarh - 160017 'ਤੇ। ਟੋਲ-ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ – 14448 (ਸਵੇਰੇ 9:30 ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 5:15 ਤੱਕ)।

4. <u>ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਟਰੈਕਿੰਗ</u>

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਟਿਕਟ	ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸਬੰਧੀ ਭਵਿੱਖ ਦੇ ਸਾਰੇ ਪੱਤਰ-ਵਿਹਾਰ ਲਈ ਸੰਦਰਭ ਨੰਬਰ ਵਾਲੀ ਇੱਕ ਰਸੀਦ/ਟਿਕਟ 1 ਕੰਮ ਵਾਲੇ ਦਿਨ ਦੇ ਅੰਦਰ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
	ਡਿਜੀਟਲ ਮਾਧਿਅਮਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਸਾਰੀਆਂ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਰਸੀਦ ਈ-ਮੇਲ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
	ਕਈ ਮਾਧਿਅਮਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਡਿਜੀਟਲ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਸਵੈਚਾਲਿਤ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਵਿਕਸਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਜੋ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਅਤੇ ਅਪਡੇਟ ਕਰਨ ਲਈ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇਗੀ। ਇਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਹਰੇਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਇੱਕ ਵਿਲੱਖਣ ਟਰੈਕਿੰਗ ਨੰਬਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਜੋ ਭਵਿੱਖ ਦੇ ਸੰਦਰਭ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਸਾਂਝਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਨੋਟ – ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸੰਦਰਭ ਨੰਬਰ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਐਸਕਲੇਸ਼ਨਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਹੀਂ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
	ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠ ਰਹੇ ਸਬੰਧਤ ਟੀਮ ਮੈਂਬਰਾਂ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਦੇਣ ਲਈ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਦੇ ਵਾਜਬ ਯਤਨ ਕਰਨੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ, ਤਰਜੀਹੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਸੇ ਮਾਧਿਅਮ ਦੁਆਰਾ ਜਿਸ ਰਾਹੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈ ਸੀ।
ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਸੰਗ੍ਰਹਿਣ	ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਹੱਲ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਸਬੰਧਤ ਵਿਭਾਗ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਵਿੱਚ ਇਨ੍ਹਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਨੂੰ ਬੰਦ (closed) ਵਜੋਂ ਅਪਡੇਟ ਕਰੇਗਾ। ਇਹ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਬੰਦ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਬਕੇਟ ਵਿੱਚ ਦਿਖਾਈ ਦਿੰਦੀਆਂ ਹਨ, ਜਿਸ ਦੀ ਲੋੜ ਪੈਣ 'ਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ ਮੁੜ ਜਾਂਚ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

4.1 ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸੂਚਨਾ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ/ਸੁਧਾਰ ਲਈ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ

ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ TC/CIC ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪਹਿਲੀ ਵਾਰ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ ਤੀਹ (30) ਕੈਲੰਡਰ ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ, ਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਪ੍ਰਤੀ ਕੈਲੰਡਰ ਦਿਨ ₹100 ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦੇ ਹੱਕਦਾਰ ਹੋਣਗੇ।

ਜੇ TC ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਜਾਂ ਕਿਸੇ CIC ਦੁਆਰਾ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਦੇ ਇੱਕੀ (21) ਕੈਲੰਡਰ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਉਚਿਤ ਸੁਧਾਰ ਜਾਂ ਵਾਧਾ ਕਰ ਕੇ ਜਾਂ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ CICs ਨੂੰ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸੂਚਨਾ ਭੇਜਣ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਿਹਾ ਹੈ, ਤਾਂ TC ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਅਦਾ ਕਰੇਗਾ।

ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੇ ਪੰਜ (5) ਕੰਮ ਵਾਲੇ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੇ ਬੈਂਕ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਜਮ੍ਹਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਇਹ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ 25 ਅਪ੍ਰੈਲ, 2024 ਤੋਂ ਲਾਗੂ ਹਨ।

5. ਨਿਗਰਾਨੀ ਅਤੇ ਰਿਪੋਰਟਿੰਗ

5.1 ਰਿਪੋਰਟਿੰਗ:

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਸਬੰਧੀ MIS ਅਤੇ ਰਿਪੋਰਟਿੰਗ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਮੌਜੂਦ ਹੈ। ਇਹ ਰਿਪੋਰਟ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਲਈ ਹੋਰ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣਾਂ ਲਈ ਇੱਕ ਇਨਪੁਟ ਵਜੋਂ ਕੰਮ ਕਰਦੀ ਹੈ।

5.2 ਨਿਗਰਾਨੀ:

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕਾਰਵਾਈ ਦਰਸਾਉਂਦੀ ਸਥਿਤੀ ਰਿਪੋਰਟ ਸਹਿਤ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਰਿਪੋਰਟ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਵਿਵਰਣ ਦਾ ਸਾਰ, ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਲਈ ਤਿਮਾਹੀ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਰੱਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਮਾਪਦੰਡਾਂ 'ਤੇ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਹੈ
ਉਹ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਖੇਤਰ ਪਛਾਣਨ ਲਈ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਵਾਰ-ਵਾਰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ;
ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਵਾਰ-ਵਾਰ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਸਰੋਤ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕਰਨ ਲਈ;
ਪ੍ਰਣਾਲੀਗਤ ਕਮੀਆਂ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕਰਨ ਲਈ; ਅਤੇ
ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਨੂੰ ਵਧੇਰੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਉਚਿਤ ਕਾਰਵਾਈ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰਨ ਲਈ

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ/ਵਿਵਰਣ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖੀ ਸੂਚਨਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ,

ਤਿਮਾਹੀ ਦੌਰਾਨ CPGRAMS, ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਆਪਣੇ ਪਲੇਟਫਾਰਮ/CMS ਆਦਿ ਸਹਿਤ ਸਾਰੇ ਮਾਧਿਅਮਾਂ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਕੁੱਲ ਗਿਣਤੀ, ਨਿਪਟਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਅਤੇ ਬਕਾਇਆ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਗਿਣਤੀ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਕਾਰਨ।
ਉਨ੍ਹਾਂ ਮਾਮਲਿਆਂ ਦੀ ਗਿਣਤੀ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਅਪੀਲਾਂ ਦਾਇਰ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ
ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਲਈ ਲੱਗਾ ਟਰਨ ਅਰਾਊਂਡ ਟਾਈਮ (TAT) ਅਤੇ
ਉਹ ਮਾਮਲੇ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾਵਾਂ, ਭਾਵੇਂ ਨਿਯਾਮਕ ਹੋਣ ਜਾਂ ਅੰਦਰੂਨੀ, ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ, ਜੋ ਸੂਚਨਾ/ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਲਈ ਬੋਰਡ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਰੱਖੇ ਜਾਣਗੇ।

6. ਨੀਤੀ ਸਮੀਖਿਆ

ਇਸ ਨੀਤੀ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਸਾਲਾਨਾ ਅੰਤਰਾਲ 'ਤੇ ਜਾਂ ਜਦੋਂ ਵੀ ਬੋਰਡ ਜਾਂ ਬੋਰਡ ਦੀ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਕਮੇਟੀ ਦੁਆਰਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਸਮਝਿਆ ਜਾਵੇ, ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਅਨੁਲੱਗ ਏ

(ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤਾ ਅਨੁਲੱਗ ਏ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਫਾਰਮ ਹੈ, ਜਿਸ ਨੂੰ ਉਸ ਦੇ ਮੂਲ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਪ੍ਰਾਰੂਪ ਵਿੱਚ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।)

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)