

True Credits Private Limited



కస్టమర్ ఫిర్యాదు పరిష్కార విధానం
పత్రం సంఖ్య: TC-CGRP

(ఈ విధానాన్ని డిసెంబర్ 12 ఆగస్టు 2026న సమీక్షించి ఆమోదించింది.)

పత్రం వివరాలు

అంశం	వివరాలు
శీర్షిక	కస్టమర్ ఫిర్యాదు పరిష్కార విధానం
వెర్షన్	V0.9
వర్గీకరణ	పబ్లిక్
విడుదల తేదీ	సెప్టెంబర్ 27, 2017
వివరణ	కస్టమర్ల ఫిర్యాదులను సమర్థవంతంగా మరియు సమర్థంగా పరిష్కరించడం.
చివరి సమీక్ష తేదీ	12 ఆగస్టు 2026
సంరక్షకుడు	కస్టమర్ అనుభవం
ఆమోదించినవారు/ సమీక్షించినవారు	బోర్డు
యజమాని	కస్టమర్ అనుభవ బృందం

విషయ సూచిక

1. పరిచయం.....	4
2. లక్ష్యం.....	4
2.1 ఫిర్యాదు:.....	4
2.2 కస్టమర్:.....	4
2.3 ఫిర్యాదులలో ఉండవలసిన విషయం / సమాచారం.....	4
3. లేవనెత్తిన ఫిర్యాదుల కోసం పరిష్కార యంత్రాంగం:.....	6
4. ఫిర్యాదుల ట్రాకింగ్.....	7
4.1 క్రెడిట్ సమాచారం ఆలస్యం/సరిదిద్దడం కోసం కస్టమర్లకు పరిహారం.....	7
5. పర్యవేక్షణ మరియు రిపోర్టింగ్.....	8
5.1 రిపోర్టింగ్:.....	8
5.2 పర్యవేక్షణ:.....	8
6. విధాన సమీక్ష.....	8

1. పరిచయం

ఈ పోటీతత్వ మార్కెట్ పరిస్థితిలో, కస్టమర్ ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి/పరిష్కరణ చేపట్టడానికి బలమైన యంత్రాంగం అమల్లో ఉండటం True Credits ('TC' లేదా 'కంపెనీ')కి అత్యవశ్యకం. నిరంతర కస్టమర్ సంతృప్తి, కస్టమర్ నిలుపుదల మరియు వ్యాపార నిరంతర వృద్ధిని నిర్ధారించేందుకు అత్యుత్తమ నాణ్యత కలిగిన కస్టమర్ సేవను అందించడమే TC లక్ష్యం. కస్టమర్ సేవ పట్ల నిరంతర మరియు కేంద్రీకృత దృక్పథాన్ని TC కలిగి ఉండేందుకు మరియు కస్టమర్ ఫిర్యాదుల సమర్థవంతమైన పరిష్కారానికి ఒక యంత్రాంగాన్ని కార్యరూపంలో పెట్టేందుకు, ఈ విధానం TC కోసం ఒక వ్యవస్థీకృత ఫిర్యాదు పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని వివరిస్తుంది.

2. లక్ష్యం

సేవా సంస్థగా, కస్టమర్ సేవ మరియు సంతృప్తిపై దృష్టి కేంద్రీకరించడం మా ప్రాథమిక బాధ్యత. ఈ పత్రం కస్టమర్ ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానాన్ని వివరంగా తెలియజేస్తుంది. ఈ విధానం యొక్క ప్రధాన లక్ష్యం క్రింది వాటిని నిర్ధారించడం:

కస్టమర్లు లేవనెత్తిన అన్ని ఆందోళనలు/ఫిర్యాదులు సమర్థవంతంగా మరియు సమయానుకూలంగా పరిష్కరించబడి, వారి సంతృప్తికి దారితీయాలి.

కస్టమర్ల అభిప్రాయాల ద్వారా, మా ప్రక్రియలను మరియు ఉత్పత్తులను మెరుగుపరచుకోగలగడం.

కస్టమర్కు అందించిన పరిష్కారంతో అతను సంతృప్తి చెందని సందర్భంలో, అతను ఆ సమస్యను సంస్థలోని ఉన్నత స్థాయికి తీసుకువెళ్లవచ్చు.

కస్టమర్ ఫిర్యాదుల నిర్వహణకు సంబంధించిన అంతర్గత విధానాన్ని వివరించడమే ఈ పత్రం లక్ష్యం. ఫిర్యాదు నమోదు చేయడానికి ఉన్న వివిధ మార్గాలు, సంబంధిత విభాగం నుండి పరిష్కారాలు పొందడం, మరియు నిర్ణీత సమయంలోపు కస్టమర్లకు పరిష్కారంతో సమాధానం ఇవ్వడం గురించి ఇది వివరిస్తుంది.

కంపెనీ అన్ని కస్టమర్లను న్యాయంగా మరియు పక్షపాతం లేకుండా పరిగణిస్తుంది. శారీరకంగా/దృష్టి పరంగా వికలాంగులైన కస్టమర్ల పట్ల కంపెనీ వివక్ష చూపదు.

2.1 ఫిర్యాదు:

ఫిర్యాదు అనేది వ్రాతపూర్వకంగా లేదా ఎలక్ట్రానిక్ మార్గాల ద్వారా లేదా ఫోన్ ద్వారా చేసిన విన్నపం లేదా ఆరోపణ రూపంలో వ్యక్తమయ్యే అసంతృప్తి లేదా ఆక్రోశం యొక్క వ్యక్తీకరణ, మరియు ఇది క్రింది వాటిలో లోపం ఉందని ఆరోపిస్తూ ఒక ఫిర్యాదును కలిగి ఉంటుంది:

- True Credits Private Limited యొక్క సేవలు, ఉత్పత్తులు, విధానాలలో,
- True Credits కస్టమర్లకు సేవలు అందించడానికి True Credits నియోగించిన ఔట్సోర్సింగ్ ఏజెన్సీలు అందించిన సేవలలో,
- ఉద్యోగి ప్రవర్తనలో,
- రుణగ్రహీతలు లేవనెత్తిన ఫిన్ టెక్/డిజిటల్ రుణ సంబంధిత ఫిర్యాదులు/సమస్యల పరిష్కారంలో,
- కస్టమర్ యొక్క వ్యక్తిగత (సున్నితమైన వ్యక్తిగత సమాచారం సహా) మరియు ఆర్థిక సమాచారం యొక్క గోప్యతను కాపాడడంలో/రక్షించడంలో.

డేటా మార్పు కోరిక లేదా రుణ ఉత్పత్తులు/పథకాలు, వడ్డీ రేట్లు గురించి విచారణ లేదా కస్టమర్ కేర్ ద్వారా పరిష్కరించగలిగే ఇతర అభ్యర్థనలు ఫిర్యాదు కాదు.

2.2 కస్టమర్:

కస్టమర్ అంటే True Credits Private Limited నుండి రుణం లేదా ఆర్థిక సదుపాయం పొందిన వ్యక్తి.

2.3 ఫిర్యాదులలో ఉండవలసిన విషయం / సమాచారం

ఫిర్యాదు చేసేటప్పుడు, ప్రతి ఫిర్యాదులో క్రింది సమాచారం ఉండాలి:

- a) కస్టమర్ పూర్తి పేరు.
- b) కస్టమర్ పూర్తి ఉత్తర ప్రత్యుత్తర చిరునామా.
- c) రుణ ఐడీ (Loan ID).
- d) రిజిస్టర్ చేసిన మొబైల్ నంబర్/ఫోన్ నంబర్.
- e) ఇ-మెయిల్ చిరునామా, ఏదైనా ఉంటే.
- f) ఫిర్యాదు వివరాలు.
- g) డాక్యుమెంటరీ ఆధారం, అవసరమైతే

3. లేవనెత్తిన ఫిర్యాదుల కోసం పరిష్కార యంత్రాంగం:

స్థాయి 1 (i)	సాధారణ విచారణలు లేదా ఫిర్యాదుల కోసం హెల్ప్‌లైన్ నంబర్‌కు కాల్ చేయండి ఫోన్: 0120-4001028 (చెల్లింపు నంబర్). జాతీయ సెలవుదినాలు మినహా, సోమవారం నుండి ఆదివారం వరకు ఉదయం 09:00 గంటల నుండి రాత్రి 08:00 గంటల మధ్య పనిచేస్తుంది.
స్థాయి 1(ii)	యాప్ ద్వారా విచారణలు నమోదు చేయండి: "TrueBalance" యాప్‌లోని "Help" విభాగంలో మీ సమస్యను లేవనెత్తండి
	మొదటి స్పందన సమయం: 48 గంటలలోపు (2 పని దినాలు)
	మొదటి పరిష్కార సమయం: 3-5 పని దినాలు
	ఏదైనా కేసుకు అదనపు సమయం అవసరమైతే, ఆలస్యానికి కారణాన్ని True Balance కస్టమర్లకు తెలియజేస్తుంది మరియు సమస్య పరిష్కారానికి అంచనా వేసిన కాల పరిమితులను అందిస్తుంది.
స్థాయి 1(iii)	రిజిస్టర్ చేసిన మొబైల్ నంబర్‌తో "cs@truecredits.in" కు ఇ-మెయిల్ పంపండి
	మొదటి స్పందన సమయం: 48 గంటలలోపు (2 పని దినాలు)
	మొదటి పరిష్కార సమయం: 3-5 పని దినాలు
	ఏదైనా కేసుకు అదనపు సమయం అవసరమైతే, ఆలస్యానికి కారణాన్ని True Balance కస్టమర్లకు తెలియజేస్తుంది మరియు సమస్య పరిష్కారానికి అంచనా వేసిన కాల పరిమితులను అందిస్తుంది.
స్థాయి 1(iv)	పోస్టు ద్వారా (లేఖ ద్వారా)
	Customer Care Department, True Credits Private Limited, Huda City Centre Metro Station, 5th floor, Sector - 29, Gurgaon, Haryana 122001, India.
స్థాయి 1(v)	వ్యక్తిగతంగా ఫిర్యాదు
	True Credits Private Limited, Huda City Centre Metro Station, 5th floor, Sector - 29, Gurgaon, Haryana 122001, India
స్థాయి 2	వివిధ ఫిర్యాదు పరిష్కార మార్గాలను సంప్రదించిన తర్వాత కూడా లేదా పైన పేర్కొన్న కాల పరిమితులలో కస్టమర్ సమస్య పరిష్కారం కాకపోతే, లేదా వచ్చిన స్పందనతో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందకపోతే, అతను/ఆమె క్రింది వారిని సంప్రదించవచ్చు.
	నోడల్ అధికారి (Nodal Officer) – శ్రీమతి/కుమారి Aisha Tahseen
	ఇ-మెయిల్: grievance@truecredits.in సంప్రదింపు నం. 7042137458 (వేళలు: ఉదయం 09:30 గంటల నుండి సాయంత్రం 6:00 గంటల వరకు)
	మొదటి స్పందన సమయం: 2 పని దినాలు పరిష్కార సమయం: 30 రోజుల కంటే తక్కువ
స్థాయి 3	స్థాయి 2లో వచ్చిన స్పందనతో సంతృప్తి చెందని కస్టమర్, ఆ విషయాన్ని/ప్రశ్నను/ఫిర్యాదులను తదుపరి స్థాయి 3కి తీసుకువెళ్లవచ్చు -
	ప్రధాన నోడల్ అధికారి/ఫిర్యాదు పరిష్కార అధికారి (Principal Nodal Officer/Grievance Redressal Officer): శ్రీమతి/కుమారి Anjali Kapoor
	ఇ-మెయిల్: nodalofficer.cg@truecredits.in
	సంప్రదింపు నం. 8448746579 (వేళలు: ఉదయం 09:30 గంటల నుండి సాయంత్రం 6:00 గంటల వరకు)

	చిరునామా: True Credits Private Limited, Huda City Centre Metro Station, 5th floor, sector - 29, Gurgaon, Haryana 122001, India మొదటి స్పందన సమయం: 5 పని దినాలు పరిష్కార సమయం: 30 రోజుల కంటే తక్కువ
స్థాయి 4 (RBI అంబుడ్స్మన్ / RBI Ombudsman)	కస్టమర్ అందిన పరిష్కారంతో సంతృప్తి చెందకపోతే లేదా 1 (ఒక) నెలలోపు కంపెనీ నుండి కస్టమర్ కు ఎటువంటి సమాధానం రాకపోతే, అతను/ఆమె స్థాయి 4ని సంప్రదించవచ్చు: క్రింది పరిస్థితులలో కంపెనీ సేవలోని ఏదైనా లోపం పరిష్కారం కోసం కస్టమర్ RBI అంబుడ్స్మన్ (RBI Ombudsman)ను సంప్రదించవచ్చు: a. ఫిర్యాదును కంపెనీ పూర్తిగా లేదా పాక్షికంగా తిరస్కరించి, ఆ సమాధానంతో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందకపోతే; లేదా b. ఫిర్యాదు దాఖలు చేసిన 30 రోజులలోపు కస్టమర్ కు ఎటువంటి సమాధానం అందకపోతే. ఫిర్యాదులను https://cms.rbi.org.in లో ఆన్ లైన్ లో దాఖలు చేయవచ్చు ఇ-మెయిల్ : crpc@rbi.org.in; భౌతిక పద్ధతిలో : నిర్ణీత నమూనాలో Reserve Bank of India, 4th Floor, Sector 17, Chandigarh - 160017 కు. టోల్-ఫ్రీ నంబర్ - 14448 (ఉదయం 9:30 నుండి సాయంత్రం 5:15 వరకు).

4. ఫిర్యాదుల ట్రాకింగ్

ఫిర్యాదు టికెట్	ఫిర్యాదు గురించి భవిష్యత్తులో జరిగే అన్ని సంప్రదింపుల కోసం రిఫరెన్స్ నంబర్ తో కూడిన అక్నాలెడ్జ్మెంట్/టికెట్ కస్టమర్ కు 1 పని దినంలోపు ఇవ్వబడుతుంది. డిజిటల్ మార్గాల ద్వారా అందిన అన్ని కస్టమర్ ఫిర్యాదులకు ఇ-మెయిల్ ద్వారా అక్నాలెడ్జ్మెంట్ ఇవ్వబడుతుంది. బహుళ మార్గాల ద్వారా అందిన కస్టమర్ ఫిర్యాదులను డిజిటల్ గా నమోదు చేయడానికి ఒక ఆటోమేటెడ్ వ్యవస్థ రూపొందించబడుతుంది, ఇది ఫిర్యాదు స్థితిని పర్యవేక్షించడానికి మరియు నవీకరించడానికి కూడా అందుబాటులో ఉంటుంది. ఈ ఫిర్యాదులలో ప్రతి ఒక్కదానికి ఒక ప్రత్యేక ట్రాకింగ్ నంబర్ కేటాయించబడుతుంది, దానిని భవిష్యత్ సూచన మరియు పర్యవేక్షణ ప్రయోజనాల కోసం కస్టమర్ తో పంచుకుంటారు. గమనిక - ఫిర్యాదు రిఫరెన్స్ నంబర్ లేని ఎస్కలేషన్లను ఫిర్యాదులుగా పరిగణించరు. ఫిర్యాదును నిర్వహిస్తున్న సంబంధిత బృంద సభ్యులు, కస్టమర్ ఫిర్యాదుకు పరిష్కారం అందించడానికి కస్టమర్ ను సంప్రదించడానికి సహేతుకమైన ప్రయత్నాలు చేయాలి, సాధ్యమైనంతవరకు ఫిర్యాదు అందిన అదే విధానంలో.
ఫిర్యాదుల ఆర్కైవింగ్	కస్టమర్ కు పరిష్కారం అందించిన తర్వాత, సంబంధిత విభాగం ఈ ఫిర్యాదుల స్థితిని వ్యవస్థలో మూసివేయబడినవి (closed)గా నవీకరిస్తుంది. ఈ ఫిర్యాదులు మూసివేయబడిన ఫిర్యాదుల బకెట్ లో ప్రతిబింబిస్తాయి, అవసరమైనప్పుడు ఎప్పుడైనా దానిని తిరిగి పరిశీలించవచ్చు.

4.1 క్రెడిట్ సమాచారం ఆలస్యం/సరిదిద్దడం కోసం కస్టమర్లకు పరిహారం

ఫిర్యాదుదారు TC/CIC వద్ద ఫిర్యాదును మొదట దాఖలు చేసిన తేదీ నుండి ముప్పై (30) క్యాలెండర్ రోజుల వ్యవధిలోపు వారి

ఫిర్యాదు పరిష్కారం కాకపోతే, ఫిర్యాదుదారులు క్యాలెండర్ రోజుకు ₹100 పరిహారానికి అర్హులు.

ఫిర్యాదుదారు లేదా ఒక CIC తెలియజేసిన ఇరవై ఒక్క (21) క్యాలెండర్ రోజులలోపు తగిన సరిదిద్దుబాటు లేదా చేర్పు చేయడం ద్వారా లేదా ఇతరత్రా నవీకరించిన క్రెడిట్ సమాచారాన్ని CICలకు పంపడంలో TC విఫలమైతే, TC ఫిర్యాదుదారుకు పరిహారం చెల్లిస్తుంది.

పరిహారం మొత్తాన్ని ఫిర్యాదు పరిష్కారమైన ఐదు (5) పని దినాలలోపు ఫిర్యాదుదారు బ్యాంక్ ఖాతాలో జమ చేయబడుతుంది.

ఈ మార్గదర్శకాలు ఏప్రిల్ 25, 2024 నుండి వర్తిస్తున్నాయి.

5. పర్యవేక్షణ మరియు రిపోర్టింగ్

5.1 రిపోర్టింగ్:

ఫిర్యాదులకు సంబంధించిన MIS మరియు రిపోర్టింగ్ వ్యవస్థ అమల్లో ఉంది. ఈ నివేదిక, కాలానుగత సమీక్ష కోసం ఇతర విశ్లేషణలకు ఒక ఇన్పుట్గా ఉపయోగపడుతుంది.

5.2 పర్యవేక్షణ:

ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి తీసుకున్న చర్యలను సూచించే స్థితి నివేదికతో పాటు కస్టమర్ ఫిర్యాదు నివేదిక/ఫిర్యాదుల వివరణ సారాంశాన్ని, డైరెక్టర్ల బోర్డు సమీక్ష కోసం త్రైమాసిక ప్రాతిపదికన వారి ముందు ఉంచాలి.

ఫిర్యాదులను క్రింది ప్రమాణాల ఆధారంగా విశ్లేషించాలి

ఫిర్యాదులు తరచుగా అందే కస్టమర్ సేవా రంగాలను గుర్తించడానికి;

ఫిర్యాదుల తరచు మూలాన్ని గుర్తించడానికి;

వ్యవస్థాగత లోపాలను గుర్తించడానికి; మరియు

ఫిర్యాదు పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని మరింత సమర్థవంతంగా చేయడానికి తగిన చర్యలు ప్రారంభించడానికి

ఫిర్యాదుల నివేదిక/వివరణలో క్రింది సమాచారం ఉండాలి, అవి,

త్రైమాసికంలో CPGRAMS, కంపెనీ స్వంత ప్లాట్‌ఫామ్/CMS మొదలైన అన్ని మార్గాల ద్వారా అందిన ఫిర్యాదుల మొత్తం సంఖ్య, పరిష్కరించినవి మరియు పెండింగ్‌లో ఉన్నవి వాటి కారణాలతో సహా.

అప్పీళ్లు దాఖలు చేసిన కేసుల సంఖ్య

ఫిర్యాదు పరిష్కారానికి తీసుకున్న టర్న్ అరౌండ్ టైమ్ (TAT) మరియు

నియంత్రణ సంబంధమైనవి అయినా లేదా అంతర్గతమైనవి అయినా, కాల పరిమితులు పాలించని కేసులు, వాటిని

సమాచారం/మార్గదర్శకత్వం కోసం బోర్డు ముందు ఉంచుతారు.

6. విధాన సమీక్ష

ఈ విధానాన్ని వార్షిక వ్యవధిలో లేదా బోర్డు లేదా బోర్డు యొక్క కస్టమర్ సేవా కమిటీ అవసరమని భావించినప్పుడు సమీక్షించాలి.

(క్రింద ఇవ్వబడిన అనుబంధం A భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ నిర్దేశించిన ఫిర్యాదు ఫారం, దీనిని దాని అసలు నిర్దేశిత నమూనాలో ఆంగ్లంలో పొందుపరచబడింది.)

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)