

# बैलेंसहीरो इंडिया प्राइवेट लिमिटेड



**true** balance

## ग्राहक शिकायत निवारण नीति

दस्तावेज़ संख्या : **BHI-CGRP**

---

(निदेशक मंडल द्वारा 30 जनवरी 2025 को हुई इस नीति की समीक्षा और अनुमोदन किया गया)

## दस्तावेज़ विवरण

ब्योरा	विवरण
शीर्षक	ग्राहक शिकायत निवारण नीति
संस्करण	0.8
वर्गीकरण	सार्वजनिक
रिलीज़ की तारीख	सितंबर 27, 2017
वर्णन	प्रभावी और कुशल तरीके से ग्राहकों की शिकायत को दूर करने के लिए ।
अंतिम समीक्षा तिथि	30 जनवरी 2025
संरक्षक	कानूनी, अनुपालन और नियामक मामले विभाग
द्वारा अनुमोदित/समीक्षित	समिति
स्वामी	ग्राहक अनुभव टीम

निर्देशिका

क्रम संख्या	विषयसूची	पृष्ठ संख्या
1.	परिचय	4
2	उद्देश्य	4
3.	धोखाधड़ी निवारण	4
4.	ग्राहकों की सीमित देयता	4
5.	उठाये गए शिकायतों का समाधान तंत्र	5
6.	शिकायतों की पंजीकरण और ट्रैकिंग	7
7.	ग्राहक संबंध और जागरूकता	8
8.	रिकार्ड कीपिंग	8
9.	रिपोर्टिंग	8
10.	नीति समीक्षा और अपडेट	8

## 1. परिचय

इस प्रतिस्पर्धी बाजार परिदृश्य में, ग्राहकों की शिकायतों को हल/पता करने के लिए बैलेंसहीरो इंडिया प्राइवेट लिमिटेड (BHI या 'कंपनी') के लिए एक मजबूत तंत्र होना आवश्यक है। BHI का उद्देश्य ग्राहकों को उच्चतम गुणवत्ता प्रदान करना है ताकि ग्राहक की निरंतर संतुष्टि, प्रति धारण और व्यवसाय की निरंतर वृद्धि सुनिश्चित हो सके। यह नीति BHI के लिए एक संरचित शिकायत निवारण तंत्र की रूपरेखा तैयार करती है, जिसमें ग्राहक सेवा के लिए एक सतत और केंद्रित दृष्टिकोण है। और ग्राहकों की शिकायतों के प्रभावी निवारण के लिए एक तंत्र का संचालन हो।

## 2. उद्देश्य

BHI, एक व्यापक ग्राहक शिकायत निवारण नीति के माध्यम से, ग्राहक की शिकायतों और शिकायतों के मामलों को कम करने और उनके त्वरित निवारण को सुनिश्चित करने के लिए सिस्टम, प्रक्रिया और समीक्षा तंत्र में रखना चाहता है।

इस नीति के प्रमुख उद्देश्य इस प्रकार हैं:

- i. नियमित तौर पर ग्राहकों को निष्पक्ष, न्यायपूर्ण और त्वरित उपचार सुनिश्चित करना
- ii. ग्राहकों की बेहतर सेवा के लिए सेवाओं के प्रभाव का लगातार आकलन करना
- iii. ग्राहकों को प्रतिक्रिया और सुझाव के लिए औपचारिक और अनौपचारिक चैनल प्रदान करना
- iv. ग्राहकों के लिए एक औपचारिक शिकायत निवारण तंत्र रखें और उन्हें शिक्षित करना
- v. उधारकर्ता आँद्वारा उठाए गए फि नटेक/डिजिटल ऋण संबंधी शिकायतों/मुद्दों से प्रभावी ढंग से निपटने के लिए
- vi. पारदर्शिता और अखंडता के बुनियादी सिद्धांतों के पालन करके ग्राहकों के मुद्दों का त्वरित और कुशल समाधान सुनिश्चित करना
- vii. यदि वे पहली प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं हैं, तो शिकायतों / मुद्दों के समाधान के लिए वैकल्पिक एस्केलेशन
- viii. तंत्र के बारे में ग्राहकों को शिक्षित करना

## 3. धोखाधड़ी निवारण

- i. यह सुनिश्चित करने के लिए कि हमारी टीम समय पर उचित कार्रवाई कर सके, ग्राहक किसी भी अनधिकृत लेनदेन, संदिग्ध कॉल, संदेश या ईमेल को नीचे दिए गए ईमेल पते पर रिपोर्ट कर सकते हैं।
  - a. ईमेल Id: [reportfraud@balancehero.com](mailto:reportfraud@balancehero.com)
- ii. पहली प्रतिक्रिया समय: 24 घंटे के भीतर (1 कार्य दिवस)
- iii. इसके अलावा, कंपनी द्वारा अपनी वेबसाइट के टू बैलेंस ऐप / होम पेज पर अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक भुगतान लेनदेन की रिपोर्ट करने के एक विशिष्ट विकल्प के साथ शिकायत दर्ज करने के लिए एक सीधा लिंक प्रदान किया गया है।

## 4. ग्राहकों की सीमित देयता

ग्राहक उपलब्ध चैनलों के माध्यम से अनधिकृत भुगतान लेनदेन के बारे में शिकायतों को दर्ज कर सकेंगे।

अनधिकृत भुगतान लेनदेन से उत्पन्न एक ग्राहक की देयता सीमित होगी:

क्र. संख्या.	विवरण	ग्राहक की अधिकतम देयता
(a)	हमारी ओर से अंशदायी धोखाधड़ी / लापरवाही / कमी	शून्य

(b)	जब एक ग्राहक हमें तीसरे पक्ष के उल्लंघन के मामले में अनधिकृत लेनदेन के बारे में सूचित करता है, जहां कमी न तो BHA के साथ है और न ही ग्राहक के साथ है, लेकिन कमी सिस्टम में कहीं और है। ऐसे मामलों में प्रति लेनदेन ग्राहक की देयता हमारे द्वारा ग्राहक द्वारा लेनदेन संचार की प्राप्ति और हमारे द्वारा ग्राहक द्वारा अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्टिंग के बीच व्यतीत होने वाले दिनों की संख्या पर निर्भर करेगी -	
	i. 3 दिन के अंदर*	शून्य
	ii. 4 से 7 दिनों के भीतर *	लेनदेन मूल्य या, ₹ 10,000/- प्रति लेनदेन, जो भी कम हो
	iii. 7 दिनों के बाद *	100%
(c)	ऐसे मामलों में जहां ग्राहक द्वारा लापरवाही के कारण नुकसान होता है, जैसे कि जब वे पेमेंट क्रेडेंशियल्स साझा करते हैं, ग्राहक पूरी हानि तब तक वहन करेगा जब तक कि वह हमारे पास अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्ट नहीं करता है। अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्टिंग के बाद होने वाला कोई भी नुकसान हमारे द्वारा वहन किया जाएगा।	

#### 5. उठाये गए शिकायतों का समाधान तंत्र

स्तर 1(i)	सामान्य पूछताछ या शिकायतों के लिए हेल्पलाइन नंबर पर कॉल करें
	फोन: 0120-4001028 (शुल्क देय संख्या) सोमवार से रविवार तक सुबह 09:00 बजे से रात्रि 08:00 बजे के बीच (राष्ट्रीय अवकाश को छोड़कर)
	पहला समाधान समय: 3-5 कार्य दिवस
	यदि किसी मामले में अतिरिक्त समय की आवश्यकता होती है, तो True Balance ग्राहकों को देरी का कारण बताएगा और समस्या के समाधान के लिए अपेक्षित समयसीमा प्रदान करेगा।
स्तर 1(ii)	ऐप के माध्यम से प्रश्नों को पंजीकृत करें: ऐप में हेल्प सेक्शन के माध्यम से अपनी शिकायत दर्ज करें
	पहली प्रति क्रिया समय: 48 घंटों के भीतर (2 कार्य दिवस)
	पहला समाधान समय: 3-5 कार्य दिवस
	यदि किसी मामले में अतिरिक्त समय की आवश्यकता होती है, तो True Balance ग्राहकों को देरी

	का कारण बताएगा और समस्या के समाधान के लिए अपेक्षित समयसीमा प्रदान करेगा।
स्तर 1(iii)	पंजीकृत मोबाइल नंबर के साथ 'cs@balancehero.com' पर ईमेल करें
	पहली प्रतिक्रिया समय: 48 घंटों के भीतर (2 कार्य दिवस)
	पहला समाधान समय: 3-5 कार्य दिवस
	यदि कि सी मामले में अतिरिक्त समय की आवश्यकता होती है, तो TrueBalance ग्राहकों को देरी का कारण बताएगा और समस्या के समाधान के लिए अपेक्षित समयसीमा प्रदान करेगा।
स्तर 2	यदि ग्राहक के मुद्दे को विभिन्न शिकायत समाधान चैनलों से संपर्क करने के बाद या उपरोक्त उल्लिखित समय सीमाओं में हल नहीं कि या जाता है या ग्राहक प्रति क्रिया से संतुष्ट नहीं है, तो वह संपर्क कर सकता/सकती है।
	ग्राहक शिकायत नोडल अधिकारी - अंजलि कपूर ईमेल: terms@balancehero.com संपर्क नंबर. 7428196828 (समय: सुबह 09:30 से शाम 06:00 बजे तक)
	पता: बैलेंसहीरो इंडिया प्राइवेट लिमिटेड, 5वीं मंजिल, सर्कल वर्क, हुडा सिटी सेंटर, सेक्टर 29, गुरुग्राम, हरियाणा - 122001
	पहली प्रतिक्रिया समय: 2 कार्य दिवसदिन
	समाधान समय: 30 दिन से कम
स्तर 3	यदि लेवल 2 पर या ऊपर उल्लिखित समयसीमा में संपर्क करने के बाद भी ग्राहक की समस्या का समाधान नहीं होता है या ग्राहक प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं है, तो वह यहां संपर्क कर सकता है -
	प्रधान नोडल अधिकारी - श्री शुनमुगम सुंदरराज
	ईमेल: nodalofficer.cg@balancehero.com
	संपर्क नंबर. 8448962980 (समय: सुबह 09:30 से शाम 06:00 बजे तक)
	पता: बैलेंसहीरो इंडिया प्राइवेट लिमिटेड, 5वीं मंजिल, सर्कल वर्क, हुडा सिटी सेंटर, सेक्टर 29, गुरुग्राम, हरियाणा - 122001
	पहला समाधान समय: 5 कार्य दिवस
समाधान समय: 30 दिन से कम	
स्तर 4	1. ग्राहक निम्नलिखित परिस्थितियों में कंपनी द्वारा सेवा में किसी भी कमी के निवारण के लिए आरबीआई लोकपाल से संपर्क कर सकता है:

	<p>a. कंपनी द्वारा शिकायत को पूरी तरह या आंशिक रूप से खारिज कर दिया गया था, और ग्राहक उत्तर से संतुष्ट नहीं हैं; या</p> <p>b. शिकायत दर्ज करने के 30 दिनों के भीतर ग्राहक को कोई उत्तर नहीं मिला।</p> <p>2. शिकायतकर्ता को कंपनी से शिकायत का जवाब मिलने के एक साल के भीतर या जहां कोई जवाब नहीं मिलता है, शिकायत की तारीख से एक साल और 30 दिनों के भीतर आरबीआई लोकपाल को शिकायत की जाती है।</p> <p>3. संपर्क विवरण और आरबीआई लोकपाल से संपर्क करने की प्रक्रिया यहां दी गई है:</p> <p>a. शिकायतें <a href="https://cms.rbi.org.in">https://cms.rbi.org.in</a> पर ऑनलाइन दर्ज की जा सकती हैं; या</p> <p>b. <a href="mailto:crpc@rbi.org.in">crpc@rbi.org.in</a> पर एक ईमेल लिखें; या</p> <p>c. भौतिक मोड में निर्धारित प्रारूप में केंद्रीयकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र (सीआरपीसी), भारतीय रिजर्व बैंक, चौथी मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़ - 160017 को भेजें।</p> <p>d. टोल-फ्री नंबर - 14448 (सुबह 9:30 से शाम 5:15 तक) के साथ संपर्क केंद्र पर कॉल करें।</p>
--	---

6. शिकायतों की पंजीकरण और ट्रैकिंग

शिकायत चैनल	एप्लिकेशन में 'हेल्प' / 'कांटेक्ट अस' सेक्शन के माध्यम से
	ईमेल के माध्यम से: <a href="mailto:cs@balancehero.com">cs@balancehero.com</a>
	ग्राहक सेवा संख्या:- 01204001028 सोमवार से शनिवार तक सुबह 09 बजे से रात्रि 08:00 बजे के बीच (राष्ट्रीय अवकाश को छोड़कर)
	एप्लिकेशन में 'हेल्प' / 'कांटेक्ट अस' सेक्शन के माध्यम से
	ईमेल के माध्यम से: <a href="mailto:cs@balancehero.com">cs@balancehero.com</a>
	True Balance वेबसाइट पर 'हेल्प' सेक्शन के माध्यम से ऑनलाइन शिकायतें: <a href="https://truebalance.io/">https://truebalance.io/</a>
	सरकारी शिकायत पोर्टलों के माध्यम से प्राप्त शिकायतें
शिकायत टिकट	ग्राहक को 1 कार्य दिवस के भीतर, उस शिकायत के लिए भविष्य के सभी संचार के लिए एक संदर्भ संख्या का एक पावती/टिकट दिया जाएगा।
	डिजिटल चैनलों के माध्यम से प्राप्त सभी ग्राहक शिकायतों को ईमेल के माध्यम से स्वीकार किया जाएगा
शिकायत ट्रैकिंग	कई चैनलों के माध्यम से प्राप्त ग्राहक शिकायतों को डिजिटल रूप से रिकॉर्ड

	करने के लिए एक स्वचालित प्रणाली तैयार की जाएगी, जो शिकायत की स्थिति की निगरानी और अद्यतन करने के लिए भी सुलभ होगी।
	इन शिकायतों को एक विशिष्ट ट्रैकिंग नंबर दिया जाएगा जिसे भविष्य के संदर्भ और निगरानी उद्देश्य के लिए ग्राहक के साथ साझा किया जाएगा। नोट - शिकायत संदर्भ संख्या के बिना एस्केलेशन को शिकायतों के रूप में नहीं माना जाएगा।
शिकायत समाधान का समय	सामान्य शिकायतों के लिए, एस्केलेशन मैट्रिक्स में उल्लिखित समयसीमा के अनुसार

7. ग्राहक संबंध और जागरूकता  
कंपनी पर्याप्त जागरूकता पैदा करेगी और ग्राहकों को डू बैलेंस ऐप के सुरक्षित उपयोग के बारे में शिक्षित करेगी, जिसमें पासवर्ड, ओटीपी, एम-पिन व्यक्तिगत डेटा को गोपनीय रखने की आवश्यकता, कार्ड के खोने या चोरी होने या प्रमाणीकरण डेटा के मामले में अपनाई जाने वाली प्रक्रिया शामिल है। किसी भी धोखाधड़ी/दुरुपयोग का पता चला है, आदि।
8. रिकार्ड कीपिंग  
ग्राहक की शिकायतों से संबंधित रिकॉर्ड को समाधान की तारीख से 10 साल की न्यूनतम अवधि के लिए रखा जाएगा। इसके अलावा, हर समय डेटा की उपलब्धता सुनिश्चित करने के लिए शिकायतों के सिस्टम डेटा का समय पर बैकअप लिया जाएगा।
9. रिपोर्टिंग  
बीएचआई, पीपीआई मास्टर निदेश में निर्दिष्ट प्रारूप में शिकायतों की प्राप्ति और उन पर की गई कार्रवाई की स्थिति की रिपोर्ट तिमाही आधार पर अगले महीने की 10 तारीख तक डीपीएसएस, आरबीआई के क्षेत्रीय कार्यालय को देगा।
10. नीति समीक्षा और अपडेट  
ग्राहक अनुभव और संतुष्टि में सुधार के लिए समग्र शिकायत निवारण तंत्र में परिवर्तन और नियामक अद्यतन, यदि कोई हो, को शामिल करने के लिए आवश्यक होने पर या कम से कम वार्षिक आधार पर बोर्ड द्वारा इस अनुमोदित नीति की समीक्षा की जाएगी।