

ব্রাঞ্চ ইন্টারন্যাশনাল ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস প্রাইভেট লিমিটেড

অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া নীতি

ভার্সন কন্ট্রোল

ভার্সন	অনুমোদনের তারিখ/পুনর্বিবেচনার তারিখ	অনুমোদনকারী
V 1.0	মে 08, 2019	বোর্ড অফ ডিরেক্টরস
V 2.0	ডিসেম্বর 08, 2021	বোর্ড অফ ডিরেক্টরস
V 3.0	অক্টোবর 17, 2022	বোর্ড অফ ডিরেক্টরস
V 4.0	মার্চ 28, 2023	বোর্ড অফ ডিরেক্টরস
V 5.0	মার্চ 25, 2025	বোর্ড অফ ডিরেক্টরস

বিষয়বস্তু

1. পরিচয়	3
2. উদ্দেশ্য/মূল প্রতিশ্রুতি	3
3. সংজ্ঞা	3
4. অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তা এবং প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার	4
5. অভিযোগ প্রতিকার প্রক্রিয়া / প্রক্রিয়া	4
6. আউটসোর্সিংয়ের ক্ষেত্রে	7
7. ডিজিটাল লোন দানের ক্ষেত্রে নেওয়া অতিরিক্ত প্রয়োজনীয়তা	7
8. তত্ত্বাবধান এবং পর্যবেক্ষণ	8
9. আবশ্যিক প্রদর্শনের শর্তাবলী	8
10. নীতি সংশোধন	8

ব্রাঞ্চ ইন্টারন্যাশনালের অভিযোগ প্রতিকার নীতি

1. পরিচয়

ব্রাঞ্চ ইন্টারন্যাশনাল ফিন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস প্রাইভেট লিমিটেডে (এরপরে "শাখা আন্তর্জাতিক" বা "সংস্থা" বা "আমরা" বা "আমাদের" বা "আমাদেরকে" হিসাবে উল্লেখ করা হয়), আমরা একটি ডিজিটাল লেন্ডিং প্রোডাক্ট তৈরি করেছি যা আমাদের লক্ষ্য গ্রাহকদের জন্য অত্যন্ত উপযুক্ত।

আমাদের মূল মূল্যবোধগুলির মধ্যে একটি হল আমাদের গ্রাহকদের প্রতি আবেগপ্রবণ থাকা। তাই, আমরা গ্রাহকদের সর্বোত্তম গ্রাহক পরিষেবা প্রদানের জন্য প্রচেষ্টা করি, যার মধ্যে রয়েছে অভিযোগ প্রতিকারের একটি নীতি তৈরি করা যা গ্রাহকরা যেকোনো অভিযোগ বা অভিযোগের জন্য অনুসরণ করতে পারেন।

অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতি ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংকের ("RBI") মাস্টার নির্দেশিকা - ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক (নন-ব্যাংকিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানি – স্কেল ভিত্তিক নিয়ন্ত্রণ) নির্দেশিকা, 2023 ("SBR মাস্টার নির্দেশিকা") এবং রিজার্ভ ব্যাংক - একীভূত ওষাডসম্মান পরিকল্পনা, 2021 ("IO পরিকল্পনা") অনুসারে প্রণীত হয়েছে, যা সময়ে সময়ে আপডেট করা হয় এবং কোম্পানির পরিচালনা পর্ষদ কর্তৃক অনুমোদিত হয়েছে।

2. উদ্দেশ্য/মূল প্রতিশ্রুতি

ব্রাঞ্চ ইন্টারন্যাশনালের গ্রাহকদের প্রতি মূল প্রতিশ্রুতিগুলি হল:

- সমস্ত ব্রাঞ্চ ইন্টারন্যাশনাল গ্রাহকদের ন্যায্য চিকিৎসা নিশ্চিত করা;
- সময় মতো অভিযোগ এবং অভিযোগগুলি সমাধান করা;
- সময় দিয়ে গ্রাহকদের প্রশ্নগুলি পুরোপুরি বুঝে ও তারপরে তার সমাধানে সহযোগিতা করতে পারা;
- ইস্যু/ অভিযোগ সমাধানের জন্য গ্রাহকদের প্রতিকার ব্যবস্থা এবং মনোনীত কর্মকর্তাদের সাথে যোগাযোগ করার জন্য শিক্ষিত করা।

সর্বোপরি, আমরা আমাদের গ্রাহকদের গোপনীয়তা এবং মর্যাদাকে খুব গুরুত্ব সহকারে নিই এবং আমাদের গ্রাহকদের সাথে সর্বদা বিনয়ীভাবে আচরণ করি।

3. সংজ্ঞা

প্রেক্ষাপট থেকে অন্যথায় সংজ্ঞায়িত বা স্পষ্ট না হলে, নিম্নলিখিত শব্দগুলির অর্থ নীচে বর্ণিত অর্থের মতোই হবে এবং সমজাতীয় অভিব্যক্তিগুলি সেই অনুযায়ী ব্যাখ্যা করা হবে:

3.1	বোর্ড / BoD	মানে কোম্পানির বোর্ড অফ ডিরেক্টরস
3.2	কোড	এর অর্থ হবে কোম্পানির দ্বারা প্রণীত ন্যায্য অনুশীলন বিধি
3.3	কাস্টমার	এর অর্থ হবে যে কোনো ব্যক্তি যিনি কোম্পানির অন্তর্গত একটি লোন পণ্য গ্রহণ করেছেন বা গ্রহণ করছেন।

3.4	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা	কোম্পানি কর্তৃক নির্ধারিত এবং এই নীতিতে প্রদত্ত অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাকে বোঝাবে
3.5	অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তা (GRO)	এর অর্থ হবে সেই কর্মকর্তা যিনি গ্রাহকদের অভিযোগ নিষ্পত্তি নিশ্চিত করার জন্য কোম্পানি কর্তৃক নিয়োগপ্রাপ্ত
3.6	নোডাল অফিসার	অভিযোগের সমাধান ব্যবস্থার অধীনে নোডাল অফিসার হিসাবে সংস্থা কর্তৃক মনোনীত নোডাল অফিসারকে বোঝানো হবে

4. অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তা এবং প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার

- 4.1. বোর্ড কোম্পানির একজন কর্মচারী/অফিসারকে অভিযোগের সমাধান কর্মকর্তা ('GRO') হিসাবে মনোনীত করবে, যাকে গ্রাহকদের দ্বারা উত্থাপিত অভিযোগগুলি এবং ডিজিটাল লেভিং সম্পর্কিত বিষয়গুলি দেখার এবং সমাধানের দায়িত্ব অর্পণ করা হবে।
- 4.2. সমস্ত গ্রাহকের অভিযোগ পেতে অফিসের সময়কালে GRO উপলব্ধ থাকবে। ইভেন্টে GRO উপলভ্য না থাকলে গ্রাহক পরিষেবা ফাংশনের তাৎক্ষণিক সিনিয়র অফিসার গ্রাহকের কাছে উপস্থিত হবেন। GRO-র নাম এবং যোগাযোগের বিশদটি নিম্নরূপ:

উপাধি	অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তা
নাম	মিঃ বিশাল কৌশিক
যোগাযোগ নং	91 8655937427
ইমেল আইডি	gro@branch.co
ঠিকানা	01, আওফিস, স্পেস সলিউশনস, ফোর্থ ফ্লোর, ভিআইওস টাওয়ার্স, ইস্টার্ন এক্সপ্রেস হাইওয়ে সংলগ্ন, সেগুরি-চেমুর রোড, মুম্বাই 400037

- 4.3. সংস্থার প্রধান কার্যালয়ে বোর্ড কর্তৃক কোম্পানির প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার (PNO) নিয়োগ করা হবে, যিনি সংস্থার বিরুদ্ধে দায়ের করা অভিযোগের বিষয়ে সংস্থার প্রতিনিধিত্ব এবং সংস্থার পক্ষে তথ্য সজ্জিত করার জন্য দায়বদ্ধ থাকবেন। বোর্ড কর্তৃক নিযুক্ত পিএনওর বিশদগুলি নিম্নরূপ:

নাম: মিঃ বিশাল কৌশিক উপাধি:
অপারেশন ম্যানেজার
যোগাযোগ নং: +91 8655937427
ইমেল আইডি: gro@branch.co

5. অভিযোগ প্রতিকার প্রক্রিয়া / প্রক্রিয়া

1. অভিযোগ উত্থাপনের পদ্ধতি

যে কোনও অভিযোগের ক্ষেত্রে, গ্রাহকরা যখন কোম্পানির দেওয়া পরিষেবাগুলিতে কোনও অপ্রতুলতা খুঁজে পান তখন তাদের অভিযোগগুলি নিবন্ধ করার নিম্নলিখিত উপায়গুলি রয়েছে। সমস্ত ধরনের গ্রাহকের অভিযোগের সমাধানের জন্য সর্বাধিক টার্নআরাউন্ড সময়টি 30 দিন হবে।

- a) ব্রাঞ্চ ইন্টারন্যাশনালের গ্রাহকরা যাদের দেওয়া পরিষেবাগুলির ক্ষেত্রে কোনও অভিযোগ বা অভিযোগ রয়েছে তাদের নিম্নলিখিত চ্যানেলগুলির মাধ্যমে কোম্পানির গ্রাহক পরিষেবা বিভাগকে লিখতে হবে:
 - ব্রাঞ্চ ইন্টারন্যাশনালের অ্যাপ্লিকেশন চ্যাটের মাধ্যমে একটি বার্তা প্রেরণ করুন, অথবা
- b) india@branch.co এর মাধ্যমে একটি ইমেল প্রেরণ করুন;
- c) গ্রাহক পরিষেবা বিভাগ হয় অভ্যন্তরীণভাবে GRO-র কাছে অভিযোগ তুলতে পারে বা গ্রাহক পরিষেবা বিভাগের কাছ থেকে 15 দিনের মধ্যে কোনও প্রতিক্রিয়া না থাকলে বা তারা গ্রাহক পরিষেবা বিভাগের কাছে পৌঁছাতে না পারলে সরাসরি GRO-র কাছে পৌঁছাতে পারে।
- d) গ্রাহকের কাছ থেকে সংগৃহীত তথ্য - সংস্থাটি তাদের অভিযোগের সমাধান করতে সক্ষম হওয়ার জন্য গ্রাহকদের নিম্নলিখিত তথ্যগুলির জন্য জিজ্ঞাসা করতে পারে:
 - পুরো নাম,
 - অভিযোগের বিশদ,
 - ইমেল আইডি এবং ফোন নম্বর সহ যোগাযোগের তথ্য।

II. কখন একটি প্রতিক্রিয়া আশা করবেন

সংস্থাটি অভিযোগগুলির বিষয়ে সম্পূর্ণ বিবরণ প্রাপ্তি থেকে 30 দিনের মধ্যে সমস্ত অভিযোগ এবং অভিযোগগুলি সম্বোধন/প্রতিক্রিয়া জানাবে এবং নিষ্পত্তি করবে এবং গ্রাহকদের তাদের অভিযোগের স্থিতি সম্পর্কে অবহিত করবে। অভিযোগের সমাধানের জন্য নির্ধারিত সময়ের চেয়ে বেশি প্রয়োজন হলে সংস্থাটি উপযুক্ত ন্যায্যতা সরবরাহ করবে এবং গ্রাহককে অবহিত করবে।

III. অভিযোগের সমাধান বা পরিচালনা

যদি নির্দিষ্ট সময়সীমার মধ্যে অভিযোগটি সমাধান না করা হয় অর্থাৎ 15 দিনের মধ্যে বা গ্রাহক কোম্পানির গ্রাহক যত্ন বিভাগের প্রদত্ত রেজোলিউশনে সন্তুষ্ট না হন, তিনি কোম্পানির অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তা (GRO) এর সাথে যোগাযোগ করতে পারেন।

এছাড়াও, GRO-র নাম এবং যোগাযোগের বিশদটিও সংস্থার ওয়েবসাইটে উল্লেখ করা হয়েছে। একই এখানে দেখা যায়: <https://branchapp.in/gr>

সমস্ত গ্রাহকের অভিযোগ পেতে অফিসের সময়কালে GRO উপলব্ধ থাকবে। GRO উপলভ্য না হওয়ার ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা গ্রাহকের কাছে উপস্থিত হবেন।

অভিযোগটি পরীক্ষা করার পরে, GRO সংস্থা কর্তৃক অভিযোগ/ অভিযোগ প্রাপ্তির 30 কার্যদিবসের মধ্যে চূড়ান্ত প্রতিক্রিয়া প্রেরণ করবে। এই সময়ের মধ্যে, গ্রাহকরা তাদের অভিযোগগুলির স্থিতি পরীক্ষা করতে আমাদের কাছে চিঠি লিখতে পারেন এবং আমরা যত তাড়াতাড়ি সম্ভব তাদের প্রতিক্রিয়া জানাতে চেষ্টা করব।

কিছু ক্ষেত্রে বাড়তি কার্যকলাপের প্রকৃতির কারণে অতিরিক্ত সময় লাগতে পারে;; যেমন নথিপত্র পুনরুদ্ধার। এই ধরনের ক্ষেত্রে, কোম্পানি গ্রাহকদের এই ধরনের বিলম্ব সম্পর্কে অবহিত করবে এবং অভিযোগের

সমাধানের জন্য প্রত্যাশিত সময়সীমা প্রদান করবে।

সকল স্তরের অভিযোগগুলির একই তাৎক্ষণিকতা এবং দ্রুততার সাথে সমানভাবে ব্যবস্থা নেওয়া হবে। তবে, প্রদত্ত সমাধান এবং গৃহীত পদক্ষেপ সমস্যার তীব্রতার উপর নির্ভর করে পরিবর্তিত হতে পারে।

IV. এসকেলেশন প্রক্রিয়া

স্তর 1: গ্রাহক 'অভিযোগ উত্থাপনের পদ্ধতি' বিভাগের অধীনে উপরে তালিকাভুক্ত যেকোনো একটি মাধ্যমে আমাদের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন

স্তর 2: গ্রাহক যদি তার অভিযোগের প্রতি কোম্পানির প্রতিক্রিয়ায় সম্পূর্ণ সন্তুষ্ট না হন অথবা গ্রাহক সেবা বিভাগ নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে অভিযোগের সমাধান না করে, তাহলে তিনি gro@branch.co ঠিকানায় অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার সাথে যোগাযোগ করতে পারেন।

স্তর 3: গ্রাহক যদি কোম্পানির কাছে অভিযোগ নিবন্ধ করার 30 দিনের মধ্যে ব্রাঞ্চ ইন্টারন্যাশনাল থেকে কোনও প্রতিক্রিয়া না পান অথবা প্রাপ্ত প্রতিক্রিয়ায় অসন্তুষ্ট হন, তাহলে তিনি RBI CMS পোর্টালে RBI ন্যায্যপালের কাছে তাদের অভিযোগ দায়ের করতে পারেন। ইলেকট্রনিক মোডে (crpc@rbi.org.in-এ ইমেল করুন) এবং ভৌত আকারে অভিযোগ যেমন, ডাকযোগে এবং হাতে-সরবরাহিত অভিযোগ, প্রতিটির সমাধান করা হবে এবং নীচে প্রদত্ত স্থানে পাঠানো হবে যেখানে রিজার্ভ ব্যাংকের কেন্দ্রীয় প্রাপ্তি এবং প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্র প্রতিষ্ঠিত। আবেদনের ফর্ম্যাট এখানে অ্যাক্সেস করা যেতে পারে।

সেন্ট্রালাইজড রিসিপ্ট অ্যান্ড প্রসেসিং সেন্টার (CRPC) রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া, সেন্ট্রাল ভিস্তা, সেক্টর -17, চণ্ডীগড়- 160017

6. আউটসোর্সিংয়ের ক্ষেত্রে

6.1. এই নীতিমালার বিধানগুলি আউটসোর্সড এজেন্সি কর্তৃক প্রদত্ত পরিষেবাজনিত সমস্যাগুলি মোকাবেলায়ও প্রযোজ্য হবে, যদি সংস্থাটি তার কোনও কার্যাবলী আউটসোর্স করে দেয়।

6.2. আউটসোর্সিংয়ের কারণে GRM কোনওভাবেই আপস করা হবে না।

6.3. কোম্পানির FPC অনুযায়ী লোন চুক্তিতে প্রদত্ত একটি ঘোষণাপত্রে এই প্রভাবের জন্য একটি ধারা অন্তর্ভুক্ত করা হবে যে সংস্থাটি সময়মতো অভিযোগের সমাধানের জন্য এবং কোম্পানির শাখা/ অফিস/ ওয়েবসাইটে এবং শাখা আবেদনে প্রদর্শিত FPC-তে দায়বদ্ধ থাকবে।

7. ডিজিটাল লোন দানের ক্ষেত্রে নেওয়া অতিরিক্ত প্রয়োজনীয়তা

7.1. ডিজিটাল লেন্ডিং বিষয়ে RBI-নির্দেশিকা অনুসারে, কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে GRM এবং তাদের দ্বারা নিযুক্ত লেন্ডিং সার্ভিস প্রোভাইডার ('LRPs')¹-এর একজন উপযুক্ত অভিযোগ সমাধান কর্মকর্তা রয়েছে গ্রাহক দ্বারা উত্থাপিত ফিনটেক/ ডিজিটাল লোন সম্পর্কিত অভিযোগ/ ইস্যুগুলি মোকাবেলায়। এই ক্ষেত্রে, কোম্পানির GRO ডিজিটাল লেন্ডিং সম্পর্কিত এই জাতীয় সমস্ত বিষয়ও পরিচালনা করবে।

¹ ডিজিটাল লেন্ডিং-এর উপর RBI নির্দেশিকাগুলির অধীনে সংজ্ঞায়িত হিসাবে

7.2. কোম্পানির GRO-এর যোগাযোগের বিবরণ কোম্পানির ওয়েবসাইটে স্পষ্টভাবে প্রদর্শিত হবে, পাশাপাশি LSP-গুলোর ওয়েবসাইট এবং ডিজিটাল ঋণ আবেদন ('DLA') -এও উল্লেখ থাকবে এবং গ্রাহকদের সরবরাহ করা কী ফ্যাক্ট স্টেটমেন্ট (KFS) -এ অন্তর্ভুক্ত থাকবে। অতিরিক্তভাবে, অভিযোগ দায়েরের সুবিধাটি উপরে উল্লিখিত DLA এবং ওয়েবসাইটেও উপলব্ধ করা হবে।

7.3. যদি কোম্পানি কর্তৃক নিযুক্ত LSP-র বিরুদ্ধে গ্রাহক কর্তৃক দায়ের করা কোনও অভিযোগ 30 দিনের মধ্যে সংস্থা দ্বারা সমাধান না করা হয়, তবে তিনি এই নীতিমালায় প্রদত্ত একইভাবে RBI-ওষডসম্যানের কাছে অভিযোগ জমা দিতে পারেন। যাই হোক না কেন, অভিযোগ সমাধানের দায়িত্ব কোম্পানির কাছেই থাকবে।

8. তত্ত্বাবধান এবং পর্যবেক্ষণ

ব্রাঞ্চ ইন্টারন্যাশনালের গ্রাহক পরিষেবা দল 'অভিযোগ উত্থাপনের পদ্ধতি' বিভাগে তালিকাভুক্ত চ্যানেলগুলির মাধ্যমে সংস্থায় প্রেরিত প্রতিটি অভিযোগ পড়বে। তারা যত তাড়াতাড়ি সম্ভব সমস্ত অভিযোগের প্রতিক্রিয়া জানাবে এবং গ্রাহককে অভিযোগ সম্পর্কে অতিরিক্ত বিশদ চাইতে পারে।

আরও জটিল ইস্যুগুলির জন্য, গ্রাহক পরিষেবা প্রতিনিধিরা অভ্যন্তরীণভাবে বিষয়টি কোম্পানির অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তার কাছে বাড়িয়ে তুলতে পারে।

আমাদের গ্রাহক পরিষেবা দল সময়মতো সমাধান নিশ্চিত করতে প্রতিদিনের ভিত্তিতে অভিযোগগুলি পর্যবেক্ষণ করবে। গ্রাহকদের দ্বারা করা সমস্ত অভিযোগ বৈদ্যুতিনভাবে রেকর্ড করা হবে এবং কোম্পানি দ্বারা রক্ষণাবেক্ষণ করা হবে।

9. আবশ্যিক প্রদর্শনের শর্তাবলী

কোম্পানি তার গ্রাহকদের সুবিধার জন্য, ওয়েবসাইট সহ, কোম্পানির ব্যবসা পরিচালিত হয় এমন সমস্ত স্থানে নিম্নলিখিত তথ্যগুলি স্পষ্টভাবে প্রদর্শন করবে:

- অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সম্পর্কিত বিবরণ তার ওয়েবসাইট/অ্যাপে দেখাবে, যেমন, নাম এবং যোগাযোগের বিবরণ, টেলিফোন নম্বর, গ্রাহক পরিষেবা বিভাগ এবং GRO এর ইমেল এড্রেস।
- প্রধান নোডাল অফিসারের নাম এবং যোগাযোগের বিবরণ (টেলিফোন / মোবাইল নম্বর এবং ইমেল এড্রেস) পাশাপাশি ওষডসম্যানের অভিযোগ দায়ের করার পোর্টালের বিবরণ (<https://cms.rbi.org.in>);
- IO স্কিমের প্রধান বৈশিষ্ট্যগুলি (ইংরেজি, হিন্দি এবং আঞ্চলিক ভাষায়) এবং IO স্কিমের কপি।

10. নীতি সংশোধন

অভিযোগের প্রতিকার কর্মকর্তা এই নীতিটির পর্যালোচনা এবং বার্ষিক ভিত্তিতে আরবিআই আপডেটগুলির সাথে পরিচালনার বিভিন্ন স্তরে অভিযোগের সমাধান ব্যবস্থার কার্যকারিতা পর্যালোচনা ও মূল্যায়ন করবেন। এই জাতীয় পর্যালোচনাগুলির একীভূত প্রতিবেদন নিয়মিত বিরতিতে বোর্ডে জমা দেওয়া হবে, যেমন এটি দ্বারা নির্ধারিত হতে পারে। উন্নয়ন/পরিবর্তনগুলি, যদি থাকে তবে গ্রাহকরা এবং প্রাসঙ্গিক স্টেকহোল্ডারদের যখন প্রয়োজন হবে তখন যোগাযোগ করা হবে।

2 ডিজিটাল লেন্ডিং-এর উপর RBI নির্দেশিকাগুলির অধীনে সংজ্ঞায়িত হিসাবে

3 ডিজিটাল লেন্ডিং-এর উপর RBI নির্দেশিকাগুলির অধীনে সংজ্ঞায়িত হিসাবে