

બ્રાંચ ઇન્ટરનેશનલ ફાઇનાન્શિયલ સિવ'સેસ પ્રાઇવેટ
લિમિટેડ ફરયાદ િનવારણ પદ્ધતિ
નીતિ

સંસ્કરણ િનયંત્રણ

સંસ્કરણ	મંજૂરી/સુધારણાની તારીખ	દ્વારા મંજૂર
V 1.0	મેઇ 08, 2019	િનદેશક મંડળ
V 2.0	ડિસેમ્બર 08, 2021	િનદેશક મંડળ
V 3.0	ઓક્ટોબર 17, 2022	િનદેશક મંડળ
V 4.0	માચ' 28, 2023	િનદેશક મંડળ
V 5.0	માચ' 25, 2025	િનદેશક મંડળ

વિષયસૂચી

1. પારચય	3
2. ઉદ્દેશ્ય / મુખ્ય પ્રિતબદ્ધતાઓ	3
3. વ્યાખ્યાઓ	4
4. ફરયાદ િનવારણ અિધકારી અને મુખ્ય નોડલ અિધકારી	4
5. ફરયાદ િનવારણ પ્રા યા / પદ્ધિત	5
6. આઉટસોિસ ગના િકસ્સામાં	7
7. િઝટલ િધરાણના િકસ્સામાં વધારાની આવશ્યકતાઓ	7
8. િનયંત્રણ અને મોિનિટરિંગ	8
9. ફરયાદ પ્રદશ'ન આવશ્યકતાઓ	8
10. પોલિસી િરિવઝન	9

બ્રાંચ ઇન્ટરનેશનલ ફરયાદ િનવારણ નીતિ

1. પરચય

બ્રાંચ ઇન્ટરનેશનલ ફાઇનાન્સિયલ સિવ'સેસ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (આગળ "બ્રાંચ ઇન્ટરનેશનલ" અથવા "કંપની" અથવા "અમે" અથવા "અમારી" તરીકે ઓળખાશે) એ એક િડજિટલ લોન પ્રોડક્ટ િવકસાવી છે જે અમારા લક્ષ્યગ્રાહકો માટે અત્યંત અનુકૂળ છે

અમારા મુખ્ય મૂલ્યોમાંથી એક છે અમારા ગ્રાહકો માટે ઉત્સાહત રહેવું. તેથી, અમે ગ્રાહકોને શ્રેષ્ઠ ગ્રાહક સેવા પ્રદાન કરવા માટે પ્રયત્નશીલ છીએ, જેમાં ફરયાદો અથવા તકલીફો માટે તેઓ અનુસરી શકે તેવી ફરયાદ િનવારણ નીતિ િવકસાવવાનો સમાવેશ થાય છે

ફરયાદ િનવારણ નીતિ ભારતીય િરઝવ' બેંક ("RBI") ની માસ્ટર ડાયરેક્શન - ભારતીય િરઝવ' બેંક (નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની - સ્કેલ બેઝ્ડ રેગ્યુલેશન) ડાયરેક્શન્સ, 2023 ("SBR માસ્ટર ડાયરેક્શન્સ") અને િરઝવ' બેંક - એકીકૃત ઓમ્બ્ડ્સમેન યોજના, 2021 ("IO યોજના") મુજબ ઘડવામાં આવી છે, જે સમયાંતરે સુધારાશે અને કંપનીના બોડ' ઓફ ડાયરેક્ટર્સ' દ્વારા મંજૂર કરવામાં આવી છે.

2. ઉદ્દેશ્ય / મુખ્ય પ્રિતબદ્ધતાઓ

બ્રાંચ ઇન્ટરનેશનલની તેમના ગ્રાહકો પ્રત્યેની મુખ્ય પ્રિતબદ્ધતાઓ:

- બ્રાંચ ઇન્ટરનેશનલના તમામ ગ્રાહકો સાથે ન્યાયપૂર્ણ વત'ન સુનિરિત કરવા માટે;
- િશકાયતો અને ફરયાદો સમયસર ઉકેલવા માટે
- ગ્રાહકોના પ્રશ્નોને સંપૂર્ણ રીતે સમજવા માટે સમય કાઢવો અને શક્ય તેટલી સહાયક રીતે જવાબ આપવો
- ગ્રાહકોને ફરયાદ િનવારણ વ્યવસ્થા અને િનમણૂક કરાયેલા િધકારીઓ િવશે િશક્ષત કરવું, જેમને મુદ્દાઓ / ફરયાદો ઉકેલવા માટે સંપર્ક કરી શકાય.

સવાપરી, અમે અમારા ગ્રાહકોની ગોપનીયતા અને ગૌરવને ખૂબ જ ગંભીરતાથી લઈએ છીએ અને દરેક સમયે અમારા ગ્રાહકો સાથે ન્યાયી અને િશષ્ટ રીતે વત'ન કરીએ છીએ

3. વ્યાખ્યાઓ

જો નક્કી ન કરવામાં આવે અથવા સંદર્ભમાંથી સ્પષ્ટ ન હોય, તો નીચે આપેલા શરતોને અહીં િનધા'રત અથ' આપવામાં આવશે, અને સંબંધિત આભવ્યાક્રતઓને તે પ્રમાણે અથ' કરવામાં આવશે

3.1	બોડ' / બોડ' ઓફ ડાયરેક્ટસ' (BOD)	િનદેશક મંડળ અથ' સૂચવે છે
3.2	કોડ	કંપની દ્વારા ઘડવામાં આવેલ ન્યાયી પ્રથાઓનો કોડનો અથ' સૂચવે છે
3.3	ગ્રાહક	એવો કોઈપણ વ્યક્ત જે કંપનીની ઓછામાં ઓછી એક લોન પ્રોડક્ટ મેળવી ચૂક્યો છે અથવા પ્રાપ્ત કરી રહ્યો છે તેનો અથ' સૂચવે છે.

3.4	ફરયાદ િનવારણ વ્યવસ્થા	કંપની દ્વારા િનધા'તરત અને આ નીિતમાં આપવામાં આવેલી ફરયાદ િનવારણ વ્યવસ્થાનો અથ' સૂચવે
3.5	ફરયાદ િનવારણ અિધકારી (GRO)	કંપની દ્વારા ગ્રાહકોની ફરયાદ ના િનવારણને સુિનિરત કરવા માટે િનમાયેલ અિધકારીનો અથ' સૂચવે
3.6	નોડલ અિધકારી	કંપની દ્વારા ફરયાદ િનવારણ વ્યવસ્થામાં નોડલ અિધકારી તરીકે િનમાયેલ અિધકારીનો અથ' સૂચવે છે

4. ફરયાદ િનવારણ અિધકારી અને મુખ્ય નોડલ અિધકારી

4.1. બોડ' કંપનીના કમ'ચારી/અિધકારીને ફરયાદ િનવારણ અિધકારી (GRO) તરીકે નક્કી કરશે, જે ગ્રાહકો દ્વારા ઉઠાવવામાં આવેલી ફરયાદ, જેમાં િડજિટલ લેન્ડિંગ સંબંધિત ફરયાદો અને મુદ્દાઓ શામેલ છે, ઉકેલવાની જવાબદારી કરશે.

4.2. GRO બધા ગ્રાહકોની ફરયાદો મેળવવા માટે ઓફિસ સમય દરિમયાન ઉપલબ્ધ રહેશે. જો GRO ઉપલબ્ધ ન હોય, તો ગ્રાહક સેવા કાચ'માં તાત્કાલિક વારષ અિધકારી ગ્રાહકની સંભાળ રાખશે. GRO નું નામ અને સંપક' િવગતો નીચે મુજબ છે:

હોદ્દો	ફરયાદ િનવારણ અિધકારી
નામ	શ્રી િવશાલ કૌશિક
સંપક' નંબર	+91 8655937427
ઇમેઇલ ID	gro@branch.co
સરનામું	01, AWFIS, સ્પેસ સોલ્યુશન્સ, ચોથો માળ, VIOS ટાવસ', ઈસ્ટન' એક્સપ્રેસ હાઇવે નજીક, સેવરી-ચેંબુર રોડ, મુંબઈ 400037

4.3. કંપનીના મુખ્ય નોડલ અિધકારી (PNO) બોડ' દ્વારા મુખ્ય કાચા'લય ખાતે િનમવામાં આવશે, જે કંપનીનું પ્રિતિનિધત્વ કરવા અને કંપની સામે દાખલ થયેલી ફરયાદો સંબંધિત માહતી પ્રદાન કરવા માટે જવાબદાર રહેશે. બોડ' દ્વારા િનમાયેલ PNO ની િવગતો નીચે આપેલ છે:

નામ : શ્રી વિશાલ કૌશિક
હોદ્દો: ઓપરેશન્સ મેનેજર
સંપક' નંબર: +91 8655937427
ઇમેઇલ: gro@branch.co

5. ફરયાદ િનવારણ પ્ર યા / પદ્ધત

1. ફરયાદ કરવાની રીતો

કોઈપણ ફરયાદના 1કસમાં, ગ્રાહકો પાસે કંપની દ્વારા આપવામાં આવેલી સેવાઓમાં કોઈપણ અપૂર્ણતા જોવા મળે ત્યારે તેમની ફરયાદો નોંધાવવા માટે નીચેના માગા છે. તમામ પ્રકારની ગ્રાહક ફરયાદોના ઉકેલ માટે મહત્તમ ટન'અરાઉન્ડ સમય T + 30 1દવસ રહેશે.

a) બ્રાંચ ઇન્ટરનેશનલના ગ્રાહકો જેમને પ્રદાન કરેલી સેવાઓ સંબંધિત કોઈ ફરયાદો અથવા તકલીફો હોય, તેઓ નીચે આપેલા ચેનલ્સ મારફત કંપનીના ગ્રાહક સેવા વિભાગને લેખતમાં સંપ્રક કરી શકે છે:

- બ્રાંચ ઇન્ટરનેશનલના ઇન-એપ ચેટ દ્વારા સંદેશ મોકલો, અથવા

b) india@branch.co પર ઇમેઇલ મોકલો.

c) ગ્રાહક સેવા વિભાગ ફરયાદને આંતરક રીતે GRO સુધી ઉઠાવી શકે છે અથવા જો ગ્રાહક સેવા

વિભાગ તરફથી 15 1દવસની અંદર કોઈ જવાબ ન મળે અથવા તેઓ ગ્રાહક સેવા વિભાગ સુધી પહોંચી ન શકે, તો ગ્રાહક સીધા GRO સુધી પહોંચી શકે છે.

d) ગ્રાહક પાસેથી એકિત્ર માહતી - કંપની ગ્રાહકોને તેમની ફરયાદ ઉકેલવા માટે નીચેની માહતી માટે પૂછી શકે છે:

- પૂરું નામ
- ફરયાદની વિગતો,
- સંપર્ક માહતી, જેમાં ઇમેઇલ આઈડી અને ફોન નંબરનો સમાવેશ થાય છે.

II. જવાબની અપેક્ષા ક્યારે રાખવી

કંપની પ્રાપ્ત થયેલી સંપૂર્ણ વિગતોના આધારે 30 1દવસની અંદર તમામ ફરયાદોને ઉકેલશે, જવાબ આપશે અને ગ્રાહકોને તેમની ફરયાદોની સ્થિત અંગે માહતગાર રાખશે. જો ઉકેલ માટે વધુ સમય જરૂરી હોય, તો કંપની યોગ્ય કારણ પ્રદાન કરશે અને ગ્રાહકને સુચત કરશે.

III. ફરયાદોનું વિવારણ અથવા સંચાલન

જો ફરયાદ વિનધા'ત સમયગાળામાં, એટલે કે 15 1દવસની અંદર ઉકેલવામાં ન આવે અથવા ગ્રાહક કંપનીના ગ્રાહક સેવા વિભાગ દ્વારા આપવામાં આવેલા ઉકેલથી સંતોષી ન હોય, તો તે કંપનીના વિશકાયત વિવારણ અધકારી (GRO) નો સંપર્ક કરી શકે છે.. ,

વધુમાં, કંપનીની વેબસાઇટ પર GRO નું નામ અને સંપર્ક વિગતો પણ ઉલ્લેખત છે. તે અહીં જોઈ શકાય છે:

<https://branchapp.in/gr>

GRO તમામ ગ્રાહકોની ફરયાદો પ્રાપ્ત કરવા માટે ઓફસ કલાકોમાં ઉપલબ્ધ રહેશે. જો GRO ઉપલબ્ધ ન હોય, તો સંબંધિત અધકારી ગ્રાહકની ફરયાદ સંભાળશે

ફરયાદની તપાસ કયા' પછી, GRO કંપની દ્વારા ફરયાદ/અરજી પ્રાપ્ત થયાના 30 કાય'કારી 1દવસોની અંદર

અંતિમ જવાબ મોકલશે. આ સમયગાળા દરિમયાન, ગ્રાહકો તેમની ફરયાદોની સ્થિત તપાસવા માટે અમને લખી શકે છે, અને અમે શક્ય તેટલી ઝડપથી જવાબ આપવા માટે પ્રયત્નશીલ રહીશું.

કેટલાક પ્રકારના કેસોમાં, સામેલ પ્રવૃત્તિઓની પ્રકૃતિને કારણે વધારાનો સમય લાગી શકે છે; ઉદાહરણ તરીકે, દસ્તાવેજોની પુનઃપ્રાપ્તિ. આવા કેસોમાં, કંપની ગ્રાહકોને આ વિલંબ વિશે માહતગાર કરશે અને ફરયાદના ઉકેલ માટે અપેક્ષત સમયરેખા પ્રદાન કરશે.

ફરયાદોના તમામ સ્તરોને સમાન તાકીદ અને ગિત સાથે સમાન રીતે ગણવામાં આવશે. જોકે, આપવામાં આવેલ િનરાકરણ અને લેવામાં આવેલ કાય'વાહી ગંભીરતાના આધારે બદલાઈ શકે છે.

IV. એસ્કલેશન પ્રા યા

સ્તર 1: ગ્રાહક 'ફરયાદ કરવાની રીતો' િવભાગ હેઠળ ઉપર સૂચબદ્ધ ચેનલોમાંથી કોઈ એક દ્વારા અમારો સંપક' કરી શકે છે.

સ્તર 2: જો ગ્રાહક કંપની દ્વારા તેની ફરયાદના પ્રિતભાવથી સંપૂર્ણ'પણે સંતુષ્ટ ન હોય અથવા ગ્રાહક સંભાળ િવભાગ

િનિષ્ઠ સમયમયા'દામાં ફરયાદનું િનરાકરણ ન કરે, તો તે ફરયાદ િનવારણ ચિધકારીનો gro@branch.co પર સંપક' કરી શકે છે.

સ્તર 3: જો ગ્રાહકને કંપનીમાં ફરયાદ નોંધાવ્યાના 30 દિવસની અંદર બ્રાંચ ઇન્ટરનેશનલ તરફથી કોઈ જવાબ ન મળે અથવા મળેલા જવાબથી અસંતુષ્ટ હોય, તો તે RBI CMS પોટ'લ પર RBI ઓમ્બ્ડ્સમેનને પોતાની ફરયાદ નોંધાવી શકે છે. ઇલેક્ટ્રોનિક મોડમાં (crpc@rbi.org.in પર ઈ-મેલ) અને ભૌતિક સ્વરૂપમાં ફરયાદો, જેમાં પોસ્ટલ અને હાથથી પહોંચાડાયેલી ફરયાદોનો સમાવેશ થાય છે, તેને સંબોધવામાં આવશે અને નીચે આપેલા મુજબ 'રઝવ' બેંકના સેન્ટ્રલાઈઝ્ડ 'રસીપ્ટ અને પ્રોસેિસિંગ સેન્ટર સ્થાિપત થયેલ સ્થળે મોકલવામાં આવશે. અરજીનું ફોમ-ટ અહીં િટક્સેસ કરી શકાય છે.

સેન્ટ્રલાઈઝ્ડ 'રસીપ્ટ એન્ડ પ્રોસેિસિંગ સેન્ટર (CRPC)

'રઝવ' બેંક ઓફ ઈન્ડયા, સેન્ટ્રલ

િવિસ્ટા, સેક્ટર -17, ચંડીગઢ -

160017

6. આઉટસોિસ ગના િકસામાં

6.1. આ નીિતના િનયમો કંપની દ્વારા કોઈપણ કાય' આઉટસોિસ' કરવામાં આવ્યા હોય, તો આઉટસોિસ' કરાયેલ એજન્સી દ્વારા આપવામાં આવેલી સેવાઓ સંબંિધત મુદ્દાઓને સંભાળવા માટે પણ લાગુ પડશે.

6.2. આઉટસોિસ ગના કારણે GRM કોઈપણ રીતે અસરગ્રસ્ત થશે નહીં

6.3. કંપનીના FPC અનુસાર લોન કરારમાં આપવામાં આવેલી જાહેરાતમાં એક કલમ શામેલ કરવામાં આવશે, જે મુજબ કંપની સમયસર ફરયાદ િનવારણ માટે જવાબદાર રહેશે, અને આ FPC કંપનીની શાખાઓ/કાયા'લયો/વેબસાઇટ અને બ્રાંચ એપ્લિકેશન પર પ્રદિશ'ત કરવામાં આવશે.

7. ડાજટલ િધરાણના ડક્સામાં વધારાની આવશ્યકતાઓ

7.1. RBIના ડાજટલ િધરાણ માટેના માગ'દિશ'કા અનુસાર, કંપની GRM અને તેમની સાથે જોડાયેલા લેન્ડિંગ સિવ'સ પ્રોવાઇડસ'

('LSPs')¹ માટે યોગ્ય ફરયાદ િનવારણ ઐધકારી (GRO) િનમશે, જે ગ્રાહકો દ્વારા ઉઠાવવામાં આવેલા FinTech/ ડાજટલ

િધરાણ સંબંધિત ફરયાદો/મુદ્દાઓને સંભાળશે. આ સંદભ'માં, કંપનીના GRO ડાજટલ િધરાણ સંબંધિત તમામ મુદ્દાઓને પણ સંભાળશે.

¹ ડાજટલ િધરાણ પર RBI માગ'દિશ'કા હેઠળ વ્યાખ્યાયિત કયા' મુજબ

7.2. કંપનીના GRO (Grievance Redressal Officer) ની સંપર્ક' િવગતો કંપનીની વેબસાઇટ, LSPs (Lending Service Providers) ની વેબસાઇટ, અને િજટલ િધરાણ એપ્લિકેશન ('DLA')² પર સ્પષ્ટ રીતે પ્રદિશ'ત કરવામાં આવશે, તેમજ ગ્રાહકને આપવામાં આવેલી Key Fact Statement³ માં શામેલ કરવામાં આવશે. તદનુસાર, DLA અને ઉપર જણાવેલ વેબસાઇટ પર ફરયાદ નોંધવાની સુવિધા પણ ઉપલબ્ધ કરવામાં આવશે.

7.3. જો કંપની દ્વારા લાગુ કરાયેલ LSP સામે ગ્રાહક દ્વારા દાખલ કરાયેલી કોઈપણ ફરયાદનું િનરાકરણ 30 િદવસની અંદર કંપની દ્વારા કરવામાં ન આવે, તો તે/તેણી આ નીતિમાં જોગવાઈ મુજબ RBI ઓમ્બ્ડ્સમેન સમક્ષ ફરયાદ નોંધાવી શકે છે. કોઈપણ સંજોગોમાં, ફરયાદ િનવારણની જવાબદારી કંપનીની રહેશે.

8. િનયંત્રણ અને મોનિટરિંગ

બ્રાંચ ઈન્ટરનેશનલની ગ્રાહક સેવા ટીમ 'ફરયાદ કરવાની રીતો' િવભાગમાં સૂચબ્ધ ચેનલો દ્વારા કંપનીને મોકલવામાં આવેલી દરેક ફરયાદ વાંચશે. તેઓ શક્ય તેટલી વહેલી તકે તમામ ફરયાદોનો જવાબ આપશે અને ગ્રાહકને ફરયાદ સંબંધિત વધારાની િવગતો માટે પૂછી શકે.

વધુ જટલ મુદ્દાઓ માટે, ગ્રાહક સેવા પ્રિતિનિધઓ કંપનીના ફરયાદ િનવારણ અધિકારી (GRO) ને આંતરક રીતે મુદ્દાને ઉકેલવા માટે આગળ ધપાવી શકે.

અમારી ગ્રાહક સેવા ટીમ સમયસર િનરાકરણ સુનિરિત કરવા માટે દૈનિક ધોરણે ફરયાદોનું િનરીક્ષણ કરશે.

ગ્રાહકો દ્વારા કરવામાં આવેલી તમામ ફરયાદો કંપની દ્વારા ઇલેક્ટ્રોનિક રીતે નોંધવામાં આવશે અને જાળવી રાખવામાં આવશે.

9. ફરજિયાત પ્રદશ'ન આવશ્યકતાઓ

કંપની તેના ગ્રાહકોના લાભ માટે, વેબસાઇટ સાહત, કંપનીના વ્યવસાયના વ્યવહારો થતા તમામ સ્થળોએ નીચેની માહતી સ્પષ્ટપણે પ્રદિશ'ત કરશે:

- ફરયાદ િનવારણ પદ્ધતિની િવગતો, એટલે કે, ગ્રાહક સેવા િવભાગ અને GRO નું નામ અને સંપર્ક' િવગતો, ટેલફોન નંબર, ઇમેઇલ સરનામું તેની વેબસાઇટ/એપ પર.
- મુખ્ય નોડલ અધિકારીના નામ અને સંપર્ક' િવગતો (ટેલફોન / મોબાઇલ નંબર અને ઇમેઇલ સરનામું) અને ઓમ્બ્ડ્સમેન ફરયાદ નોંધાવવાના પોર્ટલ (https://cms.rbi.org.in) ની િવગતો;
- IO યોજનાની મુખ્ય લક્ષણકતાઓ (અંગ્રેજી, િહ્દી અને પ્રાદેશિક ભાષામાં) અને IO યોજનાની નકલ

10. પોલસી મરિવઝન

ફરયાદ િનવારણ અિધકારી વાિષક ધોરણે આરબીઆઈના અપડેટ્સ અનુસાર, આ નીિતની પયા'પ્તતા અને મેનેજમેન્ટના

િવિવધ સ્તરે ફરયાદ િનવારણ પદ્ધતની કામગીરીની સમીક્ષા અને મૂલ્યાંકન કરશે. આવી સમીક્ષાઓનો એક સંકલત અહેવાલ બોડ' દ્વારા િનધા'મરત િનચિમત અંતરાલે સુપરત કરવામાં આવશે. િવકાસ/ફેરફારો, જો કોઈ હોય તો, ગ્રાહકો અને સંબંધિત િહસ્તેદારોને જ્યારે અને જ્યારે જરૂર પડે ત્યારે જાણ કરવામાં આવશે.

2ડાજટલ િધરાણ પર RBI માગ'દિશ'કા હેઠળ વ્યાખ્યાિયત કયા' મુજબ

3ડાજટલ િધરાણ પર RBI માગ'દિશ'કા હેઠળ વ્યાખ્યાિયત કયા' મુજબ