

બ્રાંચ ઇન્ટરનેશનલ ક્લાઇનાશિયલ સર્વિસેસ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ
ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ
નીતિ

સંસ્કરણ નિયંત્રણ

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

વિષયસૂચિ

1. પરિચય	3
2. ઉદ્દેશ્ય / મુખ્ય પ્રતિબદ્ધતાઓ	3
3. વ્યાખ્યાઓ	4
4. ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી અને મુખ્ય નોડલ અધિકારી	4
5. ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા / પદ્ધતિ	5
6. આઉટસોર્સિંગના કિસ્સામાં	7
7. ડિજિટલ ધિરાણના કિસ્સામાં વધારાની આવશ્યકતાઓ	7
8. નિયંત્રણ અને મોનિટરિંગ	8
9. ફરજિયાત પ્રદર્શન આવશ્યકતાઓ	8
10. પોલિસી રિવિઝન	9

બ્રાંચ ઇન્ટરનેશનલ ફરિયાદ નિવારણ નીતિ

1. પરિચય

બ્રાંચ ઇન્ટરનેશનલ ફાઇનાન્સિયલ સર્વિસેસ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (આગળ "બ્રાંચ ઇન્ટરનેશનલ" અથવા "કંપની" અથવા "અમે" અથવા "અમારી" તરીકે ઓળખાશે) એ એક ડિજિટલ લોન પ્રોડક્ટ વિકસાવી છે જે અમારા લક્ષ્યગ્રાહકો માટે અત્યંત અનુકૂળ છે

અમારા મુખ્ય મૂલ્યોમાંથી એક છે અમારા ગ્રાહકો માટે ઉત્સાહિત રહેવું. તેથી, અમે ગ્રાહકોને શ્રેષ્ઠ ગ્રાહક સેવા પ્રદાન કરવા માટે પ્રયત્નશીલ છીએ, જેમાં ફરિયાદો અથવા તકલીફો માટે તેઓ અનુસરી શકે તેવી ફરિયાદ નિવારણ નીતિ વિકસાવવાનો સમાવેશ થાય છે

ફરિયાદ નિવારણ નીતિ ભારતીય રિઝર્વ બેંક ("RBI") ની માસ્ટર ડાયરેક્શન – ભારતીય રિઝર્વ બેંક (નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની – સ્કેલ બેઝ્ડ રેગ્યુલેશન) ડાયરેક્શન્સ, 2023 ("SBR માસ્ટર ડાયરેક્શન્સ") અને રિઝર્વ બેંક - એકીકૃત ઓબુડસમેન યોજના, 2021 ("IO યોજના") મુજબ ઘડવામાં આવી છે, જે સમયાંતરે સુધારાશે અને કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડાયરેક્ટર્સ દ્વારા મંજૂર કરવામાં આવી છે.

2. ઉદ્દેશ્ય / મુખ્ય પ્રતિબદ્ધતાઓ

બ્રાંચ ઇન્ટરનેશનલની તેમના ગ્રાહકો પ્રત્યેની મુખ્ય પ્રતિબદ્ધતાઓ:

- બ્રાંચ ઇન્ટરનેશનલના તમામ ગ્રાહકો સાથે ન્યાયપૂર્ણ વર્તન સુનિશ્ચિત કરવા માટે;
- શિકાયતો અને ફરિયાદો સમયસર ઉકેલવા માટે
- ગ્રાહકોના પ્રશ્નોને સંપૂર્ણ રીતે સમજવા માટે સમય કાઢવો અને શક્ય તેટલી સહાયક રીતે જવાબ આપવો
- ગ્રાહકોને ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા અને નિમણૂક કરાયેલા અધિકારીઓ વિશે શિક્ષિત કરવું, જેમને મુદ્દાઓ / ફરિયાદો ઉકેલવા માટે સંપર્ક કરી શકાય.

સર્વોપરી, અમે અમારા ગ્રાહકોની ગોપનીયતા અને ગૌરવને ખૂબ જ ગંભીરતાથી લઈએ છીએ અને દરેક સમયે અમારા ગ્રાહકો સાથે ન્યાયી અને શિષ્ટ રીતે વર્તન કરીએ છીએ

3. વ્યાખ્યાઓ

જો નક્કી ન કરવામાં આવે અથવા સંદર્ભમાંથી સ્પષ્ટ ન હોય, તો નીચે આપેલા શરતોને અહીં નિર્ધારિત અર્થ આપવામાં આવશે, અને સંબંધિત અભિવ્યક્તિઓને તે પ્રમાણે અર્થ કરવામાં આવશે

3.1	બોર્ડ / બોર્ડ ઓફ ડાયરેક્ટર્સ (BOD)	નિદેશક મંડળ અર્થ સૂચવે છે
3.2	કોડ	કંપની દ્વારા ઘડવામાં આવેલ ન્યાયી પ્રથાઓનો કોડનો અર્થ સૂચવે છે
3.3	ગ્રાહક	એવો કોઈપણ વ્યક્તિ જે કંપનીની ઓછામાં ઓછી એક લોન પ્રોડક્ટ મેળવી ચૂક્યો છે અથવા પ્રાપ્ત કરી રહ્યો છે તેનો અર્થ સૂચવે છે.

3.4	ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા	કંપની દ્વારા નિર્ધારિત અને આ નીતિમાં આપવામાં આવેલી ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થાનો અર્થ સૂચવે
3.5	ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી (GRO)	કંપની દ્વારા ગ્રાહકોની ફરિયાદ ના નિવારણને સુનિશ્ચિત કરવા માટે નિમાયેલ અધિકારીનો અર્થ સૂચવે
3.6	નોડલ અધિકારી	કંપની દ્વારા ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થામાં નોડલ અધિકારી તરીકે નિમાયેલ અધિકારીનો અર્થ સૂચવે છે

4. ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી અને મુખ્ય નોડલ અધિકારી

4.1. બોર્ડ કંપનીના કર્મચારી/અધિકારીને ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી (GRO) તરીકે નક્કી કરશે, જે ગ્રાહકો દ્વારા ઉઠાવવામાં આવેલી ફરિયાદ, જેમાં ડિજિટલ લેન્ડિંગ સંબંધિત ફરિયાદો અને મુદ્દાઓ શામેલ છે, ઉકેલવાની જવાબદારી કરશે.

4.2. GRO બધા ગ્રાહકોની ફરિયાદો મેળવવા માટે ઓફિસ સમય દરમિયાન ઉપલબ્ધ રહેશે. જો GRO ઉપલબ્ધ ન હોય, તો ગ્રાહક સેવા કાર્યમાં તાત્કાલિક વરિષ્ઠ અધિકારી ગ્રાહકની સંભાળ રાખશે. GRO નું નામ અને સંપર્ક વિગતો નીચે મુજબ છે:

હોદ્દો	ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી
નામ	શ્રી વિશાલ કૌશિક
સંપર્ક નંબર	+91 8655937427
ઇમેઇલ ID	gro@branch.co
સરનામું	01, AWFIS, સ્પેસ સોલ્યુશન્સ, ચોથો માળ, VIOS ટાવર્સ, ઈસ્ટર્ન એક્સપ્રેસ હાઇવે નજીક, સેવરી-ચેંબુર રોડ, મુંબઈ 400037

4.3. કંપનીના મુખ્ય નોડલ અધિકારી (PNO) બોર્ડ દ્વારા મુખ્ય કાર્યાલય ખાતે નિમવામાં આવશે, જે કંપનીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા અને કંપની સામે દાખલ થયેલી ફરિયાદો સંબંધિત માહિતી પ્રદાન કરવા માટે જવાબદાર રહેશે. બોર્ડ દ્વારા નિમાયેલ PNO ની વિગતો નીચે આપેલ છે:

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

5. ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા / પદ્ધતિ

1. ફરિયાદ કરવાની રીતો

કોઈપણ ફરિયાદના કિસ્સામાં, ગ્રાહકો પાસે કંપની દ્વારા આપવામાં આવેલી સેવાઓમાં કોઈપણ અપૂર્ણતા જોવા મળે ત્યારે તેમની ફરિયાદો નોંધાવવા માટે નીચેના માર્ગો છે. તમામ પ્રકારની ગ્રાહક ફરિયાદોના ઉકેલ માટે મહત્તમ ટર્નઅરાઉન્ડ સમય T + 30 દિવસ રહેશે.

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

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

b) india@branch.co પર ઇમેઇલ મોકલો.

c) ગ્રાહક સેવા વિભાગ ફરિયાદને આંતરિક રીતે GRO સુધી ઉઠાવી શકે છે અથવા જો ગ્રાહક સેવા વિભાગ તરફથી 15 દિવસની 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 એકત્રિત માહિતી - કંપની ગ્રાહકોને તેમની ફરિયાદ ઉકેલવા માટે નીચેની માહિતી માટે પૂછી શકે છે:

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

II. જવાબની અપેક્ષા ક્યારે રાખવી

કંપની પ્રાપ્ત થયેલી સંપૂર્ણ વિગતોના આધારે 30 દિવસની અંદર તમામ ફરિયાદોને ઉકેલશે, જવાબ આપશે અને ગ્રાહકોને તેમની ફરિયાદોની સ્થિતિ અંગે માહિતગાર રાખશે. જો ઉકેલ માટે વધુ સમય જરૂરી હોય, તો કંપની યોગ્ય કારણ પ્રદાન કરશે અને ગ્રાહકને સુચિત કરશે.

III. ફરિયાદોનું નિવારણ અથવા સંચાલન

જો ફરિયાદ નિર્ધારિત સમયગાળામાં, એટલે કે 15 દિવસની અંદર ઉકેલવામાં ન આવે અથવા ગ્રાહક કંપનીના ગ્રાહક સેવા વિભાગ દ્વારા આપવામાં આવેલા ઉકેલથી સંતોષી ન હોય, તો તે કંપનીના શિકાયત નિવારણ અધિકારી (GRO) નો સંપર્ક કરી શકે છે.. ,

વધુમાં, કંપનીની વેબસાઇટ પર GRO નું નામ અને સંપર્ક વિગતો પણ ઉલ્લેખિત છે. તે અહીં જોઈ શકાય છે: <https://branchapp.in/gr>
GRO તમામ ગ્રાહકોની ફરિયાદો પ્રાપ્ત કરવા માટે ઓફિસ કલાકોમાં ઉપલબ્ધ રહેશે. જો GRO ઉપલબ્ધ ન હોય, તો સંબંધિત અધિકારી ગ્રાહકની ફરિયાદ સંભાળશે

ફરિયાદની તપાસ કર્યા પછી, GRO કંપની દ્વારા ફરિયાદ/અરજી પ્રાપ્ત થયાના 30 કાર્યકારી દિવસોની અંદર અંતિમ જવાબ મોકલશે. આ સમયગાળા દરમિયાન, ગ્રાહકો તેમની ફરિયાદોની સ્થિતિ 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 માહિતગાર કરશે અને ફરિયાદના ઉકેલ માટે અપેક્ષિત સમયરેખા પ્રદાન કરશે

ફરિયાદોના તમામ સ્તરોને સમાન તાકીદ અને ગતિ સાથે સમાન રીતે ગણવામાં આવશે. જોકે, આપવામાં આવેલ નિરાકરણ અને લેવામાં આવેલ કાર્યવાહી ગંભીરતાના આધારે બદલાઈ શકે છે.

IV. એસ્કલેશન પ્રક્રિયા

સ્તર 1: ગ્રાહક 'ફરિયાદ કરવાની રીતો' વિભાગ હેઠળ ઉપર સૂચિબદ્ધ ચેનલોમાંથી કોઈ એક દ્વારા અમારો સંપર્ક કરી શકે છે.

સ્તર 2: જો ગ્રાહક કંપની દ્વારા તેની ફરિયાદના પ્રતિભાવથી સંપૂર્ણપણે સંતુષ્ટ ન હોય અથવા ગ્રાહક સંભાળ વિભાગ નિર્દિષ્ટ સમયમર્યાદામાં ફરિયાદનું નિરાકરણ ન કરે, તો તે ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનો gro@branch.co પર સંપર્ક કરી શકે છે.

સ્તર 3: જો ગ્રાહકને કંપનીમાં ફરિયાદ નોંધાવ્યાના 30 દિવસની અંદર બ્રાંચ ઇન્ટરનેશનલ તરફથી કોઈ જવાબ ન મળે અથવા મળેલા જવાબથી અસંતુષ્ટ હોય, તો તે RBI CMS પોર્ટલ પર RBI ઓમ્બુડ્સમેનને પોતાની ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે. ઇલેક્ટ્રોનિક મોડમાં (crpc@rbi.org.in પર ઈ-મેલ) અને ભૌતિક સ્વરૂપમાં ફરિયાદો, જેમાં પોસ્ટલ અને હાથથી પહોંચાડાયેલી ફરિયાદોનો સમાવેશ થાય છે, તેને સંબોધવામાં આવશે અને નીચે આપેલા મુજબ રિઝર્વ બેંકના સેન્ટ્રલાઈઝ્ડ રિસીપ્ટ અને પ્રોસેસિંગ સેન્ટર સ્થાપિત થયેલ સ્થળે મોકલવામાં આવશે. અરજીનું ફોર્મેટ અહીં એક્સેસ કરી શકાય છે.

સેન્ટ્રલાઈઝ્ડ રિસીપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર (CRPC)

રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા, સેન્ટ્રલ વિસ્ટા,

સેક્ટર -17, ચંડીગઢ - 160017

6. આઉટસોર્સિંગના કિસ્સામાં

6.1. આ નીતિના નિયમો કંપની દ્વારા કોઈપણ કાર્ય આઉટસોર્સ કરવામાં આવ્યા હોય, તો આઉટસોર્સ કરાયેલ એજન્સી દ્વારા આપવામાં આવેલી સેવાઓ સંબંધિત મુદ્દાઓને સંભાળવા માટે પણ લાગુ પડશે.

6.2. આઉટસોર્સિંગના 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 ફરિયાદ નિવારણ માટે જવાબદાર રહેશે, અને આ FPC કંપનીની શાખાઓ/કાર્યાલયો/વેબસાઇટ અને બ્રાંચ એપ્લિકેશન પર પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.

7. ડિજિટલ ધિરાણના કિસ્સામાં વધારાની આવશ્યકતાઓ

7.1. RBIના ડિજિટલ ધિરાણ માટેના માર્ગદર્શિકા અનુસાર, કંપની GRM અને તેમની સાથે જોડાયેલા લેન્ડિંગ સર્વિસ પ્રોવાઇડર્સ ('LSPs')¹ માટે યોગ્ય ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી (GRO) નિમશે, જે ગ્રાહકો દ્વારા ઉઠાવવામાં આવેલા FinTech/ ડિજિટલ ધિરાણ સંબંધિત ફરિયાદો/મુદ્દાઓને સંભાળશે. આ સંદર્ભમાં, કંપનીના GRO ડિજિટલ ધિરાણ સંબંધિત તમામ મુદ્દાઓને પણ સંભાળશે.

¹ ડિજિટલ ધિરાણ પર RBI માર્ગદર્શિકા હેઠળ વ્યાખ્યાયિત કર્યા મુજબ

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

7.3. જો કંપની દ્વારા લાગુ કરાયેલ LSP સામે ગ્રાહક દ્વારા દાખલ કરાયેલી કોઈપણ ફરિયાદનું નિરાકરણ 30 દિવસની અંદર કંપની દ્વારા કરવામાં ન આવે, તો તે/તેણી આ નીતિમાં જોગવાઈ મુજબ RBI લોકપાલ સમક્ષ ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે. કોઈપણ સંજોગોમાં, ફરિયાદ નિવારણની જવાબદારી કંપનીની રહેશે.

8. નિયંત્રણ અને મોનિટરિંગ

બ્રાંચ ઈન્ટરનેશનલની ગ્રાહક સેવા ટીમ 'ફરિયાદ કરવાની રીતો' વિભાગમાં સૂચિબદ્ધ ચેનલો દ્વારા કંપનીને મોકલવામાં આવેલી દરેક ફરિયાદ વાંચશે. તેઓ શક્ય તેટલી વહેલી તકે તમામ ફરિયાદોનો જવાબ આપશે અને ગ્રાહકને ફરિયાદ સંબંધિત વધારાની વિગતો માટે પૂછી શકે.

વધુ જટિલ મુદ્દાઓ માટે, ગ્રાહક સેવા પ્રતિનિધિઓ કંપનીના ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી (GRO) ને આંતરિક રીતે મુદ્દાને ઉકેલવા માટે આગળ ધપાવી શકે.

અમારી ગ્રાહક સેવા ટીમ સમયસર નિરાકરણ સુનિશ્ચિત કરવા માટે દૈનિક ધોરણે ફરિયાદોનું નિરીક્ષણ કરશે.

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

9. ફરિયાદિયાત પ્રદર્શન આવશ્યકતાઓ

કંપની તેના ગ્રાહકોના લાભ માટે, વેબસાઇટ સહિત, કંપનીના વ્યવસાયના વ્યવહારો થતા તમામ સ્થળોએ નીચેની માહિતી સ્પષ્ટપણે પ્રદર્શિત કરશે:

- ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિની વિગતો, એટલે કે, ગ્રાહક સેવા વિભાગ અને GRO નું નામ અને સંપર્ક વિગતો, ટેલિફોન નંબર, ઇમેઇલ સરનામું તેની વેબસાઇટ/એપ પર.
- મુખ્ય નોડલ અધિકારીના નામ અને સંપર્ક વિગતો (ટેલિફોન / મોબાઇલ નંબર અને ઇમેઇલ સરનામું) અને લોકપાલના ફરિયાદ નોંધાવવાના પોર્ટલ (<https://cms.rbi.org.in>) ની વિગતો;
- IO યોજનાની મુખ્ય લાક્ષણિકતાઓ (અંગ્રેજી, હિન્દી અને પ્રાદેશિક ભાષામાં) અને IO યોજનાની નકલ

10. પોલિસી રિવિઝન

ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી વાર્ષિક ધોરણે આરબીઆઈના અપડેટ્સ અનુસાર, આ નીતિની પર્યાપ્તતા અને મેનેજમેન્ટના વિવિધ સ્તરે ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિની કામગીરીની સમીક્ષા અને મૂલ્યાંકન કરશે. આવી સમીક્ષાઓનો એક સંકલિત અહેવાલ બોર્ડ દ્વારા નિર્ધારિત નિયમિત અંતરાલે સુપરત કરવામાં આવશે. વિકાસ/ફેરફારો, જો કોઈ હોય તો, ગ્રાહકો અને સંબંધિત હિસ્સેદારોને જ્યારે અને જ્યારે જરૂર પડે ત્યારે જાણ કરવામાં આવશે.

² ડિજિટલ ધિરાણ પર RBI માર્ગદર્શિકા હેઠળ વ્યાખ્યાયિત કર્યા મુજબ

³ ડિજિટલ ધિરાણ પર RBI માર્ગદર્શિકા હેઠળ વ્યાખ્યાયિત કર્યા મુજબ