

ब्रांच इंटरनेशनल फरइनेंशशयल सशविसेज प्ररइवेट शलशिटेड शशकरयत

शनवररण प्रशियर नीशत

सांस्करण शनयांत्रण

सांस्करण	अनुिोदन/सांशोधन की शतशि	द्वरर अनुिोशदत
V 1.0	मई 08, 2019	निदेशक मंडल
V 2.0	नदसंबर 08, 2021	निदेशक मंडल
V 3.0	अक्टूबर 17, 2022	निदेशक मंडल
V 4.0	मार्च 28, 2023	निदेशक मंडल
V 5.0	मार्च 25, 2025	निदेशक मंडल

निषय-सूरी

1. पररर्य	2
2. उदेश्य/प्रमुख प्रनिबद्धिां	2
3. पररभाषाँ	3
4. नशकायि निारण अनिकारी और प्राि िोडल अनिकारी	3
5. नशकायि निारण प्रनिया/ नियानिनि	4
6. आउटसोनसिंग केमामले में	6
7. नडनितल लेंडंग केमामले में अनिररक्त आशयकिां	6
8. निरीक्षण और निगरािी	7
9. अनियाच प्रदशचि आशयकिाँ	7
10. िीनि संशोिि	7

## ब्रांच इंटरनेशनल शशकरयत शनवररण प्रशियर नीशत

### 1. पररचय

ब्रांच इंटरिशिल फाईनशयल सनिचसेि प्राइट नलनमटेड (आगे इस दस्तावेज़ में ब्रांच इंटरिशिल फाईनशयल सनिचसेि प्राइट नलनमटेड को 'ब्रांच इंटरिशिल', 'कंपी', 'हम' या 'हमें' कहा जाएगा) में, हमें एक नडनितल लेंडंग उत्पाद बिया है जो हमारे लनक्षि ग्राहकों के नलए अत्यनिक अिकूनलि है।

हमारे मुख्य मूल्यों में से एक है — अपि ग्राहकों के प्रनि समनपचि होना। इसी के अिकूरूप, हम सित्तम ग्राहक सेना प्रदाि करि का प्रयास करि हैं, निसमें नशकारियों या समस्याओं के समािाि के नलए एक ऐसी िीनि निकनसि करि शानमल है निसका पालि ग्राहक अपि नशकारियों के समािाि हेिु कर सकि हैं।

नशकारि निारण िीनि को भारीय ररज़िच बैंक ("RBI") मास्टर नदशा-निदेश – भारीय ररज़िच बैंक (िी-बैनकंग फाईनशयल कंपी – स्केल बेस्ड रेगुलेशि) निदेश, 2023 ("SBR मास्टर नदशा-निदेश") और ररज़िच बैंक - एकीकृि ओम्बड्समैन योिा, 2021 ("IO Scheme") के अिकुसार िैयार नकया गया है, निसे समय-समय पर अपडेट नकया िािा है और कंपी के निदेशक मंडल द्वारा अिकुमोनिदि नकया गया है।

### 2. उद्देश्य/प्रिुख प्रशतबद्धतरणं

ब्रांच इंटरिशिल की अपि ग्राहकों के प्रनि मुख्य प्रनिबद्धिाएँ हैं:

- सभी ब्रांच इंटरिशिल के ग्राहकों के साथ निष्पक्ष विहार सुनिनिि करि;
- नशकारियों और समस्याओं का समय पर समािाि करि;
- ग्राहकों के प्रश्नों को पूरी िरह से समझि के नलए समय निकालिा और सबसे सहायक िरीके से उत्तर देिा;
- ग्राहकों को निारण िंत्र और समस्याओं/ नशकारियों के समािाि के नलए संक्च करि िाले निाचररि अनिकाररयों के बारे में नशनक्षि करि।

महत्वपूणच रूप से, हम अपि ग्राहकों की गोपीयिा और गररमा को बहुि गंभीरिा से लेिे हैं और हमेशा अपि ग्राहकों के साथ निष्पक्ष और नशष्टिा से विहार करि हैं।

### 3. पररभरषरँ

बिबिक अन्यथा पररभानषि ि नकया गया हो या संदभव से स्पष्ट ि हो, निम्नलखखि शब्ों का अश्व िीरे नदए अिसार होगा, और संबंनि ि अनभव्यखक्तयों को उसी अिसार समझा िाएगा:

3.1	बोडि/ बीओडी (BoD)	इसका अश्वहोगा कंपी का निदेशक मंडल
3.2	सांशितर	इसका अश्वहोगा कंपी द्वारा िैयार नक गयी उनरि विहार संनहि
3.3	ग्ररिक	इसका अश्वहोगा कोई भी व्यखक्त निसि कंपी के कम से कम एक लोि उत्पाद का लाभ उठाया है या उठा रहा है
3.4	शशकरयत शनवररण प्रशियर	इसका अश्वहोगा कंपी द्वारा नििाचररि और इस िीनि में प्रदाि नक गयी नशकायि नििारण प्रनिया
3.5	शशकरयत शनवररण अशधकररी (GRO)	इसका अश्वहोगा िह अनिकारी निसे कंपी िे ग्राहकों की नशकायि कनििारण के नलए नियुक्त नकया है
3.6	नोडल अशधकररी	इसका अश्वहोगा कंपी द्वारा नशकायि नििारण प्रनिया के िि िोडल अनिकारी केरूप में नियुक्त नकया गया िोडल अनिकारी

### 4. शशकरयत शनवररण अशधकररी और प्रधरन नोडल अशधकररी

4.1 बोडच कंपी के एक कमचरारी/अनिकारी को नशकायि नििारण अनिकारी ('GRO') केरूप में िानमि करेगा, निसे ग्राहकों द्वारा उठाई गई नशकायि, निसमें नडनितल लेंडंग से संबंनि नशकायि और मुद्दे शानमल हैं, को संबोनिि करि और हल करि का कायच संपा िाएगा।

4.2 GRO कायाचलयेकसमयेकेद राि सभी ग्राहकों की नशकायि प्राप्त करि केनलए उपलब्ध रहेगा। यनद GRO उपलब्ध िहीं है, िो ग्राहक से िा कायच में ित्काल िररष्ठ अनिकारी ग्राहक की सहायिा करेगा। GRO का िाम और संश्वच नििरण निम्नलखखि हैं:

पदनरि	नशकायि नििारण अनिकारी
नरि	श्री. निशाल क नशक
फोन नांबर	+91 8655937427
इिल	gro@branch.co
पतर	01, AWFIS, Space Solutions, 4th Floor, VIOS Towers, Off Eastern Express Highway, Sewri-Chembur Road, Mumbai 400037

4.3 कंपी का प्रिंोडल अनिकारी (PNO) कंपी के मुख्य कायाचलय में बोडच द्वारा नियुक्त नकया िाएगा, िो कंपी का प्रनिनिनित्व करि और कंपी के खखलाफ दायर की गई नशकायिों के संबंि में कंपी की ओर से िािकारी प्रदाि करि के नलए निम्नलखखि िरीके हैं। बोडच द्वारा नियुक्त PNO के निरिण निम्नलखखि हैं:

नरि	श्री. निशाल क नशक
पदनरि	ऑपरेशंस मैििेरि
फोन नांबर	+91 8655937427
ईल	gro@branch.co

## 5. शशकरयत शनवररण प्रशियर/ शियरशवशध

### I. शशकरयत दजि करने के तरीके

नकसी भी नशकायि की खिनि में, ग्राहकों के पास कंपी द्वारा प्रदाि की गई सेिाओं में नकसी भी कमी को लेकर अपी नशकायि द्धि करि के नलए निम्नलखखि िरीके हैं। सभी प्रकार की ग्राहक नशकायिों के समािाि के नलए अनिकिम टिचअराउंड समय T + 30 नदि होगा।

- ब्रांर इंटरिशिल के ग्राहकों को यनद सेिाओं के संबंि में कोई नशकायि या समस्या है, िो उन्हें कंपी के ग्राहक सेिा निभाग को निम्नलखखि र्ैिलों के माध्यम से नलखि रानहए:
  - ब्रांर इंटरिशिल के डि-ऐप र्ैट के माध्यम से एक संदेश भेिे, या
- india@branch.co पर ईमेल भेिे;
- ग्राहक सेिा निभाग या िो आिररक रूप से नशकायि को GRO (ग्राहक नशकायि निारण अनिकारी) के पास बढा सकि है या ग्राहक सीिे GRO से संस्र कर सकि है यनद ग्राहक सेिा निभाग से 15 नदों के भीरि कोई प्रनिनिया िहीं नमली है या यनद िे ग्राहक सेिा निभाग से संस्र िहीं कर सकि।
- ग्राहक से एकत्र की गई िािकारी - कंपी ग्राहकों से उिकी नशकायिों का समािाि करि के नलए निम्नलखखि िािकारी मांग सकि है:
  - पूरा िाम,
  - नशकायि का निरिण,
  - संस्र िािकारी, निसमें ईमेल आईडी और फोि िंबर शानमल हैं।

### II. प्रशतशियर की अपेक्षर कब करें

कंपी सभी नशकायिों और समस्याओं का समािाि 30 नदों के भीरि करेगी, िब उसे नशकायिों से संबंनि सभी निरिण प्राप्त हो िाएंगे, और ग्राहकों को उिकी नशकायिों की खिनि के बारे में सूनरि रखेगी। कंपी उनरि औनर्त्य प्रदाि करेगी और ग्राहक को सूनरि रखेगी यनद नशकायि समािाि के नलए निाचररि समय से अनिक समय की आशयकि हो।

### III. शशकरयतों कर सिरधरन यर प्रबांधन

यनद नशकायि को निनदचष्ट समय सीमा, अथाचि 15 नदिों कभीरि हल िहीं नकया िािा है या ग्राहक कंपी के ग्राहक सेिा निभाग द्वारा प्रदाि की गई समािाि से संिुष्ट िहीं है, िो िह कंपी के नशकायि निारण अनिकारी (GRO) से संम्व कर सकिा है।

इसके अलािा, कंपी की िेबसाइट पर GRO का िाम और संम्व निरिण भी उल्लेखखि नकया गया है। इसे यहाँ देखा िा सकिा है: <https://branchapp.in/gr>

GRO कायाचलय के समय के द राि सभी ग्राहकों की नशकायिं प्राप्त करि केनलए उपलब्ध रहेगा। यनद GRO उपलब्ध िहीं है, िो संबंनि अनिकारी ग्राहक की सहायिा करेगा।

नशकायि की समीक्षा करि के बाद, GRO कंपी द्वारा नशकायि/अिरोि की प्राखप्त के 30 कायच नदिसों कभीरि अनिम उत्तर भेिेगा। इस अनि के द राि, ग्राहक अपी नशकायिों की खिनि की िांर केनलए हमें नलख सकिे हैं, और हम यथाशीघ्र उत्तर देिे का प्रयास करेगे।

कुछ प्रकार के मामलों को शानमल गनिनिनियों की प्रकृनि के कारण अनिररक्त समय की आशयकिा हो सकिी है; िैसे नक दस्तािे िों की पुि प्राखप्त। ऐसे मामलों में, कंपी ग्राहकों को इस देरी के बारे में सूनरि करेगी और नशकायि के समािाि केनलए अपेनक्षि समयसीमा प्रदाि करेगी।

सभी स्तरों की नशकायिों को समाि रूप से त्वररिा और प्राथनमकिा के साथ नलया िाएगा। हालांनक, दी गई समािाि और उठाए गए कदम नशकायि की गंभीरिा के अिसार नभन्न हो सकिे हैं।

### IV. वृद्ध प्रशियर

**Level 1:** ग्राहक हमसे 'नशकायि दिच करि के िरीके' अिुभाग के िहि ऊपर सूरीबद्ध नकसी एक रैिल के माध्यम से संम्व कर सकिा है।

**Level 2:** यनद ग्राहक कंपी की उसकी नशकायि के प्रनि प्रनिनिया से पूरी िरह संिुष्ट िहीं है या ग्राहक सेिा निभाग नशकायि को निनदचष्ट समय के भीरि हल िहीं करिा है, िो िह नशकायि निारण अनिकारी से [gro@branch.co](mailto:gro@branch.co) पर संम्व कर सकिा है।

**Level 3:** यनद ग्राहक कंपी के साथ नशकायि दिच करारिे के 30 नदिों के भीरि ब्ांर इंटरिशिल से कोई प्रनिनिया िहीं प्राप्त करिा है या प्राप्त प्रनिनिया से असंिुष्ट है, िो िह RBI CMS पोचल पर RBI ओम्बड्समैि के पास अपी नशकायि दिच करा सकिा है। इलेक्टर ानिक मोड (ई-मेल

[crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in)) और भनिक रूप में, निसमें डाक और हाथ से संपे गए नशकायिं शानमल हैं, को ररिचि बैंक के केंद्रीय ररसीट और प्रोसेनसंग सेंटर (Centralized Receipt and Processing Centre of the Reserve Bank) के िाि पर संबोनिा और भेिा िाएगा, िैसा नक िीरे प्रदाि नकया गया है। अिेदि का प्रारूप यहाँ प्राप्त नकया िा सकिा है।

Centralized Receipt and Processing Centre (CRPC) Reserve Bank of India,

Central Vista,

Sector -17,

Chandigarh – 160017

## 6. आउटसोर्सिंग के रिश्ते

6.1 इस रिश्ते के प्रावधानों में मुद्दों पर भी लागू होंगे जो आउटसोर्सिंग की गई एंजिनी द्वारा प्रदान की गई सेवाओं से संबंधित हैं, यद्यपि कंपनी के अपी नकसी भी कायच को आउटसोर्सिंग नकया है।

6.2 GRM को नकसी भी रिश्ते से आउटसोर्सिंग के कारण समझ में नहीं नकया जाएगा।

6.3 लोडिंग में कंपनी की FPC के अनुसार प्रदान की गई एक घोषणा में यह प्रावधानों में शानमल होगा नक कंपनी समय पर नशकायि निवारण के नलए उत्तरदायी होगी, और यह प्रावधानों में कंपनी की शाखाओं/कायाचलयों/वेबसाइट पर रिश्ते बॉर् एखिकेशि में प्रदनशचि FPC में भी सखम्मनलि होगा।

## 7. शडशजटल लेंडिंग के रिश्ते अशतररक्त आवश्यकतरण

7.1 RBI के नडनितल लेंडिंग पर नदशानिदेशों के अनुसार, कंपनी यह सुनिश्चित करेगी नक उके द्वारा नशकायि निवारण प्रनिया (GRM) और लेंडिंग सनिचस प्रोवाइडस (LSP's) के पास एक उपयुक्त नशकायि निवारण अनिकारी हो, जो ग्राहकों द्वारा उठाए गए नफिटेक/नडनितल लेंडिंग से संबंधित नशकायि/समस्याओं का समाधान कर सके। इस मामले में, कंपनी का GRO सभी ऐसे मुद्दों को भी संभालेगा जो नडनितल लेंडिंग से संबंधित हैं।

7.2 कंपनी के GRO के संस्करण निवारण कंपनी की वेबसाइट पर, साथ ही LSPs की वेबसाइटों और नडनितल लेंडिंग एखिकेशि ('DLA')<sup>2</sup> पर प्रमुखा से प्रदनशचि नकए जाएंगे, और ग्राहक को प्रदान नकए गए की फैक्ट स्टेटमेंट<sup>3</sup> (KFS) में भी शानमल होंगे। इसके अलावा, नशकायि द्धिकरि की सुनिश्चित भी DLA और ऊपर बिए गए वेबसाइट पर उपलब्ध कराई जाएगी।

7.3 यनद ग्राहक द्वारा कंपनी द्वारा नियुक्त LSP के खखलाफ कोई नशकायि कंपनी द्वारा 30 नदिों के भीतर हल नहीं की जाती है, जो कि इस रिश्ते में प्रदान नकए गए रिश्ते से RBI ओम्बड्समैन के पास नशकायि द्धिकरि कर सका है। नकसी भी खिनि में, नशकायि निवारण की निम्मेदारी कंपनी के पास बिली रहेगी।

- 
- <sup>1</sup> आरबीआई कनडनितल लॅनडंग पर नदशानिदेशों कऱिहि पररभानषि।
  - <sup>2</sup> आरबीआई कनडनितल लॅनडंग पर नदशानिदेशों कऱिहि पररभानषि।
  - <sup>3</sup> आरबीआई कनडनितल लॅनडंग पर नदशानिदेशों कऱिहि पररभानषि।

## 8. शनरीक्षण और शनगररनी

ब्रॉन्ड इंटरिशिल की ग्राहक सेविा टीम 'नशकायि द्विकरि केरिीके' अिुभाग में सूरीबद्ध रैिलों केमाध्यम से कंपी को भेीी गई हर नशकायि को पढेगी। िे सभी नशकायिों का िल्द से िल्द उत्तर देंगे और ग्राहक से नशकायि केबारे में अनिररक्त िािकारी मांग सकि हैं।

िनटल मुद्दों केनलए, ग्राहक सेविा प्रनिनिनि आंरिरक रूप से मुद्दे को कंपी केनशकायि निारण अनिकारी की ओर अग्रसर सकि हैं।

हमारी ग्राहक सेविा टीम दैनिक आार पर नशकायिों की निगराी करेगी िानक समय पर समािाि सुनिनिि नकया िा सके। ग्राहकों द्वारा की गई सभी नशकायिें कंपी द्वारा इलेक्टरॉनिक रूप से ररकॉडच और ब्िाए रखी िाएंगी।

## 9. अशनवरयि प्रदशिन आवश्यकतरएँ

कंपी अपि ग्राहकों केलाभ केनलए, कंपी केव्यापार केसभी िािों पर, निसमें िेबसाइट भी शानमल है, निम्नलखखि िािकारी को प्रमुखा से प्रदनशचि करेगी:

- नशकायि निारण प्रनिया केसंबंि में निरण, अथाचि, ग्राहक सेविा निभाग और GRO का िाम और संक्च निरण, टेलीफोि िंबर, और ईमेल पिा िकी िेबसाइट/ऐप पर।
- प्रमुख िोडल अनिकारी का िाम और संक्च निरण (टेलीफोि / मोबाइल िंबर और ईमेल पिा) केसाथ ओम्बुड्समैि की नशकायि द्विकरि की पोटचल का निरण (<https://cms.rbi.org.in>);
- IO योिा की प्रमुख निशेषाएँ (अंग्रेी, नहंदी और क्षेत्रीय भाषा में) केसाथ IO योिा की प्रनि।

## 10. नीशत सांशोधन

नशकायि निारण अनिकारी इस िीनि की पयाचप्ति और निनभन्न प्रबंिि स्तरों पर नशकायि निारण प्रनिया केकायाचन्वयि की समीक्षा और मूलांकि करेगा, िो RBI केअपडेटे केअिसार िानषचक

आार पर नकया िाएगा। ऐसे समीक्षाओं की एक समेनकि ररपोटच बोडच को नियनमि अंराल पर प्रस्तुि की िाएगी, िैसा नक िह निाचररि कर सकि है। निकास/पररिचि, यनद कोई हो, िो उन्हें ग्राहकों और संबंनिि नहिारकों को आश्यकिािसार सूनरि नकया िाएगा।