Branch International ഫിനാൻഷ്യൽ സർവീസസ്
പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ്
പരാതി പരിഹാര സംവിധാന നയം

പതിപ്പ് നിയന്ത്രണം

പതിപ്പ്	അംഗീകാരം/പുനഃപരിശോധനാ തീയതി	അംഗീകാരം നൽകിയത്
V 1.0	മെയ് 08, 2019	ഡയറക്ടർ ബോർഡ്
V 2.0	ഡിസംബർ 08, 2021	ഡയറക്ടർ ബോർഡ്
V 3.0	ഒക്ടോബർ 17, 2022	ഡയറക്ടർ ബോർഡ്
V 4.0	മാർച്ച് 28, 2023	ഡയറക്ടർ ബോർഡ്
V 5.0	മാർച്ച് 25, 2025	ഡയറക്ടർ ബോർഡ്

ഉള്ളടക്കം

1. ആമുഖം 3
2. ഉദ്ദേശം/പ്രധാന പ്രതിബദ്ധതകൾ 3
3. നിർവചനങ്ങൾ 4
4. പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറും പ്രധാന നോഡൽ ഓഫീസറും 4
5. പരാതി പരിഹാര പ്രക്രിയ / സംവിധാനം 5
6. ഔട്ട്സോഴ്സിംഗ് കാര്യത്തിൽ 8
7. ഡിജിറ്റൽ വായ്പയുടെ കാര്യത്തിൽ കൂടുതൽ ആവശ്യകതകൾ 8
8. മേൽനോട്ടവും നിരീക്ഷണവും 9
9. നിർബന്ധിത പ്രദർശന ആവശ്യകതകൾ 9
10. പോളിസി റിവിഷൻ 10

Branch International പരാതി പരിഹാര നയം

1. ആമുഖം

Branch International ഫിനാൻഷ്യൽ സർവീസസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡിൽ (ഇനി മുതൽ "Branch International" അല്ലെങ്കിൽ "കമ്പനി" അല്ലെങ്കിൽ "ഞങ്ങൾ" എന്ന് വിളിക്കപ്പെടുന്നു), ഞങ്ങളുടെ ലക്ഷ്യ ഉപഭോക്താക്കൾക്കായി വളരെ അനുയോജ്യമായ ഒരു ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് ഉൽപ്പന്നം ഞങ്ങൾ സൃഷ്ടിച്ചിട്ടുണ്ട്.

ഞങ്ങളുടെ പ്രധാന മൂല്യങ്ങളിലൊന്ന് ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കളോട് അഭിനിവേശമുള്ളവരായിരിക്കുക എന്നതാണ്. അതിനാൽ, ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് സാധ്യമായ ഏറ്റവും മികച്ച ഉപഭോക്തൃ സേവനം നൽകാൻ ഞങ്ങൾ ശ്രമിക്കുന്നു, അതിൽ ഉണ്ടാകാവുന്ന ഏതൊരു പരാതികൾക്കും ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് പിന്തുടരാൻ കഴിയുന്ന ഒരു പരാതി പരിഹാര നയം വികസിപ്പിക്കുന്നത് ഉൾപ്പെടുന്നു.

റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയുടെ ("RBI") മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻ - റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (Non-Banking Financial Company – Scale Based Regulation) ഡയറക്ഷൻസ്, 2023 ("SBR മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻസ്"), റിസർവ് ബാങ്ക് - ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2021 ("IO സ്കീം") എന്നിവയ്ക്ക് അനുസൃതമായാണ് പരാതി പരിഹാര നയം രൂപപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്നത്, ഇത് കാലാകാലങ്ങളിൽ പുതുക്കുകയും കമ്പനിയുടെ ഡയറക്ടർ ബോർഡ് അംഗീകരിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു.

2. ഉദ്ദേശം/പ്രധാന പ്രതിബദ്ധതകൾ

Branch International’s ഉപഭോക്താക്കളോടുള്ള പ്രധാന പ്രതിബദ്ധതകൾ ഇവയാണ്:

- ബ്രാഞ്ച് ഇന്റർനാഷണലിന്റെ എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കളോടും ന്യായമായ പെരുമാറ്റം ഉറപ്പാക്കാൻ;
- പരാതികൾ സമയബന്ധിതമായി പരിഹരിക്കുന്നതിന്;
- ഉപഭോക്താക്കളുടെ ചോദ്യങ്ങൾ പൂർണ്ണമായി മനസ്സിലാക്കാനും കഴിയുന്നത്ര സഹായകരമായ രീതിയിൽ പ്രതികരിക്കാനും സമയമെടുക്കുക;
- പ്രശ്നങ്ങൾ/പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനായി ബന്ധപ്പെടേണ്ട പരിഹാര സംവിധാനത്തെക്കുറിച്ചും നിയുക്ത ഉദ്യോഗസ്ഥരെക്കുറിച്ചും ഉപഭോക്താക്കളെ ബോധവൽക്കരിക്കുക.

പ്രധാനമായി, ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കളുടെ സ്വകാര്യതയും അന്തസ്സും ഞങ്ങൾ വളരെ ഗൗരവമായി കാണുകയും എല്ലായ്പ്പോഴും ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കളോട് നീതിയോടും

മര്യാദയോടും കൂടി പെരുമാറുകയും ചെയ്യുന്നു.

3. നിർവചനങ്ങൾ

മറ്റുവിധത്തിൽ നിർവചിക്കപ്പെട്ടിട്ടില്ലെങ്കിൽ അല്ലെങ്കിൽ സന്ദർഭത്തിൽ നിന്ന് വ്യക്തമല്ലെങ്കിൽ, താഴെ പറയുന്ന പദങ്ങൾക്ക് താഴെ നൽകിയിരിക്കുന്ന അർത്ഥം ഉണ്ടായിരിക്കും, കൂടാതെ സമാന പദപ്രയോഗങ്ങൾ അതനുസരിച്ച് വ്യാഖ്യാനിക്കപ്പെടും:

3.1	**ബോർഡ്/ BoD**	കമ്പനിയുടെ ഡയറക്ടർ ബോർഡ് എന്നാണ് അർത്ഥമാക്കുന്നത്
3.2	**കോഡ്**	കമ്പനി രൂപപ്പെടുത്തിയ ന്യായമായ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് എന്നാണ് അർത്ഥമാക്കുന്നത്.
3.3	**ഉപഭോക്താവ്**	കമ്പനിയുടെ വായ്പാ ഉൽപ്പന്നങ്ങളിൽ ഒന്നെങ്കിലും നേടിയിട്ടുള്ളതോ അല്ലെങ്കിൽ പ്രയോജനപ്പെടുത്തുന്നതോ ആയ ഏതൊരു വ്യക്തിയെയും അർത്ഥമാക്കും.
3.4	**പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം**	കമ്പനി നിർദ്ദേശിച്ചിട്ടുള്ളതും ഈ നയത്തിൽ നൽകിയിരിക്കുന്നതുമായ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തെ അർത്ഥമാക്കും.
3.5	**പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ (GRO)**	ഉപഭോക്താക്കളുടെ പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിന് കമ്പനി നിയോഗിച്ച ഉദ്യോഗസ്ഥനെ അർത്ഥമാക്കും.
3.6	**നോഡൽ ഓഫീസർ**	പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന് കീഴിൽ കമ്പനി നോഡൽ ഓഫീസറായി നിയമിച്ചിരിക്കുന്ന നോഡൽ ഓഫീസറെയാണ് ഇത് അർത്ഥമാക്കുന്നത്.

4. പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറും പ്രധാന നോഡൽ ഓഫീസറും

4.1. ഡിജിറ്റൽ വായ്പയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികളും പ്രശ്നങ്ങളും ഉൾപ്പെടെ ഉപഭോക്താക്കൾ ഉന്നയിക്കുന്ന പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനുമുള്ള ചുമതല കമ്പനിയുടെ ഒരു ജീവനക്കാരനെയോ/ഉദ്യോഗസ്ഥനെയോ പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറായി ('GRO') ബോർഡ് നാമനിർദ്ദേശം ചെയ്യും.

4.2. എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കളുടെയും പരാതികൾ സ്വീകരിക്കുന്നതിനായി ഓഫീസ് സമയങ്ങളിൽ GRO ലഭ്യമാകും. GRO ലഭ്യമല്ലാത്ത സാഹചര്യത്തിൽ, ഉപഭോക്തൃ സേവന വിഭാഗത്തിലെ ഏറ്റവും അടുത്ത മുതിർന്ന ഉദ്യോഗസ്ഥൻ ഉപഭോക്താവിനെ സമീപിക്കേണ്ടതാണ്. GRO യുടെ പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിവരങ്ങളും താഴെ പറയുന്നവയാണ്:

branch

പദവി	പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ
പേര്	Mr. വിശാൽ കൗശിക്
ബന്ധപ്പെടേണ്ട നമ്പർ.	+91 8655937427
ഇമെയിൽ ID	gro@branch.co
വിലാസം	01, AWFIS, സ്പേസ് സൊല്യൂഷൻസ്, നാലാം നില, VIOS ടവേഴ്സ്, ഓഫ് ഈസ്റ്റേൺ എക്സ്പ്രസ് ഹൈവേ, സെവ്രി-ചെമ്പൂർ റോഡ്, മുംബൈ 400037

4.3. കമ്പനിയുടെ പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസറെ (PNO) കമ്പനിയുടെ ഹെഡ് ഓഫീസിൽ ബോർഡ് നിയമിക്കും, കമ്പനിയെ പ്രതിനിധീകരിക്കുന്നതിനും കമ്പനിക്കെതിരെ ഫയൽ ചെയ്ത പരാതികളിൽ കമ്പനിക്ക് വേണ്ടി വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നതിനുമുള്ള ഉത്തരവാദിത്തം അവർക്കായിരിക്കും. ബോർഡ് നിയമിച്ച PNO യുടെ വിശദാംശങ്ങൾ ഇപ്രകാരമാണ്:

പേര് : Mr. വിശാൽ കൗശിക് പദവി: ഓപ്പറേഷൻസ് മാനേജർ ബന്ധപ്പെടേണ്ട നമ്പർ: +91 8655937427 Email: gro@branch.co

5. പരാതി പരിഹാര പ്രക്രിയ / സംവിധാനം

I. ഒരു പരാതി ഉന്നയിക്കുന്ന രീതികൾ

കമ്പനി വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന സേവനങ്ങളിൽ എന്തെങ്കിലും അപര്യാപ്തത കണ്ടെത്തിയാൽ, എന്തെങ്കിലും പരാതികൾ ഉണ്ടായാൽ, ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവരുടെ പരാതികൾ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നതിന് ഇനിപ്പറയുന്ന മാർഗങ്ങളുണ്ട്. എല്ലാത്തരം ഉപഭോക്തൃ പരാതികളും പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള പരമാവധി ടേൺറൗണ്ട് സമയം T + 30 ദിവസമായിരിക്കും.

a) ബ്രാഞ്ച് ഇന്റർനാഷണലിന്റെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന സേവനങ്ങളെക്കുറിച്ച് എന്തെങ്കിലും ആവലാതികളോ പരാതികളോ ഉണ്ടെങ്കിൽ, അവർ കമ്പനിയുടെ ഉപഭോക്തൃ സേവന വകുപ്പിന് ഇനിപ്പറയുന്ന മാർഗങ്ങളിലൂടെ എഴുതണം:

- ബ്രാഞ്ച് ഇന്റർനാഷണലിന്റെ ഇൻ-ആപ്പ് ചാറ്റ് വഴി ഒരു സന്ദേശം അയയ്ക്കുക, അല്ലെങ്കിൽ

b) india@branch.co എന്ന വിലാസത്തിലേക്ക് ഒരു ഇമെയിൽ അയയ്ക്കുക;

c) 15 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ കസ്റ്റമർ സർവീസ് വകുപ്പിൽ നിന്ന് പ്രതികരണമൊന്നും ലഭിച്ചില്ലെങ്കിൽ അല്ലെങ്കിൽ കസ്റ്റമർ സർവീസ് വകുപ്പുമായി ബന്ധപ്പെടാൻ കഴിയുന്നില്ലെങ്കിൽ, കസ്റ്റമർ സർവീസ് വകുപ്പിന് പരാതി GRO-യ്ക്ക് ആന്തരികമായി കൈമാറാവുന്നതാണ് അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവിന് നേരിട്ട് GRO-യെ ബന്ധപ്പെടാവുന്നതാണ്..

d) ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് ശേഖരിക്കുന്ന വിവരങ്ങൾ - ഉപഭോക്താക്കളുടെ പരാതി പരിഹരിക്കുന്നതിന് കമ്പനി ഇനിപ്പറയുന്ന വിവരങ്ങൾ ആവശ്യപ്പെട്ടേക്കാം:

- മുഴുവൻ പേര്,
- പരാതിയുടെ വിശദാംശങ്ങൾ,
- ഇമെയിൽ ഐഡി, ഫോൺ നമ്പർ എന്നിവയുൾപ്പെടെ ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിവരങ്ങൾ.

II. ഒരു പ്രതികരണം എപ്പോൾ പ്രതീക്ഷിക്കണം

പരാതികളുടെ പൂർണ്ണ വിവരങ്ങൾ ലഭിച്ച് 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ കമ്പനി എല്ലാ പരാതികളും പരിഹരിക്കുകയും/പ്രതികരിക്കുകയും തീർപ്പാക്കുകയും ചെയ്യും. കൂടാതെ, പരാതികളുടെ നിലവിലെ സ്ഥിതിയെക്കുറിച്ച് ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കുകയും ചെയ്യും. പരാതി പരിഹാരത്തിന് നിശ്ചിത സമയത്തിൽ കൂടുതൽ സമയം ആവശ്യമുണ്ടെങ്കിൽ, കമ്പനി ഉചിതമായ ന്യായീകരണം നൽകുകയും ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കുകയും ചെയ്യും.

III. പരാതികൾ പരിഹരിക്കൽ അല്ലെങ്കിൽ കൈകാര്യം ചെയ്യൽ

നിർദ്ദിഷ്ട സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ, അതായത് 15 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരാതി പരിഹരിക്കപ്പെട്ടില്ലെങ്കിൽ അല്ലെങ്കിൽ കമ്പനിയുടെ കസ്റ്റമർ കെയർ വകുപ്പ് നൽകുന്ന പരിഹാരത്തിൽ ഉപഭോക്താവ് തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ, അയാൾക്ക് / അവൾക്ക് കമ്പനിയുടെ പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറെ (GRO) ബന്ധപ്പെടാവുന്നതാണ്.

കൂടാതെ, കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ GRO യുടെ പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിവരങ്ങളും പരാമർശിച്ചിട്ടുണ്ട്. ഇവിടെയും ഇത് കാണാം: https://branchapp.in/gr
എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കളുടെയും പരാതികൾ സ്വീകരിക്കാൻ GRO ഓഫീസ് സമയങ്ങളിൽ ലഭ്യമാകും. GRO ലഭ്യമല്ലാത്ത സാഹചര്യത്തിൽ, ബന്ധപ്പെട്ട ഉദ്യോഗസ്ഥൻ ഉപഭോക്താവിനെ സമീപിക്കേണ്ടതാണ്.

പരാതി പരിശോധിച്ച ശേഷം, കമ്പനിയുടെ പരാതി/ആവലാതി ലഭിച്ച് 30 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ GRO അന്തിമ പ്രതികരണം അയയ്ക്കും. ഈ സമയത്ത്, ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവരുടെ പരാതികളുടെ നില പരിശോധിക്കാൻ ഞങ്ങൾക്ക്

കത്തെഴുതാം, കഴിയുന്നതും വേഗം അവരോട് പ്രതികരിക്കാൻ ഞങ്ങൾ ശ്രമിക്കും.

ചില പ്രത്യേക തരം കേസുകൾക്ക്, ഉൾപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന പ്രവർത്തനങ്ങളുടെ സ്വഭാവം കാരണം അധിക സമയം ആവശ്യമായി വന്നേക്കാം; ഉദാഹരണത്തിന്, രേഖകൾ വീണ്ടെടുക്കുന്നതിന്. അത്തരം സന്ദർഭങ്ങളിൽ, കമ്പനി അത്തരം കാലതാമസത്തെക്കുറിച്ച് ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കുകയും പരാതി പരിഹരിക്കുന്നതിന് പ്രതീക്ഷിക്കുന്ന സമയപരിധികൾ നൽകുകയും ചെയ്യും

എല്ലാ തലങ്ങളിലുമുള്ള പരാതികളും ഒരേപോലെ അടിയന്തിരതയോടും വേഗതയോടും കൂടി പരിഗണിക്കപ്പെടും. എന്നിരുന്നാലും, നൽകുന്ന പരിഹാരവും സ്വീകരിച്ച നടപടിയും തീവ്രതയനുസരിച്ച് വ്യത്യാസപ്പെടാം.

IV. എസ്കലേഷൻ പ്രക്രിയ

Level 1: 'പരാതി ഉന്നയിക്കുന്നതിനുള്ള രീതികൾ' എന്ന വിഭാഗത്തിന് കീഴിൽ മുകളിൽ പട്ടികപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്ന ഏതെങ്കിലും ഒരു ചാനലിലൂടെ ഉപഭോക്താവിന് ഞങ്ങളെ ബന്ധപ്പെടാം.

Level 2: കമ്പനിയുടെ പരാതി പരിഹാരത്തിൽ ഉപഭോക്താവ് പൂർണ്ണമായും തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ അല്ലെങ്കിൽ കസ്റ്റമർ കെയർ വകുപ്പ് നിശ്ചിത സമയത്തിനുള്ളിൽ പരാതി പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ, gro@branch.co എന്ന വിലാസത്തിൽ പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറെ ബന്ധപ്പെടാം.

Level 3: കമ്പനിയിൽ പരാതികൾ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത് 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ബ്രാഞ്ച് ഇന്റർനാഷണലിൽ നിന്ന് ഉപഭോക്താവിന് മറുപടി ലഭിച്ചില്ലെങ്കിൽ അല്ലെങ്കിൽ ലഭിച്ച മറുപടിയിൽ അതൃപ്തിയുണ്ടെങ്കിൽ, അയാൾക്ക്/അവൾക്ക് RBI CMS പോർട്ടലിൽ RBI ഓംബുഡ്സ്മാന് പരാതി സമർപ്പിക്കാവുന്നതാണ്. ഇലക്ട്രോണിക് രീതിയിലുള്ള പരാതികൾ (crpc@rbi.org.in എന്ന വിലാസത്തിലേക്ക് ഇ-മെയിൽ ചെയ്യുക) അല്ലെങ്കിൽ തപാൽ വഴിയും നേരിട്ട് എത്തിച്ചും നൽകുന്ന പരാതികൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള ഫിസിക്കൽ ഫോമും താഴെ നൽകിയിരിക്കുന്നതുപോലെ പരിഹരിക്കുകയും റിസർവ് ബാങ്കിന്റെ കേന്ദ്രീകൃത രസീത്, പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്റർ സ്ഥാപിച്ചിരിക്കുന്ന സ്ഥലത്തേക്ക് അയയ്ക്കുകയും ചെയ്യും. അപേക്ഷയുടെ ഫോർമാറ്റ് ഇവിടെ ആക്സസ് ചെയ്യാം.

Centralized Receipt and Processing Centre (CRPC)
Reserve Bank of India, Central Vista,
Sector -17, Chandigarh -
160017

6. ഔട്ട്സോഴ്സിംഗിന്റെ കാര്യത്തിൽ

6.1. കമ്പനി അതിന്റെ ഏതെങ്കിലും പ്രവർത്തനങ്ങൾ ഔട്ട്സോഴ്സ് ചെയ്തിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, ഔട്ട്സോഴ്സ് ചെയ്ത ഏജൻസി നൽകുന്ന സേവനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പ്രശ്നങ്ങൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനും ഈ നയത്തിലെ വ്യവസ്ഥകൾ ബാധകമായിരിക്കും.

6.2. ഔട്ട്സോഴ്സിംഗിന്റെ പേരിൽ GRM ഒരു തരത്തിലും വിട്ടുവീഴ്ച ചെയ്യപ്പെടില്ല.

6.3. കമ്പനിയുടെ FPC പ്രകാരമുള്ള ലോൺ കരാറിൽ നൽകിയിട്ടുള്ള ഒരു പ്രഖ്യാപനത്തിൽ, കമ്പനിയുടെ ബ്രാഞ്ചുകൾ/ഓഫീസുകൾ/വെബ്സൈറ്റുകളിലും ബ്രാഞ്ച് ആപ്ലിക്കേഷനിൽ പ്രദർശിപ്പിച്ചിരിക്കുന്ന FPC-യിലും, സമയബന്ധിതമായ പരാതി പരിഹാരത്തിന് കമ്പനി ഉത്തരവാദിയായിരിക്കുമെന്നതിന്റെ ഒരു ക്ലോസ് ഉൾപ്പെടുത്തിയിരിക്കും.

7. ഡിജിറ്റൽ വായ്പയുടെ കാര്യത്തിൽ കൂടുതൽ ആവശ്യകതകൾ

7.1. ഡിജിറ്റൽ വായ്പ സംബന്ധിച്ച RBI മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ അനുസരിച്ച്, ഉപഭോക്താക്കൾ ഉന്നയിക്കുന്ന ഫിൻടെക്/ ഡിജിറ്റൽ വായ്പയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾ/ പ്രശ്നങ്ങൾ കൈകാര്യം ചെയ്യാൻ GRM ഉം ലെൻഡിംഗ് സേവന ദാതാക്കളും ('LSPs')1 അനുയോജ്യമായ ഒരു പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ ഉണ്ടെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും. ഈ സാഹചര്യത്തിൽ, ഡിജിറ്റൽ വായ്പയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട എല്ലാ പ്രശ്നങ്ങളും കമ്പനിയുടെ GRO കൈകാര്യം ചെയ്യും.

7.2. കമ്പനിയുടെ GRO യുടെ കോൺടാക്റ്റ് വിവരങ്ങൾ കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിലും, LSP-കളുടെ വെബ്സൈറ്റുകളിലും, ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് ആപ്ലിക്കേഷനിലും ('DLA'),2 ഉപഭോക്താവിന് നൽകുന്ന പ്രധാന വസ്തുതാ പ്രസ്താവനയിലും (Key Fact Statement3) വ്യക്തമായി പ്രദർശിപ്പിക്കണം. കൂടാതെ, മുകളിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്നതുപോലെ DLA-യിലും വെബ്സൈറ്റിലും പരാതികൾ സമർപ്പിക്കാനുള്ള സൗകര്യം ലഭ്യമാക്കും.

7.3. കമ്പനി ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന LSP-യ്ക്കെതിരെ ഉപഭോക്താവ് നൽകുന്ന ഏതെങ്കിലും പരാതി 30 ദിവസത്തിനകം കമ്പനി പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ, ഈ നയത്തിൽ നൽകിയിരിക്കുന്ന അതേ രീതിയിൽ അയാൾക്ക്/അവൾക്ക് RBI ഓംബുഡ്സ്മാനോട് പരാതി നൽകാം. ഏത് സാഹചര്യത്തിലും, പരാതി പരിഹാരത്തിന്റെ ഉത്തരവാദിത്തം കമ്പനിയിൽ തന്നെ തുടരും.

8. മേൽനോട്ടവും നിരീക്ഷണവും

'പരാതി ഉന്നയിക്കുന്നതിനുള്ള രീതികൾ' എന്ന വിഭാഗത്തിൽ പട്ടികപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്ന ചാനലുകൾ വഴി കമ്പനിക്ക് അയയ്ക്കുന്ന ഓരോ പരാതിയും ബ്രാഞ്ച് ഇന്റർനാഷണലിന്റെ കസ്റ്റമർ സർവീസ് ടീം വായിക്കുകയും, എല്ലാ പരാതികളോടും അവർ എത്രയും വേഗം പ്രതികരിക്കുകയും പരാതിയെക്കുറിച്ചുള്ള കൂടുതൽ വിവരങ്ങൾ ഉപഭോക്താവിനോട് ആവശ്യപ്പെടുകയും ചെയ്യും.

കൂടുതൽ സങ്കീർണ്ണമായ പ്രശ്നങ്ങൾക്ക്, ഉപഭോക്തൃ സേവന പ്രതിനിധികൾക്ക് കമ്പനിയുടെ പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർക്ക് ആന്തരികമായി പ്രശ്നം അറിയിക്കാവുന്നതാണ്..

കൃത്യസമയത്ത് പരിഹാരം ഉറപ്പാക്കുന്നതിന് ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്തൃ സേവന ടീം എല്ലാ ദിവസവും പരാതികൾ നിരീക്ഷിക്കും..

ഉപഭോക്താക്കൾ ഉന്നയിക്കുന്ന എല്ലാ പരാതികളും കമ്പനി ഇലക്ട്രോണിക് രീതിയിൽ രേഖപ്പെടുത്തുകയും പരിപാലിക്കുകയും ചെയ്യും

9. നിർബന്ധിത പ്രദർശന ആവശ്യകതകൾ

കമ്പനിയുടെ ബിസിനസ്സ് ഇടപാട് നടക്കുന്ന എല്ലാ സ്ഥലങ്ങളിലും, വെബ്സൈറ്റിൽ ഉൾപ്പെടെ, ഉപഭോക്താക്കളുടെ പ്രയോജനത്തിനായി കമ്പനി ഇനിപ്പറയുന്ന വിവരങ്ങൾ പ്രാധാന്യത്തോടെ പ്രദർശിപ്പിക്കും:

- പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തെക്കുറിച്ചുള്ള വിശദാംശങ്ങൾ, അതായത്, ഉപഭോക്തൃ സേവന വകുപ്പിന്റെയും GRO യുടെയും പേര്, ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിവരങ്ങൾ, ടെലിഫോൺ നമ്പർ, ഇമെയിൽ വിലാസം എന്നിവ അതിന്റെ വെബ്സൈറ്റിലോ ആപ്പിലോ..
- പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസറുടെ പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിവരങ്ങളും (ടെലിഫോൺ / മൊബൈൽ നമ്പറുകളും ഇമെയിൽ വിലാസവും) ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ പരാതി സമർപ്പിക്കൽ പോർട്ടലിന്റെ വിശദാംശങ്ങളും. (https://cms.rbi.org.in);,
- IO സ്കീമിന്റെ പകർപ്പിനൊപ്പം IO സ്കീമിന്റെ പ്രധാന സവിശേഷതകൾ (ഇംഗ്ലീഷ്, ഹിന്ദി, പ്രാദേശിക ഭാഷകളിൽ).

10. പോളിസി റിവിഷൻ

പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ ഈ നയത്തിന്റെ പര്യാപ്തതയും മാനേജ്മെന്റിന്റെ വിവിധ തലങ്ങളിലുള്ള പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ പ്രവർത്തനവും വാർഷികാടിസ്ഥാനത്തിൽ RBI അപ്ഡേറ്റുകൾക്ക് അനുസൃതമായി അവലോകനം

ചെയ്യുകയും വിലയിരുത്തുകയും ചെയ്യും. അത്തരം അവലോകനങ്ങളുടെ ഒരു സംയോജിത റിപ്പോർട്ട് ബോർഡ് നിർദ്ദേശിക്കുന്നതുപോലെ കൃത്യമായ ഇടവേളകളിൽ സമർപ്പിക്കേണ്ടതാണ്. സംഭവവികാസങ്ങൾ/മാറ്റങ്ങൾ, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ, ആവശ്യാനുസരണം ഉപഭോക്താക്കളെയും ബന്ധപ്പെട്ട പങ്കാളികളെയും അറിയിക്കും.

---

[1] ഡിജിറ്റൽ വായ്പ സംബന്ധിച്ച RBI മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പ്രകാരം നിർവചിച്ചിരിക്കുന്നത്.

[2] ഡിജിറ്റൽ വായ്പ സംബന്ധിച്ച RBI മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പ്രകാരം നിർവചിച്ചിരിക്കുന്നത്

[3] ഡിജിറ്റൽ വായ്പ സംബന്ധിച്ച RBI മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പ്രകാരം നിർവചിച്ചിരിക്കുന്നത്