

Branch International ஃபைனான்சியல் சர்வீஸ் பிரைவேட் லிமிடெட்
குறை தீர்க்கும் வழிமுறை- Grievance Redressal Mechanism
கொள்கை

பதிப்பு கட்டுப்பாடு

பதிப்பு	ஒப்புதல்/திருத்த தேதி	மூலம் அங்கீகரிக்கப்பட்டது
V 1.0	May 08, 2019	இயக்குநர்கள் குழு
V 2.0	December 08, 2021	இயக்குநர்கள் குழு
V 3.0	October 17, 2022	இயக்குநர்கள் குழு
V 4.0	March 28, 2023	இயக்குநர்கள் குழு
V 5.0	March 25, 2025	இயக்குநர்கள் குழு

உள்ளடக்கம்

1.அறிமுகம்	3
2.நோக்கம்/முக்கிய உறுதிமொழிகள்	3
3.வரையறைகள்	3
4.குறை தீர்க்கும் அதிகாரி மற்றும் முதன்மை நோடல் அதிகாரி	4
5.குறை தீர்க்கும் செயல்முறை / வழிமுறை	5
6.அவுட்சோர்சிங் விஷயத்தில்	7
7.டிஜிட்டல் கடன் வழங்குவதற்கான கூடுதல் தேவைகள்	7
8.மேற்பார்வை மற்றும் கண்காணிப்பு	7
9. கட்டாய காட்சி தேவைகள்	7
10.கொள்கை திருத்தம்	8

Branch International குறை தீர்க்கும் கொள்கை

1. அறிமுகம்

Branch International ஃபைனான்சியல் சர்வீஸ் பிரைவேட் லிமிடெட்டில் (இனிமேல் "Branch International" அல்லது "company" அல்லது "நாங்கள்" அல்லது "எங்கள்" என்று குறிப்பிடப்படுகிறது), எங்கள் இலக்கு வாடிக்கையாளர்களுக்கு மிகவும் பொருத்தமான டிஜிட்டல் கடன் தயாரிப்பை நாங்கள் உருவாக்கியுள்ளோம்.

எங்கள் வாடிக்கையாளர்களைப் பற்றி மிகுந்த ஆர்வம் காட்டுவது எங்கள் முக்கிய மதிப்புகளில் ஒன்றாகும். எனவே, வாடிக்கையாளர்களுக்கு சிறந்த வாடிக்கையாளர் சேவையை வழங்க நாங்கள் பாடுபடுகிறோம், இதில் வாடிக்கையாளர்கள் எழக்கூடிய எந்தவொரு புகார்கள் அல்லது குறைகளுக்கும் பின்பற்றக்கூடிய குறை தீர்க்கும் கொள்கையை உருவாக்குவதும் அடங்கும்.

குறை தீர்க்கும் கொள்கை, இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் ("RBI") முதன்மை உத்தரவு - RBI (Non-Banking நிதி நிறுவனம் - அளவு அடிப்படையிலான ஒழுங்குமுறை) வழிகாட்டுதல்கள், 2023 ("SBR முதன்மை உத்தரவுகள்") மற்றும் RBI - ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்புத் திட்டம், 2021 ("IO திட்டம்") ஆகியவற்றின் படி அவ்வப்போது புதுப்பிக்கப்பட்டு நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழுவால் அங்கீகரிக்கப்பட்டுள்ளது.

2. நோக்கம்/முக்கிய உறுதிமொழிகள்

Branch International அதன் வாடிக்கையாளர்களுக்கு அளித்த முக்கிய உறுதிமொழிகள்:

- Branch International அனைத்து வாடிக்கையாளர்களுக்கும் நியாயமான சேவையை உறுதி செய்தல்;
- குறைகள் மற்றும் புகார்களை சரியான நேரத்தில் தீர்க்க;
- வாடிக்கையாளர்களின் கேள்விகளை முழுமையாகப் புரிந்துகொள்ளவும், முடிந்தவரை பயனுள்ள முறையில் பதிலளிக்கவும் நேரம் ஒதுக்குதல்;
- வாடிக்கையாளர்களுக்கு தீர்வு காணும் வழிமுறை மற்றும் பிரச்சினைகள்/புகார்களைத் தீர்ப்பதற்காகத் தொடர்பு கொள்ள வேண்டிய நியமிக்கப்பட்ட அதிகாரிகள் குறித்து விழிப்புணர்வை ஏற்படுத்துதல்.

முக்கியமாக, நாங்கள் எங்கள் வாடிக்கையாளர்களின் தனியுரிமை மற்றும் கண்ணியத்தை மிகவும் தீவிரமாக எடுத்துக்கொள்கிறோம், மேலும் எங்கள் வாடிக்கையாளர்களை எல்லா நேரங்களிலும் நியாயமாகவும் மரியாதையாகவும் நடத்துகிறோம்.

3. வரையறைகள்

வேறுவிதமாக வரையறுக்கப்படாவிட்டால் அல்லது துழுவில் இருந்து தெளிவாகத் தெரியாவிட்டால், பின்வரும் சொற்கள் கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ள பொருளைக் கொண்டிருக்கும், மேலும் ஒத்த சொற்கள் அதற்கேற்பப் பொருள் கொள்ளப்படும்:

3.1	வாரியம்/ BoD	நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழுவைக் குறிக்கும்
3.2	குறியீடு	நிறுவனத்தால் உருவாக்கப்பட்ட நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீட்டைக் குறிக்கும்
3.3	வாடிக்கையாளர்	நிறுவனத்தின் loan தயாரிப்புகளில்

		குறைந்தபட்சம் ஒன்றைப் பெற்ற அல்லது பெற்றுக்கொண்டிருக்கும் எந்தவொரு நபரையும் குறிக்கும்.
3.4	குறை தீர்க்கும் வழிமுறை	நிறுவனத்தால் பரிந்துரைக்கப்பட்டு இந்தக் கொள்கையில் வழங்கப்பட்டுள்ள குறை தீர்க்கும் வழிமுறையைக் குறிக்கும்.
3.5	குறை தீர்க்கும் அதிகாரி (GRO)	வாடிக்கையாளர்களின் குறைகளைத் தீர்ப்பதை உறுதி செய்வதற்காக நிறுவனத்தால் நியமிக்கப்பட்ட அதிகாரியைக் குறிக்கும்.
3.6	நோடல் அதிகாரி	குறை தீர்க்கும் வழிமுறையின் கீழ் நிறுவனத்தால் நோடல் அதிகாரியாக நியமிக்கப்பட்ட நோடல் அதிகாரியைக் குறிக்கும்.

4. குறை தீர்க்கும் அதிகாரி மற்றும் முதன்மை நோடல் அதிகாரி

- 4.1. நிறுவனத்தின் ஊழியர்/அதிகாரி ஒருவரை குறை தீர்க்கும் அதிகாரியாக ('GRO') வாரியம் நியமிக்கும். அவர், வாடிக்கையாளர்களால் எழுப்பப்படும் புகார்கள் மற்றும் டிஜிட்டல் loan தொடர்பான சிக்கல்கள் உட்பட குறைகளை நிவர்த்தி செய்து தீர்க்கும் பொறுப்பை ஒப்படைப்பார்.
- 4.2. அனைத்து வாடிக்கையாளர்களின் குறைகளையும் பெற GRO அலுவலக நேரங்களில் தயாராக இருப்பார். GRO இல்லாத பட்சத்தில், வாடிக்கையாளர் சேவைப் பிரிவில் உள்ள உடனடி மூத்த அதிகாரி வாடிக்கையாளரை கவனித்துக்கொள்வார். GROவின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள் பின்வருமாறு.

பதவி	Grievance Redressal Officer
பெயர்	Mr. Vishal Kaushik
தொடர்பு எண்.	+91 8655937427
Email ID	gro@branch.co
Address	01, AWFIS, Space Solutions, 4th Floor, VIOS Towers, Off Eastern Express Highway, Sewri-Chembur Road, Mumbai 400037

- 4.3. நிறுவனத்தின் முதன்மை நோடல் அதிகாரி (PNO) நிறுவனத்தின் தலைமை அலுவலகத்தில் வாரியத்தால் நியமிக்கப்படுவார், அவர் நிறுவனத்தைப் பிரதிநிதித்துவப்படுத்துவதற்கும் நிறுவனத்திற்கு எதிராகப் பதிவு செய்யப்படும் புகார்கள் தொடர்பாக நிறுவனத்தின் சார்பாக தகவல்களை

வழங்குவதற்கும் பொறுப்பாவார். வாரியத்தால் நியமிக்கப்பட்ட PNO
விவரங்கள் பின்வருமாறு:

பெயர்: Mr. Vishal Kaushik

பதவி: Operations Manager

Contact number: +91 8655937427

Email: gro@branch.co

5. குறை தீர்க்கும் செயல்முறை / வழிமுறை

I. புகாரை எழுப்புவதற்கான முறைகள்

புகார் அளிக்கும் முறைகள் ஏதேனும் குறைகள் இருந்தால், நிறுவனம் வழங்கும் சேவைகளில் ஏதேனும் பற்றாக்குறை இருப்பதைக் கண்டறிந்தால், வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் புகார்களைப் பதிவு செய்ய பின்வரும் வழிகள் உள்ளன. அனைத்து வகையான வாடிக்கையாளர் புகார்களையும் தீர்ப்பதற்கான அதிகபட்ச கால அவகாசம் T + 30 நாட்கள் ஆகும்.

- A. வழங்கப்படும் சேவைகள் தொடர்பாக ஏதேனும் புகார்கள் அல்லது குறைகள் இருந்தால், Branch International வாடிக்கையாளர்கள் பின்வரும் வழிகள் மூலம் நிறுவனத்தின் வாடிக்கையாளர் சேவைத் துறைக்கு எழுத வேண்டும்:
 - Branch International இன்-ஆப் அரட்டை மூலம் ஒரு செய்தியை அனுப்பவும், அல்லது
- B. india@branch.co என்ற முகவரிக்கு மின்னஞ்சல் அனுப்பவும்.
- C. வாடிக்கையாளர் சேவைத் துறையிலிருந்து 15 நாட்களுக்குள் எந்த பதிலும் கிடைக்காவிட்டால் அல்லது வாடிக்கையாளர் சேவைத் துறையைத் தொடர்பு கொள்ள முடியாவிட்டால், வாடிக்கையாளர் சேவைத் துறை உள்ளநாட்டில் புகாரை GRO-விடம் தெரிவிக்கலாம் அல்லது வாடிக்கையாளர் நேரடியாக GRO-வைத் தொடர்பு கொள்ளலாம்.
- D. வாடிக்கையாளரிடமிருந்து சேகரிக்கப்பட்ட தகவல்கள் - வாடிக்கையாளர்களின் குறைகளைத் தீர்க்க, நிறுவனம் பின்வரும் தகவல்களைக் கேட்கலாம்:
 - பெயர்
 - புகார் விவரங்கள்,
 - Email ID மற்றும் தொலைபேசி எண் உள்ளிட்ட தொடர்புத் தகவல்.

II. பதிலை எப்போது எதிர்பார்க்க வேண்டும்:

புகார்கள் தொடர்பான முழுமையான விவரங்கள் கிடைத்த 30 நாட்களுக்குள் நிறுவனம் அனைத்து புகார்கள் மற்றும் குறைகளையும் நிவர்த்தி செய்து/பதிலளித்து தீர்வு காணும். மேலும், வாடிக்கையாளர்களுக்கு அவர்களின் புகார்களின் நிலை குறித்துத் தெரிவிக்கும். புகார் தீர்வுக்கு நிர்ணயிக்கப்பட்ட நேரத்தை விட அதிகமாக தேவைப்பட்டால், நிறுவனம் பொருத்தமான நியாயத்தையும் வழங்கி வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்கும்.

III. புகார்களை நிவர்த்தி செய்தல் அல்லது கையாளுதல்

குறிப்பிட்ட காலக்கெடுவிற்குள், அதாவது 15 நாட்களுக்குள் புகார் தீர்க்கப்படாவிட்டால் அல்லது நிறுவனத்தின் வாடிக்கையாளர் பராமரிப்புத் துறையால் வழங்கப்பட்ட தீர்வில் வாடிக்கையாளர் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், அவர்/அவள் நிறுவனத்தின் குறை தீர்க்கும் அதிகாரியை (GRO) தொடர்பு கொள்ளலாம்.

மேலும், நிறுவனத்தின் வலைத்தளத்தில் GRO-வின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளன. இதை இங்கே காணலாம்: <https://branchapp.in/gr>
அனைத்து வாடிக்கையாளர்களின் குறைகளைப் பெற GRO அலுவலக நேரங்களில் கிடைக்கும். GRO கிடைக்காத பட்சத்தில், தொடர்புடைய அதிகாரி வாடிக்கையாளரை கவனித்துக்கொள்வார்.

குறையை ஆராய்ந்த பிறகு, நிறுவனம் புகார்/குறையைப் பெற்ற 30 வேலை நாட்களுக்குள் GRO இறுதி பதிலை அனுப்புவார். இந்த நேரத்தில், வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் குறைகளின் நிலையைப் பற்றி அறிய எங்களுக்கு எழுதலாம், மேலும் நாங்கள் அவர்களுக்கு விரைவாக பதிலளிக்க முயற்சிப்போம்.

சில வகையான வழக்குகளுக்கு, சம்பந்தப்பட்ட நடவடிக்கைகளின் தன்மை காரணமாக கூடுதல் நேரம் தேவைப்படலாம்; Eg: ஆவணங்களை மீட்டெடுப்பதற்கு. இதுபோன்ற சந்தர்ப்பங்களில், நிறுவனம் அத்தகைய தாமதம் குறித்து வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெரிவித்து, புகாரைத் தீர்க்க எதிர்பார்க்கப்படும் காலக்கெடுவை வழங்கும்.

அனைத்து நிலை குறைகளும் ஒரே மாதிரியான அவசர உணர்வு மற்றும் வேகத்துடன் சமமாக நடத்தப்படும். இருப்பினும், கொடுக்கப்பட்ட தீர்வு மற்றும் எடுக்கப்பட்ட நடவடிக்கை தீவிரத்தைப் பொறுத்து மாறுபடலாம்.

IV. விரிவாக்க செயல்முறை

நிலை 1: வாடிக்கையாளர் 'புகார் அளிக்கும் முறைகள்' பிரிவின் கீழ் மேலே பட்டியலிடப்பட்டுள்ள ஏதேனும் ஒரு வழியின் மூலம் எங்களைத் தொடர்பு கொள்ளலாம்.

நிலை 2: வாடிக்கையாளர் தனது குறைகளுக்கு நிறுவனத்தின் பதிலில் முழுமையாக திருப்தி அடையவில்லை என்றால் அல்லது வாடிக்கையாளர் பராமரிப்புத் துறை குறிப்பிட்ட நேரத்திற்குள் புகாரைத் தீர்க்கவில்லை என்றால், வாடிக்கையாளர் gro@branch.co என்ற மின்னஞ்சல் முகவரியில் குறை தீர்க்கும் அதிகாரியைத் தொடர்பு கொள்ளலாம்.

நிலை 3: வாடிக்கையாளர் நிறுவனத்தில் குறைகளைப் பதிவு செய்த 30 நாட்களுக்குள் Branch International நிறுவனத்திடமிருந்து எந்த பதிலும் பெறவில்லை என்றால் அல்லது பெறப்பட்ட பதிலில் அதிருப்தி அடைந்தால், வாடிக்கையாளர் RBI CMS போர்ட்டலில் உள்ள RBI குறைதீர்ப்பாளரிடம் தங்கள் புகாரை பதிவு செய்யலாம். மின்னணு முறையில் (crpc@rbi.org.in என்ற email idக்கு மின்னஞ்சல் அனுப்பதல்) மற்றும் தபால் மற்றும் கையால் அனுப்பப்படும் புகார்கள் உட்பட, நேரடி வடிவிலான புகார்கள், கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ளபடி RBIயின் மையப்படுத்தப்பட்ட ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையம் நிறுவப்பட்ட இடத்திற்கு அனுப்பப்படும். விண்ணப்பத்தின் வடிவமைப்பை இங்கே அணுகலாம்.

Centralized Receipt and Processing Centre (CRPC)

Reserve Bank of India, Central Vista,

Sector -17,

Chandigarh-160017

6. அவுட்சோர்சிங் விஷயத்தில்

6.1. நிறுவனம் அதன் செயல்பாடுகளில் ஏதேனும் ஒன்றை அவுட்சோர்ஸ் செய்திருந்தால், அவுட்சோர்ஸ் செய்யப்பட்ட நிறுவனத்தால் வழங்கப்படும்

சேவைகள் தொடர்பான பிரச்சினையைக் கையாள்வதற்கும் இந்தக் கொள்கையின் விதிகள் நீட்டிக்கப்படும்.

- 6.2. அவுட்சோர்சிங் காரணமாக GRM எந்த வகையிலும் சமரசம் செய்யப்படாது.
- 6.3. நிறுவனத்தின் FPC-யின்படி கடன் ஒப்பந்தத்தில் வழங்கப்படும் அறிவிப்பில், சரியான நேரத்தில் குறைகளைத் தீர்ப்பதற்கு நிறுவனம் பொறுப்பாகும் என்ற ஒரு பிரிவு இடம்பெறும். மேலும், நிறுவனத்தின் கிளைகள்/அலுவலகங்கள்/வலைத்தளம் மற்றும் Branch விண்ணப்பத்தில் காட்டப்படும் FPC-யிலும் இது இடம்பெறும்.

7. டிஜிட்டல் loan வழங்குவதற்கான கூடுதல் தேவைகள்

- 7.1. டிஜிட்டல் loan வழங்குதல் தொடர்பான RBI வழிகாட்டுதல்களின்படி, நிதி தொழில்நுட்பம்/ டிஜிட்டல் loan தொடர்பான புகார்கள்/ வாடிக்கையாளர்களால் எழுப்பப்படும் சிக்கல்களைக் கையாள, GRM மற்றும் அவர்களால் ஈடுபடுத்தப்படும் loan சேவை வழங்குநர்கள் ('LSPs')¹ ஒரு பொருத்தமான குறை தீர்க்கும் அதிகாரியைக் கொண்டிருப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்ய வேண்டும். இந்த விஷயத்தில், நிறுவனத்தின் GRO டிஜிட்டல் loan தொடர்பான அனைத்து சிக்கல்களையும் கையாளும்.
- 7.2. நிறுவனத்தின் GRO-வின் தொடர்பு விவரங்கள், நிறுவனத்தின் வலைத்தளத்திலும், LSP-களின் வலைத்தளங்களிலும், டிஜிட்டல் loan விண்ணப்பத்திலும் ('DLA'),² மற்றும் வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கப்படும் முக்கிய உண்மை அறிக்கையிலும் 3 முக்கியமாகக் காட்டப்படும். மேலும், புகார்களை பதிவு செய்யும் வசதி மேலே குறிப்பிட்டுள்ளபடி DLA மற்றும் வலைத்தளத்திலும் கிடைக்கும்.
- 7.3. நிறுவனம் ஈடுபட்டுள்ள LSP-க்கு எதிராக வாடிக்கையாளர் அளிக்கும் எந்தவொரு புகாரும் 30 நாட்களுக்குள் நிறுவனத்தால் தீர்க்கப்படாவிட்டால், இந்தக் கொள்கையில் வழங்கப்பட்டுள்ள அதே முறையில் அவர்/அவள் RBI குறைதீர்ப்பாளரிடம் புகார் அளிக்கலாம். எப்படியிருந்தாலும், குறைகளைத் தீர்க்கும் பொறுப்பு நிறுவனத்திடம் தொடர்ந்து இருக்கும்.

8. மேற்பார்வை மற்றும் கண்காணிப்பு

'புகார் எழுப்பும் முறைகள்' பிரிவில் பட்டியலிடப்பட்டுள்ள வழிகள் மூலம் நிறுவனத்திற்கு அனுப்பப்படும் ஒவ்வொரு குறையையும் Branch International வாடிக்கையாளர் சேவை குழு படிக்கும். அவர்கள் அனைத்து புகார்களுக்கும் விரைவில் பதிலளிப்பார்கள், மேலும் குறையைப் பற்றிய கூடுதல் விவரங்களை வாடிக்கையாளரிடம் கேட்கலாம். மிகவும் சிக்கலான சிக்கல்களுக்கு, வாடிக்கையாளர் சேவை பிரதிநிதிகள் நிறுவனத்தின் குறை தீர்க்கும் அதிகாரியிடம் உள்நாட்டில் பிரச்சினையை தெரிவிக்கலாம். எங்கள் வாடிக்கையாளர் சேவை குழு, குறைகளை தினசரி கண்காணித்து, சரியான நேரத்தில் தீர்வு காண்பதை உறுதி செய்யும். வாடிக்கையாளர்களால் தெரிவிக்கப்படும் அனைத்து குறைகளும் நிறுவனத்தால் மின்னணு முறையில் பதிவு செய்யப்பட்டு பராமரிக்கப்படும்.

9. கட்டாய காட்சி தேவைகள்

நிறுவனம் தனது வாடிக்கையாளர்களின் நலனுக்காக, நிறுவனத்தின் வணிகம் பரிவர்த்தனை செய்யப்படும் அனைத்து இடங்களிலும், வலைத்தளம் உட்பட, பின்வரும் தகவல்களை முக்கியமாகக் காண்பிக்கும்:

- குறை தீர்க்கும் வழிமுறை தொடர்பான விவரங்கள், அதாவது, வாடிக்கையாளர் சேவைத் துறையின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள், தொலைபேசி எண், Email id மற்றும் GRO அதன் வலைத்தளம்/செயலில்.

- முதன்மை நோடல் அலுவலரின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள் (தொலைபேசி / மொபைல் எண்கள் மற்றும் மின்னஞ்சல் முகவரி) மற்றும் குறைதீர்ப்பாளரின் புகார் பதிவு போர்ட்டின் விவரங்களுடன் (<https://cms.rbi.org.in>);
- IO திட்டத்தின் நகலுடன் IO திட்டத்தின் முக்கிய அம்சங்கள் (ஆங்கிலம், இந்தி மற்றும் பிராந்திய மொழியில்).

10. கொள்கை திருத்தம்

குறை தீர்க்கும் அதிகாரி, RBI புதுப்பிப்புகளுக்கு ஏற்ப, நிர்வாகத்தின் பல்வேறு நிலைகளில் இந்தக் கொள்கையின் போதுமான தன்மையையும் குறை தீர்க்கும் வழிமுறையின் செயல்பாட்டையும் ஆண்டுதோறும் மதிப்பாய்வு செய்து மதிப்பிடுவார். அத்தகைய மதிப்பாய்வுகளின் ஒருங்கிணைந்த அறிக்கை, வாரியத்தால் பரிந்துரைக்கப்படும்படி, சீரான இடைவெளியில் சமர்ப்பிக்கப்படும். ஏதேனும் முன்னேற்றங்கள்/மாற்றங்கள் இருந்தால், தேவைப்படும்போது வாடிக்கையாளர்களுக்கும் தொடர்புடைய பங்குதாரர்களுக்கும் தெரிவிக்கப்படும்.

டிஜிட்டல் loan வழங்குதல் குறித்த RBI வழிகாட்டுதல்களின் கீழ் வரையறுக்கப்பட்டுள்ளது