

ব্রাঞ্চ ইন্টারন্যাশনাল ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস প্রাইভেট
অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া নীতি
ভার্সন কন্ট্রোল

ভার্সন	অনুমোদনের তারিখ / পুনর্বিবেচনার তারিখ	অনুমোদনকারী
V 1.0	ম 08, 2019	বোর্ড অফ ডিরেক্টরস
V 2.0	ডিসেম্বর 08, 2021	বোর্ড অফ ডিরেক্টরস
V 3.0	অক্টোবর 17, 2022	বোর্ড অফ ডিরেক্টরস
V 4.0	মার্চ 28, 2023	বোর্ড অফ ডিরেক্টরস
V 5.0	মার্চ 25, 2025	বোর্ড অফ ডিরেক্টরস
V 6.0	মার্চ 26, 2026	বোর্ড অফ ডিরেক্টরস

বিসয়বস্তু

1. পরিচয়	3
2. উদ্দেশ্য / মূল প্রতিশ্রুতি	3
3. সংজ্ঞা	3
4. অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তা এবং প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার	4
5. অভিযোগ প্রতিকার প্রক্রিয়া/ কার্যপদ্ধতি	4
6. আউটসোর্সিংয়ের ক্ষেত্রে	6
7. ডিজিটাল লোন প্রদানের ক্ষেত্রে নেওয়া অতিরিক্ত প্রয়োজনীয়তা	6
8. তত্ত্বাবধান এবং পর্যবেক্ষণ	6
9. আবশ্যিক প্রদর্শনের শর্তাবলী	7
10. নীতি সংশোধন	7

ব্রাঞ্চ ইন্টারন্যাশনালের অভিযোগ প্রতিকার নীতি

1. পরিচয়

ব্রাঞ্চ ইন্টারন্যাশনাল ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস প্রাইভেট লিমিটেড (এরপরে "শাখা আন্তর্জাতিক" বা "সংস্থা" বা "আমরা" বা "আমাদের" বা "আমাদেরকে" হিসেবে উল্লেখ করা হয়), আমরা এমন সব ডিজিটাল ঋণপণ্য তৈরি করেছি, যা আমাদের লক্ষ্যভুক্ত গ্রাহকদের প্রয়োজন অনুযায়ী অত্যন্ত সুনির্দিষ্টভাবে সাজানো।

আমাদের মূল মূল্যবোধগুলির মধ্যে একটি হল আমাদের গ্রাহকদের প্রতি আবেগপ্রবণ থাকা। তাই, আমরা গ্রাহকদের সর্বোত্তম গ্রাহক পরিষেবা প্রদানের জন্য প্রচেষ্টা করি, যার মধ্যে রয়েছে অভিযোগ প্রতিকারের একটি নীতি তৈরি করা, যা গ্রাহকরা যেকোনো অভিযোগ বা অভিযোগের জন্য অনুসরণ করতে পারেন।

অভিযোগ প্রতিকার নীতিটি ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংকের ("RBI") 'ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক (নন-ব্যাংকিং আর্থিক কোম্পানি – দায়িত্বশীল ব্যবসায়িক আচরণ) নির্দেশাবলি, 2025' এবং 'রিজার্ভ ব্যাংক – সমন্বিত ন্যায়পাল প্রকল্প, 2021' ("IO প্রকল্প")-এর সাথে সামঞ্জস্য রেখে প্রণয়ন করা হয়েছে—যা সময়ে সময়ে হালনাগাদ, পুনঃপ্রণীত ও প্রতিস্থাপিত হয়েছে—এবং এটি কোম্পানির পরিচালনা পর্ষদ কর্তৃক অনুমোদিত।

2. উদ্দেশ্য / মূল প্রতিশ্রুতি

- ব্রাঞ্চ ইন্টারন্যাশনালের গ্রাহকদের প্রতি মূল প্রতিশ্রুতিগুলি হলো:
 - সকল ব্রাঞ্চ ইন্টারন্যাশনাল গ্রাহকদের ন্যায্য আচরণ নিশ্চিত করা;
 - সময়মতো অভিযোগসমূহের নিষ্পত্তি করা;
 - সময় দিয়ে গ্রাহকদের প্রশ্নসমূহ সম্পূর্ণরূপে বুঝে নিয়ে তার যথাযথ সমাধানে সহায়তা করা;;
 - ইস্যু/অভিযোগ সমাধানের জন্য গ্রাহকদের প্রতিকার ব্যবস্থা এবং মনোনীত কর্মকর্তাদের সঙ্গে যোগাযোগ করার বিষয়ে অবহিত ও সচেতন করা।
- সর্বোপরি, আমরা আমাদের গ্রাহকদের গোপনীয়তা এবং মর্যাদাকে অত্যন্ত গুরুত্ব সহকারে বিবেচনা করি এবং সবসময় তাদের সঙ্গে বিনয়ী ও পেশাদার আচরণ করি।

3. সংজ্ঞা

প্রেক্ষাপট থেকে অন্যথায় সংজ্ঞায়িত বা স্পষ্ট না হলে, নিম্নলিখিত শব্দগুলির অর্থ নিচে বর্ণিত অর্থ অনুযায়ী হবে এবং সমজাতীয় অভিব্যক্তিগুলিও সেই অনুযায়ী ব্যাখ্যা করা হবে:

a	বোর্ড	মানে কোম্পানির বোর্ড অফ ডিরেক্টরস।
b	কাস্টমার	এর অর্থ হবে যে কোনো ব্যক্তি যিনি কোম্পানির অন্তত একটি লোন পণ্য গ্রহণ করেছেন বা গ্রহণ করছেন।
c	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা	কোম্পানি কর্তৃক নির্ধারিত এবং এই নীতিতে প্রদত্ত অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাকে বোঝাবে।
d	অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তা (GRO)	এর অর্থ হবে সেই কর্মকর্তা যিনি গ্রাহকদের অভিযোগ নিষ্পত্তি নিশ্চিত করার জন্য কোম্পানি কর্তৃক নিয়োগপ্রাপ্ত।

e	নোডাল অফিসার	অভিযোগের সমাধান ব্যবস্থার অধীনে নোডাল অফিসার হিসেবে সংস্থা কর্তৃক মনোনীত কর্মকর্তাকে বোঝানো হবে।
---	--------------	--

4. অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তা এবং প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার

- (বাড/ কোম্পানি একজন কর্মকর্তা/কর্মচারীকে অভিযোগের সমাধান কর্মকর্তা ('GRO') হিসেবে মনোনীত করবে, যাকে গ্রাহকদের দ্বারা উত্থাপিত অভিযোগসমূহ এবং ডিজিটাল লেন্ডিং সম্পর্কিত বিষয়সমূহ দেখা ও সমাধানের দায়িত্ব অর্পণ করা হবে।
- সকল গ্রাহকের অভিযোগের ক্ষেত্রে অফিসের সময়কালে GRO উপলব্ধ থাকবেন। ইভেন্টে GRO উপলব্ধ না থাকলে গ্রাহক পরিষেবা ফাংশনের তাৎক্ষণিক সিনিয়র অফিসার গ্রাহকের কাছে উপস্থিত থাকবেন। GRO-র নাম এবং যোগাযোগের বিবরণ নিম্নরূপ:

উপাধি	অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তা (GRO)
নাম	বিশাল কৌশিক
যোগাযোগ নং:	91 8655937427
ইমেল আইডি:	gro@branch.co
ঠিকানা:	01, অফিস, এস সলিউশনস, ফোর্থ ফ্লোর, ভিআইওএস টাওয়ার, ইস্টার্ন এক্সপ্রেস হাইওয়ে সংলগ্ন, সেওরি-চেন্নুর রোড, মুম্বাই মুম্বাই – 400037

- সংস্থার প্রধান কার্যালয়ে বোর্ড কর্তৃক কোম্পানির প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার (PNO) নিয়োগ করা হবে, যিনি সংস্থার বিরুদ্ধে দায়ের করা অভিযোগসমূহের বিষয়ে সংস্থার প্রতিনিধিত্ব করবেন এবং সংস্থার পক্ষে তথ্য সংকলন করার জন্য দায়বদ্ধ থাকবেন। বোর্ড কর্তৃক নিয়োজিত PNO-র বিবরণ নিম্নরূপ:

নাম:	বিশাল কৌশিক
উপাধি:	অপারেশনস প্রধান, অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তা, প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার
যোগাযোগ নং:	91 8655937427
ইমেল আইডি:	gro@branch.co

5. অভিযোগ প্রতিকার প্রক্রিয়া/ কার্যপদ্ধতি

a. অভিযোগ উত্থাপনের পদ্ধতি

(যে যেকোনো অভিযোগের ক্ষেত্রে, গ্রাহকরা যখন কোম্পানির দেওয়া পরিষেবাগুলিতে কোনো অপ্রতুলতা খুঁজে পান, তখন তাদের অভিযোগ নিবন্ধন করার জন্য নিম্নলিখিত উপায়সমূহ রয়েছে। সকল ধরনের গ্রাহক অভিযোগের সমাধানের জন্য সর্বাধিক টার্নঅ্যারাউন্ড সময় 30 দিন হবে।

- ব্রাঞ্চ ইন্টারন্যাশনালের গ্রাহকরা, যাদের প্রদত্ত পরিষেবার ক্ষেত্রে কোনো অভিযোগ রয়েছে, তারা নিম্নলিখিত চ্যানেলগুলির মাধ্যমে কোম্পানির গ্রাহক পরিষেবা বিভাগকে লিখতে পারবেন:
 - ব্রাঞ্চ ইন্টারন্যাশনালের অ্যাপ্লিকেশন চ্যাটের মাধ্যমে একটি বার্তা প্রেরণ করুন; অথবা

- B. কোম্পানির ওয়েবসাইটে উপলব্ধ 'অভিযোগ দায়ের করুন' বিকল্পের মাধ্যমে একটি বার্তা পাঠান; অথবা
- C. india@branch.co ঠিকানায় একটি ইমেল প্রেরণ করুন।
- ii. গ্রাহক পরিষেবা বিভাগ প্রয়োজনে অভ্যন্তরীণভাবে অভিযোগটি GRO-র কাছে প্রেরণ করতে পারে। এছাড়াও, যদি গ্রাহক পরিষেবা বিভাগের কাছ থেকে 15 দিনের মধ্যে কোনো প্রতিক্রিয়া না পাওয়া যায়, অথবা গ্রাহক তাদের সঙ্গে যোগাযোগ করতে ব্যর্থ হন, তবে গ্রাহক সরাসরি GRO-র সঙ্গে যোগাযোগ করতে পারেন।
- iii. গ্রাহকের কাছ থেকে সংগৃহীত তথ্য:- সংস্থাটি তাদের অভিযোগের সমাধান করতে সক্ষম হওয়ার জন্য গ্রাহকদের নিকট থেকে নিম্নলিখিত তথ্যসমূহ চাইতে পারে:
- A. পূর্ণ নাম
- B. অভিযোগের বিবরণ
- C. ইমেল আইডি এবং ফোন নম্বরসহ যোগাযোগের তথ্য
- b. **কখন একটি প্রতিক্রিয়া আশা করবেন**
- সংস্থাটি অভিযোগসমূহের বিষয়ে সম্পূর্ণ বিবরণ প্রাপ্তির পর 30 দিনের মধ্যে সকল অভিযোগের সংশোধন/প্রতিক্রিয়া প্রদান এবং নিষ্পত্তি করবে এবং গ্রাহকদের তাদের অভিযোগের স্থিতি সম্পর্কে অবহিত করবে।
- অভিযোগের সমাধানের জন্য নির্ধারিত সময়ের চেয়ে বেশি সময় প্রয়োজন হলে, সংস্থাটি উপযুক্ত ন্যায্যতা প্রদান করবে এবং গ্রাহককে সেই বিষয়ে অবহিত করবে।
- c. **অভিযোগের সমাধান বা পরিচালনা**
- i. যদি নির্দিষ্ট সময়সীমার (অর্থাৎ 15 দিন) মধ্যে গ্রাহক সেবা বিভাগ কর্তৃক অভিযোগটির সমাধান না করা হয়, অথবা কোম্পানির গ্রাহক সেবা বিভাগ কর্তৃক প্রদত্ত সমাধানে গ্রাহক সন্তুষ্ট না হন, তবে তিনি কোম্পানির অভিযোগ নিবারণ কর্মকর্তার (GRO) সাথে যোগাযোগ করতে পারেন।
- ii. এছাড়াও, GRO-র নাম এবং যোগাযোগের বিবরণ সংস্থার ওয়েবসাইটে উল্লেখ করা হয়েছে। একই এখানে দেখা যায়: <https://branchapp.in/gr>
- iii. সকল গ্রাহকের অভিযোগের ক্ষেত্রে অফিসের সময়কালে GRO উপলব্ধ থাকবেন। GRO উপলব্ধ না থাকার ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা গ্রাহকের কাছে উপস্থিত থাকবেন।
- iv. অভিযোগটি পর্যালোচনার পর, GRO অভিযোগটি কোম্পানির নিকট পৌঁছানোর 30 দিনের মধ্যে অথবা অভিযোগটি উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণের 7 দিনের মধ্যে—এই দুইয়ের মধ্যে যেটি পরে ঘটে, সেই সময়ের মধ্যে চূড়ান্ত উত্তর প্রেরণ করবেন। এই সময়ের মধ্যে, গ্রাহকগণ তাঁদের অভিযোগের বর্তমান অবস্থা সম্পর্কে জানতে আমাদের নিকট লিখিতভাবে যোগাযোগ করতে পারেন; আমরা যথাসম্ভব দ্রুততার সাথে তাঁদের উত্তর প্রদানের সর্বাত্মক প্রচেষ্টা চালাব।
- v. কিছু বাড়তি কার্যকলাপের প্রকৃতির কারণে অতিরিক্ত সময় লাগতে পারে; যেমন নথিপত্র পুনরুদ্ধার। এই ধরনের ক্ষেত্রে, কোম্পানি গ্রাহকদের এ ধরনের বিলম্ব সম্পর্কে অবহিত করবে এবং অভিযোগের সমাধানের জন্য প্রত্যাশিত সময়সীমা প্রদান করবে।
- vi. সকল স্তরের অভিযোগসমূহ একই তাৎক্ষণিকতা এবং গুরুত্বের সঙ্গে সমানভাবে বিবেচনা করা হবে। তবে, প্রদত্ত সমাধান এবং গৃহীত পদক্ষেপ সমস্যার তীব্রতার উপর নির্ভর করে পরিবর্তিত হতে পারে।
- d. **এসকেলেশন প্রক্রিয়া**

স্তর 1: গ্রাহক ‘অভিযোগ জানানোর মাধ্যমসমূহ’ বিভাগের অধীনে উপরে তালিকাভুক্ত মাধ্যমগুলোর যেকোনো একটির মাধ্যমে আমাদের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন।

স্তর 2: যদি গ্রাহক তাঁর অভিযোগের বিষয়ে কোম্পানির জবাবে পুরোপুরি সন্তুষ্ট না হন, অথবা গ্রাহক সেবা বিভাগ নির্ধারিত সময়ের মধ্যে অভিযোগটির সমাধান না করে, তবে তিনি অভিযোগ নিবারণ কর্মকর্তার (GRO) সাথে gro@branch.co ঠিকানায় যোগাযোগ করতে পারেন।

স্তর 3: গ্রাহক যদি কোম্পানির কাছে অভিযোগ নিবন্ধনের ৩০ দিনের মধ্যে ব্রাঞ্চ ইন্টারন্যাশনাল থেকে কোনো প্রতিক্রিয়া না পান অথবা প্রাপ্ত প্রতিক্রিয়ায় অসন্তুষ্ট হন, তবে তিনি RBI CMS পোর্টালের মাধ্যমে RBI ওম্বডসম্যানের কাছে তাদের অভিযোগ দায়ের করতে পারেন।

ইলেকট্রনিক মাধ্যমে (crpc@rbi.org.in-এ ইমেল করে) এবং ভৌত আকারে অভিযোগ (যেমন ডাকযোগে বা হাতে জমা দেওয়া অভিযোগ) দায়ের করা যেতে পারে। প্রতিটি অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হবে এবং নিচে প্রদত্ত ঠিকানায় পাঠানো হবে, যেখানে রিজার্ভ ব্যাংকের কেন্দ্রীয় প্রাপ্তি ও প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্র প্রতিষ্ঠিত রয়েছে। আবেদনপত্রের ফরম্যাট এখানেও অ্যাক্সেস করা যেতে পারে।

সেন্ট্রালইজড রিসিস্ট অ্যান্ড প্রসেসিং সেন্টার (CRPC),

রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া, সেন্ট্রাল ভিস্তা,

সেক্টর-17, চণ্ডীগড় – 160017

6. আউটসোর্সিংয়ের ক্ষেত্রে

- এই নীতিমালার বিধানসমূহ আউটসোর্সড এজেন্সি কর্তৃক প্রদত্ত পরিষেবাজনিত সমস্যাসমূহ মোকাবেলায়ও প্রযোজ্য হবে, যদি সংস্থাটি তার কোনো কার্যাবলি আউটসোর্স করে দেয়।
- আউটসোর্সিংয়ের কারণে GRM কোনোভাবেই আপস করা হবে না।

7. ডিজিটাল লোন প্রদানের ক্ষেত্রে নেওয়া অতিরিক্ত প্রয়োজনীয়তা

- ডিজিটাল ঋণদান বিষয়ক আরবিআই (RBI)-এর নির্দেশিকা অনুযায়ী, কোম্পানিকে এটি নিশ্চিত করতে হবে যে—কোম্পানি কর্তৃক নিযুক্ত GRM এবং ঋণদান পরিষেবা প্রদানকারীদের (‘LSPs’) (যাদের গ্রাহকদের সাথে সরাসরি যোগাযোগের ব্যবস্থা রয়েছে)—এমন একজন উপযুক্ত ‘অভিযোগ নিবারণ আধিকারিক’ থাকবেন, যিনি গ্রাহকদের উত্থাপিত ফিনটেক বা ডিজিটাল ঋণদান সংক্রান্ত যাবতীয় অভিযোগ ও সমস্যাগুলি নিরসনের দায়িত্ব পালন করবেন। এক্ষেত্রে, ডিজিটাল ঋণদান সংক্রান্ত এই ধরনের সমস্ত সমস্যা সমাধানের দায়িত্ব কোম্পানির নিজস্ব GRO-এর ওপরও ন্যস্ত থাকবে।
- উপরে উল্লিখিত কোম্পানির GRO এবং LSP-সমূহের GRO-এর যোগাযোগের বিবরণ কোম্পানির ওয়েবসাইটে, পাশাপাশি সংশ্লিষ্ট LSP-সমূহের ওয়েবসাইটে ও ‘ডিজিটাল লেন্ডিং অ্যাপ্লিকেশন’ (DLA)-এ এবং গ্রাহককে প্রদত্ত ‘কি ফ্যাক্ট শেটমেন্ট’ এ স্পষ্টভাবে প্রদর্শন করতে হবে। অধিকন্তু, উপরে উল্লিখিত DLA এবং ওয়েবসাইটে অভিযোগ জানানোর সুবিধাও উপলব্ধ রাখতে হবে।
- যদি কোম্পানি কর্তৃক নিযুক্ত LSP-র বিরুদ্ধে গ্রাহক কর্তৃক দায়ের করা কোনো অভিযোগ 30 দিনের মধ্যে সংস্থা দ্বারা সমাধান না করা হয়, তবে তিনি এই নীতিমালায় প্রদত্ত একইভাবে RBI ওম্বডসম্যানের কাছে অভিযোগ জমা দিতে পারেন। যাই হোক না কেন, অভিযোগ সমাধানের দায়িত্ব কোম্পানির কাছেই থাকবে।

8. তত্ত্বাবধান এবং পর্যবেক্ষণ

- a. ইন্টারন্যাশনালের গ্রাহক পরিষেবা দল 'অভিযোগ উত্থাপনের পদ্ধতি' বিভাগে তালিকাভুক্ত চ্যানেলগুলির মাধ্যমে সংস্থায় প্রেরিত প্রতিটি অভিযোগ পর্যালোচনা করবে। তারা যত তাড়াতাড়ি সম্ভব সমস্ত অভিযোগের প্রতিক্রিয়া জানাবে এবং প্রয়োজনে গ্রাহকের নিকট থেকে অভিযোগ সংক্রান্ত অতিরিক্ত বিবরণ চাইতে পারে।
- b. আরও জটিল বিষয়গুলির ক্ষেত্রে, গ্রাহক পরিষেবা প্রতিনিধিরা অভ্যন্তরীণভাবে বিষয়টি কোম্পানির অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তা (GRO)-এর কাছে প্রেরণ করতে পারেন।
- c. আমাদের গ্রাহক পরিষেবা দল সময়মতো সমাধান নিশ্চিত করার জন্য প্রতিদিনের ভিত্তিতে অভিযোগসমূহ পর্যবেক্ষণ করবে।
- d. গ্রাহকদের দ্বারা দায়ের করা সকল অভিযোগ ইলেকট্রনিকভাবে রেকর্ড করা হবে এবং কোম্পানি কর্তৃক সংরক্ষিত থাকবে।

9. আবশ্যিক প্রদর্শনের শর্তাবলী

কোম্পানি তার গ্রাহকদের সুবিধার্থে, ওয়েবসাইটসহ কোম্পানির ব্যবসা পরিচালিত হয় এমন সকল স্থানে নিম্নলিখিত তথ্যসমূহ স্পষ্টভাবে প্রদর্শন করবে:

- a. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সম্পর্কিত বিবরণ তার ওয়েবসাইট/অ্যাপে প্রদর্শন করবে, যেমন নাম এবং যোগাযোগের বিবরণ, টেলিফোন নম্বর, গ্রাহক পরিষেবা বিভাগ এবং GRO-এর ইমেল ঠিকানা।
- b. প্রধান নোডাল অফিসারের নাম এবং যোগাযোগের বিবরণ (টেলিফোন/মোবাইল নম্বর এবং ইমেল ঠিকানা) পাশাপাশি ওষ্মাডসম্মানের কাছে অভিযোগ দায়ের করার পোর্টালের বিবরণ (<https://cms.rbi.org.in>)।
- c. IO স্কিমের প্রধান বৈশিষ্ট্যসমূহ (ইংরেজি, হিন্দি এবং আঞ্চলিক ভাষায়) এবং IO স্কিমের একটি অনুলিপি।
- d. RBI-এর 'সচেত' পোর্টাল (<https://sachet.rbi.org.in/>) এবং CMS পোর্টালের (<https://cms.rbi.org.in/cms/indexpage.html>) লিঙ্ক।

10. নীতি সংশোধন

অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তা এই নীতির পর্যালোচনা এবং বার্ষিক ভিত্তিতে RBI আপডেটগুলির সাথে সামঞ্জস্য রেখে পরিচালনার বিভিন্ন স্তরে অভিযোগ সমাধান ব্যবস্থার কার্যকারিতা পর্যালোচনা ও মূল্যায়ন করবেন। এই ধরনের পর্যালোচনাগুলির একীভূত প্রতিবেদন নিয়মিত বিরতিতে বোর্ডে জমা দেওয়া হবে, যেমনটি বোর্ড দ্বারা নির্ধারিত হতে পারে। উন্নয়ন বা পরিবর্তনসমূহ, যদি থাকে, তবে প্রয়োজন অনুসারে গ্রাহক এবং প্রাসঙ্গিক স্টেকহোল্ডারদের কাছে জানানো হবে।