

ધ્રાન્ય ઈન્ટરનેશનલ ફાયનાન્શિયલ સર્વિસીસ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ

ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા નીતિ

સંસ્કરણ નિયંત્રણ

સંસ્કરણ	મંજૂરી/સુધારણાની તારીખ	દ્વારા મંજૂર
V 1.0	મે ૦૮, ૨૦૧૯	નિર્દેશક મંડળ
V 2.0	ડિસેમ્બર ૦૮, ૨૦૨૧	નિર્દેશક મંડળ
V 3.0	ઓક્ટોબર ૧૭, ૨૦૨૨	નિર્દેશક મંડળ
V 4.0	માર્ચ ૨૮, ૨૦૨૩	નિર્દેશક મંડળ
V 5.0	માર્ચ ૨૫, ૨૦૨૫	નિર્દેશક મંડળ
V 6.0	માર્ચ ૨૬, ૨૦૨૬	નિર્દેશક મંડળ

1. પરિચય	3
2. ઉદ્દેશ્ય / મુખ્ય પ્રતિબદ્ધતાઓ	3
3. વ્યાખ્યાઓ	3
4. ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી અને મુખ્ય નોડલ અધિકારી	4
5. ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા / પદ્ધતિ	4
6. આઉટસોર્સિંગના કિસ્સામાં	6
7. ડિજિટલ લેન્ડિંગના કિસ્સામાં વધારાની જરૂરિયાતો	6
8. નિરીક્ષણ અને દેખરેખ	7
9. ફરજિયાત પ્રદર્શન આવશ્યકતાઓ	7
10. નીતિમાં સુધારો	7

બ્રાન્ચ ઇન્ટરનેશનલ ફરિયાદ નિવારણ નીતિ

1. પરિચય

બ્રાન્ચ ઇન્ટરનેશનલ ફાઇનાન્શિયલ સર્વિસીસ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (ત્યારબાદ "બ્રાન્ચ ઇન્ટરનેશનલ" અથવા "કંપની" અથવા "અમે" તરીકે ઓળખવામાં આવે છે) ખાતે, અમે એવી ડિજિટલ લેન્ડિંગ (ધિરાણ) પ્રોડક્ટ્સ બનાવી છે જે અમારા લક્ષિત ગ્રાહકોની જરૂરિયાતોને અનુરૂપ છે.

અમારી મુખ્ય મૂલ્યોમાંનું એક અમારા ગ્રાહકો પ્રત્યે ઉત્સાહી રહેવું છે. તેથી, અમે ગ્રાહકોને શ્રેષ્ઠ ગ્રાહક સેવા પ્રદાન કરવા માટે પ્રયત્નશીલ છીએ, જેમાં ફરિયાદો અથવા અસંતોષ ઉભા થાય ત્યારે ગ્રાહકો અનુસરી શકે તેવી ફરિયાદ નિવારણ નીતિ વિકસાવવાનું પણ સમાવેશ થાય છે.

આ ફરિયાદ નિવારણ નીતિ ભારતીય રિઝર્વ બેંક ("RBI") ના 'રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપનીઓ – રિસ્પોન્સિબલ બિઝનેસ કન્ડક્ટ) નિર્દેશો, ૨૦૨૫' અને રિઝર્વ બેંક – ઇન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બ્ડ્સમેન સ્કીમ, ૨૦૨૧ ("IO સ્કીમ"), જે સમયાંતરે અપડેટ, પુનઃઘડતર અને બદલાતી રહે છે, તેના અનુસંધાનમાં તૈયાર કરવામાં આવી છે અને કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા મંજૂર કરવામાં આવી છે.

2. ઉદ્દેશ્ય / મુખ્ય પ્રતિબદ્ધતાઓ

બ્રાન્ચ ઇન્ટરનેશનલની તેમના ગ્રાહકો પ્રત્યેની મુખ્ય પ્રતિબદ્ધતાઓ

- બ્રાન્ચ ઇન્ટરનેશનલના તમામ ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય અને સમાન વ્યવહાર સુનિશ્ચિત કરવા માટે;
- ફરિયાદો અને મુશ્કેલીઓનું સમયસર નિવારણ લાવવા માટે;
- ગ્રાહકોના પ્રશ્નોને સંપૂર્ણપણે સમજવા માટે સમય ફાળવવા અને શક્ય તેટલી મદદરૂપ રીતે જવાબ આપવા માટે;
- ગ્રાહકોને ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા અને સમસ્યાઓ/ફરિયાદોના ઉકેલ માટે સંપર્ક કરવાના નિયુક્ત અધિકારીઓ વિશે માહિતગાર કરવા માટે;

મહત્વની વાત એ છે કે, અમે અમારા ગ્રાહકોની ગોપનીયતા (privacy) અને ગરિમાને ખૂબ ગંભીરતાથી લઈએ છીએ અને હંમેશા ગ્રાહકો સાથે ન્યાયી અને વિવેકપૂર્ણ રીતે વર્તીએ છીએ.

3. વ્યાખ્યાઓ

જ્યાં સુધી અન્યથા વ્યાખ્યાયિત કરવામાં ન આવ્યું હોય અથવા સંદર્ભ પરથી સ્પષ્ટ ન હોય, ત્યાં સુધી નીચે જણાવેલ શબ્દોનો અર્થ તે મુજબ રહેશે અને તેના સંબંધિત શબ્દપ્રયોગોનું અર્થઘટન તે અનુસાર કરવામાં આવશે:

a	બોર્ડ	નિર્દેશક મંડળ
---	-------	---------------

b	ગ્રાહક	ગ્રાહક એટલે એવી કોઈપણ વ્યક્તિ જેણે કંપનીની ઓછામાં ઓછી એક લોન પ્રોડક્ટનો લાભ લીધો હોય અથવા લઈ રહી હોય.
c	ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા	કંપની દ્વારા નિર્ધારિત અને આ નીતિમાં દર્શાવ્યા મુજબની ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ.
d	ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી (GRO)	કંપની દ્વારા નિયુક્ત કરવામાં આવેલ તે અધિકારી, જે ગ્રાહકોની ફરિયાદોનું નિવારણ સુનિશ્ચિત કરવા માટે જવાબદાર છે.
e	નોડલ અધિકારી	એટલે કંપનીની ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા હેઠળ કંપની દ્વારા 'નોડલ અધિકારી' તરીકે નિયુક્ત કરવામાં આવેલ અધિકારી

4. ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી અને મુખ્ય નોડલ અધિકારી

- બોર્ડ કંપનીના કર્મચારી/અધિકારીને ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી ('GRO') તરીકે નામાંકિત કરશે, જેમને ગ્રાહકો દ્વારા ઉઠાવવામાં આવેલી ફરિયાદો અને ડિજિટલ બાબતોને લગતી સમસ્યાઓ સહિતના પ્રશ્નોને સંબોધવા અને ઉકેલવાની જવાબદારી સોંપવામાં આવશે.
- GRO તમામ ગ્રાહકોની ફરિયાદો સ્વીકારવા માટે ઓફિસના સમય દરમિયાન ઉપલબ્ધ રહેશે. જો GRO ઉપલબ્ધ ન હોય, તો કસ્ટમર સર્વિસ વિભાગના તાત્કાલિક વરિષ્ઠ અધિકારીએ ગ્રાહકની સમસ્યા સાંભળવી/નિવારવી. GRO ના 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, ઈસ્ટન' એક્સપ્રેસ હાઇવે નજીક, સેવરી-ચેંબુર રોડ, મુંબઈ 400037

- કંપનીના મુખ્ય નોડલ અધિકારી (Principal Nodal Officer - PNO) ની નિમણૂક કંપનીના બોર્ડ દ્વારા હેડ ઓફિસ ખાતે કરવામાં આવશે, જેઓ કંપનીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા અને કંપની સામે દાખલ કરવામાં આવેલી ફરિયાદો અંગે માહિતી પૂરી પાડવા માટે જવાબદાર રહેશે. બોર્ડ દ્વારા નિયુક્ત PNO ની વિગતો નીચે મુજબ છે:

નામ : શ્રી વિશાલ કૌશિક હોદ્દો : ઓપરેશન્સ હેડ, GRO, પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસર

સંપર્ક નંબર : +91 8655937427
ઈમેલ : gro@branch.co

5. ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા / પદ્ધતિ

a. ફરિયાદ નોંધાવવાના માધ્યમો

કોઈપણ ફરિયાદના કિસ્સામાં, કંપની દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓમાં કોઈ ખામી જણાય તો ગ્રાહકો નીચેના માધ્યમો દ્વારા પોતાની ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે. તમામ પ્રકારની ગ્રાહક ફરિયાદોના નિવારણ માટેનો મહત્તમ સમયગાળો T + 30 દિવસ રહેશે.

- i. બ્રાન્ચ ઇન્ટરનેશનલ ના જે ગ્રાહકોને કંપની દ્વારા આપવામાં આવતી સેવાઓ અંગે કોઈ ફરિયાદ કે સમસ્યા હોય, તેઓ કંપનીના ગ્રાહક સેવા વિભાગ ને નીચેના માધ્યમો દ્વારા જાણ કરી શકે છે:
 - A. બ્રાન્ચ ઇન્ટરનેશનલની એપમાં રહેલા ઇન-એપ ચેટ (in-app chat) દ્વારા સંદેશ મોકલીને
 - B. કંપનીની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ 'ફાઇલ કમ્પ્લેઇન્ટ' (File Complaint) વિકલ્પ દ્વારા સંદેશ મોકલીને; અથવા
 - C. india@branch.co પર ઈમેલ મોકલીને
- ii. ગ્રાહક સેવા વિભાગ (Customer Service Department) કાં તો આંતરિક રીતે ફરિયાદને GRO (ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી) પાસે મોકલી શકે છે, અથવા જો ૧૫ દિવસમાં ગ્રાહક સેવા વિભાગ તરફથી કોઈ પ્રતિસાદ ન મળે અથવા જો ગ્રાહક તેમનો સંપર્ક કરવામાં અસમર્થ હોય, તો ગ્રાહક સીધા જ GRO નો સંપર્ક કરી શકે છે.
- iii. ગ્રાહક પાસેથી મેળવવાની માહિતી - ફરિયાદનું નિવારણ લાવવા માટે કંપની ગ્રાહક પાસેથી નીચે મુજબની માહિતી માંગી શકે છે:
 - A. પૂરું નામ
 - B. ફરિયાદની વિગતો
 - C. સંપર્ક માહિતી, જેમાં ઈમેલ આઈડી અને ફોન નંબરનો સમાવેશ થાય છે

b. પ્રતિસાદની અપેક્ષા ક્યારે રાખવી

કંપની તમામ ફરિયાદો અને રજૂઆતોનું નિવારણ, ફરિયાદો અંગેની સંપૂર્ણ વિગતો મળ્યાના 30 દિવસની અંદર કરશે અને ગ્રાહકોને તેમની ફરિયાદની સ્થિતિ વિશે માહિતગાર રાખશે. જો ફરિયાદના નિવારણ માટે નિર્ધારિત સમય કરતા વધુ સમયની જરૂર હોય, તો કંપની યોગ્ય કારણો આપશે અને ગ્રાહકને તેની જાણ કરશે.

c. ફરિયાદોનું નિવારણ કે સંચાલન

- i. જો ગ્રાહક સેવા વિભાગ દ્વારા નિર્ધારિત સમય મર્યાદા એટલે કે ૧૫ દિવસમાં ફરિયાદનું નિરાકરણ ન આવે, અથવા જો ગ્રાહક કંપનીના ગ્રાહક સેવા વિભાગ દ્વારા આપવામાં આવેલા નિરાકરણથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો તે કંપનીના 'ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી' (GRO) નો સંપર્ક કરી શકે છે.

- ii. વધુમાં, GRO (ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી) ના નામ અને સંપર્ક વિગતો પણ કંપનીની વેબસાઇટ પર દર્શાવવામાં આવી છે. તેને અહીં જોઈ શકાય છે:
<https://branchapp.in/gr>
- iii. તમામ ગ્રાહકોની ફરિયાદો સ્વીકારવા માટે GRO ઓફિસના કામકાજના કલાકો દરમિયાન ઉપલબ્ધ રહેશે. જો GRO ઉપલબ્ધ ન હોય, તો સંબંધિત અધિકારી ગ્રાહકની ફરિયાદ સાંભળશે.
- iv. ફરિયાદની તપાસ કર્યા પછી, GRO કંપની દ્વારા ફરિયાદ મળ્યાના ૩૦ દિવસની અંદર અથવા એસ્કેલેશનની તારીખથી ૭ દિવસની અંદર, બેમાંથી જે મોડું હોય તે મુજબ અંતિમ પ્રતિસાદ મોકલશે. આ સમય દરમિયાન, ગ્રાહકો તેમની ફરિયાદની સ્થિતિ જાણવા માટે અમને લખી શકે છે, અને અમે તેમને બને એટલી ઝડપથી પ્રતિસાદ આપવાનો પ્રયત્ન કરીશું.
- v. અમુક પ્રકારના કિસ્સાઓમાં પ્રવૃત્તિઓના સ્વરૂપને કારણે વધારાના સમયની જરૂર પડી શકે છે; ઉદાહરણ તરીકે, દસ્તાવેજો મેળવવા (retrieval). આવા કિસ્સાઓમાં, કંપની ગ્રાહકોને આવા વિલંબ વિશે જાણ કરશે અને ફરિયાદના નિરાકરણ માટે અપેક્ષિત સમય મર્યાદા પૂરી પાડશે.
- vi. તમામ સ્તરની ફરિયાદોને સમાન પ્રાધાન્ય અને ઝડપ સાથે ધ્યાનમાં લેવામાં આવશે. જો કે, ફરિયાદની ગંભીરતાને આધારે આપવામાં આવતું નિરાકરણ અને લેવાયેલા પગલાં અલગ-અલગ હોઈ શકે છે.

d. એસ્કેલેશન પ્રક્રિયા

સ્તર 1: ગ્રાહક 'ફરિયાદ નોંધાવવાની પદ્ધતિઓ' વિભાગમાં ઉપર જણાવેલ ચેનલોમાંથી કોઈ પણ એક દ્વારા અમારો સંપર્ક કરી શકે છે..

સ્તર 2: જો ગ્રાહક તેની ફરિયાદ પર કંપનીના પ્રતિસાદથી સંપૂર્ણપણે સંતુષ્ટ ન હોય અથવા ગ્રાહક સેવા વિભાગ નિર્ધારિત સમયમાં ફરિયાદનું નિરાકરણ ન લાવે, તો તે gro@branch.co પર ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી (GRO) નો સંપર્ક કરી શકે છે.

સ્તર 3: જો ગ્રાહકને કંપનીમાં ફરિયાદ નોંધાવ્યાના ૩૦ દિવસની અંદર બ્રાન્ચ ઇન્ટરનેશનલ (Branch International) તરફથી કોઈ પ્રતિસાદ ન મળે અથવા મળેલા પ્રતિસાદથી અસંતોષ હોય, તો તેઓ RBI CMS પોર્ટલ પર RBI ઓમ્બ્ડ્સમેનને પોતાની ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે. ઇલેક્ટ્રોનિક મોડ (crpc@rbi.org.in પર ઈ-મેલ) અને ભૌતિક સ્વરૂપમાં, જેમાં ટપાલ અને હાથથી પહોંચાડવામાં આવતી ફરિયાદોનો સમાવેશ થાય છે, તે નીચે મુજબ રિઝર્વ બેંકના સ્થાપિત સેન્ટ્રલાઈઝ્ડ રિસીપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટરને સંબોધીને મોકલવાની રહેશે. અરજીનું ફોર્મ અહીંથી મેળવી શકાય છે.

સેન્ટ્રલાઈઝ્ડ રિસીપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર (CRPC)

રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા, સેન્ટ્રલ વિસ્ટા, સેક્ટર-૧૭, ચંદીગઢ - ૧૬૦૦૧૭

6. આઉટસોર્સિંગના કિસ્સામાં

.આ નીતિની જોગવાઈઓ આઉટસોર્સ એજન્સી દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓને લગતા મુદ્દાઓને પણ આવરી લેશે, જો કંપનીએ તેના કોઈ કાર્યો આઉટસોર્સ કર્યા હોય તો.

આઉટસોર્સિંગને કારણે GRM (ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ) સાથે કોઈ પણ સંજોગોમાં બાંધછોડ કરવામાં આવશે નહીં.

7. ડિજિટલ લેન્ડિંગના કિસ્સામાં વધારાની જરૂરિયાતો

- RBI ની ડિજિટલ લેન્ડિંગ અંગેની માર્ગદર્શિકા મુજબ, કંપનીએ એ સુનિશ્ચિત કરવું પડશે કે GRM અને કંપની દ્વારા રોકવામાં આવેલા લેન્ડિંગ સર્વિસ પ્રોવાઈડર્સ ('LSPs') (જેમની પાસે ગ્રાહક ઇન્ટરફેસ છે) પાસે ગ્રાહકો દ્વારા ઉઠાવવામાં આવતી ફિન્ટેક/ડિજિટલ લેન્ડિંગ સંબંધિત ફરિયાદો/મુદ્દાઓને સંભાળવા માટે યોગ્ય ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી હોય. આ કિસ્સામાં, કંપનીના GRO ડિજિટલ લેન્ડિંગ સંબંધિત આવા તમામ મુદ્દાઓને પણ સંભાળશે.
- કંપનીના GRO અને LSPs (લેન્ડિંગ સર્વિસ પ્રોવાઈડર્સ) ના GRO ની સંપર્ક વિગતો, ઉપર જણાવ્યા મુજબ, કંપનીની વેબસાઈટ પર, તેમજ LSPs ની વેબસાઈટ પર અને ડિજિટલ લેન્ડિંગ એપ્લિકેશન ('DLA') પર, અને ગ્રાહકને આપવામાં આવતા 'કી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટ' (Key Fact Statement) માં પણ મુખ્યત્વે (prominently) દર્શાવવામાં આવશે. વધુમાં, ઉપર જણાવ્યા મુજબ DLA અને વેબસાઈટ પર ફરિયાદ નોંધાવવાની સુવિધા પણ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.
- જો કંપની દ્વારા રોકવામાં આવેલા LSP (લેન્ડિંગ સર્વિસ પ્રોવાઈડર) વિરુદ્ધ ગ્રાહકે કરેલી કોઈપણ ફરિયાદનું નિવારણ કંપની દ્વારા 30 દિવસની અંદર કરવામાં ન આવે, તો તે આ નીતિમાં જણાવ્યા મુજબ જ RBI ઓમ્બ્ડ્સમેન પાસે ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે. કોઈપણ સંજોગોમાં, ફરિયાદ નિવારણની અંતિમ જવાબદારી કંપનીની જ રહેશે.

8. નિરીક્ષણ અને દેખરેખ

- બ્રાન્ચ ઇન્ટરનેશનલની ગ્રાહક સેવા ટીમ 'ફરિયાદ નોંધાવવાની પદ્ધતિઓ' (Modes of Raising a Complaint) વિભાગમાં સૂચિબદ્ધ ચેનલો દ્વારા કંપનીને મોકલવામાં આવેલી દરેક ફરિયાદ વાંચશે. તેઓ તમામ ફરિયાદોનો શક્ય તેટલી વહેલી તકે પ્રતિસાદ આપશે અને ફરિયાદ અંગે વધારાની વિગતો માટે ગ્રાહકનો સંપર્ક કરી શકે છે.
- વધુ જટિલ મુદ્દાઓ માટે, ગ્રાહક સેવા પ્રતિનિધિઓ આંતરિક રીતે આ મુદ્દાને કંપનીના ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી (GRO) પાસે ઉકેલ માટે આગળ ધપાવી શકે છે.
- અમારી ગ્રાહક સેવા ટીમ સમયસર નિરાકરણ સુનિશ્ચિત કરવા માટે દરરોજ ફરિયાદોનું નિરીક્ષણ કરશે.
- ગ્રાહકો દ્વારા કરવામાં આવેલી તમામ ફરિયાદો કંપની દ્વારા ઇલેક્ટ્રોનિક રીતે નોંધવામાં આવશે અને જાળવી રાખવામાં આવશે.

9. ફરિયાદ પ્રદર્શન આવશ્યકતાઓ

કંપની તેના ગ્રાહકોના લાભ માટે, તમામ વ્યવસાયિક સ્થળોએ, વેબસાઈટ સહિત, નીચેની માહિતી સ્પષ્ટપણે પ્રદર્શિત કરશે:

- ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ (Grievance Redressal Mechanism) ને લગતી વિગતો, એટલે કે, ગ્રાહક સેવા વિભાગ અને GRO ના નામ અને સંપર્ક વિગતો, ટેલિફોન નંબર, ઈમેલ એડ્રેસ તેની વેબસાઈટ/એપ પર દર્શાવવામાં આવશે.

- b. મુખ્ય નોડલ અધિકારીના નામ અને સંપર્ક વિગતો (ટેલિફોન / મોબાઇલ નંબર તેમજ ઈમેલ એડ્રેસ) અને સાથે જ ઓબ્ઝર્વેસમેનના ફરિયાદ નોંધણી પોર્ટલ (<https://cms.rbi.org.in>) ની વિગતો;
- c. IO સ્કીમની મુખ્ય વિશેષતાઓ (અંગ્રેજી, હિન્દી અને પ્રાદેશિક ભાષામાં) અને સાથે IO સ્કીમની નકલ.
- d. RBI ના સચેત પોર્ટલ (<https://sachet.rbi.org.in/>) અને CMS પોર્ટલ (<https://cms.rbi.org.in/cms/indexpage.html>) ની લિંક.

10. નીતિમાં સુધારો

ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી આ નીતિની પર્યાપ્તતા અને વ્યવસ્થાપનના વિવિધ સ્તરે ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિના કાર્યકારી પ્રદર્શનની વાર્ષિક ધોરણે RBI ના અપડેટ્સ મુજબ સમીક્ષા અને મૂલ્યાંકન કરશે. આવી સમીક્ષાઓનો એકીકૃત અહેવાલ બોર્ડ દ્વારા નિર્ધારિત સમયાંતરે બોર્ડને સબમિટ કરવામાં આવશે. વિકાસ/ફેરફારો, જો કોઈ હોય તો, જરૂરિયાત મુજબ ગ્રાહકો અને સંબંધિત હિતધારકોને જણાવવામાં આવશે.