

ब्रांच इंटरनेशनल फाइनेंशियल सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड
शिकायत निवारण प्रक्रिया नीति

संस्करण नियंत्रण

| संस्करण | अनुमोदन/संशोधन की तिथि | द्वारा अनुमोदित |
|----------------|-------------------------------|------------------------|
| V 1.0 | मई 08, 2019 | निदेशक मंडल |
| V 2.0 | दिसंबर 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 |
| V 6.0 | मार्च 26, 2026 | निदेशक मंडल |

विषय-सूची

| | |
|--|---|
| 1. परिचय | 3 |
| 2. उद्देश्य/प्रमुख प्रतिबद्धताएं | 3 |
| 3. परिभाषाएँ | 3 |
| 4. शिकायत निवारण अधिकारी और प्रधान नोडल अधिकारी | 4 |
| 5. शिकायत निवारण प्रक्रिया/ क्रियाविधि | 5 |
| 6. आउटसोर्सिंग के मामले में | 7 |
| 7. डिजिटल लेंडिंग के मामले में अतिरिक्त आवश्यकताएं | 8 |
| 8. निरीक्षण और निगरानी | 8 |
| 9. अनिवार्य प्रदर्शन आवश्यकताएँ | 9 |
| 10. नीति संशोधन | 9 |

ब्रांच इंटरनेशनल शिकायत निवारण प्रक्रिया नीति

1. परिचय

ब्रांच इंटरनेशनल फाइनेंशियल सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड (आगे इस दस्तावेज़ में ब्रांच इंटरनेशनल फाइनेंशियल सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड को 'ब्रांच इंटरनेशनल', 'कंपनी', 'हम' या 'हमें' कहा जाएगा) में, हमने एक डिजिटल लेंडिंग उत्पाद बनाया है जो हमारे लक्षित ग्राहकों के लिए अत्यधिक अनुकूलित है।

हमारे मुख्य मूल्यों में से एक है - अपने ग्राहकों के प्रति समर्पित होना। इसी के अनुरूप, हम सर्वोत्तम ग्राहक सेवा प्रदान करने का प्रयास करते हैं, जिसमें शिकायतों या समस्याओं के समाधान के लिए एक ऐसी नीति विकसित करना शामिल है जिसका पालन ग्राहक अपनी शिकायतों के समाधान हेतु कर सकते हैं।

शिकायत निवारण नीति को भारतीय रिज़र्व बैंक ("RBI") मास्टर दिशा-निर्देश - भारतीय रिज़र्व बैंक (नॉन-बैंकिंग फाइनेंशियल कंपनी - स्केल बेस्ड रेगुलेशन) निर्देश, 2023 ("SBR मास्टर दिशा-निर्देश") और रिज़र्व बैंक - इंटीग्रेटेड ओम्बड्समैन स्कीम, 2021 ("IO Scheme") के अनुसार तैयार किया गया है, जिसे समय-समय पर अपडेट किया जाता है और कंपनी के निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित किया गया है।

2. उद्देश्य/प्रमुख प्रतिबद्धताएं

- a. ब्रांच इंटरनेशनल की अपने ग्राहकों के प्रति मुख्य प्रतिबद्धताएँ हैं:
 - i. सभी ब्रांच इंटरनेशनल के ग्राहकों के साथ निष्पक्ष व्यवहार सुनिश्चित करना;
 - ii. शिकायतों और समस्याओं का समय पर समाधान करना;
 - iii. ग्राहकों के प्रश्नों को पूरी तरह से समझने के लिए समय निकालना और सबसे सहायक तरीके से उत्तर देना;
ग्राहकों को निवारण तंत्र और समस्याओं/ शिकायतों के समाधान के लिए संपर्क करने वाले निर्धारित अधिकारियों के बारे में शिक्षित करना।
- b. महत्वपूर्ण रूप से, हम अपने ग्राहकों की गोपनीयता और गरिमा को बहुत गंभीरता से लेते हैं और हमेशा अपने ग्राहकों के साथ निष्पक्ष और शिष्टता से व्यवहार करते हैं।

3. परिभाषाएँ

जब तक अन्यथा परिभाषित न किया गया हो या संदर्भ से स्पष्ट न हो, निम्नलिखित शब्दों का अर्थ नीचे दिए अनुसार होगा, और संबंधित अभिव्यक्तियों को उसी अनुसार समझा जाएगा:

| | | |
|-----|------------------------------------|--|
| 3.1 | बोर्ड | इसका अर्थ होगा कंपनी का निदेशक मंडल |
| 3.2 | ग्राहक | इसका अर्थ होगा कोई भी व्यक्ति जिसने कंपनी के कम से कम एक लोन उत्पाद का लाभ उठाया है या उठा रहा है |
| 3.3 | शिकायत निवारण प्रक्रिया | इसका अर्थ होगा कंपनी द्वारा निर्धारित और इस नीति में प्रदान कि गयी शिकायत निवारण प्रक्रिया |
| 3.4 | शिकायत निवारण अधिकारी (GRO) | इसका अर्थ होगा वह अधिकारी जिसे कंपनी ने ग्राहकों की शिकायतों के निवारण के लिए नियुक्त किया है |
| 3.5 | नोडल अधिकारी | इसका अर्थ होगा कंपनी द्वारा शिकायत निवारण प्रक्रिया के तहत नोडल अधिकारी के रूप में नियुक्त किया गया नोडल अधिकारी |

4. शिकायत निवारण अधिकारी और प्रधान नोडल अधिकारी

- बोर्ड कंपनी के एक कर्मचारी/अधिकारी को शिकायत निवारण अधिकारी ('GRO') के रूप में नामित करेगा, जिसे ग्राहकों द्वारा उठाई गई शिकायतों, जिसमें डिजिटल लेंडिंग से संबंधित शिकायतें और मुद्दे शामिल हैं, को संबोधित करने और हल करने का कार्य सौंपा जाएगा।
- GRO कार्यालय के समय के दौरान सभी ग्राहकों की शिकायतें प्राप्त करने के लिए उपलब्ध रहेगा। यदि GRO उपलब्ध नहीं है, तो ग्राहक सेवा कार्य में तत्काल वरिष्ठ अधिकारी ग्राहक की सहायता करेगा। GRO का नाम और संपर्क विवरण निम्नलिखित हैं:

| | |
|-----------------|--|
| पदनाम | शिकायत निवारण अधिकारी |
| नाम | श्री. विशाल कौशिक |
| फोन नंबर | +91 8655937427 |
| ईमेल | gro@branch.co |
| पता | 01, AWFIS, Space Solutions, 4th Floor, VIOS Towers, Off Eastern Express Highway, Sewri-Chembur Road, Mumbai 400037 |

- c. कंपनी का प्रधान नोडल अधिकारी (PNO) कंपनी के मुख्य कार्यालय में बोर्ड द्वारा नियुक्त किया जाएगा, जो कंपनी का प्रतिनिधित्व करने और कंपनी के खिलाफ दायर की गई शिकायतों के संबंध में कंपनी की ओर से जानकारी प्रदान करने के लिए जिम्मेदार होगा। बोर्ड द्वारा नियुक्त PNO के विवरण निम्नलिखित हैं:

| | |
|----------|---|
| नाम | श्री. विशाल कौशिक |
| पदनाम | संचालन प्रमुख, शिकायत निवारण अधिकारी (GRO), प्रधान नोडल अधिकारी |
| फोन नंबर | +91 8655937427 |
| ईमेल | gro@branch.co |

5. शिकायत निवारण प्रक्रिया/ क्रियाविधि

- a. शिकायत दर्ज करने के तरीके

किसी भी शिकायत की स्थिति में, ग्राहकों के पास कंपनी द्वारा प्रदान की गई सेवाओं में किसी भी कमी को लेकर अपनी शिकायतें दर्ज करने के लिए निम्नलिखित तरीके हैं। सभी प्रकार की ग्राहक शिकायतों के समाधान के लिए अधिकतम टर्नअराउंड समय T + 30 दिन होगा।

- i. ब्रांच इंटरनेशनल के ग्राहकों को यदि सेवाओं के संबंध में कोई शिकायत या समस्या है, तो उन्हें कंपनी के ग्राहक सेवा विभाग को निम्नलिखित चैनलों के माध्यम से लिखना चाहिए:
 - A. ब्रांच इंटरनेशनल के इन-ऐप चैट के माध्यम से एक संदेश भेजें,
 - B. कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध 'File Complaint' विकल्प के माध्यम से शिकायत दर्ज करें; या
 - C. india@branch.co पर ईमेल भेजें;
- ii. ग्राहक सेवा विभाग या तो आंतरिक रूप से शिकायत को GRO (ग्राहक शिकायत निवारण अधिकारी) के पास बढ़ा सकता है या ग्राहक सीधे GRO से संपर्क कर सकता है यदि ग्राहक सेवा विभाग से 15 दिनों के भीतर कोई प्रतिक्रिया नहीं मिलती है या यदि वे ग्राहक सेवा विभाग से संपर्क नहीं कर सकते।
- iii. ग्राहक से एकत्र की गई जानकारी - कंपनी ग्राहकों से उनकी शिकायतों का समाधान करने के लिए निम्नलिखित जानकारी मांग सकती है:

- A. पूरा नाम,
- B. शिकायत का विवरण,
- C. संपर्क जानकारी, जिसमें ईमेल आईडी और फोन नंबर शामिल हैं।

b. प्रतिक्रिया की अपेक्षा कब करें

कंपनी सभी शिकायतों और समस्याओं का समाधान 30 दिनों के भीतर करेगी, जब उसे शिकायतों से संबंधित सभी विवरण प्राप्त हो जाएंगे, और ग्राहकों को उनकी शिकायतों की स्थिति के बारे में सूचित रखेगी। कंपनी उचित औचित्य प्रदान करेगी और ग्राहक को सूचित रखेगी यदि शिकायत समाधान के लिए निर्धारित समय से अधिक समय की आवश्यकता हो।

c. शिकायतों का समाधान या प्रबंधन

i. यदि ग्राहक सेवा विभाग द्वारा निर्धारित समय सीमा (अर्थात 15 दिनों) के भीतर शिकायत का समाधान नहीं किया जाता है, या ग्राहक कंपनी के ग्राहक सेवा विभाग द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो वह कंपनी के शिकायत निवारण अधिकारी (GRO) से संपर्क कर सकता/सकती है।

ii. इसके अलावा, कंपनी की वेबसाइट पर GRO का नाम और संपर्क विवरण भी उल्लेखित किया गया है। इसे यहाँ देखा जा सकता है: <https://branchapp.in/gr>

iii. GRO कार्यालय के समय के दौरान सभी ग्राहकों की शिकायतें प्राप्त करने के लिए उपलब्ध रहेगा। यदि GRO उपलब्ध नहीं है, तो संबंधित अधिकारी ग्राहक की सहायता करेगा।

iv. शिकायत की जांच करने के बाद, शिकायत निवारण अधिकारी (GRO) कंपनी द्वारा शिकायत प्राप्त होने की तिथि से 30 दिनों के भीतर या एस्केलेशन की तिथि से 7 दिनों के भीतर (जो भी बाद में हो) अंतिम उत्तर प्रदान करेंगे। इस अवधि के दौरान, ग्राहक अपनी शिकायत की स्थिति जानने के लिए हमें लिख सकते हैं, और हम यथाशीघ्र उत्तर देने का प्रयास करेंगे।

v. कुछ प्रकार के मामलों को शामिल गतिविधियों की प्रकृति के कारण अतिरिक्त समय की आवश्यकता हो सकती है; जैसे कि दस्तावेजों की पुनर्प्राप्ति। ऐसे मामलों में, कंपनी ग्राहकों को इस देरी के बारे में सूचित करेगी और शिकायत के समाधान के लिए अपेक्षित समयसीमा प्रदान करेगी।

vi. सभी स्तरों की शिकायतों को समान रूप से त्वरितता और प्राथमिकता के साथ लिया जाएगा। हालांकि, दी गई समाधान और उठाए गए कदम शिकायत की गंभीरता के अनुसार भिन्न हो सकते हैं।

d. वृद्धि प्रक्रिया

Level 1: ग्राहक 'शिकायत दर्ज करने के तरीके' अनुभाग में ऊपर सूचीबद्ध किसी भी माध्यम के जरिए हमसे संपर्क कर सकता/सकती है।

Level 2: यदि ग्राहक कंपनी द्वारा दी गई प्रतिक्रिया से पूरी तरह संतुष्ट नहीं है या ग्राहक सेवा विभाग निर्धारित समय के भीतर शिकायत का समाधान नहीं करता है, तो वह gro@branch.co पर शिकायत निवारण अधिकारी (GRO) से संपर्क कर सकता/सकती है।

Level 3: यदि ग्राहक कंपनी के साथ शिकायत दर्ज कराने के 30 दिनों के भीतर ब्रांच इंटरनेशनल से कोई प्रतिक्रिया नहीं प्राप्त करता है या प्राप्त प्रतिक्रिया से असंतुष्ट है, तो वह RBI CMS पोर्टल पर RBI ओम्बड्समैन के पास अपनी शिकायत दर्ज करा सकता है। इलेक्ट्रॉनिक मोड (ई-मेल crpc@rbi.org.in) और भौतिक रूप में, जिसमें डाक और हाथ से सौंपे गए शिकायतें शामिल हैं, को रिजर्व बैंक के केंद्रीय रिसीट और प्रोसेसिंग सेंटर (Centralized Receipt and Processing Centre of the Reserve Bank) के स्थान पर संबोधित और भेजा जाएगा, जैसा कि नीचे प्रदान किया गया है। आवेदन का प्रारूप यहाँ प्राप्त किया जा सकता है।

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

Central Vista,

Sector -17, Chandigarh - 160017

6. आउटसोर्सिंग के मामले में

- a. इस नीति के प्रावधान उन मुद्दों पर भी लागू होंगे जो आउटसोर्स की गई एजेंसी द्वारा प्रदान की गई सेवाओं से संबंधित हैं, यदि कंपनी ने अपनी किसी भी कार्य को आउटसोर्स किया है।
- b. GRM को किसी भी तरह से आउटसोर्सिंग के कारण समझौता नहीं किया जाएगा।

7. डिजिटल लेंडिंग के मामले में अतिरिक्त आवश्यकताएं

- a. आरबीआई के डिजिटल लेंडिंग संबंधी दिशा-निर्देशों के अनुसार, कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि शिकायत निवारण तंत्र (GRM) और कंपनी द्वारा संलग्न लेंडिंग सर्विस प्रोवाइडर्स (LSPs) (जिनका ग्राहकों के साथ सीधा संपर्क होता है) के पास फिनटेक/डिजिटल लेंडिंग से संबंधित शिकायतों/समस्याओं के समाधान हेतु उपयुक्त शिकायत निवारण अधिकारी उपलब्ध हो। इस स्थिति में, कंपनी का शिकायत निवारण अधिकारी (GRO) डिजिटल लेंडिंग से संबंधित सभी ऐसी समस्याओं का भी समाधान करेगा।
- b. कंपनी के शिकायत निवारण अधिकारी (GRO) तथा ऊपर उल्लिखित LSPs के GRO के संपर्क विवरण कंपनी की वेबसाइट, LSPs की वेबसाइटों और डिजिटल लेंडिंग एप्लिकेशन (DLA) पर प्रमुख रूप से प्रदर्शित किए जाएंगे, साथ ही ग्राहक को प्रदान किए जाने वाले की फैक्ट स्टेटमेंट (Key Fact Statement) में भी शामिल होंगे। इसके अतिरिक्त, शिकायत दर्ज करने की सुविधा भी DLA और कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध कराई जाएगी, जैसा कि ऊपर उल्लेखित है।
- c. यदि ग्राहक द्वारा कंपनी द्वारा नियुक्त LSP के खिलाफ कोई शिकायत कंपनी द्वारा 30 दिनों के भीतर हल नहीं की जाती है, तो वह इस नीति में प्रदान किए गए तरीके से RBI ओम्बड्समैन के पास शिकायत दर्ज कर सकता है। किसी भी स्थिति में, शिकायत निवारण की जिम्मेदारी कंपनी के पास बनी रहेगी।

8. निरीक्षण और निगरानी

- a. ब्रांच इंटरनेशनल की ग्राहक सेवा टीम 'शिकायत दर्ज करने के तरीके' अनुभाग में सूचीबद्ध चैनलों के माध्यम से कंपनी को भेजी गई हर शिकायत को पढ़ेगी। वे सभी शिकायतों का जल्द से जल्द उत्तर देंगे और ग्राहक से शिकायत के बारे में अतिरिक्त जानकारी मांग सकते हैं।
- b. जटिल मुद्दों के लिए, ग्राहक सेवा प्रतिनिधि आंतरिक रूप से मुद्दे को कंपनी के शिकायत निवारण अधिकारी की ओर अग्रसर सकते हैं।
- c. हमारी ग्राहक सेवा टीम दैनिक आधार पर शिकायतों की निगरानी करेगी ताकि समय पर समाधान
- d. सुनिश्चित किया जा सके। ग्राहकों द्वारा की गई सभी शिकायतें कंपनी द्वारा इलेक्ट्रॉनिक रूप से रिकॉर्ड और बनाए रखी जाएंगी।

9. अनिवार्य प्रदर्शन आवश्यकताएँ

कंपनी अपने ग्राहकों के लाभ के लिए, कंपनी के व्यापार के सभी स्थानों पर, जिसमें वेबसाइट भी शामिल है, निम्नलिखित जानकारी को प्रमुखता से प्रदर्शित करेगी:

- a. शिकायत निवारण प्रक्रिया के संबंध में विवरण, अर्थात्, ग्राहक सेवा विभाग और GRO का नाम और संपर्क विवरण, टेलीफोन नंबर, और ईमेल पता उनकी वेबसाइट/ऐप पर।
- b. प्रमुख नोडल अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण (टेलीफोन / मोबाइल नंबर और ईमेल पता) के साथ ओम्बुड्समैन की शिकायत दर्ज करने की पोर्टल का विवरण (<https://cms.rbi.org.in>);
- c. IO योजना की प्रमुख विशेषताएँ (अंग्रेजी, हिंदी और क्षेत्रीय भाषा में) के साथ IO योजना की प्रति।
- d. आरबीआई के सैचट पोर्टल (<https://sachet.rbi.org.in/>) और CMS पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in/cms/indexpage.html>) के लिंक।

10. नीति संशोधन

शिकायत निवारण अधिकारी इस नीति की पर्याप्तता और विभिन्न प्रबंधन स्तरों पर शिकायत निवारण प्रक्रिया के कार्यान्वयन की समीक्षा और मूल्यांकन करेगा, जो RBI के अपडेट के अनुसार वार्षिक आधार पर किया जाएगा। ऐसे समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट बोर्ड को नियमित अंतराल पर प्रस्तुत की जाएगी, जैसा कि वह निर्धारित कर सकता है। विकास/परिवर्तन, यदि कोई हो, तो उन्हें ग्राहकों और संबंधित हितधारकों को आवश्यकतानुसार सूचित किया जाएगा।