

ब्रॉच इंटरनेशनल फायनान्शियल सर्विहसेस प्रायव्हेट लिमिटेड

तक्रार निवारण यंत्रणा

आवृत्ती नियंत्रण

आवृत्ती	मंजूरी/दुरुस्तीची तारीख	मंजूर करणारा
V 1.0	मे 08, 2019	संचालक मंडळ
V 2.0	डिसेंबर 08, 2021	संचालक मंडळ
V 3.0	ऑक्टोबर 17, 2022	संचालक मंडळ
V 4.0	मार्च 28, 2023	संचालक मंडळ
V 5.0	मार्च 25, 2025	संचालक मंडळ
V 6.0	मार्च 26, 2026	संचालक मंडळ

अनुक्रमणिका

1. परिचय	3
2. उद्देश/मुख्य वचनबद्धता	3
3. व्याख्या	3
4. तक्रार निवारण अधिकारी आणि प्रमुख नोडल अधिकारी	4
5. तक्रार निवारण प्रक्रिया / यंत्रणा	5
6. आउटसोर्सिंगच्या बाबतीत	7
7. डिजिटल कर्ज देण्याच्या बाबतीत अतिरिक्त आवश्यकताएँ	7
8. देखरेख आणि निरीक्षण	8
9. अनिवार्य प्रदर्शन आवश्यकता	8
10. धोरण पुनरावलोकन	8

ब्रांच आंतरराष्ट्रीय तक्रार निवारण धोरण

1. परिचय

ब्रांच इंटरनॅशनल फायनान्शियल सर्व्हिसेस प्रायव्हेट लिमिटेड (यापुढे 'ब्रांच इंटरनॅशनल', 'कंपनी', 'आम्ही' किंवा 'आमचा' म्हणून संदर्भित), आम्ही असे डिजिटल कर्ज उत्पादने विकसित केली आहेत, जी आमच्या लक्षित ग्राहकांसाठी अत्यंत विशेषरीत्या तयार करण्यात आली आहेत.

आमच्या मुख्य मूल्यांपैकी एक म्हणजे आमच्या ग्राहकांविषयी उत्कट असणे. त्यामुळे, आम्ही ग्राहकांना सर्वोत्तम सेवा प्रदान करण्याचा प्रयत्न करतो, ज्यामध्ये तक्रार निवारण धोरण विकसित करणे समाविष्ट आहे, जे ग्राहक उद्भवलेल्या कोणत्याही तक्रारी साठी अनुसरण करू शकतात.

तक्रार निवारण धोरण भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या ("RBI") मास्टर दिशा निर्देश - भारतीय रिझर्व्ह बँक (नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपनी - स्केल आधारित नियमन) निर्देश, 2023 ("SBR मास्टर निर्देश") आणि भारतीय रिझर्व्ह बँक - एकसंध ओम्बुड्समन योजना, 2021 ("IO योजना") नुसार तयार करण्यात आले आहे, जे वेळोवेळी अद्ययावत केले जाते आणि कंपनीच्या संचालक मंडळाद्वारे मंजूर करण्यात आले आहे.

तक्रार निवारण धोरण हे भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या ("RBI") 'भारतीय रिझर्व्ह बँक (बिगर-बँकिंग वित्तीय कंपनी - जबाबदार व्यावसायिक आचरण) निर्देश, 2025' आणि 'रिझर्व्ह बँक - एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021' ("IO योजना") यांनुसार तयार करण्यात आले असून-जे निर्देश व योजना वेळोवेळी अद्यतनित, पुनरधिनियमित आणि प्रतिस्थापित करण्यात आले आहेत-या धोरणास कंपनीच्या संचालक मंडळाने मंजूरी दिली आहे.

2. उद्देश/मुख्य वचनबद्धता

a. ब्रांच इंटरनॅशनलच्या ग्राहकांप्रती मुख्य वचनबद्धता आहेत:

- सर्व ब्रांच इंटरनॅशनलच्या ग्राहकांना न्याय्य वागणूक मिळेल याची खात्री करणे;
- तक्रारी आणि तक्रारींचे वेळेवर निराकरण करणे;
- ग्राहकांचे प्रश्न पूर्णपणे समजून घेण्यासाठी आणि शक्य तितक्या उपयुक्त पद्धतीने उत्तर देण्यासाठी वेळ काढणे;
- ग्राहकांना तक्रारींचे निवारण करण्याच्या यंत्रणेबद्दल आणि समस्या/तक्रारी सोडवण्यासाठी संपर्क साधण्यासाठी नियुक्त अधिकाऱ्यांबद्दल शिक्षित करणे.

b. महत्त्वाचे म्हणजे, आम्ही आमच्या ग्राहकांचे गोपनीयता आणि सन्मान अत्यंत गांभीर्याने घेतो आणि नेहमीच त्यांच्याशी न्याय्य आणि सन्मानपूर्वक वागतो.

3. व्याख्या

जोपर्यंत अन्यथा परिभाषित केलेले नाही किंवा संदर्भातून स्पष्ट होत नाही, तोपर्यंत खाली दिलेल्या अटींना येथे नियुक्त केलेल्या अर्थानुसार विचारले जाईल आणि त्याचे संबंधित अभिव्यक्ती त्यानुसार समजल्या जातील:

a	मंडळ	म्हणजे कंपनीचे संचालक मंडळ.
b	संहिता	याचा अर्थ कंपनीद्वारा तयार केलेली न्याय्य पद्धती संहिता असा आहे.
c	ग्राहक	याचा अर्थ असा आहे की कंपनीच्या कोणत्याही कर्ज उत्पादनाचा लाभ घेतलेला किंवा सध्या घेत असलेला कोणताही व्यक्ती.
d	तक्रार निवारण यंत्रणा	याचा अर्थ कंपनीने निर्धारित केलेली तक्रार निवारण प्रणाली आणि या धोरणात प्रदान केलेली प्रक्रिया असा आहे.
e	तक्रार निवारण अधिकारी	ग्राहकांच्या तक्रारींचे निवारण सुनिश्चित करण्यासाठी कंपनीद्वारे नियुक्त केलेला अधिकारी असा अर्थ आहे.
f	नोडल अधिकारी	कंपनीद्वारे तक्रार निवारण यंत्रणेअंतर्गत नोडल अधिकारी म्हणून नियुक्त केलेल्या अधिकाऱ्याचा अर्थ असा आहे.

4. तक्रार निवारण अधिकारी आणि प्रमुख नोडल अधिकारी

- मंडळ कंपनीच्या कर्मचारी/अधिकाऱ्याची नियुक्ती तक्रार निवारण अधिकारी (GRO) म्हणून करील, ज्याला ग्राहकांनी मांडलेल्या तक्रारी आणि समस्यांचे निराकरण करण्याची जबाबदारी सोपवली जाईल, त्यामध्ये डिजिटल कर्जविषयक तक्रारी आणि मुद्दे देखील समाविष्ट असतील.
- तक्रार निवारण अधिकारी (GRO) कार्यालयीन वेळेत सर्व ग्राहकांच्या तक्रारी स्वीकारण्यासाठी उपलब्ध असेल. जर GRO अनुपस्थित असेल, तर ग्राहक सेवा विभागातील तातडीच्या वरिष्ठ अधिकाऱ्याने ग्राहकांच्या तक्रारीकडे लक्ष द्यावे. GRO चे नाव आणि संपर्क तपशील खालीलप्रमाणे आहेत:

पदनाम	तक्रार निवारण अधिकारी
नाव	श्री. विशाल कौशिक
संपर्क क्रमांक	+९१ ८६५५९३७४२७
ईमेल आयडी	gro@branch.co
पत्ता	०१, एडब्ल्यूएफआयएस, स्पेस सोल्युशन्स, चौथा मजला, व्हीआयओएस टॉवर्स, ईस्टर्न एक्सप्रेस हायवेच्या बाहेर, शिवडी-चेंबूर रोड, मुंबई ४०००३७

- कंपनीच्या मुख्य नोडल अधिकारी (PNO) ची नियुक्ती मंडळाद्वारे कंपनीच्या मुख्य कार्यालयात केली जाईल.

पीएनओ कंपनीचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी आणि कंपनीविरुद्ध दाखल केलेल्या तक्रारींबाबत माहिती प्रदान करण्यासाठी जबाबदार असेल. मंडळाद्वारे नियुक्त करण्यात आलेल्या पीएनओ चे तपशील पुढीलप्रमाणे आहेत:

नाव: श्री. विशाल कौशिक
पदनाम: कामकाज प्रमुख, GRO, प्रधान नोडल अधिकारी
संपर्क क्रमांक: +91 8655937427
ईमेल आयडी: gro@branch.co

5. तक्रार निवारण प्रक्रिया / यंत्रणा

a. तक्रार दाखल करण्याच्या पद्धती

कोणत्याही तक्रारीच्या बाबतीत, ग्राहक खालील मार्गांनी कंपनीच्या सेवांमधील कमतरतेबाबत तक्रार नोंदवू शकतात. सर्व प्रकारच्या ग्राहक तक्रारींच्या निराकरणासाठी कमाल वेळ T + 30 दिवस निश्चित करण्यात आला आहे.

- i. ब्रांच इंटरनॅशनलच्या ज्या ग्राहकांना देऊ केलेल्या सेवांबद्दल काही तक्रारी किंवा तक्रारी असतील त्यांनी कंपनीच्या ग्राहक सेवा विभागाला खालील माध्यमांद्वारे लिहावे:
 - A. ब्रांच इंटरनॅशनलच्या इन-ॲप चॅटद्वारे संदेश पाठवा;
 - B. कंपनीच्या वेबसाइटवर उपलब्ध असलेल्या 'तक्रार दाखल करा' या पर्यायाद्वारे संदेश पाठवा; किंवा
 - C. india@branch.co वर ईमेल पाठवा.
- ii. ग्राहक सेवा विभाग तक्रार अंतर्गत तक्रार निवारण अधिकारी (GRO) कडे पाठवू शकतो, किंवा जर ग्राहक सेवा विभागाकडून १५ दिवसांच्या आत प्रतिसाद मिळाला नाही किंवा ग्राहक त्यांच्याशी संपर्क साधू शकत नसेल, तर ग्राहक थेट GRO कडे तक्रार नोंदवू शकतो.
- iii. ग्राहकाकडून गोळा करण्यात येणारी माहिती - तक्रार सोडवण्यासाठी कंपनी ग्राहकांकडून पुढील माहिती मागू शकते:
 - A. पूर्ण नाव,
 - B. तक्रारीचा तपशील,
 - C. ईमेल आयडी आणि फोन नंबरसह संपर्क माहिती.

b. उत्तर कधी अपेक्षित आहे

कंपनी सर्व तक्रारी आणि grievances प्राप्त झाल्यानंतर ३० दिवसांच्या आत त्यावर उत्तर देईल आणि त्यांचे

निराकरण करेल. तक्रारींची सद्यस्थिती ग्राहकांना नियमितपणे कळवली जाईल.जर तक्रार निराकरण ठरलेल्या वेळेत पूर्ण होऊ शकले नाही, तर कंपनी याबाबत योग्य स्पष्टीकरण देईल आणि ग्राहकांना आवश्यक तेवढी माहिती उपलब्ध करून देईल.

c. तक्रारींचे निराकरण किंवा हाताळणी

- i. जर ग्राहक सेवा विभागाने विहित मुदतीमध्ये, म्हणजेच १५ दिवसांच्या आत, तक्रारीचे निवारण केले नाही; किंवा कंपनीच्या ग्राहक सेवा विभागाने दिलेल्या निवारणाने ग्राहक समाधानी नसल्यास, तो/ती कंपनीच्या तक्रार निवारण अधिकाऱ्याशी (GRO) संपर्क साधू शकतो/शकते.
- ii. याव्यतिरिक्त, कंपनीच्या वेबसाइटवर तक्रार निवारण अधिकारी (GRO) चे नाव आणि संपर्क तपशील प्रदान करण्यात आले आहेत. ते येथे पाहिले जाऊ शकतात: <https://branchapp.in/gr>
- iii. GRO कार्यालयीन वेळेत सर्व ग्राहकांच्या तक्रारी स्वीकारण्यासाठी उपलब्ध असेल. GRO उपलब्ध नसल्यास, संबंधित अधिकारी ग्राहकांची तक्रार हाताळेल.
- iv. तक्रारीची/गाऱ्हाण्याची छाननी केल्यानंतर, GRO (गाऱ्हाणे निवारण अधिकारी) कंपनीला तक्रार प्राप्त झाल्यापासून ३० दिवसांच्या आत, किंवा तक्रार वरिष्ठ स्तरावर पाठवल्याच्या तारखेपासून ७ दिवसांच्या आत यापैकी जी मुदत नंतर येईल, त्या वेळेत अंतिम प्रतिसाद पाठवतील. या कालावधीत, ग्राहक आपल्या तक्रारींच्या स्थितीबाबत चौकशी करण्यासाठी आम्हाला पत्र लिहू शकतात; आणि आम्ही त्यांना शक्य तितक्या त्वरित प्रतिसाद देण्याचा प्रयत्न करू.
- v. काही प्रकारच्या प्रकरणांना अतिरिक्त वेळ लागू शकतो, जसे की दस्तऐवज हस्तगत करणे. अशा परिस्थितीत, कंपनी ग्राहकांना संबंधित विलंबाची माहिती देईल आणि तक्रार निराकरणासाठी अपेक्षित वेळसूची प्रदान करेल.
- vi. सर्व स्तरांवरील तक्रारी समान तातडीने आणि वेगाने हाताळल्या जातील. तथापि, दिलेले समाधान आणि घेतलेली कारवाई तक्रारीच्या तीव्रतेनुसार वेगळी असू शकते.

d. एस्कलेशन प्रक्रिया

Level 1: ग्राहक 'तक्रार नोंदवण्याच्या पद्धती' या विभागांतर्गत वर नमूद केलेल्या माध्यमांपैकी कोणत्याही एका माध्यमाद्वारे आमच्याशी संपर्क साधू शकतात.

Level 2: जर ग्राहक कंपनीने त्यांच्या तक्रारीवर दिलेल्या प्रतिसादाने पूर्णपणे समाधानी नसतील, किंवा

ग्राहक सेवा विभागाने विहित वेळेत तक्रार निवारण केले नाही, तर ते तक्रार निवारण अधिकाऱ्यांशी gro@branch.co या पत्त्यावर संपर्क साधू शकतात.

Level 3: जर ग्राहकाने Branch International कडे तक्रार नोंदवल्यानंतर 30 दिवसांच्या आत कोणताही प्रतिसाद मिळाला नाही किंवा मिळालेल्या उत्तराने तो/ती समाधानी नसेल, तर ग्राहक आरबीआय तक्रार निवारण अधिकारी (आरबीआय ओम्बुड्समन) यांच्याकडे तक्रार दाखल करू शकतो/शकते आरबीआय CMS पोर्टल वर. तक्रारी इलेक्ट्रॉनिक स्वरूपात (ईमेल: crpc@rbi.org.in) किंवा प्रत्यक्ष स्वरूपात, पोस्टाद्वारे किंवा हाती सुपूर्द करून खालील पत्त्यावर पाठवू शकतात: तार अर्जाचा फॉर्मेट येथे पाहता येऊ शकतो.

केंद्रीकृत प्राप्ती आणि प्रक्रिया केंद्र (CRPC)

रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, सेंट्रल विस्टा,

सेक्टर-17, चंदीगड - 160017

6. आऊटसोर्सिंगच्या बाबतीत

- या धोरणातील तरतुदी कंपनीने कोणतेही कार्य आऊटसोर्स केले असल्यास, आऊटसोर्स केलेल्या एजन्सीद्वारे प्रदान करण्यात येणाऱ्या सेवांशी संबंधित समस्यांवर देखील लागू होतील.
- आऊटसोर्सिंगमुळे तक्रार निवारण यंत्रणा (GRM) कोणत्याही परिस्थितीत प्रभावित होणार नाही.

7. डिजिटल कर्ज देण्याच्या बाबतीत अतिरिक्त आवश्यकताएँ

- डिजिटल कर्जवाटपाबाबतच्या RBI च्या मार्गदर्शक तत्वांनुसार, कंपनीने हे सुनिश्चित करणे आवश्यक आहे की, कंपनीने नियुक्त केलेले GRM आणि कर्जवाटप सेवा पुरवठादार ('LSPs') (ज्यांचा ग्राहकांशी थेट संपर्क येतो), यांच्याकडे ग्राहकांनी उपस्थित केलेल्या फिनटेक/डिजिटल कर्जवाटपाशी संबंधित तक्रारी किंवा समस्यांचे निवारण करण्यासाठी एक योग्य 'तक्रार निवारण अधिकारी' उपलब्ध असेल. या संदर्भात, कंपनीचा GRO (तक्रार निवारण अधिकारी) देखील डिजिटल कर्जवाटपाशी संबंधित अशा सर्व समस्या हाताळेल.
- वर नमूद केल्याप्रमाणे, कंपनीचे GRO आणि LSPs च्या GRO यांचे संपर्क तपशील कंपनीच्या संकेतस्थळावर, तसेच LSPs च्या संकेतस्थळांवर आणि 'डिजिटल लेंडिंग ॲप्लिकेशन' (DLA) वर ठळकपणे प्रदर्शित केले जातील; याव्यतिरिक्त, ग्राहकाला प्रदान करण्यात येणाऱ्या 'मुख्य तथ्य विवरणा'मध्ये देखील हे तपशील समाविष्ट असतील. शिवाय, वर नमूद केल्याप्रमाणे, DLA आणि संकेतस्थळावर तक्रार दाखल करण्याची सुविधा देखील उपलब्ध करून दिली जाईल.
- जर कंपनीद्वारे नियुक्त केलेल्या कर्ज सेवा प्रदात्या (LSP) विरुद्ध ग्राहकाने तक्रार दाखल केली आणि ती 30

दिवसांच्या आत कंपनीकडून सोडवली गेली नाही, तर ग्राहक या धोरणात नमूद केलेल्या प्रक्रियेनुसार रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (RBI)च्या ओम्बुड्समन कार्यालयात तक्रार दाखल करू शकतो.

8. देखरेख आणि निरीक्षण

- ब्रांच इंटरनॅशनलची ग्राहक सेवा टीम 'तक्रार नोंदविण्याचे प्रकार' विभागात नमूद केलेल्या चॅनेल्सद्वारे कंपनीला पाठवलेल्या प्रत्येक तक्रारीचे वाचन करेल. ते सर्व तक्रारींना शक्य तितक्या लवकर प्रतिसाद देतील आणि तक्रारीविषयी अधिक तपशील मिळवण्यासाठी ग्राहकाशी अतिरिक्त माहिती मागू शकतात.
- अधिक जटिल समस्यांसाठी, ग्राहक सेवा प्रतिनिधी सदर मुद्दा अंतर्गत कंपनीच्या तक्रार निवारण अधिकारी (GRO) कडे पाठवू शकतात. आमची ग्राहक सेवा टीम तक्रारींचे दररोज निरीक्षण करेल जेणेकरून त्यांचे वेळीच निराकरण सुनिश्चित करता येईल. ग्राहकांनी नोंदवलेल्या सर्व तक्रारी इलेक्ट्रॉनिक स्वरूपात नोंदवून कंपनीकडून संरक्षित केल्या जातील.

9. अनिवार्य प्रदर्शन आवश्यकता

कंपनी ग्राहकांच्या सोयीसाठी खालील माहिती स्पष्टपणे दर्शवेल, जेणेकरून ते कंपनीचा व्यवसाय जिथे चालतो त्या सर्व ठिकाणी, तसेच वेबसाइटवर सहजपणे पाहू शकतील:

- तक्रार निवारण यंत्रणेची माहिती, म्हणजेच, ग्राहक सेवा विभागाचे नाव आणि संपर्क तपशील, दूरध्वनी क्रमांक, ग्राहक सेवा विभाग आणि GRO चा ईमेल पत्ता त्यांच्या वेबसाइट/ॲपवर.
- मुख्य नोडल अधिकारी (PNO) चे नाव आणि संपर्क तपशील (दूरध्वनी / मोबाइल क्रमांक तसेच ईमेल पत्ता), तसेच ओम्बुड्समन तक्रार नोंदणी पोर्टलचे तपशील (<https://cms.rbi.org.in>);
- IO योजनेच्या महत्त्वाच्या वैशिष्ट्ये (इंग्रजी, हिंदी आणि प्रादेशिक भाषेत) तसेच IO योजनेची प्रत
- RBI च्या 'साचेट' पोर्टल (<https://sachet.rbi.org.in/>) आणि CMS पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in/cms/indexpage.html>) ची लिंक.

10. धोरण पुनरावलोकन

तक्रार निवारण अधिकारी (GRO) वार्षिक आधारावर रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (RBI) च्या अद्यतनानुसार या धोरणाची आणि तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कार्यप्रणालीची समीक्षा व मूल्यमापन करेल. या समीक्षांचा संक्षिप्त अहवाल मंडळाला नियतकालिक अंतराने सादर केला जाईल, जसा मंडळाने ठरवलेला असेल. कोणतेही नवीन बदल किंवा सुधारणा असल्यास, ते आवश्यकतेनुसार ग्राहक आणि संबंधित भागधारकांना कळवले जातील.