



બ્રાંચ ઇન્ટરનેશનલ ફાઇનાન્શિયલ સર્વિસેસ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ  
01, AWFIS, સ્પેસ સોલ્યુશન્સ, ચોથો માળ,  
VIOS ટાવર્સ, ઇસ્ટર્ન એક્સપ્રેસ હાઇવેની પાસે,  
સેવરી-ચેમ્બુર રોડ, મુંબઈ 400037  
CIN: U65929MH2017FTC296528  
ઇમેઇલ: [finance-in@branch.co](mailto:finance-in@branch.co),  
Mob: +91-9324925329  
[branchapp.in](http://branchapp.in)

ભારતીય રિઝર્વ બેંક: સંકલિત ઓમ્બ્ડ્સમેન યોજના, 2021: મુખ્ય વિશેષતાઓ:

ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા નિયમન કરાયેલી સંસ્થાઓ દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓમાં ખામી સંબંધિત ગ્રાહકોની ફરયાદોના નિરાકરણ માટેની યોજના:

- ❖ 'રઝર્વ' બેંક ઓફ ઇન્ડિયા એક્ટ, 1934
- ❖ બેંકિંગ રેગ્યુલેશન એક્ટ, 1949
- ❖ ચુકવણી અને સમાધાન પ્રણાલી કાયદો, 2007

ફરયાદના કારણો:

- નિયમનકાર સંસ્થાના કૃત્ય અથવા અવગણનાથી પીડિત કોઈપણ ગ્રાહક, જેના પાસે "સેવામાં ખામી" સર્જાય છે, તે યોજના હેઠળ વ્યાક્તગત રીતે અથવા અધિકૃત પ્રતિનિધ દ્વારા ફરયાદ નોંધાવી શકે છે, વકીલ સિવાય, કે જ્યાં વકીલ પોતે/તેણી પોતે પીડિત હોય.

યોજના હેઠળ ફરયાદ માટે જરૂરી બાબતો:

- નિયમનકાર એન્ટિટન ફરયાદ મર્યાદા અધિનિયમ, 1963 હેઠળ નિર્ધારિત મર્યાદાની અવધિ પૂર્ણ થાય તે પહેલાં કરવામાં આવી હતી.
- નિયમનકારી સંસ્થા દ્વારા ફરયાદ સંપૂર્ણપણે અથવા આંશિક રીતે નકારી કાઢવામાં આવી હતી અથવા ફરયાદીને 30 દિવસની અંદર કોઈ જવાબ મળ્યો ન હતો.
- ફરયાદીને નિયમનકારી સંસ્થા તરફથી ફરયાદનો જવાબ મળ્યા પછી એક વર્ષની અંદર અથવા જ્યાં કોઈ જવાબ ન મળે ત્યાં ફરયાદની તારીખથી એક વર્ષ અને 30 દિવસની અંદર ઓમ્બ્ડ્સમેનને ફરયાદ કરવામાં આવે છે.
- ફરયાદ ઓમ્બ્ડ્સમેન સમક્ષ કે કોઈપણ કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ અથવા મધ્યસ્થી અથવા અન્ય કોઈ ફોરમ અથવા સત્તામંડળ સમક્ષ પેન્ડિંગ નથી.
- ફરયાદ અપમાનજનક, વ્યથા કે હેરાન કરનારી નથી.
- ફરયાદી સંપૂર્ણ માહતી પૂરી પાડે છે.
- ફરયાદ ફરયાદી દ્વારા વ્યાક્તગત રીતે અથવા વકીલ સિવાયના અધિકૃત પ્રતિનિધ દ્વારા દાખલ કરવામાં આવે છે, સિવાય કે વકીલ પીડિત વ્યાક્ત હોય.

ફરયાદની જાળવણી ન કરવાના કારણો

- નિયમનકારી એન્ટીના વાણિજ્યક નિણય/વાણિજ્યક નિણય અંગે
- આઉટસોર્સિંગ કરાર સંબંધિત વિલેતા અને નિયમનકારી એન્ટી વચ્ચેનો વિવાદ
- ઓબ્ઝર્વેશનને સીધી સંબોધવામાં ન આવતી ફરયાદ
- નિયમનકારી સંસ્થાના મેનેજમેન્ટ અથવા અધિકારીઓ સામે સામાન્ય ફરયાદો;



બ્રાંચ ઇન્ટરનેશનલ ફાઇનાન્શિયલ સર્વિસેસ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ  
01, AWFIS, સ્પેસ સોલ્યુશન્સ, ચોથો માળ,  
VIOS ટાવર્સ, ઇસ્ટર્ન એક્સપ્રેસ હાઇવેની પાસે,  
સેવરી-ચેમ્બુર રોડ, મુંબઈ 400037  
CIN: U65929MH2017FTC296528  
ઇમેઇલ: [finance-in@branch.co](mailto:finance-in@branch.co),  
Mob: +91-9324925329  
[branchapp.in](http://branchapp.in)

- કાયદાકીય અથવા કાયદા અમલીકરણ સત્તાધિકારીના આદેશોનું પાલન કરીને નિયમનકારી સંસ્થા દ્વારા કયા કાર્યવાહી શરૂ કરવામાં આવે છે તે વિવાદ.
- રિઝર્વ બેંકના નિયમનકારી કાર્યક્ષેત્રમાં ન આવતી સેવા
- નિયમનકારી સંસ્થાઓ વચ્ચેનો વિવાદ
- નિયમનકારી સંસ્થાના કર્મચારી-નોકરીદાતા સંબંધને લગતો વિવાદ

ભારતીય નરઝવ બેંક: સંકલત ઓમ્બડ્સમેન યોજના, 2021 : મુખ્ય વિશેષતાઓ:

ફિરયાદ નોંધાવવા માટે ગ્રાહકે અનુસરવાના પગલાં:

પગલું 1 -સંબંધિત નિયમનકારી એન્ટિટીને લેખિત (ઇલેક્ટ્રોનિક અથવા ભૌતિક) રજૂઆત/ફિરયાદ

પગલું 2 -નિયમનકારી સંસ્થા ફિરયાદ મળ્યાની તારીખથી 30 દિવસની અંદર જવાબ આપશે

પગલું 3 -જો જવાબ ન મળે અથવા નિયમનકારી એન્ટિટીના નિર્ણયથી નારાજ હોય તો

પગલું 4 -ઓમ્બડ્સમેનને ભૌતિક સ્વરૂપમાં અથવા ઓનલાઇન પોર્ટલ દ્વારા ફિરયાદ કરો

(<https://cms.rbi.org.in>) નિયમનકારી સંસ્થા તરફથી જવાબ મળ્યાની તારીખથી 1 વર્ષની અંદર અથવા જ્યાં

નિયમનકારી સંસ્થા તરફથી જવાબ ન મળે ત્યાં ફિરયાદની તારીખથી 1 વર્ષ અને 30 દિવસની અંદર

ઓમ્બડ્સમેન નિર્ણયો કેવી રીતે લે છે ?

- ઓમ્બડ્સમેન સમક્ષની કાર્યવાહી સારાંશ સ્વરૂપની હોય છે
- સમાધાન અને મધ્યસ્થી દ્વારા ફિરયાદના સમાધાનને પ્રોત્સાહન આપો
- જો NBFC 15 દિવસની અંદર તેના લેખિત સંસ્કરણ અને દસ્તાવેજો કાઢવ કરવાનું છોડી દે અથવા નિષ્કળ જાય તો ઓમ્બડ્સમેન એકતરફી આદેશ પસાર કરી શકે છે

શું ગ્રાહક ઓમ્બડ્સમેનના નિર્ણયથી સંતુષ્ટ ન હોય તો અપીલ કરી શકે છે?

હા જો ઓમ્બડ્સમેનની નિર્ણય અપીલપાત્ર હોય (30 દિવસની અંદર) > અપીલ અધિકારી > RBI વિભાગના પ્રભારી એક્ઝિક્યુટિવ ડિરેક્ટર.

નોંધ:

- આ એક વૈકલ્પિક વિવાદ નિરાકરણ પદ્ધતિ છે
- ગ્રાહક કોઈપણ તબક્કે નિવારણ માટે અન્ય કોઈપણ કોર્ટ/ફોરમ/ઓથોરિટીનો સંપર્ક કરી શકે છે.

"સેવામાં ખામીઓ" એટલે કોઈ નાણાંકીય સેવા પ્રદાન કરવામાં આવેલી અપૂર્ણતા અથવા અસમાપ્તતા, જે નિયમિત એકમ દ્વારા કાયદેસર રીતે અથવા અન્યથા પૂરી પાડવાની જરૂરીયાત હોય, જે ગ્રાહકને નાણાંકીય નુકસાન અથવા નુકસાન પહોંચાડવાનું કારણ બની શકે અથવા ન પણ બને



બ્રાંચ ઇન્ટરનેશનલ ફાઇનાન્શિયલ સર્વિસેસ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ  
01, AWFIS, સ્પેસ સોલ્યુશન્સ, ચોથો માળ,  
VIOS ટાવર્સ, ઇસ્ટર્ન એક્સપ્રેસ હાઇવેની પાસે,  
સેવરી-ચેમ્બુર રોડ, મુંબઈ 400037  
CIN: U65929MH2017FTC296528  
ઇમેઇલ: [finance-in@branch.co](mailto:finance-in@branch.co),  
Mob: +91-9324925329  
[branchapp.in](http://branchapp.in)

યોજનાની વધુ વિગતો માટે [www.rbi.org.in](http://www.rbi.org.in) મુલાકાત લો

સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રસીદ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર.

‘રઝવ’ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા, ચોથો માળ, સેક્ટર 17, ચંદીગઢ— 160017

**A) કંપનીના મુખ્ય નોડલ અધિકારીની સંપર્ક**

વિગતો નામ: શ્રી વિશાલ કૌશિક

હોદ્દો: ગ્રીવન્સ રેક્રૂટમેન્ટ ઓફિસર.

સરનામું: 01 AWFIS સ્પેસ સોલ્યુશન્સ, ચોથો માળ, VIOS ટાવર્સ, ઇસ્ટર્ન એક્સપ્રેસ હાઇવે પાસે,

સેવરી-ચેમ્બુર રોડ, એન્ટોપ હલ, મુંબઈ, મહારાષ્ટ્ર, ભારત, 400037

Telephone No: +918655937427

ઇમેઇલ Id: [gro@branch.co](mailto:gro@branch.co)

**B) આરબીઆઈ ઓમ્બ્ડ્સમેનના સરનામા અને કાર્યાલયની યાદી**

આરબીઆઈ ઓમ્બ્ડ્સમેન સરનામું અને કાર્યાલય		
ક્ર. નં.	કેન્દ્ર	આરબીઆઈ ઓમ્બ્ડ્સમેન કાર્યાલયનું નામ અને સરનામું
1	અમદાવાદ	શ્રીમતી એન સારા રાજેન્દ્ર કુમાર C/‘રઝવ’ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા ચોથો માળ, ‘‘રવરફન્ટ હાઉસ’’, H.K. આર્ સ કોલેજ પાછળ, ગાંધી અને નહેરુ ટ્રસ્ટ વચ્ચે, પૂજ્ય પ્રમુખ સ્વામી માગ’ (રવરફન્ટ રોડ - પિરમ), અમદાવાદ -380 009 STD કોડ: 079 ટેલ. નં 26582357 <a href="mailto:crpc@rbi.org.in">ઇમેઇલ : crpc@rbi.org.in</a>
2	બેંગલુરુ	શ્રી સરસ્વતી શ્યામપ્રસાદ C/‘રઝવ’ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા 10/3/8, નૃપતુંગા રોડ, બેંગલુરુ -560 001, STD કોડ: 080 ટેલ. નં 22277660/22180221 <a href="mailto:crpc@rbi.org.in">ઇમેઇલ : crpc@rbi.org.in</a>

3	ભોપાલ	શ્રી હેમંત કુમાર સોની C/૦૧૨૩૪૫' બેંક ઓફ ઇન્ડિયા હોશંગાબાદ રોડ, પોસ્ટ બોક્સ નં. ૩૨, ભોપાલ - 462 011 STD કોડ: 0755 ટેલ. નં 2573772/2573779 ઈમેઇલ : <a href="mailto:crpc@rbi.org.in">crpc@rbi.org.in</a>
4	ભુવનેશ્વર	શ્રી ઈસ્વાજત સારંગી C/૦૧૨૩૪૫' બેંક ઓફ ઇન્ડિયા પંડત જવાહરલાલ નહેરુ માર્ગ, ભુવનેશ્વર-751 001 STD કોડ: 0674 ટેલ. નં 2396207 ઈમેઇલ : <a href="mailto:crpc@rbi.org.in">crpc@rbi.org.in</a>
5	ચંડીગઢ	શ્રી એમ. કે. મોલ C/૦૧૨૩૪૫' બેંક ઓફ ઇન્ડિયા ચોથો માળ, સેક્ટર 17, ચંડીગઢ STD કોડ: 0172 ટેલ. નં - 2721109/2721011/2727118 ઈમેઇલ : <a href="mailto:crpc@rbi.org.in">crpc@rbi.org.in</a>
6	ચેન્નાઈ	ડૉ. બાલુ કેન્યપ્પા C/૦૧૨૩૪૫' બેંક ઓફ ઇન્ડિયા ફોટ' ઝલેસિસ, ચેન્નાઈ 600 001 STD કોડ: 044 ટેલ. નં 25395964 ઈમેઇલ : <a href="mailto:crpc@rbi.org.in">crpc@rbi.org.in</a>
7	દેહરાદૂન	શ્રી અરૂણ ભગોલીવાલ C/૦૧૨૩૪૫' બેંક ઓફ ઇન્ડિયા 74/1 જી.એમ.વી.એન. ઈબલ્ડંગ, પેલો માળ, રાજપુર રોડ, દેહરાદૂન - 248 001 STD કોડ: 0135 ટેલ. નં: 2742001 ઈમેઇલ : <a href="mailto:crpc@rbi.org.in">crpc@rbi.org.in</a>
8	ગૌહાટી	શ્રી થોટંગામ જામાંગ C/૦૧૨૩૪૫' બેંક ઓફ ઇન્ડિયા સ્ટેશન રોડ, પાન બજાર, ગૌહાટી-781 001 STD કોડ: 0361 Tel.No. 2542556/ 2512929 ઈમેઇલ : <a href="mailto:crpc@rbi.org.in">crpc@rbi.org.in</a>



બ્રાંચ ઇન્ટરનેશનલ ફાઇનાન્શિયલ સર્વિસેસ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ  
01, AWFIS, સ્પેસ સોલ્યુશન્સ, ચોથો માળ,  
VIOS ટાવર્સ, ઇસ્ટર્ન એક્સપ્રેસ હાઇવેની પાસે,  
સેવરી-ચેમ્બુર રોડ, મુંબઈ 400037  
CIN: U65929MH2017FTC296528  
ઇમેઇલ: [finance-in@branch.co](mailto:finance-in@branch.co),  
Mob: +91-9324925329  
[branchapp.in](http://branchapp.in)

9	હૈદરાબાદ	શ્રી ટી શ્રીનિવાસ રાવ C/o નરઝવ' બેંક ઓફ ઇન્ડિયા 6-1-56, સમવાલય રોડ, સૈફાબાદ, હૈદરાબાદ-500 004 STD કોડ: 040 ટેલ. નં 23210013 ઇમેઇલ : <a href="mailto:crpc@rbi.org.in">crpc@rbi.org.in</a>
10	જયપુર	શ્રીમતી રેખા ચંદનાવેલા C/o નરઝવ' બેંક ઓફ ઇન્ડિયા ચોથો માળ, રામબાગ સર્કલ, ટાંક રોડ, જયપુર - 302 004 STD કોડ: 0141 ટેલ. નં 2577931 ઇમેઇલ : <a href="mailto:crpc@rbi.org.in">crpc@rbi.org.in</a>
11	જમ્મુ	શ્રી રમેશ ચંદ C/o નરઝવ' બેંક ઓફ ઇન્ડિયા રેલ હેડ કોમ્પ્લેક્સ, જમ્મુ-180012 STD કોડ: 0191 ટેલ. નં: 2477905 ઇમેઇલ : <a href="mailto:crpc@rbi.org.in">crpc@rbi.org.in</a>
12	કાનપુર	શ્રી પી. કે. નાયક C/o નરઝવ' બેંક ઓફ ઇન્ડિયા એમ. જી. રોડ, પોસ્ટ બોક્સ નં. 82, કાનપુર-208001 STD કોડ: 0512 ટેલ. નં 2305174/2303004 ઇમેઇલ : <a href="mailto:crpc@rbi.org.in">crpc@rbi.org.in</a>
13	કોલકાતા	શ્રી રબીન્દ્ર મકશોર પાંડા C/o નરઝવ' બેંક ઓફ ઇન્ડિયા 15, નેતાજી સુભાષ રોડ, કોલકાતા-700 001 STD કોડ: 033 ટેલ. નં 22310217 ઇમેઇલ : <a href="mailto:crpc@rbi.org.in">crpc@rbi.org.in</a>



બ્રાંચ ઇન્ટરનેશનલ ફાઇનાન્શિયલ સર્વિસેસ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ  
01, AWFIS, સ્પેસ સોલ્યુશન્સ, ચોથો માળ,  
VIOS ટાવર્સ, ઇસ્ટર્ન એક્સપ્રેસ હાઇવેની પાસે,  
સેવરી-ચેમ્પુર રોડ, મુંબઈ 400037  
CIN: U65929MH2017FTC296528  
ઇમેઇલ: [finance-in@branch.co](mailto:finance-in@branch.co),  
Mob: +91-9324925329  
[branchapp.in](http://branchapp.in)

14	મુંબઈ (I)	ડૉ. નીના રોહિત જૈન C/ોતરઝવ' બેંક ઓફ ઇન્ડિયા ચોથો માળ, RBI બાયકુલા ઓફિસ ખાલ્ડંગ, મુંબઈ સેન્ટ્રલ રેલવે સ્ટેશન સામે, બાયકુલા, મુંબઈ-400 008 STD કોડ: 022 ટેલ. નં 23022028 ઇમેઇલ : <a href="mailto:crpc@rbi.org.in">crpc@rbi.org.in</a>
15	મુંબઈ (II)	ડૉ. સુશાંત કુમાર કર C/ોતરઝવ' બેંક ઓફ ઇન્ડિયા ચોથો માળ, RBI બાયકુલા ઓફિસ ખાલ્ડંગ, મુંબઈ સેન્ટ્રલ રેલવે સ્ટેશન સામે, બાયકુલા, મુંબઈ-400 008 STD કોડ: 022 ટેલ. નં: 23001483 ઇમેઇલ : <a href="mailto:crpc@rbi.org.in">crpc@rbi.org.in</a>
16	પટના	શ્રી રાજેશ જય કાંથ C/ોતરઝવ' બેંક ઓફ ઇન્ડિયા પટના-800 001 STD કોડ: 0612 ટેલ. નં.: 2322569/2323734 ઇમેઇલ : <a href="mailto:crpc@rbi.org.in">crpc@rbi.org.in</a>
17	નવી દેહી (I)	શ્રી આર. કે. મૂલચંદાની C/ોતરઝવ' બેંક ઓફ ઇન્ડિયા સંસદ માગ', નવી દેહી STD કોડ: 011 ટેલ. નં 23725445 ઇમેઇલ : <a href="mailto:crpc@rbi.org.in">crpc@rbi.org.in</a>
18	નવી દેહી (II)	શ્રી રૂચ એ. એસ. એચ. C/ોતરઝવ' બેંક ઓફ ઇન્ડિયા સંસદ માગ', નવી દેહી

		<p>STD કોડ: 011 ટેલ. નં 23724856</p> <p><a href="mailto:crpc@rbi.org.in">ઇમેઇલ : crpc@rbi.org.in</a></p>
19	નવી દેહી (III)	<p>શ્રી સુચત્રા મૌય'</p> <p>C/૦તરઝવ' બેંક ઓફ ઇન્ડયા સંસદ માગ', નવી દેહી</p> <p>STD કોડ: 011 ટેલ. નં 23715393</p> <p><a href="mailto:crpc@rbi.org.in">ઇમેઇલ : crpc@rbi.org.in</a></p>
20	રાયપુર	<p>શ્રી જે. પી. િતકf</p> <p>C/૦તરઝવ' બેંક ઓફ ઇન્ડયા</p> <p>54/949, શુભાિશિષ પારસર, સત્ય પ્રેમ િવહાર, મહાદેવ ઘાટ રોડ, સુંદર નગર, રાયપુર -492013</p> <p>STD કોડ: 0771 Tel. No: 2244246</p> <p><a href="mailto:crpc@rbi.org.in">ઇમેઇલ : crpc@rbi.org.in</a></p>
21	રાંચી	<p>શ્રીમતી ચંદના દાસગુપ્તા</p> <p>C/૦તરઝવ' બેંક ઓફ ઇન્ડયા</p> <p>ચોથો માળ, પ્રગિત સદન, RRDA ખબલડંગ, કચેરી રોડ, રાંચી, ઝારખંડ - 834001</p> <p>STD કોડ: 0651 ટેલ. નં: 8521346222 / 9771863111 / 7542975444</p> <p><a href="mailto:crpc@rbi.org.in">ઇમેઇલ : crpc@rbi.org.in</a></p>
22	િતરુવનંતપુરમ	<p>શ્રી જી. રમેશ</p> <p>C/૦તરઝવ' બેંક ઓફ ઇન્ડયા</p> <p>બેકરી જંકશન, િતરુવનંતપુરમ -695 033</p> <p>STD કોડ: 0471</p> <p>ટેલ. નં 2332723/2323959</p> <p><a href="mailto:crpc@rbi.org.in">ઇમેઇલ : crpc@rbi.org.in</a></p>

