



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,
Mob: +91-9324925329
branchapp.in

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

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

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

ફરિયાદના કારણો:

- નિયમનકારી સંસ્થાના કૃત્ય અથવા અવગણનાથી પીડિત કોઈપણ ગ્રાહક, જેના પરિણામે "સેવામાં ખામી" સર્જાય છે, તે યોજના હેઠળ વ્યક્તિગત રીતે અથવા અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે, વકીલ સિવાય, સિવાય કે જ્યાં વકીલ પોતે/તેણી પોતે પીડિત હોય.

યોજના હેઠળ ફરિયાદ માટે જરૂરી બાબતો:

- નિયમનકારી એન્ટિટીને ફરિયાદ મર્યાદા અધિનિયમ, 1963 હેઠળ નિર્ધારિત મર્યાદાની અવધિ પૂર્ણ થાય તે પહેલાં કરવામાં આવી હતી.
- નિયમનકારી સંસ્થા દ્વારા ફરિયાદ સંપૂર્ણપણે અથવા આંશિક રીતે નકારી કાઢવામાં આવી હતી અથવા ફરિયાદીને 30 દિવસની અંદર કોઈ જવાબ મળ્યો ન હતો.
- ફરિયાદીને નિયમનકારી સંસ્થા તરફથી ફરિયાદનો જવાબ મળ્યા પછી એક વર્ષની અંદર અથવા જ્યાં કોઈ જવાબ ન મળે ત્યાં ફરિયાદની તારીખથી એક વર્ષ અને 30 દિવસની અંદર લોકપાલને ફરિયાદ કરવામાં આવે છે.
- ફરિયાદ લોકપાલ સમક્ષ કે કોઈપણ કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ અથવા મધ્યસ્થી અથવા અન્ય કોઈ ફોરમ અથવા સત્તામંડળ સમક્ષ પેન્ડિંગ નથી.
- ફરિયાદ અપમાનજનક, વ્યર્થ કે હેરાન કરનારી નથી.
- ફરિયાદી સંપૂર્ણ માહિતી પૂરી પાડે છે.
- ફરિયાદ ફરિયાદી દ્વારા વ્યક્તિગત રીતે અથવા વકીલ સિવાયના અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા દાખલ કરવામાં આવે છે, સિવાય કે વકીલ પીડિત વ્યક્તિ હોય.

ફરિયાદની જાળવણી ન કરવાના કારણો

- નિયમનકારી એન્ટિટીના વાણિજ્યિક નિર્ણય/વાણિજ્યિક નિર્ણય અંગે
- આઉટસોર્સિંગ કરાર સંબંધિત વિકેતા અને નિયમનકારી એન્ટિટી વચ્ચેનો વિવાદ
- લોકપાલને સીધી સંબોધવામાં ન આવતી ફરિયાદ
- નિયમનકારી સંસ્થાના મેનેજમેન્ટ અથવા અધિકારીઓ સામે સામાન્ય ફરિયાદો;



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,
Mob: +91-9324925329
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 રિઝર્વ બેંક: સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2021 : મુખ્ય વિશેષતાઓ:

ફરિયાદ નોંધાવવા માટે ગ્રાહકે અનુસરવાના પગલાં:

- પગલું 1 - સંબંધિત પ્રમાણનકારી લખાણ લેખિત (ઈલેક્ટ્રોનિક અથવા કોર્પોરેશન) રજૂઆત/ફરિયાદ
- પગલું 2 -નિયમનકારી સંસ્થા ફરિયાદ મળ્યાની તારીખથી 30 દિવસની અંદર જવાબ આપશે.
- પગલું 3 - જો જવાબ ન મળે અથવા નિયમનકારી એન્ટિટીના નિર્ણયથી નારાજ હોય તો
- પગલું 4 -નિયમનકારી સંસ્થા તરફથી જવાબ મળ્યાની તારીખથી 1 વર્ષની અંદર અથવા જ્યાં નિયમનકારી સંસ્થા તરફથી જવાબ ન મળે ત્યાં ફરિયાદની તારીખથી 1 વર્ષ અને 30 દિવસની અંદર લોકપાલને ભૌતિક સ્વરૂપમાં અથવા ઓનલાઇન પોર્ટલ (<https://cms.rbi.org.in>) દ્વારા ફરિયાદ કરો.

લોકપાલ નિર્ણયો કેવી રીતે લે છે?

- લોકપાલ સમક્ષની કાર્યવાહી સારાંશ સ્વરૂપની હોય છે
- સમાધાન અને મધ્યસ્થી દ્વારા ફરિયાદના સમાધાનને પ્રોત્સાહન આપો.
- જો NBFC 15 દિવસની અંદર તેના લેખિત સંસ્કરણ અને દસ્તાવેજો ફાઇલ કરવાનું છોડી દે અથવા નિષ્ફળ જાય તો લોકપાલ એકતરફી આદેશ પસાર કરી શકે છે.

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

હાં, જો લોકપાલનો નિર્ણય 30 દિવસની અંદર અપીલ કરી શકાય, તો > અપીલ ઓથોરિટી > આરબીઆઈના વિભાગના જવાબદાર 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,
Mob: +91-9324925329
branchapp.in

યોજનાની વધુ વિગતો માટે www.rbi.org.in મુલાકાત લો

સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રસીદ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર.
રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા, ચોથો માળ, સેક્ટર 17, ચંદીગઢ— 160017

A) કંપનીના મુખ્ય નોડલ અધિકારીની સંપર્ક વિગતો

નામ: શ્રી વિશાલ કૌશિક

હોદ્દો: ગ્રીવન્સ રેફ્રેસલ ઓફિસર.

સરનામું: 01 AWFIS સ્પેસ સોલ્યુશન્સ, ચોથો માળ, VIOS ટાવર્સ, ઇસ્ટર્ન એક્સપ્રેસ હાઇવે પાસે,
સેવરી-ચેમ્બુર રોડ, એન્ટોપ હિલ, મુંબઈ, મહારાષ્ટ્ર, ભારત, 400037

Telephone No: +918655937427

ઇમેઇલ Id: gro@branch.co

B) આરબીઆઈ લોકપાલના સરનામા અને કાર્યક્ષેત્રની યાદી

આરબીઆઈ લોકપાલ સરનામું અને કાર્યક્ષેત્ર		
ક્ર. નં.	કેન્દ્ર	આરબીઆઈ લોકપાલ કાર્યાલયનું નામ અને સરનામું
1	અમદાવાદ	શ્રીમતી એન સારા રાજેન્દ્ર કુમાર C/o રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા ચોથો માળ, "રિવરફ્રન્ટ હાઉસ", H.K. આર્ટ્સ કોલેજ પાછળ, ગાંધી અને નહેરુ બ્રિજ વચ્ચે, પૂજ્ય પ્રમુખ સ્વામી માર્ગ (રિવરફ્રન્ટ રોડ - પશ્ચિમ), અમદાવાદ -380 009 STD કોડ: 079 ટેલ. નં 26582357 ઇમેઇલ : crpc@rbi.org.in
2	બેંગલુરુ	શ્રી સરસ્વતી શ્યામપ્રસાદ C/o રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા 10/3/8, નૃપતુંગા રોડ, બેંગલુરુ -560 001, STD કોડ: 080 ટેલ. નં 22277660/22180221 ઇમેઇલ : crpc@rbi.org.in
3	ભોપાલ	શ્રી હેમંત કુમાર સોની C/o રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા હોશંગાબાદ રોડ, પોસ્ટ બોક્સ નં. 3 ર, ભોપાલ - 462 011 STD કોડ: 0755 ટેલ. નં 2573772/2573779 ઇમેઇલ : crpc@rbi.org.in



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,
Mob: +91-9324925329
branchapp.in

4	ભુવનેશ્વર	શ્રી બિસ્વજિત સારંગી C/o રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા પંડિત જવાહરલાલ નહેરુ માર્ગ, ભુવનેશ્વર-751 001 STD કોડ: 0674 ટેલ. નં 2396207 ઇમેઇલ : crpc@rbi.org.in
5	ચંડીગઢ	શ્રી એમ. કે. મોલ C/o રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા ચોથો માળ, સેક્ટર 17, ચંડીગઢ STD કોડ: 0172 ટેલ. નં - 2721109/2721011/2727118 ઇમેઇલ : crpc@rbi.org.in
6	ચેન્નાઈ	ડૉ. બાલુ કેન્યાપ્પા C/o રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા ફોર્ટ ગ્લેસિસ, ચેન્નાઈ 600 001 STD કોડ: 044 ટેલ. નં 25395964 ઇમેઇલ : crpc@rbi.org.in
7	દેહરાદૂન	શ્રી અરૂણ ભગોલીવાલ C/o રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા 74/1 જી.એમ.વી.એન. બિલ્ડિંગ, પેલો માળ, રાજપુર રોડ, દેહરાદૂન - 248 001 STD કોડ: 0135 ટેલ. નં: 2742001 ઇમેઇલ : crpc@rbi.org.in
8	ગૌહાટી	શ્રી થોટંગામ જામાંગ C/o રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા સ્ટેશન રોડ, પાન બજાર, ગૌહાટી-781 001 STD કોડ: 0361 Tel.No. 2542556/ 2512929 ઇમેઇલ : crpc@rbi.org.in
9	હૈદરાબાદ	શ્રી ટી શ્રીનિવાસ રાવ C/o રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા 6-1-56, સચિવાલય રોડ, સૈફાબાદ, હૈદરાબાદ-500 004 STD કોડ: 040 ટેલ. નં 23210013 ઇમેઇલ : crpc@rbi.org.in
10	જયપુર	શ્રીમતી રેખા ચંદનાવેલાં C/o રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા ચોથો માળ, રામબાગ સર્કલ, ટાંક રોડ, જયપુર - 302 004 STD કોડ: 0141 ટેલ. નં 2577931 ઇમેઇલ : crpc@rbi.org.in
11	જમ્મુ	શ્રી રમેશ ચંદ C/o રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા રેલ હેડ કોમ્પ્લેક્સ, જમ્મુ-180012 STD કોડ: 0191 ટેલ. નં: 2477905 ઇમેઇલ : crpc@rbi.org.in



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,
Mob: +91-9324925329
branchapp.in

12	કાનપુર	શ્રી પી. કે. નાયક C/o રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા એમ. જી. રોડ, પોસ્ટ બોક્સ નં. 82, કાનપુર-208001 STD કોડ: 0512 ટેલ. નં 2305174/2303004 ઇમેઇલ : crpc@rbi.org.in
----	--------	---

13	કોલકાતા	શ્રી રબીન્દ્ર કિશોર પાંડા C/o રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા 15, નેતાજી સુભાષ રોડ, કોલકાતા-700 001 STD કોડ: 033 ટેલ. નં 22310217 ઇમેઇલ : crpc@rbi.org.in
14	મુંબઈ (I)	ડૉ. નીના રોહિત જૈન C/o રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા ચોથો માળ, RBI બાયકુલા ઓફિસ બિલ્ડિંગ, મુંબઈ સેન્ટ્રલ રેલવે સ્ટેશન સામે, બાયકુલા, મુંબઈ-400 008 STD કોડ: 022 ટેલ. નં 23022028 ઇમેઇલ : crpc@rbi.org.in
15	મુંબઈ (II)	ડૉ. સુશાંત કુમાર કર C/o રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા ચોથો માળ, RBI બાયકુલા ઓફિસ બિલ્ડિંગ, મુંબઈ સેન્ટ્રલ રેલવે સ્ટેશન સામે, બાયકુલા, મુંબઈ-400 008 STD કોડ: 022 ટેલ. નં: 23001483 ઇમેઇલ : crpc@rbi.org.in
16	પટના	શ્રી રાજેશ જય કાંથ C/o રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા પટના-800 001 STD કોડ: 0612 ટેલ. નં.: 2322569/2323734 ઇમેઇલ : crpc@rbi.org.in
17	નવી દિલ્હી (I)	શ્રી આર. કે. મૂલચંદાની C/o રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા સંસદ માર્ગ, નવી દિલ્હી STD કોડ: 011 ટેલ. નં 23725445 ઇમેઇલ : crpc@rbi.org.in
18	નવી દિલ્હી (II)	શ્રી રૂચિ એ. એસ. એચ. C/o રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા સંસદ માર્ગ, નવી દિલ્હી STD કોડ: 011 ટેલ. નં 23724856 ઇમેઇલ : crpc@rbi.org.in



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,
Mob: +91-9324925329
branchapp.in

19	નવી દિલ્હી (III)	શ્રી સુચિત્રા મોર્ય C/o રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા સંસદ માર્ગ, નવી દિલ્હી STD કોડ: 011 ટેલ. નં 23715393 ઇમેઇલ : crpc@rbi.org.in
20	રાયપુર	શ્રી જી. પી. તિર્કી C/o રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા 54/949, શુભાશિષ પરિસર, સત્ય પ્રેમ વિહાર, મહાદેવ ઘાટ રોડ, સુંદર નગર, રાયપુર -492013 STD કોડ: 0771 Tel. No: 2244246 ઇમેઇલ : crpc@rbi.org.in
21	રાંચી	શ્રીમતી ચંદના દાસગુપ્તા C/o રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા ચોથો માળ, પ્રગતિ સદન, RRDA બિલ્ડિંગ, કચેરી રોડ, રાંચી, ઝારખંડ - 834001 STD કોડ: 0651 ટેલ. નં: 8521346222 / 9771863111 / 7542975444 ઇમેઇલ : crpc@rbi.org.in
22	તિરુવનંતપુરમ	શ્રી જી. રમેશ C/o રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા બેકરી જંકશન, તિરુવનંતપુરમ -695 033 STD કોડ: 0471 ટેલ. નં 2332723/2323959 ઇમેઇલ : crpc@rbi.org.in