ब्रांच इंटरनेशनल फाइनेंशियल सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड
01,AWFIS, स्पेस सॉल्यूशंस, चौथी मंजिल,
VIOS टावर्स,ऑफ ईस्टर्न एक्सप्रेस हाईवे,
सेवरी-चेंबूर रोड, मुंबई 400037
CIN: U65929MH2017FTC296528
ईमेल: finance-in@branch.co
दूरभाष क्रमांक: +91-93249 25329
branchapp.in

भारतीय रिज़र्व बैंक: एकीकृत लोकपाल योजना, 2021

भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा विनियमित संस्थाओं द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं में कमी से संबंधि त ग्राहक शि कायतों के समाधान के लि ए एक योजना:

❖ भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934

❖ बैंकिंग विनियमन अधिनियम, 1949

❖ भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007

शिकायत के आधार:

कोई भी ग्राहक, जो किसी विनियमित संस्था के किसी कार्य या चूक के कारण "सेवा में कमी" से पीड़ित है, वह इस योजना के अंतर्गत स्वयं या किसी अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत दर्ज कर सकता है, परंतु अधिवक्ता को छोड़कर; जब तक कि अधिवक्ता स्वयं ही पीड़ित व्यक्ति न हो।

योजना के अंतर्गत शिकायत के लिए आवश्यकताएँ:

- विनियमित संस्था को शिकायत परिसीमा अधिनियम, 1963 के तहत निर्धारित सीमा अवधि की समाप्ति से पहले की गई थी।
- शिकायत को पूरी तरह या आंशिक रूप से विनियमित संस्था द्वारा खारिज कर दिया गया था, या शिकायतकर्ता को 30 दिनों के भीतर कोई उत्तर प्राप्त नहीं हुआ था।
- शिकायतकर्ता को विनियमित संस्था से शिकायत का उत्तर प्राप्त होने के एक वर्ष के भीतर, या यदि कोई उत्तर प्राप्त नहीं हुआ है, तो शिकायत की तारीख से एक वर्ष और 30 दिनों के भीतर ओम्बड्समैन के पास शिकायत दर्ज की जाती है।
- शिकायत किसी ओम्बड्समैन के समक्ष लंबित नहीं है, या किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण, मध्यस्थ या किसी अन्य मंच/प्राधिकरण के समक्ष लंबित नहीं है।
- शिकायत अपमानजनक, तुच्छ या परेशान करने वाली प्रकृति की नहीं है।
- शिकायतकर्ता पूर्ण जानकारी प्रदान करता है।
- शिकायत शिकायतकर्ता द्वारा व्यक्तिगत रूप से या एक अधिवक्ता के अलावा एक अधिकृत प्रतिनिधि

ब्रांच इंटरनेशनल फाइनेंशियल सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड
01,AWFIS, स्पेस सॉल्यूशंस, चौथी मंजिल,
VIOS टावर्स,ऑफ ईस्टर्न एक्सप्रेस हाईवे,
सेवरी-चेंबूर रोड, मुंबई 400037
CIN: U65929MH2017FTC296528
ईमेल: finance-in@branch.co
दूरभाष क्रमांक: +91-93249 25329
branchapp.in

के माध्यम से दर्ज की जाती है, जब तक कि अधिवक्ता पीड़ित व्यक्ति न हो।

<u>शिकायत के अस्वीकृत किए जाने के कारण:</u>

- किसी विनियमित संस्था के वाणिज्यिक फैसले/वाणिज्यिक निर्णय के संबंध में।
- एक विक्रेता और एक विनियमित संस्था के बीच आउटसोर्सिंग अनुबंध से संबंधित विवाद।
- एक शिकायत जो सीधे ओम्बड्समैन को संबोधित नहीं की गई है।
- विनियमित संस्था के प्रबंधन या अधिकारियों के विरुद्ध सामान्य शिकायतें।
- विवाद जिसमें एक विनियमित संस्था द्वारा एक वैधानिक या कानून प्रवर्तन प्राधिकरण के आदेशों के अनुपालन में कार्रवाई शुरू की जाती है
- सेवा जो भारतीय रिज़र्व बैंक के नियामक दायरे में नहीं है
- विनियमित संस्थाओं के बीच विवाद
- विनियमित संस्था के कर्मचारी और नियोक्ता के बीच संबंध से संबंधित विवाद

भारतीय रिज़र्व बैंक: एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 - मुख्य विशेषताएँ

शिकायत दर्ज करने के लिए ग्राहक द्वारा पालन किए जाने वाले चरण:

चरण 1 – संबंधित विनियमित संस्था को लिखित (इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक रूप में) प्रतिनिधित्व/शिकायत
चरण 2 – विनियमित संस्था शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 30 दिनों के भीतर उत्तर देगी
चरण 3 – यदि उत्तर प्राप्त नहीं होता है या विनियमित संस्था के निर्णय सेग्राहक अशंतुष्ट है
चरण 4 – यदि विनियमित संस्था से उत्तर प्राप्त हुआ है तो लोकपाल के पास शिकायत शारीरिक रूप में या ऑनलाइन पोर्टल (https://cms.rbi.org.in) के माध्यम से, उत्तर प्राप्त करने की तारीख से 1 वर्ष के भीतर दर्ज करें या यदि उत्तर प्राप्त नहीं हुआ है तो शिकायत की तारीख से 1 वर्ष और 30 दिनों के भीतर शिकायत दर्ज करें।

ब्रांच इंटरनेशनल फाइनेंशियल सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड
01,AWFIS, स्पेस सॉल्यूशंस, चौथी मंजिल,
VIOS टावर्स,ऑफ ईस्टर्न एक्सप्रेस हाईवे,
सेवरी-चेंबूर रोड, मुंबई 400037
CIN: U65929MH2017FTC296528
ईमेल: finance-in@branch.co
दूरभाष क्रमांक: +91-93249 25329
branchapp.in

लोकपाल कैसे निर्णय लेता है?

- लोकपाल के समक्ष कार्यवाही संक्षिप्त प्रकृति की होती है
- शिकायत समाधान को सुलह और मध्यस्थता के माध्यम से बढ़ावा देना
- यदि NBFC 15 दिनों के भीतर अपना लिखित पक्ष और दस्तावेज प्रस्तुत करने में चूक करता है या असफल रहता है, तो लोकपाल एकतरफा (एक-पक्षीय) आदेश पारित कर सकता है

लोकपाल के निर्णय से संतुष्ट न होने पर ग्राहक क्या कर सकता है?

हाँ, यदि लोकपाल का निर्णय अपील योग्य है (30 दिनों के भीतर) > अपीलीय प्राधिकारी > भारतीय रिज़र्व बैंक के विभाग के प्रभारी कार्यकारी निदेशक

नोट :

- यह एक वैकल्पिक विवाद समाधान तंत्र है
- ग्राहक किसी भी स्तर पर समाधान के लिए किसी अन्य अदालत, फोरम या प्राधिकरण से संपर्क करने के लिए स्वतंत्र है

"सेवा में कमी" का अर्थ है किसी भी वित्तीय सेवा में कोई त्रुटि या कमी, जिसे विनियमित संस्था को बाध्यकारी रूप से या अन्यथा प्रदान करना होता है, जिसके परिणामस्वरूप ग्राहक को वित्तीय नुकसान या क्षति हो सकती है या नहीं भी हो सकती है

योजना से संबंधित अधिक जानकारी के लिए **www.rbi.org.in पर जाएं**

केंद्रीकृत प्राप्ति एवं प्रकरण प्रसंस्करण केंद्र:

भारतीय रिज़र्व बैंक, चौथी मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़ — 160017

ब्रांच इंटरनेशनल फाइनेंशियल सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड
01,AWFIS, स्पेस सॉल्यूशंस, चौथी मंजिल,
VIOS टावर्स,ऑफ ईस्टर्न एक्सप्रेस हाईवे,
सेवरी-चेंबूर रोड, मुंबई 400037
CIN: U65929MH2017FTC296528
ईमेल: finance-in@branch.co
दूरभाष क्रमांक: +91-93249 25329
branchapp.in

A) कंपनी के प्रधान नोडल अधिकारी के संपर्क विवरण

नाम: श्री. विशाल कौशिक

पदनाम: शिकायत निवारण अधिकारी संबोधन: 01, AWFIS स्पेस सॉल्यूशंस, चौथी मंजिल, VIOS टावर्स, ऑफ ईस्टर्न एक्सप्रेस हाईवे, सेवरी-चेम्बुर रोड, एंटोप हिल, मुंबई, महाराष्ट्र, भारत — 400037

दूरभाष संख्या: +91 8655937427

ईमेल आईडी: gro@branch.co

B) आरबीआई के लोकपाल के पते और संचालन क्षेत्रों की सूची

आरबीआई के लोकपाल का पता और संचालन क्षेत्र अनुक्रमांक		
अनुक्रमांक	**केंद्र**	**आरबीआई लोकपाल कार्यालय का नाम और पता**
1.	अहमदाबाद	**श्रीमती एन. सारा राजेंद्र कुमार** सी/ओ: भारतीय रिज़र्व बैंक चौथी मंजिल, "रिवरफ्रंट हाउस", एच.के. आर्ट्स कॉलेज के पीछे, गांधी और नेहरू ब्रिज के बीच, पुज्य प्रमुख स्वामी मार्ग (रिवरफ्रंट रोड - पश्चिम), अहमदाबाद – 380009 एसटीडी कोड: 079

		दूरभाष संख्या: 26582357 ईमेल: crpc@rbi.org.in
2.	बेंगलुरु	**सुश्री सरस्वती शमला प्रसाद** सी/ओ भारतीय रिज़र्व बैंक 10/3/8, नृपतुंग रोड, बेंगलुरु - 560 001 एसटीडी कोड: 080 दूरभाष संख्या: 22277660 / 22180221 ईमेल: crpc@rbi.org.in
3.	भोपाल	**श्री हेमंत कुमार सोनी** सी/ओ भारतीय रिज़र्व बैंक होशंगाबाद रोड, पोस्ट बॉक्स नं. 32, भोपाल - 462 011 एसटीडी कोड: 0755 दूरभाष संख्या: 2573772 / 2573779 ईमेल: crpc@rbi.org.in
4.	भुवनेश्वर	**श्री विश्वजीत सारंगी** सी/ओ भारतीय रिज़र्व बैंक

		पं. जवाहरलाल नेहरू मार्ग, भुवनेश्वर - 751 001 एसटीडी कोड: 0674 दूरभाष संख्या: 2396207 ईमेल: crpc@rbi.org.in
5.	चंडीगढ़	**श्री एम. के. मॉल** सी/ओ भारतीय रिज़र्व बैंक चौथी मंज़िल, सेक्टर 17, चंडीगढ़ एसटीडी कोड: 0172 दूरभाष संख्या: 2721109 / 2721011 / 2727118 ईमेल: crpc@rbi.org.in
6.	चेन्नई	**डॉ. बालू कनचिप्पा** सी/ओ भारतीय रिज़र्व बैंक फोर्ट ग्लास, चेन्नई - 600 001 एसटीडी कोड: 044

		दूरभाष संख्या: 25395964 ईमेल: crpc@rbi.org.in
7.	देहरादून	**श्री अर्णव भगोलवाल** सी/ओ भारतीय रिज़र्व बैंक 74/1, जी.एम.वी.एन. भवन, पहली मंज़िल, राजपुर रोड, देहरादून - 248 001 एसटीडी कोड: 0135 दूरभाष संख्या: 2742001 ईमेल: crpc@rbi.org.in
8.	गुवाहाटी	**श्री वॉटिंगम जामांग** सी/ओ भारतीय रिज़र्व बैंक स्टेशन रोड, पान बाज़ार, गुवाहाटी - 781 001 एसटीडी कोड: 0361 दूरभाष संख्या: 2542556 / 2512929 ईमेल: crpc@rbi.org.in

9.	हैदराबाद	**श्री टी. श्रीनिवास राव** सी/ओ भारतीय रिज़र्व बैंक 6-1-56, सचिवालय रोड, सैफाबाद, हैदराबाद - 500 004 एसटीडी कोड: 040 दूरभाष संख्या: 23210013 ईमेल: crpc@rbi.org.in
10.	जयपुर	**सुश्री रेखा चंदनावली** सी/ओ भारतीय रिज़र्व बैंक चौथी मंज़िल, रामबाग सर्किल, टैंक रोड, जयपुर - 302 004 एसटीडी कोड: 0141 दूरभाष संख्या: 2577931 ईमेल: crpc@rbi.org.in
11.	जम्मू	**श्री रमेश चंद** सी/ओ भारतीय रिज़र्व बैंक

		रेल हेड कॉम्प्लेक्स, जम्मू - 180012 एसटीडी कोड: 0191 दूरभाष संख्या: 2477905 ईमेल: crpc@rbi.org.in
12.	कानपुर	**श्री पी. के. नायक** सी/ओ भारतीय रिज़र्व बैंक एम. जी. रोड, पोस्ट बॉक्स नं. 82, कानपुर - 208001 एसटीडी कोड: 0512 दूरभाष संख्या: 2305174 / 2303004 ईमेल: crpc@rbi.org.in
13.	कोलकाता	**श्री रविंद्र किशोर पांडा** सी/ओ भारतीय रिज़र्व बैंक 15 नेताजी सुभाष रोड, कोलकाता – 700001 एसटीडी कोड: 033

		दूरभाष संख्या: 22310217 ईमेल: crpc@rbi.org.in
14.	मुंबई (I)	**डॉ. नीना रोहत जैन** सी/ओ भारतीय रिज़र्व बैंक चौथी मंज़िल, आरबीआई ब्युला कार्यालय भवन, मुंबई सेंट्रल रेलवे स्टेशन के सामने, भायखला, मुंबई - 400008 एसटीडी कोड: 022 दूरभाष संख्या: 23022028 ईमेल: crpc@rbi.org.in
15.	मुंबई (II)	**डॉ. सुशांत कुमार कर** सी/ओ भारतीय रिज़र्व बैंक चौथी मंज़िल, आरबीआई ब्युला कार्यालय भवन, मुंबई सेंट्रल रेलवे स्टेशन के सामने, भायखला, मुंबई - 400008

		एसटीडी कोड: 022 दूरभाष संख्या: 23001483 ईमेल: crpc@rbi.org.in
16.	पटना	**श्री राजेश जयकांत** सी/ओ भारतीय रिज़र्व बैंक पटना - 800001 एसटीडी कोड: 0612 दूरभाष संख्या: 2322569 / 2323734 ईमेल: crpc@rbi.org.in
17.	नई दिल्ली (I)	**श्री आर. के. मूलचंदानी** सी/ओ भारतीय रिज़र्व बैंक संसद मार्ग, नई दिल्ली एसटीडी कोड: 011 दूरभाष संख्या: 23725445 ईमेल: crpc@rbi.org.in

18.	नई दिल्ली (II)	**सुश्री वी. ए. एस. एच.** सी/ओ भारतीय रिज़र्व बैंक संसद मार्ग, नई दिल्ली एसटीडी कोड: 011 दूरभाष संख्या: 23724856 ईमेल: crpc@rbi.org.in
19.	नई दिल्ली (III)	**सुश्री सुचित्रा मौर्य** सी/ओ भारतीय रिज़र्व बैंक संसद मार्ग, नई दिल्ली एसटीडी कोड: 011 दूरभाष संख्या: 23715393 ईमेल: crpc@rbi.org.in
20.	रायपुर	**श्री जे. पी. तिर्की** सी/ओ भारतीय रिज़र्व बैंक

		54/949, शुभाशिष परिसर, सत्य प्रेम विहार, महादेव घाट रोड, सुंदर नगर, रायपुर - 492013 एसटीडी कोड: 0771 दूरभाष संख्या: 2244246 ईमेल: crpc@rbi.org.in
21.	रांची	**श्रीमती चंदना दासगुप्ता** सी/ओ भारतीय रिज़र्व बैंक चौथी मंज़िल, प्रगति सदन, आर.आर.डी.ए. भवन, कचहरी रोड, रांची, झारखंड - 834001 एसटीडी कोड: 0651 दूरभाष संख्या: 8521346222 / 9771863111 / 7542975444 ईमेल: crpc@rbi.org.in
22.	तिरुवनंतपुरम	**श्री जी. रमेश** सी/ओ भारतीय रिज़र्व बैंक बेकरी जंक्शन,

		तिरुवनंतपुरम - 695033 एसटीडी कोड: 0471 दूरभाष संख्या: 2332723 / 2323959 ईमेल: crpc@rbi.org.in