



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 रजव बैंक: एकीकृत ओम्बड्समैन योजना. 2021

भारतीय रजव बैंक द्वारा व नय मत संस्थाओं द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं में कमी से संबंधित ग्राहक शिकायतों के समाधान के लिए एक योजना:

- ❖ भारतीय रजव बैंक अधिनियम, 1934
- ❖ बैंकिंग व नयमत अधिनियम, 1949
- ❖ भुगतान और नयमत प्रणाली अधिनियम, 2007

शिकायत के आधार:

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

योजना के अंतर्गत शिकायत के लिए आवश्यकताएँ:

- व नयमत संस्था को शिकायत पर सीमा अधिनियम, 1963 के तहत स्थापित सीमा अधिवक्ता से पहले की गयी।
- शिकायत को पूरी तरह या आंशिक रूप से व नयमत संस्था द्वारा खारिज कर दिया गया कि 'शिकायतकर्ता' को 30 दिनों के भीतर उत्तर प्राप्त नहीं हुआ था।
- शिकायतकर्ता को व नयमत संस्था से शिकायत का उत्तर प्राप्त होने के एक बरस के भीतर, या यदि उत्तर प्राप्त नहीं हुआ है, तो शिकायत की तारीख से एक बरस और 30 दिनों के भीतर ओम्बड्समैन के पास शिकायत 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 द्वारा



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 एक जित ही जित तक क अधिकतम पित व्यक्त न हो

शिकायत के अस्वीकृत किए जाने के कारण:

- वसी व नयमस संस्थ के वणज्यक पैसरे/वणज्यक मस के संबधमे
- एक केत और एक व नयमस संस्थ के बीच अउसे सग अउंध से संबधत कद
- एक शकयत जो सैध अउरेम के संबधत नै के इहै
- व नयमस संस्थ के प्रम य अक सों के कद सभ्य शकयत
- कद अउमे एक व नयमस संस्थ द्वारा एक वैध नकय कन प्रत न प्राधकरण के अउमे अउमलन मे कद शुरू के जते है
- सै जो भरतीय स्र बैंक के नयमस दये मे नै है
- व नयमस संस्थओं के बीच कद

भारतीय रजव बैंक: एकीकृत ओम्बडसमैन योजना, 2021 - मुख्य विशेषताएँ

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

चरण 1 - संबधत व नयमस संस्था को तलखत नक या भौ तक रूप मे प्र त नाधत्व/शकयत

चरण 2 - व नयमस संस्था शकयत प्राप्त होने की तारीख से 30 दने के शे अगे

चरण 3 - य द उतर प्राप्त नै होता है या व नयमस संस्था के सग ग्राहक अशतुष्ट है

चरण 4 - य द व नयमस संस्था से उतर प्राप्त हुआ है तो ओम्बडसमैन के पास शकयत शारी रक रूप मे या कौट'ल

(<https://cms.rbi.org.in>) के माध्यम से, उतर प्राप्त करने की तारीख से 1 क के भीतर दज करें या य द उतर प्राप्त नै हुआ है तो शकयत की तारीख से 1 क और 30 दने के भीतर शकयत दज 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

ओम्बड्समैन कैसे नणय लेता है?

- ओम्बड्समैनके समक्ष काय'वाही संक्षिप्त प्रकृ त की होती है
- शाकायत समाधान को सुलह और मध्यस्थता के माध्यम से बढ़ावा देना
- य द NBFC 15 दनाेँ के भीतर अपना ललखत पक्ष और दस्तावेज प्रस्तुत करने में चूक करता है अथवा असफल रहता है, तो ओम्बड्समैन एकतरफा (एक-पक्षीय) आदेश पा रत कर सकता है

ओम्बड्समैन के नणय से संतुष्ट न होने पर ग्राहक क्या कर सकता है?

हाँ, य द ओम्बड्समैन का नणय अपील योग्य है (30 दनाेँ के भीतर) > अपीलीय प्राधकारी > भारतीय रूब बैंके ककके प्रभारी काय'कारी नदेशक

नोट :

- यह एक वैकल्पिक ववाद समाधान तंत्र है
- ग्राहक कसी भी स्तर पर समाधान के लए कसी अन्य अदालत, फोरम या प्राधकरण से संलग्न करने कलए स्वतंत्र है

"सेवा में कमी" का अ है कसी भी वतीय सेवा में क्नु ट या कमी, लजसे व नयलमत संस्था को कसे से या अन्यथा प्रदान करना होता है, लजसेके प रणामस्वरूप ग्राहक को वतीय नुकसान या क्ष त हो सकती है या नहीं भी हो सकती है

योजना से संबंधत अ धक जानकारी के लए www.rbi.org.in पर जाएं कंद्रीकृत

प्रा प्त एवं प्रकरण प्रसंस्करण केंद्र:

भारतीय रूब 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 संपक ववरण

नाम: श्री. वशात कौशिक

पदनाम: Bशकायत नवारण अधिकारी संबोधन: 01, AWFIS स्पेस सॉल्यूशंस, चौथी मंजिल, VIOS टावर्स, ऑफ एक्सप्रेस हाईवे, सेवरी-चेम्बूर रोड, एंटोप हल, मुंबई, भारत - 400037

दूरभाष संख्या: +91 8655937427 ईमेल

अईडी: info@branch.co

B) आरबीआइ के ओम्बड्समैन के पते और संचालन क्षेत्रां की सूची

आरबीआइ के ओम्बड्समैन का पता और संचालन क्षेत्र अनुक्रमांक		
अनुक्रमांक	केंद्र	आरबीआइ ओम्बड्समैन कायालय का नाम और पता
1.	अहमदाबाद	श्रीमती एन. सारा राजंद्र कुमार सी/ओ: भारतीय स्टेट बैंक चौथी मंजिल, " रवरफ्रंट हाउस", एच.के. आर्ट्स कॉलेज कॉम्प्लेक्स और नेहरू ज के बीच, पुज्य प्रमुख स्वामी सा (रवरफ्रंट रोड - अहमदाबाद - 380009 एसटीडी कोड: 079



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

		दूरभाष संख्या: 26582357 इमेल: crpc@rbi.org.in
2.	बेंगलुरु	सुश्री सरस्वती शमला प्रसाद सी/ओ भारतीय स्न बैंक 10/3/8, नृपतुंग रोड, बेंगलुरु - 560 0एसटीडी कोड: 080 दूरभाष संख्या: 22277660 / 22180221 इ'मेल: crpc@rbi.org.in
3.	भोपाल	श्री हेमंत कुमार सोनी सी/ओ भारतीय स्न बैंक होशंगाबाद रोड, पोस्ट बॉक्स नं. ३भोपाल - 462 011 एसटीडी कोड: 0755 दूरभाष संख्या: 2573772 / 2573779 इ'मेल: crpc@rbi.org.in
4.	भुवनेश्वर	श्री वश्वजीत सारंगी सी/ओ भारतीय स्न बैंक



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

		<p>पं. जवाहरलाल नेहरू ऋभुवनेश्वर</p> <p>- 751 001</p> <p>एसटीडी कोड: 0674</p> <p>दूरभाष संख्या: 2396207 इमेल:</p> <p>crpc@rbi.org.in</p>
5.	चंडीगढ़	<p>श्री एम. के. मॉल</p> <p>सी/ओ भारतीय ऋकचौथी मंजिल,</p> <p>सेक्टर 17, चंडीगढ़</p> <p>एसटीडी कोड: 0172</p> <p>दूरभाष संख्या: 2721109 / 2721011 / 2727118 इमेल:</p> <p>crpc@rbi.org.in</p>
6.	चेन्नई	<p>डॉ. बालू कन चप्पा सी/ओ</p> <p>भारतीय ऋक फे ग्लास,</p> <p>चेन्नई - 600 001</p> <p>एसटीडी कोड: 044</p>



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

		दूरभाष संख्या: 25395964 इमेल: crpc@rbi.org.in
7.	देहरादून	श्री अणव भगोलवाल सी/ओ भारतीय स्न बैंक 74/1, जी.एम.वी.एन. भवन, पहली मंजिल, राजपुर रोड, देहरादून - 248 001 एसटीडी कोड: 0135 दूरभाष संख्या: 2742001 इमेल: crpc@rbi.org.in
8.	गुवाहाटी	श्री वॉलिंगम जामांग सी/ओ भारतीय स्न कंस्ट्रक्शन रोड, पान बाजार, गुवाहाटी - 781 001 एसटीडी कोड: 0361 दूरभाष संख्या: 2542556 / 2512929 इमेल: crpc@rbi.org.in



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

9.	हैदराबाद	<p>श्री टी. श्री नवास राव</p> <p>सी/ओ भारतीय रूब बैंक</p> <p>6-1-56, साधुचालय रोड, सैफाबाद, हैदराबाद -</p> <p>500 004</p> <p>एस्टीडी कोड: 040</p> <p>दूरभाष संख्या: 23210013 इमेल:</p> <p>crpc@rbi.org.in</p>
10.	जयपुर	<p>सुश्री रेखा चंदनावली</p> <p>सी/ओ भारतीय रूब बैंक</p> <p>चौथी मंजिल, रामबाग स कल, टैंक जयपुर - 302</p> <p>004</p> <p>एस्टीडी कोड: 0141</p> <p>दूरभाष संख्या: 2577931 इमेल:</p> <p>crpc@rbi.org.in</p>
11.	जम्मू	<p>श्री रमेश चंद</p> <p>सी/ओ भारतीय रूब बैंक</p>



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

		<p>रेल हेड कॉम्प्लेक्स, जम्मू</p> <p>- 180012</p> <p>एसटीडी कोड: 0191</p> <p>दूरभाष संख्या: 2477905 इमेल:</p> <p>crpc@rbi.org.in</p>
12.	कानपुर	<p>श्री पी. के. नायक</p> <p>सी/ओ भारतीय स्टाँ बैंक</p> <p>एम. जी. रोड, पोस्ट बॉक्स नं. 82, कानपुर -</p> <p>208001</p> <p>एसटीडी कोड: 0512</p> <p>दूरभाष संख्या: 2305174 / 2303004 इ'मेल:</p> <p>crpc@rbi.org.in</p>
13.	कोलकाता	<p>श्री रणवद्र कशोर पांडा</p> <p>सी/ओ भारतीय स्टाँ बैंक 15 नेताजी</p> <p>सुभाष रोड, कोलकाता -</p> <p>700001</p> <p>एसटीडी कोड: 033</p>



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

		दूरभाष संख्या: 22310217 इमेल: crpc@rbi.org.in
14.	मुंबई (I)	डॉ. नीना रोहत जैन सी/ओ भारतीय रजिस्ट्रार चौथी मंजिल, आरबीआइ ब्युला कयालय भवन, मुंबई रेलवे रेलवे स्टेशन के सामने, भायखला, मुंबई - 400008 एसटीडी कोड: 022 दूरभाष संख्या: 23022028 इमेल: crpc@rbi.org.in
15.	मुंबई (II)	डॉ. सुशांत कुमार कर सी/ओ भारतीय रजिस्ट्रार चौथी मंजिल, आरबीआइ ब्युला कयालय भवन, मुंबई रेलवे रेलवे स्टेशन के सामने, भायखला, मुंबई - 400008



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

		एसटीडी कोड: 022 दूरभाष संख्या: 23001483 ईमेल: crpc@rbi.org.in
16.	पटना	श्री राजेश जयकांत सी/ओ भारतीय स्क्रिप्ट पटना - 800001 एसटीडी कोड: 0612 दूरभाष संख्या: 2322569 / 2323734 ई'मेल: crpc@rbi.org.in
17.	इ दल्ली (1)	श्री आर. के. मूलचंदानी सी/ओ भारतीय स्क्रिप्ट्स माग, इ दल्ली एसटीडी कोड: 011 दूरभाष संख्या: 23725445 ईमेल: crpc@rbi.org.in



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

18.	हृ दल्ली (II)	<p>सुश्री वी. ए. एस. एच.</p> <p>सी/ओ भारतीय रूँकसंसद माग',</p> <p>हृ दल्ली</p> <p>एसटीडी कोड: 011</p> <p>दूरभाष संख्या: 23724856 इमेल:</p> <p>crpc@rbi.org.in</p>
19.	हृ दल्ली (III)	<p>सुश्री सु चत्रा मौय</p> <p>सी/ओ भारतीय रूँकसंसद</p> <p>माग',</p> <p>हृ दल्ली</p> <p>एसटीडी कोड: 011</p> <p>दूरभाष संख्या: 23715393 इमेल:</p> <p>crpc@rbi.org.in</p>
20.	रायपुर	<p>श्री जे. पी. तक</p> <p>सी/ओ भारतीय रूँक बैंक</p>



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

		<p>54/949, शुभाशष प रसर, सत्य प्रेम व्हार, महादेव घाट रोड, सुंदर नगर, रायपुर - 492013 एसटीडी कोड: 0771 दूरभाष संख्या: 2244246 इमेल: crpc@rbi.org.in</p>
21.	रांची	<p>श्रीमती चंदना दासगुप्ता सी/ओ भारतीय स्क्रैकचौथी मंजिल, प्रग त सदन, आर.आर.डी.ए. भवन, कचहरी रोड, रांची, झारखंड - 834001 एसटीडी कोड: 0651 दूरभाष संख्या: 8521346222 / 9771863111 / 7542975444 इमेल: crpc@rbi.org.in</p>
22.	तरुवनंतपुरम	<p>श्री जी. रमेश सी/ओ भारतीय स्क्रैकबेकरी जंक्शन,</p>



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

		<p>तरुवनंतपुरम - 695033</p> <p>एसटीडी कोड: 0471</p> <p>दूरभाष संख्या: 2332723 / 2323959 इ'मेल:</p> <p>crpc@rbi.org.in</p>
--	--	--