

ब्रांच इंटरनॅशनल फायनान्शियल सर्विसेस प्रायव्हेट लिमिटेड  
०१, एडब्ल्यूएफआयएस, स्पेस सोल्युशन्स, चौथा मजला,  
व्हीआयओएस टॉवर्स, ईस्टर्न एक्सप्रेस हायवेच्या बाहेर,  
शिवडी-चेंबूर रोड, मुंबई ४०००३७  
सीआयएन:U65929MH2017FTC296528  
ईमेल: [finance-in@branch.co](mailto:finance-in@branch.co),  
दूरध्वनी क्रमांक: +९१-९३२४९२५३२९  
[branchapp.in](http://branchapp.in)

**रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया: एकात्मक लोकपाल योजना, २०२१: ठळक वैशिष्ट्ये**

रिझर्व्ह बँकेद्वारे नियंत्रित केलेल्या संस्थांद्वारे प्रदान केलेल्या सेवांमधील कमतरतेशी संबंधित ग्राहकांच्या तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी एक योजना:

- ❖ रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया कायदा, १९३४
- ❖ बँकिंग नियमन कायदा, १९४९
- ❖ पेमेंट आणि सेटलमेंट सिस्टम्स कायदा, २००७

तक्रारीची कारणे:

- "सेवेतील त्रुटी" मुळे प्रभावित झालेल्या कोणत्याही ग्राहकाला वैयक्तिकरित्या किंवा अधिकृत प्रतिनिधीच्या माध्यमातून तक्रार दाखल करण्याचा अधिकार आहे, परंतु वकील स्वतःच प्रभावित व्यक्ती असल्यास त्याला अपवाद मानला जातो

योजनेअंतर्गत तक्रारीसाठी आवश्यक असलेले अर्ज:

- मर्यादा कायदा, १९६३ अंतर्गत विहित केलेल्या मर्यादेची मुदत संपण्यापूर्वी नियमन केलेल्या घटकाकडे तक्रार करण्यात आली होती.
- तक्रार नियमन केलेल्या संस्थेने पूर्णपणे किंवा अंशतः फेटाळली होती किंवा तक्रारदाराला ३० दिवसांच्या आत कोणतेही उत्तर मिळाले नव्हते
- तक्रारदाराला नियमन केलेल्या संस्थेकडून तक्रारीचे उत्तर मिळाल्यानंतर एक वर्षाच्या आत किंवा उत्तर न मिळाल्यास, तक्रारीच्या तारखेपासून एक वर्ष आणि ३० दिवसांच्या आत लोकपालाकडे तक्रार केली जाते.
- तक्रार सध्या कोणत्याही लोकपाल, न्यायालय, न्यायाधिकरण, मध्यस्थ किंवा इतर कोणत्याही मंच अथवा प्राधिकरणासमोर प्रलंबित नाही.
- ही तक्रार अपमानास्पद, निरर्थक किंवा त्रासदायक स्वरूपाची नसावी.
- तक्रारदार संपूर्ण माहिती प्रदान करतो.
- तक्रार तक्रारदाराने स्वतः किंवा वकिलाव्यतिरिक्त अधिकृत प्रतिनिधीमार्फत दाखल केली पाहिजे, जोपर्यंत वकील पीडित व्यक्ती नसेल.

तक्रार ग्राह्य न धरण्याची कारणे:

- नियंत्रित संस्थेच्या व्यावसायिक निर्णय / व्यावसायिक न्यायासंबंधी माहिती
- आउटसोर्सिंग कराराशी संबंधित विक्रेता आणि नियमन केलेल्या संस्थेमधील वाद.
- लोकपालाकडे थेट न पाठवलेली तक्रार
- नियमन केलेल्या संस्थेच्या व्यवस्थापन किंवा अधिकाऱ्यांविरुद्ध सामान्य तक्रारी;
- कायदेशीर किंवा वैधानिक आदेशांचे पालन करण्यासाठी नियंत्रित संस्थेद्वारे सुरू केलेल्या कारवाईशी संबंधित वाद
- रिझर्व्ह बँकेच्या नियामक कक्षेत नसलेली सेवा
- नियमन केलेल्या संस्थांमधील वाद

ब्रांच इंटरनॅशनल फायनान्शियल सर्विसेस प्रायव्हेट लिमिटेड  
०१, एडब्ल्यूएफआयएस, स्पेस सोल्युशन्स, चौथा मजला,  
व्हीआयओएस टॉवर्स, ईस्टर्न एक्सप्रेस हायवेच्या बाहेर,  
शिवडी-चेंबूर रोड, मुंबई ४०००३७  
सीआयएन:U65929MH2017FTC296528  
ईमेल: [finance-in@branch.co](mailto:finance-in@branch.co),  
दूरध्वनी क्रमांक: +९१-९३२४९२५३२९  
[branchapp.in](http://branchapp.in)

- नियमन केलेल्या संस्थेच्या कर्मचारी-नियोक्ता संबंधाशी संबंधित वाद

### रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया: एकात्मक लोकपाल योजना, २०२१: ठळक वैशिष्ट्ये

तक्रार दाखल करण्यासाठी ग्राहकाने अनुसरण करण्याची पावले:

पहिला टप्पा - नियंत्रित संस्थेकडे लेखी (इलेक्ट्रॉनिक किंवा भौतिक स्वरूपात) तक्रार/प्रतिनिधित्व  
दुसरा टप्पा - नियंत्रित संस्था तक्रार प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून 30 दिवसांच्या आत उत्तर देईल  
तिसरा टप्पा - जर उत्तर प्राप्त झाले नाही किंवा नियंत्रित संस्थेच्या निर्णयाने तक्रारदार असमाधानी असेल  
चौथा टप्पा - नियमन संस्थेकडून उत्तर मिळाल्याच्या तारखेपासून १ वर्षाच्या आत किंवा नियमन संस्थेकडून उत्तर न मिळाल्यास, तक्रारीच्या तारखेपासून १ वर्ष ३० दिवसांच्या आत प्रत्यक्ष स्वरूपात किंवा ऑनलाइन पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) द्वारे लोकपालकडे तक्रार करा.

लोकपाल निर्णय कसे घेतो?

- लोकपालसमोरील कार्यवाही सारांश स्वरूपाची असते.
- सामंजस्य आणि मध्यस्थीद्वारे तक्रारीचे निराकरण करण्यास प्रोत्साहन द्या.
- जर एनबीएफसीने १५ दिवसांच्या आत त्यांचे लेखी स्वरूप आणि कागदपत्रे सादर करणे वगळले किंवा अयशस्वी झाले तर लोकपाल एकतर्फी आदेश देऊ शकतो.

जर ग्राहक लोकपालाच्या निर्णयाने असमाधानी असेल तर तो अपील करू शकतो का?

हो, जर लोकपालाचा निर्णय अपील करण्यायोग्य असेल (३० दिवसांच्या आत) > अपील अधिकारी > आरबीआय विभागाचे प्रभारी कार्यकारी संचालक.

नोट:

- हे एक पर्यायी विवाद निराकरण यंत्रणा आहे.
- ग्राहकाला कोणत्याही टप्प्यावर इतर न्यायालय, मंच किंवा प्राधिकरणाकडे दाद मागण्याची मोकळीक आहे

"सेवेतील त्रुटी" म्हणजे कोणत्याही वित्तीय सेवेमधील कमतरता किंवा अपूर्णता, जी नियंत्रित संस्थेने कायदेशीर किंवा अन्य मार्गाने प्रदान करणे आवश्यक आहे, आणि जी ग्राहकाला आर्थिक नुकसान किंवा हानी होण्याची शक्यता असू शकते किंवा नसू शकते

ब्रांच इंटरनॅशनल फायनान्शियल सर्विसेस प्रायव्हेट लिमिटेड  
०१, एडब्ल्यूएफआयएस, स्पेस सोल्युशन्स, चौथा मजला,  
व्हीआयओएस टॉवर्स, ईस्टर्न एक्सप्रेस हायवेच्या बाहेर,  
शिवडी-चेंबूर रोड, मुंबई ४०००३७  
सीआयएन:U65929MH2017FTC296528  
ईमेल: [finance-in@branch.co](mailto:finance-in@branch.co),  
दूरध्वनी क्रमांक: +९१-९३२४९२५३२९  
[branchapp.in](http://branchapp.in)

योजनेच्या अधिक माहितीसाठी [www.rbi.org.in](http://www.rbi.org.in) ला भेट द्या.

केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्र:

रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, चौथा मजला, सेक्टर १७, चंदीगड - १६००१७

**A) कंपनीच्या प्रमुख नोडल अधिकाऱ्याचे संपर्क तपशील**

नाव: श्री. विशाल कौशिक

पदनाम: तक्रार निवारण अधिकारी

पत्ता: ०१, एडब्ल्यूएफआयएस स्पेस सोल्युशन्स, चौथा मजला, व्हीआयओएस टॉवर्स, ईस्टर्न एक्सप्रेस हायवेच्या बाहेर,

शिवडी-चेंबूर रोड, अँटॉप हिल, मुंबई, महाराष्ट्र, भारत, ४०००३७

दूरध्वनी क्रमांक: +९१ ८६५५९३७४२७

ईमेल आयडी: gro@branch.co

**B) आरबीआय लोकपालाच्या पत्त्यांची आणि कार्यक्षेत्राची यादी**

| आरबीआय लोकपालाचा पत्ता आणि कार्यक्षेत्र |          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| अनुक्रमांक                              | केंद्र   | आरबीआय लोकपाल कार्यालयाचे नाव आणि पत्ता                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 1                                       | अहमदाबाद | श्रीमती. एन सारा राजेंद्र कुमार<br>सी/ओ रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया<br>चौथा मजला, "रिव्हरफ्रंट हाऊस", एच.के. आर्ट्स कॉलेजच्या मागे,<br>गांधी आणि नेहरू ब्रिज दरम्यान, पूज्य<br>प्रमुख स्वामी मार्ग (रिव्हरफ्रंट रोड - पश्चिम), अहमदाबाद-३८०००९<br>एसटीडी कोड: ०७९ दूरध्वनी क्रमांक. २६५८२३५७<br><a href="mailto:crpc@rbi.org.in">ईमेल: crpc@rbi.org.in</a> |
| 2                                       | बेंगळुरू | श्रीमती सरस्वती श्यामप्रसाद<br>सी/ओ रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया<br>१०/३/८, नृपथुंगा रोड, बेंगळुरू -५६० ००१,<br>एसटीडी कोड: ०८० दूरध्वनी क्रमांक. २२२७७६६०/२२१८०२२१<br><a href="mailto:crpc@rbi.org.in">ईमेल: crpc@rbi.org.in</a>                                                                                                                           |

ब्रांच इंटरनॅशनल फायनान्शियल सर्विसेस प्रायव्हेट लिमिटेड  
 ०१, एडब्ल्यूएफआयएस, स्पेस सोल्युशन्स, चौथा मजला,  
 व्हीआयओएस टॉवर्स, ईस्टर्न एक्सप्रेस हायवेच्या बाहेर,  
 शिवडी-चेंबूर रोड, मुंबई ४०००३७  
 सीआयएन:U65929MH2017FTC296528  
 ईमेल: [finance-in@branch.co](mailto:finance-in@branch.co),  
 दूरध्वनी क्रमांक: +९१-९३२४९२५३२९  
[branchapp.in](http://branchapp.in)

|   |           |                                                                                                                                                                                                                                            |
|---|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3 | भोपाळ     | श्री हेमंत कुमार सोनी<br>सी/ओ रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया<br>होशंगाबाद रोड, पोस्ट बॉक्स क्र.३२, भोपाळ-४६२ ०११<br>एसटीडी कोड: ०७५५ दूरध्वनी क्रमांक. २५७३७७२/२५७३७७९<br><a href="mailto:crpc@rbi.org.in">ईमेल: crpc@rbi.org.in</a>               |
| 4 | भुवनेश्वर | श्री बिस्वजीत सारंगी<br>सी/ओ रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया<br>पं. जवाहरलाल नेहरू मार्ग, भुवनेश्वर-७५१ ००१<br>एसटीडी कोड: ०६७४ दूरध्वनी क्रमांक. २३९६२०७<br><a href="mailto:crpc@rbi.org.in">ईमेल: crpc@rbi.org.in</a>                             |
| 5 | चंदीगड    | श्री एम के मॉल<br>सी/ओ रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया<br>चौथा मजला, सेक्टर १७, चंदीगड<br>एसटीडी कोड: ०१७२ दूरध्वनी क्रमांक. २७२११०९/२७२१०११/२७२७११८<br><a href="mailto:crpc@rbi.org.in">ईमेल: crpc@rbi.org.in</a>                                  |
| 6 | चेन्नई    | डॉ. बाळू केंचप्पा<br>सी/ओ रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया फोर्ट ग्लेसिस, चेन्नई ६०० ००१<br>एसटीडी कोड: ०४४ दूरध्वनी क्रमांक २५३९५९६४<br><a href="mailto:crpc@rbi.org.in">ईमेल: crpc@rbi.org.in</a>                                                  |
| 7 | देहरादून  | श्री अरुण भागोलीवाल<br>सी/ओ रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया<br>७४/१ जी.एम.व्ही.एन. बिल्डिंग, पहिला मजला, राजपूर रोड, डेहराडून - २४८ ००१<br>एसटीडी कोड: ०१३५ दूरध्वनी क्रमांक: २७४२००१<br><a href="mailto:crpc@rbi.org.in">ईमेल: crpc@rbi.org.in</a> |
| 8 | गुवाहाटी  | श्री थोटंगम जामंग सी/ओ रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया<br>स्टेशन रोड, पान बाजार, गुवाहाटी-७८१ ००१<br>एसटीडी कोड: ०३६१ दूरध्वनी क्रमांक २५४२५५६/ २५१२९२९<br><a href="mailto:crpc@rbi.org.in">ईमेल: crpc@rbi.org.in</a>                               |
| 9 | हैदराबाद  | श्री टी. श्रीनिवास राव<br>C/o रझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया<br>६-१-५६, सचिवालय रोड, सैफाबाद, हैदराबाद-५०० ००४ एसटीडी कोड: ०४०<br>दूरध्वनी क्रमांक २३२१००१३<br><a href="mailto:crpc@rbi.org.in">ईमेल: crpc@rbi.org.in</a>                           |

ब्रांच इंटरनॅशनल फायनान्शियल सर्विसेस प्रायव्हेट लिमिटेड  
 ०१, एडब्ल्यूएफआयएस, स्पेस सोल्युशन्स, चौथा मजला,  
 व्हीआयओएस टॉवर्स, ईस्टर्न एक्सप्रेस हायवेच्या बाहेर,  
 शिवडी-चेंबूर रोड, मुंबई ४०००३७  
 सीआयएन:U65929MH2017FTC296528  
 ईमेल: [finance-in@branch.co](mailto:finance-in@branch.co),  
 दूरध्वनी क्रमांक: +९१-९३२४९२५३२९  
[branchapp.in](http://branchapp.in)

|    |            |                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 10 | जयपूर      | कु.रेखा चंदनवेली<br>C/o रझव्ह बँक ऑफ इंडिया<br>चौथा मजला रामबाग सकल, टँक रोड, जयपूर - ३०२ ००४ एसटीडी कोड: ०१४१<br>दूरध्वनी क्रमांक २५७७९३१<br><a href="mailto:crpc@rbi.org.in">ईमेल: crpc@rbi.org.in</a>                                                          |
| 11 | जम्मू      | श्री रमेश चंद<br>C/o रझव्ह बँक ऑफ इंडिया<br>रेल हेड कॉम्प्लेक्स, जम्मू- १८००१२ एसटीडी कोड: ०१९१ दूरध्वनी क्रमांक:<br>२४७७९०५<br><a href="mailto:crpc@rbi.org.in">ईमेल: crpc@rbi.org.in</a>                                                                        |
| 12 | कानपूर     | श्री पी के नायक<br>C/o रझव्ह बँक ऑफ इंडिया<br>एम. जी. रोड, पोस्ट बॉक्स क्रमांक ८२ कानपूर-२०८ ००१ एसटीडी कोड: ०५१२<br>दूरध्वनी क्रमांक २३०५१७४/२३०३००४<br><a href="mailto:crpc@rbi.org.in">ईमेल: crpc@rbi.org.in</a>                                               |
| 13 | कोलकाता    | श्री रवींद्र फिशोर पांडा<br>C/o रझव्ह बँक ऑफ इंडिया<br>१५, नेताजी सुभाष रोड, कोलकाता-७०० ००१ एसटीडी कोड: ०३३ दूरध्वनी<br>क्रमांक २२३१०२१७<br><a href="mailto:crpc@rbi.org.in">ईमेल: crpc@rbi.org.in</a>                                                           |
| 14 | मुंबई (I)  | डॉ. नीना रोहित जैन<br>C/o रझव्ह बँक ऑफ इंडिया<br>चौथा मजला, आरबीआय भायखळा ऑफिस बिल्डिंग, मुंबई सेंट्रल रेल्वे<br>स्टेशन समोर, भायखळा, मुंबई - ४०० ००८<br>एसटीडी कोड: ०२२ दूरध्वनी क्रमांक २३०२२०२८<br><a href="mailto:crpc@rbi.org.in">ईमेल: crpc@rbi.org.in</a>  |
| 15 | मुंबई (II) | डॉ. सुशांत कुमार कर<br>C/o रझव्ह बँक ऑफ इंडिया<br>चौथा मजला, आरबीआय भायखळा ऑफिस बिल्डिंग, मुंबई सेंट्रल रेल्वे<br>स्टेशन समोर, भायखळा, मुंबई - ४०० ००८<br>एसटीडी कोड: ०२२ दूरध्वनी क्रमांक २३००१४८३<br><a href="mailto:crpc@rbi.org.in">ईमेल: crpc@rbi.org.in</a> |

ब्रांच इंटरनॅशनल फायनान्शियल सर्विसेस प्रायव्हेट लिमिटेड  
 ०१, एडब्ल्यूएफआयएस, स्पेस सोल्युशन्स, चौथा मजला,  
 व्हीआयओएस टॉवर्स, ईस्टर्न एक्सप्रेस हायवेच्या बाहेर,  
 शिवडी-चेंबूर रोड, मुंबई ४०००३७  
 सीआयएन:U65929MH2017FTC296528  
 ईमेल: [finance-in@branch.co](mailto:finance-in@branch.co),  
 दूरध्वनी क्रमांक: +९१-९३२४९२५३२९  
[branchapp.in](http://branchapp.in)

|    |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 16 | मुंबई (III)      | श्री राजेश जयकांत<br>C/o रझव्ह बँक ऑफ इंडिया पटना-८०० ००१ एसटीडी कोड:<br>०६१२ दूरध्वनी क्रमांक. २३२२५६९/२३२३७३४<br><a href="mailto:crpc@rbi.org.in">ईमेल: crpc@rbi.org.in</a>                                                                                                   |
| 17 | नवी दिल्ली (I)   | श्री. आर.के. मूलचंदानी<br>C/o रझव्ह बँक ऑफ इंडिया, संसद माग , नवी दिल्ली,<br>एसटीडी कोड: ०११ दूरध्वनी क्रमांक. २३७२५४४५<br><a href="mailto:crpc@rbi.org.in">ईमेल: crpc@rbi.org.in</a>                                                                                           |
| 18 | नवी दिल्ली (II)  | कु. रुचि ए एस एच<br>C/o रझव्ह बँक ऑफ इंडिया, संसद माग , नवी दिल्ली, एसटीडी कोड: ०११<br>दूरध्वनी क्रमांक. २३७२४८५६<br><a href="mailto:crpc@rbi.org.in">ईमेल: crpc@rbi.org.in</a>                                                                                                 |
| 19 | नवी दिल्ली (III) | कु. सुचित्रा मौय<br>C/o रझव्ह बँक ऑफ इंडिया, संसद माग , नवी दिल्ली, एसटीडी कोड: ०११<br>दूरध्वनी क्रमांक. २३७१५३९३<br><a href="mailto:crpc@rbi.org.in">ईमेल: crpc@rbi.org.in</a>                                                                                                 |
| 20 | रायपूर           | श्री जे. पी. त्तक<br>C/o रझव्ह बँक ऑफ इंडिया,<br>५४/९४९, शुभाशीष प रसार, सत्य प्रेम विहार, महादेव घाट रोड, संुदर नगर,<br>रायपूर -४९२०१३<br>एसटीडी कोड: ०७७१ दूरध्वनी क्रमांक: २२४४२४६<br><a href="mailto:crpc@rbi.org.in">ईमेल: crpc@rbi.org.in</a>                             |
| 21 | रांची            | श्रीमती चंदना दासगुप्ता<br>C/o रझव्ह बँक ऑफ इंडिया,<br>चौथा मजला, प्रगती सदन, आरआरडीए फिल्डिंग, कुचेरी रोड, रांची) झारखंड<br>८३४००१<br>एसटीडी कोड: ०६५१ दूरध्वनी क्रमांक: ८५२१३४६२२२ / ९७७१८६३१११ /<br>७५४२९७५४४४<br><a href="mailto:crpc@rbi.org.in">ईमेल: crpc@rbi.org.in</a> |

ब्रांच इंटरनॅशनल फायनान्शियल सर्विसेस प्रायव्हेट लिमिटेड  
०१, एडब्ल्यूएफआयएस, स्पेस सोल्युशन्स, चौथा मजला,  
व्हीआयओएस टॉवर्स, ईस्टर्न एक्सप्रेस हायवेच्या बाहेर,  
शिवडी-चेंबूर रोड, मुंबई ४०००३७  
सीआयएन:U65929MH2017FTC296528  
ईमेल: [finance-in@branch.co](mailto:finance-in@branch.co),  
दूरध्वनी क्रमांक: +९१-९३२४९२५३२९  
[branchapp.in](http://branchapp.in)

|    |              |                                                                                                                                                                                                   |
|----|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 22 | तिरुवनंतपुरम | श्री जी रमेश<br>C/o रझव्ह बँक ऑफ इंडिया,<br>बेकरी जंक्शन, तिरुवनंतपुरम-६९५ ०३३ एसटीडी कोड: ०४७१<br>दूरध्वनी क्रमांक २३३२७२३/२३२३९५९<br>ईमेल: <a href="mailto:crpc@rbi.org.in">crpc@rbi.org.in</a> |
|----|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|