

વાસ્તુ ફિન્સર્વ ઈન્ડિયા પ્રાઇવેટ લિમિટેડ

રિઝર્વ બેંકનું મુખ્ય લક્ષણ - ઈન્ટીગ્રેટેડ ઓમ્બડ્સમેન સ્કીમ, ૨૦૨૧

વાસ્તુ ફિન્સર્વ ઈન્ડિયા પ્રાઇવેટ લિમિટેડ ('કંપની') એ નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની ("એનબીએફસી") ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા નોંધાયેલ અને નિયંત્રિત છે. કંપનીએ રિઝર્વ બેંક - ઈન્ટીગ્રેટેડ ઓમ્બડ્સમેન સ્કીમ, ૨૦૨૧ ('યોજના') અપનાવી છે. આ યોજનાનો ઉદ્દેશ્ય આરબીઆઈ ઓમ્બડ્સમેન મિકેનિઝમ અધિકારક્ષેત્રને તટસ્થ બનાવીને 'વન નેશન વન ઓમ્બડ્સમેન' અભિગમ અપનાવવાનો છે.

આ યોજના હવે આરબીઆઈની હાલની ત્રણ ઓમ્બડ્સમેન યોજનાઓને એકીકૃત કરે છે, એટલે કે, (i) બેંકિંગ ઓમ્બડ્સમેન સ્કીમ, ૨૦૦૬; (ii) નોન-બેંકિંગ કંપનીઓ માટે ઓમ્બડ્સમેન સ્કીમ,, ૨૦૧૮; અને (iii) ઓમ્બુદ્સમેન સ્કીમ ફોર ડિજિટલ ટ્રન્સરિએક્શન્સ, ૨૦૧૯.

આ યોજનાની મુખ્ય વિશેષતાઓ નીચે જણાવેલ છે:

આ સ્કીમ રૂ. ૧૦૦ કરોડ કે તેથી વધુની અસ્કયામતોના કદ સાથે, ગ્રાહક ઈન્ટરફેસ ધરાવતા એનબીએફસી અને બિન-થાપણ લેનારા એનબીએફસી ના ગ્રાહકોને આવરી લે છે.

I. ફરિયાદના કારણો:

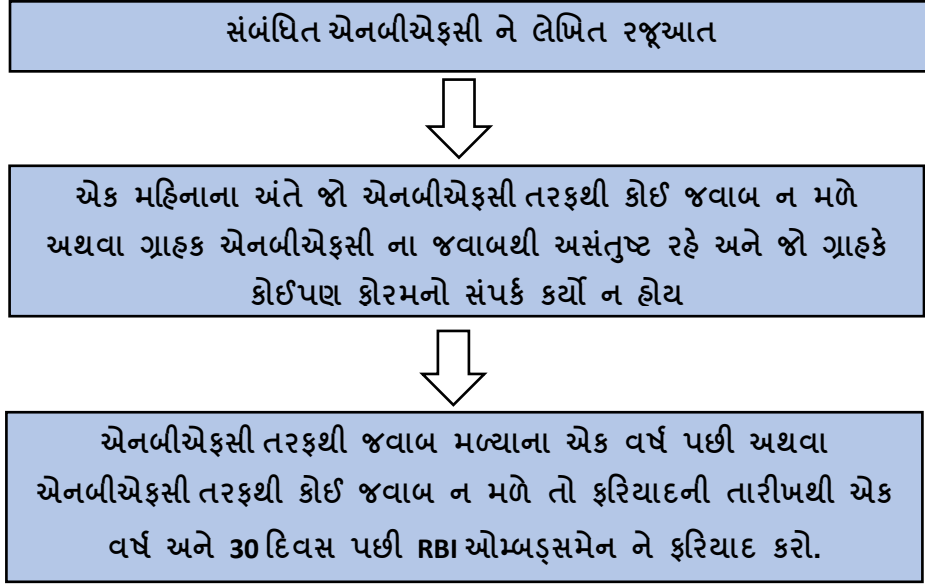
સેવામાં ઉણપ (નીચે વ્યાખ્યાયિત) માં પરિણમે એનબીએફસી દ્વારા કૃત્ય અથવા ચૂકથી નારાજ કોઈપણ ગ્રાહક યોજના હેઠળ વ્યક્તિગત રીતે અથવા અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે.

સેવામાં ઉણપ: મતલબ કોઈપણ નાણાકીય સેવામાં ખામી અથવા અપૂરતીતા, જે નિયમન કરાયેલ એન્ટિટીને વૈધાનિક અથવા અન્યથા પ્રદાન કરવી જરૂરી છે, જે ગ્રાહકને નાણાકીય નુકસાન અથવા નુકસાનમાં પરિણમી શકે છે અથવા ન પણ હોઈ શકે;

II. ફરિયાદની જાળવણી ન કરવા માટેના કારણો:

સ્કીમ હેઠળ જાળવણી યોગ્ય ન હોય તેવી ફરિયાદો વિશે જાણવા માટે, કૃપા કરીને સ્કીમ, ૨૦૨૧ ના પ્રકરણ IV ના ફકરા 10 નો સંદર્ભ લો.

III. ઓમ્બ્ડ્સમેન પાસે ફરિયાદ દાખલ કરવાની પ્રક્રિયા:



IV. આરબીઆઈ ઓમ્બ્ડ્સમેન સાથે સુસંગત ફાઇલ કરવાની રીત:

<https://cms.rbi.org.in> દ્વારા ઓનલાઈન ફરિયાદ નોંધાવો

અથવા

ઇલેક્ટ્રોનિક અથવા ફિઝિકલ મોડ દ્વારા સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસિપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર (CRPC) પર સબમિટ કરો:

ઇમેઇલ	CRPC@rbi.org.in
સરનામું	CRPC, ચોથો માળ સેક્ટર -17, ચંદીગઢ – 160017
સંપર્ક કેન્દ્ર (ટોલ-ફ્રી નંબર)	14448
સમય	9:30 સવારે 5:15 વાગ્યા સુધી

નોંધ: ફરિયાદ, જો ભૌતિક સ્વરૂપમાં સબમિટ કરવામાં આવે તો, ફરિયાદી અથવા અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા યોગ્ય રીતે સહી કરવી જરૂરી છે. ફરિયાદ ઇલેક્ટ્રોનિક અથવા ફિઝિકલ મોડમાં આવા ફોર્મેટમાં સબમિટ કરવામાં આવશે અને તેમાં આરબીઆઈ દ્વારા ઉલ્લેખિત માહિતી શામેલ હશે.

v. એપેલેટ ઓથોરિટી સમક્ષ અપીલ:

રિઝર્વ બેંક ઓબ્ઝર્વેશન દ્વારા એવોર્ડ મળવાથી અથવા ફરિયાદને નકારવાથી નારાજ થયેલા ફરિયાદી, એવોર્ડ મળ્યાની તારીખના 30 દિવસની અંદર અથવા ફરિયાદ નકાર્યા પછી, એક્ઝિક્યુટિવ ડિરેક્ટર, ગ્રાહક શિક્ષણ અને સુરક્ષા વિભાગ, RBIને અપીલ કરવાનું પસંદ કરી શકે છે.

વાસ્તુ ફાઇન્સર્વ ઈન્ડિયા પ્રાઇવેટ લિમિટેડ ના મુખ્ય નોડલ ઓફિસર અને નોડલ ઓફિસરની સંપર્ક વિગતો

	પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસર	નોડલ ઓફિસર
નામ	શ્રી અપ્પન્નન પોન્સીવલાઈ	સુશ્રી અંકિતા ગુપ્તા
સરનામું-	યુનિટ નંબર ૨૦૩ અને ૨૦૪, બીજો માળ, એ વિંગ, નવભારત એસ્ટેટ, ઝકરિયા બંદર રોડ, સિવરી, મુંબઈ ૪૦૦૦૧૫	
ટેલિફોન	૧૮૦૦૨૬૭૭૭૭૦	
ઈમેલ આઈડી:	nodalofficers@vastufinserve.com	

જો કોઈ આ યોજનાની નકલ મેળવવા ઈચ્છે તો કંપનીના પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસર અથવા નોડલ ઓફિસરનો સંપર્ક કરી શકે છે.

વધુમાં, આ યોજના કંપનીની વેબસાઇટ - <https://www.vastufinserve.com/> અને RBI ની વેબસાઇટ - <https://www.rbi.org.in> અને CMS પોર્ટલ - <https://cms.rbi.org> પર પણ ઉપલબ્ધ છે. આ યોજના તમામ શાખાઓમાં પણ ઉપલબ્ધ છે અને વિનંતી પર ગ્રાહકને સંદર્ભ માટે પ્રદાન કરી શકાય છે.