

## वास्तु फिनसर्व इंडिया प्राइवेट लिमिटेड

### रिज़र्व बैंक की मुख्य विशेषताएं - इंटीग्रेटेड ओम्बड्समैन स्कीम, २०२१

वास्तु फिनसर्व इंडिया प्राइवेट लिमिटेड ('कंपनी') एक नॉन बैंकिंग फिनान्सिअल कंपनी ("एनबीएफसी") है जो भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा रजिस्टर्ड और नियंत्रित है। कंपनी ने रिज़र्व बैंक- इंटीग्रेटेड ओम्बड्समैन स्कीम, २०२१ ('स्कीम') को अपनाया है। योजना का उद्देश्य आरबीआई लोकपाल तंत्र को अधिकार क्षेत्र को तटस्थ बनाकर 'एक राष्ट्र एक ओम्बड्समैन दृष्टिकोण को अपनाना है।

यह योजना अब आरबीआई की मौजूदा तीन लोकपाल योजनाओं को एकीकृत करती है, (i) बैंकिंग ओम्बड्समैन स्कीम, २००६; (ii) नॉन बैंकिंग फिनान्सिअल कंपनियों के लिए ओम्बड्समैन स्कीम, २०१८; और (iii) डिजिटल ट्रांज़ैक्शन के लिए ओम्बड्समैन स्कीम, २०१९।

### योजना की मुख्य विशेषताएं नीचे दी गई हैं:

इस योजना में 100 करोड़ रुपये या उससे अधिक की संपत्ति वाले ग्राहक इंटरफ़ेस वाले सभी डिपॉजिट स्वीकार करने वाले एनबीएफसी और नोन-डिपॉजिट स्वीकार करने वाले एनबीएफसी के ग्राहक शामिल हैं।

#### I. शिकायत के आधार:

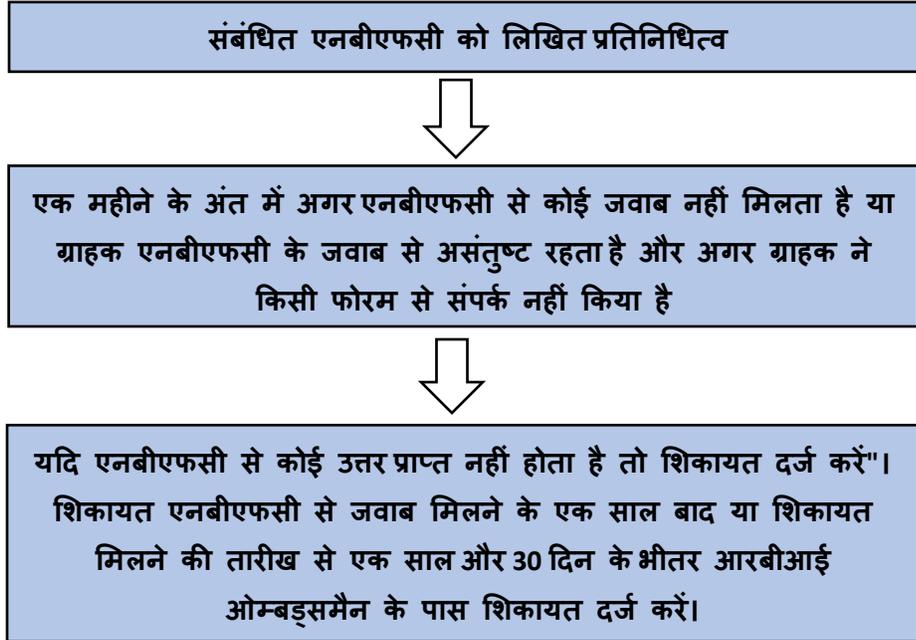
कोई भी ग्राहक एनबीएफसी द्वारा किसी कार्य या चूक से अगर व्यथित है, जिसके परिणामस्वरूप सेवा में कमी हुई है (नीचे परिभाषित), वह योजना के तहत व्यक्तिगत रूप से या अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत दर्ज कर सकते हैं।

**सेवा में कमी:** का अर्थ है किसी वित्तीय सेवा में कमी या अपर्याप्तता, जिसे नियंत्रित संस्था को वैधानिक रूप से या अन्यथा प्रदान करना आवश्यक है, जिसके परिणामस्वरूप ग्राहक को वित्तीय हानि या क्षति हो सकती है;

#### II. शिकायत के बनाए न रख पाने के आधार:

उन शिकायतों के बारे में जानने के लिए जो योजना के तहत पोषणीय नहीं हैं, कृपया योजना, २०२१ के अध्याय IV के अनुच्छेद 10 का संदर्भ लें।

III. ओम्बड्समैन के पास शिकायत दर्ज कराने की प्रक्रिया:



IV. भारतीय रिजर्व बैंक के ओम्बड्समैन के पास शिकायत दर्ज करने का तरीका:

<https://cms.rbi.org.in> के जरिए ऑनलाइन शिकायत दर्ज कराएं

अथवा

सेंट्रलाइज्ड रिसेप्ट एंड प्रोसेसिंग सेंटर (सीआरपीसी ) को इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक मोड के माध्यम से निम्नलिखित पर जमा करें:

ईमेल करे	<a href="mailto:CRPC@rbi.org.in">CRPC@rbi.org.in</a>
पता	सीआरपीसी, चौथी मंजिल सेक्टर -17, चंडीगढ़ - 160017
संपर्क केंद्र (टोल-फ्री नंबर)	14448
समय	सुबह 9:30 से शाम 5:15 बजे तक

**ध्यान दें:** शिकायत, यदि फिजिकल रूप में प्रस्तुत की जाती है, तो शिकायतकर्ता या अधिकृत प्रतिनिधि द्वारा विधिवत हस्ताक्षरित होने की आवश्यकता होती है। शिकायत इलेक्ट्रॉनिक या फिजिकल मोड में ऐसे प्रारूप में प्रस्तुत की जाएगी और ऐसी जानकारी होगी जो आरबीआई द्वारा निर्दिष्ट की जा सकती है।

**V. अप्पेलेट अधिकारी के सामने अपील करे:**

भारतीय रिजर्व बैंक के ओम्बड्समैन द्वारा अधिनिर्णय या शिकायत की अस्वीकृति से व्यथित शिकायतकर्ता अधिनिर्णय की प्राप्ति या शिकायत की अस्वीकृति की तिथि के 30 दिनों के भीतर कार्यकारी निदेशक, उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण विभाग, भारतीय रिजर्व बैंक को अपील कर सकता है।

**वास्तु फिनसर्व इंडिया प्राइवेट लिमिटेड के प्रधान नोडल अधिकारी और नोडल अधिकारी के संपर्क विवरण**

	प्रधान नोडल अधिकारी	नोडल अधिकारी
नाम	श्री अप्पन्नन पोन्सिवलाई	श्रीमती अंकिता गुप्ता
पता	यूनिट नंबर 203 और 204, दूसरी मंजिल, ए विंग, नवभारत संपदा, जकारिया बंदर रोड, सेवरी, मुंबई 400015	
टेलीफ़ोन	18002677770	
ईमेल आईडी:	<a href="mailto:nodalofficers@vastufinserve.com">nodalofficers@vastufinserve.com</a>	

यदि कोई व्यक्ति योजना की कॉपी प्राप्त करना चाहता है तो कंपनी के प्रधान नोडल अधिकारी या नोडल अधिकारी से संपर्क कर सकता है।

इसके अलावा, यह योजना कंपनी की वेबसाइट - <https://www.vastufinserve.com/> और आरबीआई की वेबसाइट - <https://www.rbi.org.in> और सीएमएस पोर्टल - <https://cms.rbi.org> पर भी उपलब्ध है। यह योजना सभी शाखाओं में भी उपलब्ध है और अनुरोध पर संदर्भ के लिए ग्राहक को प्रदान की जा सकती है।