

वास्तु फिनसर्व्ह इंडिया प्रायव्हेट लिमिटेड

रिझर्व्ह बँकेचे ठळक वैशिष्ट्य - इंटिग्रेटेड ओम्बुड्समन स्कीम , २०२१

वास्तु फिनसर्व्ह इंडिया प्रायव्हेट लिमिटेड ('कंपनी') ही एक नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी ("एनबीएफसी") आहे जी भारतीय रिझर्व्ह बँकेद्वारे नोंदणीकृत आणि नियंत्रित केली जाते. कंपनीने रिझर्व्ह बँक - इंटिग्रेटेड ओम्बुड्समन स्कीम, २०२१ ('योजना') स्वीकारली आहे. आरबीआय लोकपाल यंत्रणा कार्यक्षेत्र तटस्थ बनवून 'एक राष्ट्र एक ओम्बुड्समन दृष्टीकोन स्वीकारणे हा या योजनेचा उद्देश आहे.

ही योजना आता आरबीआयच्या विद्यमान तीन लोकपाल योजनांना एकत्रित करते, म्हणजे (i) बँकिंग ओम्बुड्समन स्कीम, २००६; (ii) नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपन्यांसाठी ओम्बुड्समन स्कीम, २०१८; आणि (iii) डिजिटल व्यवहारांसाठी ओम्बुड्समन स्कीम, २०१९.

योजनेची ठळक वैशिष्ट्ये खाली नमूद केली आहेत:

या योजनेत सर्व ठेवी घेणाऱ्या एनबीएफसी आणि नॉन-डिपॉझिट घेणाऱ्या एनबीएफसी चे ग्राहक इंटरफेस असलेले, १०० कोटी रुपये किंवा त्याहून अधिक मालमतेचा आकार आहे.

I. तक्रारीचे कारण:

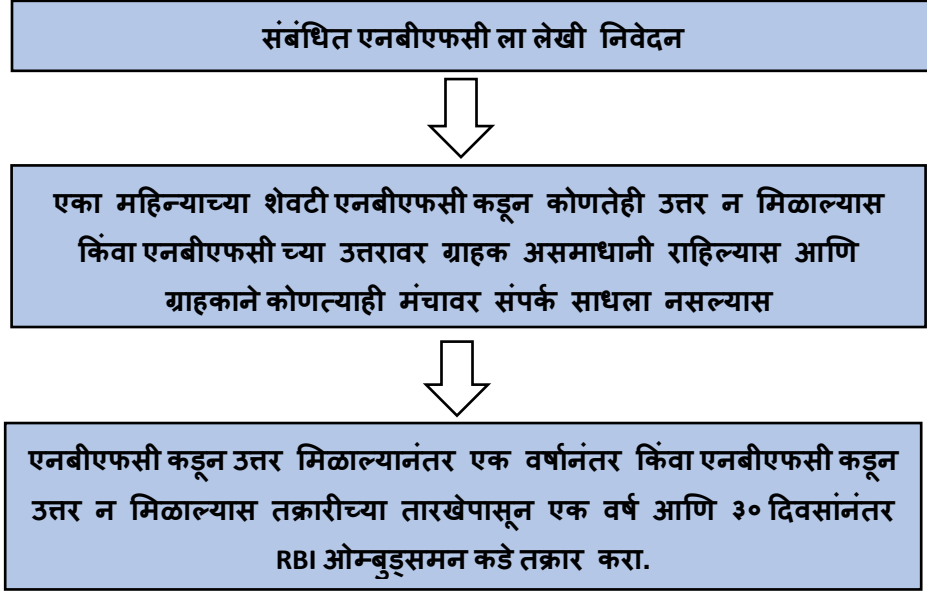
एनबीएफसी द्वारे केलेल्या कृत्यामुळे किंवा वगळल्यामुळे त्रस्त झालेला कोणताही ग्राहक सेवेतील कमतरता (खाली परिभाषित) योजनेअंतर्गत वैयक्तिकरित्या किंवा अधिकृत प्रतिनिधीमार्फत तक्रार दाखल करू शकतो.

सेवेतील कमतरता: म्हणजे कोणत्याही आर्थिक सेवेतील कमतरता किंवा अपुरीता, जी नियमन केलेल्या घटकाने वैधानिक किंवा अन्यथा प्रदान करणे आवश्यक आहे, ज्यामुळे ग्राहकाचे आर्थिक नुकसान किंवा नुकसान होऊ शकते.

II. तक्रारीची देखभाल न होण्याचे कारण:

योजनेअंतर्गत देखभाल करण्यायोग्य नसलेल्या तक्रारींबद्दल जाणून घेण्यासाठी, कृपया स्कीम, २०२१ च्या अध्याय IV मधील परिच्छेद १० पहा.

III. ओम्बुड्समन कडे तक्रार दाखल करण्याची प्रक्रिया:



IV. रिझर्व्ह बँकेच्या ओम्बुड्समन चे पालन करणारी फाइल करण्याची पद्धत:

<https://cms.rbi.org.in> द्वारे ऑनलाइन तक्रार नोंदवा

किंवा

इलेक्ट्रॉनिक किंवा फिजिकल मोडद्वारे सेंट्रलाइज्ड पावती आणि प्रक्रिया केंद्र (सीआरपीसी) वर सबमिट करा:

ईमेल	CRPC@rbi.org.in
पत्ता	सीआरपीसी, ४ था मजला सेक्टर -१७, चंदीगड - १६००१८
संपर्क केंद्र (टोल-फ्री क्रमांक)	१४४४८
वेळ	९:३० सकाळी ५:१५ पर्यंत

टीप: तक्रार, प्रत्यक्ष स्वरूपात सादर केली असल्यास, तक्रारदाराची किंवा अधिकृत प्रतिनिधीची रीतसर स्वाक्षरी असणे आवश्यक आहे. तक्रार इलेक्ट्रॉनिक किंवा फिजिकल मोडमध्ये अशा स्वरूपात सादर केली जाईल आणि आरबीआयने निर्दिष्ट केलेली माहिती असेल.

V. अपील प्राधिकरणासमोर अपील:

रिझर्व्ह बँकेच्या ओम्बुड्समन ने पुरस्कार मिळाल्यामुळे किंवा तक्रार नाकारल्यामुळे नाराज झालेला तक्रारदार, पुरस्कार मिळाल्यापासून किंवा तक्रार नाकारल्याच्या ३० दिवसांच्या आत, कार्यकारी संचालक, ग्राहक शिक्षण आणि संरक्षण विभाग, आरबीआय यांच्याकडे अपील करू शकतो.

वास्तू फिनसर्व्ह इंडिया प्रायव्हेट लिमिटेडच्या प्रमुख नोडल अधिकारी आणि नोडल अधिकारी यांचे संपर्क तपशील

	प्रिन्सिपल नोडल ऑफिसर	नोडल ऑफिसर
नाव	श्री. अप्पन्नन पोन्सिवलाई	श्रीमती अंकिता गुप्ता
पत्ता	युनिट क्रमांक २०३ आणि २०४, दुसरा मजला, ए विंग, नवभारत इस्टेट, झकेरिया बंदर रोड, शिवडी, मुंबई ४०००१५.	
टेलीफोन	१८००२६७७७७०	
ईमेल आयडी:	nodalofficers@vastufinserve.com	

जर कोणाला योजनेची प्रत मिळवायची असेल तर तो कंपनीच्या प्रिन्सिपल नोडल ऑफिसर किंवा नोडल ऑफिसरशी संपर्क साधू शकतो.

ही योजना कंपनीच्या वेबसाइट वर उपलब्ध आहे - <https://www.vastufinserve.com/> आणि आरबीआय वेबसाइट - <https://www.rbi.org.in> आणि सीएमएस पोर्टल - <https://cms.rbi.org> वर देखील उपलब्ध आहे. ही योजना सर्व शाखांमध्ये देखील उपलब्ध आहे आणि विनंती केल्यावर संदर्भासाठी ग्राहकांना प्रदान केली जाऊ शकते.