

ਵਾਸਤੂ ਫਿਨਸਰਵ ਇੰਡੀਆ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟੇਡ

ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੀ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾ - ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ, 2021

ਵਾਸਤੂ ਫਿਨਸਰਵ ਇੰਡੀਆ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟੇਡ ('ਕੰਪਨੀ') ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਰਜਿਸਟਰਡ ਅਤੇ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇੱਕ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ ("NBFC") ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ - ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ, 2021 ('ਸਕੀਮ') ਨੂੰ ਅਪਣਾਇਆ ਹੈ। ਸਕੀਮ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਆਰਬੀਆਈ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਵਿਧੀ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਖੇਤਰ ਨੂੰ ਨਿਰਪੱਖ ਬਣਾ ਕੇ 'ਵਨ ਨੇਸ਼ਨ ਵਨ ਓਮਬਡਸਮੈਨ' ਪਹੁੰਚ ਅਪਨਾਉਣਾ ਹੈ।

ਇਹ ਸਕੀਮ ਹੁਣ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੀਆਂ ਮੌਜੂਦਾ ਤਿੰਨ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮਾਂ ਨੂੰ ਜੋੜਦੀ ਹੈ, (i) ਬੈਂਕਿੰਗ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ, 2006; (ii) ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਲਈ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ, 2018; ਅਤੇ (iii) ਡਿਜੀਟਲ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨਾਂ ਲਈ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ, 2019।

ਸਕੀਮ ਦੀਆਂ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਹੇਠਾਂ ਦੱਸੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ:

ਇਹ ਸਕੀਮ 100 ਕਰੋੜ ਰੁਪਏ ਜਾਂ ਇਸ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੀ ਸੰਪੱਤੀ ਦੇ ਆਕਾਰ ਵਾਲੇ ਗਾਹਕ ਇੰਟਰਫੇਸ ਵਾਲੇ NBFC ਅਤੇ ਗੈਰ-ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਲੈਣ ਵਾਲੇ NBFC ਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕਵਰ ਕਰਦੀ ਹੈ।

I. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਆਧਾਰ:

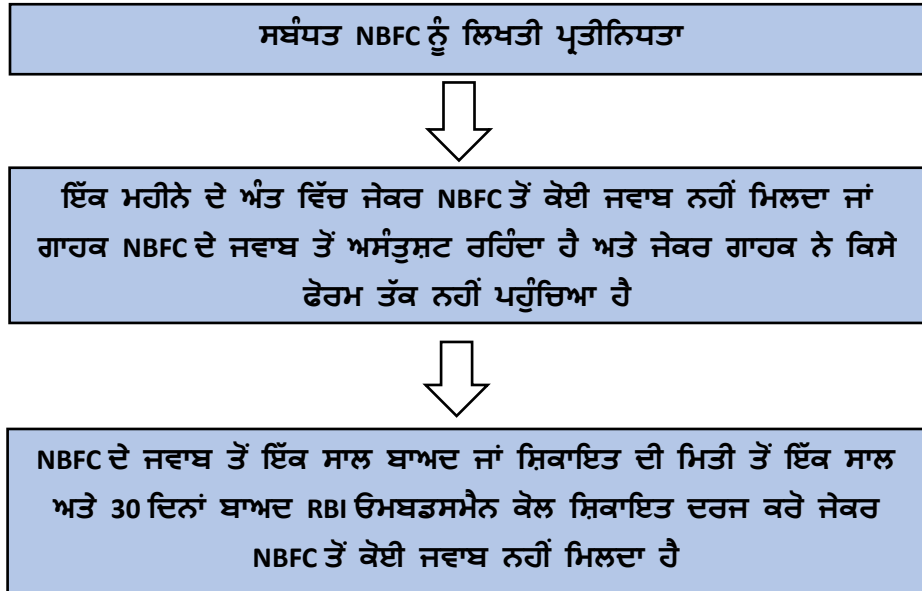
ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ (ਹੇਠਾਂ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ) ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ NBFC ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਿਸੇ ਕੰਮ ਜਾਂ ਅਣਗਹਿਲੀ ਤੋਂ ਦੁਖੀ ਕੋਈ ਵੀ ਗਾਹਕ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਤਹਿਤ ਨਿੱਜੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ: ਕਿਸੇ ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਜਾਂ ਅਯੋਗਤਾ ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ, ਜਿਸ ਨੂੰ ਨਿਯਮਤ ਇਕਾਈ ਨੂੰ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਜਿਸ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨ ਜਾਂ ਨੁਕਸਾਨ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਨਹੀਂ;

II. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਗੈਰ-ਸੰਭਾਲਯੋਗਤਾ ਲਈ ਆਧਾਰ:

ਉਨ੍ਹਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਨ ਲਈ ਜੇ ਸਕੀਮ ਅਧੀਨ ਸੰਭਾਲਣ ਯੋਗ ਨਹੀਂ ਹਨ, ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਕੀਮ, 2021 ਦੇ ਚੈਪਟਰ IV ਦੇ ਪੈਰਾ 10 ਨੂੰ ਵੇਖੋ।

III. ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ:



IV. ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਫਾਈਲ ਕਰਨ ਦੀ ਵਿਧੀ:

<https://cms.rbi.org.in> ਰਾਹੀਂ ਔਨਲਾਈਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰੋ

ਜਾਂ

ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਜਾਂ ਫਿਜ਼ੀਕਲ ਮੋਡ ਰਾਹੀਂ ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਸੈਂਟਰ (CRPC) ਨੂੰ ਇਸ 'ਤੇ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰੋ:

ਈਮੇਲ	CRPC@rbi.org.in
ਪਤਾ	CRPC, ਚੌਥੀ ਮੰਜ਼ਿਲ ਸੈਕਟਰ-17, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ - 160017
ਸੰਪਰਕ ਕੇਂਦਰ (ਟੋਲ-ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ)	14448
ਟਾਈਮਿੰਗ	9:30 ਸਵੇਰੇ 5:15 ਵਜੇ ਤੱਕ

ਨੋਟ: ਸ਼ਿਕਾਇਤ, ਜੇਕਰ ਭੌਤਿਕ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਜਾਂ ਅਧਿਕਾਰਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਦੁਆਰਾ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਹਸਤਾਖਰ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅਜਿਹੇ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਜਾਂ ਭੌਤਿਕ ਮੋਡ ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਇਸ ਵਿੱਚ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹੋਵੇਗੀ ਜੋ RBI ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ

V. ਅਪੀਲੀ ਅਥਾਰਟੀ ਅੱਗੇ ਅਪੀਲ:

ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ. ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੁਆਰਾ ਅਵਾਰਡ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਤੋਂ ਦੁਖੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ, ਅਵਾਰਡ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਅਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਦੀ ਮਿਤੀ ਦੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ, ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ, ਖਪਤਕਾਰ ਸਿੱਖਿਆ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਵਿਭਾਗ, RBI ਨੂੰ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਵਾਸਤੂ ਫਿਨਸਰਵ ਇੰਡੀਆ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਟਿਡ ਦੇ ਮੁੱਖ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਅਤੇ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ

	ਮੁੱਖ(ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ) ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ	ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ
ਨਾਮ	ਸ਼੍ਰੀ ਅਪਨਨ ਪੋਸੀਵਲਾਈ	ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਅੰਕਿਤਾ ਗੁਪਤਾ
ਪਤਾ	ਯੂਨਿਟ ਨੰਬਰ 203 ਅਤੇ 204, ਦੂਜੀ ਮੰਜਲ, ਏ ਵਿੰਗ, ਨਵਭਾਰਤ ਅਸਟੇਟਸ, ਜ਼ਕਰੀਆ ਬੰਦਰ ਰੋਡ, ਸੇਵਰੀ, ਮੁੰਬਈ 400015।	
ਟੈਲੀਫੋਨ	18002677770	
ਈਮੇਲ	nodalofficers@vastufinserve.com	

ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਵੀ ਸਕੀਮ ਦੀ ਕਾਪੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਉਹ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਜਾਂ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਇਹ ਸਕੀਮ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ - <https://www.vastufinserve.com/> ਅਤੇ RBI ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ - <https://www.rbi.org.in> ਅਤੇ CMS ਪੋਰਟਲ - <https://cms.rbi.org> 'ਤੇ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। ਵਿੱਚ ਇਹ ਸਕੀਮ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ 'ਤੇ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹੈ ਅਤੇ ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ 'ਤੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਹਵਾਲੇ ਲਈ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।