VOLKSWAGEN FINANCE
PRIVATE LIMITED

REGISTERED OFFICE
VOLKSWAGEN FINANCE PRIVATE LTD.
CIN - U65999MH2009FTC189640
3rd Floor, A wing, Silver Utopia
Cardinal Gracious Road, Chakala,
Andheri (East), Mumbai 400 099
Email ID: vwfplcompliance.india@vwfs.com
Website: www.vwfs.co.in
TEL: +91 22 39521000
FAX +91 22 39521001

रिझर्व्ह बँक – एकीकृत ओम्बड्समन योजना, 2021

ठळक वैशिष्ट्ये

ओम्बड्समन योजनेत या ग्राहकांचा समावेश आहे

एनबीएफसी घेणारे सर्व ठेवी चे ग्राहक	असे एनबीएफसी, ज्यांच्या संपत्तीचे मूल्य आहे >= रु. 100 कोटी + ग्राहक इंटरफेस (यामध्ये इन्फ्रास्ट्रक्चर वित्तसहाय्य कंपन्या, कोअर गुंतवणूक कंपन्या, इन्फ्रास्ट्रक्चर डेट फंड आणि दिवाळखोरीची प्रक्रिया चालू असलेल्या एनबीएफसी यांचा समावेश नाही)

"**सेवेतील कमतरता**" म्हणजे कोणत्याही वित्तीय सेवांमधील उणीव किंवा अपुरेपणा, जिचा पुरवठा वैधानिक रीत्या किंवा अन्यथा करणे हे नियमित अस्तित्वासाठी आवश्यक आहे, आणि ज्याचा परिणाम ग्राहकाला वित्तीय नुकसान किंवा हानी असा होऊ शकतो

तक्रारीची कारणे

या योजने अंतर्गत, कोणतेही ग्राहक एका नियमित अस्तित्वाच्या कृती किंवा अकृतीमुळे घडलेल्या सेवेतील कमतरतेसाठीची तक्रार दाखल करू शकतात. ही तक्रार "**सेवेतील कमतरता**" या अंतर्गत केलेल्या व्याख्येनुसार, स्वत: किंवा एखाद्या अधिकृत प्रतिनिधीद्वारे दाखल केली जाऊ शकते

तक्रार अस्वीकार्य असल्याचे ठरवण्यासाठी कारणे

या योजने अंतर्गत अस्वीकार्य असलेल्या तक्रारींबद्दल जाणून घेण्यासाठी, कृपया **आरबीआय एकीकृत ओम्बड्समन योजना, 2021च्या कलम 10चा संदर्भ घ्यावा**

ग्राहक कशा रीतीने तक्रार दाखल करू शकतात?

संबंधित एनबीएफसी कडे लेखी तक्रार	एका महिन्याच्या शेवटी →	जर एनबीएफसी यांच्याकडून उत्तर आले नाही किंवा एनबीएफसी यांच्याकडून आलेल्या उत्तराविषयी ग्राहक असमाधानी राहिले	जर ग्राहक कोणत्याही मंचाकडे गेलेले नाहीत →	आरबीआय ओम्बड्समन यांच्याकडे तक्रार नोंदवावी (एनबीएफसी यांच्याकडून आलेल्या उत्तरानंतर एका वर्षाच्या आत)

नोडल अधिकारी चे नाव आणि संपर्क तपशील

नाव : श्री उर्जित मोकाशी
दूरध्वनी : +91-22-39521220
ई-मेल आयडी : nodalofficer@vwfs.com

ओम्बड्समन यांचे तक्रार नोंदवण्याचे पोर्टल:
https://cms.rbi.org.in

केंद्रीकृत प्राप्ती आणि प्रक्रिया केंद्राचे (सीआरपीसी) संपर्क तपशील

ई-मेल आयडी : crpc@rbi.org.in

पत्ता : केंद्रीकृत प्राप्ती आणि प्रक्रिया केंद्र
भारतीय रिझर्व्ह बँक, 4था मजला,
सेक्टर 17, चंडीगढ - 160017

ओम्बड्समन कोणत्या प्रकारे निर्णय घेतात?

- ओम्बड्समनसमोरील कार्यवाही ही संक्षिप्त स्वरूपाची असते
- समेटाच्या मार्गाने समझोता व्हावा यासाठी प्रयत्न करतात → जर असे झाले नाही, तर निर्णय/ आदेश जारी करू शकतात

ओम्बड्समनच्या निर्णयाने जर ग्राहकाचे समाधान झाले नाही, तर ते अपील करू शकतात का?

होय, जर ओम्बड्समनच्या निर्णयाविरुद्ध अपील केले जाऊ शकते, तर - अपील अधिकारी – ही योजना प्रशासित करणार्या रिझर्व्ह बँकेच्या विभागाचे प्रभारी कार्यकारी संचालक यांच्याशी संपर्क साधा

टीप: • ही एक पर्यायी विवाद निवारण यंत्रणा आहे
• कोणत्याही टप्प्यावर निवारणासाठी इतर कोणतेही न्यायालय/ मंच/ अधिकारी यांच्याकडे जाण्यासाठी ग्राहक स्वतंत्र आहे
योजनेच्या अधिक तपशीलांसाठी www.rbi.org.in चा संदर्भ घ्यावा