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

ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ – ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2021

ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶಗಳು

ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆಯು ಇವುಗಳ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಒಳಗೊಳ್ಳುತ್ತದೆ

- ಡೆಪಾಸಿಟ್ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಎಲ್ಲಾ ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ-ಗಳು
- ಅಸೆಟ್ ಸೈಜ್ ರೂ. 100 ಕೋಟಿ ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚು + ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಮಾತುಕತೆಯ ಸ್ಥಳ ಇರುವ ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ-ಗಳು (ಇವುಗಳನ್ನು ಬಿಟ್ಟು: ಇನ್‌ಫ್ರಾಸ್ಟ್ರಕ್ಚರ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಗಳು, ಕೋರ್ ಇನ್‌ವೆಸ್ಟ್‌ಮೆಂಟ್ ಕಂಪನಿಗಳು, ಇನ್‌ಫ್ರಾಸ್ಟ್ರಕ್ಚರ್ ಡೆಟ್ ಫಂಡ್ ಮತ್ತು ಲಿಕ್ವಿಡೇಶನ್ ಅಡಿಯಲ್ಲಿರುವ ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ-ಗಳು)

ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಆರ್ಥಿಕ ನಷ್ಟ ಅಥವಾ ಧಕ್ಕೆಯನ್ನು ಉಂಟುಮಾಡಿರುವ ಅಥವಾ ಉಂಟುಮಾಡದೆ ಇರುವ, ಆದರೆ ಒಂದು ರೆಗ್ಯುಲೇಟೆಡ್ ಎಂಟಿಟಿಯು ಕಾನೂನುಬದ್ಧವಾಗಿ ಅಥವಾ ಅದಲ್ಲದೆಯೆ ಒದಗಿಸಲೇಬೇಕಾದ ಆರ್ಥಿಕ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಕೊರತೆ ಅಥವಾ ಅಸಮರ್ಪಕತೆಯನ್ನು "**ಸರ್ವೀಸ್‌ನಲ್ಲಿ ಕೊರತೆ**" ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ.

ದೂರಿಗೆ ಆಧಾರಗಳು

ಈ ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ, ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರು ಕೂಡ "**ಸರ್ವೀಸ್‌ನಲ್ಲಿ ಕೊರತೆ**"ಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಿರುವ ಹಾಗೆ, ಸ್ವತಃ ಅಥವಾ ಒಬ್ಬ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ, ಸರ್ವೀಸ್‌ನಲ್ಲಿ ಕೊರತೆಗೆ ಕಾರಣವಾದಂತಹ ರೆಗ್ಯುಲೇಟೆಡ್ ಎಂಟಿಟಿಯ ಯಾವುದೇ ಕೆಲಸ ಅಥವಾ ಲೋಪದ ಬಗ್ಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

ದೂರು ಸಮರ್ಥನೀಯವಾಗದೆ ಇರುವುದಕ್ಕೆ ಆಧಾರಗಳು

ಈ ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸಮರ್ಥನೀಯವಲ್ಲದ ದೂರುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಲು, ದಯವಿಟ್ಟು **ಆರ್‌ಬಿಐ ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2021ರ ಕ್ಲಾಸ್ 10ನ್ನು ನೋಡಿ.**

ಗ್ರಾಹಕರು ಹೇಗೆ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು?

ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ-ಗೆ ಲಿಖಿತ ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸುವ ಮೂಲಕ	ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ →	ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ-ಯಿಂದ ಉತ್ತರ ಬರದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ-ಯ ಉತ್ತರದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತೃಪ್ತಿಯಾಗದಿದ್ದರೆ	ಗ್ರಾಹಕರು ಯಾವುದೇ ಫೋರಮ್‌ಗೆ ಹೋಗಿರದಿದ್ದರೆ →	ಆರ್‌ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ರಿಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿ (ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ-ಯಿಂದ ಉತ್ತರ ಬಂದು ಒಂದು ವರ್ಷವಾಗುವುದರ ಒಳಗೆ)

ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ರಿಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ಪೋರ್ಟಲ್:
https://cms.rbi.org.in
ಸೆಂಟ್ರಲೈಸ್ಡ್ ರಿಸೀಟ್ ಅಂಡ್ ಪ್ರಾಸೆಸಿಂಗ್ ಸೆಂಟರ್‌ನ (ಸಿಆರ್‌ಪಿಸಿ) ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು:

ಇ-ಮೇಲ್ ಐಡಿ : crpc@rbi.org.in
ವಿಳಾಸ : ಸೆಂಟ್ರಲೈಸ್ಡ್ ರಿಸೀಟ್ ಅಂಡ್ ಪ್ರಾಸೆಸಿಂಗ್ ಸೆಂಟರ್, ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯ, 4ನೇ ಮಹಡಿ, ಸೆಕ್ಟರ್-17, ಚಂಡೀಗಢ್ – 160017.

ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಹೇಗೆ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳುತ್ತದೆ?

- ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಎದುರಿನ ಕಾರ್ಯಕಲಾಪಗಳು ಸಾರಾಂಶ ರೂಪದ್ದಾಗಿರುತ್ತವೆ
- ರಾಜಿ ಒಪ್ಪಂದದ ಮೂಲಕ ಇತ್ಯರ್ಥ ಮಾಡಲು ಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ → ಅದು ಆಗದಿದ್ದರೆ, ಅವಾರ್ಡ್/ಆರ್ಡರ್ ಕೊಡಬಹುದು

ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ನಿರ್ಧಾರದಿಂದ ತೃಪ್ತಿಯಾಗದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಅಪೀಲು ಮಾಡಬಹುದೇ?

ಮಾಡಬಹುದು, ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ನಿರ್ಧಾರದ ವಿರುದ್ಧ ಅಪೀಲು ಮಾಡಬಹುದು. ಅದಕ್ಕೆ ಸಂಪರ್ಕಿಸಿ – ದಿ ಅಪೆಲ್ಲೇಟ್ ಅಥಾರಿಟಿ – ಈ ಯೋಜನೆಯ ಆಡಳಿತ ನಡೆಸುವ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಡಿಪಾರ್ಟ್‌ಮೆಂಟ್‌ನ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರಾದ ಎಕ್ಸಿಕ್ಯುಟಿವ್ ಡೈರೆಕ್ಟರ್

ಗಮನಿಸಿ: • ಇದು ವಿವಾದ ಪರಿಹಾರದ ಒಂದು ಪರ್ಯಾಯ ವ್ಯವಸ್ಥೆ
• ಗ್ರಾಹಕರು ಯಾವುದೇ ಹಂತದಲ್ಲಿಯೂ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಬೇರೆ ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ/ಫೋರಮ್/ಪ್ರಾಧಿಕಾರಕ್ಕೆ ಹೋಗಲು ಸ್ವತಂತ್ರರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ.

ಯೋಜನೆಯ ಹೆಚ್ಚಿನ ವಿವರಗಳಿಗೆ ನೋಡಿ: www.rbi.org.in