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

റിസർവ് ബാങ്ക് – ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2021

പ്രധാന സവിശേഷതകൾ

ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം ഇവയുടെ ഉപഭോക്താക്കൾക്കുള്ളതാണ്

നിക്ഷേപം സ്വീകരിക്കുന്ന എല്ലാ എൻബിഎഫ്സികളും	എൻബിഎഫ്സികളുടെ ആസ്തി വലുപ്പം >= രൂ.100 കോടി + ഉപഭോക്തൃ ഇന്റർഫേസ് (ഇവ ഒഴികെ: ഇൻഫ്രാസ്ട്രക്ചർ ഫിനാൻസ് കമ്പനികൾ, കോർ ഇൻവെസ്റ്റ്മെന്റ് കമ്പനികൾ, ഇൻഫ്രാസ്ട്രക്ചർ ഡെറ്റ് ഫണ്ട്, ലിക്വിഡേഷൻ നേരിടുന്ന എൻബിഎഫ്സികൾ എന്നിവ)

"**സേവനത്തിലെ പോരായ്മ**" എന്നാൽ നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനം നിയമപരമായോ മറ്റോ നൽകേണ്ടതായ ഏതെങ്കിലും സാമ്പത്തിക സേവനത്തിലെ പോരായ്മയോ അപര്യാപ്തതയോ അർത്ഥമാക്കുന്നു, ഇത് ഉപഭോക്താവിന് സാമ്പത്തിക നഷ്ടമോ നാശനഷ്ടമോ ഉണ്ടാക്കുന്നതോ ഉണ്ടാക്കാത്തതോ ആകാം.

പരാതിയുടെ അടിസ്ഥാനം

സേവനത്തിലെ ന്യൂനതയ്ക്ക് കാരണമായേക്കാവുന്ന ഒരു നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന്റെ പ്രവർത്തനത്തെക്കുറിച്ചോ അവയുടെ ഒഴിവാക്കലുകളെ കുറിച്ചോ ഏത് ഉപഭോക്താവിനും പരാതി നൽകാം, ഈ സ്കീമിന് കീഴിൽ നേരിട്ടോ അല്ലെങ്കിൽ "**സേവനത്തിലെ പോരായ്മ**" യിൽ നിർവ്വചിച്ചിരിക്കുന്ന അംഗീകൃത പ്രതിനിധി മുഖേനയോ പരാതി ഫയൽ ചെയ്യാം.

ഒരു പരാതി പരിപാലിക്കാൻ കഴിയാത്തതിന്റെ അടിസ്ഥാനം

ഈ സ്കീമിന് കീഴിൽ പരിപാലിക്കാൻ കഴിയാത്ത പരാതികളെ കുറിച്ച് അറിയാൻ, **ആർബിഐ ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2021 ലെ ക്ലോസ്** 10 പരിശോധിക്കുക.

ഒരു ഉപഭോക്താവിന് എങ്ങനെ പരാതി നൽകാം?

ബന്ധപ്പെട്ട എൻബിഎഫ്സിക്ക് രേഖാമൂലമുള്ള പ്രാതിനിധ്യം	ഒരു മാസത്തിന്റെ അവസാനം →	എൻബിഎഫ്സിയിൽ നിന്ന് മറുപടിയൊന്നും ലഭിച്ചില്ലെങ്കിലോ എൻബിഎഫ്സിയിൽ നിന്ന് ലഭിച്ച മറുപടിയിൽ ഉപഭോക്താവ് തൃപ്തനല്ലെങ്കിലോ	ഉപഭോക്താവ് ഏതെങ്കിലും ഫോറത്തെ സമീപിച്ചിട്ടില്ലെങ്കിൽ →	ആർബിഐ ഓംബുഡ്സ്മാന് ഒരു പരാതി ഫയൽ ചെയ്യുക (എൻബിഎഫ്സിയിൽ നിന്ന് മറുപടി ലഭിച്ച് ഒരു വർഷം തികയുന്നതിന് മുമ്പ്)

ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ പരാതി സമർപ്പിക്കൽ പോർട്ടൽ:
https://cms.rbi.org.in

സെൻട്രലൈസ്ഡ് റെസീപ്റ്റ് ആൻഡ് പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്റർ (സിആർപിസി)യെ ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങൾ

ഇ–മെയിൽ ഐഡി : crpc@rbi.org.in

വിലാസം : സെൻട്രലൈസ്ഡ് റെസീപ്റ്റ് ആൻഡ് പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്റർ, റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, 4-ാം നില, സെക്ടർ 17, ചണ്ഡീഗഢ് – 160017

ഓംബുഡ്സ്മാൻ എങ്ങനെയാണ് ഒരു തീരുമാനം എടുക്കുന്നത്?

- ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ മുമ്പാകെയുള്ള നടപടികൾ സംഗ്രഹ സ്വഭാവമുള്ളതാണ്
- അനുരഞ്ജനത്തിലൂടെ ഒത്തുതീർപ്പ് പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നു → അനുരഞ്ജനത്തിൽ എത്തിയില്ലെങ്കിൽ, വിധി/ഓർഡർ നൽകാം

ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ തീരുമാനത്തിൽ തൃപ്തരല്ലെങ്കിൽ ഒരു ഉപഭോക്താവിന് അപ്പീൽ നൽകാൻ കഴിയുമോ?

തീർച്ചയായും, ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ തീരുമാനം അപ്പീൽ ചെയ്യാവുന്നതാണെങ്കിൽ, – അപ്പലേറ്റ് അതോറിറ്റിയെ – ഈ സ്കീം നിയന്ത്രിക്കുന്ന റിസർവ് ബാങ്ക് വകുപ്പിന്റെ ചുമതലയുള്ള എക്സിക്യൂട്ടീവ് ഡയറക്ടറെ ബന്ധപ്പെടുക.

കുറിപ്പ്: • ഇത് തർക്ക പരിഹാരത്തിനുള്ള ഒരു ഇതര സംവിധാനമാണ്
• ഏത് ഘട്ടത്തിലും പരിഹാരത്തിനായി മറ്റേതെങ്കിലും കോടതി/ഫോറം/അതോറിറ്റി എന്നിവയെ സമീപിക്കാൻ ഉപഭോക്താവിന് സ്വാതന്ത്ര്യമുണ്ട്.
പദ്ധതിയുടെ കൂടുതൽ വിവരങ്ങൾക്ക് www.rbi.org.in കാണുക