

THE RESERVE BANK OF INDIA - INTEGRATED OMBUDSMAN SCHEME, 2021 SALIENT FEATURES	ദി റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ - ഇൻറഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2021 പ്രധാന സവിശേഷതകൾ
The Ombudsman Scheme Covers Customers of	ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം ഈ ഉപഭോക്താക്കളെ ഉൾക്കൊള്ളുന്നു
All deposit taking NBFC	നിക്ഷേപങ്ങൾ സ്വീകരിക്കുന്ന എല്ലാ എൻബിഎഫ്സികളും (NBFC)
NBFCs with assets size > = Rs. 100 Crores + Customer Interface (Excluding Infrastructure finance companies, Core Investment Companies, Infrastructure Debt Fund, and NBFCs under Liquidation).	ആസ്തി വലുപ്പം > = രൂ. 100 കോടി + കസ്റ്റമർ ഇൻറർഫേസ് ഉള്ള എൻബിഎഫ്സികൾ (NBFC) (ഇൻഫ്രാസ്ട്രക്ചർ ഫിനാൻസ് കമ്പനികൾ, കോർ ഇൻവെസ്റ്റ്മെന്റ് കമ്പനികൾ, ഇൻഫ്രാസ്ട്രക്ചർ ഡെബ്റ്റ് ഫണ്ട്, ലിക്വിഡേഷൻ കീഴിലുള്ള എൻബിഎഫ്സികൾ എന്നിവ ഒഴികെ).
"Deficiency in service" means a shortcoming or an inadequacy in any financial service, which the Regulated Entity is required to provide statutorily or otherwise, which may or may not result in financial loss or damage to the customer.	"സേവനത്തിലെ പോരായ്മ" എന്നത് ഏതെങ്കിലും സാമ്പത്തിക സേവനത്തിലെ പോരായ്മയോ അപര്യാപ്തതയോ അർത്ഥമാക്കുന്നു, അത് നിയന്ത്രിക്കപ്പെട്ട സ്ഥാപനം നിയമപരമായോ മറ്റോ നൽകേണ്ടതുണ്ട്, ഇത് ഉപഭോക്താവിന് സാമ്പത്തിക നഷ്ടം അല്ലെങ്കിൽ നാശത്തിന് കാരണമായേക്കാം.
Grounds for Complaint: Any customer aggrieved by an act or omission of a Regulated Entity resulting in deficiency in service may file a complaint under the Scheme personally or through an Authorised representative.	പരാതിക്കുള്ള അടിസ്ഥാനങ്ങൾ: ഒരു നിയന്ത്രിക്കപ്പെട്ട സ്ഥാപനത്തിന്റെ പ്രവൃത്തി അല്ലെങ്കിൽ ഒഴിവാക്കൽ മൂലം സേവനത്തിലെ കുറവിന് കാരണമായി വിഷമം അനുഭവിക്കുന്ന ഏതൊരു ഉപഭോക്താവിനും സ്കീമിന് കീഴിൽ വ്യക്തിപരമായോ ഒരു

	അംഗീകൃത പ്രതിനിധി മുഖേനയോ പരാതി ഫയൽ ചെയ്യാം.
How can a customer file complaint?	ഒരു ഉപഭോക്താവിന് എങ്ങനെ പരാതി നൽകാം?
Written Representation to NBFC Concerned	ബന്ധപ്പെട്ട എൻബിഎഫ്സിക്ക് രേഖാമൂലമുള്ള പ്രാതിനിധ്യം
At the end of one month	ഒരു മാസത്തിന്റെ അവസാനം
If there is no reply from NBFC or the Customer remains dissatisfied with the reply from NBFC	എൻബിഎഫ്സിയിൽ നിന്ന് മറുപടി ഇല്ലെങ്കിലോ ഉപഭോക്താവ് എൻബിഎഫ്സിയിൽ നിന്നുള്ള മറുപടിയിൽ അതൃപ്തനായി തുടരുന്നുവെങ്കിലോ
If the Customer has not approached any Forum	ഉപഭോക്താവ് ഏതെങ്കിലും ഫോറത്തെ സമീപിച്ചിട്ടില്ലെങ്കിൽ
File a Complaint with RBI Ombudsman (Not later than one year after the reply from NBFC or 1 year and 30 days if no reply is received from NBFC)	ആർബിഐ ഓംബുഡ്സ്മാന് ഒരു പരാതി ഫയൽ ചെയ്യുക (എൻബിഎഫ്സിയിൽ നിന്നുള്ള മറുപടിക്ക് ശേഷം ഒരു വർഷത്തിൽ വൈകാതെ, അല്ലെങ്കിൽ എൻബിഎഫ്സിയിൽ നിന്ന് മറുപടി ലഭിച്ചില്ലെങ്കിൽ 1 വർഷവും 30 ദിവസത്തിലും വൈകാതെ)
The Name and Contact details of Principal Nodal Officer: Mr. Anupam Mishra (Grievance Redressal Officer of the Company) 7304448438 anupam.mishra@svatantra.adityabirla.com	പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസറുടെ പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങളും: ശ്രീ. അനൂപം മിശ്ര (കമ്പനിയുടെ പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ) 7304448438 anupam.mishra@svatantra.adityabirla.com
Complaint Lodging Portal of the Ombudsman: https://cms.rbi.org.in Contact details of Centralised Receipt and Processing Centre (CRPC) Email id: crpc@rbi.org.in Address: Centralised Receipt and Processing Centre Reserve Bank of India, 4th Floor, Sector 17, Chandigarh – 160017	ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ പരാതി നൽകാനുള്ള പോർട്ടൽ: https://cms.rbi.org.in സെൻട്രലൈസ്റ്റ് റെസീപ്റ്റ് ആൻഡ് പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്ററിനെ(CRPC) ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങൾ ഇമെയിൽ ഐഡി: crpc@rbi.org.in

	വിലാസം: കേന്ദ്രീകൃത രസീത്, പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്റർ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, നാലാം നില, സെക്ടർ 17, ചണ്ഡീഗഡ് - 160017
How does Ombudsman take a decision?	ഓംബുഡ്സ്മാൻ എങ്ങനെയാണ് തീരുമാനം എടുക്കുന്നത്?
• Proceedings before Ombudsman are summa in nature • Promotes settlement through conciliation If not reached, can issue Award/Order.	• ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ മുമ്പാകെയുള്ള നടപടിക്രമങ്ങൾ സമഗ്രമായ സ്വഭാവത്തിലുള്ളതാണ് • അനുരഞ്ജനത്തിലൂടെ ഒത്തുതീർപ്പിനെ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നു, അതിന് കഴിഞ്ഞില്ലെങ്കിൽ, വിധി/ഉത്തരവ് നൽകാം.
Can a customer appeal if not satisfied with the decision of the Ombudsman?	ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ തീരുമാനത്തിൽ തൃപ്തരല്ലെങ്കിൽ ഒരു ഉപഭോക്താവിന് അപ്പീൽ നൽകാൻ കഴിയുമോ?
Yes, if Ombudsman's decision is appealable, contact - The Appellate Authority - the Executive Director in charge of the Department of Reserve Bank administering this Scheme.	അതെ, ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ തീരുമാനം അപ്പീൽ ചെയ്യാവുന്നതാണെങ്കിൽ, - അപ്പേലേറ്റ് അതോറിറ്റി - ഈ സ്കീം നിയന്ത്രിക്കുന്ന റിസർവ് ബാങ്കിന്റെ വകുപ്പിന്റെ ചുമതലയുള്ള എക്സിക്യൂട്ടീവ് ഡയറക്ടറുമായി ബന്ധപ്പെടുക.
Note: This is an Alternate Dispute Resolution mechanism The customer is at liberty to approach any other court/forum/authority for the redressal at any stage	ശ്രദ്ധിക്കുക: ഇതൊരു ഇതര തർക്ക പരിഹാര സംവിധാനമാണ് ഏത് ഘട്ടത്തിലും പരിഹാരത്തിനായി മറ്റേതെങ്കിലും കോടതിയെ / ഫോറത്തെ / അതോറിറ്റിയെ സമീപിക്കാൻ ഉപഭോക്താവിന് സ്വാതന്ത്ര്യമുണ്ട്