

**ഒറിക്സ് ലീസിംഗ് & ഫിനാൻഷ്യൽ സർവീസസ് ഇന്ത്യ ലിമിറ്റഡ്** (ഐഐഎസ് ഓട്ടോ ഫിനാൻഷ്യൽ സർവീസസ് ലിമിറ്റഡ് എന്ന പേരിലാണ് അറിയപ്പെട്ടിരുന്നത്)  
 (ഒറിക്സ് ഓട്ടോ ഇൻഫ്രാസ്ട്രക്ചർ സർവീസസ് ലിമിറ്റഡിന്റെ ഒരു സബ്സിഡിയറി)

റജിസ്റ്റർ ചെയ്ത നമ്പർ : ഓഫീസ് .94, മാറോൾ കോളോപ്പറേറ്റീവ് ഇൻഡസ്ട്രിയൽ എസ്റ്റേറ്റ്, അന്ധേരി കൂർള റോഡ്, അന്ധേരി (ഇ), മുംബൈ -400 059  
 ഫോൺ: +91 22 2859 5093 / 6707 0100 • ഫാക്സ്: +91 22 2852 8549 • ഇമെയിൽ: info@orixindia.com • www.orixindia.com • CIN: U74900MH2006PLC 163937

**റിസർവ് ബാങ്ക് - ഇൻറഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്മാൻ സ്കീം, 2021**

**പ്രധാന സവിശേഷതകൾ**

ഓംബുഡ്മാൻ സ്കീം ഉപഭോക്താക്കളെ ഉൾക്കൊള്ളുന്നു



എൻബിഎഫ്സി കൾ എടുക്കുന്ന എല്ലാ നിക്ഷേപങ്ങളും

ആസ്തി വലുപ്പമുള്ള എൻബിഎഫ്സികൾ  $\geq$  Rs. 100 കോടി + ഉപഭോക്തൃ ഇൻറർഫേസ് (ഇൻഫ്രാസ്ട്രക്ചർ ഫിനാൻസ് കമ്പനികൾ, കോർ ഇൻവെസ്റ്റ്മെന്റ് കമ്പനികൾ, ഇൻഫ്രാസ്ട്രക്ചർ ഡെവ് പബ്, എൻബിഎഫ്സികൾ എന്നിവ ഒഴികെ)

**“സേവനത്തിലെ പോരായ്മ”** എന്നാൽ ഏതെങ്കിലും ധനകാര്യ സേവനത്തിലെ പോരായ്മയോ അപര്യാപ്തയോ ആണ്, ഇത് എൻബിഎഫ്സി നിയമപരമായോ മറ്റോ നൽകേണ്ടതുണ്ട്, ഇത് ഉപഭോക്താവിന് സാമ്പത്തിക നഷ്ടമോ നാശമോ ഉണ്ടാക്കുകയോ ഉണ്ടാകാതിരിക്കുകയോ ചെയ്യാം.

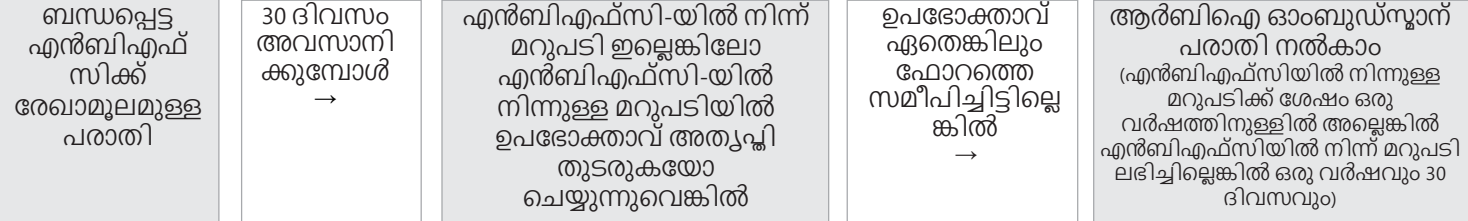
**പരാതിയുടെ അടിസ്ഥാനം**

സേവനത്തിലെ ന്യൂനതയ്ക്ക് കാരണമായ എൻബിഎഫ്സിയുടെ ഒരു പ്രവൃത്തി അല്ലെങ്കിൽ ഒഴിവാക്കൽ മൂലം വിഷമിക്കുന്ന ഏതൊരു ഉപഭോക്താവിനും സ്കീമിന് കീഴിൽ വ്യക്തിപരമായോ ഒരു അംഗീകൃത പ്രതിനിധി മുഖേനയോ പരാതി നൽകാം.

**ഒരു പരാതി പരിപാലിക്കാൻ കഴിയാത്തതിന്റെ അടിസ്ഥാനം**

ആർബിഐ ഇൻറഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2021-ന്റെ 10 -RBI വകുപ്പ് പ്രകാരം പരാമർശിച്ചിട്ടുള്ള കാര്യങ്ങളിൽ സേവനത്തിലെ അപാകതയെക്കുറിച്ചുള്ള പരാതികളൊന്നും സ്കീമിന് കീഴിൽ വരുന്നതല്ല.

**ഒരു ഉപഭോക്താവിന് എങ്ങനെ പരാതി നൽകാം?**



**ഓംബുഡ്സ്മാൻ എങ്ങനെയാണ് ഒരു തീരുമാനം എടുക്കുന്നത്?**

- ഓംബുഡ്സ്മാൻ സൗകര്യം / അനുരഞ്ജനം / ധ്യാനം എന്നിവയിലൂടെ സെറ്റിൽമെന്റ് പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നു.
- ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ മുമ്പാകെയുള്ള നടപടികൾ സംഗ്രഹ സ്വഭാവമുള്ളതാണ്.
- പരാതി പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ/നിരസിക്കപ്പെട്ടില്ലെങ്കിൽ, ഓംബുഡ്സ്മാൻ അവാർഡ്/ഓർഡർ നൽകാം.

**ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ തീരുമാനത്തിൽ തൃപ്തരല്ലെങ്കിൽ ഒരു ഉപഭോക്താവിന് അപ്പീൽ നൽകാൻ കഴിയുമോ?**

അതെ, ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ തീരുമാനം അപ്പീൽ ചെയ്യാവുന്നതാണെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് അപ്പീൽ സംബന്ധിയായ അതോറിറ്റിയുമായി ബന്ധപ്പെടാം - ഈ സ്കീം നിയന്ത്രിക്കുന്ന റിസർവ് ബാങ്കിന്റെ വകുപ്പിന്റെ ചുമതലയുള്ള എക്സിക്യൂട്ടീവ് ഡയറക്ടർ.

പരാതികൾ സ്വീകരിക്കുന്നതിനും പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുന്നതിനുമുള്ള സെൻട്രലൈസ്റ്റ് റസീസ്, പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്റർ, റിസർവ് ബാങ്ക് എന്നിവയുമായി ബന്ധപ്പെടുന്നതിനുള്ള വിശദാംശങ്ങൾ താഴെ കൊടുത്തിരിക്കുന്നു  
 സെൻട്രലൈസ്റ്റ് റിസീറ്റ് ആൻഡ് പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്റർ, റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, നാലാം നില, സെക്ടർ 17, ചണ്ഡീഗഢ് - 160017

ശ്രദ്ധിക്കുക: • ഇതൊരു ഇതര തർക്ക പരിഹാര സംവിധാനമാണ് ഉപഭോക്താവിന് (<https://cms.rbi.org.in>) എന്നതിൽ ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ പരാതി പോർട്ടൽ ആക്സസ് ചെയ്യാൻ കഴിയും.  
 പദ്ധതിയുടെ കൂടുതൽ വിവരങ്ങൾക്ക് [www.rbi.org.in](http://www.rbi.org.in) കാണുക