

## સંકલિત ઓમ્બ્ડ્સમેન યોજના 2026

ગ્રાહકો માટે સરળ અને ઝડપી ફરિયાદ નિવારણ

### ✓ આ યોજના શું છે?

ગ્રાહકો દ્વારા સેવામાં ખામી માટે આઈસીએફએલ સામે કરવામાં આવતી ફરિયાદોનું નિરાકરણ લાવવા માટેની એક મફત, ઝડપી અને વાજબી પદ્ધતિ.

### 📄 ફરિયાદ કેવી રીતે દાખલ કરવી

ગ્રાહક (સીધા / અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા) → ICFL ને ફરિયાદ કરો → 30 દિવસ રાહ જુઓ / અસંતોષકારક જવાબ મેળવો → RBI ઓમ્બ્ડ્સમેનને ફરિયાદ કરો (90 દિવસની અંદર)

### ✦ તમારી ફરિયાદ આના દ્વારા ફાઇલ કરો:

🌐 cms.rbi.org.in |

✉ crpc@rbi.org.in |

📮 પોસ્ટ (CRPC ને સ્બરૂ સબમિશન)

### 🕒 મહત્વપૂર્ણ સમયસીમાઓ (ચૂકશો નહીં!)

🕒 ICFL એ આટલા સમયની અંદર જવાબ આપવો જોઈએ: **30 દિવસ**

🕒 RBI ને આટલા સમયની અંદર ફરિયાદ કરો: **90 દિવસ**

🕒 RBI સત્તાને અપીલ કરવી: **30 દિવસ**

### 🕒 RBI તમારી ફરિયાદનું નિરાકરણ કેવી રીતે કરે છે

યકાસણી → સમાધાન (મધ્યસ્થી)

➡ જો ઉકેલ ન આવે તો → ઓમ્બ્ડ્સમેન નિર્ણય (પુરસ્કાર)

### 🔴 તમે કેવી ફરિયાદો કરી શકો છો?

- ✓ લોનના મુદ્દાઓ (મંજૂરી, વિતરણ, ફોરક્લોઝર, શુલ્ક)
- ✓ પુનઃપ્રાપ્તિ પદ્ધતિઓ / પજવણી
- ✓ એપ્લિકેશન સંબંધિત સમસ્યાઓ
- ✓ ખોટા શુલ્ક / વ્યાજ / દંડ
- ✓ નબળી સેવા / વિલંબ / ખોટી રીતે વેચાણ
- 👉 ICFL સેવામાં કોઈપણ ખામી

### ✓ તમારી ફરિયાદ ક્યારે સ્વીકારવામાં આવશે?

- ✓ પહેલા ICFL ને ફરિયાદ કરી અને પછી સીધા RBI ઓમ્બ્ડ્સમેનને ફરિયાદ કરી
- ✓ સમયસીમાની અંદર ફાઇલ કરેલ
- ✓ સંપૂર્ણ અને સાચી ફરિયાદ (મુશ્કેલી ઊભી કરવાનો હેતુ નથી)
- ✓ કોર્ટ/ટ્રિબ્યુનલ/આરબીઆઈ ઓમ્બ્ડ્સમેનમાં બાકી નથી
- ✓ તમારા દ્વારા ફાઇલ કરાયેલ / અધિકૃત પ્રતિનિધિ (બિન-વકીલ)
- 👉 કોઈપણ "જાળવી શકાય તેવું" સુસંગત

### ✗ જ્યારે તમારી ફરિયાદ કદાચ નકારવામાં આવે

- જાળવણી યોગ્ય નથી / અપૂર્ણ
- ICFL દ્વારા કોઈ સેવાની ખામી નથી
- પહેલેથી જ કોર્ટમાં છે / નિર્ણય લેવાયો છે
- યોગ્ય રીતે કેસ ચલાવવામાં આવ્યો નથી
- વિગતવાર કાનૂની પુરાવાની જરૂર છે

### ✗ આવરી લેવામાં ન આવેલા કેસ

- ✗ ICFL ના વ્યાપારિક નિર્ણયો (વાણિજ્યિક ચુકાદો)
- ✗ વિકેતા/તૃતીય-પક્ષ અથવા આંતર-સંસ્થા વિવાદો
- ✗ મેનેજમેન્ટ અથવા સ્ટાફ સંબંધિત મુદ્દાઓ સામે ફરિયાદો
- ✗ કોર્ટ / કાનૂની સત્તાવાળાઓના આદેશો અનુસાર લેવામાં આવેલી કાર્યવાહી અથવા કોર્ટમાં પહેલાથી જ ચાલી રહેલા મામલાઓ
- ✗ RBI દ્વારા નિયંત્રિત ન હોય તેવી સેવાઓ અથવા અન્ય કાયદાઓ હેઠળ આવરી લેવામાં આવતા કેસો

### 📄 અપીલ

RBI અપીલ અધિકારી સમક્ષ 30 દિવસની અંદર અપીલ દાખલ કરી શકાય છે.

### 📞 હેલ્પ ડેસ્ક – આરબીઆઈ લોઓમ્બ્ડ્સમેનકપાલ

ટોલ ફ્રી: 14448 (24x7 IVRS ઉપલબ્ધ) [ગ્રાહક સહાય બહુવિધ ભાષાઓમાં ઉપલબ્ધ છે]

⚠ મહત્વપૂર્ણ: RBI ઓમ્બ્ડ્સમેન યોજના હેઠળ ફરિયાદ નોંધાવતા પહેલા ગ્રાહકે સૌ પ્રથમ ICFLનો સંપર્ક કરવો જોઈએ.

યોજનાની વધુ વિગતો માટે, <http://www.rbi.org.in> નો સંદર્ભ લો.

📄 ફરિયાદ માટેનું ફોર્મ

આ યોજના ICFL શાખાઓ પર પણ ઉપલબ્ધ છે

અહીં ઉપલબ્ધ છે: • શાખાઓ • ICFL વેબસાઇટ • RBI CMS પોર્ટલ

વધુ વિગતો માટે, જુઓ: સંકલિત ઓમ્બ્ડ્સમેન સ્કીમ 2026