

एकीकृत ओम्बड्समैन योजना 2026

ग्राहकों के लिए शिकायतों का सरल और त्वरित समाधान

✓ यह योजना क्या है?

ICFLs के विरुद्ध सेवा में कमी संबंधी शिकायतों के समाधान के लिए ग्राहकों हेतु एक निःशुल्क, त्वरित और निष्पक्ष व्यवस्था।

📄 शिकायत कैसे दर्ज करें

ग्राहक (खुद या अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से) → ICFL में शिकायत दर्ज करें → 30 दिन इंतज़ार करें / असंतोषजनक उत्तर प्राप्त होने पर → RBI ओम्बड्समैन के पास शिकायत आगे बढ़ाएँ (90 दिनों के भीतर)

✦ अपनी शिकायत निम्न माध्यम से दर्ज करें:

🌐 cms.rbi.org.in |

✉ crpc@rbi.org.in |

📄 डाक द्वारा (CRPC में फ़िजिकल रूप से जमा करके)

⌚ महत्वपूर्ण समय-सीमाएँ (इन्हें मिस न करें!)

⌚ ICFL को उत्तर देना होगा: 30 दिन

⌚ RBI के पास शिकायत आगे बढ़ाने की समय-सीमा: 90 दिन

⌚ RBI प्राधिकरण के समक्ष अपील: 30 दिन

🔍 RBI आपकी शिकायत का समाधान कैसे करता है

जाँच → समझौता (मध्यस्थता)

➡ अगर समाधान नहीं होता है → ओम्बड्समैन का फैसला (अवार्ड)

📍 आप किन मामलों में शिकायत कर सकते हैं?

- ✓ लोन से संबंधित समस्याएँ (स्वीकृति, वितरण, पूर्व-समापन, शुल्क)
- ✓ रिकवरी की प्रक्रिया / उत्पीड़न
- ✓ ऐप से संबंधित समस्याएँ
- ✓ गलत शुल्क / ब्याज / दंड
- ✓ खराब सेवा / देरी / भ्रामक बिक्री

👉 ICFL की सेवा में किसी भी प्रकार की कमी

✓ आपकी शिकायत कब स्वीकार की जाएगी?

- ✓ सबसे पहले ICFL में शिकायत की गई हो और उसके बाद सीधे RBI ओम्बड्समैन के पास शिकायत की गई हो
- ✓ निर्धारित समय-सीमा के भीतर शिकायत दर्ज की गई हो
- ✓ शिकायत पूरी और वास्तविक हो (किसी को परेशान करने के उद्देश्य से न की गई हो)
- ✓ मामला किसी न्यायालय/ न्यायाधिकरण/ RBI ओम्बड्समैन के समक्ष लंबित न हो
- ✓ शिकायत स्वयं ग्राहक / उसके अधिकृत प्रतिनिधि (गैर-अधिवक्ता) द्वारा दर्ज की गई हो

👉 कोई भी "स्वीकार्य" शिकायत

✗ आपकी शिकायत कब अस्वीकार की जा सकती है

- शिकायत स्वीकार्य न हो / अधूरी हो
- ICFL की ओर से सेवा में कोई कमी न पाई गई हो
- मामला पहले से न्यायालय में लंबित हो / उस पर फैसला हो चुका हो
- शिकायत का उचित रूप से अनुसरण न किया गया हो
- मामले में विस्तृत कानूनी साक्ष्य की आवश्यकता हो

✗ वे मामले जो इस योजना के अंतर्गत शामिल नहीं हैं

- ✗ ICFL के व्यावसायिक फैसले
- ✗ विक्रेता/तीसरे पक्ष या अलग-अलग संस्थाओं के बीच के विवाद
- ✗ प्रबंधन या कर्मचारियों से संबंधित शिकायतें
- ✗ न्यायालय या किसी वैधानिक प्राधिकरण के आदेशों के अनुसार की गई कार्रवाई / ऐसे मामले जो पहले से न्यायालय में लंबित हों
- ✗ ऐसी सेवाएँ जो RBI द्वारा विनियमित नहीं हैं या ऐसे मामले जो अन्य कानूनों के तहत आते हैं

⚖️ अपील

RBI के अपीलीय प्राधिकरण के समक्ष 30 दिनों के भीतर अपील दायर की जा सकती है

📞 सहायता डेस्क – RBI ओम्बड्समैन

टोल फ्री: 14448 (24x7 IVRS उपलब्ध) [ग्राहक सहायता अनेक भाषाओं में उपलब्ध]

⚠ महत्वपूर्ण RBI ओम्बड्समैन योजना के अंतर्गत शिकायत दर्ज करने से पहले ग्राहक को अनिवार्य रूप से ICFL से संपर्क करना होगा।