

ഇൻറഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം 2026

ഉപഭോക്താക്കൾക്കുള്ള ലളിതവും വേഗത്തിലുള്ളതുമായ പരാതി പരിഹാരം

✔ ഈ പദ്ധതി എന്താണ്?

ICFL-കൾക്കെതിരായ സേവനത്തിലെ പോരാളുകളെക്കുറിച്ചുള്ള പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിന് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് സൗജന്യവും വേഗത്തിലുള്ളതും ന്യായവുമായ ഒരു സംവിധാനം.

📄 ഒരു പരാതി എങ്ങനെ ഫയൽ ചെയ്യാം

ഉപഭോക്താവ് (നേരിട്ട്/ അംഗീകൃത പ്രതിനിധി വഴി) → ICFL-ൽ പരാതി ഉന്നയിക്കുക → 30 ദിവസം കാത്തിരിക്കുക / തൃപ്തികരമല്ലാത്ത മറുപടി സ്വീകരിക്കുക → RBI ഓംബുഡ്സ്മാൻ എസ്കലേറ്റ് ചെയ്യുക (90 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ)

📌 നിങ്ങളുടെ പരാതി ഫയൽ ചെയ്യുക:

- 🌐 cms.rbi.org.in |
- ✉ crpc@rbi.org.in |
- 📍 പോസ്റ്റ് (CRPC-യിൽ നേരിട്ട് സമർപ്പിക്കൽ)

🕒 പ്രധാനപ്പെട്ട സമയപരിധികൾ (നഷ്ടപ്പെടുത്തരുത്!)

- 🕒 ICFL ഇനിപ്പറയുന്നവയ്ക്കുള്ളിൽ മറുപടി നൽകണം: 30 ദിവസം
- 🕒 RB-ക്ക് എസ്കലേറ്റ് ചെയ്യുക: 90 ദിവസം
- 🕒 RBI അതോറിറ്റിയെ സമീപിക്കുക: 30 ദിവസം

📄 RBI നിങ്ങളുടെ പരാതി എങ്ങനെ പരിഹരിക്കും

സൂക്ഷ്മപരിശോധന → ഒത്തുതീർപ്പ് (മധ്യസ്ഥത)

➡ പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ → ഓംബുഡ്സ്മാൻ തീരുമാനം (അവാർഡ്)

📌 എന്തിനെക്കുറിച്ചാണ് നിങ്ങൾക്ക് പരാതിപ്പെടാൻ കഴിയുക?

- ✔ വായ്പാ പ്രശ്നങ്ങൾ (അനുമതി, വിതരണം, ഫോർജ്ജോഷർ, നിരക്കുകൾ)
- ✔ വീണ്ടെടുക്കൽ രീതികൾ/ഉപദ്രവം
- ✔ ആപ്പ് പ്രശ്നങ്ങൾ
- ✔ തെറ്റായ നിരക്കുകൾ/പലിശ/പിഴകൾ
- ✔ മോശം സേവനം/കാലതാമസം/തെറ്റായി വിൽക്കൽ

📌 ICFL സേവനത്തിലെ ഏതെങ്കിലും പോരാളു

✔ നിങ്ങളുടെ പരാതി എപ്പോൾ സ്വീകരിക്കപ്പെടും?

- ✔ ആദ്യം പരാതി നൽകിയത് ICFL-ലും പിന്നീട് RBI ഓംബുഡ്സ്മാനും നേരിട്ട്
- ✔ സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ ഫയൽ ചെയ്തു
- ✔ പൂർണ്ണവും യഥാർത്ഥവുമായ പരാതി (പ്രശ്നമുണ്ടാക്കാൻ ഉദ്ദേശിച്ചുള്ളതല്ല)
- ✔ കോടതിയിൽ/ട്രിബ്യൂണലിൽ/RBI ഓംബുഡ്സ്മാൻ എന്നിവയിൽ തീർപ്പുകൽപ്പിക്കാത്തത്
- ✔ നിങ്ങൾ/അംഗീകൃത പ്രതിനിധി (വക്കീലല്ലാത്തത്) ഫയൽ ചെയ്തത്
- 📌 ഏതെങ്കിലും “നിലനിർത്താവുന്ന” നയപാലനം

✖ നിങ്ങളുടെ പരാതി നിരസിക്കപ്പെടുമ്പോൾ

- നിലനിർത്താൻ കഴിയാത്തത്/അപൂർണ്ണമല്ല
- ICFL-ന് സേവന പോരാളായില്ല
- കോടതിയുടെ പരിഗണനയിലാണ്/തീരുമാനിച്ചു
- ശരിയായി പിന്തുടർന്നില്ല
- വിശദമായ നിയമ തെളിവുകൾ ആവശ്യമാണ്

✖ കേസുകൾ ഉൾപ്പെടുത്തിയിട്ടില്ല

- ✖ ICFL-ന്റെ ബിസിനസ് തീരുമാനങ്ങൾ (വാണിജ്യ വിധി)
- ✖ വെണ്ടർ/മൂന്നാം കക്ഷി അല്ലെങ്കിൽ ഇൻറർ-എൻറിറ്റി തർക്കങ്ങൾ
- ✖ മാനേജ്മെന്റ് അല്ലെങ്കിൽ സ്റ്റാഫ് സംബന്ധമായ പ്രശ്നങ്ങൾക്കെതിരായ പരാതികൾ
- ✖ കോടതി/നിയമപരമായ അതോറിറ്റി ഉത്തരവുകൾ അല്ലെങ്കിൽ ഇതിനകം കോടതിയിലുള്ള കാര്യങ്ങൾ അനുസരിച്ച് സ്വീകരിച്ച നടപടികൾ
- ✖ RBIനിയന്ത്രിക്കാത്ത സേവനങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റ് നിയമങ്ങൾ പ്രകാരം ഉൾപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ള കേസുകൾ

📍 അപ്പീൽ

RBI അപ്പലേറ്റ് അതോറിറ്റിയിൽ 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അപ്പീൽ സമർപ്പിക്കാം

📞 ഹെൽപ്പ് ഡെസ്ക് - RBI ഓംബുഡ്സ്മാൻ

ടോൾ ഫ്രീ: 14448 (ലഭ്യം 24x7 IVRS) [ഒന്നിലധികം ഭാഷകളിൽ ഉപഭോക്തൃ പിന്തുണ ലഭ്യമാണ്]

⚠ സുപ്രധാനം: RBI ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീമിന് കീഴിൽ പരാതി ഫയൽ ചെയ്യുന്നതിന് മുമ്പ് ഉപഭോക്താവ് ആദ്യം ICFL-നെ സമീപിക്കണം.