

एकीकृत लोकपाल स्कीम 2026

ग्राहकांसाठी सुलभ आणि जलद तक्रार निवारण

✓ ही स्कीम काय आहे?

ICFLच्या सर्विसमधील त्रुटीविरुद्ध ग्राहकांच्या तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी विनामूल्य, जलद आणि न्याय्य यंत्रणा.

📄 तक्रार कशी दाखल करावी

ग्राहक (थेट/अधिकृत प्रतिनिधीमार्फत) → ICFLकडे तक्रार दाखल करा → 30 दिवस प्रतीक्षा करा / असमाधानकारक प्रतिसाद मिळाल्यास → प्रकरण RBI लोकपालाकडे (90 दिवसांच्या आत) घेऊन जा

✦ आपली तक्रार खालीलपैकी कोणत्याही माध्यमाद्वारे नोंदवू शकता:

- 🌐 cms.rbi.org.in |
- ✉ crpc@rbi.org.in |
- 📮 पोस्ट (CRPC कडे फिजिकल सबमिशन)

🕒 महत्वपूर्ण टाईम लाईन (चुकवू नका!)

- 🕒 ICFL ने खाली नमूद केलेल्या कालावधीत प्रतिसाद द्यावा: **30 दिवस**
- 🕒 या कालावधीच्या आत RBI कडे प्रकरण पुढे सोपवा: **90 दिवस**
- 🕒 RBI अर्थारिटीकडे अपील: **30 दिवस**

🕒 RBI तुमच्या तक्रारीचे निवारण कशा प्रकारे करते

स्कूटनी → सेटलमेंट (मीडिएशन)

➡ जर निवारण झाले नाही → लोकपालाचा निर्णय (अवर्ड)

📍 तुम्ही कोणत्या बाबींवर तक्रार दाखल करू शकता?

- ✓ लोन-संबंधित समस्या (मंजुरी, वितरण, जप्ती, चार्ज)
- ✓ रिक्वरी पद्धती/हॅरेसमेंट
- ✓ अॅप इश्यू
- ✓ चुकीचे चार्ज / व्याज / दंड
- ✓ खराब सर्विस / विलंब / मिस-सेलिंग
- 👉 ICFL सर्विसमधील कोणतीही कमतरता

✓ तुमची तक्रार कोणत्या परिस्थितीत स्वीकारली जाईल?

- ✓ 1ली ICFLकडे आणि नंतर **डायरेक्ट** RBI लोकपालाकडे तक्रार केली
- ✓ टाईम लाईनमध्ये दाखल केली
- ✓ संपूर्ण आणि सत्य तक्रार (त्रास देण्याच्या हेतूने केलेली नाही)
- ✓ कोर्ट/ट्रिब्यूनल/RBI लोकपाल यांच्याकडे प्रलंबित नाही
- ✓ तुमच्याद्वारे / अधिकृत प्रतिनिधीद्वारे (वकील नसलेल्या) दाखल केलेली
- 👉 कोणत्याही "मॅटेनेबल" तक्रारी

✗ तुमची तक्रार केव्हा फेटाळली जाऊ शकते

- मॅटेनेबल नाही / अपूर्ण
- ICFL कडून सर्विसमध्ये कोणतीही त्रुटी नाही
- आधीच न्यायालयामध्ये / निर्णय झालेला
- योग्य प्रकारे पाठपुरावा केला नाही
- सविस्तर कायदेशीर पुरावा आवश्यक आहे

✗ समाविष्ट नसलेल्या केसेस

- ✗ ICFL चे व्यापार निर्णय (व्यावसायिक निवाडा)
- ✗ वेंडर/थर्ड- पार्टी किंवा इंटर- एंटिटी विवाद
- ✗ मॅनेजमेंटविरुद्ध किंवा स्टाफशी संबंधित समस्यांविषयी तक्रारी
- ✗ न्यायालय किंवा कायदेशीर प्राधिकरणाच्या आदेशानुसार केलेली कार्यवाही किंवा न्यायालयात आधीच प्रलंबित असलेली प्रकरणे
- ✗ RBIद्वारे नियंत्रित नसलेल्या सर्विस किंवा इतर कायदांच्या कक्षेत येणारी प्रकरणे

🏛️ अपील

RBIच्या अपिलीय प्राधिकरणाकडे 30 दिवसांच्या आत अपील दाखल केले जाऊ शकते

📞 मदत कक्ष – RBI लोकपाल

टोल-फ्री: 14448 (24x7 IVRS सुविधा उपलब्ध) [अनेक भाषांमध्ये कस्टमर सपोर्ट उपलब्ध]

⚠ महत्त्वाचे RBI लोकपाल योजनेअंतर्गत तक्रार दाखल करण्यापूर्वी ग्राहकाने सर्वप्रथम ICFL शी संपर्क साधावा