

## ஒருங்கிணைந்த ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டம் 2026

வாடிக்கையாளர்களுக்கான எளிமையான மற்றும் விரைவான புகார் தீர்வு முறை.

### ✔ இந்தத் திட்டம் என்றால் என்ன?

சேவைக் குறைபாடுகளுக்காக ICFL நிறுவனத்திற்கு எதிராக வாடிக்கையாளர்கள் புகார் அளித்துத் தீர்வு காண இது ஒரு இலவசமான, விரைவான மற்றும் நியாயமான வழிமுறையாகும்.

### 📧 புகார் அளிப்பது எப்படி?

வாடிக்கையாளர் (நேரடியாக அல்லது அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி மூலம்) → ICFL நிறுவனத்திடம் புகார் அளிக்கவும் → 30 நாட்கள் காத்திருக்கவும் அல்லது திருப்தியற்ற பதில் கிடைத்தால் → RBI ஒம்புட்ஸ்மேனிடம் **கொண்டு செல்லவும்** (90 நாட்களுக்குள்).

### ✦ புகாரை எதன் மூலம் சமர்ப்பிக்கலாம்:

🌐 [cms.rbi.org.in](http://cms.rbi.org.in) |

✉ [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in) |

📍 தபால் மூலம் (CRPC-க்கு நேரடியாகச் சமர்ப்பிக்கலாம்).

### 🕒 முக்கியமான காலக்கெடுக்கள் (தவறவிடாதீர்கள்!)

🕒 ICFL பதிலளிக்க வேண்டிய கால அவகாசம்: **30 நாட்கள்**

🕒 RBI-யிடம் புகாரைக் கொண்டு செல்ல வேண்டிய கால அவகாசம்: **90 நாட்கள்**

🕒 RBI அதிகாரியிடம் மேல்முறையீடு செய்யலாம். **30 நாட்கள்**

### 🕒 RBI உங்கள் புகாரை எவ்வாறு தீர்க்கிறது?

ஆய்வு செய்தல் → சமரசம் (பேச்சுவார்த்தை).

➡ தீர்வு காணப்படவில்லை என்றால் → **ஒம்புட்ஸ்மேன் முடிவு** (தீர்ப்பு).

#### 👉 எதைப் பற்றி நீங்கள் புகார் செய்யலாம்?

- ✔ கடன் தொடர்பான சிக்கல்கள் (ஒப்புதல், பணம் வழங்குதல், கடனை முடித்தல், கட்டணங்கள்).
- ✔ வசூல் முறைகள் / துன்புறுத்தல்.
- ✔ ஆப் தொடர்பான சிக்கல்கள்.
- ✔ தவறான கட்டணங்கள் / வட்டி / அபராதங்கள்.
- ✔ மோசமான சேவை / தாமதம் / தவறான தகவல்களைக் கூறி விற்றல்.

#### 👉 ICFL சேவையில் ஏதேனும் குறைபாடு இருந்தால்

#### ✔ உங்கள் புகார் எப்போது ஏற்றுக்கொள்ளப்படும்?

- ✔ முதலில் ICFL நிறுவனத்திடம் புகார் அளித்து, அதன் பிறகு **நேரடியாக RBI ஒம்புட்ஸ்மேனிடம் முறையிட்டால்.**
- ✔ குறிப்பிட்ட காலக்கெடுவுக்குள் புகார் அளிக்கப்பட்டிருந்தால்.
- ✔ முழுமையான மற்றும் உண்மையான புகாராக இருந்தால் (தேவையற்ற தொந்தரவு தரும் நோக்கம் இருக்கக் கூடாது).
- ✔ அந்தப் புகார் ஏற்கனவே நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம் அல்லது RBI ஒம்புட்ஸ்மேனிடம் நிலுவையில் இருக்கக் கூடாது.
- ✔ புகார் நீங்களாகவோ அல்லது உங்கள் சார்பாக அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதியோ (வழக்கறிஞராக இல்லாதவர்) தாக்கல் செய்திருக்க வேண்டும்.

#### 👉 "விசாரணைக்குத் தகுதியான" எந்தவொரு புகாரும் ஏற்றுக்கொள்ளப்படும்.

### ✗ உங்கள் புகார் எப்போது நிராகரிக்கப்படலாம்?

- விசாரணைக்குத் தகுதியற்றது அல்லது முழுமையற்ற புகாராக இருந்தால்.
- ICFL-ன் சேவையில் எந்தக் குறைபாடும் இல்லை என்று தெரிந்தால்.
- விவகாரம் ஏற்கனவே நீதிமன்றத்தில் இருந்தால் அல்லது தீர்ப்பு வழங்கப்பட்டிருந்தால்.
- புகாரை முறையாகத் தொடரவில்லை என்றால்.
- விரிவான சட்டப்பூர்வ ஆதாரங்கள் தேவைப்படும் புகாராக இருந்தால்.

### ✗ இந்தத் திட்டத்தின் கீழ் வராத வழக்குகள்

- ✗ ICFL-ன் வணிக ரீதியான முடிவுகள் (தொழில்முறைத் தீர்மானங்கள்).
- ✗ விற்பனையாளர், மூன்றாம் தரப்பு அல்லது நிறுவனங்களுக்கு இடையிலான மோதல்கள்.
- ✗ மேலாண்மை அல்லது ஊழியர்கள் தொடர்பான புகார்கள்.
- ✗ நீதிமன்றம் அல்லது சட்டப்பூர்வ அமைப்புகளின் உத்தரவுப்படி எடுக்கப்பட்ட நடவடிக்கைகள் அல்லது ஏற்கனவே நீதிமன்றத்தில் உள்ளவை.
- ✗ RBI-ன் கட்டுப்பாட்டுக்குள் வராத சேவைகள் அல்லது பிற சட்டங்களின் கீழ் வரும் வழக்குகள்.

### 🕒 மேல்முறையீடு

RBI மேல்முறையீட்டு அதிகாரியிடம் 30 நாட்களுக்குள் மேல்முறையீடு செய்யலாம்.

### 📞 உதவி மையம் – RBI ஒம்புட்ஸ்மேன்

கட்டணமில்லா எண்: 14448 (24x7 தானியங்கி குரல் வழி சேவை - IVRS) [பல மொழிகளில் வாடிக்கையாளர் சேவை கிடைக்கும்]

⚠ முக்கியமானவை: RBI ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டத்தின் கீழ் புகார் அளிக்கும் முன், வாடிக்கையாளர் முதலில் ICFL-ஐ அணுக வேண்டும்.