ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్‌మన్ పథకం 2026

కస్టమర్ల కోసం సులభమైన & వేగవంతమైన ఫిర్యాదుల పరిష్కారం

✅ ఈ పథకం అంటే ఏమిటి?

ICFL సేవల్లో లోపాలు ఉన్నట్లయితే, వాటిపై కస్టమర్లు ఫిర్యాదు చేసి పరిష్కారం పొందేందుకు ఇది ఒక **ఉచిత, వేగవంతమైన & నిష్పక్షపాతమైన** యంత్రాంగం.

🔄 ఫిర్యాదును ఎలా దాఖలు చేయాలి?

కస్టమర్ (నేరుగా/అధీకృత ప్రతినిధి ద్వారా) → **ICFL** వద్ద ఫిర్యాదును నమోదు చేయండి → 30 రోజులు వేచి ఉండండి / సంతృప్తికరమైన సమాధానం రాకపోతే → RBI అంబుడ్స్‌మన్‌కు **ఫిర్యాదును పంపండి** (90 రోజులలోపు).

📌 మీ ఫిర్యాదును ఇక్కడ దాఖలు చేయండి:

🌐 cms.rbi.org.in |
✉ crpc@rbi.org.in |
📮 పోస్ట్ (CRPCకి నేరుగా సమర్పణ)

⏱ ముఖ్యమైన గడువు తేదీలు (తప్పక గమనించండి!)

⌛ ICFL స్పందించాల్సిన సమయం: **30 రోజులు**
⌛ RBIకి ఫిర్యాదును పంపాల్సిన సమయం: **90 రోజులు**
⌛ RBI అథారిటీకి అప్పీల్: **30 రోజులు**

⚙ RBI మీ ఫిర్యాదును ఎలా పరిష్కరిస్తుంది?

పరిశీలన → పరిష్కారం (మధ్యవర్తిత్వం)
➡ పరిష్కారం కాకపోతే → **అంబుడ్స్‌మన్ నిర్ణయం (అవార్డు)**

📍 మీరు దేని గురించి ఫిర్యాదు చేయవచ్చు?

✔ రుణాలకు సంబంధించిన సమస్యలు (మంజూరు, పంపిణీ, ఫోర్‌క్లోజర్, ఛార్జీలు)
✔ వసూలు పద్ధతులు / వేధింపులు
✔ యాప్ సమస్యలు
✔ తప్పుడు ఛార్జీలు / వడ్డీ / జరిమానాలు
✔ పేలవమైన సేవ / జాప్యం / తప్పుదోవ పట్టించడం

👉 **ICFL సేవల్లో ఏదైనా లోపం**

✓ మీ ఫిర్యాదు ఎప్పుడు స్వీకరించబడుతుంది?

✅ ముందుగా ICFLకి ఫిర్యాదు చేసి, ఆ తర్వాత **నేరుగా** RBI అంబుడ్స్‌మన్‌కు ఫిర్యాదు చేసినప్పుడు
✅ నిర్ణీత గడువులోపు దాఖలు చేసినప్పుడు
✅ సంపూర్ణమైన మరియు నిజాయితీతో కూడిన ఫిర్యాదు (ఎటువంటి ఇబ్బంది కలిగించే ఉద్దేశ్యం లేకుండా సమర్పించబడినది)
✅ కోర్టు/ట్రిబ్యునల్/RBI అంబుడ్స్‌మన్‌లో పెండింగ్‌లో లేనిది
✅ మీరు / అధీకృత ప్రతినిధి (న్యాయవాది కాని వారు) దాఖలు చేసినది

👉 **ఏదైనా "పరిష్కరించదగిన" ఫిర్యాదు**

✖ మీ ఫిర్యాదు ఎప్పుడు తిరస్కరించబడవచ్చు?

- పరిష్కరించలేనిది / అసంపూర్ణంగా ఉన్నది
- ICFL సేవలో ఎటువంటి లోపం లేనప్పుడు
- ఇప్పటికే కోర్టులో ఉన్నది / నిర్ణయించబడినది
- సరిగ్గా అనుసరించనిది
- వివరణాత్మక చట్టపరమైన ఆధారాలు అవసరమైనది

✖ పరిధిలోకి రాని అంశాలు

✖ ICFL యొక్క వ్యాపార నిర్ణయాలు (వాణిజ్యపరమైన తీర్పులు)
✖ విక్రేత/మూడవ పక్షం లేదా సంస్థల మధ్య వివాదాలు
✖ యాజమాన్యం లేదా సిబ్బందికి సంబంధించిన సమస్యలపై ఫిర్యాదులు
✖ కోర్టు/చట్టపరమైన ఉత్తర్వుల ప్రకారం తీసుకున్న చర్యలు లేదా ఇప్పటికే న్యాయస్థాన పరిధిలో విచారణలో ఉన్న అంశాలు
✖ RBIచే నియంత్రించబడని సేవలు లేదా ఇతర చట్టాల పరిధిలోకి వచ్చే కేసులు

⚖ అప్పీల్

RBI అప్పీలేట్ అథారిటీకి 30 రోజులలోపు అప్పీల్ దాఖలు చేయవచ్చు.

📞 హెల్ప్ డెస్క్ – RBI అంబుడ్స్‌మన్

టోల్ ఫ్రీ: 14448 (24×7 IVRS అందుబాటులో ఉంది) *[కస్టమర్ సపోర్ట్ బహుళ భాషల్లో అందుబాటులో ఉంది]*

⚠ **ముఖ్య గమనిక: RBI అంబుడ్స్‌మన్ స్కీమ్ కింద ఫిర్యాదు చేయడానికి ముందు కస్టమర్ తప్పనిసరిగా ICFLని సంప్రదించాలి.**

పథకం యొక్క మరిన్ని వివరాల కోసం, http://www.rbi.org.in ని సందర్శించండి.
ఈ పథకం ICFL బ్రాంచ్‌లలో కూడా అందుబాటులో ఉంది
మరిన్ని వివరాల కోసం, చూడండి: ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్‌మన్ పథకం 2026.

📄 ఫిర్యాదు ఫారమ్
వీటి వద్ద అందుబాటులో ఉంది: • బ్రాంచ్‌లు • ICFL వెబ్‌సైట్ • RBI CMS పోర్టల్