



চাটিন ক্রেডিটকেয়ার নেটৱৰ্ক লিমিটেড

ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংকৰ দ্বাৰা নিয়ন্ত্ৰিত NBFC-MFI



RBI ইণ্টিগ্ৰেটেড অসুডছমেন স্কীম, 2026ৰ মুখ্য বৈশিষ্ট্যসমূহ

SCNLৰ ঋণগ্ৰহীতা আৰু গ্ৰাহকসকলৰ বাবে এক বিনামূলীয়া, ব্যয়সাশ্ৰয়ী আৰু অবিৰোধমূলক
অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যৱস্থা | 1 জুলাই, 2026ৰ পৰা কাৰ্যকৰী

RBI ইণ্টিগ্ৰেটেড অসুডছমেন স্কীম, 2026ৰ মুখ্য বৈশিষ্ট্যসমূহ

SCNLৰ ঋণগ্ৰহীতা আৰু গ্ৰাহকসকলৰ বাবে এক বিনামূলীয়া, ব্যয়সাশ্ৰয়ী
আৰু অবিৰোধমূলক অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যৱস্থা | 1 জুলাই, 2026ৰ পৰা
কাৰ্যকৰী

কোনে আৰু কি বিষয়ত অভিযোগ কৰিব পাৰে

- SCNLৰ যিকোনো ঋণগ্ৰহীতা/গ্ৰাহক, যি SCNLৰ সেৱাৰ ত্ৰুটিৰ বাবে ক্ষুদ্ৰ।
- সাধাৰণতে অন্তৰ্ভুক্ত বিষয়সমূহ: ঋণ/আদায় এজেন্টৰ আচৰণ, হাৰাশাস্তি, ফেয়াৰ প্ৰেক্টিচেছ কোড পালন নকৰা, ভুল বিক্ৰী, KYC আপডেট, কৰ্মচাৰীৰ আচৰণ, পেৰা-বেংকিং সামগ্ৰী।
- নিজে অথবা অনুমোদিত প্ৰতিনিধিৰ জৰিয়তে অভিযোগ দাখিল কৰক — অধিবক্তাৰ জৰিয়তে নহয়, যদিহে অধিবক্তাজন নিজেই ক্ষুদ্ৰ ব্যক্তি নহয়।

যিবোৰ বিষয়ত অভিযোগ কৰিব নোৱাৰি

- SCNLৰ বাণিজ্যিক সিদ্ধান্ত; বিক্ৰেতাৰ সৈতে বিবাদ; অন্যান্য নিয়ন্ত্ৰিত প্ৰতিষ্ঠানৰ সৈতে বিবাদ; নিয়োগকৰ্তা-কৰ্মচাৰী সম্পৰ্কীয় বিষয়।
- আদালত বা বিধিসম্মত আদেশ মানি চলিবলৈ লোৱা ব্যৱস্থা।
- ইতিমধ্যে আদালত, ন্যায়াধিকৰণ বা মধ্যস্থতাকাৰীৰ ওচৰত বিচাৰাধীন/নিষ্পত্তি হোৱা বিষয়, অথবা একেটা অভিযোগ RBI অসুডছমেনৰ ওচৰত ইতিমধ্যে বিচাৰাধীন/নিষ্পত্তি হোৱা বিষয়।
- RBIৰ নিয়ন্ত্ৰণমূলক পৰিসৰৰ বাহিৰৰ বিষয়।

পদক্ষেপ 1 — প্ৰথমে SCNLক অভিযোগ কৰক

- প্ৰথমে লিখিতভাৱে (বা আন যিকোনো মাধ্যমেৰে) SCNLক অভিযোগ কৰিব লাগিব আৰু তাৰ প্ৰমাণ সংৰক্ষণ কৰিব লাগিব।
- SCNLৰ পৰা 30 দিনৰ ভিতৰত কোনো উত্তৰ নাপালে; অথবা SCNLৰ উত্তৰত আপুনি অসন্তুষ্ট হ'লেহে RBI অসুডছমেনৰ ওচৰলৈ যাওক।

পদক্ষেপ 2 — RBIৰ ওচৰলৈ যোৱাৰ সময়সীমা

- ওপৰৰ সময়সীমা শেষ হোৱাৰ তাৰিখৰ পৰা অথবা SCNLৰ শেষ যোগাযোগৰ তাৰিখৰ পৰা, যিটো পিছত হয়, 90 দিনৰ ভিতৰত RBI অসুডছমেনৰ ওচৰত অভিযোগ দাখিল কৰক।
- SCNLক কৰা মূল অভিযোগটোও লিমিটেশ্বন এক্ট, 1963ৰ অধীনত নিৰ্ধাৰিত সময়সীমাৰ ভিতৰত কৰা হ'ব লাগিব।

কেনেকৈ আৰু কত অভিযোগ কৰিব — ই বিনামূলীয়া

- অনলাইন প'ৰ্টেল: cms.rbi.org.in
- ই-মেইল: crpc@rbi.org.in
- ডাক/কুৰিয়াৰ: চেণ্ট্ৰেল ইজিড ৰিচিণ্ট এণ্ড প্ৰচেছিং চেণ্টাৰ, RBI, 4ৰ্থ ফ্ল'ৰ, ছেক্টৰ-17, চেণ্ট্ৰেল ভিষ্টা, চণ্ডীগড় – 160017
- 24x7 কণ্টেক্ট চেণ্টাৰ (IVRS): টোল-ফ্ৰী 14448 — এজেন্ট সহায়তা সোমবাৰ-শনিবাৰ, পুৱা 8 বজাৰ পৰা নিশা 10 বজালৈ, ইংৰাজী, হিন্দী আৰু 10টা আঞ্চলিক ভাষাত।

আপোনাৰ অভিযোগ কেনেকৈ নিষ্পত্তি কৰা হয়

- পঞ্জীয়নভুক্ত অভিযোগ RBI অসুডছমেনৰ কাৰ্যালয়লৈ প্ৰেৰণ কৰা হয়; SCNL-এ 15 দিনৰ ভিতৰত উত্তৰ দিব লাগিব।
- অসুডছমেনে প্ৰথমে আপোনাৰ আৰু SCNLৰ মাজত নিষ্পত্তি/মীমাংসা কৰোৱাৰ চেষ্টা কৰে।
- সমাধান নহ'লে, অথবা SCNL-এ উত্তৰ দিবলৈ ব্যৰ্থ হ'লে, অসুডছমেনে এৱাৰ্ড প্ৰদান কৰিব পাৰে।
- গ্ৰহণযোগ্য নহোৱা, তুচ্ছ, হাৰাশাস্তিমূলক অথবা বৈধ অভিযোগ নহয় বুলি বিবেচিত আবেদনসমূহ আৰম্ভণিতেই নাকচ কৰা হয় আৰু তাৰ কাৰণ আপোনাক জনোৱা হয়।

প্ৰিন্সিপাল নোডেল অফিচাৰ / গ্ৰিভাৰ্স ৰিড্ৰেছেল অফিচাৰ

মিষ্টাৰ অনিল কোৱাত্ৰা

ফোন / মোবাইল

0124-4715400

ই-মেইল: pno@satincare.com/anil.kwatra@satincare.com

এই জাননী SCNL-এ RB-105, 2026ৰ ক্লজ 18 অনুসৰি প্ৰদৰ্শন কৰিছে। স্কীমখনৰ সম্পূৰ্ণ প্ৰতিলিপি অনুৰোধ কৰিলে এই শাখাত আৰু cms.rbi.org.inত উপলব্ধ।