

आरबीआई, इंटीग्रेटेड ओम्बड्समैन स्कीम, 2026 की मुख्य विशेषताएँ

SCNL के उधारकर्ताओं और ग्राहकों के लिए एक
निःशुल्क, किफायती और गैर-प्रतिवादी शिकायत निवारण तंत्र | 1 जुलाई, 2026 से प्रभावी

कौन शिकायत कर सकता है और किस बारे में

- ◆ SCNL का कोई भी उधारकर्ता/ग्राहक, जो SCNL की ओर से सेवा में कमी से पीड़ित हो।
- ◆ सामान्य रूप से शामिल मुद्दे: ऋण/वसूली एजेंट का आचरण, उत्पीड़न, फेयर प्रैक्टिसेज कोड का पालन न करना, गलत बिक्री, KYC अपडेट, स्टाफ का व्यवहार, पैरा-बैंकिंग उत्पाद।
- ◆ स्वयं या किसी अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत दर्ज करें — किसी अधिवक्ता के माध्यम से नहीं, जब तक कि अधिवक्ता स्वयं पीड़ित व्यक्ति न हो।

किन मामलों में शिकायत नहीं की जा सकती

- ◆ SCNL के वाणिज्यिक निर्णय; विक्रेताओं के साथ विवाद; अन्य विनियमित संस्थाओं के साथ विवाद; नियोक्ता-कर्मचारी संबंधी मामले।
- ◆ न्यायालय या वैधानिक आदेश का अनुपालन करने के लिए की गई कार्रवाई।
- ◆ ऐसा मामला जो पहले से किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ के समक्ष लंबित/निर्णीत हो, या उसी शिकायत के संबंध में RBI ओम्बड्समैन के समक्ष पहले से लंबित/निपटाया जा चुका हो।
- ◆ RBI के विनियामक दायरे से बाहर के मामले।

चरण 1 — पहले SCNL से शिकायत करें

- ◆ आपको पहले लिखित रूप में (या किसी अन्य माध्यम से) SCNL से शिकायत करनी होगी और ऐसा करने का प्रमाण सुरक्षित रखना होगा।
- ◆ RBI ओम्बड्समैन से तभी संपर्क करें जब: SCNL से **30 दिनों** के भीतर कोई उत्तर न मिले; या आप SCNL के उत्तर से असंतुष्ट हों।

चरण 2 — RBI से संपर्क करने की समय-सीमा

- ◆ उपरोक्त समय-सीमा समाप्त होने की तारीख से, या SCNL के अंतिम संचार की तारीख से, जो भी बाद में हो, **90 दिनों** के भीतर RBI ओम्बड्समैन के समक्ष शिकायत दर्ज करें।
- ◆ SCNL को मूल शिकायत भी लिमिटेशन एक्ट, 1963 के तहत निर्धारित परिसीमा अवधि के भीतर की गई होनी चाहिए।

कैसे और कहाँ शिकायत दर्ज करें — यह निःशुल्क है

- ◆ ऑनलाइन पोर्टल: cms.rbi.org.in
- ◆ ई-मेल: crpc@rbi.org.in
- ◆ डाक/कूरियर: सेंट्रलाइज्ड रिसीट एंड प्रोसेसिंग सेंटर, RBI, चौथी मंजिल, सेक्टर-17, सेंट्रल विस्टा, चंडीगढ़ - 160017
- ◆ 24x7 कॉन्टैक्ट सेंटर (IVRS): टोल-फ्री **14448** — एजेंट सहायता सोमवार-शनिवार, सुबह 8 बजे-रात 10 बजे, अंग्रेज़ी, हिंदी और 10 क्षेत्रीय भाषाओं में।

आपकी शिकायत का निपटारा कैसे किया जाता है

- ◆ पंजीकृत शिकायतें RBI ओम्बड्समैन के कार्यालय में भेजी जाती हैं; **SCNL को 15 दिनों के भीतर जवाब देना होगा।**
- ◆ ओम्बड्समैन पहले आपके और SCNL के बीच समझौता/सुलह कराने का प्रयास करता है।
- ◆ यदि मामला अनसुलझा रहता है, या SCNL जवाब देने में विफल रहता है, तो ओम्बड्समैन अवॉर्ड पारित कर सकता है।
- ◆ गैर-अनुरक्षणीय, तुच्छ, दुर्भावनापूर्ण या 'वैध' शिकायत नहीं मानी जाने वाली शिकायतों को प्रारंभिक स्तर पर ही अस्वीकार कर दिया जाता है और इसके कारण आपको सूचित किए जाते हैं।

प्रिंसिपल नोडल ऑफिसर / ग्रीवांस रिड्रेसल ऑफिसर

मिस्टर अनिल क्वात्रा

फोन / मोबाइल

0124-4715400

ई-मेल: pno@satincare.com/anil.kwatra@satincare.com

यह सूचना SCNL द्वारा RB-IOS, 2026 के क्लॉज 18 के अनुसार प्रदर्शित की गई है। स्कीम की पूरी प्रति
अनुरोध पर इस शाखा में और cms.rbi.org.in पर उपलब्ध है।