

RBI ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್, 2026ರ ಪ್ರಮುಖ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳು

SCNLನ ಸಾಲಗಾರರು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗಾಗಿ

ಉಚಿತ, ವೆಚ್ಚ-ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಮತ್ತು ವಿವಾದರಹಿತ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆ | ಜುಲೈ 1, 2026ರಿಂದ ಜಾರಿಯಲ್ಲಿ

ಯಾರು ಮತ್ತು ಯಾವ ವಿಷಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ದೂರು ನೀಡಬಹುದು

- ◆ SCNLನ ಯಾವುದೇ ಸಾಲಗಾರ/ಗ್ರಾಹಕ, SCNLನ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆಯಿಂದ ಬಾಧಿತರಾಗಿದ್ದರೆ.
- ◆ ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ವಿಷಯಗಳು: ಸಾಲ/ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟ್ಸ್ ನಡವಳಿಕೆ, ಕಿರುಕುಳ, ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್ ಪಾಲಿಸಿದಿರುವುದು, ತಪ್ಪು ಮಾರಾಟ, KYC ನವೀಕರಣ, ಸಿಬ್ಬಂದಿಯ ವರ್ತನೆ, ಪ್ಯಾರಾ-ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು.
- ◆ ನೀವೇ ಅಥವಾ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿ — ವಕೀಲರ ಮೂಲಕ ಅಲ್ಲ, ವಕೀಲರೇ ಬಾಧಿತ ವ್ಯಕ್ತಿಯಾಗಿದ್ದರೆ ಮಾತ್ರ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ.

ಯಾವ ವಿಷಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ದೂರು ನೀಡಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ

- ◆ SCNLನ ವಾಣಿಜ್ಯ ನಿರ್ಧಾರಗಳು; ಮಾರಾಟಗಾರರೊಂದಿಗಿನ ವಿವಾದಗಳು; ಇತರ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಗಳೊಂದಿಗಿನ ವಿವಾದಗಳು; ಉದ್ಯೋಗದಾತ-ಉದ್ಯೋಗಿ ಸಂಬಂಧಿತ ವಿಷಯಗಳು.
- ◆ ನ್ಯಾಯಾಲಯ ಅಥವಾ ಶಾಸನಬದ್ಧ ಆದೇಶವನ್ನು ಪಾಲಿಸಲು ಕೈಗೊಂಡ ಕ್ರಮಗಳು.
- ◆ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಗಾರರ ಮುಂದೆ ಈಗಾಗಲೇ ಬಾಕಿ ಇರುವ/ತೀರ್ಮಾನಗೊಂಡಿರುವ ವಿಷಯ ಅಥವಾ ಅದೇ ದೂರಿನ ಕುರಿತು RBI ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಮುಂದೆ ಈಗಾಗಲೇ ಬಾಕಿ ಇರುವ/ಇತ್ಯರ್ಥಗೊಂಡಿರುವ ವಿಷಯ.
- ◆ RBIನ ನಿಯಂತ್ರಣ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯಿಂದ ಹೊರಗಿನ ವಿಷಯಗಳು.

ಹಂತ 1 — ಮೊದಲು SCNLಗೆ ದೂರು ನೀಡಿ

- ◆ ನೀವು ಮೊದಲು ಲಿಖಿತವಾಗಿ (ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವಿಧಾನದಲ್ಲಿ) SCNLಗೆ ದೂರು ನೀಡಬೇಕು ಮತ್ತು ಅದರ ಪುರಾವೆಯನ್ನು ಇಟ್ಟುಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- ◆ SCNLನಿಂದ **30 ದಿನಗಳ** ಒಳಗೆ ಯಾವುದೇ ಉತ್ತರ ಸಿಗದಿದ್ದರೆ; ಅಥವಾ SCNLನ ಉತ್ತರದಿಂದ ನೀವು ಅತ್ಯುಪ್ರರಾಗಿದ್ದರೆ ಮಾತ್ರ RBI ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಿ.

ಹಂತ 2 — RBIಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುವ ಕಾಲಮಿತಿ

- ◆ ಮೇಲಿನ ಕಾಲಮಿತಿ ಮುಗಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಅಥವಾ SCNLನ ಕೊನೆಯ ಸಂಪರ್ಕನದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ, ಯಾವುದು ನಂತರವೋ ಅದರಿಂದ **90 ದಿನಗಳ** ಒಳಗೆ RBI ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿ.
- ◆ SCNLಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಮೂಲ ದೂರನ್ನೂ ಲಿಮಿಟೇಶನ್ ಆಕ್ಟ್, 1963ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಕಾಲಮಿತಿಯೊಳಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಿರಬೇಕು.

ಹೇಗೆ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಿ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು — ಇದು ಉಚಿತ

- ◆ ಆನ್‌ಲೈನ್ ಪೋರ್ಟಲ್: cms.rbi.org.in
- ◆ ಇ-ಮೇಲ್: crpc@rbi.org.in
- ◆ ಅಂಚೆ/ಕೂರಿಯರ್: ಸೆಂಟ್ರಲ್‌ಸ್ಟಾ ರಿಸೀಪ್ಟ್ ಅಂಡ್ ಪ್ರೊಸೆಸಿಂಗ್ ಸೆಂಟರ್, RBI, 4ನೇ ಮಹಡಿ, ಸೆಕ್ಟರ್-17, ಸೆಂಟ್ರಲ್ ವಿಸ್ತಾರ, ಚಂಡೀಗಢ - 160017
- ◆ 24x7 ಕಾಂಟ್ಯಾಕ್ಟ್ ಸೆಂಟರ್ (IVRS): ಟೋಲ್-ಫ್ರೀ **14448** — ಏಜೆಂಟ್ ಸಹಾಯ ಸೋಮವಾರ-ಶನಿವಾರ, ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 8ರಿಂದ ರಾತ್ರಿ 10ರವರೆಗೆ, ಇಂಗ್ಲಿಷ್, ಹಿಂದಿ ಮತ್ತು 10 ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ.

ನಿಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ

- ◆ ನೋಂದಾಯಿತ ದೂರುಗಳನ್ನು RBI ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕಚೇರಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ;
- ◆ **SCNL 15 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಬೇಕು.**
- ◆ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಮೊದಲು ನಿಮ್ಮ ಮತ್ತು SCNL ನಡುವೆ ಇತ್ಯರ್ಥ/ಸಮನ್ವಯ ಸಾಧಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತಾರೆ.
- ◆ ಸಮಸ್ಯೆ ಬಗೆಹರಿಯದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ SCNL ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ವಿಫಲವಾದರೆ, ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅವಾರ್ಡ್ ನೀಡಬಹುದು.
- ◆ ನಿರ್ವಹಣಾರ್ಹವಲ್ಲದ, ಕ್ಷುಲ್ಲಕ, ಕಿರುಕುಳದ ಅಥವಾ 'ಮಾನ್ಯ ದೂರು ಅಲ್ಲ' ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾದ ಸಲ್ಲಿಕೆಗಳನ್ನು ಆರಂಭದಲ್ಲಿಯೇ ತಿರಸ್ಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ನಿಮಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಪ್ರಿನ್ಸಿಪಲ್ ನೋಡಲ್ ಆಫೀಸರ್ / ಗ್ರೀವನ್ಸ್ ರಿಡ್ರೆಸಲ್ ಆಫೀಸರ್

ಮಿಸ್ಟರ್ ಅನಿಲ್ ಕ್ವಾತ್ರಾ

ಫೋನ್ / ಮೊಬೈಲ್

0124-4715400

ಇ-ಮೇಲ್: pno@satincare.com/anil.kwatra@satincare.com

ಈ ಸೂಚನೆಯನ್ನು SCNL, RB-IOs, 2026ರ ಕ್ಲಾಸ್ 18ರ ಅನುಸಾರ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಿದೆ. ಸ್ಕೀಮ್ ಸಂಪೂರ್ಣ ಪ್ರತಿಯು ಕೋರಿಕೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಈ ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ಮತ್ತು cms.rbi.org.in ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿದೆ.