



സാറ്റിൻ ക്രെഡിറ്റ്കെയർ നെറ്റ്വർക്ക് ലിമിറ്റഡ്

റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ നിയന്ത്രിക്കുന്ന NBFC-MFI



RBI ഇൻറഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2026-ന്റെ പ്രധാന സവിശേഷതകൾ

SCNL-ന്റെ വായ്പക്കാരുടെയും ഉപഭോക്താക്കളുടെയും പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള സൗജന്യവും ചെലവ് കുറഞ്ഞതും തർക്കരഹിതവുമായ സംവിധാനം | 2026 ജൂലൈ 1 മുതൽ പ്രാബല്യത്തിൽ

ആർക്കൊക്കെ, എന്തിനെക്കുറിച്ച് പരാതി നൽകാം

- ◆ SCNL-ന്റെ സേവനത്തിലെ അപര്യാപ്ത മൂലം ബുദ്ധിമുട്ട് നേരിട്ട SCNL-ന്റെ ഏതൊരു വായ്പക്കാരനും/ഉപഭോക്താവിനും.
- ◆ സാധാരണയായി ഉൾപ്പെടുന്ന വിഷയങ്ങൾ: വായ്പ/വാങ്ങാതിരിച്ചടവ് ശേഖരണ ഏജൻസിന്റെ പെരുമാറ്റം, ഉപദ്രവം, ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡ് പാലിക്കാതിരിക്കൽ, തെറ്റായ വിൽപ്പന, KYC പുതുക്കൽ, ജീവനക്കാരുടെ പെരുമാറ്റം, പാരാ-ബാങ്കിംഗ് ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ.
- ◆ സ്വയം അല്ലെങ്കിൽ അംഗീകൃത പ്രതിനിധി മുഖേന പരാതി സമർപ്പിക്കുക — അഭിഭാഷകൻ മുഖേനയല്ല; അഭിഭാഷകൻ തന്നെയാണ് പരാതിക്കാരനായ ബാധിത വ്യക്തിയെക്കുറിച്ച് മാത്രം ഇതിന് ഒഴിവുണ്ട്.

ഏതൊക്കെ കാര്യങ്ങളെക്കുറിച്ച് പരാതി നൽകാൻ കഴിയില്ല

- ◆ SCNL-ന്റെ വാണിജ്യ തീരുമാനങ്ങൾ; വെൻഡർമാരുമായുള്ള തർക്കങ്ങൾ; മറ്റ് നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനങ്ങളുമായുള്ള തർക്കങ്ങൾ; തൊഴിലുടമ-ജീവനക്കാരൻ സംബന്ധമായ വിഷയങ്ങൾ.
- ◆ കോടതി ഉത്തരവോ നിയമപരമായ ഉത്തരവോ പാലിക്കുന്നതിനായി സ്വീകരിച്ച നടപടികൾ.
- ◆ കോടതി, ട്രൈബ്യൂണൽ അല്ലെങ്കിൽ മധ്യസ്ഥന്റെ മുമ്പാകെ ഇതിനകം പരിഗണനയിലുള്ള/തീർപ്പാക്കിയ വിഷയം, അല്ലെങ്കിൽ അതേ പരാതിയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് RBI ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ മുമ്പാകെ ഇതിനകം പരിഗണനയിലുള്ള/തീർപ്പാക്കിയ വിഷയം.
- ◆ RBI-യുടെ നിയന്ത്രണ പരിധിക്ക് പുറത്തുള്ള വിഷയങ്ങൾ.

ഘട്ടം 1 — ആദ്യം SCNL-ന് പരാതി നൽകുക

- ◆ ആദ്യം SCNL-ന് രേഖാമൂലം (അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും മാർഗത്തിലൂടെ) പരാതി നൽകുകയും അതിന്റെ തെളിവ് സൂക്ഷിക്കുകയും വേണം.
- ◆ SCNL-ൽ നിന്ന് **30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ** മറുപടി ലഭിക്കാത്ത പക്ഷം; അല്ലെങ്കിൽ SCNL-ന്റെ മറുപടിയിൽ നിങ്ങൾ തൃപ്തരല്ലെങ്കിൽ മാത്രം RBI ഓംബുഡ്സ്മാനെ സമീപിക്കുക.

ഘട്ടം 2 — RBI-യെ സമീപിക്കുന്നതിനുള്ള സമയപരിധി

- ◆ മുകളിൽ പറഞ്ഞ സമയപരിധി അവസാനിക്കുന്ന തീയതി മുതൽ അല്ലെങ്കിൽ SCNL-ന്റെ അവസാന ആശയവിനിമയ തീയതി മുതൽ, ഏതാണോ പിന്നീട് വരുന്നത്, അതിൽ നിന്ന് **90 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ** RBI ഓംബുഡ്സ്മാനിൽ പരാതി സമർപ്പിക്കുക.
- ◆ SCNL-ന് നൽകിയ യഥാർത്ഥ പരാതിയും ലിമിറ്റേഷൻ ആക്ട്, 1963 പ്രകാരം നിർദ്ദേശിച്ചിരിക്കുന്ന കാലപരിധിക്കുള്ളിൽ നൽകിയതായിരിക്കണം.

എങ്ങനെ, എവിടെ പരാതി നൽകാം — ഇത് സൗജന്യമാണ്

- ◆ ഓൺലൈൻ പോർട്ടൽ: cms.rbi.org.in
- ◆ ഇ-മെയിൽ: crpc@rbi.org.in
- ◆ പോസ്റ്റ്/കൊറിയർ: സെൻട്രലൈസ്റ്റ് റിസീപ്റ്റ് ആൻഡ് പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്റർ, RBI, 4-ാം നില, സെക്ടർ-17, സെൻട്രൽ വിസ്തൃത, ചണ്ഡീഗഢ് - 160017
- ◆ 24x7 കോൺടാക്റ്റ് സെന്റർ (IVRS): ടോൾ-ഫ്രീ **14448** — ഏജൻ്റ് സഹായം തിങ്കൾ-ശനി, രാവിലെ 8 മുതൽ രാത്രി 10 വരെ, ഇംഗ്ലീഷ്, ഹിന്ദി, 10 പ്രാദേശിക ഭാഷകൾ എന്നിവയിൽ.

നിങ്ങളുടെ പരാതി എങ്ങനെ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നു

- ◆ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത പരാതികൾ RBI ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ ഓഫീസിലേക്ക് അയയ്ക്കുന്നു;
- ◆ **SCNL 15 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ മറുപടി നൽകണം.**
- ◆ ഓംബുഡ്സ്മാൻ ആദ്യം നിങ്ങളും SCNL-ഉം തമ്മിൽ ഒത്തുതീർപ്പ്/അനുരഞ്ജനം സാധ്യമാക്കാൻ ശ്രമിക്കുന്നു.
- ◆ പ്രശ്നം പരിഹരിക്കപ്പെടാതിരിക്കുകയോ SCNL മറുപടി നൽകുന്നതിൽ പരാജയപ്പെടുകയോ ചെയ്താൽ, ഓംബുഡ്സ്മാൻ അവർഡ് പുറപ്പെടുവിക്കാം.
- ◆ പരിഗണനാർഹമല്ലാത്ത, നിസ്സാരമായ, ഉപദ്രവകരമായ അല്ലെങ്കിൽ 'സാധുവായ പരാതിയല്ല' എന്ന് കണക്കാക്കപ്പെടുന്ന അപേക്ഷകൾ പ്രാരംഭ ഘട്ടത്തിൽ തന്നെ നിരസിക്കുകയും അതിന്റെ കാരണങ്ങൾ നിങ്ങളെ അറിയിക്കുകയും ചെയ്യും.

പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ / ഗ്രീവൻസ് റിഡ്രസൽ ഓഫീസർ

ഫോൺ / മൊബൈൽ

മിസ്റ്റർ അനിൽ കുമാർ

0124-4715400

ഇ-മെയിൽ: pno@satincare.com/anil.kwatra@satincare.com

RBI-IOS, 2026-ലെ ക്ലോസ് 18 അനുസരിച്ച് SCNL ആണ് ഈ അറിയിപ്പ് പ്രദർശിപ്പിച്ചിരിക്കുന്നത്. സ്കീമിന്റെ

പൂർണ്ണ പകർപ്പ് ആവശ്യപ്പെട്ടാൽ ഈ ശാഖയിലും cms.rbi.org.in-ലും ലഭ്യമാണ്.