

RBI इंटीग्रेटेड ओम्बड्समॅन स्कीम, 2026 ची ठळक वैशिष्ट्ये

SCNLच्या कर्जदार आणि ग्राहकांसाठी
विनामूल्य, किफायतशीर आणि गैर-विरोधात्मक तक्रार निवारण यंत्रणा | 1 जुलै, 2026 पासून लागू

कोण आणि कशाबद्दल तक्रार करू शकतो

- ◆ SCNLचा कोणताही कर्जदार/ग्राहक, जो SCNLकडून सेवेत झालेल्या त्रुटीमुळे बाधित झाला आहे.
- ◆ सामान्यतः समाविष्ट बाबी: कर्ज/वसुली एजंटचे वर्तन, छळ, फेअर प्रॅक्टिस कोडचे पालन न करणे, चुकीची विक्री, KYC अद्ययावत करणे, कर्मचाऱ्यांचे वर्तन, पॅरा-बँकिंग उत्पादने.
- ◆ स्वतः किंवा अधिकृत प्रतिनिधीमार्फत तक्रार दाखल करा — वकिलामार्फत नाही, जोपर्यंत वकील स्वतः पीडित व्यक्ती नसेल.

कोणत्या बाबींबाबत तक्रार करता येणार नाही

- ◆ SCNLचे व्यावसायिक निर्णय; विक्रेत्यांसोबतचे विवाद; इतर विनियमित संस्थांसोबतचे विवाद; नियोक्ता-कर्मचारी संबंधित बाबी.
- ◆ न्यायालयीन किंवा वैधानिक आदेशाचे पालन करण्यासाठी केलेली कारवाई.
- ◆ न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा लवादाकडे आधीपासून प्रलंबित/निर्णय झालेली बाब किंवा त्याच तक्रारीसंदर्भात RBI ओम्बड्समॅनकडे आधीपासून प्रलंबित/निकाली काढलेली बाब.
- ◆ RBIच्या नियामक कार्यक्षेत्राबाहेरील बाबी.

पायरी 1 — प्रथम SCNLकडे तक्रार करा

- ◆ तुम्ही प्रथम SCNLकडे लेखी स्वरूपात (किंवा अन्य कोणत्याही माध्यमातून) तक्रार करणे आणि त्याचा पुरावा जतन करणे आवश्यक आहे.
- ◆ SCNLकडून **30 दिवसांच्या** आत कोणतेही उत्तर न मिळाल्यास; किंवा SCNLच्या उत्तराबाबत तुम्ही असमाधानी असल्यासच RBI ओम्बड्समॅनकडे जा.

पायरी 2 — RBIकडे जाण्याची कालमर्यादा

- ◆ वरील कालमर्यादा संपल्याच्या तारखेपासून किंवा SCNLच्या शेवटच्या संवादाच्या तारखेपासून, यापैकी जी तारीख नंतरची असेल त्या तारखेपासून **90 दिवसांच्या** आत RBI ओम्बड्समॅनकडे तक्रार दाखल करा.
- ◆ SCNLकडे केलेली मूळ तक्रारदेखील लिमिटेशन ॲक्ट, 1963 अंतर्गत निर्धारित कालमर्यादित केलेली असणे आवश्यक आहे.

तक्रार कशी आणि कुठे दाखल करावी — ती विनामूल्य आहे

- ◆ ऑनलाइन पोर्टल: cms.rbi.org.in
- ◆ ई-मेल: crpc@rbi.org.in
- ◆ पोस्ट/कुरिअर: सेंट्रलाइज्ड रिसीप्ट अँड प्रोसेसिंग सेंटर, RBI, 4था मजला, सेक्टर-17, सेंट्रल व्हिस्टा, चंदीगड - 160017
- ◆ 24x7 कॉन्टॅक्ट सेंटर (IVRS): टोल-फ्री **14448** — एजंट सहाय्य सोमवार-शनिवार, सकाळी 8 ते रात्री 10 वाजेपर्यंत, इंग्रजी, हिंदी आणि 10 प्रादेशिक भाषांमध्ये.

तुमची तक्रार कशी हाताळली जाते

- ◆ नोंदणीकृत तक्रारी RBI ओम्बड्समॅनच्या कार्यालयाकडे पाठवल्या जातात; **SCNLने 15 दिवसांच्या आत उत्तर देणे आवश्यक आहे.**
- ◆ ओम्बड्समॅन प्रथम तुमच्या आणि SCNLच्या दरम्यान तडजोड/समेट घडवून आणण्याचा प्रयत्न करतो.
- ◆ प्रकरण सुटले नाही किंवा SCNL उत्तर देण्यात अपयशी ठरल्यास, ओम्बड्समॅन अवॉर्ड देऊ शकतो.
- ◆ गैर-दखलपत्र, क्षुल्लक, त्रासदायक किंवा 'वैध तक्रार नाही' अशा स्वरूपातील तक्रारी सुरुवातीलाच नाकारल्या जातात आणि त्याची कारणे तुम्हाला कळवली जातात.

प्रिन्सिपल नोडल ऑफिसर / ग्रीवन्स रिड्रेसल ऑफिसर

मिस्टर अनिल क्वात्रा

फोन / मोबाईल

0124-4715400

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

RBI-IOS, 2026-ലെ ६७६ क्रमांक १८ अन्वयेनुसार SCNL अन्वयेन ही अगोप्यता प्रवृत्ती अंगीकारली आहे. लक्ष्मीमिर्गन

पुढील पत्रावरून आढळल्यानुसार ही माहिती cms.rbi.org.in मध्ये उपलब्ध आहे.