ਸੈਟਿਨ ਕ੍ਰੈਡਿਟਕੇਅਰ ਨੈੱਟਵਰਕ ਲਿਮਿਟੇਡ

ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਨਿਯੰਤਰਿਤ NBFC-MFI

RBI ਇੰਟੀਗ੍ਰੇਟਿਡ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ, 2026 ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ

SCNL ਦੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਇੱਕ

ਮੁਫ਼ਤ, ਲਾਗਤ-ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਅਤੇ ਗੈਰ-ਵਿਰੋਧੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ | 1 ਜੁਲਾਈ, 2026 ਤੋਂ ਲਾਗੂ

ਕੌਣ ਅਤੇ ਕਿਸ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ

◆ SCNL ਦਾ ਕੋਈ ਵੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ/ਗਾਹਕ, ਜੋ SCNL ਵੱਲੋਂ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਕਾਰਨ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਹੋਇਆ ਹੋਵੇ।

◆ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸ਼ਾਮਲ ਮਾਮਲੇ: ਕਰਜ਼ਾ/ਵਸੂਲੀ ਏਜੰਟ ਦਾ ਵਿਵਹਾਰ, ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ, ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸਿਜ਼ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨਾ, ਗਲਤ ਵਿਕਰੀ, KYC ਅੱਪਡੇਟ, ਸਟਾਫ ਦਾ ਵਿਵਹਾਰ, ਪੈਰਾ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਉਤਪਾਦ।

◆ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਖੁਦ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਰਾਹੀਂ ਦਰਜ ਕਰੋ — ਵਕੀਲ ਰਾਹੀਂ ਨਹੀਂ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਵਕੀਲ ਖੁਦ ਪੀੜਤ ਵਿਅਕਤੀ ਨਾ ਹੋਵੇ।

ਕਿਹੜੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ

◆ SCNL ਦੇ ਵਪਾਰਕ ਫੈਸਲੇ; ਵਿਕਰੇਤਾਵਾਂ ਨਾਲ ਵਿਵਾਦ; ਹੋਰ ਨਿਯੰਤਰਿਤ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਨਾਲ ਵਿਵਾਦ; ਨਿਯੋਗਕਰਤਾ–ਕਰਮਚਾਰੀ ਮਾਮਲੇ।

◆ ਅਦਾਲਤ ਜਾਂ ਕਾਨੂੰਨੀ ਆਦੇਸ਼ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਲਈ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕਾਰਵਾਈ।

◆ ਕੋਈ ਮਾਮਲਾ ਜੋ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਅਦਾਲਤ, ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ ਜਾਂ ਸਾਲਸ ਕੋਲ ਲੰਬਿਤ/ਫੈਸਲਾ ਕੀਤਾ ਜਾ ਚੁੱਕਾ ਹੋਵੇ, ਜਾਂ ਉਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸਬੰਧੀ RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਕੋਲ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਲੰਬਿਤ/ਨਿਪਟਾਇਆ ਗਿਆ ਹੋਵੇ।

◆ RBI ਦੇ ਨਿਯਮਕ ਦਾਇਰੇ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਦੇ ਮਾਮਲੇ।

ਕਦਮ 1 — ਪਹਿਲਾਂ SCNL ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰੋ

◆ ਤੁਹਾਨੂੰ ਪਹਿਲਾਂ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ (ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਮਾਧਿਅਮ ਰਾਹੀਂ) SCNLਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸਦਾ ਸਬੂਤ ਆਪਣੇ ਕੋਲ ਰੱਖਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

◆ RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਕੋਲ ਕੇਵਲ ਉਦੋਂ ਜਾਓ ਜੇ SCNL ਵੱਲੋਂ **30 ਦਿਨਾਂ** ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਾ ਮਿਲੇ; ਜਾਂ ਤੁਸੀਂ SCNL ਦੇ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੋਵੋ।

ਕਦਮ 2 — RBI ਕੋਲ ਜਾਣ ਦੀ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ

◆ ਉਪਰੋਕਤ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਖਤਮ ਹੋਣ ਤੋਂ ਜਾਂ SCNL ਦੇ ਆਖਰੀ ਸੰਚਾਰ ਤੋਂ, ਜੋ ਵੀ ਬਾਅਦ ਵਿੱਚ ਹੋਵੇ, **90 ਦਿਨਾਂ** ਦੇ ਅੰਦਰ RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰੋ।

◆ SCNL ਨੂੰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਮੂਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵੀ ਲਿਮਿਟੇਸ਼ਨ ਐਕਟ, 1963 ਅਧੀਨ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

ਕਿਵੇਂ ਅਤੇ ਕਿੱਥੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨੀ ਹੈ — ਇਹ ਮੁਫ਼ਤ ਹੈ

◆ ਆਨਲਾਈਨ ਪੋਰਟਲ: **cms.rbi.org.in**

◆ ਈ-ਮੇਲ: crpc@rbi.org.in

◆ ਡਾਕ/ਕੂਰੀਅਰ: ਸੈਂਟਰਲਾਈਜ਼ਡ ਰਿਸੀਪਟ ਐਂਡ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਸੈਂਟਰ, RBI, 4ਥ ਫਲੋਰ, ਸੈਕਟਰ-17, ਸੈਂਟਰਲ ਵਿਸਟਾ, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ – 160017

◆ 24x7 ਕਾਂਟੈਕਟ ਸੈਂਟਰ (IVRS): ਟੋਲ-ਫ੍ਰੀ **14448** — ਏਜੰਟ ਸਹਾਇਤਾ ਸੋਮਵਾਰ–ਸ਼ਨੀਵਾਰ, ਸਵੇਰੇ 8 ਵਜੇ–ਰਾਤ 10 ਵਜੇ, ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ, ਹਿੰਦੀ ਅਤੇ 10 ਖੇਤਰੀ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ।

ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਿਵੇਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ

◆ ਰਜਿਸਟਰਡ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੇ ਦਫ਼ਤਰ ਨੂੰ ਭੇਜੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ; **SCNL ਨੂੰ 15 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਵਾਬ ਦੇਣਾ ਹੋਵੇਗਾ।**

◆ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਪਹਿਲਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਅਤੇ SCNL ਵਿਚਕਾਰ ਸਮਝੌਤਾ/ਸੁਲ੍ਹਾ ਕਰਵਾਉਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਦਾ ਹੈ।

◆ ਜੇ ਮਾਮਲਾ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਜਾਂ SCNL ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਅਵਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

◆ ਗੈਰ-ਸਵੀਕਾਰਯੋਗ, ਮਾਮੂਲੀ, ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨ ਵਾਲੀਆਂ ਜਾਂ 'ਵੈਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਹੀਂ' ਮੰਨੀਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਸ਼ੁਰੂ ਵਿੱਚ ਹੀ ਰੱਦ ਕਰ ਦਿੱਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ ਅਤੇ ਕਾਰਨ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੱਸੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ।

ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਫ਼ਸਰ / ਗ੍ਰੀਵੈਂਸ ਰਿਡ੍ਰੈਸਲ ਅਫ਼ਸਰ

ਮਿਸਟਰ ਅਨਿਲ ਕਵਾਤਰਾ

ਫੋਨ / ਮੋਬਾਈਲ

0124-4715400

ਈ-ਮੇਲ:pno@satincreditcare.com/anil.kwatra@satincreditcare.com

ਇਹ ਸੂਚਨਾ SCNL ਵੱਲੋਂ RB-IOS, 2026 ਦੇ ਕਲੌਜ਼ 18 ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ। ਸਕੀਮ ਦੀ ਪੂਰੀ ਕਾਪੀ ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ 'ਤੇ ਇਸ ਸ਼ਾਖਾ ਵਿੱਚ ਅਤੇ cms.rbi.org.in 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੈ।