

ముఖ్య లక్షణాలు - RBI, సమగ్ర అంబుడ్స్మన్ పథకం, 2026

SCNL రుణగ్రహీతలు మరియు వినియోగదారుల కోసం ఉచిత, తక్కువ ఖర్చుతో కూడిన మరియు వివాదరహిత ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం | జూలై 1, 2026 నుండి అమలులోకి వస్తుంది.

ఎవరు, దేని గురించి ఫిర్యాదు చేయవచ్చు?

- ◆ SCNL అందించే సేవల్లోని లోపం పట్ల అసంతృప్తికి గురైన SCNL యొక్క ఏ రుణగ్రహీత లేదా వినియోగదారుడైనా సరే.
- ◆ సాధారణంగా చరించే అంశాలు: రుణ/రికవరీ ఎజెంట్ ప్రవర్తన, వేధింపులు, ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్కు పాటించకపోవడం, తప్పుడు అమ్మకాలు, కేవలం అప్లేషన్, సిబ్బంది ప్రవర్తన, పారా-బ్యాంకింగ్ ఉత్పత్తులు.
- ◆ మీరే స్వయంగా లేదా అధికారిక ప్రతినిధి ద్వారా దరఖాస్తు చేసుకోండి — అయితే న్యాయవాది బాధితుడైతే తప్ప, న్యాయవాది ద్వారా కాకుండా.

దేని గురించి ఫిర్యాదు చేయలేము

- ◆ SCNL యొక్క వాణిజ్యపరమైన నిర్ణయాలు; విక్రేతలతో వివాదాలు; ఇతర నియంత్రిత సంస్థలతో వివాదాలు; యజమాని-ఉద్యోగి సంబంధిత అంశాలు.
- ◆ న్యాయస్థాన లేదా చట్టపరమైన ఆదేశాన్ని పాటించడానికి తీసుకున్న చర్యలు.
- ◆ కోర్టు, ట్రిబ్యూనల్ లేదా ఆర్బిట్రేటర్ ద్వారా ఇప్పటికే పెండింగ్లో ఉన్న/నిర్ణయించబడిన విషయం, లేదా అదే ఫిర్యాదుపై ఆర్బిఐ అంబుడ్స్మన్ ఇప్పటికే పెండింగ్లో ఉన్న/పరిష్కరించబడిన విషయం.
- ◆ RBI నియంత్రణ పరిధికి వెలుపల ఉన్న అంశాలు.

దశ 1 — ముందుగా SCNLకు ఫిర్యాదు చేయండి

- ◆ మీరు ముందుగా SCNLకు లిఖితపూర్వకంగా (లేదా మరేదైనా పద్ధతిలో) ఫిర్యాదు చేయాలి మరియు అలా చేసినట్లు రుజువును భద్రపరచుకోవాలి.
- ◆ ఈ క్రింది సందర్భాలలో మాత్రమే RBI అంబుడ్స్మన్ను సంప్రదించండి: 30 రోజుల్లోపు SCNL నుండి ఎటువంటి సమాధానం రాకపోతే; లేదా SCNL ఇచ్చిన సమాధానంతో మీరు సంతృప్తి చెందకపోతే.

దశ 2 — RBIని సంప్రదించడానికి గడువు

- ◆ పైన పేర్కొన్న గడువు ముగిసిన తేదీ నుండి లేదా SCNL నుండి వచ్చిన చివరి సమాచార తేదీ నుండి—వీటిలో ఏది తర్వాత వస్తుందో ఆ తేదీ నుండి—90 రోజులలోపు RBI అంబుడ్స్మన్ను ఫిర్యాదును సమర్పించండి.
- ◆ SCNLకు చేసిన అసలు ఫిర్యాదు కూడా 'పరిమితి చట్టం, 1963' (Limitation Act, 1963) ప్రకారం నిర్దేశించిన కాలపరిమితి లోపే జరిగి ఉండాలి.

ఎలా మరియు ఎక్కడ సమర్పించాలి — ఇది ఉచితం

- ◆ ఆన్లైన్ పోర్టల్: cms.rbi.org.in
- ◆ ఈ-మెయిల్: crpc@rbi.org.in
- ◆ పోస్ట్/కోరియర్: సెంట్రల్ ట్రేడ్ రిస్క్ & ప్రాసెసింగ్ సెంటర్, ఆర్పిఐ, 4వ అంతస్తు, సెక్టార్-17, సెంట్రల్ విస్తా, చండీగఢ్ - 160017
- ◆ 24x7 సంప్రదింపు కేంద్రం (IVRS): టోల్-ఫ్రీ నంబర్ 14448 — ఎజెంట్ సహాయం సోమవారం నుండి శనివారం వరకు, ఉదయం 8 గంటల నుండి రాత్రి 10 గంటల వరకు; ఇంగ్లీష్, హిందీ మరియు 10 ప్రాంతీయ భాషలలో అందుబాటులో ఉంటుంది.

మీ ఫిర్యాదు ఎలా పరిష్కరించబడుతుంది

- ◆ నమోదైన ఫిర్యాదులు RBI అంబుడ్స్మన్ కార్యాలయానికి వెళ్తాయి; SCNL 15 రోజుల్లోగా స్పందించాలి.
- ◆ ఓంబుడ్స్మన్ మొదట మీకు మరియు SCNLకు మధ్య పరిష్కారం లోపే సయోధ్యను కుదిర్చడానికి ప్రయత్నిస్తారు.
- ◆ సమస్య పరిష్కారం కాకపోతే లేదా SCNL స్పందించడంలో విఫలమైతే, అంబుడ్స్మన్ ఒక 'అవార్డు'ను (తీర్పును) జారీ చేయవచ్చు.
- ◆ నిర్వహించలేని, అసంబద్ధమైన, బాధ కలిగించే, లేదా 'చెల్లుబాటు అయ్యే ఫిర్యాదు కాని' సమర్పణలు ప్రారంభంలోనే తిరస్కరించబడతాయి, అందుకు గల కారణాలు మీకు తెలియజేయబడతాయి.

ప్రధాన నోడల్ మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి

శ్రీ అనిల్ క్వాత్రా

ఫోన్ / మొబైల్

0124-4715400

ఈ-మెయిల్: pno@satincreditcare.com / anil.kwatra@satincreditcare.com

RBI-IOs, 2026లోని 18వ నిబంధన ప్రకారం SCNL ఈ నోటీసును ప్రదర్శిస్తోంది. ఈ పథకానికి సంబంధించిన పూర్తి ప్రతిని

అభ్యర్థనపై ఈ శాఖలో పొందవచ్చు మరియు cms.rbi.org.in వెబ్సైట్లో కూడా చూడవచ్చు.