

# SPARSH



**At Satin Creditcare Network Limited**, અમે અમારા ગ્રાહકો માટે સરળ અનુભવ સુનિશ્ચિત કરવા માટે સમર્પિત છીએ. કોઈપણ ફરિયાદો અથવા ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે, અમે સમસ્યાઓને તાત્કાલિક અને અસરકારક રીતે ઉકેલવા માટે એક મજબૂત સિસ્ટમ મૂકી છે. જો તમને કોઈ ચિંતા હોય તો કૃપા કરીને નીચે દર્શાવેલ એસ્કેલેશન પ્રક્રિયાને અનુસરો:"

## Level 1:

ગ્રાહકો તેમના લોન ઓફિસર અથવા બાન્ય મેનેજરનો સંપર્ક કરીને ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા શરૂ કરી શકે છે. ફરિયાદ રજીસ્ટર ભરીને અથવા અમારી શાખાઓમાં ઉપલબ્ધ ફરિયાદ બોક્સમાં એક પત્ર મૂકીને ફરિયાદ નોંધી શકાય છે.



## Level 2:

જો સમસ્યા ચાલુ રહે છે અથવા જો તમે પાછલા સ્તરથી પાંચ (5) કામકાજના દિવસોમાં પ્રાપ્ત પ્રતિસાદથી અસંતુષ્ટ છો, તો કૃપા કરીને નીચેની ચેનલો દ્વારા અમારો સંપર્ક કરો:

ટોલ-ફ્રી નંબર: 1800-2123123 (08:00 AM to, 06:30 PM, સોમવારથી શનિવાર).

ઈ-મેલ: [clientgrievance@satincreditcare.com](mailto:clientgrievance@satincreditcare.com)

એક પત્ર લખો અને અમારી કોર્પોરેટ ઓફિસને અહીં મોકલો:

ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ વિભાગ (સ્પર્શ)

સેટિન ક્રેડિટકેર નેટવર્ક લિમિટેડ

પ્લોટ નંબર-492, 4થો માળ, ઉદ્યોગ વિહાર ફેઝ III, સેક્ટર-20, ગુરુગ્રામ, હરિયાણા 122016



## Level 3:

જો પાછલા સ્તરથી પંદર (15) દિવસ પછી પણ સમસ્યા વણઉકેલાયેલી રહે છે, તો ફરિયાદ/ફરિયાદને આના સુધી મોકલો:

શ્રીમાન. અનિલ ક્વાત્રા (પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસર અને ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી)

સંપર્ક: 0124-4715400

ઈમેઇલ: [Anil.Kwatra@Satincreditcare.com](mailto:Anil.Kwatra@Satincreditcare.com) / [PNO@Satincreditcare.com](mailto:PNO@Satincreditcare.com)



## Level 4:

જો પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસરનો સંપર્ક કર્યા પછી પાછલા સ્તરના સાત (7) કામકાજના દિવસો પછી પણ સમસ્યા ચાલુ રહે છે, તો MFIN ખાતે ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીને ફરિયાદ/ફરિયાદ કરો

:માઈક્રોફાઇનાન્સ સંસ્થા નેટવર્ક (આઈવીરિની) ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી ૪૦૩-૪૦૪,

ચોથો માળ, એમાર પામ્સ સ્પ્રિંગ પ્લાઝા, ગોલ્ડ કોર્સ રોડ, સેક્ટર-૫૪, ગુડગાંવ-૧૨૨૦૦૩

ટોલ-ફ્રી નંબર: ૧૮૦૦-૧૦૨-૧૦૮ ઈમેઇલ: [customercompintla@customercompintla.Org](mailto:customercompintla@customercompintla.Org)



## Level 5:

જો સમસ્યા વણઉકેલાયેલી રહે છે, તો ગ્રાહકો પાસે નીચેની ચેનલો દ્વારા ભારતીય રિઝર્વ બેંક (RBI) માં ફરિયાદ નોંધાવવાનો વિકલ્પ છે:

ઓનલાઈન ફરિયાદ: [RBI કમ્પ્લેઈન્ડ્સ પોર્ટલ] (<https://cms.rbi.org.in>), ઈ-મેલ: [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in)

ભારતીય રિઝર્વ બેંક, 4થા માળે, સેક્ટર 17, ચંદીગઢ - 160017 ખાતે 'સેન્ટ્રલાઈઝ્ડ રિસિપ્ટ એન્ડ

પ્રોસેસિંગ સેન્ટર'ને શારીરિક ફરિયાદ

ટોલ-ફ્રી નંબર: 14448 (9:30 AM થી 5:15 PM)

