

# SPARSH



“ସାଟିନ୍ କ୍ରେଡିଟ୍ କେୟାର ନେଟୱାର୍କ ଲିମିଟେଡ୍ ରେ, ଆମେ ଆମର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ଏକ ସୁଗମ ଅଭିଯୋଗ ନିଶ୍ଚିତ କରିବାକୁ ଉତ୍ସର୍ଗୀକୃତ । କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ, ଆମେ ତୁରନ୍ତ ଏବଂ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ଭାବରେ ସମସ୍ୟାର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଏକ ଦୃଢ଼ ବ୍ୟବସ୍ଥା ସ୍ଥାପନ କରିଛୁ । ଯଦି ଆପଣଙ୍କର କିଛି ସମସ୍ୟା ଅଛି ତେବେ ଦୟାକରି ନିମ୍ନରେ ବର୍ଣ୍ଣିତ ଏକାଲେସନ୍ ପ୍ରକ୍ରିୟାକୁ ଅନୁସରଣ କରନ୍ତୁ”

## ସ୍ତର 1:

ଗ୍ରାହକମାନେ ସେମାନଙ୍କର ରଣ ଅଧିକାରୀ କିମ୍ବା ଶାଖା ପରିଚାଳକଙ୍କ ନିକଟକୁ ଯାଇ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଆରମ୍ଭ କରିପାରିବେ । ଅଭିଯୋଗ ରେଜିଷ୍ଟର ପୂରଣ କରି କିମ୍ବା ଆମର ଶାଖାରେ ଉପଲବ୍ଧ ଅଭିଯୋଗ ବାକ୍ସରେ ଏକ ଚିଠି ପକାଇ ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜିକୃତ କରିପାରିବେ ।



## ସ୍ତର 2:

ଯଦି ଏହି ସମସ୍ୟା ଜାରି ରହେ କିମ୍ବା ପୂର୍ବ ସ୍ତରରୁ ପାଞ୍ଚ (5) କାର୍ଯ୍ୟଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ପ୍ରାପ୍ତ ପ୍ରତିକ୍ରିୟାରେ ଆପଣ ଅସନ୍ତୁଷ୍ଟ, ଦୟାକରି ନିମ୍ନ ଚ୍ୟାନେଲ ମାଧ୍ୟମରେ ଆମ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରନ୍ତୁ:

Toll-Free No.: 1800-2123123 (08:00 AM ରୁ 06:30 PM, ସୋମବାର ରୁ ଶନିବାର).

E-mail: [clientgrievance@satincreditcare.com](mailto:clientgrievance@satincreditcare.com)

ଏକ ଚିଠି ଲେଖି ଏବଂ ଏହାକୁ ଆମର କର୍ପୋରେଟ୍ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟକୁ ପଠାନ୍ତୁ:

Customer Grievance Redressal Department (SPARSH)

Satin Creditcare Network Limited

Plot No-492, 4th Floor, Udyog Vihar Phase III, Sector-20, Gurugram, Haryana 122016



## ସ୍ତର 3:

ପୂର୍ବ ସ୍ତରରୁ ପନ୍ଦର (15) ଦିନ ପରେ ଯଦି ଏହି ସମସ୍ୟାର ସମାଧାନ ହୋଇନଥାଏ, ତେବେ ଅଭିଯୋଗ / ଅଭିଯୋଗକୁ ବୃଦ୍ଧି କରନ୍ତୁ:

Mr. Anil Kwatra (Principal Nodal Officer & Grievances Redressal Officer)

Contact: 0124-4715400

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



## ସ୍ତର 4:

ପ୍ରିକ୍ୱିପାଲ୍ ନୋଡାଲ୍ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବା ପରେ ଯଦି ଏହି ସମସ୍ୟା ପୂର୍ବ ସ୍ତରରୁ ସାତ (7) କାର୍ଯ୍ୟଦିବସରୁ ଅଧିକ ରହେ, ତେବେ MFIN ରେ ଅଭିଯୋଗ ଅଭିଯୋଗ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗ / ଅଭିଯୋଗ ବୃଦ୍ଧି କରନ୍ତୁ:

Microfinance institution Network (IVirini) Grievance Redressal Officer 403-404, 4th floor, Emaar Palms

Spring Plaza, Golf Course Road, Sector-54, Gurgaon-122003 Toll-Free No.: 1800-102-108 Email:

[customercomplaint@mfinindia.org](mailto:customercomplaint@mfinindia.org)



## ସ୍ତର 5:

ଯଦି ଏହି ସମସ୍ୟାର ସମାଧାନ ହୋଇନଥାଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକମାନେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଚ୍ୟାନେଲ ମାଧ୍ୟମରେ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (ଆରବିଆଇ) ରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବାର ବିକଳ୍ପ ପାଇଛନ୍ତି:

ଅନଲାଇନ୍ ଅଭିଯୋଗ: [RBI Complaints Portal] (<https://cms.rbi.org.in>) Email: [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in)

Email: [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in)

Physical complaint to the 'Centralised Receipt and Processing Centre' at Reserve Bank of India, 4th Floor, Sector 17, Chandigarh — 160017

Toll-Free No.: 14448 (9:30 AM ରୁ 5:15 PM)

