

# স্পর্শ (SPARSH)



"চেটিন ক্রেডিটকেয়ার নেটৱৰ্ক লিমিটেডত, আমি আমাৰ গ্ৰাহকসকলৰ বাবে এক মসৃণ অভিজ্ঞতা নিশ্চিত কৰিবলৈ সমৰ্পিত। যিকোনো অভিযোগ বা অভিযোগ সমাধান কৰিবলৈ, আমি সমস্যাবোৰ তৎক্ষণাত আৰু কাৰ্যকৰীভাৱে সমাধান কৰাৰ বাবে এক শক্তিশালী প্ৰণালী প্ৰস্তুত কৰিছো। যদি আপোনাৰ কোনো উদ্বেগ আছে তেন্তে অনুগ্ৰহ কৰি তলত উল্লেখ কৰা প্ৰক্ৰিয়াটো অনুসৰণ কৰক:"

**স্তৰ ১ (Level 1):** গ্ৰাহকসকলে তেওঁলোকৰ ঋণ বিষয়া বা শাখা প্ৰৱন্ধকৰ ওচৰলৈ গৈ অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰক্ৰিয়া আৰম্ভ কৰিব পাৰে। অভিযোগ পঞ্জী পূৰণ কৰি বা আমাৰ শাখাত উপলব্ধ অভিযোগ বাকচত এখন পত্ৰ দি অভিযোগ পঞ্জীয়ন কৰিব পাৰি।



**স্তৰ ২ (Level 2):** যদি সমস্যাটো অব্যাহত থাকে বা যদি আপুনি পূৰ্বৱৰ্তী স্তৰৰ পৰা পাছ (৫) কৰ্মদিনৰ ভিতৰত প্ৰাপ্ত সঁহাৰিৰ সৈতে অসন্তুষ্ট হয়, অনুগ্ৰহ কৰি নিম্নলিখিত চেনেলবোৰৰ জৰিয়তে আমাৰ সৈতে যোগাযোগ কৰক: **টোল-ফ্ৰী নম্বৰ: 1800-2123123 (ৰাতিপুৱা 08:00 বজাৰ পৰা, সন্ধিয়া 06:30 সোমবাৰৰ পৰা দেওবাৰলৈ শনিবাৰ)। ই-মেইল: [clientgrievance@satincreditcare.com](mailto:clientgrievance@satincreditcare.com)**

এখন পত্ৰ লিখক আৰু ইয়াক আমাৰ কৰ্পোৰেট কাৰ্যালয়লৈ প্ৰেৰণ কৰক:

গ্ৰাহক অভিযোগ নিষ্পত্তি বিভাগ (স্পর্শ)

চেটিন ক্রেডিটকেয়ার নেটৱৰ্ক লিমিটেড

প্লট নং 492, ৬ নং মহলা, উদ্যোগ বিহাৰ তৃতীয় পৰ্যায়, খণ্ড-20, গুৰুগ্ৰাম, হাৰিয়ানা 122016



**স্তৰ ৩ (Level 3):** যদি সমস্যাটো পূৰ্বৱৰ্তী স্তৰৰ পৰা পোন্ধৰ (১৫) দিনৰ পিছত সমাধান নহয়, তেন্তে অভিযোগ/অভিযোগটো কৰক:

শ্ৰীযুত অনিল কোৱাট্ৰা (প্ৰধান নোডেল বিষয়া আৰু অভিযোগ নিষ্পত্তি বিষয়া)

যোগাযোগ: 0124-4715400

ইমেইল: [PNO@Satincreditcare.com](mailto:PNO@Satincreditcare.com)



**স্তৰ ৪ (Level 4):** যদি মুখ্য নোডেল বিষয়াৰ সৈতে যোগাযোগ কৰাৰ পিছত সমস্যাটো পূৰ্বৱৰ্তী স্তৰৰ পৰা সাত (৭) কৰ্মদিনৰ বাহিৰত থাকে, আৰু সমাধান নহয়, তেন্তে এম.এফ.আই.এন.-ৰ অভিযোগ নিষ্পত্তি বিষয়াৰ ওচৰত অভিযোগ/অভিযোগ কৰক:

মাইক্ৰ'ফাইনেঞ্চ প্ৰতিষ্ঠান নেটৱৰ্ক (আইভিৰিনি IVirini) অভিযোগ নিষ্পত্তি বিষয়া 403-404, 4ৰ্থ মহলা, এমাৰ পামচ স্প্ৰিং প্লাজা, গল্ফ কোৰ্ট ৰোড, চেক্টৰ-54, গুৰুগাঁও-122003 টোল-ফ্ৰী নম্বৰ: 1800-102-108

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



Grievance Redressal Officer, A-1 226, 1st Floor, Safdarjung Enclave, New Delhi-110029

Contact No. 011-4717 4418 / E-mail: [nandi@sa-dhan.org](mailto:nandi@sa-dhan.org)



**স্তৰ ৫ (Level 5):**

যদি সমস্যাটো সমাধান নোহোৱাকৈ থাকে তেন্তে গ্ৰাহকে অভিযোগ পৰ্টেলৰ জৰিয়তে ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংকত অভিযোগ দাখিল কৰাৰ বিকল্প আছে:

অনলাইন অভিযোগ (আৰ বি আই অভিযোগ পৰ্টেল): <https://cms.rbi.org.in>

