

# स्पर्श



"सैटिन क्रेडिटकेयर नेटवर्क लिमिटेड में, हम अपने ग्राहकों के लिए एक सहज अनुभव सुनिश्चित करने के लिए समर्पित हैं। किसी भी शिकायत या परेशानी को दूर करने के लिए, हमने मुद्दों को तुरंत और प्रभावी ढंग से हल करने के लिए एक मजबूत प्रणाली स्थापित की है। कृपया नीचे उल्लिखित एस्केलेशन प्रक्रिया का पालन करें। यदि कोई मुद्दा है:"

## स्तर 1:

ग्राहक अपने ऋण अधिकारी या शाखा प्रबंधक से संपर्क करके शिकायत निवारण प्रक्रिया शुरू कर सकते हैं। शिकायतें शिकायत रजिस्टर भरकर या हमारी शाखाओं में उपलब्ध शिकायत बॉक्स में एक पत्र डालकर दर्ज की जा सकती हैं।



## स्तर 2:

यदि समस्या बनी रहती है या यदि आप पिछले स्तर से पांच (5) कार्य दिवसों के भीतर प्राप्त प्रतिक्रिया से असंतुष्ट हैं, तो कृपया निम्नलिखित चैनलों के माध्यम से हमसे संपर्क करें:

टोल-फ्री नंबर: **1800-2123123 (08:00 पूर्वाह्न से 06:30 अपराह्न, सोमवार से रविवार)**

ईमेल: [clientgrievance@satincare.com](mailto:clientgrievance@satincare.com)

एक पत्र लिखें और इसे हमारे कॉर्पोरेट कार्यालय को यहां भेजें:

ग्राहक शिकायत निवारण विभाग (स्पर्श)

सैटिन क्रेडिटकेयर नेटवर्क लिमिटेड

प्लॉट नंबर-492, 6 मंजिल, उद्योग विहार फेज़ III, सेक्टर-20, गुरुग्राम, हरियाणा 122016



## स्तर 3:

यदि समस्या पिछले स्तर से पंद्रह (15) दिनों के बाद भी अनसुलझी रहती है, तो शिकायत/शिकायत को यहां भेजें:

श्री अनिल कात्रा (प्रधान नोडल अधिकारी एवं शिकायत निवारण अधिकारी)

संपर्क करें: 0124-4715400

ईमेल: [PNO@satincare.com](mailto:PNO@satincare.com)



## स्तर 4:

यदि समस्या प्रधान नोडल अधिकारी से संपर्क करने के बाद पिछले स्तर से सात (7) कार्य दिवसों के बाद भी बनी रहती है, तो शिकायत/शिकायत को एमएफआईएन के शिकायत निवारण अधिकारी के पास भेजें:

माइक्रोफाइनेंस संस्थान नेटवर्क (आईविरिनी) शिकायत निवारण अधिकारी 403-404, चौथी मंजिल, एम्मार पाम्स स्प्रिंग प्लाजा, गोल्फ कोर्स रोड, सेक्टर -54, गुडगांव -122003 टोल-फ्री नंबर: 1800-102 108

ईमेल: [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)



## स्तर 5:

यदि समस्या का समाधान नहीं होता है, तो ग्राहकों के पास शिकायत पोर्टल के माध्यम से भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) में शिकायत दर्ज कराने का विकल्प है:

ऑनलाइन शिकायत (आरबीआई शिकायत पोर्टल): <https://cms.rbi.org.in>

