

SPARSH



"സാറ്റിൻ ക്രെഡിറ്റ്കെയർ നെറ്റ്വർക്ക് ലിമിറ്റഡിൽ, ഞങ്ങൾ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് സുഗമവും തൃപ്തികരവുമായ സേവനാനുഭവം ഉറപ്പാക്കാൻ പ്രതിജ്ഞാബദ്ധരാണ്. ഉപഭോക്താക്കളുടെ പരാതികളും പരാതിനിവാരണവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വിഷയങ്ങളും വേഗത്തിലും ഫലപ്രദമായും പരിഹരിക്കുന്നതിനായി ശക്തമായ ഒരു പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം ഞങ്ങൾ ഒരുക്കിയിട്ടുണ്ട്. നിങ്ങൾക്ക് എന്തെങ്കിലും പരാതി അല്ലെങ്കിൽ ആശങ്കയുണ്ടെങ്കിൽ, ദയവായി താഴെ നൽകിയിരിക്കുന്ന പരാതിനിവാരണ നടപടിക്രമം പിന്തുടരുക."

ലേവൽ 1:

ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവരുടെ **ലോൺ ഓഫീസറെയോ ബ്രാഞ്ച് മാനേജറെയോ** സമീപിച്ച് പരാതി പരിഹാര നടപടിക്രമം ആരംഭിക്കാം. ശാഖകളിൽ ലഭ്യമായ **പരാതി രജിസ്റ്ററിൽ** പരാതി രേഖപ്പെടുത്തുകയോ **പരാതി പെട്ടിയിൽ** എഴുത്തുപരാതി നിക്ഷേപിക്കുകയോ ചെയ്യാം.



ലേവൽ 2:

മുൻഘട്ടത്തിൽ പരാതി നൽകിയതിന് ശേഷം **അഞ്ച് (5) പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ** ലഭിച്ച മറുപടിയിൽ നിങ്ങൾ തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ അല്ലെങ്കിൽ പ്രശ്നം തുടരുകയാണെങ്കിൽ, താഴെപ്പറയുന്ന മാർഗങ്ങളിലൂടെ ഞങ്ങളെ ബന്ധപ്പെടുക:

ടോൾ-ഫ്രീ നമ്പർ: 1800-2123123

(രാവിലെ 08:00 മുതൽ വൈകുന്നേരം 06:30 വരെ, തിങ്കൾ മുതൽ ഞായർ വരെ)

ഇ-മെയിൽ: clientgrievance@satincreditcare.com

ഞങ്ങളുടെ കോർപ്പറേറ്റ് ഓഫീസിലേക്ക് കത്തിലൂടെ പരാതിയും അയയ്ക്കാം:

കസ്റ്റമർ ഗ്രീവൻസ് റെഡ്രസൽ ഡിപ്പാർട്ട്മെന്റ് (SPARSH)

സാറ്റിൻ ക്രെഡിറ്റ്കെയർ നെറ്റ്വർക്ക് ലിമിറ്റഡ്

പ്ലോട്ട് നമ്പർ 492, ആറാം നില, ഉദ്യോഗ് വിഹാർ, ഫേസ്-III, ഗുരുഗ്രാം, ഹരിയാന - 122016, ഇന്ത്യ



ലേവൽ 3:

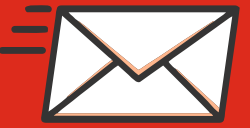
മുൻഘട്ടത്തിൽ പരാതി നൽകിയതിന് ശേഷം **പതിനഞ്ച് (15) ദിവസങ്ങൾ കഴിഞ്ഞിട്ടും** പ്രശ്നം പരിഹരിക്കപ്പെടാത്ത പക്ഷം, നിങ്ങളുടെ പരാതി താഴെപ്പറയുന്ന ഉദ്യോഗസ്ഥനിലേക്ക് കൈമാറുക:

ശ്രീ. അനിൽ ക്വാത്ര

പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ ഗ്രീവൻസ് റെഡ്രസൽ ഓഫീസർ

ബന്ധപ്പെടേണ്ട നമ്പർ: 0124-4715400

ഇ-മെയിൽ: PNO@Satincreditcare.com



ലേവൽ 4:

പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസറെ സമീപിച്ചതിന് ശേഷം **ഏഴ് (7) പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾ കഴിഞ്ഞിട്ടും** പ്രശ്നം തുടരുകയാണെങ്കിൽ, നിങ്ങളുടെ പരാതി **MFIN / Sa-Dhan**-ലെ ഗ്രീവൻസ് റെഡ്രസൽ ഓഫീസറിലേക്ക് കൈമാറുക.

മൈക്രോഫിനാൻസ് ഇൻസ്റ്റിറ്റ്യൂഷൻ നെറ്റ്വർക്ക് (MFIN)

ഗ്രീവൻസ് റെഡ്രസൽ ഓഫീസർ

403-404, നാലാം നില,

എമാർ പാംസ് സ്പ്രിംഗ് പ്ലാസ, ഗോൾഫ് കോഴ്സ് റോഡ്, സെക്ടർ-54, ഗുരുഗ്രാം - 122003.

ടോൾ-ഫ്രീ നമ്പർ: 1800-102-1080



ഗ്രീവൻസ് റെഡ്രസൽ ഓഫീസർ, A-1 226, ഒന്നാം നില, സഫ്ജിം എൻക്ലേവ്, ന്യൂഡൽഹി - 110029

ബന്ധപ്പെടേണ്ട നമ്പർ: 1800-889-9270 **ഇ-മെയിൽ:** nandi@sa-dhan.org



ലേവൽ 5:

മുകളിലെ എല്ലാ ഘട്ടങ്ങളും പൂർത്തിയാക്കിയ ശേഷവും പ്രശ്നം പരിഹരിക്കപ്പെടാത്ത പക്ഷം, ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ****റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (RBI)****യുടെ പരാതി പോർട്ടൽ വഴി പരാതി സമർപ്പിക്കാവുന്നതാണ്.

ഓൺലൈൻ പരാതി (RBI Complaint Portal):

<https://cms.rbi.org.in>

