

# SPARSH



“ସାଟିନ୍ କ୍ରେଡିଟ୍ କେୟାର ନେଟୱାର୍କ ଲିମିଟେଡ୍ ରେ, ଆମେ ଆମର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ଏକ ସୁଗମ ଅଭିଜ୍ଞତା ନିଷ୍ଠିତ 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 ଟିପ୍ପଣୀ 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, ସୋମବାରରୁ ରବିବାର)**

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

ଏକ ଟିପ୍ପଣୀ ଲେଖି ଏବଂ ଏହାକୁ ଆମର କର୍ପୋରେଟ୍ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟକୁ ପଠାନ୍ତୁ:

**Customer Grievance Redressal Department (SPARSH)**

**Satin Creditcare Network Limited**

**ପ୍ଲଟ୍ ନମ୍ବର 492, ଷଷ୍ଠ ମହଲା, ଉଦୟୋଗ ବିହାର, ଚରଣ - ତୃତୀୟ, ଗୁରୁଗ୍ରାମ, ହରିୟାଣା - 122016, ଭାରତ**



## 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: [PNO@satincreditcare.com](mailto:PNO@satincreditcare.com)**



## ସ୍ତର 4:

ପ୍ରିମ୍‌ପାଲ୍ 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)**



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

**Contact No.1800-889-9270 / E-mail: [nandi@sa-dhan.org](mailto:nandi@sa-dhan.org)**



## ସ୍ତର 5:

ଯଦି ସମସ୍ୟାର ସମାଧାନ ନ ହୁଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକମାନେ ଅଭିଯୋଗ ପୋର୍ଟାଲ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (RBI) ରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବାର ବିକଳ୍ପ ପାଇବେ:

**Online complaint (RBI Complaint portal): <https://cms.rbi.org.in>**

