

# SPARSH



"ਸਾਟਿਨ ਕ੍ਰੈਡਿਟਕੇਅਰ ਨੈੱਟਵਰਕ ਲਿਮਟਿਡ ਵਿਖੇ, ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਇੱਕ ਨਿਰਵਿਘਨ ਅਨੁਭਵ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਸਮਰਪਿਤ ਹਾਂ। ਕਿਸੇ ਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ, ਅਸੀਂ ਮੁੱਦਿਆਂ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਅਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਮਜ਼ਬੂਤ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਸਥਾਪਿਤ ਕੀਤੀ ਹੈ। ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਹੇਠਾਂ ਦੱਸੇ ਗਏ ਵਾਧੇ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੋ ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਕੋਈ ਚਿੰਤਾ ਹੈ:"

## Level 1:

ਗਾਹਕ ਆਪਣੇ ਲੋਨ ਅਫਸਰ ਜਾਂ ਬ੍ਰਾਂਚ ਮੈਨੇਜਰ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਕੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਰਜਿਸਟਰ ਨੂੰ ਭਰ ਕੇ ਜਾਂ ਸਾਡੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਬਾਕਸ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਪੱਤਰ ਪਾ ਕੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ।



## Level 2:

ਜੇਕਰ ਸਮੱਸਿਆ ਬਣੀ ਰਹਿੰਦੀ ਹੈ ਜਾਂ ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਪਿਛਲੇ ਪੱਧਰ ਤੋਂ ਪੰਜ (5) ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਏ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੋ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਚੈਨਲਾਂ ਰਾਹੀਂ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ:

ਟੋਲ-ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ: **1800-2123123 (08:00 AM to 06:30 PM, ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਐਤਵਾਰ)**

ਈ-ਮੇਲ: [clientgrievance@satincreditcare.com](mailto:clientgrievance@satincreditcare.com)

ਇੱਕ ਪੱਤਰ ਲਿਖੋ ਅਤੇ ਇਸਨੂੰ ਸਾਡੇ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਦਫ਼ਤਰ ਨੂੰ ਇੱਥੇ ਭੇਜੋ:

ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਭਾਗ (SPARSH)

ਸਾਟਿਨ ਕ੍ਰੈਡਿਟਕੇਅਰ ਨੈੱਟਵਰਕ ਲਿਮਟਿਡ

ਪਲਾਟ ਨੰਬਰ 492, 6ਵੀਂ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਉਦਯੋਗ ਵਿਹਾਰ, ਫੇਜ਼ - III, ਗੁਰੂਗ੍ਰਾਮ, ਹਰਿਆਣਾ - 122016, ਭਾਰਤ



## Level 3:

ਜੇਕਰ ਮਸਲਾ ਪਿਛਲੇ ਪੱਧਰ ਤੋਂ ਪੰਦਰਾਂ (15) ਦਿਨਾਂ ਬਾਅਦ ਵੀ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਵਧਾਓ:

ਸ਼੍ਰੀ ਅਨਿਲ ਕਵਾਤਰਾ (ਪ੍ਰਧਾਨ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਫਸਰ)

ਸੰਪਰਕ: **0124-4715400**

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



## Level 4:

ਜੇਕਰ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਇਹ ਮੁੱਦਾ ਪਿਛਲੇ ਪੱਧਰ ਤੋਂ ਸੱਤ (7) ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਜਾਰੀ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ MFIN ਵਿਖੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਫਸਰ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਧਾਓ:

ਮਾਈਕਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਸੰਸਥਾਨ ਨੈੱਟਵਰਕ (ਆਈਵੀਰੀਨੀ) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ 403-404, ਚੌਥੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਏਮਾਰ

ਪਾਮਸ ਸਪਰਿੰਗ ਪਲਾਜ਼ਾ, ਗੋਲਫ ਕੋਰਸ ਰੋਡ, ਸੈਕਟਰ-54, ਗੁੜਗਾਓਂ-122003 ਟੋਲ-ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ: 1800-102-108

ਈਮੇਲ: [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)



## Level 5:

ਜੇਕਰ ਸਮੱਸਿਆ ਦਾ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ, ਤਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪੋਰਟਲ ਰਾਹੀਂ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (RBI) ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਹੈ:

ਔਨਲਾਈਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ (ਆਰਬੀਆਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪੋਰਟਲ): <https://cms.rbi.org.in>

