

અમે હંમેશા શ્રેષ્ઠ ગ્રાહક સેવા પ્રદાન કરવા પ્રયત્નશીલ રહીએ છીએ, પરંતુ ક્યારેક એવી સ્થિતિઓ પણ સર્જાઈ શકે છે જ્યારે અમારા ગ્રાહકોની આવશ્યકતાઓ સંપૂર્ણપણે સંતુષ્ટ ન થઈ શકે. આવી સ્થિતિઓને કૃપા કરીને વ્રાન્ય મેનેજરના ધ્યાન પર લાવો. વ્રાન્ય મેનેજરની વિગતો સંબંધિત શાખાઓમાં પ્રાપ્ત છે.

જો તમારી ફરિયાદોનો ઉકેલ ન આવે તો કૃપા કરીને નીચે આપ્યા મુજબ ઉચ્ચ સ્તરે ફરિયાદના ધોરણોનો ઉપયોગ કરો:

લેવલ 1: વ્રાન્ય મેનેજર/ફોન બેંકિંગ નંબર/કસ્ટમર કેર સેન્ટર

કૃપા કરીને તમારી નજીકની વ્રાન્યના વ્રાન્ય મેનેજરનો સંપર્ક કરો અથવા અમારા ફોન બેંકિંગ ઓફિસરનો 1800202-5333 પર સંપર્ક કરો અથવા customercare@shivalik.bank.in પર ઇમેલ મોકલો.

લેવલ 2: નોડલ ઓફિસર

જો તમે વ્રાન્ય/ફોન બેંકિંગ/કસ્ટમર કેર સેન્ટરમાંથી મળેલા જવાબથી સંતુષ્ટ ન હોવ અથવા જો તમને 7 કામકાજના દિવસમાં જવાબ ન મળે, તો તમે નીચે આપેલા સરનામે અને સંપર્કની વિગતો પર પ્રાદેશિક નોડલ ઓફિસરને કોલ કરી શકો છો અથવા લખીને મોકલી શકો છો:

નોડલ ઓફિસર	
નોડલ ઓફિસરનું નામ:	રૂપેશ ત્યાગી
	શિવાલિક સ્મૉલ ફાઇનાન્સ બેંક લિમિટેડ
	બીજો માળ, એડ ઈન્ડિયા ટાવર, પ્લોટ નંબર - 6A, સેક્ટર-125, નોઈડા-201303.
સંપર્કની વિગત:	0120-4060011
ઈ-મેલ આઈડી:	grievance@shivalik.bank.in

પ્રાદેશિક નોડલ ઓફિસરોની યાદી માટે અહીં ક્લિક કરો

<https://shivalikbank.com/assets/upload/uploads/list-of-region-wise-nodal-officers.pdf>

લેવલ 3: મુખ્ય નોડલ ઓફિસર

જો તમે નોડલ ઓફિસર તરફથી મળેલા જવાબથી સંતુષ્ટ ન હોવ અથવા જો તમને કામકાજના 7 દિવસમાં જવાબ ન મળે તો, કૃપા કરીને નીચે આપેલા સરનામાં અને સંપર્કની વિગતો દ્વારા મુખ્ય નોડલ ઓફિસર સમક્ષ તેની રજૂઆત કરો:

મુખ્ય નોડલ ઓફિસર	
મુખ્ય નોડલ ઓફિસરનું નામ:	જયત્રી સિંહ
	શિવાલિક સ્મૉલ ફાઇનાન્સ બેંક લિમિટેડ
	બીજો માળ, એડ ઈન્ડિયા ટાવર, પ્લોટ નંબર - 6A, સેક્ટર-125, નોઈડા-201303.
સંપર્કની વિગત:	0120-4060012
ઈ-મેલ આઈડી:	pno@shivalik.bank.in

અમારા મુખ્ય નોડલ ઓફિસર કામકાજના 7 દિવસમાં ફરિયાદીને સંતોષ થાય તે મુજબ સમસ્યાનું નિવારણ લાવવાનો પ્રયાસ કરશે. જો ફરિયાદની તપાસ કરવા માટે વધુ સમયની જરૂર હોય, તો જવાબ આપવા માટે વધુ સમયની જરૂરિયાત અંગે સમજાવીને ફરિયાદ સ્વીકારવામાં આવશે.

એકીકૃત લોકપાલ સમક્ષ રજૂઆત: અમે અમારા તમામ ગ્રાહકોને જણાવવા માંગીએ છીએ કે અમારી બેંકને 'રિઝર્વ બેંક - એકીકૃત લોકપાલ સ્કીમ, 2021' હેઠળ આવરી લેવામાં આવી છે. જો તમે બેંક દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવેલા નિવારણથી સંતુષ્ટ ન હોવ અથવા જો તમારી ફરિયાદ દાખલ કર્યા પછી 30 દિવસની અંદર તેનું નિવારણ કરવામાં ન આવે તો, તમે <https://cms.rbi.org.in> પર ઑનલાઈન ફરિયાદ દાખલ કરીને એકીકૃત લોકપાલનો સંપર્ક કરી શકો છો.

ચંદીગઢ ખાતે સ્થાપિત 'સેન્ટ્રલાઈઝ્ડ રિસિપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર' (CRPC) સમક્ષ ફિઝિકલ માધ્યમ દ્વારા પણ ફરિયાદો દાખલ કરી શકાય છે.

CRPCનું સરનામું: સેન્ટ્રલાઈઝ્ડ રિસિપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર (CRPC), ભારતીય રિઝર્વ બેંક, સેન્ટ્રલ વિસ્ટા, સેક્ટર 17, ચંદીગઢ - 160017. ઈ-મેલ: crpc@rbi.org.in

આરબીઆઈ સંપર્ક કેન્દ્ર ટોલ ફ્રી નંબર સાથે - 14448