குறை தீர்க்கும் முறை

நாங்கள் எப்பொழுதுமே சிறந்த வாடிக்கையாளர் சேவையை வழங்க பாடுபடுகிறோம். அதே வேளையில், எங்கள் வாடிக்கையாளர்களின் தேவைகள் முழுமையாகப் பூர்த்தி செய்யப்படாமல் போகும் சூழல்களும் ஏற்படலாம். அது போன்ற நிகழ்வுகள் பற்றி கிளை மேலாளரின் கவனத்திற்கு கொண்டு வரலாம். கிளை மேலாளரின் விவரங்கள் அந்தந்த கிளைகளில் கிடைக்கும்.

உங்கள் குறை தீர்க்கப்படாமல் இருந்தால் தயவுசெய்து பின்வரும் மேல்முறையீட்டு முறையைப் பயன்படுத்தவும்:

மட்டம் 1: கிளை மேலாளர்/ போன் பேங்கிங் எண்/ வாடிக்கையாளர் சேவை மையம்

தயவுசெய்து உங்களுக்கு அருகேயுள்ள கிளை மேலாளரைத் தொடர்புகொள்ளவும் அல்லது எங்கள் போன் பேங்கிங் அதிகாரியை 1800202-5333-ல் தொடர்புகொள்ளவும் அல்லது customercare@shivalik.bank.in -க்கு மின்னஞ்சல் அனுப்பவும்.

மட்டம் 2: நோடல் அதிகாரி

கிளை/போன் பேங்கிங்/வாடிக்கையாளர் சேவை மையத்திலிருந்து கிடைத்த பதில் உங்களுக்கு திருப்தி தராவிட்டால் அல்லது 7 வேலை நாட்களுக்குள்ளாக உங்களுக்குப் பதில் கிடைக்கா விட்டால், கீழே கொடுத்துள்ள முகவரி மற்றும் தொடர்பு விவரங்களில் நீங்கள் அழைக்கலாம் அல்லது மண்டல நோடல் அதிகாரிக்குக் கடிதம் எழுதலாம்:

நோடல் அதிகாரி	
நோடல் அதிகாரியின் பெயர்:	**ரூபேஷ் தியாகி**
	ஷிவாலிக் ஸ்மால் ஃபைனான்ஸ் பேங்க் லிட்.
	2-ம் தளம், ஆட் இண்டியா டவர், பிளாட் எண் 6A, செக்டர் 125, நொய்டா-201303
தொடர்பு எண்:	0120-4060011
ஈ-மெயில் ஐடி:	grievance@shivalik.bank.in

மண்டலவாரியான நோடல் அதிகாரிகளின் பட்டியலுக்கு, இங்கே க்ளிக் செய்யவும்.
https://shivalikbank.com/assets/upload/uploads/list-of-region-wise-nodal-officers.pdf

மட்டம் 3: முதன்மை நோடல் அதிகாரி

நோடல் அதிகாரியிடமிருந்து பெற்ற பதிலால் நீங்கள் திருப்தி அடையாவிட்டால் அல்லது 7 வேலை நாட்களுக்குள்ளாக உங்களுக்கு பதில் கிடைக்காவிட்டால், தயவுசெய்து அது பற்றி கீழே கொடுத்துள்ள முகவரி மற்றும் தொடர்பு விவரங்களில் முதன்மை நோடல் அதிகாரியிடம் மேல்முறையீடு செய்யுங்கள்:

முதன்மை நோடல் அதிகாரி	
முதன்மை நோடல் அதிகாரியின் பெயர்:	**ஜயத்ரி சிங்**
	ஷிவாலிக் ஸ்மால் ஃபைனான்ஸ் பேங்க் லிட்.
	2-ம் தளம், ஆட் இண்டியா டவர், பிளாட் எண் 6A, செக்டர் 125, நொய்டா-201303.
தொடர்பு எண்:	0120-4060012
ஈ-மெயில் ஐடி:	pno@shivalik.bank.in

எங்கள் முதன்மை நோடல் அதிகாரி, 7 வேலை நாட்களுக்குள்ளாக புகார்தாரருக்குத் திருப்தி தரும் வகையில் பிரச்சனையைத் தீர்க்க முயற்சி செய்வார். விசாரணை செய்ய அதிக நேரம் தேவைப்பட்டால், பதிலளிக்கத் அதிக நேரம் தேவை என்பதை விவரிப்பதன் மூலம் புகாருக்கு ஒப்புகை தரப்படும்.

ஒருங்கிணைந்த வங்கி குறை தீர்ப்பு அதிகாரியிடம் மேல்முறையீடு: எங்கள் வங்கி இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் ஒருங்கிணைந்த வங்கி குறை தீர்ப்பு அதிகாரி திட்டம், 2021-ன் கீழாக பாதுகாக்கப்பட்டுள்ளது என்பதை நாங்கள் எங்கள் வாடிக்கையாளர்கள் அனைவருக்கும் தெரிவிக்க விரும்புகிறோம். வங்கி அளித்த தீர்வில் உங்களுக்கு திருப்தி இல்லை என்றால் அல்லது உங்கள் குறை, உங்கள் குறையைச் சமர்ப்பித்து 30 நாட்களுக்குள்ளாக அது போக்கப்படா விட்டால், நீங்கள் https://cms.rbi.org.in-ல் ஆன்லைனில் புகார் செய்து ஒருங்கிணைந்த குறை தீர்ப்பு அதிகாரியை அணுகலாம்.

புகார்களை சண்டிகரில் நிறுவப்பட்டுள்ள 'மையமாக்கப்பட்ட பெறுதல் மற்றும் செயலாக்குதல் மையத்தில்' (சிஆர்பிசி) காகித வடிவில் சமர்ப்பிக்கலாம்.

சிஆர்பிசியின் முகவரி: மையமாக்கப்பட்ட பெறுதல் மற்றும் செயலாக்குதல் மையம்' (சிஆர்பிசி), இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, சென்ட்ரல் விஸ்டா, செக்டர் 17, சண்டிகர்-160017, ஈ-மெயில் ஐடி: crpc@rbi.org.in

கட்டணமில்லா எண் - 14448 கொண்ட ஆர்பிஐ தொடர்பு மையம்.

Shivalik_Grievance Redressal Mechanism/version July 2024