



शिकायत निवारण नीति

1. परिचय

शिवालिक स्मॉल फाइनेंस बैंक ने ग्राहक शिकायतों/अभ्यावेदनों के निपटान के संबंध में यह नीति अपनाई है, ताकि सभी बाहरी ग्राहकों को निरंतर बेहतर सेवा अनुभव उपलब्ध कराया जा सके। बैंक सभी ग्राहकों के लिए उत्तरदायी, निष्पक्ष, त्वरित और ग्राहक-केंद्रित शिकायत प्रबंधन प्रक्रिया उपलब्ध कराएगा।

उपरोक्त को ध्यान में रखते हुए, बैंक यह सुनिश्चित करेगा:

- i) शिकायत निपटान प्रक्रिया की दृश्यता और पहुँच सभी शिकायतकर्ताओं तक सुनिश्चित करना तथा ग्राहकों को शिकायत निवारण नीति उपलब्ध कराना।
- ii) शिकायतों का शीघ्र, पेशेवर, पारदर्शी और निष्पक्ष तरीके से निपटान करना।
- iii) शिकायत निपटान प्रक्रिया में निष्पक्षता सुनिश्चित करना।
- iv) शिकायत के समाधान हेतु आवश्यक होने के अलावा शिकायतकर्ताओं की जानकारी की गोपनीयता सुनिश्चित करना।
- v) शिकायतों के समाधान और रिपोर्टिंग के लिए स्पष्ट जवाबदेही सुनिश्चित करना।

2. उद्देश्य

इस नीति का उद्देश्य है:

- i) सभी ग्राहकों को उनकी समस्याओं का विनम्र, समयबद्ध और निष्पक्ष समाधान प्रदान करना।
- ii) उठाई गई शिकायतों पर ग्राहकों को पूरा सहयोग देना और उन्हें पूरी स्थिति से अवगत कराना, ताकि ग्राहक संतुष्ट रहे और बैंक से जुड़ा रहे।
- iii) यह सुनिश्चित करना कि बैंक के सभी कर्मचारी ग्राहकों के हितों के प्रति सद्भावना और निष्पक्षता से कार्य करें।
- iv) आरबीआई द्वारा अनिवार्य और शिवालिक शिकायत निवारण नीति में उल्लिखित सभी संबंधित नियामकीय एवं वैधानिक आवश्यकताओं का पालन सुनिश्चित करना।
- v) ग्राहकों, कर्मचारियों और अन्य संबंधित पक्षों से प्राप्त सुझावों के आधार पर अपनी प्रक्रियाओं और प्रणालियों में निरंतर सुधार करना।

3. प्रयोज्यता/कवरेज

यह नीति सभी प्रकार की शिकायतों के लिए सभी ग्राहकों पर लागू होगी।

4. शिकायत की परिभाषा

“शिकायत” से आशय लिखित रूप में या अन्य माध्यमों से किए गए ऐसे अभ्यावेदन से है, जिसमें बैंक की ओर से सेवा में कमी का आरोप लगाया गया हो और उसके संबंध में राहत मांगी गई हो।

यदि ग्राहक बैंक द्वारा प्रदान की गई सेवाओं से संतुष्ट नहीं हैं, तो उन्हें अपनी शिकायत दर्ज कराने का पूर्ण अधिकार है। ग्राहक अपनी शिकायत लिखित रूप में, व्यक्तिगत रूप से या टेलीफोन के माध्यम से दे सकते हैं। यदि ग्राहक की शिकायत निर्धारित समय में हल नहीं होती है या वे बैंक द्वारा दिए गए समाधान से संतुष्ट नहीं हैं, तो वे अपनी शिकायत के साथ बैंकिंग लोकपाल या शिकायत निवारण के लिए उपलब्ध अन्य कानूनी माध्यमों से संपर्क कर सकते हैं।

5. ग्राहक शिकायत समाधान प्रक्रिया

5.1. बैंक से संपर्क करने के तरीके/माध्यम

शिवालिक में हम सर्वोत्तम ग्राहक सेवा प्रदान करने के लिए प्रतिबद्ध हैं। फिर भी, यदि किसी भी समय ग्राहक किसी स्थिति में असहज महसूस करता है, तो वह विभिन्न तरीकों/माध्यमों से हमसे संपर्क कर सकता है।

व्यक्तिगत रूप से	शाखा में जाकर किसी अधिकारी से बात करें या शिकायत बॉक्स में शिकायत डालें। शिकायत रजिस्टर/शिकायत पुस्तिका में शिकायत दर्ज कराएँ।
मोबाइल	9266680802 पर “UNHAPPY” संदेश भेज सकते हैं।
लिखित रूप में	ईमेल customercare@shivalik.bank.in पर भेज सकते हैं। हमें इस पते पर लिखें: Shivalik Small Finance Bank Ltd. 2 nd Floor, Add India Tower Plot No. A-6A, Sector-125 Noida-201303, Uttar Pradesh.
बैंक की वेबसाइट	- ग्राहक बैंक की वेबसाइट www.shivalikbank.com के माध्यम से शिकायत दर्ज कर सकते हैं। - अनधिकृत लेन-देन की रिपोर्टिंग के लिए ग्राहकों को वेबसाइट पर 24x7 पहुँच उपलब्ध है।
ग्राहक सेवा नंबर	ग्राहक अपनी समस्याओं के निवारण के लिए हमारे ग्राहक सेवा अधिकारियों से फोन पर 1800-202-5333 पर संपर्क कर सकते हैं।

5.2 तीन-स्तरीय शिकायत निवारण तंत्र स्तर

स्तर 1: शाखा प्रबंधक/ग्राहक सेवा

- ग्राहक हमारी शाखा में जाकर शाखा के कार्य समय में शिकायत रजिस्टर/शिकायत पुस्तिका में शिकायत दर्ज करा सकते हैं या शिकायत बॉक्स में शिकायत डाल सकते हैं। ग्राहक हमारे ग्राहक सेवा नंबर पर कॉल करके या customercare@shivalik.bank.in पर ईमेल भेजकर भी शिकायत दर्ज कर सकते हैं।

- ग्राहक ग्राहक बैठकों के दौरान भी अपने विचार दे सकते हैं, जहाँ वे बैंक के उत्पादों और सेवाओं पर अपनी राय/प्रतिक्रिया दे सकते हैं।

स्तर 2: नोडल अधिकारी

- यदि निर्धारित समय-सीमा में स्तर 1 द्वारा समाधान प्रदान नहीं किया जाता है या दिया गया समाधान ग्राहक की अपेक्षा/आवश्यकता को पूरा नहीं करता है, तो ग्राहक हमारे नोडल अधिकारियों से संपर्क कर सकता है।
- नोडल अधिकारियों का संपर्क विवरण हमारी सभी शाखाओं और बैंक की वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाएगा।

स्तर 3: प्रधान नोडल अधिकारी (PNO)

- यदि स्तर 2 पर दिया गया समाधान ग्राहक की अपेक्षा को पूरा नहीं करता है या निर्धारित TAT के भीतर प्रदान नहीं किया जाता है, तो ग्राहक प्रधान नोडल अधिकारी को pno@shivalik.bank.in पर लिख सकता है।
- प्रधान नोडल अधिकारी का संपर्क विवरण हमारी सभी शाखाओं और बैंक की वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाएगा।

बैंक का आंतरिक लोकपाल:

बैंक ने भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा निर्धारित दिशानिर्देशों के अनुसार एक आंतरिक लोकपाल भी नियुक्त किया है। पूर्ण/आंशिक रूप से अस्वीकृत मामलों और सभी आरबीआई शिकायतों को निर्णय के लिए आंतरिक लोकपाल के पास भेजा जाता है। आंतरिक लोकपाल का निर्णय बैंक पर बाध्यकारी होगा। यदि आंतरिक लोकपाल के निर्णय से असहमति हो, तो बैंक ग्राहक सेवा के प्रभारी प्रबंध निदेशक/सीईओ की स्वीकृति प्राप्त कर सकता है। ऐसे सभी मामलों की बाद में बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति द्वारा समीक्षा की जाएगी।



नियामक भारतीय रिज़र्व बैंक - बैंकिंग लोकपाल योजना को एस्केलेशन:

यदि ग्राहक की शिकायत दर्ज करने की तिथि से 30 दिनों की निर्धारित समय-सीमा के भीतर हल नहीं होती है, या ग्राहक बैंक द्वारा दिए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो ग्राहक अपनी शिकायत के साथ बैंकिंग लोकपाल से संपर्क कर सकता है। बैंकिंग लोकपाल का विवरण शाखाओं और बैंक की वेबसाइट पर उपलब्ध है।

5.3. शिवालिक इस स्वर्णिम नियम का पालन करता है: “ग्राहक के लिए पहला संपर्क ही अंतिम संपर्क है”

- जब ग्राहक शिवालिक बैंक के किसी भी कर्मचारी से संपर्क करता है, तो वह कर्मचारी “प्रथम संपर्क” होगा और शिकायत को किसी अन्य अधिकारी को भेजने के बजाय संबंधित प्राधिकारी से संपर्क कर ग्राहक को समाधान उपलब्ध कराने के लिए जिम्मेदार होगा। साथ ही, उक्त शिकायत का टिकट तुरंत बनाया जाएगा और ग्राहक के साथ संदर्भ संख्या साझा की जाएगी।
- साथ ही ग्राहक को शिकायत पर हो रही कार्यवाही की जानकारी दी जाएगी और समस्या के समाधान तक संपर्क बनाए रखा जाएगा।

5.4. समय-सीमा और प्रतिक्रिया की प्रकृति

- शिकायतों को सही दृष्टिकोण से देखा जाना चाहिए, क्योंकि वे बैंक के कामकाज में कमजोरियों को अप्रत्यक्ष रूप से प्रकट करती हैं। प्राप्त शिकायतों का सभी संभावित पहलुओं से विश्लेषण किया जाना चाहिए। बैंक का समग्र TAT भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा निर्धारित समय-सीमाओं के अनुरूप होगा। शिकायतों के निपटान के लिए सभी स्तरों पर विशिष्ट समय-सीमा तय की जाएगी। यदि समाधान में समय लगता है, तो ग्राहक को उपयुक्त अंतरिम उत्तर दिया जाएगा। शिकायत दर्ज करते समय ग्राहक को सामान्यतः समय-सीमा बताई जाएगी और SMS/ईमेल के माध्यम से शिकायत की प्राप्ति तथा TAT की सूचना दी जाएगी। बैंक शिकायत प्रबंधन SOP और शिकायत निवारण तंत्र में निर्धारित TAT का पालन सुनिश्चित करेगा।
- शिकायत और प्रश्न की प्रकृति निम्न श्रेणियों में से किसी में आ सकती है:
- लेन-देन संबंधी शिकायतें: साधनों/प्रेषण के संग्रह में देरी, NPCI निपटान, नेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, ई-कॉमर्स, POS, ATM आदि सहित इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेन-देन की विफलताओं से संबंधित ग्राहक मामलों का निपटान।
- खाता संबंधी शिकायतें: शुल्क/ब्याज पर विवाद, मृतक मामलों का निपटान, खाते का स्थानांतरण आदि जैसी सामान्य खाता शिकायतों से संबंधित।
- बैंकिंग चैनल शिकायतें: ATM, CDM, नेट बैंकिंग, m-ATM, मोबाइल बैंकिंग आदि।
- नियामकीय निकायों से प्राप्त शिकायतें।
- कर्मचारी व्यवहार।
- अन्य: ऋण संबंधी निर्णय, खाते में धोखाधड़ी, तृतीय-पक्ष उत्पाद आदि शामिल हैं।

5.5. शिकायत संदर्भ संख्या

बैंक शिकायतों को संदर्भ संख्या के साथ दर्ज करेगा और वही संख्या ग्राहकों को प्रदान करेगा।

6. शिकायतों/अभ्यावेदनों के निपटान हेतु आंतरिक व्यवस्था

(A) बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति

समिति ग्राहक सेवा की गुणवत्ता पर प्रभाव डालने वाले अन्य मुद्दों की भी जाँच करेगी। यह समिति ग्राहक सेवा पर स्थायी समिति के कार्यकलापों की भी समीक्षा करेगी।

बोर्ड की यह समिति व्यापक जमा नीति के निर्माण के लिए जिम्मेदार होगी, जिसमें जमाकर्ता की मृत्यु की स्थिति में खाते के संचालन, उत्पाद अनुमोदन प्रक्रिया, जमाकर्ता संतुष्टि के वार्षिक सर्वेक्षण और ऐसी सेवाओं के त्रैवार्षिक ऑडिट जैसे मुद्दे शामिल होंगे। बैंक बैंकिंग लोकपाल द्वारा दिए गए सभी निर्णय बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति के समक्ष रखेगा, ताकि बैंक में मौजूद किसी भी प्रणालीगत कमी का समाधान किया जा सके।

(B) ग्राहक सेवा पर स्थायी समिति

ग्राहक सेवा पर स्थायी समिति की अध्यक्षता बैंक के प्रबंध निदेशक एवं सीईओ करेंगे। समिति के निम्नलिखित कार्य होंगे:

- i. विभिन्न स्रोतों से प्राप्त ग्राहक सेवा की गुणवत्ता संबंधी प्रतिक्रिया का मूल्यांकन करना।
- ii. समिति यह सुनिश्चित करेगी कि ग्राहक सेवा से संबंधित सभी नियामकीय निर्देशों का बैंक द्वारा पालन किया जाए।
- iii. समिति निवारण हेतु भेजी गई लंबित शिकायतों/अभ्यावेदनों पर विचार करेगी और अपनी सलाह देगी।
- iv. समिति अपने प्रदर्शन की रिपोर्ट त्रैमासिक अंतराल पर बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति को प्रस्तुत करेगी।

(C) ग्राहक सेवाओं और शिकायतों के निपटान हेतु नोडल/प्रधान नोडल अधिकारी

बैंक ने वरिष्ठ अधिकारियों को नोडल/प्रधान नोडल अधिकारी के रूप में नियुक्त किया है, जो पूरे बैंक में ग्राहक सेवाओं और शिकायत समाधान के कार्यान्वयन के लिए जिम्मेदार होंगे। नोडल अधिकारियों/प्रधान नोडल अधिकारियों का विवरण प्रत्येक शाखा और बैंक की वेबसाइट पर प्रदर्शित किया जाएगा।

(D) शाखाओं में ग्राहक सेवा समिति

प्रत्येक शाखा में शाखा टीम के वरिष्ठ सदस्यों, जैसे शाखा प्रमुख, शाखा संचालन प्रबंधक आदि से मिलकर एक सेवा समिति होगी। समिति मासिक आधार पर समीक्षा के लिए बैठक करेगी। समिति के कार्य हैं:

- i. चयनित ग्राहकों से नियमित रूप से मिलकर शाखा द्वारा प्रदान किए गए सेवा स्तरों पर उनकी प्रतिक्रिया और टिप्पणियाँ प्राप्त करना।
- ii. यह सुनिश्चित करना कि ग्राहक सेवा से संबंधित सभी नियामकीय और आंतरिक निर्देशों का शाखा द्वारा पालन किया जाए।
- iii. विभिन्न स्रोतों से प्राप्त ग्राहक सेवा की गुणवत्ता संबंधी प्रतिक्रिया का मूल्यांकन करना।
- iv. शाखा द्वारा प्रदान की जाने वाली ग्राहक सेवा के स्तर को बढ़ाने के लिए कार्यवाही बिंदुओं की

पहचान करना और उन पर कार्य करना।

- v. शिकायतों, विश्लेषण और संबंधित कार्यवाही बिंदुओं को आगे शाखा-वार विश्लेषण तथा ग्राहक सेवा पर स्थायी समिति और बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति के समक्ष प्रस्तुति के लिए हेड-ग्राहक सेवा के साथ साझा किया जाएगा।

7. अनिवार्य प्रदर्शन

बैंक के लिए निम्नलिखित उपलब्ध कराना अनिवार्य है:

- शिकायतें और सुझाव प्राप्त करने की उपयुक्त व्यवस्था।
- नोडल अधिकारी/प्रधान नोडल अधिकारी का नाम, पता और संपर्क नंबर।
- बैंकिंग लोकपाल का संपर्क विवरण।
- ग्राहकों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धताओं की संहिता/निष्पक्ष व्यवहार संहिता।

8. शिकायतों के निपटान पर परिचालन कर्मचारियों को संवेदनशील बनाना

कर्मचारियों को शिकायत निपटान के बारे में जागरूक किया जाना चाहिए और शिकायतों को संभालने के लिए उचित प्रशिक्षण दिया जाना चाहिए। हम लोगों के साथ कार्य करते हैं, इसलिए मतभेद और टकराव की स्थितियाँ उत्पन्न हो सकती हैं। प्रधान नोडल अधिकारी/नोडल अधिकारी की जिम्मेदारी होगी कि शिकायतों/अभ्यावेदनों के निपटान की आंतरिक व्यवस्था सभी स्तरों पर सुचारु और प्रभावी ढंग से कार्य करे। PNO/NO को विभिन्न स्तरों पर कर्मचारियों की प्रशिक्षण आवश्यकताओं पर मानव संसाधन विभाग को प्रतिक्रिया देनी चाहिए।

ग्राहकों से व्यवहार करने वाले शिवालिक बैंक कर्मचारियों को प्रारंभिक प्रशिक्षण चरण से ही शिकायत प्रबंधन और शिकायत निवारण पहलुओं पर प्रशिक्षित किया जाना चाहिए। समस्याओं के प्रभावी समाधान के लिए समय-समय पर पुनर्बलन किया जाना चाहिए।

9. ग्राहकों के साथ संवाद

बैंक यह मानता है कि ग्राहकों की अपेक्षाएँ/आवश्यकताएँ/शिकायतें बैंक कर्मचारियों द्वारा ग्राहकों के साथ व्यक्तिगत संवाद के माध्यम से बेहतर समझी जा सकती हैं। समय-समय पर ग्राहक बैठकों से ग्राहकों को यह संदेश मिलेगा कि बैंक उनकी परवाह करता है और ग्राहक सेवा में सुधार के लिए उनकी प्रतिक्रिया/सुझावों को महत्व देता है। कई शिकायतें ग्राहकों में बैंक सेवाओं के प्रति जागरूकता की कमी के कारण उत्पन्न होती हैं और ऐसे संवाद ग्राहकों को बैंकिंग सेवाओं को बेहतर समझने में मदद करेंगे। बैंक के लिए ग्राहकों से प्राप्त प्रतिक्रिया अपने उत्पादों और सेवाओं को ग्राहक आवश्यकताओं के अनुरूप संशोधित करने के लिए मूल्यवान इनपुट होगी।

10. नीति में संशोधन

इस नीति में किसी भी संशोधन को बैंक के निदेशक मंडल (BOD) द्वारा अनुमोदित किया जाएगा। नीति में किसी भी परिवर्तन को संबंधित बोर्ड-अनुमोदित समिति के माध्यम से आंतरिक रूप से अनुमोदित किया जाएगा। सामान्यतः इस नीति की वर्ष में एक बार बोर्ड स्तर पर समीक्षा की जाएगी। यदि कोई बड़ा परिवर्तन किया जाता है, तो उसे अगली बैठक में बोर्ड द्वारा अनुमोदित किया जाएगा।