शिकायत निवारण प्रक्रिया

शिवालिक
शिवालिक स्मॉल फाइनान्स बैंक लिमिटेड

हम हमेशा ग्राहक को सर्वोत्तम सेवा प्रदान करने का प्रयास करते हैं, लेकिन कभी-कभी ऐसी स्थितियाँ भी आ जाती है जब हमारे ग्राहकों की आवश्यकताएँ पूरी तरह से पूरी नहीं हो पाती हैं। कृपया ऐसी स्थितियों को शाखा प्रबंधक (ब्रांच मैनेजर) के ध्यान में लाया जाए। शाखा प्रबंधक का विवरण संबंधित शाखाओं में उपलब्ध है।

यदि आपकी शिकायत का समाधान नहीं होता है, तो कृपया निम्नलिखित एस्केलेशन मैट्रिक्स का उपयोग करें।

स्तर 1: शाखा प्रबंधक / फ़ोन बैंकिंग नंबर / ग्राहक सेवा केंद्र

कृपया अपनी निकटतम शाखा में शाखा प्रबंधक (ब्रांच मैनेजर) से संपर्क करें अथवा हमारे फोन बैंकिंग अधिकारी से 1800 202 5333 पर संपर्क करें। वैकल्पिक रूप से, आप customercare@shivalik.bank.in पर ईमेल भी भेज सकते हैं।

एनआरआई ग्राहक हमारी समर्पित एनआरआई सहायता टीम से +91 8046513448 पर संपर्क कर सकते हैं या nri@shivalik.bank.in पर ईमेल लिख सकते हैं।

स्तर 2: नोडल अधिकारी

यदि आप शाखा/फ़ोन बैंकिंग/ग्राहक सेवा केंद्र से मिले जवाब या समाधान से संतुष्ट नहीं हैं या यदि आपको 7 कार्य दिवसों में कोई जवाब नहीं मिलता है, तो आप क्षेत्रीय नोडल अधिकारी को फोन कर सकते हैं या नीचे दिए संपर्क विवरण पर उनसे पत्र या ईमेल द्वारा संपर्क कर सकते हैं।

नोडल अधिकारी	
नोडल अधिकारी का नाम:	**रुपेश त्यागी**
	शिवालिक स्मॉल फाइनान्स बैंक लिमिटेड
	दूसरी मंज़िल, एड इंडिया टावर, प्लॉट नं. 6A, सेक्टर 125, नोएडा-201303.
संपर्क विवरण:	0120-4060011
ई-मेल:	grievance@shivalik.bank.in

क्षेत्रीय नोडल अधिकारीयों की सूची के लिए यहां क्लिक करें
https://shivalikbank.com/assets/upload/uploads/list-of-region-wise-nodal-officers.pdf

स्तर 3: मुख्य नोडल अधिकारी

यदि आप नोडल अधिकारी से प्राप्त जवाब या समाधान से संतुष्ट नहीं हैं या यदि आपको 7 कार्य दिवसों के भीतर कोई जवाब नहीं मिलता है, तो कृपया नीचे दिए गए पते और संपर्क विवरण पर मुख्य नोडल अधिकारी से संपर्क करें:

मुख्य नोडल अधिकारी	
मुख्य नोडल अधिकारी का नाम:	**जयात्री सिंह**
	शिवालिक स्मॉल फाइनान्स बैंक लिमिटेड
	दूसरी मंज़िल, एड इंडिया टावर, प्लॉट नं. 6A, सेक्टर 125, नोएडा-201303.
संपर्क विवरण:	0120-4060012
ई-मेल:	pno@shivalik.bank.in

हमारे मुख्य नोडल अधिकारी 7 कार्य दिवसों के भीतर शिकायतकर्ता की समस्या का उचित समाधान करने का प्रयास करेंगे। यदि शिकायत की जांच के लिए अधिक समय की आवश्यकता होती है, तो शिकायतकर्ता को सूचित किया जाएगा कि शिकायत का जवाब देने के लिए और समय की आवश्यकता है।

एकीकृत लोकपाल से संपर्क: हम अपने सभी ग्राहकों को सूचित करना चाहते हैं कि हमारा बैंक रिजर्व बैंक एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 के अंतर्गत आता है। यदि आप बैंक द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं हैं या यदि आपकी शिकायत दर्ज करने के 30 दिनों के भीतर आपकी शिकायत का निवारण नहीं किया जाता है, तो आप https://cms.rbi.org.in पर ऑनलाइन शिकायत दर्ज करके एकीकृत लोकपाल से संपर्क कर सकते हैं।

शिकायतें भौतिक मोड के माध्यम से 'केंद्रीय रसीद और प्रसंस्करण केंद्र' (सीआरपीसी) में भी प्रस्तुत की जा सकती हैं, जो चंडीगढ़ में स्थापित किया गया है।

सीआरपीसी का पता: केंद्रीय रसीद और प्रसंस्करण केंद्र (सीआरपीसी), भारतीय रिज़र्व बैंक,
सेंट्रल विस्टा, सेक्टर 17, चंडीगढ़ 160017 ई-मेल: crpcrbi.org.in

आरबीआई संपर्क केंद्र टोल फ्री नंबर के साथ 14448