

आम्ही कायम ग्राहकांना सर्वोत्तम सेवा देण्याचा प्रयत्न करत असतो, तरी सुद्धा काही प्रसंगी आमच्या ग्राहकांच्या गरजा पूर्ण न होण्याची शक्यता आहे. कृपया अशा गोष्टी ब्रँच मॅनेजर यांचे निदर्शनास आणून द्याव्यात. संबंधित शाखांमध्ये ब्रँच मॅनेजरचा तपशील उपलब्ध आहे.

तुमच्या तक्रारीचे निवारण न झाल्यास, कृपया खालील एस्केलेशन मॅट्रिक्सचा उपयोग करा.

## स्तर 1: शाखा व्यवस्थापक/फोन बँकिंग क्रमांक/ग्राहक सेवा केंद्र

कृपया सुनुवा जालसाजांच्या शाखेतील शाखा कर्मचाऱ्याशी किंवा आपल्या फोन बँकेच्या अधिकाऱ्याशी 1800202 5333 ला फोनवर संपर्क साधा किंवा येथे ई-मेल पाठवा: [customercare@shivalik.bank.in](mailto:customercare@shivalik.bank.in)  
 एनआरआय ग्राहक आमच्या समर्पित एनआरआय सहाय्यक टीमशी +91 8046513448 या क्रमांकावर संपर्क साधू शकतात किंवा [nri@shivalik.bank.in](mailto:nri@shivalik.bank.in) या ईमेल पत्त्यावर लिहू शकतात.

## स्तर 2: नोडल अधिकारी

शाखा/फोन बँकिंग/ग्राहक सेवा केंद्राकडून मिळालेल्या प्रतिसादामुळे तुमचे समाधान न झाल्यास किंवा तुम्हाला कामकाजाच्या 7 दिवसांच्या आत त्यांच्याकडून काहीच प्रतिसाद न मिळाल्यास, तुम्ही प्रादेशिक नोडल अधिकाऱ्याशी संपर्क साधू शकता:

| नोडल अधिकारी          |                                                                            |
|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| नोडल अधिकाऱ्याचे नाव: | रूपेश त्यागी                                                               |
|                       | शिवालिक स्मॉल फायनान्स बँक लिमिटेड                                         |
|                       | दुसरा मजला, अँड इंडिया टॉवर, प्लॉट नं. 6A, सेक्टर 125, नोएडा-201303.       |
| संपर्काचा तपशील:      | 0120-4060011                                                               |
| ई-मेल आयडी:           | <a href="mailto:grievance@shivalik.bank.in">grievance@shivalik.bank.in</a> |

प्रादेशिक नोडल अधिकाऱ्यांच्या यादीसाठी, येथे क्लिक करा

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

## स्तर 3: प्रमुख नोडल अधिकारी

नोडल अधिकाऱ्याकडून मिळालेल्या प्रतिसादामुळे तुमचे समाधान न झाल्यास किंवा तुम्हाला कामकाजाच्या 7 दिवसांत त्यांच्याकडून काहीच प्रतिसाद न मिळाल्यास, कृपया खाली दिलेल्या पत्त्यावर आणि संपर्काच्या तपशीलावर प्रमुख नोडल अधिकाऱ्याशी संपर्क साधा.

| प्रमुख नोडल अधिकारी         |                                                                      |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| प्रमुख नोडल अधिकाऱ्याचे नाव | जयश्री सिंग                                                          |
|                             | शिवालिक स्मॉल फायनान्स बँक लिमिटेड                                   |
|                             | दुसरा मजला, अँड इंडिया टॉवर, प्लॉट नं. 6A, सेक्टर 125, नोएडा-201303. |
| संपर्काचा तपशील:            | 0120-4060012                                                         |
| ई-मेल आयडी:                 | <a href="mailto:pno@shivalik.bank.in">pno@shivalik.bank.in</a>       |

आमचे प्रमुख नोडल अधिकारी कामकाजाच्या 7 दिवसांच्या आत तक्रारदाराच्या तक्रारीचे योग्य प्रकारे निवारण करण्याचा प्रयत्न करतील. तक्रारीची चौकशी करण्यासाठी अधिक वेळ आवश्यक असल्यास, तक्रारीची पोचपावती देण्यात येईल आणि प्रतिसादासाठी अधिक वेळेची आवश्यकता असल्याचे स्पष्ट करून सांगण्यात येईल.

**एकात्मिक लोकपाल यांच्याशी संपर्क:** आम्ही आमच्या सर्व ग्राहकांना कळवू इच्छितो की आमची बँक भारतीय रिझर्व्ह बँक - एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021 मध्ये समाविष्ट आहे. बँकेने दिलेल्या निवारणामुळे तुमचे समाधान न झाल्यास किंवा तुमची तक्रार दाखल केल्यापासून 30 दिवसांच्या आत तुमच्या तक्रारीचे निवारण न झाल्यास, तुम्ही <https://cms.rbi.org.in> येथे ऑनलाइन तक्रार दाखल करून एकात्मिक लोकपाल यांच्याशी संपर्क साधू शकता.

चंडीगड येथे स्थापन करण्यात आलेल्या 'सेंट्रलाईज्ड रिसीट अँड प्रोसेसिंग सेंटर' (सीआरपीसी) येथे प्रत्यक्ष पद्धतीने देखील तक्रार दाखल करता येते.

**सीआरपीसीचा पत्ता:** सेंट्रलाईज्ड रिसीट अँड प्रोसेसिंग सेंटर (सीआरपीसी) भारतीय रिझर्व्ह बँक,  
 सेंट्रल व्हिस्टा, सेक्टर 17, चंडीगड-160017, ई-मेल: [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in)

आरबीआय संपर्क केंद्र टोल फ्री क्रमांकासह - 14448.