



शिकायत निवारण नीति

परिचय

शिवालिक स्मॉल फाइनेंस बैंक ने बैंक की गुणवत्ता नीति के अनुरूप, ग्राहकों की शिकायतों/शिकायतों से निपटने के संबंध में निम्नलिखित नीति अपनाई है। निरंतर बेहतर सेवा अनुभव सुनिश्चित करने के उद्देश्य से, बैंक सभी बाहरी ग्राहकों को उत्तरदायी, निष्पक्ष, त्वरित और ग्राहक-केंद्रित प्रश्न/शिकायत प्रबंधन प्रक्रिया प्रदान करेगा।

उपरोक्त को ध्यान में रखते हुए बैंक:

- ग्राहकों को शिकायत निवारण नीति तक पहुंच प्रदान करके सभी शिकायतकर्ताओं के लिए शिकायत निपटान प्रक्रिया की दृश्यता और पहुंच सुनिश्चित करना। • शिकायतों को तुरंत, पेशेवर और पारदर्शी और निष्पक्ष तरीके से निपटाना। • शिकायत निपटान प्रक्रिया में वस्तुनिष्ठता सुनिश्चित करना। • शिकायत के समाधान के लिए आवश्यक न होने तक शिकायतकर्ता की जानकारी की गोपनीयता सुनिश्चित करना। • शिकायतों के समाधान और रिपोर्टिंग के लिए स्पष्ट जवाबदेही सुनिश्चित करना।

उद्देश्य

नीति का उद्देश्य है:

- यह सुनिश्चित करना कि सभी ग्राहकों को समस्याओं का विनम्र, समय पर और निष्पक्ष समाधान प्रदान किया जाए। • ग्राहकों को उठाई गई शिकायतों पर पूर्ण समर्थन दिया जाता है और उन्हें पूरी जानकारी दी जाती है।
परिदृश्य ऐसा हो कि ग्राहक संतुष्ट हो और बना रहे
- यह सुनिश्चित करना कि सभी बैंक कर्मचारी सद्भावनापूर्वक तथा बैंक के हितों के प्रति पूर्वाग्रह के बिना काम करें।
ग्राहकों
- आरबीआई द्वारा अनिवार्य सभी प्रासंगिक विनियामक और वैधानिक आवश्यकताओं का पालन सुनिश्चित करें
शिवालिक शिकायत निवारण नीति में उल्लेखित
- ग्राहकों, कर्मचारियों और अन्य इच्छुक पक्षों से इनपुट लेकर अपनी प्रक्रियाओं और प्रणालियों में निरंतर सुधार करना

प्रयोज्यता/कवरेज

शिवालिक लघु वित्त बैंक शिकायतों को प्रश्नों से अलग करने और वर्गीकृत करने के महत्व को समझता है।

नीति में दोनों को स्पष्ट रूप से परिभाषित किया गया है।

- “शिकायत” को परिभाषित करना:

शिकायत को इस प्रकार परिभाषित किया जा सकता है, "किसी संगठन के प्रति असंतोष की अभिव्यक्ति, जो उसके उत्पादों और सेवाओं या शिकायत निवारण प्रक्रिया से संबंधित हो, जहां प्रतिक्रिया या समाधान की अपेक्षा की जाती है।"

शिकायत व्यक्तिगत रूप से, टेलीफोन पर या लिखित रूप में व्यक्त की जा सकती है। • “प्रश्न” को परिभाषित करना:

कवेरी को एक प्रश्न के रूप में परिभाषित किया जा सकता है, जो अक्सर किसी चीज़ के बारे में संदेह व्यक्त करता है, या किसी उत्तर की तलाश करता है।

किसी अधिकारी से उत्तर प्राप्त करें। एक प्रश्न है:

क) पूछताछ का एक रूप, जांच की एक पंक्ति में ख) सूचना या मार्गदर्शन के लिए अनुरोध की प्रकृति में ग) जहां ग्राहक से कोई अपेक्षा है - डेटा / स्पष्टीकरण के लिए
नोट: नीति ग्रामीण / एसएचजी पृष्ठभूमि के ग्राहकों सहित सभी ग्राहकों पर लागू होगी।

ग्राहक शिकायत समाधान प्रक्रिया

बैंक से संपर्क करने के तरीके

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

स्वयं	शाखा में जाकर किसी भी अधिकारी से बात करें या शिकायत पेटी में शिकायत डालें या रजिस्टर में शिकायत दर्ज करवाएं।
मोबाइल	9266680802 पर "UNHAPPY" संदेश भेज सकते हैं
पर लिखित रूप से ईमेल	customercare@shivalikbank.com पर भेज सकते हैं।
बैंक के ग्राहक बैंक की वेबसाइट	www.shivalikbank.com के होमपेज पर उपलब्ध "शिकायत/सुझाव" लिंक पर लिखकर शिकायत दर्ज कर सकते हैं।

तीन स्तरीय शिकायत निवारण तंत्र

स्तर 1: शाखा चैनल

- ग्राहक हमारी शाखा में आ सकते हैं और हमारी सभी शाखाओं में बनाए गए शिकायत रजिस्टर में अपनी शिकायत दर्ज कर सकते हैं (शाखा के कार्य समय के दौरान) या शिकायत बॉक्स में शिकायत डाल सकते हैं।
- ग्राहक ग्राहक बैठकों के दौरान भी अपने विचार दे सकते हैं, जहां वे बैंक के उत्पादों और सेवाओं पर अपनी राय/प्रतिक्रिया दे सकते हैं।

लेवल 2

- यदि निर्धारित समय सीमा (अनुलग्नक-1ए* के अनुसार) के भीतर लेवल 1 द्वारा समाधान प्रदान नहीं किया जाता है या प्रदान किया गया समाधान ग्राहक की अपेक्षा/आवश्यकता को पूरा नहीं करता है, तो ग्राहक हमारे क्लस्टर प्रमुख/विभाग प्रमुखों से संपर्क कर सकता है।
- क्लस्टर प्रमुख का संपर्क विवरण नीचे दिया गया है और यह हमारे सभी कार्यालयों में उपलब्ध है।
एस्केलेशन मैट्रिक्स के अंतर्गत शाखाएँ

स्तर 3

- यदि स्तर 2 पर प्रदान किया गया समाधान ग्राहक की अपेक्षा के अनुरूप नहीं है या 7 दिनों के भीतर प्रदान नहीं किया जाता है, तो वह हमारे प्रधान नोडल अधिकारी को मुख्य कार्यालय में निम्नलिखित ईमेल पते पर लिख सकता है - pno@shivalikbank.com • प्रधान नोडल अधिकारी (संचालन प्रमुख - श्री रवि रत्नाकर सिंह) का संपर्क विवरण [उपलब्ध कराया जाएगा।](#)

हमारी सभी शाखाओं और हमारी वेबसाइट पर उपलब्ध है। एस्केलेशन मैट्रिक्स नीचे दिया गया है-

प्रथम स्तर: 1

आधिकारिक पदनाम का नाम	संपर्क नंबर।	ईमेल आईडी
शाखा प्रमुख		

दूसरा स्तर:

आधिकारिक पदनाम का नाम		संपर्क नंबर।	ईमेल आईडी
	क्लस्टर हेड		

*नोट: अनुलग्नक-1ए पॉलिसी के साथ पोर्टल पर अपलोड किया गया है।

तीसरा स्तर:

नोडल अधिकारी: यदि ग्राहक 1 पर मुद्दा बढ़ाने के बाद भी संतुष्ट नहीं है तो वह निम्नलिखित विवरण के अनुसार मामले को प्रधान नोडल अधिकारी के पास आगे बढ़ा प्रथम और द्वितीय स्तर पर, प्रधान सकता है: नाम: श्री रवि रत्नाकर सिंह मोबाइल: 9776640005 ई-मेल आईडी: pno@shivalikbank.com

बैंक का आंतरिक लोकपाल:

आंतरिक लोकपाल (आईओ) एक स्वतंत्र प्राधिकरण है और वह शिवालिक लघु वित्त बैंक का कर्मचारी नहीं है।

बैंक का आंतरिक लोकपाल सेवानिवृत्त या कार्यरत अधिकारी होता है, जो किसी अन्य बैंक/वित्तीय क्षेत्र विनियामक निकाय के उप महाप्रबंधक या समकक्ष पद से नीचे का नहीं होता है, जिसके पास बैंकिंग, विनियमन, पर्यवेक्षण, भुगतान और निपटान प्रणाली और/या उपभोक्ता संरक्षण जैसे क्षेत्रों में काम करने का न्यूनतम सात वर्ष का आवश्यक अनुभव होता है। आंतरिक लोकपाल केवल उन शिकायतों पर ही कार्रवाई करेगा, जिनकी जांच बैंक के आंतरिक शिकायत निवारण तंत्र द्वारा पहले ही की जा चुकी है और जिनका आंशिक या पूर्ण रूप से निवारण नहीं हुआ है। धोखाधड़ी, गबन आदि से संबंधित शिकायतों, सेवा में कमी और लंबित मामलों जैसे उपभोक्ता फोरम, न्यायालयीन मामले, ऋण वसूली आदि की जांच जांच अधिकारी द्वारा नहीं की जाएगी। आंतरिक लोकपाल का निर्णय बैंक के लिए बाध्यकारी होगा। आंतरिक लोकपाल के निर्णय से असहमति की स्थिति में, बैंक ग्राहक सेवा के प्रभारी कार्यकारी निदेशक/प्रबंध निदेशक/सीईओ से अनुमोदन प्राप्त कर सकता है। ऐसे सभी मामलों की बाद में बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति द्वारा समीक्षा की जाएगी।

शिवालिक इस सुनहरे नियम का पालन करते हैं "पहला संपर्क ग्राहक के लिए अंतिम संपर्क है"

- जब ग्राहक शिवालिक बैंक के किसी भी कर्मचारी से संपर्क करता है तो वह "प्रथम संपर्क" बन जाएगा और शिकायत को किसी अन्य अधिकारी को भेजने के बजाय वह संबंधित अधिकारी से संपर्क करके ग्राहक को समाधान प्रदान करने के लिए जिम्मेदार होगा। साथ ही, उक्त शिकायत के लिए टिकट तुरंत उठाया जाएगा और ग्राहक के साथ साझा किया जाएगा। • साथ ही ग्राहक को शिकायत के बारे में होने वाली कार्यवाही के बारे में सूचित किया जाएगा और

समस्या का समाधान होने तक संपर्क में रहें

फीडबैक की समय-सीमा और प्रकृति

- हम ग्राहक की शिकायत पर 3 कार्य दिवसों के भीतर प्रतिक्रिया देंगे।

विभिन्न प्रकार की शिकायतों और प्रश्नों को अनुबंध 1 ए के अनुसार परिभाषित किया गया है। शिकायत और प्रश्न की प्रकृति निम्नलिखित

श्रेणियों में से किसी में भी आ सकती है: • लेन-देन संबंधी शिकायतें: उपकरणों / धन प्रेषण, एनपीसीआई निपटान, नेट बैंकिंग, मोबाइल

बैंकिंग, ई-कॉमर्स, पीओएस, एटीएम इत्यादि का उपयोग करके इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन सहित लेनदेन विफलताओं के संग्रह में देरी सहित सभी ग्राहक लेनदेन संबंधी मामलों से निपटना। • खाता संबंधी

शिकायतें: सामान्य खाता शिकायतों जैसे विवाद से निपटना है

शुल्क/ब्याज, मृतक मामलों का निपटान, खाते का स्थानांतरण, आदि।

- बैंकिंग चैनल शिकायतें: एटीएम, सीडीएम, नेट बैंकिंग, एमएटीएम, मोबाइल बैंकिंग, आदि। • नियामक निकायों से प्राप्त शिकायतें • स्टाफ का व्यवहार

- अन्य: इसमें क्रेडिट संबंधी निर्णय, खाते में धोखाधड़ी आदि शामिल हैं।

शिकायत संदर्भ संख्या

बैंक संदर्भ संख्या के साथ शिकायतों को दर्ज करेगा तथा शिकायत दर्ज कराते समय इसे तुरंत ग्राहकों को उपलब्ध कराएगा।

शिकायतों/शिकायतों को निपटाने के लिए आंतरिक मशीनरी

कार्यकारी समिति

बैंक ने कार्यकारी समिति गठित की है जिसमें बैंक के सीईओ और अन्य वरिष्ठ पदाधिकारी शामिल होंगे।

बैंक मासिक आधार पर भागीदारी करें और निम्नलिखित की समीक्षा करें:

- नियामक से प्राप्त शिकायतें • आंतरिक शिकायतें प्राप्त, हल की गईं और लंबित हैं, जिनका मूल कारण विश्लेषण और कार्रवाई के लिए कदम उठाए गए हैं।
शिकायतें कम करें
- बैंक द्वारा अपनाई गई शिकायत निवारण प्रणाली की प्रभावशीलता। • ग्राहक सेवा से संबंधित कोई अन्य मर्दे।

ग्राहक सेवाओं और शिकायतों को संभालने के लिए नोडल/प्रधान अधिकारी

बैंक ने बैंक के एक वरिष्ठ अधिकारी को नोडल/प्रधान अधिकारी नियुक्त किया है जो पूरे बैंक में ग्राहक सेवाओं के कार्यान्वयन और शिकायत निवारण के लिए जिम्मेदार होगा। नोडल अधिकारी का विवरण प्रत्येक शाखा में प्रदर्शित किया जाएगा।

शाखाओं में ग्राहक सेवा समिति

प्रत्येक शाखा में एक सेवा समिति होगी जिसमें शाखा टीम के वरिष्ठ सदस्य शामिल होंगे, जैसे शाखा प्रमुख, शाखा परिचालन प्रबंधक आदि। समिति समीक्षा के लिए मासिक आधार पर बैठक करेगी। समिति के कार्य इस प्रकार हैं:

- शाखा द्वारा प्रदान की गई सेवा के स्तर पर उनकी प्रतिक्रिया और टिप्पणियों का पता लगाने के लिए नियमित आधार पर चयनित ग्राहकों से मिलें। • सुनिश्चित करें कि ग्राहक सेवा के संबंध में सभी नियामक और आंतरिक निर्देशों का पालन किया जाता है।
शाखा
- विभिन्न तिमाहियों से प्राप्त ग्राहक सेवा की गुणवत्ता पर फीडबैक का मूल्यांकन करना। • शाखा द्वारा दी जाने वाली ग्राहक सेवा के स्तर को बढ़ाने के लिए कार्रवाई के कदमों की पहचान करना और उन पर काम करना। • शिकायतें, विश्लेषण और उन पर कार्रवाई के बिंदुओं को ग्राहक प्रमुख के साथ साझा किया जाएगा।

बोर्ड की ग्राहक सेवा संबंधी स्थायी समिति और ग्राहक सेवा समिति के समक्ष शाखावार विश्लेषण और प्रस्तुति के लिए सेवा

ग्राहकों द्वारा बैंक को अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्ट करना (इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन):

- शाखाओं/बैंकों को ग्राहकों से एसएमएस अलर्ट के लिए अनिवार्य रूप से पंजीकरण कराने को कहना चाहिए, और जब भी

उपलब्ध, इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन के लिए ई-मेल अलर्ट के लिए पंजीकरण करें

- ग्राहकों को सलाह दी जाती है कि वे किसी भी अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन के बारे में बैंक को जल्द से जल्द सूचित करें, और सूचित किया जाता है कि बैंक को सूचित करने में जितना अधिक समय लगेगा, बैंक/ग्राहक को नुकसान का जोखिम उतना ही अधिक होगा।
- इसे सुविधाजनक बनाने के लिए, बैंक फोन के माध्यम से चिंताओं को उठाने के लिए कई चैनलों के माध्यम से सेवाएं प्रदान करता है बैंकिंग (कार्ड ब्लॉकिंग 24X7), एसएमएस बैंकिंग, ई-मेल, होम ब्रांच को रिपोर्ट करना आदि।
- नुकसान/धोखाधड़ी रिपोर्टिंग प्रणाली यह सुनिश्चित करती है कि शिकायत की पावती के साथ पंजीकृत शिकायत संख्या के साथ ग्राहक को तत्काल प्रतिक्रिया भेजी जाए। • जिन ग्राहकों के पास मोबाइल नहीं है, उन्हें इंटरनेट बैंकिंग और अन्य डिजिटल चैनल उपलब्ध नहीं कराए जाते हैं।

संख्या

- बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति/बैंक का बोर्ड समय-समय पर ग्राहकों द्वारा रिपोर्ट किए गए अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन की समीक्षा करेगा, साथ ही उन पर की गई कार्रवाई, शिकायत निवारण तंत्र की कार्यप्रणाली की समीक्षा करेगा और प्रणालियों और प्रक्रियाओं में सुधार के लिए उचित उपाय करेगा।

ग्राहक की सीमित देयता

ग्राहक की शून्य देयता

ग्राहक की शून्य देयता की पात्रता निम्नलिखित मामलों में अनधिकृत लेनदेन के मामले में उत्पन्न होगी:

- बैंक की ओर से धोखाधड़ी/लापरवाही/कमी (चाहे बैंक जिम्मेदार हो या नहीं) (ग्राहक द्वारा लेनदेन की सूचना दी जाती है)
- तृतीय पक्ष उल्लंघन जहां कमी न तो बैंक में है और न ही ग्राहक में, बल्कि प्रणाली में कहीं और है, और ग्राहक अधिकृत लेनदेन के संबंध में बैंक से संचार प्राप्त करने के तीन कार्य दिवसों के भीतर बैंक को सूचित करता है।

ग्राहक का सीमित दायित्व

निम्नलिखित मामलों में ग्राहक अनधिकृत लेनदेन के कारण होने वाली हानि के लिए उत्तरदायी होगा:

- ऐसे मामलों में जहां नुकसान ग्राहक की लापरवाही के कारण होता है, जैसे कि जहां उसने भुगतान क्रेडेंशियल साझा किए हों, ग्राहक को तब तक पूरा नुकसान उठाना होगा जब तक कि वह बैंक को अनधिकृत लेनदेन की सूचना नहीं देता। अनधिकृत लेनदेन की सूचना देने के बाद होने वाला कोई भी नुकसान बैंक द्वारा वहन किया जाएगा।
- ऐसे मामलों में जहां अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन की जिम्मेदारी न तो बैंक की है और न ही ग्राहक की, बल्कि प्रणाली में कहीं और है और ग्राहक लेनदेन की सूचना प्राप्त करने के चार से सात कार्य दिवसों के भीतर बैंक को इस तरह के लेनदेन की सूचना देता है, ग्राहक की प्रति लेनदेन देयता लेनदेन मूल्य या नीचे दी गई तालिका में उल्लिखित राशि, जो भी कम हो, तक सीमित होगी।

ग्राहक की अधिकतम देयता	
खाते का प्रकार	अधिकतम देयता (₹) 5,000 10000
• बीएसबीडीए	
• अन्य सभी एसबी खाते • प्रीपेड भुगतान उपकरण और उपहार कार्ड • चालू/नकद क्रेडिट/ओवरड्राफ्ट खाते	
एमएसएमई	

• व्यक्तियों के चालू खाते/नकद ऋण/ओवरड्राफ्ट खाते जिनमें वार्षिक औसत शेष राशि (धोखाधड़ी की घटना से पहले 365 दिनों के लिए)/25 लाख रुपये तक की सीमा हो	10000
• 5 लाख रुपये तक की सीमा वाले क्रेडिट कार्ड	25,000

- इसके अलावा, यदि रिपोर्टिंग में देरी सात कार्य दिवसों से अधिक है, तो ग्राहक की देयता बैंक के बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति के अनुसार निर्धारित की जाएगी। बैंक इन निर्देशों के अनुसरण में तैयार की गई ग्राहक देयता के बारे में अपनी नीति का विवरण खाते खोलने के समय प्रदान करेगा। बैंक व्यापक प्रसार के लिए अपनी स्वीकृत नीति को सार्वजनिक डोमेन में भी प्रदर्शित करेगा। मौजूदा ग्राहकों को भी बैंक की नीति के बारे में व्यक्तिगत रूप से सूचित किया जाना चाहिए।

तीसरे पक्ष के उल्लंघनों में ग्राहक की समग्र देयता, जैसा कि ऊपर पैराग्राफ ए (ii) और पैराग्राफ बी (ii) में विस्तृत है, जहां कमी न तो बैंक की है और न ही ग्राहक की है, बल्कि सिस्टम में कहीं और है, नीचे उल्लिखित तालिका में संक्षेप में प्रस्तुत किया गया है:

ग्राहक के दायित्व का सारांश	
संचार प्राप्त होने की तिथि से धोखाधड़ी वाले लेनदेन की रिपोर्ट करने में लगने वाला समय	ग्राहक की देयता (₹)
3 कार्य दिवसों के भीतर	शून्य देयता लेनदेन
4 से 7 कार्य दिवसों के भीतर	मूल्य या उपरोक्त तालिका में उल्लिखित राशि, जो भी कम हो बैंक के बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति के अनुसार: 1. दावा राशि के 50% तक, सीईओ की स्वीकृति
7 कार्य दिवसों से परे	आवश्यक है। 2. दावा राशि के 50% से 75% से अधिक के लिए EC अनुमोदन आवश्यक है। 3. 75% से ऊपर, बोर्ड की मंजूरी आवश्यक है।

शून्य देयता/सीमित देयता के लिए प्रतिवर्ती समयरेखा

- ग्राहक द्वारा सूचित किए जाने पर, बैंक अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक लेनदेन में शामिल राशि को ग्राहक द्वारा ऐसी अधिसूचना की तारीख से 10 कार्य दिवसों के भीतर ग्राहक के खाते में जमा कर देगा (बीमा दावे के निपटान की प्रतीक्षा किए बिना, यदि कोई हो)। क्रेडिट का मूल्य अनधिकृत लेनदेन की तारीख के अनुसार होगा। • इसके अलावा, बैंक यह सुनिश्चित करता है कि: a) शिकायत का समाधान हो और ग्राहक की देयता, यदि कोई हो, स्थापित हो और ग्राहक को प्रावधानों के अनुसार मुआवजा दिया जाए (जैसा कि ऊपर पैराग्राफ में कहा गया है),

बैंक के बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति में निर्दिष्ट समय के भीतर, लेकिन शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 90 दिनों से अधिक नहीं

(ख) जहां वह 90 दिनों के भीतर शिकायत का समाधान करने या ग्राहक की देयता, यदि कोई हो, निर्धारित करने में असमर्थ है, तो (उपर्युक्त पैराग्राफ में) निर्धारित क्षतिपूर्ति ग्राहक को तुरंत भुगतान की जाएगी; तथा

ग) डेबिट कार्ड/बैंक खाते के मामले में, ग्राहक को ब्याज की हानि नहीं होती है, तथा क्रेडिट कार्ड के मामले में, ग्राहक को ब्याज का कोई अतिरिक्त बोझ नहीं उठाना पड़ता है।

प्रतिक्रिया के लिए समय सीमा

अनुलग्नक-1ए में उल्लिखित प्रश्नों/शिकायतों के व्यापक स्तर के लिए मानक टर्नअराउंड समय (टीएटी) (व्यापक वर्गीकरण के भीतर शिकायतों या प्रश्नों के लिए लागू टीएटी की सीमा)।

नीति में संशोधन

इस नीति में किसी भी संशोधन को बैंक के निदेशक मंडल (बीओडी) द्वारा अनुमोदित किया जाएगा।