

हालाँकि हम हमेशा सर्वोत्तम ग्राहक सेवा प्रदान करने का प्रयास करते हैं, लेकिन ऐसे अवसर भी आ सकते हैं, जब हमारे ग्राहकों की आवश्यकता पूरी तरह से पूरी नहीं हो पाती है। कृपया ऐसी घटनाओं को शाखा प्रबंधक के ध्यान में लाया जाए। शाखा प्रबंधक का विवरण संबंधित शाखाओं पर उपलब्ध है। यदि आपकी शिकायतें अनुसूची नहीं रहती हैं तो कृपया निम्नलिखित एस्केलेशन मैट्रिक्स का उपयोग करें।

## स्तर १: शाखा प्रबंधक / फोन बैंकिंग नंबर / ग्राहक सेवा केंद्र

कृपया अपनी निकटतम शाखा में शाखा प्रबंधक (ब्रांच मैनेजर) से संपर्क करें या हमारे फोन बैंकिंग अधिकारी से 1800202-5333 पर संपर्क करें या [customercare@shivalikbank.com](mailto:customercare@shivalikbank.com) पर ईमेल भेजें।

## स्तर २: नोडल अधिकारी

यदि आप शाखा/फोन बैंकिंग/ग्राहक सेवा केंद्र से निकले जवाब या समाधान से संतुष्ट नहीं हैं या यदि आपको ७ 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। क्षेत्रीय नोडल अधिकारियों की सूची नीचे दी गई है।

### क्षेत्रीय नोडल अधिकारियों का नाम और पता

क्रमांक	क्षेत्र	नोडल अधिकारी का नाम	नोडल अधिकारी संपर्क विवरण
1.	लखनऊ	अभषिक तिवारी	शिवालिक स्मॉल फाइनेंस बैंक लिमिटेड, 565-केए/68, अमृत बाग, शूरंगार नगर, आलमबाग, लखनऊ 226005 (यूपी) संपर्क नंबर: +91-7753059740. ईमेल: <a href="mailto:atiwari@shivalikbank.com">atiwari@shivalikbank.com</a>
2.	मेरठ	अनुराग जैन	शिवालिक स्मॉल फाइनेंस बैंक लिमिटेड, हकीकत नगर, सहारनपुर -247001 (यूपी) संपर्क नंबर: +91-8171055554. ईमेल: <a href="mailto:anurag.jain@shivalikbank.com">anurag.jain@shivalikbank.com</a>
3.	एनसीआर	रति शर्मा	शिवालिक स्मॉल फाइनेंस बैंक लिमिटेड, बी-9, ग्राउंड फ्लोर, नोएडा सेक्टर 18, नोएडा-201301 (यूपी). संपर्क नंबर: +91-9999981078. ईमेल: <a href="mailto:ritu.sharma@shivalikbank.com">ritu.sharma@shivalikbank.com</a>
4.	मध्य प्रदेश	आशीष गोस्वामी	शिवालिक स्मॉल फाइनेंस बैंक लिमिटेड, 6, जगजीवन राम नगर, मेन रोड, पाटनीपुरा चौक, इंदौर-452011 (म.प्र.) संपर्क नं.: +91-9893595943. ईमेल: <a href="mailto:ashish.goswami@shivalikbank.com">ashish.goswami@shivalikbank.com</a>
5.	उत्तराखंड	हमिंशु गर्ग	शिवालिक स्मॉल फाइनेंस बैंक लिमिटेड, हकीकत नगर, पुराने सेल्स टैक्स ऑफिस के पास, सहारनपुर-247001 (यूपी) संपर्क नंबर: +91-8223895050. ईमेल: <a href="mailto:hgarg@shivalikbank.com">hgarg@shivalikbank.com</a>
6.	सहारनपुर1	अमन वत्स	शिवालिक स्मॉल फाइनेंस बैंक लिमिटेड, अंसारी रोड, सहारनपुर-247001 (यूपी) फोन नंबर: +91-8299546451 ईमेल आईडी: <a href="mailto:avats@shivalikbank.com">avats@shivalikbank.com</a>
7.	सहारनपुर2	गौरव कुमार रस्तोगी	शिवालिक स्मॉल फाइनेंस बैंक लिमिटेड, गंगोह, सहारनपुर -247341 (यूपी) संपर्क नंबर: +91-8936923109. ईमेल: <a href="mailto:gaurav.rastogi@shivalikbank.com">gaurav.rastogi@shivalikbank.com</a>
8.	हरियाणा	गौरव डेलोरे	शिवालिक स्मॉल फाइनेंस बैंक लिमिटेड, मॉडल टाउन, यमुनानगर-135001 (हरियाणा) फोन नंबर: +91-8685005000 ईमेल आईडी: <a href="mailto:gdelori@shivalikbank.com">gdelori@shivalikbank.com</a>
9.	पुणे+ ठाणे+ सूरत	विशाल कृष्णप्पा वर्नेकर	शिवालिक स्मॉल फाइनेंस बैंक लिमिटेड, अपर ग्राउंड फ्लोर, प्लॉट नंबर 802, 12वीं क्रॉस रोड, 27वीं मेन रोड, सेक्टर-1, एचएसआर लेआउट, बैंगलोर -560102 संपर्क नंबर: +91-9886085885. ईमेल: <a href="mailto:bh.ka@shivalikbank.com">bh.ka@shivalikbank.com</a>
10.	बैंगलोर + तमिलनाडु + तेलंगाना	विशाल कृष्णप्पा वर्नेकर	शिवालिक स्मॉल फाइनेंस बैंक लिमिटेड, अपर ग्राउंड फ्लोर, प्लॉट नंबर 802, 12वीं क्रॉस रोड, 27वीं मेन रोड, सेक्टर-1, एचएसआर लेआउट, बैंगलोर -560102 संपर्क नंबर: +91-9886085885. ईमेल: <a href="mailto:bh.ka@shivalikbank.com">bh.ka@shivalikbank.com</a>

## 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 आता है, तो कृपया नीचे दिए गए पते और संपर्क विवरण पर मुख्य नोडल अधिकारी से संपर्क करें

प्रधान नोडल अधिकारी	
मुख्य नोडल अधिकारी का नाम	रवि रत्नाकर सिंह शिवालिक स्मॉल फाइनेंस बैंक लिमिटेड, द्वितीय तल, एड इंडिया टावर प्लॉट संख्या ए-6ए, सेक्टर-125, नोएडा, यू.पी. -201303
संपर्क विवरण	0120- 4060012
ईमेल	pno@shivalikbank.com

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। हमारे प्रबंध निर्देशक और सीईओ का संपर्क विवरण इस प्रकार है : श्री अंशुल, स्वामी प्रबंध निर्देशक और सीईओ ई.मेल पता : [ceo@shivalikbank.com](mailto:ceo@shivalikbank.com) (आप अपना ई.मेल प्राप्त करने से 3 व्यावसायिक दिनों के भीतर प्रतिक्रिया प्राप्त करेंगे)

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।

शिकायत इलेक्ट्रॉनिक या 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 रिजर्व बैंक, सेंट्रल विस्टा, सेक्टर 17, चंडीगढ़ 160017

ईमेल [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in)

टॉल फ्री नंबर वाला संपर्क केंद्र- 14448 (समय - प्रातः 9:30 से सायं 5:15)