शिकायत निवारण प्रक्रिया बिज़नेस कोरेस्पोंडेंट

SHIVALIK
Shivalik Small Finance Bank

(in English)

प्रिय ग्राहक, यदि आपको कोई परेशानी या शिकायत है, तो कृपया हमारे ग्राहक सेवा प्रतिनिधि से संपर्क करें, या बैंक की निकटतम शाखा (ब्रांच) में जाएँ। आप अपनी शिकायत दर्ज करने के लिए शाखा में उपलब्ध शिकायत पेटी या शिकायत फ़ॉर्म का भी उपयोग कर सकते हैं।

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

स्तर १: शाखा प्रबंधक / फ़ोन बैंकिंग नंबर / ग्राहक सेवा केंद्र

कृपया हमारे बिज़नेस कोरेस्पोंडेंट (बिज़नेस कोरेस्पोंडेंट का संपर्क विवरण (https://shivalikbank.com/bc-partners-contact-details-hindi)) या अपनी निकटतम शाखा में शाखा प्रबंधक (ब्रांच मैनेजर) से संपर्क करें या हमारे फ़ोन बैंकिंग अधिकारी से 1800202-5333 पर संपर्क करें या customercare@shivalikbank.com पर ईमेल भेजें।

स्तर २: नोडल अधिकारी

यदि आप शाखा/फ़ोन बैंकिंग/ग्राहक सेवा केंद्र से मिले 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 फ़ोन 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

नोडल अधिकारी का नाम	नोडल अधिकारी संपर्क विवरण
जायत्री सिंह	शिवालिक स्मॉल फ़ाइनेंस बैंक लिमिटेड, प्लाट नंबर – २ बी , छठा माला, टावर ३ , इंडिया ग्लाइकोल बिल्डिंग, सेक्टर १२६, नॉएडा – २०१३०४ फ़ोन नं. 0120–4060000 एक्सटेंशन-189 ईमेल : grievance@shivalikbank.com

स्तर ३: 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 फ़ाइनेंस बैंक लिमिटेड,
	प्लॉट नं. २ बी, छटा माला, टावर ३, इंडिया ग्लाईकोल्स बिल्डिंग, सेक्टर १२६, नोएडा – २०१३०४ (उ.प्र.)
संपर्क विवरण	0120- 4060000 Ext – 197
ईमेल	pno@shivalikbank.com

हमारे मुख्य नोडल अधिकारी ७ 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, २०२१ के अंतर्गत आता है। यदि आप बैंक द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं हैं या यदि आपकी शिकायत दर्ज करने के ३० 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।

शिकायतं 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 पताकेंद्रीय रसीद और प्रसंस्करण केंद्र (सीआरपीसी)
भारतीय रिजर्व बैंक, सेंट्रल विस्टा, सेक्टर १७, चंडीगढ़ १६००१७

ईमेल crpc@rbi.org.in

टोल फ्री नंबर वाला संपर्क केंद्र – 14448 (समय – प्रात: 9.30 से सायं 5.15)

Shivalik_Grievance Redressal Mechanism/version 1/February 2023