

(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 फॉर्म 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 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

क्षेत्रीय नोडल अधिकारियों का नाम और पता

| क्रमांक | क्षेत्र | नोडल अधिकारी का नाम | नोडल अधिकारी संपर्क विवरण |
|---------|-------------|---------------------|--|
| १ | लखनऊ | काशिफ खान लोहानी | शिवालिक स्मॉल फ़ाइनेंस बैंक लिमिटेड, विकास नगर, लखनऊ - 226022 (उ.प्र.) फ़ोन नं. +91-7388448800 ईमेल : kklohani@shivalikbank.com |
| २. | सहारनपुर | हिमांशु गर्ग | शिवालिक स्मॉल फ़ाइनेंस बैंक लिमिटेड, हकीकत नगर, सहारनपुर - 247001 (उ.प्र.) फ़ोन नं. +91-8223895050 ईमेल : hgarg@shivalikbank.com |
| ३. | मेरठ | संदीप रत्रा | शिवालिक स्मॉल फ़ाइनेंस बैंक लिमिटेड, नई सडक, शास्त्री नगर मेरठ- 250002 (उ.प्र.) फ़ोन नं. +91-9720164042 ईमेल : sratra@shivalikbank.com |
| ४. | एनसीआर | दिपक राय | शिवालिक स्मॉल फ़ाइनेंस बैंक लिमिटेड, नोएडा सेक्टर - 45, नोएडा - 452001 (उ.प्र.) फ़ोन नं. +91- 9871763006 ईमेल : drai1@shivalikbank.com |
| ५. | मध्य प्रदेश | दिपेन्द्र वर्मा | शिवालिक स्मॉल फ़ाइनेंस बैंक लिमिटेड, जगजीवन राम नगर, इंदौर 452001(म.प्र.) फ़ोन नं. 0731-4006044 ईमेल : dverma@shivalikbank.com |
| ६. | उत्तराखंड | अनुज सिंह | शिवालिक स्मॉल फ़ाइनेंस बैंक लिमिटेड, 59/3 राजपूर रोड, देहरादून उत्तराखंड - 248001. फ़ोन नं. +91-9675773030 ईमेल : asingh4@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 ग्लोबलकोल्स बिल्डिंग, सेक्टर 126, नोएडा - 201304 (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। हमारे प्रबंध निर्देशक और सीईओ का संपर्क विवरण इस प्रकार है : श्री अंशुल स्वामी प्रबंध निर्देशक और सीईओ ई.मेल पता : ceo@shivalikbank.com

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।

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

सीआरपीसी का पता केंद्रीय 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 - प्रातः 9.30 से सायं 5.15)