GRIEVANCE REDRESSAL MECHANISM - BUSINESS CORRESPONDENTS

SHIVALIK
Shivalik Small Finance Bank

Dear Customer, if you have any grievance or complaint, please contact our Customer Care Representative, or visit your nearest Branch. You may also use Complaint Box or Complaint form available at Branch for submitting your complaints.
Please use the following escalation matrix if your grievances remain unresolved:

LEVEL 1: BRANCH MANAGER / PHONE BANKING NUMBER / CUSTOMER CARE CENTRE

Please contact our Business Correspondent (BC contact details https://shivalikbank.com/regulatory-section/notice-board/list-of-business-correspondents) or contact the Branch Manager at your nearest branch office or contact our Phone Banking Officer at toll free number 1800-202-5333 or send an email to customercare@shivalikbank.com

LEVEL 2: NODAL OFFICER

If you are not satisfied with the response received from the Branch/Phone Banking/ Customer Care Centre or if you don't receive a response within 7 working days, you may call or write to the Nodal Officer at the address and contact details provided below:

Nodal Officer	
Name of Nodal Officer:	**Jayatri Singh**
	Shivalik Small Finance Bank Ltd.
	2nd & 3rd Floor, Add India Tower,Plot No.6A, Sector 125,Noida,Uttar Pradesh 201303
Contact Detail:	0120-4060011
Email ID:	grievance@shivalikbank.com

LEVEL 3: PRINCIPAL NODAL OFFICER

If you are not satisfied with the response received from the Nodal Officer or if you don't receive a response within 7 working days, please escalate the same to the Principal Nodal Officer at the address and contact details provided below:

Principal Nodal Officer	
Name of Principle Nodal Officer:	**Ravi Ratnaker Singh**
	Shivalik Small Finance Bank Ltd.
	2nd & 3rd Floor, Add India Tower,Plot No.6A, Sector 125,Noida,Uttar Pradesh 201303
Contact Detail:	0120-4060012
Email ID:	pno@shivalikbank.com

Our Principal Nodal Officer will endeavour to resolve the issue to the complainant's satisfaction within 7 working days. In case, the complaint needs more time to examine, the complaint shall be acknowledged by explaining the need for more time to respond.

Escalation to Integrated Ombudsman: We would like to inform all our customers that our bank is covered under THE RESERVE BANK - INTEGRATED OMBUDSMAN SCHEME, 2021. If you are not satisfied with the resolution provided by the bank or if your grievance is not redressed within 30 days of submitting your grievance, you may approach Integrated Ombudsman by filing an online complaint at https://cms.rbi.org.in

Complaints may also be submitted through physical mode to the 'Centralized Receipt and Processing Centre' (CRPC) established at Chandigarh

Address of CRPC: Centralized Receipt and Processing Centre (CRPC),
Reserve Bank of India, Central Vista, Sector 17,
Chandigarh – 160017 Email - crpc@rbi.org.in

RBI Contact Centre with toll free number – 14448

Shivalik_Grievance Redressal Mechanism/version 2/June 2023

शिकायत निवारण प्रक्रिया बिज़नेस कोरेस्पोंडेंट

SHIVALIK
Shivalik Small Finance Bank

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, दूसरी और तीसरी मंजलि, ऐड इंडयिा टावर, प्लॉट नंबर-ए-6ए, सेक्टर 125, नोएडा, उत्तर प्रदेश 201303 फोन नंबर : 0120-4060011 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,
	दूसरी और तीसरी मंजलि, ऐड इंडयिा टावर, प्लॉट नंबर-ए-6ए, सेक्टर 125, नोएडा, उत्तर प्रदेश 201303
संपर्क विवरण	0120-4060012
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