

Jain Co-operative Bank Ltd.

HO:80, Darya Ganj, New Delhi-110002

Dated: 20.5.2026

IMPORTANT NOTICE: CUSTOMER GRIEVANCE REDRESSAL MECHANISM

Dear Valued Customers,

1. At Jain Cooperative Bank Limited, we are committed to providing you with the highest standard of banking services.
2. However, if you feel our services have not met your expectations, or if you have any complaints regarding your account or transactions, we want to hear from you.
3. We have established a robust, structured Grievance Redressal Mechanism to ensure your concerns are resolved fairly, efficiently, and in a timely manner.
4. Customers can lodge their complaints through the following step-by-step escalation matrix:
5. Step 1: Branch Level Resolution
 - (1) If you have a grievance, your first point of contact should be the Branch Manager where you maintain your account.
 - (2) You can register your complaint at the branch either by way of personal visit or over the telephone or through your registered e-mail Id.
 - (3) Complaint Register is also available at all branches of the bank for recording of your complaint.
 - (4) You can also make your complaint to the branch by way of a written complaint letter.
 - (5) Expected Resolution Time: Within 7 working days.
 - (6) If your complaint is not resolved or you are not satisfied with the resolution provided by the Branch, then you can further approach Bank's Nodal Grievance Redressal Officer, who will ensure that your complaint is resolved and your grievance is redressed in a time bound manner.
6. Step 2: Escalation to Head Office:
 - (1) If the resolution provided at the branch level does not meet your satisfaction, or if you do not receive a response within 7 working days, you may escalate the matter to our Head Office.
 - (2) Contact Person: General Manager- Nodal Grievance Redressal Officer
 - (3) Address: Jain Cooperative Bank Limited, Head Office, 80, Darya Ganj, New Delhi-110002
 - (4) Email: gm@jainbank.com
 - (5) Mobile No.: 9313789974
 - (6) Expected Resolution Time: Within 15 working days of escalation.
7. Step 3: Approach the Banking Ombudsman
 - (1) If your complaint is not resolved to your satisfaction within 30 days from the date you first lodged it with the Bank, or if you are unhappy with the final response from our Head Office, you have the right to approach the Reserve Bank of India (RBI) Ombudsman.
 - (2) How to file a complaint: Complaints can be filed online through the RBI's Centralised Receipt and Processing Centre (CRPC) portal.
 - (3) Portal Website: <https://cms.rbi.org.in>
 - (4) Postal Address: Centralised Receipt and Processing Centre, Reserve Bank of India, Sansad Marg, New Delhi-11000
8. Important Note for Customers:
 - (1) Please always quote your Account Number, Branch Name, and Complaint Reference Number (if previously generated) in all your communications to help us serve you faster.
 - (2) The Bank does not charge any fee for registering grievances.

By Order of Management
Jain Cooperative Bank Ltd.
Date: May 20, 2026
Place: New Delhi

जैन को-ऑपरेटिव बैंक लिमिटेड

महत्वपूर्ण सूचना: ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र**प्रिय सम्मानित ग्राहकगण,**

1. जैन को-ऑपरेटिव बैंक लिमिटेड में, हम आपको उच्चतम स्तर की बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने के लिए प्रतिबद्ध हैं।
2. यदि आपको लगता है कि हमारी सेवाएं आपकी अपेक्षाओं पर खरी नहीं उतरी हैं, या आपके खाते अथवा लेन-देन के संबंध में आपकी कोई शिकायत है, तो हम उसे सुनना चाहते हैं।
3. आपकी चिंताओं का निष्पक्ष, कुशल और समयबद्ध तरीके से समाधान सुनिश्चित करने के लिए हमने एक सुदृढ़ और संरचित शिकायत निवारण तंत्र (Grievance Redressal Mechanism) स्थापित किया है।
4. ग्राहक अपनी शिकायतों को निम्नलिखित चरण-दर-चरण समाधान प्रक्रिया (Escalation Matrix) के माध्यम से दर्ज करा सकते हैं:

5. चरण 1: शाखा स्तर पर समाधान

- (1) यदि आपकी कोई शिकायत है, तो आपका पहला संपर्क बिंदु (Point of Contact) वह शाखा प्रबंधक होना चाहिए जहाँ आपका खाता है।
- (2) आप शाखा में स्वयं जाकर, टेलीफोन के माध्यम से, या अपनी पंजीकृत ईमेल आईडी (registered e-mail id) के माध्यम से शाखा में अपनी शिकायत दर्ज करा सकते हैं।
- (3) आपकी शिकायत दर्ज करने के लिए बैंक की सभी शाखाओं में शिकायत रजिस्टर भी उपलब्ध है।
- (4) आप एक लिखित शिकायत पत्र के माध्यम से भी शाखा में अपनी शिकायत दर्ज करा सकते हैं।
- (5) **संभावित समाधान समय:** 7 कार्य दिवसों के भीतर।
- (6) **नोट:** यदि आपकी शिकायत का समाधान नहीं होता है या आप शाखा द्वारा दिए गए समाधान से संतुष्ट नहीं हैं, तो आप बैंक के नोडल शिकायत निवारण अधिकारी (Nodal Grievance Redressal Officer) से संपर्क कर सकते हैं, जो यह सुनिश्चित करेंगे कि आपकी शिकायत का समाधान समयबद्ध तरीके से किया जाए।

6. चरण 2: प्रधान कार्यालय (Head Office) में शिकायत दर्ज करना

- (1) यदि शाखा स्तर पर दिया गया समाधान आपकी संतुष्टि के अनुरूप नहीं है, या आपको 7 कार्य दिवसों के भीतर कोई प्रतिक्रिया नहीं मिलती है, तो आप इस मामले को हमारे प्रधान कार्यालय में भेज सकते हैं।
- (2) **संपर्क व्यक्ति:** महाप्रबंधक - नोडल शिकायत निवारण अधिकारी
- (3) **पता:** जैन को-ऑपरेटिव बैंक लिमिटेड, प्रधान कार्यालय, 80, दरियागंज, नई दिल्ली-110002
- (4) **ईमेल:** gm@jainbank.com
- (5) **मोबाइल नंबर:** 9313789974
- (6) **संभावित समाधान समय:** शिकायत आगे बढ़ाने के 15 कार्य दिवसों के भीतर।

7. चरण 3: बैंकिंग लोकपाल (Banking Ombudsman) से संपर्क करना

- (1) यदि बैंक में पहली बार शिकायत दर्ज करने की तारीख से 30 दिनों के भीतर आपकी शिकायत का संतोषजनक समाधान नहीं होता है, या आप हमारे प्रधान कार्यालय से प्राप्त अंतिम प्रतिक्रिया से असंतुष्ट हैं, तो आपको भारतीय रिजर्व बैंक (RBI) के लोकपाल से संपर्क करने का अधिकार है।
- (2) **शिकायत कैसे दर्ज करें:** शिकायतें भारतीय रिजर्व बैंक के केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र (CRPC) पोर्टल के माध्यम से ऑनलाइन दर्ज की जा सकती हैं।
- (3) **पोर्टल वेबसाइट:** <https://cms.rbi.org.in>
- (4) **डाक का पता:** केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र (Centralised Receipt and Processing Centre), भारतीय रिजर्व बैंक, संसद मार्ग, नई दिल्ली-110001

8. ग्राहकों के लिए महत्वपूर्ण नोट:

- (1) आपकी सहायता तेजी से करने में हमारी मदद के लिए कृपया अपने सभी पत्रों/वार्तालापों में हमेशा अपना **खाता नंबर, शाखा का नाम और शिकायत संदर्भ संख्या (Complaint Reference Number)** (यदि पहले जनरेट हुई हो) का उल्लेख अवश्य करें।
- (2) बैंक शिकायतों को दर्ज करने के लिए कोई शुल्क नहीं लेता है।

प्रबंधन के आदेशानुसार

जैन को-ऑपरेटिव बैंक लिमिटेड

दिनांक: 20 मई, 2026 स्थान: नई दिल्ली