

વિદેશી હૂંડીયામણ ચાર્ટર- કોટક મહિન્દ્રા બેન્ક

ફોરેક્સ ચાર્ટરનો હેતુ :

આ ચાર્ટર ગ્રાહકને બેન્ક દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓના વિવિધ તબક્કાઓ પર માર્ગદર્શન પૂરું પાડે છે. બેન્ક આરબીઆઇ (RBI) અને ફેમા (FEMA) 1999 દ્વારા નિશ્ચિત કરવામાં આવેલા દરેક નિયમો અને નિયમનોને વળગી રહે છે..

હેતુ:

- અસરકારક અને કાર્યક્ષમ ગ્રાહક સેવા પારદર્શકતા સાથે પૂરી પાડવી જેથી અમારી ફોરેક્સ સેવાઓની વધુ સારી સમજણ પ્રાપ્ત કરી શકાય.
- પારદર્શક રીતે બેન્ક સાથે ફોરેક્સ વ્યવહારો વિશે દરેક વિગતો પૂરી પાડવી.
- મૈત્રીપૂર્ણ ભાષામાં નિયમો અને નિયમનોની રચના કરવી અને તેનો ફેલાવો કરવો.
- વિદેશી હૂંડીયામણ ક્ષેત્રે ગ્રાહકમાં આત્મવિશ્વાસનું સંવર્ધન કરવું
- બાહ્ય વેપાર અને ચૂકવણીઓની સવલત પૂરી પાડવી.
- ગ્રાહકને ત્વરિત અને અંતરાયમુક્ત સેવા પૂરી પાડવી.

અમારી બેન્ક દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સવલતો/સેવાઓ:

- વિદેશી ચલણની ખરીદી/વેચાણ કરવું
- રેમિટન્સ (પરગામ નાણાં મોકલવા) સેવાઓ

અન્યો:

- આ સેવાઓ દરેક લાગુ પડતા દરો અમારી શાખા પર અને બેન્કની વેબસાઇટ www.kotak.com પર દર્શાવવામાં આવ્યા છે.
- શાખાના કામકાજના કલાકો દરમિયાન બેન્કના કાઉન્ટર પર દરેક સેવાઓ પૂરી પાડવામાં આવશે.
- વ્યવહારો માટે બેન્ક દ્વારા માંગ કરવામાં આવનારા તમામ દસ્તાવેજો આરબીઆઇ (RBI) અને ફેમા (FEMA) દ્વારા નિયત થયેલા હશે. જો કોઈ પણ તફાવત કે અપૂર્ણ દસ્તાવેજીકરણ હશે તો તેવા કિસ્સામાં બેન્ક તાત્કાલિક ધોરણે તેને સુધારવા/પૂર્ણ કરવા માટે સલાહ આપશે અને સહાય કરશે.
- કમિશન અથવા ચૂકવવાપાત્ર દરોની વિગતોની સીધી જ જાણ કરવામાં આવશે.
- બેન્ક દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી સેવાઓ પરત્વેની નિયમનકારી જરૂરિયાતો અથવા પરિસ્થિતિ પરનું માર્ગદર્શન પૂરું પાડવામાં આવશે.
- હાથ ધરવામાં આવેલા વ્યવહારમાં કોઈ ક્ષતિ હશે તો, જ્યારે જમા કરવાની છેલ્લી તારીખ હોય તેના પછી બેન્કની વળતર નીતિ (Compensation Policy) અનુસાર વળતર ચૂકવવામાં આવશે.

ફરિયાદ નિવારણ

વિદેશી હૂંડીયામણ સંબંધિત તમામ ફરિયાદોને બેન્ક દ્વારા મેળવવામાં આવેલી અન્ય ફરિયાદો પર અન્ય ફરિયાદોની સાથે ધ્યાન આપવામાં આવે છે. ફરિયાદ કરવા માટે નીચે જણાવેલા માર્ગો ઉપલબ્ધ છે; શાખા, ગ્રાહક સંપર્ક કેન્દ્ર, ઇમેલ, પત્ર, વેબસાઇટ વગેરે. ગ્રાહકોની સુવિદ્યા માટે ફરિયાદ કરવાની સંપૂર્ણ વિગતો શાખા પર અને બેન્કની વેબસાઇટ પર દર્શાવવામાં આવેલી છે. શાખા મેનેજર/સર્વિસ મેનેજરનો પણ આ માટે મદદ કરવા માટે સંપર્ક કરી શકાય છે.

વધારાની માહિતી માટે તમે શાખા મેનેજરનો સંપર્ક કરી શકો છો.