

ഡെപ്യൂസിറ്ററി പങ്കാളികളുടെ പരാതികൾക്കുള്ള പരിഹാരം

ഡിപോസിറ്ററി പാർട്ടിസിപ്പന്റ്-ന് എതിരെയുള്ള അന്യായങ്ങൾക്കായി/പരാതികൾക്കായി: (റിട്ടെയ്ൽ ലയബിലിറ്റിസ്, ക്രെഡിറ്റ് കാർഡുകൾ, റിട്ടെയ്ൽ അസ്സെറ്റുകൾ - ലെൻഡിംഗ് ആൻഡ് ലോൺ പ്രൊഡക്ട്സ്)

- കൺസ്യൂമർ ബാങ്കിംഗ് സേവനങ്ങളെക്കുറിച്ചുള്ള നിങ്ങൾക്ക് എന്തെങ്കിലും പരാതികൾ ഉണ്ടെങ്കിൽ, നിങ്ങൾക്ക് താഴെപ്പറയുന്ന ഏതെങ്കിലും മൊഴി നൽകുന്നതിനായി തിരഞ്ഞെടുക്കാവുന്നതാണ്.
  - **ശാഖ:** നിങ്ങൾക്ക് ഏത് ശാഖയിലെയും ബ്രാഞ്ച് മാനേജരോ/സർവ്വീസ് മാനേജരോ/ബ്രാഞ്ച് ഓപ്പറേഷൻ മാനേജരോ സന്ദർശിക്കുകയും നിങ്ങളുടെ പരാതി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാവുന്നതുമാണ്.
  - **കസ്റ്റമർ അസ്പോന്റർ കേന്ദ്രം:** നിങ്ങളുടെ പരാതി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നതിനായി നിങ്ങൾക്ക് ഞങ്ങളുടെ 24-മണിക്കൂർ സമ്പർക്ക നമ്പരായ 1860 266 2666-ൽ (പ്രാദേശിക കോൾ നിരക്കുകൾ ബാധകമാണ്) വിളിക്കാവുന്നതാണ്.
  - **ഇ-മെയിൽ:** ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ കസ്റ്റമർ സർവ്വീസ് വിഭാഗത്തിന് കീഴിൽ, “ഞങ്ങൾക്ക് ഇ-മെയിൽ അയയ്ക്കുക” എന്നത് തിരഞ്ഞെടുത്തു കൊണ്ട് നിങ്ങൾക്ക് ഞങ്ങൾക്ക് ഒരു ഇ-മെയിൽ അയയ്ക്കാവുന്നതും നിങ്ങളുടെ പരാതി രേഖപ്പെടുത്താവുന്നതുമാണ്.
  - **കത്ത്:** കോട്ടക് മഹീന്ദ്ര ബാങ്ക് ലി., പി. ഒ. ബോക്സ്: 16344, മുംബൈ - 400013 എന്ന വിലാസത്തിൽ ഞങ്ങൾക്ക് കത്ത് അയയ്ക്കാവുന്നതാണ്.
  - **വെബ്സൈറ്റ്:** ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റ് സന്ദർശിക്കുകയും “Contact Us” എന്ന വിഭാഗത്തിലേക്ക് പോയി നിങ്ങളുടെ പരാതി നിങ്ങൾക്ക് രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുകയും ചെയ്യാവുന്നതാണ്.
  - **നെറ്റ്ബാങ്കിംഗ്:** നെറ്റ് ബാങ്കിംഗ് സേവനങ്ങൾക്കായി നിങ്ങൾ രജിസ്റ്റർ ചെയ്തിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, നിങ്ങളുടെ നെറ്റ് ബാങ്കിംഗിലേക്ക് ലോഗിൻ ചെയ്ത ശേഷം പ്രൊഫൈൽ ഓപ്ഷൻ കീഴിൽ കാണുന്ന “ഇൻബോക്സ്” ടാബിലേക്ക് പോയി നിങ്ങളുടെ പരാതി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാം.

ബാങ്കിന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ ([www.kotak.com](http://www.kotak.com)) പരാതി/ആവലാതി രേഖപ്പെടുത്തുന്നതിനുള്ള ഫോം ലഭ്യമാണ്. ഞങ്ങളുടെ ഏല്ലാ ശാഖകളിലെയും ബ്രാഞ്ച് മാനേജരോ/സർവ്വീസ് മാനേജരോ/ബ്രാഞ്ച് ഓപ്പറേഷൻ മാനേജരോട് പങ്കെടുത്ത് അത് ലഭ്യമാണ്.

- നിങ്ങൾ വിവാദ വിഷയം ഉന്നയിച്ചിരിക്കുന്ന യാതൊരു ചാനലിൽ നിന്നും 7 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ ഒരു പ്രതികരണവും നിങ്ങൾക്ക് ലഭിക്കാതിരിക്കുകയോ, അവരിൽ നിന്ന് ലഭിച്ച പ്രതികരണം തൃപ്തികരമല്ലെങ്കിലോ, നിങ്ങൾക്ക് സ്വന്തം പരാതി അതിനു മുകളിലേക്ക്, അതായത് റീജിയണൽ ബിസിനസ് ഫോഡ് (RBH)/ഏരിയ മാനേജർക്ക് (AM) അയക്കാവുന്നതുമാണ്. ബന്ധപ്പെടാവാനുള്ള പേര്:

RBH / AM-ന്റെ പേര് :  
 മേൽവിലാസം :  
 ടെലിഫോൺ നമ്പർ :  
 മൊബൈൽ നമ്പർ :  
 ഇ-മെയിൽ :

- പരാതി ഉന്നയിച്ചതിന് 3 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ റീജിയണൽ ബിസിനസ് ഫോഡ് /ഏരിയ മാനേജർക്ക് -ന്റെ പക്കൽ നിന്ന് നിങ്ങൾക്ക് എന്തെങ്കിലും വിധത്തിലുള്ള പ്രതികരണം ലഭിക്കുന്നില്ലായെങ്കിലോ ലഭിച്ച പ്രതികരണം തൃപ്തികരമല്ലെങ്കിലോ, നിങ്ങളുടെ പരാതി നിങ്ങൾക്ക് പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ ഫോർ കൺസ്യൂമർ ബാങ്കിംഗ്-ന് സമർപ്പിക്കാവുന്നതാണ് (റിട്ടെയ്ൽ ലയബിലിറ്റിസ്, ക്രെഡിറ്റ് കാർഡുകൾ, റിട്ടെയ്ൽ അസ്സെറ്റുകൾ - ലെൻഡിംഗ് ആൻഡ് ലോൺ പ്രൊഡക്ട്സ്). സമ്പർക്ക വിവരങ്ങൾ ഇനിപ്പറയുന്നു:

|                    |   |                          |   |
|--------------------|---|--------------------------|---|
| നോഡൽ ഓഫീസർ :       | <b>ശ്രീ പി. ബാൽഗി</b>   | പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ : | <b>ശ്രീ കെ. വോറ</b>   |
| മേൽവിലാസം :        | കോട്ടക് മഹീന്ദ്ര ബാങ്ക്<br>കോട്ടക് ഇൻഫിനിറ്റി, 4 നില, സോൺ 4,<br>ബിൽഡിംഗ് നമ്പർ 21, ഇൻഫിനിറ്റി പാർക്ക്,<br>വെസ്റ്റ് ഏക്സ് പ്രസ് ഹൈവേയ്ക്ക് സമീപം,<br>ജനറൽ എക്സ് വൈദ്യ മാർഗ്ഗ്, മലാഡ് (ഇസ്റ്റ്),<br>മുംബൈ - 400 097 | മേൽവിലാസം :              | കോട്ടക് മഹീന്ദ്ര ബാങ്ക്<br>കോട്ടക് ഇൻഫിനിറ്റി, 4 നില, സോൺ 1,<br>ബിൽഡിംഗ് നമ്പർ 21, ഇൻഫിനിറ്റി പാർക്ക്,<br>വെസ്റ്റ് ഏക്സ് പ്രസ് ഹൈവേയ്ക്ക് സമീപം,<br>ജനറൽ എക്സ് വൈദ്യ മാർഗ്ഗ്, മലാഡ് (ഇസ്റ്റ്),<br>മുംബൈ - 400 097 |
| ഇ-മെയിൽ :          | <a href="mailto:nodalofficer@kotak.com">nodalofficer@kotak.com</a>  | ഇ-മെയിൽ :                | <a href="mailto:PNO@kotak.com">PNO@kotak.com</a>  |
| കോണ്ടാക്ട് നമ്പർ : | 022-6204 2110<br>തിങ്കൾ മുതൽ വെള്ളി വരെ<br>(രാവിലെ 10 മുതൽ വൈകുന്നേരം 6 വരെ)<br>ബാങ്ക് അവധിക്കു് ഒഴികെ  | കോണ്ടാക്ട് നമ്പർ :       | 022-6204 2120<br>തിങ്കൾ മുതൽ വെള്ളി വരെ<br>(രാവിലെ 10 മുതൽ വൈകുന്നേരം 6 വരെ)<br>ബാങ്ക് അവധിക്കു് ഒഴികെ  |

- പരാതി നൽകി ഒരു മാസത്തിനകം ബാങ്ക് തലത്തിൽ പരാതി പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിലോ ലഭിച്ച പ്രതികരണത്തിൽ നിങ്ങൾ തൃപ്തനല്ലെങ്കിലോ നിങ്ങൾക്ക് ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാനെ സമീപിക്കാം. റിസർവ് ബാങ്ക് - ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2021-ന് കീഴിൽ ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാനോട് പരാതിപ്പെടുന്നതിന്, നിങ്ങൾക്ക് ഇനിപ്പറയുന്ന ഏതെങ്കിലും ചാനലുകൾ തിരഞ്ഞെടുക്കാം:

- ഓൺലൈൻ പരാതികൾക്കായി, ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ പോർട്ടലിലേക്ക് ലോഗിൻ ചെയ്യുക: <https://cms.rbi.org.in>
- രേഖാമൂലമുള്ള പരാതികൾ ഇനിപ്പറയുന്ന വിലാസത്തിൽ സമർപ്പിക്കുക:  
സെൻട്രലൈസ്ഡ് റെസിറ്റ് ആൻഡ് പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്റർ,  
റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ,  
4-ാം നില, സെക്ടർ 17, ചണ്ഡീഗഢ് - 160017
- അന്വേഷണങ്ങൾക്ക്, 14448 (ടോൾ ഫ്രീ) ഡയൽ ചെയ്യുക

- റിസർവ് ബാങ്ക് ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2021 ന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ ബ്രാഞ്ച് മാനേജർ / സർവ്വീസ് മാനേജർ / ബ്രാഞ്ച് ഓപ്പറേഷൻ മാനേജർ എന്നിവരിൽ ലഭ്യമാണ്.