

उपभोक्ता के लिए शिकायत निवारण

उपभोक्ता बैंकिंग (खुदरा देनदारी, क्रेडिट कार्ड्स, खुदरा संपत्ति - उधार और कर्ज उत्पाद) सेवाओं से संबंधित किसी भी तरह की शिकायत दर्ज करने के लिए

- यदि उपभोक्ता बैंकिंग सेवाओं से संबंधित आपकी कोई भी शिकायत है, तो आप अपनी शिकायत दर्ज करने के लिए नीचे दिये गए किसी भी माध्यम का उपयोग कर सकते हैं:
 - **शाखा:** आप किसी भी शाखा के शाखा प्रमुख/शाखा संचालन /शाखा संचालन प्रबंधक के पास अपनी शिकायत दर्ज कर सकते हैं।
 - **ग्राहक अनुभव केन्द्र:** अपनी शिकायत दर्ज कराने के लिए आप 1860 266 2666 पर हमारे 24 घंटे चालू सम्पर्क केंद्र पर फोन कर सकते हैं (स्थानीय कॉल दर लागू)।
 - **ईमेल:** आप हमारी वेबसाइट के ग्राहक सेवा खंड के अंदर दिए गए हमें ईमेल भेजें विकल्प के माध्यम से हमें ईमेल भेजकर अपनी शिकायत दर्ज करा सकते हैं।
 - **पत्र:** आप कोटक महिन्द्रा बैंक लिमिटेड, पी.ओ. बॉक्स 16344, मुंबई-400013 पर हमें पत्र लिख सकते हैं।
 - **वेबसाइट:** आप हमारे बैंक की वेबसाइट में जा सकते हैं, वहाँ हमसे "Contact Us" खंड में जाएँ और ऑनलाइन रूप से अपनी शिकायत दर्ज करें।
 - **नेट बैंकिंग:** यदि आप नेट बैंकिंग सेवा के लिए रजिस्टर्ड हैं तो आप अपनी नेट बैंकिंग में लॉग-ऑन कर सकते हैं। प्रोफाइल विकल्प के अंदर दिए गए 'इनबॉक्स' टैब में जाएँ और अपनी शिकायत दर्ज करें।

शिकायत/असंतोष फॉर्म बैंक की वेबसाइट (www.kotak.com) पर और सभी शाखाओं के शाखा प्रमुख/शाखा संचालन /शाखा संचालन प्रबंधक के पास उपलब्ध है।

- आपके द्वारा उठाए गए मामले से संबंधित कोई भी जवाब अगर आपको 7 कार्य दिवसों के अंदर नहीं मिलता या उनसे प्राप्त प्रतिक्रिया संतोषजनक नहीं है, तो आप अपनी शिकायत रीजनल बिज़नेस मैनेजर (RBM)/एरिया मैनेजर (AM) तक जा सकते हैं। उनका संपर्क विवरण नीचे दिया गया है:

RBM/AM का नाम :
पता :
टेलिफोन नं. :
मोबाइल नं. :
ईमेल आयडी :

- अगर 3 कार्य दिवसों के अंदर आपको रीजनल बिज़नेस मैनेजर / एरिया मैनेजर की ओर से कोई जवाब नहीं मिलता, या उनसे प्राप्त प्रतिक्रिया संतोषजनक नहीं है, तो आप अपनी शिकायत उपभोक्ता बैंकिंग (खुदरा देनदारियों, क्रेडिट कार्ड्स, खुदरा संपत्ति - उधार और कर्ज उत्पाद) के लिए प्रमुख नोडल ऑफिसर तक जा सकते हैं। उनका संपर्क विवरण नीचे दिया गया है:

प्रधान अधिकारी :	श्री पी. बाली (उपाध्यक्ष)	प्रमुख नोडल ऑफिसर :	श्री के. वोरा (वरिष्ठ कार्यपालक उपाध्यक्ष)
पता :	कोटक महिन्द्रा बैंक, कोटक इन्फिनिटी, 4थी मंजिल, ज़ोन 4, बिल्डिंग नं. 21, इन्फिनिटी पार्क, ऑफ वेस्टर्न एक्सप्रेस हाइवे, जनरल ए.के. वैद्य मार्ग, मालाड (पूर्व), मुंबई - 400 097	पता :	कोटक महिन्द्रा बैंक, कोटक इन्फिनिटी, 6ठी मंजिल, ज़ोन II, बिल्डिंग नं. 21, इन्फिनिटी पार्क, ऑफ वेस्टर्न एक्सप्रेस हाइवे, जनरल ए.के. वैद्य मार्ग, मालाड (पूर्व), मुंबई - 400 097
ईमेल आईडी :	nodalofficer@kotak.com	ईमेल आईडी :	k.vora@kotak.com
सम्पर्क नंबर :	(080) 69428500	सम्पर्क नंबर :	(080) 69428600

- यदि आपकी शिकायत दर्ज करवाने के एक महीने के भीतर बैंक स्तर पर हल नहीं होती है, या आप प्राप्त प्रतिक्रिया से असंतुष्ट हैं तो आप अपनी शिकायत बैंकिंग लोकपाल को लिख सकते हैं।

बैंकिंग एकीकृत लोकपाल योजना 2021 का विवरण शाखा प्रबंधक / सेवा प्रबंधक / शाखा संचालन प्रबंधक के पास उपलब्ध है।

आरबीआई लोकपाल के क्षेत्रीय कार्यालय का नाम और पता-

समेकित लोकपाल योजना 2021 के अंतर्गत बैंकिंग लोकपाल के पास शिकायत दर्ज करने के लिए, आप निम्नांकित में से किसी भी चैनल का प्रयोग कर सकते हैं:

शिकायत दर्ज करने के लिए लोकपाल का पोर्टल: <https://cms.rbi.org.in>

पता: केन्द्रीकृत प्राप्ति एवं संसाधन केन्द्र,

भारतीय रिज़र्व बैंक,

4थी मंजिल, सेक्टर 17,

चंडीगढ़ - 160017

टोल-फ्री नम्बर: 14448 (पूछताछ के लिए)