

## ગ્રાહક માટે ફરિયાદ નિવારણ

ગ્રાહક બેન્કિંગ ને લગતી સેવાઓ ની ફરિયાદ માટે (રિટેલ જવાબદારીઓ, ક્રેડીટકાર્ડ્સ, રિટેલ અસ્કચામતો, ધિરાણ અને લોન પ્રોડક્ટ્સ):

- જો આપને ગ્રાહક બેન્કિંગ ને લગતી સેવાઓ વિશે ફરિયાદ હોય તો નીચે મુજબ માંથી કોઈપણ એક રીતે આપની ફરિયાદ નોંધાવી શકો:
- શાખા: આપ કોઈપણ શાખાના બ્રાંચ મેનેજર / સર્વિસ મેનેજર / બ્રાંચ ઓપરેશન્સ મેનેજર ને મળી ફરિયાદ નોંધાવી શકો છો.
- ગ્રાહક અનુભવ કેન્દ્ર: આપની ફરિયાદ નોંધાવવા માટે આપ 1860 266 2666 પર અમારા 24 કલાક સંપર્ક કેન્દ્ર પર ફોન કરી શકો છો (સ્થાનિક ફોનના દરો લાગુ પડે છે).
- ઈ-મેલ: અમારી વેબસાઈટ પર ગ્રાહક સેવા વિભાગ હેઠળ “અમને ઈમેઈલ કરો” વિકલ્પ મારફતે આપ અમને ઈમેઈલ મોકલીને આપની ફરિયાદ નોંધાવી શકો છો.
- પત્ર: આપ અમને – કોટક મહિન્દ્રા બેંક લિ. પી. ઓ. બોક્સ: 16344, મુંબઈ – 400013 પર પત્ર લખી શકો છો.
- વેબસાઈટ: આપ અમારી બેંકની વેબસાઈટની મુલાકાત લઈ શકો છો, “Contact Us” વિભાગમાં જઈ આપ આપની ફરિયાદ રજૂ કરાવી શકો છો.
- નેટ બેંકિંગ: આપે નેટ બેન્કિંગ સેવાઓ માટે નોંધાવી કરાવેલ હોય તેવા કિસ્સામાં આપ આપના નેટ બેન્કિંગમાં લોગ-ઈન કરીને પ્રોફાઇલ વિકલ્પ હેઠળ “ઈનબોક્સ” ટેબ પર જાવ અને આપની ફરિયાદ નોંધાવી શકો છો.

ફરિયાદ / તકરાર ફોર્મ બેંક ની વેબસાઈટ ([www.kotak.com](http://www.kotak.com)) પર ઉપલબ્ધ છે. અને તે અમારી તમામ શાખાઓના બ્રાંચ મેનેજર / સર્વિસ મેનેજર / બ્રાંચ ઓપરેશન્સ મેનેજર પાસે પણ ઉપલબ્ધ છે.

- જો આપને કોઈપણ ચેનલ દ્વારા મોકલવામાં આવેલી બાબત અંગે કોઈ જ પ્રતિભાવ 7 કામકાજ દિવસોની અંદર ન મળે અથવા તેમના તરફથી મળેલ પ્રતિભાવ સંતોષપ્રદ ન હોય તો, આપ આપની ફરિયાદ ઉપરના સ્તરે રીજનલ બિઝનેસ હેડ (RBH) / એરીયા મેનેજરને (AM) મોકલાવી શકો છો. તેમનો સંપર્ક કરવાની વિગતો નિમ્નાનુસાર છે:

RBH / AM નું નામ :  
સરનામું :  
ટેલિફોન નં. :  
મોબાઈલ નં. :  
ઈ-મેલ :

- જો આપને રીજનલ બિઝનેસ હેડ / એરીયા મેનેજર તરફથી 3 કામકાજના દિવસોમાં કોઈ જવાબ ન મળે અથવા તેમના તરફથી મળેલ જવાબ સંતોષકારક ન હોય તો આપ આપની ફરિયાદ પ્રિન્સીપલ નોડલ ઓફિસર ફોર કન્સ્યુમર બેન્કિંગ (રિટેલ જવાબદારીઓ, ક્રેડીટકાર્ડ્સ, રિટેલ અસ્કચામતો, ધિરાણ અને લોન પ્રોડક્ટ્સ) સુધી લઈ જઈ શકો છો. સંપર્ક વિગતો નીચે મુજબ છે:

નોડલ અધિકારી : શ્રી પી. બાલગી  
સરનામું : કોટક મહિન્દ્રા બેંક  
કોટક ઈન્ફીનીટી, ચોથો માળ, ઝોન-4  
બિલ્ડીંગ નં. 21, ઈન્ફીનીટી પાર્ક,  
વેસ્ટર્ન એક્સપ્રેસ હાઇવે ની નજીક,  
જનરલ એ કે વૈદ્ય માર્ગ, મલાડ (ઈ),  
મુંબઈ – 400 097  
ઈ-મેલ : nodalofficer@kotak.com  
સંપર્ક નંબર : 022-6204 2110  
સોમ થી શુક્ર (સવારે 10 વાગ્યેથી સાંજે 6 સુધી)  
બેંકની રજાઓ સિવાય

પ્રિન્સીપલ નોડલ ઓફિસર : શ્રી કે. વોરા  
સરનામું : કોટક મહિન્દ્રા બેંક  
કોટક ઈન્ફીનીટી, ચોથો માળ, ઝોન-1  
બિલ્ડીંગ નં. 21, ઈન્ફીનીટી પાર્ક,  
વેસ્ટર્ન એક્સપ્રેસ હાઇવે ની નજીક,  
જનરલ એ કે વૈદ્ય માર્ગ, મલાડ (ઈ),  
મુંબઈ – 400 097  
ઈ-મેલ : PNO@kotak.com  
સંપર્ક નંબર : 022-6204 2120  
સોમ થી શુક્ર (સવારે 10 વાગ્યેથી સાંજે 6 સુધી)  
બેંકની રજાઓ સિવાય

- જો ફરિયાદ દાખલ કર્યાના એક મહિનાની અંદર બેંકના સ્તરે ફરિયાદનું નિરાકરણ ન આવે અથવા તમે મેળવેલા જવાબથી સંતુષ્ટ ન હો, તો તમે બેંકિંગ ઓમ્બિઝ્મેનનો સંપર્ક કરી શકો છો. રિઝર્વ બેંક – ઈન્ટીગ્રેટેડ ઓમ્બિઝ્મેન સ્કીમ 2021 હેઠળ બેન્કિંગ ઓમ્બિઝ્મેનમાં ફરિયાદ દાખલ કરવા માટે તમે નીચેની રીતોમાંથી કોઈપણ પસંદ કરી શકો છો:

- ઓનલાઈન ફરિયાદો માટે, ઓમ્બિઝ્મેન પોર્ટલ પર લોગિન કરો: <https://cms.rbi.org.in>
- નીચેના સરનામે લેખિત ફરિયાદો સબમિટ કરો:  
સેન્ટ્રલાઈઝ્ડ રિસીપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર,  
રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા,  
4થો માળ, સેક્ટર 17, ચંકિંગ - 160017
- પૂછપરછ માટે, 14448 ડાયલ કરો (ટોલ ફ્રી)

- રિઝર્વ બેંક – ઈન્ટીગ્રેટેડ ઓમ્બિઝ્મેન સ્કીમ 2021 ની વિગતો બ્રાંચ મેનેજર / સર્વિસ મેનેજર / બ્રાંચ ઓપરેશન્સ મેનેજર પાસે ઉપલબ્ધ છે.