

ग्राहक ह्यांच्याबाबत तक्रार निवारण

ग्राहक बँकिंग (रिटेल दायित्वे, क्रेडिट कार्ड्स, रिटेल असेट्स-कर्जविषयक उत्पादने) सेवांसंबंधी कोणत्याही तक्रारीसाठी:

- तुम्हांला ग्राहक बँकिंग सेवांसंबंधी कोणत्याही तक्रारी असल्यास, तुम्ही पुढीलपैकी कोणत्याही मार्गाचा वापर करून तुमची तक्रार नोंदवू शकता:
 - **शाखा:** तुम्ही आमच्या कोणत्याही शाखेच्या शाखा प्रमुखांना / सेवा प्रमुखांना / शाखा कामकाज प्रमुखांना भेटू शकता आणि तुमच्या तक्रारीची नोंद करू शकता.
 - **ग्राहक अनुभव केंद्र:** तुमची तक्रार दाखल करण्यासाठी तुम्ही आमच्या 24 तास कार्यरत कॉन्टॅक्ट सेंटरशी 1860 266 2666 क्रमांकावर (स्थानिक कॉल दर लागू) संपर्क साधू शकता.
 - **ईमेल:** तुम्ही आमच्या वेबसाइटवरील ग्राहक सेवा विभागाच्या अंतर्गत येणाऱ्या "Email us" ह्या पर्यायाच्या माध्यमातून आम्हांला ईमेल पाठवू शकता आणि तुमची तक्रार दाखल करू शकता.
 - **पत्र:** तुम्ही कोटक महिंद्रा बँक लि., पी.ओ.बॉक्स 16344, मुंबई- 400013 ह्या पत्त्यावर आम्हांला पत्र पाठवू शकता.
 - **वेबसाइट:** तुम्ही आमच्या बँकेच्या वेबसाइटवर जाऊन "Contact Us" ह्या भागाला भेट देऊ शकता आणि तेथे तुमची तक्रार ऑनलाइन नोंदवू शकता.
 - **नेट बँकिंग:** तुम्ही नेट बँकिंग सेवांसाठी नोंदणी केलेली असल्यास, तुम्ही तुमच्या नेट बँकिंगमध्ये लॉग इन करू शकता, आणि प्रोफाइल पर्यायाच्या अंतर्गत येणाऱ्या "Inbox" टॅबवर जाऊन तुमची तक्रार दाखल करू शकता.

तक्रार / गान्हाणे दाखल करण्यासाठीचा फॉर्म हा बँकेच्या वेबसाइटवर (www.kotak.com) उपलब्ध आहे तसेच आमच्या सर्व शाखांमधील, शाखेचे शाखा प्रमुख/सेवा प्रमुख/शाखा कामकाज प्रमुख ह्यांच्याकडेही उपलब्ध आहे.

- जर तुम्ही सांगितलेल्या मार्गांनी तक्रार केलेल्या प्रकरणी तुम्हाला 7 कामकाजांच्या दिवसांमध्ये कोणताही प्रतिसाद मिळाला नाही किंवा मिळालेला प्रतिसाद समाधानकारक वाटला नाही, तर तुम्ही तुमची तक्रार विभागीय व्यापार प्रमुख (RBH) /क्षेत्र व्यवस्थापक (AM) (रिजनल बिझिनेस हेड/एरीया मॅनेजर) यांच्यापर्यंत नेऊ शकता, त्यांचे संपर्क तपशील असे आहेत:

RBH/AM नाव :
पत्ता :
दूरध्वनी क्र. :
मोबाइल क्र. :
ईमेल आयडी :

- तुम्हांला 3 कार्यकारी दिवसांच्या आत -विभागीय कामकाज आणि सेवा प्रमुख ह्यांच्याकडून कोणताही प्रतिसाद प्राप्त न झाल्यास किंवा प्राप्त झालेल्या प्रतिसादाने तुमचे समाधान न झाल्यास, तुम्ही ग्राहक बँकिंगसाठीच्या (रिटेल दायित्वे, क्रेडिट कार्ड्स, रिटेल असेट्स-कर्जविषयक उत्पादने) प्रमुख केंद्र अधिकाऱ्यांना तुमची तक्रार कळवू शकता. त्यासाठीचा संपर्क तपशील पुढीलप्रमाणे आहे:

नोडल ऑफिसर : **श्री पी. बाली**
पत्ता : कोटक महिंद्रा बँक,
कोटक इन्फिनिटी, चौथा मजला, क्षेत्र 4,
इमारत क्र. 21, इन्फिनिटी पार्क,
ऑफ वेस्टर्न एक्सप्रेस हाइवे, जनरल एके वैद्य मार्ग,
मालाड (पूर्व), मुंबई- 400 097
ईमेल आयडी : nodalofficer@kotak.com
संपर्क क्रमांक : 022-6204 2110
सोम ते शुक्र (सकाळी 10.00 ते संध्याकाळी 6.00)
बँक सुट्ट्या वगळून

प्रमुख केंद्र अधिकारी : **श्री. अमित शहा**
पत्ता : कोटक महिंद्रा बँक,
कोटक इन्फिनिटी, चौथा मजला, क्षेत्र 4,
इमारत क्र. 21, इन्फिनिटी पार्क,
ऑफ वेस्टर्न एक्सप्रेस हाइवे, जनरल एके वैद्य मार्ग,
मालाड (पूर्व), मुंबई- 400 097
ईमेल आयडी : PNO@kotak.com
संपर्क क्रमांक : 022-6204 2120
सोम ते शुक्र (सकाळी 10.00 ते संध्याकाळी 6.00)
बँक सुट्ट्या वगळून

- तक्रार दाखल करण्यात आल्यापासून एका महिन्याच्या आत बँकेच्या स्तराला तक्रारीचे निवारण न झाल्यास, किंवा प्राप्त झालेल्या प्रतिसादाने तुमचे समाधान न झाल्यास, तुम्ही बँकिंग ओम्बड्समैनशी संपर्क साधू शकता. रिझर्व्ह बँक- इंटीग्रेटेड ओम्बड्समैन स्कीम, 2021 अंतर्गत बँकिंग ओम्बड्समैनकडे तक्रार दाखल करण्यासाठी, तुम्ही पुढील चॅनेल्सची निवड करू शकता-
 - ऑनलाइन तक्रारीसाठी, ओम्बड्समैनच्या पोर्टलवर लॉग इन करा: <https://cms.rbi.org.in>
 - खालील पत्त्यावर लेखी तक्रारी सबमिट करा:
सेंट्रलाइज्ड रिसीट अँड प्रोसेसिंग सेंटर,
रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया,
चौथा मजला, सेक्टर 17, चंडीगड - 160017
 - चौकशीसाठी, 14448 डायल करा (टोल फ्री)
- रिझर्व्ह बँक- इंटीग्रेटेड ओम्बड्समैन स्कीम, २०२१ संबंधी तपशील शाखा व्यवस्थापक/सेवा व्यवस्थापक/शाखा कामकाज व्यवस्थापक यांच्याकडे उपलब्ध आहे.