

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 प्रबंधक / सेवा प्रबंधक / शाखा परिचालन 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 संपर्क केंद्र पर फोन कर सकते हैं (स्थानीय कॉल दर लागू)।
 - **ईमेल:** हमारी वेबसाइट पर ग्राहक सेवा अनुभाग के अंतर्गत "हमें ईमेल करें" विकल्प के माध्यम से आप हमें ईमेल भेज सकते हैं और अपनी शिकायत दर्ज कर सकते हैं।
 - **पत्र:** आप कोटक महिन्द्रा बैंक लिमिटेड, पी.ओ. बॉक्स 16344, मुंबई-400013 पर हमें पत्र लिख सकते हैं।
 - **वेबसाइट:** आप हमारी बैंक वेबसाइट पर जा सकते हैं, यहाँ "हमसे संपर्क करें" अनुभाग पर जाकर आप अपनी शिकायत ऑनलाइन दर्ज कर सकते हैं।
 - **नेट बैंकिंग:** यदि आप नेट बैंकिंग सेवा के लिए रजिस्टर्ड हैं तो आप अपनी नेट बैंकिंग में लॉगिन करें। प्रोफाइल विकल्प के अंदर दिए गए 'इनबॉक्स' टैब में जाएं 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 हैं।

- 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 बिजनेस हेड (RBH)/एरिया मैनेजर (AM) तक भेज सकते हैं। उनका संपर्क विवरण नीचे दिया गया है:

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

- अगर 3 कार्य दिवसों के अंदर आपको रीजनल बिजनेस हेड / 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 भेज सकते हैं। उनका संपर्क विवरण नीचे दिया गया है:

प्रधान अधिकारी : **श्री पी. बाल्गी**
पता : कोटक महिन्द्रा बैंक,
कोटक इन्फिनिटी, 4थी मंज़िल, ज़ोन 4,
बिल्डिंग नं. 21, इन्फिनिटी पार्क,
ऑफ़ वेस्टर्न एक्सप्रेस हाइवे,
जनरल ए.के. वैद्य मार्ग, मालाड (पूर्व),
मुंबई - 400 097
ईमेल आईडी : nodalofficer@kotak.com
सम्पर्क नंबर : 022-6204 2110
सोमवार से शुक्रवार
(10.00 बजे दिन से सायं 6.00 बजे तक)
बैंक अवकाश को छोड़कर

प्रमुख नोडल ऑफिसर : **श्री अमित शाह**
पता : कोटक महिन्द्रा बैंक,
कोटक इन्फिनिटी, 4थी मंज़िल, ज़ोन 1,
बिल्डिंग नं. 21, इन्फिनिटी पार्क,
ऑफ़ वेस्टर्न एक्सप्रेस हाइवे,
जनरल ए.के. वैद्य मार्ग, मालाड (पूर्व),
मुंबई - 400 097
ईमेल आईडी : PNO@kotak.com
सम्पर्क नंबर : 022-6204 2120
सोमवार से शुक्रवार
(10.00 बजे दिन से सायं 6.00 बजे तक)
बैंक अवकाश को छोड़कर

- अगर शिकायत दर्ज करने की तारीख से एक महीने के भीतर बैंक के स्तर पर शिकायत का समाधान नहीं होता, या अगर आप किये गये समाधान से संतुष्ट न हों, तो आप बैंकिंग ओम्बड्समैन से संपर्क कर सकते हैं। रिज़र्व बैंक - इंटीग्रेटेड ओम्बड्समैन स्कीम, 2021 के तहत बैंकिंग ओम्बड्समैन के साथ शिकायत दर्ज करने के लिये, आप निम्नलिखित में से कोई भी माध्यम चुन सकते हैं:

- ऑनलाइन शिकायतों के लिए, ओम्बड्समैन के पोर्टल पर लॉगिन करें: <https://cms.rbi.org.in>
- निम्न पते पर लिखित शिकायतें जमा करें:
केन्द्रीकृत प्राप्ति एवं संसाधन केन्द्र,
भारतीय रिज़र्व बैंक,
4थी मंज़िल, सेक्टर 17, चंडीगढ़ - 160017
- पूछताछ के लिए, 14448 (टोल-फ्री) डायल करें

- रिज़र्व बैंक - इंटीग्रेटेड ओम्बड्समैन स्कीम, 2021 के विवरण ब्रांच मैनेजर / सर्विस मैनेजर / ब्रांच ऑपरेशन्स मैनेजर के पास उपलब्ध हैं।