

கன்ஸ்யூமர் வங்கி கணக்கு குறை தீர்ப்பு படிவம்.

கன்ஸ்யூமர் பேங்கிங் (ரீடெய்ல் லியபிலிட்டீஸ், கிரெடிட் கார்டுகள், ரீடெய்ல் அசெட்ஸ்-கடன் திட்டங்கள்) சேவைகள் பற்றிய குறைகளுக்கு:

- கன்ஸ்யூமர் பேங்கிங் சேவைகள் சம்பந்தமாக உங்களுக்கு ஏதேனும் குறைகள் இருந்தால், நீங்கள் உங்கள் புகாரை பதிவு செய்ய கீழ்க்கண்ட வழிகளில் ஏதேனும் ஒன்றை தேர்ந்தெடுக்கலாம்:
  - **கிளை:** நீங்கள் ஏதாவது கிளையின் கிளை மேலாளர்/ சேவை மேலாளர்/ கிளை இயக்கங்கள் மேலாளரை சந்தித்து புகார் செய்யலாம்.
  - **வாடிக்கையாளர் அனுபவம் மையம்:** நீங்கள் உங்கள் புகாரை பதிவு செய்ய 1860 266 2666-ல் (உள்ளூர் கட்டணங்கள் பொருந்தும்) எங்கள் 24 மணிநேர தொடர்பு மையத்தை அழைக்கலாம்.
  - **மின் அஞ்சல்:** நீங்கள் எங்கள் இணையதளத்தில் வாடிக்கையாளர் சேவையின் கீழாக உள்ள “எங்களுக்கு மின்னஞ்சல் அனுப்புங்கள்” என்ற வாய்ப்பின் மூலமாக உங்கள் புகாரை பதிவு செய்யலாம்.
  - **கடிதம்:** நீங்கள் எங்களுக்கு கோட்டக் மஹிந்திரா பேங்க் லிமிடெட், தபால்பெட்டி எண் 16344, மும்பை-400 013 என்ற முகவரிக்கு ஒரு கடிதம் எழுதலாம்.
  - **இணையதளம்:** நீங்கள் எங்கள் வங்கியின் இணையதளம் பார்த்து அதில் “Contact Us” எனும் பிரிவுக்கு சென்று, உங்கள் புகாரை ஆன்லைனில் பதிவு செய்யலாம்.
  - **நெட்பேங்கிங்:** நீங்கள் இணைய வங்கிச் சேவைகளுக்காக பதிவு செய்திருக்கும்பட்சத்தில், புரோஃபைல் வாய்ப்பின் கீழாக கொடுக்கப்பட்டுள்ள “இன்பாக்ஸ்”-க்குச் சென்று உங்கள் புகாரை பதிவு செய்யலாம்.

வங்கியின் இணையதளத்திலும் ([www.kotak.com](http://www.kotak.com)) அனைத்து கிளைகளின் கிளை மேலாளர்/ சேவை மேலாளர்/ கிளை இயக்கங்கள் மேலாளரிடமும் புகார்/ குறைகளுக்கான படிவம் கிடைக்கிறது.

- மேற்கண்ட எந்த வழிமுறைகளிலும், நீங்கள் பிரச்சினையைத் தெரிவித்த பின் 7 அலுவல் நாட்களுக்குள் உங்களுக்கு எந்த பதிலும் கிடைக்கவில்லையெனில் அல்லது அவர்களிடம் இருந்து கிடைத்த பதில் திருப்திகரமாக இல்லை எனில் நீங்கள் உங்கள் குறையை பிராந்திய வணிக தலைவர் (ஆர்பிஎச்)/பகுதி மேலாளர் (ஏஎம்) இடம் தெரிவிக்கலாம். தொடர்பு விபரங்கள் கீழ்க்கண்டவாறு:

ஆர்பிஎச்/ ஏஎம்-ன் பெயர் :  
 முகவரி :  
 தொலைபேசி எண் :  
 மொபைல் எண் :  
 மின் அஞ்சல் ஐடி :

- பிராந்திய வணிக தலைவர்/பகுதி மேலாளர்-க்கு நீங்கள் புகார் தெரிவித்த பின்பு, 3 அலுவல் நாட்களுக்குள் உங்களுக்கு பதில் ஏதும் கிடைக்கவில்லை என்றால், அல்லது அவர்களிடமிருந்து உங்களுக்கு கிடைக்கும் பதிலில் உங்களுக்கு திருப்தி இல்லை என்றால் நீங்கள் உங்கள் குறையை பிரின்சிபல் நோடல் ஆபீசர் ஃபார் கன்ஸ்யூமர் பாங்கிங் (ரீடெய்ல் லியபிலிட்டீஸ், கிரெடிட் கார்டுகள், ரீடெய்ல் அசெட்ஸ்-கடன் திட்டங்கள்) தெரிவிக்கலாம். நீங்கள் தொடர்பு கொள்ள வேண்டிய விவரங்கள் கீழே:

நோடல் ஆஃபீசர் :	<b>திரு. பி. பால்கி</b>	பிரின்சிபல் நோடல் ஆபீசர் :	<b>திரு. அமித் ஷா</b>
முகவரி :	கோட்டக் மஹிந்திரா வங்கி, 4-ம் மாடி, ஜோன் 4, பில்டிங் எண். 21, இன்ஃபினிட்டி பார்க், வெஸ்டர்ன் எக்ஸ்பிரஸ் ஹைவே போகும் வழி, ஜெனரல் ஏகே வைத்யா மார்க், மலாடு (கிழக்கு), மும்பை - 400 097.	முகவரி :	கோட்டக் மஹிந்திரா வங்கி, கோட்டக் இன்ஃபினிட்டி, 4-ம் மாடி, ஜோன் I, பில்டிங் எண். 21, இன்ஃபினிட்டி பார்க், வெஸ்டர்ன் எக்ஸ்பிரஸ் ஹைவே போகும் வழி, ஜெனரல் ஏகே வைத்யா மார்க், மலாடு (கிழக்கு), மும்பை - 400 097.
மின் அஞ்சல் ஐடி :	nodalofficer@kotak.com	மின் அஞ்சல் ஐடி :	PNO@kotak.com
தொடர்பு எண் :	022-6204 2110 திங்கள் முதல் வெள்ளி (காலை 10.00 மணி முதல் மாலை 6.00) வங்கி விடுமுறைகள் தவிர	தொடர்பு எண் :	022-6204 2120 திங்கள் முதல் வெள்ளி (காலை 10.00 மணி முதல் மாலை 6.00) வங்கி விடுமுறைகள் தவிர

- புகார் தெரிவித்து ஒரு மாத காலத்திற்குள்ளாக வங்கி அளவில் புகார் தீர்க்கப்படாவிட்டால் அல்லது நீங்கள் பெற்ற பதிலால் நீங்கள் திருப்தி அடையாவிட்டால், நீங்கள் வங்கி ஆம்பட்ஸ்மேனை அணுகலாம். ரிசர்வ் வங்கியின் ஒருங்கிணைந்த வங்கி ஆம்பட்ஸ்மேன் திட்டம், 2021-ன் கீழாக வங்கி ஆம்பட்ஸ்மேனிடம் புகார் தெரிவிக்க நீங்கள் பின்வரும் ஏதாவது வழிமுறைகளைத் தேர்வு செய்யலாம்:

- ஆன்லைன் புகார்களுக்கு, ஆம்பட்ஸ்மேனின் போர்ட்டலில் உள்ளுழையவும்: <https://cms.rbi.org.in>
- எழுத்துப்பூர்வ புகார்களை பின்வரும் முகவரிக்கு சமர்ப்பிக்கவும்:  
மையப்படுத்தப்பட்ட பெறுதல் மற்றும் செயலாக்க மையம்,  
இந்திய ரிசர்வ் வங்கி,  
4வது தளம், செக்டார் 17, சண்டிகர் - 160017.
- விசாரணைகளுக்கு, 14448 (கட்டணமில்லா) டயல் செய்யுங்கள்

- ரிசர்வ் வங்கியின் ஒருங்கிணைந்த வங்கி ஆம்பட்ஸ்மேன் திட்டம், 2021-ன் விவரங்கள் கிளை மேலாளர்/சேவை மேலாளர்/கிளை செயல்பாடுகள் மேலாளரிடம் கிடைக்கிறது.