

ಸಿ. ಗ್ರಾಹಕ ಶೇವಣಿದಾರ ಸಹಭಾಗಿಗಳಿಗೆ

ಗ್ರಾಹಕ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಕುರಿತ (ಚಿಲ್ಲರೆ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳು, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್, ಚಿಲ್ಲರೆ ಆಸ್ತಿಗಳು- ಸಾಲ ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು) ಸೇವೆಗಳ ದೂರುಗಳಿಗಾಗಿ:

- ಗ್ರಾಹಕ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಯಾವುದೇ ದೂರುಗಳಿದ್ದಲ್ಲಿ, ನೀವು ನಿಮ್ಮ ದೂರು ದಾಖಲಿಸಲು ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದಾದರೂ ಒಂದು ವಿಧಾನವನ್ನು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಬಹುದು:
  - **ಶಾಖೆ:** ನಿಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ದಾಖಲಿಸಲು ಯಾವುದೇ ಶಾಖಾ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು / ಸೇವಾ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರ / ಶಾಖೆ ಆಪರೇಷನ್ಸ್ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರ ರನ್ನು ಯಾವುದೇ ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ಭೇಟಿಯಾಗಬಹುದು.
  - **ಶಾಖೆ ಗ್ರಾಹಕ ಅನುಭವ ಕೇಂದ್ರ:** ನೀವು ನಿಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ದಾಖಲಿಸಲು ನಮ್ಮ 24 ಗಂಟೆಗಳ ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರ 1860 266 2666 ಸಂಖ್ಯೆಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಬಹುದು (ಸ್ಥಳೀಯ ಕರೆಯ ದರಗಳು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತವೆ)
  - **ಇಮೇಲ್:** ನೀವು ನಮ್ಮ ವೆಬ್ ಸೈಟ್ ನಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ವಿಭಾಗದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿರುವ ಇಮೇಲ್ ಆಫೀಸ್ ಆಯ್ಕೆಯ ಮೂಲಕ ನಮಗೆ ಇಮೇಲ್ ಮಾಡಿ ನಿಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ದಾಖಲಿಸಬಹುದು.
  - **ಪತ್ರ:** ನೀವು ಕೋಟಕ್ ಮಹಿಂದು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಲಿ., ಅಂಚೆ ಪೆಟ್ಟಿಗೆ: 16344, ಮುಂಬೈ-400013 ಕ್ಕೆ ಪತ್ರ ಬರೆಯಬಹುದಾಗಿದೆ.
  - **ವೆಬ್ ಸೈಟ್:** ನೀವು ನಮ್ಮ ಬ್ಯಾಂಕ್ ವೆಬ್ ಸೈಟ್ ಗೆ ಹೋಗಿ, ಅಲ್ಲಿನ "Contact Us" ವಿಭಾಗವನ್ನು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಿ, ನಿಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ಆನ್ ಲೈನ್ ನಲ್ಲಿಯೂ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದಾಗಿದೆ.
  - **ನಿಟ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್:** ನೀವು ನಿಟ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ನೋಂದಾಯಿಸಿದ್ದರೆ, ನಿಮ್ಮ ನಿಟ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಗೆ ಲಾಗಿನ್ ಮಾಡಿ ಪ್ರೊಫೈಲ್ ಆಪ್ಷನ್ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಇನ್ ಬಾಕ್ಸ್ ಟ್ಯಾಬ್ ಗೆ ಹೋಗಿ ನಿಮ್ಮ ದೂರು ದಾಖಲಿಸಬಹುದು.

ದೂರು/ಆಕ್ಷೇಪಗಳ ಅರ್ಜಿಯು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ವೆಬ್ ಸೈಟ್ ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿದೆ ([www.kotak.com](http://www.kotak.com)) ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ನಮ್ಮಲ್ಲಿ ಶಾಖೆಗಳ ಶಾಖಾ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು/ಸೇವಾ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರ / ಶಾಖೆ ಆಪರೇಷನ್ಸ್ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರ ಹೆಚ್ ಬಿ ಬಳಿಯೂ ಪಡೆಯಬಹುದಾಗಿದೆ.

- ನೀವು ಸಂಪರ್ಕಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಮಾಧ್ಯಮಗಳಿಂದ 7 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳೊಳಗೆ ನೀವು ಯಾವುದೇ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪಡೆಯದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಅವರಿಂದ ಪಡೆಯಲಾದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯು ತೃಪ್ತಿಕರವಾಗಿರದಿದ್ದರೆ, ನೀವು ನಿಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ರೀಜಿನಲ್ ಬಿಸಿನೆಸ್ ಮ್ಯಾನ್ಯುಸ್ಕ್ರಿಪ್ಟ್ (ಆರ್ ಬಿ ಎಚ್) / ಏರಿಯಾ ಪ್ರಬಂಧಕರಿಗೆ (ಎ ಎಂ) ಕಳುಹಿಸಿಕೊಡಬಹುದು. ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿವೆ:

ಆರ್ ಬಿ ಎಚ್ / ಎ ಎಂ ಹೆಸರು :

ವಿಳಾಸ :

ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ :

ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆ :

ಇಮೇಲ್ :

- ರೀಜಿನಲ್ ಬಿಸಿನೆಸ್ ಮ್ಯಾನ್ಯುಸ್ಕ್ರಿಪ್ಟ್ / ಏರಿಯಾ ಪ್ರಬಂಧಕರಿಗೆ 3 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳೊಳಗೆ ನಿಮಗೆ ಯಾವುದೇ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಲಭ್ಯವಾಗದಿದ್ದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಅವರಿಂದ ದೊರೆತ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ತೃಪ್ತಿಕರವಾಗಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ನೀವು ನಿಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ಗ್ರಾಹಕ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಗಾಗಿ ಮುಖ್ಯ ವಲಯಾಧಿಕಾರಿ (ಚಿಲ್ಲರೆ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳು, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್, ಚಿಲ್ಲರೆ ಆಸ್ತಿಗಳು- ಸಾಲ ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು) ಗೆ ನೀಡಬಹುದಾಗಿದೆ. ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು ಕೆಳಗಿನಂತಿವೆ:

ನೋಡಲ್ : **ಶ್ರೀ. ಪಿ. ಬಾಳೆ**  
 ವಿಳಾಸ : ಕೋಟಕ್ ಮಹಿಂದು ಬ್ಯಾಂಕ್  
 ಕೋಟಕ್ ಇನ್ ಫಿನಿಟಿ, 4 ನೇ ಮಹಡಿ, 4 ವಲಯ  
 ಬಿಲ್ಡಿಂಗ್ ನಂ. 21, ಇನ್ ಫಿನಿಟಿ ಪಾರ್ಕ್,  
 ವೆಸ್ಟರ್ನ್ ಎಕ್ಸ್ ಪ್ರೆಸ್ ಹೈವೇ ಪಕ್ಕ,  
 ಜನರಲ್ ಎ ಕೆ, ವೈದ್ಯ ಮಾರ್ಗ, ಮಾಲಾಡ್ (ಪೂರ್ವ),  
 ಮುಂಬೈ- 400 097  
 ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ : [nodalofficer@kotak.com](mailto:nodalofficer@kotak.com)  
 ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆ : 022-6204 2110  
 ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶುಕ್ರವಾರದವರೆಗೆ  
 (ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 10.00ರಿಂದ ಸಂಜೆ 6.00ರ ವರೆಗೆ)  
 ಬ್ಯಾಂಕ್ ರಜಾದಿನಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ

ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ : **ಶ್ರೀ. ಅಮಿತ್ ಶಾ**  
 ವಿಳಾಸ : ಕೋಟಕ್ ಮಹಿಂದು ಬ್ಯಾಂಕ್  
 ಕೋಟಕ್ ಇನ್ ಫಿನಿಟಿ, 4 ನೇ ಮಹಡಿ, 1 ವಲಯ  
 ಬಿಲ್ಡಿಂಗ್ ನಂ. 21, ಇನ್ ಫಿನಿಟಿ ಪಾರ್ಕ್,  
 ವೆಸ್ಟರ್ನ್ ಎಕ್ಸ್ ಪ್ರೆಸ್ ಹೈವೇ ಪಕ್ಕ,  
 ಜನರಲ್ ಎ ಕೆ, ವೈದ್ಯ ಮಾರ್ಗ, ಮಾಲಾಡ್ (ಪೂರ್ವ),  
 ಮುಂಬೈ- 400 097  
 ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ : [PNO@kotak.com](mailto:PNO@kotak.com)  
 ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆ : 022-6204 2120  
 ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶುಕ್ರವಾರದವರೆಗೆ  
 (ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 10.00ರಿಂದ ಸಂಜೆ 6.00ರ ವರೆಗೆ)  
 ಬ್ಯಾಂಕ್ ರಜಾದಿನಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ

- ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಒಂದು ತಿಂಗಳೊಳಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ದೂರು ಬಗೆಹರಿಯದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ನೀವು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ನೀವು ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್ ಅವರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು. 2021ರ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಇಂಟಿಗ್ರಿಟಿಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್ ಯೋಜನೆ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಲು, ನೀವು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದೇ ಚಾನೆಲ್ ಗಳನ್ನು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಬಹುದು:

- ಆನ್ ಲೈನ್ ದೂರುಗಳಿಗಾಗಿ, ಒಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್ ಪೋರ್ಟಲ್ ಗೆ ಲಾಗಿನ್ ಮಾಡಿ: <https://cms.rbi.org.in>
- ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಲಿಖಿತ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಿ:  
 ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಿಸೀದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರ,  
 ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್,  
 4 ನೇ ಮಹಡಿ, ಸೆಕ್ಟರ್ 17, ಚಂಡೀಘಡ್- 160017
- ವಿಚಾರಣೆಗಾಗಿ, 14448 ಅನ್ನು ಡಯಲ್ ಮಾಡಿ (ಪರಿಶೀಲನೆಗಾಗಿ)

- 2021ರ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಇಂಟಿಗ್ರಿಟಿಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್ ಯೋಜನೆ, ವ್ಯವಹಾರಗಳು ಶಾಖಾ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರ / ಸೇವಾ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರ / ಶಾಖಾ ಕಾರ್ಯಾಚರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರ ಲಿಂಕ್ ಲಭ್ಯವಿದೆ.