

## سی۔ شکایت کا ازالہ

صارف بینکنگ (خوردہ ذمہ داریاں، کریڈٹ کارڈس، خوردہ اثاثے۔ ادھار دینا اور قرض مصنوعات) خدمات:

اگر آپ کو صارف بینکنگ خدمات کے تعلق سے کوئی پریشانی ہو تو، آپ اپنی شکایت درج کرانے کے لیے مندرجہ ذیل میں سے کوئی ذریعہ چن سکتے ہیں:

شاخ: آپ کسی شاخ کے شاخ/خدمت منتظم سے ملاقات کر کے اپنی شکایت درج کرا سکتے ہیں۔

گراہک کے تجویہ کا سینٹر: اپنی شکایت درج کرانے کے لیے آپ ہمارے جوبیس گھنٹے رابطہ مرکز کو 1860 266 2666 پر کال کر سکتے ہیں (لوکل کال کی شرحیں لاگو)۔

ای میل: آپ ہماری ویب سائٹ پر صارف خدمت سیکشن کے تحت "ہمیں ای میل کریں" اختیار کے ذریعہ ای میل بھیج کر اپنی شکایت درج کرا سکتے ہیں۔

خط: آپ ہمیں کوٹک مہندرا بینک، پوسٹ باکس-16344، ممبئی-400013 پر لکھ سکتے ہیں۔

ویب سائٹ: آپ ہماری ویب سائٹ پر، "ہم سے رابطہ کریں" سیکشن پر جائیں اور اپنی شکایت آن لائن درج کرائیں۔

نیٹ بینکنگ: اگر آپ نیٹ بینکنگ خدمات کے لیے رجسٹر ہیں، تو آپ اپنی نیٹ بینکنگ میں لاگ ان کر سکتے ہیں، پروفائل اختیار کے تحت "ان باکس" ٹیب پر جا کر اپنی شکایت درج کرائیں۔

شکایت/وقت فارم بینک کی ویب سائٹ (www.kotak.com) پر دستیاب ہے اور ہماری ساری شاخوں کے شاخ منتظم/خدمت منتظم/شاخ افعال منتظم کے پاس بھی ہے۔

ایسی صورت میں کہ آپ نے جس ذریعہ پر مسئلہ کو اٹھایا ہے اس کی جانب سے 7 کاروباری دنوں کے اندر آپ کو جواب نہیں ملتا ہے یا ان کی جانب سے موصول جواب اطمینان بخش نہیں ہے تو، آپ اپنی شکایت کو بڑھا کر علاقائی کاروبار علاقائی کاروباری سربراہ (آر بی ایچ) علاقہ منتظم (ای ایم) کے پاس لے جاسکتے ہیں۔ رابطہ تفصیلات مندرجہ ذیل ہیں:

آر بی ایچ/ای ایم کا نام

پتہ:

ٹیلیفون نمبر:

موبائل نمبر:

ای میل:

ایسی صورت میں کہ علاقائی کاروباری سربراہ علاقہ منتظم کی جانب سے 3 کاروباری دنوں کے اندر آپ کو جواب نہیں ملتا ہے یا ان کی جانب سے موصول جواب اطمینان بخش نہیں ہے تو، آپ اپنی شکایت کو بڑھا کر سربراہ (Chief) نوڈل افسر برائے صارف بینکنگ (خوردہ ذمہ داریاں، کریڈٹ کارڈس، خوردہ اثاثے۔ ادھار دینا اور قرض مصنوعات) کے پاس لے جاسکتے ہیں۔ رابطہ تفصیلات مندرجہ ذیل ہیں:

نوڈل افسر

مسٹر پی۔ بالگی

سربراہ نوڈل افسر

مسٹر امیت شاہ

پتہ:

کوٹک مہندرا بینک،

پتہ:

کوٹک مہندرا بینک،

کوٹک انفنیٹی، چوتھی منزل، زون 4،

کوٹک انفنیٹی، چوتھی منزل، زون I،

بلڈنگ نمبر 21، انفنیٹی پارک،

بلڈنگ نمبر 21، انفنیٹی پارک،

آف ویسٹرن ایکسپریس ہائی وے،

آف ویسٹرن ایکسپریس ہائی وے، جنرل اے کے،

جنرل اے کے ویدیا مارگ،

ویدیا مارگ، ملاڈ (مشرق)، ممبئی-400 097

ملاڈ (مشرق)، ممبئی-400 097

ای میل

nodalofficer@kotak.com

ای میل

PNO@kotak.com

رابطہ نمبر

022-6204 2110

رابطہ نمبر

022-6204 2120

\*پیر سے جمعہ تک (صبح 10.00 بجے سے شام 6.00 بجے تک)

\*پیر سے جمعہ تک (صبح 10.00 بجے سے شام 6.00 بجے تک)

بینک کی چھٹیوں کو چھوڑ کر

بینک کی چھٹیوں کو چھوڑ کر

اگر شکایت درج کرانے کے ایک مہینے کے اندر بینک کی سطح پر شکایت کا ازالہ نہیں ہوا یا آپ موصول جواب سے مطمئن نہیں ہیں، تو آپ بینکنگ اومبڈسمین سے رابطہ کر سکتے ہیں۔

ریزرو بینک - انٹگرینڈ اومبڈسمین اسکیم، 2021 کے تحت بینکنگ اومبڈسمین کے پاس شکایت درج کروانے کے لئے، آپ ذیل میں سے کسی ایک ذریعے کا انتخاب کر سکتے ہیں:

• اومبڈسمین کی شکایت درج کروانے کا پورٹل ای میل ائی ڈی: <https://cms.rbi.org.in>

• درج ذیل پتے پر تحریری شکایات جمع کروائیں:

سینٹرلائزڈ ریسیٹ اینڈ پروسیسنگ سینٹر

ریزرو بینک آف انڈیا،

چوتھی منزل، سیکٹر 17، چندی گڑھ-160017

• معلومات کے لئے، ڈانیل کریں 14448 (ٹول فری)

ریزرو بینک - انٹگرینڈ اومبڈسمین اسکیم، 2021 کی تفصیلات براؤز/مینج/سروس/مینج/براؤز، آپریٹرز مینج کے پاس دستیاب ہیں۔