

എന്നിവരുടെ അന്യായങ്ങൾക്കായുള്ള പരിഹാരം

ഡിപ്പോസിറ്ററി പാർട്ടിസിപ്പന്റ്-ന് എതിരേയുള്ള അന്യായങ്ങൾക്കായി/പരാതികൾക്കായി: (റിട്ടെയ്ൽ ലയബിലിറ്റിസ്, ക്രെഡിറ്റ് കാർഡുകൾ, റിട്ടെയ്ൽ അസ്സെറ്റുകൾ - ലെൻഡിംഗ് ആൻഡ് ലോൺ പ്രൊഡക്ട്സ്)

- കൺസ്്യൂമർ ബാങ്കിംഗ്1 സേവനങ്ങളെക്കുറിച്ചുള്ള നിങ്ങൾക്ക് എന്തെങ്കിലും പരാതികൾ ഉണ്ടെങ്കിൽ, നിങ്ങൾക്ക് താഴെപ്പറയുന്ന ഏതെങ്കിലുമൊരു ചാനലുകൾ, നിങ്ങളുടെ പരാതി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നതിനായി തിരഞ്ഞെടുക്കാവുന്നതാണ്.
 - **ശാഖ:** നിങ്ങൾക്ക് ഏത് ശാഖയിലെയും ബ്രാഞ്ച് മാനേജരോ/സർവ്വീസ് മാനേജരോ/ബ്രാഞ്ച് ഓപ്പറേഷൻ മാനേജരോ സന്ദർശിക്കുകയും നിങ്ങളുടെ പരാതി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാവുന്നതുമാണ്.
 - **കസ്റ്റമർ അസൂവേം കേന്ദ്രം:** നിങ്ങളുടെ പരാതി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നതിനായി നിങ്ങൾക്ക് ഞങ്ങളുടെ 24-മണിക്കൂർ സമ്പർക്ക നമ്പരായ 1860 266 2666-ൽ (പ്രാദേശിക കോൾ നിരക്കുകൾ ബാധകമാണ്) വിളിക്കാവുന്നതാണ്.
 - **ഇ-മെയിൽ:** ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ കസ്റ്റമർ സർവ്വീസ് വിഭാഗത്തിന് കീഴിൽ, “ഞങ്ങൾക്ക് ഇ-മെയിൽ അയയ്ക്കുക” എന്നത് തിരഞ്ഞെടുത്തു കൊണ്ട് നിങ്ങൾക്ക് ഞങ്ങൾക്ക് ഒരു ഇ-മെയിൽ അയയ്ക്കാവുന്നതും നിങ്ങളുടെ പരാതി രേഖപ്പെടുത്താവുന്നതുമാണ്.
 - **കത്ത്:** കോട്ടക് മഹീന്ദ്ര ബാങ്ക് ലി., പി. ഒ. ബോക്സ്: 16344, മുംബൈ - 400013 എന്ന വിലാസത്തിൽ ഞങ്ങൾക്ക് കത്ത് അയയ്ക്കാവുന്നതാണ്.
 - **വെബ്സൈറ്റ്:** ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റ് സന്ദർശിക്കുകയും “Contact Us” എന്ന വിഭാഗത്തിലേക്ക് പോയി നിങ്ങളുടെ പരാതി നിങ്ങൾക്ക് രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുകയും ചെയ്യാവുന്നതാണ്.
 - **നെറ്റ് ബാങ്കിംഗ്:** നെറ്റ് ബാങ്കിംഗ് സേവനങ്ങൾക്കായി നിങ്ങൾ രജിസ്റ്റർ ചെയ്തിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, നിങ്ങളുടെ നെറ്റ് ബാങ്കിംഗിലേക്ക് നിങ്ങൾക്ക് ലോഗിൻ ചെയ്യാവുന്നതും പ്രൊഫൈൽ കാപ്പ്ഷൻ കീഴിൽ “ഇൻബോക്സ്” ടാബ്-ന് നിങ്ങളുടെ പരാതി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നതിനായി.

ബാങ്കിന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ (www.kotak.com) പരാതി/ആവലാതി രേഖപ്പെടുത്തുന്നതിനുള്ള ഫോം ലഭ്യമാണ്. ഞങ്ങളുടെ ഏല്ലാ ശാഖകളിലെയും ബ്രാഞ്ച് മാനേജരോ/സർവ്വീസ് മാനേജരോ/ബ്രാഞ്ച് ഓപ്പറേഷൻ മാനേജരോ പക്കലും അത് ലഭ്യമാണ്.

- നിങ്ങൾ വിലാസ വിഷയം ഉന്നയിച്ചിരിക്കുന്ന യാതൊരു ചാനലിൽ നിന്നും 7 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ ഒരു പ്രതികരണവും നിങ്ങൾക്ക് ലഭിക്കാതിരിക്കുകയോ, അവരിൽ നിന്ന് ലഭിച്ച പ്രതികരണം തൃപ്തികരമല്ലെങ്കിലോ, നിങ്ങൾക്ക് സ്വന്തം പരാതി അതിനു മുകളിലേക്ക്, അതായത് റീജിയണൽ ബിസിനസ് മാനേജർ (RBM)/ഏരിയ മാനേജർക്ക് (AM) അയക്കാവുന്നതുമാണ്. ബന്ധപ്പെടാവാനുള്ള ആർബിറ്റ്രേഷൻ/എക്സ്പെർട്ട് പേർ:

RBM / AM-ന്റെ പേര് :
 മേൽവിലാസം :
 ടെലിഫോൺ നമ്പർ :
 മൊബൈൽ നമ്പർ :
 ഇ-മെയിൽ :

- പരാതി ഉന്നയിച്ചതിന് 3 പ്രവർത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ റീജിയണൽ ബിസിനസ് മാനേജർ /ഏരിയ മാനേജർക്ക് -ന്റെ പക്കൽ നിന്ന് നിങ്ങൾക്ക് എന്തെങ്കിലും വിധത്തിലുള്ള പ്രതികരണം ലഭിക്കുന്നില്ലായെങ്കിലോ ലഭിച്ച പ്രതികരണം തൃപ്തികരമല്ലെങ്കിലോ, നിങ്ങളുടെ പരാതി നിങ്ങൾക്ക് പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ ഫോർ കൺസ്്യൂമർ ബാങ്കിംഗ്-ന് സമർപ്പിക്കാവുന്നതാണ് (റിട്ടെയ്ൽ ലയബിലിറ്റിസ്, ക്രെഡിറ്റ് കാർഡുകൾ, റിട്ടെയ്ൽ അസ്സെറ്റുകൾ - ലെൻഡിംഗ് ആൻഡ് ലോൺ പ്രൊഡക്ട്സ്). സമ്പർക്ക വിവരങ്ങൾ ഇനിപ്പറയുന്നു:

നോഡൽ ഓഫീസർ :	ശ്രീമതി ടി കാമത്ത്	പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ :	ശ്രീ കെ. വോറ (സീനിയർ വൈസ് പ്രസിഡന്റ്),
മേൽവിലാസം :	കോട്ടക് മഹീന്ദ്ര ബാങ്ക് കോട്ടക് ഇൻഫിനിറ്റി, 5 നില, സോൺ I, ബിൽഡിംഗ് നമ്പർ 21, ഇൻഫിനിറ്റി പാർക്ക്, വെസ്റ്റ് ഏക്സ് പ്രസ് ഹൈവേയ്ക്ക് സമീപം, ജനറൽ എക്സക്യൂട്ടീവ്, വൈദ്യോ മാർഗ്ഗ്, മലാഡ് (ഇസ്റ്റ്), മുംബൈ - 400 097	മേൽവിലാസം :	കോട്ടക് മഹീന്ദ്ര ബാങ്ക് കോട്ടക് ഇൻഫിനിറ്റി, 6 നില, സോൺ II, ബിൽഡിംഗ് നമ്പർ 21, ഇൻഫിനിറ്റി പാർക്ക്, വെസ്റ്റ് ഏക്സ് പ്രസ് ഹൈവേയ്ക്ക് സമീപം, ജനറൽ എക്സക്യൂട്ടീവ്, വൈദ്യോ മാർഗ്ഗ്, മലാഡ് (ഇസ്റ്റ്), മുംബൈ - 400 097
ഇ-മെയിൽ :	nodalofficer@kotak.com	ഇ-മെയിൽ :	k.vora@kotak.com

- പരാതി സമർപ്പിച്ചതിന് ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ ബാങ്കിന്റെ തലത്തിൽ പരാതി പരിഹരിക്കപ്പെടുന്നില്ലെങ്കിലോ നിങ്ങൾക്ക് ലഭിച്ച പ്രതികരണം നിങ്ങൾക്ക് തൃപ്തികരമല്ലെങ്കിലോ, നിങ്ങൾക്ക് ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ ഏഴുതാവുന്നതാണ്. ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം 2006-ന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ ബ്രാഞ്ച് മാനേജരോ/സർവ്വീസ് മാനേജരോ/ബ്രാഞ്ച് ഓപ്പറേഷൻ പക്കൽ ലഭ്യമാണ്.

ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ പേരും മേൽവിലാസവും