

ગ્રાહક માટે ફરિયાદ નિવારણ

ગ્રાહક બેન્કિંગ ને લગતી સેવાઓ ની ફરિયાદ માટે (રિટેલ જવાબદારીઓ, ક્રેડીટકાર્ડ્સ, રિટેલ અસ્કયામતો, ધિરાણ અને લોન પ્રોડક્ટ્સ):

- જો તમને ગ્રાહક બેન્કિંગ ને લગતી સેવાઓ વિશે ફરિયાદ હોય તો નીચે મુજબ માંથી કોઈપણ એક રીતે તમારી ફરિયાદ નોંધાવી શકો:
- શાખા:** તમે કોઈપણ શાખાના બ્રાંચ મેનેજર / સર્વિસ મેનેજર / બ્રાંચ ઓપરેશન્સ મેનેજર ને મળી ફરિયાદ નોંધાવી શકો છો.
- ગ્રાહક અનુભવ કેન્દ્ર:** આપની ફરિયાદ નોંધાવવા માટે આપ 1860 266 2666 પર અમારા 24 કલાક સંપર્ક કેન્દ્ર પર ફોન કરી શકો છો (સ્થાનિક ફોનના દરો લાગુ પડે છે).
- ઈ-મેલ:** અમારી વેબસાઈટ પર ગ્રાહક સેવા વિભાગ હેઠળ “અમને ઈમેઈલ કરો” વિકલ્પ મારફતે આપ અમને ઈમેઈલ મોકલીને આપની ફરિયાદ નોંધાવી શકો છો.
- પત્ર:** આપ અમને – કોટક મહિન્દ્રા બેંક લિ. પી. ઓ. બોક્સ: 16344, મુંબઈ – 400013 પર પત્ર લખી શકો છો.
- વેબસાઈટ:** આપ અમારી બેંક વેબસાઈટની મુલાકાત લઈ શકો છો, “Contact Us” વિભાગમાં જઈ આપ આપની ફરિયાદ રજીસ્ટર કરાવી શકો છો.
- નેટ બેંકિંગ:** આપે નેટ બેન્કિંગ સેવાઓ માટે નોંધણી કરાવેલ હોય તેવા કિસ્સામાં આપ આપના આપે નેટ બેન્કિંગમાં લોગ-ઇન કરીને પ્રોફાઇલ વિકલ્પ હેઠળ “ઇનબોક્સ” ટેબ પર જાવ અને આપની ફરિયાદ નોંધાવી શકો છો.

ફરિયાદ / તકરાર ફોર્મ બેંક ની વેબસાઈટ (www.kotak.com) પર ઉપલબ્ધ છે. અને તે અમારી તમામ શાખાઓના બ્રાંચ મેનેજર / સર્વિસ મેનેજર / બ્રાંચ ઓપરેશન્સ મેનેજર પાસે પણ ઉપલબ્ધ છે.

- જો તમને કોઈપણ ચેનલ દ્વારા મોકલવામાં આવેલી બાબત અંગે કોઈ જ પ્રતિભાવ 7 કામકાજ દિવસોની અંદર ન મળે અથવા તેમના તરફથી મળેલ પ્રતિભાવ સંતોષપ્રદ ન હોય તો, આપ આપની ફરિયાદ ઉપરના સ્તરે રીજનલ બિઝનેસ મેનેજર (RBM) / એરીયા મેનેજરને (AM) મોકલાવી શકો છો. તેમનો સંપર્ક કરવાની વિગતો નિમ્નાનુસાર છે:

RBM / AM નું નામ :
સરનામું :
ટેલિફોન નં. :
મોબાઈલ નં. :
ઈ-મેલ :

- જો તમને રીજનલ બિઝનેસ મેનેજર / એરીયા મેનેજરને તરફથી 3 કામકાજના દિવસોમાં કોઈ જવાબ ન મળે અથવા તેમના તરફથી મળેલ જવાબ સંતોષકારક ન હોય તો તમે તમારી ફરિયાદ પ્રિન્સીપલ નોડલ ઓફિસર ફોર કન્સ્યુમર બેન્કિંગ (રિટેલ જવાબદારીઓ, ક્રેડીટકાર્ડ્સ, રિટેલ અસ્કયામતો, ધિરાણ અને લોન પ્રોડક્ટ્સ) સુધી લઈ જઈ શકો છો. સંપર્ક વિગતો નીચે મુજબ છે:

નોડલ અધિકારી : **શ્રી. એન પોહારે**

પ્રિન્સીપલ નોડલ ઓફિસર : **શ્રી કે. વોરા**

(સિનિયર એક્ઝિક્યુટીવ વાઈસ પ્રેસિડેન્ટ)

સરનામું : કોટક મહિન્દ્રા બેંક
કોટક ઈન્ફીનીટી, 6 ફ્લો માળ, ઝોન-2
બિલ્ડિંગ નં. 21, ઈન્ફીનીટી પાર્ક,
વેસ્ટર્ન એક્સપ્રેસ હાઇવે ની નજીક,
જનરલ એ કે વૈદ્ય માર્ગ, મલાડ (ઈ)
મુંબઈ – 400 097

સરનામું : કોટક મહિન્દ્રા બેંક
કોટક ઈન્ફીનીટી, 6 માળ, ઝોન-2
બિલ્ડિંગ નં. 21, ઈન્ફીનીટી પાર્ક,
વેસ્ટર્ન એક્સપ્રેસ હાઇવે ની નજીક,
જનરલ એ કે વૈદ્ય માર્ગ, મલાડ (ઈ)
મુંબઈ – 400 097

ઈ-મેલ : nodalofficer@kotak.com

ઈ-મેલ : k.vora@kotak.com

- ફરિયાદ કર્યાના એક મહિનાની અંદર જો ફરિયાદ બેંક સ્તરે ન ઉકેલાય તેવા કિસ્સામાં અથવા આપને મળેલ જવાબથી આપને સંતોષ ન હોય તેવા કિસ્સામાં આપ બેન્કીંગ લોકપાલને લખી શકો છો.

બેન્કીંગ લોકપાલ યોજના 2006 ની વિગતો બ્રાંચ મેનેજર / સર્વિસ મેનેજર / બ્રાંચ ઓપરેશન્સ મેનેજર સાથે ઉપલબ્ધ છે.

બેન્કિંગ ઓમ્બ્ડ્સમેન નું નામ અને સરનામું
