

## ग्राहक ह्यांच्याबाबत तक्रार निवारण

ग्राहक बँकिंग (रिटेल दायित्वे, क्रेडिट कार्ड्स, रिटेल असेट्स-कर्जविषयक उत्पादने) सेवासंबंधी कोणत्याही तक्रारीसाठी:

- तुम्हांला ग्राहक बँकिंग सेवासंबंधी कोणत्याही तक्रारी असल्यास, तुम्ही पुढीलपैकी कोणत्याही मार्गाचा वापर करून तुमची तक्रार नोंदवू शकता:
  - **शाखा:** तुम्ही आमच्या कोणत्याही शाखेच्या शाखा प्रमुखांना / सेवा प्रमुखांना / शाखा कामकाज प्रमुखांना भेटू शकता आणि तुमच्या तक्रारीची नोंद करू शकता.
  - **ग्राहक अनुभव केंद्र:** तुमची तक्रार दाखल करण्यासाठी तुम्ही आमच्या 24 तास कार्यरत कॉन्टॅक्ट सेंटरशी 1860 266 2666 क्रमांकावर (स्थानिक कॉल दर लागू) संपर्क साधू शकता.
  - **ईमेल:** तुम्ही आमच्या वेबसाइटवरील ग्राहक सेवा विभागाच्या अंतर्गत येणाऱ्या "Email us" ह्या पर्यायाच्या माध्यमातून आम्हांला ईमेल पाठवू शकता आणि तुमची तक्रार दाखल करू शकता.
  - **पत्र:** तुम्ही कोटक महिंद्रा बँक लि., पी.ओ.बॉक्स 16344, मुंबई- 400013 ह्या पत्त्यावर आम्हांला पत्र पाठवू शकता.
  - **वेबसाइट:** तुम्ही आमच्या बँकेच्या वेबसाइटवर जाऊन "Contact Us" ह्या भागाला भेट देऊ शकता आणि तेथे तुमची तक्रार ऑनलाइन नोंदवू शकता.
  - **नेट बँकिंग:** तुम्ही नेट बँकिंग सेवांसाठी नोंदणी केलेली असल्यास, तुम्ही तुमच्या नेट बँकिंगमध्ये लॉग इन करू शकता, आणि प्रोफाइल पर्यायाच्या अंतर्गत येणाऱ्या "Inbox" टॅबवर जाऊन तुमची तक्रार दाखल करू शकता.

तक्रार / गाऱ्हाणे दाखल करण्यासाठीचा फॉर्म हा बँकेच्या वेबसाइटवर ([www.kotak.com](http://www.kotak.com)) उपलब्ध आहे तसेच आमच्या सर्व शाखांमधील, शाखेचे शाखा प्रमुख/सेवा प्रमुख/शाखा कामकाज प्रमुख ह्यांच्याकडेही उपलब्ध आहे.

- जर तुम्ही सांगितलेल्या मार्गांनी तक्रार केलेल्या प्रकरणी तुम्हाला 7 कामकाजांच्या दिवसांमध्ये कोणताही प्रतिसाद मिळाला नाही किंवा मिळालेला प्रतिसाद समाधानकारक वाटला नाही, तर तुम्ही तुमची तक्रार विभागीय व्यापार व्यवस्थापक (RBM) / क्षेत्र व्यवस्थापक (AM) (रिजनल बिझिनेस मॅनेजर/एरीया मॅनेजर) यांच्यापर्यंत नेऊ शकता, त्यांचे संपर्क तपशील असे आहेत:

RBM / AM नाव :  
पत्ता :  
दूरध्वनी क्र. :  
मोबाइल क्र. :  
ईमेल आयडी :

- तुम्हांला 3 कार्यकारी दिवसांच्या आत -विभागीय कामकाज आणि सेवा प्रमुख ह्यांच्याकडून कोणताही प्रतिसाद प्राप्त न झाल्यास किंवा प्राप्त झालेल्या प्रतिसादाने तुमचे समाधान न झाल्यास, तुम्ही ग्राहक बँकिंगसाठीच्या (रिटेल दायित्वे, क्रेडिट कार्ड्स, रिटेल असेट्स-कर्जविषयक उत्पादने) प्रमुख केंद्र अधिकाऱ्यांना तुमची तक्रार कळवू शकता. त्यासाठीचा संपर्क तपशील पुढीलप्रमाणे आहे:

|              |  |                         |   |
|--------------|--|-------------------------|---|
| नोडल ऑफिसर : | <b>श्री. एन पोहारे</b>   | प्रमुख केंद्र अधिकारी : | <b>श्री के. वोरा</b><br>(वरिष्ठ कार्यकारी उपाध्यक्ष)  |
| पत्ता :      | कोटक महिंद्रा बँक,<br>कोटक इन्फिनिटी, 6 वां मजला, क्षेत्र II,<br>इमारत क्र. 21, इन्फिनिटी पार्क,<br>ऑफ वेस्टर्न एक्सप्रेस हाइवे, जनरल एके, वैद्य मार्ग,<br>मालाड (पूर्व), मुंबई- 400 097 | पत्ता :                 | कोटक महिंद्रा बँक,<br>कोटक इन्फिनिटी, 6 था मजला, क्षेत्र II,<br>इमारत क्र. 21, इन्फिनिटी पार्क,<br>ऑफ वेस्टर्न एक्सप्रेस हाइवे, जनरल एके, वैद्य मार्ग,<br>मालाड (पूर्व), मुंबई- 400 097 |
| ईमेल आयडी :  | nodalofficer@kotak.com   | ईमेल आयडी :             | k.vora@kotak.com  |

- तक्रार दाखल करण्यात आल्यापासून एका महिन्याच्या आत बँकेच्या स्तरावर तक्रारीचे निवारण न झाल्यास किंवा तुम्हांला प्राप्त झालेल्या प्रतिसादावर तुम्ही समाधानी नसल्यास, तुम्ही बँकेच्या लोकायुक्तांना ह्याबाबत लिखित स्वरूपात कळवून दाद मागू शकता.

शाखा प्रमुख / सेवा प्रमुख / शाखा कामकाज प्रमुख ह्यांच्याकडे बँकिंग लोकायुक्त योजना 2006 चा तपशील उपलब्ध आहे.

| बँक लोकायुक्तांचे नाव आणि पत्ता |
|---------------------------------|
|                                 |
|                                 |
|                                 |
|                                 |