

## 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:

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

کے 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)۔

کے 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۔

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

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

کے بٹ 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 منتظم (آری بی ایم) / علاقہ منتظم (اے ایم) کے پاس لے جاسکتے ہیں۔ رابطہ تفصیلات مندرجہ ذیل ہیں:

آری بی ایم / اے ایم کا نام

پتہ:

ٹیلیفون نمبر:

موبائل نمبر:

ای میل:

ایسی صورت میں کہ علاقائی کاروبار منتظم / 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 این پوہارے سربراہ نوڈل افسر مسٹر کے وورا

پتہ کوٹک مہندرا بینک، پتہ (سینئر تنفیذی نائب صدر)

کوٹک مہندرا بینک، کوٹک انفنٹی، چھٹی منزل، زون II،

بلڈنگ نمبر 21، انفنٹی پارک، آف ویسٹرن ایکسپریس ہائی وے، جزل اے کے،

ویدیا پارک، ملاڈ (مشرق)، ممبئی۔ 400 097

ای میل nodalofficer@kotak.com ای میل k.vora@kotak.com

کے ایسی صورت میں کہ شکایت درج کرانے کے ایک مہینے کے اندر شکایت کا بینک کی سطح پر ازالہ نہیں کیا جاتا ہے یا آپ موصول جواب سے مطمئن نہیں ہیں تو، آپ بینکنگ محتسب کو لکھ سکتے ہیں۔

بینکنگ محتسب اسکیم 2006 کی تفصیلات شاخ منتظم / خدمت منتظم / شاخ افعال منتظم کے پاس ہوتی ہیں۔

بینکنگ محتسب کا نام اور پتہ