

## కన్యూమర్ యొక్క ఫిర్యాదు నివారణ

కన్యూమర్ బ్యాంకింగ్(రీటైల్ లైబ్రరీటీస్, క్రెడిట్ కార్డ్స్, రీటైల్ ఎస్సెట్స్ - లెండింగ్ మరియు లోన్ ప్రొడక్ట్స్) సర్వీసులకు సంబంధించిన సమస్యలు

- కన్యూమర్ బ్యాంకింగ్ సర్వీసులకు సంబంధించి ఏదైనా సమస్యలుంటే, మీరు ఈ కింది చానెల్స్ లోనుండి ఏదైనా ఎంచుకుని ఫిర్యాదుని నమోదు చేసుకోవచ్చు:
  - **బ్రాంచ్:** మీరు ఏ బ్రాంచ్ లోనైనా బ్రాంచ్ మేనేజరు / సర్వీస్ మేనేజరు / బ్రాంచ్ ఆవరేషన్స్ మేనేజరుని కలిసి మీ ఫిర్యాదుని రిజిస్టర్ చేయండి.
  - **కస్టమర్ అనుభవం సెంటర్:** మీరు మాకు 1860 266 2666 వద్ద 24 గంటల సంప్రదింపు సెంటర్లకు కాల్ చేసి మీ ఫిర్యాదుని రిజిస్టర్ చేసుకోవచ్చు (స్థానిక కాల్ రేట్లు వర్తిస్తాయి).
  - **ఈమెయిల్:** మీరు మాకు “ఇమెయిల్ ఆఫ్ఫీస్” ద్వారా కస్టమర్ సర్వీస్ విభాగం ప్రకారం మా వెబ్సైట్ కు మాకు ఒక ఇమెయిల్ పంపవచ్చు మరియు మీ ఫిర్యాదుని నమోదు చేసుకోవచ్చు.
  - **లైన్:** కోటక్ మహింద్రా బ్యాంక్, పి.ఓ బాక్స్: 16344, ముంబయ్ - 400 013కి లైన్ రాయండి.
  - **వెబ్సైట్:** మా బ్యాంక్ వెబ్సైట్ ని విజిట్ చేయండి, “Contact Us” విభాగం వద్దకు వెళ్ళండి మరియు మీ ఫిర్యాదులని ఆన్ లైన్ ద్వారా నమోదు చేయండి.
  - **నెట్ బ్యాంకింగ్:** మీరు నెట్ బ్యాంకింగ్ సర్వీస్ కోసం నమోదు చేసుకుంటే, మీరు మీ నెట్ బ్యాంకింగ్ లోకి లాగిన్ అవుతారు, ప్రొఫైల్ ఆఫ్ఫీస్ ప్రకారం ‘ఇన్ బాక్స్’ కు వెళ్ళి మీ ఫిర్యాదుని రిజిస్టర్ చేసుకోవాలి.

ఫిర్యాదు/ సమస్య ఫార్మ్ బ్యాంక్ వెబ్సైట్ ([www.kotak.com](http://www.kotak.com)) లో లభిస్తుంది మరియు అన్ని బ్రాంచులలో బ్రాంచ్ మేనేజరు / సర్వీస్ మేనేజరు / బ్రాంచ్ ఆవరేషన్స్ మేనేజరు వద్ద లభిస్తుంది.

- మీరు లేవనెత్తిన విషయం గురించి ఏ మార్గాల నుండి మీకెలాంటి ప్రతిస్పందన 7 పనిరోజుల లోపల మీరు అందుకోకపోతే లేదా వారి వద్ద నుండి అందుకున్న ప్రతిస్పందన సంకృష్టికరంగా లేకపోతే, మీరు మీ ఇబ్బందిని రీజినల్ బిజినెస్ మేనేజరు (ఆర్ బిఎమ్)/ ఏరియా మేనేజరు (ఏఎమ్) వారికి విన్నవించుకోవచ్చును. వారి సంప్రదించవలసిన వివరాలు క్రింద ఇవ్వబడ్డాయి:

ఆర్ బిఎమ్/ ఏఎమ్ యొక్క పేరు :

చిరునామా :

టెలిఫోన్ నెం. :

మొబైల్ నెం. :

ఈమెయిల్ :

- ఒకవేళ మీకు రీజినల్ బిజినెస్ మేనేజరు / ఏరియా మేనేజరు నుండి 3 పని వేళల్లో ఎలాంటి బదులు అందకపోతే లేదా అందిన జవాబు సంకృష్టికరంగా లేకుంటే మీ సమస్యని ప్రీస్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ కు కన్యూమర్ బ్యాంకింగ్ కోసం (రీటైల్ లైబ్రరీటీస్, క్రెడిట్ కార్డ్స్, రీటైల్ ఎస్సెట్స్ - లెండింగ్ మరియు లోన్ ప్రొడక్ట్స్) పై ఇవ్వచ్చు. సంప్రదించు వివరాలు కింద ఇవ్వబడింది:

నోడల్ ఆఫీసర్ : **మిస్ ఎం. రాజా**

ప్రీస్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ : **శ్రీ. కె. వోరా** (సీనియర్ ఎక్జిక్యూటివ్ వైస్ ప్రెసిడెంట్)

చిరునామా : కోటక్ మహింద్రా బ్యాంక్

చిరునామా : కోటక్ మహింద్రా బ్యాంక్

కోటక్ ఇనిఫినిటీ, 4వ అంతస్తు, జోన్ 4,

కోటక్ ఇనిఫినిటీ, 6వ అంతస్తు, జోన్ II,

బిల్డింగ్ నెం. 21, ఇన్ ఫినిటీ పార్క్,

బిల్డింగ్ నెం. 21, ఇన్ ఫినిటీ పార్క్,

వెస్టర్న్ ఎక్స్ ప్రెస్ హైవే, జెనెరల్ ఏకె వైద్య మార్గ్, మలాడ్ (ఈ),

వెస్టర్న్ ఎక్స్ ప్రెస్ హైవే, జెనెరల్ ఏకె వైద్య మార్గ్, మలాడ్ (ఈ),

ముంబయ్ - 400 097

ముంబయ్ - 400 097

ఈమెయిల్ : [nodalofficer@kotak.com](mailto:nodalofficer@kotak.com)

ఈమెయిల్ : [k.vora@kotak.com](mailto:k.vora@kotak.com)

సంప్రదించు నెంబర్ : (080) 69428500

సంప్రదించు నెంబర్ : (080) 69428600

- ఒకవేళ మీ ఫిర్యాదు ఈ స్థాయిలో కూడా ఫిర్యాదు చేసిన నెల రోజులలోగా పరిష్కరించబడకపోయినా లేదా సంకృష్టిచెందకపోయినా మీరు బ్యాంకింగ్ ఓంబుడ్స్ మన్ కు రాయవచ్చు బ్యాంకింగ్ ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్ మన్ స్కీమ్ 2021 వివరాలు బ్రాంచ్ మేనేజర్/ సర్వీస్ మేనేజర్/ బ్రాంచ్ ఆవరేషన్స్ మేనేజర్ వద్ద అందుబాటులో ఉన్నాయి.

**ఆర్ బిఎ అంబుడ్స్ మన్ యొక్క ప్రాంతీయ కార్యాలయం పేరు చిరునామా -**

**ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్ మన్ స్కీమ్, 2021 ప్రకారం బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్ మన్ వద్ద ఫిర్యాదు చేయడానికి మీరు క్రింది చానెల్స్ నుండి దేనినైనా ఎంచుకోవచ్చు :**

అంబుడ్స్ మన్ యొక్క ఫిర్యాదుల పోర్టల్ : <https://cms.rbi.org.in>

ఈమెయిల్ : [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in)

చిరునామా : సెంట్రల్ ట్రేడ్ రిసీడు మరియు ప్రాసెసింగ్ సెంటర్,

రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా,

4 వ అంతస్తు, సెక్టార్ 17,

చండీగడ్ - 160017

టోల్ ఫ్రీ నంబర్ : 14448 (ఎంక్వెరీ కొరకు)