

கன்ஸ்யூமர் வங்கி கணக்கு குறை தீர்ப்பு படிவம்.

கன்ஸ்யூமர் பேங்கிங் (ரீடெய்ல் லியபிலிட்டீஸ், கிரெடிட் கார்டுகள், ரீடெய்ல் அசெட்ஸ்-கடன் திட்டங்கள்) சேவைகள் பற்றிய குறைகளுக்கு:

- கன்ஸ்யூமர் பேங்கிங் சேவைகள் சம்பந்தமாக உங்களுக்கு ஏதேனும் குறைகள் இருந்தால், நீங்கள் உங்கள் புகாரை பதிவு செய்ய கீழ்க்கண்ட வழிகளில் ஏதேனும் ஒன்றை தேர்ந்தெடுக்கலாம்:
  - கிளை: நீங்கள் ஏதாவது கிளையின் கிளை மேலாளர்/ சேவை மேலாளர்/ கிளை இயக்கங்கள் மேலாளரை சந்தித்து புகார் செய்யலாம்.
  - வாடிக்கையாளர் அனுபவம் மையம்: நீங்கள் உங்கள் புகாரை பதிவு செய்ய 1860 266 2666-ல் (உள்ளூர் கட்டணங்கள் பொருந்தும்) எங்கள் 24 மணிநேர தொடர்பு மையத்தை அழைக்கலாம்.
  - மின் அஞ்சல்: நீங்கள் எங்கள் இணையதளத்தில் வாடிக்கையாளர் சேவையின் கீழாக உள்ள “எங்களுக்கு மின்னஞ்சல் அனுப்புங்கள்” என்ற வாய்ப்பின் மூலமாக உங்கள் புகாரை பதிவு செய்யலாம்
  - கடிதம்: நீங்கள் எங்களுக்கு கோட்டக் மஹிந்திரா பேங்க் லிமிடெட், தபால்பெட்டி எண் 16344, மும்பை-400 013 என்ற முகவரிக்கு ஒரு கடிதம் எழுதலாம்.
  - இணையதளம்: நீங்கள் எங்கள் வங்கியின் இணையதளம் பார்த்து அதில் “Contact Us” எனும் பிரிவுக்கு சென்று, உங்கள் புகாரை ஆன்லைனில் பதிவு செய்யலாம்.
  - நெட்பேங்கிங்: நீங்கள் இணைய வங்கிச் சேவைகளுக்காக பதிவு செய்திருக்கும்பட்சத்தில், புரோஃபைல் வாய்ப்பின் கீழாக கொடுக்கப்பட்டுள்ள “இன்பாக்ஸ்”-க்குச் சென்று உங்கள் புகாரை பதிவு செய்யவும்

வங்கியின் இணையதளத்திலும் ([www.kotak.com](http://www.kotak.com)) அனைத்து கிளைகளின் கிளை மேலாளர்/ சேவை மேலாளர்/ கிளை இயக்கங்கள் மேலாளரிடமும் புகார்/ குறைகளுக்கான படிவம் கிடைக்கிறது.

- மேற்கண்ட எந்த வழிமுறைகளிலும், நீங்கள் பிரச்சினையைத் தெரிவித்த பின் 7 அலுவல் நாட்களுக்குள் உங்களுக்கு எந்த பதிலும் கிடைக்கவில்லையெனில் அல்லது அவர்களிடம் இருந்து கிடைத்த பதில் திருப்திகரமாக இல்லை எனில் நீங்கள் உங்கள் குறையை பிராந்திய வணிக மேலாளர் (ஆர்பிஎம்)/பகுதி மேலாளர் (ஏஎம்) இடம் தெரிவிக்கலாம். தொடர்பு விபரங்கள் கீழ்க்கண்டவாறு:

ஆர்பிஎம்/ ஏஎம்-ன் பெயர் :  
 முகவரி :  
 தொலைபேசி எண் :  
 மொபைல் எண் :  
 மின் அஞ்சல் ஐடி :

- பிராந்திய வணிக மேலாளர்/பகுதி மேலாளர்-க்கு நீங்கள் புகார் தெரிவித்த பின்பு, 3 அலுவல் நாட்களுக்குள் உங்களுக்கு பதில் ஏதும் கிடைக்கவில்லை என்றால், அல்லது அவர்களிடமிருந்து உங்களுக்கு கிடைக்கும் பதிலில் உங்களுக்கு திருப்தி இல்லை என்றால் நீங்கள் உங்கள் குறையை பிரின்சிபல் நோடல் ஆபீசர் ஃபார் கன்ஸ்யூமர் பாங்கிங் (ரீடெய்ல் லியபிலிட்டீஸ், கிரெடிட் கார்டுகள், ரீடெய்ல் அசெட்ஸ்-கடன் திட்டங்கள்) தெரிவிக்கலாம். நீங்கள் தொடர்பு கொள்ள வேண்டிய விவரங்கள் கீழே:

நோடல் ஆஃபீசர் :	குமாரி எம். ராஜு	பிரின்சிபல் நோடல் ஆபீசர் :	திரு. கே. வோரா
			(சீனியர் எக்ஸிக்குடிவ் வைஸ் பிரசிடெண்ட்)
முகவரி :	கோட்டக் மஹிந்திரா வங்கி, 4-ம் மாடி, ஜோன் 4, பில்டிங் எண். 21, இன்ஃபினிடி பார்க், வெஸ்டர்ன் எக்ஸ்பிரஸ் ஹைவே போகும் வழி, ஜெனரல் ஏகே வைத்யா மார்க், மலாடு (கிழக்கு), மும்பை - 400 097.	முகவரி :	கோட்டக் மஹிந்திரா வங்கி, 6ம் மாடி, ஜோன் II, பில்டிங் எண். 21, இன்ஃபினிடி பார்க், வெஸ்டர்ன் எக்ஸ்பிரஸ் ஹைவே போகும் வழி, ஜெனரல் ஏகே வைத்யா மார்க், மலாடு (கிழக்கு), மும்பை - 400 097.
மின் அஞ்சல் ஐடி :	nodalofficer@kotak.com	மின் அஞ்சல் ஐடி :	k.vora@kotak.com
தொடர்பு எண் :	(080) 69428500	தொடர்பு எண் :	(080) 69428600

- புகார் செய்ததிலிருந்து ஒரு மாதத்திற்குள் குறை தீர்க்கப்படாதபட்சத்தில் அல்லது உங்களுக்கு அளிக்கப்பட்ட பதில் உங்களுக்கு திருப்தி தராதபட்சத்தில், நீங்கள் பேங்கிங் ஆம்ப்லஸ்மேனிடம் புகார் செய்யலாம்.

கிளை மேலாளர்/ சேவை மேலாளர்/ கிளை செயல்பாடுகள் மேலாளரிடம் வங்கிச் சேவை ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்க்கும் அதிகாரி திட்டம் 2021-ன் விவரங்கள் கிடைக்கின்றன.

ஆர்பிஐ வங்கி குறைதீர்வு அதிகாரியின் மண்டல அலுவலகத்தின் பெயர் மற்றும் முகவரி -

ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பாளர் திட்டம், 2021 கீழ் வங்கி குறைதீர்ப்பாளருக்கு புகார் தாக்கல் செய்ய நீங்கள் பின்வரும் சேனல்களில் எதையும் தேர்வு செய்யலாம்:  
 புகார் தாக்கல் செய்ய குறைதீர்ப்பாளரின் போர்ட்டல்: <https://cms.rbi.org.in>

மின்அஞ்சல் ஐடி - crpc@rbi.org.in

முகவரி - மையப்படுத்தப்பட்ட பெறுதல் மற்றும் செயலாக்க மையம்,

இந்திய ரிசர்வ் வங்கி,

4வது தளம், செக்டார் 17,

சண்டிகர் - 160017.

கட்டணமற்ற எண் : 14448 (விசாரணைக்கு)