

**ਉਪਭੋਗਤਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਵਾਰਨ**

**ਉਪਭੋਗਤਾ ਬੈਂਕਿੰਗ (ਰਿਟੇਲ ਦੇਣਦਾਰੀਆਂ, ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ, ਰਿਟੇਲ ਸੰਪੱਤੀਆਂ- ਕਰਜ਼ ਦੇਣਾ ਤੇ ਲੋਨ ਉਤਪਾਦ) ਸੇਵਾਵਾਂ ਸੰਬੰਧੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ:**

- ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਉਪਭੋਗਤਾ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸੇਵਾਵਾਂ ਸੰਬੰਧੀ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੈ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਲਈ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਚੈਨਲਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਇੱਕ ਚੁਣ ਸਕਦੇ ਹੋ:
  - **ਬਰਾਂਚ:** ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਬਰਾਂਚ ਦੇ ਬਰਾਂਚ ਮੈਨੇਜਰ / ਸਰਵਿਸ ਮੈਨੇਜਰ / ਬਰਾਂਚ ਆਪਰੇਸ਼ਨ ਮੈਨੇਜਰ ਨੂੰ ਮਿਲ ਸਕਦੇ ਹੋ ਅਤੇ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦੇ ਹੋ
  - **ਕਸਟਮਰ ਅਨੁਭਵ ਸੈਂਟਰ:** ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਲਈ 1860 266 2666 (ਸਥਾਨਕ ਕਾਲ ਰੇਟ ਲਾਗੂ) 'ਤੇ ਸਾਡੇ 24 ਘੰਟੇ ਸੰਪਰਕ ਕੇਂਦਰ ਤੇ ਕਾਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।
  - **ਈਮੇਲ:** ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੀ ਵੈਬਸਾਈਟ ਤੇ ਕਸਟਮਰ ਸਰਵਿਸ ਸੈਕਸ਼ਨ ਤਹਿਤ “ਸਾਨੂੰ ਈਮੇਲ ਕਰੋ” ਦੇ ਵਿਕਲਪ ਦੁਆਰਾ ਸਾਨੂੰ ਇੱਕ ਈਮੇਲ ਭੇਜ ਕੇ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦੇ ਹੋ।
  - **ਪੱਤਰ:** ਤੁਸੀਂ ਕੋਟਕ ਮਹਿੰਦਰਾ ਬੈਂਕ ਲਿਮਿਟਿਡ P.O. ਬਾਕਸ: 16344, ਮੁੰਬਈ - 400013 ਤੇ ਪੱਤਰ ਲਿਖ ਸਕਦੇ ਹੋ
  - **ਵੈਬਸਾਈਟ:** ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਬੈਂਕ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ ਤੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹੋ, “Contact Us” ਸੈਕਸ਼ਨ ਤੇ ਜਾ ਕੇ ਆਪਣੀ ਆਨਲਾਈਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦੇ ਹੋ।
  - **ਨੈਟ ਬੈਂਕਿੰਗ:** ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਨੈਟਬੈਂਕਿੰਗ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ ਰਜਿਸਟਰਡ ਕੀਤਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਨੈਟਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਚ ਲਾਗਿਨ ਕਰਕੇ, ਪ੍ਰੋਫਾਇਲ ਵਿਕਲਪ ਦੇ ਤਹਿਤ “ਇਨਬਾਕਸ” ਵਿੱਚ ਜਾ ਕੇ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਫਾਰਮ ਬੈਂਕ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ ([www.kotak.com](http://www.kotak.com)) ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਸਾਡੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਬਰਾਂਚਾਂ ਦੇ ਬਰਾਂਚ ਮੈਨੇਜਰ / ਸਰਵਿਸ ਮੈਨੇਜਰ / ਬਰਾਂਚ ਆਪਰੇਸ਼ਨ ਮੈਨੇਜਰ ਤੋਂ ਵੀ ਲਏ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ।

- ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਪਹੁੰਚੀ ਗਈ ਚੈਨਲ ਵਲੋਂ 7 ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਅੰਦਰ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਾ ਮਿਲੇ, ਜਾਂ ਚੈਨਲ ਵੱਲੋਂ ਮਿਲੇ ਜਵਾਬ ਨਾਲ ਤੁਸੀਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਾ ਹੋਵੋ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਰੀਜਨਲ ਬਿਜ਼ਨਿਸ ਮੈਨੇਜਰ (RBM) / ਏਰੀਆ ਮੈਨੇਜਰ (AM) ਤਕ ਹੋਰ ਉੱਪਰ ਪਹੁੰਚਾ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਹੇਠਾਂ ਦਰਜ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ:

RBM / AM ਦਾ ਨਾਮ :  
ਪਤਾ :  
ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰ. :  
ਮੋਬਾਇਲ ਨੰ. :  
ਈ-ਮੇਲ :

- ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕੰਮ ਦੇ 3 ਦਿਨਾਂ ਵਿੱਚ ਰੀਜਨਲ ਬਿਜ਼ਨਿਸ ਮੈਨੇਜਰ / ਏਰੀਆ ਮੈਨੇਜਰ ਤੋਂ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ ਜਾਂ ਉਹਨਾਂ ਤੋਂ ਮਿਲਿਆ ਜਵਾਬ ਸੰਤੋਸ਼ਜਨਕ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਉਪਭੋਗਤਾ ਬੈਂਕਿੰਗ (ਰਿਟੇਲ ਦੇਣਦਾਰੀਆਂ, ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ, ਰਿਟੇਲ ਸੰਪੱਤੀਆਂ-ਕਰਜ਼ ਦੇਣਾ ਅਤੇ ਲੋਨ ਉਤਪਾਦ) ਕੋਲ ਲੈ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਗਿਆ ਹੈ:

ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ :	<b>ਮਿਸ ਐਮ. ਰਾਜੂ</b>	ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ :	<b>ਸ਼੍ਰੀ ਕੇ. ਵੋਰਾ</b> (ਸੀਨੀਅਰ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਉਪਪ੍ਰਧਾਨ)
ਪਤਾ :	ਕੋਟਕ ਮਹਿੰਦਰਾ ਬੈਂਕ, ਕੋਟਕ ਇਨਫਿਨਿਟੀ, 4 ਮੰਜ਼ਿਲ, ਜੋਨ 4, ਬਿਲਡਿੰਗ ਨੰ. 21, ਇਨਫਿਨਿਟੀ ਪਾਰਕ, ਆਫ ਵੈਸਟਰਨ ਐਕਸਪ੍ਰੈਸ ਹਾਈਵੇ, ਜਨਰਲ ਏ ਕੇ ਵਿਦਿਆ ਮਾਰਗ, ਮਲਾੜ (ਈਸਟ), ਮੁੰਬਈ - 400 097	ਪਤਾ :	ਕੋਟਕ ਮਹਿੰਦਰਾ ਬੈਂਕ, ਕੋਟਕ ਇਨਫਿਨਿਟੀ, 6 ਮੰਜ਼ਿਲ, ਜੋਨ II, ਬਿਲਡਿੰਗ ਨੰ. 21, ਇਨਫਿਨਿਟੀ ਪਾਰਕ, ਆਫ ਵੈਸਟਰਨ ਐਕਸਪ੍ਰੈਸ ਹਾਈਵੇ, ਜਨਰਲ ਏ ਕੇ ਵਿਦਿਆ ਮਾਰਗ, ਮਲਾੜ (ਈਸਟ), ਮੁੰਬਈ - 400 097
ਈ-ਮੇਲ :	<a href="mailto:nodalofficer@kotak.com">nodalofficer@kotak.com</a>	ਈ-ਮੇਲ :	<a href="mailto:k.vora@kotak.com">k.vora@kotak.com</a>
ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ :	(080) 69428500	ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ :	(080) 69428600

- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਤੋਂ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਨਾ ਹੋਣ ਜਾਂ ਮਿਲੇ ਜਵਾਬ ਨਾਲ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਾ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਤੁਸੀਂ ਬੈਂਕ ਦੇ ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ ਲਿਖ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਬੈਂਕਿੰਗ ਇੰਟੀਗ੍ਰੇਟਿਡ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ 2021 ਦਾ ਵੇਰਵਾ ਬ੍ਰਾਂਚ ਮੈਨੇਜਰ/ਸਰਵਿਸ ਮੈਨੇਜਰ/ਬ੍ਰਾਂਚ ਸੰਚਾਲਨ ਮੈਨੇਜਰ ਕੋਲ ਉਪਲਬਧ ਹੈ।

**ਆਰਬੀਆਈ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਖੇਤਰੀ ਦਫਤਰ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਪਤਾ -**

**ਇੰਟੀਗ੍ਰੇਟਿਡ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ, 2021 ਦੇ ਤਹਿਤ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਕੋਲ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਲਈ, ਤੁਸੀਂ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਚੈਨਲਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕੋਈ ਵੀ ਚੁਣ ਸਕਦੇ ਹੋ:**

ਲੋਕਪਾਲ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦਾ ਪੋਰਟਲ : <https://cms.rbi.org.in>

ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ- [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in)

ਪਤਾ - ਸੈਂਟਰਲਾਇਜ਼ਡ ਰਿਸੀਪਟ ਐਂਡ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਸੈਂਟਰ,

ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ,

4ਥੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਸੈਕਟਰ 17,

ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ-160017

ਟੋਲ-ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ: 14448 (ਪੁੱਛਤਾਫ ਲਈ)