

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 کر سکتے ہیں۔

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)۔

ای 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 کر سکتے ہیں۔

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

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

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 کر سکتے ہیں۔

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 (آر بی آئی ایم) / علاقہ منتظم (ای ایم) کے پاس لے جاسکتے ہیں۔ رابطہ تفصیلات مندرجہ ذیل ہیں:

آر بی آئی ایم / ای 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:

مسٹر کے وورا

سربراہ نوڈل افسر

مس ایم۔ راجو

نوڈل افسر

(سینئر تنفیذی نائب صدر)

پتہ

کوٹک مہندرا بینک،

پتہ

کوٹک مہندرا بینک،

کوٹک انڈسٹری، چوٹی منزل، زون 4،

کوٹک انڈسٹری، چوٹی منزل، زون II،

بلڈنگ نمبر 21، انڈسٹری پارک،

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

آف ویسٹرن ایکسپریس ہائی وے،

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

جزل اے کے ویدیا پارک،

k.vora@kotak.com

ای میل

400 097- (مشرق)، ممبئی

ای میل

nodalofficer@kotak.com

ایسی صورت میں کہ شکایت درج کرانے کے ایک مہینہ 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 سے مربوط اومبڈسمین اسکیم 2021 کی تفصیلات براؤزنگ میجر / میجر برانچ آپریشنز میجر کے پاس دستیاب ہیں۔

آر بی آئی اومبڈسمین کے علاقائی دفتر کا نام اور پتہ

انٹرنیشنل اومبڈسمین اسکیم 2021 کے تحت بینکنگ اومبڈسمین کے پاس شکایت درج کروانے کے لئے آپ ذیل میں درج کسی ایک متبادل کا انتخاب کر سکتے ہیں:

اومبڈسمین کی شکایت درج کروانے کا پورٹل ای میل آئی ڈی: <https://cms.rbi.org.in>

پتہ: سینٹرلائزڈ ریسپٹ اینڈ پروسیسنگ سینٹر

ریزرو بینک آف انڈیا،

چوتھی منزل، سیکٹر 17،

چندی گڑھ-160017

ٹول فری نمبر 14448 (معلومات کے لئے)