

## ગ્રાહક માટે ફરિયાદ નિવારણ

ગ્રાહક બેન્કિંગ ને લગતી સેવાઓ ની ફરિયાદ માટે (રિટેલ જવાબદારીઓ, કેડીટકાર્ડ્સ, રિટેલ અસ્કચામતો, ધિરાણ અને લોન પ્રોડક્ટ્સ):

- જો આપને ગ્રાહક બેન્કિંગ ને લગતી સેવાઓ વિશે ફરિયાદ હોય તો નીચે મુજબ માંથી કોઈપણ એક રીતે આપની ફરિયાદ નોંધાવી શકો:
- શાખા:** આપ કોઈપણ શાખાના બ્રાંચ મેનેજર / સર્વિસ મેનેજર / બ્રાંચ ઓપરેશન્સ મેનેજર ને મળી ફરિયાદ નોંધાવી શકો છો.
- ગ્રાહક અનુભવ કેન્દ્ર:** આપની ફરિયાદ નોંધાવવા માટે આપ 1860 266 2666 પર અમારા 24 કલાક સંપર્ક કેન્દ્ર પર ફોન કરી શકો છો (સ્થાનિક ફોનના દરો લાગુ પડે છે).
- ઈ-મેલ:** અમારી વેબસાઈટ પર ગ્રાહક સેવા વિભાગ હેઠળ “અમને ઈમેઈલ કરો” વિકલ્પ મારફતે આપ અમને ઈમેઈલ મોકલીને આપની ફરિયાદ નોંધાવી શકો છો.
- પત્ર:** આપ અમને – કોટક મહિન્દ્રા બેંક લિ. પી. ઓ. બોક્સ: 16344, મુંબઈ – 400013 પર પત્ર લખી શકો છો.
- વેબસાઈટ:** આપ અમારી બેંકની વેબસાઈટની મુલાકાત લઈ શકો છો, “Contact Us” વિભાગમાં જઈ આપ આપની ફરિયાદ રજુ કરાવી શકો છો.
- નેટ બેંકિંગ:** આપે નેટ બેન્કિંગ સેવાઓ માટે નોંધાવી કરાવેલ હોય તેવા કિસ્સામાં આપ આપના નેટ બેન્કિંગમાં લોગ-ઈન કરીને પ્રોફાઇલ વિકલ્પ હેઠળ “ઈનબોક્સ” ટેબ પર જાવ અને આપની ફરિયાદ નોંધાવી શકો છો.

ફરિયાદ / તકરાર ફોર્મ બેંક ની વેબસાઈટ ([www.kotak.com](http://www.kotak.com)) પર ઉપલબ્ધ છે. અને તે અમારી તમામ શાખાઓના બ્રાંચ મેનેજર / સર્વિસ મેનેજર / બ્રાંચ ઓપરેશન્સ મેનેજર પાસે પણ ઉપલબ્ધ છે.

- જો આપને કોઈપણ ચેનલ દ્વારા મોકલવામાં આવેલી બાબત અંગે કોઈ જ પ્રતિભાવ 7 કામકાજ દિવસોની અંદર ન મળે અથવા તેમના તરફથી મળેલ પ્રતિભાવ સંતોષપ્રદ ન હોય તો, આપ આપની ફરિયાદ ઉપરના સ્તરે રીજનલ બિઝનેસ મેનેજર (RBM) / એરીયા મેનેજરને (AM) મોકલાવી શકો છો. તેમનો સંપર્ક કરવાની વિગતો નિમ્નાનુસાર છે:

RBM / AM નું નામ :  
સરનામું :  
ટેલિફોન નં. :  
મોબાઈલ નં. :  
ઈ-મેલ :

- જો આપને રીજનલ બિઝનેસ મેનેજર / એરીયા મેનેજર તરફથી 3 કામકાજના દિવસોમાં કોઈ જવાબ ન મળે અથવા તેમના તરફથી મળેલ જવાબ સંતોષકારક ન હોય તો આપ આપની ફરિયાદ પ્રિન્સીપલ નોડલ ઓફિસર ફોર કન્સ્યુમર બેન્કિંગ (રિટેલ જવાબદારીઓ, કેડીટકાર્ડ્સ, રિટેલ અસ્કચામતો, ધિરાણ અને લોન પ્રોડક્ટ્સ) સુધી લઈ જઈ શકો છો. સંપર્ક વિગતો નીચે મુજબ છે:

નોડલ અધિકારી : મિસ. એમ. રાજુ

પ્રિન્સીપલ નોડલ ઓફિસર : શ્રી કે. વોરા

(સિનિયર એક્ઝિક્યુટીવ વાઈસ પ્રેસિડેન્ટ)

સરનામું : કોટક મહિન્દ્રા બેંક  
કોટક ઈન્ફીનીટી, ચોથો માળ, ઝોન-4  
બિલ્ડીંગ નં. 21, ઈન્ફીનીટી પાર્ક,  
વેસ્ટર્ન એક્સપ્રેસ હાઇવે ની નજીક,  
જનરલ એ કે વૈદ્ય માર્ગ, મલાડ (ઈ),  
મુંબઈ – 400 097

સરનામું : કોટક મહિન્દ્રા બેંક  
કોટક ઈન્ફીનીટી, 6 ફ્લો માળ, ઝોન-2  
બિલ્ડીંગ નં. 21, ઈન્ફીનીટી પાર્ક,  
વેસ્ટર્ન એક્સપ્રેસ હાઇવે ની નજીક,  
જનરલ એ કે વૈદ્ય માર્ગ, મલાડ (ઈ),  
મુંબઈ – 400 097

ઈ-મેલ : nodalofficer@kotak.com

ઈ-મેલ : k.vora@kotak.com

સંપર્ક નંબર : (080) 69428500

સંપર્ક નંબર : (080) 69428600

- ફરિયાદ કર્યાના એક મહિનાની અંદર જો ફરિયાદ બેંક સ્તરે ન ઉકેલાય તેવા કિસ્સામાં અથવા આપને મળેલ જવાબથી આપને સંતોષ ન હોય તેવા કિસ્સામાં આપ બેન્કીંગ લોકપાલને લખી શકો છો.

બેન્કિંગ ઇન્ટીગ્રેટેડ ઓમ્બ્ઝમેન્ટ સ્કીમ 2021 ની વિગતો બ્રાંચ મેનેજર / સર્વિસ મેનેજર / બ્રાન્ચ ઓપરેશન્સ મેનેજર પાસે ઉપલબ્ધ છે

આરબીઆઈ ઓમ્બ્ઝમેનની પ્રાદેશિક કાર્યાલયનું નામ અને સરનામું—

ઇન્ટીગ્રેટેડ ઓમ્બ્ઝમેન સ્કીમ 2021 હેઠળ બેન્કિંગ ઓમ્બ્ઝમેનમાં ફરિયાદ દાખલ કરવા માટે તમે નીચેની રીતોમાંથી કોઈ પણ એક પસંદ કરી શકો છો:

ઓમ્બ્ઝમેનનું ફરિયાદ દાખલ કરવા માટેનું પોર્ટલ: <https://cms.rbi.org.in>

ઈમેઈલ આઈડી – crpc@rbi.org.in

સરનામું – સેન્ટ્રલાઈઝડ રિસીપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર,

રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા,

4થો માળ, સેક્ટર 17,

ચંડિગઢ – 160017

ટોલ-ફ્રી નંબર: 14448 (પૂછપરછ માટે)