

A. Exchange of Notes / Coins / Cash Handling by Customer & Staff

- (i) We at Kotak Mahindra Bank Ltd. accept and deliver currency notes in de-stapled and un-stitched condition only.
- (ii) Please do not write or scribble on currency notes.
- (iii) Please count and check the currency notes before leaving the cash counter. No claim will be entertained thereafter
- (iv) We accept coins tendered at our counters either for exchange or for deposit in accounts and also provide exchange facility during business hours on all working days as per section 6 (1) of The Coinage Act, 2011, as under:-
  - a. a coin of any denomination not lower than one rupee, for any sum not exceeding one thousand rupees;
  - b. a half-rupee coin, for any sum not exceeding ten rupees;Provided that the coin has not been defaced and has not lost weight so as to be less than such weight as may be prescribed in its case.
- (v) Soiled and Mutilated Notes exchange facility available
- (vi) Pre-2005 notes will continue to remain legal tender and accepted if the same is received on account of transactions carried by the customers. Pre-2005 notes will not be accepted for exchange from public over the counter. The customers have to exchangethese notes at RBI offices only.
- (vii) Customers are requested to make deposit/payment only to our designated counter & only to our branch officials. Please be cautious of unknown people while handling your cash.
- (viii) For any forged note detected in cash deposits, please request for a separate receipt.

B. Magnifying Glass / Service Request Forms for Customer

- (i) Magnifying glass is available for the use of customers on request. Please contact Branch Manager / Service Manager / Branch Operations Manager in case of requirement.
- (ii) For any request forms (like Cash / Cheque Deposit Slip, RTGS / NEFT or DD / Fund Transfer forms, etc) in English, Hindi or regional languages, please contact the Branch staff.

C. Mobile No. / Email ID / PAN / Nomination Update –

- (i) As per extant PMLA regulations, it's mandatory to update your PAN / Form 60 in your Bank account, failing which the account will become inoperative. However, the same is subject to any changes in applicable laws or regulations including the deadline specified therein. You can update PAN in Bank records by logging in to Net Banking / Mobile Banking or by visiting any of our Bank Branches.
- (ii) You are requested to update your Mobile number in your bank account/s including accounts of non-individual entities where you are the Authorised Signatory. The Bank will be constrained to restrict electronic transactions (e.g. Net Banking, Mobile Banking, E-Commerce, POS) in your account and allow only ATM Cash withdrawals in case of non-availability of Mobile Number.
- (iii) In the event of correct Mobile Number and / or E-mail ID not being updated, the Bank shall not be held responsible for non-receipt of transaction related alerts in case of a fraudulent transactions in your account.
- (iv) Intimate the Bank on non-receipt of the Alerts / Account Information on your Mobile Number and / or E-mail ID. For queries related to upadation of PAN, Form 60, E-mail ID, Mobile Number etc., please call us on 1860 266 2666 (local call charges apply).
- (v) If you suspect that the security on your Net Banking / Mobile Banking / Debit Card / Credit Cards / Account Details have been breached, immediately contact the nearest branch or call us on our dedicated 24x7 toll-free number 1800 209 0000 immediately.
- (vi) Customers can conveniently add or modify their nomination details in the Bank records through Net / Mobile Banking or website, or place a physical request at the branch.

ए. ग्राहक और कर्मचारी द्वारा नोटों/सिक्कों की एक्सचेंज / नकद आदान-प्रदान

- (i) कोटक महिन्द्रा बैंक लिमिटेड में हम केवल बिना स्टेपल किए हुए और बिना सिले हुए करेंसी नोटों का आदान-प्रदान करते हैं।
- (ii) कृपया करेंसी नोटों पर कुछ लिखें नहीं तथा लकीरें न बनाएँ।
- (iii) कृपया केश काउंटर छोड़ने से पहले करेंसी नोटों को गिन लें और जाँच कर लें। उसके बाद किसी भी दावे पर ध्यान नहीं दिया जाएगा।
- (iv) हम सिक्का अधिनियम, 2011, की धारा 6 (1) के अनुसार निम्न विषयांतर्गत अपने काउंटरों पर विनियम हेतु या सीधे खातों में जमा करने हेतु सिक्कों को स्वीकार करते हैं तथा सभी कार्य दिवसों के व्यावसायिक समयों पर विनियम सुविधा भी प्रदान करते हैं:-
  - अ. सिक्के का आंका गया मूल्य एक रूपए से कम न हो, और समग्र सिक्कों का मूल्य एक हजार रूपए से अधिक न हो;
  - ब. पचास पैसे के सिक्कों का कुल मूल्य दस रूपए से अधिक न हो;बशर्ते सिक्का विरूपित न हुआ हो और उसका भार इस मामले में निर्धारित किए गए भार से कम न हुआ हो।
- (v) गंदे और कटे फटे नोट बदलने की सुविधा उपलब्ध है।
- (vi) 2005 से पहले के नोट वैध रहेंगे और ग्राहकों द्वारा पूरे किये जाने वाले ट्रांज़ैक्शन्स में प्राप्त होने पर स्वीकार किये जायेंगे। 2005 से पहले के नोट काउंटर पर एक्सचेंज के लिये जनता से स्वीकार नहीं किये जायेंगे। ग्राहकों को ये नोट सिर्फ आरबीआइ के कार्यालयों में एक्सचेंज करने होंगे।
- (vii) ग्राहकों से निवेदन किया जाता है कि - केश केवल हमारे निर्दिष्ट काउंटर और हमारी शाखा के अधिकारियों के पास ही जमा/पुगतान करें। कृपया नकद का प्रबंधन करते समय अज्ञान लोगों से सावधान रहें।
- (viii) नकदी जमा करते समय किसी भी नकली नोट के मिलने पर कृपया अलग रसीद की माँग करें।

बी. ग्राहक के लिये आवश्यक लेंस/सेवा आवेदन फॉर्म

- (i) मैग्रीफ़ाइंग ग्लास ग्राहकों के अनुरोध पर उपलब्ध है। आवश्यकता होने पर कृपया ब्रांच मैनेजर / सर्विस मैनेजर / ब्रांच ऑपरेशन मैनेजर से संपर्क करें।
- (ii) अंग्रेज़ी, हिंदी या क्षेत्रीय भाषाओं में किसी भी प्रकार के निवेदन फॉर्म (जैसे: नगद/चेक जमा पर्ची, आरटीजीएस/एनईएफटी या डीडी/फंड ट्रांसफर फॉर्म, इत्यादि) के लिए, कृपया शाखा कर्मचारी से सम्पर्क करें।

सी. मोबाइल नं./ईमेल आइडी/पैन/नामांकन की जानकारी-

- (i) मौजूदा PMLA नियमों के अनुसार, आपके बैंक खाते में आपका पैन/फॉर्म 60 अपडेट करना अनिवार्य है, जिसके अभाव में खाता निष्क्रिय हो जायेगा। लेकिन, यह यहाँ दी गयी सीमा समेत कायदे-कानूनों में किसी भी तरह के बदलाव के अधीन है। आप नेट बैंकिंग/मोबाइल बैंकिंग में लॉग इन करके या हमारी किसी भी शाखा में जाकर बैंक के रेकॉर्ड्स में पैन को दर्ज कर सकते हैं।
- (ii) आपसे निवेदन है कि कृपया अपना मोबाइल नंबर अपने बैंक खाते में दर्ज करें, जिसमें ऐसे गैर-व्यक्तिगत निकायों के खातों का भी समावेश होगा, जिसमें आप प्राधिकृत हस्ताक्षरकर्ता हैं। मोबाइल नंबर उपलब्ध न होने पर बैंक आपके खाते में इलेक्ट्रॉनिक ट्रांज़ैक्शन्स (जैसे नेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, ई-कॉमर्स, POS) सीमित करने और सिर्फ एटीएम द्वारा नकद निकालने की सुविधा देने के लिये बाध्य होगा।
- (iii) सही मोबाइल नंबर और/या ई-मेल आइडी दर्ज न होने पर बैंक आपके खाते में कोई छलपूर्ण ट्रांज़ैक्शन होने की स्थिति में ट्रांज़ैक्शन संबंधी सूचनाएँ प्राप्त न होने के लिये जिम्मेदार नहीं होगा।
- (iv) आपके मोबाइल नंबर और/या ई-मेल आइडी पर सूचनाएँ / खाते से संबंधित जानकारी प्राप्त न होने पर बैंक को सूचित करें। पैन, फॉर्म 60, ई-मेल आइडी, मोबाइल नंबर इत्यादि दर्ज करने से संबंधित पूछताछ के लिये, कृपया हमें 1860 266 2666 पर कॉल करें (स्थानीय कॉल शुल्क लागू)।
- (v) अगर आपको संदेह है कि आपकी नेट बैंकिंग / मोबाइल बैंकिंग / डेबिट कार्ड / क्रेडिट कार्ड / खाते से संबंधित विवरण की सुरक्षा भंग हुई है, तो तुरंत नज़दीकी शाखा से संपर्क करें या हमें हमारे 24x7 टोल-फ्री नंबर 1800 209 0000 पर तुरंत कॉल करें।
- (vi) ग्राहक आसानी से नेट / मोबाइल बैंकिंग या वेबसाइट द्वारा आसानी से अपने नामांकन के विवरण जोड़ सकते हैं या संशोधित कर सकते हैं, या शाखा में इसके लिये कागज़ी रूप में आवेदन कर सकते हैं।

ए. ग्राहक व कर्मचारी यांनी नोटा/नाणी बदलून घेणे/ रोख रकमेची हाताळणी.

- (i) कोटक महिन्द्रा बैंक लिमिटेडमध्ये आम्ही फक्त स्टेपल न केलेल्या आणि न बांधलेल्या स्थितीतील चलनी नोटा स्वीकारतो आणि देतो.
- (ii) कृपया चलनी नोटांवर काही लिहू किंवा रेघादू नका.
- (iii) कृपया केश काउंटर (रोखपालाची खिडकी) सोडण्यापूर्वी चलनी नोटा मोजून आणि तपासून घ्या. त्यानंतर कोणताही दावा विचारात घेतला जाणार नाही.
- (iv) आम्ही विनिमयासाठी (एक्सचेंजसाठी) आणि खात्यांमध्ये जमा करण्यासाठी आमच्या काउंटरवर प्रदान करण्यात येणाऱ्या नाण्यांचा स्वीकार करतो आणि कॉइनेज अॅक्ट, 2011 च्या कलम 6(1) प्रमाणे कामकाजाच्या सर्व दिवशी कार्यालयीन तासांदरम्यान, खालीलप्रमाणे, विनिमय (एक्सचेंज) सुविधादेखील प्रदान करतो:
  - ए. एक रुपयापेक्षा कमी नसलेल्या कोणत्याही मूल्याचे नाणे, एक हजार रुपयांपेक्षा अधिक नसणाऱ्या कोणत्याही रकमेसाठी:
  - बी. पन्नास पैशांच्या नाण्यासाठी, दहा रुपयांपेक्षा अधिक नसणाऱ्या कोणत्याही रकमेसाठी:परंतु त्यासाठी नाणे विरूपित झालेले असू नये आणि नाण्यासाठी विहित करण्यात आलेल्या वजनापेक्षा त्याचे वजन कमी झालेले असू नये.
- (v) फाटलेल्या आणि खराब झालेल्या नोटा बदलून मिळण्याची सुविधा उपलब्ध.
- (vi) 2005 पूर्वीच्या नोटा या कायदेशीर चलन म्हणून पुढे चालू राहतील आणि ग्राहकांद्वारे पार पाडण्यात आलेल्या व्यवहारांमुळे प्राप्त झालेल्या असल्यास त्या स्वीकारण्यात येतील. 2005 पूर्वीच्या नोटा लोकांकडून काउंटरवर बदलण्यासाठी स्वीकारण्यात येणार नाहीत. ग्राहकांना केवळ आरबीआय कार्यालयांमधून या नोटा बदलून घ्यायच्या आहेत.
- (vii) ग्राहकांना विनंती आहे की त्यांनी पैसे भरणे/पैसे काढणे (डिपॉझिट/पेमेंट) हे फक्त आमच्या नियुक्त काउंटरवर आणि फक्त आमच्या शाखा अधिकाऱ्यांशी करावे. तुमची रोकड हाताळताना कृपया अनोळखी माणसांपासून सावध राहा.
- (viii) केश डिपॉझिट करताना कोणत्याही खोटा नोटा सापडल्यास, कृपया वेगळ्या रिसिटची मागणी करा.

बी. ग्राहकांसाठी मॅग्रीफाइंग ग्लास / सेवा विनंती

- (i) ग्राहकाच्या विनंतीनुसार मॅग्रीफाइंग ग्लास उपलब्ध करून देण्यात येईल. आवश्यकता असल्यास, कृपया शाखा व्यवस्थापक/सेवा व्यवस्थापक/शाखा कामकाज व्यवस्थापक बांध्याशी संपर्क साधा.
- (ii) इंग्रजी, हिंदी वा स्थानिक भाषेतील कोणत्याही रिव्हर्सेट फॉर्मसाठी (जसे की कॅश/चेक डिपॉझिट स्लिप, आरटीजीएस/ एनईएफटी किंवा डीडी/फंड ट्रांसफर फॉर्म इ.) कृपया शाखा कर्मचाऱ्यांशी संपर्क साधा.

सी. मोबाइल क्र./ईमेल आयडी/पॅन/ नामनिर्देशन अपडेट-

- (i) विद्यमान पीएमएलए नियमांप्रमाणे, तुमच्या बँक खात्यामध्ये तुमचे पॅन/फॉर्म 60 अद्ययावत करणे बंधनकारक आहे. तुम्ही असे करण्यात असमर्थ ठरल्यास, खाते अकार्यरत होईल. तथापि, सदर हे त्यामध्ये नमूद करण्यात आलेल्या अंतिम मुदतीसह लागू कायदे व नियमने यांमधील कोणत्याही बदलांच्या अधीन आहे. तुम्ही नेट बँकिंग/मोबाइल बँकिंग यांमध्ये लॉगिन करून किंवा आमच्या बँकेच्या कोणत्याही शाखांना भेट देऊन बँकेच्या नोंदींमध्ये तुमचे पॅन अद्ययावत करू शकता.
- (ii) जेथे तुम्ही प्राधिकृत स्वाक्षरीकर्ता आहात त्या बिगरव्यक्ती एन्टीटीजच्या खात्यांसह तुमच्या बँक खात्यामध्ये / खात्यांमध्ये तुमचा मोबाइल क्रमांक अद्ययावत करण्याची तुम्हाला विनंती करण्यात येते. मोबाइल क्रमांक उपलब्ध नसल्यास, बँकेला तुमच्या खात्यामधील इलेक्ट्रॉनिक व्यवहारांवर (उदा. नेट बँकिंग, मोबाइल बँकिंग, ई-कॉमर्स, पीओएस) निर्बंध आणणे आणि केवळ एटीएमद्वारे रोख रकम काढण्यासाठी अनुमती देणे भाग पडेव.
- (iii) मोबाइल क्रमांक चुकीचा असल्यास आणि/किंवा ईमेल आयडी अद्ययावत करण्यात आलेला नसल्यास, तुमच्या खात्यामध्ये फसवणुकीचे व्यवहार होण्याच्या बाबतीत व्यवहाराशी संबंधित न मिळाल्यास बँकेला जबाबदार धरण्यात येणार नाही.
- (iv) तुमच्या मोबाइल क्रमांकावर आणि/किंवा ई-मेल आयडीवर अलर्ट्स/ खात्याविषयी माहिती न मिळाल्यास त्याबाबत बँकेला कळवा. पॅन, फॉर्म 60, ई-मेल आयडी, मोबाइल क्रमांक इत्यादी अद्ययावत करण्याशी संबंधित प्रश्नांसाठी, कृपया आम्हाला 1860 266 2666 वर संपर्क साधा (स्थानिक कॉल शुल्क लागू).
- (v) तुमचे नेट बँकिंग/मोबाइल बँकिंग/डेबिट कार्ड/क्रेडिट कार्ड/खात्याचा तपशील यांच्या सुरक्षिततेचे उल्लेखन झाल्याची तुम्हाला शंका असल्यास, कृपया लगेचच नजीकच्या शाखेशी संपर्क साधा किंवा आमचा समर्पित 24x7 टोल-फ्री क्रमांक 1800 209 0000 वर लगेचच आमच्याशी संपर्क करा.
- (vi) ग्राहक हे नेट/मोबाइल बँकिंग किंवा वेबसाइट यांमार्फत बँकेच्या नोंदींमध्ये सुलभतेने त्यांच्या नामनिर्देशन तपशीलाची भर घालू शकतील किंवा त्यामध्ये फेरबदल करू शकतील.

D. Local Clearing and RTGS – NEFT Cut Off Timings

Session Type	Monday – Friday and Working Saturday
CTS-2010 instrument	

NEFT / RTGS at Branch		
From	To	Remarks
Start of Branch Business Hour	6:30 p.m. or close of Branch business hours whichever is earlier	Monday to Friday & working Saturdays

NEFT / RTGS on Net/ Mobile Banking		
From	To	Remarks
12:30 a.m.	Up to 9:30 p.m.	Existing limits for Net Banking / Mobile Banking will be applicable at CRN level on all days including Sundays / Public Holidays.
9.30 p.m.	11.30 p.m.	Transaction limit will be Rs. 10,00,000/- per Customer (this limit is at CRN level including RTGS/NEFT/IMPS etc. provided limit at CRN level is not utilized till 9.30 p.m.)
11.30 p.m.	12.30 a.m	Transaction can be initiated but will be processed post 12:30 a.m.

E. Notice for Safe Deposit Locker Customers

Please contact the Branch Manager / Service Manager / Branch Operations Manager to submit the documents as mentioned in below table –

Locker Allotment Date	Document to be submitted
Availed Locker Facility Prior to 16th June, 2022 and <b>Addendum Agreement not</b> submitted till date.	'New Addendum Agreement' on Rs. 100/- (Stamp Paper / Franking / E-Stamping) signed by all locker holder(s).
Availed Locker Facility from 16th June, 2022 to 14th March, 2023. OR Availed Locker Facility Prior to 16th June, 2022 & <b>Addendum Agreement submitted</b> to bank.	'Acceptance Letter for Supplementary claused added to Addendum Agreement / Safe Deposit Locker Agreement' signed by all locker holder(s).

डी. स्थानीय समाशोधन और आरटीजीएस-एनईएफटी का निर्दिष्ट समय (कट ऑफ टाइमिंग) ।

सत्र का प्रकार	सोमवार-शुक्रवार एवं कार्यकारी शनिवार का दिन
सीटीएस - 2010 दस्तावेज़	

एनईएफटी/ आरटीजीएस शाखा में		
से	तक	टिप्पणी
शाखा के कार्यावधि की शुरुआत	सायं 6:30 बजे या कार्यावधि समय की समाप्ति पर, जो भी पहले हो	सोमवार से शुक्रवार और कार्यदिवसीय शनिवार को

एनईएफटी/ आरटीजीएस नेट/ मोबाइल बैंकिंग पर

से	तक	टिप्पणी
प्रातः 12:30 बजे	शाम 9:30 बजे तक	नेट बैंकिंग/मोबाइल बैंकिंग के लिए वर्तमान सीमाएं CRN स्तर पर रविवार/सार्वजनिक अवकाश के दिनों सहित सभी दिनों में लागू होंगी।
शाम 9:30 बजे	रात्रि 11:30 बजे	लेनदेन की सीमा प्रति ग्राहक रु. 10,00,000/- <b>होगी</b> (यह सीमा सीआरएन स्तर पर है जिसमें आरटीजीएस/एनईएफटी/आईएमपीएस आदि शामिल हैं, बशर्ते सीआरएन स्तर पर सीमा का उपयोग शाम 9.30 बजे तक न किया गया हो)
रात्रि 11:30 बजे	प्रातः 12:30 बजे	लेनदेन आरंभ किया जा सकता है लेकिन उसकी प्रोसेसिंग 12:30 (मध्य रात्रि) के बाद की जाएगी।

ई. सेफ़ डिपॉज़िट लॉकर के ग्राहकों के लिये सूचना

कृपया नीचे दी गयी तालिका में व्यक्त दस्तावेज़ जमा करने के लिये ब्रांच मैनेजर/सर्विस मैनेजर/ब्रांच ऑपरेशन्स मैनेजर से संपर्क करें -

लॉकर जारी करने की तिथि	जमा किये जाने वाले दस्तावेज़
16, जून 2022 से पहले लॉकर सेवा ली गयी है और <b>परिशिष्ट अनुबंध अभी तक जमा नहीं</b> किया गया है।	सभी लॉकर धारकों द्वारा हस्ताक्षरित रु. 100/- (स्टैम्प पेपर/क्रैकिंग/ई-स्टैम्पिंग) पर 'नया परिशिष्ट अनुबंध'।
16, जून 2022 से 14 मार्च, 2023 के बीच लॉकर सेवा ली गयी है।	सभी लॉकर _____ धारकों द्वारा हस्ताक्षरित स्वीकृति अनुबंध / सेफ़ डिपॉज़िट लॉकर अनुबंध में जोड़े गये पूरक परिच्छेद के लिये स्वीकृति पत्र।
16, जून 2022 से पहले लॉकर सेवा ली गयी है और <b>परिशिष्ट अनुबंध जमा</b> कर दिया गया है।	

डी. स्थानिक क्लिअरिंग आणि आरटीजीएस-एनईएफटी कट ऑफ वेळा

सत्राचा प्रकार	सोमवार-शुक्रवार आणि कामकाजाचा शनिवार
सीटीएस-2010 इन्स्ट्रुमेंट	

शाखेत एनईएफटी / आरटीजीएस		
पासून	पर्यंत	टिप्पणी
शाखेच्या कामकाजाच्या वेळेची सुरुवात	संध्याकाळी 6:30 किंवा कार्यालयीन तासांच्या समाप्तीला, जे आधी असेल ते	सोमवार ते शुक्रवार आणि कामकाजाचा शनिवार

एनईएफटी/ नेटवर आरटीजीएस / मोबाइल बँकिंगवर

पासून	पर्यंत	टिप्पणी
सकाळी 12:30	संध्याकाळी 9:30 पर्यंत	नेट बँकिंगसाठी/मोबाइल बँकिंगसाठी विद्यमान मर्यादा या रविवार/सार्वजनिक सुट्ट्या यांसह सर्व दिवशी सीआरएन स्तराला लागू असतील.
संध्याकाळी 9:30	संध्याकाळी 11:30	व्यवहाराची मर्यादा प्रतिग्राहक रु. 10,00,000/- एवढी असेल (ही मर्यादा सीआरएन पातळीपर्यंत असेल ज्यात आरटीजीएस/ एनईएफटी/ आयएमपीएस इत्यादींचा समावेश असेल. मात्र, लागू असलेली सीआरएन पातळीवरील मर्यादा साव. 9.30 पर्यंत वापरात आलेली नसावी, ही अट).
संध्याकाळी 11:30	सकाळी 12:30	व्यवहार सुरू करता येऊ शकतो परंतु त्यावर रात्री 12.30 पर्यंत प्रक्रिया करण्यात येईल.

ई. सुरक्षित डिपॉझिट लॉकर ग्राहकांसाठी नोटीस

कृपया खालील कोष्टकांमध्ये उल्लेख केलेले दस्तऐवज सादर करण्यासाठी शाखा व्यवस्थापक/सेवा व्यवस्थापक/शाखा ऑपरेशन्स व्यवस्थापक यांच्याशी संपर्क साधा.

लॉकर वाटप तारीख	सादर करायचे दस्तऐवज
16 जून 2022 पूर्वी लॉकर सुविधा घेतलेली आहे आणि आतापर्यंत <b>पूरकपत्र करार सादर केलेला नाही</b> .	सर्व लॉकर धारकांनी स्वाक्षरी केलेला रु.100/- वरील (मुद्रांक शुल्क/क्रैकिंग/ ई-स्टॅम्पिंग) 'नवीन पूरकपत्र करार'.
16 जून 2022 ते 14 मार्च 2023 या कालावधीसाठी लॉकर सुविधा घेतलेली आहे. किंवा 16 जून 2022 पूर्वी लॉकर सुविधा घेतलेली आहे आणि बँकेमध्ये <b>पूरकपत्र करार सादर केलेला आहे</b> .	सर्व लॉकर _____ धारकांनी स्वाक्षरी केलेले 'पूरकपत्र करार/सुरक्षित ठेव लॉकर करार यांमध्ये भर घालण्यात आलेल्या पुरवणी कलमासाठी स्वीकार पत्र'.