

## 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 તરફ થી 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 :	શ્રી પી. બાલગી (વાઈસ પ્રેસિડેન્ટ)	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—**

**ઈન્ટીગ્રેટેડ 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>

ઈ-મેલ – [crpc@rbi.org.in](mailto: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)