

ગ્રાહક માટે ફરિયાદ નિવારણ

ગ્રાહક બેન્કિંગ ને લગતી સેવાઓ ની ફરિયાદ માટે (રિટેલ જવાબદારીઓ, ક્રેડીટકાર્ડ્સ, 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 કરી 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) 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 હેડ (RBH) / એરીયા મેનેજરને (AM) મોકલાવી શકો છો. તેમનો સંપર્ક કરવાની વિગતો નિમ્નાનુસાર છે:

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

- જો આપને રીજનલ બિઝનેસ હેડ / 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, ક્રેડીટકાર્ડ્સ, રિટેલ અસ્કચામતો, ધિરાણ અને લોન પ્રોડક્ટ્સ) સુધી લઈ જઈ શકો છો. સંપર્ક વિગતો નીચે મુજબ છે:

નોડલ અધિકારી : સુશ્રી અર્ચના શુક્લા
સરનામું : કોટક મહિન્દ્રા બેંક
8મો માળ, એબીઆર એમેરાલ્ડ બિલ્ડિંગ,
પ્લોટ નં. ડી 8, સ્ટ્રીટ 16,
એમઆઈડીસી સેન્ટ્રલ રોડ,
અંધેરી પૂર્વ, મુંબઈ,
મહારાષ્ટ્ર – 400 093
ઈ-મેલ : nodalofficer@kotak.com
સંપર્ક નંબર : 022-6204 2110
સોમ થી શુક્ર (સવારે 10 વાગ્યેથી સાંજે 6 સુધી)
બેંકની રજાઓ સિવાય

પ્રિન્સીપલ નોડલ ઓફિસર : શ્રી અમિત શાહ
સરનામું : કોટક મહિન્દ્રા બેંક
8મો માળ, એબીઆર એમેરાલ્ડ બિલ્ડિંગ,
પ્લોટ નં. ડી 8, સ્ટ્રીટ 16,
એમઆઈડીસી સેન્ટ્રલ રોડ,
અંધેરી પૂર્વ, મુંબઈ,
મહારાષ્ટ્ર – 400 093
ઈ-મેલ : PNO@kotak.com
સંપર્ક નંબર : 022-6204 2120
સોમ થી શુક્ર (સવારે 10 વાગ્યેથી સાંજે 6 સુધી)
બેંકની રજાઓ સિવાય

- જો ફરિયાદ દાખલ કર્યાના એક મહિનાની અંદર બેંકના સ્તરે ફરિયાદનું નિરાકરણ ન આવે અથવા તમે મેળવેલા જવાબથી સંતુષ્ટ ન હો, તો તમે બેંકિંગ ઓમ્બિઝ્સમેનનો સંપર્ક કરી શકો છો. રિઝર્વ બેંક – ઈન્ટીગ્રેટેડ ઓમ્બિઝ્સમેન સ્કીમ 2021 હેઠળ બેન્કિંગ ઓમ્બિઝ્સમેનમાં ફરિયાદ દાખલ કરવા માટે તમે નીચેની રીતોમાંથી કોઈપણ પસંદ કરી શકો છો:

- ઓનલાઈન ફરિયાદો માટે, ઓમ્બિઝ્સમેન પોર્ટલ પર લોગિન કરો: <https://cms.rbi.org.in>
- નીચેના સરનામે લેખિત ફરિયાદો સબમિટ કરો:
સેન્ટ્રલાઈઝ્ડ રિસીપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર,
રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા,
4થો માળ, સેક્ટર 17, ચંકિંગ – 160017
- પૂછપરછ માટે, 14448 ડાયલ કરો (ટોલ ફ્રી)

- રિઝર્વ બેંક – ઈન્ટીગ્રેટેડ ઓમ્બિઝ્સમેન સ્કીમ 2021 ની વિગતો બ્રાંચ મેનેજર / સર્વિસ મેનેજર / બ્રાંચ ઓપરેશન્સ મેનેજર પાસે ઉપલબ્ધ છે.