ਉਪਭੋਗਤਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਵਾਰਨ

ਉਪਭੋਗਤਾ ਬੈਂਕਿੰਗ (ਰਿਟੇਲ ਦੇਣਦਾਰੀਆਂ, ਕ੍ਰੇਡਿਟ ਕਾਰਡ, ਰਿਟੇਲ ਸੰਪੱਤੀਆਂ– ਕਰਜ਼ ਦੇਣਾ ਤੇ ਲੋਨ ਉਤਪਾਦ) ਸੇਵਾਵਾਂ ਸੰਬੰਧੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ:

- ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਉਪਭੋਗਤਾ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸੇਵਾਵਾਂ ਸੰਬੰਧੀ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੈ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਲਈ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਚੈਨਲਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਇੱਕ ਚੁਣ ਸਕਦੇ ਹੋ:
  - **ਬਰਾਂਚ:** ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਬਰਾਂਚ ਦੇ ਬਰਾਂਚ ਮੈਨੇਜਰ / ਸਰਵਿਸ ਮੈਨੇਜਰ / ਬਰਾਂਚ ਆਪਰੇਸ਼ਨ ਮੈਨੇਜਰ ਨੂੰ ਮਿਲ ਸਕਦੇ ਹੋ ਅਤੇ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦੇ ਹੋ
  - **ਕਸਟਮਰ ਅਨੁਭਵ ਸੈਂਟਰ:** ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਲਈ 1860 266 2666 (ਸਥਾਨਕ ਕਾਲ ਰੇਟ ਲਾਗੂ) 'ਤੇ ਸਾਡੇ 24 ਘੰਟੇ ਸੰਪਰਕ ਕੇਂਦਰ ਤੇ ਕਾਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।
  - **ਈਮੇਲ:** ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੀ ਵੈਬਸਾਈਟ ਤੇ ਕਸਟਮਰ ਸਰਵਿਸ ਸੈਕਸ਼ਨ ਤਹਿਤ "ਸਾਨੂੰ ਈਮੇਲ ਕਰੋ" ਦੇ ਵਿਕਲਪ ਦੁਆਰਾ ਸਾਨੂੰ ਇੱਕ ਈਮੇਲ ਭੇਜ ਕੇ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦੇ ਹੋ।
  - **ਪੱਤਰ:** ਤੁਸੀਂ ਕੋਟਕ ਮਹਿੰਦਰਾ ਬੈਂਕ ਲਿਮਿਟਿਡ P.O. ਬਾਕਸ: 16344, ਮੁੰਬਈ – 400013 ਤੇ ਪੱਤਰ ਲਿਖ ਸਕਦੇ ਹੋ
  - **ਵੈਬਸਾਈਟ:** ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਬੈਂਕ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ ਤੇ ਜਾਂ ਸਕਦੇ ਹੋ, "Contact Us" ਸੈਕਸ਼ਨ ਤੇ ਜਾ ਕੇ ਆਪਣੀ ਆੱਨਲਾਈਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ਼ ਕਰਵਾ ਸਕਦੇ ਹੋ।
  - **ਨੈਟ ਬੈਂਕਿੰਗ:** ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਨੈਟਬੈਂਕਿੰਗ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ ਰਜਿਸਟਰਡ ਕੀਤਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਨੈਟਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਚ ਲੱਗਿਨ ਕਰਕੇ, ਪ੍ਰੋਫਾਇਲ ਵਿਕਲਪ ਦੇ ਤਹਿਤ "ਇਨਬਾਕਸ" ਵਿੱਚ ਜਾ ਕੇ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਫਾਰਮ ਬੈਂਕ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ (www.kotak.com) ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਸਾਡੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਬਰਾਂਚਾਂ ਦੇ ਬਰਾਂਚ ਮੈਨੇਜਰ / ਸਰਵਿਸ ਮੈਨੇਜਰ / ਬਰਾਂਚ ਆਪਰੇਸ਼ਨ ਮੈਨੇਜਰ ਤੋਂ ਵੀ ਲਏ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ।

- ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਪਹੁੰਚੀ ਗਈ ਚੈਨਲ ਵਲੋਂ 7 ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਅੰਦਰ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਾ ਮਿਲੇ, ਜਾਂ ਚੈਨਲ ਵੱਲੋਂ ਮਿਲੇ ਜਵਾਬ ਨਾਲ ਤੁਸੀਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਾ ਹੋਵੋ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਰੀਜਨਲ ਬਿਜ਼ਨਿਸ ਹੈੱਡ (RBH) / ਏਰੀਆ ਮੈਨੇਜਰ (AM) ਤਕ ਹੋਰ ਉੱਪਰ ਪਹੁੰਚਾ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵਾ ਹੇਠਾਂ ਦਰਜ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ:

RBH / AM ਦਾ ਨਾਮ	:
ਪਤਾ	:
ਟੈਲੀਫ਼ੋਨ ਨੰ.	:
ਮੋਬਾਇਲ ਨੰ.	:
ਈ-ਮੇਲ	:

- ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕੰਮ ਦੇ 3 ਦਿਨਾਂ ਵਿੱਚ ਰੀਜਨਲ ਬਿਜ਼ਨਿਸ ਹੈੱਡ / ਏਰੀਆ ਮੈਨੇਜਰ ਤੋਂ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ ਜਾਂ ਉਹਨਾਂ ਤੋਂ ਮਿਲਿਆ ਜਵਾਬ ਸੰਤੋਸ਼ਜਨਕ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਨੋਡਲ ਅਫ਼ਸਰ ਉਪਭੋਗਤਾ ਬੈਂਕਿੰਗ (ਰਿਟੇਲ ਦੇਣਦਾਰੀਆਂ, ਕ੍ਰੇਡਿਟ ਕਾਰਡ, ਰਿਟੇਲ ਸੰਪੱਤੀਆਂ-ਕਰਜ਼ ਦੇਣਾ ਅਤੇ ਲੋਨ ਉਤਪਾਦ) ਕੋਲ ਲੈ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵਾ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ:

ਨੋਡਲ ਅਫ਼ਸਰ	:	**ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਅਰਚਨਾ ਸ਼ੁਕਲਾ**	ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਨੋਡਲ ਅਫ਼ਸਰ	:	**ਸ਼੍ਰੀ ਅਮਿਤ ਸ਼ਾਹ**
ਪਤਾ	:	ਕੋਟਕ ਮਹਿੰਦਰਾ ਬੈਂਕ, 8ਵੀਂ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਏਬੀਆਰ ਐਮਰਾਲਡ ਬਿਲਡਿੰਗ, ਪਲਾਟ ਨੰਬਰ ਡੀ 8, ਸਟ੍ਰੀਟ 16, ਐਮਆਈਡੀਸੀ ਸੈਂਟਰਲ ਰੋਡ, ਅੰਧੇਰੀ ਈਸਟ, ਮੁੰਬਈ, ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ – 400093	ਪਤਾ	:	ਕੋਟਕ ਮਹਿੰਦਰਾ ਬੈਂਕ, 8ਵੀਂ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਏਬੀਆਰ ਐਮਰਾਲਡ ਬਿਲਡਿੰਗ, ਪਲਾਟ ਨੰਬਰ ਡੀ 8, ਸਟ੍ਰੀਟ 16, ਐਮਆਈਡੀਸੀ ਸੈਂਟਰਲ ਰੋਡ, ਅੰਧੇਰੀ ਈਸਟ, ਮੁੰਬਈ, ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ – 400093
ਈ-ਮੇਲ	:	nodalofficer@kotak.com	ਈ-ਮੇਲ	:	PNO@kotak.com
ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ	:	022-6204 2110 ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ (ਸਵੇਰੇ 10 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 6 ਵਜੇ ਤੱਕ) ਬੈਂਕ ਦੀਆਂ ਛੁੱਟੀਆਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ	ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ	:	022-6204 2120 ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ (ਸਵੇਰੇ 10 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 6 ਵਜੇ ਤੱਕ) ਬੈਂਕ ਦੀਆਂ ਛੁੱਟੀਆਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ

- ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦੇ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਬੈਂਕ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਜਾਂ ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਬੈਂਕਿੰਗ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ – ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ, 2021 ਦੇ ਤਹਿਤ ਬੈਂਕਿੰਗ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਲਈ, ਤੁਸੀਂ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਚੈਨਲਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕੋਈ ਵੀ ਚੁਣ ਸਕਦੇ ਹੋ:
  - ਔਨਲਾਈਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ, ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੇ ਪੋਰਟਲ 'ਤੇ ਲੌਗਇਨ ਕਰੋ: https://cms.rbi.org.in
  - ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਪਤੇ 'ਤੇ ਲਿਖਤੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰੋ:
ਸੈਂਟਰਲਾਇਜ਼ਡ ਰਿਸੀਪਟ ਐਂਡ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਸੈਂਟਰ,
ਭਾਰਤੀ ਰਿਜਰਵ ਬੈਂਕ,
4ਥੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਸੈਕਟਰ 17, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ-160017
  - ਪੁੱਛਤਾਛ ਲਈ, 14448 ਡਾਇਲ ਕਰੋ (ਟੋਲ-ਫ੍ਰੀ)

- ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਵੇਰਵੇ – ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ, 2021 ਬ੍ਰਾਂਚ ਮੈਨੇਜਰ / ਸਰਵਿਸ ਮੈਨੇਜਰ / ਬ੍ਰਾਂਚ ਓਪਰੇਸ਼ਨ ਮੈਨੇਜਰ ਕੋਲ ਉਪਲਬਧ ਹੈ।