

కన్యూమర్ యొక్క ఫిర్యాదు నివారణ

కన్యూమర్ బ్యాంకింగ్(రిటేయిల్ బైబిలిటీస్, క్రెడిట్ కార్డ్స్, రీటేయిల్ ఎస్సెట్స్ - లెండింగ్ మరియు లోన్ ప్రొడక్ట్స్) సర్వీసులకు సంబంధించిన సమస్యలు

- కన్యూమర్ బ్యాంకింగ్ సర్వీసులకు సంబంధించి ఏదైనా సమస్యలుంటే, మీరు ఈ కింది చానెల్స్ లోనుండి ఏదైనా ఎంచుకుని ఫిర్యాదుని నమోదు చేసుకోవచ్చు:
 - **బ్రాంచ్:** మీరు ఏ బ్రాంచ్ లోనైనా బ్రాంచ్ మేనేజరు / సర్వీస్ మేనేజరు / బ్రాంచ్ ఆపరేషన్స్ మేనేజరుని కలిసి మీ ఫిర్యాదుని రిజిస్టర్ చేయండి.
 - **కస్టమర్ అనుభవం సెంటర్:** మీరు మాకు 1860 266 2666 వద్ద 24 గంటల సంతృప్తి సెంటర్లకు కాలి చేసి మీ ఫిర్యాదుని రిజిస్టర్ చేసుకోవచ్చు (స్టానిక కాలి రేట్లు వర్తిస్తాయి).
 - **ఈమెయిల్:** మీరు మాకు “ఇమెయిల్ ఆఫీస్” ద్వారా కస్టమర్ సర్వీస్ విభాగం ప్రకారం మా వెబ్సైట్ కు మాకు ఒక ఇమెయిల్ పంపచ్చు మరియు మీ ఫిర్యాదుని నమోదు చేసుకోవచ్చు.
 - **లెటర్:** కోటక్ మహింద్రా బ్యాంక్, పి.ఓ. బాక్స్ : 16344, ముంబయ్ - 400 013 కి లెటర్ రాయండి.
 - **వెబ్సైట్:** మా బ్యాంక్ వెబ్సైట్ ని విజిట్ చేయండి, “Contact Us” విభాగం వద్దకు వెళ్ళండి మరియు మీ ఫిర్యాదులని ఆన్లైన్ ద్వారా నమోదు చేయండి.
 - **నెట్ బ్యాంకింగ్:** మీరు నెట్ బ్యాంకింగ్ సర్వీస్ కోసం నమోదు చేసుకుంటే, మీరు మీ నెట్ బ్యాంకింగ్ లోకి లాగిన్ అవుతారు, ప్రొఫైల్ ఆఫీస్ ప్రకారం ‘ఇన్సైట్’ కు వెళ్ళి మీ ఫిర్యాదుని రిజిస్టర్ చేసుకోవాలి.

ఫిర్యాదు/ సమస్య ఫార్మ్ బ్యాంక్ వెబ్సైట్ (www.kotak.com) లో లభిస్తుంది మరియు అన్ని బ్రాంచులలో బ్రాంచ్ మేనేజరు / సర్వీస్ మేనేజరు / బ్రాంచ్ ఆపరేషన్స్ మేనేజరు వద్ద లభిస్తుంది.

- మీరు లేవనెత్తిన విషయం గురించి ఏ మార్గాల నుండి మీకెలాంటి ప్రతిస్పందన 7 పనిరోజుల లోపల మీరు అందుకోకపోతే లేదా వారి వద్ద నుండి అందుకున్న ప్రతిస్పందన సంతృప్తికరంగా లేకపోతే, మీరు మీ ఇబ్బందిని రీజినల్ బిజినెస్ పర్సన్ (ఆర్ బిపిఎస్)/ఎరియా మేనేజరు (ఏఎమ్) వారికి విన్నవించుకోవచ్చును. వారి సంతృప్తికరమైన వివరాలు క్రింద ఇవ్వబడ్డాయి:

ఆర్ బిపిఎస్/ఏఎమ్ యొక్క పేరు :

చిరునామా :

టెలిఫోన్ నెం. :

మొబైల్ నెం. :

ఈమెయిల్ :

- ఒకవేళ మీకు రీజినల్ బిజినెస్ పర్సన్ / ఎరియా మేనేజరు నుండి 3 పని వేళల్లో ఎలాంటి బదులు అందకపోతే లేదా అందిన జవాబు సంతృప్తికరంగా లేకుంటే మీ సమస్యని ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ కు కన్యూమర్ బ్యాంకింగ్ కోసం (రిటేయిల్ బైబిలిటీస్, క్రెడిట్ కార్డ్స్, రీటేయిల్ ఎస్సెట్స్ - లెండింగ్ మరియు లోన్ ప్రొడక్ట్స్) పై ఇవ్వచ్చు. సంతృప్తికరమైన వివరాలు కింద ఇవ్వబడింది:

నోడల్ ఆఫీసర్ : **శ్రీమతి అర్చన శుక్లా**
 చిరునామా : కోటక్ మహింద్రా బ్యాంక్
 8వ అంతస్తు, ABR ఎమర్సల్ బిల్డింగ్,
 ప్లాట్ నెం. D8, స్ట్రీట్ 16,
 MIDC సెంట్రల్ రోడ్
 అంధేరీ తూర్పు, ముంబై, మహారాష్ట్ర - 400093
 ఈమెయిల్ : nodalofficer@kotak.com
 సంతృప్తికరమైన నెంబర్ : 022-6204 2110
 సోమవారం నుండి శుక్రవారం వరకు
 (ఉదయం 10 గంటల నుండి సాయంత్రం 6 గంటల వరకు)
 బ్యాంకు సెలవులు మినహా

ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ : **శ్రీ. అమిత్ షా**
 చిరునామా : కోటక్ మహింద్రా బ్యాంక్
 8వ అంతస్తు, ABR ఎమర్సల్ బిల్డింగ్,
 ప్లాట్ నెం. D8, స్ట్రీట్ 16,
 MIDC సెంట్రల్ రోడ్
 అంధేరీ తూర్పు, ముంబై, మహారాష్ట్ర - 400093
 ఈమెయిల్ : PNO@kotak.com
 సంతృప్తికరమైన నెంబర్ : 022-6204 2120
 సోమవారం నుండి శుక్రవారం వరకు
 (ఉదయం 10 గంటల నుండి సాయంత్రం 6 గంటల వరకు)
 బ్యాంకు సెలవులు మినహా

- ఫిర్యాదు చేసిన నెలలోపు బ్యాంక్ స్థాయిలో ఫిర్యాదు పరిష్కారం కానట్లయితే లేదా మీకు ఇచ్చిన జవాబుతో మీరు సంతృప్తి చెందకపోతే, మీరు బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్ మన్ ను సంతృప్తికరమైన బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్ మన్ స్కీమ్, 2021 కింద బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్ మన్ కి ఫిర్యాదు చేయడానికి, మీరు కింది ఛానెల్ లలో దేనినైనా ఎంచుకోవచ్చు:

- ఆన్లైన్ ఫిర్యాదుల కోసం, అంబుడ్స్ మన్ పోర్టల్ కు లాగిన్ అవ్వండి: <https://cms.rbi.org.in>
- వ్రాతపూర్వక ఫిర్యాదులను క్రింది చిరునామాకు సమర్పించండి:
 సెంట్రల్ ట్రైబ్యూనల్ రసీదు మరియు వ్రాసేసింగ్ సెంటర్,
 రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా,
 4 వ అంతస్తు, సెక్టార్ 17, చండీగడ్ - 160017
- విచారణ కోసం, 14448 కి డయల్ చేయండి ((టోల్ ఫ్రీ))

- రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్ మన్ స్కీమ్, 2021 వివరాలు బ్రాంచ్ మేనేజర్ / సర్వీస్ మేనేజర్ / బ్రాంచ్ ఆపరేషన్స్ మేనేజర్ తో అందుబాటులో ఉన్నాయి.