IMPORTANT NOTICES | महत्वपूर्ण नोटिस | اہــم نـوٹـس

kotak Kotak Mahindra Bank

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 updation 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.

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 Branch Manager / Service Manager / Branch Operations Manager to submit –

- New addendum agreement – For Locker facility availed prior to 16th June 2022 & Addendum Agreement not submitted till date.
- Acceptance Letter for Supplementary Clause – For Locker facility availed from 16th June 2022 – 14th March 2023 or Locker facility availed prior to 16th June 2022 & addendum agreement submitted to Bank.

F. Inoperative Accounts

In order to activate Inoperative account or claim funds from RBI DEA Fund, customers need to submit request form along with Identity Proof, Address proof & photograph. Please contact Branch staff who will assist with required forms / account activation process. Inoperative account can also be activated through Video KYC journey link available on www.kotak.com (Terms and conditions apply)

ए. ग्राहक और कर्मचारी द्वारा नोटों/सिक्कों का एक्सचेंज

(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 कैश 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 विनिमय हेतु या सीधे खातों में जमा करने हेतु सिक्कों को स्वीकार करते हैं तथा सभी कार्य दिवसों के व्यावसायिक समयों पर विनिमय सुविधा भी प्रदान करते हैं:-
अ. सिक्के का आंका गया मूल्य एक रुपए से कम न हो, और समग्र सिक्कों का मूल्य एक हज़ार 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 आरबीआई के कार्यालयों में एक्सचेंज करने होंगे।
(vii) ग्राहकों से निवेदन किया जाता है कि - कैश केवल हमारे निर्दिष्ट काउंटर और हमारी शाखा के अधिकारियों के पास ही जमा/भुगतान करें।
कृपया नकद का प्रबंधन करते समय अनजान 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 मैग्नीफ़ाइंग ग्लास/सेवा आवेदन फ़ॉर्म

(i) मैग्नीफ़ाइंग 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 फ़ॉर्म (जैसे: नगद/चेक जमा पर्ची, आरटीजीएस/एनईएफटी या डीडी/फंड ट्रांसफ़र फ़ॉर्म, इत्यादि) के लिए, कृपया शाखा कर्मचारी से संपर्क करें।

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

(i) मौजूदा PMLA नियमों के अनुसार, आपके बैंक खाते में आपका पैन/फ़ॉर्म 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 लॉगिन 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 ग़ैर-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 सिर्फ़ 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 ज़िम्मेदार 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, फ़ॉर्म 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 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 काग़ज़ी रूप में आवेदन कर सकते हैं।

डी. लोकल क्लियरिंग और आरटीजीएस – एनईएफटी कट ऑफ़ टाइमिंग्स

सत्र का प्रकार	सोमवार-शुक्रवार और कार्य दिवसीय शनिवार
सीटीएस - 2010 दस्तावेज़	

एनईएफटी/ आरटीजीएस शाखा में

से	तक	टिप्पणी
शाखा के व्यावसायिक समय में काम शुरू होने से	सायं 6:30 बजे या कार्यावधि समय की समाप्ति पर, जो भी पहले हो	सोमवार-शुक्रवार और कार्य दिवसीय शनिवार

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/- होगी (यह सीमा सीआरएन स्तर पर है जिसमें आरटीजीएस/एनईएफ़टी/ 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 डिपॉजिट लॉकर के ग्राहकों के लिए सूचना

कृपया शाखा प्रबंधक / सेवा प्रबंधक / शाखा परिचालन प्रबंधक से संपर्क करें –

- 16 जून 2022 से पहले प्राप्त की गई लॉकर सुविधा के लिए नया परिशिष्ट समझौता तथा अभी तक जमा नहीं किए गए परिशिष्ट समझौता को जमा करने के लिए।
- पूरक खंड (सप्लीमेंट्री क्लॉज़) के लिए स्वीकृति पत्र – 16 जून 2022 से लेकर 14 मार्च 2023 के बीच प्राप्त की गई लॉकर सुविधा के लिए अथवा 16 जून 2022 से पहले प्राप्त की गई लॉकर सुविधा और बैंक में जमा किए गए परिशिष्ट समझौता के लिए।

एफ. निष्क्रिय खाते

निष्क्रिय खाते को सक्रिय करने अथवा RBI DEA फंड्स से निधियों का दावा करने के लिए, ग्राहक को पहचान के प्रमाण, पते के प्रमाण और फोटो के साथ आवेदन जमा करना होगा। आवश्यक फॉर्म्स / खाता सक्रियकरण प्रक्रिया में सहायता के लिए कृपया शाखा कर्मचारी से संपर्क करें। निष्क्रिय खाते को www.kotak.com पर उपलब्ध वीडियो केवाईसी जर्नी लिंक के द्वारा भी सक्रिय किया जा सकता है (नियम और शर्तें लागू)।

اے. گاہک اور عملے کے ذریعے نوٹوں / سکوں / کا تبادلہ اورکیش ہینڈلنگ

(i) ہم کوٹک مہندرا بینک لمیٹڈ میں کرنسی نوٹوں کو صرف ڈی سٹیپلڈ اور ان اسٹیچڈ حالت میں قبول کرتے ہیں۔
(ii) برائے مہربانی کرنسی نوٹ پر کچھ نہ لکھیں یا نہ ہی کوئی غیرضروری خاکہ بنائیں۔
(iii) براہ کرم کیش کاؤنٹر سے نکلنے سے پہلے کرنسی نوٹ کی گنتی کرلیں اور چیک کریں۔ اس کے بعد کوئی دعویٰ قبول نہیں کیا جائے گا۔
(iv) ہم اپنے کاؤنٹرز پر بھیجے گئے سکے یا تو تبادلے کے لئے یا کھاتوں میں جمع کروانے کے لئے قبول کرتے ہیں اور کوائنیج ایکٹ، 2011 کے سیکشن 6 (1) کے تحت تمام کام کے دنوں میں ایکسچینج کی سہولت بھی فراہم کرتے ہیں۔
اے. کسی بھی مالیت کا سکہ جو ایک روپئے سے کم نہ ہو، کسی بھی رقم کے لئے جو ایک ہزار روپئے سے زیادہ نہ ہو؛
بی. پچاس پیسے کا سکہ، کسی بھی رقم کے لئے جو دس روپئے سے زیادہ نہ ہو:
بشرطیکہ سکہ خراب نہ ہوا ہو اور اس کا وزن کم نہ ہوا ہو تاکہ اس وزن سے کم ہو جو اس کے معاملے میں تجویز کیا گیا ہو۔
(v) گندے اور مسخ شدہ نوٹوں کے تبادلے کی سہولت دستیاب ہے۔
(vi) 2005 سے پہلے کے نوٹ قانونی ٹینڈر بنے رہیں گے اور قبول کئے جائیں گے اگر یہ گاہکوں کی طرف سے کئے جانے والے لین دین کی وجہ سے موصول ہوتے ہیں۔
2005 سے پہلے کے نوٹ عوام سے کاؤنٹر پر تبادلے کے لئے قبول نہیں کئے جائیں گے۔ گاہکوں کو یہ نوٹ صرف آربی‌آئی کے دفاتر میں ہی تبدیل کرنے ہوں گے۔
(vii) گاہکوں سے درخواست کی جاتی ہے کہ وہ صرف ہمارے نامزد کاؤنٹر پر اور صرف ہمارے برانچ کے عہدیداروں کے پاس/ ادائیگی کریں۔ براہ کرم اپنی نقد رقم کو سنبھالتے وقت نامعلوم افراد سے محتاط رہیں۔
(viii) کیش ڈپازٹس میں پائے جانے والے کسی بھی جعلی نوٹ کے لئے، براہ کرم علیحدہ رسید کی درخواست کریں۔

بی. میگنیفائنگ گلاس/ گاہک کے لئے سروس کی درخواست کے فارم

(i) میگنفائنگ گلاس گاہکوں کی درخواست پر استعمال کے لئے دستیاب ہے۔
برانچ مینیجر / سروس مینیجر / برانچ آپریشنز مینیجر سے ضرورت کی صورت میں رابطہ کریں۔
(ii) انگریزی، ہندی یا علاقائی زبانوں میں کسی بھی درخواست فارم (جیسے کیش / چیک ڈپازٹ سلپ، آرٹی‌جی‌ایس / این‌ای‌ایف‌ٹی یا ڈی‌ڈی / فنڈ ٹرانسفر فارم وغیرہ) کے لئے، براہ کرم برانچ کے عملے سے رابطہ کریں۔

سی. موبائل نمبر/ ای میل آئی‌ڈی / پین / نومینیشن اپ ڈیٹ -

(i) پی‌ایم‌ایل‌اے کے موجودہ ضوابط کے مطابق، آپ کے بینک اکاؤنٹ میں اپنا پین / فارم 60 اپ ڈیٹ کروانا لازمی ہے، ایسا نہ کرنے کی صورت میں اکاؤنٹ غیر فعال ہو جائے گا۔ تاہم، یہ قابل اطلاق قوانین یا ضوابط میں کسی بھی تبدیلی سے مشروط ہے جس میں اس میں بیان کردہ آخری تاریخ بھی شامل ہے۔ آپ نیٹ بینکنگ / موبائل بینکنگ میں لاگ ان کرکے یا ہماری کسی بھی بینک برانچ میں جا کر بینک ریکارڈ میں پین کو اپ ڈیٹ کرواسکتے ہیں۔
(ii) آپ سے درخواست کی جاتی ہے کہ اپنا موبائل نمبر اپنے بینک اکاؤنٹس میں اپ ڈیٹ کریں اور ساتھ ہی غیر انفرادی اداروں کے اکاؤنٹس میں جہاں آپ بااختیار دستخط کنندہ ہیں۔ بینک آپ کے اکاؤنٹ میں الیکٹرانک ٹرانزیکشنز (مثلاً نیٹ بینکنگ، موبائل بینکنگ، ای کامرس، پی‌اوایس) پر پابندی لگانے کے لئے اور موبائل نمبر کی عدم دستیابی کی صورت صرف اے‌ٹی‌ایم کیش نکالنے کی اجازت دینے پر مجبور ہوگا۔
(iii) درست موبائل نمبر اور / یا ای میل آئی ڈی کے اپ ڈیٹ نہ ہونے کی صورت میں، بینک آپ کے اکاؤنٹ میں دھوکہ دہی سے متعلق لین دین کی صورت میں لین دین سے متعلق الرٹس کی عدم وصولی کے لئے ذمہ دار نہیں ہوگا۔
(iv) اپنے موبائل نمبر اور / یا ای میل آئی ڈی پر الرٹس / اکاؤنٹ کی معلومات کی عدم وصولی پر بینک کو مطلع کریں۔ پین، فارم 60، ای میل آئی ڈی، موبائل نمبر وغیرہ کو اپ ڈیٹ کرنے سے متعلق سوالات کے لئے، براہ کرم ہمیں 1860 266 2666 پر کال کریں (مقامی کال چارجز لاگو ہوتے ہیں)۔
(v) اگر آپ کو شبہ ہے کہ آپ کے نیٹ بینکنگ / موبائل بینکنگ / ڈیبٹ کارڈ / کریڈٹ کارڈس / اکاؤنٹ کی تفصیلات میں سیکیورٹی کی خلاف ورزی ہوئی ہے، تو فوری طور پر قریبی برانچ سے رابطہ کریں یا ہمیں ہمارے وقف کردہ 24x7 ٹول فری نمبر 1800 209 0000 پر فوری طور پر کال کریں۔
(vi) گاہکوں کو آسانی سے نیٹ / موبائل بینکنگ یا ویب سائٹ کے ذریعے بینک کے ریکارڈ میں اپنی نامزدگی کی تفصیلات شامل یا ترمیم کر سکتے ہیں، یا برانچ میں خود جاکر درخواست کرسکتے ہیں۔

ڈی. لوکل کلیئرنگ اور آرٹی‌جی‌ایس - این‌ای‌ایف‌ٹی کٹ آف ٹائمنگ

سیشن کی قسم	پیر سے جمعہ اور کام کے دنوں کا سنیچر
سی‌ٹی‌ایس-2010 کا آلہ	

این‌ای‌ایف‌ٹی / آرٹی جی‌ایس برانچ میں

از	تا	ریمارکس
برانچ کے کاروباری اوقات کا آغاز	شام 6:30 بجے یا برانچ کے کاروباری اوقات جو بھی پہلے ہو بند ہو جائیں	پیر سے جمعہ اور کام کے دنوں کا سنیچر

این‌ای‌ایف‌ٹی / آرٹی‌جی‌ایس نیٹ / موبائل بینکنگ پر

از	تا	ریمارکس
رات 12:30 بجے	رات 9:30 بجے تک	نیٹ بینکنگ / موبائل بینکنگ کے لئے موجودہ حدود اتوار / عوامی تعطیلات سمیت تمام دنوں میں سی‌آر‌این کی سطح پر لاگو ہوں گی۔
رات 9:30 بجے	رات 11:30 بجے	لین دین کی حد فی گاہک -/10,00,000 روپئے ہوگی۔ (یہ حد سی‌آر‌این سطح پر ہے جس میں آرٹی‌جی‌ایس / این‌ای‌ایف‌ٹی / آئی‌ایم‌پی‌ایس وغیرہ شامل ہیں بہ شرطیکہ سی‌آر‌این میں دی ہوئی حد رات 9:30 بجے تک استعمال نہیں کی جاتی ہے)
رات 11:30 بجے	رات 12:30 بجے	لین دین شروع کیا جا سکتا ہے لیکن اس پر کارروائی رات 12:30 بجے کے بعد کی جائے گی۔

ای. سیف ڈپازٹ لاکر کے گاہکوں کے لئے نوٹس

برانچ مینیجر / سروس مینیجر / برانچ آپریشنز مینیجر سے رابطہ کریں اور درج ذیل جمع کروائیں -

- نیا ضمیمہ معاہدہ - 16 جون 2022 سے پہلے حاصل کی گئی لاکر کی سہولت کے لئے اور اب تک ضمیمہ معاہدہ جمع نہیں کروایا گیا۔
- ضمنی شق کے لئے قبولیت کا خط - 16 جون 2022 سے 14 مارچ 2023 تک حاصل کی گئی لاکر کی سہولت کے لئے یا 16 جون 2022 سے پہلے حاصل کی گئی لاکر کی سہولت کے لئے اور بینک کو ضمیمہ معاہدہ جمع کروایا گیا ہے۔

ایف. غیر فعال اکاؤنٹس

غیر فعال اکاؤنٹ کو فعال کرنے یا آر‌بی‌آئی ڈی‌ای‌اے فنڈ سے فنڈز وصول کرنے کے لئے، گاہک کو درخواست فارم کے ساتھ شناختی دستاویز، پتے کا ثبوت اور تصویر جمع کرانی ہوگی۔ برانچ عملے سے رابطہ کریں جو مطلوبہ فارم / اکاؤنٹ کو فعال کرنے کے عمل میں مدد کریں گے۔
غیر فعال اکاؤنٹ www.kotak.com پر دستیاب ویڈیو کےوائی‌سی جرنی لنک کے ذریعے بھی چالو کیا جاسکتا ہے (شرائط و ضوابط لاگو)۔