

## উপভোক্তা বাবে গোচৰ নিষ্পত্তি

উপভোক্তা বেঙ্কিং (খুচুৰা দেয়তা, ক্রেডিট কাৰ্ডচ, খুচুৰা সম্পত্তি - ধাৰ আৰু ঋণ উৎপাদন) সেৱাসমূহৰ সৈতে সন্মতীয় যি কোনো বিষয়ৰ গোচৰ ৰুজু কৰাৰ বাবে

- যদি উপভোক্তা বেঙ্কিং সেৱাসমূহৰ সৈতে সন্মতীয় আপোনাৰ যি কোনো গোচৰ থাকে, তেন্তে আপুনি আপোনাৰ গোচৰ ৰুজু কৰাৰ বাবে তলত দিয়া যি কোনো চেনেল প্ৰয়োগ কৰিব পাৰে:
  - **শাখা:** আপুনি আমাৰ যিকোনো শাখাৰ শাখা সঞ্চালক / সেৱা সঞ্চালক / শাখা ক্ৰিয়া-প্ৰণালীৰ সঞ্চালক লগ ধৰিব পাৰে আৰু আপোনাৰ অভিযোগ পঞ্জীয়ন কৰিব পাৰে।
  - **গ্ৰাহক অভিভুক্ততা কেন্দ্ৰ:** আপুনি আপোনাৰ অভিযোগ পঞ্জীয়ন কৰিবলৈ আমাৰ ২৪ ঘণ্টাৰ সম্পৰ্ক কক্ষলৈ ১৮৬০ ২৬৬ ২৬৬৬ত কল কৰিব পাৰে (মাথো লোকেল কলৰ মূল্যহে লোৱা হ'ব)।
  - **ইমেইল:** “ইমেইল আছ” বিকল্পৰ জৰিয়তে গ্ৰাহক সেৱা শাখাৰ অধীনত আমাৰ ৱেব চাইটলৈ মেইল প্ৰেৰণ কৰিব পাৰিব আৰু আপোনাৰ অভিযোগ পঞ্জীয়ন কৰিব পাৰিব।
  - **পত্ৰ:** আপুনি কোটাক মহিন্দ্র বেঙ্ক লিমিটেড, পি.অ'. বক্স ১৬৬৪৪, মুম্বাই - ৪০০০১৩ত আমালৈ পত্ৰ লিখিব পাৰে।
  - **ৱেবচাইট:** আপুনি আমাৰ বেঙ্কৰ ৱেবচাইট চাব পাৰে, তাত আমাৰ সৈতে যোগাযোগ কৰক খণ্ডলৈ যাওক অনলাইনত আপোনাৰ গোচৰ ৰুজু কৰক।
  - **নেট বেঙ্কিং:** যদিহে আপুনি আমাৰ নেট বেঙ্কিং সেৱাৰ পঞ্জীয়ন কৰিছে, আপুনি আপোনাৰ নেট বেঙ্কিং ত ল'গ ইন কৰিব পাৰিব “ইনবক্স”লৈ যাওঁক, প্ৰফাইল বিকল্পৰ অধীনত টেব কৰক আৰু আপোনাৰ অভিযোগ পঞ্জীয়ন কৰক।

অভিযোগ / অসন্তোষৰ ফৰ্ম আমাৰ বেংকৰ ৱেব চাইট ([www.kotak.com](http://www.kotak.com))ত পাব আৰু আমাৰ সকলো শাখাৰ শাখা সঞ্চালক / সেৱা সঞ্চালক / শাখা ক্ৰিয়া-প্ৰণালীৰ সঞ্চালকৰ ওচৰতো এয়া পাব।

- যিকোনো উপায় অবলম্বন কৰি বিষয়টো ডাঙিধৰাৰ পাছত ৭টা কৰ্মদিনৰ ভিতৰত আপুনি যদি কোনো সহাৰি নাপায় নাইবা সন্তোষজনক উত্তৰ নাপায় তেতিয়া আপুনি অভিযোগটো আঞ্চলিক ব্যৱসায় মুৰব্বী (আৰবিএইচ)/ এৰিয়া মেনেজাৰ (এএম)ৰ স্তৰলৈ উঠাব পাৰে। সংযোগৰ তথ্যবোৰ এনেধৰণৰ:

আৰবিএইচ / এএম-ৰ নাম :

ঠিকনা :

টেলিফোন নং :

মোবাইল নং :

ই-মেইল :

- যদি ৬ কাৰ্য্যকৰী দিনৰ ভিতৰত আপুনি আঞ্চলিক ব্যৱসায় মুৰব্বী / এৰিয়া মেনেজাৰ তৰফৰ পৰা কোনো উত্তৰ নাপায়, বা তেওঁলোকৰ পৰা পোৱা সঁহাৰি সন্তোষজনক নহয়, তেন্তে আপুনি আপোনাৰ গোচৰ উপভোক্তা বেঙ্কিং (খুচুৰা দেয়তা, ক্রেডিট কাৰ্ড, খুচুৰা সম্পত্তি-ধাৰ আৰু ঋণ উৎপাদন) ৰ বাবে মুখ্য নডেল বিষয়ালৈকে বঢ়াব পাৰে। তেওঁৰ যোগাযোগ সবিশেষ তলত দিয়া ধৰণে:

মুখ্য বিষয়া : **শ্ৰী পি. বাল্লী**

ঠিকনা : কোটাক মহিন্দ্র বেঙ্ক

কোটাক ইনফিনিটি, ৪র্থ মহলা, জ'ন ৪, বিল্ডিং নং. ২১,

ইনফিনিটি পাৰ্ক, অফ ৱেষ্টাৰ্ন এক্সপ্ৰেছ হাইৱে,

জেনেৰেল একে বৈদ্য মাৰ্গ, মালাড (পূৱ),

মুম্বাই-৪০০ ০৯৭

ই-মেইল আইডি : [nodaloffice@kotak.com](mailto:nodaloffice@kotak.com)

যোগাযোগ নম্বৰ : 022-6204 2110

\*সোমবাৰৰ পৰা শুক্ৰবাৰ - ৰাতিপুৱা

(১০.০০ বজাৰ পৰা সন্ধ্যা ৬.০০বজালৈ)

বেংকৰ ছুটী বাদ দি

মুখ্য নডেল বিষয়ালৈকে :

ঠিকনা :

**শ্ৰী কে. ভোৰা**

কোটাক মহিন্দ্র বেঙ্ক

কোটাক ইনফিনিটি, ৪র্থ মহলা, জ'ন ১, বিল্ডিং নং. ২১,

ইনফিনিটি পাৰ্ক, অফ ৱেষ্টাৰ্ন এক্সপ্ৰেছ হাইৱে,

জেনেৰেল একে বৈদ্য মাৰ্গ, মালাড (পূৱ),

মুম্বাই-৪০০ ০৯৭

ই-মেইল আইডি :

[PNO@kotak.com](mailto:PNO@kotak.com)

যোগাযোগ নম্বৰ :

022-6204 2120

\*সোমবাৰৰ পৰা শুক্ৰবাৰ - ৰাতিপুৱা

(১০.০০ বজাৰ পৰা সন্ধ্যা ৬.০০বজালৈ)

বেংকৰ ছুটী বাদ দি

- কোনো ক্ষেত্ৰত অভিযোগ দাখিল কৰাৰ এমাহৰ ভিতৰত বেংক পৰ্যায়ত অভিযোগৰ সমাধান নহ'লে, বা আপুনি লাভ কৰা সঁহাৰিত সন্তুষ্ট নহ'লে আপুনি বেংকিং ন্যায়াধীশৰ কাষ চাপিব পাৰে। ৰিজাৰ্ড বেংক - সংহত ন্যায়াধীশ আঁচনি, ২০২১ ৰ অধীনত বেংকিং ন্যায়াধীশৰ ওচৰত অভিযোগ দাখিল কৰিবলৈ আপুনি তলত দিয়া যিকোনো এটা চেনেল বাছি ল'ব পাৰে :

- অনলাইন অভিযোগৰ বাবে, লোকপালৰ অভিযোগ দাখিল কৰা প'ৰ্টাল : <https://cms.rbi.org.in>

- তলত দিয়া ঠিকনাত লিখিত অভিযোগ দাখিল কৰক:

চেন্ট্ৰেলাইজড ৰিচিপ্ট এণ্ড প্ৰচেছিং চেণ্টাৰ,

ৰিজাৰ্ড বেংক অফ ইণ্ডিয়া,

৪র্থ মহলা, চেম্বাৰ ১৭, চণ্ডীগড় - ১৬০০১৭

- সোধা-পোছাৰ বাবে ডায়াল কৰক ১৪৪৪৮ (অনুসন্ধানৰ বাবে)

- ৰিজাৰ্ড বেংক - সংহত ন্যায়াধীশ আঁচনি, ২০২১ ৰ সবিশেষ শাখা পৰিচালক / সেৱা পৰিচালক / শাখা পৰিচালনা পৰিচালকৰ ওচৰত উপলব্ধ।