

## উপভোক্তা বাবে গোচৰ নিষ্পত্তি

উপভোক্তা বেংকিং (খুচুৰা দেয়তা, ক্রেডিট কাৰ্ড, খুচুৰা সম্পত্তি - ধাৰ আৰু ঋণ উৎপাদন) সেৱাসমূহৰ সৈতে সম্বন্ধীয় যি কোনো বিষয়ৰ গোচৰ ৰুজু কৰাৰ বাবে

- যদি উপভোক্তা বেংকিং সেৱাসমূহৰ সৈতে সম্বন্ধীয় 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 অভিজ্ঞতা 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 ১৬৩৪৪, মুম্বাই - ৪০০০১৬ত আমালৈ পত্ৰ লিখিব পাৰে।
  - **ৱেবচাইট:** আপুনি আমাৰ বেঙ্কৰ ৱেবচাইট চাব পাৰে, তাত আমাৰ সৈতে যোগাযোগ কৰক খণ্ডলৈ যাওক অনলাইনত আপোনাৰ গোচৰ ৰুজু কৰক।
  - **নেট বেংকিং:** যদিহে আপুনি আমাৰ নেট বেংকিং সেৱাৰ পঞ্জীয়ন কৰিছে, আপুনি আপোনাৰ নেট বেংকিংত 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 মেনেজাৰ (আৰবিএম)/ এৰিয়া মেনেজাৰ (এএম)ৰ স্তৰলৈ উঠাব পাৰে। সংযোগৰ তথ্যবোৰ এনেধৰনৰ:

আৰবিএম / এএম-ৰ নাম :

ঠিকনা :

টেলিফোন নং :

মোবাইল নং :

ই-মেইল :

- যদি ৬ কাৰ্য্যকৰী দিনৰ ভিতৰত আপুনি আঞ্চলিক ব্যৱসায় মেনেজাৰ / এৰিয়া মেনেজাৰ তৰফৰ পৰা কোনো উত্তৰ নাপায়, বা তেওঁলোকৰ পৰা পোৱা সঁহাৰি সন্তোষজনক নহয়, তেন্তে আপুনি আপোনাৰ গোচৰ উপভোক্তা বেংকিং (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 : মিছ এম. ৰাজু

মুখ্য নডেল বিষয়ালৈকে : শ্ৰী কে. ভোৰা

(চিনিয়ৰ এগ্জিকিউটিভ ভাইচ প্ৰেছিডেণ্ট)

ঠিকনা : কোটাক মহিন্দ্র বেঙ্ক

ঠিকনা :

কোটাক মহিন্দ্র বেঙ্ক

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

কোটাক ইনফিনিটি, ৬র্থ মহলা, জ'ন ২, বিল্ডিং নং. ২১,

ইনফিনিটি পাৰ্ক, অফ ৱেষ্টাৰ্ন এক্সপ্ৰেছ হাইৱে,

ইনফিনিটি পাৰ্ক, অফ ৱেষ্টাৰ্ন এক্সপ্ৰেছ হাইৱে,

জেনেৰেল একে বৈদ্য মাৰ্গ, মালাড (পূৱ),

জেনেৰেল একে বৈদ্য মাৰ্গ, মালাড (পূৱ),

মুম্বাই-৪০০ ০৯৭

মুম্বাই-৪০০ ০৯৭

ই-মেইল আইডি : nodaloffice@kotak.com

ই-মেইল আইডি :

k.vora@kotak.com

যোগাযোগ নম্বৰ : (080) 69428500

যোগাযোগ নম্বৰ :

(080) 69428600

- যদি আপুনি গোচৰ ৰুজু কৰাৰ এমাহৰ ভিতৰত বেঙ্কৰ পৰ্য্যায়ত নিষ্পত্তি নহয়, তেন্তে আপুনি আপোনাৰ গোচৰ বেংকিং লোকপাললৈ লিখিব পাৰে বেংকিং একীকৃত লোকপাল আঁচনি ২০২১ৰ বিৱৰণ শাখা পৰিচালক / সেৱা পৰিচালক / শাখা সঞ্চালক পৰিচালকৰ ওচৰত উপলব্ধ।

আৰবিআই লোকপালৰ আঞ্চলিক কাৰ্যালয়ৰ নাম আৰু ঠিকনা -

একীকৃত লোকপাল যোজনা, ২০২১ৰ অন্তৰ্গত বেংকিং লোকপালৰ ওচৰত অভিযোগ দাখিল কৰিবলৈ আপুনি নিম্নলিখিত যিকোনো এটা চেনেল নিৰ্বাচন কৰিব পাৰে :

লোকপালৰ অভিযোগ দাখিল কৰা প'ৰ্টাল : <https://cms.rbi.org.in>

ইমেইল আইডি - [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in)

ঠিকনা - চেণ্ট্ৰেল হাউচ ৰিচিণ্ট এণ্ড প্ৰচেছিং চেণ্টাৰ,

ৰিজাৰ্ভ বেংক অফ ইণ্ডিয়া,

৪র্থ মহলা, চেণ্টাৰ ১৭,

চণ্ডীগড় - ১৬০০১৭

টোল ফ্ৰি নম্বৰ : ১৪৪৪৮ (অনুসন্ধানৰ বাবে)