

## কনজিউমার এর জন্যে অভিযোগের প্রতিবিধান

কনজিউমার ব্যাঙ্কিং (রিটেল লায়াবিলিটিস, ক্রেডিট কার্ডস, রিটেল অ্যাসেস - লেন্ডিং এবং লোন প্রোডাক্টস)-এর বিষয়ে কোন অভিযোগের জন্যে:

- আপনার যদি কনজিউমার ব্যাঙ্কিং সার্ভিসের বিষয়ে কোন অভিযোগ থাকে, তবে আপনি নিম্নলিখিত যেকোন চ্যানেলে আপনার অভিযোগ রেজিস্টার করতে পারেন:
  - **শাখা**: আপনি যেকোনও ব্রাঞ্চের ব্রাঞ্চ ম্যানেজার / সার্ভিস ম্যানেজার / ব্রাঞ্চ অপারেশন ম্যানেজারের সঙ্গে দেখা করতে পারেন এবং আপনার অভিযোগ রেজিস্টার করতে পারেন।
  - **গ্রাহক অভিজ্ঞতা কেন্দ্র**: আপনি আমাদের 24 ঘন্টা যোগাযোগ কেন্দ্র 1860 266 2666 (লোকাল কলের হার প্রযোজ্য)-তে ফোন করে আপনার নালিশ রেজিস্টার করতে পারেন।
  - **ইমেল**: আপনি আমাদের ওয়েবসাইটে কাস্টমার সার্ভিস বিভাগের অন্তর্গত 'আমাদের ইমেল করুন' বিকল্পের মাধ্যমে আপনার নালিশ রেজিস্টার করতে পারেন।
  - **পত্র**: আপনি আমাদের কাছে কোটক মহিন্দ্রা ব্যাঙ্ক লিমিটেড, পি.ও. বক্স: 16344, মুম্বাই - 400013 - এই ঠিকানায় পত্র দিয়ে আপনার নালিশ জানাতে পারেন।
  - **ওয়েবসাইট**: আপনি আমাদের ব্যাঙ্কের ওয়েবসাইট ভিজিট করতে পারেন, 'Contact Us' (আমাদের সাথে যোগাযোগ করুন) বিভাগে এবং আপনার নালিশ অনলাইন রেজিস্টার করতে পারেন।
  - **নেট ব্যাঙ্কিং**: আপনার যদি নেট ব্যাঙ্কিং সার্ভিসে রেজিস্টার করা থাকে তবে আপনি নেট ব্যাঙ্কিং-এ লগ অন করতে পারেন, তারপর আপনার প্রোফাইলের অন্তর্গত 'ইনবক্স' র বিকল্পে গিয়ে আপনার নালিশ রেজিস্টার করতে পারেন।

অভিযোগ / ক্ষোভের ফর্ম ব্যাঙ্কের ওয়েবসাইট ([www.kotak.com](http://www.kotak.com)) -এ এবং আমাদের সমস্ত ব্রাঞ্চের ব্রাঞ্চ ম্যানেজার / সার্ভিস ম্যানেজার / ব্রাঞ্চ অপারেশন ম্যানেজারের কাছেও পাওয়া যায়।

- আপনার বিষয় উত্থাপিত করা চ্যানেলগুলোর কোনোটার থেকে 7টি কালের দিনে মধ্যে কোনও উত্তর আপনি না পাওয়ার ক্ষেত্রে বা উত্তর থেকে প্রাপ্ত করা উত্তর সন্তোষজনক না হলে, আপনি আপনার অভিযোগ রিজিওন্যাল বিজনেস ম্যানেজার (RBM)/ এরিয়া ম্যানেজারের (AM) কাছে তুলে ধরতে পারেন। যোগাযোগের বিশদ বিবরণ নিম্নরূপ:

RBM / AM'এর নাম :  
ঠিকানা :  
টেলিফোন নং :  
মোবাইল নং :  
ইমেল :

- আপনি যদি রিজিওন্যাল বিজনেস ম্যানেজার / এরিয়া ম্যানেজারের কাছ থেকে 3 কার্যদিনের মধ্যে না পান অথবা প্রাপ্ত জবাবে আপনি সন্তুষ্ট না হন, তবে আপনি আপনার অভিযোগ নিয়ে যেতে পারেন প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার ফর কনজিউমার ব্যাঙ্কিং (রিটেল লায়াবিলিটিস, ক্রেডিট কার্ডস, রিটেল অ্যাসেস - লেন্ডিং এবং লোন প্রোডাক্টস)-এর কাছে নিয়ে যেতে পারেন। যোগাযোগের বিবরণ হল:

নোডাল অফিসার :	মিস. এম. রাজু	প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার :	শ্রী কে. ভোরা
			(সিনিয়র এক্সিকিউটিভ ভাইস প্রেসিডেন্ট)
ঠিকানা :	কোটক মহিন্দ্রা ব্যাঙ্ক কোটক ইনফিনিটি, 4র্থ ফ্লোর, জোন 4, বিল্ডিং নং. 21, ইনফিনিটি পার্ক, অফ ওয়েস্টার্ন এক্সপ্রেস হাইওয়ে, জেনারেল একে বৈদ্য মার্গ, মালাড (পূ), মুম্বাই - 400 097	ঠিকানা :	কোটক মহিন্দ্রা ব্যাঙ্ক কোটক ইনফিনিটি, 6র্থ ফ্লোর, জোন II, বিল্ডিং নং. 21, ইনফিনিটি পার্ক, অফ ওয়েস্টার্ন এক্সপ্রেস হাইওয়ে, জেনারেল একে বৈদ্য মার্গ, মালাড (পূ), মুম্বাই - 400 097
ইমেল আইড :	nodalofficer@kotak.com	ইমেল আইড :	k.vora@kotak.com
যোগাযোগ নম্বর :	(080) 69428500	যোগাযোগ নম্বর :	(080) 69428600

- যদি অভিযোগ জানানোর এক মাসের মধ্যে ব্যাঙ্কের শুরুর কোন সমাধান না হয়, অথবা আপনি যদি প্রাপ্ত জবাবে সন্তুষ্ট না হন তবে আপনি ব্যাঙ্কিং ওম্বুডসম্যানের কাছে লিখতে পারেন। ব্যাঙ্কিং ইন্সটিটিউটেড ওম্বুডসম্যান স্কিম 2021-এর বিশদ বিবরণ ব্রাঞ্চ ম্যানেজার / সার্ভিস ম্যানেজার / ব্রাঞ্চ অপারেশন ম্যানেজার-এর কাছে উপলব্ধ।

আরবিআই ওম্বুডসম্যান-এর আঞ্চলিক অফিসের নাম ও ঠিকানা-

ইন্সটিটিউটেড ওম্বুডসম্যান স্কিম, 2021-এর অধীনে ব্যাঙ্কিং লোকপালের কাছে অভিযোগ দায়ের করার জন্য আপনি উপায়গুলোর মধ্য থেকে যে-কোনও একটিকে বেছে নিতে পারেন:

লোকপালের কাছে অভিযোগ দায়ের করার পোর্টাল: <https://cms.rbi.org.in>

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

ঠিকানা - সেন্ট্রাল ইজড রিসিট অ্যান্ড প্রোসেসিং সেন্টার,

রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া,

4র্থ তল, সেক্টর 17,

চন্ডিগড় - 160017

টোল-ফ্রি নম্বর: 14448 (অনুসন্ধানের জন্য)