

উপভোক্তা বাবে গোচৰ নিষ্পত্তি

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

- যদি উপভোক্তা বেঙ্কিং 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 বেঙ্কিং:** যদিহে আপুনি আমাৰ নেট বেঙ্কিং সেৱাৰ পঞ্জীয়ন কৰিছে, আপুনি আপোনাৰ নেট বেঙ্কিংত ল'গ ইন কৰিব পাৰিব “ইনবক্স”লৈ যাওঁক, প্ৰফাইল বিকল্পৰ অধীনত টেব কৰক আৰু আপোনাৰ অভিযোগ পঞ্জীয়ন কৰক।

অভিযোগ / অসন্তোষৰ ফৰ্ম আমাৰ বেঙ্কৰ ৱেব চাইট (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 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. বান্ধী**

(ভাইচ প্ৰেচিডেণ্ট)

ঠিকনা :

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

ইনফিনিটি পাৰ্ক, অফ ৱেষ্টাৰ্ন এক্সপ্ৰেছ হাইৱে,

জেনেৰেল একে বৈদ্য মাৰ্গ, মালাড (পূব),

মুম্বাই-৪০০ ০৯৭

ই-মেইল আইডি : nodaloffice@kotak.com

যোগাযোগ নম্বৰ : (080) 69428500

মুখ্য নডেল বিষয়ালৈকে :

শ্ৰী কে. ভোৰা

(চিনিয়ৰ এগ্জিকিউটিভ ভাইচ প্ৰেচিডেণ্ট)

ঠিকনা :

কোটাৰ মহিন্দ্র বেঙ্ক

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

ইনফিনিটি পাৰ্ক, অফ ৱেষ্টাৰ্ন এক্সপ্ৰেছ হাইৱে,

জেনেৰেল একে বৈদ্য মাৰ্গ, মালাড (পূব),

মুম্বাই-৪০০ ০৯৭

ই-মেইল আইডি :

k.vora@kotak.com

যোগাযোগ নম্বৰ :

(080) 69428600

- যদি আপুনি গোচৰ ৰুজু কৰাৰ এমাহৰ ভিতৰত বেঙ্কৰ পৰ্য্যায়ত নিষ্পত্তি নহয়, তেন্তে আপুনি আপোনাৰ গোচৰ বেঙ্কিং লোকপাললৈ লিখিব পাৰে বেঙ্কিং 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 বেঙ্কিং লোকপালৰ ওচৰত অভিযোগ দাখিল কৰিবলৈ আপুনি নিম্নলিখিত যিকোনো এটা চেনেল নিৰ্বাচন কৰিব পাৰে :

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

ই-মেইল আইডি - crpc@rbi.org.in

ঠিকনা - চেণ্ট্ৰেল আইজিড বিচিপিট এণ্ড প্ৰচেছিং চেণ্টাৰ,

বিজাৰ্ড বেংক অফ ইণ্ডিয়া,

৪র্থ মহলা, চেণ্টাৰ ১৭,

চণ্ডীগড় - ১৬০০১৭

টোল ফ্ৰি নম্বৰ : ১৪৪৪৮ (অনুসন্ধানৰ বাবে)