

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 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 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 : **শ্ৰীমতি অৰ্চনা শুক্লা**
ঠিকনা : কোটাক মহিন্দ্র বেঙ্ক
৮ম মহলা, এ বি আৰ এমৰান্ড বিল্ডিং,
প্লট নং ডি ৮, স্ট্ৰীট ১৬,
এম আই ডি চি চেণ্ট্ৰেল ৰোড,
আন্ধেৰী ইষ্ট, মুম্বাই, মহাৰাষ্ট্ৰ ৪০০০৯৩
ই-মেইল আইডি : 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 : **শ্ৰী অমিত শ্বাহ**
ঠিকনা : কোটাক মহিন্দ্র বেঙ্ক
৮ম মহলা, এ বি আৰ এমৰান্ড বিল্ডিং,
প্লট নং ডি ৮, স্ট্ৰীট ১৬,
এম আই ডি চি চেণ্ট্ৰেল ৰোড,
আন্ধেৰী ইষ্ট, মুম্বাই, মহাৰাষ্ট্ৰ ৪০০০৯৩
ই-মেইল আইডি : 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 ওষাডছমেনৰ কাষ চাপিব পাৰে। বিজাৰ্ড বেংক - সংহত ওষাডছমেন আঁচনি, ২০২১ ৰ অধীনত বেংকিং ওষাডছমেনৰ ওচৰত অভিযোগ দাখিল কৰিবলৈ আপুনি তলত দিয়া যিকোনো এটা চেনেল বাছি ল'ব পাৰে:

- অনলাইন অভিযোগৰ বাবে, ওষাডছমেনৰ অভিযোগ দাখিল কৰা প'ৰ্টাল : <https://cms.rbi.org.in>
- তলত দিয়া ঠিকনাত লিখিত অভিযোগ দাখিল কৰক:
চেণ্ট্ৰেলাইজড ৰিচিণ্ট এণ্ড প্ৰচেছিং চেণ্টাৰ,
বিজাৰ্ড বেংক অফ ইণ্ডিয়া,
৪ থ'মহলা, চেণ্টাৰ ১৭, চণ্ডীগড় - ১৬০০১৭
- সোধা-পোছাৰ বাবে ডায়াল কৰক ১৪৪৪৮ (অনুসন্ধানৰ বাবে)

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