

কনজিউমার এর জন্যে অভিযোগের প্রতিবিধান

কনজিউমার ব্যাঙ্কিং (রিটেল লায়াবিলিটিস, ক্রেডিট কার্ডস, রিটেল অ্যাসেস্টস - 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 / ফোডের ফর্ম ব্যাঙ্কের ওয়েবসাইট (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 রিজিওনাল বিজনেস হেড (RBH) / এরিয়া ম্যানেজারের (AM) কাছে তুলে ধরতে পারেন। যোগাযোগের বিশদ বিবরণ নিম্নরূপ:

RBH / AM-এর নাম :
ঠিকানা :
টেলিফোন নং :
মোবাইল নং :
ইমেল :

- আপনি যদি রিজিওনাল বিজনেস হেড / 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 অ্যাসেস্টস - লেন্ডিং এবং লোন প্রোডাক্টস)-এর কাছে নিয়ে যেতে পারেন। যোগাযোগের বিবরণ হল:

নোডাল অফিসার : **শ্রীমতী অর্চনা শুক্লা**
ঠিকানা : কোটক মহিন্দ্রা ব্যাঙ্ক
8ম তলা, এবিআর এমরান্ড বিল্ডিং,
প্লট নং ডি 8, স্ট্রীট 16,
এমআইডিসি সেন্ট্রাল রোড,
অক্কেরি পূর্ব, মুম্বাই,
মহারাষ্ট্র - 400 093
ইমেল আইড : nodalofficer@kotak.com
যোগাযোগ নম্বর : 022-6204 2110
সোমবার থেকে শুক্রবার
(সকাল 10:00 থেকে সন্ধ্যা 6:00)
ব্যাঙ্ক ছুটির দিন ব্যতীত

প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার : **শ্রী অমিত শাহ**
ঠিকানা : কোটক মহিন্দ্রা ব্যাঙ্ক
8ম তলা, এবিআর এমরান্ড বিল্ডিং,
প্লট নং ডি 8, স্ট্রীট 16,
এমআইডিসি সেন্ট্রাল রোড,
অক্কেরি পূর্ব, মুম্বাই,
মহারাষ্ট্র - 400 093
ইমেল আইড : PNO@kotak.com
যোগাযোগ নম্বর : 022-6204 2120
সোমবার থেকে শুক্রবার
(সকাল 10:00 থেকে সন্ধ্যা 6:00)
ব্যাঙ্ক ছুটির দিন ব্যতীত

- অভিযোগ দায়ের করার এক মাসের মধ্যে ব্যাঙ্ক স্তরে অভিযোগের সমাধান না হলে, বা প্রাপ্ত প্রতিক্রিয়ায় আপনি সন্তুষ্ট না হলে, আপনি ব্যাঙ্কিং ওষাডসমানের কাছে যেতে পারেন। রিজার্ভ ব্যাঙ্ক - ইন্সটিটিউটেড ওষাডসমান স্কিম, 2021-এর অধীনে ব্যাঙ্কিং ওষাডসমান-এর কাছে অভিযোগ দায়ের করার জন্য, আপনি নিম্নলিখিত চ্যানেলগুলির মধ্যে যে কোনো একটি বেছে নিতে পারেন:

- অনলাইন অভিযোগের জন্য, ওষাডসমানের পোর্টালে লগইন করুন: <https://cms.rbi.org.in>
- নিম্নলিখিত ঠিকানায় লিখিত অভিযোগ জমা দিন:
সেন্ট্রাল ইজিড রিসিট অ্যান্ড প্রোসেসিং সেন্টার,
রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া,
4র্থ তল, সেক্টর 17, চন্ডীগড় - 160017
- অনুসন্ধানের জন্য, 14448 ডায়াল করুন (টোল-ফ্রি)

- রিজার্ভ ব্যাঙ্কের বিশদ বিবরণ - ইন্সটিটিউটেড ওষাডসমান স্কিম, 2021 শাখা ম্যানেজার / সার্ভিস ম্যানেজার / ব্রাঞ্চ অপারেশন ম্যানেজারের কাছে উপলব্ধ।