

### অভিযোগ নিষ্পত্তি পত্র

ডি লাগে ল্যান্ডেন ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস ইন্ডিয়া প্রাইভেট লিমিটেডের ("কোম্পানী") সকল প্রসেস-এর মধ্যে গ্রাহক পরিষেবার নীতিটি দৃঢ়ভাবে স্থাপিত আছে। আমরা বিশ্বাস করি যে, উৎকৃষ্টতর গ্রাহক পরিষেবাই হল গ্রাহককুলকে ধরে রাখা এবং গ্রাহকের বেস সম্প্রসারণের প্রধান ভরকেন্দ্র।

আপনি আমাদের পরিষেবাতে সন্তুষ্ট কিনা তা দয়া করে আমাদের জানান। অনুগ্রহ করে আমাদের এটিও জানান যে আপনার কোন অভিযোগ অথবা অসন্তোষ আছে কী না। আমরা এটিকে, আমাদের পণ্য এবং পরিষেবাগুলিকে ক্রমাগতভাবে উন্নততর করে তোলার এবং আমাদের যাত্রার সময় আমাদের বিকাশ-এর উদ্দেশ্য আপনার প্রয়োজনগুলি আরও ভালভাবে বোঝার সুযোগ হিসাবে এটি দেখি।

**অভিযোগের রেজিস্ট্রেশন:** আপনি, আপনার সুবিধার্থে নিম্নলিখিত প্রণালীগুলির মধ্যে যেকোনটির মাধ্যমে সম্পূর্ণ বিস্তারিত বিবরণ প্রদান করার দ্বারা আপনার গ্রাহকভিত্তিক অভিযোগটি দায়ের করতে পারেন।

	ভেস্তর ফাইন্যান্স ডিভিশান	এগ্রি ফাইন্যান্স ডিভিশান
ইমেল	সেলস/সেলস সাপোর্ট/গ্রাহক পরিষেবা আধিকারিকের নিকট পাঠান : <a href="mailto:mayihelpyou@dllgroup.com">mayihelpyou@dllgroup.com</a>	উপলব্ধ নয়
ফোন	022 – 2482 3099	টোল-ফ্রী নং.18001236654
পত্র	ডি লাগে ল্যান্ডেন ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস ইন্ডিয়া প্রাইভেট লিমিটেড, 20/এফ, টাওয়ার এ, পেনিনসুলা বিসনেস পার্ক, সেনাপতি বাপত মার্গ, লোয়ার পারেল, মুম্বই 400 013 -তে সেলস/সেলস সাপোর্ট/গ্রাহক পরিষেবা আধিকারিকের নিকট।	
অভিযোগের রেজিস্ট্রার	প্রধান কার্যালয়/শাখাগুলিতে রক্ষণাবেক্ষণকৃত	

#### এক্সালেশন:

আপনি যদি প্রস্তাবিত রেজোলিউশনে সন্তুষ্ট না হন তবে আপনি অভিযোগের প্রতিকার- এর কর্মকর্তা / নোডাল অফিসার (নন-ব্যাংকিং আর্থিক সংস্থাগুলির জন্য ওম্বডসম্যান প্রকল্পের আওতায়, 2018 এবং ডিজিটাল লেনদেন- এর জন্য ওম্বডসম্যান স্কিমের অধীনে) সাথে যোগাযোগ করতে পারেন:

শ্রীমতী স্বপ্না পওয়ার, টিম লিডার - সেলস সাপোর্ট

20/এফ, টাওয়ার এ, পেনিনসুলা বিসনেস পার্ক, সেনাপতি বাপত মার্গ, লোয়ার পারেল, মুম্বই 400 013

টেলিফোন নং: +91 22 2482 3084

ইমেল ঠিকানা: [sapna.pawar@dllgroup.com](mailto:sapna.pawar@dllgroup.com)

--

যদি আপনি মনে করেন যে ইস্যুটি পরবর্তী স্তরে এক্স্যালোট করা প্রয়োজন, তাহলে অনুগ্রহ করে নিম্নলিখিত ব্যক্তির সঙ্গে যোগাযোগ করুন:

শ্রী ভূষণ কুমার গুপ্তা, সিনিয়র লিগাল কাউনসেল অ্যান্ড কম্প্লায়েন্স অফিসার

20/এফ, টাওয়ার এ, পেনিনসুলা বিসনেস পার্ক, সেনাপতি বাপত মার্গ, লোয়ার পারেল, মুম্বই 400 013

টেলিফোন নং: +91-22-24823158

ইমেল ঠিকানা: [bhusan.gupta@dllgroup.com](mailto:bhusan.gupta@dllgroup.com)

যদি আপনার অভিযোগটি এক মাসের মধ্যে সমাধান না করা বা আপনার সন্তুষ্টির সমাধান না করা হয় তবে আপনি আবেদন করতে পারেন:

এনবিএফসি ওম্বডসম্যান C / O, রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া, আরবিআই বাইকুলা অফিস বিল্ডিং, সামনো মুম্বই সেন্ট্রাল রেলওয়ে স্টেশন বাইকুলা, মুম্বাই -400 008.  
এসটিডি কোড: 022 টেলিফোন নম্বর: 23028140, ফ্যাক্স নং: 23022024, ইমেল: nbfcomumbai@rbi.org.in, বা

অফিসার ইন-চার্জ, নন-ব্যাংকিং তদারকি বিভাগ, ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক, মুম্বাই আঞ্চলিক অফিস, তৃতীয় তল, সামনের দিকো মুম্বই সেন্ট্রাল রেল স্টেশন, বাইকুলা, মুম্বাই - 400 008.

যদি আপনার অভিযোগটি ডিজিটাল লেনদেনের জন্য ওম্বডসম্যানের স্কিমের অধীনে কোনও ডিজিটাল লেনদেন সম্পর্কিত হয়, 2019 এবং কোম্পানির অভিযোগের এক মাসের মধ্যে সমাধান না হয়, তাহলে আপনি ডিজিটাল লেনদেন জন্য ওম্বডসম্যানকে আবেদন করতে পারেন, ভারত / ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক, চতুর্থ তলায়, ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক বাইকুলা অফিস বিল্ডিং, , লাডমার্ক - মুম্বই সেন্ট্রাল রেলওয়ে স্টেশন বাইকুলা-এর বিপরীত, মুম্বাই -400 008. টেলিফোন নং 022 23022028, ফ্যাক্স: 23033024, ইমেইল: [odtmumbail@rbi.org.in](mailto:odtmumbail@rbi.org.in)

**নন-ব্যাংকিং আর্থিক সংস্থার জন্য ওম্বডসম্যান প্রকল্প, 2018 এবং ডিজিটাল পেমেন্ট ট্রান্সকেশনগুলির জন্য ওম্বডসম্যানের স্কিম, 2019:**

নন-ব্যাংকিং আর্থিক সংস্থার জন্য ওম্বডসম্যানের প্রকল্প, 2018 এবং 2019-এর ডিজিটাল লেনদেনের জন্য ওম্বডসম্যানের স্কিমের অনুলিপিটি <https://www.dllgroup.com/in/en-in> এ উপলব্ধ রয়েছে।

অফিসে অবস্থান	অফিসার / অভ্যন্তরীণ ফাংশন
মুম্বাই	অভিযোগ রেড্রেসাল অফিসার
দিল্লি	অপারেশনস
ফরিদাবাদ	প্রশাসন/ অ্যাডমিনিস্ট্রেশন

**নন-ব্যাংকিং আর্থিক সংস্থার জন্য ওম্বডসম্যান প্রকল্পের উদ্দেশ্য, 2018:**

নন-ব্যাংকিং আর্থিক সংস্থার জন্য ওম্বডসম্যান প্রকল্পের 2018, উদ্দেশ্য হ'ল ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংকের নিবন্ধিত নন-ব্যাংকিং আর্থিক সংস্থার নির্দিষ্ট কিছু বিভাগের দ্বারা সরবরাহিত পরিষেবার সম্পর্কিত বিষয়গুলি-র বিনা মূল্যে অভিযোগের সমাধান করা।

**ডিজিটাল পেমেন্ট ট্রান্সকেশন, 2019-এর জন্য ওম্বডসম্যান স্কিমের উদ্দেশ্য:**

ডিজিটাল লেনদেনের ক্রমবর্ধমান জটিলতা এবং চ্যালেঞ্জ বিবেচনা করে গ্রাহক আস্থা শক্তিশালীকরণের জন্য 2019 সালের ডিজিটাল লেনদেনের জন্য ওম্বডসম্যান স্কিমের উদ্দেশ্য নিবেদিত, ব্যয় মুক্ত এবং দ্রুতগতির অভিযোগ সমাধান পদ্ধতি সরবরাহ করা।

\*\*\*