

## यदि आपको कोई शिकायत या कष्ट हो

ग्राहक सेवा का स्वभाव दी लागे लांदेन फाइनेंशियल सर्विसेज इंडिया प्राइवेट लिमिटेड ("कम्पनी") की प्रक्रियाओं में मजबूती से सन्निहित है. हमारा विश्वास है कि उत्कृष्ट ग्राहक सेवा द्वारा ग्राहकों के आधार को बनाए रखना और विस्तार करना ही कम्पनी की प्रगति का आधार है।

यदि आप हमसे प्रसन्न हैं, तो कृपया हमें बताएँ. यदि आपको कोई शिकायत या कष्ट है तो भी कृपया हमें बताएँ. हम इसे आपकी आवश्यकताओं को बेहतर समझने और हमारे उत्पादों और सेवाओं को लगातार उन्नत करने की हमारी यात्रा के मुख्य प्रभावी अवसर की तरह देखते हैं।

**शिकायत पंजीकरण:** आप अपनी शिकायत आपकी सुविधा हेतु स्थापित नीचे दिए गए किसी भी माध्यम द्वारा अपने पूर्ण विवरण सहित जमा कर सकते हैं:

ईमेल	ग्राहक सेवा अधिकारी को संबोधित: <a href="mailto:mayihelptyou@dllgroup.com">mayihelptyou@dllgroup.com</a>
फ़ोन	022 – 6982 3199
पत्र	ग्राहक सेवा अधिकारी को संबोधित करके दी लागे लांदेन फाइनेंशियल सर्विसेज इंडिया प्राइवेट लिमिटेड, बी-२, ७०८, ७वीं मंजिल, 'बी' विंग, बूमरैंग कॉ-ऑपरेटिव प्रेमिसेस सोसाइटी लिमिटेड, साकी नाका, चांदिवली फॉर्म रोड, चांदिवली स्टूडियो के पास, अंधेरी (पू.), मुंबई - ४०००७२ पर भेजें
शिकायती रजिस्टर	मुख्यालय पर उपलब्ध

### प्रसार:

यदि आप दिए गए समाधानों से संतुष्ट नहीं हैं, तो आप शिकायत निवारण अधिकारी / प्रधान नोडल अधिकारी (एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 के तहत) से संपर्क कर सकते हैं:

भूषण कुमार गुप्ता, वरिष्ठ विधि सलाहकार और अनुपालन अधिकारी

बी-२, ७०८, ७वीं मंजिल, 'बी' विंग, बूमरैंग कॉ-ऑपरेटिव प्रेमिसेस सोसाइटी लिमिटेड, साकी नाका, चांदिवली फॉर्म रोड, चांदिवली स्टूडियो के पास, अंधेरी (पू.), मुंबई - ४०००७२ टेलीफोन नंबर: +91 22 6982 3158

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

यदि आप इसके आगे भी शिकायत दर्ज कराना चाहते हैं, तो कृपया इनसे संपर्क करें:

धनंजय बर्वे, डायरेक्टर

बी-२, ७०८, ७वीं मंजिल, 'बी' विंग, बूमरैंग कॉ-ऑपरेटिव प्रेमिसेस सोसाइटी लिमिटेड, साकी नाका, चांदिवली फॉर्म रोड, चांदिवली स्टूडियो के पास, अंधेरी (पू.), मुंबई - ४०००७२ टेलीफोन नंबर: +91 22 6982 3144

ईमेल: [dhananjay.barve@dllgroup.com](mailto:dhananjay.barve@dllgroup.com)

Registered Office:

De Lage Landen Financial Services India Pvt. Ltd.

CIN: U65900MH2011FTC221903

B2-708, 7<sup>th</sup> Floor, 'B' Wing,

Boomerang Co-Operative Premises Society Limited,

Saki Naka, Chandivali Farm Road, Near Chandivali Studio,

Andheri (East), Mumbai – 400072, India

Telephone +91 22 6982 3199

[www.dllgroup.com](http://www.dllgroup.com)

DLL (De Lage Landen) has offices in more than 30 countries throughout Europe, North America, South America, Australia and Asia. The company is part of the Rabobank Group.

यदि आपकी शिकायत का एक माह के भीतर जवाब नहीं दिया गया है, पूरी तरह या आंशिक रूप से खारिज कर दिया गया है, या आपकी संतुष्टि के अनुसार समाधान या बिल्कुल ही समाधान नहीं किया गया है, तो आप लोकपाल के पास (<https://cms.rbi.org.in>) पर एक ऑनलाइन शिकायत दर्ज कर सकते हैं। शिकायतें, लोकपाल योजना के तहत निर्धारित प्रारूप में 'केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र' जो कि भारतीय रिज़र्व बैंक ("RBI"), के चौथी मंजिल, सेक्टर 17 चंडीगढ़ - 160017 में स्थापित हैं, को भौतिक रूप से भी भेज सकते हैं। इसके अतिरिक्त, आप हिंदी/अंग्रेजी/बहुभाषी संपर्क केंद्र पर टोल-फ्री नंबर - 14448 के माध्यम से, सुबह 9:30 बजे से शाम 5:15 बजे के बीच संपर्क कर सकते हैं। संपर्क केंद्र, आरबीआई के वैकल्पिक शिकायत निवारण तंत्र के बारे में जानकारी/स्पष्टीकरण प्रदान करेगा और शिकायत दर्ज करने में आपका मार्गदर्शन करेगा। लोकपाल योजना की एक प्रति आरबीआई की वेबसाइट (<https://rbi.org.in>) और सीएमएस पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) पर उपलब्ध हैं।

आप प्रभारी अधिकारी, गैर-बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग, भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई क्षेत्रीय कार्यालय, 3 वीं मंजिल, मुंबई सेंट्रल रेलवे स्टेशन के सामने, बाइकुला, मुंबई -400 008 से भी संपर्क कर सकते हैं।

### एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 की अन्य मुख्य विशेषताएं:

कोई भी ग्राहक, कंपनी के किसी कार्य या चूक से पीड़ित हैं, जिसके परिणामस्वरूप सेवा में कमी हुई है, लोकपाल योजना के तहत व्यक्तिगत रूप से या किसी अधिवक्ता के अलावा अन्य विधिवत नियुक्त अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत दर्ज करा सकता है। 'शिकायत' का अर्थ कंपनी की ओर से सेवा में कमी का लिखित रूप में या अन्य तरीकों से आरोप लगाना, और लोकपाल योजना के तहत राहत की मांग करना है। 'सेवा में कमी' का अर्थ कंपनी द्वारा प्रदान की जाने वाली किसी भी वित्तीय सेवा में कमी या अपर्याप्तता है जिसके परिणामस्वरूप ग्राहक को वित्तीय हानि या क्षति हो सकती है या नहीं भी हो सकती है।

लोकपाल योजना के अंतर्गत निम्नलिखित मामलों में सेवा में कमी की कोई शिकायत नहीं होगी: (a) कंपनी का वाणिज्यिक निर्णय/वाणिज्यिक निर्णय; (b) एक आउटसोर्सिंग अनुबंध से संबंधित एक विक्रेता और कंपनी के बीच विवाद; (c) एक शिकायत जो सीधे लोकपाल को संबोधित नहीं है; (d) कंपनी के प्रबंधन या अधिकारियों के खिलाफ सामान्य शिकायतें; (e) एक विवाद जिसमें कंपनी द्वारा वैधानिक या कानून लागू करने वाले प्राधिकरण के आदेशों के अनुपालन में कार्रवाई शुरू की जाती है; (f) एक सेवा जो आरबीआई के नियामक दायरे में नहीं है; (g) विनियमित संस्थाओं के बीच विवाद; और (h) कर्मचारी-नियोक्ता संबंध से संबंधित विवाद। साथ ही, लोकपाल योजना के तहत शिकायत तब भी नहीं होगी अगर ग्राहक, कंपनी से शिकायत का जवाब मिलने के एक साल के भीतर या जहां कोई जवाब नहीं मिलता है, तो शिकायत की तारीख से एक साल और 30 दिनों के भीतर, लोकपाल को शिकायत दर्ज नहीं करता है। लोकपाल ऐसी किसी शिकायत पर विचार नहीं करेगा जो: (i) पहले से ही किसी लोकपाल के समक्ष लंबित हो, या किसी लोकपाल द्वारा गुण-दोष के आधार पर निपटाया गया हो, चाहे वह उसी शिकायतकर्ता से या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं के साथ, या एक या अधिक संबंधित पक्षों से प्राप्त हुई हो, या नहीं; (ii) किसी भी अदालत, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य फोरम या प्राधिकरण के समक्ष योग्यता के आधार पर लंबित हो या निपटाया गया हो, चाहे वह उसी शिकायतकर्ता से या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं के साथ / संबंधित पक्षों से प्राप्त हुआ हो, या नहीं; (iii) अपमानजनक या तुच्छ या परेशान करने वाला; या (iv) ऐसे दावों के लिए लिमिटेशन एक्ट, 1963 के तहत निर्धारित सीमा अवधि की समाप्ति के बाद कंपनी को शिकायत की गई हो।

\*\*\*