

तुमच्याकडे काही तक्रार किंवा गाऱ्हाणे आहे का ?

दी लागे लॅडेन फायनांशियल सर्विसेस इंडिया प्रायव्हेट लिमिटेड (कंपनी) च्या प्रक्रियेत ग्राहक सेवाभाव मोठ्या प्रमाणात अंतःस्थापित आहे. आमचा असा विश्वास आहे की ग्राहकांची धारणा आणि विश्वास कंपनीच्या वाढीसाठी महत्त्वपूर्ण आहे.

तुम्ही आमच्या सेवेबद्दल संतुष्ट आहात किंवा नाही हे कृपया आम्हाला सांगा. तुमच्याकडे काही तक्रार किंवा गाऱ्हाणे असल्यास तेही आम्हाला कळवा. आम्ही यास तुमच्या गरजा चांगल्याप्रकारे समजण्यासाठी तसेच आमच्या सेवेत सतत सुधारणा आणण्यासाठी एक महत्वाचे पाउल समजतो.

तक्रार नोंदणी: तुमच्या सोयीसाठी उपलब्ध करून दिलेल्या खालीलपैकी कोणत्याही पर्यायाद्वारे, पूर्ण तपशील देऊन तुमची तक्रार नोंदवू शकतात:

	वेंडर फायनान्स विभाग	कृषी फायनान्स विभाग
इमेल	ग्राहक सेवा अधिकारी यांना संबोधून: mayihelptyou@dllgroup.com	उपलब्ध नाही
फोन	०२२-२४८२ ३०९९	टोल-फ्री क्र. १८००१२३६६५४
पत्र	दी लागे लॅडेन फायनांशियल सर्विसेस इंडिया प्रायव्हेट लिमिटेड, २०/फ, टॉवर ए, पेनिन्सुला बिझनेस पार्क, सेनापती बापट मार्ग, लोअर परळ, मुंबई-४०० ०१३ येथे, ग्राहक सेवा अधिकारी यांना संबोधून	
तक्रार नोंदवही	मुख्य कार्यालय/शाखा या ठिकाणी उपलब्ध	

वृद्धी:

तुम्हाला दिलेल्या निर्णयाबद्दला तुम्ही समाधानी नसल्यास, तुम्ही तक्रार निवारण अधिकाऱ्याशी/ प्रमुख नोडल अधिकाऱ्याशी (एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021 अंतर्गत) संपर्क साधू शकता:

भूषण घुगे, टीम लीडर - ऑपरेशन्स

२०/फ, टॉवर ए, पेनिन्सुला बिजनेस पार्क, सेनापती बापट मार्ग, लोअर परेल, मुंबई-४०० ०१३.

टेलीफोन क्र.: +९१ २२ २४८२ ३१६०

इमेल अॅड्रेस: bhushan.ghughe@dllgroup.com

तुम्हाला ही बाब अजून पुढे पाठवायची असल्यास, कृपया यांच्याशी संपर्क साधा:

भूषण कुमार गुप्ता, सिनीअर लीगल कौन्सिल अँड कम्प्लायंस ऑफीसर

२०/फ, टॉवर ए, पेनिन्सुला बिझनेस पार्क, सेनापती बापट मार्ग, लोअर परेल, मुंबई-४०० ०१३.

टेलीफोन क्र.: +९१ २२ २४८२ ३१५८

इमेल अॅड्रेस: bhusan.gupta@dllgroup.com

तुमच्या तक्रारीला एका महिन्याच्या आत प्रतिसाद न मिळाल्यास, तुमची तक्रार पूर्णतः किंवा अंशतः नाकारल्यास अथवा तुमचे समाधान न झाल्यास, तुम्ही लोकपालाकडे (<https://cms.rbi.org.in>) ऑनलाइन तक्रार दाखल करू शकता. तक्रार, लोकपाल योजनेअंतर्गत विहित नमुन्यात, समर्पित ई-मेल (CRPC@rbi.org.in) द्वारे देखील दाखल केली जाऊ शकते किंवा रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया ("RBI"), चौथा मजला, सेक्टर -१७, चंदीगड - 160017 येथे स्थापन केलेल्या 'केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्र' येथे भौतिक मोडमध्ये पाठविली जाऊ शकते. याव्यतिरिक्त, तुम्ही हिंदी/इंग्रजी/बहुभाषिक संपर्क केंद्राशी टोल-फ्री क्रमांक - 14448 वर सकाळी 9:30 ते संध्याकाळी 5:15 दरम्यान संपर्क साधू शकता. संपर्क केंद्र RBI च्या वैकल्पिक तक्रार निवारण यंत्रणेबाबत माहिती/स्पष्टीकरण देईल आणि तक्रार दाखल करण्यासाठी तुम्हाला मार्गदर्शन करेल. लोकपाल योजनेची एक प्रत RBI च्या वेबसाइटवर (<https://rbi.org.in>) आणि CMS पोर्टलवर (<https://cms.rbi.org.in>) उपलब्ध आहे.

तुम्ही प्रभारी अधिकारी, नॉन-बँकिंग पर्यवेक्षण विभाग, भारतीय रिझर्व्ह बँक, मुंबई प्रादेशिक कार्यालय, तिसरा मजला, समोर मुंबई सेंट्रल रेल्वे स्टेशन, भायखळा, मुंबई -400 008 यांचाबरोबरही संपर्क साधू शकता.

एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021 ची इतर ठळक वैशिष्ट्ये:

कंपनीच्या कृत्यामुळे अगर काही काम न केल्यामुळे नाराज झालेला कोणताही ग्राहक लोकपाल योजनेंतर्गत वैयक्तिकरित्या किंवा वकील नसलेल्या आणि अधिकृतपणे नियुक्त केलेल्या प्रतिनिधीमार्फत तक्रार नोंदवू शकतो. 'तक्रार' म्हणजे कंपनीच्या सेवेत कमतरता असल्याचा आरोप करणारे लेखी किंवा इतर पद्धतींद्वारे केलेले प्रतिनिधित्व आणि लोकपाल योजनेंतर्गत दिलासा मागणे. 'सेवेतील कमतरता' म्हणजे कंपनीने पुरवलेल्या कोणत्याही आर्थिक सेवेतील कमतरता किंवा अपुरेपणा, ज्यामुळे ग्राहकाचे आर्थिक किंवा गैरआर्थिक नुकसान होऊ शकते.

सेवेतील कमतरतेची कोणतीही तक्रार लोकपाल योजनेंतर्गत खालील बाबींमध्ये असू शकत नाही: (अ) कंपनीचा व्यावसायिक निर्णय; (b) आउटसोर्सिंग कराराशी संबंधित विक्रेता आणि कंपनी यांच्यातील विवाद; (c) लोकपालला थेट संबोधित न केलेली तक्रार; (d) कंपनीचे व्यवस्थापन किंवा अधिकारी यांच्याविरुद्ध सर्वसाधारण तक्रारी; (ई) कायदेशीर किंवा कायद्याची अंमलबजावणी करणाऱ्या अधिकाऱ्यांच्या आदेशांचे पालन करून कंपनीने कारवाई सुरू केलेला विवाद; (f) RBI च्या नियामक कक्षेत नसलेली सेवा; (g) नियमन केलेल्या संस्थांमधील परस्पर वाद; आणि (h) कर्मचारी-नियोक्ता संबंधांचा समावेश असलेला विवाद. तसेच, लोकपाल योजनेंतर्गत तक्रारीची दखल कंपनीने नाकारण्याचा एक वर्षात किंवा कंपनीने उत्तर न दिल्यास तक्रारीचा तेरह (१३) महिन्यांचा आताच घेतली जाऊ शकेल. लोकपाल खालील प्रकारच्या तक्रारीची दखल घेणार नाही (i) लोकपालासमोर जी तक्रार आधीच प्रलंबित आहे, किंवा त्याच तक्रारदाराकडून किंवा अनेक अशा तक्रारकर्त्यांकडून, किंवा संबंधित पक्षांपैकी एक अथवा अनेक पक्षांकडून तशीच किंवा त्याच स्वरूपाच्या तक्रारीची दखल लोकपालाने घेतली आहे / त्याचे निवारण केले आहे; (ii) कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण मंच किंवा प्राधिकरणासमोर प्रलंबित किंवा निकाली काढलेले किंवा गुणवत्तेनुसार हाताळली गेली, असल्यास ती तक्रार त्याच तक्रारदाराकडून अथवा संबंधित एक किंवा अनेक तक्रारदार/पक्षांकडून मिळाली असो; (iii) अपमानास्पद किंवा फालतू किंवा त्रासदायक स्वरूपाची तक्रार; किंवा (iv) तक्रार मर्यादा कायदा, 1963 ची मुदत संपल्यानंतर केलेली तक्रार.
