

જો તમને કોઈ ફરિયાદ હોય તો

ગ્રાહકને લગતી સેવા ડી લાજ લેન્ડેન ફાયનાન્સિયલ સર્વિસિસ ઈન્ડિયા પ્રાઇવેટ લિમિટેડની ("કંપની") પ્રક્રિયાને લઈ મજબૂત રીતે માનવામાં આવે છે. અમે એવું માની છીએ કે ગ્રાહક સેવા રેન્ટેશન અને ગ્રાહકના આધારનું વિસ્તરણ કરવા મારફતે વૃદ્ધિ ધરાવે છે.

જો તમે અમારી સાથે ખુશ હોય તો કૃપા કરીને અમને કહો. જો તમને કોઈ ફરિયાદ હોય તો અમને કહો. અમે તમારી જરૂરિયાતને વધારે સારી રીતે સમજીએ છીએ અને અમારા ઉત્પાદનો અને સેવાઓને સુધારવા અમારી જર્ની દરમિયાન તે ચાવીરૂપ પ્રભાવ કરે છે.

ફરિયાદ નોંધણી: સમગ્ર વિગતો આપવા તમે ફરિયાદને લઈ તમારા ગ્રાહકો સમક્ષ રજૂ કરી શકો છો, અલબત્ત નીચેની ચેનલ તમારી પૂરાવા માટે ઉપલબ્ધ બને છે.

	વેડર ફાયનાન્સ ડિવિઝન	એગ્રી ફાયનાન્સ ડિવિઝન
ઈમેલ	ને સંબોધન કર્યું: mayihelptyou@dlgroup.com સેલ્સ/સેલ્સ સપોર્ટ/ગ્રાહક સર્વિસ ઓફિસરના સરનામું: mayihelptyou@dlgroup.com	ઉપલબ્ધ નથી
ફોન	022 – 2482 3099	ટોલ-ફ્રી નંબર 18001236654
પત્ર	ડી લાગે લાન્ડેન ફાયનાન્સિયલ સર્વિસિસ ઈન્ડિયા પ્રાઇવેટ લિમિટેડ, 20/એફ, ટાવર એ, પેનિનસુલા બિઝનેસ પાર્ક, સેનાપતિ બાપત માર્ગ, લોવર પારેલ, મુંબઈ-400 013 ખાતે સેલ્સ/સેલ્સ સપોર્ટ/ગ્રાહક સર્વિસ	
ફરિયાદ નોંધણી	હેડ ઓફિસ/શાખા ખાતે જાળવવી	

વિકાસ:

જો તમે પ્રસ્તાવિત ઠરાવથી સંતુષ્ટ ન હો, તો તમે ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી / નોડલ અધિકારી (નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપનીઓ માટે લોકપાલ યોજના, 2018 અને ડિજિટલ વ્યવહારો માટે લોકપાલ યોજના હેઠળ) નો સંપર્ક કરી શકો છો: સપના પવાર, ટીમ લીડર - સેલ્સ સપોર્ટ 20/એફ, ટાવર એ, પેનિનસુલા બિઝનેસ પાર્ક, સેનાપતિ બાપત માર્ગ, લોવર પારેલ, મુંબઈ-400 013.

ટેલિફોન નંબર: +91 22 2482 3084

ઈમેલ એડ્રેસ: sapna.pawar@dlgroup.com

Registered Office

De Lage Landen Financial Services India Pvt. Ltd.

CIN: U65900MH2011FTC221903

20/F, Peninsula Business Park, Tower A

SenapatiBapatMarg, Lower Parel

Mumbai 400 013

India

Telephone +91 22 2482 3199

www.dlgroup.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.

જો તમે વધારવાની જરૂર હોય તો કૃપા કરી સંપર્કમાં રહો:

ભુષણ કુમાર ગુપ્તા, સિનિયર લીગલ કાઉન્સિલ અને કોમ્પ્લિયન્સ ઓફિસર

20/એફ, ટાવર એ, પેનિનસુલા બિઝનેસ પાર્ક, સેનાપતિ બાપટ માર્ગ, લોવર પારલે, મુંબઈ-400 013

ટેલિફોન નંબર: +91 22 2482 3158

ઈમેલ એડ્રેસ: bhusan.gupta@dlgroup.com

જો તમારી સંતોષના એક મહિનાની અંદર તમારી ફરિયાદનું નિવારણ અથવા નિરાકરણ કરવામાં આવ્યું

નથી, તો તમે અપીલ કરી શકો છો: એનબીએફસી લોકપાલની ઓફિસ: સી / ઓ ભારતીય રિઝર્વ બેંક,

આરબીઆઈ બાયકુલા ઓફિસ બિલ્ડિંગ, મુંબઈ સેન્ટ્રલ રેલ્વે સ્ટેશન સામે. બાયકુલા, મુંબઈ -400 008.

એસટીડી કોડ: 022 ટેલિફોન નંબર: 23028140, ફેક્સ નંબર: 23022024, ઇમેઇલ:

nbfcomumbai@rbi.org.in , અથવા

ઓફિસર-ઇન્ચાર્જ, નોન-બેંકિંગ સુપરવિઝન વિભાગ, ભારતીય રિઝર્વ બેંક, મુંબઈ પ્રાદેશિક કચેરી, ત્રીજો

માળ, સામે. મુંબઈ સેન્ટ્રલ રેલ્વે સ્ટેશન, બાયકુલા, મુંબઈ - 400 008

જો તમારી ફરિયાદ ડિજિટલ ટ્રાંઝેક્શન્સ માટે ઓમ્બ્ડ્સમેન સ્કીમ હેઠળ 2016 હેઠળ કોઈપણ ડિજિટલ

ટ્રાંઝેક્શનથી સંબંધિત હોય અને ફરિયાદ પ્રાપ્ત કરતી કંપનીના એક મહિનાની અંદર સમાધાન નહીં થાય,

તો તમે ડિજિટલ ટ્રાંઝેક્શન્સ માટે ઓમ્બ્ડ્સમેનને અપીલ કરી શકો છો, ભારતીય રિઝર્વ બેંક, ચોથો માળે,

આરબીઆઈ બાયકુલા ઓફિસ બિલ્ડિંગ, વિરુદ્ધ .: મુંબઈ સેન્ટ્રલ રેલ્વે સ્ટેશન, બાયકુલા, મુંબઈ - 400 008.

ટેલ. નંબર 022 23022028, ફેક્સ .: 23033024, ઇમેઇલ: odtmumbai1@rbi.org.in

નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપનીઓ માટે લોકપાલ યોજના, 2018 અને ડિજિટલ ચુકવણી વ્યવહારો માટે ઓમ્બ્ડ્સમેન યોજના, 2019:

નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપનીઓ માટે લોકપાલ યોજના, 2018 અને ડિજિટલ ટ્રાંઝેક્શન્સ, 2019 માટેની

લોકપાલ યોજનાની કોપિ <https://www.dlgroup.com/in/en-in> પર ઉપલબ્ધ છે અને આની સાથે પણ

ઉપલબ્ધ છે:

ઓફિસ સ્થાન	અધિકારી / આંતરિક કાર્ય
મુંબઈ	ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી
દિલ્હી	ઓપરેશન્સ
ફરિદાબાદ	વહીવટ

નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપનીઓ માટે લોકપાલ યોજનાનો હેતુ, 2018:

નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપનીઓ માટે લોકપાલ યોજના, 2018 નો હેતુ નિ: શુલ્ક ફરિયાદોનું નિરાકરણ આપવાનું છે, જેમાં ભારતીય રિઝર્વ બેંક નોંધાયેલ નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપનીઓની કેટલીક કેટેગરીઓ દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવતી સેવાઓનાં કેટલાક પાસાંઓ સંબંધિત સુવિધા છે. આવી ફરિયાદોનો સંતોષ કે સમાધાન અને તેનાથી જોડાયેલ બાબતો.

ડિજિટલ ચુકવણી માટે ઓમ્બ્ડ્સમેન યોજનાનો હેતુ ટ્રાન્ઝેક્શન, 2019:

ડિજિટલ ટ્રાન્ઝેક્શન્સ માટે ઓમ્બ્ડ્સમેન સ્કીમનો હેતુ, 2019 ડિજિટલ ચુકવણીઓમાં વધતી જટીલતાઓ અને પડકારોને ધ્યાનમાં રાખીને ગ્રાહક વિશ્વાસને મજબૂત કરવા માટે સમર્પિત, ખર્ચ-મુક્ત અને ઝડપી ફરિયાદ નિવારણ મિકેનિઝમ પ્રદાન કરવાનો છે.
