

## অভিযোগ নিরসন প্রক্রিয়া

আমরা আমাদের দেওয়া পণ্য এবং পরিষেবাগুলিতে সমস্ত সহায়তা প্রদান করতে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ।

জন ডিয়ার ফিন্যান্সিয়াল ইন্ডিয়া প্রাইভেট লিমিটেড আমাদের সকলের জন্য অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া স্থাপন করেছে গ্রাহক। সংস্থা এবং এর আউটসোর্সড এজেন্সি/বিক্রেতাদের সম্পর্কিত সমস্ত অভিযোগ নিবন্ধিত হবে এবং অভিযোগনিষ্পত্তির সুবিধার্থে ট্র্যাক করা, আমরা নিম্নলিখিত প্রক্রিয়াটি প্রতিষ্ঠা করেছি।

স্তর:1

যে গ্রাহকরা প্রতিক্রিয়া জানাতে চান বা তাদের অভিযোগ/অভিযোগ পাঠাতে চান তাদের সোম থেকে শুক্রবার (সরকারী ছুটি ব্যতীত) সকাল ৯:৩০ থেকে সন্ধ্যা ৬:০০ টার মধ্যে নিম্নলিখিত উপায়ে যোগাযোগ করতে পারেন।:-

- ❖ দূরভাস গ্রাহক সহায়তা কেন্দ্র - ১৮০০ ২০৯ ১০৩৪
- ❖ ইমেইল করুন @jdfindiastomercare@johndeere.com

স্তর 2

যদি অভিযোগটি প্রদত্ত সময়সীমার মধ্যে অসম্পূর্ণ হয় বা জন ডিয়ার ফিন্যান্সিয়াল ইন্ডিয়া প্রাইভেট লিমিটেড দ্বারা প্রদত্ত সমাধানে গ্রাহক সন্তুষ্ট না হন তবে গ্রাহক অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার কাছে যেতে পারেন। নোডাল অফিসার/অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার নাম ও যোগাযোগ নম্বর নিম্নরূপ

নাম - সঞ্জীব পালনিতকার  
মুখ্য অভিযোগ নিরসন কার্য কর্তাঃ  
জন ডিয়ার ফিন্যান্সিয়াল ইন্ডিয়া প্রাইভেট লিমিটেড  
দ্বিতল, টাওয়ার ১৫ মাগারপাত্তা সিটি, সিবরসিটি  
হাদাপসার, পুনে - ৪১১০১৩  
ল্যান্ডলাইন: 020-67032827  
মোবাইল: 9607970510  
ইমেইল: [PalnitkarSanjeev@JohnDeere.com](mailto:PalnitkarSanjeev@JohnDeere.com)

(সরকারী ছুটি ব্যতীত সোম থেকে শুক্রবার সকাল ৯:৩০ থেকে বিকাল ০৫:০০ টার মধ্যে যোগাযোগ)

লেভেল 3

যদি 30 দিনের মধ্যে অভিযোগের সমাধান না হয়, তাহলে আপনি নীচে দেওয়া ঠিকানায় আরবিআই-এর ন্যায্যপালের কাছে আবেদন করতে পারেন

**রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া**

Centralized Receipt and Processing Centre

৪র্থ তলা, সেক্টর 17, চণ্ডীগড় – 160017

ইমেল আইডি: CRPC@rbi.org.in

টোল-ফ্রি নম্বর: 14448 (সকাল 9:30 থেকে বিকাল 5:15 পর্যন্ত)

অনলাইন অভিযোগ পূরণ পোর্টাল: <https://cms.rbi.org.in>

RBI ইন্টিগ্রেটেড ওমবডসম্যান স্কিম, 2021-এর প্রধান বৈশিষ্ট্যগুলি পরিশিষ্ট I-এ দেওয়া আছে এবং আমাদের ওয়েবসাইটেও পাওয়া যাচ্ছে <https://www.deere.co.in/en/our-company/disclosure-policies-and-notices/>