

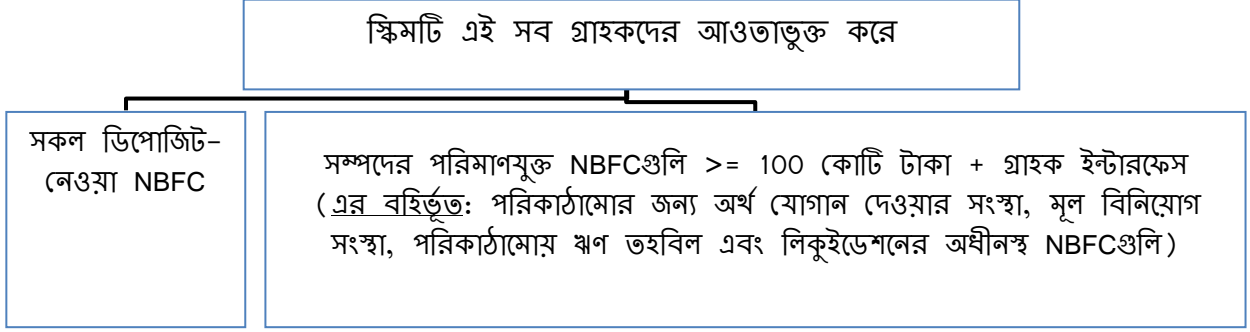


Bussan Auto Finance India Pvt. Ltd.

Registered & Head Office :- 4th Floor, Videocon Tower, Jhandewalan Extn., New Delhi – 110055, [CIN : U67190DL2007FTC162475]

নন-ব্যাংকিং ফিন্যান্সিয়াল কোম্পানীজ, 2018-র জন্য Ombudsman স্কিম :

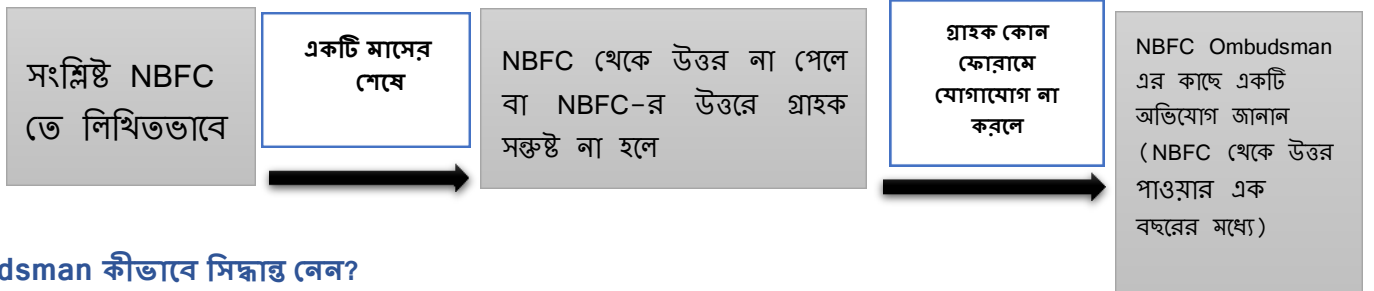
প্রধান বৈশিষ্ট্যসমূহ



একজন গ্রাহক দ্বারা একটি অভিযোগ জমা দেওয়ার কারণসমূহ:

- সুদ/ডিপোজিট পরিশোধ করা হয় নি অথবা দেরীতে পরিশোধ করা হয়েছে
- চেক উপস্থাপন করা হয় নি অথবা দেরীতে করা হয়েছে
- মঞ্জুর হওয়া ঋণের পরিমাণ, নিয়ম ও শর্তাবলী, বার্ষিক সুদের হার, ইত্যাদি জানানো হয় নি
- চুক্তিতে পরিবর্তন, লাগু হওয়া চার্জের জন্য বিজ্ঞপ্তি প্রদান করা হয় নি
- চুক্তি/ঋণ চুক্তিতে স্বচ্ছতা নিশ্চিত করার ক্ষেত্রে ব্যর্থতা
- জামানত/নথি ফেরত দেওয়ার ক্ষেত্রে ব্যর্থতা/দেরী
- চুক্তি/ঋণ চুক্তিতে আগে থেকে থাকা আইননানুগ প্রয়োগযোগ্য পুনরাধিকার প্রদানের ব্যর্থতা
- NBFC দ্বারা RBI এর নির্দেশনা অনুসরণ না করা
- ন্যায্য আচরণের কোডের নির্দেশাবলী মেনে না চলা

একজন গ্রাহক কীভাবে অভিযোগ জানাতে পারবেন?



Ombudsman কীভাবে সিদ্ধান্ত নেন?

- Ombudsman এর কাছে মামলা প্রকৃতিগতভাবে সংক্ষিপ্ত
- মীমাংসার মাধ্যমে নিষ্পত্তির ব্যবস্থা করেন → সন্তোষজনক না হলে, রায়/আদেশ জারি করেন

Ombudsman এর সিদ্ধান্তে সন্তুষ্ট না হলে কী একজন গ্রাহক আবেদন করতে পারবেন?

হ্যাঁ, Ombudsman এর সিদ্ধান্ত আবেদনযোগ্য হলে → উত্তরবিচারের কর্তৃপক্ষ: ডেপুটি গভর্নর, RBI

নোট:

- এটি বিরোধ নিষ্পত্তির একটি বিকল্প পদ্ধতি
- প্রতিবিধানের জন্য যে কোনো পর্যায়ে অন্য যে কোনো আদালত/ফোরাম/কর্তৃপক্ষের কাছে যাওয়ার অধিকার গ্রাহকের আছে

স্কিমটি সম্পর্কে আরো বিশদের জন্য www.rbi.org.in দেখুন

প্রকল্পটির প্রতিলিপি আঞ্চলিক মাথা এবং অপারেশন মাথা অফ আঞ্চলিক দপ্তর এবং www.bafindia.com এর সাথে

**Address and Area of Operation of NBFC Ombudsman of RBI
and
Nodal Officer of Bussan Auto Finance India Private Limited**

Centre	Nodal Officer	Regional Offices covered
Kolkata	<p>Nodal Officer, East Zone</p> <p>P-255 B, First Floor, CIT Road, Scheme VI (M), Kakurgachi, Kolkata – 700054, West Bengal</p> <p>PH: 033 – 4017 2909 Email ID: nodalofficereast@bafindia.com</p>	<p>Kolkata, Ranchi, Guwahati, Bhubaneswar</p>
	NBFC Ombudsman	Area of Operation
	<p>NBFC Ombudsman,</p> <p>C/o Reserve Bank of India 15, Netaji Subhash Road, Kolkata-700 001</p> <p>Tel. No. 033 – 22304982 Fax No. 033 – 22305899</p>	<p>West Bengal, Sikkim, Odisha, Assam, Arunachal Pradesh, Manipur, Meghalaya, Mizoram, Nagaland, Tripura, Bihar and Jharkhand</p>