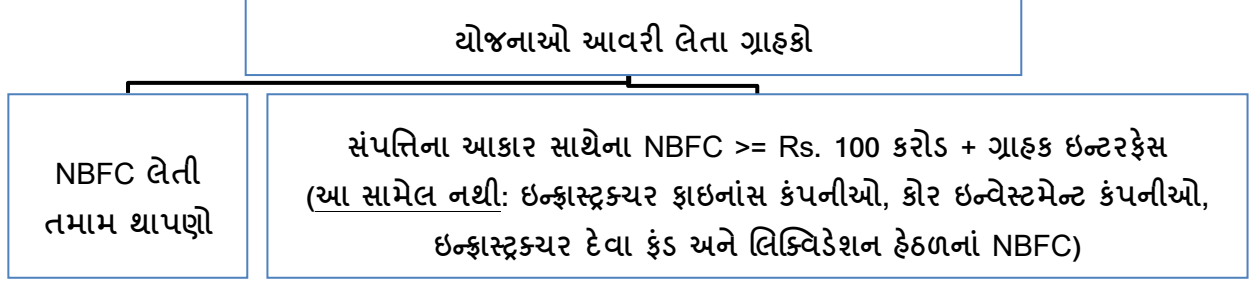




Bussan Auto Finance India Pvt. Ltd.

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

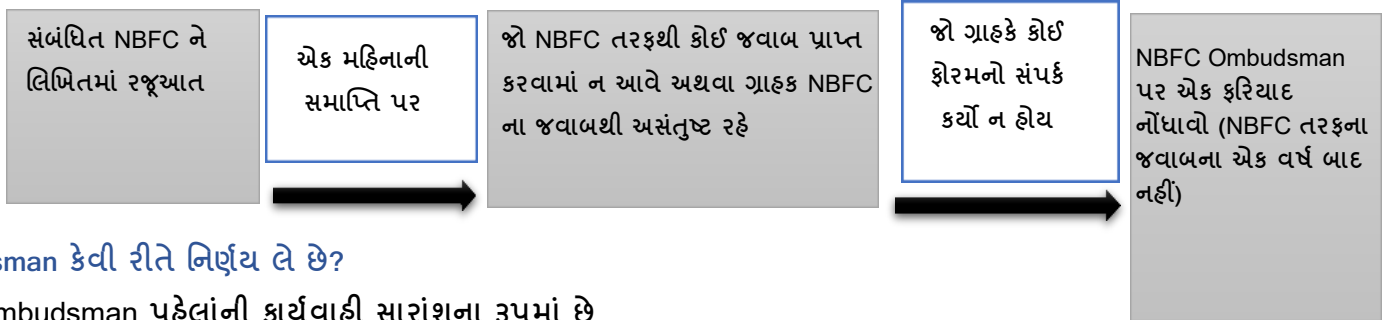
નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપનીઓ માટે Ombudsman યોજના, 2018 : મુખ્ય સુવિધાઓ



ગ્રાહક દ્વારા ફરિયાદ નોંધાવવા માટેના કારણો:

- વ્યાજ/થાપણ ચૂકવાય નહીં અથવા વિલંબથી ચૂકવાય
- ચેક પ્રસ્તુત ન થાય અથવા વિલંબથી થાય
- મંજૂર થયેલ લોનની રકમ વિતરીત ન થાય, નિયમો અને શરતો, વાર્ષિક વ્યાજનો દર વગેરે
- શુલ્ક વસુલાત, કરારમાં ફેરફારો માટેની સૂચના આપવામાં ન આવે
- કરાર/લોનના કરારમાં પારદર્શિતાની ખાતરી આપવામાં નિષ્ફળતા
- જામીનગીરીઓ/ દસ્તાવેજોને રીલિઝ કરવામાં નિષ્ફળતા/ વિલંબ
- કરાર/ લોનના કરારમાં કાયદેસર લાગુ કરવા યોગ્ય બિલ્ટ-ઇન પુનઃકબજો આપવામાં નિષ્ફળતા
- NBFC દ્વારા RBI નિર્દેશોનું પાલન ન થાય
- ઉચિત વ્યવહારોનાં કોડ પરનાં દિશાનિર્દેશોનું પાલન ન કરવામાં આવે

ગ્રાહક ફરિયાદ કેવી રીતે નોંધાવી શકે છે?



Ombudsman કેવી રીતે નિર્ણય લે છે?

- Ombudsman પહેલાંની કાર્યવાહી સારાંશના રૂપમાં છે
- સમજૂતી દ્વારા પતાવટને પ્રોત્સાહન આપે છે → જો કાર્ય ન થાય, તો એવોર્ડ/ઓર્ડર રજૂ કરી શકે છે

શું Ombudsman ના નિર્ણયથી સંતુષ્ટ ન હોય તો ગ્રાહક અપીલ કરી શકે છે?

હા, જો Ombudsman નો નિર્ણય અપીલ કરવા યોગ્ય હોય તો → એપેલેટ અધિકારી: ડેપ્યુટી ગવર્નર, RBI

નોંધ:

- આ તકરાર ઉકેલની એક વૈકલ્પિક પદ્ધતિ છે
- ગ્રાહક કોઈપણ તબક્કે, નિરાકરણ માટે અન્ય અદાલત/ફોરમ/અધિકારીનો સંપર્ક કરવા માટે સ્વતંત્ર છે

યોજનાની વધુ વિગતો માટે www.rbi.org.in નો સંદર્ભ લો

યોજનાની નકલ પ્રાદેશિક હેડ અને પ્રાદેશિક કચેરીના ઓપરેશન હેડ અને આ સાથે ખૂબ કાળજી રાખી www.bafindia.com પર પણ ઉપલબ્ધ છે

આર. બી. આઇ. (RBI) ના એન. બી. એફ. સી. લોકપાલ (NBFC Ombudsman) અને બુસાન ઓટો ફાઇનાન્સ ઇન્ડિયા પ્રાઇવેટ લિમિટેડના નોડલ અધિકારી નું સરનામું અને ઓપરેશન ક્ષેત્ર :

Centre	Nodal Officer	Regional Offices covered
Mumbai	Nodal Officer, West Zone 215, ABC Second Floor, City Point 17, Boat Club Road, Pune – 411001, Maharashtra Email ID: nodalofficerwest@bafindia.com	Pune, Ahmedabad, Bhopal
	NBFC Ombudsman	Area of Operation
	NBFC Ombudsman, C/o Reserve Bank of India, RBI Byculla Office Building, Opp. Mumbai Central Railway Station, Byculla, Mumbai-400 008	Maharashtra, Goa, Gujarat, Madhya Pradesh, Chhattisgarh, Union Territories of Dadra and Nagar Haveli, Daman and Diu