



Bussan Auto Finance India Pvt. Ltd.

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

गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए Ombudsman (लोकपाल) योजना, 2018:

मुख्य विशेषताएँ

योजना निम्न के ग्राहकों को सम्मिलित करती है :

जमा लेने वाली सभी
NBFC

ऐसी NBFC, जिनकी संपत्तियों का मूल्य \geq रु. 100 करोड़ रु. + ग्राहक इंटरफ़ेस
(इसमें निम्न शामिल नहीं हैं: आधारभूत संरचना के लिए वित्त उपलब्ध कराने वाली फाइनेंस कंपनियां, मूल निवेशक कंपनियां, आधारभूत संरचना के लिए ऋण निधि उपलब्ध कराने वाली और परिसमापन के अंतर्गत NBFC

किसी ग्राहक द्वारा शिकायत दर्ज करने के लिए आधार:

- ब्याज/जमा का भुगतान नहीं किया गया या देरी से किया गया
- चेक नहीं दिया गया या देरी से दिया गया
- स्वीकृत ऋण की राशि, नियम एवं शर्तें, ब्याज की वार्षिक दर, आदि से अवगत नहीं कराया गया
- अनुबंध में बदलावों, शुल्कों की वसूली, आदि की सूचना नहीं दी गई
- अनुबंध/ऋण समझौते में पारदर्शिता बनाए रखने में विफलता
- प्रतिभूतियों/दस्तावेजों को जारी करने में विफलता/देरी
- अनुबंध/ऋण समझौते में कानूनी रूप से लागू करने योग्य अंतर्निहित पुनर्भुगतान प्रदान करने में विफलता
- NBFC द्वारा RBI निर्देशों का पालन नहीं किया गया
- उचित व्यवहार कोड के दिशा-निर्देशों का पालन नहीं किया गया

ग्राहक शिकायत कैसे कर सकता है?

संबंधित NBFC
को लिखित
अभिवेदन

एक महीने
के अंत में

अगर NBFC से उत्तर नहीं
मिला है या ग्राहक NBFC
के उत्तर से असंतुष्ट है

अगर ग्राहक ने
किसी भी फ़ोरम से
संपर्क नहीं किया है

NBFC लोकपाल
को शिकायत दर्ज
कराएँ (NBFC से
'जवाब' मिलने के
बाद अधिकतम
एक वर्ष के अंदर)

Ombudsman (लोकपाल) निर्णय कैसे लेता है?

- लोकपाल के समक्ष की जाने वाली कार्रवाई संक्षिप्त स्वरूप की है।
- सुलह के माध्यम से निपटारे को बढ़ावा देता है → अगर नहीं होता, तो अवार्ड/ऑर्डर जारी कर सकते हैं।

Ombudsman (लोकपाल) के निर्णय से संतुष्ट न होने पर क्या कोई ग्राहक अपील कर सकता है?

हां, यदि लोकपाल का निर्णय अपील करने योग्य है → अपीलीय प्राधिकरण: उप-गवर्नर, RBI (आर. बी. आई.)।

ध्यान दीजिएगा:

- यह एक वैकल्पिक विवाद समाधान तंत्र है।
- निवारण के लिए ग्राहक किसी भी चरण में किसी भी अन्य न्यायालय / मंच / प्राधिकरण के पास जाने के लिए स्वतंत्र है।

इस योजना के बारे में अधिक जानकारी के लिए www.rbi.org.in देखें

इस योजना की प्रति क्षेत्रीय कार्यालय के क्षेत्रीय प्रमुख और संचालन प्रमुख और www.bafindia.com पर भी उपलब्ध है।

**आर.बी.आई.(RBI) के एन.बी.एफ.सी. लोकपाल (NBFC Ombudsman) तथा
बुसान ऑटो फाइनेंस इंडिया प्राइवेट लिमिटेड के नोडल अधिकारी का पता और संचालन क्षेत्र :**

Centre	Nodal Officer	Regional Offices covered
New Delhi	Nodal Officer, North Zone Bussan Auto Finance India Pvt. Ltd. 4 th Floor, Videocon Tower, E-1 Jhandewalan Extension, New Delhi – 110055. Email ID: nodalofficernorth@bafindia.com	Delhi, Jaipur, Lucknow
	NBFC Ombudsman NBFC Ombudsman, C/o Reserve Bank of India, 6 Sansad Marg, New Delhi -110001 Tel. No. 011 – 2372 4856 Fax No. 011 – 23725 218-19	Area of Operation Delhi, Uttar Pradesh, Uttarakhand, Haryana, Punjab, Union Territory of Chandigarh Himachal Pradesh, and Rajasthan and State of Jammu and Kashmir
	Centre	Nodal Officer
Mumbai	Nodal Officer, West Zone Bussan Auto Finance India Pvt. Ltd. 215, ABC Second Floor, City Point 17, Boat Club Road, Pune – 411001, Maharashtra Email ID: nodalofficerwest@bafindia.com	Pune, Ahmedabad, Bhopal
	NBFC Ombudsman NBFC Ombudsman, C/o Reserve Bank of India, RBI Byculla Office Building, Opp. Mumbai Central Railway Station, Byculla, Mumbai-400 008	Area of Operation Maharashtra, Goa, Gujarat, Madhya Pradesh, Chhattisgarh, Union Territories of Dadra and Nagar Haveli, Daman and Diu
	Centre	Nodal Officer
Chennai	Nodal Officer, South Zone Bussan Auto Finance India Pvt. Ltd. 12th Floor, Lebera Tower, Door No. 327, Anna Salai, Teynampet Chennai – 600006, Tamilnadu Email ID: nodalofficersouth@bafindia.com	Chennai, Madurai, Cochin, Calicut, Hyderabad, Vijayawada, Bangalore
	NBFC Ombudsman NBFC Ombudsman, C/o Reserve Bank of India Fort Glacis, Chennai 600 001 Tel No. 044 – 25395964 Fax No. 044 – 25395488	Area of Operation Tamil Nadu, Andaman and Nicobar Islands, Karnataka, Andhra Pradesh, Telangana, Kerala, Union Territory of Lakshadweep and Union Territory of Puducherry
	Centre	Nodal Officer

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>Email ID: nodalofficereast@bafindia.com</p>	<p>Kolkata, Ranchi, Guwahati, Bhubaneswar</p>
	<p>NBFC Ombudsman</p>	<p>Area of Operation</p>
	<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>