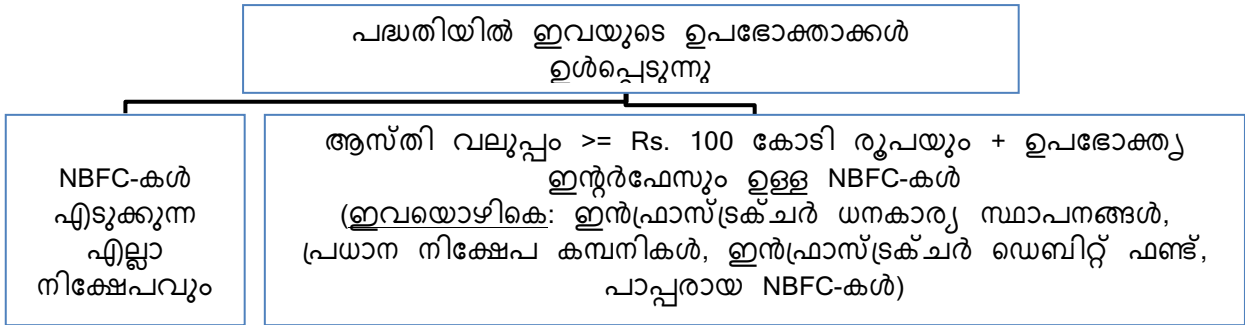




**Bussan Auto Finance India Pvt. Ltd.**

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

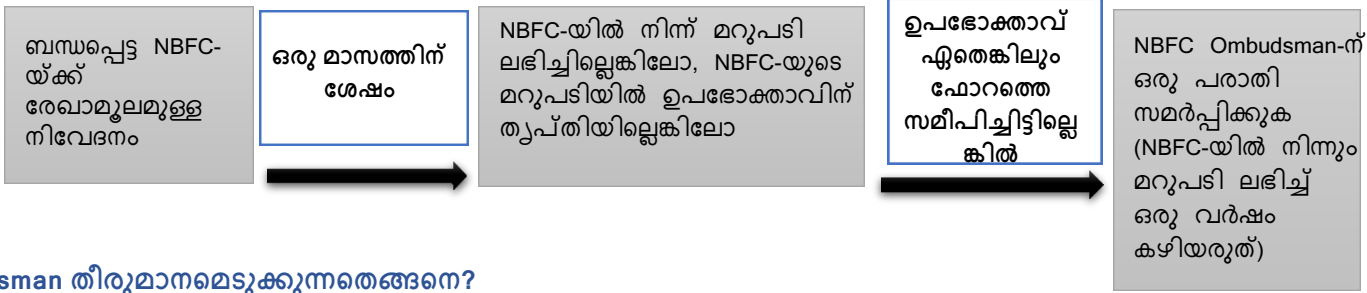
**ബാങ്കിംഗ് ഇതര ധനകാര്യ സ്ഥാപനങ്ങൾക്കുള്ള Ombudsman പദ്ധതി, 2018 :  
പ്രധാന സവിശേഷതകൾ**



**ഉപഭോക്താവ് ഒരു പരാതി സമർപ്പിക്കേണ്ട സാഹചര്യങ്ങൾ:**

- പലിശ/നിക്ഷേപം നൽകാതിരിക്കൽ അല്ലെങ്കിൽ നൽകിയതിൽ കാലതാമസം സംഭവിക്കൽ
- ചെക്ക് നൽകാതിരിക്കൽ അല്ലെങ്കിൽ കാലതാമസത്തോടെ നിർവ്വഹിക്കൽ
- അനുവദിച്ച വായ്പാ തുക, നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും, വാർഷിക പലിശനിരക്ക് തുടങ്ങിയവ അറിയിക്കാതിരിക്കൽ
- ഉടമ്പടിയിലെയും ചുമത്തുന്ന നിരക്കുകളിലെയും മാറ്റങ്ങൾക്ക് അറിയിപ്പ് നൽകാതിരിക്കൽ
- ഉടമ്പടിയുടെ/വായ്പാ കരാറിന്റെ സുതാര്യത ഉറപ്പുവരുത്തുന്നതിലുള്ള പരാജയം
- സെക്യൂരിറ്റികൾ/ ഡോക്യുമെന്റുകൾ വിട്ടുനൽകുന്നതിലുള്ള പരാജയം/ കാലതാമസം
- ഉടമ്പടിയിൽ/ വായ്പാ കരാറിൽ നിയമപ്രകാരം നടത്താവുന്ന അവിഭാജ്യഘടകമായ റീപൊസ്റ്റിംഗ് നൽകുന്നതിലുള്ള പരാജയം
- RBI നിർദ്ദേശങ്ങൾ NBFC പാലിക്കാതിരിക്കൽ

**ഉപഭോക്താവിന് എങ്ങനെ ഒരു പരാതി സമർപ്പിക്കാം?**



**Ombudsman തീരുമാനമെടുക്കുന്നതെങ്ങനെ?**

- Ombudsman-ന് മുമ്പാകെയുള്ള നടപടിക്രമങ്ങൾ സ്വാഭാവികമായും വേഗത്തിൽ നടക്കുന്നതാണ്
- അനുരഞ്ജനത്തിലൂടെയുള്ള തർക്കപരിഹാരം പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നു → പരിഹരിക്കപ്പെടാത്ത പക്ഷം ന്യായവിധി/ഉത്തരവ് പുറപ്പെടുവിക്കാം

**Ombudsman-ന്റെ തീരുമാനം തൃപ്തികരമല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവിന് അപ്പീൽ ചെയ്യാനാകുമോ?**

ഉവ്വ്, Ombudsman-ന്റെ തീരുമാനം തൃപ്തികരമല്ലെങ്കിൽ → അപ്പീലേറ്റ് അതോറിറ്റി: ഡെപ്യൂട്ടി ഗവർണർ, RBI

**ശ്രദ്ധിക്കൂ:**

- ഇത് മറ്റൊരു തർക്കപരിഹാര മാർഗ്ഗം മാത്രമാണ്
- ഉപഭോക്താവിന് ഏതുഘട്ടത്തിലും പരാതിപരിഹാരത്തിനായി മറ്റേതെങ്കിലും കോടതിയെയോ/ഫോറത്തിനെയോ/അതോറിറ്റിയെയോ സമീപിക്കാനുള്ള സ്വാതന്ത്ര്യമുണ്ട്

പദ്ധതി സംബന്ധിച്ച കൂടുതൽ വിശദാംശങ്ങൾക്ക് [www.rbi.org.in](http://www.rbi.org.in) സന്ദർശിക്കുക

റീജിയണൽ ഓഫീസിലെ റീജിയണൽ ഹെഡ്, ഓപ്പറേഷൻസ് ഹെഡ് എന്നിവരുടെ പക്കലും, [www.bafindia.com](http://www.bafindia.com) ലും സ്കീമിൻറെ പകർപ്പ് ലഭ്യമാണ്

**ആർ ബി ഐ (RBI) ൽ എൻ ബി എഫ് സി ഓംബുഡ്സ്മാന്റേയും ബുസ്സാൻ ഓട്ടോ ഫിനാൻസ് ഇൻഡ്യ പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡിന്റേ നോഡൽ ഓഫീസറുടെയും (Nodal Officer) വിലാസവും പ്രവർത്തന പരിധിയും**

<b>Centre</b>	<b>Nodal Officer</b>	<b>Regional Offices covered</b>
<b>Chennai</b>	<p><b>Nodal Officer, South Zone</b></p> <p>12th Floor, Lebera Tower, Door No. 327, Anna Salai, Teynampet Chennai – 600006, Tamilnadu</p> <p>PH: 044 – 4041 2638 Email ID: <a href="mailto:nodalofficersouth@bafindia.com">nodalofficersouth@bafindia.com</a></p>	Chennai, Coimbatore, Hyderabad, Vijayawada, Kochi, Calicut, Bangalore
	<p><b>NBFC Ombudsman</b></p>	<b>Area of Operation</b>
	<p><b>NBFC Ombudsman,</b></p> <p>C/o Reserve Bank of India Fort Glacis, Chennai 600 001</p> <p>Tel No. 044 – 25395964 Fax No. 044 – 25395488</p>	Tamil Nadu, Andaman and Nicobar Islands, Karnataka, Andhra Pradesh, Telangana, Kerala, Union Territory of Lakshadweep and Union Territory of Puducherry