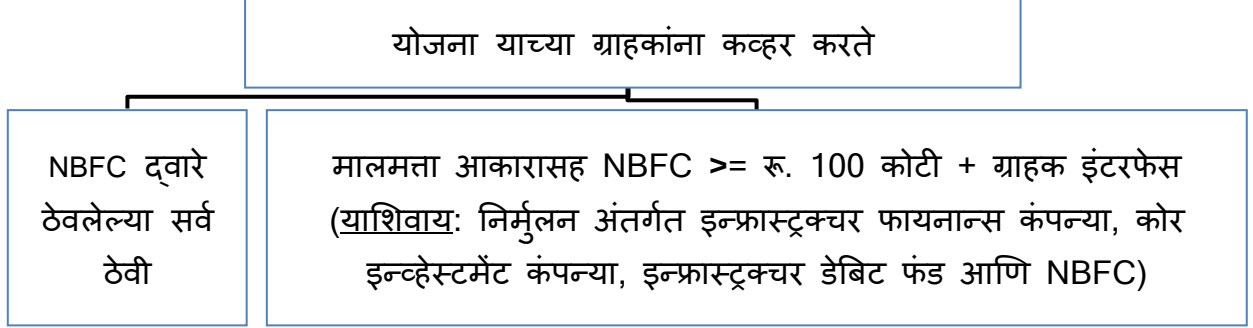




## Bussan Auto Finance India Pvt. Ltd.

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

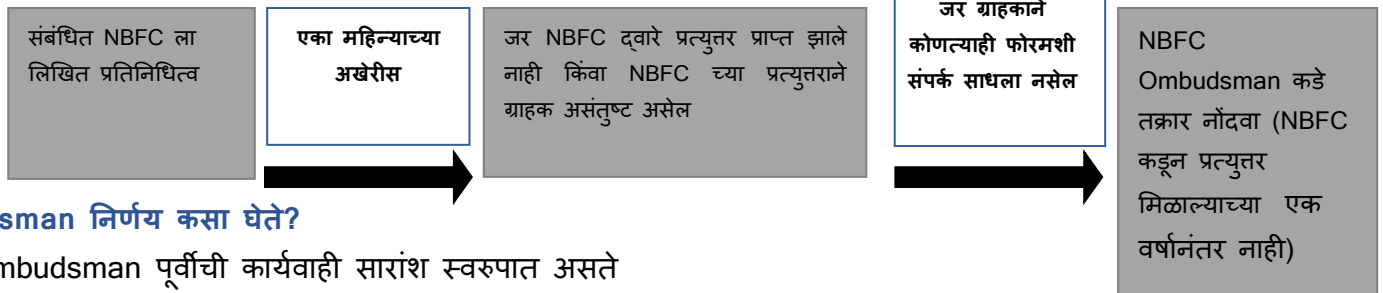
### नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपन्यांसाठी Ombudsman योजना, 2018 : प्रमुख वैशिष्ट्ये



#### ग्राहकाद्वारे तक्रार करण्यासाठी आधार:

- व्याज/ठेव दिली नाही किंवा उशीरा दिली
- धनादेश दिला नाही किंवा उशीरा दिला
- मंजूर केलेली कर्जाची रक्कम, अटी आणि शर्ती, वार्षिक व्याज दर इ. सांगितले नाही
- करारनाम्यात, शुल्क आकारणीत झालेल्या बदलांची सूचना प्रदान केली नाही
- करार/कर्ज करारनाम्यात पारदर्शकता सुनिश्चित करण्यात अयशस्वी
- हमीपत्र/ दस्तऐवज सोडविण्यात अयशस्वी/ उशीर झाला
- करारनामा/ कर्ज करारनाम्यात कायदेशीरदृष्ट्या अंमलबजावणी करण्यायोग्य अंगभूत पुन्हा ताबा देण्यात अयशस्वी झाले
- NBFC ने RBI च्या निर्देशांचे पालन केले नाही
- योग्य वर्तणूक संहितेच्या मार्गदर्शकतत्वांचे पालन केले नाही

#### ग्राहक तक्रार कशी नोंदवू शकतो?



#### Ombudsman निर्णय कसा घेते?

- Ombudsman पूर्वीची कार्यवाही सारांश स्वरूपात असते
- सलोख्याने सेटलमेंटसाठी प्रोत्साहित केले जाते → जर तसे होऊ शकले नाही, तर पुरस्कार/ऑर्डर जारी केली जाते

#### जर ग्राहक Ombudsman च्या निर्णयाने संतुष्ट नसेल, तर ग्राहक अपील करू शकतो का?

होय, जर Ombudsman चा निर्णय अपील करण्यायोग्य असेल तर → अपील प्राधिकारी: डेप्युटी गव्हर्नर, RBI

#### टीप:

- ही एक पर्यायी विवाद निराकरण योजना आहे
- कोणत्याही परिस्थितीत निवारणासाठी इतर न्यायालय/फोरम/प्राधिकरणाकडे जाण्यास ग्राहक स्वतंत्र असतो

योजनेच्या बाकी तपशीलासाठी [www.rbi.org.in](http://www.rbi.org.in) चा संदर्भ घ्या

योजनेची प्रति प्रादेशिक प्रमुख आणि संचालन प्रमुख क्षेत्रीय कार्यालयाच्या आणि [www.bafindia.com](http://www.bafindia.com) वर उपलब्ध आहे

आर.बी.आय. च्या एन.बी.एफ.सी. लोकपाल आणि

बुसान ऑटो फायनांस इंडिया प्रा.लि. नोडल ऑफिसरचा पत्ता आणि ऑपरेशन एरिया:

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