

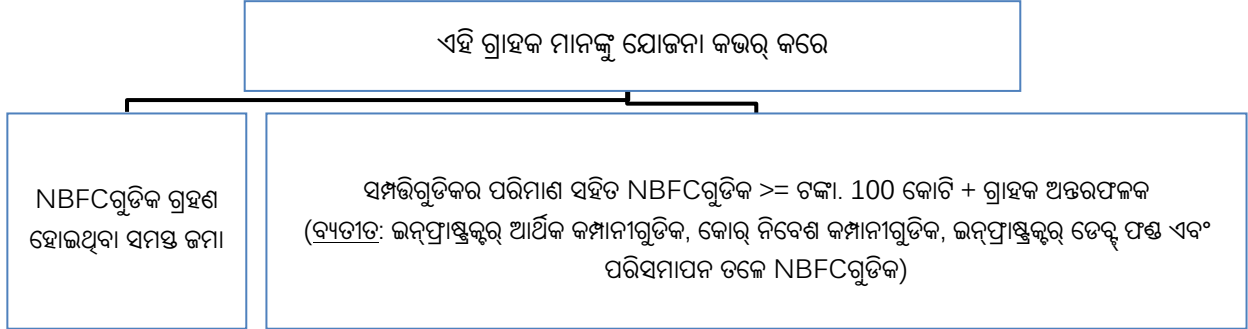


Bussan Auto Finance India Pvt. Ltd.

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

ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ Ombudsman ଯୋଜନା, 2018 :

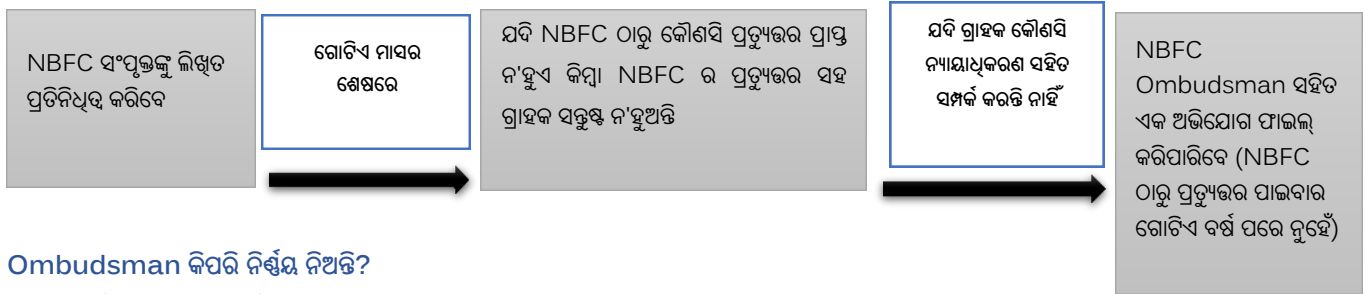
ମୂଖ୍ୟ ବିଶେଷତାଗୁଡ଼ିକ



ଜଣେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଏକ ଅଭିଯୋଗ ପୂରଣ ପାଇଁ କ୍ଷେତ୍ରଗୁଡ଼ିକ:

- ସୁଧ/ଜମା ପୈଠ ହୋଇନାହିଁ କିମ୍ବା ବିଳମ୍ବତା ସହିତ ପୈଠ ହୋଇଛି
- ଚେକ୍ ଉପସ୍ଥାପନ ହୋଇନାହିଁ କିମ୍ବା ବିଳମ୍ବତା ସହିତ ସମାପ୍ତ ହୋଇଛି
- ସ୍ୱୀକୃତିପ୍ରାପ୍ତ ରଣନିୟମ ଏବଂ ଶର୍ତ୍ତାବଳୀ, ସୁଧର ବାର୍ଷିକ ଦର, ଇତ୍ୟାଦିର ମୂଲ୍ୟ ଅବଗତ ହୋଇନାହିଁ
- ଶୁଳ୍କର ଆଦାନ, ରାଜିନାମାରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ନୋଟିସ୍ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇନାହିଁ
- ରଣ ରାଜିନାମା/କଣ୍ଟ୍ରାକ୍ଟ ରେ ପାରଦର୍ଶକତା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବାରେ ବିଫଳ ହୋଇଛନ୍ତି
- ନିରାପତ୍ତାଗୁଡ଼ିକ/ତତ୍କାଳୀନକ୍ଷେତ୍ର ଉଦ୍ଧାରନ କରିବାରେ ବିଫଳ/ବିଳମ୍ବ
- ରଣ ରାଜିନାମା/କଣ୍ଟ୍ରାକ୍ଟରେ ଆଇନ୍‌ଗତ ରୂପେ ଲାଗୁ ହେବା ଯୋଗ୍ୟ ଅନ୍ତର୍ଦ୍ଧିତ ପୂର୍ବୋକ୍ତପୈଠ ପ୍ରଦାନ କରିବାରେ ବିଫଳ
- NBFC ଦ୍ୱାରା ଅନୁସରଣ କରାଯାଇନାଥିବା RBI ନିର୍ଦ୍ଦେଶଗୁଡ଼ିକ
- ଅନୁସରଣ କରାଯାଇନାଥିବା ଉଚିତ୍ ବ୍ୟବହାର ସଂହିତା ଉପରେ ଥିବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ

ଜଣେ ଗ୍ରାହକ କିପରି ଅଭିଯୋଗ ଫାଇଲ୍ କରିପାରିବେ?



Ombudsman କିପରି ନିର୍ଣ୍ଣୟ ନିଅନ୍ତି?

- କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବା ପୂର୍ବରୁ Ombudsman ଗୁଡ଼ିକ ପ୍ରାକୃତିକ ସାରାଂଶ
- ସମାଧାନ ମାଧ୍ୟମରେ ବୁଝାମଣାଗୁଡ଼ିକକୁ ପ୍ରବର୍ତ୍ତାଇ ଥାଆନ୍ତି → ଯଦି ପହଞ୍ଚି ନାହିଁ, ପୁରସ୍କାର/ଆଦେଶ ଲାଗୁ କରିପାରିବେ

ଯଦି Ombudsman ର ନିର୍ଣ୍ଣୟ ସହିତ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନ'ହୁଅନ୍ତି, ତେବେ ଜଣେ ଗ୍ରାହକ ବିନତି କରିପାରିବେ କି?

ହଁ, ଯଦି Ombudsman ର ନିର୍ଣ୍ଣୟ ବିନୀତଯୋଗ୍ୟ ହୁଏ → ବିନୀତଯୋଗ୍ୟ ପ୍ରାଧିକାରୀ: ଉପ ରାଜ୍ୟପାଳ, RBI

ମନେ ରଖନ୍ତୁ:

- ଏହା ଏକ ବୈକଳ୍ପିକ ବିବାଦ ସମାଧାନ ଚକ୍ର ଅଟେ
- ଗ୍ରାହକ ଯେକୌଣସି ସ୍ତରରେ ଏକ ନିବାରଣ ପାଇଁ କୌଣସି ଅନ୍ୟ ନ୍ୟାୟାଳୟ/ନ୍ୟାୟାଧିକରଣ/ପ୍ରାଧିକରଣକୁ ସ୍ୱତନ୍ତ୍ରତା ପାଇଁ ସମ୍ପର୍କ କରିପାରିବେ

ଏହି ଯୋଜନା ବିଷୟରେ ଆଗକୁ ଜାଣିବା ପାଇଁ www.rbi.org.in ଉଲ୍ଲେଖ କରନ୍ତୁ

**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>