

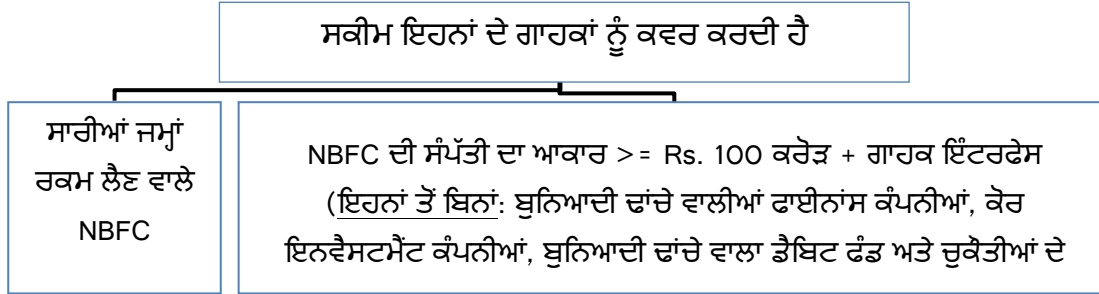


Bussan Auto Finance India Pvt. Ltd.

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

ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਫਾਈਨੈਂਸ਼ੀਅਲ ਕੰਪਨੀਆਂ ਲਈ Ombudsman ਸਕੀਮ, 2018 :

ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ



ਇੱਕ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦੇ ਬੁਨਿਆਦੀ ਕਾਰਨ:

- ਵਿਆਜ/ਡਿਪਾਜਿਟ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਜਾਂ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ
- ਚੈੱਕ ਪੇਸ਼ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਜਾਂ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਕੀਤਾ ਗਿਆ
- ਮਨਜ਼ੂਰ ਹੋਏ ਲੋਨ ਦੀ ਰਕਮ, ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ, ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ, ਆਦਿ ਨਹੀਂ ਦੱਸੀਆਂ ਗਈਆਂ
- ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ, ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਨੋਟਿਸ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ
- ਕੰਟਰੈਕਟ/ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲਤਾ
- ਜ਼ਮਾਨਤਾਂ/ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਸੌਂਪਣ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲਤਾ/ ਦੇਰੀ
- ਕੰਟਰੈਕਟ/ ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਕਨੂੰਨੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਯੋਗ ਬਿਲਟ-ਇਨ ਪੁਨਰ-ਭੁਗਤਾਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲਤਾ
- NBFC ਦੁਆਰਾ RBI ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦਾ ਪਾਲਣ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ

ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਵੇਂ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ?



Ombudsman ਫੈਸਲਾ ਕਿਵੇਂ ਕਰਦਾ ਹੈ?

- Ombudsman ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਦੀਆਂ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਸੰਖੇਪ ਵਿੱਚ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ
- ਸੁਲਹ ਰਾਹੀਂ ਨਿਪਟਾਰੇ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ → ਜੇਕਰ ਨਾ ਪਹੁੰਚੇ, ਤਾਂ ਫੈਸਲਾ ਜਾਰੀ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ

ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ Ombudsman ਦੇ ਫੈਸਲੇ ਨਾਲ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਾ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਕੀ ਉਹ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ?

ਹਾਂ, ਜੇਕਰ Ombudsman ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਅਪੀਲ ਕਰਨਯੋਗ ਹੈ → ਅਪੀਲੀ ਅਥਾਰਟੀ: ਡਿਪਟੀ ਗਵਰਨਰ, RBI

ਧਿਆਨ ਦਿਓ:

- ਇਹ ਇੱਕ ਵਿਕਲਪਿਕ ਵਿਵਾਦ ਹੱਲ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਹੈ
- ਗਾਹਕ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਟੇਜ 'ਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹੋਰ ਅਦਾਲਤ/ਫੋਰਮ/ਅਥਾਰਟੀ ਕੋਲ ਜਾਣ ਲਈ ਸੁੰਤਰਤ ਹੁੰਦਾ ਹੈ

ਸਕੀਮ ਦੇ ਹੋਰ ਵੇਰਵਿਆਂ ਲਈ www.rbi.org.in ਨੂੰ ਦੇਖੋ

ਇਹ ਯੋਜਨਾ ਖੇਤਰੀ ਦਫਤਰ ਦੇ ਖੇਤਰੀ ਮੁਖੀ ਅਤੇ ਅਪਰੇਸ਼ਨਾਂ ਦੇ ਮੁਖੀ ਅਤੇ www.bafindia.com ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੈ

**ਆਰ ਬੀ ਆਈ (RBI) ਦੇ ਐਨਬੀਐਫਸੀ (NBFC) ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਅਤੇ
ਬੁਸਾਨ ਆਟੋ ਫਾਇਨੈਂਸ ਇੰਡੀਆ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟਿਡ (Bussan Auto Finance India Private Limited)
ਦੇ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਦਾ ਪਤਾ ਅਤੇ ਅਪਰੇਸ਼ਨ ਖੇਤਰ**

Centre	Nodal Officer	Regional Offices covered
New Delhi	<p>Nodal Officer, North Zone</p> <p>Bussan Auto Finance India Pvt. Ltd. 4th Floor, Videocon Tower, E-1 Jhandewalan Extension, New Delhi – 110055.</p> <p>PH: – 011 – 4361 1117 Email ID: nodalofficernorth@bafindia.com</p>	Delhi, Jaipur, Ludhiana, Lucknow
	NBFC Ombudsman	Area of Operation
	<p>NBFC Ombudsman,</p> <p>C/o Reserve Bank of India, 6 Sansad Marg, New Delhi -110001</p> <p>Tel. No. 011 – 2372 4856 Fax No. 011 – 2372 5218-19</p>	Delhi, Uttar Pradesh, Uttarakhand, Haryana, Punjab, Union Territory of Chandigarh Himachal Pradesh, and Rajasthan and State of Jammu and Kashmir