

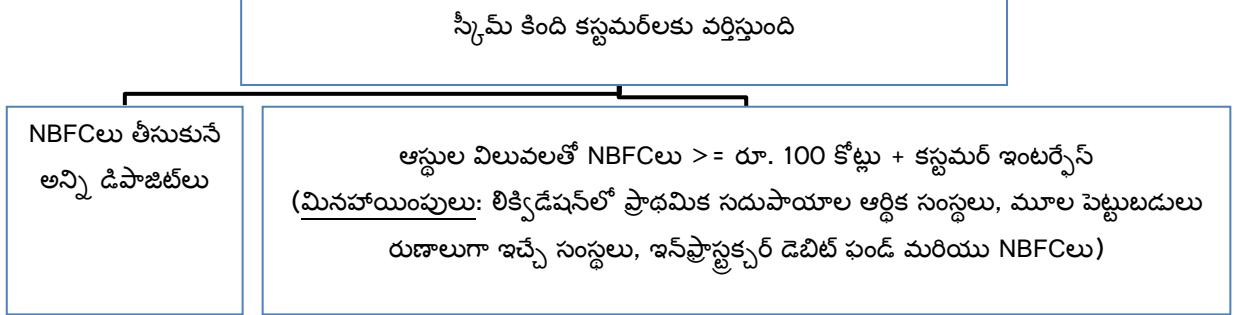


Bussan Auto Finance India Pvt. Ltd.

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

బ్యాంకింగ్-యేతర ఆర్థిక సంస్థల కోసం Ombudsman స్కీమ్, 2018 :

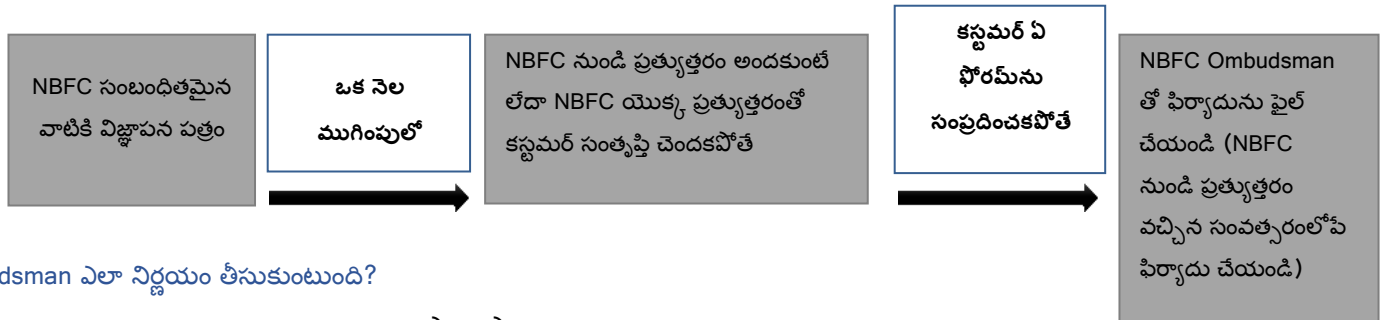
విశిష్ట లక్షణాలు



కస్టమర్ ఫిర్యాదు దాఖలు చేయగల సందర్భాలు:

- వడ్డీ/డిపాజిట్ చెల్లించకుండా లేదా చెల్లించడంలో జాప్యం
- చెక్ను అందించకపోవడం లేదా జాప్యం జరగడం
- మంజూరు చేయబడిన రుణం మొత్తం, నిబంధనలు & షరతులు, వార్షిక వడ్డీ రేటు మొదలైన వాటి గురించి తెలియజేయకుండా ఉండటం
- ఒప్పందంలోని మార్పులు, ఛార్జీల వర్తింపుకు నోటీసు అందించకపోవడం
- కాంట్రాక్ట్/రుణ ఒప్పందంలో పారదర్శకతను నిర్ధారించడంలో వైఫల్యం
- హామీ పత్రాలు/పత్రాలను విడుదల చేయడంలో వైఫల్యం/ఆలస్యం
- కాంట్రాక్ట్/రుణ ఒప్పందంలో చట్టపరంగా అమలు చేయగలిగిన తిరిగి స్వాధీనపరుచుకోను అధికారాన్ని అందించడంలో వైఫల్యం
- RBI నిర్దేశించిన ఉత్తర్వులను NBFC అనుసరించకపోవడం
- మార్గదర్శకాలను నియమావళికి తగినట్లు అనుసరించకపోవడం

కస్టమర్ ఫిర్యాదును ఎలా దాఖలు చేయవచ్చు?



Ombudsman ఎలా నిర్ణయం తీసుకుంటుంది?

- Ombudsman మునుపు జరిగిన కార్యకలాపాలు సారాంశం ఆధారంగా
- రాజీ ద్వారా పరిష్కారాన్ని అందిస్తారు → అందకపోతే, అవార్డు/ఆర్డర్ జారీ చేయవచ్చు

Ombudsman యొక్క నిర్ణయంతో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందకపోతే, కస్టమర్ దాఖలు చేసుకోవచ్చా?

అవును, Ombudsman యొక్క నిర్ణయం అప్పీల్ చేయదగినది అయితే → అప్పీలు పునర్విచారణ అధికారి: డిప్యూటీ గవర్నర్, RBI

గమనిక:

- ఇది ఒక ప్రత్యామ్నాయ వివాద పరిష్కార విధానం
- ఏ దశలోనైనా పరిష్కారం కోసం ఏవైనా ఇతర కోర్టులు/ఫోరమ్/అధికారాన్ని సంప్రదించగల స్వేచ్ఛ కస్టమర్లకు ఉంది

స్కీమ్ గురించిన మరిన్ని వివరాల కోసం www.rbi.org.in ని చూడండి

రీజినల్ హెడ్ మరియు ఆపరేషన్ హెడ్ ప్రాంతీయ కార్యాలయం మరియు www.bafindia.com లో ఉన్న పథకాన్ని కాపీ చేసుకోండి

**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
Chennai	<p>Nodal Officer, South Zone</p> <p>12th Floor, Lebera Tower, Door No. 327, Anna Salai, Teynampet Chennai – 600006, Tamilnadu</p> <p>PH: 044 – 4041 2638 Email ID: nodalofficersouth@bafindia.com</p>	Chennai, Coimbatore, Hyderabad, Vijayawada, Kochi, Calicut, Bangalore
	NBFC Ombudsman	Area of Operation
	<p>NBFC Ombudsman,</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