

## ANNEXURE 1 –

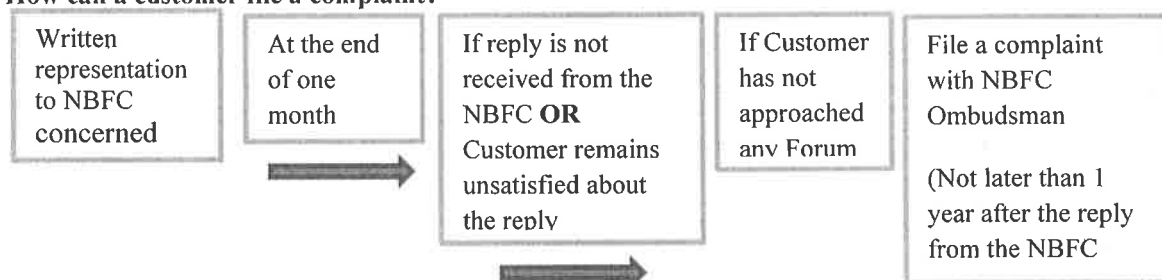
### MATTER TO BE DISPLAYED AT THE HEAD OFFICE AND BRANCH OFFICES

#### Ombudsman Scheme for Non-Banking Financial Companies, 2018

##### Grounds for filing a complaint by a customer:

- Interest/Deposit not paid OR paid with delay
- Cheque not presented OR done with delay
- Not conveyed the amount of loan sanctioned, terms & conditions, annualised rate of interest, etc.
- Notice not provided for changes in agreement, levy of charges
- Failure to ensure transparency in contract/loan agreement
- Failure/ Delay in releasing securities/ documents
- Failure to provide legally enforceable built-in repossession in contract/ loan agreement
- RBI directives not followed by NBFC
- Guidelines on Fair Practices Code not followed

##### How can a customer file a complaint?



##### How does the Ombudsman take decision?

- Proceedings before Ombudsman are summary in nature.
- Promotes settlement through conciliation → If not reached, can issue Award/Order

##### Can a customer appeal, if not satisfied with decision of Ombudsman ?

Yes, If Ombudsman's decision is appealable → Appellate Authority Deputy Governor, RBI

##### Note:

- This is an Alternate Dispute Resolution mechanism.
- Customer is at liberty to approach any other court/forum/authority for the redressal at any stage.
- Refer to [www.rbi.org.in](http://www.rbi.org.in) for further details of the Scheme.

##### Contact Details of the Nodal Officer/ Principal Nodal officer of SICOM Ltd :

Name of the Nodal Officer / Principal Nodal Officer	Ms. Preeti Zele
Designation	Assistant General Manager
Office Address	SICOM Ltd, Solitaire Corporate Park Building No 4, 5 <sup>th</sup> floor, Guru Hargovindji Road, (Andheri Ghatkopar Link Road) Chakala, Andheri (East), Mumbai 400 093
Contact Details	Telephone No. (022) 66562742 (D), 6657 2700 Mobile No. : 98678 36477 Email : <a href="mailto:pzele@sicomindia.com">pzele@sicomindia.com</a>

▪ **Address and Area of Operation of the Ombudsmen for NBFCs**

Office of the Ombudsman C/o Reserve Bank of India RBI Byculla Office Building Opp. Mumbai Central Railway Station Byculla, Mumbai-400 008	Office of the Ombudsman C/o Reserve Bank of India Sansad Marg New Delhi -110001
Office of the Ombudsman C/o Reserve Bank of India Fort Glacis, Chennai 600 001	Office of the Ombudsman C/o Reserve Bank of India 15, Netaji Subhash Road Kolkata-700 001

## सिकॉम लिमिटेड

### अनुसूची 'ए'

#### गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना, 2018:

ग्राहक द्वारा शिकायत दर्ज करने के लिए आधार :

- ब्याज अथवा जमाराशि का भुगतान ना किया गया हो या भुगतान में देरी
- चेक प्रस्तुत न किया गया हो या प्रस्तुति में देरी
- स्वीकृत ऋण की राशि, नियम एवं शर्तें, ब्याज के वार्षिक दर, आदि से अवगत ना कराया गया हो।
- करार में बदलाव अथवा शुल्कों की वसूली के बारे में सूचना नहीं दी गई हो।
- अनुबंध/ऋण करार में पारदर्शिता सुनिश्चित करने में विफलता
- प्रतिभूतियों/दस्तावेजों के विमोचन करने में विफलता/देरी
- अनुबंध/ऋण करार में कानूनी रूप से लागू करने योग्य अंतर्निहित पुनर्भुगतान प्रदान करने में विफलता
- गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी (एनबीएफसी) द्वारा आरबीआई के निर्देशों का पालन नहीं किया गया हो
- उचित व्यवहार संहिता का पालन ना किया गया हो।

ग्राहक शिकायत कैसे दर्ज कर सकता है?

संबंधित एनबीएफसी में लिखित अभिवेदन	एक महीने की अवधि गुजरने के बाद	एनबीएफसी जवाब नहीं देती है या शिकायतकर्ता एनबीएफसी के जवाब से संतुष्ट नहीं है	यदि ग्राहक ने किसी भी मंच से आग्रह नहीं किया है	एनबीएफसी लोकपाल के साथ शिकायत दर्ज करें (एनबीएफसी से उत्तर प्राप्त होने के एक साल बाद)
------------------------------------	--------------------------------	---	---	--

लोकपाल निर्णय कैसे लेता है?

- लोकपाल मंच पर कार्यवाही संक्षिप्त पकृती की हैं
- सुलह के माध्यम से निपटान करने का प्रयत्न किया जाता है – यदि सुलह ना हुआ, तो लोकपाल पुरस्कार /आदेश जारी कर सकता है

क्या लोकपाल के निर्णय से असंतुष्ट ग्राहक अपील कर सकता है?

हाँ, यदि लोकपाल का निर्णय अपील – योग्य हो तो – अपील प्राधिकारी : उप-गवर्नर, भारतीय रिजर्व बैंक

नोट:

- यह एक वैकल्पिक विवाद समाधान तंत्र है
- ग्राहक, किसी भी स्तर पर, समाधान के लिए किसी अन्य न्यायालय/ मंच /प्राधिकरण से संपर्क करने के लिए स्वतंत्र है

- नोडल अधिकारी/प्रधान नोडल अधिकारी संपर्क तपशिल :

नोडल अधिकारी/ प्रधान अधिकारीका नाम	कु. प्रिती झेले
हुद्दा	सहाय्यक महाव्यवस्थापक
कार्यालय का पता	सिकॉम लिमिटेड, सॉल्लिटेअर कॉर्पोरेट पार्क, बिल्डींग नं. 4, 5 मजला, गुरु हरगोविंदजी रोड ,(अंधेरी घाटकोपर लिंक रोड) चकाला, अंधेरी (पूर्व,) मुंबई 400 093
संपर्क	टेलिफोन नं. 022 66562742 मो. नं : 9867836477 ई:मेल- pzele@sicomindia.com

- एनबीएफसी लोकपाल के कार्यालय का पता

लोकपाल कार्यालय <b>C/o.</b> भारतीय रिजर्व बैंक भारतीय रिजर्व बैंक भायकला कार्यालय बिल्डींग मुंबई सेंट्रल रेल्वे स्टेशन भायकला, मुंबई – 400008	लोकपाल कार्यालय <b>C/o.</b> भारतीय रिजर्व बैंक संसद मार्ग, नई दिल्ली – 110001 एसटीडी कोड : 011 चूरभाष: 23724856 फैक्स: 23725218-19
लोकपाल कार्यालय <b>C/o.</b> भारतीय रिजर्व बैंक फोर्ट ग्लासीस, चेन्नई 600 001	लोकपाल कार्यालय <b>C/o.</b> भारतीय रिजर्व बैंक 15, नेताजी सुभाष रोड कोलकत्ता -- 700 001

योजना के बारे में अधिक जानकारी भारतीय रिजर्व बैंक की वेबसाइट [www.rbi.org.in](http://www.rbi.org.in) पर उपलब्ध है

## सिकॉम लिमिटेड

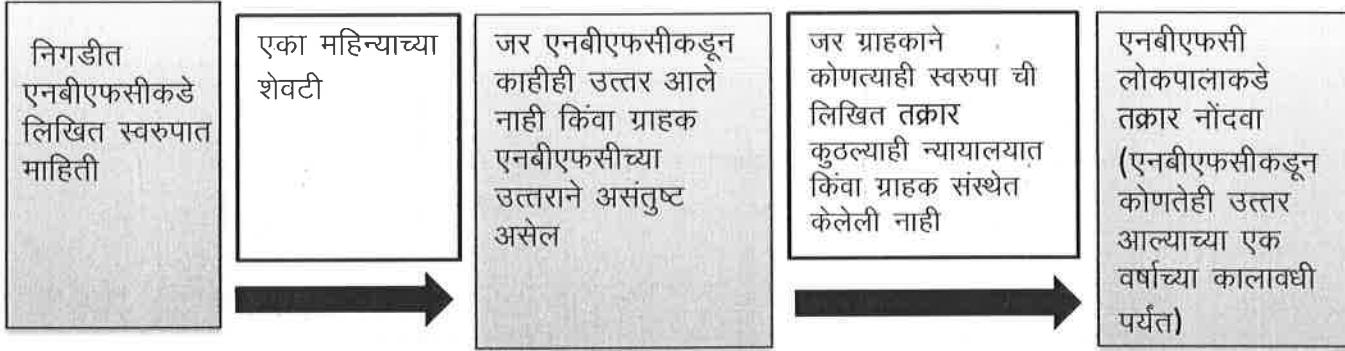
### परिशिष्ट अ

बिगरबॅक वित्तसंस्थां, 2018 साठी लोकपाल योजना :

ग्राहकांनी तक्रार नोंदणी करण्यासाठीचा पाया :

- न भरलेले किंवा उशिरा भरलेले आहे व्याज/ठेव
- धनादेश सादर केला नाही किंवा उशिरा जमा केला
- मंजूर झालेली कर्जाची रक्कम, अटी आणि नियम, वार्षिक व्याजदर इ. कळविण्यात आलेले नाही
- करारामधील बदल, शुल्क आकारणी यासाठी सूचना दिली नाही.
- करार/कर्ज करारनाम्यामध्ये पारदर्शक व्यवहार सुनिश्चित करण्यात अयशस्वी
- सिक्युरिटीज/कागदपत्रे मुक्त करण्यात अयशस्वी/विलंब
- करार/कर्ज करारनाम्यामध्ये कायदेशीरदृष्ट्या अंमलात आणता येण्याजोगे अंगभूत पुनर्वसन प्रदान करण्यात अयशस्वी
- भारतीय रिझर्व बँक ने दिलेले निर्देश एनबीएफसीने पाळले नाही
- अचूक कार्यपद्धती संहितेचा अवलंब केला नाही

ग्राहक कशाप्रकारे तक्रार नोंदवू शकतात?



लोकपाल कसा निर्णय घेतो?

- लोकपालासमोर सारांशस्वरुप कार्यवाही होते
- सलोखा करुन भांडण मिटवण्याला प्रोत्साहन —>जर असे झाले नाही, तर पुरस्कार/आदेश देऊ शकतात

जर लोकापालाचा निर्णय समाधानकारक नसेल, तर ग्राहक आवाहन करू शकतो का?

होय, जर लोकपालाचा निर्णय आवाहन करण्यासारखा असेल —> न्यायासन प्राधिकरण : उप गव्हर्नर, भारतीय रिझर्व बँक

नोंद:

- ही एक पर्यायी विवाद निराकरण प्रणाली आहे
- ग्राहकाला कुठल्याही टप्प्यावर दुसऱ्या कुठल्याही न्यायालयात/संस्थेत/प्राधिकरणाकडे निवारण्यासाठी जाण्यास मोकळीक आहे

- नोडल अधिकारी/प्रधान नोडल अधिकारी संपर्क तपशिल :

नोडल अधिकारी/ प्रधान नोडल अधिकाऱ्याचे नाव	कु. प्रिती झेले
हुद्दा	सहाय्यक महाव्यवस्थापक
कार्यालय पत्ता	सिकॉम लिमिटेड, सॉलिटिअर कॉर्पोरेट पार्क, बिल्डींग नं. 4, 5 मजला, गुरु हरगोविंदजी रोड ,(अंधेरी घाटकोपर लिंक रोड) चकाला, अंधेरी (पूर्व,) मुंबई 400 093
संपर्क	टेलिफोन नं. 022 66562742 मो. नं : 9867836477 ई:मेल- <a href="mailto:pzele@sicomindia.com">pzele@sicomindia.com</a>

- एनबीएफसी लोकपालाच्या कार्यालयाचा पत्ता

एनबीएफसी लोकपालाच्या कार्यालयाचा पत्ता च्या द्वारा भारतीय रिझर्व बँक भारतीय रिजर्व बँक भायखळा कार्यालय इमारत मुंबई सेंट्रल रेल्वे स्टेशनच्या समोर भायखळा, मुंबई – 400008	लोकपाल कार्यालय C/o. भारतीय रिझर्व बँक संसद मार्ग नवी दिल्ली – 110001
लोकपाल कार्यालय C/o. भारतीय रिझर्व बँक फोर्ट ग्लासीस, चेन्नई 600 001	लोकपाल कार्यालय C/o. भारतीय रिझर्व बँक 15, नेताजी सुभाष रोड, कोलकत्ता-700 001

योजनेबद्दल अधिक माहितीसाठी [www.rbi.org.in](http://www.rbi.org.in) या संकेतस्थळाला भेट द्या