

ANNEXURE 1 —

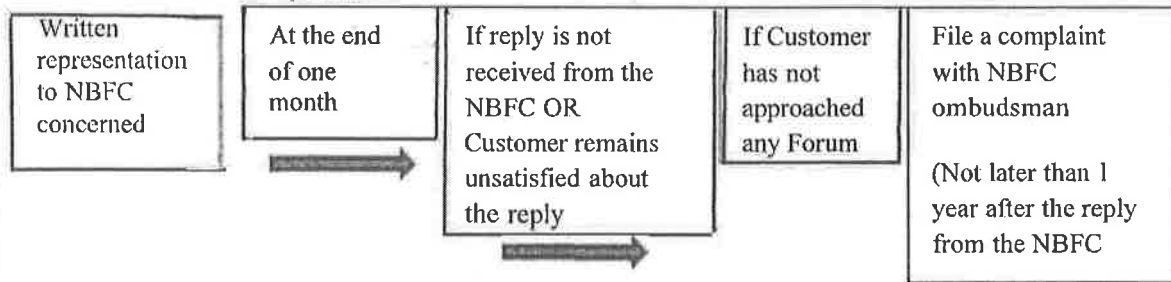
MATTER TO BE DISPLAYED AT THE HEAD OFFICE AND BRANCH OFFICES

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 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. Vishakha Tambe
Designation	Deputy Manager
Office Address	SICOM Ltd, Solitaire Corporate Park Building No 4, 5 th floor, Guru Hargovindji Road, (Andheri Ghatkopar Link Road) Chakala, Andheri East), Mumbai 400 093
Contact Details	Telephone No. (022) 66572842 (D), 66572700 Mobile No. : 9819092400 Email :vtambe@sicomindia.com

• **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 अग्रह 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:

नोडल अधिकारी / प्रधान अधिकारीका नाम	कु.विशाखा तांबे
हुदा	उपव्यस्थापक
कार्यालय	सिकोम लिमिटेड, बिल्डींग नं. 4, 5 मजला, गुरु हरगोविंदजी रोड (अंधेरी घाटकोपर लिंक रोड) सॉलिटेअर कॉर्पोरेट पार्क, अंधेरी -400 093
संपर्क	टेलिफोन 022 66572842 मोबाइल: 9819092400 ई-मेल— vtambe@sicomindia.com

• एनबीएफसी लोकपाल के कार्यालय का पता

लोकपाल कार्यालय C/o. भारतीय रिजर्व बैंक भारतीय रिजर्व बैंक भायकला कार्यालय बिल्डींग मुंबई सेंट्रल रेल्वे स्टेशन भायकला, मुंबई - 400008	लोकपाल कार्यालय C/o. भारतीय रिजर्व बैंक संसद मार्ग, नई दिल्ली - 110001 एसटीडी कोड : 011 चूरभाष: 23724856 फैक्स: 23725218-19
लोकपाल कार्यालय C/o. भारतीय रिजर्व बैंक फोर्ट ग्लासीस, चेन्नई 600 001	लोकपाल कार्यालय C/o. 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 पर उपलब्ध है

सिकॉम लिमिटेड

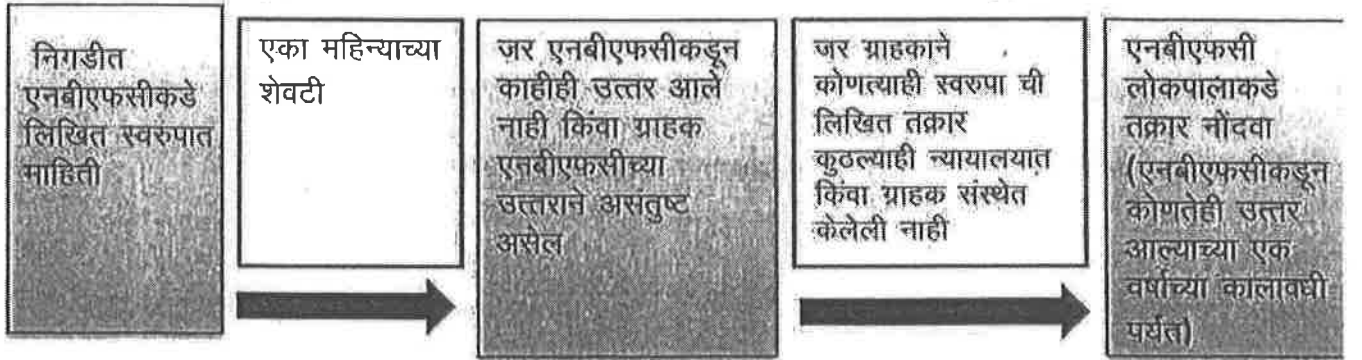
परिशिष्ट अ

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?

नोडल अधिकारी/प्रधान नोडल अधिकार्याचे नाव	कृ.विशाखा तांबे
हुद्दा	उपव्यस्थापक
कार्यालय	सिकॉम लिमिटेड, बिल्डींग नं. 4, 5 मजला, गुरु हरगोविंदजी रोड ,(अंधेरी घाटकोपर लिंक रोड) अंधेरी -400 093
संपर्क	टेलिफोन- 022 66572842 मोबाइल: 9819092400 ई-मेल— vtambe@sicomindia.com

● एनबीएफसी लोकपालाच्या कार्यालयाचा पत्ता

एनबीएफसी लोकपालाच्या कार्यालयाचा पत्ता च्या द्वारा भारतीय रिझर्व बँक भारतीय रिझर्व बँक भायखळी कार्यालय इमारत मुंबई सेंट्रल रेल्वे स्टेशनच्या समोर भायखळी, 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 या संकेतस्थळाला भेट द्या