



ক্রেডিটঅ্যাকসেস গ্রামীণ লিমিটেড

এনবিএফসি-এমএফআই এর ফেয়ার প্র্যাকটিশ কোড
এবং এনবিএফসি এর ওম্বুডসম্যানের জন্য নির্দেশিকা

CREDITACCESS GRAMEEN LIMITED

Guidelines on Fair Practices Code for
NBFC-MFIs and Ombudsman for NBFC

সূচীপত্র

ভূমিকা.....	4
ঋণের আবেদন এবং প্রক্রিয়াকরণ:	4
ঋণের মূল্যায়ন এবং শর্তাবলী.....	4
ঋণের চুক্তিপত্রে নিম্নলিখিত বিবরণ থাকবে:	5
ঋণ বিতরণ করা।.....	6
টাকা উদ্ধারের বলপ্রয়োগ-ব্যতীত পদ্ধতি	6
সাধারণ.....	7
ইন্টারনাল কন্ট্রোল সিস্টেম.....	8
ফেয়ার প্রাকটিস কোড এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার প্রতিপালনের পর্যায়ক্রমিক পর্যালোচনা.....	8
'রিজার্ভ ব্যাঙ্ক-ইন্টিগ্রেটেড ওমবডসম্যান স্কিম, 2021'-এর প্রধান বৈশিষ্ট্য.....	9



Table of Contents

Introduction.....	4
Loan Applications and processing.....	4
Loan Appraisal and terms/condition.....	4
The Loan agreement shall contain the following details:.....	5
Disbursement of Loans.....	6
Non-Coercive Methods of Recovery.....	6
General.....	7
Internal Control System.....	8
Periodical review of compliance to fair practices code and grievance redressal system.....	8
Salient features of 'the Reserve Bank – Integrated Ombudsman Scheme, 2021'.....	9

ক্রেডিটঅ্যাকসেস গ্রামীণ লিমিটেড

এনবিএফসি-এমএফআই এর ফেয়ার প্র্যাকটিশ কোড এবং এনবিএফসি এর ওম্বুডসম্যানের জন্য নির্দেশিকা

ভূমিকা

ক্রেডিটঅ্যাকসেস গ্রামীণ লিমিটেড ('কম্পানি' বা 'সিএ গ্রামীণ') নিম্ন আয়সম্পন্ন পরিবারের জন্য JLG মডেলের মাধ্যমে আয় বৃদ্ধিমূলক কার্যাবলী এবং অন্যান্য প্রয়োজনীয়তা যেমন জল ও পয়ঃপ্রণালী, শিক্ষা, উৎসব, চিকিৎসা, গৃহ উন্নয়ন, জরুরী অবস্থা প্রভৃতির উদ্দেশ্যে ক্ষুদ্রঋণ প্রসারিত করেছে ("এমএফআই ঋণ")। ব্যবসার সম্প্রসারণ, গৃহের উন্নতি এবং গাড়ী কেনার জন্যও কম্পানি ব্যক্তিগত ঋণের ক্ষেত্র প্রসারিত করেছে ("খুচরা আর্থিক ঋণ")। শিক্ষিত, অভিজ্ঞতাসম্পন্ন প্র্যাকটিশনার এবং পেশাদারদের একটি ভারসাম্যমূলক গোষ্ঠীর মাধ্যমে কম্পানি পরিচালিত হচ্ছে। কম্পানির কাজকর্মে সম্পূর্ণ স্বচ্ছতা বজায় রাখতে বোর্ড নিম্নলিখিত 'কোড অফ ফেয়ার প্র্যাকটিসেস' অনুসরণ করার পরামর্শ দিয়েছে। কম্পানির প্রদত্ত ঋণকে দুটি শ্রেণীতে ভাগ করা হয় – মাইক্রোফাইন্যান্স ঋণ (এমএফআই ঋণ) এবং রিটেল ফাইন্যান্স ঋণ।

ঋণের আবেদন এবং প্রক্রিয়াকরণ:

1. কম্পানি তার সকল সদস্য/ঋণ গ্রহীতার সাথে স্থানীয়/সংশ্লিষ্ট রাজ্যের সরকারীভাবে স্বীকৃত ভাষায় বা ঋণগ্রহীতার বোঝার ভাষায় যোগাযোগ করবে। (এমএফআই ঋণ)
2. কম্পানি রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া (আরবিআই) কেওয়াইসি (কেওয়াইসি) নিয়মগুলি মেনে চলার জন্য ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে সমস্ত প্রয়োজনীয় নথিপত্র সংগ্রহ করবে।
3. ঋণের উপর ধার্যকৃত ন্যূনতম, সর্বোচ্চ এবং গড় সুদের হারগুলি কম্পানির ওয়েবসাইট, এর সমস্ত শাখা কার্যালয়ে এবং কম্পানির দ্বারা জারি করা অন্যান্য লেখায় স্পষ্টভাবে দেখানো থাকবে।
4. ঋণ পাওয়ার জন্য প্রয়োজনীয় সকল নথিপত্রের তালিকা ঋণের আবেদনপত্রে লেখা থাকবে।
5. ঋণগ্রহীতাকে জারি করা ঋণ কার্ডে বিভিন্ন সময়ে আরবিআই দ্বারা নির্দিষ্টভাবে বলা সমস্ত প্রাসঙ্গিক বিবরণ থাকতে হবে।
6. কোম্পানি একটি ফ্যাক্ট শীট প্রদান করবে যাতে ঋণের পণ্যের সমস্ত প্রয়োজনীয় বিবরণ সহ মূল্য সম্পর্কিত তথ্য এবং ঋণগ্রহীতার জন্য ধার্য ফী এর বিশদ বিবরণ থাকবে। (এমএফআই ঋণ)
7. কোম্পানি উক্ত আবেদনের দিনে গ্রুপ/কেন্দ্রে রাখা মিনিট বইতে প্রাপ্ত সকল ঋণের আবেদন নথিবদ্ধ করবে এবং প্রাপ্তি স্বীকার করবে। (এমএফআই ঋণ)
8. কোম্পানি ঋণের আবেদনপত্র পাওয়ার একটি প্রাপ্তি স্বীকার গ্রাহকদের প্রদান করবে। (রিটেল ফাইন্যান্স ঋণ)
9. কোম্পানি ঋণের আবেদনপত্র পাওয়ার তারিখ থেকে 3 সপ্তাহ (এমএফআই ঋণ) এবং 30 দিনের (রিটেল ফাইন্যান্স ঋণ) মধ্যে সকল ঋণের আবেদনের মীমাংসা করবে।
10. গ্রাহকদের টাকা পুনরুদ্ধার সংক্রান্ত অভিযোগের প্রতিকারের জন্য একান্তভাবে নিয়োজিত প্রক্রিয়ার বিশদ বিবরণ ঋণ গ্রহীতাকে ঋণ দেওয়ার সময় প্রদান করা হবে।

ঋণের মূল্যায়ন এবং শর্তাবলী

1. আয়ের সঠিক মূল্যায়ন করা এবং পরিবারের ঋণ পরিশোধের ক্ষমতা বোঝার জন্য কোম্পানি আমাদের সমস্ত কেন্দ্র ম্যানেজার/রিলেশানশিপ অফিসারদের যথাযথভাবে প্রশিক্ষণ দেবে ও প্রস্তুত করবে।
2. পরিবার/ঋণগ্রহীতা/সহ-ঋণগ্রহীতার বর্তমানে উপস্থিত ঋণ পরিশোধের বাধ্যবাধকতার বিবরণ পেতে কম্পানি সমস্ত ঋণ আবেদনের জন্য ক্রেডিট ব্যুরো রিপোর্ট সংগ্রহ করবে। কম্পানি ক্রেডিট ব্যুরো রিপোর্টের ওপর ভিত্তি করে ঋণগ্রহীতাকে ঋণ অনুমোদন করার বিষয়ে অবগত সিদ্ধান্ত গ্রহণ করবে।



CREDITACCESS GRAMEEN LIMITED

Guidelines on Fair Practices Code for NBFC-MFIs and Ombudsman for NBFC

Introduction

CreditAccess Grameen Limited (the 'Company' or 'CA Grameen') has been extending Microfinance loans through JLG model for income generation activities and other requirements like water and sanitation, education, festivals, medical, home improvement, emergency etc. to the low-income households ("MFI Loans"). The company also extends individual loans for business expansion, home improvement and for purchase of vehicles ("Retail Finance Loans"). The company is governed by balanced team of learned, experienced practitioners and professionals. To bring total transparency in the working of the Company the following 'Code of Fair Practices' are recommended to be adopted by the Board. The loans offered by the Company is categorized under two heads - Microfinance Loans (MFI Loans) and Retail Finance Loans.

Loan Applications and processing:

1. The Company shall communicate with all its members/ borrowers in the respective local / official languages of the states concerned or in a language as understood by the borrower. (MFI Loans)
2. The Company shall collect all necessary documents from borrowers to comply with KYC norms of Reserve Bank of India (RBI).
3. The minimum, maximum and average interest rates charged on loans shall be prominently displayed on Company's website, all its branch premises and in other literature issued by the Company.
4. The loan application shall contain list of documents required for availing the loan.
5. The loan card issued to the borrower shall contain all relevant details specified by RBI, from time to time.
6. The Company shall provide a fact sheet containing all necessary details of the loan product along with pricing related information and the fee charged to the borrower. (MFI Loans)
7. The Company shall record and acknowledge all loan applications received in the minute books maintained at the Groups/Kendra's on the day of such applications. (MFI Loans)
8. The Company shall provide an acknowledgement to customers for loan application received. (Retail Finance Loans)
9. The Company shall dispose all the loan applications within 3 weeks (MFI Loans) and 30 days (Retail Finance Loans) from the date of loan application.
10. The details of dedicated mechanism for redressal of recovery related grievances of customers shall be provided to the borrower at the time of loan disbursement.

Loan Appraisal and terms/conditions

1. The Company shall train and equip all our Kendra Managers/ Relationship Officers to conduct proper income assessment and due diligence to understand the repayment capacity of the household.
2. The Company shall obtain credit bureau report for all loan applications to get details of the existing loan repayment obligations of the household/borrower/co-borrower. The Company shall make informed decision on sanction of loans to borrowers based on credit bureau report.

3. বিশদ শর্তাবলী সহ মঞ্জুর করা ঋণের পরিমাণের বিষয়ে ঋণগ্রহীতাকে একটি অনুমোদন পত্র/লোন কার্ডের মাধ্যমে এমন একটি ভাষায় জানিয়ে দেওয়া হবে যেটা ঋণগ্রহীতা বোঝেন এবং ঋণগ্রহীতার এই শর্তাবলী মান্যতা বিষয়ক তথ্য শাখার রেকর্ডে রাখা থাকবে। (এমএফআই ঋণ)

ঋণের চুক্তিপত্রে নিম্নলিখিত বিবরণ থাকবে:

1. প্রযোজ্য সুদের হার, তার প্রয়োগ পদ্ধতি, ধার্য প্রসেসিং ফী এবং সদস্যের জন্য প্রযোজ্য বীমার প্রিমিয়াম।(এমএফআই ঋণ)
2. বোর্ড কর্তৃক যথাযথভাবে অনুমোদিত তহবিলের ব্যয়, মার্জিন এবং ঝুঁকির প্রিমিয়াম ইত্যাদির মতো প্রাসঙ্গিক বিষয়গুলি বিবেচনা করে কোম্পানি সর্বদা মূল্য নীতি অনুসারে সুদের হারের মডেল অনুসরণ করবে। কোম্পানি নিয়মমাফিক যোগাযোগের মাধ্যমে বিভিন্ন সেটের প্রোডাক্টের জন্য সর্বনিম্ন, সর্বোচ্চ এবং গড় সুদের হার প্রকাশ করবে, তা সমস্ত অফিস/শাখা কার্যালয়ে, কোম্পানির ওয়েবসাইট এবং কোম্পানির জারি করা অন্যান্য লেখায় প্রদর্শন করবে। কোম্পানি সুদের হার স্পষ্টভাবে অনুমোদন পত্র/লোন কার্ডে জানাবে। (এমএফআই ঋণ)
3. সুদের হার এবং বিভিন্ন শ্রেণীর ঋণগ্রহীতাদের জন্য বিভিন্ন সুদের হার ধার্য করার জন্য ঝুঁকি এবং যৌক্তিকতার গ্রেডেশনের পদ্ধতি ঋণগ্রহীতাকে আবেদনপত্রের মাধ্যমে জানানো হবে এবং অনুমোদন পত্র/লোন কার্ড/ফ্যাক্ট শীটে তা স্পষ্টভাবে জানানো হবে।
4. কোম্পানি ঋণ গ্রহীতাদের ক্ষেত্রে কোন প্রাক-অর্থ প্রদান চার্জ ধার্য করবে না এবং কোন সিকিউরিটি ডিপোজিট/ মার্জিন টাকা নেবে না। (এমএফআই ঋণ)
5. কোম্পানি ঋণের অনুদান এবং প্রথম কিস্তির নির্ধারিত তারিখের মধ্যে ন্যূনতম এক কিস্তির স্বগিতাদেশ প্রদান করবে।(এমএফআই ঋণ)
6. কোম্পানি সমস্ত ইন্ডাস্ট্রি অ্যাসোসিয়েশন, ক্রেডিট ব্যুরো, কোম্পানির ঋণদাতা এবং যেকোন সংবিধিবদ্ধ/নিয়ামক/রেটিং এজেন্সিকে জানানো ছাড়া ঋণগ্রহীতার তথ্যের গোপনীয়তা সুনিশ্চিত করবে। (এমএফআই ঋণ)
7. ঋণগ্রহীতা যখনই কোন একটি ঋণের শর্তাবলী উল্লেখযোগ্যভাবে মেনে চলবেন না তখনই ঋণের চুক্তিতে প্রত্যাহার/টাকা ফেরানো দ্রুততর করার সিদ্ধান্ত অন্তর্ভুক্ত হবে। (রিটেল ফাইন্যান্স ঋণ)
8. ঋণের চুক্তিপত্রে সমস্ত বন্ধক মুক্ত করার এবং সমস্ত বকেয়া পরিশোধ বা কোন বৈধ অধিকার সাপেক্ষে ঋণের বকেয়া পরিমাণ আদায় বা ঋণ গ্রহীতার বিরুদ্ধে কোম্পানির অন্য কোন দাবির জন্য কোন লিয়েনের জন্য একটি ধারাও থাকবে। উক্ত পরিস্থিতিগুলিতে সেট অফের অধিকার প্রয়োগ করা হলে, কোম্পানি উক্ত বিষয়ে 7 (সাত) দিনের একটি বিজ্ঞপ্তির সময় প্রদান করবে যাতে বকেয়া দাবীর সম্পূর্ণ বিবরণ এবং কোন শর্তাধীনে কোম্পানি প্রাসঙ্গিক দাবির নিষ্পত্তি/টাকা প্রদান না হওয়া পর্যন্ত বন্ধকীগুলি রেখে দেওয়ার অধিকারী তার বিবরণ থাকবে। (রিটেল ফাইন্যান্স ঋণ)
9. কোম্পানি কোন কর্মীর অনুপযুক্ত ব্যবহারের ক্ষেত্রে এবং ঋণগ্রহীতার অভিযোগ সময়মতো সমাধান করার জন্য দায়বদ্ধ থাকবে। অভিযোগ নিষ্পত্তির চ্যানেলগুলি ঋণগ্রহীতাকে দেওয়া ঋণ কার্ডে উপলব্ধ থাকবে তথা কোম্পানি সকল শাখায় প্রদর্শিত হবে।
10. কোম্পানি তার সমস্ত গ্রাহকদের তাদের নগদ প্রবাহের ওপর নির্ভর করে সাপ্তাহিক, পাক্ষিক বা মাসিকের মধ্যে বেছে নেওয়ার জন্য টাকা পরিশোধের হারের বিকল্প প্রদান করবে। (এমএফআই ঋণ)
11. ঋণ অনুমোদন পত্র এবং পাসবই/ঋণ কার্ড ছাড়াও, ঋণের চুক্তিপত্রের একটি প্রতিলিপি ঋণগ্রহীতা পাবেন।(এমএফআই ঋণ)



3. The Loan amount sanctioned along with the detailed terms and conditions shall be communicated to borrower by means of a sanction letter / loan card with specific details in the language understood by the borrower and keep the acceptance of these terms and conditions by the borrower on record at the branches. (MFI Loans)

The Loan agreement shall contain the following details:

1. The interest rate to be charged, method of application thereof, the processing fee charged and the insurance premium applicable for member. (MFI Loans)
2. The Company shall always adopt interest rate model as per the Pricing Policy considering relevant factors such as cost of funds, margin and risk premium, etc., duly approved by the Board. The Company shall disclose minimum, maximum and average rates of interest for different set of products through formal communications, display in all offices/branch premises, Company's website and other literature issued by the Company. The Company shall communicate the rate of interest explicitly in the sanction letter / loan card. (MFI Loans)
3. The rate of interest and the approach for gradations of risk and rationale for charging different rates of interest to different categories of borrowers shall be disclosed to the borrower in the application form and communicated explicitly in the sanction letter / loan card / fact sheet.
4. The Company shall not levy any pre-payment charges for Group lending borrowers and shall not stipulate any Security Deposit/ Margin. (MFI Loans)
5. The Company shall provide a minimum moratorium of one instalment between the grant of loan and due date of the first instalment. (MFI Loans)
6. The Company shall assure the privacy of borrower's data except for sharing the same with all Industry Associations, Credit Bureau, Lenders to the company and any statutory/regulatory/rating agencies. (MFI Loans)
7. Loan Agreement shall include the decision to recall / accelerate the repayment whenever the borrower commits a gross deviation of any of the terms and conditions of the loan. (Retail Finance Loans)
8. Loan Agreement shall also contain a clause to release all securities and repayment of all dues or on realization of the outstanding amount of loan subject to any legitimate right or lien for any other claim the Company may have against the borrower. Under such conditions when the right of set off is to be exercised, the Company shall serve a notice period of 7 (seven) days about the same with full particulars about the remaining claims and the conditions under which the Company is entitled to retain the securities till the relevant claim is settled/ paid. (Retail Finance Loans)
9. The Company shall declare its accountability for any inappropriate staff behavior and timely Grievance Redressal of the borrowers. Grievance redressal channels shall be available on the loan cards issued to the borrowers, as well as displayed at all branches of the Company.
10. The Company shall give options of repayment frequency to all its customers to choose between weekly, biweekly, or monthly depending on their cash flow. (MFI Loans)
11. In addition to the loan sanction letter and passbook / loan card, a copy of the Loan agreement shall be made available to the borrowers. (MFI Loans)

ঋণ বিতরণ করা।

1. অর্থ প্রদানের সময়সূচী, সুদের হার, পরিষেবা চার্জ, প্রভৃতি সহ শর্তাবলীতে কোন পরিবর্তন হলে কম্পানি ঋণগ্রহীতাদের স্থানীয় ভাষায় বিজ্ঞপ্তি প্রদান করবে। কম্পানি শুধুমাত্র সম্ভাব্যভাবে উক্ত পরিবর্তনগুলিকে কার্যকর করবে। (এমএফআই ঋণ)
2. কম্পানি শাখা কেন্দ্রগুলি থেকে প্রদত্ত ঋণের সমস্ত অনুমোদন এবং প্রদানের ব্যবস্থাপনা করবে এবং একাধিক কর্মীবর্গ এই কর্মে যুক্ত থাকবেন। কম্পানির উচ্চতর আধিকারিকগণ এবং পর্যবেক্ষক দল এলোমেলোভাবে পরীক্ষা করার মাধ্যমে টাকা প্রদানের কাজের তত্ত্বাবধান করবেন। (এমএফআই ঋণ)
3. কম্পানি নিম্নলিখিত তথ্য সম্পন্ন ঋণ কার্ড এমন একটি ভাষায় প্রদান করবে যা এমএফআই ঋণের জন্য ঋণগ্রহীতা বুঝতে পারেন:
 - i. ঋণগ্রহীতার পরিচয় এবং সংশ্লিষ্ট তথ্য।
 - ii. আরবিআই এর সুপারিশকৃত মূল্যের ওপরে সরল রূপে ফ্যাক্ট শীট।
 - iii. প্রযোজ্যতা অনুসারে অ-ঋণ প্রোডাক্টগুলির বিবরণ এবং ঋণগ্রহীতার থেকে অনুমতি নেওয়া।
 - iv. ঋণের মুখ্য শর্তাবলী।
 - v. কিস্তির টাকা প্রাপ্তি এবং চূড়ান্ত ডিসচার্জ সহ ঋণগ্রহীতার টাকা পরিশোধের ক্ষেত্রে কম্পানির প্রাপ্তি স্বীকার।
 - vi. টোল-ফ্রী নম্বর, শাখার ঠিকানা ও ফোন নম্বর ছাড়াও নোডাল অফিসারের নাম এবং ইমেল আইডি সহ অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা।

টাকা উদ্ধারের বলপ্রয়োগ-ব্যতীত পদ্ধতি

1. কম্পানি কেন্দ্রীয় মিটিং নামক কেন্দ্রীয়ভাবে মনোনীত স্থানে তার সমস্ত টাকা পুনরুদ্ধার করবে যার বিষয়ে ঋণগ্রহীতা এবং কম্পানি পারস্পরিকভাবে বোঝাপড়া করে সিদ্ধান্ত নেবে। যদি ঋণগ্রহীতা 2 বা তার বেশী পরপর সময় ধরে কেন্দ্রীয় মিটিং-এ আসতে না পারেন, সেক্ষেত্রে কম্পানির ফিল্ড কর্মী টাকা পুনরুদ্ধারের জন্য ঋণগ্রহীতার বাড়িতে বা তার কর্মস্থলে যাবেন। (এমএফআই ঋণ)
2. কর্মীদের নিয়োগ, প্রশিক্ষণ এবং তত্ত্বাবধানের ক্ষেত্রে নীতি হিসাবে বোর্ডের অনুমোদিত একটি স্বতন্ত্র সিস্টেম এবং পদ্ধতি থাকার বিষয়টি কম্পানি সুনিশ্চিত করবে। কম্পানির নীতিতে কোন আপত্তিজনক বা জবরদস্তিমূলক ঋণ সংগ্রহ/টাকা পুনরুদ্ধারের পদ্ধতি অনুসরণ না করে ঋণগ্রহীতাদের প্রতি উপযুক্ত আচরণ করার জন্য প্রশিক্ষণ কর্মসূচির মাধ্যমে ফিল্ড কর্মীদের প্রশিক্ষণের ওপর জোর দেওয়া হবে। (এমএফআই ঋণ)
3. ফিল্ড কর্মীদের মূল্যায়ন করার জন্য কম্পানির একটি নীতি থাকবে, যেখানে আচরণবিধি মেনে চলা এবং গ্রাহকের সন্তুষ্টি উপযুক্ত ক্ষতিপূরণের অন্যতম একটি স্থিতিমাপ রূপে বিবেচিত হবে। (এমএফআই ঋণ)
4. কম্পানি আচরণবিধির অধীনে যেকোন বিষয়ে অপব্যবহারকারী কর্মীদের বিরুদ্ধে প্রয়োজনীয় শাস্তিমূলক ব্যবস্থা গ্রহণ করবে।
5. কম্পানি টাকা পুনরুদ্ধারের জন্য কোন রিকভারি এজেন্ট নিয়োগ/আউটসোর্স করবে না।



Disbursement of Loans

1. The Company shall serve notice to borrowers in local language of any change/s in terms and conditions including disbursement schedule, interest rates, service charges, etc. The Company shall also effect such changes only prospectively. (MFI Loans)
2. The Company shall organize all sanctioning and disbursement of loans to happen at the branch location and more than one official shall be involved in this function. The Company shall have close supervision of the disbursement function by its senior officials and monitoring teams through random checks. (MFI Loans)
3. The Company shall issue loan card containing following information in the language understood by the borrower for MFI Loans:
 - i. Borrower's identity and the relevant information.
 - ii. Simplified fact sheet on pricing as recommended by RBI.
 - iii. Details of non-credit products wherever applicable and obtain consent of the borrowers.
 - iv. Salient terms and conditions of the loan.
 - v. Acknowledgements by the Company for the repayments by borrowers including installments received and final discharge.
 - vi. Grievance Redressal System including the Toll-free number, e-mail id and name of the nodal officer apart from Branch address and telephone number of the branch.

Non-Coercive Methods of Recovery

1. The Company shall collect all its recoveries at the central designated place namely Kendra Meetings which is decided mutually by borrowers and the Company. Only in case the borrower fails to attend Kendra Meeting on 2 or more successive occasions, the Company's field staff shall visit the place of residence or place of work of the borrower for recovery. (MFI Loans)
2. The Company shall ensure that a uniform systems and procedure approved by the Board as a policy in the matter of staff recruitment, training and supervision is in place. The Company's policy shall focus on training field staff through training programs to inculcate appropriate behavior towards borrowers without adopting any abusive or coercive debt collection / recovery practices. (MFI Loans)
3. The Company shall have a policy of appraisal of field staff, where the compliance of code of conduct and customer satisfaction shall be one of the parameters for appropriate compensation. (MFI Loans)
4. The Company shall initiate necessary disciplinary action against staff who abuses any of the items under Code of conduct.
5. The Company shall not engage/outsourcing any recovery agents for recovery.

সাধারণ

1. লোণ চুক্তির শর্তাবলীতে উল্লেখিত নির্দেশ ছাড়া কোম্পানি ঋণ গ্রহীতার/সদস্যের কোন বিষয়ে হস্তক্ষেপ করবে না, যদি না ঋণ গ্রহীতা/সদস্য আগে কোন মিথ্যা তথ্য ঘোষণা/ প্রকাশ করে থাকেন যেটা কোম্পানি পরে লক্ষ্য করেছে।
2. কোম্পানি ঋণ গ্রহীতার আকাউন্ট স্থানান্তরের অনুরোধ বা কোন সম্মতি বা কোম্পানির উপর কোন আপত্তি (যদি থাকে) দেখার জন্য বাধ্য থাকবে এবং এমন অনুরোধ পাবার 21 দিনের মধ্যে তা জানাবে। এই ধরনের হস্তান্তর আইনের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ স্বচ্ছ চুক্তির শর্তাবলী অনুসারে হবে। (এমএফআই ঋণ)
3. কোম্পানি জিআরও -এর টোল-ফ্রি নম্বর/ইমেল/ঠিকানার ব্যবস্থা করে কার্যকর অভিযোগ প্রতিকারের ব্যবস্থা করবে এবং একজন সিনিয়র স্তরের অফিসারকে অভিযোগ নিষ্পত্তি অফিসার হিসাবে মনোনীত করবে। কোম্পানি এসআরও স্থাপিত করে অভিযোগ নিষ্পত্তির অফিসের টেলিফোন নম্বর প্রদান করবে। (রিটেইল, ফাইনাল এবং এমএফআই লোণ)
4. ঋণ গ্রহীতা কোম্পানির হেড অফিসের অভিযোগ নিষ্পত্তির বিভাগে চিঠি, ইমেইল অথবা টোল ফ্রি নম্বরে কল করে তার অভিযোগ সহজেই জানাতে পারবেন যা 30 (তিরিশ) দিনের কার্যকর দিনের মধ্যে সমাধান হবে। যদি ঋণ গ্রহীতা কোন প্রতিক্রিয়া না পায় কিংবা কোম্পানির দেওয়া উত্তরে সন্তুষ্ট না হয়ে থাকেন তাহলে তিনি রিজার্ভ ব্যাঙ্ক-ইন্টিগ্রেটেড ওমবডসম্যান স্কিমে প্রদত্ত পদ্ধতি অনুসরণ করে বিষয়টি কেন্দ্রীয় প্রাপ্তি ও প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্রে পাঠাতে পারেন। উল্লিখিত স্কিমের প্রধান বৈশিষ্ট্যগুলি আনেক্সচার I এ দেওয়া আছে।
5. কোম্পানি তার সমস্ত অফিস/শাখা প্রাপ্তনে স্থানীয় ভাষায় তার ফেয়ার প্রাকটিস কোড প্রদর্শন করবে এবং সেটা তার ওয়েবসাইটে আপলোড করবে। এছাড়াও, নিম্নলিখিত তথ্যগুলি এর সমস্ত শাখা এবং তাদের ওয়েবসাইটে প্রদর্শিত হবে:
 - i. লোণ বিষয়ক উল্লেখযোগ্য বৈশিষ্ট্য যেমন প্রযোজ্য সর্বাধিক, সর্বনিম্ন গড় সুদের হার।
 - ii. ফিল্ড স্টাফদের জন্য করণীয় এবং অকরণীয়।
 - iii. ব্রাঞ্চ ম্যানেজারের নাম এবং যোগাযোগের নম্বর, এরিয়া ম্যানেজারের নাম এবং যোগাযোগের নম্বর, অভিযোগ নিষ্পত্তির টোল ফ্রি নম্বর, ইমেল এবং নোডাল অফিসারের পদ এবং ঠিকানা, অম্বুডস্মান ঠিকানা এবং যোগাযোগ নম্বর।
 - iv. স্থানীয় ভাষায় একটি বিবৃতি যা কোম্পানির স্বচ্ছতা এবং ন্যায্য ঋণের অভ্যাসের প্রতিশ্রুতি প্রকাশ করে এবং এটি সমস্ত অফিস প্রাপ্তনে এবং ঋণ কার্ডে প্রদর্শিত হবে।
 - v. একটি ঘোষণা যে কোম্পানি তার কর্মচারীদের দ্বারা যেকোন অনুপযুক্ত আচরণের জন্য দায়বদ্ধ থাকবে এবং গ্রাহকদের সময়মত অভিযোগের প্রতিকার প্রদান করবে।
6. কোম্পানি তার সমস্ত সদস্য/ঋণ গ্রহীতাদের বিনামূল্যে বার্ষিক প্রশিক্ষণ এবং রিফ্রেশার কোর্স প্রদান করবে যাতে এই সময়ের মধ্যে ঘটে যাওয়া সমস্ত পরিবর্তন সম্পর্কে সচেতনতা আনতে পারে। কোম্পানি তার ফিল্ড কর্মীদের প্রশিক্ষণ দেবে যাতে তারা ঋণগ্রহীতাদের এই ধরনের প্রশিক্ষণ দিতে সক্ষম হয়। এছাড়াও, কোম্পানি তার ন্যূনতম 3% (তিন শতাংশ) তার ঋণগ্রহীতা/সদস্যদের কভার করবে যার সাথে যোগাযোগ করা হবে তার সিস্টেম এবং পদ্ধতি, ঋণ পণ্যের গুণমান এবং অন্য কোন ঘাটতি সম্পর্কে ঋণগ্রহীতাদের প্রতিক্রিয়া অধ্যয়ন করার জন্য যাতে তাদের সুবিধার জন্য প্রয়োজনীয় পরিবর্তন আনা যায়।(এমএফআই ঋণ)
7. কোম্পানির ফিল্ড কর্মীরা সকাল 9 টার আগে এবং সন্ধ্যা 6 টার পরে ঋণগ্রহীতাদের ওভারডিউ রিকোভারির কল করবে না এবং রিকোভারি করতে উৎসব, বিবাহ বা কোনও শোকের দিনে তাদের বাসস্থান বা কর্মস্থলে যাবে না।
8. কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে ঋণের আবেদনের প্রক্রিয়াটি জটিল নয় এবং ঋণ বিতরণ সু-সংজ্ঞায়িত প্রক্রিয়ার মাধ্যমে চালিত পূর্ব-নির্ধারিত সময়সূচী অনুযায়ী করা হয়েছে।
9. শর্তাবলী, দাবি নিষ্পত্তি, মনোনয়ন, ইত্যাদি সহ নন-ক্রেডিট পণ্যগুলির বিশদ বিবরণ(যদি থাকে) তা স্থানীয় ভাষায় বিস্তারিতভাবে জানানো হবে এবং আবেদনকারীর কাছ থেকে প্রয়োজনীয় সম্মতি নেওয়া হবে। (এমএফআই ঋণ)
10. কোম্পানি তার কর্মীদের অনুপযুক্ত আচরণের জন্য এবং ঋণগ্রহীতাদের সময়মত অভিযোগের প্রতিকার প্রদানের জন্য দায়বদ্ধতা ঘোষণা করবে।



General

1. The Company shall refrain from interference in the affairs of the borrower/ member except for the purposes provided in the terms and conditions of the loan agreement, unless the borrower/member declared/ disclosed earlier false information which comes to the notice of Company on a later date.
2. The Company shall oblige the request for transfer of borrower account, the consent or otherwise i.e., objection of the Company, if any, and shall be conveyed within 21 days from the date of receipt of request. Such transfer shall be as per transparent contractual terms in consonance with law. (MFI Loans)
3. The Company shall lay down effective Grievance Redressal Mechanism by arranging for the Toll-Free Number / Email / address of GRO and designate a senior level officer as Grievance Redressal Officer. The Company shall provide the telephone no. of the Grievance Redressal offices being set up by SRO. (Retail Finance and MFI Loans)
4. The borrower is free to take up her grievance through the Toll-Free number/ Email / Letter to Grievance Redressal Cell at Company's Head Office, which shall resolve the grievance within 30 (thirty) working days thereof. If the borrower does not receive any response from the Company or customer remains dissatisfied with the reply of the Company, he / she can escalate the matter to the Centralised Receipt and Processing Centre by following the procedure as provided under the Reserve Bank – Integrated Ombudsman Scheme. The Salient Features of the said Scheme are provided at Annexure I.
5. The Company shall display its Fair Practices Code in local languages in all its offices/branch premises and upload the same on its website. Also, the following information shall be displayed at all its branches and its website:
 - i. Loan products with salient features including minimum, maximum and average interest rates applicable.
 - ii. Dos and don'ts for field staffs.
 - iii. Branch Manager's name and contact number, Area Manager's name and contact number, Grievance Redressal Mechanism including Toll Free number, Email and Nodal Officer designation & address, Ombudsman's address and contact number.
 - iv. A statement in local language articulating the Company's commitment to transparency and Fair Lending Practices and the same shall be displayed in all the office premises and loan cards
 - v. A declaration that the Company shall be accountable for any inappropriate behaviour by its employees and shall provide timely grievance redressal to the customers.
6. The Company shall provide training and refresher courses annually to all its members/ borrowers free of cost so as to bring about the awareness of all the changes that might have occurred during the period. The Company shall train its field staff to enable them to render such training to borrowers. Also, the Company shall cover a minimum of 3% (three percent) of its borrowers/ members to be contacted to study the borrowers' feedback about its systems and procedures, quality of loan products and any other deficiencies so as to bring about necessary changes for their convenience. (MFI Loans)
7. The Company's field staff shall not call on the borrowers for overdue recovery before 9 am and after 6 pm and shall not visit their residence or workplace on days of festival, marriage or any mourning occasions, for the purpose of recovery.
8. The Company shall ensure that the procedure for application of loan is not cumbersome and loan disbursements are made as per pre-determined time schedule driven through the well- defined process.
9. The details of non-credit products, if any, including the terms and conditions, claim settlement, nomination, etc., shall be advised in detail in local language and necessary consent shall be obtained from the applicant. (MFI Loans)
10. The Company shall declare its accountability for any inappropriate staff behaviour and for providing timely grievance redressal for the borrowers.



ইন্টারনাল কন্ট্রোল সিস্টেম

ফেয়ার প্রাকটিস কোড এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার প্রতিপালনের পর্যায়ক্রমিক পর্যালোচনা

1. কোম্পানী ক্রমানুসারে নির্দিষ্ট মনোনীত কর্মকর্তাদের মাধ্যমে এবং কার্যকর অভ্যন্তরীণ নিরীক্ষা/পর্যায়ক্রমিক পরিদর্শনের মাধ্যমে সমস্ত অনুশীলনের প্রতিপালন হচ্ছে কিনা তা চেক ও যাচাই করবে।
2. কোম্পানির ম্যানেজমেন্ট ফেয়ার প্রাকটিস কোডের প্রতিপালন হচ্ছে কিনা দেখবে এবং ম্যানেজমেন্টের বিভিন্ন স্তরে অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার কার্যকারিতা সম্পর্কে তার বোর্ডে একটি বার্ষিক প্রতিবেদন জমা দেওয়ার বিষয়টি নিশ্চিত করবে।
3. অভ্যন্তরীণ অডিট শাখা নিরীক্ষার সময় ফেয়ার প্রাকটিস কোডের বাস্তবায়ন এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার কার্যকারিতা পর্যালোচনা করবে।
4. অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার কার্যকারিতা HO-এ অভ্যন্তরীণ নিরীক্ষা দ্বারা পর্যালোচনা করা হবে।
5. অভ্যন্তরীণ নিরীক্ষা তিন মাসের ব্যবধানে অডিট কমিটির কাছে অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার বিষয়ে প্রতিক্রিয়া প্রদান করবে।

গ্রাহকের অভিযোগের নিষ্পত্তির জন্য কোম্পানির নোডাল অফিসারের/ প্রিন্সিপ্যাল নোডাল অফিসারের বিবরণ।

শ্রীমতি হরিদর্শিনী এ

নং 49, 46 তম ক্রস, রাজলক্ষ্মী কল্যাণ মন্ডপের পাশে, 8 তম ব্লক, জয়নগর, বেঙ্গালুরু - 560 070।

টোল ফ্রি নম্বর - 1800 123 153 153

টেলিফোন: 080 - 2263 7300

ইমেল: yourvoice@cagrameen.in



Internal Control System

Periodical review of compliance to fair practices code and grievance redressal system

1. The Company shall incorporate verification and checks for compliance of all the practices through the specific designated officials in the hierarchy and through effective internal audit/ periodical inspections.
2. Company's management will ensure to submit an annual report to its Board on review of compliance to Fair Practices Code and functioning of grievance redressal system at various levels of management.
3. Internal audit shall review the implementation of Fair Practices Code and effectiveness of grievance redressal system during branch audits.
4. The functioning of grievance redressal system shall be reviewed by internal audit at HO.
5. Internal audit shall furnish feedback on the grievance redressal system to the Audit Committee at Quarterly intervals.

Details of Nodal Officer / Principal Nodal Officer of the Company for redressal of grievances of customers:

Ms. Haridarshini A

No.49, 46th Cross, Next to Rajalakshmi Kalyana Mantapa, 8th Block, Jayanagar, Bengaluru – 560 070.

Toll Free Number - 1800 123 153 153

Tel: 080 – 2263 7300

Email: yourvoice@cagrameen.in

পরিশিষ্ট I

'রিজার্ভ ব্যাঙ্ক-ইন্টিগ্রেটেড ওমবডসম্যান স্কিম, 2021'-এর প্রধান বৈশিষ্ট্য

অভিযোগের ক্ষেত্রে, গ্রাহক নিম্নলিখিত বিষয়ে কোম্পানির শাখা অফিসে লিখিত অভিযোগ করতে পারেন, যদি বিষয়টি কোনো আদালত বা ফোরামে উল্লেখ না করা হয়:

- মঞ্জুর করা ঋণের পরিমাণ, শর্তাবলী, সুদের বার্ষিক হার, ইত্যাদি জানানো হয়নি।
- চুক্তিতে পরিবর্তন, চার্জ ধার্য করার জন্য নোটিশ প্রদান করা হয়নি
- চুক্তি/লোণের চুক্তিতে স্বচ্ছতা নিশ্চিত করতে ব্যর্থতা
- সিকিউরিটিজ/ নথি প্রকাশে ব্যর্থতা/ বিলম্ব
- চুক্তি/লোণের চুক্তিতে আইনত প্রয়োগযোগ্য দখল সম্বন্ধে জানাতে ব্যর্থতা
- আরবিআই নির্দেশাবলী কোম্পানি অনুসরণ করলে
- ফেয়ার প্রাকটিস কোডের নির্দেশিকা অনুসরণ না করলে

কোম্পানী অভিযোগ পাওয়ার পর গ্রাহক যদি 30 দিনের মধ্যে কোম্পানির কাছ থেকে কোনো উত্তর না পায়; অথবা গ্রাহক উত্তরে সন্তুষ্ট না হলে, গ্রাহক <https://cms.rbi.org.in> পোর্টালের মাধ্যমে অনলাইনে একটি অভিযোগ দায়ের করতে পারেন। অভিযোগটি ইলেকট্রনিক বা ফিজিক্যাল মোডের মাধ্যমে ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক, সেন্ট্রাল ভিস্তা, চণ্ডীগড়-160017এ কেন্দ্রীয় প্রাপ্তি এবং প্রক্রিয়াকরণ(Receipt এবং Processing) কেন্দ্রে জমা দেওয়া যেতে পারে। যা করা যেতে পারে গ্রাহক কোম্পানির কাছ থেকে উত্তর পাওয়ার এক বছরের মধ্যে বা উত্তর না পেলে, অভিযোগের তারিখ থেকে এক বছর এবং 30 দিনের মধ্যে।

অম্বুডস্মান কিভাবে সিদ্ধান্ত নেয়?

- অম্বুডস্মান সামনে সংক্ষিপ্ত ভাবে জানিয়ে
- সুবিধা বা সমঝোতা বা মধ্যস্থতার মাধ্যমে মীমাংসা করে।
- না পৌঁছালে অম্বুডস্মান পুরস্কার/অর্ডার জারি করতে পারেন

গ্রাহক, যদি অম্বুডস্মান একটি পুরস্কার দ্বারা ক্ষুব্ধ হন বা অভিযোগ প্রত্যাখ্যান করেন, তাহলে পুরস্কার প্রাপ্তির তারিখ বা অভিযোগ প্রত্যাখ্যানের 30 দিনের মধ্যে, আপীলেট কর্তৃপক্ষের(Appellate Authority) কাছে যেমন অফিসার ইন-চার্জ, ভোক্তা শিক্ষা এবং সংশ্লিষ্ট রাজ্যের রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া আঞ্চলিক অফিসের সুরক্ষা সেলে আপিল করতে পারেন, এটি একটি আলাদা বিবাদ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া, এবং গ্রাহক যেকোনো পর্যায়ে প্রতিকারের জন্য অন্য কোনো আদালত/ফোরাম/কর্তৃপক্ষের কাছে যাবার অধিকারী।

অফিসার ইন-চার্জ ভোক্তা শিক্ষা ও সুরক্ষা সেলের নাম এবং ঠিকানা নীচে দেওয়া হল:

#	অফিসার ইন-চার্জ ভোক্তা শিক্ষা ও সুরক্ষা সেলের ঠিকানা		
01	অফিসার ইন-চার্জ ভোক্তা শিক্ষা ও সুরক্ষা সেলের রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া ওল্ড মিউনিসিপ্যাল রোড, 2য় তলা, জ্যাকসন গেট বিল্ডিং, ত্রিপুরা পশ্চিম আগরতলা - 799001	16	অফিসার ইন-চার্জ ভোক্তা শিক্ষা ও সুরক্ষা সেলের রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া রেল হেড কমপ্লেক্স জম্মু - 180012
02	অফিসার ইন-চার্জ ভোক্তা শিক্ষা ও সুরক্ষা সেলের রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া গান্ধী সেতুর কাছে আহমেদাবাদ - 380014	17	অফিসার ইন-চার্জ ভোক্তা শিক্ষা ও সুরক্ষা সেলের রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া এম জি রোড কানপুর - 208001



Annexure I

Salient Features of 'the Reserve Bank – Integrated Ombudsman Scheme, 2021'

In case of grievance, the customer may prefer a written complaint with the branch office of the Company, in respect of the following, provided the matter is not referred to any court or forum:

- Not conveyed the amount of loan sanctioned, terms & conditions, annualized 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 the Company
- Guidelines on Fair Practices Code not followed

If the customer had not received any reply from the Company within 30 days after the Company received the complaint; or the customer is not satisfied with the reply, the customer may lodge a complaint online through the portal <https://cms.rbi.org.in>. The complaint may also be submitted through electronic or physical mode to the Centralised Receipt and Processing Centre at Reserve Bank of India, Central Vista, Chandigarh - 160017, within one year after the customer has received the reply from the Company or where no reply is received, within one year and 30 days from the date of the complaint.

How does Ombudsman take decision?

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

The Customer, if aggrieved by an Award of Ombudsman or rejection of a complaint may, within 30 days of the date of receipt of the Award or rejection of the complaint, prefer an appeal before the Appellate Authority namely the Officer In-Charge, Consumer Education and Protection Cell of the Regional Office of the Reserve Bank of India of respective State. This is an Alternate Dispute Resolution Mechanism, and the customer is at liberty to approach any other court/forum/authority for the redressal at any stage.

Name and addresses of The Officer In-Charge Consumer Education and Protection Cells are given below:

#	Addresses of The Officer In-Charge Consumer Education and Protection Cells		
01	The Officer In-Charge Consumer Education and Protection Cell Reserve Bank of India Old Municipal Road, 2nd Floor, Jackson Gate Building, Tripura West Agartala - 799001	16	The Officer In-Charge Consumer Education and Protection Cell Reserve Bank of India Rail Head Complex Jammu - 180 012
02	The Officer In-Charge Consumer Education and Protection Cell Reserve Bank of India Near Gandhi Bridge Ahmedabad - 380014	17	The Officer In-Charge Consumer Education and Protection Cell Reserve Bank of India M.G Road Kanpur - 208 001

03	অফিসার ইন-চার্জ ভোক্তা শিক্ষা ও সুরক্ষা সেলের রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া 3 য় তলায়,এফ কাপসান্সা বিল্ডিং আসাম রাইফেল গেটের বিপরীতে, দাওরপুই, আইজল মিজোরাম - 796 001	18	অফিসার ইন-চার্জ ভোক্তা শিক্ষা ও সুরক্ষা সেলের রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া এরনাকুলাম উত্তর কোচি - 682018
04	অফিসার ইন-চার্জ ভোক্তা শিক্ষা ও সুরক্ষা সেলের রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া 3 য় তলায়, সেক্টর 10, প্লট নং 2 CBD বেলাপুর, নাভি মুম্বাই - 400614	19	অফিসার ইন-চার্জ ভোক্তা শিক্ষা ও সুরক্ষা সেলের রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া 15, নেতাজি সুভাষ রোড কলকাতা - 700001
05	অফিসার ইন-চার্জ ভোক্তা শিক্ষা ও সুরক্ষা সেলের রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া 10/3/8, নুখুঙ্গা রোড বেঙ্গালুরু - 560001	20	অফিসার ইন-চার্জ ভোক্তা শিক্ষা ও সুরক্ষা সেলের রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া 8-9, ভিপি ন খন্ড, গোমতী নগর লখনউ - 226010
06	অফিসার ইন-চার্জ ভোক্তা শিক্ষা ও সুরক্ষা সেলের রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া হোশাঙ্গাবাদ রোড ভোপাল - 462011	21	অফিসার ইন-চার্জ ভোক্তা শিক্ষা ও সুরক্ষা সেলের রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া মেইন বিল্ডিং, মুম্বাই আঞ্চলিক অফিস, ফোর্ট মুম্বাই - 400001
07	অফিসার ইন-চার্জ ভোক্তা শিক্ষা ও সুরক্ষা সেলের রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া পন্ডিত জওহরলাল নেহেরু মার্গ ভুবনেশ্বর - 751001	22	অফিসার ইন-চার্জ ভোক্তা শিক্ষা ও সুরক্ষা সেলের রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া ডাঃ রাঘবেন্দ্র রাও রোড, সিভিল লাইনস P.B.No.15, নাগপুর - 440001
08	সেন্ট্রাল ভিস্তা, সেক্টর 17 চণ্ডীগড় -160017	23	অফিসার ইন-চার্জ ভোক্তা শিক্ষা ও সুরক্ষা সেলের রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া 6, সংসদ মার্গ নয়াদিল্লি - 110001
09	অফিসার ইন-চার্জ ভোক্তা শিক্ষা ও সুরক্ষা সেলের রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া ফোর্ট গ্লাস, রাজজি সালাই চেন্নাই - 600001	24	অফিসার ইন-চার্জ ভোক্তা শিক্ষা ও সুরক্ষা সেলের রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া 7ম তলা, গেরা ইম্পেরিয়াম- II পাত্তো পানাজি - 403001

03	The Officer In-Charge Consumer Education and Protection Cell Reserve Bank of India 3rd Floor, F. Kapsanga Building Opposite Assam Rifle Gate, Dawrpui, Aizawl Mizoram – 796 001	18	The Officer In-Charge Consumer Education and Protection Cell Reserve Bank of India Ernakulam North Kochi - 682 018
04	The Officer In-Charge Consumer Education and Protection Cell 3rd Floor, Reserve Bank of India Sector 10, Plot No.2 CBD Belapur, Navi Mumbai - 400 614	19	The Officer In-Charge Consumer Education and Protection Cell Reserve Bank of India 15, Netaji Subhas Road Kolkata - 700 001
05	The Officer In-Charge Consumer Education and Protection Cell Reserve Bank of India 10/3/8, Nrupthunga Road Bengaluru - 560 001	20	The Officer In-Charge Consumer Education and Protection Cell Reserve Bank of India 8-9, Vipin Khand, Gomti Nagar Lucknow - 226 010
06	The Officer In-Charge Consumer Education and Protection Cell Reserve Bank of India Hoshangabad Road Bhopal - 462 011	21	The Officer In-Charge Consumer Education and Protection Cell Reserve Bank of India Main Building, Mumbai Regional Office, Fort Mumbai - 400 001
07	The Officer In-Charge Consumer Education and Protection Cell Reserve Bank of India Pt. Jawaharlal Nehru Marg Bhubaneswar – 751001	22	The Officer In-Charge Consumer Education and Protection Cell Reserve Bank of India Dr. Raghavendra Rao Road, Civil Lines P.B.No.15, Nagpur - 440 001
08	The Officer In-Charge Consumer Education and Protection Cell Reserve Bank of India Central Vista, Sector 17 Chandigarh - 160 017	23	The Officer In-Charge Consumer Education and Protection Cell Reserve Bank of India 6, Sansad Marg New Delhi - 110 001
09	The Officer In-Charge Consumer Education and Protection Cell Reserve Bank of India Fort Glacis, Rajaji Salai Chennai - 600 001	24	The Officer In-Charge Consumer Education and Protection Cell Reserve Bank of India 7th Floor, Gera Imperium-II Patto Panaji - 403 001

10	অফিসার ইন-চার্জ ভোক্তা শিক্ষা ও সুরক্ষা সেলের রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া 74/1, রাজপুর রোড GMVN বিল্ডিং, দেবদুন - 248001	25	অফিসার ইন-চার্জ ভোক্তা শিক্ষা ও সুরক্ষা সেলের রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া দক্ষিণ গান্ধী ময়দান পাটনা - 800001
11	অফিসার ইন-চার্জ ভোক্তা শিক্ষা ও সুরক্ষা সেলের রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া তসিয়াং ডিজং, আমডো গলাই NH-31A, P.O.-তদং গ্যাংটক - 737101	26	অফিসার ইন-চার্জ ভোক্তা শিক্ষা ও সুরক্ষা সেলের রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া শুভাশীষ পারিসার সত্য প্রেম বিহার, সুন্দর নগর রায়পুর - 492013
12	অফিসার ইন-চার্জ ভোক্তা শিক্ষা ও সুরক্ষা সেলের রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া পান বাজার, স্টেশন রোড গুয়াহাটি - 781001	27	অফিসার ইন-চার্জ ভোক্তা শিক্ষা ও সুরক্ষা সেলের রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া R.R.D.A. বিল্ডিং, প্রগতি সদন (৪র্থ তলা), কুচেরি রোড, রাঁচি - 834001
13	অফিসার ইন-চার্জ ভোক্তা শিক্ষা ও সুরক্ষা সেলের রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া 6-1-56, সেক্রেটারিয়েট রোড, সাইফাবাদ হায়দ্রাবাদ - 500 004	28	অফিসার ইন-চার্জ ভোক্তা শিক্ষা ও সুরক্ষা সেলের রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া আফিরা বিল্ডিং ফলের বাগান শিলং-জোয়াই রোড পিও-লাইতুমখরাহ, শিলং - 793 003
14	অফিসার ইন-চার্জ ভোক্তা শিক্ষা ও সুরক্ষা সেলের রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া মণিপুর বিধানসভার বিপরীতে লিলশিং খংনাংখং ইম্ফল (মণিপুর) - 795001	29	অফিসার ইন-চার্জ ভোক্তা শিক্ষা ও সুরক্ষা সেলের রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া B-478, সেক্টর 4 নিউ সিমলা হিমাচল প্রদেশ - 171009
15	অফিসার ইন-চার্জ ভোক্তা শিক্ষা ও সুরক্ষা সেলের রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া রামবাগ সার্কেল, টঙ্ক রোড জয়পুর - 302052	30	অফিসার ইন-চার্জ ভোক্তা শিক্ষা ও সুরক্ষা সেলের রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া বেকারি জংশন তিরুবনন্তপুরম - 695033

10	The Officer In-Charge Consumer Education and Protection Cell Reserve Bank of India 74/1, Rajpur Road GMVN Building, Dehradun - 248 001	25	The Officer In-Charge Consumer Education and Protection Cell Reserve Bank of India South Gandhi Maidan Patna - 800 001
11	The Officer In-Charge Consumer Education and Protection Cell Reserve Bank of India Tseyang Dzong, Amdo Golai NH-31 A, P.O. - Tadong Gangtok - 737101	26	The Officer In-Charge Consumer Education and Protection Cell Reserve Bank of India Subhashish Parisar, Satya Prem Vihar, Sundar Nagar, Raipur - 492 013
12	The Officer In-Charge Consumer Education and Protection Cell Reserve Bank of India Pan Bazaar, Station Road Guwahati - 781 001	27	The Officer In-Charge Consumer Education and Protection Cell Reserve Bank of India R.R.D.A. Building, Pragati Sadan (4th Floor), Kutchery Road, Ranchi - 834001
13	The Officer In-Charge Consumer Education and Protection Cell Reserve Bank of India 6-1-56, Secretariat Road, Saifabad Hyderabad - 500 004	28	The Officer In-Charge Consumer Education and Protection Cell Reserve Bank of India Apphira Building, Fruit Garden Shillong-Jowai Road PO - Laitumkhrah, Shillong - 793003
14	The Officer In-Charge Consumer Education and Protection Cell Reserve Bank of India Opp. Manipur Legislative Assembly Lilashing Khongnangkhong Imphal (Manipur) - 795 001	29	The Officer In-Charge Consumer Education and Protection Cell Reserve Bank of India B-478, Sector 4 New Shimla Himachal Pradesh - 171 009
15	The Officer In-Charge Consumer Education and Protection Cell Reserve Bank of India Rambagh Circle, Tonk Road Jaipur - 302 052	30	The Officer In-Charge Consumer Education and Protection Cell Reserve Bank of India Bakery Junction Thiruvananthapuram - 695 033
