



ક્રેડીટ એસેસ ગ્રામીણ લિમિટેડ

NBFC-MFIs અને NBFC ના ઓમ્બુડ્સમેન માટે માર્ગદર્શિકા

CREDITACCESS GRAMEEN LIMITED

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

અનુક્રમણિકા

પ્રસ્તાવના.....	4
લોન અરજી અને પ્રોસેસીંગ	4
લોન અરજી અને નિયમો અને શરતો.....	4
લોન અરજીમાં નીચેની વિગતો સામેલ હોવી જોઈએ:	5
લોનની ફાળવણી.....	6
પુનઃપ્રાપ્તિની બિન-જબરદસ્તી પદ્ધતિઓ.....	6
સામાન્ય.....	7
આંતરીક નિયંત્રણ સિસ્ટમ.....	8
વ્યાજબી વ્યવહારના કોડ અને ફરિયાદ નિવારણ સિસ્ટમની અનુપાલનની સામયિક સમીક્ષા.....	8
રિઝર્વ બેંક - ઈન્ટીગ્રેટેડ ઓમ્બ્ડ્સમેન સ્કીમની મુખ્ય લાક્ષણિકતાઓ 2021.....	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

ક્રેડીટ એસેસ ગ્રામીણ લિમિટેડ

NBFC-MFIs અને NBFC ના ઓમ્બ્ડ્સમેન માટે માર્ગદર્શિકા

પ્રસ્તાવના

આવક પેદા કરવાની પ્રવૃત્તિઓ પાણી અને અન્ય જરૂરીયાતો જેવી કે સ્વચ્છતા, શિક્ષણ, તહેવારો, તબીબી, ગૃહ સુધારણા, કટોકટી વગેરે જેવી જરૂરીયાતો માટે ક્રેડીટ એસેસ ગ્રામીણ લીમિટેડ ('કંપની' અથવા 'CA Grameen') એ JLG મોડલ દ્વારા માઇક્રોફાઇનાન્સ લોનનો વિસ્તાર કર્યો છે. કંપની વ્યાપાર વધારાવો, ઘર સુધારણા અને વાહનોની ખરીદી ("રિટેલ ફાઇનાન્સ લોન") માટે વ્યક્તિગત લોન પણ આપે છે. કંપનીનું સંચાલન વિદ્વાન, અનુભવી પ્રેક્ટિશનરો અને વ્યવસાયિકોની સંતુલિત ટીમ દ્વારા કરવામાં આવે છે. કંપનીના કામકાજમાં સંપૂર્ણ પારદર્શકતા માટે બોર્ડ દ્વારા નીચેના 'કોડ ઓફ ફેર પ્રેક્ટિસ'ને અપનાવવાની ભલામણ કરવામાં આવે છે. કંપની દ્વારા આપવામાં કરવામાં આવતી લોનને બે મથાળા હેઠળ વર્ગીકૃત કરવામાં આવી છે - માઇક્રોફાઇનાન્સ લોન (MFI લોન) અને રિટેલ ફાઇનાન્સ લોન.

લોન અરજી અને પ્રોસેસીંગ:

1. કંપની તેના તમામ સભ્યો/ઉદ્યોગ લેનારાઓ સાથે સંબંધિત રાજ્યોની સંબંધિત સ્થાનિક/અધિકૃત ભાષાઓમાં અથવા ઉદ્યોગ લેનારા જે ભાષા સમજી શકે તે ભાષામાં વાતચીત કરશે. (MFI લોન)
2. કંપની ઉદ્યોગ લેનારાઓ પાસેથી રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા (RBI) ના KYC ધોરણોનું પાલન કરવા માટે જરૂરી તમામ દસ્તાવેજો એકત્રિત કરશે.
3. લોન પર વસૂલવામાં આવતા લઘુત્તમ, મહત્તમ અને સરેરાશ વ્યાજ દરો કંપનીની વેબસાઇટ, તેની તમામ શાખા પરિસરમાં અને કંપની દ્વારા જારી કરાયેલ અન્ય સાહિત્યમાં સ્પષ્ટપણે દર્શાવવામાં આવશે.
4. લોન મેળવવા માટે જરૂરી દસ્તાવેજોની યાદી લોનની અરજીમાં હશે.
5. ઉદ્યોગ લેનારને આપવામાં આવેલ લોનકાર્ડમાં, RBI દ્વારા સમયે સમયે દર્શાવવામાં આવેલ તમામ સંબંધિત વિગતો હશે.
6. કંપનીએ લોન ઉત્પાદનની તમામ જરૂરી વિગતો સાથેની કિંમતો સંબંધિત માહિતી અને ઉદ્યોગ લેનારા પાસેથી વસૂલવામાં આવતી ફી સહિતની ફેક્ટ શીટ આપવી જોઈએ. (MFI લોન)
7. કંપની આવી સ્વીકારવામાં આવેલ અરજીઓને જૂથો/કેન્દ્રોમાં જાળવવામાં આવતી મિનિટ્સ બુકમાં નોંધ કરશે અને તેની નોંધ લેશે. (MFI લોન)
8. કંપનીને મળેલ લોનની અરજી માટે ગ્રાહકોને તે મળ્યાની પહોંચ આપવી પડશે. (રિટેલ ફાઇનાન્સ લોન)
9. કંપની લોન અરજીની તારીખથી 3 અઠવાડિયા (MFI લોન) અને 30 દિવસ (રિટેલ ફાઇનાન્સ લોન)ની અંદર તમામ લોન અરજીનો નિકાલ કરશે.
10. લોન લેનારને લોન વિતરણ સમયે ગ્રાહકોની વસૂલાત સંબંધિત ફરિયાદોના નિવારણ માટે સમર્પિત તંત્રની વિગતો પૂરી પાડવામાં આવશે.

લોન અરજી અને નિયમો અને શરતો

1. કંપની અમારા બધા જ કેન્દ્રના પ્રબંધકો/સંબંધ અધિકારીઓને તાલીમ આપે છે કે તેઓ આવકનું યોગ્ય મૂલ્યાંકન કરી શકે અને પુનઃભરપાઈ કરવાની જે તે ધરની ક્ષમતાને સમજે.
2. ઘરગથ્થુ/ઉદ્યોગ લેનાર/સહ-ઉદ્યોગ લેનારની હાલની લોનની ચુકવણીની જવાબદારીઓની વિગતો મેળવવા માટે મળેલ તમામ લોનની અરજદારોના ક્રેડિટ બ્યુરો રીપોર્ટ કંપની મેળવશે. લોન લેનારાઓની લોન મંજૂર કરવા અંગે ક્રેડિટ બ્યુરોના રિપોર્ટના આધારે કંપની સમજદારથી નિર્ણય લેશે.



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. વિગતવાર નિયમો અને શરતો સાથે લોનની રકમમંજૂર કરવામાં આવશે, જે લેનારને સમજાય તેવી ભાષામાં ચોક્કસ વિગતો સાથે મંજૂરી પત્ર/લોન કાર્ડ દ્વારા ઉધાર લેનારને જણાવવામાં આવશે અને ઉધાર લેનારને આ નિયમો અને શરતો સ્વીકાર્ય છે તેનો રેકૉર્ડ શાખાઓમાં રાખવો પડશે. (MFI લોન)

લોન અરજીમાં નીચેની વિગતો સામેલ હોવી જોઈએ:

1. જે વ્યાજ દર વસૂલવામાં આવનાર છે તે, તે માટેની અરજી કરવાની પદ્ધતિ, વસૂલવામાં આવનાર પ્રોસેસિંગ ફી અને સભ્ય માટે લાગુ વીમા પ્રીમિયમ. (MFI લોન)
2. બોર્ડ દ્વારા યોગ્ય રીતે મંજૂર કરવામાં આવેલ , ભંડોળની કિંમત, માર્જિન અને જોખમ પ્રીમિયમ, વગેરે જેવા સંલગ્ન પરિબલોને ધ્યાનમાં લઈને કંપનીએ હંમેશા પ્રાઇસિંગ પોલિસી અનુસાર વ્યાજ દર મોડેલ સ્વીકાર્યું છે. કંપની ઔપચારિક સંદેશાવ્યવહાર મારફતે વિવિધ ઉત્પાદનોના સેટ માટેના લઘુત્તમ, મહત્તમ અને સરેરાશ વ્યાજ દરો જાહેર કરશે, તમામ કચેરીઓ/શાખા પરિસરમાં , કંપનીની વેબસાઇટ અને અન્ય સાહિત્ય કે જે કંપની દ્વારા પ્રકાશિત કરવામાં આવ્યું છે તેમાં પ્રકાશિત કરશે . કંપની મંજૂરી પત્ર/લોન કાર્ડમાં સ્પષ્ટપણે વ્યાજનો ઉલ્લેખ કરશે. (MFI લોન)
3. વ્યાજના દર અને વિવિધ કેટેગરીના ઉધાર લેનારાઓ પાસેથી વ્યાજના વિવિધ દરો વસૂલવા માટેના જોખમ અને વધારા માટેના તર્કનો અભિગમ ઉધાર લેનારને અરજી ફોર્મમાં જણાવવામાં આવશે અને મંજૂરી પત્ર/લોન કાર્ડ/ તથ્ય શીટમાં સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે.
4. જૂથ ધિરાણ લેનારાઓ પાસેથી કોઈપણ પૂર્વ ચુકવણી શુલ્ક કંપની વસૂલશે નહીં અને કોઈપણ સિક્યોરિટી ડિપોઝિટ/માર્જિન નક્કી કરશે નહીં. (MFI લોન)
5. લોનની ફાળવણી અને પ્રથમ હપ્તાની નિયત તારીખ વચ્ચે ઓછામાં ઓછા એક હપ્તાનું મોરેટોરિયમ કંપની પૂરું પાડશે. (MFI લોન)
6. ઉધાર લેનારાના ડેટાની ગોપનીયતાને તમામ ઇન્ડસ્ટ્રી એસોસિએશનો, ક્રેડિટબ્યુરો, ધિરાણકર્તાની કંપની અને વૈધાનિક/નિયમનકારી/રેટિંગ એજન્સીઓને આપવી તે સિવાય કોઈને ન આપવાનું તે સુનિશ્ચિત કરશે. (MFI લોન)
7. લોન કરારમાં એવા નિર્ણયનો સમાવેશ હોવો જોઈએ કે જેથી જ્યારે પણ ઉધાર લેનાર લોનના કોઈ પણ નિયમ અથવા શરતનો ભંગ કરે છે ત્યારે ચુકવણીને પાછી લઈ લેવા/ઝડપી કરવાનો નિર્ણય સામેલ હશે.(રિટેલ ફાઇનાન્સ લોન)
8. લોન કરારમાં બધી જ સિક્યોરિટીઝ અને બધા લેણાંની ચુકવણી અથવા લોનની બાકી રકમની વસૂલાત પર કોઈપણ કાયદેસરના અધિકાર અથવા કંપનીના ઉધાર લેનાર સામે અન્ય કોઈપણ દાવા માટે પૂર્વાધિકારને આધીન હોવાની એક કલમનો પણ સમાવેષ હશે. આવી પરિસ્થિતિઓમાં જ્યારે આવા અધિકારનો ઉપયોગ કરવામાં આવે છે, ત્યારે કંપનીએ 7(સાત) દિવસના સમયગાળાની નોટિસ આપવી પડશે જેમાં બાકીના દાવાઓ અને શરતો બાબતે તેની સાથે સંબંધિત દાવાની પતાવટ ન થાય ત્યાં સુધી કંપની સિક્યોરિટીઝ જાળવી રાખવા માટે હકદાર છે.
9. કર્મચારીઓના કોઈપણ અયોગ્ય વર્તન અને ઉધાર લેનારાઓની સમયસર ફરિયાદ નિવારણ માટે કંપનીએ પોતાની જવાબદારી જાહેર કરવી જોઈએ. ઉધાર લેનારાઓને આપવામાં આવેલ લોન કાર્ડઝ પર ફરિયાદ નિવારણની ચેનલ ઉપલબ્ધ હશે, તેમજ કંપનીની તમામ શાખાઓમાં તે લગાવેલી હશે.
10. કંપનીને ચુકવણી માટે તમામ ગ્રાહકોને પસંદ કરી શકે તે માટેના વિકલ્પો આપવાના રહેશે. તેમના રોકડ પ્રવાહ ઉપર આધારીત રાખીને સાપ્તાહિક, દ્વિ-સાપ્તાહિક, અથવા માસિક. (MFI લોન)
11. ઉધાર લેનારાઓને લોનની મંજૂરીનો પત્ર અને પાસબુક/લોન કાર્ડ ઉપરાંત, લોન કરારની એક નકલ પૂરી પાડવામાં આવશે. (MFI લોન)



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)

લોનની ફાળવણી

1. ઉધાર લેનારાઓને આપવામાં આવેલ સમયપત્રક, વ્યાજ દરો, સેવાના શુલ્ક વગેરે સહિત નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ પ્રકારના ફેરફાર વિષે સ્થાનિક ભાષામાં કંપની નોટિસ આપશે. કંપની આવા ફેરફારોને માત્ર સંભવિત રૂપમાં જ અસર કરશે. (MFI લોન)
2. શાખા ઉપર જ લોનની તમામ મંજૂરી અને વિતરણનું આયોજન કંપની કરશે તેમજ આ કાર્યમાં વધુ એક અધિકારી પણ સામેલ હશે. કંપની તેના વરિષ્ઠ અધિકારીઓ અને મોનિટરિંગ ટીમો મારફતે રેન્ડમ તપાસ દ્વારા વિતરણ કાર્ય પર દેખરેખ રાખશે.. (MFI લોન)
3. MFI લોન માટે ઉધાર લેનારને સમજાય તે ભાષામાં નીચેની માહિતી ધરાવતી લોન કાર્ડ કંપનીએ કાઢી આપવાનું રહેશે:
 - i. ઉધાર લેનારાની ઓળખ અને સંબંધિત માહિતી.
 - ii. કિંમતો બાબતોની સરળ કરેલ ફેક્ટ શીટ કે જેની આરબીઆઈ મારફતે ભલામણ કરવામાં આવી છે.
 - iii. જ્યાં પણ લાગુ હોય ત્યાં નોન-ક્રેડિટ ઉત્પાદનોની વિગતો અને ઉધાર લેનારાઓની સંમતિ મેળવો.
 - iv. લોનની મુખ્ય શરતો અને નિયમો.
 - v. જમા કરાવેલ હપ્તાઓ અને અમે શું બાકિ રહ્યું છે તે સહિત ઉધાર લેનારાઓએ કરેલ ચૂકવણી માટે કંપની દ્વારા પહોંચ આપવી જોઈએ.
 - vi. ટોલ-ફ્રી નંબર, ઈ-મેલ આઈડી અને નોડલ ઓફિસરનું નામ શાખાનું સરનામું અને શાખાનો ટેલિફોન નંબર દર્શાવવા સહિતની ફરિયાદ નિવારણ સિસ્ટમ.

પુનઃપ્રાપ્તિની બિન-જબરદસ્તી પદ્ધતિઓ

1. કંપની મારફતે એકત્ર કરવામાં આવેલ તમામ વસૂલાતને કેન્દ્ર મીટિંગ્સમા નામે ઓળખાતા નિયુક્ત સ્થાન ઉપર લાવવામાં આવે છે જેને ઉધાર લેનારાઓ અને કંપની ભેગા મળીને પરસ્પર નક્કી કરે છે. માત્ર 2 અથવા સતત મીટિંગોમાં ભાગ લેવામાં ઉધાર લેનાર નિષ્ફળ જાય છે, તો કંપનીના ફિલ્ડ સ્ટાફે ઉધાર લેનારના રહેઠાણના સ્થળ અથવા કામના સ્થળની મુલાકાત લેવી જોઈએ. (MFI લોન)
2. સ્ટાફની ભરતી, તાલીમ અને દેખરેખ ચાલુ છે એ બાબતમાં જે પોલીસી બોર્ડ દ્વારા માન્ય અને મંજૂર કરવામાં આવી છે તે સિસ્ટમ એકસમાન રહે તે માટે કંપનીએ સુનિશ્ચિત કરવાનું રહેશે. કંપનીની પોલીસી ફિલ્ડ સ્ટાફ ઉપર તાલિમ કાર્યક્રમો મારફતે ધ્યાન કેન્દ્રિત કરશે કે જેથી કોઈપણ અપમાનજનક અથવા જબરજસ્તીથી દેવાની વસૂલાત/વસૂલાતની પદ્ધતિઓ અપનાવ્યા વગર ઉધાર લેનારાઓ સાથે યોગ્ય વર્તણૂક કરવામાં આવે. (MFI લોન)
3. કંપનીના ફિલ્ડ સ્ટાફની બઢતી માટેની પોલીસી હોવી જોઈએ, જેમાં આચારસંહિતાનું પાલન અને ગ્રાહક સંતોષ તે યોગ્ય વળતર માટેના પરિમાણોમાંનું એક હોવું જોઈએ. (MFI લોન)
4. આચારસંહિતા હેઠળની કોઈપણ બાબત માટે દુર્વ્યવહાર કરનારા કર્મચારીઓ સામે કંપનીએ જરૂરી શિસ્તની કાર્યવાહી કરવી જોઈએ.
5. રીકવરી માટે કંપનીએ કોઈપણ રીકવરી એજન્ટસને રોકવા /આઉટસોર્સ ના કરવા જોઈએ.



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/outsourced any recovery agents for recovery.

સામાન્ય

1. કંપનીએ ઉધાર લેનાર /સભ્યને લોન કરારમાં આપવામાં આવેલા નિયમો અને શરતો સિવાયના અન્ય હેતુઓ માટે ખલેલ કરવાથી દૂર રહેવું જોઈએ, જ્યાં સુધી ઉધાર લેનાર/સદસ્યએ અગાઉની ખોટી માહિતી જાહેર/જાહેર કરી ન હોય જે પછીની તારીખે કંપનીના ધ્યાન પર આવે.
2. કંપની ઉધાર લેનારના ખાતાના ટ્રાન્સફરની વિનંતી, સંમતિ અથવા અન્યથા એટલે કે, કંપનીનો વાંધો, જો કોઈ હોય તો તે, અને તેને વિનંતીની તારીખથી 21 દિવસની અંદર જણાવવામાં આવશે. આવા ટ્રાન્સફર કાયદાની સાથે મેળ ખાય તેમ પારદર્શક હોવા જોઈએ. (MFI લોન)
3. કંપની GRO ના ટોલ-ફ્રી નંબર/ઈમેલ/સરનામાની વ્યવસ્થા કરીને અસરકારક ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ મૂકશે અને ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી તરીકે વરિષ્ઠ સ્તરના અધિકારીને નિયુક્ત કરશે. કંપની SRO દ્વારા સ્થપાયેલી ફરિયાદ નિવારણ કચેરીઓના ટેલિફોન નંબર પ્રદાન કરશે. (રિટેલ ફાઇનાન્સ અને MFI લોન)
4. લોન લેનાર પોતાની ફરિયાદ ટોલ-ફ્રી નંબર/ઈમેલ/કંપનીની હેડ ઓફિસના ફરિયાદ નિવારણ સેલને પત્ર દ્વારા કરવા માટે મુક્ત છે, જે તેના 30 (ત્રીસ) કામકાજના દિવસોમાં ફરિયાદનું નિરાકરણ કરશે. જો ઉધાર લેનારને કંપની અથવા ગ્રાહક તરફથી કોઈ પ્રતિસાદ ના મળે તો તે કંપનીના જવાબથી અસંતુષ્ટ રહે છે, તે/તેણી રિઝર્વ બેંક - ઈન્ટીગ્રેટેડ ઓમ્બ્ડ્સમેન સ્કીમ હેઠળ પૂરી પાડવામાં આવેલ પ્રક્રિયાને અનુસરીને કેન્દ્રિય રસીદ અને પ્રક્રિયા કેન્દ્રમાં આ બાબતને આગળ વધારી શકે છે. આ યોજનાની મુખ્ય વિશેષતાઓ પરિશિષ્ટ I માં આપવામાં આવી છે.
5. કંપની તેની તમામ કચેરીઓ/શાખા પરિસરમાં સ્થાનિક ભાષાઓમાં તેનો ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ પ્રદર્શિત કરશે અને તેને વેબસાઈટ ઉપર અપલોડ કરશે. ઉપરાંત, તેની તમામ શાખાઓ અને તેની વેબસાઈટ પર નીચેની માહિતી પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે:
 - i. લઘુત્તમ, મહત્તમ અને સરેરાશ વ્યાજ દરો સહિતની મુખ્ય લાક્ષણિકતાઓ સાથે લોન ઉત્પાદનો.
 - ii. ફિલ્ડ સ્ટાફ માટે શું કરવું અને શું ન કરવું.
 - iii. બ્રાન્ચ મેનેજરનું નામ અને સંપર્ક નંબર, એરિયા મેનેજરનું નામ અને સંપર્ક નંબર, ટોલ ફ્રી નંબર સહિતની ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ, ઈમેલ અને નોડલ ઓફિસરનો હોદ્દો અને સરનામું, ઓમ્બ્ડ્સમેન સરનામું અને સંપર્ક નંબર.
 - iv. પારદર્શકતા અને વાજબી ધિરાણ પ્રથાઓ પ્રત્યેની કંપનીની પ્રતિબદ્ધતાને બધા ઓફિસ પરિસરમાં અને લોન કાર્ડમાં દર્શાવવામાં આવશે.
 - v. એવી ઘોષણા કે કંપની તેના કર્મચારીઓના કોઈપણ અયોગ્ય વર્તન માટે જવાબદાર રહેશે અને ગ્રાહકોને સમયસર ફરિયાદ નિવારણ પૂરી પાડશે .
6. કંપની તેના તમામ સભ્યો/ઉધાર લેનારાઓને વાર્ષિક ધોરણે મફત તાલીમ અને રીફ્રેશર કોર્સના અભ્યાસક્રમો પૂરા પાડશે કે જેથી હાલના સમયમા જે બદલાવ આવી રહ્યા છે તે વિષે સભાનતા લાવી શકાય. કંપની તેના ફિલ્ડ સ્ટાફને તાલીમ આપશે જેથી તેઓ ઉધાર લેનારાઓને આવી તાલીમ આપી શકે. ઉપરાંત, કંપની તેની સિસ્ટમો અને પ્રક્રિયાઓ, લોન ઉત્પાદનની ગુણવત્તા અને તેમની સુવિધા માટે જરૂરી ફેરફારો વિશે ઉધાર લેનારાઓના પ્રતિસાદનો અભ્યાસ કરવા માટે તેના ઉધાર લેનારાઓ/સભ્યોના ઓછામાં ઓછા 3% (ત્રણ ટકા)નો સંપર્ક કરશે.(MFI લોન)
7. કંપનીના ફિલ્ડ સ્ટાફ રિકવરીના હેતુથી, સવારના 9 પહેલા અને રાતના 6 પછી કોલ ન કરવો જોઈએ તેમના નિવાસસ્થાન અથવા કાર્યસ્થળ પર તહેવારો, લગ્ન અથવા શોકના પ્રસંગો પર રીકવરીના હેતુથી મુલાકાત કરવી જોઈએ નહિ.
8. કંપની એ સુનિશ્ચિત કરે છે કે લોનની અરજી બોજારૂપ ન બની જવી જોઈએ અને લોન વિતરણ માટેની પ્રક્રિયા સુવ્યાખ્યાયિત પ્રક્રિયા દ્વારા સંચાલિત પૂર્વ-નિર્ધારિત સમયપત્રક અનુસાર કરવામાં આવે છે.
9. નિયમો અને શરતો, દાવાની પતાવટ, નામનિર્દેશન વગેરે સહિત નોન-ક્રેડિટ ઉત્પાદનની વિગતો, જો કોઈ છે તો, સ્થાનિક ભાષામાં વિગતવાર જણાવવામાં આવશે અને અરજદાર પાસેથી જરૂરી સંમતિ મેળવવામાં આવશે. (MFI લોન)
10. કંપની કોઈપણ કર્મચારીઓની અયોગ્ય વર્તણૂક માટે અને ઉધાર લેનારાઓ માટે સમયસર ફરિયાદ નિવારણ પૂરી પાડવાની તેની જવાબદારીને જાહેર કરશે.



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.
 - i. 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
 - i. 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.



આંતરીક નિયંત્રણ સિસ્ટમ

વ્યાજબી વ્યવહારના કોડ અને ફરિયાદ નિવારણ સિસ્ટમની અનુપાલનની સામયિક સમીક્ષા

1. તમામ વ્યવહારોની પૂર્તિની ચકાસણી કંપનીએ પદાનુક્રમમાં ચોક્કસ નિયુક્ત અધિકારીઓ દ્વારા અને અસરકારક આંતરિક ઓડિટ/સામયિક નિરીક્ષણો દ્વારા આવરી લેવી જોઈએ.
2. કંપનીનું મેનેજમેન્ટ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડના પાલનની સમીક્ષા અને મેનેજમેન્ટના વિવિધ સ્તરો પર ફરિયાદ નિવારણ સિસ્ટમની કામગીરી અંગે તેના બોર્ડને વાર્ષિક અહેવાલ સુપ્રત કરવાનું સુનિશ્ચિત કરશે.
3. આંતરિક ઓડિટ શાખા ઓડિટ દરમિયાન વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડ અને ફરિયાદ નિવારણ પ્રણાલીની અસરકારકતાના અમલીકરણની સમીક્ષા કરશે.
4. ફરિયાદ નિવારણ પ્રણાલીની કામગીરી ઇન્ટરનલ ઓડિટેટ વડા દ્વારા તેની સમીક્ષા કરવામાં આવશે.
5. આંતરિક ઓડિટ ત્રિમાસિક અંતરાલે ઓડિટ સમિતિને ફરિયાદ નિવારણ પ્રણાલી પર પ્રતિસાદ આપશે.

ગ્રાહકોની ફરિયાદોના નિવારણ માટે કંપનીના નોડલ ઓફિસર/પ્રિન્સિપાલ નોડલ ઓફિસરની વિગતો:

શ્રીમતી હરિદર્શિ અ

નંબર 49,46મો કોસ, નેક્સ્ટટો રાજલક્ષ્મી કલ્યાણમંતાપા, 8મો બ્લોક, જયનગર, બેંગલુરુ-560070.

ટોલ ફ્રી નંબર -1800123153153

ટેલિફોન: 080 - 22637300

ઈમેલ: 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

પરિશિષ્ટ I

'રિઝર્વ બેંક - એકીકૃત ઓમ્બડ્સમેન યોજના, 2021' ની મુખ્ય વિશેષતાઓ

ફરિયાદના કિસ્સામાં, ગ્રાહક કંપનીના પ્રાદેશિક કાર્યાલય સાથે નીચેની બાબતોમાં લેખિત ફરિયાદ કરવાનું પસંદ કરી શકે છે, જો કે મામલો કોઈપણ કોર્ટ અથવા ફોરમને મોકલવામાં આવ્યો ન હોય:

- મંજૂર કરાયેલ લોન, નિયમો અને શરતો, વાર્ષિકીકૃત વ્યાજદર, વગેરેની માહિતી આપવામાં આવી નથી. કરારમાં ફેરફાર, લાગુ પડતા દરો માટે નોટિસ આપવામાં આવી નથી
- કોન્ટ્રાક્ટ/લોન એગ્રીમેન્ટમાં પારદર્શકતાની ખાતરી કરવામાં નિષ્ફળતા
- સિક્યોરિટી/દસ્તાવેજો બહાર પાડવામાં નિષ્ફળતા/વિલંબ
- કોન્ટ્રાક્ટ/લોન એગ્રીમેન્ટમાં કાયદેસર રીતે અમલ કરી શકાય તેવા બિલ્ટ-ઇન-રિપોઝિશનમાં નિષ્ફળતા
- કંપની દ્વારા આરબીઆઈના નિર્દેશોનું પાલન કરવામાં આવતું નથી
- ફેર પ્રેક્ટીસ કોડની માર્ગદર્શિકા અનુસરવામાં આવી નથી.

જો કંપનીને ફરિયાદ મળ્યાના 30 દિવસની અંદર ગ્રાહકને કંપની તરફથી કોઈ જવાબ ન મળ્યો હોય; અથવા ગ્રાહક જવાબથી સંતુષ્ટ નથી, ગ્રાહક <https://cms.rbi.org.in> પોર્ટલ દ્વારા ઓનલાઈન ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે. ગ્રાહકને કંપની તરફથી જવાબ મળ્યાના એક વર્ષની અંદર અથવા ફરિયાદની તારીખથી એક વર્ષ અને 30 દિવસની અંદર જ્યાં કોઈ જવાબ ન મળ્યો હોય ત્યાં રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા, સેન્ટ્રલ વિસ્ટા, ચંદીગઢ - 160017 ખાતે સેન્ટ્રલાઈઝડ રિસિપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટરને ઇલેક્ટ્રોનિક અથવા ફિઝિકલ મોડ દ્વારા પણ ફરિયાદ સબમિટ કરી શકાય છે

ઓમ્બડ્સમેન નિર્ણય કેવી રીતે લે છે?

- ઓમ્બડ્સમેન સમક્ષની કાર્યવાહિ સારાંશમાં હોય છે
- સુવિધા અથવા સમાધાન અથવા મધ્યસ્થી દ્વારા સમાધાનને પ્રોત્સાહન આપે છે .
- જો પહોંચી ના શકે તો ઓમ્બડ્સમેન એવોર્ડ/ આદેશ જારી કરે છે

ગ્રાહક, જો ઓમ્બડ્સમેન એવોર્ડથી નારાજ હોય અથવા ફરિયાદના અસ્વીકારથી, એવોર્ડ પ્રાપ્ત થયાની તારીખના 30 દિવસની અંદર અથવા ફરિયાદને નકારવામાં આવે તો, એપેલેટ ઓથોરિટી સમક્ષ અપીલ કરવાનું પસંદ કરી શકે છે, એટલે કે અધિકારી ઇન-ચાર્જ, ગ્રાહક શિક્ષણ અને સંબંધિત રાજ્યની રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયાના પ્રાદેશિક કાર્યાલયના પ્રોટેક્શન સેલ. આ એક વૈકલ્પિક વિવાદ નિરાકરણ પદ્ધતિ છે અને ગ્રાહક કોઈપણ તબક્કે નિવારણ માટે કોઈપણ અન્ય કોર્ટ/ફોરમ/ઓથોરિટીનો સંપર્ક કરવા માટે સ્વતંત્ર છે..

ઉપભોક્તા શિક્ષણ અને સુરક્ષા સેલના પ્રભારી અધિકારીના નામ અને સરનામા નીચે આપેલ છે:

#	ઉપભોક્તા શિક્ષણ અને સુરક્ષા સેલના પ્રભારી અધિકારીનું સરનામું		
01	ગ્રાહક શિક્ષણ અને સુરક્ષા સેલના પ્રભારી અધિકારી રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા ઓલ્ડ મ્યુનિસિપલ રોડ, બીજો માળ, જેક્સન ગેટ બિલ્ડિંગ, ત્રિપુરા પશ્ચિમ અગરતલા - 799001	16	ગ્રાહક શિક્ષણ અને સુરક્ષા સેલના પ્રભારી અધિકારી રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા રેલ હેડ કોમ્પ્લેક્સ જમ્મુ - 180012
02	ગ્રાહક શિક્ષણ અને સુરક્ષા સેલના પ્રભારી અધિકારી રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા ગાંધી બ્રિજ પાસે અમદાવાદ - 380014	17	ગ્રાહક શિક્ષણ અને સુરક્ષા સેલના પ્રભારી અધિકારી રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા એમજી રોડ કાનપુર - 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	ગ્રાહક શિક્ષણ અને સુરક્ષા સેલના પ્રભારી અધિકારી રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા એફ.કાપસંગા બિલ્ડીંગ આસામ રાઈફલ ગેટની સામે, દાવરપુર્ણ, આઈઝોલ મિઝોરમ - 796001	18	ગ્રાહક શિક્ષણ અને સુરક્ષા સેલના પ્રભારી અધિકારી રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા એનાકુલમ ઉત્તર કોચી - 682018
04	ગ્રાહક શિક્ષણ અને સુરક્ષા સેલના પ્રભારી અધિકારી 3જી માળ, રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા સેક્ટર 10પ્લોટ નંબર 2, સીબીડી બેલાપુર, નવી મુંબઈ - 400614	19	ગ્રાહક શિક્ષણ અને સુરક્ષા સેલના પ્રભારી અધિકારી રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા 15, નેતાજી સુભાષ રોડ કોલકાતા - 700001
05	ગ્રાહક શિક્ષણ અને સુરક્ષા સેલના પ્રભારી અધિકારી રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા 10/3/8, નૃપ્તુંગા રોડ બેંગલુરુ - 560001	20	ગ્રાહક શિક્ષણ અને સુરક્ષા સેલના પ્રભારી અધિકારી રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા 8-9, વિપિન ખંડ, ગોમતી નગર લખનૌ - 226010
06	ગ્રાહક શિક્ષણ અને સુરક્ષા સેલના પ્રભારી અધિકારી રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા હોશંગાબાદ રોડ ભોપાલ - 462011	21	ગ્રાહક શિક્ષણ અને સુરક્ષા સેલના પ્રભારી અધિકારી રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા મુખ્ય બિલ્ડીંગ, મુંબઈ પ્રાદેશિક કાર્યાલય, ફોર્ટમુંબઈ - 400001
07	ગ્રાહક શિક્ષણ અને સુરક્ષા સેલના પ્રભારી અધિકારી રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા પં. જવાહરલાલ નેહરુ માર્ગ ભુવનેશ્વર - 751001	22	ગ્રાહક શિક્ષણ અને સુરક્ષા સેલના પ્રભારી અધિકારી રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા ડૉ.રાઘવેન્દ્ર રાવ રોડ, સિવિલ લાઇન્સ પોસ્ટ બોક્સ નંબર.15, નાગપુર - 440001
08	ગ્રાહક શિક્ષણ અને સુરક્ષા સેલના પ્રભારી અધિકારી રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા સેન્ટ્રલ વિસ્ટા, સેક્ટર 17 ચંદીગઢ - 160017	23	ગ્રાહક શિક્ષણ અને સુરક્ષા સેલના પ્રભારી અધિકારી રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા 6, સંસદ માર્ગ નવી દિલ્હી - 110001
09	ગ્રાહક શિક્ષણ અને સુરક્ષા સેલના પ્રભારી અધિકારી રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા ફોર્ટ ગ્લેસીસ, રાજાજી સલાઈ ચેન્નાઈ - 600001	24	ગ્રાહક શિક્ષણ અને સુરક્ષા સેલના પ્રભારી અધિકારી રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા 7મો માળ, ગેરા ઇમ્પિરિયમ-II પટ્ટો પણજી - 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	ગ્રાહક શિક્ષણ અને સુરક્ષા સેલના પ્રભારી અધિકારી રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા 74/1, રાજપુર રોડ જીએમવીએન બિલ્ડિંગ, દેહરાદૂન - 248001	25	ગ્રાહક શિક્ષણ અને સુરક્ષા સેલના પ્રભારી અધિકારી રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા દક્ષિણ ગાંધી મેદાન પટના - 800001
11	ગ્રાહક શિક્ષણ અને સુરક્ષા સેલના પ્રભારી અધિકારી રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા રયાંગ ડેઝો-ગ, એમ્ડો ગોલાઈ નેશનલ હાઈવે-31A, પી.ઓ. -તાડોંગ ગંગટોક - 737101	26	ગ્રાહક શિક્ષણ અને સુરક્ષા સેલના પ્રભારી અધિકારી રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા સુભાષીષ પરિસર સત્ય પ્રેમ વિહાર, સુંદર નગર રાયપુર - 492013
12	ગ્રાહક શિક્ષણ અને સુરક્ષા સેલના પ્રભારી અધિકારી રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા પાન બજાર, સ્ટેશન રોડ ગુવાહાટી - 781001	27	ગ્રાહક શિક્ષણ અને સુરક્ષા સેલના પ્રભારી અધિકારી રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા R.R.D.A. બિલ્ડિંગ, પ્રગતિ સદન (4થો માળ), કુચેરી રોડ, રાંચી - 834001
13	ગ્રાહક શિક્ષણ અને સુરક્ષા સેલના પ્રભારી અધિકારી રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા 6-1-56, સચિવાલય રોડ, સૈફાબાદ હૈદરાબાદ - 500 004	28	ગ્રાહક શિક્ષણ અને સુરક્ષા સેલના પ્રભારી અધિકારી રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા અફિરા બિલ્ડિંગ ક્રુટ ગાર્ડન શિલોંગ-જોવાઈ રોડ પીઓ-લૈતુમખરાહ, શિલોંગ - 793 003
14	ગ્રાહક શિક્ષણ અને સુરક્ષા સેલના પ્રભારી અધિકારી રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા મણિપુર વિધાનસભાની સામે લીલાશિંગ ખોંગનાંગખોંગ ઇમ્ફાલ(મણિપુર) - 795001	29	ગ્રાહક શિક્ષણ અને સુરક્ષા સેલના પ્રભારી અધિકારી રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા B-478, સેક્ટર 4 ન્યુ શિમલા હિમાચલ પ્રદેશ - 171009
15	ગ્રાહક શિક્ષણ અને સુરક્ષા સેલના પ્રભારી અધિકારી રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા રામબાગ સર્કલ, ટૉક રોડ જયપુર - 302052	30	ગ્રાહક શિક્ષણ અને સુરક્ષા સેલના પ્રભારી અધિકારી રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા બેકરી જંકશન તિરુવનંતપુરમ - 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 Khongnangkhang 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
