CreditAccess®
Grameen

क्रेडिट एक्सेस ग्रामीण लिमिटेड

एनबीएफसी-एमएफआई और ओम्बड्समैन के लिए
उचित व्यवहार संहिता से संबंधित दिशानिर्देश

CREDITACCESS GRAMEEN LIMITED

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

विषयसूची

प्रस्तावना...4

ऋण आवेदन और प्रसंस्करण 4

ऋण मूल्य निर्धारण और नियम/शर्तें..4

ऋण समझौते में निम्नलिखित विवरण शामिल होंगे: 5

ऋणों का संवितरण..6

वसूली के गैर-जबरदस्त तरीके...6

सामान्य...7

आंतरिक नियंत्रण प्रणाली...8
.
उचित व्यवहार संहिता और शिकायत निवारण प्रणाली के अनुपालन की आवधिक समीक्षा......................................8

रिज़र्व बैंक - एकीकृत ओम्बड्समैन योजना 2021 की मुख्य विशेषताएं...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

क्रेडिट एक्सेस ग्रामीण लिमिटेड

एनबीएफसी-एमएफआई और ओम्बड्समैन के लिए उचित व्यवहार संहिता से संबंधित दिशानिर्देश

प्रस्तावना

क्रेडिट एक्सेस ग्रामीण लिमिटेड ('कंपनी' या 'सीए ग्रामीण') आय सृजन गतिविधियों और पानी और स्वच्छता, शिक्षा, त्योहारों, चिकित्सा, गृह सुधार, आपात स्थिति आदि जैसी अन्य आवश्यकताओं के लिए जेएलजी मॉडल के माध्यम से अल्प-आय वाले परिवारों को माइक्रोफाइनेंस ऋण ("एमएफआई लॉन") उपलब्ध करा रहा है। कंपनी व्यवसाय विस्तार, गृह सुधार और वाहनों की खरीद ("खुदरा वित्त ऋण" यानी "रिटेल फाइनैंस लॉन्स") के लिए व्यक्तिगत ऋण भी प्रदान करती है। कंपनी विद्वान, अनुभवी चिकित्सकों और पेशेवरों की संतुलित टीम द्वारा संचालित की जाती है। कंपनी के कामकाज में पूर्ण पारदर्शिता लाने के लिए बोर्ड द्वारा निम्नलिखित 'उचित व्यवहार संहिता' अपनाने का सुझाव दिया जाता है। कंपनी द्वारा दिए गए ऋणों को दो शीर्षों के अंतर्गत वर्गीकृत किया गया है - माइक्रोफाइनेंस ऋण (एमएफआई ऋण) यानी सूक्ष्म-वित्त ऋण और खुदरा वित्त ऋण।

ऋण आवेदन और प्रसंस्करण:

1. कंपनी अपने सभी सदस्यों/उधारकर्ताओं के साथ संबंधित राज्यों की संबंधित स्थानीय/राजभाषाओं में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में संवाद करेगी। (एमएफआई ऋण)

2. कंपनी भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) के केवाईसी मानदंडों का पालन हेतु उधारकर्ताओं से सभी आवश्यक दस्तावेज प्राप्त करेगी।

3. एमएफआई ऋणों पर ली जाने वाली न्यूनतम, अधिकतम और औसत ब्याज दरों को कंपनी की वेबसाइट, इसके सभी शाखा परिसरों और कंपनी द्वारा जारी अन्य साहित्य में प्रमुखता से प्रदर्शित किया जाएगा।

4. ऋण आवेदन में ऋण प्राप्त करने से संबंधित आवश्यक दस्तावेजों की सूची होगी।

5. समय-समय पर आरबीआई द्वारा उधारकर्ता को जारी किए गए ऋण कार्ड में निर्दिष्ट सभी प्रासंगिक विवरण इसमें रहेंगे।

6. कंपनी ऋण उत्पाद के सभी आवश्यक विवरणों के साथ-साथ मूल्य निर्धारण संबंधी जानकारी और उधारकर्ता से लिए गए शुल्क के साथ एक तथ्य पत्रक प्रदान करेगी। (एमएफआई ऋण)

7. कंपनी ऐसे प्राप्त आवेदनों को आवेदन प्राप्त होने के दिन ही समूहों/केंद्रों में रखी गई कार्यवृत्त पुस्तकों में रिकॉर्ड करेगी और पावती प्रेषित करेगी। (एमएफआई ऋण)

8. कंपनी ग्राहकों को प्राप्त ऋण आवेदन के लिए एक पावती प्रदान करेगी। (खुदरा वित्त ऋण)

9. कंपनी ऋण आवेदन की तारीख से 3 सप्ताह (एमएफआई ऋण) और 30 दिन (खुदरा वित्त ऋण) के भीतर सभी ऋण आवेदनों का निपटान करेगी।

10. ऋण देने के समय उधारकर्ता को ग्राहकों की वसूली संबंधी शिकायतों के निवारण के लिए उपलब्ध सक्षम सिस्टम के संबंध में बताया जाएगा ।

ऋण मूल्य निर्धारण और नियम/शर्तें

1. पारिवारिक इकाई की चुकौती क्षमता को समझने के लिए कंपनी उचित आय मूल्यांकन और कर्मठता के लिए हमारे सभी केंद्र प्रबंधकों/संबंध अधिकारियों को प्रशिक्षित और सक्षम करेगी ।

2. कंपनी पारिवारिक इकाई/उधारकर्ता/सह-उधारकर्ता के मौजूदा ऋण चुकौती दायित्वों का विवरण प्राप्त करने के लिए सभी ऋण आवेदनों के लिए क्रेडिट ब्यूरो रिपोर्ट प्राप्त करेगी। कंपनी क्रेडिट ब्यूरो रिपोर्ट के आधार पर उधारकर्ताओं को ऋण स्वीकृत करने के बारे में तथ्यों के आधार पर लिए गए निर्णय से अवगत कराएगी। (एमएफआई ऋण)

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 disbursal.

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. उधारकर्ता को स्वीकृति पत्र / ऋण कार्ड के माध्यम से उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में स्वीकृत ऋण राशि विवरण सहित विस्तृत नियमों और शर्तों के बारे में सूचित किया जाएगा और उधारकर्ता द्वारा इन नियमों और शर्तों की स्वीकृति को शाखाओं में रिकॉर्ड में रखा जाएगा। (एमएफआई ऋण)

ऋण समझौते में निम्नलिखित विवरण शामिल होंगे:

1. प्रभारित की जाने वाली ब्याज दर, उसके आवेदन की विधि, प्रभारित प्रसंस्करण शुल्क और सदस्य के लिए लागू बीमा प्रीमियम। (एमएफआई ऋण)

2. कंपनी हमेशा मूल्य निर्धारण नीति के अनुसार ब्याज दर मॉडल को अपनाएगी, जिसमें संबंधित कारकों जैसे कि फंड की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम, आदि को ध्यान में रखते हुए, ब्याज दर को बोर्ड द्वारा विधिवत अनुमोदित किया जाएगा। कंपनी उत्पादों के विभिन्न सेटों के लिए न्यूनतम, अधिकतम और औसत ब्याज दरों का खुलासा औपचारिक संचार द्वारा, सभी कार्यालयों/शाखा परिसरों, कंपनी की वेबसाइट द्वारा और कंपनी द्वारा जारी अन्य साहित्य में प्रदर्शन के माध्यम से करेगी। कंपनीस्वीकृति पत्र/ऋण कार्ड में स्पष्ट रूप से ब्याज दर का उल्लेख करेगी। (एमएफआई ऋण)

3. विभिन्न श्रेणियों के उधारकर्ताओं की ब्याज दर और जोखिम ग्रेडेशन के प्रति एप्रोच तथा ब्याज की अलग-अलग दरें वसूलने का औचित्य स्पष्ट रूप से आवेदन प्रपत्र में उल्लिखित किया जाएगा और स्वीकृति पत्र / ऋण कार्ड / तथ्य पत्रक में ये सब स्पष्ट रूप से बताया जाएगा।

4. कंपनी समूह ऋण लेने वालों के लिए कोई पूर्व भुगतान शुल्क नहीं लगाएगी और कोई सुरक्षा जमा/मार्जिन निर्धारित नहीं करेगी। (एमएफआई ऋण)

5. कंपनी ऋण प्रदान करने और पहली किस्त की देय तिथि के बीच एक किस्त का न्यूनतम अधिस्थगन प्रदान करेगी। (एमएफआई ऋण)

6. कंपनी उधारकर्ता के डेटा की गोपनीयता का आश्वासन देगी तथा यह इसे केवल सभी उद्योग संघों, क्रेडिट ब्यूरो, कंपनी को ऋणदाताओं और किसी भी वैधानिक/नियामक/रेटिंग एजेंसियों के साथ शेयर करेगी। (एमएफआई ऋण)

7. जब भी उधारकर्ता ऋण के किसी भी नियम और शर्तों का घोर उल्लंघन करेगा, तो ऋण समझौते में पुनर्भुगतान को वापस लेने / तेजी से निपटाने का निर्णय भी शामिल होगा। (खुदरा वित्त ऋण)

8. ऋण समझौते में सभी प्रतिभूतियों को जारी करने और सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान या किसी वैध अधिकार के अधीन ऋण की बकाया राशि की वसूली या किसी अन्य दावे के लिए कंपनी के उधारकर्ता के प्रति धारणाधिकार के अधीन एक खंड शामिल होगा। ऐसी शर्तों के तहत सेट ऑफ के अधिकार का प्रयोग करने के समय कंपनी, उन शर्तों के तहत जिसके अंतर्गत कंपनी संबंधित दावे के निपटान/भुगतान किए जाने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने की हकदार है, शेष दावों के बारे में पूर्ण विवरण सहित 7 (सात) दिन की अवधि का नोटिस प्रदान करेगी। (खुदरा वित्त ऋण)

9. कंपनी किसी भी स्टाफ के द्वारा किए गए अनुचित व्यवहार और उधारकर्ताओं के समय पर शिकायत निवारण के लिए अपनी जवाबदेही घोषित करेगी। शिकायत निवारण चैनल उधारकर्ताओं को जारी किए गए ऋण कार्डों पर उपलब्ध होंगे, और साथ ही ये कंपनी की सभी शाखाओं में प्रदर्शित किए जाएंगे।

10. कंपनी अपने सभी ग्राहकों को उनके नकदी प्रवाह के आधार पर साप्ताहिक, द्विसाप्ताहिक या मासिक के बीच चयन करने के लिए पुनर्भुगतान आवृत्ति का विकल्प उपलब्ध कराएगी। (एमएफआई ऋण)

11. ऋण स्वीकृति पत्र और पासबुक/ऋण कार्ड के साथ-साथ ऋण समझौते की एक प्रति उधारकर्ताओं को उपलब्ध कराई जाएगी। (एमएफआई ऋण)

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)

CreditAccess®
Grameen

ऋणों का संवितरण

1. कंपनी संवितरण अनुसूची, ब्याज दरों, सेवा शुल्क आदि से संबंधित नियमों और शर्तों में किसी भी प्रकार का परिवर्तन होने पर उधारकर्ताओं को इस संबंध में स्थानीय भाषा में नोटिस देगी। कंपनी ऐसे परिवर्तनों को केवल उत्तरव्यापी प्रभाव से ही प्रभावित करेगी। (एमएफआई ऋण)

2. कंपनी शाखा स्थलों पर ही सभी ऋणों की स्वीकृति और संवितरण करेगी और इस कार्य में एक से अधिक अधिकारी शामिल होंगे। कंपनी अपने वरिष्ठ अधिकारियों और निगरानी टीमों के माध्यम से संवितरण कार्य की रेंडम जांच (यादृच्छिक जांच) करेगी और इसका बारीकी से पर्यवेक्षण करेगी। (एमएफआई ऋण)

3. कंपनी एमएफआई ऋणों के लिए उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में निम्नलिखित जानकारी वाला ऋण कार्ड जारी करेगी:

   i. उधारकर्ता की पहचान और प्रासंगिक जानकारी।
   ii. भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा अनुशंसित मूल्य निर्धारण पर सरलीकृत तथ्य पत्रक।
   iii. जहां भी प्रयोजनीय हो, गैर-क्रेडिट उत्पादों का विवरण और उधारकर्ताओं की सहमति प्राप्त करें।
   iv. ऋण के मुख्य नियम और शर्तें।
   v. प्राप्त किश्तों और अंतिम भुगतान सहित उधारकर्ताओं द्वारा की गई चुकौती की कंपनी द्वारा पावती प्रेषण।
   vi. शाखा के पते और टेलीफोन नंबर के अलावा टोल-फ्री नंबर, ई-मेल आईडी और नोडल अधिकारी का नाम सहित शिकायत निवारण प्रणाली।

वसूली के गैर-जबरदस्त तरीके

1. कंपनी अपनी सभी वसूली केंद्रीय निर्दिष्ट स्थान पर एकत्र करेगी, जिन्हें केंद्र बैठकें कहा जाता है, और जो उधारकर्ताओं और कंपनी द्वारा पारस्परिक रूप से तय की जाती हैं। यदि कोई उधारकर्ता 2 या अधिक लगातार अवसरों पर केंद्र की बैठक में भाग नहीं ले पाता है, तो कंपनी का फील्ड स्टाफ वसूली के लिए उधारकर्ता के निवास स्थान या कार्य स्थल का दौरा करेगा। (एमएफआई ऋण)

2. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि कर्मचारियों की भर्ती, प्रशिक्षण और पर्यवेक्षण के मामले में नीति के रूप में बोर्ड द्वारा अनुमोदित एक समान प्रणाली और प्रक्रिया हो। कंपनी की नीति बिना किसी अपमानजनक या जबरदस्ती ऋण वसूली/वसूली पद्धतियों को अपनाए बिना उधारकर्ताओं के प्रति उचित व्यवहार को विकसित करने के लिए प्रशिक्षण कार्यक्रमों के माध्यम से फील्ड स्टाफ को प्रशिक्षण देने पर ध्यान केंद्रित करेगी। (एमएफआई ऋण)

3. कंपनी के पास फील्ड स्टाफ के मूल्यांकन की नीति होगी, जहां उचित मुआवजे के लिए आचार संहिता और ग्राहकों की संतुष्टि का अनुपालन मापदंडों में से एक होगा। (एमएफआई ऋण)

4. कंपनी किसी भी वस्तु का दुरुपयोग करने वाले कर्मचारियों के खिलाफ आचार संहिता के तहत आवश्यक अनुशासनात्मक कार्रवाई शुरू करेगी।

5. कंपनी वसूली के लिए किसी वसूली एजेंट को नियुक्त नहीं करेगी और न ही यह कार्य कंपनी से किसी अन्य का सौंपा जाएगा यानी आउटसोर्स नहीं किया जाएगा।

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/outsource any recovery agents for recovery.

CreditAccess®
Grameen

सामान्य

1. कंपनी ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में प्रदान किए गए उद्देश्यों को छोड़कर, उधारकर्ता/सदस्य के मामलों में हस्तक्षेप करने से बचेगी, बशर्ते उधारकर्ता/सदस्य ने पहले झूठी सूचना घोषित/प्रकट न की हो जोकि बाद में कभी किसी दिन कंपनी के संज्ञान में आ जाए।

2. कंपनी उधारकर्ता के खाते के हस्तांतरण के अनुरोध को स्वीकार करेगी, सहमति या अन्यथा यानी कंपनी की आपत्ति, यदि कोई हो, तो इस बारे में अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर सूचित किया जाएगा। ये हस्तांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा। (एमएफआई ऋण)

3. कंपनी जीआरओ के टोल-फ्री नंबर/ ईमेल /पते की व्यवस्था करके प्रभावी शिकायत निवारण तंत्र स्थापित करेगी,और एक वरिष्ठ स्तर के अधिकारी को शिकायत निवारण अधिकारी के रूप में नामित करेगी। कंपनी ,एसआरओ द्वारा स्थापित किए जा रहे शिकायत निवारण कार्यालयों का टेलीफोन नंबर उपलब्ध कराएगी। (खुदरा वित्त और एमएफआई ऋण)

4. उधारकर्ता कंपनी के प्रधान कार्यालय में टोलफ्री नंबर/ईमेल/शिकायत निवारण कक्ष को पत्र के माध्यम से अपनी शिकायत को आगे बढ़ाने के लिए स्वतंत्र है, जो शिकायत मिलने के 30 (तीस) कार्यकारी दिन के भीतर इस समस्या का समाधान करेगा। यदि उधारकर्ता को कंपनी से कोई प्रतिक्रिया नहीं मिलती है या ग्राहक कंपनी के जवाब से असंतुष्ट रहता है, तो वह रिज़र्व बैंक - एकीकृत ओम्बड्समैन योजना के तहत प्रदान की गई प्रक्रिया का पालन करके केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र तक ,मामले को ले जा सकता है।उक्त योजना की मुख्य विशेषताएं अनुलग्नक में दी गई हैं।

5. कंपनी अपने सभी कार्यालयों/शाखा परिसरों में स्थानीय भाषाओं में अपना उचित व्यवहार कोड प्रदर्शित करेगी और उसे अपनी वेबसाइट पर भी अपलोड करेगी। साथ ही, इसकी सभी शाखाओं और इसकी वेबसाइट पर निम्नलिखित जानकारी भी प्रदर्शित की जाएंगी:

   i. प्रयोजनीय न्यूनतम, अधिकतम और औसत ब्याज दरों सहित मुख्य विशेषताओं वाले ऋण उत्पाद।
   ii. फील्ड स्टाफ के लिए आवश्यक 'क्या करें' और 'क्या न करें'।
   iii. शाखा प्रबंधक का नाम और संपर्क नंबर, क्षेत्र प्रबंधक का नाम और संपर्क नंबर, टोल फ्री यानी निशुल्क फोन नंबर और नोडल अधिकारी पदनाम और पता, ओम्बड्समैन के पते और संपर्क नंबर सहित शिकायत निवारण तंत्र।
   iv. पारदर्शिता और उचित उधार प्रथाओं के प्रति कंपनी की प्रतिबद्धता को व्यक्त करने वाला स्थानीय भाषा में कोई ऐसा कथन जिसे सभी कार्यालय परिसरों और ऋण कार्डों में प्रदर्शित किया जाएगा।
   v. एक घोषणा कि कंपनी अपने कर्मचारियों द्वारा किसी भी अनुचित व्यवहार के लिए जवाबदेह होगी और ग्राहकों को समय पर शिकायत निवारण प्रदान करेगी।

6. कंपनी इस अवधि के दौरान होने वाले सभी परिवर्तनों के बारे में जागरूकता पैदा करने हेतु अपने सभी सदस्यों/उधारकर्ताओं को सालाना प्रशिक्षण और पुनश्चर्या पाठ्यक्रम निःशुल्क प्रदान करेगी। कंपनी अपने फील्ड स्टाफ को उधारकर्ताओं को ऐसा प्रशिक्षण देने में सक्षम बनाने के लिए प्रशिक्षित करेगी। साथ ही, कंपनी अपने सिस्टम और प्रक्रियाओं, ऋण उत्पादों की गुणवत्ता और उनकी सुविधा के लिए आवश्यक परिवर्तन लाने के लिए अन्य कोई कमियों के बारे में उधारकर्ताओं के फीडबैक के अध्ययन के लिए संपर्क में आने वाले अपने उधारकर्ताओं/सदस्यों में से न्यूनतम 3% (तीन प्रतिशत) को कवर करेगी। (एमएफआई ऋण)

7. कंपनी का फील्ड स्टाफ सुबह 9 बजे से पहले और शाम 6 बजे के बाद अतिदेय वसूली वाले उधारकर्ताओं को नहीं बुलाएगा और त्योहार, शादी या किसी शोक के अवसर पर उनके आवास या कार्यस्थल पर वसूली के उद्देश्य से नहीं जाएगा। (एमएफआई ऋण)

8. कंपनी यह भी देखेगी कि ऋण के आवेदन की प्रक्रिया जटिल और बोझिल न हो तथा ऋण संवितरण पूर्व-निर्धारित समय-सारणी के अनुसार सुपरिभाषित प्रक्रिया के माध्यम से संचालित हो।

9. गैर-क्रेडिट उत्पादों का विवरण, यदि कोई है , जिसमें नियम और शर्तें, दावा निपटान, नामांकन, आदि शामिल हैं, को स्थानीय भाषा में विस्तार से उल्लिखित किया जाएगा और आवेदक से आवश्यक सहमति ली जाएगी। (एमएफआई ऋण)

10. कंपनी किसी भी अनुचित स्टाफ व्यवहार के प्रति और उधारकर्ताओं की समय पर शिकायत निवारण करने में अपनी जवाबदेही घोषित करेगी।

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.

CreditAccess® Grameen

आंतरिक नियंत्रण प्रणाली

उचित व्यवहार संहिता और शिकायत निवारण प्रणाली के अनुपालन की आवधिक समीक्षा

1. कंपनी पदानुक्रम में विशिष्ट नामित अधिकारियों के माध्यम से और प्रभावी आंतरिक लेखा परीक्षा / आवधिक निरीक्षण के माध्यम से सभी प्रथाओं के अनुपालन की पुष्टि और जांच शामिल करेगी।

2. कंपनी का प्रबंधन उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण प्रणाली के कामकाज की समीक्षा पर अपने बोर्ड को एक वार्षिक रिपोर्ट प्रस्तुत करेगा।

3. आंतरिक लेखा परीक्षा उचित व्यवहार संहिता के कार्यान्वयन और शाखा लेखा परीक्षा के दौरान शिकायत निवारण प्रणाली की प्रभावशीलता का पुनरीक्षण करेगी।

4. शिकायत निवारण प्रणाली के कामकाज का पुनरीक्षण मुख्यालय में आंतरिक लेखा परीक्षा द्वारा किया जाएगा।

5. आंतरिक लेखापरीक्षा शिकायत निवारण प्रणाली पर तिमाही अंतराल पर लेखा परीक्षा समिति को फीडबैक प्रस्तुत करेगी।

ग्राहकों की शिकायतों के निवारण हेतु कंपनी के नोडल अधिकारी/प्रधान नोडल अधिकारी का विवरण:

श्रीमती हरिदर्शिनी ए
नं.49, 46वां क्रॉस, राजलक्ष्मी कल्याण मंडप के बगल में, 8वां ब्लॉक, जयनगर, बेंगलुरु - 560070।

निशुल्क फोन नंबर - 1800 123 153 153
दूरभाष: 080 - 2263 7300
ईमेल: 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

अनुलग्नक I

'रिजर्व बैंक - एकीकृत ओम्बड्समैन योजना, 2021 की की मुख्य विशेषताएं,

शिकायत के मामले में, ग्राहक निम्नलिखित के संबंध में कंपनी के शाखा कार्यालय के साथ एक लिखित शिकायत कर सकता है, बशर्ते मामला किसी अदालत या फोरम को संदर्भित न किया गया हो:

- स्वीकृत ऋण की राशि, नियम और शर्तें, वार्षिक ब्याज दर आदि की जानकारी नहीं दी गई।
स्वीकृत ऋण की राशि, नियम और शर्तें, वार्षिक ब्याज दर आदि की जानकारी नहीं दी गई।
- अनुबंध में परिवर्तन, शुल्क लगाने के मामले में नोटिस प्रदान नहीं किया गया
- अनुबंध/ऋण समझौते में पारदर्शिता सुनिश्चित करने में विफलता
- प्रतिभूतियों/दस्तावेजों को जारी करने में विफलता/विलंब
- अनुबंध/ऋण समझौते में कानूनी रूप से लागू करने योग्य अंतर्निर्मित पुनः आधिपत्य प्रदान करने में विफलता
- कंपनी द्वारा आरबीआई के निर्देशों का पालन नहीं किया गया
- उचित व्यवहार संहिता के दिशानिर्देशों का पालन नहीं किया गया

यदि ग्राहक को कंपनी के शिकायत प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर कंपनी से कोई प्रतिक्रिया नहीं मिलती है; या ग्राहक प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं होता है, तो ग्राहक पोर्टल https://cms.rbi.org.in के माध्यम से ऑनलाइन शिकायत दर्ज कर सकता है। ग्राहक को कंपनी से जवाब मिलने के एक साल के भीतर या जहां कोई जवाब नहीं मिला हो, शिकायत की तारीख से एक वर्ष और 30 दिनों के भीतर, शिकायत इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक मोड के माध्यम से भारतीय रिजर्व बैंक, सेंट्रल विस्टा, चंडीगढ़ - 160017 के केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र को भी प्रस्तुत की जा सकती है।

ओम्बड्समैन द्वारा निर्णय लेने का तरीका क्या है?

- ओम्बड्समैन के समक्ष होने वाली कार्यवाही संक्षिप्त रहती है
- सुविधा या सुलह या मध्यस्थता के द्वारा निपटान को बढ़ावा देता है।
- यदि किसी निर्णय पर नहीं पहुंचा जाता तो, ओम्बड्समैन आदेश जारी कर सकता है

ग्राहक, यदि ओम्बड्समैन के निर्णय या शिकायत की अस्वीकृति से व्यथित है, तो निर्णय की प्राप्ति या शिकायत की अस्वीकृति की तारीख से 30 दिनों के भीतर, अपीलीय प्राधिकारी अर्थात् प्रभारी अधिकारी, संबंधित राज्य के भारतीय रिज़र्व बैंक के क्षेत्रीय कार्यालय के उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण कक्ष के समक्ष अपील कर सकता है। यह एक वैकल्पिक विवाद समाधान विधि है, और ग्राहक किसी भी स्तर पर निवारण के लिए किसी अन्य न्यायालय/मंच/प्राधिकरण से संपर्क करने के लिए स्वतंत्र है।

उपभोक्ता शिक्षा एवं संरक्षण कक्षों के प्रभारी अधिकारियों के नाम और पते नीचे दिये गये हैं:

#	उपभोक्ता शिक्षा एवं संरक्षण कक्षों के प्रभारी अधिकारियों के पते		
01	उपभोक्ता शिक्षा एवं संरक्षण कक्षों के प्रभारी अधिकारि भारतीय रिजर्व बैंक ओल्ड म्यूनिसिपल रोड, दूसरी मंजिल, जैक्सन गेट बिल्डिंग, त्रिपुरा पश्चिम अगरतला-799001	16	उपभोक्ता शिक्षा एवं संरक्षण कक्षों के प्रभारी अधिकारि भारतीय रिजर्व बैंक रेल हेड कॉम्प्लेक्स जम्मू-180012
02	उपभोक्ता शिक्षा एवं संरक्षण कक्षों के प्रभारी अधिकारि भारतीय रिजर्व बैंक गांधी ब्रिज के पास अहमदाबाद-380014	17	उपभोक्ता शिक्षा एवं संरक्षण कक्षों के प्रभारी अधिकारि भारतीय रिजर्व बैंक एमजी रोड कानपुर-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	उपभोक्ता शिक्षा एवं संरक्षण कक्षों के प्रभारी अधिकारि भारतीय रिजर्व बैंक 3वीं मंजिल, एफ.कपसंगा बिल्डिंग असम राइफल गेट के सामने, दावरपुई, आइजोल मिजोरम - 7	18	उपभोक्ता शिक्षा एवं संरक्षण कक्षों के प्रभारी अधिकारि भारतीय रिजर्व बैंक एर्नाकुलम नॉर्थ कोच्चि - 682018
04	उपभोक्ता शिक्षा एवं संरक्षण कक्षों के प्रभारी अधिकारि भारतीय रिजर्व बैंक 3वीं मंजिल, सेक्टर 10, प्लॉट नंबर 2 सीबीडी बेलापुर, नवी मुंबई - 400614	19	उपभोक्ता शिक्षा एवं संरक्षण कक्षों के प्रभारी अधिकारि भारतीय रिजर्व बैंक 15, नेताजी सुभाष रोड कोलकाता - 700001.
05	उपभोक्ता शिक्षा एवं संरक्षण कक्षों के प्रभारी अधिकारि भारतीय रिजर्व बैंक 10/3/8, नृपथुंगा रोड बेंगलुरु - 560001	20	उपभोक्ता शिक्षा एवं संरक्षण कक्षों के प्रभारी अधिकारि भारतीय रिजर्व बैंक 8-9,विपिन खण्ड,गोमती नगर लखनऊ - 226010
06	उपभोक्ता शिक्षा एवं संरक्षण कक्षों के प्रभारी अधिकारि भारतीय रिजर्व बैंक होशंगाबाद रोड भोपाल - 462011	21	उपभोक्ता शिक्षा एवं संरक्षण कक्षों के प्रभारी अधिकारि भारतीय रिजर्व बैंक मुख्य भवन, मुंबई क्षेत्रीय कार्यालय, फोर्ट मुंबई - 400001
07	उपभोक्ता शिक्षा एवं संरक्षण कक्षों के प्रभारी अधिकारि भारतीय रिजर्व बैंक Pt. जवाहरलाल नेहरू मार्ग भुबनेश्वर – 751001	22	उपभोक्ता शिक्षा एवं संरक्षण कक्षों के प्रभारी अधिकारि भारतीय रिजर्व बैंक डॉ.राघवेंद्र राव रोड, सिविल लाइंस पी.बी.नंबर 15, नागपुर - 440001
08	उपभोक्ता शिक्षा एवं संरक्षण कक्षों के प्रभारी अधिकारि भारतीय रिजर्व बैंक सेंट्रल विस्टा, सेक्टर 17 चंडीगढ़ - 160017	23	उपभोक्ता शिक्षा एवं संरक्षण कक्षों के प्रभारी अधिकारि भारतीय रिजर्व बैंक 6, संसद मार्ग नई दिल्ली - 110001
09	उपभोक्ता शिक्षा एवं संरक्षण कक्षों के प्रभारी अधिकारि भारतीय रिजर्व बैंक फोर्ट ग्लेसिस, राजाजी सलाई चेन्नई - 600001	24	उपभोक्ता शिक्षा एवं संरक्षण कक्षों के प्रभारी अधिकारि भारतीय रिजर्व बैंक 7वीं मंजिल, गेरा इम्पेरियम-II पैटो पणजी - 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	उपभोक्ता शिक्षा एवं संरक्षण कक्षों के प्रभारी अधिकारि भारतीय रिजर्व बैंक 74/1, राजपुर रोड जीएमवीएन बिल्डिंग, देहरादून - 248001	25	उपभोक्ता शिक्षा एवं संरक्षण कक्षों के प्रभारी अधिकारि भारतीय रिजर्व बैंक साउथ गांधी मैदान पटना - 800001
11	उपभोक्ता शिक्षा एवं संरक्षण कक्षों के प्रभारी अधिकारि भारतीय रिजर्व बैंक त्सेयांग द्ज़ोंग, अमदो गोलाई एनएच-31ए, पी.ओ.-ताडोंग गंगटोक - 737,101	26	उपभोक्ता शिक्षा एवं संरक्षण कक्षों के प्रभारी अधिकारि भारतीय रिजर्व बैंक सुभाशीष परिसर सत्य प्रेम विहार, सुंदर नगर रायपुर - 492013
12	उपभोक्ता शिक्षा एवं संरक्षण कक्षों के प्रभारी अधिकारि भारतीय रिजर्व बैंक पान बाजार, स्टेशन रोड गुवाहाटी - 781001	27	उपभोक्ता शिक्षा एवं संरक्षण कक्षों के प्रभारी अधिकारि भारतीय रिजर्व बैंक आर.आर.डी.ए. बिल्डिंग, प्रगति सदन (4वीं मंजिल), कचेरी रोड, रांची - 834001
13	उपभोक्ता शिक्षा एवं संरक्षण कक्षों के प्रभारी अधिकारि भारतीय रिजर्व बैंक 6-1-56, सचिवालय रोड, सैफाबाद हैदराबाद - 500 004	28	उपभोक्ता शिक्षा एवं संरक्षण कक्षों के प्रभारी अधिकारि भारतीय रिजर्व बैंक अप्फिरा बिल्डिंग फ्रूट गार्डन शिलांग-जोवाई रोड पीओ-लैतुमख्राह, शिलांग - 793003
14	उपभोक्ता शिक्षा एवं संरक्षण कक्षों के प्रभारी अधिकारि भारतीय रिजर्व बैंक मणिपुर विधान सभा लिलाशिंग खोंगनांगखोंग के सामने इम्फाल(मणिपुर) – 795001	29	उपभोक्ता शिक्षा एवं संरक्षण कक्षों के प्रभारी अधिकारि भारतीय रिजर्व बैंक बी-478, सेक्टर 4 नया शिमला हिमाचल प्रदेश - 171009
15	उपभोक्ता शिक्षा एवं संरक्षण कक्षों के प्रभारी अधिकारि भारतीय रिजर्व बैंक रामबाग सर्कल, टोंक रोड जयपुर - 302052	30	उपभोक्ता शिक्षा एवं संरक्षण कक्षों के प्रभारी अधिकारि भारतीय रिजर्व बैंक बेकरी जंक्शन तिरुवनंतपुरम - 695033

****

CreditAccess®
Grameen

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

****