



ಕ್ರೆಡಿಟ್‌ಆಕ್ಸೆಸ್ ಗ್ರಾಮೀಣ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

NBFC-MFI ಗಳಿಗೆ ಮತ್ತು NBFC ಯ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗಾಗಿ
ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ನೀತಿಯ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು

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

ವಿಷಯಗಳ ಪಟ್ಟಿ

ಪರಿಚಯ.....	4
ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ.....	4
ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು/ಷರತ್ತುಗಳು.....	4
ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದವು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ:.....	5
ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ.....	6
ಒತ್ತಡವಿಲ್ಲದ ಚೇತರಿಕೆಯ ವಿಧಾನಗಳು.....	6
ಸಾಮಾನ್ಯ.....	7
ಆಂತರಿಕ ನಿಯಂತ್ರಣ ವ್ಯವಸ್ಥೆ.....	8
ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ನೀತಿಗೆ ಅನುಸರಣೆಯ ನಿಯತಕಾಲಿಕ ವಿಮರ್ಶೆ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆ.....	8
ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್- ಸಂಯೋಜಿತ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2021 ರ ಪ್ರಮುಖ ಲಕ್ಷಣಗಳು.....	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

ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಆಕ್ಸೆಸ್ ಗ್ರಾಮೀಣ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

NBFC-MFI ಗಳಿಗೆ ಮತ್ತು NBFC ಯ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗಾಗಿ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ನೀತಿಯ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು

ಪರಿಚಯ

ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಆಕ್ಸೆಸ್ ಗ್ರಾಮೀಣ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ('ಕಂಪನಿ' ಅಥವಾ 'CA ಗ್ರಾಮೀಣ್') ಕಡಿಮೆ ಆದಾಯದ ಕುಟುಂಬಗಳಿಗೆ ಆದಾಯ ಉತ್ಪಾದನೆ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳಿಗಾಗಿ ಮತ್ತು ನೀರು ಮತ್ತು ನೈರ್ಮಲ್ಯ, ಶಿಕ್ಷಣ, ಹಬ್ಬಗಳು, ವೈದ್ಯಕೀಯ, ಗೃಹ ಸುಧಾರಣೆ, ತುರ್ತು ಸ್ಥಿತಿ ಮತ್ತಿತರ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳಿಗಾಗಿ JLG ಮಾದರಿಯ ಮೂಲಕ ಕಿರುಬಂಡವಾಳದ ಸಾಲಗಳನ್ನು ("MFI ಸಾಲಗಳು") ವಿಸ್ತರಿಸುತ್ತಿದೆ. ವ್ಯಾಪಾರ ವಿಸ್ತರಣೆ, ಮನೆ ಸುಧಾರಣೆ ಮತ್ತು ವಾಹನಗಳ ಖರೀದಿಗಾಗಿ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳನ್ನು ("ರೀಟೇಲ್ ಹಣಕಾಸು ಸಾಲಗಳು") ಕಂಪನಿಯು ವಿಸ್ತರಿಸುತ್ತದೆ. ಸುಶಿಕ್ಷಿತ, ಅನುಭವಿಗಳು ಮತ್ತು ವೃತ್ತಿಪರರ ಸಮತೋಲಿತ ತಂಡದಿಂದ ಕಂಪನಿಯ ಆಡಳಿತವು ನಿರ್ವಹಣೆಗೊಳ್ಳುತ್ತಿದೆ. ಕಂಪನಿಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯಲ್ಲಿ ಸಂಪೂರ್ಣ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ತರಲು ಈ ಕೆಳಗಿನ 'ನ್ಯಾಯಯುತ ಆಚರಣೆಗಳ ಸಂಹಿತೆ'ಯನ್ನು ಮಂಡಳಿಯು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವಂತೆ ಶಿಫಾರಸು ಮಾಡಲಾಗಿದೆ. ಕಂಪನಿಯು ನೀಡುವ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಎರಡು ಶೀರ್ಷಿಕೆಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ವರ್ಗೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ - ಕಿರು ಬಂಡವಾಳ ಸಾಲಗಳು (MFI ಸಾಲಗಳು) ಮತ್ತು ರೀಟೇಲ್ ಹಣಕಾಸು ಸಾಲಗಳು.

ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ:

1. ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಎಲ್ಲ ಸದಸ್ಯರು/ಸಾಲಗಾರರ ಜತೆಗೆ ಆಯಾ ರಾಜ್ಯಗಳ ಸ್ಥಳೀಯ/ಅಧಿಕೃತ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುತ್ತದೆ. (MFI ಸಾಲಗಳು)
2. ಕಂಪನಿಯು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (RBI) ಯ KYC ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಎಲ್ಲ ಅಗತ್ಯ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸುತ್ತದೆ.
3. ಸಾಲಗಳ ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸುವ ಕನಿಷ್ಠ ಗರಿಷ್ಠ ಮತ್ತು ಸರಾಸರಿ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ, ತನ್ನ ಎಲ್ಲ ಶಾಖೆಗಳ ಆವರಣದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ಹೊರಡಿಸಿದ ಇತರ ಮಾಹಿತಿ ಪತ್ರಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
4. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯು ಸಾಲವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ದಾಖಲೆಗಳ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.
5. ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ನೀಡಿದ ಸಾಲ ಪತ್ರವು RBI ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಎಲ್ಲ ಸಂಬಂಧಿತ ವಿವರಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ.
6. ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದ ಉತ್ಪನ್ನದ ಎಲ್ಲ ಅಗತ್ಯ ವಿವರಗಳು, ಜೊತೆಗೆ ಬೆಲೆ ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾಹಿತಿ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ವಿಧಿಸಲಾದ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ತಿಳಿಸುವ ಒಂದು ಫ್ಯಾಕ್ಟ್ ಶೀಟ್ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. (MFI ಸಾಲಗಳು)
7. ಕಂಪನಿಯು ಅಂತಹ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನದಂದು ಗುಂಪುಗಳು/ಕೇಂದ್ರದಲ್ಲಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾದ ನಡಾವಳಿ ಪುಸ್ತಕಗಳಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಎಲ್ಲ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅಂಗೀಕರಿಸುತ್ತದೆ. (MFI ಸಾಲಗಳು)
8. ಸ್ವೀಕರಿಸಿರುವ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. (ರೀಟೇಲ್ ಹಣಕಾಸು ಸಾಲಗಳು)
9. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 3 ವಾರಗಳು (MFI ಸಾಲಗಳು) ಮತ್ತು 30 ದಿನಗಳ (ರೀಟೇಲ್ ಹಣಕಾಸು ಸಾಲಗಳು) ಒಳಗಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುತ್ತದೆ.
10. ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಮೀಸಲಾದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ವಿವರಗಳನ್ನು ಸಾಲ ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಒದಗಿಸಬೇಕು.

ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು/ನಿಬಂಧನೆಗಳು

1. ಅತ್ಯಂತ ಶ್ರದ್ಧೆಯಿಂದ ಆದಾಯ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನವನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ನಡೆಸಲು ಮತ್ತು ಕುಟುಂಬದ ಮರುಪಾವತಿ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಎಲ್ಲ ಕೇಂದ್ರ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು/ಸಂಬಂಧ ಅಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡಿ, ಅವರನ್ನು ಸಜ್ಜುಗೊಳಿಸಬೇಕು.
2. ಕುಟುಂಬ/ಸಾಲಗಾರ/ಸಹ-ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಸಾಲ ಮರುಪಾವತಿಯ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳ ವಿವರಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳಿಗೆ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಬ್ಯೂರೋ ವರದಿಯನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತದೆ. ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಾಲ ಮಂಜೂರು ಮಾಡುವ ಕುರಿತು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಬ್ಯೂರೋ ವರದಿಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಕಂಪನಿಯು ತಿಳಿವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.



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. ವಿವರವಾದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಮಂಜೂರು ಮಾಡಲಾದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ / ಸಾಲಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನು ಈ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡಿರುವ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಇಟ್ಟುಕೊಳ್ಳಬೇಕು. (MFI ಸಾಲಗಳು)

ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದವು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ:

1. ವಿಧಿಸಬೇಕಾದ ಬಡ್ಡಿ ದರ, ಅದನ್ನು ಅನ್ವಯಿಸುವ ವಿಧಾನ, ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಶುಲ್ಕ ಮತ್ತು ಸದಸ್ಯರಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ವಿಮಾ ಪ್ರೀಮಿಯಂ.(MFI ಸಾಲಗಳು)
2. ನಿಧಿಗಳ ವೆಚ್ಚ, ಮಾರ್ಜಿನ್ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಪ್ರೀಮಿಯಂ ಇತ್ಯಾದಿ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಿ ಬೆಲೆ ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಮಂಡಳಿಯು ಕ್ರಮಬದ್ಧವಾಗಿ ಅನುಮೋದಿಸಿದ ಬಡ್ಡಿ ದರದ ಮಾದರಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಸದಾ ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ವಿಭಿನ್ನ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಸೆಟ್‌ಗೆ ಕನಿಷ್ಠ, ಗರಿಷ್ಠ ಮತ್ತು ಸರಾಸರಿ ಬಡ್ಡಿದರಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಔಪಚಾರಿಕ ಸಂವಹನಗಳು, ಎಲ್ಲ ಕಛೇರಿಗಳು/ಶಾಖೆ ಆವರಣದಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶನ, ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿ ಹೊರಡಿಸಿದ ಇತರ ಕರಪತ್ರಗಳ ಮೂಲಕ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು. ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ/ಸಾಲಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.(MFI ಸಾಲಗಳು)
3. ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ವರ್ಗಗಳ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿಭಿನ್ನ ಬಡ್ಡಿದರಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ಅಪಾಯದ ಹಂತಗಳು ಮತ್ತು ತಾರ್ಕಿಕ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ತಿಳಿಯುವಂತೆ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ / ಸಾಲ ಪತ್ರ/ಫ್ಯಾಕ್ಟ್ ಶೀಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು.
4. ಗುಂಪು ಸಾಲ ಪಡೆದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಯಾವುದೇ ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಭದ್ರತಾ ಠೇವಣಿ/ಮಾರ್ಜಿನ್ ಅನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸುವುದಿಲ್ಲ.(MFI ಸಾಲಗಳು)
5. ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದ ಮಂಜೂರಾತಿ ಮತ್ತು ಮೊದಲ ಕಂತಿನ ಗಡುವಿನ ದಿನಾಂಕದ ನಡುವೆ ಒಂದು ಕಂತಿನ ಕನಿಷ್ಠ ಮೊರಟೋರಿಯಂ ಅನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. (MFI ಸಾಲಗಳು)
6. ಎಲ್ಲ ಉದ್ಯಮ ಸಂಘಗಳು, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಬ್ಯೂರೋ, ಕಂಪನಿಯ ಸಾಲದಾತರು ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಶಾಸನಬದ್ಧ/ನಿಯಂತ್ರಕ/ರೇಟಿಂಗ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವುದನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಸಾಲಗಾರರ ಡೇಟಾದ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಖಾತರಿಪಡಿಸುತ್ತದೆ.(MFI ಸಾಲಗಳು)
7. ಸಾಲಗಾರನು ಸಾಲದ ಯಾವುದೇ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿಚಲನವನ್ನು ಮಾಡಿದಾಗ ಮರುಪಾವತಿಗೆ ಸೂಚಿಸುವ/ವೇಗಗೊಳಿಸುವ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದವು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. (ರೀಟೇಲ್ ಹಣಕಾಸು ಸಾಲಗಳು)
8. ಸಾಲದ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತವು ವಸೂಲಾದ ಮೇಲೂ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನ ವಿರುದ್ಧ ಹೊಂದಿರಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಇತರ ಯಾವುದೇ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು ಎಲ್ಲ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಲು ಹಾಗೂ ಎಲ್ಲ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡಲು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದವು ಷರತ್ತನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಬಿಡುಗಡೆಯ ಹಕ್ಕನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಾದಾಗ, ಅದಕ್ಕೆ ಪೂರ್ವದಲ್ಲಿ ಉಳಿದ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿತ ಹಕ್ಕು ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗುವವರೆಗೆ/ಪಾವತಿಯಾಗುವವರೆಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅರ್ಹವಾಗಿರುವ ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ 7 (ಏಳು) ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯ ನೋಟೀಸ್ ನೀಡುತ್ತದೆ.(ರೀಟೇಲ್ ಹಣಕಾಸು ಸಾಲಗಳು)
9. ಯಾವುದೇ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯ ಅನುಚಿತ ನಡವಳಿಕೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರ ಸಕಾಲಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ಘೋಷಿಸುತ್ತದೆ. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರದ ಮಾರ್ಗಗಳು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನೀಡಲಾದ ಸಾಲಪತ್ರಗಳಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ಎಲ್ಲ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಅವುಗಳನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
10. ತಮ್ಮ ಆದಾಯದ ಆಧಾರದಲ್ಲಿ ಸಾಲ ಮರುಪಾವತಿಯ ಸಾಪ್ತಾಹಿಕ, ಪಾಕ್ಷಿಕ ಹಾಗೂ ಮಾಸಿಕ ಅವಧಿಗಳ ಆವರ್ತನಗಳ ಪೈಕಿ ಒಂದನ್ನು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡುವ ಅವಕಾಶಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಎಲ್ಲ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡುತ್ತದೆ. (MFI ಸಾಲಗಳು)
11. ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ ಮತ್ತು ಖಾತೆಯ ಪಾಸ್‌ಬುಕ್/ಸಾಲಪತ್ರದ ಜೊತೆಗೆ, ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ಒಂದು ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಒದಗಿಸಬೇಕು. (MFI ಸಾಲಗಳು)



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)

ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ

1. ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದ ವಿತರಣೆಯ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳೂ ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆ/ಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ನಿರೀಕ್ಷಿತ ರೀತಿಯಲ್ಲೇ ಜಾರಿಗೆ ತರುತ್ತದೆ. (MFI ಸಾಲಗಳು)
2. ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಶಾಖೆಗಳಿರುವ ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲ ಸಾಲಗಳ ಮಂಜೂರಾತಿ ಮತ್ತು ವಿತರಣೆಯನ್ನು ಆಯೋಜಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಈ ಕಾರ್ಯದಲ್ಲಿ ಒಬ್ಬರಿಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ಅಧಿಕಾರಿಗಳು ಭಾಗಿಯಾಗುತ್ತಾರೆ. ತನ್ನ ಹಿರಿಯ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು ಮತ್ತು ಉಸ್ತುವಾರಿ ತಂಡಗಳಿಂದ ಯಾದೃಚ್ಛಿಕ ತಪಾಸಣೆಗಳನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳುವ ಮೂಲಕ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲ ವಿತರಣೆ ಕಾರ್ಯದ ನಿಕಟ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಯನ್ನು ಮಾಡಬೇಕು. (MFI ಸಾಲಗಳು)
3. MFI ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿ, ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಸಾಲಪತ್ರವನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ವಿತರಿಸುತ್ತದೆ:
 - i. ಸಾಲಗಾರನ ಗುರುತು ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾಹಿತಿ.
 - ii. RBI ಶಿಫಾರಸ್ಸು ಮಾಡಿದಂತೆ ಮೌಲ್ಯೀಕರಣದ ಮೇಲೆ ಸರಳೀಕೃತ ಫ್ಯಾಕ್ಟ್ ಶೀಟ್.
 - iii. ಅನ್ವಯವಾಗುವಲ್ಲಿಲ್ಲ ನಾನ್-ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ವಿವರಗಳನ್ನು ನೀಡಿ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರ ಒಪ್ಪಿಗೆಯನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಿ.
 - iv. ಸಾಲದ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು.
 - v. ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಕಂತುಗಳು ಮತ್ತು ಅಂತಿಮ ಬಿಡುಗಡೆ ಸೇರಿದಂತೆ ಸಾಲಗಾರರು ಮಾಡಿರುವ ಮರುಪಾವತಿಗಳಿಗಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ನೀಡಿರುವ ಸ್ವೀಕೃತಿಗಳು.
 - vi. ಶಾಖೆಯ ವಿಳಾಸ ಮತ್ತು ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ, -ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ, ಇ-ಮೇಲ್ ಐಡಿ ಮತ್ತು ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆ.

ಬಲವಂತವಿಲ್ಲದ (ಒತ್ತಡರಹಿತವಾದ) ವಸೂಲಾತಿಯ ವಿಧಾನಗಳು

1. ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಎಲ್ಲ ವಸೂಲಾತಿಗಳನ್ನು ಕೇಂದ್ರೀಯವಾಗಿ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಅಂದರೆ ಕೇಂದ್ರ ಸಭೆಗಳಲ್ಲಿ ಸಂಗ್ರಹಿಸುತ್ತದೆ, ಇದನ್ನು ಸಾಲಗಾರರು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ಪರಸ್ಪರ ಚರ್ಚಿಸಿ ನಿರ್ಧರಿಸುತ್ತಾರೆ. ಸಾಲಗಾರರು ಸತತ 2 ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಕೇಂದ್ರ ಸಭೆಗೆ ಹಾಜರಾಗಲು ವಿಫಲರಾದರೆ ಮಾತ್ರ, ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ಕಂಪನಿಯ ಕ್ಷೇತ್ರ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಸಾಲಗಾರನ ವಾಸಸ್ಥಳ ಅಥವಾ ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳಕ್ಕೆ ಭೇಟಿ ನೀಡುತ್ತಾರೆ. (MFI ಸಾಲಗಳು)
2. ಸಿಬ್ಬಂದಿ ನೇಮಕಾತಿ, ತರಬೇತಿ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಯ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ಮಂಡಳಿಯು ನೀತಿಯಾಗಿ ಅನುಮೋದಿಸಿರುವ ಏಕರೂಪದ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಪಾಲನೆ ಜಾರಿಯಲ್ಲಿರುವುದಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಯಾವುದೇ ನಿಂದನೀಯ ಅಥವಾ ಬಲವಂತದ ಸಾಲ ಸಂಗ್ರಹ/ವಸೂಲಾತಿ ಪದ್ಧತಿಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳದೆಯೇ, ಸಾಲಗಾರರ ಜತೆಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ನಡವಳಿಕೆಯನ್ನು ತೋರ್ಪಡಿಸಲು ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳ ಮೂಲಕ ಕ್ಷೇತ್ರ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡುವತ್ತ ಕಂಪನಿಯು ನೀತಿಯು ಗಮನ ಹರಿಸುತ್ತದೆ. (MFI ಸಾಲಗಳು)
3. ಕಂಪನಿಯು ಕ್ಷೇತ್ರ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದ ನೀತಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು. ಅದರಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತವಾದ ಪರಿಹಾರದ ನಿಯತಾಂಕಗಳಲ್ಲಿ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯ ಅನುಸರಣೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಯು ಪ್ರಮುಖವಾಗಿರುತ್ತವೆ. (MFI ಸಾಲಗಳು)
4. ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಉಲ್ಲಂಘಿಸುವ ಅಥವಾ ದುರ್ಬಳಕೆ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯ ವಿರುದ್ಧ ಕಂಪನಿಯು ಅಗತ್ಯ ಶಿಸ್ತು ಕ್ರಮವನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.
5. ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ಯಾವುದೇ ರಿಕವರಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳನ್ನು ನಿಯುಕ್ತಗೊಳಿಸುವುದಿಲ್ಲ/ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ನೀಡುವುದಿಲ್ಲ.



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.

ಸಾಮಾನ್ಯ

1. ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಉದ್ದೇಶಗಳ ಹೊರತಾಗಿ, ಸಾಲಗಾರ/ಸದಸ್ಯರು ಈ ಹಿಂದೆ ಘೋಷಿಸಿರುವ/ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಿರುವ ಮಾಹಿತಿಯು ತಪ್ಪು ಎಂದು ಆ ನಂತರದ ದಿನದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬರುವ ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಸಾಲಗಾರ/ಸದಸ್ಯರ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡಲು ಕಂಪನಿಯು ಬಯಸುವುದಿಲ್ಲ.
2. ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರ ಖಾತೆಯ ವರ್ಗಾವಣೆಯ ವಿನಂತಿಯನ್ನು, ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡರೆ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಅಂದರೆ, ಕಂಪನಿಯ ಆಕ್ಷೇಪಗಳು ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳ ಒಳಗಾಗಿ ತನ್ನ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಕಾನೂನಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ, ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿರುತ್ತದೆ. (MFI ಸಾಲಗಳು)
3. ಕಂಪನಿಯು ಟೋಲ್-ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ/ ಇಮೇಲ್/ GRO ವಿಳಾಸದ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಮಾಡುವ ಮತ್ತು ಹಿರಿಯ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯಾಗಿ ನೇಮಿಸುವ ಮೂಲಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಅನುಷ್ಠಾನಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ. SRO ಮೂಲಕ ಸ್ಥಾಪಿಸಲಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಚೇರಿಗಳ ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. (ರಿಟೇಲ್ ಹಣಕಾಸು ಮತ್ತು MFI ಸಾಲಗಳು)
4. ಸಾಲಗಾರರು ಟೋಲ್-ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ/ಇಮೇಲ್/ ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರಧಾನ ಕಚೇರಿಯಲ್ಲಿರುವ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕೋಶಕ್ಕೆ ಪತ್ರ ಮುಖೇನ ತಮ್ಮ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಮುಕ್ತರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ. ಅಲ್ಲಿ 30 (ಮೂವತ್ತು) ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸಾಲಗಾರರು ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಯಾವುದೇ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು ಕಂಪನಿಯ ಉತ್ತರದಿಂದ ಅತ್ಯಪರಾಧಿಗಿದ್ದರೆ, ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್- ಸಂಯೋಜಿತ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವ ಮೂಲಕ ಅವನು/ಅವಳು ಸೆಂಟ್ರಲ್‌ಸೈಡ್ ರೆಸಿಟ್ ಆಂಡ್ ಪ್ರಾಸೆಸಿಂಗ್ ಸೆಂಟರ್‌ಗೆ ಮೊರೆಹೋಗಬಹುದು. ಉಲ್ಲೇಖಿತ ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರಮುಖ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳನ್ನು ಅನುಬಂಧ I ರಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆ.
5. ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಎಲ್ಲ ಕಚೇರಿಗಳು/ಶಾಖೆ ಆವರಣದಲ್ಲಿ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ ತನ್ನ ನ್ಯಾಯಯುತ ಆಚರಣೆಗಳ ನೀತಿಯನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ತನ್ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲೂ ಅಪ್ಲೋಡ್ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಅಲ್ಲದೆ, ಕೆಳಗಿನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ತನ್ನ ಎಲ್ಲ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ತನ್ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ:
 - i. ಸಾಲದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು, ಅವುಗಳ ಪ್ರಮುಖ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕನಿಷ್ಠ, ಗರಿಷ್ಠ ಮತ್ತು ಸರಾಸರಿ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು.
 - ii. ಕ್ಷೇತ್ರ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಮಾಡಬೇಕಾದ ಮತ್ತು ಮಾಡಬಾರದ ವಿಷಯಗಳ ಪಟ್ಟಿ
 - iii. ಶಾಖೆಯ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆ, ಪ್ರದೇಶ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆ, ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ, ಇಮೇಲ್ ಮತ್ತು ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ ಹುದ್ದೆ ಮತ್ತು ವಿಳಾಸ, ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ವಿಳಾಸ ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆ ಅನ್ನು ಒಳಗೊಂಡ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣೆ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ.
 - iv. ಪಾರದರ್ಶಕತೆ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗೆ ಸಾಲ ನೀಡುವ ಕುರಿತಾದ ಕಂಪನಿಯ ಬದ್ಧತೆಯನ್ನು ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸುವ ಹೇಳಿಕೆಯನ್ನು ಎಲ್ಲ ಕಚೇರಿಗಳ ಆವರಣಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಲಪತ್ರಗಳಲ್ಲಿ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
 - v. ತನ್ನ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳ ಯಾವುದೇ ಅನುಚಿತ ವರ್ತನೆಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಜವಾಬ್ದಾರಿಯಾಗಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಕಾಲಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ ಎಂಬ ಘೋಷಿಸಬೇಕು.
6. ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಎಲ್ಲ ಸದಸ್ಯರಿಗೆ/ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತರಬೇತಿ ಮತ್ತು ಪುನಶ್ಚೇತನ ಕೋರ್ಸ್‌ಗಳನ್ನು ಪ್ರತಿ ವರ್ಷವೂ ಉಚಿತವಾಗಿ ನೀಡುತ್ತದೆ. ಈ ಮೂಲಕ ಸದರಿ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಸಂಭವಿಸಿರಬಹುದಾದ ಎಲ್ಲ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಕುರಿತು ಅರಿವು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅಂತಹ ತರಬೇತಿಯನ್ನು ನೀಡಲು ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಕ್ಷೇತ್ರ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡಬೇಕು. ಅಲ್ಲದೆ, ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು, ಸಾಲದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಗುಣಮಟ್ಟ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಇತರ ನ್ಯೂನತೆಗಳನ್ನು ಅಧ್ಯಯನ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ಅವರ ಅನುಕೂಲಕ್ಕೆ ತಕ್ಕಂತೆ ಅಗತ್ಯ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ತರಲು ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರರು/ಸದಸ್ಯರ ಪೈಕಿ ಕನಿಷ್ಠ 3% (ಮೂರು ಶೇಕಡಾ) ಜನರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುತ್ತದೆ. (MFI ಸಾಲಗಳು)
7. ಕಂಪನಿಯ ಕ್ಷೇತ್ರ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯು ಅವಧಿ ಮೀರಿರುವ ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ಬೆಳಗ್ಗೆ 9 ಗಂಟೆಯ ಮೊದಲು ಮತ್ತು ಸಂಜೆ 6 ಗಂಟೆಯ ಅನಂತರ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಕರೆ ಮಾಡುವಂತಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಹಬ್ಬ, ಮದುವೆ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಶೋಕಾಚರಣೆಯ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರ ನಿವಾಸ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಸ್ಥಳಕ್ಕೆ ವಸೂಲಾತಿ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಭೇಟಿ ನೀಡುವಂತಿಲ್ಲ.
8. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ತೊಡಕಿನಿಂದ ಕೂಡಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಉತ್ತಮವಾಗಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಮೂಲಕ ಚಾಲಿತವಾದ ಪೂರ್ವ-ನಿರ್ಧಾರಿತ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯ ಅನುಸಾರವೇ ಸಾಲವನ್ನು ವಿತರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
9. ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು, ಕ್ಲೈಮ್ ಇತ್ಯರ್ಥ, ನಾಮನಿರ್ದೇಶನ ಇತ್ಯಾದಿ ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಸಾಲವಲ್ಲದ ಇತರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಅವುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ವಿವರವಾಗಿ ಸಲಹೆ ನೀಡಿ, ಅರ್ಜಿದಾರರಿಂದ ಅಗತ್ಯ ಒಪ್ಪಿಗೆಯನ್ನು ಪಡೆಯಬೇಕು. (MFI ಸಾಲಗಳು)
10. ಯಾವುದೇ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯ ಅನುಚಿತ ನಡವಳಿಕೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರ ಸಕಾಲಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ಘೋಷಿಸುತ್ತದೆ.



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.



ಆಂತರಿಕ ನಿಯಂತ್ರಣ ವ್ಯವಸ್ಥೆ

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ನೀತಿ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗೆ ಅನುಸರಣೀಯ ನಿಯತಕಾಲಿಕ ಅವಲೋಕನ

1. ಕ್ರಮಾನುಗತದಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ಮೂಲಕ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಆಂತರಿಕ ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧನೆ/ನಿಯತಕಾಲಿಕ ತಪಾಸಣೆಗಳ ಮೂಲಕ ಎಲ್ಲ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಅನುಸರಣೆಗಾಗಿ ಪರಿಶೀಲನೆ ಮತ್ತು ತಪಾಸಣೆಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಸಂಯೋಜಿಸುತ್ತದೆ.
2. ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ನೀತಿಯ ಕೋಡ್‌ನ ಅನುಸರಣೆ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ಹಂತದ ನಿರ್ವಹಣೆಯಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಕಾರ್ಯಚಟುವಟಿಕೆಗಳ ಪರಿಶೀಲನೆಯ ಕುರಿತಾದ ವಾರ್ಷಿಕ ವರದಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ಆಡಳಿತವು ತನ್ನ ಮಂಡಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
3. ನ್ಯಾಯಯುತ ಆಚರಣೆಗಳ ನೀತಿ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಅನುಷ್ಠಾನವಾಗಿದೆಯೇ ಎಂದು ಶಾಖೆಯ ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧನೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಆಂತರಿಕ ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧಕರು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತಾರೆ.
4. ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಕಾರ್ಯಚಟುವಟಿಕೆಯನ್ನು HO ದಲ್ಲಿ ಆಂತರಿಕ ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧನೆಯ ಮೂಲಕ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
5. ಆಂತರಿಕ ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧಕರು ತ್ರೈಮಾಸಿಕ ಮಧ್ಯಂತರದಲ್ಲಿ ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧನಾ ಸಮಿತಿಗೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಕುರಿತು ತಮ್ಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತಾರೆ.

ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಕಂಪನಿಯ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ/ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ವಿವರಗಳು:

ಶ್ರೀಮತಿ ಹರಿದರ್ಶಿನಿ ಎ

ಸಂ.49, 46ನೇ ಅಡ್ಡರಸ್ತೆ, ರಾಜಲಕ್ಷ್ಮಿ ಕಲ್ಯಾಣ ಮಂಟಪದ ಪಕ್ಕ, 8ನೇ ಬ್ಲಾಕ್, ಜಯನಗರ, ಬೆಂಗಳೂರು - 560 070.

ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ - 1800 123 153 153

ದೂರವಾಣಿ: 080 - 2263 7300

ಇಮೇಲ್: 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

ಅನುಬಂಧ I

ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್-ಸಂಯೋಜಿತ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರಮುಖ ಲಕ್ಷಣಗಳು, 2021'

ಕುಂದುಕೊರತೆಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಹಾಗೂ ಈ ವಿಷಯವನ್ನು ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ ಅಥವಾ ವೇದಿಕೆಗೆ ವಹಿಸದಿದ್ದರೆ, ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಚೇರಿಗೆ ಲಿಖಿತ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಆದ್ಯತೆ ನೀಡಬಹುದು:

- ಮಂಜೂರು ಮಾಡಿದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ, ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು, ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ ದರ ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಿಲ್ಲ.
- ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ, ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ಬಗ್ಗೆ ಸೂಚನೆ ನೀಡಿಲ್ಲ.
- ಕರಾರು/ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ವಿಫಲತೆ
- ಭದ್ರತೆಗಳು/ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ವಿಫಲತೆ/ ವಿಳಂಬ
- ಕರಾರು/ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಕಾನೂನುಬದ್ಧವಾಗಿ ಜಾರಿಗೊಳಿಸಬಹುದಾದ ಅಂತರ್ನಿರ್ಮಿತ ಮರುಪಾವತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ವೈಫಲ್ಯ
- ಕಂಪನಿಯು RBI ನಿರ್ದೇಶನಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತಿಲ್ಲ
- ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಆಚರಣೆಗಳ ನೀತಿಯ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲಾಗಿಲ್ಲ

ಕಂಪನಿಯು ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಯಾವುದೇ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ಸ್ವೀಕರಿಸದೇ ಇದ್ದರೆ; ಅಥವಾ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು <https://cms.rbi.org.in> ಪೋರ್ಟಲ್ ಮೂಲಕ ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು. ಗ್ರಾಹಕರು ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಒಂದು ವರ್ಷದೊಳಗೆ ಅಥವಾ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಮತ್ತು ಒಂದು ವರ್ಷದೊಳಗೆ, ಯಾವುದೇ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಪಡೆಯದೇ ಇದ್ದರೆ ಸೆಂಟ್ರಲ್‌ಸೈಡ್ ರೆಸಿಟ್ ಆಂಡ್ ಪ್ರಾಸೆಸಿಂಗ್ ಸೆಂಟರ್, ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ, ಸೆಂಟ್ರಲ್ ವಿನ್ಸ್ಟಾ, ಚಂಡೀಗಡ್- 160017 ಗೆ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಅಥವಾ ಭೌತಿಕ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಕೂಡಾ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಹೇಗೆ ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ?'

- ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸಮಕ್ಷಮ ನಡೆಯುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು ಸಾರಾಂಶದ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿರುತ್ತವೆ.
- ಫೆಸಿಲಿಟೇಶನ್ ಅಥವಾ ತಜ್ಞರ ಸಂಧಾನ ಅಥವಾ ಸಂಧಾನಕಾರರ ಮೂಲಕ ಇತ್ಯರ್ಥವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುತ್ತವೆ.
- ಸಂಧಾನ ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದರೆ, ತೀರ್ಪು/ಆದೇಶವನ್ನು ನೀಡಬಹುದು

ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ನೀಡಿದ ತೀರ್ಪು ಅಸಮಂಜಸವಾಗಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ದೂರು ತಿರಸ್ಕೃತಗೊಂಡರೆ, ತೀರ್ಪು ನೀಡಿದ ಅಥವಾ ದೂರು ತಿರಸ್ಕೃತಗೊಂಡ 30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಆಯಾ ರಾಜ್ಯದ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾದ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಚೇರಿಯ ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ರಕ್ಷಣಾ ಕೋಶದ ಉಸ್ತುವಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ಹೆಸರಿನಲ್ಲಿ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರಕ್ಕೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದಾಗಿದೆ. ಇದು ವಿವಾದ ಪರಿಹಾರದ ಪರ್ಯಾಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವಾಗಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ಯಾವುದೇ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಇತರ ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ/ವೇದಿಕೆ/ಪ್ರಾಧಿಕಾರವನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಲು ಸ್ವತಂತ್ರರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ.

ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ರಕ್ಷಣಾ ಕೋಶದ ಉಸ್ತುವಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ವಿಳಾಸವನ್ನು ಕೆಳಗೆ ನೀಡಲಾಗಿದೆ:

#	ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ರಕ್ಷಣಾ ಕೋಶದ ಉಸ್ತುವಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿಯ ವಿಳಾಸ		
01	ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ರಕ್ಷಣಾ ಕೋಶಗಳ ಉಸ್ತುವಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ ಓಲ್ಡ್ ಮುನ್ಸಿಪಲ್ ರೋಡ್, 2 ನೇ ಮಹಡಿ, ಜಾಕ್ಸನ್ ಗೇಟ್ ಬಿಲ್ಡಿಂಗ್, ತ್ರಿಪುರ ವೆಸ್ಟ್ ಅಗರ್ತಲಾ - 799001	16	ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ರಕ್ಷಣಾ ಕೋಶಗಳ ಉಸ್ತುವಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ ರೈಲ್ ಹೆಡ್ ಕಾಂಪ್ಲೆಕ್ಸ್ ಜಮ್ಮು - 180 012
02	ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ರಕ್ಷಣಾ ಕೋಶಗಳ ಉಸ್ತುವಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ ಗಾಂಧಿ ಸೇತುವೆಯ ಹತ್ತಿರ ಅಹಮದಾಬಾದ್ - 380014	17	ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ರಕ್ಷಣಾ ಕೋಶಗಳ ಉಸ್ತುವಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ ಎಂಜಿ ರೋಡ್, ಕಾನ್ಪುರ್ - 208 001



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	ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ರಕ್ಷಣಾ ಕೋಶಗಳ ಉಸ್ತುವಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ 3 ನೇ ಮಹಡಿ, F. ಕಪ್ಪಂಗಾ ಬಿಲ್ಡಿಂಗ್ ಅಸ್ಸಾಂ ರೈಫಲ್ ಗೇಟ್ ಎದುರು, ಅಂಗಡಿ, ಐಜ್ವಾಲ್ ಮಿಜೋರಾಂ - 796 001	18	ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ರಕ್ಷಣಾ ಕೋಶಗಳ ಉಸ್ತುವಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ ಎರ್ನಾಕುಲಂ ನಾರ್ತ್ ಕೊಚ್ಚಿ - 682 018
04	ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ರಕ್ಷಣಾ ಕೋಶಗಳ ಉಸ್ತುವಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ 3 ನೇ ಮಹಡಿ, ಸೆಕ್ಟರ್ 10, ಪ್ಲಾಟ್ ನಂ.2 CBD ಬೇಲಾಪುರ್, ನವಿ ಮುಂಬೈ - 400 614	19	ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ರಕ್ಷಣಾ ಕೋಶಗಳ ಉಸ್ತುವಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ 15, ನೇತಾಜಿ ಸುಭಾಷ್ ರೋಡ್, ಕೋಲ್ಕತ್ತಾ - 700 001
05	ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ರಕ್ಷಣಾ ಕೋಶಗಳ ಉಸ್ತುವಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ 10/3/8, ನೃಪ್ತುಂಗ ರೋಡ್, ಬೆಂಗಳೂರು - 560 001	20	ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ರಕ್ಷಣಾ ಕೋಶಗಳ ಉಸ್ತುವಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ 8-9, ವಿಪಿನ್ ಖಂಡ್, ಗೋಮತಿ ನಗರ ಲಕ್ನೋ - 226 010
06	ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ರಕ್ಷಣಾ ಕೋಶಗಳ ಉಸ್ತುವಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ ಹೋಶಂಗಾಬಾದ್ ರೋಡ್, ಭೋಪಾಲ್ - 462 011	21	ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ರಕ್ಷಣಾ ಕೋಶಗಳ ಉಸ್ತುವಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ ಮೇನ್ ಬಿಲ್ಡಿಂಗ್, ಮುಂಬೈ ರೀಜನಲ್ ಆಫೀಸ್, ಫೋರ್ಟ್ ಮುಂಬೈ - 400 001
07	ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ರಕ್ಷಣಾ ಕೋಶಗಳ ಉಸ್ತುವಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ ಪಂಡಿತ್ ಜವಾಹರಲಾಲ್ ನೆಹರು ಮಾರ್ಗ ಭುವನೇಶ್ವರ - 751001	22	ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ರಕ್ಷಣಾ ಕೋಶಗಳ ಉಸ್ತುವಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ ಡಾ. ರಾಘವೇಂದ್ರ ರಾವ್ ರೋಡ್, ಸಿವಿಲ್ ಲೈನ್ಸ್ P.B.No.15, ನಾಗ್ಪುರ - 440 001
08	ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ರಕ್ಷಣಾ ಕೋಶಗಳ ಉಸ್ತುವಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ ಸೆಂಟ್ರಲ್ ವಿನ್ಯಾ, ಸೆಕ್ಟರ್ 17 ಚಂಡೀಗಢ - 160 017	23	ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ರಕ್ಷಣಾ ಕೋಶಗಳ ಉಸ್ತುವಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ 6, ಸಂಸದ್ ಮಾರ್ಗ್ ನವದೆಹಲಿ - 110 001
09	ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ರಕ್ಷಣಾ ಕೋಶಗಳ ಉಸ್ತುವಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ ಫೋರ್ಟ್ ಗ್ಲಾಸಿಸ್, ರಾಜಾಜಿ ಸಲೈ ಚೆನ್ನೈ - 600 001	24	ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ರಕ್ಷಣಾ ಕೋಶಗಳ ಉಸ್ತುವಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ 7ನೇ ಮಹಡಿ, ಗೆರಾ ಇಂಪೀರಿಯಮ್-II ಪಟ್ಟಣ ಪಣಜಿ - 403 001

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	ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ರಕ್ಷಣಾ ಕೋಶಗಳ ಉಸ್ತುವಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ 74/1, ರಾಜ್‌ಪುರ ರೋಡ್, GMVN ಬಿಲ್ಡಿಂಗ್, ಡೆಹ್ರಾಡೂನ್ 248 001	25	ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ರಕ್ಷಣಾ ಕೋಶಗಳ ಉಸ್ತುವಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ ಸೌತ್ ಗಾಂಧಿ ಮೈದಾನ್ ಪಾಟ್ನಾ - 800 001
11	ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ರಕ್ಷಣಾ ಕೋಶಗಳ ಉಸ್ತುವಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ ತೈಯಾಂಗ್ ಜಾಂಗ್, ಅಮ್ಮೊ ಗೋಲ್ಫಿ NH-31 A, P.O. -ತಾಡಾಂಗ್ ಗ್ಯಾಂಗ್‌ಟಾಕ್ - 737101	26	ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ರಕ್ಷಣಾ ಕೋಶಗಳ ಉಸ್ತುವಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ ಸುಭಾಶಿಶ್ ಪರಿಸರ್ ಸತ್ಯ ಪ್ರೇಮ್ ವಿಹಾರ್, ಸುಂದರ್ ನಗರ ರಾಯ್ಪುರ್ - 492 013
12	ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ರಕ್ಷಣಾ ಕೋಶಗಳ ಉಸ್ತುವಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ ಪಾನ್ ಬಜಾರ್, ಸ್ಟೇಷನ್ ರೋಡ್, ಗುವಾಹಟಿ -781 001	27	ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ರಕ್ಷಣಾ ಕೋಶಗಳ ಉಸ್ತುವಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ ಆರ್.ಆರ್.ಡಿ.ಎ. ಬಿಲ್ಡಿಂಗ್, ಪ್ರಗತಿ ಸದನ್ (4ನೇ ಮಹಡಿ), ಕಚ್ಚೇರಿ ರೋಡ್, ರಾಂಚಿ - 834001
13	ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ರಕ್ಷಣಾ ಕೋಶಗಳ ಉಸ್ತುವಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ 6-1-56, ಸೆಕ್ರೆಟರಿಯೇಟ್ ರೋಡ್, ಸೈಫಾಬಾದ್ ಹೈದರಾಬಾದ್ - 500 004	28	ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ರಕ್ಷಣಾ ಕೋಶಗಳ ಉಸ್ತುವಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ ಅಪ್ಪಿರಾ ಬಿಲ್ಡಿಂಗ್, ಪೂಟ್ ಗಾರ್ಡನ್ ಶಿಲ್ಲಾಂಗ್-ಜೋವಾಯ್ ರೋಡ್, PO - ಲೈತುಮ್ಪಾ, ಶಿಲ್ಲಾಂಗ್ - 793 003
14	ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ರಕ್ಷಣಾ ಕೋಶಗಳ ಉಸ್ತುವಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ ಮಣಿಪುರ್ ಲೆಜಿಸ್ಲೇಟಿವ್ ಅಸೆಂಬ್ಲಿಯ ಎದುರು ಲೀಲಾಶಿಂಗ್ ಖೊಂಗ್‌ಗಾಂಗ್‌ಖಾಂಗ್ ಇಂಫಾಲ್ (ಮಣಿಪುರ್) - 795 001	29	ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ರಕ್ಷಣಾ ಕೋಶಗಳ ಉಸ್ತುವಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ B-478, ಸೆಕ್ಟರ್ 4 ನ್ಯೂ ಶಿಮ್ಲಾ ಹಿಮಾಚಲ ಪ್ರದೇಶ - 171 009
15	ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ರಕ್ಷಣಾ ಕೋಶಗಳ ಉಸ್ತುವಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ ರಾಂಬಾಗ್ ಸರ್ಕಲ್, ಟೋಂಕ್ ರೋಡ್, ಜೈಪುರ್ - 302 052	30	ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ರಕ್ಷಣಾ ಕೋಶಗಳ ಉಸ್ತುವಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ ಬೇಕರಿ ಜಂಕ್ಷನ್ ತಿರುವನಂತಪುರಂ - 695 033

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 Khongnangkong 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
