



ക്രെഡിറ്റ്ആക്സസ്സ് ഗ്രാമീൺ ലിമിറ്റഡ്

എൻബിഎഫ്സി-എംഎഫ്ഐ-കൾക്ക് ഫെയർ പ്രാക്ടീസ്
കോഡുകൾക്കുള്ള മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളും എൻ.ബി.എഫ്.സി-ക്ക്
ഓംബുഡ്സ്മാനും

CREDITACCESS GRAMEEN LIMITED

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

ഉള്ളടക്ക പട്ടിക

ആമുഖം.....	4
ലോൺ അപേക്ഷകളും പ്രോസസ്സിംഗും.....	4
ലോൺ അപ്രെയിസലും വ്യവസ്ഥകളും/നിബന്ധനകളും.....	4
ലോൺ എഗ്രിമെന്റിൽ ഇനിയുള്ള വിശദാംശങ്ങൾ അടങ്ങിയിരിക്കണം:	5
ലോണുകളുടെ വിതരണം.....	6
റിക്കവറിയുടെ ബലാൽക്കാരമല്ലാത്ത മാർഗ്ഗങ്ങൾ.....	6
പൊതുവായത്.....	7
ആഭ്യന്തര നിയന്ത്രണ സംവിധാനം.....	8
ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡ് പാലിക്കുന്നതിന്റെ കാലാനുസൃത അവലോകനവും പരാതി പരിഹാര സംവിധാനവും.....	8
‘ദി റിസർവ് ബാങ്ക് -ഇൻ്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം,2021’ പ്രധാന സവിശേഷകൾ..	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



ക്രെഡിറ്റ് ആക്സസ്സ് ഗ്രാമീൺ ലിമിറ്റഡ്

എൻബിഎഫ്സി-എംഎഫ്ഐ-കൾക്ക് ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡുകൾക്കുള്ള മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളും എൻ.ബി.എഫ്.സി-ക്ക് ഓംബുഡ്സ്മാനും

ആമുഖം

ക്രെഡിറ്റ് ആക്സസ്സ് ഗ്രാമീൺ ലിമിറ്റഡ് ('കമ്പനി' അഥവാ 'സിഎ ഗ്രാമീൺ') താഴ്ന്ന-വരുമാനമുള്ള കുടുംബങ്ങൾക്ക് വരുമാനത്തിനുള്ള പ്രവൃത്തികൾക്കും കൂടാതെ കുടിവെള്ളവും ശുചിത്വവും, വിദ്യാഭ്യാസം, ഉത്സവങ്ങൾ, മെഡിക്കൽ, ഭവനം പുതുക്കൽ, അടിയന്തരം മുതലായ മറ്റ് ആവശ്യങ്ങൾക്കും ജെ.എൽ.ജെ മോഡൽ വഴി മൈക്രോഫിനാൻസ് ലോണുകൾ ("എംഎഫ്ഐ ലോണുകൾ") നൽകി വരികയാണ്. കമ്പനി ഒപ്പം ബിസിനസ് വ്യാപനം, ഭവനം മെച്ചപ്പെടുത്തൽ, വാഹനങ്ങൾ വാങ്ങൽ എന്നിവയ്ക്കായി വ്യക്തിഗത ലോണുകളും നൽകുന്നു ("റീട്ടെയിൽ ഫിനാൻസ് ലോണുകൾ"). അറിവും അനുഭവവുമുള്ള പ്രൊഫഷണൽ ഉദ്യോഗസ്ഥർ അടങ്ങിയ സംഘമാണ് കമ്പനിയുടെ ഭരണ നിർവഹണം നടത്തുന്നത്. കമ്പനിയുടെ പ്രവർത്തനത്തിൽ മൊത്തത്തിലുള്ള സുതാര്യത കൊണ്ടുവരുന്നതിനായി താഴെ പറയുന്ന 'ഫെയർ പ്രാക്ടീസുകളുടെ കോഡ്' ബോർഡിന്റെ അംഗീകാരത്തിന് ശുപാർശ ചെയ്തിരിക്കുകയാണ്. കമ്പനി വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന ലോണുകൾ രണ്ട് വിഭാഗങ്ങളായി വേർതിരിച്ചിട്ടുണ്ട് - മൈക്രോഫിനാൻസ് ലോണുകളും (എംഎഫ്ഐ ലോണുകൾ) റീട്ടെയിൽ ഫിനാൻസ് ലോണുകളും.

ലോൺ അപേക്ഷകളും പ്രോസസ്സിംഗും:

1. കമ്പനി അതിന്റെ എല്ലാ അംഗങ്ങളോടും/ കടം വാങ്ങുന്നവരോടും ബന്ധപ്പെട്ട സംസ്ഥാനങ്ങളുടെ പ്രാദേശിക/ ഔദ്യോഗിക ഭാഷകളിൽ അല്ലെങ്കിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിൽ ആശയവിനിമയം ചെയ്തിരിക്കണം.
2. റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയുടെ (ആർ.ബി.ഐ) കെ.വൈ.സി മാനദണ്ഡങ്ങൾ പാലിക്കുന്നതിനായി ആവശ്യമായ എല്ലാ രേഖകളും കടം വാങ്ങുന്നവരിൽ നിന്നും കമ്പനി ശേഖരിക്കേണ്ടതാണ്.
3. ലോണുകൾക്ക് ചാർജ് ചെയ്യുന്ന മിനിമം, പരമാവധി, ശരാശരി പലിശ നിരക്കുകൾ കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റ്, അതിന്റെ ശാഖാ വളപ്പുകളിൽ കൂടാതെ കമ്പനി പ്രസിദ്ധീകരിക്കുന്ന മറ്റ് സാഹിത്യസൃഷ്ടികളിൽ പ്രാധാന്യത്തോടെ പ്രദർശിപ്പിച്ചിരിക്കണം.
4. ലോൺ അപേക്ഷയിൽ ലോൺ നേടുന്നതിന് ആവശ്യമായ രേഖകളുടെ പട്ടിക അടങ്ങിയിരിക്കണം.
5. കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് വിതരണം ചെയ്യുന്ന ലോൺ കാർഡിൽ ആർ.ബി.ഐ കാലാകാലങ്ങളിൽ നിഷ്കർഷിക്കുന്ന പ്രസക്തമായ വിശദാംശങ്ങൾ അടങ്ങിയിരിക്കണം..
6. ലോൺ ഉൽപ്പന്നത്തിന്റെ എല്ലാ ആവശ്യമായ വിശദാംശങ്ങളും അടങ്ങുന്ന ഒരു വസ്തുതാ ഷീറ്റ് കമ്പനി നൽകിയിരിക്കണം അതിൽ വിലയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വിവരങ്ങളും കടം വാങ്ങുന്നയാളോട് ചാർജ് ചെയ്യുന്ന ഫീസും ഉണ്ടാകണം. (എംഎഫ്ഐ ലോണുകൾ)
7. ലഭിക്കുന്ന എല്ലാ ലോൺ അപേക്ഷകളും അത്തരം അപേക്ഷകൾ ലഭിച്ച ദിവസത്തെ ഗ്രൂപ്പിൽ/കേന്ദ്രയിൽ സൂക്ഷിച്ചിരിക്കുന്ന മിനിട്ട്സ് ബുക്കുകളിൽ കമ്പനി രേഖപ്പെടുത്തുകയും സമ്മതിച്ചെഴുതുകയും ചെയ്തിരിക്കണം. (എംഎഫ്ഐ ലോണുകൾ)
8. ലഭിച്ച ലോൺ അപേക്ഷക്ക് അത് കിട്ടിയ വിവരം കസ്റ്റമേഴ്സിനെ അറിയിക്കുന്ന ഒരു രസീത് നൽകിയിരിക്കണം. (റീട്ടെയിൽ ഫിനാൻസ് ലോണുകൾ)
9. ലോൺ അപേക്ഷയുടെ തീയതി മുതൽ 3 ആഴ്ചക്കകം (എംഎഫ്ഐ ലോണുകൾ) കൂടാതെ 30 ദിവസത്തിനകം (റീട്ടെയിൽ ഫിനാൻസ് ലോണുകൾ) ലഭിച്ച എല്ലാ ലോൺ അപേക്ഷകളിലും കമ്പനി തീർപ്പാക്കിയിരിക്കണം.
10. റീക്കവറിയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട കസ്റ്റമേഴ്സിന്റെ പരാതികൾ തീർപ്പാക്കാനുള്ള അതിനു വേണ്ടി മാത്രമായ സംവിധാനത്തിന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ ലോൺ വിതരണ സമയത്ത് കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് നൽകിയിരിക്കണം.

ലോൺ അപ്രെയിസലും വ്യവസ്ഥകളും/നിബന്ധനകളും

1. കുടുംബത്തിന്റെ തിരിച്ചടവ് ശേഷി മനസ്സിലാക്കുന്നതിന് നമ്മുടെ കേന്ദ്ര മാനേജർമാർ/ സമ്പർക്ക ഓഫീസർമാർക്ക് ശരിയായ ആദായ നിർണ്ണയം നടത്താനും ജാഗ്രതയോടെ പെരുമാറാനും നമ്മുടെ എല്ലാ കേന്ദ്ര മാനേജർമാർക്ക്/ സമ്പർക്ക ഓഫീസർമാർക്ക് കമ്പനി പരിശീലനം നൽകേണ്ടതും അവരെ പ്രാപ്തരാക്കേണ്ടതുമാണ്.
2. എല്ലാ ലോൺ അപേക്ഷകൾക്കും കുടുംബത്തിന്റെ/കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ/ കൂട്ട്-കടംവാങ്ങുന്നയാളുടെ ലോൺ തിരിച്ചടവ് ബാധ്യതകളുടെ വിശദാംശങ്ങൾ കിട്ടുന്നതിനായി കമ്പനി ക്രെഡിറ്റ് ബ്യൂറോ റിപ്പോർട്ട് നേടിയിരിക്കേണ്ടതാണ്.



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. അനുവദിച്ച ലോൺ തുകയും ഒപ്പം വിശദമായ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും കടം വാങ്ങുന്നയാളെ ഒരു സാംഗ്ഷൻ കത്ത്/ ലോൺ കാർഡ് മുഖേന കൃത്യമായ വിശദാംശങ്ങൾ സഹിതം കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാക്കുന്ന ഭാഷയിൽ അറിയിച്ചിരിക്കണം കൂടാതെ കടം വാങ്ങുന്നയാൾ ഈ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അംഗീകരിച്ചതിന്റെ രേഖ ബ്രാഞ്ചുകളിൽ സൂക്ഷിക്കേണ്ടതുമാണ്. (എംഎഫ്ഐ ലോണുകൾ)

ലോൺ എഗ്രിമെന്റിൽ ഇനിയുള്ള വിശദാംശങ്ങൾ അടങ്ങിയിരിക്കണം:

1. ഈടാക്കുന്ന പലിശ നിരക്ക്, അത് നടപ്പാക്കുന്ന രീതി, ഈടാക്കുന്ന പ്രോസസ്സിംഗ് ഫീസ്, കൂടാതെ അംഗത്തിന് ബാധകമാകുന്ന ഇൻഷുറൻസ് പ്രീമിയം. (എംഎഫ്ഐ ലോണുകൾ)
2. കമ്പനി എല്ലായ്പ്പോഴും ഫണ്ടുകളുടെ വില, മാർജിൻ, റിസ്ക് പ്രീമിയം മുതലായവ പരിഗണിച്ചുള്ള പ്രൈസിംഗ് പോളിസി പ്രകാരമുള്ള മാതൃകാ പലിശ നിരക്കാണ് നടപ്പാക്കേണ്ടത്, ഇത് കൃത്യമായി ബോർഡ് അംഗീകരിച്ചതാകണം. ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ വ്യത്യസ്ത സെറ്റുകൾക്കുള്ള മിനിമം, പരമാവധി കൂടാതെ ശരാശരി പലിശ നിരക്കുകൾ കമ്പനി വെളിപ്പെടുത്തിയിരിക്കണം, അത് ഔദ്യോഗികമായി കത്തുകൾ വഴിയും, എല്ലാ ഓഫീസുകളിലും/ബ്രാഞ്ച് വളപ്പിലും പ്രദർശിപ്പിച്ചും, കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിലും ഇതര പരസ്യ രേഖകളിൽ പരസ്യപ്പെടുത്തിയും ചെയ്യേണ്ടതാണ്. കമ്പനി നൽകുന്ന സാംഗ്ഷൻ കത്തിൽ/ ലോൺ കാർഡിൽ പലിശ നിരക്ക് വ്യക്തമായി പറഞ്ഞിരിക്കണം. (എംഎഫ്ഐ ലോണുകൾ)
3. പലിശ നിരക്കും അപകടസാധ്യതയുടെ തരംതിരിക്കൽ സമീപനങ്ങളും വ്യത്യസ്ത വിഭാഗങ്ങളിലുള്ള കടം വാങ്ങുന്നയാളുകൾക്ക് വ്യത്യസ്ത പലിശ നിരക്കുകൾ ഈടാക്കുന്നതിനുള്ള യുക്തിയും കടം വാങ്ങുന്നയാളോട് അപേക്ഷാ ഫോറത്തിൽ വെളിപ്പെടുത്തിയിരിക്കണം കൂടാതെ സാംഗ്ഷൻ കത്തിൽ/ ലോൺ കാർഡിൽ/ ഫാക്ട് ഷീറ്റിൽ വ്യക്തമായി പറയുകയും വേണം.
4. ഗ്രൂപ്പ് വായ്പ കടം വാങ്ങുന്നവർക്ക് കമ്പനി എന്തെങ്കിലും പ്രീ-പെയ്മെന്റ് ചാർജുകൾ ലെവി ചെയ്യാൻ പാടില്ലാത്തതാകുന്നു കൂടാതെ എന്തെങ്കിലും സെക്യൂരിറ്റി ഡെപ്പോസിറ്റ്/ മാർജിൻ നിഷ്കർഷിക്കുകയും ചെയ്യരുത്. (എംഎഫ്ഐ ലോണുകൾ)
5. വായ്പ അനുവദിക്കുന്നതിനും ആദ്യ തിരിച്ചടവ് തവണ തീയതിയുടെ ഇടയ്ക്കുള്ള ഒരു ഇൻസ്റ്റാൾമെന്റിന് ഒരു മിനിമം മോറട്ടോറിയം കമ്പനി നൽകിയിരിക്കണം. (എംഎഫ്ഐ ലോണുകൾ)
6. കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ ഡാറ്റയുടെ സ്വകാര്യത കമ്പനി ഉറപ്പാക്കിയിരിക്കണം, എന്നാൽ എല്ലാ ഇൻഡസ്ട്രി അസോസിയേഷനുകൾ, ക്രെഡിറ്റ് ബ്യൂറോ, കമ്പനിക്ക് വായ്പ നൽകുന്നവർ കൂടാതെ ഏതെങ്കിലും സ്റ്റാറ്റൂട്ടറി/റെഗുലേറ്ററി/റേറ്റിംഗ് ഏജൻസികൾ എന്നിവരുമായി മാത്രം ഡാറ്റ പങ്കുവെച്ചേക്കാം. (എംഎഫ്ഐ ലോണുകൾ)
7. ലോൺ കരാറിൽ, കടം വാങ്ങുന്നയാൾ ലോണിന്റെ ഏതെങ്കിലും നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും ഒരു വലിയ വീഴ്ച വരുത്തിയാൽ റീപെയ്മെന്റ് തിരികെ വിളിക്കാൻ/വേഗത്തിലാക്കാനുള്ള തീരുമാനം ഉൾപ്പെടുത്തിയിരിക്കണം. (റീട്ടെയിൽ ഫൈനാൻസ് ലോണുകൾ)
8. ലോൺ കരാറിൽ എല്ലാ സെക്യൂരിറ്റികളും, എല്ലാ കുടിശ്ശികകളുടെയും റീപെയ്മെന്റ് അല്ലെങ്കിൽ ലോൺ തുകയുടെ ബാക്കിയുള്ള തുക ലഭിക്കുമ്പോൾ റിലീസ് ചെയ്യാനുമുള്ള തീരുമാനം ഉൾപ്പെടുത്തിയിരിക്കണം, ഇതാകട്ടെ കടം വാങ്ങുന്നയാളുമായി കമ്പനിക്ക് ഉണ്ടായേക്കാവുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും ന്യായമായ അവകാശം അല്ലെങ്കിൽ കിട്ടാനുള്ള ഏതെങ്കിലും ക്ലെയിം എന്നിവക്ക് വിധേയമായിരിക്കും. അത്തരം സാഹചര്യങ്ങളിൽ, സെറ്റ് ഓഫ് ചെയ്യാനുള്ള അവകാശം പ്രയോഗിക്കുമ്പോൾ, കമ്പനി അതേക്കുറിച്ച് അവശേഷിക്കുന്ന ക്ലെയിമുകളുടെ മുഴുവൻ വിവരങ്ങളും സഹിതം കൂടാതെ പ്രസക്തമായ ക്ലെയിം തീർപ്പാക്കുകയോ/വീട്ടുകയോ ചെയ്യുന്നതു വരെ സെക്യൂരിറ്റികൾ നിലനിർത്താൻ കമ്പനിക്കുള്ള അർഹത വെളിപ്പെടുത്തുന്ന നിബന്ധനകൾ സഹിതം 7 (ഏഴ്) ദിവസത്തെ കാലാവധിയുള്ള ഒരു നോട്ടീസ് നൽകിയിരിക്കേണ്ടതുമാണ്. (റീട്ടെയിൽ ഫൈനാൻസ് ലോണുകൾ)
9. ഏതെങ്കിലും സ്റ്റാഫിന്റെ അനുചിത പെരുമാറ്റത്തിന്റെ കൂടാതെ കടം വാങ്ങുന്നയാളുകളുടെ പരാതിയുടെ സമയബന്ധിതമായ പരിഹാരത്തിനുള്ള ഉത്തരവാദിത്തം കമ്പനി വെളിപ്പെടുത്തിയിരിക്കണം. പരാതി പരിഹാര മാർഗ്ഗങ്ങൾ കടം വാങ്ങുന്നയാളുകൾക്ക് വിതരണം ചെയ്യുന്ന ലോൺ കാർഡുകളിൽ ലഭ്യമായിരിക്കണം, അതുപോലെ കമ്പനിയുടെ എല്ലാ ബ്രാഞ്ചുകളിലും പ്രദർശിപ്പിക്കുകയും വേണം.
10. തിരിച്ചടവിന്റെ ആവൃത്തി അവരുടെ ക്യാഷ് ഫ്ലോയെ ആശ്രയിച്ച് കസ്റ്റമേഴ്സിന് പ്രതിവാരം, ദ്വൈവാരം, അല്ലെങ്കിൽ പ്രതിമാസം എന്നിവ തമ്മിൽ തെരഞ്ഞെടുക്കാനുള്ള ഓപ്ഷനുകൾ കമ്പനി നൽകിയിരിക്കണം. (എംഎഫ്ഐ ലോണുകൾ)
11. ലോൺ സാംഗ്ഷൻ കത്ത് കൂടാതെ പാസ്റ്റ് ബുക്ക്/ ലോൺ കാർഡ് എന്നിവയുടെ കൂടെ, ലോൺ കരാറിന്റെ ഒരു പകർപ്പ് കടം വാങ്ങുന്നവർക്ക് ലഭ്യമാക്കേണ്ടതാണ്. (എംഎഫ്ഐ ലോണുകൾ)



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)



ലോണുകളുടെ വിതരണം

1. നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും എന്തെങ്കിലും മാറ്റം/ങ്ങൾ ഉണ്ടാകുന്നെങ്കിൽ, വിതരണ ഷെഡ്യൂൾ, പലിശ നിരക്കുകൾ, സർവീസ് ചാർജുകൾ മുതലായവ ഉൾപ്പെടെ, കമ്പനി പ്രദേശിക ഭാഷയിൽ കടം വാങ്ങുന്നവർക്ക് നോട്ടീസ് നൽകിയിരിക്കണം. അത്തരം മാറ്റങ്ങൾ കമ്പനി പ്രാബല്യത്തിലാക്കുന്നതും വരുംകാലാടിസ്ഥാനത്തിൽ മാത്രമായിരിക്കണം. (എംഎഫ്ഐ ലോണുകൾ)
2. ലോണുകളുടെ അനുവദിക്കലും വിതരണവും ബ്രാഞ്ച് സ്ഥലത്ത് വച്ച് കമ്പനി സംഘടിപ്പിക്കേണ്ടതാണ് കൂടാതെ ഈ പരിപാടിയിൽ ഒന്നിലധികം ഉദ്യോഗസ്ഥൻ ഉൾപ്പെടുകയും വേണം. വിതരണ പരിപാടിയുടെ സൂക്ഷ്മമായ നിരീക്ഷണം കമ്പനിയുടെ സീനിയർ ഉദ്യോഗസ്ഥരുടെ മേൽനോട്ടത്തിലാകണം കൂടാതെ നിരീക്ഷണ സംഘങ്ങളുടെ ആകസ്മിക പരിശോധനകളിലൂടെ കമ്പനി ഉറപ്പാക്കണം. (എംഎഫ്ഐ ലോണുകൾ)
3. എംഎഫ്ഐ ലോണുകൾക്ക് കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിൽ താഴെയുള്ള വിവരങ്ങൾ അടങ്ങുന്ന ലോൺ കാർഡ് കമ്പനി വിതരണം ചെയ്തിരിക്കണം:
 - i. കടംവാങ്ങുന്നയാളുടെ തിരിച്ചറിയലും പ്രസക്തമായ വിവരങ്ങളും
 - ii. ആർ.ബി.ഐ ശുപാർശ ചെയ്തതു പോലെ പ്രൈസിംഗിൽ ലളിതമായ ഫാക്ട് ഷീറ്റ്
 - iii. വായ്പാ-ഇതര ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ വിശദാംശങ്ങൾ ബാധകമാകുന്നിടത്തെല്ലാം കൂടാതെ കടംവാങ്ങുന്നവരുടെ സമ്മതം നേടുക
 - iv. വായ്പയുടെ പ്രധാന വ്യവസ്ഥകളും നിബന്ധനകളും.
 - v. കടംവാങ്ങുന്നവരുടെ തിരിച്ചടവുകൾക്ക്, സ്വീകരിച്ച ഇൻസ്റ്റാൾമെന്റുകൾക്ക്, കൂടാതെ അന്തിമ ഡിസ്ചാർജ് സംബന്ധിച്ചും കമ്പനിയുടെ രസീതുകൾ
 - vi. പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം ടോൾ ഫ്രീ നമ്പർ സഹിതം, ഇമെയിൽ ഐഡി, കൂടാതെ ബ്രാഞ്ച് വിലാസം, ടെലിഫോൺ നമ്പർ എന്നിവക്കൊപ്പം നോഡൽ ഓഫീസറുടെ പേര്

റീക്കവറിയുടെ ബലാൽക്കാരമല്ലാത്ത മാർഗ്ഗങ്ങൾ

1. കമ്പനി അതിന്റെ എല്ലാ റീക്കവറികളും കടം വാങ്ങുന്നവരും കമ്പനിയും പരസ്പരം കൂടിയാലോചിച്ച് നിശ്ചയിക്കുന്ന കേന്ദ്ര മീറ്റിംഗുകൾ എന്നു പേരുള്ള ഒരു നിയുക്ത സ്ഥലത്തു വച്ചായിരിക്കും നടത്തുന്നത്. കടം വാങ്ങുന്നയാൾ കേന്ദ്ര മീറ്റിംഗിൽ 2 അല്ലെങ്കിൽ കൂടുതൽ തുടർച്ചയായ മീറ്റിംഗുകളിൽ ഹാജരാകുന്നതിൽ പരാജയപ്പെട്ടാൽ മാത്രം, കമ്പനിയുടെ ഫീൽഡ് സ്റ്റാഫ് റീക്കവറിക്ക് വേണ്ടി കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ വാസ സ്ഥലം അഥവാ ജോലി സ്ഥലം സന്ദർശിക്കേണ്ടതാണ്. (എംഎഫ്ഐ ലോണുകൾ)
2. സ്റ്റാഫ് റിക്രൂട്ട്മെന്റ്, പരിശീലനം, മേൽനോട്ടം എന്നീ കാര്യങ്ങളിൽ ബോർഡ് അംഗീകരിക്കുന്ന ഏകസ്വഭാവത്തിലുള്ള സംവിധാനങ്ങളും നടപടിക്രമങ്ങളും പ്രാബല്യത്തിൽ ഉണ്ടെന്ന് ഒരു നയം എന്ന നിലയിൽ കമ്പനി ഉറപ്പുവരുത്തേണ്ടതാണ്. കമ്പനിയുടെ നയം ഫീൽഡ് സ്റ്റാഫിന് കടം വാങ്ങുന്നവരോട് എന്തെങ്കിലും അസഭ്യമായ അല്ലെങ്കിൽ ബലാൽക്കാരത്തോടെയുള്ള കടം തുക ശേഖരിക്കൽ/ റീക്കവറി ശീലങ്ങൾ സ്വീകരിക്കാതെ ശരിയായ പെരുമാറ്റം ഉറപ്പാക്കുന്ന പരിശീലന പരിപാടികൾക്ക് വേണ്ടി ആകണം. (എംഎഫ്ഐ ലോണുകൾ)
3. ഫീൽഡ് സ്റ്റാഫിന്റെ മതിപ്പിനായി കമ്പനിക്ക് ഒരു നയം ഉണ്ടാകണം, അതിൽ പെരുമാറ്റ സംഹിതയുടെ പാലനവും കസ്റ്റമർ തൃപ്തിയും അനുയോജ്യ നഷ്ടപരിഹാരത്തിനുള്ള മാനദണ്ഡങ്ങളിൽ ഒന്നാകേണ്ടതുണ്ട്. (എംഎഫ്ഐ ലോണുകൾ)
4. പെരുമാറ്റ സംഹിതയുടെ ഏതെങ്കിലും ഇനങ്ങൾ ലംഘിക്കുന്ന സ്റ്റാഫിനെതിരെ കമ്പനി ആവശ്യമായ അച്ചടക്ക നടപടി ആരംഭിക്കേണ്ടതാണ്.
5. റീക്കവറിക്ക് വേണ്ടി കമ്പനി ഏതെങ്കിലും റീക്കവറി ഏജൻ്റുമരെ ഏർപ്പെടുത്തരുത്/പുറം കരാർ കൊടുക്കരുത്.



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.



പൊതുവായത്

1. ലോൺ കരാറിന്റെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും നൽകിയിട്ടുള്ള ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾക്ക് ഒഴികെ കടം വാങ്ങിയ ആളിന്റെ/അംഗത്തിന്റെ മറ്റ് കാര്യങ്ങളിൽ ഇടപെടുന്നതിൽ നിന്നും കമ്പനി വിട്ടുനിൽക്കേണ്ടതാണ്, എന്നാൽ കടംവാങ്ങുന്നയാൾ/അംഗം നേരത്തെ നേരത്തേ പ്രസ്താവിച്ചിരുന്ന/ വെളിപ്പെടുത്തിയിരുന്നത് തെറ്റായ വിവരങ്ങളാണെങ്കിൽ അത് പിന്നീടൊരു തീയതിയിലാണ് കമ്പനിയുടെ ശ്രദ്ധയിൽ പെട്ടതെങ്കിൽ ഇത് ബാധകമാവില്ല.
2. കടംവാങ്ങുന്നയാളുടെ അക്കൗണ്ടിന്റെ സ്ഥലം മാറ്റത്തിനുള്ള അപേക്ഷ കമ്പനി പാലിക്കേണ്ടതാണ്, സമ്മതം അഥവാ വിസമ്മതം, അതായത്, കമ്പനിയുടെ എതിർപ്പ്, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ, അപേക്ഷ ലഭിച്ച് 21 ദിവസത്തിനകം അറിയിച്ചിരിക്കണം. അത്തരം സ്ഥലം മാറ്റം നിയമത്തിന് അനുസൃതമായി സുതാര്യമായ കരാർ വ്യവസ്ഥകൾ പ്രകാരം ആയിരിക്കണം. (എംഎഫ്ഐ ലോണുകൾ)
3. കമ്പനി അതിന്റെ ഫലപ്രദമായ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം ഏർപ്പെടുത്തിയിരിക്കണം, ഇങ്ങനെ ചെയ്യേണ്ടത് ടോൾ-ഫ്രീ നമ്പർ /ഇമെയിൽ/ ജിആർഓ-യുടെ വിലാസം ഏർപ്പെടുത്തിയും പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറായി ഒരു സീനിയർ തലത്തിലുള്ള ഓഫീസറെ നിയോഗിച്ചും ആയിരിക്കണം. എസ്.ആർ.ഓ ഏർപ്പെടുത്തുന്ന പരാതി പരിഹാര ഓഫീസുകളുടെ ടെലിഫോൺ നമ്പറുകൾ കമ്പനി നൽകിയിരിക്കണം. (റീട്ടെയിൽ ഫിനാൻസ് കൂടാതെ എംഎഫ്ഐ ലോണുകൾ)
4. കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് അവളുടെ പരാതി ടോൾ-ഫ്രീ നമ്പർ /ഇമെയിൽ/ കത്ത് മാർഗ്ഗത്തിലൂടെ കമ്പനിയുടെ ഹെഡ് ഓഫീസിലെ പരാതി പരിഹാര സെല്ലിന് കൈകാര്യം ചെയ്യാൻ മുകളിലേക്ക് ഉന്നയിക്കാനുള്ള സ്വാതന്ത്ര്യം ഉണ്ടായിരിക്കും, അവിടെ പരാതി 30 (മൂപ്പത്) പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനകം പരിഹരിക്കണം. കടം വാങ്ങിയ ആൾക്ക് കമ്പനിയിൽ നിന്നും എന്തെങ്കിലും പ്രതികരണം ലഭിച്ചില്ലെങ്കിൽ അഥവാ കമ്പനിയിൽ നിന്നും ലഭിച്ച മറുപടിയിൽ കസ്റ്റമർക്ക് തൃപ്തി ഇല്ലെങ്കിൽ, അദ്ദേഹത്തിന്/ അവർക്ക് കാര്യം സെൻട്രലൈസ്ഡ് റെസീപ്റ്റ് ആൻഡ് പ്രോസസ്സിംഗ് കേന്ദ്രത്തിൽ എത്തിക്കാൻ വേണ്ടി റിസർവ് ബാങ്ക് - ഇൻഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം പ്രകാരമുള്ള നടപടിക്രമം പാലിക്കേണ്ടതാണ്. പ്രസ്തുത സ്കീമിന്റെ പ്രധാന സവിശേഷതകൾ അനുബന്ധം 1-ൽ നൽകിയിരിക്കുന്നു.
5. കമ്പനി അതിന്റെ ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡ് പ്രാദേശിക ഭാഷകളിൽ അതിന്റെ എല്ലാ ഓഫീസുകൾ/ ബ്രാഞ്ച് പരിസരങ്ങളിലും പ്രദർശിപ്പിക്കേണ്ടതാണ് കൂടാതെ അതിന്റെ വെബ്സൈറ്റിലും അപ്-ലോഡ് ചെയ്യണം. കൂടാതെ, താഴെയുള്ള വിവരങ്ങൾ അതിന്റെ എല്ലാ ബ്രാഞ്ചുകളിലും അതിന്റെ വെബ്സൈറ്റിലും പ്രദർശിപ്പിക്കേണ്ടതാണ്:
 - i. ലോൺ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ അതിന്റെ പ്രധാന സവിശേഷതകളോടെ, ബാധകമായ മിനിമം, പരമാവധി, ശരാശരി പലിശ നിരക്കുകൾ സഹിതം.
 - ii. ഫീൽഡ് സ്റ്റാഫ് ചെയ്യേണ്ടതും ചെയ്യരുതാത്തതും
 - iii. ബ്രാഞ്ച് മാനേജരുടെ പേരും സമ്പർക്ക നമ്പരും, ഏരിയാ മാനേജരുടെ പേരും സമ്പർക്ക നമ്പരും, ടോൾ ഫ്രീ നമ്പർ, ഇമെയിൽ, നോഡൽ ഓഫീസർ പദവിയും വിലാസവും, ഓംബുഡ്സ്മാൻ വിലാസവും സമ്പർക്ക നമ്പരും, എന്നിവ ഉൾപ്പെടെ പരാതി പരിഹാരം സംവിധാനം.
 - iv. സുതാര്യതയിലും ഫെയർ ലെൻഡിംഗ് പ്രാക്ടീസുകളിലും കമ്പനിക്കുള്ള പ്രതിജ്ഞാബദ്ധത പ്രകടിപ്പിക്കുന്ന ഒരു പ്രസ്താവന പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ എല്ലാ ഓഫീസ് ചുറ്റുപാടിലും ലോൺ കാർഡുകളിലും പ്രദർശിപ്പിക്കണം.
 - v. കമ്പനിയുടെ ജീവനക്കാരുടെ ഭാഗത്തുള്ള അനുചിതമായ പെരുമാറ്റത്തിന് കമ്പനിക്ക് ഉത്തരവാദിത്തമുണ്ടെന്നും കസ്റ്റമേഴ്സിന്റെ പരാതി സമയബന്ധിതമായി പരിഹരിക്കുമെന്നും ഒരു പരസ്യ പ്രസ്താവന
6. കമ്പനി അതിന്റെ അംഗങ്ങൾക്ക്/കടം വാങ്ങുന്നവർക്ക് വർഷം തോറും സൗജന്യമായി പരിശീലനവും റിഫ്രഷർ കോഴ്സുകളും നൽകുന്നതാണ് അങ്ങനെ ഈ കാലയളവിൽ സംഭവിച്ചിരിക്കാവുന്ന എല്ലാ മാറ്റങ്ങളെ കുറിച്ചും അവബോധം ഉണ്ടാക്കും. കടം വാങ്ങുന്നവരിൽ അത്തരം അവബോധം നൽകാൻ കഴിവുള്ളവരാക്കുന്നതിന് കമ്പനി അതിന്റെ ഫീൽഡ് സ്റ്റാഫിന് പരിശീലനം നൽകുന്നതാണ്. കൂടാതെ, കമ്പനി സംവിധാനങ്ങളും നടപടിക്രമങ്ങളും, ലോൺ ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ ഗുണനിലവാരം എന്നിവ സംബന്ധിച്ചും കൂടാതെ മറ്റെന്തെങ്കിലും അപര്യാപ്തതകൾ അറിയാനും അങ്ങനെ അവർക്ക് സൗകര്യപ്രദമായ ആവശ്യമായ മാറ്റങ്ങൾ കൊണ്ടുവരാനുമായി കടംവാങ്ങുന്നവരുടെ പ്രതികരണം പഠിക്കാൻ വേണ്ടി കമ്പനി അതിന്റെ കടംവാങ്ങുന്നവരുടെ/അംഗങ്ങളുടെ മിനിമം 3% (മൂന്ന് ശതമാനം) ആളുകളിൽ നിന്നും അവരുടെ പ്രതികരണം അറിയാൻ ബന്ധപ്പെടുന്നതായിരിക്കും. (എംഎഫ്ഐ ലോണുകൾ)
7. കമ്പനിയുടെ ഫീൽഡ് സ്റ്റാഫ് കടം വാങ്ങുന്നവരുടെ കുടിശ്ശിക റീക്കവറി നടത്താൻ വേണ്ടി രാവിലെ 9 മണിക്കു മുമ്പും വൈകിട്ട് 6 മണിക്ക് ശേഷവും വിളിക്കാൻ പാടില്ല കൂടാതെ, റീക്കവറി ഉദ്ദേശ്യത്തിനായി അവരുടെ വാസസ്ഥലത്തോ ജോലിസ്ഥലത്തോ ഉത്സവം, വിവാഹം അല്ലെങ്കിൽ ദുഃഖാചരണ വേളകളിൽ സന്ദർശിക്കുകയും ചെയ്യരുത്.
8. ലോൺ അപേക്ഷയോടുള്ള നടപടിക്രമം ക്ലേശകരം ആകില്ലെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പുവരുത്തേണ്ടതാണ് കൂടാതെ ലോൺ വിതരണങ്ങൾ നടത്തുന്നത് ശരിയായി-നിർവ്വഹിച്ചിട്ടുള്ള പ്രക്രിയ വഴി നേരത്തേ നിർണ്ണയിച്ച സമയ ക്രമത്തിൽ ആയിരിക്കണം.
9. വായ്പാ-ഇതര ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ വിശദാംശങ്ങൾ, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ, നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും, ക്ലെയിം തീർപ്പാക്കൽ, നോമിനേഷൻ മുതലായവ ഉൾപ്പെടെ പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ വിശദമായി നൽകേണ്ടതും അപേക്ഷകനിൽ നിന്നും ആവശ്യമായ സമ്മതം നേടേണ്ടതുമാണ്. (എംഎഫ്ഐ ലോണുകൾ)
10. ഏതെങ്കിലും അനുചിതമായ സ്റ്റാഫ് പെരുമാറ്റത്തിന്റെയും കടംവാങ്ങുന്നവരുടെ പരാതികൾ സമയബന്ധിതമായി പൂർത്തിയാക്കുന്നതിന്റെയും ഉത്തരവാദിത്തം കമ്പനി പ്രസ്താവിച്ചിരിക്കണം. (എംഎഫ്ഐ ലോണുകൾ)



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.



ആഭ്യന്തര നിയന്ത്രണ സംവിധാനം

ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡ് പാലിക്കുന്നതിന്റെ കാലാനുസൃത അവലോകനവും പരാതി പരിഹാര സംവിധാനവും

1. എല്ലാ നടപടികളും പാലിക്കപ്പെടുന്നതിനായി പരിശോധനക്കും ശരിയാണോ എന്ന് നോക്കാനും കമ്പനി നിർദ്ദിഷ്ട നിയുക്ത ഉദ്യോഗസ്ഥർ വഴി ഫലപ്രദമായ ആഭ്യന്തര ഓഡിറ്റ്/ കാലാകാലത്തെ ഇൻസ്പെക്ഷനുകൾ എന്നിവ ഏർപ്പെടുത്തും.
2. ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡ് അനുവർത്തിക്കുന്നതിന്റെയും പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം മാനേജ്മെന്റിന്റെ വിവിധ തലങ്ങളിൽ പ്രവർത്തിക്കുന്നതിന്റെയും അവലോകനം നടത്തി ഒരു വാർഷിക റിപ്പോർട്ട് ബോർഡിന് സമർപ്പിക്കുമെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പുവരുത്തും.
3. ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡിന്റെനടപ്പാക്കലും പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ ഫലപ്രാപ്തിയും ബ്രാഞ്ച് ഓഡിറ്റ് വേളകളിൽ ആഭ്യന്തര ഓഡിറ്റ് അവലോകനം ചെയ്യും.
4. പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ പ്രവർത്തനം എച്ച്.ഓ-യിൽ വച്ച് ആഭ്യന്തര ഓഡിറ്റിൽ അവലോകനം ചെയ്തിരിക്കണം.
5. ആഭ്യന്തര ഓഡിറ്റ് പരാകി പരിഹാര സംവിധാനത്തെക്കുറിച്ചുള്ള പ്രതികരണം ത്രൈമാസ ഇടവേളകളിൽ നൽകുന്നതായിരിക്കും.

കസ്റ്റമേഴ്സിന്റെ പരാതികളുടെ പരിഹാരത്തിനായുള്ള കമ്പനിയുടെ നോഡൽ ഓഫീസറുടെ/ പ്രിൻസിപ്പിൾ നോഡൽ ഓഫീസറുടെ വിശദാംശങ്ങൾ:

ശ്രീമതി ഹരിദർശിനി എ

നം.49, 46 ക്രോസ്സ്, രാജലക്ഷ്മി കല്യാണ മണ്ഡപത്തിന് സമീപം, ബ്ലോക്ക് 8, ജയനഗർ, ബെംഗളൂരു - 560 070.

ടോൾ ഫ്രീ നമ്പർ - 1800 123 153 153

ടെലിഫോൺ: 080 - 2263 7300

ഇമെയിൽ: 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



അനേകങ്ങൾ I

‘2021-ലെ ദി റിസർവ് ബാങ്ക് - ഇൻഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീമിന്റെ’ പ്രധാന സവിശേഷതകൾ

പരാതി ഉണ്ടെങ്കിൽ, കസ്റ്റമർ ഒരു രേഖാ മൂലമുള്ള പരാതി കമ്പനിയുടെ ബ്രാഞ്ച് ഓഫീസിന്, ഇനി പറയുന്ന കാര്യങ്ങളിന്മേൽ, നൽകാം, അതേ സമയം ഇക്കാര്യം ഏതെങ്കിലും കോടതി അഥവാ ഫോറം മുമ്പാകെ റഫർ ചെയ്തിട്ടില്ലായിരിക്കണം:

- സാംഗ്ഷൻ ചെയ്ത ലോൺ തുക, നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും, പ്രതിവർഷ പലിശ നിരക്ക് മുതലായവ അറിയിച്ചിരുന്നില്ല.
- കരാർ, ചാർജ്ജുകളുടെ ലെവി എന്നിവയിലെ മാറ്റങ്ങൾക്ക് നോട്ടീസ് നൽകിയിട്ടില്ല
- കരാർ/ലോൺ കരാർ സുതാര്യത ഉറപ്പാക്കുന്നതിൽ പരാജയം
- സെക്യൂരിറ്റികൾ/ രേഖകൾ വിട്ടുകിട്ടുന്നതിൽ പരാജയം/വൈകൽ
- കരാർ/ലോൺ കരാറിൽ നിയമപരമായി നടപ്പാക്കാവുന്ന ബിൽട്ട്-ഇൻ റീപൊസ്സിഷൻ ഉൾപ്പെടുത്തുന്നതിൽ പരാജയം
- കമ്പനി ആർ.ബി.ഐ നിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിച്ചില്ല
- ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡ് മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിച്ചില്ല

കമ്പനിയിൽ നിന്നും പരാതി കമ്പനിയിൽ ലഭിച്ച ശേഷം 30 ദിവസത്തിനകം കസ്റ്റമർക്ക് മറുപടി കിട്ടിയില്ലെങ്കിൽ; അല്ലെങ്കിൽ ലഭിച്ച മറുപടിയിൽ കസ്റ്റമർക്ക് തൃപ്തിയില്ലെങ്കിൽ, <https://cms.rbi.org.in> എന്ന പോർട്ടൽ വഴി ഓൺലൈൻ ആയി കസ്റ്റമർക്ക് ഒരു പരാതി സമർപ്പിക്കാവുന്നതാണ്. കമ്പനിയിൽ നിന്നും കസ്റ്റമർക്ക് മറുപടി ലഭിച്ച ശേഷം ഒരു വർഷം തികയുന്നതിന് മുമ്പ്, അല്ലെങ്കിൽ മറുപടി ലഭിക്കാതിരുന്നാൽ, പരാതിയുടെ തീയതി മുതൽ ഒരു വർഷവും 30 ദിവസവും തികയുന്നതിനകം, റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയിലെ സെൻട്രലൈസ്ഡ് റിസീപ്റ്റ് ആൻഡ് പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്റർ, സെൻട്രൽ വിസ്താ, ചണ്ഡീഗഢ് - 160017-ൽ ഇലക്ട്രോണിക് അഥവാ നേരിട്ട് തപാൽ മാർഗ്ഗവും പരാതി സമർപ്പിക്കാവുന്നതാണ്.

ഓംബുഡ്സ്മാൻ തിരുമാനം എടുക്കുന്നത് എങ്ങനെയാണ്?

- ഓംബുഡ്സ്മാൻ മുമ്പാകെയുള്ള നടപടികളുടെ സ്വഭാവം സംഗ്രഹ രൂപമാണ്
- സുഗമമാക്കൽ അല്ലെങ്കിൽ മധ്യസ്ഥത അല്ലെങ്കിൽ ഒത്തുതീർപ്പിലൂടെ തീർപ്പുണ്ടാക്കുന്നത് പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നു
- സമവായത്തിൽ എത്തിയില്ലെങ്കിൽ, ഓംബുഡ്സ്മാൻ അവർഡ്/ഉത്തരവ് ഇറക്കും

ഓംബുഡ്സ്മാൻ അവാർഡിൽ അഥവാ ഒരു പരാതി തള്ളിയതിൽ കസ്റ്റമർക്ക് പ്രയാസമുണ്ടെങ്കിൽ, അവാർഡ് ലഭിച്ച അല്ലെങ്കിൽ പരാതി തള്ളിയ തീയതിയുടെ 30 ദിവസത്തിനകം, അപ്പേൽ അതോറിട്ടി മുമ്പാകെ, അതായത് അതാതു സംസ്ഥാനത്തിന്റെ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയുടെ റീജണൽ ഓഫീസിലെ കൺസ്യൂമർ എഡ്യൂക്കേഷൻ ആൻഡ് പ്രൊട്ടക്ഷൻ സെല്ലിലെ ഓഫീസർ ഇൻ-ചാർജിന്, ഒരു അപ്പീൽ നൽകാവുന്നതാണ്. ഇത് ഒരു ബദൽ തർക്ക പരിഹാര തീർപ്പാക്കൽ സംവിധാനമാണ്, കൂടാതെ കസ്റ്റമർക്ക് ഏത് ഘട്ടത്തിലും പരാതി പരിഹാരത്തിന് ഏതെങ്കിലും കോടതി/ഫോറം/ അതോറിട്ടിയെ സമീപിക്കാനുള്ള സ്വാതന്ത്ര്യമുണ്ടായിരിക്കും.

ഓഫീസർ ഇൻ-ചാർജ് കൺസ്യൂമർ എഡ്യൂക്കേഷൻ ആൻഡ് പ്രൊട്ടക്ഷൻ സെല്ലുകളുടെ പേരും വിലാസങ്ങളും താഴെ നൽകിയിരിക്കുന്നു:

#	ഓഫീസർ ഇൻ-ചാർജ് കൺസ്യൂമർ എഡ്യൂക്കേഷൻ ആൻഡ് പ്രൊട്ടക്ഷൻ സെല്ലുകളുടെ വിലാസങ്ങൾ		
01	ഓഫീസർ ഇൻ-ചാർജ് കൺസ്യൂമർ എഡ്യൂക്കേഷൻ ആൻഡ് പ്രൊട്ടക്ഷൻ സെല്ലുകളുടെ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ ഓൾഡ് മുനിസിപ്പൽ റോഡ്, സെക്കൻഡ് ഫ്ലോർ, ജാക്സൺ ഗേറ്റ് ബിൽഡിംഗ്, ത്രിപുര വെസ്റ്റ്, അഗർത്തല - 799001	16	ഓഫീസർ ഇൻ-ചാർജ് കൺസ്യൂമർ എഡ്യൂക്കേഷൻ ആൻഡ് പ്രൊട്ടക്ഷൻ സെല്ലുകളുടെ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ റെയിൽ ഹെഡ് കോംപ്ലക്സ് ജമ്മു - 180012
02	ഓഫീസർ ഇൻ-ചാർജ് കൺസ്യൂമർ എഡ്യൂക്കേഷൻ ആൻഡ് പ്രൊട്ടക്ഷൻ സെല്ലുകളുടെ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ നീയർ ഗാന്ധി ബ്രിഡ്ജ് അഹമ്മദാബാദ് - 380014	17	ഓഫീസർ ഇൻ-ചാർജ് കൺസ്യൂമർ എഡ്യൂക്കേഷൻ ആൻഡ് പ്രൊട്ടക്ഷൻ സെല്ലുകളുടെ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ എം.ജി റോഡ് കാൺപൂർ - 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	ഓഫീസർ ഇൻ-ചാർജ് കൺസ്യൂമർ എഡ്യൂക്കേഷൻ ആൻഡ് പ്രൊട്ടക്ഷൻ സെല്ലുകളുടെ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ 3rd നില, എഫ്.കപ്സംഗാ ബിൽഡിംഗ് ഓപ്പോസിറ്റ് ആസാം റൈഫിൾ ഗേറ്റ്, ഡാവ്‌ർപുയി, ഐസ്വാൾ മിസോറാം - 796001	18	ഓഫീസർ ഇൻ-ചാർജ് കൺസ്യൂമർ എഡ്യൂക്കേഷൻ ആൻഡ് പ്രൊട്ടക്ഷൻ സെല്ലുകളുടെ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ എറണാകുളം നോർത്ത് കൊച്ചി - 682018
04	ഓഫീസർ ഇൻ-ചാർജ് കൺസ്യൂമർ എഡ്യൂക്കേഷൻ ആൻഡ് പ്രൊട്ടക്ഷൻ സെല്ലുകളുടെ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ 3-ആം നില, സെക്ടർ 10, പ്ലോട്ട് നം.2 സിബിഡി ബെലാപൂർ, നവി മുംബായ് - 400614	19	ഓഫീസർ ഇൻ-ചാർജ് കൺസ്യൂമർ എഡ്യൂക്കേഷൻ ആൻഡ് പ്രൊട്ടക്ഷൻ സെല്ലുകളുടെ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ 15, നേതാജി സുഭാഷ് റോഡ് കൊൽക്കത്ത - 700001
05	ഓഫീസർ ഇൻ-ചാർജ് കൺസ്യൂമർ എഡ്യൂക്കേഷൻ ആൻഡ് പ്രൊട്ടക്ഷൻ സെല്ലുകളുടെ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ 10/3/8, ന്യൂപ്തംഗാ റോഡ് ബെംഗളൂരു - 560001	20	ഓഫീസർ ഇൻ-ചാർജ് കൺസ്യൂമർ എഡ്യൂക്കേഷൻ ആൻഡ് പ്രൊട്ടക്ഷൻ സെല്ലുകളുടെ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ 8-9, വിപിൻ ഖാണ്ഡ്, ഗോംതി നഗർ ലഖ്നൗ - 226010
06	ഓഫീസർ ഇൻ-ചാർജ് കൺസ്യൂമർ എഡ്യൂക്കേഷൻ ആൻഡ് പ്രൊട്ടക്ഷൻ സെല്ലുകളുടെ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ ഹോഷംഗാബാദ് റോഡ് ഭോപാൽ - 462011	21	ഓഫീസർ ഇൻ-ചാർജ് കൺസ്യൂമർ എഡ്യൂക്കേഷൻ ആൻഡ് പ്രൊട്ടക്ഷൻ സെല്ലുകളുടെ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ മെയിൻ ബിൽഡിംഗ്, മുംബായ് റീജണൽ ഓഫീസ്, ഫോർട്ട് മുംബായ് - 400001
07	ഓഫീസർ ഇൻ-ചാർജ് കൺസ്യൂമർ എഡ്യൂക്കേഷൻ ആൻഡ് പ്രൊട്ടക്ഷൻ സെല്ലുകളുടെ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ പണ്ഡിറ്റ് ജവഹർലാൽ നെഹ്രു മാർഗ് ഭുബനേശ്വർ - 751001	22	ഓഫീസർ ഇൻ-ചാർജ് കൺസ്യൂമർ എഡ്യൂക്കേഷൻ ആൻഡ് പ്രൊട്ടക്ഷൻ സെല്ലുകളുടെ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ ഡോ. രാഘവേന്ദ്ര റാവു റോജ്, സിവിൽ ലൈൻസ്, പി.ബി നം.15, നാഗ്പൂർ - 440001
08	ഓഫീസർ ഇൻ-ചാർജ് കൺസ്യൂമർ എഡ്യൂക്കേഷൻ ആൻഡ് പ്രൊട്ടക്ഷൻ സെല്ലുകളുടെ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ സെൻട്രൽ വിസ്താ, സെക്ടർ 17 ചണ്ടീഗഢ് - 160017	23	ഓഫീസർ ഇൻ-ചാർജ് കൺസ്യൂമർ എഡ്യൂക്കേഷൻ ആൻഡ് പ്രൊട്ടക്ഷൻ സെല്ലുകളുടെ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ 6, സൻസദ് മാർഗ് ന്യൂ ഡെൽഹി - 110001
09	ഓഫീസർ ഇൻ-ചാർജ് കൺസ്യൂമർ എഡ്യൂക്കേഷൻ ആൻഡ് പ്രൊട്ടക്ഷൻ സെല്ലുകളുടെ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ ഫോർട്ട് ഗ്ലേസിസ്, രാജാജി ശാലായ് ചെന്നൈ - 600001	24	ഓഫീസർ ഇൻ-ചാർജ് കൺസ്യൂമർ എഡ്യൂക്കേഷൻ ആൻഡ് പ്രൊട്ടക്ഷൻ സെല്ലുകളുടെ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ 7-ആം നില, ഗെരാ, ഇംപീരിയം-II പാട്ടോ പനാജി - 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	ഓഫീസർ ഇൻ-ചാർജ് കൺസ്യൂമർ എഡ്യൂക്കേഷൻ ആൻഡ് പ്രൊട്ടക്ഷൻ സെല്ലുകളുടെ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ 74/1, രാജ്പൂർ റോഡ് ജിഎംവിഎൻ ബിൽഡിംഗ്, ഡെറാഡൂൺ - 248001	25	ഓഫീസർ ഇൻ-ചാർജ് കൺസ്യൂമർ എഡ്യൂക്കേഷൻ ആൻഡ് പ്രൊട്ടക്ഷൻ സെല്ലുകളുടെ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ സൗത്ത് ഗാന്ധി മൈദാൻ പാട്ന - 800001
11	ഓഫീസർ ഇൻ-ചാർജ് കൺസ്യൂമർ എഡ്യൂക്കേഷൻ ആൻഡ് പ്രൊട്ടക്ഷൻ സെല്ലുകളുടെ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ ട്സെയാംഗ് ഡ്സോംഗ്, ആംഡോ ഗോലായാ എൻഎച്ച്-31എ,പിഒ. ടഡോംഗ് ഗാംഗ്‌ടോക്ക് - 737101	26	ഓഫീസർ ഇൻ-ചാർജ് കൺസ്യൂമർ എഡ്യൂക്കേഷൻ ആൻഡ് പ്രൊട്ടക്ഷൻ സെല്ലുകളുടെ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ സുഭാഷിഷ് പരിസർ സത്യ പ്രേം വിഹാർ, സുന്ദർ നഗർ രാജ്പൂർ - 492013
12	ഓഫീസർ ഇൻ-ചാർജ് കൺസ്യൂമർ എഡ്യൂക്കേഷൻ ആൻഡ് പ്രൊട്ടക്ഷൻ സെല്ലുകളുടെ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ പാൻ ബസാർ, സ്റ്റേഷൻ റോഡ് ഗുവഹാതി - 781001	27	ഓഫീസർ ഇൻ-ചാർജ് കൺസ്യൂമർ എഡ്യൂക്കേഷൻ ആൻഡ് പ്രൊട്ടക്ഷൻ സെല്ലുകളുടെ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ ആർ.ആർ.ഡി.എ. ബിൽഡിംഗ്, പ്രഗതി സദൻ (നാലാം നില), കച്ചേരി റോഡ്, റാഞ്ചി - 834001
13	ഓഫീസർ ഇൻ-ചാർജ് കൺസ്യൂമർ എഡ്യൂക്കേഷൻ ആൻഡ് പ്രൊട്ടക്ഷൻ സെല്ലുകളുടെ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ 6-1-56, സെക്രട്ടറിയേറ്റ് റോഡ്, സൈഫാബാദ്, ഹൈദരാബാദ് - 500 004	28	ഓഫീസർ ഇൻ-ചാർജ് കൺസ്യൂമർ എഡ്യൂക്കേഷൻ ആൻഡ് പ്രൊട്ടക്ഷൻ സെല്ലുകളുടെ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ അഫിറാ ബിൽഡിംഗ് ഫ്ലാറ്റ് ഗാർഡൻ, ഷില്ലോംഗ്-ജോവായ് റോഡ് പിഓ-ലയിതുംബാർഹ്, ഷില്ലോംഗ് - 793 003
14	ഓഫീസർ ഇൻ-ചാർജ് കൺസ്യൂമർ എഡ്യൂക്കേഷൻ ആൻഡ് പ്രൊട്ടക്ഷൻ സെല്ലുകളുടെ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ ഓപ്പോ. മണിപ്പൂർ ലജിസ്ലേറ്റീവ് അസംബ്ലി ലിലാഷിംഗ് വോംഗനാംഗ്‌വോംഗ് ഇംഫാൽ (മണിപ്പൂർ) - 795001	29	ഓഫീസർ ഇൻ-ചാർജ് കൺസ്യൂമർ എഡ്യൂക്കേഷൻ ആൻഡ് പ്രൊട്ടക്ഷൻ സെല്ലുകളുടെ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ ബി-478, സെക്ടർ 4 ന്യൂ ഷിംല ഹിമാചൽ പ്രദേശ് - 171009
15	ഓഫീസർ ഇൻ-ചാർജ് കൺസ്യൂമർ എഡ്യൂക്കേഷൻ ആൻഡ് പ്രൊട്ടക്ഷൻ സെല്ലുകളുടെ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ രാംബാഹ് സർക്കിൾ, ടോക്ക് റോഡ് ജയ്പൂർ - 302052	30	ഓഫീസർ ഇൻ-ചാർജ് കൺസ്യൂമർ എഡ്യൂക്കേഷൻ ആൻഡ് പ്രൊട്ടക്ഷൻ സെല്ലുകളുടെ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ ബേക്കറി ജംഗ്ഷൻ തിരുവനന്തപുരം - 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
