CreditAccess®
Grameen

क्रेडिटऍक्सेस ग्रामीण लिमिटेड

एनबीएफसी-एमएफआय आणि एनबीएफसीचे ओम्बड्समन यांच्यासाठी उचित व्यवहार संहितेविषयी मार्गदर्शक सूचना

CREDITACCESS GRAMEEN LIMITED

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

सामग्री तक्ता

परिचय..4

कर्जाचे अर्ज आणि प्रक्रिया 4

कर्जाचे मूल्यमापन आणि अटी/शर्ती...4

कर्ज करारामध्ये खालील तपशील समाविष्ट असतील: 5

कर्जाचे वितरण..6

वसूलीच्या विना-दबावाच्या पद्धती...6

सर्वसाधारण...7

अंतर्गत नियंत्रण प्रणाली..8

उचित व्यवहार संहिता आणि तक्रार निवारण प्रणालीच्या अनुपालनाची वेळोवेळी समीक्षा 8

'रिझर्व्ह बँक - एकात्मिक ओम्बड्समन योजना, 2021 'ची ठळक वैशिष्ट्ये...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

क्रेडिटऍक्सेस ग्रामीण लिमिटेड

एनबीएफसी-एमएफआय आणि एनबीएफसीचे ओम्बड्समन यांच्यासाठी उचित व्यवहार संहितेविषयी मार्गदर्शक सूचना

परिचय

क्रेडिटऍक्सेस ग्रामीण लिमिटेड ('कंपनी' किंवा 'सीए ग्रामीण') मायक्रोफायनान्स कर्जे जेएलजी मॉडेलद्वारे उत्पन्न निर्मिती गतिविधी आणि इतर आवश्यकता जसे पाणी आणि स्वच्छता, शिक्षण, उत्सव, वैद्यकीय, गृह सुधार, आपत्कालीन इत्यादीसाठी अल्प-उत्पन्न घरांना ("एमएफआय कर्जे") देत आहे. कंपनी व्यवसाय विस्तार, गृह सुधारणा आणि वाहन खरेदीसाठी ("रिटेल फायनान्स कर्जे") देखील कर्जे देते. कंपनीवर विद्वान, अनुभवी व्यावसायिक आणि प्रोफेशनल्सच्या संतुलित टीमद्वारे प्रशासन केले जाते. कंपनीच्या कार्यामध्ये संपूर्ण पारदर्शकता आणण्यासाठी खालील 'उचित व्यवहार संहिता' संचालक मंडळाद्वारे स्वीकार केली जाण्याची शिफारस केली गेली आहे. कंपनीद्वारे प्रस्तावित केलेली कर्जे दोन शीर्षकांमध्ये वर्गीकृत केली जातात - मायक्रोफायनान्स कर्जे (एमएफआय कर्जे) आणि रिटेल फायनान्स कर्जे.

कर्जाचे अर्ज आणि प्रक्रिया:

1. कंपनी त्यांच्या सर्व सदस्यांसह/कर्जदारांसह संबंधित राज्यांच्या स्थानिक/अधिकृत भाषांमध्ये किंवा कर्जदाराला ज्या भाषेत समजेल त्या भाषेत संवाद साधेल. (एमएफआय कर्जे)

2. रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाच्या केवायसी नियमांचे अनुपालन करण्यासाठी कंपनी कर्जदारांकडून आवश्यक ती सर्व कागदपत्रे गोळा करेल (आरबीआय).

3. कर्जावर आकारण्यात येणारे किमान, कमाल आणि सरासरी व्याजदर कंपनीच्या संकेतस्थळावर, सर्व शाखा आवारात आणि कंपनीने जारी केलेल्या इतर साहित्यात ठळकपणे प्रदर्शित केले जातील.

4. कर्जाच्या अर्जामध्ये कर्ज प्राप्त करण्यासाठी आवश्यक असलेल्या कागदपत्रांची यादी समाविष्ट असेल.

5. कर्जदाराला दिलेल्या कर्ज कार्डामध्ये आरबीआय द्वारे, वेळोवेळी निर्दिष्ट केल्यानुसार सर्व संबंधित तपशील समाविष्ट असतील.

6. कंपनी किंमती संबंधी माहिती आणि कर्जदाराला आकारलेल्या फीसह कर्ज उत्पादनाचे सर्व आवश्यक तपशील समाविष्ट असलेले माहिती पत्रक पुरवेल. (एमएफआय कर्जे)

7. कंपनी प्राप्त झालेल्या सर्व कर्जाच्या अर्जांची नोंद गट/केंद्रामध्ये देखभाल केल्या जाणाऱ्या मिनिट बुकांमध्ये असे अर्ज प्राप्त झालेल्या दिवशी ठेवेल आणि त्याबद्दल पोचपावती देईल. (एमएफआय कर्जे)

8. कंपनी ग्राहकाकडून प्राप्त झालेल्या कर्जाच्या अर्जासाठी त्यांना पोचपावती देईल. (रिटेल फायनान्स कर्जे)

9. कंपनी कर्जाच्या अर्जाच्या तारखेपासून 3 आठवड्यांच्या आत (एमएफआय लोन) आणि 30 दिवसांच्या आत (रिटेल फायनान्स लोन) सर्व कर्ज अर्जांचा निपटारा करेल.

10. कर्जदाराला कर्ज वितरित करण्याच्या वेळी वसूलीशी संबंधित ग्राहक तक्रारींच्या निवारणासाठी समर्पित यंत्रणेचे तपशील पुरवले जातील

कर्जाचे मूल्यमापन आणि अटी/शर्ती

1. एखाद्या घराची परतफेडीची क्षमता समजून घेण्यासाठी उत्पन्नाचे उचित मूल्यांकन करण्यासाठी आणि आवश्यक ते परिश्रम घेण्यासाठी कंपनी त्यांच्या केंद्र मॅनेजरना/संपर्क अधिकाऱ्यांना प्रशिक्षण देईल आणि सुसज्ज करेल.

2. कंपनी कर्जाच्या सर्व अर्जांसाठी घर/कर्जदार/सह-कर्जदाराच्या सध्या असलेल्या कर्ज परतफेडीच्या बंधनांचे तपशील मिळविण्यासाठी क्रेडिट ब्युरो रिपोर्ट प्राप्त करेल. कंपनी क्रेडिट ब्युरो रिपोर्टवर आधारित कर्जदारांना कर्जांच्या मंजूरीसाठी माहितीपूर्ण निर्णय घेईल.

CreditAccess® Grameen

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. मंजूर झालेली कर्जाची रक्कम सोबत तपशीलवार अटी व शर्ती कर्जदाराला विशिष्ट तपशीलांसह एका मंजूरी पत्राने/कर्ज कार्डाने त्या भाषेत कळवल्या गेल्या पाहिजेत जी कर्जदाराला समजत आहे आणि कर्जदाराद्वारे या अटी आणि शर्तींची स्वीकृती शाखांच्या रेकॉर्डमध्ये ठेवली पाहिजे (एमएफआय कर्जे)

कर्ज करारामध्ये खालील तपशील समाविष्ट असतील:

1. आकारला जाणारा व्याजदर, तो लागू करण्याची पद्धत, आकारली जाणारी प्रक्रिया फी आणि सदस्यासाठी लागू असलेला विम्याचा हप्ता. (एमएफआय कर्जे)

2. कंपनी नेहेमी किंमत धोरणानुसार संबंधित घटक जसे की निधी, मार्जिन आणि धोका प्रिमियम इत्यादीसाठी येणारा खर्च विचारात घेऊन व्याजदर मॉडेल स्वीकारेल जे योग्य प्रकारे संचालक मंडळाकडून मान्यताप्राप्त असेल. कंपनी उत्पादनांच्या वेगवेगळ्या सेटसाठी किमान, कमाल आणि सरासरी व्याजदर औपचारिक संवादाद्वारे प्रकट करेल जे सर्व ऑफीस/शाखांचे परिसर, कंपनीची वेबसाइट आणि कंपनीद्वारे जारी केल्या जाणाऱ्या इतर साहित्य सामग्रीमध्ये प्रदर्शित केलेले असतील. कंपनी मंजूरी पत्र/कर्ज कार्डामध्ये स्पष्टपणे व्याज दराची माहिती कळवेल. (एमएफआय कर्जे)

3. व्याजाचा दर आणि कर्जदारांच्या वेगवेगळ्या संवर्गांसाठी वेगवेगळे व्याजाचे दर आकारण्यासाठी जोखीम आणि तर्कसंगतीच्या श्रेणीकरणासाठी घेतला जाणारा दृष्टीकोन कर्जदाराला अर्जाच्या फॉर्ममध्ये प्रकट केला जाईल आणि मंजूरी पत्र /कर्ज कार्ड /माहिती पत्रकामध्ये स्पष्टपणे त्याविषयी कळवले जाईल.

4. गट कर्जदारांना कंपनी कोणतेही पूर्व-पेमेंट शुल्क आकारणार नाही आणि कोणतीही सुरक्षा ठेव/मार्जिनची अट ठेवणार नाही. (एमएफआय कर्जे)

5. कंपनी कर्जाची मंजूरी आणि पहिल्या हप्त्याची देय तारीख यांच्यामध्ये कमीतकमी एका हप्त्याचा मोरॅटोरियम देईल. (एमएफआय कर्जे)

6. कंपनी कर्जदाराच्या डेटाच्या गोपनीयतेची खात्री देईल फक्त तो उद्योग संघटना, क्रेडिट ब्युरो, कंपनीचे कर्जदाता आणि कोणत्याही वैधानिक/नियामक/रेटींग एजन्सीसह शेयर करण्याव्यतिरिक्त. (एमएफआय कर्जे)

7. कर्ज करारामध्ये जेव्हा कधी कर्जदार कर्जाच्या कोणत्याही अटीचा आणि शर्तीचा एकूण मिळून भंग करेल तेव्हा संपूर्ण कर्जाची मागणी करण्याचा/परतफेड जास्त वेगाने करण्याचा निर्णय समाविष्ट असेल. (रिटेल फायनान्स कर्जे)

8. कर्ज करारामध्ये सर्व सुरक्षा रोखे मुक्त करण्याचे आणि सर्व देय रकमेची परतफेड करण्याचे किंवा कर्जाच्या थकीत रकमेचे रोखीकरण करण्याचे कलम देखील समाविष्ट असेल जे कंपनीकडे कर्जदाराच्या विरूद्ध असलेल्या कोणत्याही इतर दाव्यासाठी कोणताही कायदेशीर हक्क किंवा धारणाधिकाराच्या अधीन असेल. अशा परिस्थितींमध्ये जेव्हा सेट ऑफ करण्याचा हक्क अंमलात आणला जातो, तेव्हा कंपनी शिल्लक राहिलेल्या दाव्याविषयी आणि ती परिस्थिती ज्यामध्ये जोपर्यंत संबंधित दाव्याची पूर्तता/भरणा होत नाही तोपर्यंत कंपनीला सुरक्षा रोखे ताब्यात ठेवण्याचा हक्क आहे त्याविषयी संपूर्ण तपशीलांसह 7 (सात) दिवसांच्या कालावधीची नोटीस जारी करेल. (रिटेल फायनान्स कर्जे)

9. कंपनी कर्मचाऱ्यांच्या कोणत्याही अनुचित वर्तनासाठी आणि कर्जदारांचे तक्रार निवारण वेळेवर केले जाण्यासाठी आपली जबाबदारी घोषित करेल. तक्रार निवारणाच्या प्रणाली कर्जदारांना जारी केलेल्या कर्ज कार्डांवर उपलब्ध असतील, तसेच कंपनीच्या सर्व शाखांमध्ये प्रदर्शित केल्या जातील.

10. कंपनी आपल्या सर्व ग्राहकांना परतफेड करण्याची वारंवारता निवडण्याचे पर्याय देईल जे त्यांच्या रोकड उत्पन्नावर अवलंबून साप्ताहिक, दोन आठवड्यांनी किंवा मासिक पैकी एक असेल. (एमएफआय कर्जे)

11. कर्ज मंजूरी पत्र आणि पासबुक /कर्ज कार्डाव्यतिरिक्त, कर्ज कराराची एक प्रत कर्जदारांना उपलब्ध करून दिली जाईल. (एमएफआय कर्जे)

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)

कर्जाचे वितरण

1. कंपनी अटी व शर्तींमध्ये झालेल्या कोणत्याही बदलांसंबधी कर्जदाराला स्थानिक भाषेत नोटीस जारी करेल ज्यामध्ये वितरणाचे वेळापत्रक, व्याजदर, सेवाशुल्क, इत्यादीमध्ये झालेले बदल देखील समाविष्ट असतील. तसेच कंपनी असे बदल फक्त भविष्यलक्षी प्रभावाने अंमलात आणेल. (एमएफआय कर्जे)

2. कंपनी कर्जांच्या सर्व मंजूऱ्या आणि वितरणे शाखेच्या ठिकाणी आयोजित करेल आणि या कार्यामध्ये एकापेक्षा जास्त पदाधिकारी सामिल असतील. कंपनी आपल्या वरिष्ठ पदाधिकारी आणि देखरेख करणाऱ्या टिमसह यादृच्छिक तपासण्यांद्वारे वितरण कार्यावर बारीक देखरेख करेल. (एमएफआय कर्जे)

3. कंपनी एमएफआय कर्जांसाठी खालील माहिती समाविष्ट असलेले कर्ज कार्ड कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेत जारी करेल:

   i. कर्जदाराची ओळख आणि संबंधित माहिती.
   ii. आरबीआय द्वारे शिफारस केल्याप्रमाणे किंमतीविषयी सोप्या शब्दातील माहिती पत्रक.
   iii. नॉन-क्रेडिट उत्पादनांचे तपशील जेथे लागू असेल तेथे आणि कर्जदाराची संमती प्राप्त करणे.
   iv. कर्जाच्या ठळक अटी व शर्ती.
   v. कर्जदाराद्वारे केलेल्या परतफेडीसाठी कंपनीकडून पोचपावती ज्यामध्ये प्राप्त झालेले हप्ते आणि अंतिम पूर्तता समाविष्ट आहे.
   vi. तक्रार निवारण प्रणाली शाखेचा पत्ता आणि शाखेच्या टेलिफोन नंबर व्यतिरिक्त टोल-फ्री नंबर, इ-मेल आयडी आणि नोडल अधिकाऱ्याच्या नावासह.

वसूलीच्या विना-दबावाच्या पद्धती

1. कंपनी त्यांच्या सर्व वसूलीच्या रकमा केंद्र सभा म्हटले जाणाऱ्या एका मध्यवर्ती निर्दिष्ट स्थानी गोळा करेल, जे परस्पर सहमतीने कर्जदार आणि कंपनीद्वारे ठरवले जाईल. फक्त जर कर्जदार 2 किंवा जास्त लागोपाठच्या प्रसंगी केंद्र सभेला उपस्थित राहाण्यास अपयशी ठरल्यास, कंपनीचे क्षेत्र कर्मचारी वसूलीसाठी कर्जदाराच्या निवासस्थानी किंवा कामाच्या ठिकाणी भेट देतील. (एमएफआय कर्जे)

2. कर्मचारी भरती, प्रशिक्षण आणि पर्यवेक्षणाच्या बाबतीत धोरण म्हणून मंडळाने मंजूर केलेली एकसमान प्रणाली आणि कार्यपद्धती आहे याची कंपनी खात्री करेल. कंपनीचे धोरण कोणत्याही अपमानजनक किंवा सक्तीने कर्ज संकलन / वसुली पद्धतींचा अवलंब न करता कर्जदारांबद्दल योग्य वर्तन विकसित करण्यासाठी प्रशिक्षण कार्यक्रमांद्वारे फील्ड कर्मचार् यांना प्रशिक्षण देण्यावर लक्ष केंद्रित करेल. (एमएफआय लोन)

3. कंपनीचे क्षेत्र कर्मचाऱ्यांचे मूल्यांकन करण्याचे एक धोरण असेल, जेथे आचार संहितेचे अनुपालन आणि ग्राहक समाधान हे उचित मोबदल्याच्या मापदंडांपैकी एक असतील. (एमएफआय कर्जे)

4. कंपनी अशा कर्मचाऱ्यांविरूद्ध आवश्यक ती अनुशासनात्मक कारवाई प्रारंभ करेल जे आचार संहितेखालील कोणत्याही बाबीचा गैरवापर करतील.

5. कंपनी वसूली करण्यासाठी कोणतेही वसूली एजन्ट नियुक्त करणार नाही/आउटसोर्स करणार नाही.

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.

सर्वसाधारण

1. कर्ज कराराच्या अटी व शर्तींमध्ये दिलेल्या उद्देशांशिवाय कंपनी कर्जदार / सदस्याच्या व्यवहारात हस्तक्षेप करणे टाळेल, जोपर्यंत कर्जदार / सदस्याने नंतर च्या तारखेला कंपनीच्या निदर्शनास येणारी आधीची खोटी माहिती जाहीर केली / उघड केली नाही.

2. कंपनी कर्जदाराचे खाते ट्रान्सफर करण्यासाठी केलेली विनंती मान्य करेल, संमती देईल किंवा कसेही म्हणजे कंपनीची हरकत, जर काही असेल तर, अशी विनंती प्राप्त झाल्यापासून 21 दिवसांच्या आत व्यक्त केली गेली जाईल. अशी ट्रान्सफर पारदर्शक करारात्मक अटींनुसार कायद्यासह अनुपालनामध्ये केली जाईल. (एमएफआय कर्जे)

3. कंपनी जीआरओचा टोल-फ्री नंबर / ईमेल / पत्ता व्यवस्था करून प्रभावी तक्रार निवारण यंत्रणा स्थापित करेल आणि वरिष्ठ पातळीवरील अधिकाऱ्याला तक्रार निवारण अधिकारी म्हणून नियुक्त करेल. कंपनी दूरध्वनी क्रमांक देईल. एसआरओद्वारे स्थापन करण्यात येत असलेल्या तक्रार निवारण कार्यालयांची. (रिटेल फायनान्स आणि एमएफआय लोन)

4. कर्जदार कंपनीच्या मुख्य कार्यालयातील तक्रार निवारण कक्षाला टोल-फ्री क्रमांक / ईमेल / पत्राद्वारे आपली तक्रार घेण्यास मोकळा आहे, जो त्याच्या 30 (तीस) कार्यदिवसांच्या आत तक्रारीचे निराकरण करेल. जर कर्जदाराला कंपनीकडून कोणताही प्रतिसाद मिळाला नाही किंवा ग्राहक कंपनीच्या उत्तरावर असमाधानी असेल तर तो रिझर्व्ह बँक - एकात्मिक ओम्बड्समन योजनेअंतर्गत प्रदान केलेल्या प्रक्रियेचे अनुसरण करून प्रकरण केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्राकडे पाठवू शकतो. या योजनेची ठळक वैशिष्ट्ये परिशिष्ट 1 मध्ये देण्यात आली आहेत

5. कंपनी उचित व्यवहार संहिता स्थानिक भाषांमध्ये त्यांच्या सर्व ऑफीस/शाखा परिसरांमध्ये प्रदर्शित करेल आणि ते त्यांच्या वेबसाइटवर देखील अपलोड करेल. तसेच, त्यांच्या सर्व शाखांमध्ये आणि त्यांच्या वेबसाइटवर खालील माहिती प्रदर्शित केलेली असेल:

   i. कर्ज उत्पादने ठळक वैशिष्ट्यांसह त्यामध्ये लागू असलेल्या किमान, कमाल आणि सरासरी व्याजदरांसह.
   ii. क्षेत्र कर्मचाऱ्यांसाठी काय करावे आणि काय करू नये.
   iii. शाखा व्यवस्थापकाचे नाव व संपर्क क्रमांक, एरिया मॅनेजरचे नाव व संपर्क क्रमांक, टोल फ्री क्रमांकासह तक्रार निवारण यंत्रणा, ईमेल व नोडल अधिकारी पदनाम व पत्ता, ओंबड्समन पत्ता व संपर्क क्रमांक.
   iv. स्थानिक भाषेमध्ये एक निवेदन ज्यामध्ये पारदर्शकता आणि उचित कर्जाच्या प्रथांसाठी कंपनीची वचनबद्धता वर्णन केलेली आहे आणि त्याच प्रकारे ती सर्व ऑफीसांच्या परिसरामध्ये आणि कर्ज कार्डांवर प्रदर्शित केली जाईल.
   v. एक घोषणापत्र की कंपनी आपल्या कर्मचाऱ्यांच्या कोणत्याही अनुचित वर्तनासाठी जबाबदार राहील आणि ग्राहकांना तक्रारीचे निवारण वेळेवर करून देईल.

6. कंपनी आपल्या सर्व सदस्यांना/कर्जदारांना विनामूल्य प्रशिक्षण आणि रिफ्रेशर कोर्स वार्षिक तत्वावर पुरवेल ज्यामुळे त्या कालावधीत घडून आलेल्या सर्व बदलांविषयी जागरूकता निर्माण होईल. कंपनी आपल्या क्षेत्र कर्मचाऱ्यांना प्रशिक्षण देईल ज्यामुळे ते कर्जदारांना तसे प्रशिक्षण देण्यात सक्षम होतील. तसेच, कंपनी त्यांच्या प्रणाली आणि प्रक्रिया, कर्ज उत्पादनांची गुणवत्ता आणि इतर कोणत्याही कमतरतांविषयी कर्जदारांच्या प्रतिक्रियांचा अभ्यास करण्यासाठी संपर्क केले जाण्यासाठी त्यांच्या कर्जदार/सदस्यांपैकी किमान 3%(तीन टक्के) संपर्क केले जाण्यासाठी अंतर्भूत करेल, ज्यामुळे त्यांच्या सोयीसाठी आवश्यक ते बदल केले जाऊ शकतील. (एमएफआय कर्जे)

7. कंपनीचे क्षेत्र कर्मचारी थकीत वसूलीसाठी कर्जदाराला सकाळी 9 च्या अगोदर आणि संध्याकाळी 6 नंतर कॉल करणार नाहीत आणि वसूलीसाठी त्यांच्या निवासस्थानी किंवा कामाच्या जागी उत्सव, विवाह किंवा एखाद्या दुःखद प्रसंगांच्या दिवशी भेट देणार नाहीत.

8. कंपनी निश्चिती करेल की कर्जाच्या अर्जाची प्रक्रिया त्रासदायक नसेल आणि कर्जाची वितरणे उत्तम-प्रकारे निश्चित केलेल्या प्रक्रियांमधून जाऊन पूर्व-निश्चित वेळापत्रकानुसार केली जातील.

9. नॉन-क्रेडिट उत्पादनांचे तपशील, काही असतील तर, अटी व शर्ती, दावा पूर्तता, नामनिर्देशन इत्यादीसह स्थानिक भाषेमध्ये तपशीलवार स्पष्ट केले जातील आणि अर्जदाराकडून आवश्यक ती संमती घेतली जाईल. (एमएफआय कर्जे)

10. कंपनी आपल्या कर्मचाऱ्यांच्या कोणत्याही अनुचित वर्तनासाठी आणि कर्जदारांना त्यांच्या तक्रारीचे निवारण वेळेवर देण्यासाठी आपली जबाबदारी घोषित करेल.

CreditAccess®
Grameen

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.

CreditAccess®
Grameen

अंतर्गत नियंत्रण प्रणाली

उचित व्यवहार संहिता आणि तक्रार निवारण प्रणालीच्या अनुपालनाची वेळोवेळी समीक्षा

1. कंपनी पदानुक्रमामध्ये विशिष्टपणे नियुक्त अधिकाऱ्यांद्वारे आणि अंतर्गत ऑडिट/वेळोवेळी केल्या जाणाऱ्या तपासण्यांद्वारे सर्व प्रथांच्या अनुपालनाची पडताळणी आणि तपासण्या अंतर्भूत करेल.

2. कंपनीचे व्यवस्थापन त्यांच्या संचालक मंडळाला व्यवस्थापनाच्या विभिन्न पातळ्यांवर उचित व्यवहार संहितेचे अनुपालन आणि तक्रार निवारण प्रणालीच्या कार्याच्या समीक्षेविषयी वार्षिक अहवाल सादर केला जाण्याची निश्चिती करेल.

3. अंतर्गत ऑडिट शाखा ऑडिटच्या दरम्यान उचित व्यवहार संहितेच्या अंमलबजावणीची आणि तक्रार निवारण प्रणालीच्या कार्यक्षमतेची समीक्षा करेल.

4. तक्रार निवारण प्रणालीच्या कार्याची समीक्षा अंतर्गत ऑडिटद्वारे एचओ मध्ये केली जाईल.

5. अंतर्गत लेखापरीक्षण तक्रार निवारण प्रणाली त्रैमासिक अंतराने लेखापरीक्षण समितीला यावर अभिप्राय सादर करेल.

ग्राहकांच्या तक्रार निवारणासाठी कंपनीच्या नोडल अधिकारी/प्रधान नोडल अधिकाऱ्याचे तपशील:

श्रीमती हरिदर्शिनी ए
क्र.49, 46वा क्रॉस, राजलक्ष्मी कल्याणा मंतपाच्या पुढे, 8वा ब्लॉक, जयानगर, बेंगलुरू – 560 070.

टोल फ्री क्रमांक - 1800 123 153 153
दूरभाष: 080 – 2263 7300
ईमेल: yourvoice@cagrameen.in

CreditAccess®
Grameen

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

CreditAccess®
Grameen

परिशिष्ट I

'रिझर्व्ह बँक - एकात्मिक ओम्बड्समन योजना, 2021 'ची ठळक वैशिष्ट्ये

तक्रार करायची असल्यास, ग्राहक खालील गोष्टींच्या संबंधाने कंपनीच्या शाखा ऑफीसात लेखी तक्रार देण्याचे पसंत करू शकतात, फक्त जर बाब कोणत्याही कोर्टाकडे किंवा फोरमकडे पाठवलेली नाही:

- मंजूर झालेल्या कर्जाची रक्कम, अटी व शर्ती, वार्षिक तत्वावर व्याजदर इत्यादी विषयी कळवलेले नाही करारातील बदल, शुल्कांची आकारणी याविषयी नोटीस दिलेली नाही
- करार/कर्जाच्या करारामध्ये पारदर्शकतेची निश्चिती करण्यात अपयश
- सुरक्षा रोखे/कागदपत्रे मुक्त करण्यात अपयश/उशीर
- करार/कर्जाच्या करारामध्ये कायदेशीररित्या अंमलात आणण्यायोग्य अंगभूत पुनराधिकार पुरवण्यात अपयश
- कंपनीद्वारे आरबीआयचे निर्देश पालन न केले जाणे
- उचित व्यवहार संहितेच्या मार्गदर्शक सूचनांचे पालन न केले जाणे

तक्रार मिळाल्यानंतर 30 दिवसांच्या आत ग्राहकाला कंपनीकडून कोणताही प्रतिसाद न मिळाल्यास; किंवा ग्राहक प्रतिसादाने समाधानी नसेल तर तो https://cms.rbi.org.in. या ग्राहक पोर्टलद्वारे ऑनलाइन तक्रार नोंदवू शकतो. ग्राहकाने इलेक्ट्रॉनिक किंवा फिजिकल पद्धतीने तक्रार रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, सेंट्रल व्हिस्टा, चंडीगढ - 160017 कडे कंपनीकडून प्रतिसाद मिळाल्यापासून एक वर्षाच्या आत किंवा कोणताही प्रतिसाद न मिळाल्याच्या तारखेपासून एक वर्ष आणि 30 दिवसांच्या आत सबमिट करणे आवश्यक आहे. तक्रार केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्रावर देखील सबमिट केली जाऊ शकते.

ओम्बड्समन निर्णय कसा घेतात?

- ओम्बड्समन समोरील कार्यवाह्या स्वरूपाने सारांशात असतात
- सलोखा किंवा मध्यस्थीद्वारे सेटलमेंट सुलभ करते किंवा प्रोत्साहन देते.
- जर पूर्तता झाली नाही, तर ओम्बड्समन निवाडा/आदेश जारी करू शकतात

ग्राहक, ओम्बड्समनच्या निर्णयामुळे किंवा तक्रार नाकारल्यामुळे नाराज झाल्यास, निर्णय मिळाल्यापासून किंवा तक्रार नाकारल्याच्या तारखेपासून 30 दिवसांच्या आत, अपील प्राधिकरणाकडे, म्हणजे प्रभारी अधिकारी, ग्राहक शिक्षण यांच्याकडे संपर्क साधू शकतो. आणि संरक्षण, संबंधित राज्याच्या रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाचे प्रादेशिक कार्यालय. चेंबरसमोर अपील करू शकतात. ही एक पर्यायी विवाद निराकरण पद्धत आहे आणि ग्राहक कोणत्याही टप्प्यावर निवारणासाठी इतर कोणत्याही न्यायालय/मंच/अधिकारीकडे जाण्यास स्वतंत्र आहे.

ग्राहक शिक्षण आणि संरक्षण कक्षाच्या प्रभारी अधिकाऱ्यांची नावे आणि पत्ते खाली दिले आहेत:

#	ग्राहक शिक्षण आणि संरक्षण कक्षाच्या प्रभारी अधिकाऱ्यांची पत्ते		
01	ग्राहक शिक्षण आणि संरक्षण कक्ष प्रभारी अधिकारी रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया ओल्ड म्युनिसिपल रोड, दुसरा मजला, जॅक्सन गेट बिल्डिंग, त्रिपुरा वेस्ट आगरतळा - 799001	16	ग्राहक शिक्षण आणि संरक्षण कक्ष प्रभारी अधिकारी रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया रेल्वे हेड कॉम्प्लेक्स जम्मू - 180 012
02	ग्राहक शिक्षण आणि संरक्षण कक्ष प्रभारी अधिकारी रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया गांधी पुला जवळ अहमदाबाद - 380014	17	ग्राहक शिक्षण आणि संरक्षण कक्ष प्रभारी अधिकारी रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया एमजी रोड कानपूर - 208 001

CreditAccess® Grameen

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	ग्राहक शिक्षण आणि संरक्षण कक्ष प्रभारी अधिकारी रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया तिसरा मजला, एफ. कापसांगा बिल्डिंग आसाम रायफल गेट समोर, डावरपुई, आयझॉल मिझोरम - 796 001	18	ग्राहक शिक्षण आणि संरक्षण कक्ष प्रभारी अधिकारी रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया एर्नाकुलम नॉर्थ कोची - 682 018
04	ग्राहक शिक्षण आणि संरक्षण कक्ष प्रभारी अधिकारी रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया तिसरा मजला, सेक्टर 10, प्लॉट नं.2 CBD बेलापूर, नवी मुंबई - 400 614	19	ग्राहक शिक्षण आणि संरक्षण कक्ष प्रभारी अधिकारी रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया 15, नेताजी सुभाष रोड कोलकाता - 700 001
05	ग्राहक शिक्षण आणि संरक्षण कक्ष प्रभारी अधिकारी रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया 10/3/8, नृपथुंगा रोड बेंगळुरू - 560 001	20	ग्राहक शिक्षण आणि संरक्षण कक्ष प्रभारी अधिकारी रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया 8-9, विपिन खांड, गोमती नगर लखनौ - 226010
06	ग्राहक शिक्षण आणि संरक्षण कक्ष प्रभारी अधिकारी रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया होशंगाबाद रोड भोपाळ - 462 011	21	ग्राहक शिक्षण आणि संरक्षण कक्ष प्रभारी अधिकारी रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया मुख्य इमारत, मुंबई प्रादेशिक कार्यालय, फोर्ट मुंबई - 400001
07	ग्राहक शिक्षण आणि संरक्षण कक्ष प्रभारी अधिकारी रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया पंडित जवाहरलाल नेहरू मार्ग भुवनेश्वर – 751001	22	ग्राहक शिक्षण आणि संरक्षण कक्ष प्रभारी अधिकारी रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया डॉ. राघवेंद्र राव रोड, सिव्हिल लाइन्स P.B.No.15, नागपूर - 440 001
08	ग्राहक शिक्षण आणि संरक्षण कक्ष प्रभारी अधिकारी रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया सेंट्रल व्हिस्टा, सेक्टर 17 चंदीगड - 160 017	23	ग्राहक शिक्षण आणि संरक्षण कक्ष प्रभारी अधिकारी रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया 6, संसद मार्ग न्यू दिल्ली - 110 001
09	ग्राहक शिक्षण आणि संरक्षण कक्ष प्रभारी अधिकारी रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया फोर्ट ग्लास, राजजी सलाई चेन्नई - 600 001	24	ग्राहक शिक्षण आणि संरक्षण कक्ष प्रभारी अधिकारी रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया 7 वा मजला, गेरा इंपीरियम-II पट्टो पणजी - 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	ग्राहक शिक्षण आणि संरक्षण कक्ष प्रभारी अधिकारी रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया 74/1, राजपूर रोड जीएमव्हीएन बिल्डिंग, डेहराडून - 248 001	25	ग्राहक शिक्षण आणि संरक्षण कक्ष प्रभारी अधिकारी रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया सौथ गांधी मैदान पाटणा - 800 001
11	ग्राहक शिक्षण आणि संरक्षण कक्ष प्रभारी अधिकारी रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया त्सेयांग झोंग, आमडो गोलाई NH-31A, P.O.-ताडोंग गंगटोक - 737101	26	ग्राहक शिक्षण आणि संरक्षण कक्ष प्रभारी अधिकारी रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया सुभाषीष परिसर सत्य प्रेम विहार, सुंदर नगर रायपूर - 492 013
12	ग्राहक शिक्षण आणि संरक्षण कक्ष प्रभारी अधिकारी रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया पान बाजार, स्टेशन रोड गुवाहाटी - 781 001	27	ग्राहक शिक्षण आणि संरक्षण कक्ष प्रभारी अधिकारी रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया RRDA बिल्डिंग, प्रगती सदन (4था मजला), कचेरी रोड, रांची - 834001
13	ग्राहक शिक्षण आणि संरक्षण कक्ष प्रभारी अधिकारी रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया 6-1-56, सचिवालय रोड, सैफाबाद हैदराबाद - 500 004	28	ग्राहक शिक्षण आणि संरक्षण कक्ष प्रभारी अधिकारी रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया ऍफिरा बिल्डिंग फ्रूट गार्डन शिलाँग-जवई रोड PO-लैतुमखरा, शिलाँग - 793003
14	ग्राहक शिक्षण आणि संरक्षण कक्ष प्रभारी अधिकारी रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया मणिपूर विधानसभेच्या समोर लिलाशिंग खोंगनांगखोंग इंफाळ (मणिपूर) – 795 0017	29	ग्राहक शिक्षण आणि संरक्षण कक्ष प्रभारी अधिकारी रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया B-478, सेक्टर 4 न्यू शिमला हिमाचल प्रदेश - 171 009
15	ग्राहक शिक्षण आणि संरक्षण कक्ष प्रभारी अधिकारी रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया रामबाग सर्कल, टोंक रोड जयपूर - 302 052	30	ग्राहक शिक्षण आणि संरक्षण कक्ष प्रभारी अधिकारी रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया बेकरी जंक्शन तिरुवनंतपुरम – 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 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

****