



କ୍ରେଡିଟ୍‌ଆକ୍‌ସେସ୍ ଗ୍ରାମୀଣ ଲିମିଟେଡ୍

ଅଣବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନିଗୁଡ଼ିକ (ଏନବିଏଫସି) - ଏମଏଫଆଇ ପାଇଁ ନିରପେକ୍ଷ
କାର୍ଯ୍ୟପାଳିକା ସଂହିତା ଏବଂ ଏନବିଏଫସି ପାଇଁ ଅନୁଦ୍ୱମାନ ଯୋଜନା ଉପରେ ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା

CREDITACCESS GRAMEEN LIMITED

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

ସୂଚୀପତ୍ର

ଉପକ୍ରମ.....	4
ରଣ ଆବେଦନ ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ	4
ରଣର ବିଚାର ଏବଂ ସର୍ତ୍ତ/ନିୟମାବଳି.....	4
ଏହି ରଣ ରାଜିନାମା ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିବରଣୀ ଧାରଣ କରିବ:	5
ରଣଗୁଡ଼ିକର ବିବରଣୀ.....	6
ଆଦାୟ ପାଇଁ ଅଣଧନକପୂର୍ଣ୍ଣ ପଦ୍ଧତି.....	6
ସାଧାରଣ.....	7
ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ ବ୍ୟବସ୍ଥା.....	8
ନିରପେକ୍ଷ କାର୍ଯ୍ୟବିଧି ସଂହିତା ଅନୁପାଳନ ଏବଂ ଆପଣ ଶୁଣାଣି ବ୍ୟବସ୍ଥାର ସାମୟିକ ବ୍ୟବଧାନରେ ସମୀକ୍ଷା.....	8
'ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ-ସମନ୍ୱିତ ଅନୁଦ୍ଧମାନ ଯୋଜନା' 2021',ର ପ୍ରମୁଖ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟଗୁଡ଼ିକ.....	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

କ୍ରେଡିଟ୍ ଆକ୍ସେସ ଗ୍ରାମୀଣ ଲିମିଟେଡ୍

ଅଣବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନିଗୁଡ଼ିକ (ଏନବିଏଫସି) - ଏମଏଫଆଇ ପାଇଁ ନିରପେକ୍ଷ କାର୍ଯ୍ୟପାଳିକା ସଂହିତା ଏବଂ

ଉପକ୍ରମ

କ୍ରେଡିଟ୍ ଆକ୍ସେସ ଗ୍ରାମୀଣ ଲିମିଟେଡ୍ (ଦ 'କମ୍ପାନି' କିମ୍ବା 'ସିଏ ଗ୍ରାମୀଣ') ଜେଏଲଜି ମଡେଲ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଉପାର୍ଜନକାରୀ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଆବଶ୍ୟକତା ଯେପରିକି ଜଳ ଏବଂ ପରିମଳ ବ୍ୟବସ୍ଥା, ଶିକ୍ଷା, ଉତ୍ସବ, ଡାକ୍ତରଖାନା, ଘର ଉନ୍ନତିକରଣ, ଜରୁରୀକାଳୀନ ଇତ୍ୟାଦି ପାଇଁ କମ୍ ଆୟ ବିଶିଷ୍ଟ ଗୃହଗୁଡ଼ିକୁ ମାଇକ୍ରୋ ଫାଇନାନ୍ସ ରଣ ('ଏମଏଫଆଇ ରଣ') ପ୍ରଦାନ କରିଥାଏ। ଏହି କମ୍ପାନି ମଧ୍ୟ ବ୍ୟବସାୟ ପରିବର୍ଦ୍ଧନ, ଗୃହ ଉନ୍ନତିକରଣ ଏବଂ ଯାନବାହନ କିଣିବା ପାଇଁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣ ପ୍ରଦାନ କରିଥାଏ ("ରିଟେଲ୍ ଫାଇନାନ୍ସ ଲୋନ୍") ଏହି କମ୍ପାନି ଶିକ୍ଷିତ, ଅଭିଜ୍ଞ, କାର୍ଯ୍ୟ କରୁଥିବା ଏବଂ ବୃତ୍ତିଧାରୀଙ୍କର ଏକ ସନ୍ତୁଳିତ ଦଳ ଦ୍ୱାରା ପରିଚାଳିତ ହୋଇଥାଏ। କମ୍ପାନିର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତାରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସ୍ୱଚ୍ଛତା ଆଣିବା ପାଇଁ ବୋର୍ଡ୍ ଦ୍ୱାରା "ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତା" ଗ୍ରହଣ କରାଯିବାକୁ ସୁପାରିଶ କରାଯାଇଛି। କମ୍ପାନି ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ଏହି ରଣକୁ ଦୁଇଟି ଶିରୋନାମାରେ ବର୍ଗୀକୃତ କରାଯାଇଛି - ମାଇକ୍ରୋ ଫାଇନାନ୍ସ ଲୋନ୍ (ଏମଏଫଆଇ ଲୋନ୍) ଏବଂ ରିଟେଲ୍ ଫାଇନାନ୍ସ ଲୋନ୍।

ରଣ ଆବେଦନ ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ:

1. ଏହି କମ୍ପାନି ଏହାର ସମସ୍ତ ସଦସ୍ୟ/ରଣଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କୁ ଉକ୍ତ ରାଜ୍ୟର ଯଥାର୍ଥ ସ୍ଥାନୀୟ/ଔପଚାରିକ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହୀତା ବୁଝୁଥିବା ଭାଷାରେ ଜଣାଇ ଦେବେ (ଏମଏଫଆଇ ରଣଗୁଡ଼ିକ)।
2. ଏହି କମ୍ପାନି ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ୍ (ଆରବିଆଇ)ର କେୱାଲିଫି ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ପାଇଁ ରଣଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କଠାରୁ ସମସ୍ତ ଆବଶ୍ୟକ ଦଲିଲ୍ ସଂଗ୍ରହ କରିବ।
3. ରଣଗୁଡ଼ିକ ଉପରେ ଚାର୍ଜ କରାଯାଇଥିବା ଥିବା ସର୍ବନିମ୍ନ, ସର୍ବାଧିକ ଏବଂ ହାରାହାରି ସୁଧ ହାର ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ କମ୍ପାନିର ୱେବସାଇଟ୍ରେ, ଏହାର ସମସ୍ତ ଶାଖା ପରିସରରେ ଏବଂ କମ୍ପାନି ଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ପତ୍ରରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ।
4. ଏହି ରଣ ଆବେଦନ ରଣ ପାଇବା ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ଦଲିଲଗୁଡ଼ିକର ତାଲିକା ଧାରଣ କରିବ।
5. ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ରଣ କାର୍ଡ୍ ଆରବିଆଇ ଦ୍ୱାରା ସମୟ ସମୟରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମସ୍ତ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ବିବରଣୀ ଧାରଣ କରିବ।
6. ଏହି କମ୍ପାନି ରଣ ଉପାଦାନ ସମସ୍ତ ଆବଶ୍ୟକ ବିବରଣୀ ଧାରଣ କରିଥିବା ଏକ ଘଟଣା ପୃଷ୍ଠା ସହିତ ମୂଲ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ ସମ୍ପର୍କିତ ସୂଚନା ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଚାର୍ଜ କରାଯାଇଥିବା ଦେୟ ଧାରଣ କରିଥିବା ଫର୍ମ୍ ପ୍ରଦାନ କରିବ। (ଏମଏଫଆଇ ରଣଗୁଡ଼ିକ)
7. ଏହି କମ୍ପାନି ଏପରି ଆବେଦନ ଦିବସରେ ଗୁପ୍ତ /କେନ୍ଦ୍ରରେ ରହିଥିବା ମିନିଟ୍ ବୁକ୍ରେ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ରଣ ଆବେଦନ ରେକର୍ଡ୍ କରିବ ଏବଂ ପ୍ରାପ୍ତିସ୍ୱୀକାର କରିବ। (ଏମଏଫଆଇ ରଣଗୁଡ଼ିକ)
8. ଏହି କମ୍ପାନି ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇଥିବା ରଣ ଆବେଦନ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏକ ପ୍ରାପ୍ତିସ୍ୱୀକାର ପ୍ରଦାନ କରିବ। (ରିଟେଲ୍ ଫାଇନାନ୍ସ ରଣଗୁଡ଼ିକ)
9. ଏହି କମ୍ପାନି ରଣ ଆବେଦନ ତାରିଖଠାରୁ 3 ସପ୍ତାହ (ଏମଏଫଆଇ ରଣଗୁଡ଼ିକ) ଏବଂ 30 ଦିନ (ରିଟେଲ୍ ଫାଇନାନ୍ସ ରଣ) ମଧ୍ୟରେ ସମସ୍ତ ରଣ ଆବେଦନ ନିଷ୍ପାଦନ କରିବ।
10. ରଣ ବିତରଣ ସମୟରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କର ଆଦାୟ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଆପତ୍ତି ଶୁଣାଣି ପାଇଁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ନିୟୋଜିତ ବ୍ୟବସ୍ଥାର ବିବରଣୀ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।

ରଣର ବିଚାର ଏବଂ ସର୍ତ୍ତ/ନିୟମାବଳି

1. ଏହି କମ୍ପାନି ଆମର କେନ୍ଦ୍ର ମ୍ୟାନେଜର/ରିଲେସନସିପ୍ ଅଫିସରମାନଙ୍କୁ ଗୃହର ପରିଶୋଧ କ୍ଷମତା ବୁଝିବା ପାଇଁ ଯଥାର୍ଥ ଯାଞ୍ଚ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ ଉପଯୁକ୍ତ ଆୟ ମୂଲ୍ୟାୟନ ପାଇଁ ତାଲିମ ପ୍ରଦାନ କରିବ ଏବଂ ସଂସାଧନଯୁକ୍ତ କରିବ।
2. ଏହି କମ୍ପାନି ଗୃହର /ରଣଗ୍ରହୀତା/ସହ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କର ରହିଥିବା ରଣ ପରିଶୋଧ ବିବରଣୀ ପାଇବା ପାଇଁ ସମସ୍ତ ରଣ ଆବେଦନ ପାଇଁ କ୍ରେଡିଟ୍ ବ୍ୟବହାର ରିପୋର୍ଟ ହାସଲ କରିବ। ଏହି କମ୍ପାନି କ୍ରେଡିଟ୍ ବ୍ୟବହାର ରିପୋର୍ଟ ଆଧାରରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ରଣ ମଞ୍ଜୁରୀର ସୂଚନା ସମ୍ବଳିତ ନିଷ୍ପତ୍ତି ଗ୍ରହଣ କରାଇବ।



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. ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ରଣ ପରିମାଣ ସହିତ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳିର ବିବରଣୀ ରଣଗ୍ରହଣୀୟ ଏକ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର /ରଣ କାର୍ତ୍ତ ମାଧ୍ୟମରେ ରଣଗ୍ରହଣୀୟ ବୁଝୁଥିବା ଭାଷାରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ବିବରଣୀ ସହିତ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ ଏବଂ ଶାଖାରେ ରଣଗ୍ରହଣୀୟ ଦ୍ୱାରା ଏହି ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳି ସ୍ୱୀକାର କରାଯିବାର ରେକର୍ଡ ରଖାଯିବ (ଏମଏଫଆଇ ରଣଗୁଡ଼ିକ)

ଏହି ରଣ ରାଜିନାମା ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିବରଣୀ ଧାରଣ କରିବ:

1. ଚାର୍ଜ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ସୁଧ ହାର, ତାହାର ପ୍ରୟୋଗ ପଦ୍ଧତି, ଚାର୍ଜ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଦେୟ ଏବଂ ସଭ୍ୟଙ୍କ ପାଇଁ ପ୍ରୟୁଜ୍ୟ ବୀମା ପ୍ରିମିୟମ୍ (ଏମଏଫଆଇ ରଣଗୁଡ଼ିକ)
2. ଏହି କମ୍ପାନୀ ସଦାସର୍ବଦା ମୂଲ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ବିଷୟ ଯେପରିକି ପାଣ୍ଠିର ମୂଲ୍ୟ, ମାର୍ଜିନ୍ ଏବଂ ବିପଦର ଆଶଙ୍କା ପାଇଁ ପ୍ରିମିୟମ୍ ଇତ୍ୟାଦି, ଯଥାର୍ଥ ଭାବରେ ବୋର୍ଡ ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦିତକୁ ବିଚାର କରି ସୁଧ ହାର ମଡେଲ୍ ଗ୍ରହଣ କରିବ। ଏହି କମ୍ପାନୀ ବିଧିବଦ୍ଧ ଯୋଗାଯୋଗ ମାଧ୍ୟମରେ ବିଭିନ୍ନ ଉପାଦାନ ସମାହାର ପାଇଁ ସର୍ବନିମ୍ନ, ସର୍ବାଧିକ ଏବଂ ହାରାହାରି ସୁଧ ହାର ପ୍ରକାଶ କରିବ, ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ/ ଶାଖା ପରିସରରେ, କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟ୍ ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଲେଖାରେ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବ। ଏହି କମ୍ପାନୀ ପ୍ରକାଶ୍ୟରେ ସୁଧ ହାର ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର /ରଣ କାର୍ତ୍ତରେ ଜଣାଇବ (ଏମଏଫଆଇ ରଣଗୁଡ଼ିକ)
3. ଏହି ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଚାର୍ଜ ବିଷୟରେ ବିପଦର ଆଶଙ୍କା ବର୍ଗୀକରଣ ଏବଂ ଭିନ୍ନ ସୁଧ ହାର ଭିନ୍ନ ଭିନ୍ନ ବର୍ଗର ରଣଗ୍ରହଣୀୟ ଚାର୍ଜ କରାଯିବାର ମୌଳିକତା ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ରଣଗ୍ରହଣୀୟ ପାଇଁ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ ଏବଂ ପ୍ରକାଶ୍ୟରେ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର/ରଣ କାର୍ତ୍ତ/ଘଟଣା ପୃଷ୍ଠାରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ।
4. ଏହି କମ୍ପାନୀ ଗୋଷ୍ଠୀଗତ ରଣ ପ୍ରଦାନକାରୀ ରଣଗ୍ରହଣୀୟ ପାଇଁ କୌଣସି ପ୍ରାକ୍ ପୈଠ ଦେୟ କାର୍ତ୍ତ କରିବ ନାହିଁ ଏବଂ କୌଣସି ସୁରକ୍ଷା ଜମା/ମାର୍ଜିନ୍ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବ ନାହିଁ (ଏମଏଫଆଇ ରଣଗୁଡ଼ିକ)
5. କମ୍ପାନୀ ରଣ ମଞ୍ଜୁର ଏବଂ ପ୍ରଥମ କିସ୍ତି ଦେୟ ତାରିଖ ମଧ୍ୟରେ ସର୍ବନିମ୍ନ ଗୋଟିଏ କିସ୍ତିର ରଣସ୍ଥଗନ ପ୍ରଦାନ କରିବ।
6. ଏହି କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହଣୀୟ ତଥ୍ୟର ଗୋପନୀୟତା ଆଶ୍ୱାସନା ଦେବ କେବଳ ସମସ୍ତ ଶିଳ୍ପ ସଂଘ, କ୍ରେଡିଟ୍ ବ୍ୟୁରୋ, କମ୍ପାନୀର ରଣଦାତା ଏବଂ ଅନ୍ୟ ବୈଧାନିକ/ନିୟାମକ/ରେଟିଂ ଏଜେନ୍ସିଗୁଡ଼ିକ ସହିତ ଅଂଶୀଦାର କରିବା ବ୍ୟତୀତ। (ଏମଏଫଆଇ ରଣଗୁଡ଼ିକ)
7. ରଣ ରାଜିନାମା ପରିଶୋଧକୁ ରିକଲ୍/ ଆସ୍ତିତ୍ୱରେ (ତୁରନ୍ତ ପରିଶୋଧ/ତୁରିତ ପରିଶୋଧ) ନିଷ୍ପତ୍ତିକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିବ ଯେତେବେଳେ ରଣଗ୍ରହଣୀୟ ଏହି ରଣର କୌଣସି ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳିରେ ମହତ୍ତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ବ୍ୟତିକ୍ରମ କରନ୍ତି। (ଏମଏଫଆଇ ରଣଗୁଡ଼ିକ)
8. ରଣ ରାଜିନାମା ମଧ୍ୟ ରଣର ସମସ୍ତ ପରିମାଣ ବକେୟା ପରିଶୋଧ କ୍ରମେ ବା ଆଦାୟ ହେବା ପରେ ସମସ୍ତ ବନ୍ଧକ ମୁକୁଳାଇ ଦେବା ପାଇଁ ଏକ ଧାରା ଧାରଣ କରିବ, ଯାହା ଉପରେ ନ୍ୟାୟିକ ଅଧିକାର କିମ୍ବା କୌଣସି ପ୍ରକାରେ କମ୍ପାନୀର ରଣଗ୍ରହଣୀୟ ବିରୋଧରେ କୌଣସି ଦାବି ରହିଥାଏ। ଏପରି ପରିସ୍ଥିତି ଅଧୀନରେ, ଯେତେବେଳେ ଏହିପରି ସେଟ୍‌ଅପ୍ ଅଧିକାର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରାଯାଏ, ଏହି କମ୍ପାନୀ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ସହିତ ଅବଶିଷ୍ଟ ଦାବି ବିଷୟରେ ଏବଂ କେଉଁ ସର୍ତ୍ତାବଳି ଅଧିନରେ କମ୍ପାନୀ ଯଥାର୍ଥ ଦାବି ବନ୍ଦୋବସ୍ତ/ ପୈଠ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ବନ୍ଧକ ରଖିବା ପାଇଁ ହକ୍‌ଦାର, 7 (ସାତ) ଦିନ ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ ଏକ ନୋଟିସ୍ ପ୍ରଦାନ କରିବ। (ରିଟେଲ୍ ଫାଇନାନ୍ସ ଲୋନସ୍)
9. କମ୍ପାନୀ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅଶାଳୀନ ବ୍ୟବହାର ପାଇଁ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହଣୀୟ ଠିକ୍ ସମୟରେ ଆପଣ ଶୁଣାଣି କରିବା ପାଇଁ ଏହାର ଦାୟିତ୍ୱ ଘୋଷଣା କରିବ; ଆପଣ ଶୁଣାଣି ବ୍ୟବସ୍ଥାଗୁଡ଼ିକ ରଣଗ୍ରହଣୀୟଙ୍କୁ ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ରଣ କାର୍ତ୍ତରେ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ ତଥା କମ୍ପାନୀର ସମସ୍ତ ଶାଖାରେ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରାଯିବ।
10. ଏହି କମ୍ପାନୀ ଏହାର ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପରିଶୋଧର ବାରମ୍ବାରତା ବାଞ୍ଛିବାର ବିକଳ୍ପ ପ୍ରଦାନ କରିବ ଯେପରିକି ସେମାନଙ୍କର ନଗଦ ରାଶି ପ୍ରବାହ ଉପରେ ନିର୍ଭର କରି ସାପ୍ତାହିକ, ପାଞ୍ଚିକ କିମ୍ବା ମାସିକ ମଧ୍ୟରୁ। (ଏମଏଫଆଇ ରଣଗୁଡ଼ିକ)
11. ଏହି ରଣ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ଏବଂ ପାସବୁକ୍ /ରଣ କାର୍ତ୍ତ ସହିତ ଏହି ରଣ ରାଜିନାମାର ଏକ ନକଲ ରଣଗ୍ରହଣୀୟମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବ। (ଏମଏଫଆଇ ରଣଗୁଡ଼ିକ)



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)

ରଣଗୁଡ଼ିକର ବିତରଣ

1. ଏହି କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହଣତାମାନଙ୍କୁ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ବିତରଣ ସୂଚୀ, ସୁଧ ହାର, ସେବା ଦେୟ, ଇତ୍ୟାଦିକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରି ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳିରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟରେ ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କୁ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ପ୍ରଦାନ କରିବା ଏହି କମ୍ପାନୀ ମଧ୍ୟ ଏପରି ପରିବର୍ତ୍ତନକୁ କେବଳ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟଯୁକ୍ତ ଭାବରେ ବଳବତ୍ତର କରିବା (ଏମଏଫଆଇ ରଣଗୁଡ଼ିକ)
2. ଏହି କମ୍ପାନୀ ରଣର ସମସ୍ତ ମଞ୍ଜୁରୀ ଏବଂ ବିତରଣ ଶାଖା ଅବସ୍ଥାନରେ କରିବ ଏବଂ ବିତରଣ କରାଯିବ ଓ ଏହି କାର୍ଯ୍ୟରେ ଏକାଧିକ ବ୍ୟକ୍ତି ଜଡ଼ିତ ହେବେ। ଏହି କମ୍ପାନୀ ଏହାର ବରିଷ୍ଠ ଅଧିକାରୀବୃନ୍ଦଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ବିତରଣ ଉପରେ କଡ଼ା ନଜର ରଖିବେ ଏବଂ ମନିଟରିଂ ଟିମ୍ ଦ୍ଵାରା ସମୟ ସମୟରେ ଅନୁମତି ଭାବରେ ସମୟ ସମୟରେ ଆକର୍ଷକ ଯାଞ୍ଚ କରାଯିବ। (ଏମଏଫଆଇ ରଣଗୁଡ଼ିକ)
3. ଏହି କମ୍ପାନୀ ଏମଏଫଆଇ ରଣ ପାଇଁ ରଣଗ୍ରହଣତା ବୁଝୁଥିବା ଭାଷାରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ସୂଚନା ଧାରଣ କରିଥିବା ରଣ କାର୍ତ୍ତ ଜାରି କରିବେ:
 - i. ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କର ପରିଚୟ ଏବଂ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ସୂଚନା।
 - ii. ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ଅନୁଯାୟୀ ମୂଲ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ ଉପରେ ସରଳୀକୃତ ଫ୍ୟାକ୍ଟ୍ ସିଟ୍ ବା ଘଟଣା ପୃଷ୍ଠା।
 - iii. ଯେଉଁଠାରେ ଅଣ କ୍ରେଡିଟ୍ ଉପାଦଗୁଡ଼ିକର ବିବରଣୀ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହଣତାବୃନ୍ଦଙ୍କଠାରୁ ସମ୍ପତ୍ତି ହାସଲ କରନ୍ତୁ।
 - iv. ରଣ ପ୍ରମୁଖ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳି।
 - v. ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ସମସ୍ତ ପରିଶୋଧ ସହିତ ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇଥିବା କିସ୍ତି ଏବଂ ଚୁଡ଼ାନ୍ତ ଦାୟିତ୍ଵ ନିର୍ବାହ ବାବଦକୁ ପ୍ରାପ୍ତିସ୍ୱୀକାର।
 - vi. ଆପଣ ଶୁଣାଣି ବ୍ୟବସ୍ଥା ସହିତ ଟୋଲ୍ ଫ୍ରି ନମ୍ବର, ଇମେଲ୍ ଆଇଡି ଏବଂ ନୋଡାଲ୍ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନାମ ସହିତ ଶାଖା ଠିକଣା ଏବଂ ଶାଖାର ଟେଲିଫୋନ୍ ନମ୍ବର।

ଆଦାୟ ପାଇଁ ଅଣଧନକପୂର୍ଣ୍ଣ ପଦ୍ଧତି

1. ଏହି କମ୍ପାନୀ ଏହାର ସମସ୍ତ ଦେୟ କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ଭାବରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସ୍ଥାନରେ ଯେପରିକି କେନ୍ଦ୍ର ବୈଠକରେ ଆଦାୟ କରିବ ଯାହାକି ଉଭୟେ ରଣଗ୍ରହଣତା ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ସ୍ଥିର କରାଯାଇଥାଏ। କେବଳ ଯଦି ରଣଗ୍ରହଣତା 2 ବା ଅଧିକ ଅବସରରେ କ୍ରମାଗତ ଭାବରେ କେନ୍ଦ୍ର ବୈଠକରେ ଯୋଗ ଦେବାରେ ବିଫଳ ହୁଅନ୍ତି, କମ୍ପାନୀର କ୍ଷେତ୍ରୀୟ କର୍ମଚାରୀ ତାଙ୍କର ବାସସ୍ଥାନକୁ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟସ୍ଥଳକୁ ଆଦାୟ ପାଇଁ ଗସ୍ତ କରିବେ। (ଏମଏଫଆଇ ରଣଗୁଡ଼ିକ)
2. ଏହି କମ୍ପାନୀ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ବୋର୍ଡ୍ ଦ୍ଵାରା କର୍ମଚାରୀ ନିଯୁକ୍ତି, ତାଲିମ୍ ଏବଂ ତତ୍ତ୍ଵାବଧାନ ପାଇଁ ଏକ ସମରୂପୀ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଓ ବୋର୍ଡ୍ ଦ୍ଵାରା ଅନୁମୋଦିତ ପଦ୍ଧତି ରହିଛି। ଏହି କମ୍ପାନୀର ନୀତି କ୍ଷେତ୍ରୀୟ କର୍ମଚାରୀଙ୍କର ତାଲିମ୍ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ ଉପରେ କେନ୍ଦ୍ରିତ ହେବ ତାଲିମ୍ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମଗୁଡ଼ିକ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିବ ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କ ପ୍ରତି ଅପମାନଜନକ ବା ଧନକପୂର୍ଣ୍ଣ ରଣ ଆଦାୟ/ ସଂଗ୍ରହ ବିଧି ଗ୍ରହଣ କରିବା ବ୍ୟତୀତ ଉପଯୁକ୍ତ ବ୍ୟବହାର ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବା। (ଏମଏଫଆଇ ରଣଗୁଡ଼ିକ)
3. ଏହି କମ୍ପାନୀର କ୍ଷେତ୍ରୀୟ କର୍ମଚାରୀଙ୍କର ଆପ୍ରାଇଜାଲ୍ ବା ଦକ୍ଷତା ମୂଲ୍ୟାୟନ ପାଇଁ ଏକ ନୀତି ରହିବ, ଯେଉଁଠାରେ ଆଚରଣ ସଂହିତା ଅନୁଯାୟୀ ଏବଂ ଗ୍ରାହକ ସନ୍ତୋଷ ଉପଯୁକ୍ତ କ୍ଷତିପୂରଣ ବା ପାରିତୋଷିକର ଏକ ମାନଦଣ୍ଡ ହେବ। (ଏମଏଫଆଇ ରଣଗୁଡ଼ିକ)
4. ଏହି କମ୍ପାନୀ ଆଚରଣ ସଂହିତା ଅଧୀନରେ ରହିଥିବା କୌଣସି ବିଷୟର ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ କରିବା ଘଟଣାରେ ଆବଶ୍ୟକ ଶୃଙ୍ଖଳାତ୍ମକ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ଗ୍ରହଣ କରିବ।
5. ଏହି କମ୍ପାନୀ ଆଦାୟ ପାଇଁ କୌଣସି ଆଦାୟ ଏଜେଣ୍ଟକୁ ନିଯୁକ୍ତ କରିବ ନାହିଁ/ଆହରଣ କରିବ ନାହିଁ।



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.

ସାଧାରଣ

1. କମ୍ପାନି କେବଳ ରାଜିନାମାରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳିରେ ବର୍ଣ୍ଣିତ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବ୍ୟାପକରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପ କରିବାରୁ ବିରତ ରହିବ ଅନ୍ୟଥା ଯଦି ପୂର୍ବରୁ ରାଜଗ୍ରହଣିତାଙ୍କ/ସଦସ୍ୟଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ମିଥ୍ୟା ସୂଚନା ଘୋଷଣା /ପ୍ରକାଶ କରାଯାଇଥାଏ, ଯାହାକି ପରବର୍ତ୍ତୀ ତାରିଖରେ କମ୍ପାନି ଦୃଷ୍ଟିଗୋଚର ହୁଏ।
2. ଏହି କମ୍ପାନି ରାଜଗ୍ରହଣିତାଙ୍କ ଖାତା ସ୍ଥାନାନ୍ତରଣ ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତି ଘଟଣାକୁ ସ୍ଵୀକାର କରିବ, ସମ୍ପତ୍ତି କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା ଯଥା କମ୍ପାନିର ଆପତ୍ତି, ଯଦି କିଛି ଥାଏ, ଏପରି ଅନୁରୋଧ ଗ୍ରହଣ କରାଯିବାର 21 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ। ଏପରି ସ୍ଥାନାନ୍ତରଣ ସ୍ଵଳ୍ପ, ରାଜିନାମାର ନିୟମ ଅନୁଯାୟୀ ହେବ। (ଏମଏଫଆଇ ରାଜଗୁଡ଼ିକ)
3. କମ୍ପାନୀ ଜିଆର୍ଡର ଟୋଲ୍ ଫ୍ରି ନମ୍ବର/ ଇମେଲ୍ / ଠିକଣା ର ବ୍ୟବସ୍ଥା କରି ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ସ୍ଥାପନ କରିବ ଏବଂ ଜଣେ ବରିଷ୍ଠ ସ୍ତରୀୟ ଅଧିକାରୀଙ୍କୁ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ ଭାବରେ ମନୋନୀତ କରିବ । କମ୍ପାନୀ ଏସଆରଓ (ରିଟେଲ ଫାଇନାନ୍ସ ଏବଂ ଏମଏଫଆଇ ଲୋନ) ଦ୍ଵାରା ସ୍ଥାପିତ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟଗୁଡ଼ିକର ଟେଲିଫୋନ ନମ୍ବର ପ୍ରଦାନ କରିବ।
4. ରାଜନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତି କମ୍ପାନୀର ମୁଖ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ଟ୍ରୋଲ-ଫ୍ରି ନମ୍ବର / ଇମେଲ୍ / ଟେଲିଫୋନ୍ / ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ସେଲକୁ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ସେଲ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ନିଜର ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ କରିବାକୁ ସ୍ଵାଧୀନ ଅଟନ୍ତି, ଯାହା ଏହାର 30 (ତିରିଶ) କାର୍ଯ୍ୟଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ କରିବ । ଯଦି ରାଜ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତି କମ୍ପାନୀଠାରୁ କୌଣସି ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ପାଆନ୍ତି ନାହିଁ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ କମ୍ପାନୀର ଉତ୍ତରରେ ଅସନ୍ତୁଷ୍ଟ ରୁହନ୍ତି, ତେବେ ସେ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ - ସମନ୍ୱିତ ଅନୁଷ୍ଠାନ ଯୋଜନା ଅଧୀନରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁସରଣ କରି କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ରସିଦ୍ ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ କେନ୍ଦ୍ରକୁ ମାମଲାକୁ ବଢ଼ାଇପାରିବେ । ଉପରୋକ୍ତ ଯୋଜନାର ମୁଖ୍ୟ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟ ଗୁଡ଼ିକ ଅନୁବନ୍ଧ-1ରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଛି ।
5. ଏହି କମ୍ପାନି ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ଏହାର ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ/ଶାଖା ପରିସରରେ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବ ଏବଂ ଏହାକୁ ଏହାର ୱେବସାଇଟରେ ଅପଲୋଡ୍ କରିବ। ଏହା ସହିତ ମଧ୍ୟ ନିମ୍ନଲିଖିତ ସୂଚନା ଏହାର ସମସ୍ତ ଶାଖା ଏବଂ ୱେବସାଇଟରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ।
 - i. ପ୍ରମୁଖ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟ ଯେପରିକି ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ସର୍ବନିମ୍ନ, ସର୍ବାଧିକ ଏବଂ ହାରାହାରି ସୁଧ ହାର ସହିତ ରାଜ ଉପାଦଗୁଡ଼ିକ।
 - ii. କ୍ଷେତ୍ରୀୟ କର୍ମଚାରୀମାନେ କ'ଣ କରିବେ ଏବଂ କ'ଣ କରିବେ ନାହିଁ।
 - iii. ଶାଖା ପରିଚାଳକଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବର, ଏରିଆ ମ୍ୟାନେଜରଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବର, ଟୋଲ୍ ଫ୍ରି ନମ୍ବର, ଇମେଲ୍ ଏବଂ ନୋଡାଲ ଅଫିସର ପଦବୀ ଏବଂ ଠିକଣା ସମେତ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା, ଅନୁଷ୍ଠାନ ଠିକଣା ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବର।
 - iv. କମ୍ପାନିର ସ୍ପଷ୍ଟତା ଏବଂ ନିରପେକ୍ଷ ରାଜ ପ୍ରଦାନ ବିଧି ବିଷୟରେ କମ୍ପାନିର ପ୍ରତିଶ୍ରୁତିକୁ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ସୂଚିତ କରୁଥିବା ଏକ ବକ୍ତବ୍ୟ ଏବଂ ଏହା ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ପରିସରରେ ଏବଂ ରାଜ କାର୍ତ୍ତରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ।
 - v. ଏକ ଘୋଷଣାନାମା ଯେ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଦ୍ଵାରା କୌଣସି ଅସଂଗତ ଆଚରଣ ପାଇଁ କମ୍ପାନି ଦାୟୀ ରହିବ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଯଥା ସମୟରେ ଆପତ୍ତି ଶୁଣାଣି ପ୍ରଦାନ କରିବ।
6. ଏହି କମ୍ପାନି ଏହାର ସଦସ୍ୟ /ରାଜଗ୍ରହଣିତାଙ୍କୁ ଏହି ଅବଧିରେ ହୋଇଥିବା ସମସ୍ତ ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟରେ ସୂଚିତ କରିବା ପାଇଁ ମାଗଣାରେ ବାର୍ଷିକ ତାଲିକା ଏବଂ ରିପ୍ରେସର୍ କୋର୍ସ ପ୍ରଦାନ କରିବ। ଏହି କମ୍ପାନି ରାଜଗ୍ରହଣିତାଙ୍କୁ ଏପରି ତାଲିକା ପ୍ରଦାନ କରିବ। ପାଇଁ ସକ୍ଷମ କରିବାକୁ ଏହାର କ୍ଷେତ୍ର କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ତାଲିକା ପ୍ରଦାନ କରିବ। ଏହା ସହିତ ମଧ୍ୟ ଏହି କମ୍ପାନି ଏହି ବ୍ୟବସ୍ଥା ଏବଂ ପଦ୍ଧତି, ରାଜ ଉପାଦର ଗୁଣବତ୍ତା ଏବଂ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଅଭାବ ବିଷୟରେ ରାଜଗ୍ରହଣିତାଙ୍କର ମତାମତ ଅଧିକାର କରିବାକୁ ଏବଂ ସୁବିଧା ଅନୁଯାୟୀ ଆବଶ୍ୟକ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରିବାକୁ ଏହାର ରାଜଗ୍ରହଣିତା/ସଦସ୍ୟଙ୍କ ମଧ୍ୟରୁ 3% (ତିନି ପ୍ରତିଶତ) କୁ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବାକୁ ଅନୁମତି ଦେବ। (ଏମଏଫଆଇ ରାଜଗୁଡ଼ିକ)
7. ଏହି କମ୍ପାନିର କ୍ଷେତ୍ରୀୟ କର୍ମଚାରୀମାନେ ରାଜଗ୍ରହଣିତାଙ୍କୁ ଅତିରିକ୍ତ ବକେୟା ଆଦାୟ ପାଇଁ ସକାଳ 9ଟା ପୂର୍ବରୁ ଏବଂ ସନ୍ଧ୍ୟା 6ଟା ପରେ କଲ୍ କରିବେ ନାହିଁ ଏବଂ କୌଣସି ଉତ୍ସବ, ବିବାହ କିମ୍ବା କୌଣସି ଶୋକପୂର୍ଣ୍ଣ ଅବସରରେ ଆଦାୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ତାଙ୍କର ବାସସ୍ଥାନ ବା କାର୍ଯ୍ୟସ୍ଥଳକୁ ଯିବେ ନାହିଁ।
8. ଏହି କମ୍ପାନି ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ରାଜ ଆବେଦନ ପଦ୍ଧତି ଜଟିଳ ନୁହେଁ ଏବଂ ରାଜ ବିତରଣ ପୂର୍ବ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟ ସୂଚୀ ଅନୁଯାୟୀ ସୁବର୍ଣ୍ଣିତ ପ୍ରକ୍ରିୟା ମାଧ୍ୟମରେ ହେବ।
9. ଏହି ଅଣ ରାଜ ଉପାଦର ବିବରଣୀ, ଯଦି କିଛି ଥାଏ ସର୍ତ୍ତ ଏବଂ ନିୟମାବଳି ଅନୁବନ୍ଧ କରନ୍ତି, ଦାବି ବନ୍ଦୋବସ୍ତ, ମନୋନୟନ ଇତ୍ୟାଦି ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ବିସ୍ତୃତରେ ପରାମର୍ଶ ଦିଆଯିବ ଏବଂ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କଠାରୁ ଆବଶ୍ୟକ ସମ୍ପତ୍ତି ହାସଲ କରାଯିବ।(ଏମଏଫଆଇ ରାଜଗୁଡ଼ିକ)
10. ଏହି କମ୍ପାନି କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଅଶାଳୀନ ବ୍ୟବହାର ପାଇଁ ଏବଂ ରାଜଗ୍ରହଣିତାଙ୍କର ଠିକ୍ ସମୟରେ ଆପତ୍ତି ଶୁଣାଣି ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ଏହାର ଦାୟିତ୍ଵ ଘୋଷଣା କରିବ ।



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.



ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ ବ୍ୟବସ୍ଥା

ନିରପେକ୍ଷ କାର୍ଯ୍ୟବିଧି ସଂହିତା ଅନୁପାଳନ ଏବଂ ଆପତ୍ତି ଶୁଣାଣି ବ୍ୟବସ୍ଥାର ସାମୟିକ ବ୍ୟବଧାନରେ ସମୀକ୍ଷା

1. ଏହି କମ୍ପାନି ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ପଦାଧିକାରୀଙ୍କୁ ଶୁଣାଣିବଦ୍ଧତା ମଧ୍ୟରେ ଏବଂ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଅଡିଟ୍ /ସାମୟିକ ବ୍ୟବଧାନରେ ନିରୀକ୍ଷଣ ମାଧ୍ୟମରେ ସମସ୍ତ ବିଧି ଅନୁପାଳନ ଯାଞ୍ଚ ଏବଂ ଯାଞ୍ଚକରଣ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବା
2. କମ୍ପାନି ପରିଚାଳନା ଏହାର ବୋର୍ଡ ନିକଟରେ ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତାର ଅନୁପାଳନର ସମୀକ୍ଷା ଏବଂ ପରିଚାଳନାର ବିଭିନ୍ନ ସ୍ତରରେ ଆପତ୍ତି ଶୁଣାଣି ବ୍ୟବସ୍ଥାର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ବିଷୟରେ ବୋର୍ଡକୁ ଏକ ବାର୍ଷିକ ରିପୋର୍ଟ ଦାଖଲ କରିବା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା
3. ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଅଡିଟ୍ ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବାର ଏବଂ ଶାଖା ଅଡିଟ୍ ସମୟରେ ଆପତ୍ତି ଶୁଣାଣି ବ୍ୟବସ୍ଥାର ଉପାଦେୟତା ସମୀକ୍ଷା କରିବା
4. ଆପତ୍ତି ଶୁଣାଣି ବ୍ୟବସ୍ଥାର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ମୁଖ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଅଡିଟ୍ ସମୀକ୍ଷା କରାଯିବ
5. ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଅଡିଟ୍ ତ୍ରୟମାସିକ ବ୍ୟବଧାନରେ ଅଡିଟ୍ କମିଟି ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଉପରେ ମତାମତ ସଂଲଗ୍ନ କରିବେ

ଗ୍ରାହକଙ୍କର ଆପତ୍ତି ଶୁଣାଣି ପାଇଁ ନୋଡାଲ୍ ଅଧିକାରୀ/ମୁଖ୍ୟ ନୋଡାଲ୍ ଅଧିକାରୀଙ୍କର ବିବରଣୀ:

ଶ୍ରୀମତୀ ହରିଦଶିନୀ ଏ

ନମ୍ବର 49, 46 ତମ କ୍ରସ, ରାଜଲକ୍ଷ୍ମୀ କଲ୍ୟାଣ ମନ୍ତ୍ରପା ପରେ, 8ମ ବ୍ଲକ୍, ଜୟନଗର, ବାଙ୍କୀଲୋର - 560 070

ଟୋଲ୍ ଫ୍ରି ନମ୍ବର - 1800 123 153 153

ଟେଲିଫୋନ୍: 080 - 2263 7300

ଇମେଲ୍: 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

ସଂଯୋଜନ 1

'ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ - ସମନ୍ୱିତ ଅନୁଷ୍ଠାନ ଯୋଜନାର ପ୍ରମୁଖ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟ

ଆପଣ ଘଟଣାରେ ଗ୍ରାହକ କମ୍ପାନୀର ଶାଖା କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିଷୟରେ ଲିଖିତ ଅଭିଯୋଗ ଦେବାକୁ ପ୍ରାଧାନ୍ୟ ଦେଇପାରନ୍ତି, ଏହିକି ଯେ ଏହି ବିଷୟ କୌଣସି ନ୍ୟାୟାଳୟ ବା ଫୋରମକୁ ପଠାଯାଇ ନାହିଁ।

- ମଞ୍ଜୁର କରାଯାଇଥିବା ରଶ୍ମିର ପରିମାଣ ସହିତ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳି ସହ ବାର୍ଷିକ ଧାର୍ଯ୍ୟ ସୁଧ ହାର ଇତ୍ୟାଦି ଜଣାଇ ଦିଆଯାଇଥିଲା।
- ରାଜିନାମା/ ଲାଗୁ କରାଯାଇଥିବା ଚାର୍ଜରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟରେ ଆଗୁଆ ସୂଚନା ଦିଆଯାଇଥିଲା।
- ରାଜିନାମା/ ରଶ୍ମି ଚୁକ୍ତିରେ ସ୍ପଷ୍ଟତା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବାରେ ବିଫଳ ହେବା।
- ବକ୍ସ/ଦଲିଲ୍ ମୁକ୍ତ କରିବାରେ ବିଫଳତା/ବିଳମ୍ବ।
- ଚୁକ୍ତି/ରଶ୍ମି ରାଜିନାମାରେ ପୁନର୍ବିତ୍ତ ପାଇଁ ଦର୍ଶାଯାଇଥିବା ଆଇନତଃ ବୈଧ ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରିବାରେ ବିଫଳ।
- ଆରବିଆଇର ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଅନୁସରଣ କରାଯାଇନାହିଁ।
- ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ମାର୍ଗଦର୍ଶକା ପାଳନ କରାଯାଇନାହିଁ।

ଯଦି ଅଭିଯୋଗ ପାଇବାର 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କମ୍ପାନୀ ପକ୍ଷରୁ କୌଣସି ଉତ୍ତର ମିଳେନାହିଁ, କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ ଉତ୍ତରରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ପୋର୍ଟାଲ <https://cms.rbi.org.in> ମାଧ୍ୟମରେ ଅନଲାଇନରେ ଅଭିଯୋଗ କରିପାରିବେ। ଗ୍ରାହକ କମ୍ପାନୀଠାରୁ ଉତ୍ତର ପାଇବାର ଏକ ବର୍ଷ ମଧ୍ୟରେ କିମ୍ବା ଉତ୍ତର ନ ମିଳିବା କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଅଭିଯୋଗ ତାରିଖର ଏକ ବର୍ଷ ଓ 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ, ସେଣ୍ଟ୍ରାଲ ଡିଷ୍ଟ୍ରିକ୍ଟ, ରଣିଗଡ଼- 160017 ସେଣ୍ଟ୍ରାଲ୍ ରିସିପ୍ଟ ଆଣ୍ଡ ପ୍ରୋସେସିଂ ସେଣ୍ଟରରେ ମଧ୍ୟ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ କିମ୍ବା ଫିଜିକାଲ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରାଯାଇପାରିବ ।:

ଅନୁଷ୍ଠାନ କିପରି ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେଇଥାନ୍ତି?

- ଅନୁଷ୍ଠାନ ନିକଟରେ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ସାରାଂଶ ପ୍ରକୃତିର ହୋଇଥାଏ।
- ସୁବିଧା ବା ବୁଝାମଣା ବା ମଧ୍ୟସ୍ଥତା ମାଧ୍ୟମରେ ସମାଧାନକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରେ ।
- ଯଦି ସମାଧାନରେ ପହଞ୍ଚି ହୁଏ ନାହିଁ, ଅନୁଷ୍ଠାନ ରାୟ/ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଜାରି କରିପାରନ୍ତି।

ଅନୁଷ୍ଠାନ ସ୍ୱୀକାର କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ ହେବାର 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଲୋକପାଳ ପୁରସ୍କାର ପାଇବା ର 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଅସନ୍ତୁଷ୍ଟ ହୁଅନ୍ତି କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କରନ୍ତି, ତେବେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ରାଜ୍ୟର ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କର ଆଞ୍ଚଳିକ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟର ଉପଭୋକ୍ତା ଶିକ୍ଷା ଏବଂ ସୁରକ୍ଷା ସେଲ୍ ଅଧିକାରୀ ଙ୍କ ନିକଟରେ ଆବେଦନ କରିବାକୁ ପସନ୍ଦ କରିପାରିବେ। ଏହା ଏକ ବିକଳ୍ପ ବିବାଦ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା, ଏବଂ ଗ୍ରାହକ ଯେକୌଣସି ପର୍ଯ୍ୟାୟରେ ସମାଧାନ ପାଇଁ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଅଦାଲତ / ଫୋରମ୍ / କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବାକୁ ସ୍ୱାଧୀନ ଅଟନ୍ତି ।

ଉପଭୋକ୍ତା ଶିକ୍ଷା ଏବଂ ସୁରକ୍ଷା ସେଲ୍ ଦାୟିତ୍ୱରେ ଥିବା ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ଠିକଣା ନିମ୍ନରେ ଦିଆଯାଇଛି:

#	ଉପଭୋକ୍ତା ଶିକ୍ଷା ଓ ସୁରକ୍ଷା ସେଲ୍ ଦାୟିତ୍ୱରେ ଥିବା ଅଧିକାରୀଙ୍କ ଠିକଣା		
01	ଅଫିସର୍ ଇନ୍-ଚାର୍ଜ ଗ୍ରାହକ ଶିକ୍ଷା ଏବଂ ସୁରକ୍ଷା କକ୍ଷ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ ପୁରୁଣା ମ୍ୟୁନିସିପାଲିଟି ରୋଡ୍, ଦ୍ୱିତୀୟ ମହଲା, ଜ୍ୟାକସନ ଗେଟ୍ ବିଲ୍ଡିଂ, ତ୍ରିପୁରା ପଶ୍ଚିମ ଅଗରତାଲା - 799001	16	ଅଫିସର୍ ଇନ୍-ଚାର୍ଜ ଗ୍ରାହକ ଶିକ୍ଷା ଏବଂ ସୁରକ୍ଷା କକ୍ଷ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ ରେଲ ମୁଖ୍ୟ କମ୍ପେକ୍ସ ଜମ୍ମୁ - 180012
02	ଅଫିସର୍ ଇନ୍-ଚାର୍ଜ ଗ୍ରାହକ ଶିକ୍ଷା ଏବଂ ସୁରକ୍ଷା କକ୍ଷ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ ଗାନ୍ଧୀ ବ୍ରିଜ୍ ନିକଟରେ ଅହମ୍ମଦାବାଦ - 380014	17	ଅଫିସର୍ ଇନ୍-ଚାର୍ଜ ଗ୍ରାହକ ଶିକ୍ଷା ଏବଂ ସୁରକ୍ଷା କକ୍ଷ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ ଏମ୍.ଜି ରୋଡ୍ କାନପୁର - 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	ଅଫିସର ଇନ୍-ଚାର୍ଜ ଗ୍ରାହକ ଶିକ୍ଷା ଏବଂ ସୁରକ୍ଷା କକ୍ଷ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ ତୃତୀୟ ମହଲା , ଏଫ୍ କାପସଙ୍ଗା ବିଲ୍ଡିଂ ଆସାମ ରାଇଫଲ ଗେଟ୍ ସମ୍ମୁଖରେ, ଦୌରପୁର, ଆଇଜୋଲ ମିଜୋରାମ - 796001	18	ଅଫିସର ଇନ୍-ଚାର୍ଜ ଗ୍ରାହକ ଶିକ୍ଷା ଏବଂ ସୁରକ୍ଷା କକ୍ଷ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ ଏଣ୍ଟ୍ରାକୁଲମ ଉତ୍ତର କୋଟି - 682018
04	ଅଫିସର ଇନ୍-ଚାର୍ଜ ଗ୍ରାହକ ଶିକ୍ଷା ଏବଂ ସୁରକ୍ଷା କକ୍ଷ ତୃତୀୟ ମହଲା , ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ ସେକ୍ଟର 10, ପ୍ଲଟ ନଂ 2 ସିବିଡି ବେଲ୍‌ପୁର, ନଭି ମୁମ୍ବାଇ - 400614	19	ଅଫିସର ଇନ୍-ଚାର୍ଜ ଗ୍ରାହକ ଶିକ୍ଷା ଏବଂ ସୁରକ୍ଷା କକ୍ଷ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ 15, ନେତାଜୀ ସୁଭାଷ ରୋଡ୍ କୋଲକାତା - 700001
05	ଅଫିସର ଇନ୍-ଚାର୍ଜ ଗ୍ରାହକ ଶିକ୍ଷା ଏବଂ ସୁରକ୍ଷା କକ୍ଷ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ 10/3/8, ନୁପଥୁଙ୍ଗା ରୋଡ୍ ବେଙ୍ଗାଲୁରୁ - 560001	20	ଅଫିସର ଇନ୍-ଚାର୍ଜ ଗ୍ରାହକ ଶିକ୍ଷା ଏବଂ ସୁରକ୍ଷା କକ୍ଷ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ 8-9, ବିପିନ ଖଣ୍ଡ, ଗୋମତୀ ନଗର ଲକ୍ଷ୍ନୋ - 226010
06	ଅଫିସର ଇନ୍-ଚାର୍ଜ ଗ୍ରାହକ ଶିକ୍ଷା ଏବଂ ସୁରକ୍ଷା କକ୍ଷ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ ହୋଶଙ୍ଗବାଦ ରୋଡ୍ ଭୋପାଲ - 462011	21	ଅଫିସର ଇନ୍-ଚାର୍ଜ ଗ୍ରାହକ ଶିକ୍ଷା ଏବଂ ସୁରକ୍ଷା କକ୍ଷ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ ମୁଖ୍ୟ ବିକ୍ରି, ମୁମ୍ବାଇ ଆଞ୍ଚଳିକ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ, ଫୋର୍ଟ ମୁମ୍ବାଇ - 400001
07	ଅଫିସର ଇନ୍-ଚାର୍ଜ ଗ୍ରାହକ ଶିକ୍ଷା ଏବଂ ସୁରକ୍ଷା କକ୍ଷ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ ପଣ୍ଡିତ ଜବାହରଲାଲ ନେହେରୁ ମାର୍ଗ ଭୁବନେଶ୍ୱର - 751001	22	ଅଫିସର ଇନ୍-ଚାର୍ଜ ଗ୍ରାହକ ଶିକ୍ଷା ଏବଂ ସୁରକ୍ଷା କକ୍ଷ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ ରାଘବେନ୍ଦ୍ର ରାଓ ରୋଡ୍, ସିଭିଲ ଲାଇନ୍ସ ପି.ବି.ନଂ.15, ନାଗପୁର - 440001
08	ଅଫିସର ଇନ୍-ଚାର୍ଜ ଗ୍ରାହକ ଶିକ୍ଷା ଏବଂ ସୁରକ୍ଷା କକ୍ଷ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ ସେଣ୍ଟ୍ରାଲ ଭିଲ୍ଡିଂ, ସେକ୍ଟର 17 ଚଣ୍ଡିଗଡ୍ - 160017	23	ଅଫିସର ଇନ୍-ଚାର୍ଜ ଗ୍ରାହକ ଶିକ୍ଷା ଏବଂ ସୁରକ୍ଷା କକ୍ଷ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ 6, ସଂସଦ ମାର୍ଗ ନୂଆଦିଲ୍ଲୀ - 110001
09	ଅଫିସର ଇନ୍-ଚାର୍ଜ ଗ୍ରାହକ ଶିକ୍ଷା ଏବଂ ସୁରକ୍ଷା କକ୍ଷ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ ଫୋର୍ଟ ଗ୍ଲାସିସ୍, ରାଜାଜୀ ସଲାଲ ଚେନ୍ନାଇ - 600001	24	ଅଫିସର ଇନ୍-ଚାର୍ଜ ଗ୍ରାହକ ଶିକ୍ଷା ଏବଂ ସୁରକ୍ଷା କକ୍ଷ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ ସପ୍ତମ ମହଲା, ଜେରା ଇମ୍ପେରିୟଲ୍-୨ ପାଟଣା ପାନାଜୀ - 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	ଅଫିସର ଇନ୍-ଚାର୍ଜ ଗ୍ରାହକ ଶିକ୍ଷା ଏବଂ ସୁରକ୍ଷା କକ୍ଷ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ 74/1, ରାଜପୁର ରୋଡ୍ ଜିଏମଭିଏନ୍ ବିଲ୍ଡିଂ, ଡେରାଡୁନ୍ - 248001	25	ଅଫିସର ଇନ୍-ଚାର୍ଜ ଗ୍ରାହକ ଶିକ୍ଷା ଏବଂ ସୁରକ୍ଷା କକ୍ଷ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ ଦକ୍ଷିଣ ଗାନ୍ଧୀ ମଇଦାନ ପାଟନା - 800001
11	ଅଫିସର ଇନ୍-ଚାର୍ଜ ଗ୍ରାହକ ଶିକ୍ଷା ଏବଂ ସୁରକ୍ଷା କକ୍ଷ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ ଟି ସେଆର୍କ ଜୋଙ୍ଗ, ଆମ୍ବେ ଗୋଲାଇ ଏନ୍‌ଏର୍ -31ଏ, ପି.ଓ.-ଟାଡୋଙ୍ଗ ଗଙ୍ଗଟକ - 737101	26	ଅଫିସର ଇନ୍-ଚାର୍ଜ ଗ୍ରାହକ ଶିକ୍ଷା ଏବଂ ସୁରକ୍ଷା କକ୍ଷ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ ଶୁଭାଶିଷ ପରିସାର ସତ୍ୟ ପ୍ରେମବିହାର, ସୁନ୍ଦର ନଗର ରାୟପୁର - 492013
12	ଅଫିସର ଇନ୍-ଚାର୍ଜ ଗ୍ରାହକ ଶିକ୍ଷା ଏବଂ ସୁରକ୍ଷା କକ୍ଷ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ ପାନ ବଜାର, ଷ୍ଟେସନ ରୋଡ୍ ଗୌହାଟୀ - 781001	27	ଅଫିସର ଇନ୍-ଚାର୍ଜ ଗ୍ରାହକ ଶିକ୍ଷା ଏବଂ ସୁରକ୍ଷା କକ୍ଷ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ R.R.D.A. ବିଲ୍ଡିଂ, ପ୍ରଗତି ସାଦାନ (4th ଥି ମହଲା), କୁଚେରୀ ରୋଡ୍, ରାଞ୍ଚି - 834001
13	ଅଫିସର ଇନ୍-ଚାର୍ଜ ଗ୍ରାହକ ଶିକ୍ଷା ଏବଂ ସୁରକ୍ଷା କକ୍ଷ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ 6-1-56, ସଚିବାଳୟ ରୋଡ୍, ସୈଫାବାଦ ହାଇଦ୍ରାବାଦ - 500 004	28	ଅଫିସର ଇନ୍-ଚାର୍ଜ ଗ୍ରାହକ ଶିକ୍ଷା ଏବଂ ସୁରକ୍ଷା କକ୍ଷ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ ଆସ୍କୁରା ବିଲ୍ଡିଂ ପୁର୍ବ ଗାଡେନ୍ ଶିଲ୍ଡ-ଜୋଝାଇ ରୋଡ୍ ପିଓ-ଲାଲଭୁମ୍ପୁରା, ଶିଲ୍ଡ - 793 003
14	ଅଫିସର ଇନ୍-ଚାର୍ଜ ଗ୍ରାହକ ଶିକ୍ଷା ଏବଂ ସୁରକ୍ଷା କକ୍ଷ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ ଓପିପି.ମଣିପୁର ବିଧାନସଭା ଲିଲ୍ଲାସିଂ ଖଜାନାଖଣ୍ଡୋଙ୍ଗ ଇମ୍ଫାଲ (ମଣିପୁର) - 795001	29	ଅଫିସର ଇନ୍-ଚାର୍ଜ ଗ୍ରାହକ ଶିକ୍ଷା ଏବଂ ସୁରକ୍ଷା କକ୍ଷ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ ବି-478, ସେକ୍ଟର-4 ନୂଆ ଶିମଲା ହିମାଚଳ ପ୍ରଦେଶ - 171009
15	ଅଫିସର ଇନ୍-ଚାର୍ଜ ଗ୍ରାହକ ଶିକ୍ଷା ଏବଂ ସୁରକ୍ଷା କକ୍ଷ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ ରାମବାଗ ସର୍କଲ, ଟଙ୍କ ରୋଡ୍ ଜୟପୁର - 302052	30	ଅଫିସର ଇନ୍-ଚାର୍ଜ ଗ୍ରାହକ ଶିକ୍ଷା ଏବଂ ସୁରକ୍ଷା କକ୍ଷ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ ବେକରୀ ଜଙ୍କସନ୍ ଡିରୁବନବ୍ରହ୍ମପୁର - 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
