கிரடிட் ஆக்சஸ் கிராமீன் லிமிடெட்

NBFC-MFIகளுக்கான நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு மற்றும்
NBFCக்கான குறைதீர்ப்பாளர் பற்றிய வழிகாட்டுதல்கள்

CREDITACCESS GRAMEEN LIMITED

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

பொருளடக்கம்

அறிமுகம்..4

கடன்களுக்கான விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அவற்றின் செயலாக்கம் 4

கடன் மதிப்பீடு, விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்..4

கடன் ஒப்பந்தம் பின்வரும் விவரங்களைக் கொண்டிருக்கும்: 5

கடன்களை வழங்குதல்...6

மீட்புக்கான கட்டாயமற்ற முறைகள் 6

பொது..7

உள் கட்டுப்பாட்டு அமைப்பு...8

நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு மற்றும் குறைகளை நிவர்த்தி செய்யும் முறைக்கு இணங்குவதற்கான காலமுறை மதிப்பாய்வு...8

ரிசர்வ் வங்கியின் - ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்க்கும் திட்டம் 2021 -இன் முக்கிய அம்சங்கள்...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

கிரடிட் ஆக்சஸ் கிராமீன் லிமிடெட்

NBFC-MFIகளுக்கான நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு மற்றும் NBFCக்கான குறைதீர்ப்பாளர் பற்றிய வழிகாட்டுதல்கள்

அறிமுகம்

கிரடிட் ஆக்சஸ் கிராமீன் லிமிடட் ('கம்பெனி' அல்லது 'CA கிராமீன்') வருமானம் ஈட்டும் நடவடிக்கைகள் மற்றும் தண்ணீர் மற்றும் சுகாதாரம், கல்வி, பண்டிகைகள், மருத்துவம், வீடு மேம்பாடு, அவசரகாலம் போன்ற பிற தேவைகளுக்காக குறைந்த வருமான குடும்பங்களுக்கு ("MFI கடன்கள்"). JLG மாதிரி மூலம் சிறு கடன்களை விரிவுபடுத்துகிறது. நிறுவனம் வணிக விரிவாக்கம், வீடு மேம்பாடு மற்றும் வாகனங்கள் வாங்குவதற்கு ("சில்லறை நிதிக் கடன்கள்") தனிநபர் கடன்களையும் வழங்குகிறது. நிறுவனம் கற்றறிந்த, அனுபவம் வாய்ந்த பயிற்சியாளர்கள் மற்றும் நிபுணர்களின் சமநிலையான குழுவால் நிர்வகிக்கப்படுகிறது. நிறுவனத்தின் செயல்பாட்டில் முழு வெளிப்படைத்தன்மையைக் கொண்டுவர, பின்வரும் 'நியாயமான நடைமுறைகளின் குறியீட்டை' வாரியம் ஏற்றுக்கொள்ளப்பட பரிந்துரைக்கப்படுகிறது. நிறுவனம் வழங்கும் கடன்கள் இரண்டு தலைப்புகளின் கீழ் வகைப்படுத்தப்பட்டுள்ளன - சிறு நிதிக் கடன்கள் (MFI கடன்கள்) மற்றும் சில்லறை நிதிக் கடன்கள்.

கடன்களுக்கான விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அவற்றின் செயலாக்கம்:

1. நிறுவனம் மற்றும் அதன் அனைத்து உறுப்பினர்கள் / கடன் வாங்குபவர்களுடன் சம்பந்தப்பட்ட மாநிலங்களின் அந்தந்த உள்ளூர் மொழி / அதிகாரப்பூர்வ மொழிகளில் அல்லது கடன் வாங்குபவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் தொடர்பு கொள்ள வேண்டும். (MFI கடன்கள்)

2. இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் (RBI) KYC விதிமுறைகளுக்கு இணங்குவதற்காக கடன் வாங்குபவர்களிடமிருந்து தேவையான அனைத்து ஆவணங்களையும் நிறுவனம் சேகரிக்க வேண்டும்.

3. MFI கடன்களுக்கு விதிக்கப்படும் குறைந்தபட்ச, அதிகபட்ச மற்றும் சராசரி வட்டி விகிதங்கள், நிறுவனத்தின் இணையதளம், அதன் அனைத்து கிளை வளாகங்கள் மற்றும் நிறுவனத்தால் வெளியிடப்பட்ட பிற இலக்கியங்களில் முக்கியமாகக் காட்டப்படும்.

4. கடன் விண்ணப்பத்தில் கடனைப் பெறுவதற்குத் தேவையான ஆவணங்களின் பட்டியல் இருக்க வேண்டும்.

5. கடன் வாங்குபவருக்கு வழங்கப்படும் கடன் அட்டையில் அவ்வப்போது ரிசர்வ் வங்கியால் குறிப்பிடப்பட்ட அனைத்து தொடர்புடைய விவரங்களும் இருக்க வேண்டும்.

6. நிறுவனம் கடன் தயாரிப்பின் தேவையான அனைத்து விவரங்கள் மற்றும் விலை தொடர்பான தகவல் மற்றும் கடன் வாங்குபவருக்கு விதிக்கப்படும் கட்டணம் ஆகியவற்றைக் சரியாக விளக்கும் ஒரு உண்மைத் தாளை வழங்க வேண்டும். (MFI கடன்கள்)

7. நிறுவனம் பெறப்பட்ட அனைத்து கடன் விண்ணப்பங்களையும் அத்தகைய விண்ணப்பங்களின் நாளிலேயே குழுக்கள்/கேந்திராவில் பராமரிக்கப்படும் மினிட் புத்தகங்களில் பதிவுசெய்து அங்கீகரிக்க வேண்டும். (MFI கடன்கள்)

8. பெறப்பட்ட கடன் விண்ணப்பத்திற்கான ஒப்புதலை வாடிக்கையாளர்களுக்கு நிறுவனம் வழங்க வேண்டும். (சில்லறை நிதிக் கடன்கள்)

9. கடன் விண்ணப்பித்த நாளிலிருந்து 3 வாரங்களுக்குள் (MFI கடன்கள்) மற்றும் 30 நாட்களுக்குள் (சில்லறை நிதிக் கடன்கள்) அனைத்து கடன் விண்ணப்பங்களையும் நிறுவனம் அப்புறப்படுத்த வேண்டும்.

10. வாடிக்கையாளர்களின் மீட்பு தொடர்பான குறைகளை நிவர்த்தி செய்வதற்கான பிரத்யேக பொறிமுறையின் விவரங்கள் கடன் வழங்கலின் போது கடன் வாங்குபவருக்கு வழங்கப்பட வேண்டும்.

கடன் மதிப்பீடு, விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்

1. நிறுவனம் எங்கள் அனைத்து கேந்திரா மேலாளர்கள் / உறவு அதிகாரிகளுக்கும் முறையான வருமான மதிப்பீட்டை கையாளுவதற்கு, குடும்பத்தின் திருப்பிச் செலுத்தும் திறனைப் புரிந்துகொள்வதற்கும் தேவையான பயிற்சியளித்து அவர்களை மேம்படுத்துகிறது.

2. குடும்பம்/கடன் வாங்குபவர்/இணை கடன் வாங்குபவரின் தற்போதைய கடன் திருப்பிச் செலுத்தும் கடமைகள் பற்றிய விவரங்களைப் பெற, அனைத்து கடன் விண்ணப்பங்களுக்கும் நிறுவனம் கிரெடிட் பீரோ அறிக்கையைப் பெற வேண்டும். கிரெடிட் பீரோ அறிக்கையின் அடிப்படையில் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு கடன்களை அனுமதிப்பது குறித்து நிறுவனம் தகவலறிந்த முடிவெடுக்க வேண்டும்.

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. விரிவான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் அனுமதிக்கப்பட்ட கடன் தொகை குறிப்பிட்ட விவரங்களைக் கொண்ட கடன் அட்டை /அனுமதி கடிதம் மூலம் கடன் வாங்கியவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் கடன் வாங்குபவருக்கு தெரிவிக்கப்படும் மற்றும் கடன் வாங்கியவர் இந்த விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை ஏற்றுக்கொண்டதை கிளைகளில் பதிவு செய்ய வேண்டும். (MFI கடன்கள்)

கடன் ஒப்பந்தம் பின்வரும் விவரங்களைக் கொண்டிருக்கும்:

1. வசூலிக்கப்படும் வட்டி விகிதம், அதைப் பயன்படுத்தும் முறை, வசூலிக்கப்படும் செயலாக்கக் கட்டணம் மற்றும் காப்பீட்டு பிரீமியம் உறுப்பினருக்குப் பொருந்தும் வகையில் இருக்க வேண்டும்.(MFI கடன்கள்)

2. வாரியத்தால் முறையாக அங்கீகரிக்கப்பட்ட நிதிகளின் விலை, மார்ஜின் மற்றும் ரிஸ்க் பிரீமியம் போன்ற தொடர்புடைய காரணிகளைக் கருத்தில் கொண்டு, விலைக் கொள்கையின்படி நிறுவனம் எப்போதும் வட்டி விகித மாதிரியை ஏற்றுக் கொள்ளும்.வெவ்வேறு தயாரிப்புகளின் குறைந்தபட்ச, அதிகபட்ச மற்றும் சராசரி வட்டி விகிதங்களை முறையான தகவல்தொடர்புகள், அனைத்து அலுவலகங்கள்/கிளை வளாகங்களில் காட்சிப்படுத்துதல், நிறுவனத்தின் இணையதளம் மற்றும் நிறுவனத்தால் வெளியிடப்பட்ட பிற இலக்கியங்கள் மூலம் நிறுவனம் வெளிப்படுத்தும். ஒப்புதல் கடிதம் / கடன் அட்டையில் நிறுவனம் வட்டி விகிதத்தை வெளிப்படையாக தெரிவிக்க வேண்டும்.(MFI கடன்கள்)

3. வட்டி விகிதம் மற்றும் வெவ்வேறு வகை கடன் வாங்குபவர்களுக்கு அணுகுமுறை ஆகியவை கடன் வாங்குபவருக்கு விண்ணப்பப் படிவத்தில் தெரிவிக்கப்பட்டு ஒப்புதல் கடிதம் / கடன் அட்டை / உண்மைத் தாள் ஆகியவற்றில் வெளிப்படையாகத் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்.

4. குழுவாக கடன் வாங்குபவர்களுக்கு நிறுவனம் எந்த முன்பணம் செலுத்தும் கட்டணத்தையும் விதிக்காது மற்றும் எந்த பாதுகாப்பு வைப்பு/மார்ஜினையும் விதிக்காது.(MFI கடன்கள்)

5. நிறுவனம் கடன் வழங்குவதற்கும் முதல் தவணையின் நிலுவைத் தேதிக்கும் இடையில் ஒரு தவணைக்கான குறைந்தபட்ச கால அவகாசத்தை வழங்கும். (MFI கடன்கள்)

6. கடன் வாங்குபவரின் தரவின் தனியுரிமையை அனைத்து தொழில் சங்கங்கள், கிரெடிட் பீரோ, நிறுவனத்திற்கு கடன் வழங்குபவர்கள் மற்றும் ஏதேனும் சட்டப்பூர்வ/ஒழுங்குமுறை/ரேட்டிங் ஏஜென்சிகளுடன் பகிர்ந்து கொள்வதைத் தவிர, நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.(MFI கடன்கள்)

7. கடன் ஒப்பந்தத்தில் கடன் வாங்குபவர் கடனின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் ஒரு மீறல்களை செய்யும் போதெல்லாம் திரும்பப்பெறுதல்/திரும்பச் செலுத்துவதற்கான காலத்தை குறைத்தல் போன்றவற்றை உள்ளடக்கும். (சில்லறை நிதிக் கடன்கள்)

8. கடன் ஒப்பந்தம் அனைத்துப் பத்திரங்களை விடுவிப்பதற்கும், அனைத்து நிலுவைத் தொகைகளைத் திருப்பிச் செலுத்துவதற்கும் அல்லது கடன் வாங்குபவருக்கு எதிராக நிறுவனம் வைத்திருக்கும் எந்தவொரு சட்டப்பூர்வ உரிமை அல்லது உரிமைக்கு உட்பட்ட கடனின் நிலுவைத் தொகையை உணர்ந்து கொள்வதற்கும் ஒரு விதியைக் கொண்டிருக்கும். அத்தகைய நிபந்தனைகளின் கீழ், தொடர்புடைய கோரிக்கை தீர்க்கப்படும் வரை/செலுத்தப்படும் வரை குறிப்பிட்ட உரிமைகளைப் பயன்படுத்தும்போது, மீதமுள்ள உரிமைகோரல்கள் மற்றும் பத்திரங்களைத் தக்கவைக்க நிறுவனத்திற்கு உரிமையுள்ள நிபந்தனைகள் பற்றிய முழு விவரங்களுடன் 7(ஏழு) நாட்களுக்கு ஒரு அறிவிப்பு காலத்தை நிறுவனம் வழங்கும். (சில்லறை நிதிக் கடன்கள்)

9. அனைத்து பொருத்தமற்ற ஊழியர்களின் நடத்தை மற்றும் கடன் வாங்கியவர்களின் சரியான நேரத்தில் குறைகளை நிவர்த்தி செய்வதற்கு நிறுவனம் அதன் பொறுப்பை அறிவிக்கும். கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வழங்கப்பட்ட கடன் அட்டைகளில் குறை தீர்ப்பதற்கான வழிகள் கொடுக்கப்பட்டிருக்கும், அத்துடன் நிறுவனத்தின் அனைத்து கிளைகளிலும் தெரிவிப்பு பலகையில் இருக்கும்.

10. நிறுவனம் அதன் அனைத்து வாடிக்கையாளர்களுக்கும் வாராந்திர, இருவாரந்திர அல்லது மாதாந்திர பணப்புழக்கத்தைப் பொறுத்து, திருப்பிச் செலுத்துவதற்கான தவணை எண்ணிக்கையின் விருப்பங்களை வழங்குகிறது. (MFI கடன்கள்)

11. கடன் அனுமதி கடிதம் மற்றும் பாஸ் புத்தகம் / கடன் அட்டையுடன் கூடுதலாக, கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகல் கடன் வாங்குபவர்களுக்குக் கிடைக்கும். (MFI கடன்கள்)

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)

கடன்களை வழங்குதல்

1. வழங்கல் அட்டவணை, வட்டி விகிதங்கள், சேவைக் கட்டணங்கள் போன்ற விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றம்/திருத்தம் ஏற்பட்டால் நிபந்தனைகளை உள்ளூர் மொழியில் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு நிறுவனம் அறிவிப்பை வழங்கும். (MFI கடன்கள்)

2. நிறுவனம் அனைத்து அனுமதி மற்றும் கடன்களை வழங்குதல் ஆகியவற்றை கிளையில் மேற்கொள்ள வேண்டும் மற்றும் ஒன்றுக்கும் மேற்பட்ட அதிகாரிகள் இந்த செயல்பாட்டில் ஈடுபட வேண்டும். நிறுவனம் அதன் மூத்த அதிகாரிகள் மற்றும் கண்காணிப்புக் குழுக்களால் சீரற்ற ஆய்வு மூலம் கடன் வழங்கும் செயல்பாட்டை கூர்ந்து கண்காணிக்கும். (MFI கடன்கள்)

3. MFI கடன்களுக்காக கடன் வாங்குபவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் பின்வரும் தகவல்களைக் கொண்ட கடன் அட்டையை நிறுவனம் வழங்க வேண்டும்:

   i. கடன் வாங்கியவரின் அடையாளம் மற்றும் தொடர்புடைய தகவல்கள்.
   ii. ரிசர்வ் வங்கி பரிந்துரைத்தபடி விலை நிர்ணயம் பற்றிய தகவலின் எளிமைப்படுத்தப்பட்ட உண்மைத் தாள்.
   iii. கடன் அல்லாத தயாரிப்புகளின் விவரங்கள் பொருந்தக்கூடிய இடங்களில் மற்றும் கடன் வாங்குபவர்களின் ஒப்புதலைப் பெறுதல்.
   iv. கடனுக்கான முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்.
   v. பெறப்பட்ட தவணைகள் மற்றும் இறுதி டிஸ்சார்ஜ் உட்பட கடன் வாங்கியவர்கள் திருப்பிச் செலுத்தியதற்காக நிறுவனத்தின் ஒப்புதல்கள்.
   vi. கிளையின் முகவரி மற்றும் தொலைபேசி எண்ணைத் தவிர, கட்டணமில்லா எண், மின்னஞ்சல் ஐடி மற்றும் நோடல் அலுவலரின் பெயர் உள்ளிட்ட குறைகளைத் தீர்க்கும் வழிகள்.

மீட்புக்கான கட்டாயமற்ற முறைகள்

1. நிறுவனம் அதன் அனைத்து மீட்டெடுப்புகளையும் பொது இடமான கேந்திரா கூட்டங்களில் சேகரிக்கும், இது கடன் வாங்குபவர்கள் மற்றும் நிறுவனத்தால் பரஸ்பரம் தீர்மானிக்கப்படுகிறது. கடன் வாங்கியவர் 2 அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட சந்தர்ப்பங்களில் கேந்திரா சந்திப்புகளில் கலந்து கொள்ளத் தவறினால் மட்டுமே, நிறுவனத்தின் களப் பணியாளர்கள் கடன் வாங்கியவர் வசிக்கும் இடம் அல்லது வேலை செய்யும் இடத்திற்குச் சென்று திரும்பப் பெறுவார்கள்.(MFI கடன்கள்)

2. களப் பணியாளர்கள் மற்றும் அவர்களின் ஆட்சேர்ப்பு, பயிற்சி மற்றும் மேற்பார்வைக்கான அமைப்புகளால் நடத்தை விதிகள் தொடர்பாக வாரியம் அங்கீகரிக்கப்பட்ட கொள்கை நடைமுறையில் இருப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும். குறியீடு கள ஊழியர்களுக்கு தேவையான குறைந்தபட்ச தகுதிகளை வகுக்க வேண்டும் மற்றும் வாடிக்கையாளர்களை கையாள்வதற்கு அவர்களுக்கு தேவையான பயிற்சி கருவிகளை அடையாளம் காண வேண்டும். களப் பணியாளர்களுக்கான பயிற்சியானது, எந்தவொரு முறைகேடான அல்லது கட்டாயக் கடன் வசூல்/மீட்பு நடைமுறைகளையும் பின்பற்றாமல், கடன் வாங்குபவர்களிடம் தகுந்த நடத்தையை பின்பற்றுவதற்கான திட்டங்களை உள்ளடக்கும்.(MFI கடன்கள்)

3. நிறுவனமானது களப் பணியாளர்களை மதிப்பிடும் கொள்கையில் நடத்தை விதிகளின் இணக்கம் மற்றும் வாடிக்கையாளர் திருப்தி ஆகியவை பொருத்தமான இழப்பீட்டிற்கான அளவுருக்களில் ஒன்றாக கொண்டிருக்க வேண்டும்.(MFI கடன்கள்)

4. நடத்தை விதிகளின் கீழ் எந்தவொரு பொருட்களையும் துஷ்பிரயோகம் செய்யும் ஊழியர்களுக்கு எதிராக நிறுவனம் தேவையான ஒழுங்கு நடவடிக்கையை ஆரம்பிக்கும்

5. நிறுவனம் மீட்பதற்காக எந்தவொரு மீட்பு முகவர்களையும் ஈடுபடுத்தவோ/நியமனம் செய்யவோ கூடாது.

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.

பொது

1. கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் வழங்கப்பட்டுள்ள நோக்கங்களை தவிர, கடன் வாங்குபவர்/உறுப்பினர் விவகாரங்களில் தலையிடுவதை நிறுவனம் தவிர்க்க வேண்டும், கடன் வாங்குபவர்/உறுப்பினர் முன்னர் தவறான தகவலை அறிவித்தால்/வெளிப்படுத்தினால் அது பின்னர் எதிர்காலத்தில் நிறுவனத்தின் கவனத்திற்கு வரும்.

2. கடன் வாங்கும் கணக்கை மாற்றுவதற்காக கடன் வாங்குபவரிடமிருந்து கோரிக்கை வந்தால், ஒப்புதல் அல்லது வேறுவழியில் நிறுவனத்தின் ஆட்சேபனை ஏதேனும் இருந்தால் – எந்தவொரு கோரிக்கையும் பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 21 நாட்களுக்குள் கடன் வாங்குபவருக்கு தெரிவிக்கப்படும். இத்தகைய பரிமாற்றம் சட்டத்திற்கு இணங்க வெளிப்படையான ஒப்பந்த விதிமுறைகளின்படி இருக்கும். (MFI கடன்கள்)

3. நிறுவனம் அதன் அனைத்து அலுவலகங்களிலும் பயனுள்ள குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையை வகுத்து, கட்டணமில்லா எண்ணை அமைத்து, ஒரு மூத்த நிலை அதிகாரியை குறை தீர்க்கும் அதிகாரியாக நியமிக்க வேண்டும். நிறுவனம் தொலைபேசி எண்ணை வழங்க வேண்டும். SRO மூலம் அமைக்கப்படும் குறை தீர்க்கும் அலுவலகங்களை அமைக்க வேண்டும். (சில்லறை நிதிக் கடன்கள் மற்றும் / அல்லது MFI கடன்கள்)

4. கடன் வாங்குபவர் கட்டணமில்லா எண் / மின்னஞ்சல் / தொலைபேசி / நிறுவனத்தின் தலைமை அலுவலகத்தில் உள்ள குறை தீர்க்கும் பிரிவுக்கு கடிதம் மூலம் விஷயத்தை புகார் அளித்த 30 (முப்பது) நாட்களுக்குள் விரிவுபடுத்த வேண்டும். கடன் வாங்கியவர் நிறுவனத்திடம் இருந்து எந்த பதிலும் பெறவில்லை என்றால் அல்லது வாடிக்கையாளர் நிறுவனத்தின் பதிலில் அதிருப்தி அடைந்தால், அவர் / அவள் ரிசர்வ் வங்கியின் - ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்க்கும் திட்டத்தின் கீழ் வழங்கப்பட்டுள்ள நடைமுறையைப் பின்பற்றி மத்திய பெறுதல் மற்றும் செயலாக்க மையத்தில் புகாரை தெரிவிக்கலாம்.. இந்த திட்டத்தின் முக்கிய அம்சங்கள் இணைப்பு I இல் வழங்கப்பட்டுள்ளன.

5. நிறுவனம் அதன் அனைத்து அலுவலகங்கள்/கிளை வளாகங்களில் உள்ளூர் மொழிகளில் அதன் நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டை தெரிவிப்பு பலகையில் வைத்திருக்கும் மற்றும் அதை அதன் இணையதளத்தில் பதிவேற்றும். மேலும், பின்வரும் தகவல்கள் அதன் அனைத்து கிளைகளிலும் அதன் இணையதளத்திலும் இருக்கும்:
   i. குறைந்தபட்ச, அதிகபட்ச மற்றும் சராசரி வட்டி விகிதங்கள் உட்பட முக்கிய அம்சங்களுடன் கூடிய கடன் திட்டங்கள் கொடுக்கப்பட்டிருக்கும்.
   ii. களப்பணியாளர்கள் செய்ய வேண்டியவை மற்றும் செய்யக்கூடாதவை கொடுக்கப்பட்டிருக்கும்.
   iii. கிளை மேலாளரின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு எண், பகுதி மேலாளரின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு எண், கட்டணமில்லா எண் மற்றும் நோடல் அதிகாரி பதவி மற்றும் முகவரி, குறைதீர்ப்பாளரின் முகவரி மற்றும் தொடர்பு எண் உள்ளிட்ட குறைகளை நிவர்த்தி செய்யும் வழிமுறை கொடுக்கப்பட்டிருக்கும்.
   iv. வெளிப்படைத்தன்மை மற்றும் நியாயமான கடன் வழங்கும் நடைமுறைகளுக்கான நிறுவனத்தின் உறுதிப்பாட்டை வெளிப்படுத்தும் உள்ளூர் மொழியில் ஒரு அறிக்கை வழங்கப்படும் மற்றும் அனைத்து அலுவலக வளாகங்களிலும் கடன் அட்டைகளிலும் கொடுக்கப்பட்டிருக்கும்.
   v. நிறுவனம் தனது ஊழியர்களின் எந்தவொரு தகாத நடத்தைக்கும் பொறுப்பேற்கும் மற்றும் வாடிக்கையாளர்களுக்கு சரியான நேரத்தில் குறைகளை நிவர்த்தி செய்யும் என்று ஒரு அறிவிப்பு வழங்க வேண்டும்.

6. நிறுவனம் அதன் அனைத்து உறுப்பினர்களுக்கும்/கடன் வாங்குபவர்களுக்கும் ஆண்டுதோறும் பயிற்சி மற்றும் புதுப்பித்தல் படிப்புகளை இலவசமாக வழங்கும், இதன் மூலம் அந்தக் காலகட்டத்தில் ஏற்பட்டிருக்கும் அனைத்து மாற்றங்களையும் பற்றிய விழிப்புணர்வை ஏற்படுத்த வேண்டும். கடன் வாங்குபவர்களுக்கு அத்தகைய பயிற்சியை வழங்குவதற்கு நிறுவனம் அதன் கள ஊழியர்களுக்கு பயிற்சி அளிக்க வேண்டும். மேலும், நிறுவனம் அதன் அமைப்புகள் மற்றும் நடைமுறைகள், கடன் திட்டங்களின் தரம் மற்றும் வேறு ஏதேனும் குறைபாடுகள் பற்றி கடன் வாங்குபவர்களின் கருத்துக்களைப் பெற, தேவையான மாற்றங்களைக் கொண்டு வர, அவர்களின் வசதிக்காக அதன் கடன் வாங்குபவர்கள் / உறுப்பினர்களில் குறைந்தபட்சம் 3% (மூன்று சதவீதம்) ஐ கொண்டிருக்க வேண்டும். (MFI கடன்கள்)

7. நிறுவனத்தின் களப் பணியாளர்கள் கடனாளிகளை காலை 9 மணிக்கு முன்பும் மாலை 6 மணிக்குப் பிறகும் காலதாமதமாக அழைக்க மாட்டார்கள் மற்றும் அவர்களின் வீடு அல்லது பணியிடத்தை திருவிழா, திருமணம் அல்லது எந்த துக்க நிகழ்வுகளிலும், வசூலிக்கும் நோக்கத்திற்காக அணுக மாட்டார்கள்.

8. கடன் விண்ணப்பிப்பதற்கான நடைமுறை சிக்கலானதாக இல்லை என்பதையும், நன்கு வரையறுக்கப்பட்ட செயல்முறையின் மூலம் முன்னரே தீர்மானிக்கப்பட்ட கால அட்டவணையின்படி கடன் வழங்கப்படுவதையும் நிறுவனம் உறுதி செய்ய வேண்டும். (MFI கடன்கள்)

9. கடன் அல்லாத திட்டங்களின் விவரங்கள், விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள், உரிமைகோரல் தீர்வு, நியமனம் போன்றவை உட்பட ஏதேனும் இருந்தால், உள்ளூர் மொழியில் விரிவாக அறிவுறுத்தப்பட்டு, விண்ணப்பதாரரிடமிருந்து தேவையான ஒப்புதல் பெறப்பட வேண்டும்.

10. எந்தவொரு பொருத்தமற்ற ஊழியர்களின் நடத்தைக்கும் மற்றும் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு சரியான நேரத்தில் குறைகளைத் தீர்ப்பதற்கும் நிறுவனம் அதன் பொறுப்பை அறிவிக்க வேண்டும்.

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.

உள் கட்டுப்பாட்டு அமைப்பு

நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு மற்றும் குறைகளை நிவர்த்தி செய்யும் முறைக்கு இணங்குவதற்கான காலமுறை மதிப்பாய்வு

1. நிறுவனம், படிநிலையில் குறிப்பிட்ட நியமிக்கப்பட்ட அதிகாரிகள் மூலமாகவும், பயனுள்ள உள் தணிக்கை/ காலமுறை ஆய்வுகள் மூலமாகவும் அனைத்து நடைமுறைகளுக்கும் இணங்குவதற்கான மறுஆய்வு மற்றும் சோதனைகளை இணைக்க வேண்டும்.

2. நிர்வாகத்தின் பல்வேறு நிலைகளில் நியாயமான நடைமுறைச் சட்டத்திற்கு இணங்குதல் மற்றும் குறைகளை நிவர்த்தி செய்யும் முறையின் செயல்பாடு ஆகியவற்றின் மீதான வருடாந்திர அறிக்கையை அதன் வாரியத்திற்கு சமர்ப்பிப்பதை நிறுவனத்தின் நிர்வாகம் உறுதிசெய்ய வேண்டும்.

3. கிளை தணிக்கையின் போது நியாயமான நடைமுறை குறியீடுகள் மற்றும் குறை தீர்க்கும் முறையின் செயல்திறன் ஆகியவற்றை உள் தணிக்கை மதிப்பாய்வு செய்ய வேண்டும்.

4. குறை தீர்க்கும் அமைப்பின் செயல்பாடு, HO இல் உள்ளக தணிக்கை மூலம் மதிப்பாய்வு செய்யப்பட வேண்டும்.

5. உள் தணிக்கையானது காலாண்டு இடைவெளியில் தணிக்கைக் குழுவிற்கு குறை தீர்க்கும் முறையைப் பற்றிய கருத்துக்களை வழங்க வேண்டும்.

வாடிக்கையாளர்களின் குறைகளைத் தீர்ப்பதற்காக நிறுவனத்தின் நோடல் அதிகாரி/முதன்மை நோடல் அதிகாரியின் விவரங்கள்:

ஸ்ரீமதி ஹரிதர்ஷினி ஏ
எண்.49, 46வது குறுக்கு, ராஜலட்சுமி கல்யாண மண்டபத்திற்கு அருகில், 8வது பிளாக், ஜெயநகர், பெங்களூரு - 560 070.

கட்டணமில்லா எண் - 1800 123 153 153
தொலைபேசி:080 – 2263 7300
மின்னஞ்சல்: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

CreditAccess®
Grameen

இணைப்பு I

ரிசர்வ் வங்கியின் - ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்க்கும் திட்டம், 2021 -இன் முக்கிய அம்சங்கள்

பின்வரும் குறைகள் இருப்பின், எந்தவொரு நீதிமன்றத்திற்கோ அல்லது மன்றத்திற்கோ இந்த விவகாரம் குறிப்பிடப்படவில்லை எனில், நிறுவனத்தின் கிளை அலுவலகத்தில் எழுத்துப்பூர்வ புகாரை வாடிக்கையாளர் கொடுக்கலாம்:

- அனுமதிக்கப்பட்ட கடனின் அளவு, விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள், வருடாந்திர வட்டி விகிதம் போன்றவை தெரிவிக்கப்படவில்லை.
- ஒப்பந்தத்தில் மாற்றங்கள், கட்டணங்கள் விதிக்கப்பட்டதற்கான அறிவிப்பு வழங்கப்படவில்லை
- ஒப்பந்தம்/கடன் ஒப்பந்தத்தில் வெளிப்படைத்தன்மையை உறுதி செய்யவில்லை
- பத்திரங்கள்/ஆவணங்களை வெளியிடுவதில் தோல்வி/தாமதம்
- ஒப்பந்தம்/கடன் ஒப்பந்தத்தில் சட்டப்பூர்வமாக செயல்படுத்தக்கூடிய உள்ளமைக்கப்பட்ட மறுபரிசீலனையை வழங்குவதில் தோல்வி
- ரிசர்வ் வங்கியின் உத்தரவுகளை நிறுவனம் பின்பற்றவில்லை
- நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு குறித்த வழிகாட்டுதல்கள் பின்பற்றப்படவில்லை

நிறுவனம் புகாரைப் பெற்ற 30 நாட்களுக்குள் வாடிக்கையாளர் நிறுவனத்திடமிருந்து எந்தப் பதிலும் வரவில்லை என்றால்; அல்லது பதிலில் வாடிக்கையாளர் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், வாடிக்கையாளர் https://cms.rbi.org.in என்ற போர்டல் மூலம் ஆன்லைனில் புகார் செய்யலாம். வாடிக்கையாளர் நிறுவனத்திடமிருந்து பதிலைப் பெற்ற ஒரு வருடத்திற்குள் அல்லது புகார் செய்த தேதியிலிருந்து ஒரு வருடம் மற்றும் 30 நாட்களுக்குள் நிருவந்தைடமிருந்து பதில் வரவில்லை என்றால், இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, சென்ட்ரல் விஸ்டா, சண்டிகர் - 160017 இல் உள்ள மத்திய பெறுதல் மற்றும் செயலாக்க மையத்திற்கு மின்னணு அல்லது கடிதம் மூலம் புகாரைச் சமர்ப்பிக்கலாம்.

குறைதீர்ப்பாளர் எப்படி முடிவெடுப்பார்?

- குறைதீர்ப்பாளர் முன் நடக்கும் நடவடிக்கைகள் உண்மையில் சுருக்கமாக இருக்கும்
- எளிதாக்கல், சமரசம் அல்லது மத்தியஸ்தம் செய்வதன்மூலம் தீர்வுகளை அடைய ஊக்குவிக்கிறது.
- அடையவில்லை என்றால், குறைதீர்ப்பாளர் தீர்வு/ஆணையை வழங்கலாம்

வாடிக்கையாளர், குறைதீர்ப்பாளரின் தீர்வு அல்லது புகாரை நிராகரித்தால் பாதிக்கப்பட்டிருந்தால், தீர்வு கிடைத்த அல்லது புகார் நிராகரிக்கப்பட்ட நாளிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள், மேல்முறையீட்டு ஆணையத்தின் முன் மேல்முறையீடு செய்யலாம், அதாவது புகார் செய்ய வேண்டிய நபர், அந்தந்த மாநிலத்தின் இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் பிராந்திய அலுவலகத்தின் நுகர்வோர் கல்வி மற்றும் பாதுகாப்புப் பிரிவு அதிகாரி.. இது ஒரு மாற்று தகராறு தீர்வு பொறிமுறையாகும், மேலும் வாடிக்கையாளர் எந்த நிலையிலும் தீர்வுக்காக வேறு எந்த நீதிமன்றத்தையும்/ மன்றத்தையும்/அதிகாரத்தையும் அணுகலாம்.

நுகர்வோர் கல்வி மற்றும் பாதுகாப்புப் பிரிவு அதிகாரிகளின்.பெயர் மற்றும் முகவரிகள் கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ளது:

#	நுகர்வோர் கல்வி மற்றும் பாதுகாப்புப் பிரிவு அதிகாரியின்முகவரிகள்		
01	நுகர்வோர் கல்வி மற்றும் பாதுகாப்பு பிரிவு அதிகாரி இந்திய ரிசர்வ் வங்கி பழைய முனிசிபல் சாலை, 2வது தளம், ஜாக்சன் கேட் கட்டிடம், திரிபுரா மேற்கு அகர்தலா - 799001	16	நுகர்வோர் கல்வி மற்றும் பாதுகாப்பு பிரிவு அதிகாரி இந்திய ரிசர்வ் வங்கி ரயில் தலைமை வளாகம் ஜம்மு - 180012
02	நுகர்வோர் கல்வி மற்றும் பாதுகாப்பு பிரிவு அதிகாரி இந்திய ரிசர்வ் வங்கி காந்தி பாலம் அருகில் அகமதாபாத் - 380014	17	நுகர்வோர் கல்வி மற்றும் பாதுகாப்பு பிரிவு அதிகாரி இந்திய ரிசர்வ் வங்கி M.G சாலை கான்பூர் - 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	நுகர்வோர் கல்வி மற்றும் பாதுகாப்பு பிரிவு அதிகாரி இந்திய ரிசர்வ் வங்கி 3 வது மாடி, எப்.கப்சங்கா கட்டிடம் அஸ்ஸாம் ரைபிள் கேட் எதிரில், டவர்புய், ஐஸ்வால் மிசோரம் – 796001	18	நுகர்வோர் கல்வி மற்றும் பாதுகாப்பு பிரிவு அதிகாரி இந்திய ரிசர்வ் வங்கி எர்ணாகுளம் வடக்கு கொச்சி - 682018
04	நுகர்வோர் கல்வி மற்றும் பாதுகாப்பு பிரிவு அதிகாரி இந்திய ரிசர்வ் வங்கி 3 வது மாடி,பிரிவு 10, பிளாட் எண்.2 CBD பேலாபூர், நவி மும்பை - 400614	19	நுகர்வோர் கல்வி மற்றும் பாதுகாப்பு பிரிவு அதிகாரி இந்திய ரிசர்வ் வங்கி 15, நேதாஜி சுபாஸ் சாலை கொல்கத்தா - 700001
05	நுகர்வோர் கல்வி மற்றும் பாதுகாப்பு பிரிவு அதிகாரி இந்திய ரிசர்வ் வங்கி 10/3/8, நிருப்துங்கா சாலை பெங்களூரு - 560001	20	நுகர்வோர் கல்வி மற்றும் பாதுகாப்பு பிரிவு அதிகாரி இந்திய ரிசர்வ் வங்கி 8-9, விபின் காண்ட், கோமதி நகர் லக்னோ - 226010
06	நுகர்வோர் கல்வி மற்றும் பாதுகாப்பு பிரிவு அதிகாரி இந்திய ரிசர்வ் வங்கி ஹோஷங்காபாத் சாலை போபால் - 462011	21	நுகர்வோர் கல்வி மற்றும் பாதுகாப்பு பிரிவு அதிகாரி இந்திய ரிசர்வ் வங்கி பிரதான கட்டிடம், மும்பை பிராந்திய அலுவலகம், கோட்டை மும்பை - 400001
07	நுகர்வோர் கல்வி மற்றும் பாதுகாப்பு பிரிவு அதிகாரி இந்திய ரிசர்வ் வங்கி பண்டிதர் ஜவஹர்லால் நேரு மார்க் புவனேஸ்வர் – 751001	22	நுகர்வோர் கல்வி மற்றும் பாதுகாப்பு பிரிவு அதிகாரி இந்திய ரிசர்வ் வங்கி டாக்டர்.ராகவேந்திர ராவ் சாலை, சிவில் லைன்ஸ் பி.பி.எண்.15, நாக்பூர் - 440001
08	நுகர்வோர் கல்வி மற்றும் பாதுகாப்பு பிரிவு அதிகாரி இந்திய ரிசர்வ் வங்கி சென்ட்ரல் விஸ்டா, செக்டர் 17 சண்டிகர் - 160017	23	நுகர்வோர் கல்வி மற்றும் பாதுகாப்பு பிரிவு அதிகாரி இந்திய ரிசர்வ் வங்கி 6, சன்சாத் மார்க் புது தில்லி - 110001
09	நுகர்வோர் கல்வி மற்றும் பாதுகாப்பு பிரிவு அதிகாரி இந்திய ரிசர்வ் வங்கி ஃபோர்ட் கிளாசிஸ், ராஜாஜி சாலை சென்னை - 600001	24	நுகர்வோர் கல்வி மற்றும் பாதுகாப்பு பிரிவு அதிகாரி இந்திய ரிசர்வ் வங்கி 7வது தளம், ஜெரா இம்பீரியம்-II பட்டோ பனாஜி - 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	நுகர்வோர் கல்வி மற்றும் பாதுகாப்பு பிரிவு அதிகாரி இந்திய ரிசர்வ் வங்கி 74/1, ராஜ்பூர் சாலை GMVN பில்டிங், டேராடூன் - 248001	25	நுகர்வோர் கல்வி மற்றும் பாதுகாப்பு பிரிவு அதிகாரி இந்திய ரிசர்வ் வங்கி காந்தி மைதானம் தெற்கு பாட்னா - 80000
11	நுகர்வோர் கல்வி மற்றும் பாதுகாப்பு பிரிவு அதிகாரி இந்திய ரிசர்வ் வங்கி செயாங் டிசோங், அம்டோ கோலாய் NH-31A, P.O.-தடாங் கேங்டாக் - 737101	26	நுகர்வோர் கல்வி மற்றும் பாதுகாப்பு பிரிவு அதிகாரி இந்திய ரிசர்வ் வங்கி சுபாஷிஷ் பரிசார் சத்ய பிரேம் விஹார், சுந்தர் நகர் ராய்ப்பூர் - 492013
12	நுகர்வோர் கல்வி மற்றும் பாதுகாப்பு பிரிவு அதிகாரி இந்திய ரிசர்வ் வங்கி பான் பஜார், ஸ்டேஷன் ரோடு குவஹாத்தி - 78100	27	நுகர்வோர் கல்வி மற்றும் பாதுகாப்பு பிரிவு அதிகாரி இந்திய ரிசர்வ் வங்கி R.R.D.A. பில்டிங் பிரகதி சதன் (4வது தளம்), கச்சேரி சாலை, ராஞ்சி – 834001
13	நுகர்வோர் கல்வி மற்றும் பாதுகாப்பு பிரிவு அதிகாரி இந்திய ரிசர்வ் வங்கி 6-1-56, செயலக சாலை, சைபாபாத் ஹைதராபாத் - 500 004	28	நுகர்வோர் கல்வி மற்றும் பாதுகாப்பு பிரிவு அதிகாரி இந்திய ரிசர்வ் வங்கி அபிரா பில்டிங் பழத்தோட்டம் ஷில்லாங்-ஜோவாய் சாலை அஞ்சல்-லைதும்க்ரா, ஷில்லாங் - 793 003
14	நுகர்வோர் கல்வி மற்றும் பாதுகாப்பு பிரிவு அதிகாரி இந்திய ரிசர்வ் வங்கி மணிப்பூர் சட்டமன்ற வளாகத்திற்கு எதிரில், லிலாஷிங் கோங்னாங்கோங் இம்பால் (மணிப்பூர்) – 795001	29	நுகர்வோர் கல்வி மற்றும் பாதுகாப்பு பிரிவு அதிகாரி இந்திய ரிசர்வ் வங்கி B-478, துறை 4 புதிய சிம்லா இமாச்சல பிரதேசம் - 171009
15	நுகர்வோர் கல்வி மற்றும் பாதுகாப்பு பிரிவு அதிகாரி இந்திய ரிசர்வ் வங்கி ராம்பாக் வட்டம், டோங்க் சாலை ஜெய்ப்பூர் - 302052	30	நுகர்வோர் கல்வி மற்றும் பாதுகாப்பு பிரிவு அதிகாரி இந்திய ரிசர்வ் வங்கி பேக்கரி ஜன்ஷன் திருவனந்தபுரம் – 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 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

****