క్రెడిట్‌ఆక్సెస్ గ్రామీణ్ లిమిటెడ్

ఎన్‌బిఎఫ్‌సి-ఎమ్ఎఫ్ఐలు మరియు ఎన్‌బిఎఫ్‌సి అంబుడ్స్‌మ
న్కొరకు సముచిత కార్యాచరణ సంహిత యొక్క మార్గదర్శకాలు

CREDITACCESS GRAMEEN LIMITED

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

CreditAccess®
Grameen

విషయ సూచిక

పరిచయం....4

ఋణ దరఖాస్తులు మరియు ప్రక్రియ: 4

ఋణమును వెలకట్టడం మరియు నిబంధనలు/షరతులు....4

ఋణ ఒప్పందంలో కింది వివరాలు ఉంటాయి: 5

ఋణాల పంపిణీ....6

తిరిగి వసూలు చేసే నిర్బంధపరచని పద్ధతులు....6

సామాన్య విషయాలు....7

అంతర్గత నియంత్రణ వ్యవస్థ....8

పారదర్శక పద్ధతుల కోడ్(ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్) మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థకు అనుగుణంగా క్రమానుగత సమీక్ష....8

రిజర్వ్ బ్యాంక్-ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్, 2021 యొక్క ముఖ్య లక్షణాలు....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

క్రెడిట్‌ఆక్సెస్ గ్రామీణ్ లిమిటెడ్

ఎన్‌బిఎఫ్‌సి-ఎమ్ఎఫ్ఐలు మరియు ఎన్‌బిఎఫ్‌సి అంబుడ్స్‌మన్ కొరకు సముచిత కార్యాచరణ సంహిత యొక్క మార్గదర్శకాలు

పరిచయం

ఆదాయ ఉత్పత్తి కార్యకలాపాలు మరియు నీరు మరియు పారిశుధ్యం, విద్య, పండుగలు, వైద్యం, గృహ మెరుగుదల, అత్యవసరాలు వంటి ఇతర అవసరాల కోసం క్రెడిట్‌ఆక్సెస్ గ్రామీణ్ లిమిటెడ్ ('సంస్థ' లేదా 'సిఎ గ్రామీణ్') జెఎల్‌జి మోడల్ ద్వారా తక్కువ ఆదాయ గృహాలకు ("ఎమ్ఎఫ్ఎల్ ఋణాలను") సూక్ష్మ ఆర్థిక ఋణాలను అందిస్తోంది. వ్యాపార విస్తరణ, గృహ మెరుగుదల మరియు వాహనాల కొనుగోలు ("రిటైల్ ఫైనాన్స్ ఋణాలు") కోసం సంస్థ వ్యక్తిగత ఋణాలను కూడా అందిస్తుంది. ఈ సంస్థ శిక్ష పొందిన, అనుభవజ్ఞులైన అభ్యాసకులు మరియు నిపుణులతో కూడిన సమతుల్య బృందంచే నిర్వహించబడుతుంది. సంస్థ పనిలో పూర్తి పారదర్శకతను తీసుకురావడానికి ఈ క్రింది 'సముచిత కార్యాచరణ సంహిత'ని బోర్డు ఆమోదించాలని సిఫార్సు చేయబడింది. సంస్థ అందించే ఋణాలు సూక్ష్మ ఆర్థిక ఋణాలు (ఎమ్ఎఫ్ఐ ఋణాలు) మరియు రీటైల్ ఆర్థిక ఋణాలు అనే రెండు వర్గాలుగా వర్గీకరించబడ్డాయి.

ఋణ దరఖాస్తులు మరియు ప్రక్రియ:

1. తన సభ్యులందరితో/ ఋణగ్రహీతలతో సంబంధిత రాష్ట్ర స్థానిక/అధికారిక భాషల్లో లేదా ఋణ గ్రహీత అర్థం చేసుకొనే భాషలో సంస్థ సంభాషించాలి. (ఎంఎఫ్ఐ రుణాలు)

2. రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (ఆర్‌బిఐ) యొక్క KYC నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఋణగ్రహీతల నుండి అవసరమైన అన్ని పత్రాలను సంస్థ సేకరిస్తుంది.

3. ఋణాలపై విధించబడే కనిష్ట, గరిష్ట మరియు సగటు వడ్డీ రేట్లు సంస్థ వెబ్‌సైట్‌లో, దాని అన్ని శాఖల ప్రాంగణాల్లో మరియు సంస్థ జారీ చేసిన ఇతర పత్రాలలో ప్రముఖంగా ప్రదర్శించబడుతుంది.

4. ఋణ దరఖాస్తులో ఋణమును పొందేందుకు అవసరమైన పత్రాల జాబితా ఉంటుంది.

5. ఋణ గ్రహీతకు జారీ చేయబడిన ఋణ కార్డు ఎప్పటికప్పుడు ఆర్‌బిఐచే పేర్కొన్న అన్ని సంబంధిత వివరాలను కలిగి ఉంటుంది.

6. రుణ ఉత్పత్తికి సంబంధించిన అన్ని అవసరమైన వివరాలతో పాటు ధర సంబంధిత సమాచారం మరియు ఋణ గ్రహీతకు విధించిన రుసుముతో
కూడిన ఫాక్ట్ షీట్‌ను సంస్థ అందిస్తుంది. (ఎంఎఫ్ఐ రుణాలు)

7. దరఖాస్తులను పొందిన రోజున బృందాలు/కేంద్రాల వద్ద నిర్వహించబడే మినిట్ బుక్‌లలో పొందిన అన్ని ఋణ దరఖాస్తులను సంస్థ నమోదు చేస్తుంది మరియు అంగీకరిస్తుంది. (ఎంఎఫ్ఐ రుణాలు)

8. పొందిన ఋణ దరఖాస్తుల కొరకు సంస్థ వినియోగదారులకు రసీదుని అందిస్తుంది. (రీటైల్ ఆర్థిక ఋణాలు)

9. ఋణ దరఖాస్తు తేదీ నుండి 3 వారాలు (ఎంఎఫ్ఐ రుణాలు) మరియు 30 రోజులలోపు (రిటైల్ ఆర్థిక ఋణాలు) అన్ని ఋణ దరఖాస్తులను సంస్థ పరిష్కరిస్తుంది.

10. ఋణ గ్రహీతల నుండి ఋణమును తిరిగిపొందే విషయానికి సంబంధించిన ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం ప్రత్యేక యంత్రాంగం యొక్క వివరాలు ఋణం పంపిణీ సమయంలో ఋణ గ్రహీతకు అందించబడతాయి.

ఋణమును వెలకట్టడం మరియు నిబంధనలు/షరతులు

1. సరైన ఆదాయ మదింపు మరియు గృహ పరివారం తిరిగి చెల్లించే సామర్థ్యాన్ని అర్థం చేసుకోవడానికి సంస్థ మా కేంద్ర నిర్వాహకులు/రిలేషన్ షిప్ అధికారులందరికీ శిక్షణ ఇస్తుంది మరియు వారిని సిద్ధము చేస్తుంది.

2. గృహ/ఋణ గ్రహీత/సహ-ఋణ గ్రహీత యొక్క ప్రస్తుత ఋణ చెల్లింపు బాధ్యతల వివరాలను పొందడానికి సంస్థ అన్ని ఋణ దరఖాస్తుల క్రెడిట్ బ్యూరో నివేదికలను సేకరిస్తుంది. క్రెడిట్ బ్యూరో నివేదిక ఆధారంగా ఋణ గ్రహీతలకు ఋణాలను మంజూరు చేయడం గురించి సంస్థ నిర్ణయాలు తీసుకుంటుంది.

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. ఋణ గ్రహీత అర్థం చేసుకోగలిగే భాషలో నిర్దిష్ట వివరాలతో పాటు మరియు శాఖల వద్ద నమోదు సమయంలో ఋణగ్రహీతచే అంగీకరించబడిన వివరణాత్మక నిబంధనలు మరియు షరతులతో పాటు మంజూరు చేయబడిన ఋణ మొత్తం గురించి మంజూరు లేఖ/ఋణ కార్డు ద్వారా ఋణ గ్రహీతకు తెలియజేయబడుతుంది. (ఎంఎఫ్ఐ రుణాలు)

ఋణ ఒప్పందంలో కింది వివరాలు ఉంటాయి:

1. వసూలు చేయవలసిన వడ్డీ రేటు, దరఖాస్తు విధానం, ప్రాసెసింగ్ రుసుము మరియు సభ్యుడికి వర్తించే బీమా కిస్తు. (ఎంఎఫ్ఐ రుణాలు)

2. బోర్డు ద్వారా ఆమోదించబడిన నిధుల వ్యయం, మార్జిన్ మరియు రిస్క్ ప్రీమియం మొదలైన సంబంధిత అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకుని ధరల విధానం ప్రకారం సంస్థ ఎల్లప్పుడూ వడ్డీ రేటు నమూనాను అనుసరిస్తుంది. అధికారికంగా సమాచారమును వెల్లడించడం, అన్ని కార్యాలయాలు/శాఖల ప్రాంగణాల్లో ప్రదర్శించడం, సంస్థ వెబ్‌సైట్ మరియు సంస్థ జారీ చేసిన ఇతర పత్రాల ద్వారా వివిధ ఉత్పత్తుల కనిష్ట, గరిష్ట మరియు సగటు వడ్డీ రేట్లను సంస్థ వెల్లడిస్తుంది. మంజూరు లేఖ/ఋణ కార్డులో వడ్డీ రేటు గురించి సంస్థ స్పష్టంగా తెలియజేస్తుంది. (ఎంఎఫ్ఐ రుణాలు)

3. వడ్డీ రేటు మరియు వివిధ వర్గాల ఋణ గ్రహీతలకు వివిధ రకాల వడ్డీ రేట్లు వసూలు చేయడానికి సంబంధించిన అపాయం మరియు హేతుబద్ధత యొక్క విధానం దరఖాస్తు పత్రంలో ఋణ గ్రహీతకు తెలియజేయబడుతుంది మరియు మంజూరు లేఖ/ఋణ కార్డు/ఫాక్ట్ షీటు ద్వారా స్పష్టంగా తెలియజేయబడుతుంది.

4. సమూహ ఋణాల ఋణ గ్రహీతల కోసం సంస్థ ఎలాంటి ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు విధించదు మరియు ఎలాంటి సెక్యూరిటీ డిపాజిట్/మార్జిన్‌ను నిర్దేశించదు. (ఎంఎఫ్ఐ రుణాలు)

5. ఋణం మంజూరు చేయబడిన తేదీ మరియు మొదటి విడత గడువు తేదీ మధ్య కనీస ఒక విడత కాల విరామమును సంస్థ అందిస్తుంది. (ఎంఎఫ్ఐ రుణాలు)

6. అన్ని పరిశ్రమల సంఘాలు, క్రెడిట్ బ్యూరోలు, సంస్థకి రుణదాతలు మరియు ఏదైనా చట్టబద్ధమైన/నియంత్రణ/రేటింగ్ ఏజెన్సీలతో తప్పా, ఋణ గ్రహీత యొక్క సమాచారమును గోప్యంగా ఉంచుకోవడం గురించి సంస్థ హామీ ఇస్తుంది. (ఎంఎఫ్ఐ రుణాలు)

7. ఋణ గ్రహీత ఋణం యొక్క ఏదైనా నిబంధనలు మరియు షరతులను మీరినట్లయితే ఋణమును వాపసు తీసుకొనే/తిరిగి చెల్లింపును వేగవంతం చేసే నిర్ణయం తీసుకునే వివరాలు ఋణ ఒప్పందంలో ఉన్నాయి.(రిటైల్ ఆర్థిక ఋణాలు)

8. ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కులకు లోబడి బకాయి ఉన్న రుణ మొత్తాన్ని గుర్తించిన తర్వాత లేదా ఋణ గ్రహీతపై సంస్థకు ఉన్న ఏదైనా ఇతర దావా కోసం తాత్కాలిక హక్కు కొరకు అన్ని సెక్యూరిటీలను విడుదల చేయడానికి మరియు అన్ని బకాయిలను తిరిగి చెల్లించడానికి ఋణ ఒప్పందంలో ఒక నిబంధన ఉంటుంది. అటువంటి పరిస్థితులలో సెట్-ఆఫ్ హక్కును ఉపయోగించాల్సినప్పుడు, మిగిలిన దావాల గురించి పూర్తి వివరాలు మరియు సంబంధిత దావాలు సెటిల్ అయ్యే వరకు/చెల్లించే వరకు సంస్థ సెక్యూరిటీలను నిల్వ చేసుకోడానికి అర్హత కలిగి ఉంది అన్న వివరంతో పాటు సంస్థ 7(ఏడు) రోజుల నోటీసు వ్యవధిని అందజేస్తుంది.(రిటైల్ ఆర్థిక ఋణం)

9. ఏదైనా సిబ్బంది యొక్క అనుచిత ప్రవర్తన మరియు ఋణ గ్రహీతల సకాల ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి సంస్థ దాని జవాబుదారీతనాన్ని ప్రకటిస్తుంది. ఋణ గ్రహీతలకు జారీ చేయబడిన ఋణ కార్డులో ఫిర్యాదుల పరిష్కార మార్గాలు అందుబాటులో ఉంటాయి, అలాగే సంస్థ యొక్క అన్ని శాఖలలో ప్రదర్శించబడతాయి.

10. దాని ఋణ గ్రహీతలు అందరికీ నగదు ప్రవాహాన్ని బట్టి వారం వారీ, పక్షం వారీ లేదా నెలవారీ ఎంపికలలో తిరిగి చెల్లించడం గురించి ఎంచుకోవడానికి రీపేమెంట్ ఫ్రీక్వెన్సీ ఎంపికలను సంస్థ అందిస్తుంది. (ఎంఎఫ్ఐ రుణాలు)

11. ఋణ మంజూరు లేఖ మరియు పాస్‌బుక్/ఋణ కార్డుతో పాటు, ఋణ ఒప్పందం నకలును ఋణ గ్రహీతలకు అందుబాటులో ఉంచాలి. (ఎంఎఫ్ఐ రుణాలు)

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)

ఋణాల పంపిణీ

1. చెల్లింపు షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, సేవా ఛార్జీలు మొదలైన వాటితో సహా ఏదైనా నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పు/ల గురించి స్థానిక భాషలో ఋణ గ్రహీతలకు సంస్థ నోటీసును అందజేస్తుంది. సంస్థ కూడా అటువంటి మార్పులను భావికాలంలో మాత్రమే ప్రభావితం చేస్తుంది. (ఎంఎఫ్ఐ రుణాలు)

2. ప్రధాన శాఖ లో జరిగే అన్ని మంజూరు మరియు ఋణాల పంపిణీని సంస్థ నిర్వహిస్తుంది మరియు ఈ ప్రక్రియలో ఒకరి కంటే ఎక్కువ మంది అధికారులు పాల్గొంటారు. దాని సీనియర్ అధికారులు మరియు పర్యవేక్షణ జట్టుల యాదృచ్ఛిక తనిఖీల ద్వారా పంపిణీ ఫంక్షన్‌ను నిశితంగా సంస్థ పర్యవేక్షిస్తుంది. (ఎంఎఫ్ఐ రుణాలు)

3. ఎమ్ఎఫ్ఐ ఋణాల కోసం ఋణ గ్రహీత అర్థం చేసుకునే భాషలో కింది సమాచారాన్ని కలిగి ఉన్న ఋణ కార్డును సంస్థ జారీ చేస్తుంది:

   i. ఋణ గ్రహీత గుర్తింపు మరియు సంబంధిత సమాచారం.
   ii. ఆర్‌బిఐ సిఫార్సు చేసిన ధరలపై సరళీకృత ఫాక్ట్ షీట్.
   iii. వర్తించే చోట క్రెడిట్-యేతర ఉత్పత్తుల వివరాలు మరియు ఋణ గ్రహీతల సమ్మతిని పొందే వివరాలు.
   iv. రుణం యొక్క ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులు.
   v. స్వీకరించిన వాయిదాలు మరియు చివరి వాయిదాతో సహా ఋణ గ్రహీతలు తిరిగి చెల్లించినందుకు సంస్థ ద్వారా రసీదులు.
   vi. శాఖ చిరునామా మరియు టెలిఫోన్ సంఖ్య కాకుండా టోల్-ఫ్రీ సంఖ్య, ఇ-మెయిల్ ID మరియు నోడల్ అధికారి పేరుతో సహా ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థ.

తిరిగి వసూలు చేసే నిర్బంధపరచని పద్ధతులు

1. సంస్థ తిరిగి వాసులు చేయాల్సిన రుసుమును ఋణ గ్రహీతలు మరియు సంస్థ ఇద్దరిచే నిర్ణయించబడిన కేంద్ర సమావేశాలు అనే పేరు గల కేంద్ర స్థలంలో వసూలు చేయబడుతుంది. ఋణ గ్రహీత వరుసగా 2 లేదా అంతకంటే ఎక్కువ సందర్భాలలో కేంద్ర సమావేశానికి హాజరు కావడంలో విఫలమైతే మాత్రమే, సంస్థ యొక్క ఫీల్డ్ సిబ్బంది తిరిగి వసూలు చేయడానికి ఋణ గ్రహీత నివాస స్థలం లేదా పని ప్రదేశాన్ని సందర్శిస్తారు. (ఎంఎఫ్ఐ రుణాలు)

2. సిబ్బంది నియామకం, శిక్షణ మరియు పర్యవేక్షణ విషయంలో ఒక పాలసీగా బోర్డు ఆమోదించిన ఏకరూప వ్యవస్థలు మరియు విధానాన్ని సంస్థ నిర్ధారిస్తుంది. ఎలాంటి దుర్వినియోగమైన లేదా బలవంతపు ఋణ సేకరణ/తిరిగి వసూలు చేసే పద్ధతులను అవలంబించకుండా ఋణ గ్రహీతల పట్ల తగిన ప్రవర్తనను పెంపొందించడానికి శిక్షణా కార్యక్రమాల ద్వారా ఫీల్డ్ సిబ్బందికి శిక్షణ ఇవ్వడంపై సంస్థ పాలసీ దృష్టి సారిస్తుంది. (ఎంఎఫ్ఐ రుణాలు)

3. సంస్థలో ఫీల్డ్ సిబ్బందికి ఒక మదింపు పాలసీ ఉంటుంది, ఇందులో కార్యాచరణ సంహితకి అనుగుణంగా మరియు ఋణ గ్రహీత సంతృప్తి పారామితులలో ఒకటి ఉంటుంది. (ఎంఎఫ్ఐ రుణాలు)

4. ప్రవర్తనా నియమావళి ప్రకారం ఏదైనా వస్తువులను దుర్వినియోగం చేసే సిబ్బందిపై సంస్థ అవసరమైన క్రమశిక్షణా చర్యను తీసుకుంటుంది.

5. చెల్లింపును తిరిగి పొందేందుకు సంస్థ ఎలాంటి రికవరీ ఏజెంట్లను పనిలో నియమించదు/అవుట్‌సోర్స్ చేయకూడదు.

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.

సామాన్య విషయాలు

1. రుణ గ్రహీత/సభ్యుడు తదుపరి తేదీలో కంపెనీ దృష్టికి వచ్చే తప్పుడు సమాచారాన్ని ముందుగానే ప్రకటించినా/వెల్లడించినట్లయితే, రుణ ఒప్పందం యొక్క నియమనిబంధనల్లో ఇవ్వబడ్డ ప్రయోజనాలు మినహా, రుణగ్రహీత/సభ్యుడి వ్యవహారాల్లో కంపెనీ జోక్యం చేసుకోరాదు. (ఎంఎఫ్ఐ రుణాలు)

2. రుణగ్రహీత ఖాతా, సమ్మతి లేదా ఇతరత్రా అనగా కంపెనీ అభ్యంతరాలు ఏవైనా ఉంటే, బదిలీ చేయాలనే అభ్యర్థనకు కంపెనీ కట్టుబడి ఉంటుంది మరియు అభ్యర్థన స్వీకరించిన తేదీ నుండి 21 రోజుల్లోగా తెలియజేయబడుతుంది. చట్టానికి అనుగుణంగా పారదర్శక ఒప్పంద నిబంధనల ప్రకారం బదిలీలు జరుగుతాయి. (ఎంఎఫ్ఐ రుణాలు)

3. GRO అంటే గ్రీవెన్స్ ఆఫీస్ యొక్క టోల్ ఫ్రీ నెంబరు/ఇమెయిల్/చిరునామాను ఏర్పాటు చేయడం ద్వారా కంపెనీ సమర్థవంతమైన ఫిర్యాదుల పరిష్కారాల విధానాన్ని ఏర్పరుస్తుంది మరియు ఒక సీనియర్ స్థాయి అధికారిని గ్రీవెన్స్ పరిష్కార అధికారిగా నియమిస్తుంది. కంపెనీ టెలిఫోన్ నెంబరును అందిస్తుంది. ఎస్ఆర్వో(SRO) ఏర్పాటు చేస్తున్న ఫిర్యాదుల పరిష్కార కార్యాలయాల్లో.. (రిటైల్ ఫైనాన్స్ మరియు ఎంఎఫ్ఐ రుణాలు)

4. రుణగ్రహీత తన ఫిర్యాదును టోల్-ఫ్రీ నంబర్/ఈమెయిల్/లెటర్ టు గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ సెల్ ద్వారా కంపెనీ హెడ్ ఆఫీస్ ద్వారా చేయవచ్చు, ఇది 30(ముప్పై) పని దినాల్లోపు ఫిర్యాదును పరిష్కరిస్తుంది. రుణగ్రహీత కంపెనీ నుండి ఎటువంటి ప్రతిస్పందనను పొందనట్లయితే లేదా వినియోగదారు కంపెనీ యొక్క సమాధానం పట్ల అసంతృప్తిగా ఉంటే, అతను/ఆమె రిజర్వ్ బ్యాంక్-ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్‌మన్ పథకం క్రింద అందించిన విధానాన్ని అనుసరించడం ద్వారా విషయాన్ని కేంద్రీకృత రసీదు మరియు ప్రాసెసింగ్ కేంద్రానికి తెలియజేయవచ్చు. ఇక్కడ పేర్కొన్న పథకం యొక్క ముఖ్య లక్షణాలు అనుబంధం Iలో అందించబడ్డాయి.

5. సరైన నియమాలను పాటిస్తున్నట్లు అమలయ్యే పద్ధతులను కంపెనీ అన్ని కార్యాలయాల్లోను స్థానిక భాషల్లో ప్రదర్శించడంతో పాటు మరియు వెబ్‌సైట్ నందు అప్‌లోడ్ చేయాల్సి ఉంటుంది. అంతే కాకుండా, అన్ని బ్రాంచి కార్యాలయాలు మరియు వెబ్‌సైట్ నందు ఈ కింది సమాచారాన్ని అందుబాటులో ఉంచాల్సి ఉంటుంది.

   i. వర్తించే కనిష్ట, గరిష్ట మరియు సగటు వడ్డీ రేట్లతో సహా ముఖ్యమైన ఫీచర్లతో రుణ ఉత్పత్తుల వివరాలు.
   ii. ఫీల్డ్ స్టాఫ్ చేయాల్సినవి మరియు చేయకూడనివి.
   iii. బ్రాంచ్ మేనేజర్ పేరు మరియు కాంటాక్ట్ నెంబరు, ఏరియా మేనేజర్ పేరు మరియు కాంటాక్ట్ నెంబరు, టోల్ ఫ్రీ నెంబరు, ఇమెయిల్ మరియు నోడల్ ఆఫీసర్ హోదా మరియు చిరునామాతో సహా ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం, అంబుడ్స్ మన్ చిరునామా మరియు కాంటాక్ట్ నెంబరు.
   iv. పారదర్శకత మరియు ఫెయిర్ లెండింగ్ ప్రాక్టీసెస్‌కు కంపెనీ యొక్క నిబద్ధతను తెలియజేస్తూ స్థానిక భాషలో ఒక ప్రకటనను అన్ని ఆఫీసు ఆవరణలు మరియు రుణ కార్డులలో ప్రదర్శించాలి.
   v. కంపెనీ తన ఉద్యోగుల ద్వారా కలిగే ఏవైనా అనుచిత ప్రవర్తనకు బాధ్యత వహిస్తుంది మరియు వినియోగదారులకు సకాలంలో ఫిర్యాదుల పరిష్కారాన్ని అందిస్తుంది.

6. కంపెనీ తన సభ్యులు/రుణగ్రహీతలందరికీ ఏటా శిక్షణ మరియు రిఫ్రెషర్ కోర్సులను ఉచితంగా అందిస్తుంది, తద్వారా ఈ కాలంలో సంభవించే అన్ని మార్పుల గురించి అవగాహన తీసుకురావాలి. రుణగ్రహీతలకు అటువంటి శిక్షణను అందించడానికి వీలుగా కంపెనీ తన క్షేత్ర సిబ్బందికి శిక్షణ ఇస్తుంది. అదేవిధంగా, కంపెనీ తన వ్యవస్థలు మరియు ప్రక్రియలు, రుణ ఉత్పత్తుల నాణ్యత మరియు వారి సౌలభ్యం కోసం అవసరమైన మార్పులను తీసుకురావడానికి రుణగ్రహీతల ఫీడ్ బ్యాక్‌ను అధ్యయనం చేయడానికి కనీసం 3% (మూడు శాతం) రుణగ్రహీతలు/ సభ్యులను సంప్రదించాలి. (ఎంఎఫ్ఐ రుణాలు)

7. కంపెనీ యొక్క ఫీల్డ్ సిబ్బంది రుణగ్రహీతలను ఉదయం 9 గంటలకు ముందు మరియు సాయంత్రం 6 గంటల తరువాత గడువు తీరిన రికవరీ కొరకు వారి ఇళ్లకు వెళ్లరాదు మరియు రికవరీ ఉద్దేశ్యం కొరకు పండుగ, వివాహం లేదా ఏదైనా సంతాప సందర్భాలలో వారి నివాసం లేదా పనిప్రాంతాన్ని సందర్శించరాదు.

8. రుణం యొక్క అప్లికేషన్ ప్రక్రియ సంక్లిష్టంగా లేదని మరియు బాగా నిర్వచించబడిన ప్రక్రియ ద్వారా ముందుగా నిర్ణయించిన సమయ షెడ్యూల్ ప్రకారం రుణ వితరణలు చేయబడతాయని కంపెనీ ధృవీకరించాలి.

9. నిబంధనలు మరియు షరతులు, క్లెయిమ్ సెటిల్ మెంట్, నామినేషన్ మొదలైనవాటితో సహా రుణేతర ఉత్పత్తుల వివరాలు ఏవైనా ఉంటే, స్థానిక భాషలో వివరంగా సలహా ఇవ్వాలి మరియు దరఖాస్తుదారుడి నుంచి అవసరమైన సమ్మతిని పొందాలి. (ఎంఎఫ్ఐ రుణాలు)

10. ఏదైనా సిబ్బంది అనుచిత ప్రవర్తనకు మరియు రుణగ్రహీతలకు సకాలంలో ఫిర్యాదుల పరిష్కారాన్ని అందించడానికి కంపెనీ తన జవాబుదారీతనాన్ని ప్రకటిస్తుంది.

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.

అంతర్గత నియంత్రణ వ్యవస్థ

పారదర్శక పద్ధతుల కోడ్(ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్) మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థకు అనుగుణంగా క్రమానుగత సమీక్ష

1. శ్రేణిలోని నిర్దిష్ట నిర్దేశిత అధికారుల ద్వారా మరియు సమర్థవంతమైన అంతర్గత ఆడిట్/క్రమానుగత తనిఖీల ద్వారా అన్ని విధానాలను పాటించడం కొరకు కంపెనీ ధృవీకరణ మరియు తనిఖీలను కలిగి ఉంటుంది.

2. ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ పాటించడం మరియు మేనేజ్ మెంట్ యొక్క వివిధ స్థాయిల్లో ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థ పనితీరును సమీక్షించడంపై కంపెనీ యాజమాన్యం తన బోర్డుకు వార్షిక నివేదికను సమర్పించేలా చూసుకుంటుంది.

3. బ్రాంచ్ ఆడిట్ సమయంలో ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ అమలు మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థ యొక్క సమర్థతను అంతర్గత ఆడిట్ సమీక్షిస్తుంది.

4. ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థ పనితీరును హెచ్‌వో(HO) వద్ద అంతర్గత ఆడిట్ ద్వారా సమీక్షించాలి.

5. అంతర్గత ఆడిట్ ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థపై ఫీడ్ బ్యాక్‌ను త్రైమాసిక విరామాల్లో ఆడిట్ కమిటీకి అందించాలి.

ఖాతాదారుల ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి కంపెనీ యొక్క నోడల్ ఆఫీసర్/ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ వివరాలు:

శ్రీమతి హరిదర్శిని ఎ
ఇంటి సంఖ్య.49, 46వ క్రాస్, రాజలక్ష్మి కల్యాణ మంటపం పక్కన, 8వ బ్లాక్, జయనగర్, బెంగుళూరు –560 070

టోల్ ఫ్రీ నంబర్ - 1800 123 153 153
టెలిఫోన్: 080 – 2263 7300
ఈమెయిల్: 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

అనుబంధం I

రిజర్వ్ బ్యాంక్-ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్‌మన్ స్కీమ్, 2021' యొక్క ముఖ్య లక్షణాలు

ఫిర్యాదు విషయంలో, వినియోగదారు ఈ క్రింది వాటికి సంబంధించి కంపెనీ బ్రాంచ్ కార్యాలయంలో రాతపూర్వక ఫిర్యాదును ఎంచుకోవచ్చు, ఈ కింది విషయాల కొరకు ఏ కోర్టు లేదా ఫోరమ్‌కు సూచించకపోతే:

• రుణం మంజూరు చేయబడిన మొత్తం, నిబంధనలు & షరతులు, వార్షిక వడ్డీ రేటు మొదలైనవాటిని తెలియజేయకపోతే.
• ఒప్పందంలో మార్పులు, ఛార్జీల విధింపు కోసం నోటీసు అందించబడనప్పుడు
• కాంట్రాక్ట్/రుణ ఒప్పందంలో పారదర్శకతను నిర్ధారించడంలో వైఫల్యం అయినప్పుడు
• సెక్యూరిటీలు/పత్రాలను విడుదల చేయడంలో వైఫల్యం/జాప్యం జరిగినప్పుడు
• కాంట్రాక్ట్/లోన్ అగ్రిమెంట్‌లో చట్టబద్ధంగా అమలు చేయగల అంతర్నిర్మిత పునఃస్థాపనను అందించడంలో వైఫల్యం ఉంటే
• RBI ఆదేశాలను కంపెనీ అనుసరించలేనిచో
• పారదర్శక పద్ధతుల కోడ్‌పై మార్గదర్శకాలు అనుసరించబడలేదు అని అనిపించినప్పుడు

ఒకవేళ కంపెనీ ఫిర్యాదు అందుకున్న 30 రోజుల్లోగా వినియోగదారు కంపెనీ నుంచి ఎటువంటి సమాధానం అందుకోనట్లయితే, లేదా వినియోగదారు సమాధానంతో సంతృప్తి చెందనట్లయితే, అటువంటివారు https://cms.rbi.org.in. పోర్టల్ ద్వారా ఆన్ లైన్ లో ఫిర్యాదు చేయవచ్చు, ఫిర్యాదును రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియాలోని సెంట్రలైజ్డ్ రసీదు మరియు ప్రాసెసింగ్ కేంద్రానికి ఎలక్ట్రానిక్ లేదా ఫిజికల్ మోడ్ ద్వారా కూడా సమర్పించవచ్చు. సెంట్రల్ విస్టా, చండీగఢ్-160017, వినియోగదారు కంపెనీ నుంచి సమాధానం అందుకున్న ఒక సంవత్సరం లోపు లేదా ఎటువంటి సమాధానం అందని చోట, ఫిర్యాదు చేసిన తేదీ నుండి ఒక సంవత్సరం మరియు 30 రోజుల్లోపు.

అంబుడ్స్‌మెన్ ఏ విధంగా నిర్ణయం తీసుకుంటుంది?

• అంబుడ్స్‌మన్ ముందు విచారణల సారాంశం ఆధారంగా
• సులభతరమైన లేదా రాజీ లేదా మధ్యవర్తిత్వం ద్వారా పరిష్కారాన్ని ప్రోత్సహిస్తుంది.
• అనుకున్న పరిష్కారం రాకపోతే, అంబుడ్స్ మెన్ తన ఆదేశాలను ఇస్తుంది.

కస్టమర్, అంబుడ్స్‌మన్ అవార్డు(ఆదేశం)తో బాధపడితే లేదా ఫిర్యాదు తిరస్కరణకు గురైనట్లయితే, అవార్డు అందిన తేదీ లేదా ఫిర్యాదు తిరస్కరణ తేదీ నుండి 30 రోజులలోపు, అప్పీలేట్ అథారిటీ ముందు అప్పీల్‌కు ప్రాధాన్యత ఇవ్వవచ్చు, అవి ఇన్‌ఛార్జ్ అధికారి, కన్స్యూమర్ ఎడ్యుకేషన్ మరియు ప్రొటెక్షన్ సెల్ మరియు సంబంధిత రాష్ట్రంలోని రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ప్రాంతీయ కార్యాలయంలో. ఇది ప్రత్యామ్నాయ వివాద పరిష్కార విధానం, మరియు కస్టమర్ ఏ దశలోనైనా పరిష్కారం కోసం ఏదైనా ఇతర కోర్టు/ఫోరమ్/అధికారాన్ని సంప్రదించే స్వేచ్ఛ ఉంది.

కన్స్యూమర్ ఎడ్యుకేషన్ మరియు ప్రొటెక్షన్ సెల్స్ ఇన్-ఛార్జ్ అధికారి పేరు మరియు చిరునామాలు క్రింద ఇవ్వబడ్డాయి:

#	కన్స్యూమర్ ఎడ్యుకేషన్ మరియు ప్రొటెక్షన్ సెల్స్ ఇన్-ఛార్జ్ అధికారి చిరునామాలు		
01	కన్స్యూమర్ ఎడ్యుకేషన్ మరియు ప్రొటెక్ష న్సెల్ ఇన్-ఛార్జ్ అధికారి రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ఓల్డ్ మున్సిపల్ రోడ్, 2వ అంతస్తు, జాక్సన్ గేట్ బిల్డింగ్, త్రిపుర వెస్ట్ అగర్తలా - 799001	16	కన్స్యూమర్ ఎడ్యుకేషన్ మరియు ప్రొటెక్ష న్సెల్ ఇన్-ఛార్జ్ అధికారి రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా రైల్ హెడ్ కాంప్లెక్స్ జమ్మూ - 180 012
02	కన్స్యూమర్ ఎడ్యుకేషన్ మరియు ప్రొటెక్ష న్సెల్ ఇన్-ఛార్జ్ అధికారి రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా నియర్ గాంధీ బ్రిడ్జి అహ్మదాబాద్-380014	17	కన్స్యూమర్ ఎడ్యుకేషన్ మరియు ప్రొటెక్ష న్సెల్ ఇన్-ఛార్జ్ అధికారి రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా M.G రోడ్ కాన్పూర్ - 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

CreditAccess®
Grameen

03	కన్స్యూమర్ ఎడ్యుకేషన్ మరియు ప్రొటెక్ష న్సెల్ ఇన్-ఛార్జ్ అధికారి రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా 3వ అంతస్తు, F. కప్సంగా బిల్డింగ్ అస్సాం రైఫిల్ గేట్ ఎదురుగా, షాప్, ఐజ్వాల్ మిజోరం -796 001	18	కన్స్యూమర్ ఎడ్యుకేషన్ మరియు ప్రొటెక్ష న్సెల్ ఇన్-ఛార్జ్ అధికారి రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ఎర్నాకులం నార్త్ కొచ్చి -682 018
04	కన్స్యూమర్ ఎడ్యుకేషన్ మరియు ప్రొటెక్ష న్సెల్ ఇన్-ఛార్జ్ అధికారి రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా సెక్టార్ 10, ప్లాట్ నెం.2 CBD బేలాపూర్, నవీ ముంబై - 400 614	19	కన్స్యూమర్ ఎడ్యుకేషన్ మరియు ప్రొటెక్ష న్సెల్ ఇన్-ఛార్జ్ అధికారి రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా 15, నేతాజీ సుభాస్ రోడ్ కోల్‌కతా-700 001
05	కన్స్యూమర్ ఎడ్యుకేషన్ మరియు ప్రొటెక్ష న్సెల్ ఇన్-ఛార్జ్ అధికారి రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా 10/3/8, నృప్తుంగ రోడ్ బెంగళూరు-560 001	20	కన్స్యూమర్ ఎడ్యుకేషన్ మరియు ప్రొటెక్ష న్సెల్ ఇన్-ఛార్జ్ అధికారి రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా 8-9, విపిన్ ఖండ్, గోమతి నగర్ లక్నో-226 010
06	కన్స్యూమర్ ఎడ్యుకేషన్ మరియు ప్రొటెక్ష న్సెల్ ఇన్-ఛార్జ్ అధికారి రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా హోషంగాబాద్ రోడ్ భోపాల్-462 011	21	కన్స్యూమర్ ఎడ్యుకేషన్ మరియు ప్రొటెక్ష న్సెల్ ఇన్-ఛార్జ్ అధికారి రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా మెయిన్ బిల్డింగ్, ముంబై రీజినల్ ఆఫీస్, ఫోర్ట్ ముంబై - 400 001
07	కన్స్యూమర్ ఎడ్యుకేషన్ మరియు ప్రొటెక్ష న్సెల్ ఇన్-ఛార్జ్ అధికారి రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా Pt. జవహర్‌లాల్ నెహ్రూ మార్గ్ భువనేశ్వర్ - 751001	22	కన్స్యూమర్ ఎడ్యుకేషన్ మరియు ప్రొటెక్ష న్సెల్ ఇన్-ఛార్జ్ అధికారి రి జర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా డాక్టర్ రాఘవేంద్ర రావు రోడ్, సివిల్ లైన్స్ P.B.No.15, నాగ్‌పూర్ - 440 001
08	కన్స్యూమర్ ఎడ్యుకేషన్ మరియు ప్రొటెక్ష న్సెల్ ఇన్-ఛార్జ్ అధికారి రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా సెంట్రల్ విస్టా, సెక్టార్ 17 ఛండీగఢ్ - 160 017	23	కన్స్యూమర్ ఎడ్యుకేషన్ మరియు ప్రొటెక్ష న్సెల్ ఇన్-ఛార్జ్ అధికారి రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా 6, సంసద్ మార్గ్ న్యూఢిల్లీ - 110 001
09	కన్స్యూమర్ ఎడ్యుకేషన్ మరియు ప్రొటెక్ష న్సెల్ ఇన్-ఛార్జ్ అధికారి రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ఫోర్ట్ గ్లాస్, రాజ్జీ సలై చెన్నై-600 001	24	కన్స్యూమర్ ఎడ్యుకేషన్ మరియు ప్రొటెక్ష న్సెల్ ఇన్-ఛార్జ్ అధికారి రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా 7వ అంతస్తు, గెరా ఎంపైర్-II పట్టో పనాజీ - 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	కన్స్యూమర్ ఎడ్యుకేషన్ మరియు ప్రొటెక్ష న్సెల్ ఇన్-ఛార్జ్ అధికారి రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా 74/1, రాజ్‌పూర్ రోడ్ GMVN బిల్డింగ్, డెహ్రాడూన్ 248 001	25	కన్స్యూమర్ ఎడ్యుకేషన్ మరియు ప్రొటెక్ష న్సెల్ ఇన్-ఛార్జ్ అధికారి రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా సౌత్ గాంధీ మైదాన్ పాట్నా - 800 001
11	కన్స్యూమర్ ఎడ్యుకేషన్ మరియు ప్రొటెక్ష న్సెల్ ఇన్-ఛార్జ్ అధికారి రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా త్సియాంగ్ డిజోంగ్, అమద్ గులాబ్ NH-31 A, P.O. - అప్పుడు గ్యాంగ్‌టక్-737101	26	కన్స్యూమర్ ఎడ్యుకేషన్ మరియు ప్రొటెక్ష న్సెల్ ఇన్-ఛార్జ్ అధికారి రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా సుభాశిష్ పరిసార్ సత్య ప్రేమ్ విహార్, సుందర్ నగర్ రాయ్‌పూర్-492 013
12	కన్స్యూమర్ ఎడ్యుకేషన్ మరియు ప్రొటెక్ష న్సెల్ ఇన్-ఛార్జ్ అధికారి రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా పాన్ బజార్, స్టేషన్ రోడ్ గౌహతి - 781 001	27	కన్స్యూమర్ ఎడ్యుకేషన్ మరియు ప్రొటెక్ష న్సెల్ ఇన్-ఛార్జ్ అధికారి రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ఆర్.ఆర్.డి.ఎ. బిల్డింగ్, ప్రగతి సదన్ (4వ అంతస్తు), కుచ్చెరి రోడ్, రాంచీ - 834001
13	కన్స్యూమర్ ఎడ్యుకేషన్ మరియు ప్రొటెక్ష న్సెల్ ఇన్-ఛార్జ్ అధికారి రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా 6-1-56, సెక్రటేరియట్ రోడ్, సైఫాబాద్ హైదరాబాద్-500 004	28	కన్స్యూమర్ ఎడ్యుకేషన్ మరియు ప్రొటెక్ష న్సెల్ ఇన్-ఛార్జ్ అధికారి రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా అప్సిరా బిల్డింగ్ ఫ్రూట్ గార్డెన్ షిల్లాంగ్-జోవై రోడ్ PO – లైతుమ్‌ఖ్రా, షిల్లాంగ్ - 793 003
14	కన్స్యూమర్ ఎడ్యుకేషన్ మరియు ప్రొటెక్ష న్సెల్ ఇన్-ఛార్జ్ అధికారి ఎదురుగా మణిపూర్ శాసనసభ లీలాషింగ్ మణిపూర్ లెజిస్లేటివ్ అసెంబ్లీ లీలాషింగ్ ఖోజ్ఞాన్గఖోన్గ్ ఇంఫాల్ (మణిపూర్) – 795 001	29	కన్స్యూమర్ ఎడ్యుకేషన్ మరియు ప్రొటెక్ష న్సెల్ ఇన్-ఛార్జ్ అధికారి B-478, సెక్టార్ 4 న్యూ సిమ్లా హిమాచల్ ప్రదేశ్ - 171 009
15	కన్స్యూమర్ ఎడ్యుకేషన్ మరియు ప్రొటెక్ష న్సెల్ ఇన్-ఛార్జ్ అధికారి రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా రాంబాగ్ సర్కిల్, టోంక్ రోడ్ జైపూర్-302 052	30	కన్స్యూమర్ ఎడ్యుకేషన్ మరియు ప్రొటెక్ష న్సెల్ ఇన్-ఛార్జ్ అధికారి రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా బేకరీ జంక్షన్ తిరువనంతపురం – 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

****