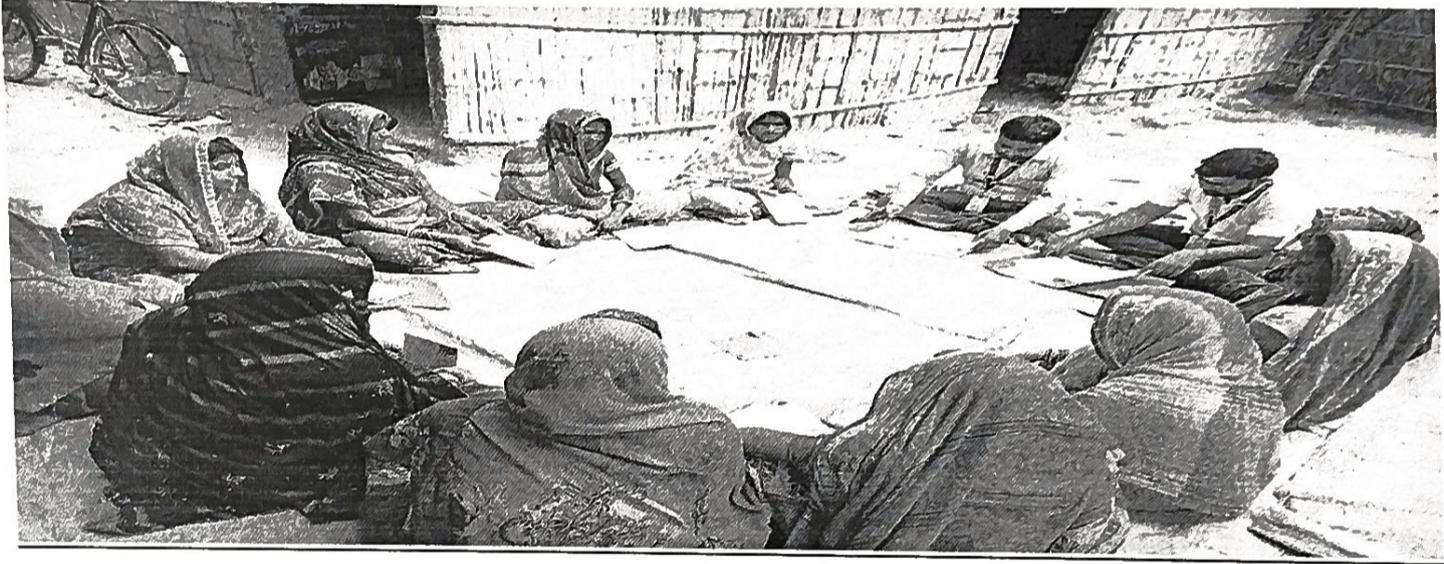




THE BIHAR STATE CO-OPERATIVE BANK LTD.
Ashok Rajpath, Patna-800004



BC Policy for JLG Loan (Joint Liability Group)

17th Jun- 2025

C

RK

[Handwritten signature]

Contents of the policy document

Sr. No	Particulars	Page. No.
1	Product	3
2	Objective	3
3	Scope & Applicability	3
4	Eligibility	3-4
5	Nature of Credit Facility - Term Loan to BCs	4
6	Rate of Interest	5
7	Delivery Methodology	5-10
8	Loan Tenure	11
9	Collateral	11
10	Processing Charges	11
11	Prepayment	12
12	Overdue Account	12
13	Repayment Mode	12-13
14	KYC Norms	13
15	Customer Confidentiality	13-14
16	Internal Control & Monitoring	14-15
17	Roles and Responsibilities of BCs	15
18	Transparency and Audits	16
19	Renewal and Revision of Agreement	16
20	Training	17
21	Group Insurance for Customers	17-18
22	Termination of BC Engagement	18
23	Grievance Redressal Mechanism	18
24	Policy Review	19
25	Clarification and corrections	19

Q

RKJ

[Handwritten signature]

The Bihar State Co-operative Bank Ltd.

BC Policy for JLG Loan (Joint Liability Group):

1. Product:

Branch Correspondent (BC) Policy for Joint Liability Group (JLG) Loans.
संयुक्त देयता समूह (JLG) ऋण के लिए ब्रांच कॉरिस्पॉन्डेंट (BC) नीति।

2. Objective:

To enable financial institutions to achieve greater market penetration and inclusivity by leveraging Business Correspondents (BCs) as facilitators of financial services. This policy aims to:

- Generate revenue for the bank.
- Expand access to banking services into underserved and rural areas.
- Enhance financial inclusion among rural communities, women, and marginalized groups.
- Ensure compliance with regulatory mandates set by the RBI.

इस नीति का उद्देश्य बिजनेस कॉरिस्पॉन्डेंट (BC) के माध्यम से बैंकिंग सेवाओं को अधिक लोगों तक पहुँचाना है। इसके मुख्य उद्देश्य हैं:

- बैंक की आमदनी बढ़ाना।
- ग्रामीण और कमज़ोर इलाकों में बैंकिंग सेवाएं पहुँचाना।
- महिलाओं, ग्रामीणों और वंचित वर्गों को बैंक से जोड़ना।
- RBI द्वारा तय नियमों का पालन सुनिश्चित करना।

3. Scope & Applicability:

This policy applies to all Business Correspondents engaged by the bank, as per RBI guidelines, to support the JLG model.

यह नीति बैंक द्वारा नियुक्त सभी बिजनेस कॉरिस्पॉन्डेंट (BC) पर लागू होती है, जो JLG मॉडल के तहत कार्य करेंगे

4. Eligibility:

Cooperative Societies registered under the Bihar State Cooperative Societies Act, 1935 or the Bihar State Cooperative Societies Act, 1996 shall be eligible, subject to their compliance with the regulatory and operational norms prescribed by The Bihar

Q

Rsk

[Handwritten signature]

State Co-operative Bank Ltd., and further, only upon obtaining a satisfactory recommendation from the concerned District Cooperative Officer (DCO).

वे समितियाँ जो बिहार राज्य सहकारिता अधिनियम, 1935 एवं बिहार राज्य सहकारिता अधिनियम, 1996 के अंतर्गत पंजीकृत हों तथा बिहार राज्य सहकारी बैंक लिमिटेड द्वारा निर्धारित नियमों एवं संचालन मानकों का पालन करती हों। और साथ ही संबंधित जिला सहकारिता पदाधिकारी से सहमति मिली हो।

5. Nature of Credit Facility - Term Loan to BCs:

The Bihar State Co-operative Bank Ltd. shall extend **Term Loans to its Business Correspondents (BCs)** for financing their operational requirements, infrastructure development, and onward lending activities under the Joint Liability Group (JLG) model. The loan shall be sanctioned for a fixed tenure, and shall be repayable in structured instalments comprising both principal and interest.

The term loan shall be granted for a maximum period of 3 years, subject to satisfactory performance and compliance with the terms and conditions of the Bank. Subsequent renewals or enhancements may be considered based on review and performance assessment.

To secure the repayment of the entire loan amount, including both principal and interest, the Bank shall obtain a Fixed Deposit (FD) of a specified amount from the concerned BC. Based on the value of such FD, the Bank may sanction a term loan of minimum 10 times and up to a maximum of 20 times of the FD amount, depending on the creditworthiness and operational track record of the BC.

The applicable interest rate shall be in accordance with the prevailing terms of the Bank. The sanctioned funds shall be exclusively utilized by the BCs to strengthen field operations, support loan disbursement to end borrowers and JLGs, and to enhance overall outreach and service delivery in the targeted areas.

बिहार राज्य सहकारी बैंक लिमिटेड अपने बिजनेस कॉरिस्पोंडेंट्स (BCs) को उनके संचालन संबंधी आवश्यकताओं, आधारभूत संरचना (इन्फ्रास्ट्रक्चर) के विकास तथा संयुक्त देयता समूह (JLG) को आगे ऋण वितरण के लिए टर्म लोन प्रदान करेगा। यह ऋण निर्धारित अवधि के लिए स्वीकृत किया जाएगा तथा इसकी किस्तों में वसूली की जाएगी, जिसमें मूलधन (Principal) और ब्याज (Interest) दोनों शामिल होंगे। ऋण अधिकतम 3 वर्षों के लिए स्वीकृत होगा। इसके बाद, प्रदर्शन की समीक्षा के आधार पर ऋण की नवीनीकरण या वृद्धि पर विचार किया जा सकता है।

ऋण की पूरी राशि की वसूली (मूलधन सहित ब्याज) को सुनिश्चित करने के लिए, बैंक संबंधित बीसी से एक निर्धारित राशि की सावधि जमा (Fixed Deposit / FD) रखवाएगा। इस सावधि जमा के आधार पर बैंक बीसी को FD राशि के न्यूनतम 10 गुना और अधिकतम 20 गुना तक का टर्म लोन स्वीकृत कर सकता है, जो बीसी की साख और कार्य निष्पादन पर निर्भर करेगा।

इस ऋण पर लागू ब्याज दर बैंक की वर्तमान शर्तों के अनुसार होगी। स्वीकृत ऋण राशि का उपयोग बीसी द्वारा फील्ड संचालन को मजबूत करने, JLG को ऋण वितरण तथा लक्षित क्षेत्रों में बैंकिंग सेवाओं के विस्तार हेतु किया जाएगा।

6. Rate of Interest:

Under the Joint Liability Group (JLG) lending scheme, the maximum interest rate to be charged to the end borrowers shall be 18% per annum. The Bihar State Co-operative Bank Ltd. shall extend credit to its Business Correspondents (BCs) at an interest rate not exceeding 10% per annum. BCs shall further lend to the JLG groups formed and managed by them at an interest rate not exceeding 18% per annum. This rate shall cover the cost of funds, operational expenses, risk premium, and a reasonable service margin. The rate of interest as mentioned above may be revised from time to time by concerned Deputy Managing Director or Managing Director, based on market conditions and policy requirements.

JLG ऋण योजना के तहत, जो लोग लोन लेंगे उनसे ज़्यादा से ज़्यादा 18% सालाना ब्याज लिया जा सकता है। बिहार राज्य सहकारी बैंक अपने एजेंट (BC) को यह लोन ज़्यादा से ज़्यादा 10% सालाना ब्याज पर देगा। फिर BC अपने बनाए हुए JLG समूहों को यह लोन ज़्यादा से ज़्यादा 18% सालाना ब्याज पर देंगे। इस दर में फंड की लागत, संचालन खर्च, जोखिम प्रीमियम और उचित सेवा लाभ शामिल होगा। उपरोक्त ब्याज दर को समय-समय पर बाजार की स्थिति और नीतिगत आवश्यकताओं के अनुसार बिहार राज्य सहकारी बैंक लिमिटेड के प्रबंध निदेशक या बोर्ड द्वारा संशोधित किया जा सकता है।

7. Delivery Methodology:

7(i). Role of the Business Correspondent (BC):

The Business Correspondent (BC) plays a crucial role in the grassroots-level implementation of the JLG loan scheme. Acting as the primary link between the bank and the rural borrowers, the BC is responsible for carrying out the operational and field-level activities required for successful loan delivery. The key responsibilities of the BC are as follows:

BC (बिजनेस कॉर्रेस्पॉन्डेंट) की भूमिका:

BC का काम JLG लोन योजना को जमीनी स्तर पर लागू करना होता है। वह बैंक और ग्रामीण उधारकर्ताओं के बीच एक कड़ी के रूप में कार्य करेगा और लोन देने से जुड़ी सारी ज़रूरी फील्ड की जिम्मेदारियाँ निभायागा। BC के मुख्य कार्य निम्नलिखित हैं:

I. Group Formation:

The BC will identify eligible borrowers from the target area and facilitate the formation of Joint Liability Groups (JLGs), typically comprising 4-10 members with similar economic back grounds.

BC अपने क्षेत्र में ऐसे लोगों की पहचान करेगा जो लोन लेने के योग्य हैं और उन्हें मिलाकर JLG समूह बनायेगा। हर समूह में आमतौर पर 4 से 10 सदस्य होंगे, जिनकी आर्थिक स्थिति लगभग एक जैसी होगी।

II. Credit Bureau (CB) Check:

The BC will collect necessary details from group members and initiate a Credit Bureau (CB) check to assess the credit history and eligibility of each member.

क्रेडिट ब्यूरो जांच (Credit Bureau Check):

BC समूह के सभी सदस्यों की ज़रूरी जानकारी इकट्ठा करेगा और उनके पुराने लोन व भुगतान की जानकारी जानने के लिए क्रेडिट ब्यूरो जांच करेगा।

III. Documentation and Form Filling:

The BC will collect all required KYC documents and assist borrowers in accurately filling out JLG loan application forms and related documentation.

BC ज़रूरी KYC कागज़ात जमा करेगा और उधार लेने वालों को लोन फॉर्म और दूसरे कागज़ सही से भरने में मदद करेगा।

IV. Account Opening Coordination:

The BC will coordinate with the nearest bank branch to facilitate the opening of individual savings accounts for the selected JLG members.

BC पास की बैंक शाखा से समन्वय करके JLG समूह के सभी सदस्यों के बचत खाते खुलवाएगा।

V. Group Training:

The BC will organize and conduct training sessions for the JLG members, covering loan utilization, group responsibility, repayment discipline, and basic financial literacy. BC समूह के सदस्यों को ट्रेनिंग देगा जिसमें लोन का सही उपयोग कैसे करें, समय पर भुगतान कैसे करें, समूह की जिम्मेदारी और बुनियादी वित्तीय जानकारी दी जाएगी।

VI. Submission of Disbursement Request:

Upon completion of the above steps, the BC will prepare and submit a disbursement request letter to the bank along with supporting documentation.

ऊपर दिए गए सभी काम पूरे होने के बाद BC बैंक को लोन वितरण के लिए अनुरोध पत्र और सभी ज़रूरी दस्तावेज़ जमा करेगा।

VII. Recovery:

The Business Correspondent (BC) will assist in recovering loan repayments by regularly following up with borrowers, ensuring timely collection of dues, depositing







the collected amount with the Bank without delay, and informing the concerned branch about any defaults or delays.

BC समय-समय पर उधारकर्ताओं से संपर्क करेगा और सुनिश्चित करेगा कि वे किश्त समय पर चुकाएँ। वह वसूली की गई राशि को बिना देर किए बैंक में जमा करेगा और अगर कोई सदस्य भुगतान नहीं करता या देर करता है तो संबंधित शाखा को तुरंत जानकारी देगा।

7(ii). Role of the Bank:

The bank plays a supervisory, financial, and administrative role in the effective implementation of the JLG loan scheme through the Business Correspondent (BC) model. Its responsibilities ensure compliance, financial integrity, and efficient service delivery. The key roles of the bank are as follows:

बैंक बिजनेस कॉरिस्पोंडेंट (BC) मॉडल के माध्यम से JLG लोन योजना को ठीक तरह से लागू करने में निगरानी, वित्तीय और प्रशासनिक भूमिका निभाएगा। यह योजना के नियमों का पालन करते हुए, पैसों में पारदर्शिता बनाए रखते हुए और लाभार्थियों को अच्छी सेवा देते हुए काम करेगा। बैंक की मुख्य भूमिकाएँ इस प्रकार हैं:

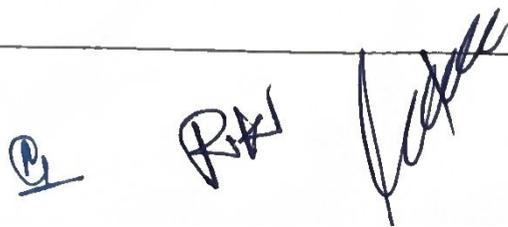
1. Sanctioning and Allocation of Limit to BC:

Tier-Based Working Limit Structure for Business Correspondents (BCs)

The Bank shall sanction working limits to Business Correspondents (BCs) in a tiered structure, based on defined operational, financial, and compliance parameters. The tier classification ensures optimal fund utilization and credit outreach under the JLG lending model.

Sanction Structure:

Tier	Working Limit (₹)	Eligibility Criteria (Indicative)
Tier 1	Up to ₹7.5 lakh	A working limit of up to ₹7.5 lakh shall be sanctioned to newly onboarded Business Correspondents (BCs). This sanction may be approved at the branch manager level, subject to prior intimation to the Head Office before granting the approval.



Tier	Working Limit (₹)	Eligibility Criteria (Indicative)
Tier 2	₹7.5 lakh - ₹15 lakh	A working limit of up to ₹15 lakh shall be sanctioned to Business Correspondents (BCs) having at least 5 active JLGs, a repayment rate of 95% or above, with regular updates and consistent loan disbursement. This sanction may be approved at the Chief Manager level, subject to prior intimation to the DGM before granting the approval.
Tier 3	₹15 lakh - ₹20 lakh	A working limit of up to ₹20 lakh shall be sanctioned to Business Correspondents (BCs) having at least 15 active JLGs, a repayment rate of 97% or above, with regular updates and consistent loan disbursement. This sanction may be approved at the DGM, subject to prior intimation to the MD before granting the approval.
Tier 4	₹20 lakh - ₹25 lakh	A working limit of up to ₹25 lakh shall be sanctioned to Business Correspondents (BCs) having at least 20 active JLGs, a repayment rate of 95% or above, with regular updates and consistent loan disbursement. This sanction may be approved at the MD.

- Limits shall be reviewed **periodically**, based on performance reports, recovery trends, and recommendation from the Branch Manager of the concerned Branch.

बैंक द्वारा बिजनेस करेस्पॉन्डेंट्स (BCs) को उनके संचालन, वित्तीय स्थिति और अनुपालन मानकों के आधार पर विभिन्न स्तरों (Tiers) में कार्यशील सीमा (Working Limit) स्वीकृत की जाएगी। इस वर्गीकरण का उद्देश्य JLG ऋण मॉडल के अंतर्गत फंड का प्रभावी उपयोग और ऋण पहुंच को बढ़ाना है।

स्वीकृति संरचना (Sanction Structure):

टियर	कार्यशील सीमा (₹)	संभावित पात्रता मापदंड
टियर 1	₹7.5 लाख तक	नए नियुक्त BCs को ₹7.5 लाख तक की कार्यशील सीमा स्वीकृत की जाएगी, जो केवल नए JLG समूहों के गठन हेतु होगी। यह स्वीकृति शाखा प्रबंधक स्तर से की जा सकती है, बशर्ते स्वीकृति से पूर्व प्रधान कार्यालय को इसकी पूर्व सूचना दी जाए।
टियर 2	₹7.5 लाख - ₹15 लाख	कम से कम 5 सक्रिय JLG समूह, 95% या उससे अधिक की वसूली दर, नियमित रिपोर्टिंग और ऋण वितरण। यह स्वीकृति मुख्य प्रबंधक (Chief Manager) स्तर से की जा सकती है, बशर्ते स्वीकृति से पूर्व डिप्टी जनरल मैनेजर (DGM) को पूर्व सूचना दी जाए।
टियर 3	₹15 लाख - ₹20 लाख	कम से कम 15 सक्रिय JLG समूह, 97% या उससे अधिक की वसूली दर, हर माह स्थिर प्रदर्शन, और बैंक के नियमों का पूर्ण पालन।
टियर 4	₹20 लाख - ₹25 लाख	कम से कम 20 सक्रिय JLG समूह, 98% या उससे अधिक की वसूली दर, सतत मासिक प्रदर्शन, और पूरी तरह से बैंक के दिशा-निर्देशों का पालन।

- BCs को दी गई कार्यशील सीमाओं की नियमित समीक्षा की जाएगी, जो उनके प्रदर्शन, वसूली की स्थिति तथा संबंधित जिला सहकारिता पदाधिकारी (DCO) की अनुशंसा के आधार पर होगी।

II. Disbursement of Loan to Customers:

The bank will disburse the sanctioned loan amount directly into the individual bank accounts of eligible JLG members. This disbursement will be made based on a formal request letter submitted by the BC, along with supporting documentation and after internal verification by the bank.

बैंक मंजूर किए गए लोन की राशि सीधे योग्य JLG सदस्यों के बैंक खातों में भेजेगा। यह पैसा BC द्वारा दिए गए आवेदन पत्र, जरूरी कागजात और बैंक की जांच के बाद ही भेजा जाएगा।

III. Verification and Approval:

Before disbursement, the bank will verify group formation, KYC documents, CB reports, training records, and other necessary paperwork submitted by the BC to ensure accuracy, compliance, and eligibility.

9

RK

लोन देने से पहले, बैंक यह जांचेगा कि ग्रुप सही बना है या नहीं, KYC दस्तावेज, सिबिल रिपोर्ट, ट्रेनिंग का रिकॉर्ड और BC द्वारा दिए गए बाकी जरूरी कागजात सही हैं या नहीं। यह सब जांच इसलिए होगी ताकि सब कुछ सही, नियम के अनुसार और योग्य हो।

IV. Capacity Building of BC:

The bank may conduct orientation programs and periodic training sessions for BCs to strengthen their knowledge on bank policies, regulatory compliance, product guidelines, and customer service standards.

बैंक समय-समय पर BC के लिए जानकारी बढ़ाने वाले कार्यक्रम और प्रशिक्षण आयोजित करेगा। इससे BC को बैंक की नीतियाँ, नियमों का पालन, लोन से जुड़े दिशा-निर्देश और ग्राहक सेवा के तरीके अच्छे से समझने में मदद मिलेगी।

V. Monitoring and Supervision:

The bank will regularly monitor the performance of BCs, including loan origination quality, recovery status, customer service, and adherence to guidelines. Field visits, audits, and reporting mechanisms will be part of this monitoring process.

बैंक नियमित रूप से BC के कामकाज की जांच करेगा, जैसे लोन देने की गुणवत्ता, वसूली की स्थिति, ग्राहक सेवा और नियमों का पालन। इसके लिए बैंक फील्ड विजिट, ऑडिट और रिपोर्ट देखने जैसे तरीके अपनाएगा।

VI. Support in Recovery and NPA Management:

In case of delays or defaults, the bank will support the BC in recovery efforts through counselling, restructuring options (if applicable), and legal or administrative actions for chronic defaulters.

अगर लोन चुकाने में देरी होती है या कोई पैसा नहीं लौटाता, तो बैंक BC की मदद करेगा। यह मदद सलाह देने और बार-बार ना चुकाने वालों पर कानूनी या प्रशासनिक कार्रवाई करने के रूप में हो सकती है।

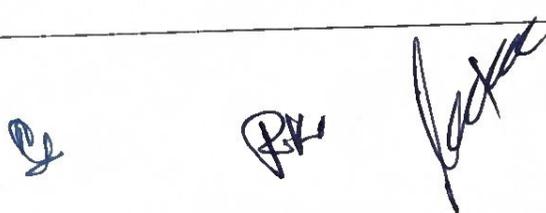
VII. Grievance Redressal and Customer Support:

The bank will provide necessary support for resolving customer grievances, disputes, or issues related to disbursement, repayment, or service quality through its branch network.

बैंक अपने शाखा नेटवर्क के जरिए ग्राहकों की शिकायतों, विवाद या लोन देने, पैसा चुकाने और सेवा से जुड़ी समस्याओं को सुलझाने में जरूरी मदद देगा।

VIII. Integration with Bank's Technology Platform:

The bank will ensure that all JLG loan-related processes including customer onboarding, loan disbursement, repayment tracking, and reporting are carried out through its centralized technology platform. This integration will help in maintaining accurate records, enabling real-time monitoring, and ensuring efficient service delivery across all branches.



बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि JLG लोन से जुड़ा हर काम - जैसे ग्राहक को जोड़ना, लोन देना, किस्तों की निगरानी और रिपोर्ट बनाना - उसकी एक केंद्रीय तकनीकी प्रणाली (सेंट्रलाइज्ड प्लेटफॉर्म) से ही किया जाए। इससे सभी शाखाओं में सही रिकॉर्ड बने रहेंगे, काम की निगरानी तुरंत हो सकेगी और सेवा जल्दी व सही तरीके से मिलेगी

8. Loan Tenure:

The tenure of the loan under the JLG scheme shall be flexible, ranging from a minimum of 1 year to a maximum of 2 years, based on the borrower's activity type, repayment capacity, and the purpose of the loan. The loan period will be decided at the time of sanction, keeping in mind the cash flow cycle of the group members, such as agricultural seasons or business income patterns. The aim is to provide a comfortable repayment period that supports timely repayments and minimizes default risk.

JLG योजना के तहत लोन की अवधि लचीली होगी, जो कम से कम 1 साल और ज्यादा से ज्यादा 2 साल तक हो सकती है। यह अवधि उधार लेने वाले के काम के प्रकार, चुकाने की क्षमता और लोन के उद्देश्य के आधार पर तय की जाएगी। लोन मंजूरी के समय यह ध्यान रखा जाएगा कि समूह के सदस्यों की आमदनी कैसे और कब होती है, जैसे खेती का मौसम या व्यापार की आमदनी का तरीका। इसका मकसद यह है कि लोन चुकाने के लिए उन्हें पर्याप्त समय मिले ताकि समय पर किस्तें जमा हो सकें और डिफॉल्ट का खतरा कम हो।

9. Collateral:

Under the Joint Liability Group (JLG) model, no collateral or security is required from individual borrowers. Instead, the model is based on the principle of mutual guarantee and collective responsibility among group members. Each member of the group guarantees the repayment of the loan taken by the others. This trust-based approach encourages financial discipline, peer accountability, and reduces the risk of default, especially in underserved rural and semi-urban areas where access to traditional collateral is limited.

जॉइंट लाइबिलिटी ग्रुप (JLG) मॉडल में किसी भी सदस्य से लोन के बदले कोई जमानत या गारंटी नहीं ली जाएगी। इसके बजाय, यह मॉडल आपसी भरोसे और समूह की मिलकर जिम्मेदारी लेने पर आधारित होगा। समूह का हर सदस्य दूसरों का लोन चुकाने की जिम्मेदारी लेगा। यह भरोसे पर बना तरीका ग्रामीण और अर्ध-शहरी इलाकों में, जहाँ जमानत देना मुश्किल होता है, वहाँ आपसी सहयोग, समय पर लोन चुकाने और आर्थिक अनुशासन को बढ़ावा देगा।

10. Processing Charges:

In accordance with the latest RBI guidelines on Fair Practices Code and Priority Sector Lending, the Bank may levy a processing fee of up to 1% of the sanctioned loan amount, subject to the regulatory cap prescribed by the Reserve Bank of India from time to time. The processing fee shall be charged on a per-loan basis and shall be reasonable, transparent, and duly communicated to the Joint Liability Group (JLG) members at the time of loan application.

Q

RBI



RBI के नए निर्देशों के अनुसार, बैंक स्वीकृत लोन राशि पर अधिकतम 1% तक प्रोसेसिंग फीस ले सकता है, जो RBI द्वारा तय सीमा के अनुसार होगी। यह फीस हर लोन पर अलग से ली जाएगी और यह उचित, साफ-सुथरी और पूरी जानकारी के साथ JLG (संयुक्त देयता समूह) के सदस्यों को लोन के आवेदन के समय बता दी जाएगी।

11. Prepayment:

Prepayment of the loan shall be permitted at any time during the loan tenure without any additional charges or penalties. This provision is designed to offer flexibility to Joint Liability Group (JLG) members, allowing them to repay their outstanding loan amount partially or fully ahead of schedule, depending on their financial capacity or seasonal income flow:

लोन की अवधि के दौरान कभी भी लोन पहले चुकाने की अनुमति होगी, और इसके लिए किसी तरह का अतिरिक्त शुल्क या जुर्माना नहीं लिया जाएगा। यह व्यवस्था JLG सदस्यों को लचीलापन देती है, ताकि वे अपनी आर्थिक स्थिति या मौसमी आमदनी के अनुसार लोन की बकाया राशि को पूरा या थोड़ा-थोड़ा करके समय से पहले चुका सकें।

12. Overdue Account:

A loan account is treated as overdue when the borrower does not pay the instalment (principal or interest) on the due date. In the case of a Joint Liability Group (JLG), if any member fails to repay on time, it affects the whole group's credit record.

The bank, along with the Business Correspondent (BC), will remind the borrower to make the payment as soon as possible. If the delay continues for a longer period (usually more than 90 days), the account may be declared a Non-Performing Asset (NPA) as per RBI rules.

जब उधार लेने वाला तय तारीख पर किस्त (मूलधन या ब्याज) नहीं चुकाएगा, तो उस लोन खाते को ओवरड्यू माना जाएगा। JLG (जॉइंट लाइबिलिटी ग्रुप) में अगर किसी एक सदस्य ने समय पर लोन नहीं चुकाया, तो इसका असर पूरे समूह के क्रेडिट रिकॉर्ड पर पड़ेगा। बैंक और बिजनेस कॉरिस्पॉण्डेंट (BC) मिलकर उधार लेने वाले को समय पर भुगतान करने की याद दिलाते रहेंगे। अगर यह देरी ज्यादा समय (जैसे 90 दिन से ज्यादा) तक चलेगी, तो RBI के नियमों के अनुसार उस खाते को नॉन-परफॉर्मिंग एसेट (NPA) घोषित किया जाएगा।

13. Repayment Mode:

As per RBI guidelines on digital payments and priority sector lending, repayment of JLG loans should be made through secure, transparent, and traceable channels. The bank shall offer multiple repayment modes, such as:

Repayment through Business Correspondents (BCs) at the field level with proper receipt and acknowledgment, Direct debit from the borrower's bank account using

P. R.A. [Signature]

ECS or NACH, Use of digital platforms like UPI, mobile banking apps, or Aadhaar-enabled payment systems (AePS).

RBI के डिजिटल पेमेंट और प्रायोरिटी सेक्टर लेंडिंग से जुड़े नियमों के अनुसार, JLG लोन की किश्तों का भुगतान सुरक्षित, पारदर्शी और ट्रेस किया जा सकने वाले तरीकों से किया जाना चाहिए। इसके लिए बैंक कई तरीके से भुगतान की सुविधा देगा, जैसे:

- फील्ड स्तर पर बिजनेस कॉरिस्पोंडेंट (BC) के माध्यम से भुगतान, जिसमें रसीद और पावती दी जाएगी।
- उधार लेने वाले के बैंक खाते से सीधे किश्त कटना (ECS या NACH के जरिए)।
- डिजिटल प्लेटफॉर्म का इस्तेमाल, जैसे UPI, मोबाइल बैंकिंग ऐप या आधार आधारित भुगतान प्रणाली (AePS)।

RBI के डिजिटल पेमेंट और प्रायोरिटी सेक्टर लेंडिंग से जुड़े नियमों के अनुसार, JLG लोन की किश्तों का भुगतान सुरक्षित, पारदर्शी और ट्रेस किया जा सकने वाले तरीके से किया जाएगा। इसके लिए बैंक निम्नलिखित तरीकों से भुगतान की सुविधा देगा:

- फील्ड स्तर पर बिजनेस कॉरिस्पोंडेंट (BC) के माध्यम से भुगतान किया जाएगा, जिसमें रसीद और पावती दी जाएगी।
- उधार लेने वाले के बैंक खाते से किश्त सीधे काटी जाएगी (ECS या NACH के जरिए)।
- UPI, मोबाइल बैंकिंग ऐप या आधार आधारित भुगतान प्रणाली (AePS) जैसे डिजिटल प्लेटफॉर्म का उपयोग करके भुगतान किया जाएगा।

14. KYC Norms:

As per RBI guidelines on Know Your Customer (KYC) and Anti-Money Laundering (AML) norms:

- Account Opening: Business Correspondents (BCs) may assist in collecting documents and completing preliminary formalities for account opening, especially in rural or remote areas.
- Compliance Responsibility: The bank shall retain full responsibility for ensuring that all accounts comply with RBI-prescribed KYC and AML norms, including verification, risk assessment, and periodic updating of customer information.

RBI के KYC (अपने ग्राहक को जानें) और AML (मनी लॉन्ड्रिंग रोकथाम) नियमों के अनुसार:

- खाता खोलना: ग्रामीण या दूर-दराज के इलाकों में बिजनेस कॉरिस्पोंडेंट (BC) दस्तावेज जमा करने और खाता खोलने की शुरुआती प्रक्रिया में मदद करेगा।
- नियमों का पालन: सभी खातों में KYC और AML नियमों का पालन करवाने की पूरी जिम्मेदारी बैंक की होगी। इसमें ग्राहक की पहचान की जांच करना, जोखिम को समझना और समय-समय पर जानकारी को अपडेट करना शामिल होगा।

15. Customer Confidentiality:

As per the RBI guidelines on Information Security and customer data protection, the bank is committed to ensuring the strict confidentiality and security of customer information managed by Business Correspondents (BCs).

RBI के सूचना सुरक्षा और ग्राहक डेटा से जुड़े नियमों के अनुसार, बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि बिजनेस कॉर्रेस्पोंडेंट (BC) द्वारा संभाली जा रही ग्राहक की जानकारी पूरी तरह सुरक्षित और गोपनीय रहे।

The bank will:

- Implement security measures to safeguard customer data from unauthorized access, misuse, or loss.
- Ensure BCs comply with RBI's data protection norms, including the use of secure communication channels and encrypted storage of sensitive customer data.
- Monitor BC activities and conduct periodic audits to ensure compliance with legal and regulatory requirements for data security and confidentiality.
- Ensure that customer consent is obtained before sharing data, and that information is only disclosed when required by law, such as in the case of government or legal requests.

बैंक निम्नलिखित कदम उठाएगा:

- ग्राहकों की जानकारी को गलत इस्तेमाल, अनधिकृत पहुंच या खोने से बचाने के लिए सुरक्षा उपाय अपनाएगा।
- सुनिश्चित करेगा कि BCs, RBI के डेटा सुरक्षा नियमों का पालन करें, जैसे सुरक्षित संचार चैनलों का इस्तेमाल और जरूरी जानकारी को सुरक्षित तरीके से रखना।
- BC के कामकाज की निगरानी करेगा और समय-समय पर ऑडिट करेगा ताकि यह देखा जा सके कि वे डेटा सुरक्षा और गोपनीयता से जुड़े नियमों का पालन कर रहे हैं या नहीं।
- ग्राहक की जानकारी तभी साझा की जाएगी जब उसकी अनुमति ली गई हो या जब कानून के तहत जरूरी हो।

16. Internal Control & Monitoring:

As per the RBI guidelines on Business Correspondent (BC) operations, the Bank shall ensure proper internal control and regular monitoring of all BC activities to maintain service quality, transparency, and regulatory compliance, in accordance with RBI Circular No. RBI/2010-11/389, FIDD.CO.LBS.BC.No. 82/02.01.001/2010-11 dated February 15, 2011, and subsequent instructions issued by RBI from time to time.

- The bank shall conduct an annual review of the performance of all engaged BCs, assessing their effectiveness, customer service standards, and adherence to operational guidelines.
- Ongoing monitoring will be carried out by the concerned bank branch through field visits, transaction reviews, and verification of customer feedback.

Handwritten signatures and initials at the bottom of the page.

- The bank will also ensure that BCs follow all norms related to cash management, grievance redressal, data security, and customer service as prescribed by the RBI.

RBI के नियमों के अनुसार, बैंक अपने सभी बिजनेस कॉरिस्पोंडेंट (BC) की गतिविधियों पर नियमित निगरानी और सही नियंत्रण रखेगा, ताकि सेवा की गुणवत्ता बनी रहे, कामकाज में पारदर्शिता हो और सभी नियमों का पालन हो सके।

(संदर्भ: RBI सर्कुलर संख्या RBI/2010-11/389 दिनांक 15 फरवरी 2011)

- बैंक हर साल सभी BC के काम की समीक्षा करेगा, जिसमें उनके काम की प्रभावशीलता, ग्राहक सेवा और नियमों के पालन को देखा जाएगा।
- बैंक की संबंधित शाखा समय-समय पर फील्ड विजिट, लेन-देन की जांच और ग्राहकों की प्रतिक्रिया के आधार पर BC की निगरानी करती रहेगी।
- बैंक यह भी सुनिश्चित करेगा कि BC नकदी प्रबंधन, शिकायतों के समाधान, डेटा सुरक्षा और ग्राहक सेवा से जुड़े सभी RBI नियमों का सही तरीके से पालन करें।

17. Roles and Responsibilities of BCs:

As per the guidelines issued by the Reserve Bank of India (RBI) on the Business Correspondents (BC) model – RBI Circular No. RBI/2010-11/389, FIDD.CO.LBS.BC.No. 82/02.01.001/2010-11 dated February 15, 2011, and any subsequent amendments – BCs play a vital role in extending banking services to remote and unbanked areas, particularly under financial inclusion initiatives such as Joint Liability Group (JLG) loans.

- Acting as a bridge between the bank and JLG members, facilitating smooth communication and service delivery in rural and underserved areas.
- Accurately communicating loan terms, interest rates, repayment schedules, and other essential information to customers, ensuring transparency and informed consent.
- Maintaining proper records of customer interactions, transactions, and loan documents, and submitting timely reports to the designated bank branch.
- Assisting the bank in loan disbursement processes, repayment collection, and supporting recovery efforts in line with RBI's fair practices code.
- Ensuring compliance with all applicable regulatory norms, including customer privacy, grievance redressal, and KYC documentation.

भारतीय रिज़र्व बैंक (RBI) द्वारा जारी दिशा-निर्देशों के अनुसार (RBI सर्कुलर संख्या: RBI/2010-11/389, दिनांक 15 फरवरी 2011), बीसी (BC) बैंकिंग सेवाओं को गाँव और दूरदराज के इलाकों तक पहुँचाने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं, खासकर वित्तीय समावेशन (Financial Inclusion) योजनाओं जैसे कि संयुक्त देयता समूह (JLG) ऋण के अंतर्गत।

- BC बैंक और JLG सदस्यों के बीच एक पुल का काम करते हैं, जिससे ग्रामीण और पिछड़े इलाकों में बैंक की सेवाएं और जानकारी आसानी से पहुंच सके।

- ग्राहकों को लोन की शर्तें, ब्याज दर, किस्त चुकाने की तारीख और अन्य जरूरी जानकारी साफ-साफ और सही तरीके से बताना, ताकि सब कुछ पारदर्शी हो और ग्राहक समझदारी से फैसला ले सकें।
- ग्राहकों से हुई बातचीत, लेन-देन और लोन से जुड़े दस्तावेजों का सही रिकॉर्ड रखना और तय समय पर बैंक शाखा को रिपोर्ट देना।
- लोन देने की प्रक्रिया, किस्तों की वसूली और वसूली में मदद करना, वो भी RBI के फेयर प्रैक्टिस कोड के अनुसार।
- सभी जरूरी नियमों का पालन करना, जैसे ग्राहक की जानकारी गोपनीय रखना, शिकायतों का समाधान करना और KYC दस्तावेज पूरे करना।

18. Transparency and Audits:

- Detailed financial records will be maintained and made available for periodic audits by the Bank.
- Both the Bank and the BC will have access to performance and financial reports.
- Any disputes will be resolved as per the grievance redressal and resolution mechanism defined in the agreement, in compliance with RBI's fair practice norms.
- सभी लेन-देन और मुनाफे का पूरा हिसाब-किताब रखा जाएगा और समय-समय पर बैंक द्वारा उसकी जांच (ऑडिट) की जाएगी।
- बैंक और BC दोनों को प्रदर्शन (performance) और वित्तीय रिपोर्टों की जानकारी मिलेगी।
- अगर कोई विवाद होता है, तो उसे सुलझाने के लिए समझौते में पहले से तय की गई शिकायत निवारण प्रक्रिया के अनुसार ही काम होगा, और यह प्रक्रिया RBI के उचित व्यवहार (fair practices) के नियमों के अनुसार होगी।

19. Renewal and Revision of Agreement:

As per the guidelines of the Reserve Bank of India (RBI) for engaging Business Correspondents (BCs), the agreement shall be executed for a fixed period and reviewed from time to time, in accordance with RBI Circular No. RBI/2010-11/389, FIDD.CO.LBS.BC.No. 82/02.01.001/2010-11 dated February 15, 2011, and any subsequent amendments issued thereafter.

- Renewal or revision of the agreement shall be carried out with mutual consent between the Bank and the BC, based on factors such as performance, compliance with guidelines, and operational needs.
- Any updates or changes made to the agreement shall be clearly documented in writing and included as part of the agreement to ensure transparency and clarity for both parties.

[Handwritten signatures and initials]

एग्रीमेंट का नवीनीकरण और बदलाव:

बैंक और बीसी (Business Correspondent) के बीच समझौता (एग्रीमेंट) एक तय समय के लिए किया जाएगा, और समय-समय पर इसकी समीक्षा की जाएगी। (यह भारतीय रिज़र्व बैंक के दिशा-निर्देशों के अनुसार होगा - RBI सर्कुलर संख्या RBI/2010-11/389 दिनांक 15 फरवरी 2011)

- एग्रीमेंट का नया नवीनीकरण या बदलाव दोनों पक्षों की आपसी सहमति से किया जाएगा। यह बीसी के काम के प्रदर्शन, नियमों के पालन और जरूरतों के अनुसार होगा।
- जो भी बदलाव या अपडेट होंगे, उन्हें लिखित रूप में एग्रीमेंट में जोड़ा जाएगा, ताकि सब कुछ साफ़ और स्पष्ट रहे।

20. Training and Capacity Building:

The Bank may provide training and technical support to its Business Correspondents (BCs) as per the guidelines of the Reserve Bank of India (RBI) on Financial Inclusion and Capacity Building, as mentioned in "RBI Circular No. RBI/2010-11/389, FIDD.CO.LBS.BC.No. 82/02.01.001/2010-11 dated February 15, 2011, and any updates issued later.

- The training may include topics like KYC procedures, how to deal with customers, using banking technology (such as mobile apps or POS devices), customer service, and following banking rules and compliance.
- If there are any costs involved in the training, the expenses shall be shared equally between the Bank and the BC in a 50:50 ratio, subject to the prior consent or approval of the training at the Banks end.

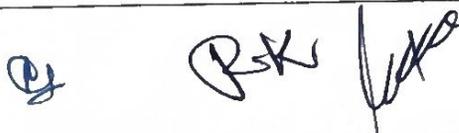
प्रशिक्षण और क्षमता विकास:

बैंक अपने बिजनेस करेस्पोंडेंट्स (BCs) को प्रशिक्षण और तकनीकी मदद देगा, जैसा कि भारतीय रिज़र्व बैंक (RBI) द्वारा वित्तीय समावेशन और क्षमता विकास के लिए जारी दिशा-निर्देशों में कहा गया है (RBI सर्कुलर संख्या: RBI/2010-11/389 दिनांक 15 फरवरी 2011 और बाद के संशोधन)।

- प्रशिक्षण में KYC प्रक्रिया ग्राहकों से व्यवहार करना बैंकिंग तकनीक (जैसे मोबाइल ऐप या पीओएस मशीन) का इस्तेमाल, ग्राहक सेवा और बैंकिंग नियमों का पालन जैसे विषय शामिल हो सकते हैं।
- यदि प्रशिक्षण में किसी प्रकार की लागत शामिल होती है, तो वह व्यय बैंक और बिजनेस करेस्पोंडेंट (BC) के बीच 50:50 अनुपात में साझा किया जाएगा, बशर्ते कि प्रशिक्षण के लिए बैंक की पूर्व स्वीकृति या अनुमोदन प्राप्त हो।

21. Group Insurance for Customers:

As per RBI guidelines, the Bank may provide group insurance to JLG (Joint Liability Group) loan customers for their protection, in line with the directions issued under RBI Circular No. RBI/2010-11/389, FIDD.CO.LBS.BC. No.82/02.01.001/2010-11 dated



February 15, 2011, and any subsequent instructions or amendments issued by RBI from time to time.

- The insurance premium will be collected from customers by the Business Correspondent (BC) at the time of loan processing, along with the processing fee, and will be deposited with the Bank in a transparent manner.
- Customers will be clearly informed about the insurance benefits, coverage details, and premium amount at the time of loan disbursement.

RBI के दिशा-निर्देशों के अनुसार, बैंक JLG (संयुक्त देयता समूह) ऋण ग्राहकों को सुरक्षा देने के लिए समूह बीमा (Group Insurance) की सुविधा प्रदान कर सकता है।
(संदर्भ: RBI सर्कुलर संख्या RBI/2010-11/389 दिनांक 15 फरवरी 2011 तथा समय-समय पर जारी संशोधित निर्देश):

- इस बीमा का प्रीमियम लोन की प्रक्रिया के समय प्रोसेसिंग फीस के साथ BC (बिजनेस करेस्पॉन्डेंट) द्वारा ग्राहकों से लिया जाएगा और साफ-साफ तरीके से बैंक में जमा किया जाएगा।
- लोन देते समय ग्राहकों को बीमा से मिलने वाले फायदे, क्या-क्या कवर होगा और कितना प्रीमियम लगेगा – ये सारी बातें उन्हें अच्छे से समझाई जाएंगी।

22. Termination of BC Engagement:

If a Business Correspondent (BC) fails to follow the terms of the agreement, shows poor performance, or is involved in any misconduct, the Bank may terminate the agreement as per its policies.

- In normal cases, the Bank will give a written notice of 30 days before ending the agreement.
- However, in serious cases like fraud or misuse of funds, the Bank may terminate the agreement immediately without any prior notice.

अगर कोई बिजनेस करेस्पॉन्डेंट (BC) समझौते के नियमों का पालन नहीं करता, ठीक से काम नहीं करता या गलत व्यवहार करता है, तो बैंक अपनी नीति के अनुसार उसका समझौता खत्म कर देगा।

- सामान्य स्थिति में, बैंक BC को 30 दिन पहले लिखित नोटिस देगा ताकि वह खुद को सुधार सके या तैयारी कर सके।

- लेकिन अगर मामला बहुत गंभीर हो, जैसे धोखाधड़ी या पैसों का गलत इस्तेमाल, तो बैंक बिना कोई नोटिस दिए तुरंत उसका समझौता खत्म कर देगा।

23. Grievance Redressal Mechanism:

The Bank will set up a system to handle complaints related to Business Correspondent (BC) services.

- The name and contact number of the Grievance Redressal Officer will be shared publicly through print and electronic media.
- Customers can file complaints through bank branches, helpline numbers, or email.
- All complaints will be reviewed and resolved within 7 working days from the date of receipt.
- बैंक, BC (बिजनेस करेस्पॉन्डेंट) से जुड़ी शिकायतों को हल करने के लिए एक सिस्टम बनाएगा।
- शिकायत सुनने वाले अधिकारी (Grievance Redressal Officer) का नाम और मोबाइल नंबर अखबारों और अन्य माध्यमों से सभी को बताया जाएगा।
- ग्राहक अपनी शिकायत बैंक की शाखा, हेल्पलाइन नंबर या ईमेल के जरिए दर्ज करा सकते हैं।
- हर शिकायत मिलने की तारीख से 7 कामकाजी दिनों के अंदर उसका समाधान किया जाएगा।

24. Policy Review:

This policy will be reviewed once every year to ensure it remains effective and up to date.

- If there are any changes in RBI guidelines or other regulatory requirements, the policy may be reviewed and updated earlier.
- The review will help ensure that all provisions continue to meet current rules and operational needs.

यह नीति हर साल एक बार जरूर देखी और जाँची जाएगी, ताकि यह प्रभावी और अपडेट बनी रहे।

- अगर RBI के नियमों या किसी अन्य नियामक निर्देश में बदलाव होता है, तो यह नीति उससे पहले भी बदली या अपडेट की जा सकती है।
- नीति की समीक्षा से यह सुनिश्चित होगा कि इसके सभी प्रावधान मौजूदा नियमों और कामकाज की जरूरतों के अनुसार बने रहें।

25. Clarification and corrections:

In case of any need for clarification for implementation of this policy, such suitable orders/explanations may be issued by concerned Deputy Managing Director or Managing Director. However, any major policy change/modifications have to be ratified by the Board of Directors.

यदि इस नीति के कार्यान्वयन में किसी प्रकार की स्पष्टीकरण या दिशा-निर्देश की आवश्यकता हो, तो संबंधित उप महाप्रबंधक या प्रबंध निदेशक द्वारा आवश्यक आदेश या स्पष्टीकरण जारी किए जा सकते हैं। हालाँकि, किसी भी प्रमुख नीति परिवर्तन या संशोधन को निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित करना आवश्यक होगा।

