



ईसी संख्या: 168/ DoS – 16/ 2025

संदर्भ संख्या: NB.HO.DoS.Pol. / 58250 / J-1/ 2025-26

14 जुलाई 2025

अध्यक्ष, सभी क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक
प्रबंध निदेशक/मुख्य कार्यपालक अधिकारी,
सभी राज्य सहकारी बैंक/जिला केंद्रीय सहकारी बैंक

महोदया/महोदय,

शिकायतकर्ताओं से समाधान के पश्चात फीडबैक हेतु कॉल सेंटर की स्थापना – भारत सरकार के वित्तीय सेवा विभाग (DFS) की अनुशंसा

यह अनुभव किया गया है कि हाल के समय में सार्वजनिक शिकायतों की संख्या में वृद्धि हुई है, जबकि उनका निवारण अपेक्षाकृत धीमा और अपर्याप्त बना हुआ है।

भारत सरकार ने प्रभावी शिकायत निवारण को एक प्रमुख प्राथमिकता के रूप में चिह्नित किया है और ग्राहक शिकायतों के त्वरित, निष्पक्ष और सहानुभूतिपूर्ण निपटान की आवश्यकता पर बल दिया है। बैंकों को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि शिकायतों को प्राप्त करने और उनका समाधान करने के लिए एक मजबूत तंत्र सुलभ हो, चाहे शिकायत किसी भी स्रोत से आई हो।

- इस संदर्भ में, वित्त मंत्रालय के सचिव (वित्तीय सेवा) द्वारा दिनांक 30 जून 2025 को जारी परामर्श संख्या 11/91/2025-BO-III की एक प्रति संलग्न की जा रही है, जिसे तुरंत संदर्भ और अनुपालन हेतु देखा जाए। बैंकों को परामर्श के अनुसार आवश्यक कार्रवाई करने और विशेष रूप से निम्नलिखित सुनिश्चित करने का निर्देश दिया जाता है:

- एक कॉल सेंटर की स्थापना की जाए, जहाँ प्रत्येक शिकायतकर्ता से शिकायत के समाधान के बाद फीडबैक लिया जाए; और
- भारत सरकार के DFS को प्रत्येक माह एक रिपोर्ट प्रस्तुत की जाए, जिसमें उस माह में निस्तारित शिकायतों की संख्या और कॉल सेंटर द्वारा संपर्क किए गए शिकायतकर्ताओं की संख्या दी गई हो।

- सभी क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक (RRBs), राज्य सहकारी बैंक (StCBs), और जिला केंद्रीय सहकारी बैंक (DCCBs) को नीचे दिए गए प्रारूप में संबंधित नाबार्ड क्षेत्रीय कार्यालय को मासिक रिपोर्ट प्रस्तुत करनी होगी:

बैंक का नाम: कॉल सेंटर की स्थापना की तिथि:

माह	माह में प्राप्त कुल शिकायतें	माह में निस्तारित शिकायतें	क्या सभी शिकायतकर्ताओं से निवारण के पश्चात प्रतिक्रिया प्राप्त की गई	कॉल सेंटर द्वारा सफलतापूर्वक संपर्क किए गए शिकायतकर्ताओं की संख्या	संपर्क नहीं किए गए शिकायतकर्ताओं की संख्या	प्राप्त प्रतिक्रियाओं का सारांश

राष्ट्रीय कृषि और ग्रामीण विकास बैंक

National Bank for Agriculture and Rural Development

पर्यवेक्षण विभाग

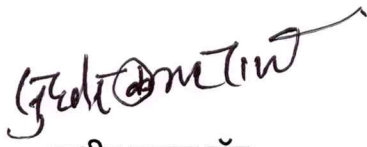
प्लॉट नं. सी-24, 'जी' ब्लॉक, बांद्रा - कुर्ला कॉम्प्लेक्स, बांद्रा (पूर्व), मुंबई - 400 051. • टेलि.: 022 6812 0039 • फैक्स : +91 22 2653 0103 • ई-मेल : dos@nabard.org

Department of Supervision

Plot No. C-24, 'G' Block, Bandra-Kurla Complex, Bandra (E), Mumbai - 400 051. • Tel.: 022 6812 0039 • Fax : +91 22 2653 0103 • E-mail : dos@nabard.org

4. रिपोर्ट प्रस्तुत करने की अंतिम तिथि प्रत्येक अगले माह की 5 तारीख है।
5. रिपोर्टिंग प्रारूप को ENSURE 2.0 में एकीकृत किया जा रहा है ताकि डिजिटल रूप से रिपोर्टिंग को सुव्यवस्थित किया जा सके और प्रभावी पर्यवेक्षण सुनिश्चित किया जा सके। जब तक यह एकीकरण पूरा नहीं हो जाता, बैंकों को सलाह दी जाती है कि वे निर्धारित प्रारूप में संबंधित नाबार्ड क्षेत्रीय कार्यालय को ईमेल के माध्यम से जानकारी भेजते रहें।
6. उपरोक्त निर्देशों को आपके बैंक के निदेशक मंडल के समक्ष जानकारी हेतु प्रस्तुत किया जाए और यह सुनिश्चित किया जाए कि इनका कड़ाई से पालन किया जाए।

भवदीय



(सुधीर कुमार रॉय)
मुख्य महा प्रबंधक

संलग्नक: यथोक्त

F. NO. 11/91/2025-BO-III
Government of India
Ministry of Finance
Department of Financial Services
(BO.III Section)

2nd Floor, Jeevan Deep Building,
10, Sansad Marg, New Delhi-110 001
30th June, 2025

To

The Chairman, SBI, Mumbai
The Chairman, LIC of India , Mumbai
The Managing Director & CEOs of PSBs/PSICs/FIs

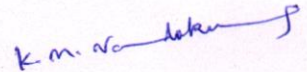
Subject: Advisory issued by Secretary (FS), in the grievances review meeting held on 30.06.2025.

Sir,

This has a reference to meeting held on 30.06.2025 to review the quality of disposal of 20 grievances under the Chairmanship of Secretary (FS) wherein the following advisories are issued:-

2. All banks and insurance companies to set up a call centre where a feedback be taken from every complainant after resolution of the complaint.
3. All banks & Insurance Companies to submit a monthly report to DFS with details of the number of complaints resolved and the number of complainants contacted by call centre in a particular month.

Yours faithfully,



(K.M. Nandakumar)
Under Secretary to the Government of India

Copy to: Insurance 2 Section (for information)