

संदर्भ सं. राबैं. आईडीडी. कॉप पालिसी/ 912 /वी-70/2024-25

परिपत्र संख्या: 150/आईडीडी-03/2024

06 अगस्त 2024

प्रबंध निदेशक/ मुख्य कार्यपालक अधिकारी
सभी राज्य और जिला मध्यवर्ती सहकारी बैंक

महोदया/ महोदय

ग्रामीण सहकारी बैंकों में शिकायत/ परिवाद निवारण व्यवस्था का सुदृढीकरण

कृपया ग्रामीण सहकारी बैंकों में शिकायत/ परिवाद निवारण व्यवस्था की स्थापना से संबन्धित दिनांक 12 जून 2007 का परिपत्र संख्या 97/ डॉस-20 /2007 के संग दिनांक 13 जुलाई 2016 का परिपत्र संख्या 163/डॉस-20/2016 तथा दिनांक 25 अगस्त 2016 का परिपत्र संख्या 203/आईडीडी-14 /2016 का संदर्भ लें. यह देखा गया है कि समय-समय पर दिए गए अनुदेशों के बावजूद, कई बैंकों में शिकायत/परिवाद निवारण व्यवस्था की स्थायीकरण अभी तक नहीं हो पायी है. शिकायतों/परिवादों के समयबद्ध और त्वरित निवारण की आवश्यकता को ध्यान में रखते हुए, ग्रामीण सहकारी बैंकों में इस क्षेत्र की सर्वोत्तम प्रथाओं के अनुरूप शिकायत/परिवाद निवारण व्यवस्था को सुदृढ करने की तत्काल आवश्यकता है.

2. उपर्युक्त परिपत्रों के अनुपालना सुनिश्चित करने एवं ग्रामीण सहकारी बैंकों में शिकायत एवं परिवाद निवारण और निगरानी प्रणाली को और सुदृढ करने के लिए बैंकों को अनुलग्नक- I अनुसार कार्रवाई करने की सलाह दी जाती है.

3. शिकायतों के निवारण के लिए टर्न अराउंड टाइम (टीएटी) को सीपीजीआरएमएस और भारतीय रिजर्व बैंक एकीकृत लोकपाल योजना 2021 (आरबी-आईओएस 2021) के तहत निर्धारित मौजूदा टीएटी के अनुरूप कम कर दिया गया है और तदनुसार शिकायतों का निवारण/ हल करने के लिए दिनों की संख्या अब 30 दिन है. बैंक इस मानदंड का कड़ाई से पालन करें.

राष्ट्रीय कृषि और ग्रामीण विकास बैंक

National Bank for Agriculture and Rural Development

प्लॉट नं. सी-24, 'जी' ब्लॉक, बान्द्रा-कुर्ला कॉम्प्लेक्स, बान्द्रा (पूर्व), मुंबई - 400 051. टेली: +91 22 26524843 • फ़ैक्स: +91 22 26530089 • ई मेल: idd@nabard.org
Institutional Development Department

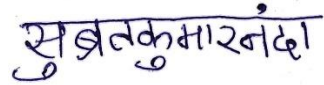
Plot No. C-24, 'G' Block, Bandra-Kurla Complex, Bandra (E), Mumbai - 400 051 • Tel.: +91 22 26524843 • Fax: +91 22 26530089 • E-mail:idd@nabard.org

4. ग्रामीण सहकारी बँकों में शिकायत/ परिवाद निवारण व्यवस्था को सुदृढ करने के फलस्वरूप पारदर्शिता, जवाबदेही, आंतरिक जांच और नियंत्रण, कॉर्पोरेट अभिशासन में वृद्धि होगी तथा बँकों में ग्राहक सेवा में सुधार होगा जिसके परिणामस्वरूप ग्राहकों का विश्वास, भरोसा और संतुष्टि में वृद्धि होगी.

5. बँक यह सुनिश्चित करें कि शिकायत निवारण व्यवस्था सभी विनियामक अपेक्षाओं और भारतीय रिजर्व बँक (आरबीआई) एवं नाबार्ड द्वारा जारी दिशानिर्देशों/ अनुदेशों का अनुपालन किया जा रहा है.

6. बँक 31 अगस्त 2024 तक इस संबंध में की गई कार्रवाइयों से क्षेत्रीय कार्यालय, नाबार्ड को पुष्टि करें.

भवदीय,



(सुब्रत कुमार नंदा)

मुख्य महाप्रबंधक

राष्ट्रीय कृषि और ग्रामीण विकास बँक

National Bank for Agriculture and Rural Development

प्लॉट क्र सी-24, 'जी' ब्लॉक, बान्द्रा-कुर्ला कॉम्प्लेक्स, बान्द्रा (पूर्व), मुंबई - 400 051. टेली: +91 22 26524843 • फ़ैक्स: +91 22 26530089 • ई मेल: idd@nabard.org

Institutional Development Department

Plot No. C-24, 'G' Block, Bandra-Kurla Complex, Bandra (E), Mumbai - 400 051 • Tel.: +91 22 26524843 • Fax: +91 22 26530089 • E-mail: idd@nabard.org

अनुलग्नक-I

- i. बोर्ड अनुमोदित शिकायत/ परिवाद निवारण नीति तैयार करना
- ii. प्रधान कार्यालय में शिकायत/ परिवाद निवारण कक्ष की स्थापना करना
- iii. बोर्ड द्वारा शिकायतों की प्राप्ति और उनके निवारण की स्थिति की समीक्षा करना.
- iv. शिकायतों के निपटान की स्थिति की समीक्षा उच्च स्तरीय समिति और डीएलएमआरसी की बैठकों में प्रस्तुत की जाए.
- v. बैंक के नोडल अधिकारी/ शिकायत निवारण अधिकारी (जीआरओ) के रूप में एक अधिकारी की पहचान की जाए. राज्य सहकारी बैंक के मामले में यह अधिकारी उप महाप्रबंधक स्तर से कम का नहीं होना चाहिए तथा जिला मध्यवर्ती सहकारी बैंक के मामले में एक वरिष्ठ अधिकारी होना चाहिए.
- vi. इसके अतिरिक्त, नोडल अधिकारी / जीआरओ से वरिष्ठ एक अपीलीय अधिकारी की पहचान की जाए और उनके विवरण (नोडल अधिकारी / जीआरओ और अपीलीय अधिकारी) को बैंक की वेबसाइट के अलावा बैंक की शाखाओं और प्रधान कार्यालय में प्रमुखता से प्रदर्शित किया जाए.
- vii. बैंक भारत सरकार की केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली (सीपीजीआरएमएस) पर ऑनबोर्ड करें.
- viii. बैंक द्वारा बैंकिंग और प्रशासनिक मामलों से संबन्धित शिकायतों को अलग-अलग करने की प्रणाली शुरू किया जाए. वीआईपी शिकायतों को प्राथमिकता के आधार पर निवारण करने के लिए अलग से चिन्हित करें.
- ix. शिकायतों की निगरानी और समीक्षा
 - अ. बैंक शिकायतों की समीक्षा एवं निगरानी और ग्राहकों की सहभागिता बढ़ाने हेतु बैंक की शाखाओं तथा प्रधान कार्यालय में ग्राहक सेवा समिति का गठन करें.
 - आ. शिकायतों की प्रस्तुति और निवारण की स्थिति की समीक्षा ग्राहक सेवा समिति द्वारा तिमाही आधार पर और बोर्ड की प्रत्येक बैठक में की जाए.
 - इ. बैंक द्वारा नाबार्ड के एन्शोर पोर्टल पर आवधिक विवरणी/ एमआईएस में सूचना प्रस्तुत की जाएगी जिसमें शिकायतों/ परिवादों की प्राप्ति, उनके निस्तारण और लंबित मामलों की स्थिति दर्शाई जाएगी.
 - ई. बैंक अपनी वार्षिक रिपोर्टों में शिकायतों की प्राप्ति और निपटान की स्थिति का उल्लेख करें.

X. ग्राहक शिक्षा और जागरूकता

बैंक, शिकायत निवारण व्यवस्था के बारे में ग्राहकों को शिक्षित करने के लिए ब्रोशरों, पर्चों, वित्तीय साक्षरता शिविरों, पूछताछ काउंटरो, नोटिस बोर्डों, शाखाओं में प्रदर्शन, बैंक की वेबसाइट पर प्रदर्शन आदि के माध्यम से जागरूकता अभियान/कार्यक्रम आयोजित करेंगे.

-----X-X-X-X-X-----



Main Document

Document Title	Strengthening of Complaint / Grievance Redressal Mechanism in Rural Cooperative Banks
Drafted by	Institutional Development Department
Date	06 August 2024
Document Classification	External
Document No. / Version No.	2.0 (2024-25)

Version History

Version No.	FY	Changes /Comments	Issued / Changed by
1.0	2016-17	NA	Institutional Development Department
2.0	2024-25	Added Annexure I – Action listed as per earlier circulars/guidelines to ensure compliance by bank Timeline for redressal of complaints/grievances revised on lines of CPGRAMS and Reserve Bank Integrated Ombudsman scheme 2021 (RB-IOS 2021)	Institutional Development Department

Version Approval

Version No.	Date of Approval	Changes/Comments	Approved by
1.0	25.08.2016	NA	Chairman
2.0	15.07.2024	Added Annexure I – Action listed as per earlier circulars/guidelines to ensure compliance by bank Timeline for redressal of complaints/grievances revised on lines of CPGRAMS and Reserve Bank Integrated Ombudsman scheme 2021 (RB-IOS 2021)	Chairman

References

Sr. No	Subject	Reference No.
1	Customer Service - Public Grievance Redressal Mechanism	NB.DoS.HO.POL.1004/J.1./2007-08
2	Complaints/Grievances Redressal Mechanism in Banks	NB.DoS.HO.POL/1400/J-1/2016-17

