



اے یو اسمال فنانس بینک

نمایاں خصوصیات: ریزرو بینک - انٹیگریٹڈ امیڈسمین اسکیم، 2026

ریزرو بینک - انٹیگریٹڈ امیڈسمین اسکیم 2026 (RB-IOS) کا مقصد اسکیم کے تحت شامل ریگولیٹڈ اداروں کے خلاف شکایات کے حل کے لیے ایک کم لاگت، تیز، غیر مخالفانہ متبادل شکایتی ازالہ کا طریقہ کار فراہم کرنا ہے۔ انٹیگریٹڈ امیڈسمین اسکیم، 2026 یکم جولائی 2026 سے مؤثر ہے۔

مندرجہ ذیل انٹیگریٹڈ امیڈسمین اسکیم، 2026 کی نمایاں خصوصیات ہیں:

1. کوئی بھی صارف جو سروس میں کمی (کسی بھی سروس میں کمی یا ناکفی، جسے بینک قانونی یا کسی اور طریقے سے فراہم کرنے کا پابند ہے، جو مالی نقصان یا نقصان کا باعث بن سکتی ہے یا نہیں) کی وجہ سے متاثر ہو سکتا ہے، وہ اسکیم کے تحت تحریری یا کسی اور طریقے سے شکایت دائر کر سکتا ہے۔
2. اس تنازعے میں رقم کی کوئی حد نہیں ہے جو محتسب کے سامنے پیش کی جا سکتی ہے جس کے لیے محتسب فیصلہ دے سکتا ہے۔ تاہم، شکایت کنندہ کو ہونے والے کسی بھی نتیجے کے نقصان کے لیے، محتسب کو 30 لاکھ روپے تک معاوضہ دینے کا اختیار حاصل ہوگا، اس کے علاوہ مدعی کے وقت، اخراجات اور شکایت کنندہ کو ہونے والے ہراسانی/ذہنی اذیت کے لیے ایک لاکھ روپے تک معاوضہ فراہم کرنا ہوگا۔
3. ریزرو بینک آف انڈیا نے چندی گڑھ میں شکایات کی وصولی کے لیے سینٹرلائزڈ رسید اینڈ پروسیسنگ سینٹر (CRPC) قائم کیا ہے۔
4. شکایت آن لائن RBI پورٹل (<https://cms.rbi.org.in>) کے ذریعے درج کی جا سکتی ہے۔
5. شکایت الیکٹرانک یا فزیکل طریقے سے بھی جمع کرائی جا سکتی ہے، مرکزی رسید اور پروسیسنگ سینٹر، چندی گڑھ میں دیے گئے پتے پر:

سینٹرلائزڈ رسید اینڈ پروسیسنگ سینٹر (CRPC)، ریزرو بینک آف انڈیا سینٹرل وسٹا، سیکٹر 17 چندی گڑھ
- 160017 ای میل آئی ڈی: crpc@rbi.org.in

مزید برآں، انٹرایکٹو وائس ریسپانس سسٹم (IVRS) کے ساتھ ٹول فری #14448 کے ساتھ رابطہ مرکز 24x7 دستیاب ہے تاکہ شکایت کنندگان اسکیم اور شکایت درج کرنے کے عمل کے بارے میں جان سکیں۔ رابطہ مرکز کے عملے سے رابطہ کرنے کی سہولت پیر سے ہفتہ تک قومی تعطیلات کے علاوہ صبح 8:00 بجے سے رات 10:00 بجے تک دستیاب ہے، انگریزی، ہندی اور دس علاقائی زبانوں کے لیے۔

6. شکایت کی برقرار رہنے کی وجوہات

(1) اسکیم کے تحت شکایت صرف اس صورت میں قابل قبول ہوگی جب درج ذیل شرائط پوری ہوں:



(الف) شکایت براہ راست RBI محتسب کو بھیجی گئی ہو۔ تاہم، اس میں وہ مواصلا ت شامل نہیں ہے جس میں ریزرو بینک کو صرف نقل میں تصدیق یا نشان زد کیا گیا ہو (چاہے ای میل کے ذریعے ہو یا جسمانی شکل میں)؛ اور

(ب) شکایت شکایت کنندہ ذاتی طور پر یا وکیل کے علاوہ کسی مجاز نمائندے کے ذریعے دائر کی گئی ہو، جب تک کہ وکیل متاثرہ شخص نہ ہو؛ اور

(ج) شکایت کنندہ مکمل معلومات فراہم کرے جیسا کہ اسکیم کی شق 11 میں بیان کی گئی ہے؛ اور

(د) شکایت بدسلوکی، فضول یا پریشان کن نوعیت کی نہ ہو؛ اور

(ه) شکایت کنندہ نے پہلے بینک کو تحریری یا کسی اور طریقے سے شکایت کی ہو، جہاں شکایت کرنے کا ثبوت مدعی پیش کر سکے، اس سے پہلے کہ وہ اسکیم کے تحت شکایت کرے؛ اور

(ف) شکایت کنندہ کو 30 دن کے اندر یا ریزرو بینک، نیشنل پیمنٹس کارپوریشن آف انڈیا، یا کارڈ نیٹ ورک کے رہنما اصولوں کے تحت (اگر کوئی ہو)، جو بھی شکایت موصول ہونے کے بعد زیادہ ہو، کوئی جواب موصول نہیں ہو؛ یا شکایت کنندہ بینک کی فراہم کردہ جواب/قرارداد سے مطمئن نہ ہو؛ اور

(ز) شکایت RBI محتسب کو اس تاریخ سے 90 دن کے اندر دائر کی جائے جب ذیلی شق (1) (f) میں دی گئی ٹائم لائن ختم ہو جائے یا بینک کی آخری اطلاع کی تاریخ سے، جو بھی بعد میں ہو؛ اور

(ح) شکایت اسی شکایت سے متعلق نہ ہو، جو پہلے ہی آر بی آئی محتسب کے دفتر میں زیر التوا ہے، چاہے وہ اسی شکایت کنندہ سے موصول ہوئی ہو یا ایک یا زیادہ شکایت کنندگان کے ساتھ؛ یا

(i) شکایت اسی شکایت سے متعلق نہ ہو، جو پہلے ہی RBI محتسب کے دفتر کی طرف سے طے پا چکی ہے یا میرٹ کی بنیاد پر نمٹا چکی ہے، چاہے وہ اسی شکایت کنندہ سے موصول ہوئی ہو یا ایک یا زیادہ شکایت کنندگان کے ساتھ؛ اور

(ج) شکایت اسی شکایت سے متعلق نہیں ہے، جو پہلے ہی کسی عدالت، ٹریبونل یا ثالث یا کسی اور عدالتی یا نیم عدالتی فورم کے سامنے زیر التوا ہے، چاہے وہ اسی شکایت کنندہ سے یا ایک یا زیادہ مدعیان کے ساتھ موصول ہوئی ہو یا نہ ہو؛ یا

(ک) شکایت اسی شکایت سے متعلق نہ ہو، جو پہلے ہی کسی عدالت، ٹریبونل یا ثالث یا کسی اور عدالتی یا نیم عدالتی فورم کی طرف سے طے شدہ یا میرٹ کی بنیاد پر حل یا نمٹا گیا ہو، چاہے وہ اسی مدعی سے یا ایک یا زیادہ شکایت کنندگان کے ساتھ موصول ہوئی ہو یا نہ ہو؛ اور

(ل) بینک کو شکایت اس مدت محدودیت کے ختم ہونے سے پہلے دی گئی تھی جو 1963 کے تحت ایسے دعووں کے لیے مقرر کی گئی تھی۔

(2) درج ذیل معاملات سے متعلق شکایات اسکیم کے دائرہ کار سے خارج ہیں:

(الف) بینک کے تجارتی فیصلے یا فیصلے سے متعلق معاملات؛

(ب) فروخت کنندہ اور بینک کے درمیان تنازعہ؛

(ج) بینک کی انتظامیہ یا ایگزیکٹوز کے خلاف شکایات؛



(د) بینک کی جانب سے کسی عدالتی/نیم عدالتی، قانونی یا قانون نافذ کرنے والے ادارے کے احکامات کی تعمیل میں کارروائی سے پیدا ہونے والی شکایت؛

(ه) ایسی سروس جو ریزرو بینک کے ریگولیٹری دائرہ اختیار میں نہ ہو؛

(ف) ریگولیٹڈ اداروں کے درمیان تنازعہ؛

(ز) بینک کے ملازم-آجر تعلقات سے متعلق تنازعہ؛

(ح) ایسا شکایت جس کے لیے کریڈٹ انفارمیشن کمپنیز (ریگولیشن) ایکٹ، 2005 کے سیکشن 18 میں حل فراہم کیا گیا ہو؛ اور

(i) بینک کے صارفین سے متعلق شکایت جو اسکیم میں شامل نہ ہو۔

(3) وہ شکایات جو ذیلی شق (1) میں بیان کردہ اہلیت کی شرائط پر پورا نہیں اترتی اور ذیلی شق (2) میں ذکر کی گئی شکایات کو شروع میں ہی غیر قابل قبول قرار دیا جائے گا بغیر مزید جانچ کے اور مناسب اطلاع کے ساتھ۔

7. شکایت موصول ہونے پر بینک کو شکایت موصول ہونے کے 15 دن کے اندر تمام متعلقہ دستاویزات کے ساتھ تحریری جواب اومبڈسمین کو فراہم کرنا چاہیے۔ بشرطیکہ اومبڈسمین بینک کی درخواست پر تحریری طور پر محتسب کی تسلی کے مطابق مزید وقت دے جو تحریری نسخہ اور دستاویزات جمع کروانے کے لیے موزوں ہو۔

8. اگر بینک 15 دن کے اندر اپنا تحریری نسخہ اور دستاویزات جمع کروانے میں ناکام رہتا ہے تو محتسب ریکارڈ پر موجود شواہد کی بنیاد پر ایکس پارٹے کارروائی کر سکتا ہے اور مناسب حکم جاری کر سکتا ہے یا فیصلہ جاری کر سکتا ہے۔

9. آر بی آئی محتسب یا آر بی آئی کے نائب محتسب کو، جیسا کہ معاملہ ہو، شکایت کنندہ اور بینک کے درمیان معاہدے کے ذریعے شکایت کے تصفیہ کو آسان بنانے کی کوشش کرے گا۔ ایسی کارروائی کے دوران، شکایت کے فریقین کو آر بی آئی محتسب کے دفتر کی جانب سے متعلقہ دستاویزات یا مواد مقررہ وقت کے اندر جمع کروانے کے لیے جاری کردہ مشورے کی تعمیل کرنی ہوگی۔

10. شکایت کے تصفیے کو فروغ دینے کے لیے، RBI محتسب یا RBI کے نائب محتسب (جیسا کہ معاملہ ہو) اس بات کو یقینی بنائیں گے کہ ایک فریق کی طرف سے جمع کرائی گئی تحریری جواب یا معاون دستاویزات یا مواد، جتنا متعلقہ اور شکایت سے متعلق ہو، دوسرے فریق کو فراہم کی جائے اور اس طریقہ کار پر عمل کرے اور مناسب سمجھے جانے والے اضافی وقت فراہم کرے۔

11. آر بی آئی محتسب اگر ضروری سمجھے اور شکایت کے حالات کی بنیاد پر بینک کو کوئی مشورہ دے کہ وہ ایسی کارروائی کرے جو شکایت کے مکمل یا جزوی حل اور تصفیے کی طرف لے جا سکے، اور (الف) اگر بینک مقررہ وقت کے اندر کارروائی کرے اور مشاورت پر عمل کرے اور شکایت کنندہ اسے قبول کر لے، تو شکایت شق 14(8)(b) کے تحت بند کر دی جائے؛ (ب) اگر شکایت کنندہ مقررہ وقت کے اندر جواب نہ دے یا کوئی اعتراض کرے جو بے بنیاد پایا جائے، تو شکایت بالترتیب شق 14(8)(a) یا شق 14(8)(d) کے تحت بند کر دی جائے گی۔

12. جہاں RBI محتسب / RBI کے نائب محتسب یہ رائے رکھتے ہیں کہ دونوں فریقین کی فراہم کردہ دستاویزات/مواد اور تحریری دلائل تصفیہ کے لیے کافی حتمی نہیں ہیں، تو شکایت کنندہ اور بینک کے



افسران کے درمیان مصالحتی اجلاس RBI محتسب یا RBI کے نائب محتسب کی طرف سے ضروری سمجھا جا سکتا ہے۔ اگر ایسا اجلاس منعقد ہو جائے اور اس سے شکایت کا باہمی طور پر قابل قبول حل ہو جائے، تو اجلاس کی کارروائی ریکارڈ کی جائے گی اور فریقین اس تصفیے پر رضامند ہوں گے۔ بشرطیکہ ایسا اجلاس RBI محتسب اور فریقین کی موجودگی میں ذاتی طور پر یا آن لائن منعقد کیا جائے۔

13۔ بینک کو اپیل کرنے کا کوئی حق نہیں ہوگا اگر بینک اپنی تحریری نسخہ اور دستاویزات اس وقت کے اندر جمع کرواتا ہے جو انٹیگریٹڈ امیڈسمن اسکیم کی شق 15(1)(a) کے تحت دی گئی ہے۔

14۔ ایوارڈ ختم ہو جائے گا اور اس کا کوئی اثر نہیں ہوگا جب تک کہ مدعی ایوارڈ کی مکمل اور حتمی تصفیے کے ساتھ ایوارڈ کی منظوری کا خط بینک کو پیش نہ کرے، جو کہ ایوارڈ کی نقل موصول ہونے کی تاریخ سے 30 دن کے اندر ہو۔

15۔ اومیڈسمن آفس کی طرف سے کسی فیصلے یا شکایت کو مسترد کرنے سے متاثرہ شکایت کنندہ اپیل اتھارٹی کے سامنے اپیل کو ترجیح دے سکتا ہے، فیصلے کی وصولی یا شکایت کی مستردگی کی تاریخ سے 30 دن کے اندر۔

16۔ اپیلیٹ اتھارٹی، اگر اسے یقین ہو جائے کہ مدعی کے پاس اپیل نہ کرنے کی کافی وجہ ہے، تو وہ مزید مدت دے سکتی ہے جو 30 دن سے زیادہ نہ ہو۔

مزید تفصیلات کے لیے براہ کرم AU Small Finance Bank کی ویب سائٹ www.au.bank.in یا RBI کی ویب سائٹ www.rbi.org.in پر دستیاب اسکیم کی تفصیلات دیکھیں۔ اسکیم کی کاپی ہماری برانچز میں بھی دستیاب ہے، جو درخواست پر صارف کو حوالہ کے لیے فراہم کی جائے گی۔