



એયુ સ્મોલ ફાઇનાન્સ બેંક

મુખ્ય વિશેષતાઓ: એકીકૃત લોકપાલ યોજના, 2026

રિઝર્વ બેંક - એકીકૃત લોકપાલ યોજના (RB-IOIS), 2026 નો ઉદ્દેશ્ય યોજના હેઠળ આવરી લેવામાં આવેલી નિયમનકારી સંસ્થાઓ સામેની ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે ખર્ચ-અસરકારક, ઝડપી, બિન-પ્રતિકૂળ વૈકલ્પિક ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ પ્રદાન કરવાનો છે. આ યોજના **1 જુલાઈ, 2026** થી અમલમાં આવી છે.

એકીકૃત લોકપાલ યોજના, 2026ની મુખ્ય વિશેષતાઓ નીચે મુજબ છે:

1. સેવામાં ઉણપથી નારાજ કોઈપણ ગ્રાહક (કોઈપણ સેવામાં ખામી અથવા અપૂર્ણતા, જે બેંકે વૈધાનિક અથવા અન્યથા પ્રદાન કરવાની જરૂર છે, જેના પરિણામે ગ્રાહકને નાણાકીય નુકસાન અથવા નુકસાન થઈ શકે છે અથવા ન પણ થઈ શકે) યોજના હેઠળ લેખિતમાં અથવા અન્યથા ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે.
2. લોકપાલ સમક્ષ લાવી શકાય તેવા વિવાદમાં રકમની કોઈ મર્યાદા નથી, જેના માટે લોકપાલ યુકાદો પસાર કરી શકે છે. જો કે, ફરિયાદીને થયેલા કોઈપણ પરિણામી નુકસાન માટે, લોકપાલને ફરિયાદીના સમયના નુકસાન, ખર્ચ અને ફરિયાદીને સહન કરવામાં આવેલી સત્તામણી/માનસિક વેદના માટે એક લાખ રૂપિયા સુધીનું વળતર આપવાની સત્તા હશે.
3. રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયાએ સમગ્ર ભારતમાં ફરિયાદો પ્રાપ્ત કરવા માટે ચંદીગઢ ખાતે સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસિપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર (સીઆરપીસી) ની સ્થાપના કરી છે.
4. આરબીઆઈના પોર્ટલ (<https://cms.rbi.org.in>) દ્વારા ઓનલાઇન ફરિયાદ નોંધાવી શકાય છે.
5. ફરિયાદ ઇલેક્ટ્રોનિક અથવા ભૌતિક મોડ દ્વારા સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસિપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર, ચંદીગઢમાં આપેલા સરનામે પણ સબમિટ કરી શકાય છે:

સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસિપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર (સીઆરપીસી) રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા સેન્ટ્રલ વિસ્ટા, સેક્ટર 17 ચંદીગઢ - 160017 ઇમેઇલ આઈડી: crpc@rbi.org.in

વધુમાં, ટોલ ફ્રી #14448 સાથે ઇન્ટરેક્ટિવ વોઇસ રિસ્પોન્સ સિસ્ટમ (આઇવીઆરએસ) સાથેનું સંપર્ક કેન્દ્ર 24x7 ઉપલબ્ધ છે. સંપર્ક કેન્દ્રના કર્મચારીઓ સાથે જોડાવાની સુવિધા સોમવારથી શનિવાર સુધી, અંગ્રેજી, હિન્દી અને દસ પ્રાદેશિક ભાષાઓ માટે સવારે 8:00 થી રાત્રે 10:00 વાગ્યાની વચ્ચે ઉપલબ્ધ છે.

6. ફરિયાદની જાળવણી માટેના આધારો

(1) જો નીચેની શરતો સંતોષવામાં આવે તો જ યોજના હેઠળની ફરિયાદ જાળવી શકાય છે:

(એ) ફરિયાદ સીધી આરબીઆઈ લોકપાલને સંબોધિત કરવામાં આવે છે. જો કે, તેમાં એવા સંદેશાવ્યવહારનો સમાવેશ થતો નથી જેમાં રિઝર્વ બેંક ફક્ત નકલમાં સમર્થન / ચિહ્નિત થયેલ હોય (પછી ભલે તે ઇ-મેઇલ દ્વારા અથવા ભૌતિક સ્વરૂપમાં); અને



(બી) ફરિયાદી દ્વારા વ્યક્તિગત રીતે અથવા એડવોકેટ સિવાયના અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા ફરિયાદ દાખલ કરવામાં આવે છે, સિવાય કે એડવોકેટ પીડિત વ્યક્તિ હોય; અને

(સી) ફરિયાદી યોજનાની કલમ ૧૧ માં ઉલ્લેખિત સંપૂર્ણ માહિતી પૂરી પાડે છે; અને

(ડી) ફરિયાદ અપમાનજનક, તુચ્છ અથવા હેરાનગતિના હેતુથી કરવામાં આવેલી ન હોવી જોઈએ.

(ઇ) ફરિયાદીએ સૌ પ્રથમ લેખિતમાં અથવા અન્ય કોઈ પદ્ધતિ દ્વારા બેંકને ફરિયાદ કરી હતી, જ્યાં ફરિયાદી દ્વારા યોજના હેઠળ ફરિયાદ કરતા પહેલા ફરિયાદ કરવામાં આવી હોવાના પુરાવા રજૂ કરી શકાય છે; અને

(એફ) ફરિયાદીને ૩૦ દિવસની અંદર અથવા રિઝર્વ બેંક, નેશનલ પેમેન્ટ કોર્પોરેશન ઓફ ઇન્ડિયા દ્વારા નિર્દિષ્ટ સમયની અંદર અથવા કાર્ડ નેટવર્ક માર્ગદર્શિકા હેઠળ, જો કોઈ હોય, બેમાંથી જે વધારે હોય તો કોઈ જવાબ મળ્યો નથી; અથવા ફરિયાદી બેંક દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવેલા જવાબ/ઠરાવથી સંતુષ્ટ નથી; અને

(જી) પેટા-કલમ (૧) (એફ)માં ઉલ્લેખિત સમયરેખા પૂરી થાય તે તારીખથી ૯૦ દિવસની અંદર અથવા બેંક તરફથી છેલ્લી વાતચીતની તારીખ, બેમાંથી જે પણ મોડું હોય તે તારીખથી ૯૦ દિવસની અંદર આરબીઆઈ લોકપાલને ફરિયાદ કરવામાં આવે છે; અને

(એચ) ફરિયાદ એ જ ફરિયાદને લગતી નથી, જે આરબીઆઈ લોકપાલની કચેરી સમક્ષ પહેલેથી જ પેન્ડિંગ છે, પછી ભલે તે જ ફરિયાદી પાસેથી અથવા એક અથવા વધુ ફરિયાદી પાસેથી પ્રાપ્ત થયેલ હોય કે ન હોય; અથવા

(i) ફરિયાદ એ જ ફરિયાદને લગતી નથી, જે આરબીઆઈ લોકપાલની કચેરી દ્વારા પહેલેથી જ પતાવટ કરવામાં આવી છે અથવા યોગ્યતાના આધારે કાર્યવાહી કરવામાં આવી છે, પછી ભલે તે જ ફરિયાદી પાસેથી અથવા એક અથવા વધુ ફરિયાદી સાથે પ્રાપ્ત થયેલ હોય કે ન હોય; અને

(j) ફરિયાદ સમાન ફરિયાદને લગતી નથી, જે પહેલાથી જ કોઈ અદાલત, ટ્રિબ્યુનલ અથવા લવાદ અથવા અન્ય કોઈ ન્યાયિક અથવા અર્ધ-ન્યાયિક મંચ સમક્ષ પેન્ડિંગ છે, પછી ભલે તે જ ફરિયાદી પાસેથી પ્રાપ્ત થયેલ હોય અથવા એક અથવા વધુ ફરિયાદી સાથે પ્રાપ્ત ન હોય; અથવા

(કે) ફરિયાદ એ જ ફરિયાદને લગતી નથી, જે કોઈ પણ અદાલત, ટ્રિબ્યુનલ અથવા લવાદ અથવા અન્ય કોઈ ન્યાયિક અથવા અર્ધ-ન્યાયિક મંચ દ્વારા પહેલેથી જ પતાવટ કરવામાં આવી છે અથવા યોગ્યતાના આધારે કાર્યવાહી કરવામાં આવી છે, પછી ભલે તે જ ફરિયાદી પાસેથી અથવા એક અથવા વધુ ફરિયાદી સાથે પ્રાપ્ત થયેલ હોય કે ન હોય; અને

(૧) આવા દાવાઓ માટે મર્યાદા અધિનિયમ, ૧૯૬૩ હેઠળ નિર્ધારિત મર્યાદાની મુદત પૂરી થાય તે પહેલાં બેંકને ફરિયાદ કરવામાં આવી હતી.

(2) નીચેની બાબતોને લગતી ફરિયાદોને યોજનાના કાર્યક્ષેત્રમાંથી બાકાત રાખવામાં આવી છે:

(એ) બેંકના વ્યાપારી યુકાદા અથવા નિર્ણયને લગતી બાબતો;

(બી) વિકેતા અને બેંક વચ્ચેનો વિવાદ;

(સી) બેંકના મેનેજમેન્ટ અથવા એકિઝક્યુટિવ્સ વિરુદ્ધ ફરિયાદો;



(ડી) ન્યાયિક /અર્ધ-ન્યાયિક અથવા વૈધાનિક અથવા કાયદા અમલીકરણ સત્તામંડળના આદેશોનું પાલન કરતી બેંકની કાર્યવાહીથી ઉદ્ભવતી ફરિયાદ;

(ઇ) એવી સેવા જે રિઝર્વ બેંકના નિયમનકારી કાર્યક્ષેત્રમાં ન હોય;

(એફ) નિયમનકારી સંસ્થાઓ વચ્ચેનો વિવાદ;

(જી) બેંકના કર્મચારી-એમ્પ્લોયર સંબંધને લગતો વિવાદ;

(એચ) કેડિટ ઇન્ફર્મેશન કંપનીઓ (રેગ્યુલેશન) એક્ટ, 2005 ની કલમ 18 માં જે ફરિયાદ માટે ઉપાય પ્રદાન કરવામાં આવ્યો છે; અને

(i) આ યોજના હેઠળ સામેલ ન હોય તેવી બેંકના ગ્રાહકોને લગતી ફરિયાદ.

(૩) પેટા-કલમ (૧) હેઠળ નિર્દિષ્ટ પાત્રતાની શરતોને પૂર્ણ ન કરતી ફરિયાદો અને પેટા-કલમ (૨) માં ઉલ્લેખિત ફરિયાદો ફરિયાદીને યોગ્ય સંદેશાવ્યવહાર સાથે વધુ તપાસ વિના બિન-જાળવણી યોગ્ય તરીકે શરૂઆતમાં જ નકારી કાઢવામાં આવશે.

7. ફરિયાદ પ્રાપ્ત થયા પછી, બેંકે ફરિયાદ પ્રાપ્ત થયાના 15 દિવસની અંદર લોકપાલને તમામ સંબંધિત દસ્તાવેજો સાથે લેખિત જવાબ આપવો જોઈએ. શરત એ છે કે લોકપાલની સંતોષ માટે બેંકની લેખિતમાં વિનંતી પર, લોકપાલ તેની લેખિત આવૃત્તિ અને દસ્તાવેજો ફાઇલ કરવા માટે યોગ્ય જણાય તેટલો વધુ સમય આપે છે.

8. જો બેંક 15 દિવસની અંદર તેની લેખિત આવૃત્તિ અને દસ્તાવેજો ફાઇલ કરવામાં ચૂકી જાય છે, તો લોકપાલ રેકૉર્ડ પર ઉપલબ્ધ પુરાવાના આધારે એકપક્ષીય કાર્યવાહી કરી શકે છે અને યોગ્ય હુકમ પસાર કરી શકે છે અથવા ચુકાદો જારી કરી શકે છે.

9. આરબીઆઈ લોકપાલ અથવા આરબીઆઈના ડેપ્યુટી ઓમ્બ્ડ્સમેન, કેસ મુજબ, ફરિયાદી અને બેંક વચ્ચેના કરાર દ્વારા ફરિયાદના સમાધાનની સુવિધા આપવાનો પ્રયાસ કરશે. આવી કાર્યવાહી દરમિયાન, ફરિયાદના પક્ષકારોએ નિયત સમયની અંદર સંબંધિત દસ્તાવેજો અથવા સામગ્રી સબમિટ કરવા માટે આરબીઆઈ લોકપાલની ઓફિસ દ્વારા જારી કરાયેલી સલાહનું પાલન કરવું પડશે.

10. ફરિયાદના સમાધાનને પ્રોત્સાહન આપવાના હેતુસર, આરબીઆઈ લોકપાલ અથવા આરબીઆઈના ડેપ્યુટી ઓમ્બ્ડ્સમેન, જેમ કે કેસ હોય, એ સુનિશ્ચિત કરશે કે એક પક્ષ દ્વારા દાખલ કરવામાં આવેલી લેખિત પ્રતિસાદ અથવા સહાયક દસ્તાવેજો અથવા સામગ્રી, ફરિયાદને લગતી હદ સુધી, અન્ય પક્ષને આપવામાં આવી છે અને આવી પ્રક્રિયાને અનુસરે છે અને યોગ્ય લાગે તે માટે વધારાનો સમય પૂરો પાડશે.

11. આરબીઆઈ લોકપાલ, જો જરૂરી જણાય તો અને ફરિયાદના સંજોગોના આધારે, કોઈપણ તબક્કે બેંકને એવી કાર્યવાહી કરવા માટે સલાહ જારી કરી શકે છે કે જે ફરિયાદના સંપૂર્ણ અથવા આંશિક નિરાકરણ અને સમાધાન તરફ દોરી શકે છે, અને (એ) જો બેંક કાર્યવાહી કરે છે અને નિયત સમયની અંદર સલાહનું પાલન કરે છે અને ફરિયાદી તે સ્વીકારે છે, તો ફરિયાદ કલમ 14 (8) (બી) હેઠળ બંધ કરવામાં આવશે; (બી) જો ફરિયાદી નિયત સમયની અંદર જવાબ ન આપે અથવા કોઈ વાંધો ઉઠાવે છે જે યોગ્યતા વિનાનો જણાય છે, તો ફરિયાદ અનુક્રમે કલમ 14 (8) (એ) અથવા કલમ 14 (8) (ડી) હેઠળ બંધ કરવામાં આવશે.



12. જ્યાં આરબીઆઈ લોકપાલ / આરબીઆઈના ડેપ્યુટી ઓમ્બ્ડ્સમેનનો અભિપ્રાય હોય કે બંને પક્ષો દ્વારા રજૂ કરવામાં આવેલા દસ્તાવેજો/સામગ્રી અને લેખિત રજૂઆતો સમાધાન પર પહોંચવા માટે પૂરતી નિર્ણાયક નથી, જો જરૂરી જણાય તો આરબીઆઈના લોકપાલ અથવા આરબીઆઈના ડેપ્યુટી ઓમ્બ્ડ્સમેન દ્વારા બેંકના અધિકારીઓ સાથે ફરિયાદીની સમાધાન બેઠક શરૂ કરી શકાય છે. જો આવી બેઠક યોજવામાં આવે છે અને તે ફરિયાદના પરસ્પર સ્વીકાર્ય સમાધાનમાં પરિણમે છે, તો બેઠકની કાર્યવાહી પક્ષકારો દ્વારા રેકૉર્ડ કરવામાં આવશે અને તેઓ સમાધાન માટે સંમત છે એમ જણાવતા હસ્તાક્ષર કરવામાં આવશે. શરત એ છે કે આવી બેઠક આરબીઆઈ લોકપાલ અને પક્ષકારોની હાજરીમાં રૂબરૂ અથવા ઓનલાઇન યોજવામાં આવશે.

13. જો બેંક ઇન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બ્ડ્સમેન સ્કીમની કલમ 15 (1) (એ) ની શરતોમાં જોગવાઈ કરવામાં આવી છે તે મુજબ સમયની અંદર તેની લેખિત આવૃત્તિ અને દસ્તાવેજો ફાઇલ કરવામાં નિષ્ફળ જાય તો બેંકને અપીલ કરવાનો કોઈ અધિકાર રહેશે નહીં.

14. ચુકાદાની નકલ પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 30 દિવસના સમયગાળાની અંદર ફરિયાદી બેંકને દાવાની સંપૂર્ણ અને અંતિમ પતાવટમાં ચુકાદાની સ્વીકૃતિનો પત્ર રજૂ ન કરે ત્યાં સુધી ચુકાદો રદ થશે અને તેની કોઈ અસર થશે નહીં.

15. લોકપાલ કચેરી દ્વારા ચુકાદો અથવા ફરિયાદ નકારવાથી નારાજ ફરિયાદી ચુકાદો પ્રાપ્ત થયાની અથવા ફરિયાદ નકારવામાં આવે તે તારીખના 30 દિવસની અંદર અપીલ સત્તાધિકારી સમક્ષ અપીલ કરવાનું પસંદ કરી શકે છે.

16. અપીલ ઓથોરિટી, જો તેને સંતોષ થાય કે ફરિયાદી પાસે સમયની અંદર અપીલ ન કરવા માટે પૂરતું કારણ છે, તો તે વધુ 30 દિવસની મંજૂરી આપી શકે છે.

વધુ વિગતો માટે, કૃપા કરીને એયુ સ્મોલ ફાઇનાન્સ બેંકની વેબસાઇટ www.au.bank.in અથવા આરબીઆઈની વેબસાઇટ www.rbi.org.in પર ઉપલબ્ધ યોજનાની વિગતોનો સંદર્ભ લો. યોજનાની નકલ અમારી શાખાઓમાં પણ ઉપલબ્ધ છે, જે વિનંતી પર ગ્રાહકને સંદર્ભ માટે પ્રદાન કરવામાં આવશે.