

## গ্রাহকের অধিকারগুলির সনদ

ইয়েস ব্যাঙ্ক 2003 সাল থেকে **ধারাবাহিক এবং আরো উন্নত পরিষেবার অভিজ্ঞতা** প্রদান করতে নিয়োজিত রয়েছে। ন্যায্য ব্যাঙ্কিং অনুশীলনের প্রচারের দৃষ্টিভঙ্গী নিয়ে অনুগ্রহ করে নীচে ইয়েস ব্যাঙ্কের গঠন করা গ্রাহকের অধিকারগুলির সনদটি দেখুন। এই সনদটি ইয়েস ব্যাঙ্কের গ্রাহকদের সুরক্ষার জন্য আচ্ছাদিত নীতি সংক্রান্ত মূল তথ্য বিস্তৃত ভাবে আলোচনা করে এবং ইয়েস ব্যাঙ্কের সরবরাহ করা বিভিন্ন পরিষেবা/সুবিধাগুলির ব্যবহার সংক্রান্ত তাদের পাঁচটি মূল অধিকার ব্যাখ্যা করে।

### সনদটির প্রয়োগ

নীতিটি ইয়েস ব্যাঙ্কে বা এর এজেন্টদের কাউন্টারের মাধ্যমে, ফোনে, পোস্টে, ইন্টার্যাক্টিভ বৈদ্যুতিন ডিভাইসগুলির মাধ্যমে, ইন্টারনেট বা অন্যান্য কোনো উপায়ে এর সমস্ত পণ্য এবং পরিষেবাগুলিতে প্রয়োগ হয়।

গ্রাহকের অধিকারগুলির নীতিটি রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া দ্বারা নিয়ন্ত্রিত ইয়েস ব্যাঙ্কের গ্রাহকের প্রাথমিক অধিকারগুলিকে সন্নিবেশিত করে। এটি গ্রাহকের অধিকারগুলি এবং ব্যাঙ্কের দায়িত্বগুলিকেও বিশদ ভাবে ব্যাখ্যা করে।

### ন্যায্য বিশেষ আচরণের অধিকার:

ইয়েস ব্যাঙ্ক গ্রাহক এবং ব্যাঙ্ক উভয়ের সাথেই শিষ্টতাপূর্ণ ব্যবহার করবে। গ্রাহককে আর্থিক পণ্যগুলি অফার ও সরবরাহ করার সময় লিঙ্গ পরিচয়, বয়স, ধর্ম, জাতিগত পরিচয় এবং শারীরিক ক্ষমতার মত ভিত্তিতে তার সাথে অন্যায় ভাবে বৈষম্যমূলক আচরণ করবে না।

উপরোক্ত অধিকার পাওয়ার লক্ষ্যে, ইয়েস ব্যাঙ্ক নিম্নলিখিতগুলি করবে -

- গ্রাহকদের সাথে সমস্ত লেনদেনে ন্যূনতম মানক নির্দিষ্ট করে ভালো এবং ন্যায্য ব্যাঙ্কিং অনুশীলনের প্রচার;
- ব্যাঙ্ক এবং গ্রাহকটির মধ্যে একটি ন্যায্য এবং ন্যায্যসঙ্গত সম্পর্ক প্রচার;
- গ্রাহকদের সাথে দেখা করে এমন কর্মীদের পর্যাপ্ত পরিমাণে এবং যথাযথ ভাবে প্রশিক্ষণ দান;
- কর্মী সদস্যরা গ্রাহকদের ও তাদের ব্যবসায়ের সাথে তৎপরতা এবং ভদ্রতার সাথে মিলিত হওয়া নিশ্চিত করা;
- সমস্ত গ্রাহকের সাথে পক্ষপাতহীন আচরণ করা এবং কোনো গ্রাহকের সাথে লিঙ্গ পরিচয়, বয়স, ধর্ম, জাতিগত পরিচয়, সাম্প্রদায়িকতা, আর্থিক স্থিতি, শারীরিক ক্ষমতা ইত্যাদির ভিত্তিতে বৈষম্যমূলক আচরণ না করা।

তবে ইয়েস ব্যাঙ্কের বিশেষ পরিকল্পনা বা পণ্য রয়েছে যেগুলি কোনো লক্ষ্য বাজার গোষ্ঠীর সদস্যদের জন্য বিশেষ ভাবে পরিকল্পিত অথবা গ্রাহক পৃথকীকরণের জন্য রক্ষণীয়, বাণিজ্যিক ভাবে স্বীকৃত আর্থিক যৌক্তিক ভিত্তি ব্যবহার করতে পারে। ইয়েস ব্যাঙ্কের ইতিবাচক পদক্ষেপের অংশ হিসাবে মহিলা অথবা অনগ্রসর শ্রেণীদের জন্যও বিশেষ পরিকল্পনা বা পণ্য থাকতে পারে। এ জাতীয় পরিকল্পনা/পণ্যগুলি অন্যায্য পৃথকীকরণে সামিল হবে না। এ জাতীয় বিশেষ পরিকল্পনা বা মেসাদগুলির জন্য যুক্তিটি যেখানে প্রয়োজন সেখানে ইয়েস ব্যাঙ্ক ব্যাখ্যা করবে;

- সমস্ত পণ্য এবং পরিষেবার প্রস্তাব দেওয়ার সময় উপরোক্ত নীতিটি প্রয়োগ করা হয় তা নিশ্চিত করা;
- প্রস্তাবিত পণ্য এবং পরিষেবা সম্পর্কিত আইন এবং প্রবিধানগুলি অনুসারে তা নিশ্চিত করা

ব্যাঙ্ক তার গ্রাহকদের অসুবিধা মুক্ত এবং ন্যায্য আচরণ দিতে উদ্যোগী হওয়ার সাথে সাথে ইয়েস ব্যাঙ্ক তাদের গ্রাহকদের কাছ থেকেও ব্যাঙ্কের লেনদেনে সৌজন্যমূলক এবং সৎ আচরণ প্রত্যাশা করে।

ইয়েস ব্যাঙ্কেরও প্রয়াস হবে তার গ্রাহকদের ব্যাঙ্কের অভ্যন্তরীণ অভিযোগের প্রক্রিয়াটির অধীনে তাদের সমস্ত প্রতিকার শেষ হওয়ার পরে ব্যাঙ্কের অভ্যন্তরীণ প্রতিবিধান প্রক্রিয়াটির দ্বারস্থ হতে উৎসাহ দেওয়ার প্রচেষ্টা করা।

### স্বচ্ছতা, ন্যায্য এবং সততার সাথে লেনদেনের অধিকার:

ইয়েস ব্যাঙ্ক যে চুক্তি বা বোঝাপড়ায় সম্মত হয় তা স্বচ্ছ, সহজেই অনুধাবনযোগ্য এবং সাধারণ ব্যক্তির কাছে সুস্পষ্ট ভাবে ব্যক্ত তা নিশ্চিত করতে সমস্ত প্রয়াস করবে। পণ্যের মূল্য, সম্পর্কিত ঝুঁকি, পণ্যের জীবন চক্রে এর ব্যবহারকে পরিচালিত করে এমন বিধি ও শর্তাবলী এবং গ্রাহক ও ইয়েস ব্যাঙ্কের দায়িত্ব স্পষ্ট ভাবে প্রকাশ করা হবে। গ্রাহককে অন্যায্য ব্যবসা অথবা বিপণনের অনুশীলন, দমনমূলক চুক্তির শর্তাবলী বা মিথ্যা উপস্থাপনার বিষয় হবে না। গ্রাহকের সাথে সম্পর্কের ক্ষেত্রে, তাকে শারীরিক ক্ষতি, অনৈতিক প্রভাব প্রয়োগ বা অমার্জিত হয়রানিতে বিজড়িত করা যাবে না।

উপরোক্ত অধিকার পাওয়ার লক্ষ্যে, ইয়েস ব্যাঙ্ক নিম্নলিখিতগুলি করবে -

- সম্পূর্ণ স্বচ্ছতা নিশ্চিত করা, এতে গ্রাহক ব্যাঙ্কের কাছ থেকে যৌক্তিক ভাবে/ন্যায্য ভাবে কী প্রত্যাশা করতে পারে তার একটি তুলনামূলক ভাল অনুধাবন তৈরি হবে;
- ব্যাঙ্কের সাথে গ্রাহকের লেনদেনটি ন্যায্য, সততা এবং স্বচ্ছতার নৈতিক নীতিগুলির উপরে স্থাপিত তা নিশ্চিত করা;
- গ্রাহকদের এর পণ্য এবং পরিষেবাগুলি, বিধি এবং শর্তাবলী এবং সুদের হার/পরিষেবার চার্জগুলি সরল এবং সহজে অনুধাবনযোগ্য ভাষায় এবং পর্যাপ্ত তথ্য সহ সরবরাহ করা। এতে গ্রাহকরা যৌক্তিক ভাবে উপযুক্ত এবং পণ্য সম্পর্কে অবগত পছন্দ করতে পারে এমন প্রত্যাশা করা হয়;
- সমস্ত বিধি এবং শর্তাবলী পক্ষপাতহীন এবং স্ব স্ব অধিকার, দায়িত্ব এবং বাধ্যবাধকতা স্পষ্ট এবং যতদূর সম্ভব সহজ এবং সরল ভাষায় ব্যাখ্যা করে তা নিশ্চিত করা;
- পণ্যের সাথে সম্পর্কিত প্রধান ঝুঁকিগুলি এবং গ্রাহকের পক্ষে প্রতিকূল অবস্থা তৈরি করতে পারে এমন কোনো বৈশিষ্ট্য সম্বন্ধে অবগত করানো। পণ্য বা পরিষেবার সাথে সম্পর্কিত সর্বাধিক গুরুত্বপূর্ণ বিধি এবং শর্তাবলী মোস্ট ইমপোর্টেন্ট টার্মস অ্যান্ড কন্ডিশন (এমআইটিসি) পণ্য অফার করার সময় গ্রাহককে স্পষ্ট ভাবে জানানো। সাধারণ ভাবে, এ জাতীয় বিধিগুলি গ্রাহকের ভবিষ্যতের পছন্দকে বাধাদান করবে না তা সুনিশ্চিত করবে।
- সুদের হার, ফি এবং চার্জগুলি সম্পর্কে শাখা বা ওয়েবসাইটে বা বিজ্ঞপ্তির বোর্ডে বা হেল্প-লাইন বা হেল্প-ডেস্কের মাধ্যমে তথ্য সরবরাহ এবং যেখানে প্রযোজ্য সেখানে গ্রাহককে সরাসরি জানানো হবে;
- মূল্য সূচিটি শাখার ওয়েবসাইটে প্রদর্শন এবং এর একটি প্রতিলিপি গ্রাহকের পরীক্ষা করে দেখার জন্য প্রত্যেকটি শাখায় উপলব্ধ হবে। এটি ছাড়াও শাখাটিতে মূল্যের সূচির উপলব্ধতা সম্বন্ধে একটি বিজ্ঞপ্তি প্রদর্শন করবে;
- মূল্যের সূচিতে গ্রাহকের বেছে নেওয়া পণ্য এবং পরিষেবাগুলির ক্ষেত্রে প্রযোজ্য সমস্ত চার্জ সম্বন্ধে বিশদ দেওয়া;
- গ্রাহকের সাথে চুক্তি অনুসারে কার্যকর হওয়ার কমপক্ষে এক মাস আগে পরিমার্জিত বিধি এবং শর্তাবলী সম্বন্ধে পত্র, অ্যাকাউন্টের একটি প্রতিবেদন, এসএমএস বা ইমেলের মাধ্যমে গ্রাহককে জানানো;
- এক মাসের বিজ্ঞপ্তি দেওয়ার পরে এ জাতীয় পরিবর্তনগুলি শুধুমাত্র প্রত্যাশিত প্রভাবের সাথে করা হয় তা নিশ্চিত করা। যদি ব্যাঙ্ক গ্রাহকের পক্ষে অনুকূল কোনো পরিবর্তন বিজ্ঞপ্তি না দিয়েই করে থাকে তবে এটি পরিবর্তন সম্বন্ধে 30 দিনের মধ্যে বিজ্ঞাপিত করবে। পরিবর্তনটি গ্রাহকের পক্ষে প্রতিকূল হলে কমপক্ষে 30 দিনের আগাম বিজ্ঞপ্তি দেওয়া হবে এবং গ্রাহককে অ্যাকাউন্টটি বন্ধ করার বা এ জাতীয় বিজ্ঞপ্তি দেওয়ার 60 দিনের মধ্যে পরিমার্জিত চার্জ বা সুদটি প্রদান না করতে হয়েই অন্যায্য যোগ্য অ্যাকাউন্টে পরিবর্তন করার সুযোগ দেওয়া হবে;
- গ্রাহকের পছন্দ করা পণ্য/পরিষেবাগুলিকে পরিচালনা করা বিধি এবং শর্তাবলীর কোনো একটি অমান্য/লঙ্ঘনের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য জরিমানা সম্বন্ধে তথ্য সরবরাহ;
- জমা, চেক সংগ্রহ এবং অভিযোগ প্রতিকার সম্পর্কে ব্যাঙ্কের নীতিগুলি সর্বজনীন স্থানে প্রদর্শন, ক্ষতিপূরণ এবং বকেয়া এবং সুরক্ষামূলক জমা পুনরায় সংগ্রহ;

- কোনো নির্দিষ্ট পণ্য লেনদেনকারী কর্মী গ্রাহকদের সম্পূর্ণ, সঠিক ভাবে এবং সততার সাথে সম্পর্কিত তথ্য সরবরাহ করতে যথাযথ প্রশিক্ষণপ্রাপ্ত তা নিশ্চিত করতে সমস্ত প্রয়াস;
- আবেদকের কোনো পণ্য/পরিষেবা গ্রহণের জন্য জমা দেওয়া আবেদন স্বীকার/অস্বীকার সম্বন্ধে ব্যাঙ্ক কর্তৃক স্থিরীকৃত উপযুক্ত সময়কালের মধ্যে আবেদনকে অবগত করানো এবং আবেদনটি স্বীকার না করা/প্রত্যাখ্যান করার কারণ লিখিত আকারে দেওয়া নিশ্চিত করা। এ জাতীয় সময়কাল ইয়েস ব্যাঙ্কের ওয়েবসাইটে এবং নির্দিষ্ট পণ্য বা পরিষেবার আবেদনটিতেও বিস্তারিত করা হবে
- নিম্নলিখিত বিষয় দ্ব্যর্থহীন ভাষায় জানিয়ে দিন -
  - এ. নির্দিষ্ট পণ্য পরিত্যাগ,
  - বি. অফিস অন্য স্থানে স্থানান্তর,
  - সি. কাজের সময়,
  - ডি. টেলিফোন নম্বরে কোনো পরিবর্তন,
  - ই. কমপক্ষে 30 দিনের আগাম বিজ্ঞপ্তি সহ কোনো অফিস বা শাখা বন্ধ হওয়া। এ ছাড়াও নিশ্চিত করে যে তথ্য প্রকাশ হল পণ্যের জীবনচক্র/সম্পর্কের মাধ্যমে একটি চলমান প্রক্রিয়া এবং এটি অনলস ভাবে তারা অনুসরণ করবেন। সমস্ত পরিবর্তন সম্বন্ধে তথ্য গ্রাহকের সামনে আনা হচ্ছে তা নিশ্চিত করতে ওয়েবসাইটে সহ যোগাযোগ করার সমস্ত সম্ভাব্য মাধ্যম ব্যবহার করা নিশ্চিত করা;
- গ্রাহককে আইনের সাথে যুক্ত অধিকার এবং দায়বদ্ধতাগুলি এবং/অথবা ব্যাঙ্কিংয়ের প্রবিধান তৎসহ গ্রাহক সন্দেহ, আবিষ্কার করতে বা সম্মুখীন হতে পারে এমন কোনো জটিল স্থিতি সম্বন্ধে প্রতিবেদন করার প্রয়োজনীয়তা সম্বন্ধে পরামর্শ;
- ইয়েস ব্যাঙ্কের কর্মী সদস্যদের কাছে যখন গ্রাহক কোনো পণ্য বা পরিষেবা গ্রহণের জন্য আসে তখন পণ্য/পরিষেবা সম্বন্ধে সম্পর্কিত প্রাসঙ্গিক তথ্য সরবরাহ এবং গ্রাহককে অবগত সিদ্ধান্ত গ্রহণ করতে সক্ষম করার লক্ষ্যে বাজারে উপলব্ধ সমস্ত পণ্য সম্পর্কে তথ্যের উৎসের দিকনির্দেশও সরবরাহ;
- গ্রাহককে যুক্তিপূর্ণ বা চুক্তির অধীন আগাম বিজ্ঞপ্তি না দিয়েই কোনো গ্রাহকের সাথে সম্পর্ক শেষ করবেন না;
- গ্রাহককে তার অ্যাকাউন্ট পরিচালনার সমস্ত উপলব্ধ উপায়, অ্যাকাউন্টের প্রতিবেদন/পাসবুক, সতর্কতা, পণ্যের পারফরম্যান্স সম্বন্ধে সময়মতো তথ্য, মেয়াদী জমা, ম্যাচিওরিটি ইত্যাদির মতো ব্যাঙ্কের ক্ষেত্রে নিয়মিত ইনপুট সরবরাহ করে সহায়তা.;
- সমস্ত বিপণন এবং প্রচারমূলক উপাদান স্পষ্ট এবং বিভ্রান্তিকর নয় তা নিশ্চিত করা;
- গ্রাহককে শারীরিক আঘাত, প্রভাব খাটানো বা এমন আচরণে সংশ্লিষ্ট হওয়া যা যুক্তিযুক্ত ভাবে ওয়্যারেন্টিবিহীন হয়রানি হিসাবে গঠিত হবে এমন কোনো আচরণের মাধ্যমে ভীতিপ্রদর্শন করবেন না।  
স্বাভাবিক উপযুক্ত ব্যবসায়িক অনুশীলন মেনে চলা নিশ্চিত করা।
- পণ্য/পরিষেবাগুলিতে কোনো ফি এবং চার্জ এবং এর কার্ঠামো গ্রাহকের কাছে অমৌক্তিক নয় তা নিশ্চিত করা

### উপযুক্ততার অধিকার:

ইয়েস ব্যাঙ্কের অফার করা পণ্যগুলি গ্রাহকের প্রয়োজনের সাথে উপযুক্ত এবং গ্রাহকের আর্থিক পরিস্থিতি এবং অনুধাবনের সাথে উপযুক্ত তা নিশ্চিত করা।

উপরোক্ত অধিকার পাওয়ার লক্ষ্যে, ইয়েস ব্যাঙ্ক নিম্নলিখিতগুলি করবে -

- বিক্রির আগে পণ্যের উপযুক্ততা মূল্যায়নের জন্য এটির বোর্ড অনুমোদিত নীতি রয়েছে তা নিশ্চিত করা;

- বিক্রিত বা অফার করা পণ্য বা পরিষেবা গ্রাহকের প্রয়োজনের পক্ষে উপযুক্ত এবং গ্রাহকের আর্থিক অবস্থা এবং এর করা মূল্যায়নের ভিত্তিতে অনুপযুক্ত নয় তা নিশ্চিত করতে প্রচেষ্টা। এ জাতীয় মূল্যায়ন যথোপযুক্ত ভাবে নথিবদ্ধ হবে;
- যদি তৃতীয় পক্ষের আর্থিক পণ্যগুলির বিপণন এবং বিতরণে অনুমোদন থেকে থাকে তবেই এগুলির জন্য কোনো বোর্ড অনুমোদিত পলিসি নিয়োগ করার পরে তা বিক্রি;
- গ্রাহককে এমন কোনো তৃতীয় পক্ষের পণ্যে সদস্যতা গ্রহণে বাধ্য করবেন না যা ব্যাঙ্ক থেকে নেওয়া কোনো পরিষেবার পক্ষে ক্ষতিপূর্ণ হয়;
- বিক্রি বা অফার করা হচ্ছে এমন পরিষেবা পণ্যগুলি তৎসহ তৃতীয় পক্ষের পণ্যগুলি এখনো বিদ্যমান বিধি এবং প্রবিধানগুলির অনুসারী তা নিশ্চিত করা;
- গ্রাহকের কাছে কোনো পণ্যের উপযুক্ততা নির্ধারণ করা সক্ষম করতে ব্যাঙ্কের প্রয়োজন অনুসারে সমস্ত প্রাসঙ্গিক এবং যুক্তিপূর্ণ তথ্য সঙ্গে সঙ্গে এবং সততার সাথে সরবরাহ করতে তার দায়িত্ব সন্মুখে অবগত করানো।

### গোপনীয়তার অধিকার:

ইয়েস ব্যাঙ্ক নিশ্চিত করবে যে গ্রাহকরা ব্যাঙ্ককে নির্দিষ্ট সন্মতি না দিলে বা আইন অনুসারে এ জাতীয় তথ্য সরবরাহ করার প্রয়োজন হলে বা কোনো আবশ্যিক ব্যবসায়িক উদ্দেশ্যে সরবরাহ করা হলে (যেমন ক্রেডিট তথ্যের সংস্থাগুলিকে) গ্রাহকদের ব্যক্তিগত তথ্য গোপনীয় রাখা হবে তা নিশ্চিত করবে। ইয়েস ব্যাঙ্ক সম্ভাব্য আবশ্যিক ব্যবসায়িক উদ্দেশ্যে গ্রাহকের অবগত তথ্য রেখে দেবে। ইয়েস ব্যাঙ্ক গ্রাহকদের গোপনীয়তাকে লঙ্ঘন করে এমন সমস্ত ধরনের যোগাযোগ, বৈদ্যুতিন বা অন্য কিছু থেকে সুরক্ষিত করবে।

উপরোক্ত অধিকার পাওয়ার লক্ষ্যে, ইয়েস ব্যাঙ্ক নিম্নলিখিতগুলি করবে -

- গ্রাহকদের ব্যক্তিগত তথ্যকে ব্যক্তিগত এবং গোপনীয় হিসাবে বিবেচনা করুন (এমনকি যখন গ্রাহক আমাদের সাথে আর ব্যাঙ্কিংয়ের সম্পর্কে নেই) এবং স্বাভাবিক বিধি হিসাবে এ জাতীয় তথ্য অন্য কোনো ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠানকে তৎসহ এর উপ/সহযোগী, চুক্তিতে আবদ্ধ প্রতিষ্ঠান ইত্যাদিকে নিম্নলিখিত কারণগুলি ব্যতীত প্রকাশ করবেন না:
  - এ. গ্রাহক এ জাতীয় প্রকাশ লিখিত আকারে বর্ণিত ভাবে প্রকাশের জন্য অনুমোদন দিয়েছে
  - বি. আইন/প্রবিধান অনুসারে প্রকাশ আবশ্যিক;
  - সি. ব্যাঙ্কের জনসাধারণের স্বার্থের মতো ক্ষেত্রে তথ্য প্রকাশ করা দায়িত্ব;
  - ডি. ব্যাঙ্ককে প্রকাশের মাধ্যমে এর স্বার্থ রক্ষণ করতে হয়;
  - ই. ঋণ পরিশোধে ব্যর্থতার মতো তথ্য সংস্থাগুলিকে বা ঋণ পরিশোধের অর্থ সংগ্রহের সংস্থাগুলিকে প্রকাশ করা যখন নিয়ন্ত্রক বাধ্যতামূলক ব্যবসায়িক উদ্দেশ্য
- এ জাতীয় সম্ভাব্য আবশ্যিক প্রকাশ লিখিত আকারে গ্রাহককে সঙ্গে সঙ্গে জানানো হবে তা নিশ্চিত করা
- গ্রাহকের ব্যক্তিগত তথ্য গ্রাহক নির্দিষ্ট ভাবে অনুমতি না দিলে তা বিপণনের উদ্দেশ্যে ব্যবহার বা শেয়ার করবেন না;
- টেলিকম বাণিজ্যিক যোগাযোগ গ্রাহকের অগ্রাধিকারের প্রবিধানসমূহ, 2010 অনুসারী হবে (জাতীয় গ্রাহক অগ্রাধিকারের নিবন্ধন) যা গ্রাহকদের সাথে যোগাযোগ করার ক্ষেত্রে ভারতের টেলিকম নিয়ামক কর্তৃপক্ষ দ্বারা ইস্যুকৃত।

### অভিযোগ নিষ্পত্তি এবং ক্ষতিপূরণের অধিকার:

অফার করা পণ্যের জন্য গ্রাহকের ইয়েস ব্যাঙ্ককে উত্তরদায়ী হিসাবে পাওয়ার এবং যে কোনো বৈধ অভিযোগের নিষ্পত্তি পেতে একটি স্পষ্ট এবং সহজ উপায় পাওয়ার অধিকার রয়েছে। ইয়েস ব্যাঙ্ক এর তৃতীয় পক্ষের পণ্যগুলির বিক্রি থেকে প্রাপ্ত অভিযোগের নিষ্পত্তিতে সহযোগিতা করবে। এটি ছাড়াও, ইয়েস ব্যাঙ্ক ভুলগুলির ক্ষতিপূরণ সংক্রান্ত নীতি, আচরণে বিচ্যুতির পাশাপাশি কর্ম সম্পাদনা না করা বা করতে বিলম্ব তা ব্যাঙ্ক বা অন্য কোনো কারণে হোক তা জানাবে। পলিসিটি এ জাতীয় ঘটনা ঘটানোর ক্ষেত্রে অধিকার এবং দায়িত্বগুলি নিয়ে বিশদে আলোচনা করে।

উপরোক্ত अधिकार पाওয়ার लक्ष्य, इयेस ब्याङ्क निम्नलिखितगुलि करवे -

- भूल हওয়া समस्त विषय निये संवेदना एवं तंगपरतार साथे काज;
- सङ्घर भूलगुलि संशोधन;
- ऋटिपूर्ण उपाये एवं भूल करे धार्य करे कोनो चार्ज वातिल;
- समय अतिक्रान्त हওয়ার कारणे ग्राहकर हये थाकते पावे एमन ये कोनो प्रत्यङ्क आर्थिक ऋतिर जन्य ग्राहकरे ऋतिपूरण।

इयेस ब्याङ्क निम्नलिखितगुलिओ करवे -

- एर ग्राहकरे अभियोगेर निष्पतिर नीति तंगसह ग्राहकरे काछे उपलब्ध अभियोग निष्पतिर पद्धतिटि सर्वजनीन डोमेने स्थापन करे;
- निर्दिष्ट समयेर मध्ये एवं समान्त चूक्तिर विधिगुलि अनुसारे ग्राहकरे लेनदेनगुलि परिचालना/सेट कराय विलम्ब/समय अतिक्रान्त हওয়ার ऋत्रे ऋतिपूरणेर नीतिटि सर्वजनीन स्थाने स्थापन;
- अभियोग निष्पतिर पद्धतिर एकटि दृट एवं अनुकूल साड़ायुक्त पद्धति थाका निश्चित करे एवं ग्राहक कार काछे अभियोग निष्पतिर जन्य आसवे ता परिष्कार भावे सूचित करे;
- ग्राहकदेर काछे अभियोग निष्पतिर सहजे अ्याङ्कसयोग्य कौशल तैरि करे;
- की भावे कोनो अभियोग दायेर करते हय, ए जातीय अभियोग कार काछे करते हय, कखन एकटि उतर प्रत्याशित एवं यदि ग्राहक उतर निये सङ्कष्ट ना हले तार परिणति की से सम्पर्के ग्राहकरे परामर्श;
- अभियोग निष्पतिर कर्तृपङ्क/नोडाल आधिकारिकेर नाम, ठिकाना एवं योगायोगेर विशद प्रदर्शन। अभियोगगुलि निष्पतिर समयसीमा समस्त परिषेवा वितरणेर अवस्थाने स्पष्ट भावे प्रदर्शित/अ्याङ्कसयोग्य हवे;
- अभियोगकारी यदि पूर्व निर्दिष्ट समयसीमार मध्ये तार अभियोगेर समाधान ना पान तवे तनि तार काछे अभियोगटि निये ब्याङ्किंग न्यायपालेर द्वारस हওয়ার सुयोग रयेछे ता जानाने;
- ब्याङ्किंग न्यायपाल विन्यास सम्वन्धे सर्वजनीन डोमेन तथ्ये स्थापन करे;
- ब्याङ्केर शाखा ये विचाराधीन ब्याङ्किंग न्यायपालेर आओताय पडे सेइ केन्द्रेर नाम एवं योगायोगेर विशद ग्राहकरे योगायोगेर केन्द्रे प्रदर्शन।

एटि छाड़ाओ, इयेस ब्याङ्क निम्नलिखितगुलिओ करवे -

- तिनटि काजेर दिनेर मध्ये समस्त नियमानुग अभियोगेर (वैदुतिन उपायगुलिेर माध्यमे दाखिल करे अभियोगगुलि सह) प्राप्तिस्वीकार करण एवं एकटि युक्तियुक्त समयसीमार मध्ये, या 30 दिनेर बेशि नय (एते अभियोग करार समय एवं अभियोग निष्पतिर जन्य दायबद्ध सर्वोच्च पदेर अभाव्युत्तरीण आधिकारिक द्वारा अभियोगेर परीक्षा)। 30 दिनेर समयकालटि ग्राहकरे काछे थेके समस्त प्रयोजनीय तथ्ये प्राप्तिर पर थेके गणना करे हवे;
- ग्राहक यदि कोनो विवादेर समाधान निये वा कोनो विवाद परिचालनार प्रक्रियार फलाफल निये सङ्कष्ट ना हय तवे सेइ ऋङ्क ग्राहकरे अभियोगेर निष्पतिर जन्य ब्याङ्किंग न्यायपाल स्किमेर विशद सरबराह;

এটি ছাড়াও, ইয়েস ব্যাঙ্ক নিম্নলিখিতগুলি করবে

- পণ্যগুলি বৈশিষ্ট্য মার্কিন কাজ না করলে বা কোনো ত্রুটির ফলে ক্ষতির জন্য দায়বদ্ধতার পাশাপাশি সমস্ত পক্ষের অধিকার এবং দায়িত্ব সম্বন্ধে কোনো গ্রাহকের সাথে সম্পর্ক স্থাপনের সময় স্পষ্ট ভাবে জানানো। তবে ইয়েস ব্যাঙ্ক যুক্তিপূর্ণ নিয়ন্ত্রণের বাইরে থাকা কোনো বাহ্যিক পরিস্থিতির কারণে ঘটানো কোনো ক্ষতির জন্য দায়বদ্ধ হবে না (যেমন বাজারের পরিবর্তন, বাজারের পরিবর্তনীয় বিষয়গুলির প্রভাবে পণ্যের কর্মসম্পাদন ইত্যাদি)।
- কোনো বিবাদমান লেনদেনে গ্রাহকের যুক্তিপূর্ণ সন্দেহের বাইরে যদি এটি দেখাতে না পারে তবে গ্রাহককে অনতিবিলম্বে এবং বিনা আপত্তিতে পরিশোধ করা নিশ্চিত করা (সুদ/চার্জগুলি সহ)

আরো বিশদে জন্ম অনুগ্রহ করে আমাদের ওয়েবসাইট [www.yesbank.in](http://www.yesbank.in)-এ উপলব্ধ আমাদের ব্যাঙ্কের অভিযোগ নিষ্পত্তির পলিসিটি দেখুন।