

## ગ્રાહક અધિકાર પત્ર

યસ બેંક 2003 થી અત્યાર સુધી **સુસંગત અને શ્રેષ્ઠ સેવા અનુભવ** પૂરો પાડવાં માટે હંમેશાં સમર્પિત રહેલ છે. નિષ્પક્ષ બેંકિંગ વ્યવહારોને પ્રોત્સાહિત કરવા માટેની દૃષ્ટિ સાથે કૃપા કરીને યસ બેંક દ્વારા ગ્રાહક અધિકાર પત્ર તરીકે સમાવિષ્ટ કરેલ પત્ર નીચે શોધો. આ પત્ર યસ બેંકના ગ્રાહકોના સંરક્ષણ માટેના બહુચર્ચિત સિદ્ધાન્તોની સાથે સંબંધિત આવશ્યક માહિતીની વિગત આપે છે અને યસ બેંક દ્વારા પ્રસ્તુત કરાયેલ વિભિન્ન સેવાઓ/સુવિધાઓના વપરાશ પરના તેમના પાંચ મૂળ અધિકારોને જાહેર કરે છે.

### પત્રની અરજી

નીતિ યસ બેંક અથવા તેના એજન્ટ્સ દ્વારા પ્રસ્તુત કરેલ બધા ઉત્પાદનો અને સેવાઓ પર લાગુ થાય છે, કે તે કાઉન્ટર પર, ફોન ઉપર, પોસ્ટ દ્વારા, ઇન્ટરેક્ટિવ ઇલેક્ટ્રોનિક ઉપકરણો દ્વારા, ઇન્ટરનેટ પર અથવા અન્ય કોઈ પણ પદ્ધતિ દ્વારા આપવામાં આવે છે.

ગ્રાહક અધિકાર નીતિ યસ બેંકના ગ્રાહકોના મૂળ અધિકારો જે રિઝર્વ બેન્ક ઓફ ઇન્ડિયા દ્વારા નિયંત્રિત છે તેને સંઘરે છે. તે ગ્રાહકના અધિકારોને અને બેંકની જવાબદારીઓ પણ બહાર પાડે છે.

### નિષ્પક્ષ વર્તનનો અધિકાર:

યસ બેંક ગ્રાહક અને બેંક બન્ને સાથે સૌજન્યતાથી વર્તન કરશે. જ્યારે નાણાંકીય ઉત્પાદનો પ્રસ્તુત અને વહેંચાય ત્યારે ગ્રાહક અન્યાયી રીતે, તેની સામે ભેદભાવભર્યો પક્ષપાત આ જમીનો પર જોમ કે લિંગ, ઉંમર, ધર્મ, જાત અને શારીરિક ક્ષમતા પર કરવામાં આવશે નહીં.

ઉપરના અધિકારના અનુસરણમાં, યસ બેંક કરશે -

- ગ્રાહકો સાથે બધી લેવડદેવડોમાં ન્યૂનતમ માનકો સેટ કરીને સારા અને નિષ્પક્ષ બેંકિંગ વ્યવહારો પ્રોત્સાહિત કરશે;
- બેંક અને ગ્રાહક વચ્ચે નિષ્પક્ષ અને ન્યાયપૂર્ણ વહેવાર પ્રોત્સાહિત કરશે;
- બેંક સ્ટાફને ગ્રાહકો સમક્ષ પૂરતી રીતે અને યોગ્ય રીતે ઉપસ્થિત રહેવાની તાલીમ આપવી;
- ખાતરી કરવી કે સ્ટાફના સભ્યો ગ્રાહકો અને તેમના વ્યવસાયને તત્પરતા અને વિનયપૂર્વક સેવા આપે;
- બધા ગ્રાહકો સાથે નિષ્પક્ષ વર્તન કરો અને કોઈ પણ ગ્રાહકોની સામે લિંગ, ઉંમર, ધર્મ, જાત, સાક્ષરતા, આર્થિક સ્થિતિ, શારીરિક ક્ષમતા, વગેરેના આધારે ભેદભાવ કરવો નહીં.

યસ બેંક, તેમ છતાં, લક્ષ્યાંક બજાર સમૂહ માટે વિશેષરૂપે રચાયેલ વિશેષ યોજનાઓ અથવા ઉત્પાદનો ધરાવી શકે છે અથવા ગ્રાહક વિભિન્નીકરણ કરવા માટે રક્ષણ યોગ્ય, વ્યાવસાયિક રીતે સ્વીકાર્ય આર્થિક તારણનો ઉપયોગ કરી શકે છે. યસ બેંક મહિલાઓ અથવા પછાત વર્ગના લોકો માટે હકારાત્મક ક્રિયાના ભાગ તરીકે યોજનાઓ અથવા ઉત્પાદનો ધરાવી શકે છે. આવી યોજનાઓ/ઉત્પાદનો અનુચિત ભેદભાવના સમાન રહેશે નહીં. આવી વિશેષ યોજનાઓ અથવા નિયમો માટેનો તર્ક જ્યાં જ્યાં આવશ્યક હશે ત્યાં યસ બેંક દ્વારા ખુલાસો કરાશે;

- ખાતરી કરો કે ઉપરનો સિદ્ધાન્ત બધા ઉત્પાદનો અને સેવાઓ પ્રસ્તુત કરતા દરમ્યાન લાગુ પડેલ હોય;
- ખાતરી કરો કે પ્રસ્તાવિત ઉત્પાદનો અને સેવાઓ સંબંધિત કાયદાઓ અને નિયમો સાથે અનુરૂપતામાં હોય

ત્યારે તે બેંકના ગ્રાહકોને તકરાર મુક્ત અને નિષ્પક્ષ વર્તન આપવાનો પ્રયાસ તેનો રહેશે, યસ બેંક તેના ગ્રાહકો પાસેથી તેમના બેંક સાથેના લેવડદેવડમાં વિનયતાથી અને પ્રમાણિકપણે વર્તવા માટે અપેક્ષા રાખશે.

યસ બેંકનો તે પણ પ્રયાસ રહેશે કે તેમના ગ્રાહકોને બેંકના આંતરિક ફરિયાદ નિવારણ યંત્ર પાસે આવવા પ્રોત્સાહિત કરે અને આંતરિક ફરિયાદ યંત્ર હેઠળ તેમના બધા ઉપાયો સમાપ્ત થયા પછી તેઓ વૈકલ્પિક મંચમાં જાય.

**પારદર્શકતા, નિષ્પક્ષ અને પ્રામાણિક લેવડદેવડનો અધિકાર:**

યસ બેંક દરેક પ્રયાસ તે ખાતરી કરવા માટે કરશે કે તે ઘડતા કરારો અને કરારનામા પારદર્શક હોય, સામાન્ય વ્યક્તિથી સરળતાથી સમજી શકાય અને યોગ્ય રીતે સંપર્ક કરી શકાય. ઉત્પાદનની કિંમત સંબંધિત જોખમો, નિયમો અને શરતો જે ઉત્પાદનના જીવન ચક્ર પર ઉપયોગને ચલાવે છે અને ગ્રાહક અને યસ બેંકની જવાબદારીઓ, સ્પષ્ટપણે પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે. ગ્રાહક અનુચિત વ્યવસાય અથવા વેચાણ વ્યવહારો, જબરદસ્તી કરાર નિયમો અથવા ગેરમાર્ગે દોરતી રજૂઆતોને વિચ્છી રહેશે નહીં. ગ્રાહક વહેવાર દરમ્યાન, અમે ગ્રાહકને શારીરિક નુકસાનથી ધમકાવું, અનુચિત અસર વાપરવું, અથવા નિર્લજ્જ પજવણીમાં જોડાણું નહીં.

ઉપરના અધિકારના અનુસરણમાં, યસ બેંક કરશે -

- સંપૂર્ણ પારદર્શકતાની ખાતરી કરો જેથી ગ્રાહકને વધારે સમજ મળે કે તે અથવા તેણી બેંકમાંથી વ્યાજબી/નિષ્પક્ષ રીતે શું અપેક્ષા રાખી શકે;
- ખાતરી કરો કે બેંકની ગ્રાહક સાથેની લેવડદેવડો સમન્યાય, સંપૂર્ણતા અને પારદર્શકતાના નૈતિક સિદ્ધાંતો પર આધારિત છે;
- ગ્રાહકોને તેના ઉત્પાદનો અને સેવાઓ વિશેની સ્પષ્ટ માહિતી, નિયમો અને શરતો, અને વ્યાજ દરો/સેવા શુલ્ક સાદી અને સરળ સમજાય એવી ભાષામાં, અને પર્યાપ્ત માહિતી સાથે આપો જેથી ગ્રાહક પાસેથી વ્યાજબી રીતે વધુ ચોક્કસ અને માહિતગાર ઉત્પાદનની પસંદગીની અપેક્ષા કરી શકાય;
- ખાતરી કરો કે બધા નિયમો અને શરતો નિષ્પક્ષ હોય અને અનુલક્ષી અધિકાર, જવાબદારીઓ અને ફરજ સ્પષ્ટપણે અને શક્ય ત્યાં સુધી સાફ અને સાદી ભાષામાં ગોઠવવા;
- તે/તેણીને ઉત્પાદન સાથે સંકળાયેલ મહત્ત્વના જોખમો અને તે જ રીતે કોઈ પણ એવી સુવિધાઓ ખાસ કરીને જે ગ્રાહકને ગેરલાભ કરતી હોય તેની જાણ કરાવવી. ઉત્પાદન અથવા સેવા સાથે સંબંધિત અત્યંત મહત્ત્વના નિયમો અને શરત (એમઆઈટીસી) ઉત્પાદન પ્રસ્તુત કરતા સમયે સ્પષ્ટપણે ગ્રાહકોના ધ્યાનમાં લવાશે. સામાન્યમાં, તેની ખાતરી કરવામાં આવશે કે તેવા નિયમોના કારણે ગ્રાહકની ભાવિ પસંદગીને અટકાવે નહીં.

- વ્યાજ દરો, ફીઝ અને શુલ્કો પરની માહિતી શાખામાં નોટિસ બોર્ડ પર અથવા વેબસાઇટ દ્વારા અથવા હેલ્પ-લાઇન્સ દ્વારા અથવા હેલ્પ-ડેસ્ક અને જ્યાં યોગ્ય રીતે ગ્રાહકને સીધેસીધું જાણ કરાય ત્યાં આપવી;
- પ્રશુલ્ક અનુસૂચિ તેમના વેબસાઇટ પર પ્રદર્શિત કરવી અને તેની એક નકલ પ્રત્યેક શાખા પર ગ્રાહકના અધ્યયન માટે ઉપલબ્ધ કરાશે. તેની શાખાઓમાં પ્રશુલ્ક અનુસૂચિની શાખા પર ઉપલબ્ધતા વિશે પણ સૂચના પ્રદર્શિત કરીશું;
- વિગતો આપો, તેમના પ્રશુલ્ક અનુસૂચિમાં, બધા શુલ્કોની, જો કોઈ પણ, ગ્રાહક દ્વારા પસંદ કરેલ ઉત્પાદન અને સેવાને લાગુ પડતા હોય તો;
- ગ્રાહક દ્વારા સંમતિ આપેલ મુજબ સુધારેલ નિયમો અને શરતો પ્રભાવી થવાના ઓછામાં ઓછો એક મહિના પહેલાં, નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફાર થાય તો પત્ર અથવા એકાઉન્ટના સ્ટેટમેંટ, એસએમએસ અથવા ઇમેઇલ દ્વારા ગ્રાહકને જાણ કરો;
- ખાતરી કરો કે આવા ફેરફારો માત્ર એક મહિનાની સૂચના આપ્યાં પછી જ સંભવિત રૂપે પ્રભાવિત કરવામાં આવે છે. જો બેંક કોઈપણ સૂચના આપ્યાં વિના આવો કોઈ ફેરફાર કરે કે જે ગ્રાહકના હિતમાં હોય, તો આવા ફેરફારના 30 દિવસની અંદર આવા ફેરફારની સૂચના આપવામાં આવશે. જો ફેરફારો ગ્રાહકની વિરુદ્ધ હોય, તો 30 દિવસ પૂર્વ સૂચના પ્રદાન કરવામાં આવશે અને સુધારેલ ફેરફાર અથવા વ્યાજ ચૂકવ્યા વિના આ સૂચનાના 60 દિવસની અંદર ગ્રાહકને એકાઉન્ટ બંધ કરવા અથવા કોઈ અન્ય પાત્ર એકાઉન્ટ પર સ્વિચ કરવાના વિકલ્પો પ્રદાન કરવામાં આવશે;
- ગ્રાહક દ્વારા પસંદ કરવામાં આવેલ ઉત્પાદન/સેવાનું સંચાલન કરનારા નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા/તેનું ઉલ્લંઘન કરવાના કિસ્સામાં વસૂલવામાં આવતા દંડ વિશેની માહિતી પ્રદાન કરો;
- સાર્વજનિક ડોમેન બેંકની ડિપોઝિટ્સ અંગે બેંકની નીતિઓ, ચેક સંગ્રહ, ફરિયાદ નિવારણ, વળતર અને બાકી રકમની વસૂલી અને સિક્યુરિટીનો પુનઃકબજો;
- કોઈ ચોક્કસ ઉત્પાદનમાં સોદો કરનાર સ્ટાફ ગ્રાહકને સંબંધિત માહિતી આપવા માટે સંપૂર્ણપણે, યોગ્યપણે અને પ્રમાણિકપણે પ્રશિક્ષિત છે તેની ખાતરી કરવાના દરેક પ્રયાસ કરો;
- ઉત્પાદન/સેવા માટે રજૂ કરવામાં આવેલી અરજીઓની સ્વીકૃતિ/અસ્વીકૃતિ વિશે બેંક દ્વારા નક્કી કરવામાં આવેલ જવાબદાર સમયગાળાની અંદર અરજદાર સાથે વાર્તાલાપ કરવાની ખાતરી કરો અને અરજી ન સ્વીકારવા/નકારવાના કારણો લેખિતમાં સમજાવો. આ સમયગાળો યસ બેંકની વેબસાઇટ પર અને ચોક્કસ ઉત્પાદન અથવા સેવાની અરજીમાં પણ સૂચવવામાં આવશે
- નીચે આપેલ મુદ્દાઓ વિશેની માહિતીની સ્પષ્ટ રીતે વાતચીત કરવી –
  - એ. ચોક્કસ ઉત્પાદનોની સેવા બંધ કરવા વિશે,
  - બી. તેમના કાર્યાલયના પુનઃસ્થાપન વિશે,
  - સી. કામના સમયમાં ફેરફાર,

ડી. ટેલિફોન નંબરમાં ફેરફાર વિશે,

ઇ. કોઈપણ કાર્યાલય અથવા શાખા બંધ રહેવાની ઓછામાં ઓછા 30 દિવસની અંદર અગાઉથી સૂચના. તેમજ તે પણ પુષ્ટિ કરો કે માહિતી જાહેરાત કરવી તે ઉત્પાદન/સંબંધના જીવનચક્ર મારફતે ચાલી રહેલી પ્રક્રિયા છે અને તેમના દ્વારા કાળજીપૂર્વક અનુસરવામાં આવશે. બધા ફેરફારો અંગે માહિતી ગ્રાહકને અગાઉથી જાણ કરવામાં આવી છે તેની ખાતરી કરવા માટે, વેબ-સાઇટ સહિત, સંચારની બધી સંભવિત ચેનલ્સનો ઉપયોગ કરવાની ખાતરી કરો;

- ઉત્પાદન વેચતી વખતે ગ્રાહકને શંકા થાય, શોધે અથવા મલે તે કોઈપણ ગંભીર અકસ્માતોની જાણ કરવાની જરૂરિયાત સહિત, કાયદામાં એમ્બેડ કરેલા અધિકારો અને ફરજોની અને/અથવા બેંકિંગ નિયમની સલાહ આપો;
- જ્યારે ગ્રાહક ઉત્પાદન અથવા સેવા મેળવવા માટે યસ બેંકના સભ્યોનો સંપર્ક કરે ત્યારે તેઓ ઉત્પાદન/સેવાથી સંબંધિત બધી સંગત માહિતી પ્રદાન કરશે અને માહિતગાર લેવામાં ગ્રાહકને સક્ષમ કરવાના દૃષ્ટિકોણ સાથે માર્કેટમાં તેના જેવા અન્ય ઉપલબ્ધ ઉત્પાદનો વિશે માહિતીપ્રદ સંસાધનોમાં દિશાસૂચન પણ પ્રદાન કરશે;
- ગ્રાહકને જવાબદાર અથવા કરાર અનુસાર પૂર્વ સૂચના આપ્યાં વિના ગ્રાહક સાથેનો સંબંધ સમાપ્ત કરશે નહીં;
- એકાઉન્ટ સ્ટેટમેન્ટ્સ/પાસબુક્સ, ચેતવણી, ઉત્પાદનની કામગીરી, મુદતી જમારાશિની પરિપક્વતા વગેરે વિશે સમયસર માહિતી જેવા બેંકના વિષયોમાં નિયમિત ઇનપુટ પ્રદાન કરીને ગ્રાહકને તેનું/તેણીનું એકાઉન્ટ, આર્થિક સંબંધ જાળવી રાખવા માટે ઉપલબ્ધ બધી રીતે સહાય કરશે.;
- ખાતરી કરો કે બધી માર્કેટિંગ અને પ્રચારાત્મક સામગ્રી સ્પષ્ટ છે અને ભ્રામક નથી;
- ગ્રાહકને શારીરિક ક્ષતિ પહોંચાડવાની, પ્રભાવ પાડવાની અથવા વાજબીરીતે અનધિકૃત ઉત્પીડન તરીકે અર્થઘટન થાય તેવી વર્તુણકમાં ફસાવવાની ધમકી આપવી નહીં.

માત્ર યોગ્ય સામાન્ય વ્યવસાય નિયમોનું પાલન કરવાની ખાતરી કરો.

- ખાતરી કરો કે ઉત્પાદનો/સેવાઓ અને તેના માળખા પરની ફી અને શુલ્ક ગ્રાહક માટે ગેરવાજબી નથી

#### અનુકૂળતાનો અધિકાર:

યસ બેંક દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવેલા ઉત્પાદનો ગ્રાહકની જરૂરિયાતો માટે યોગ્ય હશે અને ગ્રાહકની આર્થિક સ્થિતિ અને સમજની આકારણી પર આધારિત હશે.

ઉપરના અધિકારના અનુસરણમાં, યસ બેંક કરશે -

- કૃપા કરીને વેચાણ પહેલા ખાતરી કરો કે ગ્રાહક માટે ઉત્પાદનોની અનુકૂળતાની આકારણી કરવા માટે તે બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરાયેલ નીતિ ધરાવે છે;
- તે ખાતરી કરવાનો પ્રયાસ કરો કે વેચવામાં અથવા ઓફર કરવામાં આવેલ ઉત્પાદન અથવા સેવા ગ્રાહકની જરૂરિયાત અનુસાર યોગ્ય છે અને ગ્રાહકની આર્થિક સ્થિતિ અનુસાર અયોગ્ય નથી અને તેના દ્વારા કરાયેલ આકારણીના આધારે ગેરસમજ થતી નથી. આવી આકારણીનો તેના રેકોર્ડ્સમાં યોગ્ય રીતે દસ્તાવેજ તૈયાર કરવામાં આવશે;

- જો તૃતીય પક્ષના ઉત્પાદનો વેચવા માટે અધિકૃત હોય, તો જ તૃતીય પક્ષના આર્થિક ઉત્પાદનોનું માર્કેટિંગ કરવા અને વિતરણ કરવા માટે બોર્ડ દ્વારા મંજૂર નીતિમાં મૂકવા પછી જ વેચો;
- બેંક તરફથી મળેલ કોઈપણ સેવા માટે વળતર રૂપે કોઈપણ તૃતીય પક્ષ ઉત્પાદનોમાં સબસ્ક્રાઇબ કરવાની ગ્રાહકને ફરજ પાડવી નહીં;
- ખાતરી કરો કે તૃતીય પક્ષ ઉત્પાદનો સહિત, વેચવામાં આવી રહેલ ઉત્પાદનો અથવા ઓફર કરવામાં આવતી સેવા પ્રવર્તમાન નિયમો અને નિયમનો અનુસાર છે;
- ગ્રાહક માટે ઉત્પાદનની અનુકૂળતા નક્કી કરવામાં તેમને સક્ષમ કરવા માટે બેંક દ્વારા માગવામાં આવેલ સંબંધિત અને જવાબદાર બધી માહિતી તરત અને પ્રમાણિકપણે પ્રદાન કરવી તે તેની જવાબદારી છે તે વિશે ગ્રાહકને જણાવો.

#### ગોપનીયતાનો અધિકાર:

યસ બેંક ખાતરી આપશે કે ગ્રાહકો જ્યાં સુધી બેંકને વિશેષ સંમતિ ન આપે અથવા કાયદા દ્વારા આવી માહિતી પ્રદાન કરવું આવશ્યક ન હોય અથવા તે ફરજિયાત વ્યવસાય હેતુ (ઉદાહરણ તરીકે, ક્રેડિટ માહિતી કંપનીઓને) માટે પ્રદાન કરવામાં આવી ન હોય ત્યાં સુધી તેમની વ્યક્તિગત માહિતી ગોપનીય રાખવામાં આવશે. યસ બેંક ફરજિયાત વ્યવસાય હેતુઓ વિશે ગ્રાહકને અગાઉથી જાણ કરશે. યસ બેંક તેમની ગોપનીયતાને ઉલ્લંઘવતી તમામ પ્રકારની પરિસ્થિતિઓ, ઇલેક્ટ્રોનિક અથવા અન્યથા, ગ્રાહકોની રક્ષા કરશે.

ઉપરના અધિકારના અનુસરણમાં, યસ બેંક કરશે -

- ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતીને ખાનગી અને વિશ્વસનીય તરીકે ગણવી (ગ્રાહક અમારી સાથે બેંક સંબંધિત કાર્ય ન કરતો હોય તો પણ), અને, સમાન્ય નિયમ મુજબ, અહીં જણાવેલ કોઈપણ ઉદ્દેશ્યો સિવાય આવી વ્યક્તિગત માહિતીને કોઈ અન્ય વ્યક્તિ/સંસ્થા, કે તેની શાખા કંપનીઓ/એસોસિએટ્સ, ટાઇ-અપ સંસ્થાઓ વગેરે સમક્ષ જાહેર કરવી નહીં:
- એ. ગ્રાહકે આ જાહેર માટે લેખિતમાં સ્પષ્ટ રૂપે અધિકૃત કર્યા છે
- બી. જાહેર કરવું તે કાયદા/નિયમન દ્વારા ફરજ પાડવામાં આવેલ છે;
- સી. જાહેર કરવું તે બેંકની લોકો પ્રત્યેની ફરજ છે દા.ત. લોક હિતમાં;
- ડી. બેંકે જાહેર કરીને તેનું હિત જાળવી રાખવું જોઈએ;
- ઇ. ક્રેડિટ માહિતી કંપનીઓ સમક્ષ અથવા ડેબિટ વસૂલનાર એજન્સીઓ સમક્ષ આમ જાહેર કરવું તે નિયમન આદેશિત વ્યવસાય હેતુ માટે છે
- ખાતરી કરો કે આ સંબંધિત ફરજિયાત જાહેર કરવાની ગ્રાહક સાથે તુરંત લેખિતમાં ચર્ચા કરવી
- માર્કેટિંગ ઉદ્દેશ્યો માટે ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતીનો ઉપયોગ કરશે કે શેર કરશે નહીં, સિવાય કે તે માટે ગ્રાહકે વિશેષ રૂપે અધિકૃત કર્યા હોય;

- ગ્રાહકો સાથે વાર્તાલાપ કરતી વખતે, ટેલિકોમ કોમર્શિયલ કમ્યુનિકેશન્સ કસ્ટમર પ્રેફરન્સ નિયમનો, 2010 ટેલિકોમ રેગ્યુલેટરી ઓથોરિટી ઓફ ઇન્ડિયા દ્વારા જારી કરાયેલ (નેશનલ કસ્ટમર પ્રેફરન્સ રજિસ્ટ્રી) નું પાલન કરશે.

ફરિયાદ નિવારણ અને વળતરનો અધિકાર:

ગ્રાહક ઓફર કરવામાં આવેલ ઉત્પાદનો માટે યસ બેંકને ઉત્તરદાયી બનાવવાનો અધિકાર ધરાવે છે અને કોઈપણ માન્ય ફરિયાદ નિવારણ કરાવવા માટેની સ્પષ્ટ અને સરળ રીત છે. યસ બેંક તૃતીય પક્ષ ઉત્પાદનોના તેના વેચાણથી ઉદ્ભવતી ફરિયાદના નિવારણની સુવિધા કરી આપશે. ઉપરાંત, યસ બેંક, બેંક દ્વારા અથવા અન્ય કારણસર ભૂલો, સંચાલનમાં ખામીઓ, તેમજ કામગીરી ન થવામાં અથવા કામગીરીમાં વિલંબમાં વળતર આપવાની નીતિની ચર્ચા કરશે. જ્યારે આવી ઘટનાઓ બને ત્યારે નીતિ ગ્રાહકનાં અધિકારો અને ફરજોની વિગતો આપે છે.

ઉપરના અધિકારના અનુસરણમાં, યસ બેંક કરશે –

- ખોટી થતી હોય તે તમામ વસ્તુઓને સહાનુભૂતિપૂર્વક અને ઝડપથી હલ કરવી;
- ભૂલોને તાત્કાલિક સુધારવી;
- ખોટા અને ભૂલથી લગાવવામાં આવેલા કોઈપણ શુલ્કને રદ કરવું;
- તેની ખામીઓને લીધે ગ્રાહક દ્વારા વહોરવામાં આવેલ હોઇ શકે તેવી કોઈપણ પ્રત્યક્ષ આર્થિક ક્ષતિ માટે વળતર આપવું.

યસ બેંક નિમ્નલિખિતનું પાલન કરશે –

- ગ્રાહક માટે ઉપલબ્ધ ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા સહિત, તેની ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ નીતિ સાર્વજનિક ડોમેન્સમાં મૂકશે;
- નિયત સમયમાં અને કરારની મંજૂર શરતો અનુસાર લેવડદેવડો કરવા/વ્યવસ્થા કરવામાં વિલંબ/ખામીઓ બદલ વળતર નીતિને સાર્વજનિક ડોમેનમાં મૂકશે;
- મજબૂત અને જવાબદાર ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા અને ગ્રાહક દ્વારા જેનો સંપર્ક કરવામાં આવશે તે ફરિયાદ અધિકારીની સ્પષ્ટ રૂપે જાણકારી આપશે;
- ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયાને ગ્રાહકો માટે સરળતાથી એક્સેસ કરી શકાય તેવી બનાવશે;
- ગ્રાહકને ફરિયાદ કેવી રીતે કરવી, આ ફરિયાદ કોને કરવી, જવાબની અપેક્ષા ક્યારે કરવી અને ગ્રાહક પરિણામથી સંતુષ્ટ ન હોય તો શું કરવું તે વિશે સલાહ આપશે;
- ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી/નોડલ અધિકારીનું નામ, સરનામું અને સંપર્ક વિગતો પ્રદર્શિત કરશે. ફરિયાદના ઉકેલ માટેની સમય સીમા સેવા વિતરણના સ્થાન પર સ્પષ્ટ રૂપે પ્રદર્શિત/એક્સેસિબલ હશે;
- જો પૂર્વ-નિર્ધારિત સમયમાં ફરિયાદનો ઉકેલ ન આવે, તો તેની ફરિયાદ બેંકિંગ ઓમ્બ્ડ્સમેનને મોકલવા માટેના વિકલ્પને ફરિયાદીને જાણ કરશે;
- બેંકિંગ ઓમ્બ્ડ્સમેન સ્કીમની યોજના વિશેની માહિતી સાર્વજનિક ડોમેનમાં મૂકશે;

- બેંકની શાખા કયા અધિકાર ક્ષેત્રમાં આવે છે તે માટે બેંકિંગ ઓમ્બ્ડ્સમેનનું નામ અને સંપર્કની વિગતો ગ્રાહક સંપર્ક સ્થાનો પર પ્રદર્શિત કરશે.

વધુમાં, યસ બેંક નિમ્નલિખિત કાર્ય કરશે -

- ત્રણ કાર્યકારી દિવસમાં બધી ઔપચારિક ફરિયાદો (ઇલેક્ટ્રોનિક માધ્યમો દ્વારા લોજ કરવામાં આવેલી ફરિયાદો સહિત) અને વાજબી સમયગાળામાં 30 દિવસથી વધારે નહીં, (ફરિયાદ નિવારણ માટે જવાબદાર ઉચ્ચતમ રેંકિંગ અધિકારી દ્વારા ફરિયાદના એસ્કલેશન અને એક્ઝામિનેશન માટેના સમય સહિત) તેને હલ કરવા માટે કાર્ય કરશે. ગ્રાહક પાસેથી માગવામાં આવેલી બધી જરૂરી માહિતી પ્રાપ્ત થઈ જાય તે પછી 30 દિવસનો સમય ગણવામાં આવશે;
- જો ગ્રાહક વિવાદના ઉકેલથી અથવા વિવાદ સંચાલનની પ્રક્રિયાથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો ફરિયાદના ઉકેલ માટે અસંતુષ્ટ ગ્રાહકને બેંકિંગ ઓમ્બ્ડ્સમેન સ્કીમની વિગતો પ્રદાન કરવામાં આવશે;

વધુમાં, યસ બેંક નિમ્નલિખિત કાર્ય કરશે

- ગ્રાહક સંબંધ સ્થાપિત કરતી વખતે, વિશિષ્ટતાઓ મુજબ ઉત્પાદનો કામ ન કરતા હોય અથવા કંઈક ખોટું કામ થઈ રહ્યું હોય તેવી ઘટનામાં, નુકસાનની જવાબદારી, તેમજ તમામ પક્ષોના અધિકારો અને જવાબદારીઓ સ્પષ્ટ રૂપે જણાવશે. તેમ છતાં, યસ બેંક તેના જવાબદારી નિયંત્રણ સિવાયના (જેમ કે માર્કેટમાં ફેરફારો, માર્કેટના ઉત્તારચઢાવને લીધે ઉત્પાદનની કામગીરીઓ વગેરે) અપ્રાસંગિક સંજોગોને કારણે થયેલી કોઈપણ ક્ષતિ માટે જવાબદાર હશે નહીં.
- ખાતરી કરો કે ગ્રાહકને વિલંબ અને અડચણ વિના રિફંડ આપવામાં આવે છે, જો તે ગ્રાહકને કોઈપણ વિવાદિત લેવડદેવડ (વ્યાજ/શુલ્ક સહિત) અંગે યોગ્ય શંકાથી વધુ બતાવી શકતા ન હોય

વધુ વિગતો માટે, કૃપા કરીને બેંકની ફરિયાદ નિવારણ નીતિનો સંદર્ભ લો જે અમારી આ વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ છે

[www.yesbank.in](http://www.yesbank.in)