

ग्राहक अधिकारों का घोषणापत्र

वर्ष 2003 से ही येस बैंक हमेशा *सतत एवं उत्कृष्ट सेवा अनुभव* प्रदान करने के लिए समर्पित रहा है. उचित बैंकिंग व्यवहार को प्रोत्साहन देने के दृष्टिकोण से कृपया येस बैंक द्वारा निगमित निम्न ग्राहक अधिकारों का घोषणापत्र देखें. इस घोषणापत्र में येस बैंक के ग्राहकों की सुरक्षा के अति महत्वपूर्ण सिद्धांतों से संबंधित मुख्य जानकारी दी गई है और वह येस बैंक द्वारा दी जाने वाली विभिन्न सेवाओं/सुविधाओं के उपयोग पर उनके पांच मूलभूत अधिकारों को भी प्रस्तुत करता है.

घोषणापत्र का उपयोग

यह नीति येस बैंक अथवा उसके एजेंटों द्वारा प्रदान किए जाने वाले समस्त उत्पादों तथा सेवाओं पर लागू होती है, चाहे वे काउंटर के माध्यम से, फ़ोन पर, डाक द्वारा, संवादपरक इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों के माध्यम से, इंटरनेट पर या किसी भी अन्य विधि द्वारा प्रदान की जाती हों.

ग्राहक अधिकारों की नीति भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा विनियमित येस बैंक के ग्राहकों के मूलभूत अधिकारों को स्थापित करती है. वह ग्राहकों के अधिकारों के साथ ही बैंक के उत्तरदायित्वों का भी उल्लेख करती है.

उचित व्यवहार का अधिकार:

येस बैंक ग्राहक तथा बैंक, दोनों से ही शालीनतापूर्वक व्यवहार करेगा. वित्तीय उत्पाद उपलब्ध कराते या वितरित करते समय ग्राहक से अनुचित रूप से, लिंग, आयु, धर्म, जाति और शारीरिक अक्षमता जैसे आधार पर भेदभाव नहीं किया जाएगा.

उपरोक्त अधिकार का पालन करते हुए, येस बैंक ये कार्य करेगा -

- ग्राहकों के साथ सभी तरह के व्यवहार में न्यूनतम मानक निर्धारित करते हुए अच्छे एवं उचित बैंकिंग व्यवहार को प्रोत्साहित करना;
- बैंक तथा ग्राहक के बीच एक उचित एवं निष्पक्ष संबंध को प्रोत्साहित करना;
- ग्राहकों के संपर्क में रहने वाले बैंककर्मियों को पर्याप्त एवं उचित रूप से प्रशिक्षित करना;
- सुनिश्चित करना कि कर्मचारी ग्राहकों तथा उनके व्यवसाय से यथासमय एवं सौजन्यतापूर्वक व्यवहार करें;
- सभी ग्राहकों से उचित व्यवहार करना और लिंग, आयु, धर्म, जाति, शिक्षा, आर्थिक स्थिति, शारीरिक क्षमता आदि जैसे आधारों पर किसी भी ग्राहक से भेदभाव नहीं करना.

हालांकि, येस बैंक में ऐसी विशेष योजनाएं या उत्पाद हो सकते हैं जिन्हें किसी लक्षित बाज़ार समूह के लिए विशिष्ट रूप से तैयार किया गया हो सकता है या वह ग्राहकों में अंतर करने के लिए उचित, वाणिज्यिक रूप से स्वीकार्य आर्थिक तर्काधार का उपयोग कर सकता है. येस बैंक में सकारात्मक कार्रवाई के भाग के रूप में भी योजनाएं या उत्पाद हो सकते हैं जैसे कि महिलाओं या पिछड़े वर्गों के लिए. ऐसी योजनाओं/उत्पादों को अनुचित भेदभाव के समान नहीं माना जाएगा. येस बैंक द्वारा, जहां भी आवश्यक होगा, ऐसी विशेष योजनाओं के औचित्य या शर्तों का स्पष्टीकरण दिया जाएगा;

- यह सुनिश्चित करना कि उपरोक्त सिद्धांत सभी उत्पाद और सेवाएं प्रदान करते समय लागू किया जाता है;
- यह सुनिश्चित करना कि प्रदान किए जा रहे उत्पाद और सेवाएं प्रांसगिक कानूनों और नियामकों के अनुसार हैं

यद्यपि बैंक का यह प्रयत्न होगा कि वह अपने ग्राहकों को परेशानी रहित और उचित व्यवहार प्रदान करे, लेकिन येस बैंक अपने ग्राहकों से अपेक्षा करेगा कि वे बैंक के साथ विनम्रतापूर्ण और ईमानदारी से व्यवहार करें.

येस बैंक का यह भी प्रयत्न होगा कि वह अपने ग्राहकों को प्रोत्साहित करे कि बैंक के आंतरिक शिकायती तंत्र से संपर्क करें और बैंक के आंतरिक शिकायती तंत्र के अंतर्गत अपने सभी उपायों के समाप्त हो जाने के पश्चात ही वे वैकल्पिक न्यायालय की शरण लें.

पारदर्शिता, उचित एवं ईमानदार व्यवहार का अधिकार:

येस बैंक यह सुनिश्चित करने के लिए हर प्रयास करेगा कि उसके द्वारा बनाए जाने वाले अनुबंध या करारनामे सामान्य व्यक्ति के लिए पारदर्शी रहें, आसानी से समझे जा सकें और अच्छे से संचारित हो सकें. उत्पाद का मूल्य, संबद्ध जोखिम, उत्पाद के जीवन चक्र और ग्राहक तथा येस बैंक के उत्तरदायित्वों को प्रबंधित करने वाले नियम और शर्तों को स्पष्ट रूप से प्रकट किया जाएगा. ग्राहक के साथ अनुचित व्यापार या विपणन व्यवहार नहीं किया जाएगा, उस पर बाध्यकारी संविदात्मक शर्तें लागू नहीं की जाएंगी या भ्रामक प्रस्तुतिकरण नहीं दिए जाएंगे. ग्राहक से संबंध के दौरान, ग्राहक को शारीरिक हानि का खतरा नहीं होगा, उसे अनुचित रूप से प्रभावित नहीं किया जाएगा या उसके साथ जबरदस्ती उत्पीड़न नहीं किया जाएगा.

उपरोक्त अधिकार का पालन करते हुए, येस बैंक ये कार्य करेगा -

- संपूर्ण पारदर्शिता को सुनिश्चित करना ताकि ग्राहक को इस बारे में बेहतर समझ मिल सके कि उसे बैंक से यथोचित/उचित रूप से क्या अपेक्षा करनी चाहिए;
- यह सुनिश्चित करना कि ग्राहक के साथ बैंक का व्यवहार समानता, अखंडता और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित हो;
- ग्राहकों को अपने उत्पादों एवं सेवाओं, नियम और शर्तों तथा ब्याज दरों/सेवा शुल्कों के बारे में सरल और आसानी से समझने योग्य भाषा में स्पष्ट रूप से समझाना ताकि ग्राहक से उपयुक्त और सूचित विकल्प के रूप में उत्पाद का चयन करने की अपेक्षा की जा सके;
- यह सुनिश्चित करना कि सभी नियम और शर्तें उचित हों और जितना संभव हो सीधी और सरल भाषा में अधिकारों, दायित्वों तथा कर्तव्यों का उल्लेख करें;
- ग्राहक को उत्पाद से संबद्ध जोखिमों के साथ ही उसे होने वाले किसी विशेष हानि के बारे में जानकारी देना. उत्पाद या सेवा से संबद्ध सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तें (एमआईटीसी) उत्पाद प्रदान करते समय ग्राहक को स्पष्ट रूप से बताई जाएंगी. आमतौर पर, यह सुनिश्चित किया जाएगा कि ऐसी शर्तें ग्राहक के भविष्य के चयन को प्रभावित नहीं करेंगी.

- शाखाओं में लगे सूचना पटल पर या वेबसाइट या हेल्प-लाइन या हेल्प-डेस्क के माध्यम से ब्याज दरों, शुल्क तथा प्रभारों की जानकारी प्रदान करना और जहां उपयुक्त हो ग्राहक को सीधे सूचित किया जाएगा;
- अपनी वेबसाइट पर टैरिफ अनुसूची प्रदर्शित करना और उसकी एक प्रतिलिपि, ग्राहक के अवलोकनार्थ प्रत्येक शाखा में उपलब्ध कराई जाएगी. साथ ही वह अपनी शाखाओं में टैरिफ अनुसूची की उपलब्धता के बारे में सूचना प्रदर्शित करेगा;
- अपनी टैरिफ अनुसूची में, ग्राहक द्वारा चुने गए उत्पादों और सेवाओं पर लागू होने वाले सभी शुल्कों के बारे में, यदि कोई हो, विवरण प्रदान करना;
- ग्राहक को संशोधित नियम और शर्तों के प्रभावी होने से कम से कम एक माह पहले उसकी सहमति के अनुसार खाता विवरण, एसएमएस या ईमेल के माध्यम से नियम और शर्तों में होने वाले किसी भी बदलाव की सूचना देना;
- यह सुनिश्चित करना कि ऐसे बदलाव केवल एक माह की सूचना देने के बाद ही प्रत्याशित रूप से प्रभावी हों. यदि बैंक ने ऐसी सूचना दिए बिना ही कोई बदलाव किया है जो कि ग्राहक के हित में है, तो वह ऐसे बदलाव की सूचना 30 दिनों के भीतर देगा. यदि बदलाव ग्राहक के लिए विपरीत है, तो कम से कम 30 दिन पहले अग्रिम सूचना दी जाएगी और ग्राहक को ऐसी सूचना से 60 दिन के भीतर कोई भी संशोधित शुल्क या ब्याज अदा किए बिना खाता बंद करने या किसी अन्य योग्य खाते का विकल्प चुनने का अवसर दिया जाएगा;
- गैर अनुपालन/ग्राहक द्वारा चुने गए उत्पाद/सेवाओं को प्रबंधित करने वाले किसी भी नियम और शर्त के उल्लंघन की स्थिति में लगाए जाने वाले दंडों की जानकारी प्रदान करना;
- जमा राशि, चेक संग्रहण, शिकायत समाधान के बारे में सार्वजनिक डोमेन पर बैंक की नीतियां प्रदर्शित करना, मुआवजा और देय राशि तथा जमानत जब्ती का संग्रहण;
- यह सुनिश्चित करने के लिए हरसंभव प्रयास करना कि विशिष्ट उत्पाद में व्यवहार कर रहे कर्मचारियों को ग्राहक को पूर्ण रूप से, सही तरीके से और ईमानदारी से प्रासंगिक जानकारी प्रदान करने के लिए उचित रूप से प्रशिक्षण दिया जाए;
- यह सुनिश्चित करना कि बैंक द्वारा निर्धारित यथोचित समयावधि में किसी उत्पाद/सेवा को प्राप्त करने के लिए जमा किए गए आवेदन की स्वीकृति/गैर-स्वीकृति के बारे में आवेदक को सूचित किया जाए और आवेदन स्वीकार नहीं करने/ आवेदन खारिज करने के कारणों के लिए लिखित में सूचना भेजी जाए. ऐसी अवधि के बारे में सूचना येस बैंक की वेबसाइट पर तथा विशिष्ट उत्पाद या सेवा के आवेदन में भी दी जाएगी
- इन चीजों के बारे में सुस्पष्ट रूप से जानकारी पहुंचाना -
 - ए. विशिष्ट उत्पादों को बंद करना,
 - बी. कार्यालयों का स्थानांतरण,
 - सी. कार्यसमय में बदलाव,
 - डी. टेलीफोन नंबरों में बदलाव,

ई. कम से कम 30 दिनों की अग्रिम सूचना के साथ किसी भी कार्यालय या शाखा का बंद होना. यह भी स्वीकार करना कि उत्पाद/संबंध के संपूर्ण जीवन चक्र में जानकारी का प्रकटीकरण एक सतत जारी रहने वाली प्रक्रिया है और उनके द्वारा कर्मठतापूर्वक उसका पालन किया जाएगा. यह सुनिश्चित करने के लिए वेब-साइट सहित, संचार के सभी संभावित चैनलों का उपयोग सुनिश्चित करना, कि ग्राहक को सभी बदलावों के बारे में अग्रिम रूप से जानकारी दी जाए;

- ग्राहक को उत्पाद की बिक्री करते समय उसे कानून और/या बैंकिंग नियामक में सन्निहित अधिकारों एवं कर्तव्यों के बारे में परामर्श देना, जिसमें ग्राहक को किसी भी महत्वपूर्ण घटना का संदेह होने, जानकारी मिलने या पता चलने पर रिपोर्ट करना भी शामिल है;
- उत्पाद या सेवा प्राप्त करने के लिए ग्राहक द्वारा संपर्क किए जाने पर, येस बैंक के कर्मचारी उत्पाद/सेवा से संबंधित समस्त प्रासंगिक जानकारी प्रदान करेंगे और साथ ही वे ग्राहक को सूचित निर्णय लेने में समर्थ बनाने के उद्देश्य से बाज़ार में उपलब्ध मिलते-जुलते उत्पादों के बारे में सूचनापरक जानकारी भी उपलब्ध कराएंगे;
- ग्राहक को यथोचित या अनुबंधात्मक अग्रिम सूचना दिए बिना ग्राहक के संबंध को समाप्त नहीं करना;
- बैंक के अधिकार क्षेत्र में आने वाली चीजों, जैसे कि खाता विवरण/पासबुक, सूचनाओं, उत्पाद के प्रदर्शन, सावधि जमाओं की परिपक्वता आदि की समयबद्ध जानकारी के बारे में नियमित रूप से जानकारी प्रदान करते हुए, ग्राहक के खाते/वित्तीय संबंध को प्रबंधित करने में सभी उपलब्ध तरीकों से उसकी सहायता करना.;
- यह सुनिश्चित करना कि विपणन और प्रचार संबंधी सभी सामग्री स्पष्ट हो और वह भ्रामक ना हो;
- ग्राहक को शारीरिक हानि ना पहुंचाए, ऐसे व्यवहार से प्रभावित या संलग्न ना करे जिसे यथोचित रूप से अनुचित उत्पीड़न माना जा सकता है.

केवल सामान्य उपयुक्त व्यावसायिक व्यवहारों से ही अनुपालन सुनिश्चित करना.

- यह सुनिश्चित करना कि उत्पादों/सेवाओं पर लगने वाले शुल्क और प्रभार तथा उसकी संरचना, ग्राहक के लिए अनुचित ना हो

उपयुक्तता का अधिकार:

येस बैंक द्वारा प्रदान किए जाने वाले उत्पाद ग्राहक की आवश्यकता के अनुरूप होंगे और ग्राहक की वित्तीय परिस्थितियों एवं समझदारी के आकलन पर आधारित होंगे.

उपरोक्त अधिकार का पालन करते हुए, येस बैंक ये कार्य करेगा -

- यह सुनिश्चित करना कि बिक्री करने से पहले ग्राहक के लिए उत्पादों की उपयुक्तता का आंकलन करने के लिए उसके पास बोर्ड द्वारा स्वीकृत नीति हो;

- यह सुनिश्चित करने का प्रयास करना कि बिक्री या प्रदान की जा रही सेवा या उत्पाद ग्राहक की आवश्यकताओं के अनुरूप है और उसके द्वारा किए गए आंकलन के आधार पर ग्राहक की वित्तीय स्थिति और समझ के लिए अनुपयुक्त नहीं है। ऐसे आंकलन का दस्तावेजीकरण उसके अभिलेखों में उपयुक्त रूप से किया जाएगा;
- तृतीय पक्ष उत्पादों की बिक्री केवल तभी करना यदि वह ऐसा करने के लिए अधिकृत हो, और तृतीय पक्ष वित्तीय उत्पादों के विपणन एवं वितरण के लिए बोर्ड द्वारा स्वीकृत नीति लागू करने के बाद ही ऐसा करना;
- किसी ग्राहक को बैंक से ली गई किसी सेवा के एवज में किसी भी तृतीय पक्ष उत्पाद की सदस्यता लेने के लिए मजबूर नहीं करना;
- यह सुनिश्चित करना कि तृतीय पक्ष के उत्पादों सहित बिक्री किए जा रहे उत्पाद या प्रदान की जा रही सेवाएं, मौजूदा नियमों और विनियमों के अनुरूप हैं;
- ग्राहक को बैंक द्वारा चाही गई समस्त प्रासंगिक एवं यथोचित जानकारी सटीक रूप से और ईमानदारी से प्रदान करने के उसके उत्तरदायित्वों के बारे में सूचित करना ताकि उन्हें ग्राहक के लिए उत्पाद की उपयुक्तता निर्धारित करने हेतु सक्षम किया जा सके।

गोपनीयता का अधिकार:

येस बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी तब तक गोपनीय रखी जाएगी जब तक कि उन्होंने बैंक को विशिष्ट सहमति प्रदान ना की हो या कानून के अंतर्गत ऐसी जानकारी प्रदान किया जाना आवश्यक ना हो या वह किसी अनिवार्य व्यावसायिक प्रयोजन (उदाहरण के लिए, क्रेडिट सूचना कंपनियों के लिए) के लिए प्रदान ना की जा रही हो। येस बैंक ग्राहक को संभावित अनिवार्य व्यावसायिक प्रयोजनों के बारे में अग्रिम रूप से सूचना देता रहेगा। येस बैंक ग्राहकों को सभी प्रकार के ऐसे संचारों, इलेक्ट्रॉनिक अथवा अन्यथा, से सुरक्षित रखेगा, जो उनकी गोपनीयता का उल्लंघन करते हैं।

उपरोक्त अधिकार का पालन करते हुए, येस बैंक ये कार्य करेगा -

- ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय मानना (भले ही ग्राहक हमसे बैंकिंग व्यवहार नहीं कर रहा हो), और, एक सामान्य नियम के रूप में, ऐसी जानकारी अपनी अनुषंगियों/संबद्धों, संबंधित संस्थानों आदि सहित, किसी भी अन्य व्यक्ति/संस्थान के समक्ष तब तक प्रकट नहीं करना, जब तक कि:
 - ए. ग्राहक ने ऐसे प्रकटीकरण के लिए स्पष्ट रूप से लिखित में अधिकृत ना किया हो
 - बी. प्रकटीकरण कानून/नियामक द्वारा आवश्यक हो;
 - सी. बैंक द्वारा सार्वजनिक रूप से प्रकटीकरण करने का कर्तव्य ना हो, जैसे कि जनहित में;
 - डी. बैंक को प्रकटीकरण के माध्यम से अपने हितों की रक्षा करनी हो;
 - ई. वह अनिवार्य नियामक व्यावसायिक प्रयोजनों के लिए हो, जैसे कि क्रेडिट सूचना कंपनियों या ऋण वसूली एजेंसियों को डिफॉल्ट का प्रकटीकरण करना
- यह सुनिश्चित करना कि संभावित अनिवार्य प्रकटीकरण के बारे में ग्राहक को तुरंत लिखित सूचना दी जाए

- ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी को विपणन के प्रयोजन से उपयोग या साझा नहीं करेगा, जब तक कि ग्राहक ने उसे विशिष्ट रूप से अधिकृत ना किया हो;
- दूरसंचार वाणिज्यिक संचार ग्राहक प्राथमिकता नियामक 2010, का अनुपालन करेगा ग्राहकों से संचार करते समय, भारतीय दूरसंचार नियामक प्राधिकरण द्वारा जारी (राष्ट्रीय ग्राहक प्राथमिकता रजिस्ट्री).

शिकायत समाधान और क्षतिपूर्ति का अधिकार:

उपलब्ध कराए जाने वाले उत्पादों के लिए ग्राहक को, येस बैंक को उत्तरदायी ठहराने का और किसी भी मान्य शिकायत समाधान के लिए एक स्पष्ट और आसान तरीका प्राप्त करने का अधिकार है. येस बैंक तृतीय पक्ष के उत्पादों की बिक्री से उत्पन्न शिकायतों के निवारण की सुविधा उपलब्ध कराएगा. इसी के साथ, येस बैंक गलतियों की क्षतिपूर्ति करने, आचरण में चूक होने के साथ ही साथ गैर-प्रदर्शन या प्रदर्शन में विलंबों के लिए अपनी नीति की सूचना प्रदान करेगा, चाहे वह बैंक द्वारा हुए हों या अन्यथा. नीति ऐसी घटनाएं होने पर ग्राहक के अधिकारों और कर्तव्यों का विवरण प्रदान करती है.

उपरोक्त अधिकार का पालन करते हुए, येस बैंक ये कार्य करेगा -

- गलत होने वाली सभी चीजों से सहानुभूति से और शीघ्रता से निपटना;
- गलतियों को तुरंत सुधारना;
- गलत तरीके से और त्रुटिवश लिए गए किसी भी शुल्क को रद्द करना;
- ग्राहक को ऐसी किसी भी प्रत्यक्ष वित्तीय हानि के लिए क्षतिपूर्ति देना जो उसकी खामियों के कारण ग्राहक को भुगतनी पड़ी हों.

येस बैंक यह भी करेगा -

- ग्राहक के लिए उपलब्ध शिकायत समाधान प्रक्रिया सहित, अपनी ग्राहक शिकायत समाधान नीति को सार्वजनिक डोमेन पर रखना;
- निर्धारित समयावधि में और अनुबंध की स्वीकृत शर्तों के अनुसार ग्राहक से लेन-देन करने/निपटाने में होने वाले विलंब/खामियों से संबंधित क्षतिपूर्ति नीति को सार्वजनिक डोमेन पर रखना;
- यह सुनिश्चित करना कि शिकायत समाधान की प्रक्रिया सुदृढ़ और उत्तरदायी हो और वह उस शिकायत समाधान प्राधिकारी को स्पष्ट रूप से दर्शाती हो जिससे ग्राहक को संपर्क करना चाहिए;
- शिकायत समाधान तंत्र को ग्राहक के लिए आसानी से पहुंच-योग्य बनाना;
- ग्राहक को इस बारे में सलाह देना कि शिकायत कैसे करना है, शिकायत किसे की जानी चाहिए, जवाब कब तक वापस मिल सकता है और यदि ग्राहक परिणाम से संतुष्ट ना हो तो उसे क्या करना चाहिए;
- शिकायत समाधान प्राधिकारी/नोडल अधिकारी का नाम, पता और संपर्क विवरण प्रदर्शित करना. शिकायतों के समाधान की समय सीमा, सभी सेवा वितरण स्थानों पर स्पष्ट रूप से प्रदर्शित/पहुंच-योग्य होनी चाहिए;

- यदि शिकायत का समाधान पूर्व-निर्धारित समय में नहीं किया जाता है, तो शिकायतकर्ता को अपनी शिकायत बैंकिंग लोकपाल के समक्ष ले जाने का विकल्प होने की सूचना देना;
- बैंकिंग लोकपाल योजना के बारे में सार्वजनिक डोमेन पर जानकारी रखना;
- ग्राहक संपर्क बिंदुओं पर उस बैंकिंग लोकपाल का नाम और संपर्क विवरण प्रदर्शित करना जिसके क्षेत्राधिकार में अंतर्गत बैंक की शाखा आती है.

इसी के साथ, येस बैंक यह भी करेगा -

- सभी औपचारिक शिकायतों (इलेक्ट्रॉनिक माध्यमों से की गई शिकायतों सहित) को तीन कार्यदिवसों में स्वीकार करना और यथोचित अवधि, जो 30 दिन से अधिक नहीं होनी चाहिए, में उनका समाधान करने के लिए कार्य करना, (इसमें शिकायत को आगे बढ़ाने और शिकायत समाधान के लिए उत्तरदायी सर्वोच्च रैंक के आंतरिक अधिकारी द्वारा शिकायत का परीक्षण करने का समय शामिल है). 30 दिन की अवधि उसके बाद से मानी जाएगी जबकि ग्राहक से मांगी गई सभी आवश्यक जानकारी प्राप्त हो गई हो;
- यदि ग्राहक, विवाद के समाधान से या विवाद प्रबंधन की प्रक्रिया के परिणाम से संतुष्ट नहीं है तो असंतुष्ट ग्राहकों को समाधान के लिए बैंकिंग लोकपाल योजना का विवरण प्रदान करना;

इसके अलावा, येस बैंक यह कार्य करेगा

- यदि उत्पाद विनिर्देशों के अनुसार कार्य नहीं करते हैं या चीजें गलत हो जाती हैं, तो ग्राहक से संबंध स्थापित होने पर, हानियों के दायित्व के साथ ही सभी पक्षों के अधिकारों और उत्तरदायित्वों के बारे में स्पष्ट वर्णन करेगा. हालांकि, येस बैंक, बाहरी परिस्थितियों के कारण होने वाली ऐसी किसी भी हानि के लिए उत्तरदायी नहीं होगा जो उसके यथोचित नियंत्रण से बाहर की हैं (जैसे कि बाज़ार में होने वाले बदलाव, बाज़ार चरों के कारण उत्पाद का प्रदर्शन, आदि).
- यह सुनिश्चित करना कि ग्राहक को अविलंब और निःसंदेह धनवापसी की जाए, यदि किसी भी विवादित लेन-देन पर ग्राहक को यथोचित संदेह से परे नहीं दर्शाया जा सकता हो (ब्याज/शुल्कों सहित)

अधिक विवरण के लिए, कृपया हमारे बैंक की शिकायत समाधान नीति देखें जो हमारी वेबसाइट www.yesbank.in पर उपलब्ध है