

## ಗ್ರಾಹಕರ ಹಕ್ಕುಗಳ ಸನ್ನದು

2003 ರಿಂದ ಯೆಸ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸ್ಥಿರವಾದ ಮತ್ತು ಅತ್ಯುತ್ತಮವಾದ ಸೇವೆಯ ಅನುಭವವನ್ನು ನೀಡುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಸದಾ ಸಮರ್ಪಿತವಾಗಿದೆ. ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತವಾದ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಆಚರಣೆಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವ ದೃಷ್ಟಿಯಿಂದ ಯೆಸ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಜಾರಿಗೊಳಿಸಿರುವಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಹಕ್ಕುಗಳ ಸನ್ನದನ್ನು ದಯವಿಟ್ಟು ಕೆಳಗೆ ಕಂಡುಕೊಳ್ಳಿ. ಈ ಸನ್ನದು ಯೆಸ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಂರಕ್ಷಿಸುವ ಅತೀ ಮೌಲ್ಯವಾದ ತತ್ವಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಪ್ರಮುಖ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ವಿವರಿಸುವ ಜೊತೆಗೆ ಯೆಸ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನೀಡುವ ವಿವಿಧ ಸೇವೆಗಳು/ಸೌಲಭ್ಯಗಳ ಬಳಕೆಯ ಕುರಿತಾಗಿ ಅವರ ಬದು ಮೂಲಭೂತ ಹಕ್ಕುಗಳನ್ನು ನಿರೂಪಿಸುತ್ತದೆ.

### ಸನ್ನದಿನ ಅನ್ವಯ

ನೀತಿಯು ಯೆಸ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಥವಾ ಅದರ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಕೌಂಟರ್‌ನಾಡ್ಯಂತ, ಫೋನ್ ಮೂಲಕ, ಅಂಚೆಯ ಮೂಲಕ, ಇಂಟರಾಕ್ಟಿವ್ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಸಾಧನಗಳ ಮೂಲಕ, ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಇತರ ಯಾವುದೇ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ ನೀಡುವ ಎಲ್ಲಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಿಂದ ನಿಯಂತ್ರಿಸಲಾದ ಯೆಸ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಗ್ರಾಹಕರ ಮೂಲಭೂತ ಹಕ್ಕುಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರ ಹಕ್ಕುಗಳ ನೀತಿಯು ಪ್ರತಿಷ್ಠಾಪಿಸುತ್ತದೆ. ಇದು ಗ್ರಾಹಕರ ಹಕ್ಕುಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸುವ ಜೊತೆಗೆ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳನ್ನೂ ಸಹ ತಿಳಿಸಿಕೊಡುತ್ತದೆ.

### ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ವರ್ತನೆಯ ಹಕ್ಕು:

ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಎರಡನ್ನೂ ಯೆಸ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸೌಜನ್ಯತೆಯಿಂದ ಪರಿಗಣಿಸಬೇಕು. ಹಣಕಾಸು ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ನೀಡುವಾಗ ಮತ್ತು ವಿತರಣೆ ಮಾಡುವಾಗ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಅವರ ಲಿಂಗ, ವಯಸ್ಸು, ಧರ್ಮ, ಪಂಗಡ ಮತ್ತು ದೈಹಿಕ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ ದಂತಹ ಆಧಾರದಲ್ಲಿ ಅಪ್ರಮಾಣಿಕವಾಗಿ, ತಾರತಮ್ಯ ತೋರಬಾರದು.

ಮೇಲಿನ ಹಕ್ಕುಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತಾ, ಯೆಸ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಇವುಗಳನ್ನು ಮಾಡುತ್ತದೆ -

- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಕನಿಷ್ಠ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುವ ಮೂಲಕ ಉತ್ತಮ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಆಚರಣೆಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುತ್ತದೆ;
- ಬ್ಯಾಂಕ್ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ನಡುವೆ ನ್ಯಾಯೋಚಿತವಾದ ಮತ್ತು ನಿಷ್ಪಕ್ಷಪಾತವಾದ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುತ್ತದೆ;
- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹಾರ ಮಾಡುತ್ತಿರುವ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಪ್ರಮಾಣದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ತರಬೇತಿ ನೀಡುತ್ತದೆ;
- ಸಿಬ್ಬಂದಿಯು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಪ್ರಾಮಾಣಿಕವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸೌಜನ್ಯಯುತವಾಗಿ ವ್ಯವಹಾರ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಅವರ ವ್ಯವಹಾರದಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸುತ್ತದೆ;
- ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ನ್ಯಾಯೋಚಿತವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲಿಂಗ, ವಯಸ್ಸು, ಧರ್ಮ, ಪಂಗಡ, ಸಾಕ್ಷರತೆ, ಆರ್ಥಿಕ ಸ್ಥಿತಿ, ದೈಹಿಕ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ ಇತ್ಯಾದಿಗಳಿಗೆ ಪ್ರತಿಯಾಗಿ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ.

ಆದರೆ ಯೆಸ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, ಗುರಿಪಡಿಸಿದ ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯ ಗುಂಪಿಗಾಗಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಲಾಗಿರುವ ವಿಶೇಷ ಯೋಜನೆಗಳು ಅಥವಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರಬಹುದು ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತ್ಯೇಕತೆಗಾಗಿ ಸಮರ್ಥನೀಯವಾದ, ವಾಣಿಜ್ಯಿಕವಾಗಿ ಸ್ವೀಕಾರಾರ್ಹವಾಗಿರುವ ಹಣಕಾಸು ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಆಧಾರವನ್ನು ಬಳಸಬಹುದು. ಮಹಿಳೆಯರು ಮತ್ತು ಹಿಂದುಳಿದ ವರ್ಗಗಳಂತಹವರಿಗೆ ಸರಿಯಾಗಿರುವ ಕ್ರಮದ ಭಾಗವಾಗಿ ಯೋಜನೆಗಳು ಮತ್ತು ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಸಹ ಯೆಸ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಹೊಂದಿರಬಹುದು. ಅಂತಹ ಯೋಜನೆ/ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ನ್ಯಾಯೋಚಿತವಲ್ಲದ

ತಾರತಮ್ಯವೆಂದು ಪರಿಗಣಿತವಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಅಂತಹ ವಿಶೇಷ ಯೋಜನೆಗಳು ಅಥವಾ ನಿಯಮಗಳಿಗೆ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಆಧಾರವನ್ನು ಅಗತ್ಯವಾದಾಗ ಯೆಸ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ;

- ಮೇಲಿನ ತತ್ವವನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ನೀಡುವಾಗ ಅನ್ವಯಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು;
- ನೀಡುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು ಸಂಬಂಧಿತ ಕಾನೂನುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಣಗಳ ಪ್ರಕಾರವಾಗಿರುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು

ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತೊಂದರೆ ಮುಕ್ತ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯೋಚಿತವಾದ ನಡವಳಿಕೆಯನ್ನು ತೋರಿಸುವುದು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಪ್ರಯತ್ನವಾಗಿದ್ದರೂ ಸಹ, ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರು ಬ್ಯಾಂಕಿನೊಂದಿಗಿನ ತಮ್ಮ ವ್ಯವಹಾರದಲ್ಲಿ ಸೌಜನ್ಯಯುತವಾದ ಮತ್ತು ಪ್ರಾಮಾಣಿಕವಾದ ನಡವಳಿಕೆಯನ್ನು ತೋರಿಸುತ್ತಾರೆಂಬುದನ್ನು ಯೆಸ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿರೀಕ್ಷಿಸುತ್ತದೆ.

ಹಾಗೆಯೇ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಆಂತರಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆಯ ನಿವಾರಣೆಯ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕೆನ್ನುವುದು ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಆಂತರಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅವರಿಗಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಅವಕಾಶಗಳು ಮುಗಿದ ನಂತರ ಪರ್ಯಾಯ ವೇದಿಕೆಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುವಂತೆ ಅವರನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವುದು ಸಹ ಯೆಸ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಪ್ರಯತ್ನವಾಗಿದೆ.

**ಪಾರದರ್ಶಕತೆ, ನ್ಯಾಯೋಚಿತತೆ ಮತ್ತು ಪ್ರಾಮಾಣಿಕ ವ್ಯವಹಾರ:**

ತಾನು ರೂಪಿಸುವ ಗುತ್ತಿಗೆಗಳು ಅಥವಾ ಒಪ್ಪಂದಗಳು ಎಲ್ಲರಿಗೂ ಸುಲಭವಾಗಿ ಅರ್ಥವಾಗುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ಸಾಮಾನ್ಯ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಉತ್ತಮವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಯೆಸ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಉತ್ಪನ್ನದ ದರ, ಸಂಬಂಧಿತ ಅಪಾಯಗಳು, ಉತ್ಪನ್ನದ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಅದರ ಬಳಕೆಯನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿಸುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ಹಾಗೂ ಯೆಸ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ನ್ಯಾಯೋಚಿತವಲ್ಲದ ವ್ಯವಹಾರ ಅಥವಾ ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಆಚರಣೆಗಳು, ನಿರ್ಬಂಧದ ಗುತ್ತಿಗೆಯ ನಿಯಮಗಳು ಅಥವಾ ದಾರಿತಪ್ಪಿಸುವ ಪ್ರಾತಿನಿಧ್ಯತೆಗಳಿಗೆ ಒಳಪಡಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಗ್ರಾಹಕರ ಜೊತೆಗಿನ ಸಂಬಂಧದ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ದೈಹಿಕ ಹಾನಿಯ ಜೊತೆಗೆ ಬೆದರಿಸುವುದಿಲ್ಲ, ಅನಗತ್ಯವಾದ ಪ್ರಭಾವವನ್ನು ಬೀರುವುದಿಲ್ಲ ಅಥವಾ ಎದ್ದು ಕಾಣುವ ಕಿರುಕುಳದಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದಿಲ್ಲ.

ಮೇಲಿನ ಹಕ್ಕುಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತಾ, ಯೆಸ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಇವುಗಳನ್ನು ಮಾಡುತ್ತದೆ -

- ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಮಂಜಸವಾಗಿ/ನ್ಯಾಯೋಚಿತವಾಗಿ ಏನನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂಬುದರ ಉತ್ತಮ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವಿಕೆಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ಹೊಂದಬಹುದು ಎಂಬುದಕ್ಕಾಗಿ ಸಂಪೂರ್ಣ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು;
- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ವ್ಯವಹಾರಗಳು ನೀತಿಯುತ, ಸಮಗ್ರತೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ನೈತಿಕ ತತ್ವಗಳ ಮೇಲೆ ಆಧಾರಿತವಾಗಿರುತ್ತವೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು;
- ಸರಳವಾದ ಮತ್ತು ಸುಲಭವಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬಹುದಾದ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ತನ್ನ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು, ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು/ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳ ಕುರಿತು ಸ್ಪಷ್ಟವಾದ ಮತ್ತು ಸಾಕಷ್ಟು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸುವುದು, ಇದರಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಮತ್ತು ಮಾಹಿತಿಯುಕ್ತವಾದ ಉತ್ಪನ್ನದ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತವಾಗಿ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ;
- ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ನಿಷ್ಪಕ್ಷಪಾತದಿಂದ ಕೂಡಿದೆ ಮತ್ತು ಅನುಕ್ರಮ ಹಕ್ಕುಗಳು, ಬಾಧ್ಯತೆಗಳು ಮತ್ತು ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳನ್ನು ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಸ್ಪಷ್ಟವಾದ ಮತ್ತು ಸರಳವಾದ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ನಿರೂಪಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು;

- ಉತ್ಪನ್ನದ ಜೊತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಪ್ರಮುಖ ಅಪಾಯಗಳು ಜೊತೆಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮುಖ್ಯವಾಗಿ ಅನನುಕೂಲತೆಯನ್ನು ಉಂಟುಮಾಡಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯದ ಕುರಿತು ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಯಪಡಿಸುವುದು. ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯ ಜೊತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಹೆಚ್ಚು ಪ್ರಮುಖವಾದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು (ಎಂಐಸಿ) ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ನೀಡುವ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಗಮನಕ್ಕೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತರಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ, ಅಂತಹ ನಿಯಮಗಳು ಗ್ರಾಹಕರ ಭವಿಷ್ಯದ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಪ್ರತಿಬಂಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಎಂಬುದನ್ನು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ದರಗಳ ಕುರಿತಾಗಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿರುವ ಸೂಚನಾ ಫಲಕದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಹೆಲ್ಪ್-ಲೈನ್‌ಗಳು ಅಥವಾ ಹೆಲ್ಪ್ ಡೆಸ್ಕ್ ಮುಖಾಂತರ ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತವಾಗಿರುವಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೇರವಾಗಿ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ;
- ದರದ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಅದರ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಅದರ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರ ಅವಗಾಹನೆಗಾಗಿ ಪ್ರತಿ ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡುವುದು. ಹಾಗೆಯೇ ತನ್ನ ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ದರದ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯ ಲಭ್ಯತೆಯ ಕುರಿತಾಗಿ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ;
- ಗ್ರಾಹಕರು ಆಯ್ಕೆಮಾಡಿರುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತಿದ್ದಲ್ಲಿ, ದರದ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳ ವಿವರಗಳನ್ನು ನೀಡುವುದು;
- ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯ ಕುರಿತಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಒಪ್ಪಿದ ಪ್ರಕಾರವಾಗಿ ಪತ್ರ ಅಥವಾ ಖಾತೆಯ ಸ್ಟೇಟ್ ಮೆಂಟ್, ಎಸ್‌ಎಂಎಸ್ ಅಥವಾ ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಪರಿಷ್ಕೃತ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ಕಾರ್ಯಗತೊಳ್ಳುವ ಕನಿಷ್ಠ ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡುವುದು;
- ಅಂತಹ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡಿದ ನಂತರ ಭವಿಷ್ಯಾನ್ವಯದ ಜಾರಿಯೊಂದಿಗೆ ಮಾತ್ರ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು. ಅಂತಹ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡದೆಯೇ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅನುಕೂಲಕರವಾಗಿರುವ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಮಾಡಿದ್ದರೆ, ಅದು ಅಂತಹ ಬದಲಾವಣೆಯನ್ನು ಮಾಡಿದ 30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಅದರ ಕುರಿತಾಗಿ ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ. ಒಂದು ವೇಳೆ ಬದಲಾವಣೆಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪ್ರತಿಕೂಲವಾಗಿದ್ದರೆ, ಕನಿಷ್ಠ 30 ದಿನಗಳ ಮುಂಚಿತ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಖಾತೆಯನ್ನು ಸ್ಥಗಿತಗೊಳಿಸುವ ಅಥವಾ ಅಂತಹ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡಿದ 60 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಪರಿಷ್ಕೃತ ಶುಲ್ಕ ಅಥವಾ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸದೇ ಇತರ ಯಾವುದೇ ಅರ್ಹ ಖಾತೆಗೆ ಬದಲಾಗುವ ಆಯ್ಕೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಬಹುದು;
- ಗ್ರಾಹಕರು ಆಯ್ಕೆಮಾಡಿಕೊಂಡಿರುವ ಉತ್ಪನ್ನ/ಸೇವೆಗಳನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿಸುವ ಯಾವುದೇ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಅನುಸರಿಸದಿರುವಿಕೆ/ಉಲ್ಲಂಘನೆಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ದಂಡಗಳ ಕುರಿತು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡುವುದು;
- ರೇವಣಿಗಳು, ಚೆಕ್ ಸಂಗ್ರಹಣೆ, ದೂರು ನಿವಾರಣೆಯಂತಹ ವಿಷಯಗಳ ಕುರಿತು ಬ್ಯಾಂಕು ಹೊಂದಿರುವ ನೀತಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಡೊಮೇನ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವುದು, ಪರಿಹಾರ ಮತ್ತು ಬಾಕಿಗಳ ಸಂಗ್ರಹಣೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಯ ಮರುಸ್ಥಾಪನೆಯನ್ನು ನೀಡುವುದು;
- ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಉತ್ಪನ್ನದ ಕುರಿತಾಗಿ ವ್ಯವಹಾರ ನಡೆಯುತ್ತಿರುವ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ, ಸರಿಯಾಗಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಾಮಾಣಿಕವಾಗಿ ಒದಗಿಸಲು ಸೂಕ್ತವಾದ ತರಬೇತಿಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗಿದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಂಪೂರ್ಣ ಪ್ರಯತ್ನ ಮಾಡುವುದು;
- ಉತ್ಪನ್ನ/ಸೇವೆಯನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಅರ್ಜಿಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿ/ಸ್ವೀಕರಿಸದಿರುವಿಕೆಯ ಕುರಿತಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿರ್ದರಿಸಿದಂತೆ ಸೂಕ್ತ ಸಮಯಾವಧಿಯೊಳಗೆ ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ತಿಳಿಸುವುದನ್ನು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಮತ್ತು ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿರುವಿಕೆ/ನಿರಾಕರಿಸುವಿಕೆಯ ಕುರಿತು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ತಿಳಿಸುವುದು. ಅಂತಹ ಅವಧಿಯನ್ನು ಯೆಸ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ನಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯ ಅರ್ಜಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ

- ಈ ಕುರಿತಾಗಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸುಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು -

- ಎ. ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಸ್ಥಿತಿಗೊಳಿಸುವಿಕೆ,
- ಬಿ. ತಮ್ಮ ಕಚೇರಿಗಳ ಸ್ಥಳಾಂತರ,
- ಸಿ. ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಗಳು,
- ಡ. ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆ,

ಇ. ಕನಿಷ್ಠ 30 ದಿನಗಳ ಮುಂಚಿತ ಸೂಚನೆಯೊಂದಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಕಚೇರಿ ಅಥವಾ ಶಾಖೆಯ ಮುಚ್ಚುವಿಕೆ. ಮಾಹಿತಿಯ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಯು ಉತ್ಪನ್ನ/ಸಂಬಂಧದ ಅವಧಿಯಾದ್ಯಂತ ನಿರಂತರವಾದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾಗಿ ಅನುಸರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಸಹ ದೃಢೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಮಾಡಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಕುರಿತಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡಲಾಗಿದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ವೆಬ್ ಸೈಟ್ ಒಳಗೊಂಡು ಎಲ್ಲಾ ಸಾಧ್ಯವಾದ ಸಂವಹನಗಳ ಮೂಲಗಳನ್ನು ಬಳಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು;

- ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಶಂಕಿಸುವ, ಅನ್ವೇಷಿಸುವ ಅಥವಾ ಎದುರಿಸುವ ಯಾವುದೇ ಗಂಭೀರ ಘಟನೆಗಳನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡುವ ಅಗತ್ಯತೆಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡು ಕಾನೂನು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ನಿಯಂತ್ರಣದಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಹಕ್ಕುಗಳು ಮತ್ತು ಬಾಧ್ಯತೆಗಳ ಕುರಿತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಲಹೆ ನೀಡುವುದು;

- ಯೆಸ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಸದಸ್ಯರು ಗ್ರಾಹಕರು ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಿದಾಗ, ಉತ್ಪನ್ನ/ಸೇವೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸೂಕ್ತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ಮಾಹಿತಿಯುಕ್ತ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ಮಾಡಲಾಗುವಂತೆ ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸಲು ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಅಂತಹುದೇ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಕುರಿತಾಗಿ ಮಾಹಿತಿಯ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳಿಗೆ ನಿರ್ದೇಶನವನ್ನು ಸಹ ಒದಗಿಸಬೇಕು;

- ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಮಂಜಸವಾದ ಅಥವಾ ಒಪ್ಪಂದದ ಮುಂಚಿತ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡದೆಯೇ ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಕೊನೆಗೊಳಿಸುವುದಿಲ್ಲ;

- ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅವನ/ಅವಳ ಖಾತೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಣೆ ಮಾಡುವ ಎಲ್ಲಾ ಲಭ್ಯ ಮಾರ್ಗಗಳಲ್ಲಿ ಸಹಾಯ ಮಾಡುವುದು, ಖಾತೆ ಸ್ಟೇಟ್‌ಮೆಂಟ್ ಗಳು/ಪಾಸ್‌ಬುಕ್‌ಗಳು, ಅಲರ್ಟ್‌ಗಳು, ಸೂಕ್ತ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಉತ್ಪನ್ನದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆ, ಅವಧಿ ಠೇವಣಿಗಳ ಮೆಚ್ಚುರಿಟಿ ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಕುರಿತು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡುವುದಂತಹ ನಿಯಮಿತ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಮೂಲಕ ಹಣಕಾಸು ಸಂಬಂಧ ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು.;

- ಎಲ್ಲಾ ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರದ ವಿಷಯ ಸಾಮಗ್ರಿಯು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ದಾರಿ ತಪ್ಪಿಸುತ್ತಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು;

- ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ದೈಹಿಕ ಹಾನಿಯ ಜೊತೆಗೆ ಬೆದರಿಸದೇ ಇರುವುದು, ಅನಪೇಕ್ಷಿತವಾದ ಕಿರುಕುಳ ಎಂದು ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ಭಾವಿಸುವ ಪ್ರಭಾವವನ್ನು ಬೀರದೇ ಇರುವುದು ಅಥವಾ ನಡವಳಿಕೆಯಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳದೇ ಇರುವುದು.

ಸಾಮಾನ್ಯ ಸೂಕ್ತವಾದ ವ್ಯವಹಾರ ಆಚರಣೆಗಳಿಗೆ ಮಾತ್ರ ಬದ್ಧವಾಗಿರುವುದನ್ನು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.

- ಉತ್ಪನ್ನ/ಸೇವೆಗಳ ಕುರಿತಾಗಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ದರಗಳು ಮತ್ತು ಅದರ ಸ್ವರೂಪವು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನ್ಯಾಯೋಚಿತವಾಗಿದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು

**ಹೊಂದಾಣಿಕೆಯ ಹಕ್ಕು:**

ಯೆಸ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನೀಡುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಗ್ರಾಹಕರ ಅಗತ್ಯತೆಗಳಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾಗಿರುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಹಣಕಾಸು ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳು ಮತ್ತು ಅರ್ಥೈಸಿಕೊಳ್ಳುವಿಕೆಯ ನಿರ್ಧಾರಣೆಯನ್ನು ಆಧರಿಸಿರುತ್ತವೆ.

ಮೇಲಿನ ಹಕ್ಕುಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತಾ, ಯೆಸ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಇವುಗಳನ್ನು ಮಾಡುತ್ತದೆ -

- ಮಾರಾಟಕ್ಕೂ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗಾಗಿ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಸೂಕ್ತತೆಯನ್ನು ನಿರ್ಧಾರಣೆ ಮಾಡುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಮಂಡಳಿ ಅನುಮೋದಿತ ನೀತಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು;
- ಮಾರಾಟ ಮಾಡುವ ಅಥವಾ ನೀಡುವ ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಅಗತ್ಯತೆಗಳಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಹಣಕಾಸು ಸ್ಥಿತಿ ಮತ್ತು ಅದು ಮಾಡಿದ ನಿರ್ಧಾರಣೆಯನ್ನು ಆಧರಿಸಿದ ಅರ್ಥೈಸಿಕೊಳ್ಳುವಿಕೆಗೆ ಸೂಕ್ತವಾಗಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಪ್ರಯತ್ನ ಮಾಡಬೇಕು. ಅಂತಹ ನಿರ್ಧಾರಣೆಯನ್ನು ದಾಖಲಾತಿಗಳಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ದಾಖಲಿಸಬೇಕು;
- ಮೂರನೇ ಪಾರ್ಟಿಯ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು, ಅಂತಹ ಹಣಕಾಸು ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ವಿತರಿಸಲು ಮಂಡಳಿ ಅನುಮೋದಿತ ನೀತಿಯನ್ನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸಿದ ನಂತರವೇ ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು ಅಧಿಕಾರ ಹೊಂದಿದ್ದರೆ ಮಾತ್ರ ಮಾರಾಟ ಮಾಡಬೇಕು;
- ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ಪಡೆದುಕೊಂಡ ಯಾವುದೇ ಸೇವೆಗೆ ಪ್ರತಿಯಾಗಿ ಪ್ರಯೋಜನ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಯಾವುದೇ ಮೂರನೇ ಪಾರ್ಟಿ ಉತ್ಪನ್ನಗಳಿಗೆ ಚಂದಾದಾರರಾಗಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನಿರ್ಬಂಧಿಸದೇ ಇರುವುದು;
- ಮೂರನೇ ಪಾರ್ಟಿ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡು ಮಾರಾಟ ಮಾಡುತ್ತಿರುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಅಥವಾ ನೀಡುತ್ತಿರುವ ಸೇವೆಯು ಪ್ರಸ್ತುತ ಜಾರಿಯಲ್ಲಿರುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಪ್ರಕಾರವಾಗಿವೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು;
- ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹೊಂದುವ ಉತ್ಪನ್ನದ ಸೂಕ್ತತೆಯನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ಸಾಧ್ಯವಾಗುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕು ಕೋರಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಸಂಬಂಧಿತ ಮತ್ತು ಸಮಂಜಸವಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ತಕ್ಷಣವೇ ಮತ್ತು ಪ್ರಾಮಾಣಿಕವಾಗಿ ಒದಗಿಸುವ ಗ್ರಾಹಕರ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯ ಕುರಿತಾಗಿ ಅವರಿಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡುವುದು.

**ಗೌಪ್ಯತೆಯ ಹಕ್ಕು:**

ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಮ್ಮತಿಯನ್ನು ನೀಡದೇ ಇರುವ ಹೊರತು ಅಥವಾ ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕಾನೂನಿನ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡುವುದು ಅಗತ್ಯವಾಗಿರುವ ತನಕ ಅಥವಾ ಅದನ್ನು ಕಡ್ಡಾಯವಾದ ವ್ಯವಹಾರದ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕೆ ಒದಗಿಸಿರುವುದನ್ನು (ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ) ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗೌಪ್ಯವಾಗಿಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಯೆಸ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಸಂಭಾವ್ಯವಾದ ಕಡ್ಡಾಯವಾದ ವ್ಯವಹಾರ ಉದ್ದೇಶಗಳ ಕುರಿತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಯೆಸ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡುತ್ತದೆ. ಅವರ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಉಲ್ಲಂಘಿಸುವ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಅಥವಾ ಇತರ ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಕಾರಗಳ ಸಂವಹನಗಳಿಂದ ಯೆಸ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ರಕ್ಷಿಸುತ್ತದೆ.

ಮೇಲಿನ ಹಕ್ಕುಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತಾ, ಯೆಸ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಇವುಗಳನ್ನು ಮಾಡುತ್ತದೆ -

- ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಖಾಸಗಿ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯ ಎಂಬುದಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸುವುದು (ಗ್ರಾಹಕರು ಇನ್ನು ಮುಂದೆ ನಮ್ಮೊಂದಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ವ್ಯವಹಾರ ಮಾಡದೇ ಇದ್ದರೂ) ಮತ್ತು ಸಾಮಾನ್ಯ ನಿಯಮವಾಗಿ, ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಇತರ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿ/ಅಂಗಸಂಸ್ಥೆಗಳು/ಅಸೋಸಿಯೇಟ್‌ಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡು ಸಂಸ್ಥೆಗಳು, ಹೊಂದಾಣಿಕೆ ಮಾಡಿಕೊಂಡಿರುವ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳಿಗೆ ಇವುಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಯಾವುದೇ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದೇ ಇರುವುದು.

- ಎ. ಲಿಖಿತ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಸುಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರು ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದಾರೆ
- ಬಿ. ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದು ಕಾನೂನು/ನಿಬಂಧನೆಗೆ ಬಾಧ್ಯವಾಗಿರುವಾಗ;
- ಸ. ಸಾರ್ವಜನಿಕರಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಕರ್ತವ್ಯವಾಗಿದೆ, ಅಂದರೆ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯಲ್ಲಿ;
- ಡ. ಬ್ಯಾಂಕ್ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಯ ಮೂಲಕ ತನ್ನ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯನ್ನು ರಕ್ಷಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ;
- ಇ. ಅದು ಶಾಸನಾತ್ಮಕ ಕಡಾಯವಾದ ವ್ಯವಹಾರ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಆಗಿರುವಾಗ, ಉದಾಹರಣೆಗೆ ಡೀಫಾಲ್ಟ್ ಅನ್ನು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗಳು ಅಥವಾ ಡೆಬಿಟ್ ಸಂಗ್ರಹಣೆ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದು
  - ಅಂತಹ ಸಂಭಾವ್ಯ ಕಡಾಯವಾದ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಗಳನ್ನು ತಕ್ಷಣವೇ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸುವುದನ್ನು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ
  - ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಂದು ವೇಳೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಅದಕ್ಕೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ಅಧಿಕಾರ ನೀಡಿರದ ಹೊರತು ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗೆ ಬಳಸದೇ ಇರುವುದು ಅಥವಾ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳದೇ ಇರುವುದು;
  - ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ಮಾಡುವಾಗ ಭಾರತದ ಟೆಲಿಕಾಂ ನಿಯಂತ್ರಣ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ ಜಾರಿಗೊಳಿಸಿರುವ ಟೆಲಿಕಾಂ ವಾಣಿಜ್ಯಿಕ ಸಂವಹನಗಳ ಗ್ರಾಹಕ ಆದ್ಯತೆ ನಿಯಂತ್ರಣಗಳು, 2010 ಗ್ರಾಹಕರ ಜೊತೆಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವಾಗ, (ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಗ್ರಾಹಕರ ಆದ್ಯತೆ ನೋಂದಾವಣೆ) ಭಾರತದ ದೂರಸಂಪರ್ಕ ನಿಯಂತ್ರಣ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದಿಂದ ನೀಡಲಾಗಿದೆ.

**ದೂರು ನಿವಾರಣೆ ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರದ ಹಕ್ಕು:**

ನೀಡಿದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳಿಗೆ ಯೆಸ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅನ್ನು ಹೊಣೆಗಾರರನ್ನಾಗಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರು ಹಕ್ಕನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಮಾನ್ಯವಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳಿಗೆ ಪರಿಹಾರ ಪಡೆಯಲು ಸ್ಪಷ್ಟವಾದ ಮತ್ತು ಸುಲಭವಾದ ಮಾರ್ಗವನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ. ಮೂರನೇ ಪಾರ್ಟಿ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ತಾನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡಿರುವುದರಿಂದ ಉದ್ಭವಿಸಿರುವ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹರಿಸುವಿಕೆಗೆ ಯೆಸ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸೌಕರ್ಯ ಕಲ್ಪಿಸುತ್ತದೆ. ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ತಪ್ಪು, ನಡವಳಿಕೆಯಲ್ಲಿನ ಕುಂದುಗಳು, ಜೊತೆಗೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸದಿರುವಿಕೆ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯಲ್ಲಿನ ವಿಳಂಬಕ್ಕಾಗಿ ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ತನ್ನ ನೀತಿಗೆ ಯೆಸ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಘಟನೆಗಳು ಸಂಭವಿಸಿದಾಗ ಗ್ರಾಹಕರ ಹಕ್ಕುಗಳು ಮತ್ತು ಕರ್ತವ್ಯಗಳ ಕುರಿತು ನೀತಿಯು ವಿವರಗಳನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.

ಮೇಲಿನ ಹಕ್ಕುಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತಾ, ಯೆಸ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಇವುಗಳನ್ನು ಮಾಡುತ್ತದೆ -

- ತಪ್ಪಾಗಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಸಂಗತಿಗಳನ್ನು ಸಹಾನುಭೂತಿಯಿಂದ ಮತ್ತು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಣೆ ಮಾಡುವುದು;
- ಕೂಡಲೇ ತಪ್ಪುಗಳನ್ನು ಸರಿಪಡಿಸುವುದು;
- ತಪ್ಪಾಗಿ ಅನ್ವಯಿತವಾಗಿರುವ ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ರದ್ದುಗೊಳಿಸುವುದು;
- ತನ್ನ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಕಾರಣದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಉಂಟಾಗಿರಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಪ್ರತ್ಯಕ್ಷ ಹಣಕಾಸು ನಷ್ಟಕ್ಕಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಹಾರ ನೀಡುವುದು.

ಯೆಸ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಇವುಗಳನ್ನೂ ಸಹ ಮಾಡುತ್ತದೆ -

- ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುವ ದೂರು ನಿವಾರಣೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಸೇರಿದಂತೆ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರು ನಿವಾರಣೆ ನೀತಿಯನ್ನು ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಡೊಮೇನ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸುವುದು;

- ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಮತ್ತು ಒಪ್ಪಿದ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ವಹಿವಾಟುಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವಲ್ಲಿ/ಪರಿಹರಿಸುವಲ್ಲಿನ ವಿಳಂಬಗಳು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುವ ಪರಿಹಾರದ ನೀತಿಯನ್ನು ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಡೊಮೇನ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸುವುದು;
- ಧೃಢವಾದ ಮತ್ತು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆದಾಯಕ ಕುಂದುಕೊರತೆಯ ಪರಿಹಾರದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಹೊಂದಿರುವುದನ್ನು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆಯ ಪರಿಹಾರ ನೀಡುವ ಪ್ರಾಧಿಕಾರವನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಸೂಚಿಸುವುದು;
- ದೂರು ನಿವಾರಣೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸುಲಭವಾಗಿ ತಲುಪುವಂತೆ ಮಾಡುವುದು;
- ದೂರನ್ನು ಹೇಗೆ ನೀಡುವುದು, ಯಾರಿಗೆ ಅಂತಹ ದೂರನ್ನು ನೀಡುವುದು, ಯಾವಾಗ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ಫಲಿತಾಂಶದ ಕುರಿತಾಗಿ ತೃಪ್ತರಾಗದೇ ಇದ್ದರೆ ಏನನ್ನು ಮಾಡಬೇಕು ಎಂಬ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುವುದು;
- ದೂರು ನಿವಾರಣೆ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ/ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು, ವಿಳಾಸ ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವುದು. ದೂರಿನ ಪರಿಹಾರದ ಸಮಯ ಮಿತಿಯನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವುದು/ಎಲ್ಲಾ ಸೇವಾ ವಿತರಣೆ ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿ ಕಾಣುವಂತೆ ಮಾಡುವುದು;
- ಒಂದು ವೇಳೆ ದೂರನ್ನು ಮುಂಚಿತವಾಗಿ-ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಪರಿಹರಿಸದೇ ಇದ್ದರೆ ಅದನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಹೋಗುವ ಆಯ್ಕೆಯ ಬಗ್ಗೆ ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡುವುದು;
- ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆಯ ಕುರಿತು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಡೊಮೇನ್‌ನಲ್ಲಿ ಇರಿಸುವುದು;
- ಬ್ಯಾಂಕ್ ಶಾಖೆಯ ಯಾವ ಅಧಿಕಾರ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯಲ್ಲಿರುತ್ತದೆಯೋ ಅದರ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂಪರ್ಕ ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವುದು.

ಜೊತೆಗೆ, ಯೆಸ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಇವುಗಳನ್ನು ಮಾಡುತ್ತದೆ -

- ಎಲ್ಲಾ ಔಪಚಾರಿಕ ದೂರುಗಳನ್ನು (ವಿದ್ಯುನ್ಮಾನ ಮಾಧ್ಯಮದ ಮೂಲಕ ಸಲ್ಲಿಸಲಾದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡು) ಮೂರು ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆ ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಧೃಢಪಡಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಸಮಂಜಸವಾದ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ, 30 ದಿನಗಳು (ಕುಂದುಕೊರತೆಯ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಜವಾಬ್ದಾರರಾಗಿರುವ ಉನ್ನತ ದರ್ಜೆಯ ಆಂತರಿಕ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ದೂರಿನ ಹಸ್ತಾಂತರ ಮತ್ತು ಅವರಿಂದ ಪರಿಶೀಲನೆಗೆ ಬೇಕಾಗಿರುವ ಸಮಯ ಒಳಗೊಂಡು) ಮೀರದಂತೆ ಪರಿಹರಿಸಲು ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುವುದು. 30 ದಿನದ ಅವಧಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಎಲ್ಲಾ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕೇಳಿ ಪಡೆದ ನಂತರ ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ;
- ಒಂದು ವೇಳೆ ವಿವಾದದ ಪರಿಹಾರ ಅಥವಾ ವಿವಾದದ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಂತೃಪ್ತರಾಗದೇ ಇದ್ದರೆ, ದೂರಿನ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆಯ ವಿವರಗಳನ್ನು ತೊಂದರೆಗೊಳಗಾದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸುವುದು;

ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ, ಯೆಸ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಇವುಗಳನ್ನು ಮಾಡುತ್ತದೆ

- ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುವ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಪ್ರಕಾರವಾಗಿ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸದೇ ಇರುವಾಗ ಅಥವಾ ಸಂಗತಿಗಳು ತಪ್ಪಾಗಿ ಹೋಗುವ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ನಷ್ಟಗಳ ಬಾಧ್ಯತೆ, ಜೊತೆಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಪಕ್ಷಗಳವರ ಹಕ್ಕುಗಳು ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳ ಕುರಿತು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡುತ್ತದೆ. ಆದರೆ, ತನ್ನ ಸಮಂಜಸವಾದ ನಿಯಂತ್ರವನ್ನು ಮೀರಿದ (ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು, ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಬದಲಾವಣೆಯ ಕಾರಣದಿಂದ ಉತ್ಪನ್ನದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆ, ಇತ್ಯಾದಿ) ಬಾಹ್ಯ ಸನ್ನಿವೇಶಗಳಿಂದ ಉಂಟಾದ ಯಾವುದೇ ನಷ್ಟಗಳಿಗೆ ಯೆಸ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಬಾಧ್ಯವಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ.

- ಯಾವುದೇ ವಿವಾದಿತ ವಹಿವಾಟಿನ ಬಗ್ಗೆ ಸಮಂಜಸವಾದ ಅನುಮಾನವನ್ನು ಮೀರಿ ಸಾಬೀತಾಗದೇ ಇರುವಾಗ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ವಿಳಂಬವಿಲ್ಲದೆಯೇ ಮತ್ತು ಅಡ್ಡಿ ಉಂಟಾಗದೆಯೇ (ಬಡ್ಡಿ/ಶುಲ್ಕಗಳ ಜೊತೆಗೆ) ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಖಾತ್ರಪಡಿಸುತ್ತದೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಮಾಹಿತಿಗೆ, ನಮ್ಮ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ [www.yesbank.in](http://www.yesbank.in) ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಕುಂದುಕೊರತೆಯ ಪರಿಹಾರದ ನೀತಿಯನ್ನು ದಯವಿಟ್ಟು ನೋಡಿ