

ഉപഭോക്തൃ അവകാശ ചാർട്ടർ

2003 മുതൽ *സുസ്ഥിരവും മികവാർന്നതുമായ സേവന അനുഭവം* പ്രദാനം ചെയ്യുന്നതിൽ യെസ് ബാങ്ക് എപ്പോഴും പ്രതിജ്ഞാബദ്ധമാണ്. നീതിയുക്തമായ ബാങ്കിംഗ് സമ്പ്രദായങ്ങൾ പ്രോൽസാഹിപ്പിക്കുന്നതിന്റെ ഭാഗമായി യെസ് ബാങ്ക് ക്രോഡീകരിച്ച ഉപഭോക്തൃ അവകാശ ചാർട്ടർ താഴെ കാണുക. ഈ ചാർട്ടർ യെസ് ബാങ്ക് ഉപഭോക്താക്കളുടെ സംരക്ഷണത്തിനുള്ള പ്രമുഖ തത്വങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട സുപ്രധാന വിവരങ്ങൾ വിശദീകരിക്കുകയും യെസ് ബാങ്ക് വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന വിവിധ സേവനങ്ങളുടെ/സൗകര്യങ്ങളുടെ ഉപയോഗം സംബന്ധിച്ച അവരുടെ അഞ്ച് അടിസ്ഥാന അവകാശങ്ങൾ പ്രതിപാദിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു.

ചാർട്ടറിന്റെ പ്രയോഗം

കൗണ്ടറുകളിലൂടെയോ ഫോണിലൂടെയോ പോസ്റ്റിലൂടെയോ ഇന്ററാക്റ്റീവ് ഇലക്ട്രോണിക് ഉപകരണങ്ങളിലൂടെയോ ഇന്റർനെറ്റ് വഴിയോ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും രീതിയിലൂടെ യെസ് ബാങ്കോ അതിന്റെ ഏജന്റുകളോ നൽകുന്ന എല്ലാ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും സേവനങ്ങൾക്കും പ്രസ്തുത നയം ബാധകമാണ്. യെസ് ബാങ്ക് ഉപഭോക്താക്കളുടെ അടിസ്ഥാന അവകാശങ്ങൾ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയാൽ നിയന്ത്രിതമായ ഉപഭോക്തൃ അവകാശ നയത്തിൽ സംരക്ഷിക്കപ്പെടുന്നു. ഉപഭോക്താവിന്റെ അവകാശങ്ങളെയും ബാങ്കിന്റെ ഉത്തരവാദിത്തങ്ങളെയും ഇതിൽ പ്രതിപാദിക്കുന്നു.

നീതിയുക്തമായ പരിഗണനയ്ക്കുള്ള അവകാശം:

ഉപഭോക്താവിനെയും ബാങ്കിനെയും യെസ് ബാങ്ക് ആദരവോടെ പരിഗണിക്കുന്നു. ഫിനാൻഷ്യൽ പ്രോഡക്റ്റുകൾ ഓഫർ ചെയ്യുകയും നൽകുകയും ചെയ്യുമ്പോൾ ലിംഗഭേദം, പ്രായം, മതം, ജാതി, കായിക ശേഷി തുടങ്ങിയ കാര്യങ്ങളിൽ വിവേചനമോ അധർമ്മിക പെരുമാറ്റമോ ഉപഭോക്താവിന് ഉണ്ടാകുന്നതല്ല.

മേൽപ്പറഞ്ഞ അവകാശത്തിന്റെ നിർവഹണത്തിൽ, യെസ് ബാങ്ക് -

- ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള എല്ലാ ഇടപാടുകളിലും മിനിമം സ്റ്റാൻഡേർഡുകൾ പാലിക്കുന്നതിലൂടെ മികച്ചതും ന്യായയുക്തവുമായ ബാങ്കിംഗ് ശീലങ്ങൾ പ്രോൽസാഹിപ്പിക്കും;
- ബാങ്കിനും ഉപഭോക്താവിനും ഇടയിൽ ന്യായയുക്തവും പക്ഷപാതരഹിതവുമായ ബന്ധം പ്രോൽസാഹിപ്പിക്കും;
- ഉപഭോക്താക്കളോട് ഉചിതമായ വിധത്തിൽ പെരുമാറുന്നതിന് ബാങ്ക് ജീവനക്കാർക്ക് പരിശീലനം നൽകും;
- ഉപഭോക്താക്കളെയും അവരുടെ ബിസിനസിനെയും ജീവനക്കാർ കൃത്യമായും ആദരവോടെയും പരിഗണിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കും;
- ലിംഗഭേദം, പ്രായം, മതം, ജാതി, സാക്ഷരത, സാമ്പത്തിക സ്ഥിതി, കായിക ശേഷി തുടങ്ങിയവയിൽ വിവേചനമില്ലാതെ എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കളെയും ഔചിത്യപൂർവ്വം പരിഗണിക്കും.

എന്നിരുന്നാലും, യെസ് ബാങ്കിന് ഒരു ടാർഗറ്റ് മാർക്കറ്റ് ഗ്രൂപ്പ് അംഗങ്ങൾക്കായി പ്രത്യേകമായി ഡിസൈൻ ചെയ്ത വേറിട്ട സ്കീമുകളോ പ്രോഡക്റ്റുകളോ ഉണ്ടായേക്കാം അല്ലെങ്കിൽ വ്യത്യസ്ത ഉപഭോക്തൃ വിഭാഗങ്ങൾക്കായി വാണിജ്യപരമായി സ്വീകാര്യമായ, ന്യായമായ സ്കീമുകൾ ഉപയോഗിച്ചേക്കാം. സ്ത്രീകൾക്കോ പിന്നാക്ക വിഭാഗങ്ങൾക്കോ വേണ്ടിയുള്ള അംഗീകൃതമായ സ്കീമുകളോ പ്രോഡക്റ്റുകളോ യെസ് ബാങ്കിന് ഉണ്ടായേക്കാം. അത്തരം സ്കീമുകൾ/ പ്രോഡക്റ്റുകൾ ന്യായരഹിതമായ വിവേചനത്തിന് തുല്യമല്ല. ആവശ്യമാകുന്ന സന്ദർഭങ്ങളിൽ അത്തരം പ്രത്യേക സ്കീമുകളുടെ അല്ലെങ്കിൽ വ്യവസ്ഥകളുടെ യുക്തി യെസ് ബാങ്ക് വിശദീകരിക്കും;

- എല്ലാ പ്രോഡക്റ്റുകളും സേവനങ്ങളും വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന സമയത്ത് മേൽപ്പറഞ്ഞ തത്വം പ്രയോഗിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കും;
- വാഗ്ദാനം ചെയ്യപ്പെടുന്ന പ്രോഡക്റ്റുകളും സേവനങ്ങളും ബന്ധപ്പെട്ട നിയമങ്ങൾക്കും നിയന്ത്രണങ്ങൾക്കും അനുസൃതമാണെന്ന് ഉറപ്പാക്കും

ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് തടസരഹിതവും ന്യായയുക്തവുമായ പരിഗണന നൽകാൻ ബാങ്ക് ശ്രമിക്കുന്നതിനോടൊപ്പം ഉപഭോക്താക്കൾ ബാങ്കുമായുള്ള അവരുടെ ഇടപാടുകളിൽ മര്യാദയും സത്യസന്ധതയും പുലർത്തുമെന്ന് യെസ് ബാങ്ക് പ്രതീക്ഷിക്കുന്നു.

ഉപഭോക്താക്കൾ ബാങ്കിന്റെ ആഭ്യന്തര ആവലാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തെ സമീപിക്കുന്നതും ബാങ്കിന്റെ ആഭ്യന്തര ആവലാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിൽ തീപ്പാകുന്നില്ലെങ്കിൽ ബദൽ ഫോറത്തെ സമീപിക്കുന്നതും യെസ് ബാങ്ക് പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നു.

സുതാര്യതയ്ക്കും ന്യായവും സത്യസന്ധവുമായ ഇടപാടിനുമുള്ള അവകാശം:

യെസ് ബാങ്ക് തയ്യാറാക്കുന്ന കരാറുകൾ അല്ലെങ്കിൽ ഉടമ്പടികൾ സുതാര്യവും സാധാരണക്കാരന് എളുപ്പം മനസ്സിലാക്കുന്നതും സംവദിക്കുന്നതുമാണെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ എല്ലാ ശ്രമവും നടത്തുന്നതാണ്. ഉൽപ്പന്നത്തിന്റെ വിലയും ബന്ധപ്പെട്ട റിസ്കുകളും, ഉൽപ്പന്നത്തിന്റെ ഉപയോഗ കാലയളവിലുള്ള ഉപയോഗത്തെ നിയന്ത്രിക്കുന്ന വ്യവസ്ഥകളും നിബന്ധനകളും, ഉപഭോക്താവിന്റെയും യെസ് ബാങ്കിന്റെയും ഉത്തരവാദിത്തങ്ങളും വ്യക്തമായി വെളിപ്പെടുത്തുന്നതാണ്. ന്യായരഹിതമായ ബിസിനസ് അല്ലെങ്കിൽ മാർക്കറ്റിംഗ് സമ്പ്രദായങ്ങൾ, നിർബന്ധിത കരാർ വ്യവസ്ഥകൾ അല്ലെങ്കിൽ തെറ്റിദ്ധാരണപരമായ വിവരണങ്ങൾ എന്നിവയ്ക്ക് ഉപഭോക്താവ് വിധേയമാകുന്നതല്ല. ഉപഭോക്താവുമായുള്ള ഇടപെടലുകളിൽ, ഉപഭോക്താവിനെ ശാരീരികമായി ഭീഷണിപ്പെടുത്തുകയോ അനാവശ്യമായ സ്വാധീനം ചെലുത്തുകയോ പ്രകടമായ അവഹേളനത്തിൽ ഏർപ്പെടുകയോ ചെയ്യുന്നതല്ല.

മേൽപ്പറഞ്ഞ അവകാശത്തിന്റെ നിർവഹണത്തിൽ, യെസ് ബാങ്ക് -

- ബാങ്കിൽ നിന്ന് യുക്തിസഹമായി/ ന്യായയുക്തമായി പ്രതീക്ഷിക്കാനാകുന്നത് എന്താണെന്ന് ഉപഭോക്താവിന് കൃത്യമായി മനസ്സിലാക്കുന്നതിന് പൂർണ്ണമായ സുതാര്യത ഉറപ്പാക്കും;
- ഉപഭോക്താവുമായുള്ള ബാങ്കിന്റെ ഇടപാടുകൾ ധർമ്മികതയുടെയും സമഗ്രതയുടെയും സുതാര്യതയുടെയും നൈതികമായ തത്വങ്ങളിൽ അധിഷ്ഠിതമാണെന്ന് ഉറപ്പാക്കും;
- ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും, വ്യവസ്ഥകളും നിബന്ധനകളും, പലിശ നിരക്കുകളും/സർവീസ് ചാർജ്ജുകളും സംബന്ധിച്ചുള്ള ലളിതവും എളുപ്പം മനസ്സിലാക്കാവുന്നതുമായ ഭാഷയിൽ വ്യക്തമായ വിവരങ്ങൾ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നൽകുന്നതോടൊപ്പം ഉൽപ്പന്നത്തിന്റെ കാര്യത്തിൽ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വിവരങ്ങൾ ബോധ്യപ്പെടുള്ള ഉചിതമായ തീരുമാനത്തിലെത്താൻ യുക്തിസഹമായി സാധ്യമാകുന്ന വിവരങ്ങളും നൽകും;
- നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളുമെല്ലാം ന്യായയുക്തമാണെന്നും അവകാശങ്ങളും ബാധ്യതകളും കടമകളും വ്യക്തമായി പ്രതിപാദിക്കുന്നതും ലളിതമായ ഭാഷയിലുള്ളതുമാണെന്നും ഉറപ്പാക്കും;
- പ്രോഡക്റ്റുമായി ബന്ധപ്പെട്ട സുപ്രധാന റിസ്കുകളും അതുപോലെ തന്നെ ഉപഭോക്താവിന് പ്രത്യേകിച്ച് സ്വയം ദോഷകരമായേക്കാവുന്ന സവിശേഷതകളെ കുറിച്ചും അറിയിക്കും. ഉൽപ്പന്നവുമായോ സേവനവുമായോ ബന്ധപ്പെട്ട ഏറ്റവും സുപ്രധാനമായ വ്യവസ്ഥകളും നിബന്ധനകളും (എം.ഐ.ടി.സി) പ്രോഡക്റ്റ് അവതരിപ്പിക്കുന്ന സമയത്ത് ഉപഭോക്താവിന്റെ ശ്രദ്ധയിൽ കൊണ്ടുവരും. പൊതുവായി, അത്തരം വ്യവസ്ഥകൾ ഉപഭോക്താവിന്റെ ഭാവി തീരുമാനത്തെ തടസപ്പെടുത്തില്ലെന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നതാണ്.
- ബ്രാഞ്ചുകളിലെ നോട്ടീസ് ബോർഡിലോ വെബ്സൈറ്റിലോ ഉൾപ്പെടുത്തിക്കൊണ്ടോ ഹെൽപ്പ് ലൈനുകളോ സഹായ ഡെസ്കുകളോ വഴിയോ പലിശ നിരക്കുകളും ഫീസും ചാർജ്ജുകളും സംബന്ധിച്ച വിവരങ്ങൾ നൽകും, ഉചിതമെങ്കിൽ നേരിട്ട് അറിയിക്കുകയും ചെയ്യും;
- താരിഫ് ഷെഡ്യൂൾ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കും, അതിന്റെ പകർപ്പ് ഉപഭോക്താവിന്റെ പരിശോധനയ്ക്കായി എല്ലാ ബ്രാഞ്ചുകളിലും ലഭ്യമാക്കുകയും ചെയ്യും. താരിഫ് ഷെഡ്യൂളിന്റെ ലഭ്യത സംബന്ധിച്ച ഒരു അറിയിപ്പ് ബ്രാഞ്ചുകളിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കുകയും ചെയ്യും;
- ഉപഭോക്താവ് തിരഞ്ഞെടുക്കുന്ന പ്രോഡക്റ്റുകൾക്കും സേവനങ്ങൾക്കും ബാധകമായ ഏതെങ്കിലും നിരക്കുകളുണ്ടെങ്കിൽ അവയെ കുറിച്ചുള്ള വിശദാംശങ്ങൾ താരിഫ് ഷെഡ്യൂളിൽ നൽകും;

- വ്യവസ്ഥകളിലും നിബന്ധനകളിലും വരുത്തുന്ന ഏതൊരു മാറ്റവും ഉപഭോക്താവ് സമ്മതിച്ചിട്ടുള്ള വിധത്തിൽ കത്തിലൂടെയോ അക്കൗണ്ട് സ്റ്റേറ്റ്‌മെന്റിലൂടെയോ എസ്എംഎസിലൂടെയോ ഇമെയിലിലൂടെയോ മാറ്റം പ്രാബല്യത്തിലാകുന്നതിന് കുറഞ്ഞത് ഒരു മാസം മുൻപ് അറിയിക്കുന്നതാണ്;
- ഒരു മാസത്തെ നോട്ടീസ് നൽകിയ ശേഷം മാത്രം ബാധകമായ അത്തരം മാറ്റം വരുത്തലുകൾ നടത്തുന്നത് ഉറപ്പാക്കും. അത്തരം നോട്ടീസ് നൽകാതെ ഉപഭോക്താവിന് അനുകൂലമായ എന്തെങ്കിലും മാറ്റങ്ങൾ ബാങ്ക് വരുത്തുകയാണെങ്കിൽ, അത്തരം മാറ്റം വരുത്തി 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അറിയിക്കുന്നതാണ്. മാറ്റം ഉപഭോക്താവിന് പ്രതികൂലമായതാണെങ്കിൽ, കുറഞ്ഞത് 30 ദിവസത്തെ മുൻകൂർ നോട്ടീസ് നൽകും മാത്രമല്ല അത്തരം നോട്ടീസ് ലഭിച്ച് 60 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അക്കൗണ്ട് അവസാനിപ്പിക്കാനോ പരിഷ്കരിച്ച നിരക്കോ പലിശയോ ബാധകമല്ലാത്ത മറ്റേതെങ്കിലും അനുയോജ്യമായ അക്കൗണ്ടിലേക്ക് മാറാനോ നിങ്ങൾക്ക് അവസരം നൽകുകയും ചെയ്യും;
- ഉപഭോക്താവ് തിരഞ്ഞെടുത്ത പ്രോഡക്റ്റിനെ/സേവനങ്ങളെ നിയന്ത്രിക്കുന്ന ഏതെങ്കിലും വ്യവസ്ഥകളും നിബന്ധനകളും അനുസരിക്കാതിരിക്കുകയോ/ലംഘിക്കുകയോ ചെയ്യുന്ന സന്ദർഭത്തിൽ ഈടാക്കാവുന്ന പിഴകളെ കുറിച്ച് വിവരങ്ങൾ നൽകും;
- നിക്ഷേപങ്ങൾ, ചെക്ക് കളക്ഷൻ, ആവലാതി പരിഹാരം, നഷ്ടപരിഹാരം, കുടിശിക പിരിയൽ, സെക്യൂരിറ്റി വീണ്ടെടുക്കൽ എന്നിവ സംബന്ധിച്ച ബാങ്കിന്റെ നയങ്ങൾ പബ്ലിക് ഡൊമെയ്നിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കും, നഷ്ടപരിഹാരവും കുടിശിക പിരിയലും സെക്യൂരിറ്റി കൈവശം വയ്ക്കലും;
- പൂർണ്ണമായും ശരിയായും സത്യസന്ധമായും പ്രസക്തമായ വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നതിന് ഒരു നിർദ്ദിഷ്ട പ്രോഡക്റ്റിൽ പ്രവർത്തിക്കുന്ന ജീവനക്കാർക്ക് ശരിയായ പരിശീലനം നൽകുന്നതിനുള്ള എല്ലാ ശ്രമവും നടത്തും;
- ഒരു ഉൽപ്പന്നം/സേവനം പ്രയോജനപ്പെടുത്തുന്നതിന് സമർപ്പിക്കപ്പെടുന്ന അപേക്ഷകൾ സ്വീകരിക്കുന്നത്/സ്വീകരിക്കാതിരിക്കുന്നത് സംബന്ധിച്ച് ബാങ്കിന്റെ തീരുമാനം യുക്തിസഹമായ സമയ കാലയളവിനുള്ളിൽ അപേക്ഷകനെ അറിയിക്കുന്നതും അപേക്ഷ സ്വീകരിക്കാതിരിക്കുന്നതും/ നിരസിക്കുന്നതും സംബന്ധിച്ച കാരണങ്ങൾ രേഖാമൂലം ബോധ്യപ്പെടുത്തുന്നതും ഉറപ്പാക്കുന്നതാണ്. അത്തരം കാലയളവ് യെസ് ബാങ്കിന്റെ വെബ്സൈറ്റിലൂടെ അറിയിക്കും മാത്രമല്ല നിർദ്ദിഷ്ട ഉൽപ്പന്നത്തിന്റെ അല്ലെങ്കിൽ സേവനത്തിന്റെ ആപ്ലിക്കേഷനിൽ ഉണ്ടായിരിക്കുകയും ചെയ്യും
- ഇവയെ കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ വ്യക്തമായി ധരിപ്പിക്കും -
 - എ. നിശ്ചിത ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ നിർത്തിവയ്ക്കൽ
 - ബി. അവയുടെ ഓഫീസുകളുടെ സ്ഥാനമാറ്റം,
 - സി. പ്രവൃത്തി സമയത്തിലെ മാറ്റങ്ങൾ,
 - ഡി. ടെലിഫോൺ നമ്പറുകളിലെ മാറ്റം,
- ഇ. കുറഞ്ഞത് 30 ദിവസത്തെ മുൻകൂർ നോട്ടീസോടെ ഏതൊരു ഓഫീസും അല്ലെങ്കിൽ ബ്രാഞ്ചും അടയ്ക്കൽ. ഉൽപ്പന്നത്തിന്റെ/ ബന്ധത്തിന്റെ ജീവിതചക്രത്തിൽ ഉടനീളം തുടർ പ്രക്രിയയാണ് വിവരങ്ങളുടെ വെളിപ്പെടുത്തലെന്നും അത് ശ്രദ്ധയോടെ പാലിക്കുമെന്നും പ്രസ്താവിക്കുന്നു. എല്ലാ മാറ്റങ്ങളും സംബന്ധിച്ച വിവരങ്ങൾ സത്യസന്ധമായി ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കുന്നത് ഉറപ്പാക്കാൻ വെബ്സൈറ്റ് ഉൾപ്പെടെയുള്ള സാധ്യതയുള്ള എല്ലാ കമ്മ്യൂണിക്കേഷൻ ചാനലുകളും ഉപയോഗിക്കുന്നത് ഉറപ്പാക്കും;
- ഉപഭോക്താവ് സംശയിക്കുകയോ കണ്ടെത്തുകയോ നേരിടുകയോ ചെയ്യുന്ന ഏതെങ്കിലും ഗൗരവതരമായ സംഭവങ്ങൾ റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യേണ്ട ആവശ്യം ഉൾപ്പെടെ നിയമത്തിൽ ഒപ്പം/അല്ലെങ്കിൽ ബാങ്കിംഗ് നിയന്ത്രണത്തിൽ ഉൾപ്പെട്ടിട്ടുള്ള അവകാശങ്ങളും കടമകളും സംബന്ധിച്ച് പ്രോഡക്റ്റിന്റെ വിൽപ്പനയുടെ സമയത്ത് ഉപഭോക്താവിന് ഉപദേശം നൽകും;

- ഒരു പ്രോഡക്റ്റോ സേവനമോ പ്രയോജനപ്പെടുത്തുന്നതിന് ഉപഭോക്താവ് സമീപിക്കുമ്പോൾ യെസ് ബാങ്കിന്റെ സ്റ്റാഫ് അംഗങ്ങൾ ഉൽപ്പന്നവുമായി/സേവനവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട എല്ലാ പ്രസക്തമായ വിവരങ്ങളും നൽകും. മാത്രമല്ല ഉപഭോക്താവിന് വിവരങ്ങൾ ബോധ്യപ്പെടുത്തുന്നതിനായി പ്രാപ്തമാക്കാൻ വിപണിയിൽ ലഭ്യമായ സമാന പ്രോഡക്റ്റുകൾ സംബന്ധിച്ച വിവരങ്ങൾ ലഭ്യമാകുന്ന ഉറവിടങ്ങൾ അറിയിക്കുകയും ചെയ്യും;
- ഉപഭോക്താവിന് യുക്തിസഹമോ കരാർപരമോ ആയ മുൻകൂർ അറിയിപ്പ് നൽകാതെ ഉപഭോക്താവുമായുള്ള ബന്ധം അവസാനിപ്പിക്കരുത്;
- അക്കൗണ്ട് സ്റ്റേറ്റ്‌മെന്റുകൾ/പാസ്‌ബുക്കുകൾ, അലേർട്ടുകൾ, പ്രോഡക്റ്റിന്റെ പ്രകടനം സംബന്ധിച്ച സമയബന്ധിതമായ വിവരങ്ങൾ, ട്രോ ഡിപ്പോസിറ്റ് മച്ചുറിറ്റി മുതലായ ബാങ്കിന്റെ പ്രവർത്തന മേഖലകളെ കുറിച്ച് പതിവായി വിവരങ്ങൾ നൽകിക്കൊണ്ട് ഉപഭോക്താവിനെ അദ്ദേഹത്തിന്റെ/അവരുടെ അക്കൗണ്ട്, ധനകാര്യ ഇടപാടുകൾ എന്നിവ മാനേജ് ചെയ്യാൻ സാധ്യമായ എല്ലാവിധത്തിലും സഹായിക്കും;
- എല്ലാ മാർക്കറ്റിംഗ്, പ്രൊമോഷണൽ മെറ്റീരിയലും വ്യക്തമാണെന്നും തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കുന്നതല്ലെന്നും ഉറപ്പാക്കും;
- അനാവശ്യമായ അവഹേളനമായി വ്യാഖ്യാനിക്കുന്ന വിധത്തിലുള്ള ശാരീരികമായ ഉപദ്രവം, പെരുമാറ്റത്തിൽ അനാവശ്യമായ സ്വാധീനം അല്ലെങ്കിൽ ഇടപെടൽ എന്നിവയുമായി ഉപഭോക്താവിനെ ഭീഷണിപ്പെടുത്തുന്നതല്ല.
സാധാരണഗതിയിൽ യുക്തമായ ബിസിനസ് സമ്പ്രദായങ്ങൾ മാത്രം പാലിക്കപ്പെടുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കും.
- പ്രോഡക്റ്റുകൾക്ക്/സേവനങ്ങൾക്ക് ഉള്ള ഫീസും നിരക്കുകളും അതിന്റെ ഘടനയും ഉപഭോക്താവിനെ സംബന്ധിച്ച് യുക്തിസഹമാണെന്ന് ഉറപ്പാക്കും

അനുയോജ്യതയ്ക്കുള്ള അവകാശം:

യെസ് ബാങ്ക് വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന പ്രോഡക്റ്റുകൾ ഉപഭോക്താവിന്റെ ആവശ്യങ്ങൾക്കനുസൃതവും ഉപഭോക്താവിന്റെ സാമ്പത്തിക സാഹചര്യങ്ങളും സമ്മതവും വിലയിരുത്തിയതിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിലുള്ളതുമായിരിക്കും.

മേൽപ്പറഞ്ഞ അവകാശത്തിന്റെ നിർവഹണത്തിൽ, യെസ് ബാങ്ക് -

- വിൽപ്പനയ്ക്ക് മുമ്പ് ഉപഭോക്താവിന്റെ പ്രോഡക്റ്റുകളുടെ അനുയോജ്യത നിർണ്ണയിക്കുന്നതിന് ഒരു ബോർഡ് അംഗീകൃത നയമുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കും;
- വിൽക്കുന്ന അല്ലെങ്കിൽ ഓഫർ ചെയ്യുന്ന പ്രോഡക്റ്റ് അല്ലെങ്കിൽ സേവനം ഉപഭോക്താവിന്റെ ആവശ്യങ്ങൾക്ക് ഉചിതമാണെന്നും ഉപഭോക്താവിന്റെ സാമ്പത്തിക സ്ഥിതിക്ക് അനുചിതമല്ലെന്നും നടത്തുന്ന നിർണ്ണയത്തിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിലുള്ള മനസ്സിലാക്കൽ അനുസരിച്ചാണെന്നും ഉറപ്പാക്കാൻ പരിശ്രമിക്കും. അത്തരത്തിലുള്ള നിർണ്ണയം അതിന്റെ റെക്കോർഡുകളിൽ ഉചിതമായി രേഖപ്പെടുത്തപ്പെടും;
- മൂന്നാം കക്ഷി ഫിനാൻഷ്യൽ പ്രോഡക്റ്റുകൾ മാർക്കറ്റ് ചെയ്യുന്നതിനും വിതരണം ചെയ്യുന്നതിനുമുള്ള ബോർഡ് അംഗീകൃത നയം പാലിച്ചുകൊണ്ട് ആവശ്യമായ അംഗീകാരമുണ്ടെങ്കിൽ മാത്രം മൂന്നാം കക്ഷി പ്രോഡക്റ്റുകൾ വിൽക്കുന്നതാണ്;
- ബാങ്കിന്റെ ഏതെങ്കിലും സേവനം പ്രയോജനപ്പെടുത്തുന്നതിന് പകരമായി ഏതെങ്കിലും മൂന്നാം കക്ഷി പ്രോഡക്റ്റുകൾ സബ്സ്ക്രൈബ് ചെയ്യാൻ ഉപഭോക്താവിനെ നിർബന്ധിക്കുന്നതല്ല;
- മൂന്നാം കക്ഷി പ്രോഡക്റ്റുകൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള വിൽക്കപ്പെടുന്ന പ്രോഡക്റ്റുകളോ അല്ലെങ്കിൽ ഓഫർ ചെയ്യപ്പെടുന്ന സേവനമോ നിലവിലുള്ള നിയമങ്ങൾക്കും നിയന്ത്രണങ്ങൾക്കും അനുസൃതമാണെന്ന് ഉറപ്പാക്കും;
- പ്രോഡക്റ്റ് ഉപഭോക്താവിന് അനുയോജ്യമാണോയെന്ന് നിർണ്ണയിക്കുന്നതിനായി ബാങ്ക് ആവശ്യപ്പെടുന്ന എല്ലാ പ്രസക്തവും യുക്തിസഹവുമായ വിവരങ്ങൾ സമയബന്ധിതവും സത്യസന്ധവുമായി നൽകാൻ ഉപഭോക്താവിനുള്ള ഉത്തരവാദിത്തം അദ്ദേഹത്തെ അറിയിക്കും.

സ്വകാര്യതയ്ക്കുള്ള അവകാശം:

ബാങ്കിന് പ്രത്യേകമായ സമ്മതം നൽകാത്ത പക്ഷം അല്ലെങ്കിൽ അത്തരം വിവരങ്ങൾ നിയമം അനുസരിച്ച് നൽകേണ്ട ആവശ്യമില്ലെങ്കിൽ അല്ലെങ്കിൽ ബിസിനസ് ഉദ്ദേശ്യത്തിന് (ഉദാഹരണത്തിന്, ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫോർമേഷൻ കമ്പനികൾക്ക്) നിർബന്ധമായി നൽകേണ്ടതില്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താക്കളുടെ സ്വകാര്യവിവരങ്ങൾ രഹസ്യാത്മകമായി നിലനിർത്തുന്നത് യെസ് ബാങ്ക് ഉറപ്പാക്കുന്നതാണ്. നിർബന്ധിത ബിസിനസ് ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾക്ക് ഇടയുള്ളവയെ കുറിച്ച് യെസ് ബാങ്ക് നേരിട്ട് ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കും. സ്വകാര്യതയെ ലംഘിക്കുന്ന ഇലക്ട്രോണിക്കോ മറ്റ് വിധത്തിലുള്ളതോ ആയ എല്ലാത്തരം ആശയവിനിമയങ്ങളിൽ നിന്നും ഉപഭോക്താക്കളെ യെസ് ബാങ്ക് പരിരക്ഷിക്കുന്നതാണ്.

മേൽപ്പറഞ്ഞ അവകാശത്തിന്റെ നിർവഹണത്തിൽ, യെസ് ബാങ്ക് -

- ഉപഭോക്താവിന്റെ വ്യക്തിപരമായ വിവരങ്ങൾ സ്വകാര്യവും രഹസ്യാത്മകവുമായി പരിഗണിക്കും (ഉപഭോക്താവ് തുടർന്ന് ഞങ്ങളുമായി ബാങ്കിംഗ് നടത്തുന്നില്ലെങ്കിൽ കൂടിയും), ഒരു പൊതുവായ നിയമം എന്ന നിലയിൽ ഇനിപ്പറയുന്നവയ്ക്കല്ലെങ്കിൽ ഏതെങ്കിലും ഉദ്ദേശ്യത്തിനായി സബ് സിഡിയറികളോ/അസോസിയേറ്റുകളോ ഉൾപ്പെടെ മറ്റേതെങ്കിലും വ്യക്തികൾക്ക്/സ്ഥാപനങ്ങൾക്ക് അത്തരം വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്തുകയില്ല:
 - എ. അത്തരം വെളിപ്പെടുത്തലിന് ഉപഭോക്താവ് രേഖാമൂലം അനുമതി നൽകിയിട്ടുണ്ട്
 - ബി. നിയമം/നിയന്ത്രണം നിമിത്തമുള്ള വെളിപ്പെടുത്തൽ;
 - സി. പൊതു താൽപ്പര്യം പോലുള്ളവ മുൻനിർത്തി പൊതുസമൂഹത്തോട് വെളിപ്പെടുത്തേണ്ട ചുമതല ബാങ്കിനുണ്ട്;
 - ഡി. വെളിപ്പെടുത്തലിലൂടെ ബാങ്കിന് അതിന്റെ താൽപ്പര്യങ്ങൾ പരിരക്ഷിക്കേണ്ടതുണ്ട്;
 - ഇ. ഇത് ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫോർമേഷൻ കമ്പനികൾക്ക് അല്ലെങ്കിൽ ഡെബിറ്റ് കളക്ഷൻ ഏജൻസികൾക്ക് കൂടിശിക വെളിപ്പെടുത്തുന്നത് പോലുള്ള നിയമപരമായി നിർബന്ധമായ ബിസിനസ് ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾക്കാണ്
- അത്തരം സാധ്യതയുള്ള നിർബന്ധിത വെളിപ്പെടുത്തലുകൾ ഉപഭോക്താവിനെ രേഖാമൂലം ഉടനടി അറിയിക്കുന്നത് ഉറപ്പാക്കും
- ഉപഭോക്താവ് പ്രത്യേകമായി അംഗീകാരം നൽകിയിട്ടില്ലാത്ത പക്ഷം മാർക്കറ്റിംഗ് ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾക്കായി ഉപഭോക്താവിന്റെ വ്യക്തിപരമായ വിവരങ്ങൾ ഉപയോഗിക്കുകയോ പങ്കിടുകയോ ചെയ്യുന്നതല്ല;
- ഉപഭോക്താക്കളുമായി ആശയവിനിമയം നടത്തുമ്പോൾ ടെലികോം റെഗുലേറ്ററി അതോറിറ്റി ഓഫ് ഇന്ത്യ ഇഷ്യൂ ചെയ്തിട്ടുള്ള

ടെലികോം കൊമേഴ്സ്യൽ കമ്മ്യൂണിക്കേഷൻസ് കസ്റ്റമർ പ്രിഫറൻസ് റെഗുലേഷൻസ്, 2010 (നാഷണൽ കസ്റ്റമർ പ്രിഫറൻസ് രജിസ്ട്രി) അനുസരിക്കുന്നതാണ്.

ആവലാതി പരിഹാരത്തിനും നഷ്ടപരിഹാരത്തിനുമുള്ള അവകാശം:

ഓഫർ ചെയ്യപ്പെടുന്ന പ്രോഡക്റ്റുകളുടെ ഉത്തരവാദിത്വം യെസ് ബാങ്കിൽ നിക്ഷിപ്തമാക്കുന്നതിനും സാധ്യതയുള്ള ഏതൊരു ആവലാതിയും സുഗമമായും എളുപ്പത്തിലും തീർപ്പാക്കി ലഭിക്കുന്നതിനും ഉപഭോക്താവിന് അവകാശമുണ്ട്. മൂന്നാം കക്ഷി പ്രോഡക്റ്റുകളിൽ നിന്നുണ്ടാകുന്ന ആവലാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിന് യെസ് ബാങ്ക് സൗകര്യമൊരുക്കും. അധികമായി, ഇടപാടിലുണ്ടാകുന്ന തെറ്റുകൾക്കും നടത്തിപ്പിലെ വീഴ്ചകൾക്കും അതുപോലെ തന്നെ ബാങ്കിന്റെ ഭാഗത്തുനിന്നോ മറ്റ് വിധത്തിലോ ഉണ്ടാകുന്ന പ്രവർത്തനരാഹിത്യത്തിനും നടപടികളിലെ കാലതാമസത്തിനും നഷ്ടപരിഹാരം നൽകുന്നതിനുള്ള നയം യെസ് ബാങ്ക് അറിയിക്കുന്നതാണ്. അത്തരം സംഭവങ്ങൾ ഉണ്ടാകുമ്പോഴുള്ള ഉപഭോക്താക്കളുടെ അവകാശങ്ങളും ചുമതലകളും നയം വിശദീകരിക്കുന്നതാണ്.

മേൽപ്പറഞ്ഞ അവകാശത്തിന്റെ നിർവഹണത്തിൽ, യെസ് ബാങ്ക് -

- തെറ്റായി സംഭവിക്കുന്ന എല്ലാ കാര്യങ്ങളും അനുതാപത്തോടെയും അതിവേഗത്തിലും കൈകാര്യം ചെയ്യും;
- തെറ്റുകൾ ഉടൻ തിരുത്തും;
- തെറ്റായും അബദ്ധത്തിലും ഹുടാക്കുന്ന ഏതൊരു നിരക്കും റട്ടാക്കും;
- ബാങ്കിന്റെ വീഴ്ചകൾ നിമിത്തം ഉപഭോക്താവിന് ഉണ്ടായിട്ടുണ്ടാകാവുന്ന നേരിട്ടുള്ള സാമ്പത്തിക നഷ്ടത്തിന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും.

യെസ് ബാങ്ക് ഇവയും നടപ്പാക്കും -

- ഉപഭോക്താവിന് ലഭ്യമായ ആവലാതി പരിഹാര നടപടിക്രമം ഉൾപ്പെടെയുള്ള ഉപഭോക്തൃ ആവലാതി പരിഹാര നയം പബ്ലിക് ഡൊമെയ്നിൽ പരസ്യപ്പെടുത്തും;
- നിർദിഷ്ട സമയത്തിനുള്ളിലും അംഗീകരിച്ചിട്ടുള്ള കരാർ വ്യവസ്ഥകൾ അനുസരിച്ചും ഉപഭോക്തൃ ഇടപാടുകൾ നടത്തുന്നതിലും/ക്രമീകരിക്കുന്നതിലുമുള്ള വൈകല്യങ്ങൾ/വീഴ്ചകൾക്ക് ഉള്ള നഷ്ടപരിഹാര നയം പബ്ലിക് ഡൊമെയ്നിൽ പരസ്യപ്പെടുത്തും;
- കാര്യക്ഷമവും പ്രതികരണാത്മകവുമായ ആവലാതി പരിഹാര നടപടിക്രമം ഉറപ്പാക്കുകയും ഉപഭോക്താവ് സമീപിക്കേണ്ട ആവലാതി പരിഹാര അതോറിറ്റിയെ വ്യക്തമായി സൂചിപ്പിക്കുകയും ചെയ്യും;
- ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് എളുപ്പത്തിൽ പ്രവേശനക്ഷമമായ ആവലാതി പരിഹാര സംവിധാനമുണ്ടാക്കും;
- ഒരു പരാതി എങ്ങനെ ഉന്നയിക്കാമെന്നും ആർക്കാണ് പരാതി നൽകേണ്ടതെന്നും മറുപടി എപ്പോൾ പ്രതീക്ഷിക്കാമെന്നും തീർപ്പിൽ ഉപഭോക്താവിന് സംതൃപ്തിയില്ലെങ്കിൽ എന്ത് ചെയ്യണമെന്നും ഉപഭോക്താവിന് ഉപദേശം നൽകും;
- ആവലാതി പരിഹാര അധികാരിയുടെ/നോഡൽ ഓഫീസറുടെ പേരും വിലാസവും സമ്പർക്ക വിശദാംശങ്ങളും പ്രദർശിപ്പിക്കും. പരാതികളുടെ പരിഹാരത്തിനുള്ള സമയപരിധി എല്ലാ സർവീസ് ഡെലിവറി ലോക്കേഷനുകളിലും വ്യക്തമായി പ്രദർശിപ്പിക്കും/പ്രാപ്യമാക്കും;
- മുൻകൂർ നിശ്ചയിച്ച സമയത്തിനുള്ളിൽ പരാതി പരിഹരിക്കുന്നില്ലെങ്കിൽ ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ പരാതി നൽകാനുള്ള മാർഗം പരാതിക്കാരനെ അറിയിക്കും;
- ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീമിനെ കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ പബ്ലിക് ഡൊമെയ്നിൽ പരസ്യപ്പെടുത്തും;
- ബാങ്ക് ഉൾപ്പെടുന്ന അധികാരപരിധിയിലുള്ള ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ പേരും സമ്പർക്ക വിശദാംശങ്ങളും ഉപഭോക്തൃ സമ്പർക്ക കേന്ദ്രങ്ങളിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കും.

ഇതുകൂടാതെ, യെസ് ബാങ്ക് -

- മൂന്ന് പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ എല്ലാ ഔദ്യോഗിക പരാതികളും (ഇലക്ട്രോണിക്കായി സമർപ്പിക്കുന്ന പരാതികൾ ഉൾപ്പെടെ) സ്ഥിരീകരിക്കും, 30 ദിവസത്തിൽ കൂടാത്ത യുക്തിസഹമായ കാലയളവിനുള്ളിൽ (ആവലാതി പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള ചുമതലപ്പെട്ട ഉയർന്ന ആഭ്യന്തര ഉദ്യോഗസ്ഥന് പരാതിപ്പെടാനും അദ്ദേഹത്തിന് പരിശോധിക്കാനുമുള്ള സമയം ഉൾപ്പെടെ) പരിഹരിക്കാൻ ശ്രമിക്കുകയും ചെയ്യും. ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് ആവശ്യപ്പെടുന്ന എല്ലാ വിവരങ്ങളും ലഭിച്ച ശേഷമാണ് 30 ദിവസ കാലയളവ് നിശ്ചയിക്കുന്നത്;
- ഒരു തർക്കത്തിന്റെ പരിഹാരത്തിൽ അല്ലെങ്കിൽ തർക്കം കൈകാര്യം ചെയ്യൽ പ്രക്രിയയിൽ സംതൃപ്തിയില്ലാത്ത ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് പരാതിയുടെ പരിഹാരത്തിനായി സമീപിക്കുന്നതിന് ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീമിന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ നൽകും;

ഇതിനുപുറമെ, യെസ് ബാങ്ക്

- ഉപഭോക്താവുമായി ബന്ധമുണ്ടാകുന്ന സമയത്ത്, സ്പെസിഫിക്കേഷനുകൾ അനുസരിച്ച് പ്രോഡക്റ്റുകൾ പെർഫോമം ചെയ്യാത്തത് അല്ലെങ്കിൽ തെറ്റായ കാര്യങ്ങളുടെ സന്ദർഭത്തിൽ നഷ്ടങ്ങൾക്കുള്ള ബാധ്യത, അതുപോലെ തന്നെ എല്ലാ കക്ഷികളുടെയും അവകാശങ്ങളും ഉത്തരവാദിത്തങ്ങളും എന്നിവ വ്യക്തമായി വിശദീകരിക്കുന്നതാണ്. എന്നിരുന്നാലും, യെസ് ബാങ്കിന്റെ യുക്തിസഹമായ നിയന്ത്രണത്തിന് അപ്പുറത്തുള്ള ബാഹ്യ സാഹചര്യങ്ങൾ കാരണമുള്ള ഒരുവിധ നഷ്ടങ്ങൾക്കും ബാങ്കിന് ഉത്തരവാദിത്തമുണ്ടായിരിക്കുന്നതല്ല (വിപണിയിലെ മാറ്റങ്ങൾ, വിപണിയിലെ മാറ്റങ്ങൾ കാരണമുള്ള പ്രോഡക്റ്റിന്റെ പെർഫോമൻസ് മുതലായവ പോലുള്ളവ).
- ഏതെങ്കിലും തർക്കമുള്ള ഇടപാടിൽ ഉപഭോക്താവിനെ യുക്തിസഹമായ സംശയത്തിന് അതീതമായി കാണിക്കാനാകുന്നില്ലെങ്കിൽ കാലതാമസവും വൈമനസ്യവുമില്ലാതെ ഉപഭോക്താവിന് റീഫണ്ട് ലഭിക്കുന്നത് ഉറപ്പാക്കും (പലിശയ്ക്ക്/നിരക്കുകൾക്ക് ഒപ്പം)

കൂടുതൽ വിശദാംശങ്ങൾക്ക്, www.yesbank.in എന്ന വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമായ ഞങ്ങളുടെ ബാങ്കിന്റെ ആവലാതി പരിഹാര നയം നോക്കുക