

## ग्राहकाधिकारांची सनद

येस बँक नेहमीच **सेवेचा सातत्यपूर्ण आणि उत्तम अनुभव** देण्यासाठी 2003 पासून समर्पित आहे. बँकिंगच्या न्याय्य पध्दतींना चालना देण्याच्या उद्देशाने येस बँकेने समाविष्ट केलेली ग्राहकाधिकारांची सनद खाली दिली आहे ती कृपया पाहा. येस बँकेच्या ग्राहकांच्या संरक्षणासाठीच्या तत्वांच्या पालनाशी निगडीत प्रमुख माहितीचे तपशील आणि येस बँकेद्वारे देऊ केल्या जात असलेल्या विविध सेवा/सुविधांच्या वापराबाबत त्यांच्या पाच मुलभूत अधिकारांबाबत निश्चित प्रतिपादन ह्या सनदीमध्ये केलेले आहे.

### **सनदीचा वापर**

येस बँक किंवा त्यांच्या एजंट्सद्वारे काउंटरवरून, फोनवरून, पोस्टाद्वारे, संवादात्मक इलेक्ट्रॉनिक उपकरणांद्वारे, इंटरनेटवर किंवा इतर कोणत्याही पध्दतीने देऊ केल्या जाणाऱ्या सर्व उत्पादने आणि सेवांना हे धोरण लागू होते.

ग्राहकाधिकार धोरण रिझर्व बँक ऑफ इंडियाने नियमन केल्यानुसार येस बँकेच्या ग्राहकांचे मुलभूत अधिकार जतन करते. ते ग्राहकाचे अधिकार आणि त्याचबरोबर बँकेच्या जबाबदाऱ्याही मांडते.

### **निःपक्षपाती व्यवहाराचा अधिकार:**

येस बँक ग्राहक आणि बँकेसह सौजन्याने व्यवहार करेल. वित्तीय उत्पादने देऊ करताना आणि पोहोचवताना ग्राहकाला पुढील कारणास्तव अन्याय्यपणे, भेदभावाने वागवले जाणार नाही *जसे की* लिंग, वय, धर्म, जात आणि शारीरिक क्षमता.

वरील अधिकारांच्या अनुरोधाने, येस बँक पुढील गोष्टी करेल -

- ग्राहकांसह सर्व व्यवहारांमध्ये किमान मापदंड निश्चित करून चांगल्या आणि निःपक्षपाती बँकिंग पध्दतींना चालना देईल;
- बँक व ग्राहकांदरम्यान निःपक्षपाती आणि न्याय्य संबंधास चालना देईल;
- ग्राहकांना सेवा देणाऱ्या बँकेच्या कर्मचाऱ्यांना योग्य आणि पुरेसे प्रशिक्षण देईल;
- कर्मचारी ग्राहकांकडे आणि त्यांच्या व्यवसायांकडे तत्परतेने व सौजन्याने लक्ष देतील याची खात्री करेल;
- सर्व ग्राहकांना निःपक्षपातीपणे वागवेल आणि कोणत्याही ग्राहकास लिंग, वय, धर्म, जात, शिक्षण, आर्थिक स्थिती, शारीरिक क्षमता, इ. च्या कारणास्तव भेदभावाने वागवणार नाही.

तथापि, येस बँकेकडे विशेष योजना किंवा उत्पादने आहेत जी ठराविक बाजारपेठेतील समूहाच्या सदस्यांसाठी तयार केलेली आहेत किंवा ज्यांमध्ये ग्राहकांमध्ये भेद करण्याबाबत व्यावसायिकरित्या समर्थनीय, स्वीकार्य आर्थिक तर्क वापरले जाऊ शकतात. येस बँकेकडे एखाद्या मान्यतादर्शक कृतीचा भाग म्हणूनही योजना किंवा उत्पादने असू शकतात जसे की महिलांसाठी किंवा मागासवर्गीयांसाठी. अशा योजना/उत्पादने अन्याय्य भेदभावासमान नसतील. जिथेही आवश्यक असेल तिथे अशा विशेष योजनांबाबत तर्क येस बँकेकडून स्पष्ट करून सांगितले जातील;

- सर्व उत्पादने आणि सेवा देऊ करताना वरील तत्त्व लागू केले जाईल याची खात्री करेल;
- देऊ केली जात असलेली उत्पादने आणि सेवा ह्या संबंधीत कायदे व नियमनांनुसार आहेत याची खात्री करेल

ग्राहकांना विनासायास आणि निःपक्षपाती व्यवहार प्रदान करण्याचे बँकेचे प्रयत्न असतीलच परंतु त्याचबरोबर ग्राहकांनी बँकेबरोबरील सर्व व्यवहारांमध्ये सौजन्याने आणि प्रामाणिक वर्तन करावे अशी येस बँकेची अपेक्षा असेल.

बँकेच्या अंतर्गत तक्रार निवारण तंत्रामध्ये असलेले सर्व उपाय करून झाल्यावर बँकेच्या अंतर्गत तक्रार निवारण तंत्राचा वापर करण्यास आणि पर्यायी मार्ग वापरण्यास ग्राहकांना प्रोत्साहन देण्याचेही येस बँकेचे प्रयत्न असतील.

#### **पारदर्शक, निःपक्षपाती आणि प्रामाणिक व्यवहारांचा अधिकार:**

येस बँक तयार करत असलेल्या संविदा किंवा करार हे पारदर्शक, सामान्य व्यक्तीला सहजपणे समजणारे आणि सांगता येणारे असतील याची खात्री करण्यासाठी सर्वतोपरी प्रयत्न केले जातील. उत्पादनाची किंमत, संबंधित जोखमी, उत्पादनाच्या जीवन चक्रावर शासन करणाऱ्या अटी व शर्ती आणि ग्राहकाच्या आणि येस बँकेच्या जबाबदाऱ्या स्पष्टपणे उघड केल्या जातील. अन्याय्य व्यावसायिक किंवा विपणन पध्दती, करारातील जबरदस्तीच्या अटी किंवा दिशाभूल करणाऱ्या सादरीकरणाच्या ग्राहक अधीन नसेल. ग्राहकाबरोबरील संबंधांमध्ये, ग्राहकाला शारीरिक धोक्याची धमकी दिली जाणार नाही, अयोग्य प्रभाव पाडला जाणार नाही किंवा उघड छळ केला जाणार नाही.

वरील अधिकारांच्या अनुरोधाने, येस बँक पुढील गोष्टी करेल -

- पूर्ण पारदर्शकतेची खात्री केली जाईल ज्यायोगे ग्राहकाने बँकेकडून कशाची वाजवी/न्याय्य अपेक्षा करावी याची त्याला/तिला स्पष्ट कल्पना असेल;
- ग्राहकाबरोबरील बँकेचे व्यवहार हे समानता, सचोटी आणि पारदर्शकतेच्या नैतिक तत्त्वांवर आधारित असतील याची खात्री करेल;
- आपल्या उत्पादने आणि सेवा, अटी व शर्ती आणि व्याज दर/सेवा शुल्कांबाबत ग्राहकांना साध्या आणि सहज समजणाऱ्या भाषेमध्ये स्पष्ट माहिती प्रदान करेल आणि त्यासह पुरेशी माहिती देईल ज्यामुळे ग्राहकाला उत्पादनाची योग्य व माहितीपूर्ण निवड करता येईल;
- सर्व अटी व शर्ती ह्या निःपक्षपाती आहेत आणि त्यातील संबंधित अधिकार, दायित्वे व जबाबदाऱ्या स्पष्टपणे आणि शक्य तितक्या साध्या व सरळ भाषेमध्ये निश्चित केलेल्या असतील याची खात्री केली जाईल;
- उत्पादनाशी निगडित प्रमुख जोखमी तसेच ज्या कोणत्याही वैशिष्ट्यांमुळे ग्राहकाला खास करून तोटा होऊ शकतो ती माहित करून दिली जातील. ग्राहकाला उत्पादन देऊ करताना उत्पादन किंवा सेवेशी संबंधित सर्वात महत्वाच्या अटी व शर्ती (एमआयटीसी) स्पष्टपणे त्याच्या निदर्शनास आणून दिल्या जातील. सर्वसाधारणपणे, अशा अटींमुळे ग्राहकाच्या भविष्यातील निवडीला अटकाव होणार नाही याची खात्री केली जाईल.
- व्याज दर, फी आणि शुल्कांबाबत शाखांमध्ये सूचना फलकावर किंवा वेबसाईटवर किंवा हेल्पलाईन्स किंवा हेल्पडेस्कद्वारे माहिती प्रदान करेल आणि जिथे योग्य असेल तिथे ग्राहकाला थेट सूचित केले जाईल;
- वेबसाईटवर टेरिफची अनुसूची प्रदर्शित केली जाईल आणि ग्राहकास वाचण्यासाठी प्रत्येक शाखेमध्ये उपलब्ध करून दिली जाईल. तसेच शाखेमध्ये टेरिफची अनुसूची उपलब्ध असल्याबाबत सूचना सर्व शाखांमध्ये प्रदर्शितही करेल;
- ग्राहकाने निवडलेल्या उत्पादने आणि सेवांना लागू होणाऱ्या सर्व शुल्कांबाबत, काही असतील तर, आपल्या टेरिफच्या अनुसूचीमध्ये तपशील देईल;

- अटी आणि शर्तीमधील कोणत्याही बदलांबाबत त्या अटी व शर्ती प्रभावी होण्याच्या निदान एक महिना आधी ग्राहकाने मान्य केल्यानुसार पत्राद्वारे किंवा खात्याच्या विवरणपत्राद्वारे, एसएमएस किंवा ईमेलद्वारे ग्राहकास कळवेल;
- एक महिन्याची सूचना दिल्यानंतर संभाव्य परिणामांसहच बदल केले जातील याची खात्री करेल. अशी सूचना न करता जर बँकेने ग्राहकासाठी अनुकूल असलेले कोणतेही बदल केले तर, बदल केल्यापासून 30 दिवसांत त्याबाबत सूचित करेल. जर तो बदल ग्राहकासाठी विपरीत असेल तर, निदान 30 दिवसांची पूर्व सूचना दिली जाईल आणि ग्राहकाला 60 दिवसांमध्ये खाते बंद करण्याचा किंवा नवीन शुल्क अथवा व्याज अदा करावे न लागता दुसऱ्या कोणत्याही पात्र खात्यामध्ये स्विच करण्याचा पर्याय दिला जाऊ शकतो;
- ग्राहकाने निवडलेल्या उत्पादन/ सेवांवर शासन करणाऱ्या कोणत्याही अटी व शर्तीचे पालन न केल्यास/उल्लंघन केल्यास लागू होणाऱ्या दंडांबाबत माहिती प्रदान करेल;
- ठेवी, धनादेश संकलन, तक्रार निवारण, भरपाई आणि थकबाकी आणि सुरक्षा प्राप्ती संकलन याबाबतची बँकेची धोरणे सार्वजनिक डोमेनवर प्रदर्शित करेल;
- एखादे विशिष्ट उत्पादन हाताळत असलेले कर्मचारी हे ग्राहकांना पूर्ण, अचूक आणि प्रामाणिक माहिती देण्यासाठी योग्यप्रकारे प्रशिक्षित असल्याची खात्री करण्यासाठी सर्वतोपरी प्रयत्न करेल;
- एखादे उत्पादन/ सेवा मिळण्यासाठी दाखल केलेल्या अर्जांच्या स्वीकृती/अस्वीकृतीबाबत बँकेने ठरवलेल्या वाजवी कालावधीमध्ये अर्जदारास कळविण्याची खात्री करेल आणि अर्जांच्या स्वीकृती/अस्वीकृतीची कारणे लेखी कळवेल. असा कालावधी येस बँकेच्या वेबसाईटवर आणि ठराविक उत्पादन किंवा सेवेच्या अर्जांमध्येही सूचित केला जाईल
- पुढील गोष्टींबाबतची माहिती असंदिग्धपणे कळवेल -
  - ए. ठराविक उत्पादने बंद होणे,
  - बी. त्यांच्या कार्यालयांचे स्थानांतर होणे,
  - सी. कामाच्या तासांमध्ये बदल होणे,
  - डी. दूरध्वनी क्रमांक बदलणे,
  - ई. निदान 30 दिवसांच्या आगाऊ सूचनेसह कोणतेही कार्यालय किंवा शाखा बंद होण्याबाबत. माहिती उघड करणे ही उत्पादन/संबंधाच्या जीवनचक्रातील सातत्याने चालू राहणारी प्रक्रिया आहे याची पुष्टी करते आणि तिचे काटेकोरपणे पालन केले जाईल. सर्व बदलांबाबतची माहिती ग्राहकास आधीच माहित होईल याची खात्री करण्यासाठी वेबसाईटसह संवादाचे सर्व संभाव्य चॅनेल्स वापरण्याची खात्री करेल;
- उत्पादन विकताना कायदा आणि/ किंवा बँकिंग नियमनांमध्ये समाविष्ट असलेल्या अधिकार आणि दायित्वांबाबत ग्राहकाला सल्ला देईल ज्यामध्ये ग्राहकाला शंका येणाऱ्या, आढळणाऱ्या किंवा सामना कराव्या लागणाऱ्या कोणत्याही गंभीर घटनांबाबत कळविण्याच्या गरजेचा समावेश असेल;
- एखादे उत्पादन किंवा सेवा घेण्यासाठी जेव्हा ग्राहक येस बँकेच्या कर्मचारी सदस्यांकडे येईल तेव्हा त्यांना उत्पादन/ सेवेबाबत सर्व संबंधित माहिती प्रदान केली जाईल आणि त्याचबरोबर बाजारात उपलब्ध असलेल्या समान उत्पादनांच्या माहितीसाठी मार्गदर्शनही प्रदान केले जाईल ज्यामुळे ग्राहकाला माहितीपूर्ण निर्णय घेता येईल;

- ग्राहकाला वाजवी किंवा करारानुसार पूर्वसूचना दिल्याशिवाय ग्राहका बरोबरील संबंध समाप्त करणार नाही;
- ग्राहकाचे खाते, वित्तीय संबंध व्यवस्थापित करण्यासाठी बँकेच्या क्षेत्रातील नियमित माहिती प्रदान करून ग्राहकाला सर्व उपलब्ध मार्गांनी मदत करेल जसे की खात्याची विवरणपत्रे/पासबुकस, चेतावण्या, उत्पादनाच्या कामगिरीबाबत वेळेवर माहिती, मुदत ठेवीची मुदत समाप्ती इ.;
- सर्व विपणन आणि जाहिरात साहित्य स्पष्ट आहे आणि दिशाभूल करणारे नाही याची खात्री करेल;
- शारीरिक धोक्याने ग्राहकाला धमकी देणार नाही, प्रभाव पाडणार नाही किंवा अशा वर्तनामध्ये सहभागी होणार नाही जे वाजवीपणे अवास्तव छळ समजले जाईल.

केवळ सामान्य व्यावसायिक पध्दतींचेच पालन होत असल्याची खात्री करेल.

- उत्पादने आणि सेवांवरील फी व शुल्क आणि त्याची रचना ग्राहकासाठी अवाजवी नसल्याची खात्री करेल

#### **अनुरूपतेचा अधिकार:**

येस बँकेद्वारे देऊ केली जाणारी उत्पादने ग्राहकाच्या गरजांसाठी अनुरूप असतील आणि ग्राहकांच्या आर्थिक परिस्थिती आणि समज यांच्या मूल्यांकनावर आधारित असतील.

वरील अधिकारांच्या अनुरोधाने, येस बँक पुढील गोष्टी करेल -

- ग्राहकांसाठी उत्पादनांच्या अनुरूपतेचे मूल्यांकन करण्यासाठी मंडळाकडून मान्यताप्राप्त धोरण असल्याची विक्रीपूर्वी खात्री करेल;
- केलेल्या मूल्यांकनानुसार, विकले किंवा देऊ केले जात असलेले उत्पादन किंवा सेवा हे ग्राहकाच्या गरजांनुसार योग्य आहे आणि ग्राहकाच्या आर्थिक योग्यता व समज यांनुसार अयोग्य नाही याची खात्री करेल. असे मूल्यांकन आपल्या नोंदींमध्ये योग्यप्रकारे दस्तऐवजीत करून ठेवेल;
- त्रयस्थ पक्षाच्या आर्थिक उत्पादनांचे विपणन व वितरण करण्यासाठी मंडळाद्वारे मान्यताप्राप्त धोरण निश्चित केल्यावरच त्रयस्थ पक्षाची उत्पादने विकण्याचे अधिकार असतील तरच त्यांची विक्री करेल;
- बँकेकडून घेतलेल्या कोणत्याही सेवेसाठीची नुकसान भरपाई म्हणून ग्राहकास कोणत्याही त्रयस्थ पक्षाच्या उत्पादनांचे सदस्यत्व घेण्यास भाग पाडणार नाही;
- विकली जाणारी उत्पादने किंवा देऊ केली जात असलेली सेवा हे अस्तित्वात असलेल्या नियम व नियमनांनुसार आहेत याची खात्री करेल, यामध्ये त्रयस्थ पक्षाच्या उत्पादनांचाही समावेश होतो;
- ग्राहकासाठीच्या उत्पादनाची अनुरूपता ठरवता यावी यासाठी बँकेद्वारे मागितली जात असलेली सर्व संबंधित आणि वाजवी माहिती तत्परतेने व प्रामाणिकपणे प्रस्तुत करण्याच्या ग्राहकाच्या जबाबदारीबाबत त्याला सूचित करेल.

#### **खाजगीत्वाचा अधिकार:**

जोपर्यंत ग्राहकांनी बँकेला विशिष्ट संमती देऊ केली नसेल किंवा अशी माहिती कायद्याने प्रदान करणे आवश्यक नसेल किंवा ती एखाद्या अनिवार्य व्यावसायिक उद्देशासाठी प्रदान केलेली असेल (उदाहरणार्थ, क्रेडिट कार्ड कंपन्यांना) तोपर्यंत

ग्राहकांची वैयक्तिक माहिती गोपनीय राखली याची येस बँक खात्री करेल. ज्या अनिवार्य व्यावसायिक उद्देशांची शक्यता आहे त्यांच्याबाबत येस बँक ग्राहकाला आधीच सूचित करून ठेवेल. ग्राहकांच्या खाजगीत्वावर अतिक्रमण करणाऱ्या इलेक्ट्रॉनिक किंवा अन्यथा सर्व प्रकारच्या संवादांपासून येस बँक त्यांचे संरक्षण करेल.

वरील अधिकारांच्या अनुरोधाने, येस बँक पुढील गोष्टी करेल -

- ग्राहकाची वैयक्तिक माहिती खाजगी व गोपनीय म्हणून हाताळेल (ग्राहक आमच्यासह बँकिंग करत नसेल तेव्हाही) आणि एक सर्वसाधारण नियम म्हणून खालील कारणांशिवाय कोणत्याही उद्देशासाठी अशी माहिती इतर कोणत्याही व्यक्ती/संस्थांकडे उघड करणार नाही ज्यामध्ये त्यांच्या सहाय्यक कंपन्या/सहकारी, टाय-अप संस्था इ. चा सुध्दा समावेश होतो:
  - ए. अशाप्रकारे प्रगटीकरणास ग्राहकाने स्पष्टपणे लेखी स्वरूपात अधिकार दिलेले आहेत
  - बी. अशाप्रकारचे प्रगटीकरण हे कायदा/ नियमनाद्वारे भाग पाडलेले आहे;
  - सी. ते जनतेसमोर प्रगट करण्याचे बँकेचे कर्तव्य आहे अर्थात जनहितार्थ;
  - डी. बँकेने प्रगटीकरणाद्वारे आपले हीत जपणे आवश्यक आहे;
  - ई. ते नियामक अनिवार्य व्यावसायिक उद्देशासाठी आहे जसे की क्रेडिट माहिती कंपन्या किंवा ऋण संकलन संस्थांकडे कसूरदाराबाबत प्रगटीकरण
- अशा अनिवार्य प्रगटीकरणांबाबत ग्राहकास त्वरीत लेखी स्वरूपात कळवले जाईल याची खात्री करेल
- ग्राहकाने विशेषतः अधिकार दिले असल्याशिवाय ग्राहकाची वैयक्तिक माहिती विपणनाच्या उद्देशासाठी वापरणार नाही किंवा सामायिक करणार नाही;
- ग्राहकांशी संवाद साधताना, भारतीय दूरसंचार नियामक प्राधिकरणाद्वारे जारी केलेल्या, टेलिकॉम कमर्शियल कम्युनिकेशन्स कस्टमर प्रेफरन्स रेग्युलेशन्स, 2010 (राष्ट्रीय ग्राहक प्राधान्य नोंदणी) चे पालन करेल.

#### तक्रार निवारण आणि भरपाईचा अधिकार:

देऊ केल्या जात असलेल्या उत्पादनांसाठी येस बँकेला जबाबदार धरण्याचा आणि कोणत्याही वैध तक्रारीचे निवारण करण्याचा स्पष्ट व सुलभ मार्ग मिळण्याचा ग्राहकाला अधिकार आहे. त्रयस्थ पक्षाच्या उत्पादनांच्या विक्रीतून निर्माण होणाऱ्या तक्रारींचे निवारण करण्याची सुविधा येस बँक उपलब्ध करून देईल. याशिवाय, बँकेमुळे किंवा अन्यथा होणाऱ्या चुकांची भरपाई, संयोजनातील चुका तसेच कामगिरी न होणे किंवा कामगिरीत विलंब होणे यासाठीचे धोरण येस बँक कळवेल. अशी घटना घडते तेव्हा ग्राहकाचे अधिकार व कर्तव्ये यांबाबत या पॉलिसीमध्ये तपशील आहेत.

वरील अधिकारांच्या अनुरोधाने, येस बँक पुढील गोष्टी करेल -

- चुकीच्या घडलेल्या सर्व गोष्टींबाबत सहानुभूतीने व त्वरेने व्यवहार करेल;
- चुका तत्परतेने सुधारेण;
- कोणतेही शुल्क चुकीच्या पध्दतीने आणि चुकून लागू केले असल्यास ते रद्द करेल;
- विलंबामुळे ग्राहकाला झालेल्या कोणत्याही थेट वित्तीय नुकसानाबाबत ग्राहकास भरपाई देईल.

येस बँक हे ही करेल -

- आपले ग्राहक तक्रार निवारण धोरण सार्वजनिक डोमेनवर ठेवेल, ज्यामध्ये ग्राहकासाठी उपलब्ध असलेल्या तक्रार निवारण प्रक्रियेचाही समावेश असेल;
- ठराविक वेळेत आणि कराराच्या मान्यता केलेल्या अटीनुसार ग्राहकाचे व्यवहार होण्यास/ पूर्ण करण्यास होणाऱ्या विलंबासाठीच्या भरपाईचे धोरण सार्वजनिक डोमेनमध्ये ठेवेल;
- एक भक्कम आणि प्रतिसादात्मक तक्रार निवारण प्रक्रिया असल्याची खात्री करेल आणि ग्राहकाने कोणत्या तक्रार निवारण अधिकाऱ्याकडे जावे ते स्पष्टपणे सूचित करेल;
- तक्रार निवारण तंत्र ग्राहकांसाठी सहजपणे पोहोचता येण्यायोग्य बनवेल;
- तक्रार कशी करावी, कोणाकडे करावी, प्रतिसादाची कधी अपेक्षा करावी आणि निष्पत्तीबाबत समाधान न झाल्यास काय करावे याबाबत ग्राहकाला सल्ला देईल;
- तक्रार निवारण अधिकारी/ नोडल अधिकाऱ्याचे नाव, पत्ता आणि संपर्क तपशील प्रदर्शित करेल. तक्रार निवारणासाठीची कालमर्यादा सेवा पोहोचवणाऱ्या सर्व ठिकाणी स्पष्टपणे प्रदर्शित केली जाईल;
- पूर्व-निश्चित वेळेमध्ये तक्रारीचे निवारण न झाल्यास त्याची तक्रार बँकिंग लोकपालाकडे पाठविण्याबाबत तक्रारदाराला सूचित करेल;
- बँकिंग लोकपाल योजनेबाबत माहिती सार्वजनिक डोमेनमध्ये ठेवेल;
- बँकेची शाखा ज्या बँकिंग लोकपालाच्या न्यायाधिकारक्षेत्रामध्ये येते त्याचे नाव आणि संपर्क तपशील ग्राहकाच्या संपर्क बिंदूपाशी प्रदर्शित करेल.

पुढे, येस बँक पुढील गोष्टीही करेल -

- सर्व औपचारिक तक्रारींची (इलेक्ट्रॉनिक मार्गांनी दाखल केलेल्या तक्रारींसह) कामकाजाच्या तीन दिवसांमध्ये दखल घेईल आणि वाजवी कालावधीमध्ये ती सोडविण्याचा प्रयत्न करेल, हा कालावधी 30 दिवसांहून जास्त नसेल (तक्रार निवारणासाठी जबाबदार असलेल्या सर्वोच्च रँकच्या अंतर्गत अधिकाऱ्याद्वारे तक्रार अग्रेषण आणि तपासासाठी लागणाऱ्या वेळाच्या समावेशासह). 30 दिवसांचा कालावधी हा ग्राहकाकडून सर्व आवश्यक माहिती मिळवल्यानंतरचा धरला जाईल;
- जर एखादा ग्राहक विवादाच्या निवारणाने किंवा विवाद हाताळणाऱ्या प्रक्रियेने संतुष्ट नसेल तर तक्रारीच्या निवारणासाठी बँकिंग लोकपाल योजनेचे तपशील त्या उद्दिग्ध झालेल्या ग्राहकास प्रदान करेल;

याशिवाय, येस बँक पुढील गोष्टी करेल

- विनिर्देशानुसार उत्पादनांनी कामगिरी न केल्यास किंवा काही चुकीचे घडल्यास होणाऱ्या नुकसानाचे दायित्व तसेच सर्व पक्षांचे अधिकार व जबाबदाऱ्यांबाबत ग्राहकाशी संबंध निर्माण करत असतानाच स्पष्टपणे सांगितले जाईल. तथापि, वाजवी नियंत्रणाच्या पलिकडे विचित्र परिस्थितींमध्ये घडणाऱ्या कोणत्याही नुकसानास येस बँक जबाबदार नसेल (जसे की बाजारपेठेतील बदल, बाजारातील बदलांमुळे उत्पादनाची कामगिरी इ.).

- कोणत्याही वादातित व्यवहारामध्ये ग्राहकाची वाजवी शंका दूर करता न आल्यास ग्राहकाला कोणत्याही विलंब आणि आक्षेपाविना (व्याज/शुल्कासह) पैसे परत केले जातील याची खात्री करेल

अधिक तपशीलांसाठी, कृपया आमच्या बँकेच्या तक्रार निवारण धोरणाचा संदर्भ घ्या जे आमच्या वेबसाईटवर उपलब्ध आहे [www.yesbank.in](http://www.yesbank.in)