

ਗਾਹਕ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦਾ ਚਾਰਟਰ

ਯੈੱਸ ਬੈਂਕ 2003 ਤੋਂ ਹਮੇਸ਼ਾ **ਇਕਸਾਰ ਅਤੇ ਸ਼ਾਨਦਾਰ ਸੇਵਾ ਤਜਰਬਾ** ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨ ਲਈ ਸਮਰਪਿਤ ਰਿਹਾ ਹੈ। ਨਿਰਪੱਖ ਬੈਂਕਿੰਗ ਅਭਿਆਸਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਚਾਰ ਕਰਨ ਦੇ ਵਿਚਾਰ ਦੇ ਨਾਲ, ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਹੇਠਾਂ ਯੈੱਸ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਲਾਗੂ ਕੀਤੇ ਮੁਤਾਬਕ ਗਾਹਕ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦੇ ਚਾਰਟਰ ਨੂੰ ਵੇਖੋ। ਇਹ ਚਾਰਟਰ ਯੈੱਸ ਬੈਂਕ ਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਰੱਖਿਆ ਲਈ ਵਿਆਪਕ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਮੁੱਖ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਵਰਣਨ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਯੈੱਸ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀਆਂ ਕਈ ਸੇਵਾਵਾਂ/ਸੁਵਿਧਾਵਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਉੱਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਪੰਜ ਬੁਨਿਆਦੀ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਸਪਸ਼ਟਤਾ ਨਾਲ ਦੱਸਦਾ ਹੈ।

ਚਾਰਟਰ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨਾ

ਪਾਲਿਸੀ ਯੈੱਸ ਬੈਂਕ ਜਾਂ ਇਸ ਦੇ ਏਜੰਟਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਸਾਰੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਭਾਵੇਂ ਇਹ ਕਾਊਂਟਰ ਉੱਤੇ, ਫੋਨ ਉੱਪਰ, ਡਾਕ ਦੁਆਰਾ, ਪਰਸਪਰ-ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਬਿਜਲੀ ਦੇ ਉਪਕਰਣਾਂ, ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਉੱਤੇ ਮੁਹੱਈਆ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਦੁਆਰਾ।

ਗਾਹਕ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦੀ ਪਾਲਿਸੀ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਯੈੱਸ ਬੈਂਕ ਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਬੁਨਿਆਦੀ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਸਥਾਪਿਤ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਇਹ ਗਾਹਕ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਦੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਦਾ ਵਖਾਨ ਵੀ ਕਰਦੀ ਹੈ।

ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਵਹਾਰ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰ:

ਯੈੱਸ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਦੋਹਾਂ ਨਾਲ ਨਿਮਰਤਾ ਵਾਲਾ ਵਿਵਹਾਰ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਵਿੱਤੀ ਉਤਪਾਦ ਪੇਸ਼ ਅਤੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵੇਲੇ ਲਿੰਗ, ਉਮਰ, ਧਰਮ, ਜਾਤ ਅਤੇ ਸਰੀਰਕ ਅਯੋਗਤਾ *ਜਿਹੇ* ਆਧਾਰਾਂ ਉੱਤੇ, ਇਹਨਾਂ ਦੇ ਖਿਲਾਫ ਗੈਰ-ਨਿਰਪੱਖਤਾ ਨਾਲ ਭੇਦਭਾਵ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ।

ਉਪਰੋਕਤ ਅਧਿਕਾਰ ਦਾ ਪਾਲਣ ਕਰਦਿਆਂ, ਯੈੱਸ ਬੈਂਕ -

- ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਸੌਦਿਆਂ ਵਿੱਚ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਮਿਆਰ ਤੈਅ ਕਰਕੇ ਵਧੀਆ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਬੈਂਕਿੰਗ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਵਧਾਏਗਾ;
- ਬੈਂਕ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਦੇ ਵਿੱਚਕਾਰ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਸਮਾਨਤਾ ਵਾਲੇ ਰਿਸ਼ਤੇ ਨੂੰ ਵਧਾਏਗਾ;
- ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸਹੀ ਅਤੇ ਢੁਕਵੇਂ ਤਰੀਕੇ ਵਿੱਚ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਦਿਆਂ ਬੈਂਕ ਸਟਾਫ਼ ਨੂੰ ਸਿੱਖਲਾਈ ਦੇਵੇਗਾ;
- ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਸਟਾਫ਼ ਦੇ ਸਦੱਸ ਗਾਹਕਾਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਵਪਾਰ ਨਾਲ ਫਟਾਫਟ ਅਤੇ ਨਿਮਰਤਾ ਨਾਲ ਨਿਪਟਦੇ ਹਨ;
- ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਿਰਪੱਖਤਾ ਨਾਲ ਵਿਵਹਾਰ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਲਿੰਗ, ਉਮਰ, ਧਰਮ, ਜਾਤ, ਸਾਖਰਤਾ, ਆਰਥਿਕ ਸਥਿਤੀ ਸਰੀਰਕ ਅਯੋਗਤਾ ਜਿਹੇ ਆਧਾਰਾਂ ਉੱਤੇ ਕਿਸੇ ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਿਲਾਫ ਭੇਦਭਾਵ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ।

ਹਾਲਾਂਕਿ, ਯੈੱਸ ਬੈਂਕ ਕੋਲ ਖਾਸ ਸਕੀਮਾਂ ਜਾਂ ਉਤਪਾਦ ਹੁੰਦੇ ਹਨ, ਜੋ ਖਾਸ ਤੌਰ ਤੇ ਲਕਸ਼ਤ ਮਾਰਕਿਟ ਸਮੂਹ ਦੇ ਸਦੱਸਾਂ ਲਈ ਤਿਆਰ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੇ ਭੇਦਭਾਵ ਲਈ ਬਚਾਉਕਾਰੀ, ਵਪਾਰਕ ਤੌਰ ਤੇ ਸਵੀਕਾਰਯੋਗ ਆਰਥਿਕ ਤਰਕ ਨੂੰ ਵਰਤ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਯੈੱਸ ਬੈਂਕ ਕੋਲ ਪੁਸ਼ਟੀਕਾਰਕ ਕਾਰਵਾਈ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਵਜੋਂ ਸਕੀਮਾਂ ਜਾਂ ਉਤਪਾਦ ਵੀ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਔਰਤਾਂ ਜਾਂ ਪਿਛੜੀਆਂ ਜਾਤਾਂ ਲਈ। ਅਜਿਹੀਆਂ ਸਕੀਮਾਂ/ਉਤਪਾਦ ਗੈਰ-ਨਿਰਪੱਖ ਭੇਦਭਾਵ ਦੇ ਸਮਾਨ ਨਹੀਂ ਹੋਣਗੇ। ਅਜਿਹੀਆਂ ਖਾਸ ਸਕੀਮਾਂ ਜਾਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਲਈ ਤਰਕ ਦਾ ਵਰਣਨ ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਲੋੜ ਪਏ, ਯੈੱਸ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ;

- ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਸਾਰੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਪੇਸ਼ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਉਪਰੋਕਤ ਸਿਧਾਂਤ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ;
- ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਉਤਪਾਦ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਸਬੰਧਤ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਅਤੇ ਕਾਇਮੀਆਂ ਦੇ ਮੁਤਾਬਕ ਹਨ

ਜਦਕਿ ਯੈੱਸ ਬੈਂਕ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਕਿ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਝੰਜਟ-ਰਹਿਤ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਵਹਾਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇ, ਯੈੱਸ ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਤੋਂ ਵੀ ਬੈਂਕ ਦੇ ਨਾਲ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਸਾਰੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਨਿਮਰਤਾ ਅਤੇ ਇਮਾਨਦਾਰੀ ਨਾਲ ਵਿਵਹਾਰ ਕਰਨ ਦੀ ਉਮੀਦ ਕਰੇਗਾ।

ਯੈੱਸ ਬੈਂਕ ਦੀ ਇਹ ਵੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਕਿ ਬੈਂਕ ਦੀ ਅੰਦਰੂਨੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕ੍ਰਿਆ-ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੇ ਤਹਿਤ ਸਾਰੇ ਉਪਰਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਸਮਾਪਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਬੈਂਕ ਦੀ ਆਂਤਰਿਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਕ੍ਰਿਆ-ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਕੋਲ ਜਾਣ ਅਤੇ ਵਿਕਲਪਕ ਫੋਰਾ ਕੋਲ ਜਾਣ ਲਈ ਪਰੇਰਿਤ ਕਰੇ।

ਪਾਰਦਰਸ਼ਕਤਾ, ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਇਮਾਰਦਾਰ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰ:

ਯੈੱਸ ਬੈਂਕ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਹਰ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਇਸ ਦੁਆਰਾ ਬਣਾਏ ਗਏ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਜਾਂ ਸਮਝੌਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਕ ਹਨ, ਇੱਕ ਆਮ ਆਦਮੀ ਦੁਆਰਾ ਆਸਾਨੀ ਨਾਲ ਸਮਝੇ ਜਾਂਦੇ ਅਤੇ ਉਸ ਨੂੰ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸੰਚਾਰ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ। ਉਤਪਾਦ ਦਾ ਮੁੱਲ, ਸਬੰਧਤ ਜੋਖਮ, ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਜੋ ਉਤਪਾਦ ਦੇ ਜੀਵਨ ਚੱਕਰ ਵਿੱਚ ਵਰਤੋਂ ਨੂੰ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਕਰਦੀਆਂ ਹਨ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਅਤੇ ਯੈੱਸ ਬੈਂਕ ਦੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਦਾ ਸਪਸ਼ਟਤਾ ਨਾਲ ਖੁਲਾਸਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਗਾਹਕ ਨਿਰਪੱਖ ਵਪਾਰਕ ਜਾਂ ਮਾਰਕਿਟਿੰਗ ਅਭਿਆਸਾਂ, ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਜਬਰਨ ਸ਼ਰਤਾਂ ਜਾਂ ਕੁਰਾਹੇ ਪਾਉਣ ਵਾਲੀਆਂ ਪੇਸ਼ਕਾਰੀਆਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ। ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਰਿਸ਼ਤੇ ਦੇ ਪੂਰੇ ਚਲਨ ਵਿੱਚ, ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਰੀਰ ਨੁਕਸਾਨ ਦੇ ਨਾਲ ਧਮਕੀ ਨਹੀਂ ਲਗਾਏਗਾ, ਨਾਵਾਜਬ ਪ੍ਰਭਾਵ ਨਹੀਂ ਪਾਏਗਾ, ਜਾਂ ਸਰੋਆਮ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ।

ਉਪਰੋਕਤ ਅਧਿਕਾਰ ਦਾ ਪਾਲਣ ਕਰਦਿਆਂ, ਯੈੱਸ ਬੈਂਕ -

- ਸੰਪੂਰਣ ਪਾਰਦਰਸ਼ਕਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ, ਤਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇਸ ਗੱਲ ਦੀ ਬੇਹਤਰ ਸਮਝ ਹੋ ਸਕੇ ਕਿ ਉਹ ਬੈਂਕ ਤੋਂ ਉਚਿਤ/ਨਿਰਪੱਖ ਤਰੀਕੇ ਵਿੱਚ ਕੀ ਉਮੀਦ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ;
- ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਗਾਹਕ ਦੇ ਨਾਲ ਬੈਂਕ ਦੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਸਮਾਨਤਾ, ਖਰਿਆਈ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਕਤਾ ਦੇ ਆਚਾਰੀ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਉੱਪਰ ਟਿਕੇ ਹਨ;
- ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ, ਅਤੇ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ/ਸੇਵਾ ਖਰਚਿਆਂ ਬਾਰੇ ਸਪਸ਼ਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਸੌਖੀ ਅਤੇ ਆਸਾਨੀ ਨਾਲ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ, ਅਤੇ ਬਥੇਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਨਾਲ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰੇਗਾ ਤਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਉਤਪਾਦ ਦੀ ਢੁਕਵੀਂ ਅਤੇ ਸੂਚਿਤ ਚੋਣ ਕਰਨ ਦੀ ਮੁਨਾਸਬ ਉਮੀਦ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ;
- ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਸਾਰੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਿਰਪੱਖ ਹਨ ਅਤੇ ਸਬੰਧਤ ਅਧਿਕਾਰਾਂ, ਜਵਾਬਦੇਹੀਆਂ ਅਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ ਸੰਭਵ ਸਰਲ ਅਤੇ ਸੌਖੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਪਸ਼ਟਤਾ ਨਾਲ ਤੈਅ ਕਰੇਗਾ;
- ਉਤਪਾਦ ਦੇ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਮੁੱਖ ਜੋਖਮਾਂ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਖਾਸ ਤੌਰ ਤੇ ਨੁਕਸਾਨ ਪਹੁੰਚਾਉਣ ਵਾਲੀਆਂ ਕਿਸੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਦੇਵੇਗਾ। ਉਤਪਾਦ ਪੇਸ਼ ਕਰਨ ਵੇਲੇ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਣ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ (ਐਮਆਈਟੀਸੀ) ਨੂੰ ਸਪਸ਼ਟਤਾ ਨਾਲ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਲਿਆਇਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਸਾਧਾਰਨ ਤੌਰ ਤੇ, ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ ਅਜਿਹੇ ਨਿਯਮ ਗਾਹਕ ਦੀ ਭਵਿੱਖੀ ਚੋਣ ਨੂੰ ਰੋਕਣਗੇ ਨਹੀਂ।
- ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਫੀਸਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਉੱਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਜਾਂ ਤਾਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਲੱਗੇ ਨੋਟਿਸ ਬੋਰਡ ਉੱਤੇ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰੇਗਾ ਜਾਂ ਵੈਬਸਾਈਟਾਂ ਜਾਂ ਹੈਲਪ-ਲਾਈਨਾਂ ਜਾਂ ਹੈਲਪ-ਡੈਸਕ ਦੁਆਰਾ ਅਤੇ ਜਿੱਥੇ ਢੁਕਵਾਂ ਹੋਵੇ, ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਪਸ਼ਟਤਾ ਨਾਲ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ;
- ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ ਉੱਤੇ ਟੈਰਿਫ ਸਮਾਂ-ਸੂਚੀ ਨੂੰ ਲਗਾਏਗਾ ਅਤੇ ਇਸਦੀ ਇੱਕ ਨਕਲ ਗਾਹਕ ਦੇ ਅਨੁਪਾਲਣ ਲਈ ਹਰ ਸ਼ਾਖਾ ਵਿਖੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਾਈ ਜਾਵੇਗੀ। ਨਾਲ ਹੀ, ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਖਾ ਵਿਖੇ ਟੈਰਿਫ ਸਮਾਂ-ਸੂਚੀ ਦੇ ਉਪਲਬਧ ਹੋਣ ਬਾਰੇ ਇੱਕ ਨੋਟਿਸ ਲਗਾਵੇਗਾ;

- ਆਪਣੀ ਟੈਰਿਫ ਸਮਾਂ-ਸੂਚੀ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਚੁਣੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ ਲਾਗੂ ਸਾਰੇ ਖਰਚਿਆਂ, ਜੋ ਕੋਈ ਹਨ, ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਦੇਵੇਗਾ;
- ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇੱਕ ਪੱਤਰ ਜਾਂ ਖਾਤੇ ਦੇ ਸਟੇਟਮੈਂਟ, ਐਸਐਮਐਸ ਜਾਂ ਈਮੇਲ ਦੁਆਰਾ ਜਾਂ ਜਿਵੇਂ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਸਹਿਮਤੀ ਹੋਈ ਹੈ, ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਬਦਲਾਵ ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਸੰਸ਼ੋਧਿਤ ਕੀਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਹੋਣ ਤੋਂ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਪਹਿਲੇ ਦੇਵੇਗਾ;
- ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਅਜਿਹੇ ਬਦਲਾਵ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦਾ ਨੋਟਿਸ ਦੇਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਸਿਰਫ਼ ਭਵਿੱਖੀ ਪ੍ਰਭਾਵ ਦੇ ਨਾਲ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ। ਜੇਕਰ ਬੈਂਕ ਨੇ ਅਜਿਹਾ ਕੋਈ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤੇ ਬਿਨਾਂ ਕੋਈ ਬਦਲਾਵ ਕੀਤਾ ਹੈ ਜੋ ਗਾਹਕ ਲਈ ਹਿਤਕਾਰੀ ਹੈ ਤਾਂ ਇਹ ਅਜਿਹੇ ਬਦਲਾਵ ਦੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਬਦਲਾਵ ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਦੇਵੇਗਾ। ਜੇਕਰ ਬਦਲਾਵ ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਿਲਾਫ਼ ਹੈ, ਤਾਂ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ 30 ਦਿਨਾਂ ਦਾ ਪੂਰਵ ਨੋਟਿਸ ਮੁਹੱਈਆ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਖਾਤਾ ਬੰਦ ਕਰਨ ਜਾਂ ਅਜਿਹੇ ਨੋਟਿਸ ਦੇ 60 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸੰਸ਼ੋਧਿਤ ਖਰਚੇ ਜਾਂ ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਦੇ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਯੋਗ ਖਾਤੇ ਤੇ ਸਵਿੱਚ ਕਰਨ ਲਈ ਵਿਕਲਪ ਮੁਹੱਈਆ ਕੀਤੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ;
- ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਚੁਣੇ ਗਏ ਉਤਪਾਦ/ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਕਰ ਰਹੇ ਕਿਸੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਗੈਰ-ਨਿਰੀਖਣ/ਉਲੰਘਣਾ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਯੋਗ ਪੈਨਲਟੀਆਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੁਹੱਈਆ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ;
- ਪੈਸੇ ਜਮਾਂ ਕਰਨ, ਚੈੱਕ ਇਕੱਤਰ ਕਰਨ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਉੱਤੇ ਬੈਂਕ ਦੀਆਂ ਪਾਲਿਸੀਆਂ ਨੂੰ ਸਾਰਵਜਨਿਕ ਥਾਂ ਉੱਤੇ ਲਗਾਵੇਗਾ, ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਅਤੇ ਦੇਣਯੋਗ ਰਕਮਾਂ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੇ ਪੁਨਰ-ਅਧਿਕਾਰ ਨੂੰ ਲੈਣਾ;
- ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਦੀ ਹਰ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਕਿਸੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਉਤਪਾਦ ਦਾ ਸੌਦਾ ਕਰ ਰਿਹਾ ਸਟਾਫ਼ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਪੂਰੇ, ਸਹੀ ਤਰੀਕੇ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਇਮਾਨਦਾਰੀ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨ ਲਈ ਸਹੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸਿੱਖਲਾਈ-ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੈ;
- ਬਿਨੈਕਾਰ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਉਤਪਾਦ/ਸੇਵਾ ਦਾ ਫਾਇਦਾ ਲੈਣ ਲਈ ਦਰਜ ਕੀਤੇ ਬਿਨੈ-ਪੱਤਰਾਂ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ/ਗੈਰ-ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਬਾਰੇ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਫੈਸਲਾ ਲਿੱਤੇ ਮੁਤਾਬਕ ਮੁਨਾਸਬ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸੰਚਾਰ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਬਿਨੈ-ਪੱਤਰ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਨਾ ਕਰਨ/ਨਾ-ਮਨਜ਼ੂਰ ਕਰਨ ਦੇ ਕਾਰਣਾਂ ਨੂੰ ਲਿਖਤ ਵਿੱਚ ਦੱਸਣਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ। ਅਜਿਹੀ ਮਿਆਦ ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਯੈੱਸ ਬੈਂਕ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ ਉੱਤੇ ਅਤੇ ਨਾਲ ਹੀ, ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਉਤਪਾਦ ਜਾਂ ਸੇਵਾ ਦੇ ਬਿਨੈ-ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਵੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ
- ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਸਪਸ਼ਟਤਾ ਨਾਲ ਸੰਚਾਰ ਕਰੇਗਾ –
 - ਏ. ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਉਤਪਾਦਾਂ ਨੂੰ ਬੰਦ ਕਰਨਾ,
 - ਬੀ. ਆਪਣੇ ਦਫ਼ਤਰਾਂ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਥਾਂ ਤੇ ਸਥਾਪਿਤ ਕਰਨਾ,
 - ਸੀ. ਕੰਮ ਦੇ ਘੰਟਿਆਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਵ,
 - ਡੀ. ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰਬਰਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਵ,
 - ਈ. ਘੱਟੋ-ਘੱਟ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅਗਾਊਂ ਨੋਟਿਸ ਦੇ ਨਾਲ ਕਿਸੇ ਦਫ਼ਤਰ ਜਾਂ ਸ਼ਾਖਾ ਦਾ ਬੰਦ ਹੋਣਾ। ਇਹ ਵੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਨਾ ਉਤਪਾਦ/ਰਿਸ਼ਤੇ ਦੇ ਜੀਵਨ-ਚੱਕਰ ਦੁਆਰਾ ਇੱਕ ਲਗਾਤਾਰ ਕਿਰਿਆ ਹੈ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਵਲੋਂ ਸਰਗਰਮੀ ਨਾਲ ਪਾਲਣ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਵੈਬਸਾਈਟ ਸਮੇਤ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਸਾਰੇ ਸੰਭਾਵੀ ਸਾਧਨਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ, ਤਾਂ ਜੋ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾਵੇ ਕਿ ਸਾਰੇ ਬਦਲਾਵਾਂ ਉੱਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ ਤੇ ਦੱਸੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ;
- ਉਤਪਾਦ ਨੂੰ ਵੇਚਣ ਵੇਲੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕਾਨੂੰਨ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਬੈਂਕਿੰਗ ਨਿਯੰਤ੍ਰਣ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਅਤੇ ਜਵਾਬਦੇਹੀਆਂ ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਦੇਵੇਗਾ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਵਲੋਂ ਸ਼ੱਕ ਕੀਤੀਆਂ, ਪਤਾ ਲਗਾਈਆਂ ਜਾਂ ਸਾਮ੍ਹਣਾ ਕੀਤੀਆਂ ਕਿਸੇ ਜਟਿਲ ਘਟਨਾਵਾਂ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦੀ ਹੈ;

- ਯੈੱਸ ਬੈਂਕ ਦੇ ਸਟਾਫ਼ ਸਦੱਸਾਂ ਨੂੰ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਜਦੋਂ ਗਾਹਕ ਕਿਸੇ ਉਤਪਾਦ ਜਾਂ ਸੇਵਾ ਦਾ ਫਾਇਦਾ ਲੈਣ ਲਈ ਆਏ ਤਾਂ ਉਤਪਾਦ/ਸੇਵਾ ਨਾਲ ਜੁੜੀ ਸਾਰੀ ਸਬੰਧਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰੇ ਅਤੇ ਨਾਲ ਹੀ, ਬਾਜ਼ਾਰ ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਸਮਾਨ ਉਤਪਾਦਾਂ ਉੱਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਸਰੋਤਾਂ ਲਈ ਦਿਸ਼ਾ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰੇ, ਤਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇੱਕ ਸੂਚਿਤ ਫੈਸਲਾ ਲੈਣ ਦੇ ਯੋਗ ਬਣਾਉਣ ਦਾ ਵਿਚਾਰ ਮੁਹੱਈਆ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ;
- ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਮੁਨਾਸਬ ਜਾਂ ਇਕਰਾਨਾਮੇ ਸਬੰਧੀ ਪੂਰਵ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤੇ ਬਿਨਾਂ ਉਸ ਨਾਲ ਰਿਸ਼ਤੇ ਨੂੰ ਸਮਾਪਤ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ;
- ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤੇ, ਵਿੱਤੀ ਰਿਸ਼ਤੇ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰਨ ਲਈ, ਬੈਂਕ ਦੇ ਖੇਤਰਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਖਾਤੇ ਦੀਆਂ ਸਟੇਟਮੈਂਟਾਂ/ਪਾਸਬੁੱਕਾਂ, ਐਲਰਟਾਂ, ਉਤਪਾਦ ਦੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ, ਟਰਮ ਡਿਪੇਂਜਿਟ ਦੀ ਮੈਚਿਓਰਿਟੀ ਆਦਿ ਬਾਰੇ ਬਾਰੇ ਸਮੇਂ-ਸਿਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਕੇ ਸਾਰੇ ਉਪਲਬਧ ਤਰੀਕਿਆਂ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਦੀ ਮਦਦ ਕਰੇਗਾ;
- ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਸਾਰੀ ਮਾਰਕਿਟਿੰਗ ਅਤੇ ਪਰਚਾਰਕ ਸਮੱਗਰੀ ਸਪਸ਼ਟ ਹੈ ਅਤੇ ਕੁਹਾਰੇ ਪਾਉਣ ਵਾਲੀ ਨਹੀਂ ਹੈ;
- ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਰੀਰਕ ਨੁਕਸਾਨ ਦੀ ਧਮਕੀ ਨਹੀਂ ਦੇਵੇਗਾ, ਪ੍ਰਭਾਵ ਨਹੀਂ ਪਾਏਗਾ ਜਾਂ ਅਜਿਹਾ ਵਿਵਹਾਰ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ ਜਿਸ ਨੂੰ ਮੁਨਾਸਬ ਤੌਰ ਤੇ ਅਣ-ਉਚਿਤ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਵਜੋਂ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
ਸਿਰਫ਼ ਸਾਧਾਰਨ ਢੁਕਵੇਂ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨਾਲ ਅਨੁਪਾਲਣ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ।
- ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਉਤਪਾਦਾਂ/ਸੇਵਾਵਾਂ ਉੱਤੇ ਫੀਸਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚੇ ਅਤੇ ਇਸ ਦਾ ਢਾਂਚਾ ਗਾਹਕ ਲਈ ਨਾ-ਮੁਨਾਸਬ ਨਹੀਂ ਹਨ

ਅਨੁਕੂਲਤਾ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰ:

ਯੈੱਸ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਉਤਪਾਦ ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਹੋਣਗੇ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਦੇ ਵਿੱਤੀ ਹਾਲਾਤਾਂ ਅਤੇ ਸਮਝ ਦੇ ਆਕਲਨ ਉੱਤੇ ਆਧਾਰਿਤ ਹੋਣਗੇ।

ਉਪਰੋਕਤ ਅਧਿਕਾਰ ਦਾ ਪਾਲਣ ਕਰਦਿਆਂ, ਯੈੱਸ ਬੈਂਕ -

- ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਵਿਕਰੀ ਤੋਂ ਪਹਿਲੇ ਗਾਹਕ ਲਈ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀ ਉਚਿਤਤਾ ਦਾ ਆਕਲਨ ਕਰਨ ਲਈ ਇਸ ਕੋਲ ਬੋਰਡ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰ ਪਾਲਿਸੀ ਹੈ;
- ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਵੇਚਿਆ ਜਾਂ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਉਤਪਾਦ ਜਾਂ ਸੇਵਾ ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ/ਵੀਂ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੇ ਆਕਲਨ ਦੇ ਆਧਾਰ ਉੱਤੇ ਗਾਹਕ ਦੀ ਵਿੱਤੀ ਸਾਖ ਅਤੇ ਸਮਝ ਲਈ ਅਣ-ਉਚਿਤ ਨਹੀਂ ਹੈ। ਅਜਿਹੇ ਆਕਲਨ ਨੂੰ ਇਸਦੇ ਰਿਕਾਰਡਾਂ ਵਿੱਚ ਢੁਕਵੇਂ ਤੌਰ ਤੇ ਲਿਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ;
- ਤੀਜੀ ਪਾਰਟੀ ਦੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਨੂੰ ਸਿਰਫ਼ ਤਾਂ ਵੇਚੇਗਾ ਜੇ ਇਸ ਕੋਲ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ, ਅਤੇ ਤੀਜੀ ਪਾਰਟੀ ਦੇ ਵਿੱਤੀ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀ ਮਾਰਕਿਟਿੰਗ ਅਤੇ ਵਿੰਤਰਨ ਕਰਨ ਲਈ ਬੋਰਡ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰ ਪਾਲਿਸੀ ਨੂੰ ਲਗਾਉਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਹੀ ;
- ਬੈਂਕ ਵੱਲੋਂ ਫਾਇਦਾ ਚੁੱਕੀ ਗਈ ਕਿਸੇ ਸੇਵਾ ਲਈ ਪ੍ਰਤੀਪੂਰਤੀ ਦੇ ਤੌਰ ਤੇ ਤੀਜੀ ਪਾਰਟੀ ਦੇ ਕਿਸੇ ਉਤਪਾਦ ਦੀ ਸਦੱਸਤਾ ਲੈਣ ਵਾਸਤੇ ਕਿਸੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਮਜਬੂਰ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ;
- ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਤੀਜੀ ਪਾਰਟੀ ਦੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਸਮੇਤ, ਵੇਚਿਆ ਜਾ ਰਿਹਾ ਉਤਪਾਦ ਜਾਂ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀ ਜਾ ਰਹੀ ਸੇਵਾ ਮੌਜੂਦਾ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਕਾਇਮੀਆਂ ਦੇ ਮੁਤਾਬਕ ਹੈ;

- ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਅਤੇ ਇਮਾਨਦਾਰੀ ਨਾਲ ਅਜਿਹੀ ਸਾਰੀ ਸਬੰਧਤ ਅਤੇ ਮੁਨਾਸਬ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨ ਦੀ ਆਪਣੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ, ਜੋ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਮੰਗੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਲਈ ਉਤਪਾਦ ਦੀ ਉਚਿਤਤਾ ਦਾ ਨਿਰਧਾਰਨ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਬਣਾਇਆ ਜਾਵੇ।

ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰ:

ਯੈੱਸ ਬੈਂਕ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਗੁਪਤ ਰੱਖੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਉਹਨਾਂ ਨੇ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਸਹਿਮਤੀ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤੀ ਹੈ ਜਾਂ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਤਹਿਤ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜਾਂ ਇਸ ਨੂੰ ਲਾਜ਼ਮੀ ਬਣਾਏ ਗਏ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਉਦੇਸ਼ (ਉਦਾਹਰਣ ਲਈ, ਕਰੈਡਿਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਲਈ) ਲਈ ਮੁਹੱਈਆ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਯੈੱਸ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਸੰਭਾਵਿਤ ਲਾਜ਼ਮੀ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਬਾਰੇ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਸੂਚਿਤ ਰੱਖਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਯੈੱਸ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਅਜਿਹੇ ਕਿਸੇ ਕਿਸਮ ਦੇ ਸੰਚਾਰਾਂ, ਇਲੈਕਟ੍ਰੋਨਿਕ ਜਾਂ ਕੋਈ ਹੋਰ, ਤੋਂ ਬਚਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ, ਜੋ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਨੂੰ ਭੰਗ ਕਰਦੇ ਹਨ।

ਉਪਰੋਕਤ ਅਧਿਕਾਰ ਦਾ ਪਾਲਣ ਕਰਦਿਆਂ, ਯੈੱਸ ਬੈਂਕ -

- ਗਾਹਕ ਦੀ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨਾਲ ਨਿਜੀ ਅਤੇ ਗੁਪਤ ਹੋਣ ਵਜੋਂ ਵਿਵਹਾਰ ਕਰੇਗਾ (ਭਾਵੇਂ ਜਦੋਂ ਗਾਹਕ ਹੁਣ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਬੈਂਕਿੰਗ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਨਹੀਂ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ) ਅਤੇ ਇੱਕ ਸਾਧਾਰਨ ਨਿਯਮ ਵਜੋਂ, ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਵਿਅਕਤੀ/ਸੰਸਥਾਵਾਂ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਇਸ ਦੀਆਂ ਸਹਾਇਕ ਕੰਪਨੀਆਂ/ਐਸੋਸੀਏਟ, ਸਬੰਧਤ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਨੂੰ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ:
 - ਏ. ਗਾਹਕ ਨੇ ਲਿਖਤ ਵਿੱਚ ਸਪਸ਼ਟਤਾ ਨਾਲ ਅਜਿਹੇ ਖੁਲਾਸੇ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤਾ ਹੈ
 - ਬੀ. ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਨਾ ਕਾਨੂੰਨ/ਕਾਇਦੇ ਦੁਆਰਾ ਲਾਜ਼ਮੀ ਨਹੀਂ ਹੈ;
 - ਸੀ. ਬੈਂਕ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਨ ਦਾ ਫਰਜ਼ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਯਾਂਨੀ ਸਾਰਵਜਨਿਕ ਹਿੱਤ ਵਿੱਚ;
 - ਡੀ. ਬੈਂਕ ਨੇ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਕੇ ਆਪਣੇ ਹਿੱਤਾਂ ਦੀ ਰੱਖਿਆ ਕਰਨੀ ਹੈ;
 - ਈ. ਇਹ ਕਿਸੇ ਨਿਯਮਕ ਲਾਜ਼ਮੀ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਹੈ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕਰੈਡਿਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਦੀ ਉਗਰਾਹੀ ਕਰਨ ਵਾਲੀਆਂ ਏਜੰਸੀਆਂ ਨੂੰ ਡਿਫੈਲਟ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਨਾ
- ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਅਜਿਹੇ ਸੰਭਾਵਿਤ ਲਾਜ਼ਮੀ ਖੁਲਾਸੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਲਿਖਤ ਵਿੱਚ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ
- ਮਾਰਕਿਟਿੰਗ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਗਾਹਕ ਦੀ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਨਹੀਂ ਵਰਤੇਗਾ ਜਾਂ ਸਾਂਝਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਗਾਹਕ ਨੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਤੌਰ ਤੇ ਇਸ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤਾ ਹੈ;
- ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸੰਚਾਰ ਕਰਨ ਵੇਲੇ, ਟੈਲੀਕੋਮ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਅਥਾਰਿਟੀ ਐਂਡ ਇੰਡੀਆ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਟੈਲੀਕੋਮ ਕੋਮਰਸ਼ਿਅਲ ਕਮਿਊਨਿਕੇਸ਼ਨਸ ਕਸਟਮਰ ਪ੍ਰੋਟੈਕਸ਼ਨ ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ, 2010 (ਨੈਸ਼ਨਲ ਕਸਟਮਰ ਪ੍ਰੋਟੈਕਸ਼ਨ ਰਜਿਸਟ੍ਰੀ) ਦਾ ਪਾਲਣ ਕਰੇਗਾ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਤੇ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰ:

ਗਾਹਕ ਕੋਲ ਯੈੱਸ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਲਈ ਇਸਨੂੰ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਠਹਿਰਾਉਣ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੈਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਵਾਰਨ ਕਰਨ ਦਾ ਇੱਕ ਸਪਸ਼ਟ ਅਤੇ ਸੌਖਾ ਤਰੀਕਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਯੈੱਸ ਬੈਂਕ ਤੀਜੀ ਪਾਰਟੀ ਦੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਵਲੋਂ ਵੇਚਣ ਕਰਕੇ ਪੈਦਾ ਹੋਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਵਾਰਨ ਕਰਨਾ ਸੁਵਿਧਾਜਨਕ ਬਣਾਏਗਾ। ਅਤਿਰਿਕਤ ਤੌਰ ਤੇ, ਯੈੱਸ ਬੈਂਕ ਗ਼ਲਤੀਆਂ ਦਾ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦੇਣ, ਵਿਵਹਾਰ ਵਿੱਚ

ਖਰਾਬੀਆਂ, ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਕੰਮ ਨਾ ਕਰਨ ਜਾਂ ਕੰਮ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਲਈ ਆਪਣੀ ਪਾਲਿਸੀ ਦਾ ਸੰਚਾਰ ਕਰੇਗਾ, ਭਾਵੇਂ ਇਹ ਬੈਂਕ ਕਾਰਣ ਹੋਇਆ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਵੈਸੇ ਹੀ। ਪਾਲਿਸੀ ਅਜਿਹੀ ਘਟਨਾ ਦੇ ਵਪਰਨ ਦੇ ਸਮੇਂ ਤੇ ਗਾਹਕ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਅਤੇ ਫਰਜ਼ਾਂ ਦਾ ਵਰਣਨ ਕਰਦੀ ਹੈ।

ਉਪਰੋਕਤ ਅਧਿਕਾਰ ਦਾ ਪਾਲਣ ਕਰਦਿਆਂ, ਯੈੱਸ ਬੈਂਕ –

- ਗ਼ਲਤ ਹੋਏ ਸਾਰੇ ਕੰਮਾਂ ਨਾਲ ਹਮਦਰਦੀ ਨਾਲ ਅਤੇ ਫਟਾਫਟ ਨਿਪਟੇਗਾ;
- ਗ਼ਲਤੀਆਂ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਸੁਧਾਰੇਗਾ;
- ਕਿਸੇ ਖਰਚੇ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰੇਗਾ ਜੇ ਗ਼ਲਤ ਤਰੀਕੇ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਗ਼ਲਤੀ ਨਾਲ ਲਗਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ;
- ਅਜਿਹੇ ਕਿਸੇ ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਏਗਾ ਜੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਾਇਦ ਬੈਂਕ ਦੀਆਂ ਖਾਮੀਆਂ ਕਾਰਣ ਝੱਲਿਆ ਗਿਆ ਹੋਵੇ।

ਯੈੱਸ ਬੈਂਕ ਇਹ ਵੀ ਕਰੇਗਾ –

- ਗਾਹਕ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਕਾਰਜਵਿਧੀ ਸਮੇਤ, ਆਪਣੀ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਪਾਲਿਸੀ ਨੂੰ ਸਾਰਵਜਨਿਕ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਲਗਾਏਗਾ;
- ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਟਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨਾਂ ਦਾ ਸੰਚਾਲਨ ਕਰਨ/ਨਿਪਟਾਉਣ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀਆਂ/ਖਾਮੀਆਂ ਲਈ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਤੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਸਹਿਮਤ ਹੋਈਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਮੁਤਾਬਕ, ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਪਾਲਿਸੀ ਨੂੰ ਸਾਰਵਜਨਿਕ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਲਗਾਏਗਾ;
- ਇੱਕ ਮਜ਼ਬੂਤ ਅਤੇ ਪ੍ਰਤੀਕਿਰਿਆਸ਼ੀਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਕਾਰਜਵਿਧੀ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਨ ਅਧਿਕਾਰੀ ਵੱਲ ਸਪਸ਼ਟਤਾ ਨਾਲ ਸੰਕੇਤ ਕਰੇਗਾ, ਜਿਸ ਕੋਲ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ;
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਕਿਰਿਆ-ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਆਸਾਨੀ ਨਾਲ ਪਹੁੰਚ-ਯੋਗ ਬਣਾਏਗਾ;
- ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਸਲਾਹ ਦੇਏਗਾ ਕਿ ਇੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਵੇਂ ਕਰਨੀ ਹੈ, ਅਜਿਹੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਸਨੂੰ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ, ਜਵਾਬ ਦੀ ਉਮੀਦ ਕਦੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ ਅਤੇ ਕੀ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ ਜੇ ਗਾਹਕ ਨਤੀਜੇ ਦੇ ਨਾਲ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ;
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਫਸਰ/ਨੇਡਲ ਅਫਸਰ ਦੇ ਨਾਮ, ਪਤੇ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵਿਆਂ ਨੂੰ ਲਗਾਏਗਾ। ਸੇਵਾ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨ ਵਾਲੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਥਾਵਾਂ ਵਿਖੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਨੂੰ ਸਪਸ਼ਟਤਾ ਨਾਲ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ/ਪਹੁੰਚ-ਯੋਗ ਬਣਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ;
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਬੈਂਕਿੰਗ ਓਮਬਡਸਮੈਨ (ਲੋਕਪਾਲ) ਕੋਲ ਲਿਜਾਉਣ ਦੇ ਵਿਕਲਪ ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਦੇਏਗਾ ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਤੈਅ ਕੀਤੇ ਸਮੇਂ ਅੰਦਰ ਨਿਪਟਾਇਆ ਨਹੀਂ ਜਾਂਦਾ;
- ਬੈਂਕਿੰਗ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਸਾਰਵਜਨਿਕ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਲਗਾਏਗਾ;
- ਬੈਂਕਿੰਗ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੇ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵਿਆਂ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਸੰਪਰਕ ਬਿੰਦੂਆਂ ਤੇ ਲਗਾਏਗਾ, ਜਿਸ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ-ਖੇਤਰ ਤਹਿਤ ਬੈਂਕ ਆਉਂਦਾ ਹੈ।

ਅੱਗੇ, ਯੈੱਸ ਬੈਂਕ -

- ਤਿੰਨ ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸਾਰੀਆਂ ਰਸਮੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ (ਇਲੈਕਟ੍ਰੋਨਿਕ ਸਾਧਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਦਰਜ ਕੀਤੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਸਮੇਤ) ਦੀ ਹਾਮੀ ਭਰੇਗਾ ਅਤੇ ਇਸ ਨੂੰ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਮੁਨਾਸਬ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸੁਲਝਾਉਣ ਲਈ ਕੰਮ ਕਰੇਗਾ (ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਸਭ ਤੋਂ ਉੱਚੇ ਦਰਜੇ ਵਾਲੇ ਆੰਤਰਿਕ ਦਫਤਰ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਲਿਜਾਉਣ ਅਤੇ ਮੁਆਇਨਾ ਕਰਨ ਦੇ ਸਮੇਂ ਸਮੇਤ) 30 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਮੰਗੀ ਸਾਰੀ ਜ਼ਰੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਗਿਣੀ ਜਾਵੇਗੀ;

- ਪੀੜਤ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਬੈਂਕਿੰਗ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰੇਗਾ ਜੋ ਗਾਹਕ ਕਿਸੇ ਝਗੜੇ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੇ ਨਾਲ, ਝਗੜੇ ਨਾਲ ਨਿਪਟਨ ਦੀ ਕਿਰਿਆ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਨਾਲ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ;

ਇਸ ਦੇ ਅਤਿਰਿਕਤ, ਯੈੱਸ ਬੈਂਕ ਇਹ ਕਰੇਗਾ

- ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਰਿਸ਼ਤਾ ਸਥਾਪਿਤ ਕਰਨ ਦੇ ਸਮੇਂ ਤੋਂ, ਨੁਕਸਾਨਾਂ ਲਈ ਜਵਾਬਦੇਹੀ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਸਾਰੀਆਂ ਧਿਰਾਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਅਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਸਪਸ਼ਟਤਾ ਨਾਲ ਜਾਹਰ ਕਰੇਗਾ, ਜੇਕਰ ਉਤਪਾਦ ਦੱਸੇ ਮੁਤਾਬਕ ਕੰਮ ਨਹੀਂ ਕਰ ਰਹੇ ਹਨ ਜਾਂ ਕੰਮ ਗ਼ਲਤ ਹੋ ਰਹੇ ਹਨ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਯੈੱਸ ਬੈਂਕ ਬਾਹਰੀ ਹਾਲਾਤਾਂ ਕਾਰਣ ਹੋਏ ਕਿਸੇ ਨੁਕਸਾਨਾਂ ਲਈ ਜਵਾਬਦੇਹ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ ਜੋ ਮੁਨਾਸਬ ਨਿਯੰਤ੍ਰਣ ਤੋਂ ਪਰੇ ਹਨ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬਾਜ਼ਾਰ ਦੇ ਬਦਲਾਵ, ਬਾਜ਼ਾਰ ਦੇ ਉਤਾਰ-ਚੜ੍ਹਾਵਾਂ ਕਾਰਨ ਉਤਪਾਦ ਦਾ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਆਦਿ)।
- ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਝਗੜੇ ਵਾਲੀ ਟਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਉੱਤੇ ਦੇਰ ਅਤੇ ਇਤਰਾਜ਼ ਦੇ ਬਿਨਾਂ ਰੀਫੰਡ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਜੇ ਇਹ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਮੁਨਾਸਬ ਸ਼ੱਕ ਤੋਂ ਪਰੇ ਨਹੀਂ ਦਿਖਾ ਸਕਦਾ (ਵਿਆਜ/ਖਰਚਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ)

ਜਿਆਦਾ ਵੇਰਵਿਆਂ ਲਈ, ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਾਡੇ ਬੈਂਕ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਪਾਲਿਸੀ ਨੂੰ ਦੇਖੋ ਜੋ ਸਾਡੀ ਵੈਬਸਾਈਟ www.yesbank.in ਉੱਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੈ