

ఖాతాదారుల హక్కుల యొక్క అధికారపత్రం

2003 నుండి స్థిరమైన & అద్భుతమైన సేవా అనుభవాన్ని అందించడానికి యస్ బ్యాంక్ కట్టుబడి ఉంది. న్యాయమైన బ్యాంకింగ్ సేవలను పెంపొందించాలన్న దృక్పథంతో యస్ బ్యాంక్ ద్వారా అందించబడిన ఖాతాదారు హక్కుల యొక్క అధికారపత్రాన్ని దయచేసి దిగువ కనుగొనండి. ఈ అధికారపత్రంలో యస్ బ్యాంక్ యొక్క ఖాతాదారుల రక్షణకు సంబంధించిన ముఖ్యమైన సమాచారం మరియు యస్ బ్యాంక్ ద్వారా అందించబడే వివిధ సేవలు/సదుపాయాలను ఉపయోగించడంలో ఖాతాదారుల యొక్క ఐదు ప్రాథమిక హక్కులు వివరించబడ్డాయి.

ఈ అధికారపత్రం వర్తించే పరిధి

యస్ బ్యాంక్ లేదా దాని ఏజెంట్ల ద్వారా కౌంటర్, ఫోన్, పోస్ట్, పారస్పరిక ఎలక్ట్రానిక్ పరికరాలు, ఇంటర్నెట్ ద్వారా లేదా మరేదైనా పద్ధతి ద్వారా అందించబడే అన్ని ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు ఈ విధానం వర్తిస్తుంది.

భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ యొక్క నిబంధనల ప్రకారం యస్ బ్యాంక్ ఖాతాదారులకు లభించే ప్రాథమిక హక్కులను ఖాతాదారుల హక్కుల విధానం వివరిస్తుంది. ఇది ఖాతాదారుల యొక్క హక్కులతో పాటు బ్యాంక్ యొక్క బాధ్యతలను కూడా తెలియజేస్తుంది.

గౌరవప్రదంగా సేవలను పొందగల హక్కు:

యస్ బ్యాంక్ తన ఖాతాదారులు మరియు బ్యాంక్ రెండు పక్షాలనూ గౌరవప్రదంగా చూస్తుంది. ఆర్థిక ఉత్పత్తులను అందజేస్తున్నప్పుడు మరియు బట్వాడా చేస్తున్నప్పుడు లింగం, వయస్సు, మతం, కులం మరియు శారీరక వైకల్యం వంటి విషయాల ఆధారంగా ఖాతాదారులను అవమానించకూడదు, వారి పట్ల వివక్ష చూపకూడదు.

ఎగువ పేర్కొన్న హక్కులకు కట్టుబడి యస్ బ్యాంక్ -

- ఖాతాదారులను సంప్రదించే అన్ని దశలలోనూ కనీస ప్రమాణాలను ఏర్పాటు చేయడం ద్వారా బ్యాంకింగ్ సేవలలో ఉత్తమమైన మరియు గౌరవప్రదమైన పద్ధతులను పెంపొందిస్తుంది;
- బ్యాంక్ మరియు ఖాతాదారులకు మధ్య న్యాయమైన మరియు నిష్పక్షపాతమైన సంబంధాన్ని ఏర్పాటు చేస్తుంది;
- ఖాతాదారులను సంప్రదించే బ్యాంక్ సిబ్బందికి సరైన మరియు సముచితమైన శిక్షణను అందిస్తుంది;
- ఖాతాదారులను మరియు వారి వ్యాపారి భాగస్వాములను సంప్రదించే సిబ్బంది వినయంగా మరియు మర్యాదపూర్వకంగా వ్యవహరించేలా చేస్తుంది;
- ఖాతాదారులందరినీ సమానంగా చూడాలి మరియు లింగం, వయస్సు, మతం, కులం, అక్షరాస్యత, ఆర్థిక స్థితి, శారీరక వైకల్యం వంటి విషయాల ఆధారంగా ఖాతాదారుల పట్ల వివక్ష చూపకూడదు.

అయితే, యస్ బ్యాంక్ లోని కొన్ని ప్రత్యేక పథకాలు లేదా ఉత్పత్తులు నిర్దిష్ట లక్షిత మార్కెట్ సమూహం కోసం ప్రత్యేకంగా ఎంపిక చేయబడిన సభ్యులకు మాత్రమే అందుబాటులో ఉండవచ్చు లేదా వాణిజ్య అవసరాల కోసం హేతుబద్ధమైన, సమంజసమైన విధానాల ద్వారా ఖాతాదారులను వర్గీకరించవచ్చు. మహిళలు లేదా వెనుకబడిన తరగతుల కోసం యస్ బ్యాంక్ కొన్ని పథకాలు

లేదా ఉత్పత్తులను సూచనప్రాయంగా కలిగి ఉండవచ్చు. అలాంటి పథకాలు/ఉత్పత్తులను అందించడం ద్వారా ఎవరినీ అవమానించినట్లు కాదు. అవసరమైన సమయంలో అటువంటి ప్రత్యేక పథకాలు లేదా నిబంధనల యొక్క హేతుబద్ధతను యస్ బ్యాంక్ వివరిస్తుంది;

- అన్ని ఉత్పత్తులు మరియు సేవలను అందించే సమయంలో ఎగువ నియమాన్ని పాటిస్తున్నట్లు నిర్ధారించుకుంటుంది;
- ఉత్పత్తులు మరియు సేవలను అందిస్తున్నప్పుడు సంబంధిత చట్టాలు మరియు నియమాలకు కట్టుబడి ఉన్నట్లు నిర్ధారించుకుంటుంది

తమ ఖాతాదారులకు అవాంతరాలు లేకుండా మరియు గౌరవప్రదంగా సేవలను అందించాల్సిన బాధ్యత బ్యాంక్ పై ఉంటుంది, అలాగే ఖాతాదారులు బ్యాంక్ లావాదేవీలు జరిపే సమయంలో మర్యాదపూర్వకంగా మరియు నిజాయితీగా వ్యవహరించాలని యస్ బ్యాంక్ ఆశిస్తోంది.

ఖాతాదారులు ముందుగా తమ సమస్యల పరిష్కారం కోసం బ్యాంక్ యొక్క అంతర్గత ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాల వద్దకు వెళ్లాలి మరియు బ్యాంక్ యొక్క అంతర్గత ఫిర్యాదుల పరిష్కార ప్రక్రియల్లో దేని ద్వారా సమస్యలు పరిష్కారం కానప్పుడు మాత్రమే ప్రత్యామ్నాయ వేదికల వద్దకు వెళ్లాలని యస్ బ్యాంక్ కోరుకుంటోంది.

పారదర్శకమైన, న్యాయమైన మరియు నిజాయితీ గల సేవలను పొందగల హక్కు:

తాను అందిస్తోన్న అన్ని ఒడంబడికలు లేదా ఒప్పందాలు పారదర్శకంగా, సులభంగా అర్థం చేసుకోగల విధంగా ఉన్నట్లు మరియు సగటు మనషులకు అర్థమయ్యేలా వివరించినట్లు యస్ బ్యాంక్ నిర్ధారించుకోవాలి. ఉత్పత్తి ధర, అనుబంధితంగా ఉన్న ప్రమాదాలు, ఉత్పత్తి యొక్క జీవితకాలాన్ని పర్యవేక్షించే నిబంధనలు మరియు షరతులు మరియు ఖాతాదారు మరియు యస్ బ్యాంక్ యొక్క బాధ్యతలను స్పష్టంగా వివరించాలి. చట్టవ్యతిరేకమైన వ్యాపార లేదా మార్కెటింగ్ పద్ధతులు, నిర్బంధకరమైన ఒప్పంద నిబంధనలు లేదా తప్పుదారి పట్టించే ప్రాతినిధ్యాలకు ఖాతాదారులు కట్టుబడి ఉండాల్సిన అవసరం లేదు. ఖాతాదారులతో అనుబంధాన్ని పెంచుకునే క్రమంలో వారిని భౌతిక హాని కలిగించే బెదిరింపులు, అనుచిత ప్రభావాలు లేదా ఘోరమైన వేధింపులకు గురి చేయకూడదు.

ఎగువ పేర్కొన్న హక్కునకు కట్టుబడి యస్ బ్యాంక్ -

- అతను లేదా ఆమె హేతుబద్ధంగా/న్యాయంగా బ్యాంక్ నుండి ఎటువంటి సేవలను ఆశించాలో తెలిసేలా చేయడం కోసం పూర్తి పారదర్శకతను కలిగి ఉండాలి;
- సమానత్వం, సమగ్రత మరియు పారదర్శకత వంటి నైతిక విలువల ఆధారంగా ఖాతాదారులకు బ్యాంక్ సేవలను అందిస్తున్నట్లు నిర్ధారించుకోవాలి;
- ఖాతాదారులు సముచితమైన మరియు సరైన ఉత్పత్తిని ఎంచుకునేలా చేయడం కోసం ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు, నిబంధనలు మరియు షరతులు మరియు వడ్డీ ధరలు/సేవా రుసుములు వంటి సమాచారాన్ని సరళమైన మరియు సులభంగా అర్థం చేసుకోగల భాషలో ఖాతాదారులకు అందించాలి;

- అన్ని నిబంధనలు మరియు షరతులు చట్టబద్ధంగా ఉన్నట్లు మరియు సంబంధిత హక్కులు, బాధ్యతలు మరియు కర్తవ్యాలను స్పష్టంగా మరియు వీలైనంత సాధారణమైన మరియు సులభమైన భాషలో పేర్కొన్నట్లు నిర్ధారించుకోవాలి;
- ఉత్పత్తికి అనుబంధితంగా ఉన్న కీలకమైన ప్రమాదాలతో పాటు అతనికి/ఆమెకి ఇబ్బంది కలిగించే అవకాశం ఉన్న లక్షణాల గురించి కూడా ఖాతాదారులకు వివరించాలి. ఉత్పత్తిని అందించే సమయంలో ఉత్పత్తి లేదా సేవకు అనుబంధితంగా ఉన్న అత్యంత ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులు (ఎంఐటీసి) ఖాతాదారులకు స్పష్టంగా వివరించాలి. సాధారణంగా, అటువంటి నిబంధనల కారణంగా ఖాతాదారుల యొక్క భవిష్యత్తు ఎంపికలపై ఎటువంటి ప్రభావం ఉండదు.
- వడ్డీ ధరలు, రుసుములు మరియు ఛార్జీలు వంటి సమాచారాన్ని శాఖలలో ఉన్న ప్రకటన ఫలకం లేదా వెబ్‌సైట్ లేదా హెల్ప్-లైన్లు లేదా సహాయ డెస్క్ ద్వారా అందుబాటులో ఉంచాలి మరియు అవసరమైనప్పుడు ఖాతాదారులకు నేరుగా వివరించాలి;
- సుంకాల పట్టికను తమ వెబ్‌సైట్‌లో ప్రదర్శించాలి మరియు ఖాతాదారుల సౌకర్యం కోసం ప్రతి శాఖలో ఒక నకలును అందుబాటులో ఉంచాలి. ఇంకా, సుంకాల పట్టిక యొక్క వివరాలను శాఖలలో ఉన్న ప్రకటన ఫలకాలలో కూడా ప్రదర్శించాలి;
- ఖాతాదారు ఎంచుకున్న ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు వర్తించగల అన్ని ఛార్జీలను సంబంధిత సుంకాల పట్టికలో వివరించాలి;
- నిబంధనలు మరియు షరతుల్లో ఏవైనా మార్పులు చేయాల్సి వస్తే, మార్పులు ప్రభావంలోకి రావడానికి కనీసం నెల రోజుల ముందు ఖాతాదారులు అంగీకరించిన విధంగా ఉత్తరం లేదా ఖాతా స్టేట్‌మెంట్, ఎస్‌ఎంఎస్ లేదా ఇమెయిల్ ద్వారా వారికి తెలియజేయాలి;
- నెల రోజుల ముందు నోటీసు ఇచ్చిన తర్వాత మాత్రమే అటువంటి మార్పులు ప్రభావంలోకి వచ్చినట్లు నిర్ధారించుకోవాలి. ఖాతాదారులు పేర్కొన్న పద్ధతిలో నెల రోజుల ముందు నోటీసు ఇవ్వకుండా బ్యాంక్ ఏవైనా మార్పులు చేయాల్సి వస్తే, అటువంటి మార్పులు జరిగిన 30 రోజులలోపు ఖాతాదారులకు తెలియజేయబడుతుంది. మార్పులు ఖాతాదారుపై వ్యతిరేక ప్రభావం చూపితే, ఖాతాదారుకు 30 రోజుల నోటీసు అందించబడుతుంది, ఆ వ్యవధిలో వారు ఖాతాను మూసివేయవచ్చు లేదా అర్హత ఉన్న మరే ఖాతాకు మారడం ద్వారా కొత్త ఛార్జీలు లేదా వడ్డీని నోటీసును అందించిన 60 రోజులలోపు చెల్లించవచ్చు;
- ఖాతాదారు ఎంచుకున్న ఉత్పత్తులు/సేవలను పర్యవేక్షించే సమయంలో ఏవైనా నిబంధనలు మరియు షరతులను ఖాతాదారు పాటించకోవడం/ఉల్లంఘించడం కారణంగా చెల్లించాల్సిన జరిమానాల గురించి వివరించాలి;
- డిపాజిట్‌లు, చెక్ సేకరణ, ఫిర్యాదుల పరిష్కారం, నష్ట పరిహారం మరియు బాకీల వసూలు మరియు భద్రత పునఃస్వాధీనం వంటి వాటికి సంబంధించిన బ్యాంక్ విధానాలను పబ్లిక్ డొమైన్‌లలో ప్రదర్శించాలి;
- ఖాతాదారులతో సంప్రదించే సెబ్బందికి ఆ ఉత్పత్తికి సంబంధించిన పూర్తి శిక్షణ అందించినట్లు మరియు వారు ఖాతాదారులకు పూర్తిగా, స్పష్టంగా మరియు నిజాయితీగా వివరిస్తున్నట్లు నిర్ధారించుకోవాలి;
- ఉత్పత్తి/ సేవను పొందడం కోసం సమర్పించిన దరఖాస్తులను ఆమోదించడం/నిరాకరించడానికి సంబంధించి బ్యాంక్ నిర్దేశించిన సమయ వ్యవధిలోపు దరఖాస్తుదారుతో సంప్రదించినట్లు మరియు దరఖాస్తును అంగీకరించడానికి/తిరస్కరించడానికి గల కారణాలను వ్రాతపూర్వకంగా తెలియజేసినట్లు నిర్ధారించుకోవాలి. ఆ సమయ వ్యవధి యస్ బ్యాంక్ యొక్క వెబ్‌సైట్‌లో పేర్కొనబడి ఉంటుంది మరియు నిర్దిష్ట ఉత్పత్తి లేదా సేవ యొక్క దరఖాస్తులో కూడా తెలియజేయబడుతుంది

▪ ఈ సమాచారాన్ని ఖాతాదారులకు స్పష్టంగా వివరించాలి -

ఎ. నిర్దిష్ట ఉత్పత్తుల యొక్క సేవలను నిలిపివేయడం,

బి. తమ కార్యాలయాల స్థాన మార్పు,

సి. పని వేళలలో మార్పు,

డి. టెలిఫోన్ నంబర్లలో మార్పు,

ఇ. కనీసం 30 రోజుల ముందస్తు నోటీసును అందించిన తర్వాత ఏదైనా కార్యాలయం లేదా శాఖను మూసివేయడం. ఉత్పత్తి/అనుబంధం కొనసాగినంత కాలం నిరంతరం సమాచారాన్ని అందిస్తూనే ఉండాలి మరియు దానిని వారు తప్పనిసరిగా పాటిస్తున్నట్లు నిర్ధారించుకోవాలి. అన్ని మార్పులకు సంబంధించిన సమాచారాన్ని ఖాతాదారులకు తెలియజేయడం కోసం వెబ్ సైట్‌తో సహా అన్ని రకాల మార్గాలను ఉపయోగించినట్లు నిర్ధారించుకోవాలి;

▪ ఉత్పత్తిని విక్రయించే సమయంలో చట్ట ప్రకారం వర్తించే హక్కులు మరియు బాధ్యతలు మరియు/లేదా బ్యాంకింగ్ నిబంధనలతో సహా ఖాతాదారులు ఏవైనా తీవ్రమైన సమస్యలను కనుగొన్నప్పుడు, గుర్తించినప్పుడు లేదా ఎదుర్కొన్నప్పుడు నివేదించాలన్న విషయాన్ని కూడా ఖాతాదారులకు తెలియజేసినట్లు నిర్ధారించుకోవాలి;

▪ ఖాతాదారులు ఏదైనా ఉత్పత్తి/సేవను పొందడం కోసం బ్యాంక్‌కు వచ్చినప్పుడు వారికి ఆ ఉత్పత్తికి సంబంధించిన పూర్తి వివరాలను మరియు మార్కెట్‌లో దానికి సారూప్యంగా ఉన్న అన్ని ఉత్పత్తుల వివరాలను యస్ బ్యాంక్ సిబ్బంది తెలియజేయాలి, తద్వారా ఖాతాదారులు వారికి నచ్చిన ఉత్పత్తిని ఎంచుకోగలరు;

▪ హేతుబద్ధమైన లేదా ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ముందస్తు నోటీసును అందించకుండా ఖాతాదారులకు సేవలను శాశ్వతంగా రద్దు చేయకూడదు;

▪ ఖాతా స్టేట్‌మెంట్‌లు/పాస్‌బుక్‌లు, బ్యాంక్ శాఖలలో హెచ్చరికలు, ఉత్పత్తి లక్షణాలు, టర్మ్ డిపాజిట్‌లు పరిణతి చెందడం వంటి సమాచారాన్ని సకాలంలో అందించడం ద్వారా అతని/ఆమె యొక్క ఖాతాను, ఆర్థిక లావాదేవీలను సంఘటితంగా ఉంచడంలో ఖాతాదారులకు అన్ని రకాలగానూ మద్దతును అందించాలి.;

▪ మార్కెటింగ్ మరియు ప్రచార సమాచారం మొత్తం స్పష్టంగా ఉన్నట్లు మరియు తప్పుదారి పట్టించే విధంగా లేనట్లు నిర్ధారించుకోండి;

▪ అవాంఛిత వేధింపు వలె పరిగణించబడే భౌతిక హాని బెదిరింపులు, అనుచిత ప్రభావాలు లేదా ఘోరమైన వేధింపులు వంటి వాటికి ఖాతాదారులను గురి చేయకూడదు.

సాధారణ హేతుబద్ధమైన వ్యాపార పద్ధతులలోనే అన్ని వివరాలను నిర్ధారించుకోవాలి.

▪ ఉత్పత్తులు/సేవలు మరియు వాటి నిర్మాణ క్రమం ఖాతాదారులకు అనుచితంగా అనిపించకూడదు

యస్ బ్యాంక్ ద్వారా అందించబడే ఉత్పత్తులు ఖాతాదారుల యొక్క అవసరాలకు తగ్గట్లు ఉంటాయి మరియు ఖాతాదారుల యొక్క ఆర్థిక స్థితిగతుల ఆధారంగా అందించబడతాయి.

ఎగువ పేర్కొన్న హక్కునకు కట్టుబడి యస్ బ్యాంక్ -

- ఉత్పత్తులను విక్రయించడం కంటే ముందు అవి ఖాతాదారులకు సముచితంగా ఉన్నాయో లేవో అని బోర్డ్ ఆమోదించిన విధానం ద్వారా నిర్ధారించుకోవాలి;
- ఖాతాదారుల యొక్క ఆర్థిక స్థితులను అంచనా వేయడం ద్వారా బ్యాంక్ విక్రయించే లేదా అందించే ఉత్పత్తులు ఖాతాదారులకు సముచితంగా ఉన్నట్లు మరియు ఖాతాదారు యొక్క ఆర్థిక స్థితిగతులకు ప్రతికూలంగా లేనట్లు నిర్ధారించుకోవాలి. ఆ అంచనాకు సంబంధించిన వివరాలను సరైన పద్ధతిలో పత్రబద్ధం చేయాలి;
- మూడవ పక్షాల ఆర్థిక ఉత్పత్తుల మార్కెటింగ్ మరియు పంపిణీకి సంబంధించి బోర్డ్ ఆమోదించిన విధానం ద్వారా ప్రమాణీకరణ పొందిన తర్వాత మాత్రమే మూడవ పక్ష ఉత్పత్తులను విక్రయించాలి;
- బ్యాంక్ ద్వారా పొందే ఏ సేవకు సంబంధించి ప్రతిఫల సిద్ధాంతం ఆధారంగా ఏవైనా మూడవ పక్ష ఉత్పత్తులకు సభ్యత్వం పొందమని ఖాతాదారు బలవంతం చేయకూడదు;
- మూడవ పక్షం ఉత్పత్తులతో సహా బ్యాంక్ విక్రయించే ఉత్పత్తులు లేదా అందించే అన్ని సేవలు ప్రస్తుతం ఉన్న నియమాలు మరియు నిబంధనలకు కట్టుబడి ఉన్నట్లు నిర్ధారించుకోవాలి;
- ఖాతాదారులకు ఒక ఉత్పత్తి సముచితంగా ఉందే లేదో నిర్ణయించడం కోసం బ్యాంక్ కోరిన అన్ని వివరాలను సకాలంలో మరియు నిజాయితీతో అందించాలని ఖాతాదారులకు సూచించండి.

గోప్యతకు సంబంధించిన హక్కు:

ఖాతాదారుల వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని రహస్యంగా ఉంచుతామని లేదా ఖాతాదారుల నుండి సమ్మతిని స్వీకరించినప్పుడు మాత్రమే ఇతరులతో భాగస్వామ్యం చేస్తామని లేదా చట్ట ప్రకారం అవసరమైనప్పుడు లేదా తప్పనిసరి వ్యాపార అవసరాల కోసం (ఉదాహరణకు, క్రెడిట్ సమాచార కంపెనీలకు) మాత్రమే అందిస్తామని యస్ బ్యాంక్ హామీ ఇవ్వాలి. తప్పనిసరి వ్యాపార ప్రయోజనాల గురించి ఖాతాదారులకు యస్ బ్యాంక్ తప్పనిసరిగా ముందుగా వివరించాలి. ఖాతాదారుల గోప్యతను ఉల్లంఘించే అన్ని రకాల సంభాషణలు, ఎలక్ట్రానిక్ లేదా ఇతర రకాల మోసాల నుండి వారిని యస్ బ్యాంక్ రక్షించాలి.

ఎగువ పేర్కొన్న హక్కునకు కట్టుబడి యస్ బ్యాంక్ -

- ఖాతాదారుల వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని ప్రైవేట్ గా మరియు రహస్యంగా ఉంచాలి (ఖాతాదారులు ఇకపై బ్యాంక్ తో ఎటువంటి లావాదేవీలు నిర్వహించరని తెలుసుకున్నప్పుడు) మరియు సాధారణంగా, అటువంటి ఏ సమాచారాన్ని తమ అనుబంధ/ఉప సంస్థలు, భాగస్వామ్య సంస్థలు, మొ. వాటితో సహా వ్యక్తులు/సంస్థలతో భాగస్వామ్యం చేయకూడదు, కానీ భాగస్వామ్యం చేయాలంటే:

ఎ. అలా చేయడానికి ఖాతాదారు వ్రాతపూర్వకంగా సమ్మతించాలి

బి. చట్టం/నిబంధనల ప్రకారం చేయాల్సిన అవసరం ఉండాలి;

సి. సమాజ శ్రేయస్సు కోసం బ్యాంక్‌పై ఒత్తిడి వచ్చినప్పుడు,

డి. సమాచారాన్ని బహిర్గతం చేయడం ద్వారా బ్యాంక్ తన ప్రయోజనాలను కాపాడుకోవాల్సినప్పుడు;

ఇ. నిబంధనలకు కట్టుబడి మాత్రమే క్రెడిట్ సమాచార కంపెనీలు లేదా డెబిట్ సమాచార ఏజెన్సీలకు సమాచారాన్ని బహిర్గతం చేయాలి

- తప్పనిసరిగా సమాచారాన్ని బహిర్గతం చేయాల్సినప్పుడు ముందుగా వ్రాతపూర్వకంగా ఖాతాదారులకు తెలియజేసినట్లు నిర్ధారించుకోవాలి
- ఖాతాదారుల నుండి ప్రత్యేక అధికారాలను పొందకుండా మార్కెటింగ్ అవసరాల కోసం ఖాతాదారుల వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని ఉపయోగించకూడదు లేదా భాగస్వామ్యం చేయకూడదు;
- ఖాతాదారులను సంప్రదించే సమయంలో భారతీయ టెలికామ్ నియంత్రణా మండలి (జాతీయ ఖాతాదారుల ప్రాధాన్యతా నమోదు) ద్వారా జారీ

చేయబడిన టెలికామ్ వాణిజ్య ప్రసార ఖాతాదారుల ప్రాధాన్యతా నియంత్రణలు, 2010కి కట్టుబడి ఉండాలి.

ఫిర్యాదుల పరిష్కారం మరియు నష్ట పరిహారం పొందగల హక్కు:

ఖాతాదారులు పొందిన ఉత్పత్తులకు సంబంధించిన సమస్యలకు యస్ బ్యాంక్‌ను బాధ్యులు చేయవచ్చు మరియు స్పష్టమైన మరియు సులభమైన మార్గాలలో ఫిర్యాదులను పరిష్కరించుకోవచ్చు. యస్ బ్యాంక్ విక్రయించే మూడవ పక్ష ఉత్పత్తులకు సంబంధించిన ఫిర్యాదులను బ్యాంక్ పరిష్కరించాలి. అదనంగా, బ్యాంక్ కారణంగా లేదా మరో విధంగా తప్పులు, ప్రవర్తనలో లోపాలు, సేవలలో లోపం లేదా జాప్యం జరిగినప్పుడు పరిహారం అందించడానికి సంబంధించిన విధానాన్ని యస్ బ్యాంక్ వివరించాలి. అలాంటి సమస్యలు ఏర్పడినప్పుడు ఖాతాదారుల యొక్క హక్కులు మరియు బాధ్యతలు ఈ విధానంలో వివరించబడ్డాయి.

ఎగువ పేర్కొన్న హక్కులకు కట్టుబడి యస్ బ్యాంక్ -

- సమస్యలను సున్నితంగా మరియు జాగ్రత్తగా పరిష్కరించాలి;
- తప్పులను సకాలంలో సరి చేయాలి;
- తప్పుగా మరియు పొరపాటుగా విధించిన ఛార్జీలను రద్దు చేయాలి;
- ఇలాంటి సమస్యల కారణంగా ఖాతాదారులకు ప్రత్యక్షంగా ఏర్పడిన ఏవైనా ప్రత్యక్ష ఆర్థిక నష్టాలకు సంబంధించి ఖాతాదారులకు పరిహారం అందించాలి.

ఇంకా, యస్ బ్యాంక్ -

- ఖాతాదారులకు అందుబాటులో ఉన్న ఫిర్యాదుల పరిష్కార ప్రక్రియతో సహా దాని ఖాతాదారు ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానాన్ని పబ్లిక్ డొమైన్‌లో ప్రదర్శించాలి;

- పేర్కొనబడిన సమయ వ్యవధిలో మరియు ఒప్పందానికి సంబంధించి అంగీకరించిన నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఖాతాదారుల లావాదేవీలను నిర్వహించడం/పూర్తి చేయడంలో జాప్యాలు/లోపాలకు సంబంధించి అందించబడే నష్ట పరిహారం యొక్క విధానాన్ని పబ్లిక్ డొమైన్ లో ప్రదర్శించాలి;
- ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి సంబంధించి ఉత్తమమైన మరియు త్వరగా ప్రతిస్పందించగల ప్రక్రియను ఏర్పాటు చేయాలి మరియు ఖాతాదారులను సంప్రదించే అధికారులు సరైన శిక్షణను అందించాలి;
- ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని ఖాతాదారులకు ఎల్లప్పుడూ అందుబాటులో ఉంచాలి;
- ఎలా ఫిర్యాదు చేయాలి, ఫిర్యాదును ఎవరికి అందజేయాలి, ప్రత్యుత్తరం ఎప్పుడు అందవచ్చు మరియు ఖాతాదారుకు సంతృప్తి కలగకుంటే ఏమి చేయాలి అన్నవి ఖాతాదారులకు సూచించండి;
- ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి/నోడల్ అధికారి యొక్క పేరు, చిరునామా మరియు సంప్రదింపు వివరాలను ప్రదర్శించండి. ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి సంబంధించిన సమయ వ్యవధి అనేది సేవలను అందించే అన్ని స్టానాల్ట్ ప్రదర్శించబడుతుంది/అందుబాటులో ఉంటుందని తెలుసుకోవచ్చు;
- ముందుగా-పేర్కొన్న సమయ వ్యవధిలో ఫిర్యాదుకు పరిష్కారం లభించకుంటే బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్ మెన్ ను సంప్రదించాలని ఖాతాదారులకు తెలియజేయాలి;
- బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్ మెన్ పథకం గురించి సమాచారాన్ని పబ్లిక్ డొమైన్ లో ఉంచాలి;
- బ్యాంక్ యొక్క ప్రతి శాఖలోనూ ఆ శాఖకు సంబంధించిన బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్ మెన్ యొక్క పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలను ఖాతాదారులకు అందుబాటులో ఉంచండి.

ఇంకా, యస్ బ్యాంక్ -

- అధికారికంగా స్వీకరించిన అన్ని ఫిర్యాదులకు (ఎలక్ట్రానిక్ గా నమోదు చేసిన ఫిర్యాదులతో సహా) మూడు పని రోజులలో రసీదును అందించాలి మరియు 30 రోజులకు మించకుండా సముచితమైన వ్యవధిలోపు (సమస్యను ఉన్నతాధికారుల దృష్టికి తీసుకెళ్లడం మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కార విభాగంలో అంతర్గతంగా అత్యున్నత స్థాయి ఉన్న అధికారి పరిశీలించడానికి అవసరమైన సమయంతో సహా) పరిష్కారాన్ని అందించడానికి కృషి చేయాలి. అవసరమైన మొత్తం సమాచారాన్ని ఖాతాదారుల నుండి పొందిన తర్వాత 30 రోజులలోపు ప్రతిస్పందన అందించబడుతుంది;
- వైరుధ్యానికి లభించిన పరిష్కారం లేదా వైరుధ్య పరిష్కార ప్రక్రియ యొక్క ఫలితంతో ఖాతాదారు సంతృప్తి చెందకుంటే, బాధిత ఖాతాదారులకు బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్ మెన్ పథకం యొక్క వివరాలను అందించి, సమస్యను పరిష్కరించడంలో సహాయపడండి;

ఇంకా, యస్ బ్యాంక్

- ఖాతాదారులతో అనుబంధాన్ని నెలకొల్పే సమయంలోనే ఉత్పత్తులు ఆశించిన విధంగా లేనప్పుడు లేదా ఏవైనా తప్పులు జరిగినప్పుడు ఎదుర్కోవాల్సిన బాధ్యతలతో సహా అన్ని పక్షాల యొక్క హక్కులు మరియు బాధ్యతల గురించి స్పష్టంగా వివరించండి. అయితే, యస్ బ్యాంక్ చేతుల్లో లేని కొన్ని (మార్కెట్లో మార్పులు, మార్కెట్లో మార్పుల కారణంగా ఉత్పత్తి లక్షణాల్లో మార్పు, మొ.) ఊహించని కారణాల వల్ల ఏర్పడిన నష్టాలకు బ్యాంక్ బాధ్యత వహించదు.
- వైరుధ్యం కలిగిన ఏదైనా లావాదేవీకి (వడ్డీ/ధార్జీలతో సహా) సంబంధించి హేతుబద్ధమైన కారణం ఉన్నప్పుడు మినహా, సాధారణ సందర్భాల్లో ఆలస్యం మరియు అవాంతరాలు లేకుండా ఖాతాదారులకు డబ్బు తిరిగి చెల్లించండి

మరిన్ని వివరాలు కావాలనుకుంటే, దయచేసి మా వెబ్సైట్ www.yesbank.in లో అందుబాటులో ఉన్న మా బ్యాంక్ యొక్క ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానాన్ని పరిశీలించండి