

ફરિયાદ નિવારણ પરિચય

ફરિયાદ પ્રબંધન નીતિ-આઇએસઓ ધોરણો

ગ્રાહકની ફરિયાદોનું સંચાલન કરવાના સંબંધમાં, બેંકની ગુણવત્તા નીતિના સમાન, યસ બેંકે નિમ્નલિખિત નીતિ અપનાવી છે:

‘ભારતમાં વિશ્વની શ્રેષ્ઠ ગુણવત્તાની બેંક’, બનવા માટે તેના પ્રયાસમાં સતત સર્વશ્રેષ્ઠ સેવા અનુભવની ખાતરી કરવાના દૃષ્ટિકોણ સાથે, બેંક બધા બાહ્ય ગ્રાહકોને જવાબદાર, વ્યાજબી, ઝડપી અને ગ્રાહક-કેન્દ્રિત પૂછપરછ/ફરિયાદ પ્રબંધન પ્રક્રિયાઓ પ્રદાન કરશે.

બેંક નિમ્નલિખિત કાર્ય કરશે

1. બધી ફરિયાદો માટે ફરિયાદ સંચાલનની પ્રક્રિયાની દૃશ્યતા અને ઉપલબ્ધતા ખાતરી કરશે
2. ગ્રાહકને ફરિયાદ નિવારણ નીતિની વપરાશ પ્રદાન કરશે
3. વ્યાવસાયિક અને પારદર્શક રીતે ફરિયાદોનું સંચાલન કરશે
4. ફરિયાદ સંચાલન પ્રક્રિયામાં નિષ્પક્ષતાની ખાતરી કરશે
5. ગ્રાહકોને તુરંત અને જવાબદાર ફરિયાદ ઉકેલો પ્રદાન કરશે.
6. ફરિયાદના ઉકેલ માટે આવશ્યક ન હોય તે સિવાય ફરિયાદની માહિતીની ગોપનીયતાની ખાતરી કરશે
7. ફરિયાદોના ઉકેલ અને અહેવાલ માટે સ્પષ્ટ ઉત્તરદાયિત્વની ખાતરી કરશે
8. આરબીઆઇ દ્વારા આદેશિત બધા સંબંધિત નિયમો અને કાનૂની આવશ્યકતાઓ અને ફરિયાદ નિવારણ નીતિના પાલનની ખાતરી કરશે
9. ગ્રાહકો, કર્મચારીઓ અને રુચિ ધરાવતા અન્ય પક્ષોના નિવેશ લઈને પ્રક્રિયાઓ અને પદ્ધતિને સતત બહેતર બનાવશે
10. બેંક દ્વારા નિર્ધારિત વળતર નીતિનું પાલન કરશે

યસ ગ્રાહક દ્વારા અમારું ધ્યાન દોરવામાં આવેલી બધી ફરિયાદો/ચિંતાઓને હલ કરવામાં ગર્વ અનુભવશે તેમજ પૂછપરછો દ્વારા ફરિયાદોને સમજવા, વર્ગીકૃત કરવા અને તફાવત કરવાના મહત્વને પણ સમજશે. નીતિ બંને વસ્તુની વ્યાખ્યા સ્પષ્ટ રૂપે કરે છે.

ફરિયાદ

ફરિયાદ “સંસ્થામાં અસંતોષની અભિવ્યક્તિ, જે તેના ઉત્પાદનો અને સેવાઓથી અથવા ફરિયાદ સંચાલન પ્રક્રિયાથી જ સંબંધિત હોય છે, જ્યાં પ્રતિસાદ અથવા સમાધાન સ્પષ્ટરૂપે અથવા ગર્ભિત રૂપે અપેક્ષિત છે” તરીકે પરિભાષિત થઈ શકે છે

ફરિયાદ રૂબરૂમાં, ટેલિફોન પર અથવા લેખિતમાં રજૂ કરી શકાય છે

પૂછપરછ

પૂછપરછ પ્રશ્ન તરીકે વ્યાખ્યાયિત કરી શકાય છે, ઘણીવાર કોઈ વસ્તુ વિશે શંકા વ્યક્ત કરવી અથવા અધિકારી પાસેથી જવાબની અપેક્ષા રાખવી. પૂછપરછ આ છે:

- પૂછતાઈની પંક્તિમાં પ્રશ્ન પૂછવાની એક રીત
- માહિતી અથવા માર્ગદર્શન માટે વિનંતીનો પ્રકાર
- જ્યાં ગ્રાહક દ્વારા ડેટા/સ્પષ્ટિકરણ માટે એક અપેક્ષા કરવામાં આવે છે.

યસ બેંક ખાતે, અમે તમને હંમેશાં શ્રેષ્ઠ સેવાની ખાતરી આપીએ છીએ. જો તમે તમારા કિંમતી સૂચન, અભિપ્રાય, અનુભવ, પ્રતિક્રિયા અથવા અમારી સેવાના કોઈપણ ક્ષેત્રમાં સુધારાની સંભાવના અથવા બહારી એજન્સી દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવેલ સેવાઓથી સંબંધિત સમસ્યાઓ જણાવવા માગતા હોય, તો અમે નિમ્નલિખિત માધ્યમ મારફતે તમારી પ્રતિક્રિયાને આવકારીએ છીએ:

શ્રી લેવલ ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ

સ્તર 1

➤ શાખા ચેનલ:

- અમારી શાખાની મુલાકાત લો અને અમારી બધી શાખાઓ પર જાળવવામાં આવેલ ફરિયાદ નોંધણી પત્રકમાં તમારી ફરિયાદ નોંધો (શાખાના કાર્યકારી સમય દરમિયાન). તમારી ફરિયાદ જણાવવા તમે સંપર્ક કરી શકો તે માટે અમે અમારી દરેક શાખાઓમાં અધિકારીઓના નામ અને સંપર્ક વિગતો દર્શાવેલી છે.
- સંબંધિત વિગતો દર્શાવવા માટે તમારી નજીકની શાખામાં લેખિત આપો અથવા બ્રાંચ બિઝનેસ લીડર (શાખા પ્રબંધક)ને મળો અને તે તમને પ્રત્યુત્તર આપશે. અમે અમારી દરેક શાખાએ દર મહિનાની 7મી તારીખે (બપોરે 3 થી 5 વાગ્યાની વચ્ચે) ગ્રાહક દિવસ તરીકે મનાવીએ છીએ (જો 7મી તારીખ રજા હોય અથવા અડધો દિવસ હોય, તો આગલે દિવસે). ગ્રાહકો આ દિવસે બેંકના ઉત્પાદનો અને સેવાઓ પર તેમના અભિપ્રાયો આપવા માટે, તેમની ચિંતાઓ વ્યક્ત કરવા, વિશેષ સેવા અથવા ઉત્પાદનની વિશિષ્ટતા વગેરેની પ્રશંસા કરવા સ્વતંત્ર છે.

➤ ઇલેક્ટ્રોનિક/ટેલિફોનિક ચેનલ:

- તમે આ સાઇટ પર ઓનલાઇન ફરિયાદ ફોર્મ મારફતે તમારી ફરિયાદ નોંધાવી શકો છો www.yesbank.in
- તમે અઠવાડિયાના 7 દિવસ, દિવસના 24 કલાકમાં કોઈપણ સમયે યસ ટચ ફોન બેકિંગ સેવા ખાતે કોલ કરી શકો છો
- તમે અમને આ સાઇટ પર લખીને મોકલી શકો છો: yestouch@yesbank.in

- ડિપોઝિટરી સેવાઓ સંબંધિત વિશેષ ફરિયાદો માટે, તમે અહીં લખીને મોકલી શકો છો:
dphelp@yesbank.in
- તમે અમને લખી મોકલવા માટે તમારી નેટબેંકિંગ પર લોગિન કરીને મારા સ્થાન વિભાગ મેલબોક્સ પર જઈ શકો છો

સ્તર 2

જો સ્તર 1 પર ઠરાવ પ્રદાન કરવામાં આવેલું હોય તો તમારી અપેક્ષાની પૂર્તિ થતી નથી, તમે આ સાઇટ પર અમારા ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનો સંપર્ક કરી શકો છો: head.grievanceredressal@yesbank.in

ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીની બધી ફરિયાદો અમારી તમામ શાખાઓ અને અમારી વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ છે.

સ્તર 3

જો સ્તર 2 પર ઠરાવ પ્રદાન કરવામાં આવેલું હોય તો તમારી અપેક્ષાની પૂર્તિ થતી નથી, તમે આ સાઇટ પર અમારા મુખ્ય નોડલ અધિકારીનો સંપર્ક કરી શકો છો: principal.nodalofficer@yesbank.in

પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસરની સંપર્ક વિગતો અમારી તમામ શાખાઓ અને અમારી વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ છે.

ટાઇમ ફ્રેમ

- તમને પ્રત્યુત્તર આપવામાં સામાન્ય રીતે અમને 7 દિવસનો સમય લાગે છે. ભિન્ન પ્રકારની ફરિયાદો અને પૂછપરછો માટે કુલ સમયગાળો પરિશિષ્ટ 1 એ મુજબ નિર્ધારિત છે.

ફરિયાદ નિવારણ નંબર

- જ્યારે તમે અમારી પાસે તમારી ફરિયાદ નોંધાવો ત્યારે અમે તમને એક ફરિયાદ નંબર આપીએ છીએ

અમે અમારા તમામ ગ્રાહકોને જાણ કરવા માગીએ છીએ કે અમારી બેંક રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયાની [બેંકિંગ ઓબ્લિગેશન સ્કીમ, 2006](#) હેઠળ આવરી લેવામાં આવી છે. આ યોજના હેઠળ, બેંક વિરુદ્ધ કોઈપણ ફરિયાદ હોય, તેને જો 30 દિવસની અંદર હલ કરવામાં ન આવે, તો [સંબંધિત શહેરની બેંકિંગ ઓબ્લિગેશન](#) દ્વારા હલ કરી થઈ શકે છે.

ફરિયાદો સંચાલિત કરવા માટે આંતરિક પ્રક્રિયા

ગ્રાહક સેવા સમિતિ મંડળ (સર્વિસ એક્સિલન્સ કમિટી): આ ઉપ-સમિતિ મંડળ ડિપોઝિટરના એકાઉન્ટ માટે તેના મૃત્યુની ટ્રીટમેન્ટ, ઉત્પાદન માન્યતા પ્રક્રિયા અને ડિપોઝિટરની સંતુષ્ટિનું વાર્ષિક સર્વેક્ષણ જેવા મુદ્દાઓને સંકલિત કરતી સર્વગ્રાહી ડિપોઝિટ નીતિ તૈયાર કરવા માટે જવાબદાર છે. પ્રદાન કરવામાં આવેલ ગ્રાહક સેવાની ગુણવત્તા પર અસર કરનારા અન્ય કોઈપણ મુદ્દાઓની તપાસ કરશે.

ગ્રાહક સેવા સમિતિ નીચે આપેલ બાબતોની પણ સમીક્ષા કરશે:

1. નિયમનકારી તરફથી પ્રાપ્ત થયેલી ફરિયાદ
2. બેંકિંગ લોકપાલ દ્વારા આપવામાં આવેલા એવાર્ડ્સ
3. પ્રાપ્ત થયેલ આંતરિક ફરિયાદો, મૂળભૂત કારણ વિશ્લેષણ સાથે હલ થયેલ અને બાકી ફરિયાદો ઘટાડવા માટેના ક્રિયાત્મક પગલાં
4. બેંક દ્વારા અપનાવવામાં આવેલ ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયાની અસરકારકતા
5. સ્થાયી સમિતિના અહેવાલની સમીક્ષા
6. ગ્રાહક સેવાથી સંબંધિત અન્ય વસ્તુઓ

ગ્રાહક સેવા અંગે સ્થાયી સમિતિ:

ગ્રાહક સેવા વિષેની સ્થાયી સમિતિ એક્ઝિક્યુટિવ ડાયરેક્ટર/મેનેજિંગ ડાયરેક્ટરની અધ્યક્ષતા હેઠળ આવે છે, તેઓ ગ્રાહક સેવા સમિતિ મંડળના પણ સભ્ય હોય છે અને બેંકના સંવિધાનો અનુસાર તેના અન્ય વરિષ્ઠ સભ્યો સામેલ હોય છે. સમિતિ નિમ્નલિખિત કાર્યો કરે છે:

1. સમગ્ર શાખાઓમાં વિવિધ ત્રિમાસીઓ દ્વારા ગ્રાહક સેવાની ગુણવત્તા અંગે પ્રાપ્ત થયેલ પ્રતિક્રિયાનું મૂલ્યાંકન
2. ગ્રાહક સેવા અંગેની ટિપ્પણીઓ/પ્રતિક્રિયાની સમીક્ષા અને બીસીએસબીઆઇ દ્વારા પ્રાપ્ત થયેલ બેંકની પ્રતિબદ્ધતાઓની વર્તણૂકમાં પ્રતિબદ્ધતાઓનું અમલીકરણ
3. ગ્રાહક સેવાથી સંબંધિત બધી નિયમનકારી સૂચનાઓનું બેંક દ્વારા પાલન કરવામાં આવે છે તેની ખાતરી કરવી
4. ફરિયાદ માટે કાર્યકારી મુખ્ય જવાબદાર પ્રતિનિધિ દ્વારા તેને સંદર્ભિત કરવામાં આવેલી વણઉકેલાયેલ ફરિયાદોને ધ્યાનમાં લઈ અને તેમને સલાહ આપવી
5. સમિતિ નિયમિત અંતરાલે ગ્રાહક સેવા સમિતિ મંડળને તેની કામગીરીનો અહેવાલ સોંપશે

શાખાઓમાં ગ્રાહક સેવા સમિતિ:

દરેક શાખામાં બ્રાંચ ટીમના વરિષ્ઠ સભ્યો, બ્રાંચ વ્યવસાય લીડર, બ્રાંચ સેવા વિતરણ અગ્રણી વગેરે લોકોને સામેલ કરતી એક સેવા સમિતિ હોય છે. આ સમિતિ નિમ્નલિખિત કાર્ય કરે છે:

1. શાખા દ્વારા આપવામાં આવેલી સેવા સ્તરો પર તેમની પ્રતિક્રિયા અને ટિપ્પણીઓ મેળવવા માટે નિયમિત ધોરણે (હાલમાં દર ત્રિમાસીએ) પસંદગીના ગ્રાહક સાથે મુલાકાત
2. શાખા દ્વારા ગ્રાહક સેવાથી સંબંધિત બધી નિયમનકારી અને આંતરિક સૂચનાઓનું પાલન કરવામાં આવે છે તેની ખાતરી કરવી
3. વિવિધ ત્રિમાસી દરમિયાન પ્રાપ્ત થતી ગ્રાહક સેવા ગુણવત્તા અંગેની પ્રતિક્રિયાનું મૂલ્યાંકન કરવું.
4. શાખા દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી ગ્રાહક સેવા સ્તરને વધારવા માટે ક્રિયાત્મક પગલા અંગેની ઓળખ અને કાર્ય
5. ગ્રાહક સેવા સમિતિ અને ગ્રાહક સેવા સમિતિ મંડળ પરની ફરિયાદો, વિશ્લેષણો અને તેના પરના ક્રિયાત્મક મુદ્દાઓ, વધુ બેંક-વ્યાપી વિશ્લેષણો અને પ્રસ્તુતિઓ માટે મુખ્ય-ગ્રાહક સેવા સાથે શેર કરવામાં આવશે

બેંકિંગ ઓમ્બ્ડ્સમેન સ્કીમ, 2006: બેંકિંગ ઓમ્બ્ડ્સમેન' સ્કીમ ગ્રાહકોની બેંકિંગ ઉત્પાદનો અને સેવાઓની જોગવાઈથી સંબંધિત ફરિયાદોના ઠરાવ સક્ષમ કરવા અને આવી ફરિયાદની સંતુષ્ટિ કે સમાધાનની સુવિધા આપવા માટે આરબીઆઇ દ્વારા રજૂ કરવામાં આવી હતી. અમારી બધી શાખાઓ પાસે તેમના સંબંધિત શહેરના બેંકિંગ લોકપાલની વિગતો અને સરનામા હશે. તમારા વાંચવા માટે બધી બેંક શાખા પર યોજનાની એક કોપિ ઉપલબ્ધ હોય છે. અમે તમને વિનંતી કરીએ છીએ કે બેંકિંગ લોકપાલનો સંપર્ક કરતા પહેલા મહેરબાની કરી નીચે આપેલા મુદ્દાઓની નોંધ લેવી.

1. લોકપાલને ફરિયાદ કરતા પહેલા, ફરિયાદીએ યસ બેંકને લેખિત વર્ણન આપ્યું હોય અને બેંક દ્વારા ફરિયાદ નકરવામાં આવી હોય અથવા બેંક દ્વારા ફરિયાદ પ્રાપ્ત કરાયા પછી એક મહિનાના સમયમાં ફરિયાદીને જવાબ પ્રાપ્ત થયો ન હોય અથવા બેંક દ્વારા આપવામાં આવેલા જવાબથી ફરિયાદી સંતુષ્ટ ન હતો
2. ફરિયાદીને તેની/તેણીની પ્રસ્તુતિ પર બેંકનો જવાબ પ્રાપ્ત થયાના એક વર્ષ પછી ફરિયાદ કરવામાં આવી નથી, જ્યાં કોઈ જવાબ પ્રાપ્ત ન થયાને યસ બેંક પર પ્રસ્તુત કર્યાની તારીખ પછી એક વર્ષ અને એક મહિના કરતા વધુ સમય ન થયો હોય
3. કોઈ પહેલાંની કાર્યવાહીઓમાં લોકપાલ દ્વારા ફરિયાદની પતાવટ કરવામાં આવી ન હોય.
4. ફરિયાદ કોર્ટ, પંચ, લવાઈ અથવા અન્ય કોઈ મંચ પહેલાં કાર્યવાહીઓનો વિષય ન હોય
5. ફરિયાદ વ્યર્થ અથવા ત્રાસદાયક ન હોય
6. આવા દાવા માટે ભારતીય મર્યાદા કાયદા, 1963 હેઠળ સૂચવેલ મર્યાદા અવધિની સમાપ્તિ પહેલા ફરિયાદ કરવામાં આવે છે

પરિશિષ્ટ 1એ: પૂછપરછો/ફરિયાદોનો મંડળ સ્તરીય કુલ પ્રમાણભૂત સમયગાળો (ટીએટી). મંડળના વર્ગીકરણમાં ફરિયાદો અથવા પૂછપરછો માટે લાગુ પડતી ટીએટી શ્રેણી નીચે ઉલ્લેખિત છે

પૂછપરછ/ફરિયાદ વર્ગીકરણ	કુલ સમયગાળો (કાર્યકારી દિવસોમાં)	રીમાર્ક્સ
એ/સી પ્રબંધન	3-7	એકઉન્ટ જાળવણીમાં ડેટા કેપ્ચર કરવામાં ભૂલ અથવા તેમાં વિલંબ થવાના કેસમાં પૂછપરછો/ફરિયાદો
એકાઉન્ટ ખોલવું/બંધ કરવું	3-8	એકાઉન્ટ ખોલવા દરમ્યાન અથવા એકાઉન્ટની સ્થિતિ દરમ્યાન કોઈપણ ડેટા કેપ્ચર તફાવતો વિશે પૂછપરછો/ફરિયાદો
એટીએમ સંબંધિત	5-17	એવા કેસની ફરિયાદો કે જેમાં વાયબીએલ એટીએમ/અન્ય બેંક એટીએમમાંથી રોકડ રકમ વિતરિત કરવામાં આવી નથી. ચાર્જબેકના કેસ કે જેમાં લેવડદેવડને સફળ તરીકે ગણવામાં આવી હોય.
ડિલિવરેબલ્સ	3-8	વિવિધ ડિલિવરેબલ્સ - વેલકમ કિટ, ચેક બુક વગેરેની વિતરણ સ્થિતિ સંબંધિત પૂછપરછો/ફરિયાદો
એફડી સંબંધિત	3-7	પૂછપરછો/એફડીના વ્યાજની ગણતરીથી સંબંધિત/ટીડીએસ સંબંધિત ફરિયાદો
મ્યુચ્યુઅલ ફંડ સંબંધિત	3-7	મ્યુચ્યુઅલ ફંડ/ધન પ્રબંધન વિકલ્પોથી સંબંધિત પૂછપરછો/ફરિયાદો
નેટ બેંકિંગ	3-10	નેટ બેંકિંગ માટે આવેલી તકનીકી સમસ્યાઓથી સંબંધિત પૂછપરછો/ફરિયાદો. અસફળ ઓનલાઇન ચુકવણી લેવડદેવડોના રિવર્સલની પૂછપરછ
છુટક સંપત્તિઓથી સંબંધિત	3-7	કોઈ પણ લોન સેવાથી સંબંધિત પૂછપરછો/ફરિયાદો
લેવડદેવડથી સંબંધિત	7	આઇએમપીએસ લેવડદેવડો
	32	અસફળ રાષ્ટ્રીય પીઓએસ લેવડદેવડો
	45	અસફળ આંતરરાષ્ટ્રીય પીઓએસ લેવડદેવડો
	75	દાવો કરાયેલ લેવડદેવડો
ક્લિઅરિંગ/સીએમએસ સંબંધિત	3-7	ચેક/ઇસીએસ/નેઇએફટી/આરટીજીએસ લેવડદેવડોની ક્લિઅરિંગ સ્થિતિ વિશે પૂછપરછો/ફરિયાદો
જીઆઇબી સંબંધિત	4-7	એનઆરઆઇ ગ્રાહકો - ટેક્સ પ્રક્રિયા, નિષ્ક્રિય એકાઉન્ટનું પુનઃસક્રિયકરણ માટે પૂછપરછો/ફરિયાદો
સ્ટાફ/ગ્રાહક સેવા સંબંધિત	5-7	શાખાના સેવા સ્ટાફ દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવેલી માહિતી/સ્થિતિથી સંબંધિત પૂછપરછો/ફરિયાદો.
તૃતીય પક્ષના ઉત્પાદનથી સંબંધિત	4-7	વીમા ઉત્પાદનોથી સંબંધિત પૂછપરછો અથવા ફરિયાદો
ટ્રેડ ફાઇનાન્સ ઓપરેશન્સ	3-7	ટ્રેડ ફાઇનાન્સથી સંબંધિત ઓપરેશન્સ પૂછપરછો/ફરિયાદો.

અમુક પૂછપરછો કે જ્યાં રિઝોલ્યુશન તરફ વધુ ટીએટીના ઠરાવ વોરન્ટ માટે બાહ્ય પક્ષો પર નિર્ભરતા હોય. નિમ્નલિખિત પ્રકારો માટે પૂછપરછો અથવા ફરિયાદો એક સાંકેતિક ઉદાહરણ છે:

- અધિગ્રહણ બેંકો પાસેથી સીસીટીવી ફૂટેજ પુનઃપ્રાપ્તિ
- વિવાદિત પીઓએસ લેવડદેવડ - નેટવર્ક મારફતે અધિગ્રહણ કરવા માટે કરેલી રિવર્સલ વિનંતી.
- વિવાદિત ઓનલાઇન ચુકવણી - તૃતીય પક્ષ એગ્રીગેટરો દ્વારા કરવામાં આવેલી રિવર્સલ વિનંતી.