

ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ಪರಿಚಯ

ದೂರು ನಿರ್ವಹಣೆ ನೀತಿ-ಐಎಸ್‌ಓ ಮಾನದಂಡಗಳು

ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಗುಣಮಟ್ಟ ನೀತಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸುವುದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಮುಂದಿನ ನೀತಿಯನ್ನು ಯೆಸ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ:

'ಭಾರತದಲ್ಲಿ ವಿಶ್ವದ ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಗುಣಮಟ್ಟದ ಬ್ಯಾಂಕ್', ಎಂದೆನಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ತನ್ನ ಪ್ರಯತ್ನದಲ್ಲಿ ಸ್ಥಿರವಾದ ಅತ್ಯುತ್ಕೃಷ್ಟ ಸೇವೆ ಅನುಭವವನ್ನು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸುವ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ, ಎಲ್ಲಾ ಬಾಹ್ಯ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆದಾಯಕ, ನ್ಯಾಯೋಚಿತವಾದ, ತ್ವರಿತವಾದ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ-ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಪ್ರಶ್ನೆ/ದೂರು ನಿರ್ವಹಣೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

ಬ್ಯಾಂಕ್

1. ಎಲ್ಲಾ ದೂರುದಾರರಿಗೆ ದೂರಿನ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಗೋಚರತೆ ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕೆ ಪ್ರವೇಶಿಸುವಿಕೆಯನ್ನು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸುತ್ತದೆ
2. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ನೀತಿಗೆ ಪ್ರವೇಶವನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ
3. ದೂರುಗಳನ್ನು ವೃತ್ತಿಪರವಾಗಿ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ
4. ದೂರು ನಿರ್ವಹಣೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ ವಸ್ತುನಿಷ್ಠತೆಯನ್ನು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸುತ್ತದೆ
5. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಕ್ಷಣದ ಮತ್ತು ಸಹಾನುಭೂತಿಯ ದೂರು ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.
6. ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವುದಕ್ಕೆ ಅಗತ್ಯವಾಗಿರುವ ಹೊರತಾಗಿ ದೂರುಗಳ ಮಾಹಿತಿಯ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸುತ್ತದೆ
7. ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರ ಮತ್ತು ವರದಿ ಮಾಡುವಿಕೆಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸುತ್ತದೆ
8. ಆರ್‌ಬಿಐ ಕಡ್ಡಾಯಗೊಳಿಸಿರುವ ಮತ್ತು ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ನೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಸ್ತಾಪಿಸಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಸಂಬಂಧಿತ ನಿಯಂತ್ರಣ ಮತ್ತು ಶಾಸನಬದ್ಧ ಅಗತ್ಯತೆಗಳಿಗೆ ಬದ್ಧತೆಯನ್ನು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸುತ್ತದೆ
9. ಗ್ರಾಹಕರು, ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಆಸಕ್ತಿಯುತ ಪಕ್ಷಗಳಿಂದ ಸಲಹೆ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಮೂಲಕ ನಿರಂತರವಾಗಿ ತನ್ನ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು ಮತ್ತು ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳನ್ನು ಸುಧಾರಿಸುತ್ತದೆ
10. ಬ್ಯಾಂಕು ನಿರೂಪಿಸಿರುವಂತೆ ಪರಿಹಾರದ ನೀತಿಗೆ ಬದ್ಧತೆಯನ್ನು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸುತ್ತದೆ

ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರು ನಮ್ಮ ಗಮನಕ್ಕೆ ತಂದಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳು/ಕಳವಳಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಯೆಸ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಹೆಮ್ಮೆ ಪಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಹಾಗೆಯೇ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಬಂದಿರುವ ದೂರುಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ, ವರ್ಗೀಕರಿಸುವ ಮತ್ತು ವ್ಯತ್ಯಾಸ ಕಲ್ಪಿಸುವ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. ನೀತಿಯು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಎರಡು ಅಂಶಗಳನ್ನು ನಿರೂಪಿಸುತ್ತದೆ.

ದೂರು

ದೂರನ್ನು “ಸಂಸ್ಥೆಯ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು ಅಥವಾ ಸ್ವತಃ ದೂರುಗಳ-ನಿರ್ವಹಣೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ, ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಅಥವಾ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಅಥವಾ ಸೂಚ್ಯವಾಗಿ ನಿರೀಕ್ಷಿಸಿರುವಾಗ, ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸಲಾದ ಅತ್ಯಪ್ಪಿಯ ಭಾವನೆ” ಎಂದು ನಿರೂಪಿಸಬಹುದು ದೂರನ್ನು ಖುದ್ದಾಗಿ, ಫೋನ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸಬಹುದು

ಪ್ರಶ್ನೆ

ಪ್ರಶ್ನಾವಳಿ ಅನ್ನು ಯಾವುದಾದರೂ ಬಗ್ಗೆ ಅನುಮಾನ ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸುವ ಅಥವಾ ಅಧಿಕಾರಿಯಿಂದ ಉತ್ತರಕ್ಕಾಗಿ ಎದುರು ನೋಡುವ ಕುರಿತಾಗಿನ ಪ್ರಶ್ನೆ ಎಂಬುದಾಗಿ ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ವಿವರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಪ್ರಶ್ನೆ:

- ವಿಚಾರಣೆಗೆ ಸರಿ ಸಮನಾಗಿಯೇ ಪ್ರಶ್ನಿಸುವ ಒಂದು ರೂಪವಾಗಿದೆ
- ಮಾಹಿತಿ ಅಥವಾ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನಕ್ಕೆ ವಿನಂತಿಯ ಸ್ವರೂಪವಾಗಿದೆ
- ದೇಟಾ ಅಥವಾ ಸ್ಪಷ್ಟೀಕರಣಕ್ಕಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ನಿರೀಕ್ಷಣೆಯು ಇರುತ್ತದೆ.

ಯೆಸ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಲ್ಲಿ, ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯಗಳಲ್ಲಿ ನಮ್ಮ ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸಲು ನಾವು ಬಯಸುತ್ತೇವೆ. ನಿಮ್ಮ ಮೌಲ್ಯಯುತ ಸಲಹೆ, ಅಭಿಪ್ರಾಯ, ಅನುಭವ, ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಅಥವಾ ನಮ್ಮ ಯಾವುದೇ ಸೇವೆಗಳಲ್ಲಿ ಸುಧಾರಣೆಯ ಅವಕಾಶವಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ನೀಡಿದ ಏಜೆನ್ಸಿಯಿಂದ ಒದಗಿಸಿದ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಸಮಸ್ಯೆಗಳಿದ್ದರೆ, ಈ ಮೂಲಕ ನಿಮ್ಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನಾವು ಸ್ವಾಗತಿಸುತ್ತೇವೆ:

ಮೂರು ಹಂತದ ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆ

ಹಂತ 1

➤ ಶಾಖೆ ಚಾನೆಲ್:

- ನಮ್ಮ ಶಾಖೆಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡಿ ಮತ್ತು ನಮ್ಮ ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಇರಿಸಲಾಗಿರುವ ದೂರು ನೋಂದಣಿ ಪುಸ್ತಕದಲ್ಲಿ ನಿಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ದಾಖಲಿಸಿ (ಶಾಖೆಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯ ಸಮಯಗಳಲ್ಲಿ). ಪ್ರತಿ ಶಾಖೆಯಲ್ಲೂ ನೀವು ದೂರುಗಳನ್ನು ನೀಡುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದಾದ ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ನಾವು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಿದ್ದೇವೆ.
- ನಿಮ್ಮ ಕಳವಳವದ ವಿವರಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ ನಿಮ್ಮ ನಗರದಲ್ಲಿ ನಿಮಗೆ ಹತ್ತಿರವಿರುವ ಬ್ರಾಂಚ್ ಬ್ಯುಸಿನೆಸ್ ಲೀಡರ್ (ಶಾಖಾ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕ) ಅವರಿಗೆ ಬರೆಯಿರಿ ಅಥವಾ ಅವರನ್ನು ಭೇಟಿಯಾಗಿ. ನಮ್ಮ ಪ್ರತಿ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲೂ ನಾವು ಪ್ರತಿ ತಿಂಗಳ 7 ನೇ ದಿನಾಂಕದಂದು (ಮಧ್ಯಾಹ್ನ 3 ಗಂಟೆಯಿಂದ ಸಂಜೆ 5 ಗಂಟೆಯವರೆಗೆ) ಗ್ರಾಹಕರ ದಿನವೆಂದು ಆಚರಿಸುತ್ತೇವೆ (ಒಂದು ವೇಳೆ 7 ರಂದು ರಜಾದಿನವಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಅರ್ಧದಿನದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯಿದ್ದರೆ ಹಿಂದಿನ ದಿನ). ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಕುರಿತು ತಮ್ಮ ಅಭಿಪ್ರಾಯಗಳನ್ನು ನೀಡಲು, ತಮ್ಮ ಕಳವಳಗಳನ್ನು ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸಲು, ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸೇವೆ ಅಥವಾ ಉತ್ಪನ್ನ ವರ್ಗವನ್ನು ಶ್ಲಾಘಿಸಲು, ಇತ್ಯಾದಿ ಕಾರ್ಯಗಳಿಗೆ ಈ ದಿನವನ್ನು ಅವಕಾಶವಾಗಿ ಬಳಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಗ್ರಾಹಕರು ಮುಕ್ತರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ.

➤ ವಿದ್ಯುನ್ಮಾನ/ದೂರವಾಣಿಯ ಮೂಲಕ:

- ನೀವು www.yesbank.in ನಲ್ಲಿರುವ ಆನ್‌ಲೈನ್ ದೂರಿನ ಅರ್ಜಿ ಮೂಲಕ ನಿಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಬಹುದು
- ನೀವು ನಮಗೆ ಯೆಸ್ ಟಚ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿ ವಾರದ 7 ದಿನಗಳು ಮತ್ತು ದಿನದ 24 ಗಂಟೆಗಳ ಸಮಯದಲ್ಲೂ ಕರೆ ಮಾಡಬಹುದು
- ನೀವು jestouch@yesbank.in ಇಮೇಲ್ ಕಳುಹಿಸಬಹುದು
- ಡಿಪಾಸಿಟರಿ ಸೇವೆಗಳ ಕುರಿತು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ದೂರುಗಳಿಗೆ, ನೀವು ನಮಗೆ ಈ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಬರೆಯಬಹುದು: dphelp@yesbank.in
- ನೀವು ನಮಗೆ ಬರೆಯುವುದಕ್ಕಾಗಿ ನಿಮ್ಮ ನೆಟ್‌ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್‌ಗೆ ಲಾಗಿನ್ ಮಾಡಬಹುದು ಮತ್ತು ಮೈ ಸ್ಟೇಸ್ ವಿಭಾಗ - ಮೇಲ್ ಬಾಕ್ಸ್ ಇಲ್ಲಿಗೆ ಹೋಗಬಹುದು

ಹಂತ 2

ಹಂತ 1 ರಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಿದ ಪರಿಹಾರವು ನಿಮ್ಮ ನಿರೀಕ್ಷೆಯನ್ನು ಪೂರೈಸದಿದ್ದರೆ, ನೀವು head.grievanceredressal@yesbank.in ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿ ನಮ್ಮ ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು

ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು ನಮ್ಮ ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳು ಮತ್ತು ನಮ್ಮ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿದೆ.

ಹಂತ 3

ಹಂತ 1 ರಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಿದ ಪರಿಹಾರವು ನಿಮ್ಮ ನಿರೀಕ್ಷೆಯನ್ನು ಪೂರೈಸದಿದ್ದರೆ, ನೀವು principal.nodalofficer@yesbank.in ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿ ನಮ್ಮ ಮುಖ್ಯ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು

ನಮ್ಮ ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳು ಮತ್ತು ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಮುಖ್ಯ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು ಲಭ್ಯವಿದೆ.

ಸಮಯಾವಧಿ

- ನಾವು ನಿಮಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ನೀಡಲು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ 7 ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆ ದಿನಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತೇವೆ. ವಿವಿಧ ಪ್ರಕಾರದ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ನಿಗದಿಯಾಗಿರುವ ಟರ್ನ್ ಅರೌಂಡ್ ಟೈಮ್ಸ್ ಅನ್ನು ಅನುಬಂಧ 1 ಎ ರಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಲಾಗಿದೆ.

ದೂರು ಉಲ್ಲೇಖ ಸಂಖ್ಯೆ

- ನಿಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ನಮಗೆ ನೀವು ಸಲ್ಲಿಸಿದಾಗ ದೂರು ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ನಾವು ನಿಮಗೆ ನೀಡುತ್ತೇವೆ

ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ [ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2006](#) ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನಮ್ಮ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಒಳಪಟ್ಟಿದೆ ಎಂಬುದಾಗಿ ನಮ್ಮ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನಾವು ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಲು ಬಯಸುತ್ತೇವೆ. ಈ ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ, ಬ್ಯಾಂಕಿನ ವಿರುದ್ಧವಾಗಿ ಸಲ್ಲಿಸಲಾದ ಯಾವುದೇ ಕುಂದುಕೊರತೆಯನ್ನು 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಪರಿಹರಿಸದೇ ಇದ್ದರೆ, ಅದನ್ನು [ಸಂಬಂಧಿತ ನಗರದ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ತಿಳಿಸಬಹುದು](#).

ದೂರುಗಳು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಣೆ ಮಾಡಲು ಆಂತರಿಕ ವ್ಯವಸ್ಥೆ

ಮಂಡಳಿಯ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಮಿತಿ (ಸೇವಾ ಉತ್ಕೃಷ್ಟತೆ ಸಮಿತಿ): ಮಂಡಳಿಯ ಉಪ-ಸಮಿತಿಯು ಖಾತೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಣೆ ಮಾಡುತ್ತಿರುವ ಹೂಡಿಕೆದಾರರ ಸಾವಿನ ಪರಿಗಣನೆ (ಟ್ರೇಟ್‌ಮೆಂಟ್ ಆಫ್ ಡೆತ್), ಉತ್ಪನ್ನ ಅನುಮೋದನೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ಹೂಡಿಕೆದಾರರ ಸಂತ್ಯಜ್ಜಿಯ ಕುರಿತಾದ ವಾರ್ಷಿಕ ಸಮೀಕ್ಷೆಯಂತಹ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡು ವ್ಯಾಪಕವಾದ ಹೂಡಿಕೆ ನೀತಿಯನ್ನು ರೂಪಿಸುವುದಕ್ಕೆ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಸಮಿತಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಸೇವೆ ನೀಡಿಕೆಯ ಗುಣಮಟ್ಟದ ಇತರ ಯಾವುದೇ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನೂ ಸಹ ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ.

ಗ್ರಾಹಕರ ಸೇವಾ ಸಮಿತಿಯು ಈ ಮುಂದಿನವುಗಳನ್ನೂ ಸಹ ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ:

1. ನಿಯಂತ್ರಕರಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳು
2. ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ನೀಡಿರುವ ತೀರ್ಪುಗಳು
3. ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ, ಪರಿಹರಿಸಲಾದ ಮತ್ತು ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿರುವ ಆಂತರಿಕ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಅದರ ಮೂಲ ಕಾರಣದ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆ ಮತ್ತು ದೂರುಗಳನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡಲು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕಾದ ಕ್ರಮಗಳು
4. ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಕುಂದುಕೊರತೆಯ ಪರಿಹರಿಸುವಿಕೆಯ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿತ್ವ
5. ಸ್ಥಾಯೀ ಸಮಿತಿಯ ವರದಿಯ ಪರಿಶೀಲನೆ
6. ಗ್ರಾಹಕರ ಸೇವೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಇತರ ಯಾವುದೇ ವಿಷಯಗಳು

ಗ್ರಾಹಕರ ಸೇವೆಯ ಕುರಿತಾಗಿ ಸ್ಥಾಯೀ ಸಮಿತಿ:

ಗ್ರಾಹಕರ ಸೇವೆಯ ಸ್ಥಾಯೀ ಸಮಿತಿಗೆ ಎಕ್ಸಿಕ್ಯೂಟಿವ್ ಡೈರೆಕ್ಟರ್/ಮ್ಯಾನೇಜಿಂಗ್ ಡೈರೆಕ್ಟರ್ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಅವರು ಮಂಡಳಿಯ ಗ್ರಾಹಕರ ಸೇವಾ ಸಮಿತಿಯ ಸದಸ್ಯರೂ ಸಹ ಆಗಿರುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಇತರ ಹಿರಿಯ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು ಅದರ ಭಾಗವಾಗಿರುತ್ತಾರೆ. ಸಮಿತಿಯು ಮುಂದಿನ ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ:

1. ವಿವಿಧ ಮೂಲಗಳಿಂದ, ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಗ್ರಾಹಕರ ಸೇವೆಯ ಗುಣಮಟ್ಟದ ಕುರಿತಾಗಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡುವುದು
2. ಸಮಿತಿಗಳು/ಗ್ರಾಹಕರ ಸೇವೆಯ ಕುರಿತಾಗಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯ ಪರಿಶೀಲನೆ ಮತ್ತು ಬಿಸಿಎಸ್‌ಬಿಬಿನಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪ್ರಕಾರ ಗ್ರಾಹಕರಿಗಾಗಿನ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಬದ್ಧತೆಗಳ ನಿಯಮಾವಳಿಯಲ್ಲಿ ಬದ್ಧತೆಗಳ ಜಾರಿಗೊಳಿಸುವಿಕೆ
3. ಗ್ರಾಹಕರ ಸೇವೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ಶಾಸನಬದ್ಧ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕು ಅನುಸರಿಸುತ್ತಿದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು
4. ದೂರುಗಳು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತವಾಗಿರುವ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣಾ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರು ತಮಗೆ ಉಲ್ಲೇಖ ಮಾಡಿದ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗದ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಈ ಕುರಿತಾಗಿ ಅದರ ಸಲಹೆಯನ್ನು ನೀಡುವುದು
5. ಸಮಿತಿಯು ನಿಯಮಿತ ಸಮಯಾವಧಿಗಳಲ್ಲಿ ತನ್ನ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯ ಕುರಿತು ವರದಿಯನ್ನು ಮಂಡಳಿಯ ಗ್ರಾಹಕರ ಸೇವಾ ಸಮಿತಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸುತ್ತದೆ

ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಸೇವೆಯ ಸಮಿತಿ:

ಪ್ರತಿ ಶಾಖೆಯು ಶಾಖಾ ತಂಡದ, ಅಂದರೆ ಶಾಖಾ ವ್ಯವಹಾರ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರು, ಶಾಖೆಯ ಸೇವಾ ವಿತರಣೆ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರು, ಇತ್ಯಾದಿ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡ ಸೇವಾ ಸಮಿತಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ. ಸಮಿತಿಯ ಕಾರ್ಯಗಳೆಂದರೆ:

1. ಶಾಖೆಯು ನೀಡಿರುವ ಸೇವಾ ಮಟ್ಟಗಳ ಕುರಿತಾಗಿ ಆಯ್ದ ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ಟೀಕೆಪಿಪ್ಪಣಿಗಳನ್ನು ಕಂಡುಕೊಳ್ಳಲು ನಿಯಮಿತ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ (ಪ್ರಸ್ತುತ ಪ್ರತಿ ತ್ರೈಮಾಸಿಕ) ಅವರನ್ನು ಭೇಟಿ ಮಾಡುವುದು
2. ಗ್ರಾಹಕರ ಸೇವೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ಶಾಸನಬದ್ಧ ಮತ್ತು ಆಂತರಿಕ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕು ಅನುಸರಿಸುತ್ತಿದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು
3. ವಿವಿಧ ಮೂಲಗಳಿಂದ, ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಗ್ರಾಹಕರ ಸೇವೆಯ ಗುಣಮಟ್ಟದ ಕುರಿತಾಗಿನ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡುವುದು.
4. ಶಾಖೆಯು ಒದಗಿಸುವ ಗ್ರಾಹಕರ ಸೇವೆಯ ಮಟ್ಟವನ್ನು ವರ್ಧಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಕ್ರಿಯಾ ಹಂತಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಆ ಕುರಿತಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುವುದು
5. ಆ ನಂತರ ದೂರುಗಳು, ವಿಶ್ಲೇಷಣೆಗಳು ಮತ್ತು ಕ್ರಿಯಾ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿನದಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಪ್ರಕಾರದ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆಗಾಗಿ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಸೇವೆಗಾಗಿನ ಸ್ಥಾಯೀ ಸಮಿತಿ ಮತ್ತು ಮಂಡಳಿಯ ಗ್ರಾಹಕರ ಸೇವಾ ಸಮಿತಿಗೆ ಪ್ರಸ್ತುತಪಡಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಸೇವಾ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರ ಜೊತೆಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ

ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2006: ನಮ್ಮ ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಅನುಕ್ರಮ ನಗರದ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು ಲಭ್ಯವಿದೆ. ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರತಿಯು ನಿಮ್ಮ ಅವಗಾಹನೆಗಾಗಿ ನಮ್ಮ ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿದೆ. ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸಂಪರ್ಕಿಸುವ ಮೊದಲು ಮುಂದಿನ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಗಮನದಲ್ಲಿಡುವಂತೆ ನಾವು ನಿಮಗೆ ವಿನಂತಿಸುತ್ತೇವೆ.

1. ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ದೂರುದಾರರು ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸುವ ಮೊದಲು, ಲಿಖಿತ ವಿವರಗಳನ್ನು ಯೆಸ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಇಲ್ಲವೇ ಬ್ಯಾಂಕ್ ದೂರನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಿರಬೇಕು ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕಿನಲ್ಲಿ ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸಿಗದೇ ಇರಬೇಕು ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕು ನೀಡಿರುವ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ದೂರುದಾರರಿಗೆ ತೃಪ್ತಿಯಾಗದೇ ಇರಬೇಕು
2. ದೂರುದಾರರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ದೂರಿಗೆ ಅವರು ಯೆಸ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಿಂದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದಾಗಿನಿಂದ ಒಂದು ವರ್ಷದೊಳಗೆ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಿರಬೇಕು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯು ಸ್ವೀಕರಿಸದೇ ಇರುವಾಗ, ಯೆಸ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ದೂರನ್ನು ನೀಡಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಒಂದು ವರ್ಷ ಮತ್ತು ಒಂದು ತಿಂಗಳನ್ನು ಮೀರಿರಬಾರದು
3. ಹಿಂದಿನ ಯಾವುದೇ ಕಾರ್ಯಕಲಾಪಗಳಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಪರಿಹರಿಸಿರಬಾರದು.
4. ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ಟ್ರಿಬ್ಯುನಲ್, ಆರ್ಬಿಟ್ರೇಟರ್ ಅಥವಾ ಇತರ ಯಾವುದೇ ವೇದಿಕೆಯಲ್ಲಿ ದೂರು ಕಾರ್ಯಕಲಾಪದ ವಿಷಯವನ್ನು ಆಗಿರಬಾರದು
5. ದೂರು ಕ್ಷುಲ್ಲಕ ಅಥವಾ ಕಿರುಕುಳ ನೀಡುವ ಸ್ವರೂಪದ್ದಾಗಿರಬಾರದು
6. ಅಂತಹ ಕ್ಲೇಮ್‌ಗಳಿಗೆ, ಭಾರತೀಯ ಮಿತಿಯ ಕಾಯಿದೆ, 1963 ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾಗಿರುವ ಮಿತಿಯ ಅವಧಿ ಮುಗಿಯುವಿಕೆಗೂ ಮೊದಲು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ದೂರು

ಅನುಬಂಧ 1ಎ: ವ್ಯಾಪಕ ಮಟ್ಟದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು/ದೂರುಗಳಿಗೆ ಪ್ರಮಾಣಿತ ಟರ್ನ್ ಅರೌಂಡ್ ಟೈಮ್ (ಟಿಎಟಿ). ವ್ಯಾಪಕ ವರ್ಗೀಕರಣದೊಳಗೆ ದೂರುಗಳು ಅಥವಾ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುವ ಟಿ ಎ ಟಿ ಗಳನ್ನು ಕೆಳಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗಿದೆ

| ಪ್ರಶ್ನೆ/ದೂರು ವರ್ಗೀಕರಣ | ಟರ್ನ್ ಅರೌಂಡ್ ಟೈಮ್ (ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ) | ಟೀಕೆಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು |
|----------------------------------|--|--|
| ಖಾತೆ ನಿರ್ವಹಣೆ | 3-7 | ಖಾತೆ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಡೇಟಾ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುವಿಕೆಯ ದೋಷಗಳು ಅಥವಾ ಇದರಲ್ಲಿನ ವಿಳಂಬಗಳ ಕುರಿತಾದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು/ದೂರುಗಳು |
| ಖಾತೆ ತೆರೆಯುವಿಕೆ/ಸ್ಥಗಿತಗೊಳಿಸುವಿಕೆ | 3-8 | ಖಾತೆ ತೆರೆಯುವಿಕೆ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಡೇಟಾ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುವಿಕೆಯಲ್ಲಿನ ವ್ಯತ್ಯಾಸಗಳು ಅಥವಾ ಖಾತೆ ತೆರೆಯುವಿಕೆಯ ಸ್ಥಿತಿಗತಿಯ ಕುರಿತಾದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು/ದೂರುಗಳು |
| ಎಟಿಎಮ್‌ಗೆ ಸಂಬಂಧಿತ | 5-17 | ವೈಬಿಎಲ್ ಎಟಿಎಮ್/ಇತರೆ ಎಟಿಎಮ್‌ನಿಂದ ನಗದು ವಿತರಣೆಯಾಗದೇ ಇರುವುದರ ಪ್ರಕರಣದ ದೂರುಗಳು. ವಹಿವಾಟು ಯಶಸ್ವಿಯಾಗಿರುವ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಚಾರ್ಜ್‌ಬ್ಯಾಕ್‌ನ ಪ್ರಕರಣಗಳು. |
| ವಿತರಣೆಗಳು | 3-8 | ವಿವಿಧ ವಿತರಣೆ ಸಾಮಗ್ರಿಗಳು - ಸ್ವಾಗತ ಕಿಟ್, ಚೆಕ್ ಬುಕ್, ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ರವಾನೆ ಸ್ಥಿತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು/ದೂರುಗಳು. |
| ಎಫ್‌ಡಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿತ | 3-7 | ಎಫ್ ಡಿ ಬಡ್ಡಿಯ ಲೆಕ್ಕಾಚಾರಗಳು/ಟಿ ಡಿಎಸ್‌ಗೆ ಸಂಬಂಧಿತ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು/ದೂರುಗಳು |
| ಮ್ಯೂಚ್ಯುವಲ್ ಫಂಡ್‌ಗೆ ಸಂಬಂಧಿತ | 3-7 | ಮ್ಯೂಚ್ಯುವಲ್ ಫಂಡ್‌ಗಳು/ಸಂಪತ್ತಿನ ನಿರ್ವಹಣೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು/ದೂರುಗಳು |
| ನೆಟ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ | 3-10 | ನೆಟ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್‌ನಲ್ಲಿ ಎದುರಿಸಿದ ತಾಂತ್ರಿಕ ಸಮಸ್ಯೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು/ದೂರುಗಳು. ಯಶಸ್ವಿಯಾಗದೇ ಇರುವ ಆನ್‌ಲೈನ್ ಪಾವತಿ ವಹಿವಾಟುಗಳ ಮರಳಿಸುವಿಕೆಗೆ |
| ರಿಟೀಲ್ ಸ್ವತ್ತುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿತ | 3-7 | ಯಾವುದೇ ಸಾಲದ ಕುರಿತಾದ ಸೇವೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು/ದೂರುಗಳು |
| ವಹಿವಾಟಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ | 7 | ಐಎಂಪಿಎಸ್ ವಹಿವಾಟುಗಳು |
| | 32 | ಯಶಸ್ವಿಯಾಗದೇ ಇರುವ ದೇಶೀಯ ಪಿಟಿಎಸ್ ವಹಿವಾಟುಗಳು |
| | 45 | ಯಶಸ್ವಿಯಾಗದೇ ಇರುವ ಅಂತರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಪಿಟಿಎಸ್ |
| | 75 | ಕ್ಲೇಮ್ ಮಾಡಿದ ವಹಿವಾಟುಗಳು |
| ಕ್ಲಿಯರಿಂಗ್/ಸಿಎಂಎಸ್‌ಗೆ ಸಂಬಂಧಿತ | 3-7 | ಚೆಕ್‌ಗಳು/ಇಸಿಎಸ್/ಎನ್‌ಇಎಫ್‌ಟಿ/ಆರ್‌ಟಿಜಿಎಸ್ ಕ್ಲಿಯರಿಂಗ್ ಸ್ಥಿತಿಯ ಕುರಿತಾದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು/ದೂರುಗಳು |
| ಜಿಐಬಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿತ | 4-7 | ಎನ್‌ಆರ್‌ಐ ಗ್ರಾಹಕರು - ತೆರಿಗೆ, ಡೋಮೆಸ್ಟ್ ಖಾತೆಗಳ ಮರುಸಕ್ರಿಯಕರಣಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು/ದೂರುಗಳು |

| | | |
|--|-----|--|
| ಸಿಬ್ಬಂದಿ/ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿತ | 5-7 | ಶಾಖೆ ಸೇವಾ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯು ಒದಗಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿ/ಸ್ಥಿತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು/ದೂರುಗಳು. |
| ಮೂರನೇ ಪಕ್ಷದ ಉತ್ಪನ್ನಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿರುವುದು | 4-7 | ವಿಮಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು ಅಥವಾ ದೂರುಗಳು |
| ಟ್ರೇಡ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳು | 3-7 | ಟ್ರೇಡ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು/ದೂರುಗಳು. |

ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಬಾಹ್ಯ ಪಕ್ಷಗಳ ಮೇಲೆ ಅವಲಂಬಿತವಾಗಿರಬೇಕಾದ ಕೆಲವು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ಅಧಿಕ ಟಿಎಟಿ ಅಗತ್ಯವಿರುತ್ತದೆ. ಮುಂದಿನ ಪ್ರಕಾರಗಳ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು ಅಥವಾ ದೂರುಗಳ ಸೂಚನಾತ್ಮಕ ಉದಾಹರಣೆ:

- ಅಕ್ವೈರರ್ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳಿಂದ ಸಿಸಿಟಿವಿ ಫೂಟೇಜ್ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುವಿಕೆ
- ವಿವಾದಿತ ಪಿಟಿಎಸ್ ವಹಿವಾಟು - ನೆಟ್‌ವರ್ಕ್ ಮೂಲಕ ಅಕ್ವೈರರ್‌ಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಲಾದ ಮರಳಿಸುವಿಕೆ ವಿನಂತಿ.
- ವಿವಾದಿತ ಆನ್‌ಲೈನ್ ಪಾವತಿಗಳು - ಮೂರನೇ ಪಕ್ಷದ ಅಗ್ರಿಗೇಟರ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ಅಕ್ವೈರರ್‌ಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಲಾದ ಮರಳಿಸುವಿಕೆ ವಿನಂತಿ.