

ആവലാതി പരിഹാര മുഖവുര

കംപ്ലെയിന്റ് മാനേജ്മെന്റ് പോളിസി-ഐഎസ്ഒ സ്റ്റാൻഡേർഡ്സ്

ബാങ്കിന്റെ നിലവാര നയത്തിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഉപഭോക്താവിന്റെ പരാതികൾ/ആവലാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് യെസ് ബാങ്ക് ഇനിപ്പറയുന്ന നയം സ്വീകരിക്കുന്നു:

'ഇന്ത്യയിൽ ലോകത്തെ ഏറ്റവും ഗുണനിലവാരമുള്ള ബാങ്ക്', ആകുന്നതിനുള്ള പരിശ്രമത്തിന്റെ ഭാഗമായി സുസ്ഥിരമായ ഉന്നത സർവീസ് അനുഭവം ഉറപ്പാക്കുന്നതിന്, എല്ലാ ബാഹ്യ ഉപഭോക്താക്കൾക്കും പ്രതികരണാത്മകവും ന്യായയുക്തവും തീവ്രവും ഉപഭോക്തൃ കേന്ദ്രീകൃതവുമായ ചോദ്യ/ പരാതി പരിഹാര നടപടിക്രമങ്ങൾ ബാങ്ക് നൽകുന്നതാണ്.

ബാങ്ക് ഇനിപ്പറയുന്നവ പാലിക്കും

1. എല്ലാ പരാതികാർക്കും പരാതി കൈകാര്യം ചെയ്യൽ പ്രക്രിയ കാണാനും ആക്സസ് ചെയ്യാനുമുള്ള അവസരം ഉറപ്പാക്കുന്നു
2. ഉപഭോക്താവിന് ആവലാതി പരിഹാര നയത്തിലേക്ക് ആക്സസ് നൽകുന്നു
3. പരാതികൾ സുതാര്യമായ വിധത്തിൽ പ്രൊഫഷണലായി കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നു
4. പരാതി കൈകാര്യം ചെയ്യൽ പ്രക്രിയയുടെ വസ്തുനിഷ്ഠത ഉറപ്പാക്കുന്നു
5. ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് സമയബന്ധിതവും പ്രതികരണാത്മകവുമായ പരാതി പരിഹാരം നൽകുന്നു.
6. പരാതി പരിഹരിക്കുന്നതിന് ആവശ്യമായിത്തോഴികെ പരാതികാരുടെ വിവരങ്ങളുടെ രഹസ്യാത്മകത ഉറപ്പാക്കുന്നു
7. പരാതികളുടെ പരിഹാരത്തിലും റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യലിലും വ്യക്തമായ ഉത്തരവാദിത്തം ഉറപ്പാക്കുന്നു
8. ആർബിട്രെ അനുശാസിക്കുന്നതും ആവലാതി പരിഹാര നയത്തിൽ സൂചിപ്പിച്ചിട്ടുള്ളതുമായ എല്ലാ പ്രസക്തമായ നിയമ, നിയന്ത്രണ ആവശ്യകതകളും പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നു
9. ഉപഭോക്താക്കളുടെയും ജീവനക്കാരുടെയും മറ്റ് താൽപ്പര കക്ഷികളുടെയും അഭിപ്രായങ്ങൾ സ്വീകരിച്ചുകൊണ്ട് പ്രക്രിയകളും സിസ്റ്റങ്ങളും തുടർച്ചയായി മെച്ചപ്പെടുത്തുന്നു
10. ബാങ്ക് നിർണ്ണയിച്ചത് പ്രകാരമുള്ള നഷ്ടപരിഹാര നയം പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നു

ഉപഭോക്താക്കൾ ശ്രദ്ധയിൽ പെടുത്തുന്ന എല്ലാ പരാതികളും/ആശങ്കകളും പരിഹരിക്കുന്നതിൽ യെസ് ബാങ്ക് അഭിമാനം കൊള്ളുന്നു, ഉന്നയിക്കപ്പെടുന്ന പരാതികൾ മനസ്സിലാക്കേണ്ടതിന്റേയും വിഭാഗീകരിക്കേണ്ടതിന്റേയും ചോദ്യങ്ങളിൽ നിന്ന് അവയെ വേർതിരിക്കേണ്ടതിന്റേയും പ്രാധാന്യം ഉൾക്കൊള്ളുകയും ചെയ്യുന്നു. രണ്ടിനെയും നയം വ്യക്തമായി നിർവചിക്കുന്നു.

പരാതി

ഒരു പരാതി എന്നതിനെ “പ്രോഡക്റ്റുകളും സേവനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ഒരു സ്ഥാപനത്തോട് ഉണ്ടാകുന്ന അസംതൃപ്തിയുടെ പ്രകടിപ്പിക്കൽ അല്ലെങ്കിൽ ഒരു പ്രതികരണത്തിന്റെ അല്ലെങ്കിൽ പ്രത്യക്ഷമോ പരോക്ഷമോ ആയി തീർപ്പ് പ്രതീക്ഷിക്കുന്ന പരാതി കൈകാര്യം ചെയ്യൽ പ്രക്രിയ” എന്ന് നിർവചിക്കാം

ഒരു പരാതി നേരിട്ടോ ടെലിഫോണിലൂടെയോ രേഖാമൂലമോ അറിയിക്കാം

ചോദ്യം

ഒരു ചോദ്യം എന്നത് എന്തിനെ കുറിച്ചെങ്കിലും ഉന്നയിക്കപ്പെടുന്ന സംശയം അല്ലെങ്കിൽ ഒരു അധികാരിയിൽ നിന്ന് മറുപടി തേടുന്ന ഒന്നായി നിർവചിക്കാനാകും. ഒരു ചോദ്യം എന്നത്:

- അന്വേഷണ രീതിയിലുള്ള ഒരു ചോദ്യ രൂപം
- വിവരത്തിനോ മാർഗദർശനത്തിനോ വേണ്ടിയുള്ള ഒരു അഭ്യർത്ഥനയുടെ സ്വഭാവമുള്ളത്
- ഡാറ്റയ്ക്ക്/ സംശയ ദൂരീകരണത്തിന് ഉപഭോക്താവ് പ്രതീക്ഷ അർപ്പിക്കുന്ന അവസരം.

യെസ് ബാങ്കിൽ സഭാ സമയവും ഞങ്ങളുടെ ഏറ്റവും മികച്ച സേവനങ്ങൾ നിങ്ങൾക്ക് ലഭിക്കുമെന്ന് ഞങ്ങൾ ഉറപ്പുതരുന്നു. പുറംകരാർ ഏജൻസി നൽകുന്ന സേവനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഞങ്ങളുടെ ഏതെങ്കിലും സേവനങ്ങളെയോ പ്രശ്നങ്ങളെയോ കുറിച്ചുള്ള നിങ്ങളുടെ വിലയേറിയ നിർദ്ദേശം, അഭിപ്രായം, അനുഭവം, പ്രതികരണം അല്ലെങ്കിൽ മെച്ചപ്പെടുത്തിയ സാധ്യത പങ്കിടാൻ നിങ്ങളാഗ്രഹിക്കുന്നുവെങ്കിൽ, നിങ്ങളുടെ പ്രതികരണം ഞങ്ങൾ സ്വാഗതം ചെയ്യുന്നു:

ത്രിതല ആവലാതി പരിഹാര സംവിധാനം

തലം 1

➤ ബ്രാഞ്ച് ചാനൽ:

- ഞങ്ങളുടെ ബ്രാഞ്ച് സന്ദർശിച്ച് ഞങ്ങളുടെ എല്ലാ ബ്രാഞ്ചുകളിലും സൂക്ഷിച്ചിട്ടുള്ള പരാതി രജിസ്റ്ററിൽ നിങ്ങളുടെ പരാതി രേഖപ്പെടുത്തുക ((ബ്രാഞ്ചിന്റെ പ്രവർത്തന സമയത്ത്). നിങ്ങളുടെ പരാതികൾ പറയുന്നതിന് ബന്ധപ്പെടേണ്ട ഓഫീസർമാരുടെ പേരും സമ്പർക്ക വിശദാംശങ്ങളും എല്ലാ ബ്രാഞ്ചുകളിലും പ്രദർശിപ്പിച്ചിട്ടുണ്ട്.
- ബന്ധപ്പെട്ട വിശദാംശങ്ങൾ വിവരിച്ചുകൊണ്ട് നിങ്ങളുടെ നഗരത്തിന് അടുത്തുള്ള ബ്രാഞ്ചിലെ ബ്രാഞ്ച് മാനിജിംഗ് മേധാവിയ്ക്ക് ((ബ്രാഞ്ച് മാനേജർ) എഴുതുകയോ നേരിട്ട് കാണുകയോ ചെയ്യുക, അദ്ദേഹം നിങ്ങൾക്ക് മറുപടി നൽകുന്നതാണ്. ഞങ്ങളുടെ എല്ലാ ബ്രാഞ്ചുകളിലും ഓരോ മാസത്തെയും ഏഴാം തീയതി (3 pm-നും 5 pm-നും ഇടയിൽ) ഉപഭോക്തൃ ദിനമായി ഞങ്ങൾ ആചരിക്കുന്നുണ്ട് (ഏഴാം തീയതി അവധിയോ അർദ്ധാവധിയോ ആണെങ്കിൽ മുമ്പത്തെ ദിവസം). ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ബാങ്കിന്റെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളെയും സേവനങ്ങളെയും കുറിച്ചുള്ള അഭിപ്രായം അറിയിക്കാനും ആശങ്കകൾ വ്യക്തമാക്കാനും ഒരു നിശ്ചിത സേവനം അല്ലെങ്കിൽ ഉൽപ്പന്ന സവിശേഷത സംബന്ധമായ അഭിനന്ദനം അറിയിക്കാനും മറ്റും ആ ദിവസം ഉപയോഗിക്കാവുന്നതാണ്.

➤ ഇലക്ട്രോണിക്/ടെലിഫോണിക് ചാനൽ:

- നിങ്ങൾക്ക് നിങ്ങളുടെ പരാതി ഓൺലൈൻ പരാതിയായി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാം www.yesbank.in എന്നതിൽ ഫോം ലഭ്യമാണ്
- യെസ് ടച്ച് ഫോൺ ബാങ്കിംഗ് സർവീസിൽ ആഴ്ചയിൽ 7 ദിവസവും ദിവസത്തിൽ 24 മണിക്കൂറും നിങ്ങൾക്ക് ഞങ്ങളെ വിളിക്കാം
- Yestouch@yesbank.in എന്നതിൽ ഞങ്ങൾക്ക് മെയിൽ ചെയ്യുകയും ചെയ്യാം
- ഡിപ്പോസിറ്ററി സേവനങ്ങൾ സംബന്ധിച്ച പ്രത്യേക പരാതികൾക്ക്, നിങ്ങൾക്ക് ഇവിടേക്ക് എഴുതാം: dphelp@yesbank.in
- നിങ്ങൾക്ക് നിങ്ങളുടെ നെറ്റ്ബാങ്കിംഗിൽ ലോഗിൻ ചെയ്യുകയും ‘മെ സ്പെയ്സ്’ വിഭാഗം - ‘മെയിൽബോക്സ്’ എന്നതിലേക്ക് പോയി ഞങ്ങൾക്ക് എഴുതുകയും ചെയ്യാം

ലെവൽ 2

ലെവൽ 1-ൽ നൽകുന്ന പരിഹാരം നിങ്ങളുടെ പ്രതീക്ഷ അനുസരിച്ചുള്ളതല്ലെങ്കിൽ, head.grievanceredressal@yesbank.in എന്നതിൽ ഞങ്ങളുടെ ഗ്രീവൻസ് റീഡ്രസൽ ഓഫീസറെ സമീപിക്കാം ആവലാതി പരിഹാര ഓഫീസറുടെ സമ്പർക്ക വിശദാംശങ്ങൾ ഞങ്ങളുടെ എല്ലാ ബ്രാഞ്ചുകളിലും ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റിലും ലഭ്യമാണ്.

ലേവൽ 3

ലേവൽ 2-ൽ നൽകുന്ന പരിഹാരം നിങ്ങളുടെ പ്രതീക്ഷ അനുസരിച്ചുള്ളതല്ലെങ്കിൽ, principal.nodalofficer@yesbank.in എന്നതിൽ ഞങ്ങളുടെ മുഖ്യ നോഡൽ ഓഫീസറെ സമീപിക്കാം മുഖ്യ നോഡൽ ഓഫീസറുടെ സമ്പർക്ക വിശദാംശങ്ങൾ ഞങ്ങളുടെ എല്ലാ ബ്രാഞ്ചുകളിലും ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റിലും ലഭ്യമാണ്.

സമയ കാലയളവ്

- സാധാരണഗതിയിൽ നിങ്ങൾക്ക് മറുപടി നൽകാൻ 7 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾ വരെ ഞങ്ങൾ എടുക്കും. വ്യത്യസ്ത തരത്തിലുള്ള പരാതികള്ക്കും ചോദ്യങ്ങള്ക്കുമുള്ള പരിഹാര സമയ പരിധി അനുബന്ധം 1 എ പ്രകാരം നിർണ്ണയിച്ചിരിക്കുന്നു.

പരാതി റഫറൻസ് നമ്പർ

- നിങ്ങളുടെ പരാതി ഞങ്ങൾക്ക് സമർപ്പിക്കുമ്പോൾ ഒരു പരാതി നമ്പർ ഞങ്ങൾ നൽകും

ഞങ്ങളുടെ ബാങ്ക് റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയുടെ [ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം 2006](#)-ന് കീഴിൽ വരുന്നതാണെന്ന് അറിയിക്കാൻ ഞങ്ങൾ താൽപ്പര്യപ്പെടുന്നു. ഈ സ്കീം അനുസരിച്ച്, ബാങ്കിന് എതിരായ ഏതൊരു ആവലാതിയും 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരിഹരിക്കപ്പെടുന്നില്ലെങ്കിൽ [ബന്ധപ്പെട്ട നഗരത്തിലെ ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാനെ](#) സമീപിക്കാം.

പരാതികൾ/ ആവലാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള ആഭ്യന്തര സംവിധാനം

ബോർഡിന്റെ കസ്റ്റമർ സർവീസ് കമ്മിറ്റി (സർവീസ് എക്സലൻസ് കമ്മിറ്റി): ഒരു നിക്ഷേപകന്റെ മരണത്തിന്റെ സന്ദർഭത്തിൽ അദ്ദേഹത്തിന്റെ അക്കൗണ്ട് കൈകാര്യം ചെയ്യൽ, ഉൽപ്പന്ന അംഗീകാര പ്രക്രിയ, നിക്ഷേപക സംതൃപ്തി സംബന്ധിച്ച വാർഷിക സർവ്വേ തുടങ്ങിയ വിഷയങ്ങൾ ക്രോഡീകരിച്ചുകൊണ്ടുള്ള സമഗ്ര ഡിപ്പോസിറ്റ് നയം രൂപീകരിക്കുന്നതിനുള്ള ഉത്തരവാദിത്വം ബോർഡിന്റെ ഈ ഉപ-സമിതിക്കാണ്. ലഭ്യമാക്കപ്പെടുന്ന ഉപഭോക്തൃ സേവനത്തിന്റെ ഗുണനിലവാരം സംബന്ധിച്ചുണ്ടാകുന്ന മറ്റേതൊരു പ്രശ്നങ്ങളും സമിതി പരിശോധിക്കും.

കസ്റ്റമർ സർവീസ് കമ്മിറ്റി ഇനിപ്പറയുന്നവയും അവലോകനം ചെയ്യും:

1. റെഗുലേറ്ററിൽ നിന്ന് ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾ
2. ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ പുറപ്പെടുവിക്കുന്ന തീർപ്പുകൾ
3. മൂലകാരണ സഹിതം ലഭിച്ചതും പരിഹരിച്ചതും തീർപ്പാക്കാനുള്ളതുമായ ആഭ്യന്തര പരാതികളും പരാതികൾ കുറയ്ക്കുന്നതിനുള്ള നടപടികളും
4. ബാങ്ക് സ്വീകരിക്കുന്ന ആവലാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ ഫലപ്രാപ്തി
5. സ്റ്റാൻഡിംഗ് കമ്മിറ്റിയുടെ റിപ്പോർട്ട് അവലോകനം ചെയ്യുക
6. ഉപഭോക്തൃ സേവനവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട മറ്റേതെങ്കിലും ഇനങ്ങൾ

ഉപഭോക്തൃ സേവനം സംബന്ധിച്ച സ്റ്റാൻഡിംഗ് കമ്മിറ്റി:

ഉപഭോക്തൃ സേവനം സംബന്ധിച്ച സ്റ്റാൻഡിംഗ് കമ്മിറ്റിയുടെ അധ്യക്ഷൻ ബോർഡിന്റെ കസ്റ്റമർ സർവീസ് കമ്മിറ്റിയിലെ ഒരു അംഗം കൂടിയായ എക്സിക്യൂട്ടീവ് ഡയറക്ടർ/മാനേജിംഗ് ഡയറക്ടർ ആണ്. ബാങ്കിന്റെ മറ്റ് സീനിയർ അംഗങ്ങളും ഇതിൽ പ്രതിനിധികളായുണ്ടാകും. കമ്മിറ്റിയുടെ പ്രവർത്തനങ്ങൾ ഇനിപ്പറയുന്നവയാണ്:

1. ബ്രാഞ്ചുകളിൽ ഉടനീളം വിവിധ മേഖലകളിൽ നിന്ന് ലഭിക്കുന്ന ഉപഭോക്തൃ സേവനത്തിന്റെ ഗുണനിലവാരം സംബന്ധിച്ച ഫീഡ്ബാക്ക് വിലയിരുത്തുക
2. ഉപഭോക്തൃ സേവനം സംബന്ധിച്ച അഭിപ്രായങ്ങളും/ഫീഡ്ബാക്കും ബിസിഎസ്ബിഐ-യിൽ നിന്ന് ലഭിക്കുന്ന ഉപഭോക്താക്കളോടുള്ള ബാങ്കിന്റെ പ്രതിബദ്ധതകൾ സംബന്ധിച്ച ചട്ടത്തിലെ ചുമതലപ്പെടുത്തലുകൾ നടപ്പാക്കലും അവലോകനം ചെയ്യുക
3. ഉപഭോക്തൃ സേവനം സംബന്ധിച്ച നിയമപരമായ എല്ലാ നിർദ്ദേശങ്ങളും ബാങ്ക് പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക
4. പരാതി പരിഹാരത്തിന് ഉത്തരവാദിത്തമുള്ള ഫംഗ്ഷണൽ ഹെഡ്ഡുകൾ റഫർ ചെയ്യുന്ന പരിഹരിക്കാൻ കഴിഞ്ഞിട്ടില്ലാത്ത പരാതികൾ/ആവലാതികൾ പരിഗണിക്കുക, അവർക്ക് ഉപദേശം നൽകുക
5. കമ്മിറ്റി അതിന്റെ പ്രവർത്തന റിപ്പോർട്ട് പതിവ് ഇടവേളകളിൽ ബോർഡിന്റെ കസ്റ്റമർ സർവീസ് കമ്മിറ്റിക്ക് സമർപ്പിക്കും

ബ്രാഞ്ചുകളിലെ കസ്റ്റമർ സർവീസ് കമ്മിറ്റി:

ബ്രാഞ്ച് ബിസിനസ് ലീഡർ, ബ്രാഞ്ച് സർവീസ് ഡെലിവറി ലീഡർ തുടങ്ങിയ ബ്രാഞ്ച് ടീമിലെ മുതിർന്ന അംഗങ്ങൾ ഉൾപ്പെടുന്ന ഒരു സർവീസ് കമ്മിറ്റി ഓരോ ബ്രാഞ്ചിനും ഉണ്ടായിരിക്കും. കമ്മിറ്റിയുടെ പ്രവർത്തനങ്ങൾ ഇവയാണ്:

1. ബ്രാഞ്ച് നൽകുന്ന സേവനങ്ങളെ സംബന്ധിച്ച് ഉപഭോക്താക്കളുടെ പ്രതികരണവും അഭിപ്രായങ്ങളും പരിശോധിച്ചറിയാൻ പതിവ് അടിസ്ഥാനത്തിൽ (നിലവിൽ ഓരോ ത്രൈമാസവും) തിരഞ്ഞെടുത്ത ഉപഭോക്താക്കളെ കാണുക
2. ഉപഭോക്തൃ സേവനം സംബന്ധിച്ച എല്ലാ നിയന്ത്രണങ്ങളും ആഭ്യന്തര നിർദ്ദേശങ്ങളും ബ്രാഞ്ച് പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക
3. ഉപഭോക്തൃ സേവന ഗുണനിലവാരം സംബന്ധിച്ച് വിവിധ തലങ്ങളിൽ നിന്ന് ലഭിക്കുന്ന ഫീഡ് ബാക്ക് വിലയിരുത്തുക.
4. ബ്രാഞ്ച് വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന ഉപഭോക്തൃ സേവന നില മെച്ചപ്പെടുത്തുന്നതിനുള്ള നടപടികൾ തിരിച്ചറിഞ്ഞ് പ്രവർത്തിക്കുക
5. പരാതികളും വിശകലനങ്ങളും അതിലുള്ള നടപടികളും ബാങ്കിന്റെ കൂടുതൽ വിശകലനങ്ങൾക്ക് കസ്റ്റമർ സർവീസ് ഹെഡ്ക്വാർട്ടേഴ്സിലേക്ക് പങ്കിടും, കസ്റ്റമർ സർവീസ് സംബന്ധിച്ച സ്റ്റാൻഡിംഗ് കമ്മിറ്റിക്കും ബോർഡിന്റെ കസ്റ്റമർ സർവീസ് കമ്മിറ്റിക്കും മുന്നിൽ അവതരിപ്പിക്കപ്പെടുകയും ചെയ്യും

ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2006: ബാങ്കിംഗ് പ്രോഡക്റ്റുകളെയും സേവനങ്ങളെയും കുറിച്ചുള്ള ഉപഭോക്താക്കളുടെ പരാതികൾക്ക് പരിഹാരം കണ്ടെത്തുകയും അത്തരം പരാതികൾക്ക് തൃപ്തികരമായ തീർപ്പ് കൽപ്പിക്കുന്നതിന് സൗകര്യമൊരുക്കുകയും ചെയ്യുക എന്ന ലക്ഷ്യത്തോടെയാണ് ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം ആർബിട്രെറിയേഷൻ അതോറിറ്റിയിലൂടെയും ഞങ്ങളുടെ എല്ലാ ബ്രാഞ്ചുകളിലും അതാത് നഗരത്തിലെ ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ വിശദാംശങ്ങളും വിലാസവും ഉണ്ടായിരിക്കും. സ്കീമിന്റെ ഒരു പകർപ്പ് നിങ്ങളുടെ പരിശോധനയ്ക്കായി ഞങ്ങളുടെ എല്ലാ ബ്രാഞ്ചുകളിലും ലഭ്യമാണ്. ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാനെ സമീപിക്കുന്നതിന് മുൻപ് ഇനിപ്പറയുന്ന കാര്യങ്ങൾ ശ്രദ്ധിക്കണമെന്ന് അഭ്യർത്ഥിക്കുന്നു.

1. ഓംബുഡ്സ്മാൻ ഒരു പരാതി നൽകുന്നതിന് മുൻപ്, പരാതിക്കാരൻ ബാങ്കിന് രേഖാമൂലം പരാതി നൽകിയിരിക്കണം, ബാങ്ക് പരാതി നിരസിക്കുകയോ ബാങ്കിന് പരാതി ലഭിച്ച് നിശ്ചിത സമയകാലയളവിനുള്ളിൽ പരാതിക്കാരന് ഒരു മറുപടി ലഭിക്കാതിരിക്കുകയോ ചെയ്യണം അല്ലെങ്കിൽ ബാങ്ക് നൽകുന്ന മറുപടിയിൽ പരാതിക്കാരന് തൃപ്തിയില്ലാതിരിക്കണം
2. പരാതിക്കാരന് യെസ് ബാങ്കിന്റെ മറുപടി ലഭിച്ച ശേഷം ഒരു വർഷത്തിനകവും അല്ലെങ്കിൽ മറുപടിയൊന്നും ലഭിക്കുന്നില്ലെങ്കിൽ യെസ് ബാങ്കിന് നിവേദനം നൽകി ഒരു വർഷവും ഒരു മാസവും കഴിയുന്ന തീയതികളുള്ളിൽ പരാതി നൽകണം
3. മുന്മത്തെ മറ്റേതെങ്കിലും വ്യവഹാരങ്ങളിൽ ഓംബുഡ്സ്മാൻ പരാതി തീർപ്പാക്കിയിട്ടുണ്ടാകരുത്.
4. പരാതി ഏതെങ്കിലും കോടതിയിലോ ട്രിബ്യൂണലിലോ ആർബിട്രെറ്ററിയലോ മറ്റേതെങ്കിലും ഫോറത്തിലോ പരിഗണനയിലിരിക്കുന്നതാകരുത്
5. പരാതി ബാലിശമോ ശല്യപ്പെടുത്തുന്നതോ ആയിരിക്കരുത്
6. അത്തരം ക്ലെയിമുകൾക്കായി ഇന്ത്യൻ ലിമിറ്റേഷൻ ആക്റ്റ് 1963 അനുസരിച്ച് നിഷ്കർഷിച്ചിട്ടുള്ള ലിമിറ്റേഷൻ കാലയളവ് അവസാനിക്കുന്നതിന് മുമ്പായി പരാതി ഉന്നയിക്കേണ്ടതാണ്

അനുബന്ധം 1എ: ബോർഡ് ലെവൽ ചോദ്യങ്ങളുടെ/ പരാതികളുടെ സാധാരണ തീർപ്പാക്കൽ സമയം (ടിഎടി). ഒരു ബോർഡ് ക്ലാസിഫിക്കേഷനിലെ പരാതികൾക്ക് അല്ലെങ്കിൽ ചോദ്യങ്ങൾക്ക് ബാധകമായ ടിഎടി-കളുടെ പരിധി താഴെ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്നു

ചോദ്യ/ പരാതി ക്ലാസിഫിക്കേഷൻ	തീർപ്പാക്കൽ സമയം ((പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങളിൽ))	റിമാർക്കുകൾ
അക്കൗണ്ട് മാനേജ്മെന്റ്	3-7	അക്കൗണ്ട് മെയിന്റനൻസിൽ ഡാറ്റ പകർത്തൽ തെറ്റുകൾ അല്ലെങ്കിൽ അതിനുള്ള കാലതാമസം സംബന്ധിച്ച ചോദ്യങ്ങൾ/ പരാതികൾ
അക്കൗണ്ട് ഓപ്പണിംഗ്/ക്ലോസർ	3-8	അക്കൗണ്ട് തുറക്കൽ സമയത്തെ ഡാറ്റ പകർത്തലിലുള്ള വ്യത്യാസങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ അക്കൗണ്ട് തുറക്കൽ സ്റ്റാറ്റസ് സംബന്ധിച്ച ചോദ്യങ്ങൾ/ പരാതികൾ

എടിഎമ്മുമായി ബന്ധപ്പെട്ടത്	5-17	വൈബിഎൽ എടിഎം/മറ്റ് ബാങ്ക് എടിഎമ്മിൽ നിന്ന് പണം ലഭിക്കാത്തത് സംബന്ധിച്ച പരാതികൾ. ഇടപാട് വിജയകരമാണെന്ന് അവകാശപ്പെടുന്ന ചാർജ്ജ്ബാക്ക് കേസുകൾ.
ഡെലിവറബിളുകൾ	3-8	വെൽക്കം കിറ്റ്, ചെക്ക് ബുക്ക് മുതലായ വിവിധ വിതരണങ്ങളുടെ ഡിസ്‌പാച്ച് സ്റ്റാറ്റസുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ചോദ്യങ്ങൾ/ പരാതികൾ.
എഫ്ഡിയുമായി ബന്ധപ്പെട്ടത്	3-7	എഫ്ഡി പലിശ കണക്കാക്കലുകൾ സംബന്ധിച്ച ചോദ്യങ്ങൾ/ പരാതികൾ/ടിഡിഎസുമായി ബന്ധപ്പെട്ടത്
മ്യൂച്ചൽ ഫണ്ടുമായി ബന്ധപ്പെട്ടത്	3-7	മ്യൂച്ചൽ ഫണ്ടുകളുമായി/വെൽത്ത് മാനേജ് മെന്റുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ചോദ്യങ്ങൾ/പരാതികൾ
നെറ്റ് ബാങ്കിംഗ്	3-10	നെറ്റ് ബാങ്കിംഗിൽ അഭിമുഖീകരിക്കുന്ന സാങ്കേതിക പ്രശ്നങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ചോദ്യങ്ങൾ/ പരാതികൾ. വിജയകരമല്ലാത്ത ഓൺലൈൻ പേയ്മെന്റ് ഇടപാടുകളുടെ തിരിച്ചെടുക്കൽ സംബന്ധിച്ച
റീടെയിൽ ആസ്തികളുമായി ബന്ധപ്പെട്ടത്	3-7	ഏതൊരു വായ്പാ സേവനവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ചോദ്യങ്ങൾ/പരാതികൾ
ഇടപാടുമായി ബന്ധപ്പെട്ടത്	7	ഐഎംപിഎസ് ഇടപാടുകൾ
	32	വിജയകരമല്ലാത്ത ഡൊമസ്റ്റിക് പിഒഎസ്
	45	വിജയകരമല്ലാത്ത ഇന്റർനാഷണൽ പിഒഎസ് ഇടപാടുകൾ
	75	ക്ലെയിം ചെയ്ത ഇടപാടുകൾ
ക്ലിയറിംഗ്/ സിഎംഎസുമായി ബന്ധപ്പെട്ടത്	3-7	ചെക്കുകൾ/ഇസിഎസ്/എൻഇഎഫ്ടി/ആർജിഎസ് ഇടപാടുകളുടെ ക്ലിയറിംഗ് സ്റ്റാറ്റസ് സംബന്ധിച്ച ചോദ്യങ്ങൾ/പരാതികൾ
ജിഐബിയുമായി ബന്ധപ്പെട്ടത്	4-7	എൻആർഐ ഉപഭോക്താക്കളുടെ ടാക്സേഷൻ, ഡോർമന്റ് അക്കൗണ്ടുകളുടെ റീആക്റ്റിവേഷൻ എന്നിവ സംബന്ധിച്ച ചോദ്യങ്ങൾ/പരാതികൾ
സ്റ്റാഫ്/ഉപഭോക്തൃ സേവനവുമായി ബന്ധപ്പെട്ടത്	5-7	ബ്രാഞ്ച് സർവീസ് സ്റ്റാഫ് നൽകുന്ന വിവരങ്ങളുമായി/സേവനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ചോദ്യങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ പരാതികൾ.
മൂന്നാം കക്ഷി ഉൽപ്പന്നവുമായി ബന്ധപ്പെട്ടത്	4-7	ഇൻഷുറൻസ് ഉൽപ്പന്നങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ചോദ്യങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ പരാതികൾ
ട്രേഡ് ഫിനാൻസ് പ്രവർത്തനങ്ങൾ	3-7	ട്രേഡ് ഫിനാൻസ് പ്രവർത്തനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ചോദ്യങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ പരാതികൾ.

തീർപ്പാക്കലിന് ബാഹ്യ കക്ഷികളെ ആശ്രയിക്കേണ്ടിവരുന്ന ചില ചോദ്യങ്ങളുടെ പരിഹാരത്തിന് വളരെ ഉയർന്ന ടിഎടി ആവശ്യമായി വരും. ഇനിപ്പറയുന്ന തരത്തിലുള്ള ചോദ്യങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ പരാതികൾ സൂചകമായ ഉദാഹരണമാണ്:

- അക്വൈർ ബാങ്കുകളിൽ നിന്നുള്ള സിസിടിവി ഫുട്ടേജ് വീണ്ടെടുക്കൽ
- തർക്കമുള്ള പിഒഎസ് ഇടപാട് - നെറ്റ്വർക്ക് വഴി അക്വയർ ചെയ്യാൻ നടത്തുന്ന റിവേഴ്സൽ അഭ്യർത്ഥന.
- തർക്കത്തിലുള്ള ഓൺലൈൻ പേയ്മെന്റുകൾ - മൂന്നാം കക്ഷി അഗ്രഗേറ്ററുകൾ വഴി നടത്തുന്ന റിവേഴ്സൽ അഭ്യർത്ഥന.