

तक्रार निवारण परिचय

तक्रार व्यवस्थापन धोरण - आयएसओ मानके

बँकेच्या गुणवत्ता धोरणानुसार, ग्राहकांच्या तक्रारी हाताळण्यासाठी, येस बँकेने खालील धोरण अंगिकारलेले आहे:

'भारतातील सर्वोच्च गुणवत्तेची बँक', बनण्याच्या आपल्या प्रयत्नांमध्ये सातत्यपूर्ण उत्तम सेवानुभव देण्याच्या दृष्टीने, बँक सर्व बाह्य ग्राहकांना प्रतिसादात्मक, न्याय्य, सत्वर आणि ग्राहक केंद्रित शंका/तक्रार व्यवस्थापन प्रक्रिया प्रदान करेल.

बँक

1. सर्व तक्रारदारांसाठीची तक्रार हाताळण्यासाठीच्या प्रक्रियेची दृश्यमानता आणि सुलभतेची खात्री करेल
2. ग्राहकास तक्रार निवारण धोरणास प्रवेश प्रदान करेल
3. तक्रारी व्यावसायिकरित्या आणि पारदर्शक पध्दतीने हाताळेल
4. तक्रार हाताळण्याच्या प्रक्रियेमध्ये निष्पक्षतेची खात्री करेल
5. ग्राहकांना तत्पर आणि प्रतिसादात्मक तक्रार निवारण प्रदान करेल.
6. जोपर्यंत तक्रार संबोधित करण्यासाठी आवश्यक नसेल तोपर्यंत तक्रारदाराच्या माहितीबाबत गोपनीयतेची खात्री करेल
7. तक्रार निवारण आणि तक्रारी कळवणे याबाबत स्पष्ट जबाबदारीची खात्री करेल
8. आरबीआयने अनिवार्य केलेल्या आणि तक्रार निवारण धोरणामध्ये नमूद केलेल्या सर्व संबंधित नियामक आणि वैधानिक आवश्यकतांचे पालन केले जात असल्याची खात्री करेल
9. ग्राहक, कर्मचारी आणि स्वारस्य असलेले इतर पक्ष यांची मते घेऊन आपल्या प्रक्रिया आणि प्रणालींमध्ये निरंतर सुधारणा करेल
10. बँकेद्वारे व्याख्या केलेल्या भरपाई धोरणाचे पालन होत असल्याची खात्री करेल

आमच्या ग्राहकांनी आमच्या निदर्शनास आणून दिलेल्या सर्व तक्रारी/ चिंतांची दखल घेण्यात येस बँकेला अभिमान वाटतो आणि शंका व तक्रारी समजावून घेणे, त्यांचे वर्गीकरण करणे आणि त्यांमध्ये फरक करणे याचे महत्त्वही समजते. धोरणामध्ये या दोन गोष्टी स्पष्टपणे विषद केलेल्या आहेत.

तक्रार

एका **तक्रारीची** व्याख्या पुढीलप्रमाणे करता येईल “जिथे प्रतिसाद किंवा निवारण स्पष्टपणे किंवा पूर्णपणे अपेक्षित आहे अशा एखाद्या संघटनेमध्ये तेथील उत्पादने आणि सेवांबाबत किंवा तक्रार-हाताळणी प्रक्रियेबाबतच असमाधानाची केलेली अभिव्यक्ती”

तक्रार ही स्वतः येऊन, दूरध्वनीवरून किंवा लेखी स्वरूपात केली जाऊ शकते

शंका

शंकेची व्याख्या एक प्रश्न म्हणून केली जाऊ शकते, ज्यामध्ये बहुतेकदा एखाद्या गोष्टीबाबत शंका असते किंवा अधिकाऱ्याकडून त्याचे उत्तर शोधले जात असते. शंका म्हणजे:

- चौकशीच्या स्वरूपात विचारलेले प्रश्न
- माहिती किंवा मार्गदर्शन मागण्यासाठी विनंतीच्या स्वरूपात
- ग्राहकांकडून जिथे अपेक्षा असते - डेटा/स्पष्टीकरणासाठी.

येस बँकेमध्ये, आम्ही तुम्हाला आमच्या सर्वोत्तम सेवांची नेहमी हमी देऊ इच्छितो. आमच्या कोणत्याही सेवांबाबत किंवा आउटसोर्स एजन्सीद्वारे प्रदान केल्या जात असलेल्या सेवांशी निगडित तुमच्या मूल्यवान सूचना, मत, अनुभव, अभिप्राय किंवा सुधारणेस असलेला वाव ह्यांपैकी काही तुम्हाला सांगायचे असल्यास, पुढील मार्गांनी तुम्ही जरूर अभिप्राय द्यावा:

तीन पातळी तक्रार निवारण यंत्रणा

पातळी 1

➤ शाखा चॅनेल:

- आमच्या शाखेमध्ये भेट द्या आणि आमच्या सर्व शाखांमध्ये ठेवल्या जाणाऱ्या तक्रार नोंदणी रजिस्टरमध्ये तुमची तक्रार दाखल करा (शाखेच्या कामाच्या तासांमध्ये). तुम्ही तक्रार दाखल करण्यासाठी ज्यांच्याशी संपर्क साधू शकता अशा अधिकाऱ्याचे नाव आणि संपर्क तपशील आम्ही आमच्या प्रत्येक शाखांमध्ये प्रदर्शित केले आहेत.
- संबंधित तपशील स्पष्ट करण्यासाठी तुमच्या शहरातील सर्वात जवळच्या शाखेला लिहा किंवा शाखा व्यावसायिक नेतृत्वाला (शाखा व्यवस्थापकास) भेटा आणि ते तुम्हाला प्रतिसाद देतील. आमच्या प्रत्येक शाखेमध्ये दर महिन्याच्या 7 तारखेला (दुपारी 3 ते संध्याकाळी 5 दरम्यान) आम्ही ग्राहक दिवसाचे पालन करतो (जर 7 तारखेला सुट्टी किंवा अर्धा दिवस असेल तर त्याच्या आदल्या दिवशी). बँकेच्या उत्पादने आणि सेवांबाबत आपली मते मोकळेपणी मांडणे, चिंता व्यक्त करणे, एखादी ठराविक सेवा किंवा उत्पादनाचा सेवा विशेष इ. ची प्रशंसा करणे यासाठी ग्राहक हा दिवस वापरू शकतात.

➤ इलेक्ट्रॉनिक/टेलिफोनिक चॅनेल:

- तुम्ही तुमच्या तक्रारी ऑनलाईन तक्रार फॉर्मद्वारे www.yesbank.in येथे नोंदवू शकता
- येस टच फोन बँकिंग सेवेमध्ये तुम्ही आठवड्याचे 7 दिवस, 24 तास कॉल करू शकता
- तुम्ही आम्हाला येथे लिहू शकता [yestouch@yesbank.in](mailto:yes touch@yesbank.in)
- डिपॉझिटरी सेवांबाबतच्या विशिष्ट तक्रारींसाठी, तुम्ही यांना लिहू शकता: dphelp@yesbank.in
- तुम्ही तुमच्या नेटबँकिंगला लॉगिन करून माय स्पेस विभाग - मेलबॉक्सला जाऊन आम्हाला लिहू शकता

पातळी 2

जर स्तर 1 ला प्रदान केले गेलेले निवारण तुमच्या अपेक्षांची पूर्तता करत नसेल तर, तुम्ही आमच्या तक्रार निवारण अधिकाऱ्याकडे येथे संपर्क साधू शकता head.grievanceredressal@yesbank.in

तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचे संपर्क तपशील आमच्या सर्व शाखांमध्ये आणि आमच्या वेबसाईटवर उपलब्ध आहेत.

पातळी 3

जर स्तर 2 ला प्रदान केले गेलेले निवारण तुमच्या अपेक्षांची पूर्तता करत नसेल तर, तुम्ही आमच्या प्रमुख नोडल अधिकाऱ्याकडे येथे संपर्क साधू शकता principal.nodalofficer@yesbank.in

प्रमुख नोडल अधिकाऱ्याचे संपर्क तपशील आमच्या सर्व शाखांमध्ये आणि आमच्या वेबसाईटवर उपलब्ध आहेत.

कालमर्यादा

- तुम्हाला प्रतिसाद देण्यासाठी आम्हाला सहसा कामाचे 7 दिवस लागतात. विविध प्रकारच्या तक्रारी व शंका निरसन करण्यासाठी लागणाऱ्या वेळेची व्याप्ती परिशिष्ट 1 ए नुसार निर्दिष्ट केली आहे.

तक्रार संदर्भ क्रमांक

- तुम्ही तुमची तक्रार आमच्याकडे दाखल करता तेव्हा आम्ही तुम्हाला एक तक्रार क्रमांक देतो आम्ही आमच्या सर्व ग्राहकांना सूचित करू इच्छितो की आमची बँक रिझर्व बँक ऑफ इंडियाच्या [बँकिंग लोकपाल योजना, 2006](#) अंतर्गत समाविष्ट आहे. ह्या योजनेअंतर्गत बँके विरुद्धची कोणत्याही तक्रारीचे, जर 30 दिवसांमध्ये निवारण झाले नाही तर ती [संबंधित शहरातील बँकिंग लोकपालाकडे](#) संबोधित केली जाऊ शकते.

तक्रारी/अडचणींचे निवारण करण्यासाठी अंतर्गत यंत्रणा

मंडळाची ग्राहक सेवा समिती (सेवा उत्तमता समिती): एखाद्या ठेवीदाराचा मृत्यू झाल्यास त्याच्या खात्याचे व्यवहार कसे हाताळायचे, उत्पादनास मंजूरीची प्रक्रिया आणि ठेवीदारांच्या समाधानाबाबत वार्षिक सर्वेक्षण यांसारख्या समस्यांचा अंतर्भाव करणारे सर्वसमावेशक ठेव धोरण आखण्यासाठी मंडळाची ही उप-समिती जबाबदार आहे. प्रस्तुत ग्राहक सेवेच्या गुणवत्तेचा रोख असलेल्या इतर कोणत्याही समस्याही ही समिती तपासेल.

ग्राहक सेवा समिती खालील गोष्टींचेही पुनरावलोकन करेल:

1. नियामकाकडून प्राप्त झालेल्या तक्रारी
2. बँकिंग लोकपालाकडून केला गेलेला निवाडा
3. प्राप्त झालेल्या, सोडवलेल्या आणि प्रलंबित असलेल्या अंतर्गत तक्रारींच्या मूळ कारणासह विश्लेषण आणि तक्रारी कमी करण्यासाठी करण्याच्या कारवाईच्या पायऱ्या
4. बँकेने अंगिकारलेल्या तक्रार निवारण यंत्रणेचा प्रभावीपणा
5. स्थायी समितीच्या अहवालाचे पुनरावलोकन
6. ग्राहक सेवेशी संबंधित इतर कोणतेही घटक

ग्राहक सेवेबाबत स्थायी समिती:

ग्राहक सेवेबाबतच्या स्थायी समितीचे अध्यक्ष कार्यकारी संचालक/ व्यवस्थापकीय संचालक असतात, जे मंडळाच्या ग्राहक सेवा समितीचेही सदस्य असतात आणि त्यांच्यासह बँकेचे इतर वरिष्ठ सदस्य सहघटक असतात. समितीची खालील कार्ये आहेत:

1. सर्व शाखांतून विविध तिमाहीना ग्राहक सेवेबाबत मिळालेल्या अभिप्रायांच्या गुणवत्तेचे मूल्यांकन करणे
2. ग्राहक सेवेबाबतच्या टिप्पण्या/अभिप्रायांचे आणि बीसीएसबीआयकडून प्राप्त झालेल्या ग्राहकांबाबत बँकेच्या वचनबद्धतेच्या संहितेतील वचनबद्धतांच्या अंमलबजावणीचे पुनरावलोकन करणे
3. ग्राहक सेवेबाबतच्या सर्व नियामक सूचनांचे बँकेद्वारे पालन होत असल्याची खात्री करणे
4. न सोडवल्या गेलेल्या तक्रारी/अडचणी जबाबदार कार्यात्मक प्रमुखांकडे संदर्भित केल्या जातात आणि ते त्यांचा सल्ला देऊ करतात
5. ही समिती मंडळाच्या ग्राहक सेवा समितीकडे आपल्या कामगिरीबाबत नियमित मध्यांतरांनी अहवाल सादर करेल

शाखांतील ग्राहक सेवा समिती:

प्रत्येक शाखेमध्ये शाखेतील वरिष्ठ सदस्यांनी बनलेली एक सेवा समिती असेल म्हणजे शाखा व्यावसायिक नेतृत्व, शाखा सेवा वितरण नेतृत्व इ. समितीची कार्ये याप्रमाणे आहेत:

1. शाखेमध्ये देऊ केल्या जात असलेल्या सेवा पातळ्यांबाबत निवडक ग्राहकांचे अभिप्राय व टिप्पण्या घेण्यासाठी त्यांना नियमितपणे भेटणे (सध्या दर तिमाहीला)
2. ग्राहक सेवेबाबतच्या सर्व नियामक आणि अंतर्गत सूचनांचे बँकेद्वारे पालन होत असल्याची खात्री करणे
3. सर्व शाखांमधून विविध तिमाहीना ग्राहक सेवेबाबत मिळालेल्या अभिप्रायांच्या गुणवत्तेचे मूल्यांकन करणे.
4. शाखेमध्ये देऊ केल्या जात असलेल्या ग्राहक सेवेची पातळी वाढविण्यासाठी कारवाईच्या पायऱ्या ओळखणे व त्यांवर काम करणे
5. तक्रारी, विश्लेषण आणि त्यावरील कारवाईचे मुद्दे बँकेतील पुढील विश्लेषणासाठी आणि ग्राहक सेवेबाबत स्थायी समितीकडे आणि मंडळाच्या ग्राहक सेवा समितीकडे सादर करण्यासाठी ग्राहक सेवा प्रमुखासह सामायिक केले जातील

बँकिंग लोकपाल योजना, 2006: बँकिंग उत्पादने व सेवेबाबतच्या तरतुदीशी संबंधित तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी आणि अशा तक्रारींचे समाधान किंवा तडजोडीची सुविधा प्रदान करण्यासाठी बँकिंग लोकपाल योजना आरबीआयद्वारे सुरू करण्यात आली. आमच्या सर्व शाखांमध्ये त्यांच्या संबंधित शहरातील बँकिंग लोकपालाचे तपशील व पत्ता असेल. तुम्हाला वाचण्यासाठी या योजनेची एक प्रत आमच्या सर्व शाखांमध्ये उपलब्ध असेल. बँकिंग लोकपालाकडे जाण्यापूर्वी खालील मुद्दे विचारात घेण्याची आम्ही तुम्हाला विनंती करतो.

1. लोकपालाकडे तक्रार करण्यापूर्वी तक्रारदाराने येस बँकेला लेखी सादरीकरण केलेले आहे आणि बँकेने एक तर तक्रार नाकारली आहे किंवा बँकेला तक्रार प्राप्त झाल्यापासून एक महिन्यामध्ये तक्रारदाराला प्रतिसाद मिळालेला नाही किंवा बँकेने दिलेल्या प्रतिसादाने तक्रारदार संतुष्ट नाही
2. तक्रारदाराला त्याच्या/तिच्या सादरीकरणाबाबत येस बँकेकडून प्रतिसाद मिळाल्यापासून एक वर्षाच्या आत किंवा जिथे प्रतिसाद मिळाला नाही तिथे, येस बँकेला सादरीकरण केल्यापासून एक वर्ष आणि एक महिन्याच्या आत तक्रार केली गेली आहे
3. तक्रारीबाबत लोकपालाकडे आधीच्या कोणत्याही प्रक्रियांमध्ये तडजोड झालेली नाही.
4. तक्रार कोणत्याही न्यायालय, न्यायासन, लवाद किंवा इतर कोणत्याही मंचाच्या प्रक्रियेच्या अधीन नाही
5. तक्रार शुल्लक किंवा मनस्ताप देणारी नाही
6. अशा दाव्यांसाठीची तक्रार, भारतीय परिसीमन अधिनियम 1963 च्या कालावधीच्या मुदत समाप्तीच्या आधी केली जाते

परिशिष्ठ 1अ: व्यापक पातळीवरील शंका/तक्रारीसाठी प्रमाणित टर्न अराउंड टाईम (टीएटी). मंडळाच्या वर्गीकरणामधील तक्रारी किंवा शंकांसाठी लागू होणाऱ्या टीएटीची व्याप्ती खाली नमूद केली आहे

शंका/तक्रारीचे वर्गीकरण	टर्न अराउंड टाईम (कामाच्या दिवसांत)	शेरे
खाते व्यवस्थापन	3-7	खात्याच्या देखभालीबाबत डेटा मिळवण्यातील कोणत्याही त्रुटीमुळे असलेल्या शंका/तक्रारी
खाते उघडणे/बंद करणे	3-8	खाते उघडताना जमा केलेल्या कोणत्याही डेटातील फरकाबाबत किंवा खाते उघडण्याच्या स्थितीबाबत शंका/
एटीएमशी संबंधित	5-17	वायबीएल एटीएम/इतर बँकेच्या एटीएममधून रोख रक्कम न मिळाल्याबाबतच्या तक्रारी. जिथे व्यवहार यशस्वी झाल्याचा दावा केला जातो तिथे चार्जबॅकची प्रकरणे.
डिलिव्हेरेबल्स	3-8	विविध डिलिव्हेरेबल्स पाठवण्याशी संबंधित शंका/तक्रारी - वेलकम किट, चेक बुक इ.
एफडीशी संबंधित	3-7	एफडीचे व्याज मोजण्याबाबत/टीडीएसशी संबंधित
म्युच्युअल फंडशी संबंधित	3-7	म्युच्युअल फंड्स/वेलथ मॅनेजमेंट पर्यायांबाबत शंका/तक्रारी
नेट बँकिंग	3-10	नेट बँकिंगशी संबंधित सामना करावा लागत असलेल्या तांत्रिक समस्यांबाबत शंका/तक्रारी. अयशस्वी ऑनलाईन पेमेंट व्यवहार परतण्याबाबत शंका
रिटेल मालमत्तेशी निगडीत	3-7	कोणत्याही कर्ज सेवांबाबत शंका/तक्रारी
व्यवहाराशी निगडीत	7	आयएमपीएस व्यवहार
	32	अयशस्वी देशीय पीओएस व्यवहार
	45	अयशस्वी आंतरराष्ट्रीय पीओएस व्यवहार
	75	दावा केलेले व्यवहार
निष्कासन/सीएमएस संबंधित	3-7	धनादेश/ईसीएस/एनईएफटी/आरटीजीएस व्यवहारांमध्ये निष्कासनाच्या स्थितीबाबत शंका/तक्रारी
जीआयबीशी संबंधित	4-7	एनआरआय ग्राहकांच्या शंका/तक्रारी - करपध्दती, निष्क्रिय खाती पुन्हा सक्रिय करणे
कर्मचारी/ग्राहक सेवेशी संबंधित	5-7	शाखेतील सेवा कर्मचाऱ्यांद्वारे प्रदान केल्या गेलेल्या माहिती/स्थितीशी संबंधित शंका किंवा तक्रारी.
त्रयस्थ पक्ष उत्पादनाशी संबंधित	4-7	विमा उत्पादनांशी संबंधित शंका किंवा तक्रारी
व्यापारासाठी वित्तपुरवठा चालने	3-7	वित्तपुरवठा चालनांशी संबंधित शंका/तक्रारी.

ठराविक शंका जिथे निवारणासाठी अधिक उच्च टीएटीच्या हमीसाठी बाह्य पक्षांवर अवलंबून राहावे लागते. याचे एक सूचक उदाहरण म्हणजे खालील प्रकारच्या शंका किंवा तक्रारी:

- संपादनकर्ता बँकांकडून सीसीटीव्ही फूटेज परत मिळवणे
- विवादात्मक पीओएस व्यवहार - नेटवर्कद्वारे संपादनकर्त्याकडे दाखल केलेली पैसे परत मिळण्याबाबत विनंती.
- विवादात्मक ऑनलाईन प्रदाने - त्रयस्थ पक्ष समूहकांद्वारे दाखल केलेली पैसे परत मिळण्याबाबत विनंती.