विषय-वस्तु

प्रस्तावना 2

गुणवत्ता नीति 3

येस बैंक शाखाओं की मुख्य विशेषताएं 3

शाखाओं में ग्राहक सेवा 3

'येस टच' डायरेक्ट बैंकिंग चैनलों की मुख्य विशेषताएं 4

ग्राहक-बैंकर संबंध के सामान्य क्षेत्र 6

अपने ग्राहक को जानने संबंधी दिशा-निर्देश 9

स्वचालित निकासी सुविधाएँ एवं स्थायी अनुदेश 10

एक सुरक्षित बैंकिंग अनुभव के लिए बेहतर ग्राहक सेवाएं 12

शिकायतों का निबटारा 15

प्रस्तावना

येस बैंक में हम हमेशा से यह मानते आए हैं कि भारत में बैंकिंग का माहौल एक ऐसी समस्या से ग्रस्त है जहाँ शाखाओं की संख्या तो बहुत अधिक है लेकिन सेवाओं की भारी कमी है। यही वह धारणा है जिसने हमें भारतीय उपभोक्ताओं के लिए एक ऐसे बैंक का सपना साकार करने की प्रेरणा दी, जो सर्वोत्तम गुणवत्ता की सेवाएं प्रदान करेगा तथा अपनी उत्कृष्ट सेवाओं के लिए देश ही नहीं बल्कि पूरी दुनिया में एक मिसाल कायम कर सकेगा।

येस बैंक में हम सामाजिक-आर्थिक उद्देश्यों को हासिल करने के लिए एक जिम्मेदार बैंकिंग सेवा प्रदान करने और इस प्रक्रिया में अपने साथ अधिक से अधिक ग्राहकों को जोड़ने में दृढ़तापूर्वक विश्वास करते हैं। श्रेष्ठतर बैंकिंग सेवा का अनुभव प्रदान करने में ग्राहकों की संतुष्टि सबसे प्रथम एवं प्रधान कारक है।

उपर्युक्त जरूरतें पूरी करने के लिए येस बैंक नागरिक चार्टर की संकल्पना को आधारभूत साधन समझा गया और इसी के अनुरूप यह दस्तावेज तैयार किया गया है। इस दस्तावेज को उपयोगकर्ताओं से सलाह-मशविरा करने के बाद तैयार किया गया जो ग्राहक संतुष्टि की दिशा में येस बैंक की प्रतिबद्धता को रेखाँकित करता है; इस प्रकार यह अपने अधिकारियों और स्टाफ के बीच उत्तरदायित्व तथा जिम्मेदारियों को सुनिश्चित करता है। ग्राहकों के लिए बना यह चार्टर न केवल हमारी प्रतिबद्धता और जिम्मेदारियों के साथ-साथ सुधार के तौर-तरीकों की व्याख्या करता है बल्कि ग्राहक-बैंकर के आपसी रिश्ते में स्वस्थ व्यवहार बनाए रखने के लिए ग्राहकों के कर्तव्यों का विशिष्ट उल्लेख भी करता है।

यह चार्टर माकूल एवं साफ-सुथरी बैंकिंग सेवा की कार्यप्रणाली को प्रोत्साहित करने तथा ग्राहक सेवा से संबंधित विभिन्न गतिविधियों के संदर्भ में जानकारियां प्रदान करने के लिए तैयार किया गया है।

हम ग्राहकों के साथ अपनी सेवाओं के मूल्यांकन, सुधार एवं सेवाओं को विस्तृत रूप देने के लिए विभिन्न सेमीनारों, ग्राहक सम्पर्क आदि के माध्यम से अपनी सेवाओं के स्तर को सुधारने और अपने ग्राहकों के साथ निरंतर सलाह-मशविरा करने के प्रयासों में लगे रहते हैं। तब भी हम अपने सभी ग्राहकों को बैंक द्वारा प्रदान की जाने वाली विभिन्न सेवाओं के बारे में उनके अनुभवों की जानकारी देने को निरंतर प्रोत्साहित करते हैं। आने वाले वर्षों में हम इस चार्टर को कई अन्य क्षेत्रीय भाषाओं में निकालना चाहते हैं।

स्थान: _________ दिनांक: _________

अधिकृत हस्ताक्षरकर्ता के हस्ताक्षर

नोट

इस बुकलेट में दी गई जानकारियां _______________ तक की हैं, जिसमें बदलाव/संशोधन किया जा सकता है। इस बुकलेट को अधिकार और दायित्व तैयार करने वाले वैधानिक दस्तावेज के रूप में नहीं लिया जाना चाहिए। यह ग्राहक और बैंकर के बीच बेहतर समझ विकसित करने के लिए है।

इस बुकलेट में केवल बैंक द्वारा प्रदान की जाने वाली विभिन्न सेवाओं/सुविधाओं के उपयोग और फायदों से संबंधित महत्वपूर्ण जानकारियां दी गई हैं। किसी भी प्रकार के अन्य विवरण/जानकारी के लिए आप हमारी वेबसाइट www.yesbank.in पर जा सकते हैं या हमारे शाखा कार्यालयों से सम्पर्क कर सकते हैं/बात कर सकते हैं/लिख सकते हैं।

गुणवत्ता नीति

"यस बैंक 'भारत के भविष्योन्मुखी कारोबार' की आवश्यकताओं की पूर्ति के लिए सर्वोच्च गुणवत्ता वाला, ग्राहक केंद्रित और सेवा को समर्पित निजी भारतीय बैंक बनने के अपने मिशन में कार्यात्मक उत्कृष्टता, अभिनवता, अत्याधुनिक तकनीक और सर्वश्रेष्ठ प्रणालियों एवं प्रक्रियाओं के माध्यम से ***श्रेष्ठतर सेवा अनुभव सुनिश्चित करने का प्रयास करेगा।"***

उद्देश्य –

- उच्चस्तरीय संतुष्टि और ग्राहकों से प्राप्त शिकायतों के न्यूनतम प्रतिशत को सुनिश्चित करना
- बैंकिंग प्रक्रिया में निर्धारित स्तरों के अनुपालन, अनुकूलन और न्यूनतम त्रुटि को सुनिश्चित करना
- श्रेष्ठतम उत्पादकता के लिए सुयोग्य कर्मियों को नियुक्त करना और उन्हें निरंतर प्रशिक्षित करना
- ग्राहकों और कर्मचारियों से प्राप्त फीडबैक के आधार पर बदलाव के प्रति उच्चस्तरीय अनुकूलन सुनिश्चित करना

येस बैंक शाखाओं की मुख्य विशेषताएं

- पूछताछ/सेवा संबंधी आग्रहों और उत्कृष्ट एवं विशेषज्ञ सेवा प्रदान करने के निरंतर प्रयासों के लिए सभी शाखाओं में एक अलग 'येस फॉर यू' काउंटर
- समस्त जमा खातों (जैसे कि व्यक्तिगत क्षमता तथा वैयक्तिक प्रोप्राइटरशिप के आधार पर खोले गए खातों) में नामांकन सुविधा प्रदान करना
- विभिन्न जमा योजनाओं/सेवाओं के बारे में समय-समय पर विस्तृत जानकारी प्रदान करना
- समस्त ग्राहकों को न्यूनतम दरों पर आधारभूत बैंकिंग सेवाएं उपलब्ध कराने के साथ-साथ वरिष्ठ नागरिकों, पेंशनधारकों, महिलाओं और अर्ध-शहरी एवं ग्रामीण शाखाओं में व्यक्तिगत रूप से अतिरिक्त लाभ प्रदान करना
- प्रमुख आधारभूत बैंकिंग सेवाओं में- पेएबल एट पार (बहुनगरीय चेक बुक), किसी भी शाखा में बैंकिंग सुविधा, एसएमएस एलर्ट, ई-मेल एलर्ट, इलेक्ट्रॉनिक निकासी सेवाएँ / स्थायी अनुदेश, उपयोगिता बिल भुगतान, इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग आदि शामिल हैं।
- प्रेषण सेवाओं के विभिन्न विकल्प- डिमांड ड्राफ्ट, पे-ऑर्डर, आरटीजीएस, एनईएफटी आदि उपलब्ध कराना।
- शाखाओं के बाहर कारोबार का समय का प्रदर्शन
- चेक डालने वाले बॉक्सों पर चेक निकासी होने के कट-ऑफ समय का प्रदर्शन
- विभिन्न जमा योजनाओं के लिए समय-समय पर दी जाने वाली ब्याज दरों का प्रदर्शन
- बैंक द्वारा प्रदान की जाने वाली विभिन्न आधारभूत बैंकिंग सेवाओं और अन्य प्राप्ति, भुगतान एवं विविध सेवाओं का विवरण देते हुए शुल्कों की अनुसूची का प्रदर्शन
- शिकायत/सुझाव पेटी उपलब्ध कराना और अपनी सेवाओं में निरंतर सुधार के लिए फीडबैक को प्रोत्साहित करना
- ग्राहकों की समस्याओं/शिकायतों का निबटारा करने वाले क्षेत्रीय/मुख्यालयों के पते का उल्लेख करना

शाखाओं में ग्राहक सेवा

शाखाओं में श्रेष्ठ एवं सतत सेवा उपलब्ध कराने और ग्राहकों की सुविधा सुनिश्चित करने के लिए हम निम्नलिखित पहलुओं पर ध्यान देते हैं:-

- शाखाओं में उपयुक्त फर्नीचर, पेयजल आदि की व्यवस्था के साथ-साथ पर्याप्त जगह हो तथा वरिष्ठ नागरिकों, दिव्यांगों आदि का विशेष खयाल रखा जाए
- चुनिंदा शाखाओं में मे आई हेल्प यू (येस फॉर यू) डेस्क उपलब्ध कराई जाए
- शाखाओं में अंग्रेजी, हिंदी के साथ-साथ संबंधित क्षेत्रीय भाषा में प्रासंगिक सूचनाएं प्रदर्शित की जाएं
- ग्राहकों को हमसे सम्पर्क करने में सक्षम बनाने के लिए सभी शाखाओं पर त्रिभाषी रोल ऑफ काउंटर प्रदर्शित किया जाए
- ग्राहकों को लेन-देन में सहायता करने तथा कर्मचारियों द्वारा ग्राहकों से कार्यव्यवहार सुनिश्चित करने के लिए अधिकारियों को समुचित प्रशिक्षण दिया जाए
- बैंक में उपलब्ध सेवाओं एवं सुविधाओं का समस्त विवरण रखने वाली पुस्तिकाएं ग्राहकों को हिंदी, अंग्रेजी और संबंधित क्षेत्रीय भाषाओं में उपलब्ध करवाई जाएं

- शाखाओं पर समुचित सुरक्षा-व्यवस्था विद्यमान हो ताकि कर्मचारियों और जनता के मन में भरोसे का संचार हो सके
- सभी कर्मचारियों को उनके नाम और फोटो प्रदर्शित करने वाले पहचान बैज तुरंत आवंटित किए जाएं
- समय-समय पर डेस्क में बदलाव किया जाए और प्राथमिक पर्यवेक्षण के कार्यभार सौंपने में फेरबदल किया जाए
- शाखाओं द्वारा दी जा रही सेवाओं की गुणवत्ता का वहीं जाकर आंकलन करने के लिए बीच-बीच में क्षेत्रीय कार्यालय/मुख्यालय के वरिष्ठ अधिकारियों द्वारा दौरा किया जाए
- ग्राहक सेवा के दृष्टिकोण से सर्वश्रेष्ठ शाखाओं को वार्षिक पारितोषिक/रनिंग शील्ड प्रदान करके पुरस्कृत किया जाए
- समय-समय पर ग्राहक सेवा मुलाकातें, ऑडिट तथा ग्राहक संतुष्टीकरण सर्वे आयोजित किए जाएं

'येस टच' डायरेक्ट बैंकिंग चैनलों की मुख्य विशेषताएं

बैंकिंग सेवा में हमारे साथ विकल्पों के चयन और लचीले माध्यमों को अपनाने की सुविधा -

रिटेल नेटबैंकिंग

- 'द्विस्तरीय सुरक्षा/प्रमाणन' किसी भी प्रकार के संभावित दुरुपयोग को नियंत्रित करता है और बेहतर सुरक्षा प्रदान करता है –
  - व्यक्तिगत ग्राहक- इंटरनेट बैंकिंग पर समस्त लेन-देन के लिए ग्राहक के पंजीकृत मोबाइल फोन पर केवल एक बार इस्तेमाल होने वाला पासवर्ड भेजा जाता है
  - गैर व्यक्तिगत ग्राहक- प्रत्येक लॉग-इन सत्र के लिए केवल एक बार इस्तेमाल होने वाला पासवर्ड बनाया जा सकता है
- व्यक्तिगत ग्राहकों के लिए 'सिंगल पिन एक्सेस' डेबिट/एटीएम कार्ड पिन की सुविधा देता है, जिसका उपयोग
  - इंटरनेट बैंकिंग हेतु पहली बार पंजीकरण कराने के लिए होता है
  - अगर आप भूल गए हों, तो दोबारा पासवर्ड बनाने के लिए होता है
- इंटरनेट बैंकिंग के जरिए प्रदान की जाने वाली प्रमुख सेवाओं में शामिल हैं -
  - सावधि जमा और आवर्ती जमा की ऑनलाइन बुकिंग
  - उपयोगिता बिल भुगतान के लिए पंजीकरण कराने में
  - **एमएफ ऑनलाइन** सेवाओं के माध्यम से परेशानीमुक्त पेपरलेस निवेश; चुनिंदा शीर्ष फंड घरानों की योजनाओं में निवेश का लेन-देन करने के लिए एक पूरक सुविधा
  - ऑनलाइन शॉपिंग/ट्रैवेल बुकिंग
  - येस बैंक खातों/ट्रेडिंग खातों में फंड ट्रांसफर
  - एनईएफटी/आरटीजीएस के जरिए गैर-येस बैंक खातों में फंड ट्रांसफर
  - डिमांड ड्राफ्ट जारी करना
  - खाते का स्टेटमेंट जारी करना
  - व्यक्तिगत एवं खाता की जानकारी
  - एसएमएस में संशोधन करना/ई-मेल एलर्ट प्राप्त करना/सब्सक्रिप्शन लेना
  - ई-मेल स्टेटमेंट के लिए पंजीकरण, व्यक्तिगत डिपॉजिट स्लिप, नो योर एएमबी, रिमाइंड माय सर्विस जैसी मूल्यवर्द्धित सेवाओं के लिए मायस्पेस
  - मनी मॉनीटर- विभिन्न बैंक खातों, ब्रोकरेज खातों, बिल रिमाइंडर, फ्रीक्वेंट फ्लायर खातों आदि के बीच खाता समायोजन

मोबाइलबैंकिंग

- येस बैंक की रिटेल नेटबैंकिंग के लिए पंजीकृत ग्राहक, येस बैंक में पंजीकृत मोबाइल नंबर से **'YESMOB'** लिखकर **567678** पर एक एसएमएस भेज कर मोबाइलबैंकिंग एप्लीकेशन डाउनलोड करके मोबाइलबैंकिंग का इस्तेमाल शुरू कर सकते हैं।
- मोबाइल बैंकिंग के जरिए प्रदान की जाने वाली प्रमुख सेवाओं में शामिल हैं -
  - बाकी रकम (बैलेंस) की जानकारी
  - मिनी स्टेटमेंट
  - जारी किए गए चेकों के लिए भुगतान रोकने का आग्रह
  - चेक की स्थिति की जानकारी

- चेक बुक जारी करने का आग्रह
- येस बैंक खातों में फंड ट्रांस्फर
- एनईएफटी/आईएमपीएस के माध्यम से गैर-येस बैंक खातों में फंड ट्रांसफर
- खाते का स्टेटमेंट
- सावधि जमा के विवरण की पूछताछ
- प्रीपेड मोबाइल चार्ज, डीटीएच और बिल भुगतान जैसी व्यापारी सेवाएं

एसएमएस बैंकिंग

समस्त एसएमएस बैंकिंग आवश्यकताओं के लिए चौबीस घंटे (24 x 7) मात्र एक नंबर (+91-9840909000) ग्राहकों को अपने खाता संबंधी महत्वपूर्ण जानकारियां प्राप्त करने में सक्षम बनाता है।

मोबाइल पंजीकरण	YESREG	YESREG<Customer ID>
खाते में बाकी रकम (बैलेंस) की जानकारी	YESBAL	YESBAL <Customer ID>
खाते में पिछले 5 दिनों का लेन-देन	YESTXN	YESTXN <Customer ID>
चेक की स्थिति की जानकारी	YESCST	YESCST <Customer ID><cheque number>
चेक रोकने का आग्रह	YESSTP	YESSTP <Customer ID><cheque number>
चेक बुक जारी करने का आग्रह	YESCHQ	YESCHQ <Customer ID>
खाते से जुड़ी सावधि जमा का विवरण	YESFDQ	YESFDQ <Customer ID>
खाता स्टेटमेंट के लिए आग्रह	YESSTM	YESSTM <Customer ID>
उपर्युक्त सभी समर्थित आग्रहों की सूची	YESHLP	YESHLP <Customer ID>

एक ही कस्टमर आईडी से कई खाते जुड़े होने की स्थिति में कृपया आग्रह के अंत में प्रासंगिक खाता नंबर उपलब्ध कराएँ उदाहरण: YESSTP <Cust ID><Cheque No.><Account No.>

मिस्ड कॉल बैंकिंग

मिस्ड कॉल बैंकिंग के लिए आप अपने पंजीकृत मोबाइल नंबर से एक मैसेज “YESREG <Cust ID>” (+91-9840909000) पर भेज कर अपना पंजीकरण करवा सकते हैं

- 09223920000 नंबर पर मिस्ड कॉल देकर अपने खाते में शेष रकम की जानकारी प्राप्त कीजिए
- 09223921111 नंबर पर मिस्ड कॉल देकर अपने पिछले 5 लेन-देन का विवरण प्राप्त कीजिए

कृपया ध्यान रखें:-

- कई खातों के जुड़े होने की स्थिति में मिस्ड कॉल देने पर एसएमएस के जरिए सभी खातों का बैलेंस बताया जाएगा मगर पिछले 5 लेन-देन का विवरण सिर्फ प्राथमिक खाते के लिए उपलब्ध करवाया जाएगा
- मिस्ड कॉल बैंकिंग हेतु प्राथमिक खाता नंबर बदलने के लिए कृपया YESDEF <Cust ID><Account No.> (+91-9840909000) पर एसएमएस करें
- यदि आपका मोबाइल नंबर कई कस्टमर आईडीज के लिए पंजीकृत है तो आप यह सुविधा प्राप्त नहीं कर पाएंगे

एटीएम और डेबिट/एटीएम कार्ड

- हमारे साझीदार बैंकों के एटीएम दुनिया भर में मौजूद हैं जो एनएफएस, वीजा और मास्टर कार्ड का विस्तृत नेटवर्क सांझा करते हैं
- सभी येस बैंक एटीएम पर प्रदान की जाने वाली उत्कृष्ट सेवाओं में शामिल हैं-
  - चेक जमा करना
  - बाकी रकम (बैलेंस) की जानकारी
  - मिनी स्टेटमेंट
  - चेक बुक जारी करने का आग्रह
  - खाते का स्टेटमेंट
  - पिन बदलना
  - सावधि जमा शुरू करना
  - लीड जनरेशन (गैर-येस बैंक लिमिटेड ग्राहकों के लिए)
  - टाटा स्काई डीटीएच रीचार्ज

    - मोबाइल रीचार्ज
- दुनिया भर में मौजूद समस्त साझीदार बैकों के एटीएम पर प्रदान की जाने वाली प्रमुख सेवाओं में शामिल हैं
    - नकदी निकालना
    - बाकी रकम (बैलेंस) की जानकारी
    - पिन बदलना
- डेबिट कार्ड का इस्तेमाल एटीएम से नकदी निकालने तथा शॉपिंग टर्मिनल (पीओएस टर्मिनल्स/पेमेंट गेटवेज) के माध्यम से भुगतान करने के लिए किया जा सकता है

क्रेडिट कार्ड

येस बैंक क्रेडिट कार्डज़ ढेर सारी विशिष्टताओं और अतुलनीय लाभों से युक्त हैं! इनमें से कुछ हैं:

- आपकी जीवनशैली की जरूरतों के साथ तालमेल बिठाने वाले क्रेडिट कार्ड
- परिक्रामी ऋण पर सर्वश्रेष्ठ ब्याज दरें
- समय सीमा समाप्त न होने वाले रिवार्ड अंकों वाला अद्‌वितीय रिवार्ड प्रोग्राम
- भारत के सभी ईंधन आपूर्ति स्थलों पर ईंधन अधिभार में छूट

ग्राहक-बैंकर संबंध के सामान्य क्षेत्र

बचत बैंक खाता

- बचत बैंक खातों को व्यक्तिगत ग्राहकों की मदद के लिए डिजाइन किया गया है जिससे कि उन्हें धन बचत करने की आदत लगे और वे अपनी भविष्य की धन संबंधी आवश्यकताओं की पूर्ति कर सकें
- इन खातों से राशियों को प्रेषण/चेक/डेबिट/एटीएम कार्ड/इंटरनेट बैंकिंग के माध्यम से जमा/प्राप्त किया जा सकता है
- खाते ट्रस्टी/संस्थाओं (जैसा कि भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) ने अनुमोदित किया है) द्‌वारा खोले जा सकते हैं
- 1 सितंबर 2017 से दैनिक जमा शेष राशि पर निम्नलिखित ब्याज दरें लागू होंगी, जिनका तिमाही आधार पर भुगतान किया जाएगा। शर्त यह है कि ब्याज की राशि कम से कम 1 रुपए बन सके।

बचत बकाया	ब्याज दरें 1 सितंबर 17 से प्रभावी
1 लाख रुपए से कम	5% प्रतिवर्ष
1 लाख रुपए से लेकर 1 करोड़ रुपए से कम तक	6% प्रतिवर्ष
1 करोड़ रुपए से अधिक	6.25% प्रतिवर्ष

रु.100 करोड़ से बड़ी राशियों के लिए, कृपया शाखा या अपने मनोनीत रिलेशनशिप मैनेजर से संपर्क करें. दरों को येस बैंक के पूर्ण विवेक पर बदला जा सकता है. शर्तें लागू.

- शेयर और ऋण के सार्वजनिक निर्गम हेतु एएसबीए आवेदन खाते से किया जा सकता है।
- खाताधारक(कों) के नाम जारी चेक, लाभांश वारंट को केवल इस खाते के जरिए ही प्राप्त किया जा सकता है। खाताधारक(कों) के नाम समर्थित किए गए वित्तीय संसाधनों को प्राप्त नहीं किया जा सकता है
- इस खाते के माध्यम से ग्राहक द्‌वारा निरंतर 2 वर्षों तक कोई भी लेन-देन नहीं किए जाने की स्थिति में इस खाते को निष्क्रिय (डॉरमैंट) खाते के रूप में समझा जाएगा
- खाताधारक को नियमित रूप से खाते में एक निर्धारित न्यूनतम औसत त्रैमासिक राशि शेष रखनी होगी, जैसा कि समय-समय पर बैंक द्‌वारा जारी शुल्कों की अनुसूची में निर्देशित किया जाता है। इस निर्देश का अनुपालन नहीं किए जाने पर सेवा शुल्क लगाया जा सकता है।

  औसत त्रैमासिक राशि (एक्यूबी) की गणना खाते में एक वित्तीय तिमाही (अप्रैल-जून, जुलाई-सितंबर, अक्टूबर-दिसंबर, जनवरी-मार्च) की अवधि में दिन की समाप्ति पर औसत शेष राशि (ईओडी) के आधार पर की जाती है। उदाहरण के लिए (दिन 1 का ईओडी बैलेंस+दिन 2 का ईओडी बैलेंस.......)/वित्तीय तिमाही में दिनों की संख्या

औसत मासिक बैलेंस (एएमबी) की गणना खाते में एक माह की अवधि में दिन की समाप्ति पर औसत शेष राशि (ईओडी) के आधार पर की जाती है। उदाहरण के लिए (दिन 1 का ईओडी बैलेंस+दिन 2 का ईओडी बैलेंस.......)/महीने के कैलेंडर में कुल दिनों की संख्या

चालू खाते

- चालू खाते का अर्थ है कि एक प्रकार की डिपॉजिटमाँग जमा, जिसमें से खाते में मौजूद शेष राशि अथवा एक विशेष सहमत राशि तक कितनी भी बार धनराशि आहरित की जा सकती है।
- चालू खातों को व्यक्तियों, प्रोप्राइटरशिप फर्मों, साझीदार फर्मों, निजी एवं पब्लिक लिमिटेड कंपनियों, एकल व्यक्ति कंपनियों, एचयूएफ, संस्थाओं, ट्रस्टों, संगठनों आदि द्वारा खोला जा सकता है।
- चालू खातों में रखी गई शेष राशि पर किसी भी तरह की ब्याज का भुगतान नहीं किया जाता है
- इस खाते के माध्यम से ग्राहक द्वारा निरंतर 2 वर्षों तक कोई भी लेन-देन नहीं किए जाने की स्थिति में इस खाते को निष्क्रिय (डॉरमैंट) खाते के रूप में समझा जाएगा
- खाताधारक को नियमित रूप से खाते में एक निर्धारित न्यूनतम औसत त्रैमासिक राशि शेष रखनी होगी, जैसा कि समय-समय पर बैंक द्वारा जारी शुल्कों की अनुसूची में निर्देशित किया जाता है। इस निर्देश का अनुपालन नहीं किए जाने पर सेवा शुल्क लगाया जा सकता है। औसत त्रैमासिक राशि (एक्यूबी) की गणना खाते में एक वित्तीय तिमाही (अप्रैल-जून, जुलाई-सितंबर, अक्टूबर-दिसंबर, जनवरी-मार्च) की अवधि में दिन की समाप्ति पर औसत शेष राशि (ईओडी) के आधार पर की जाती है। उदाहरण के लिए (दिन 1 का ईओडी बैलेंस+दिन 2 का ईओडी बैलेंस.......+ दिन n का ईओडी बैलेंस)/वित्तीय तिमाही में n दिनों की संख्या

ग्लोबल इंडियन बैंकिंग

- अनिवासी/प्रवासी बचत बैंक खातों को एनआरआई, पीआईओ और भारत के बाहर पढ़ने वाले छात्रों की मदद के लिए डिजाइन किया गया है, जिससे कि उन्हें धन की बचत करने की आदत लगे और वे अपनी भविष्य की धन संबंधी आवश्यकताओं की पूर्ति कर सकें
- भारतीय रुपए में लेन-देन करने वाले अनिवासी/प्रवासी बाहरी (एनआरई) और अनिवासी/प्रवासी सामान्य (एनआरओ) खातों को विशिष्ट आवश्यकताओं के लिए खोला जा सकता है। इन खातों में राशि जमा/निकासी विदेशी आवक प्रेषण/प्रेषण/चेक/डेबिट/एटीएम कार्ड/इंटरनेट बैंकिंग के माध्यम से की जा सकती है।
- अनिवासी/प्रवासी बाहरी (एनआरई) के जमा खातों को विदेश में मौजूद किसी बैंक के जरिए भारत में भेजे गए फंड से खोला जा सकता है। यह एक प्रत्यावर्तित खाता है और इसमें दूसरे एनआरई खाते या एफसीएनआर (बी) खाते से ट्रांसफर भी मान्य है। एनआरई खाते से स्थानीय भुगतान आसानी से किया जा सकता है।
- अनिवासी/प्रवासी सामान्य (एनआरओ) जमा खातों को प्रामाणिक स्थानीय लेन-देन के जरिए फंड प्राप्त करने के लिए खोला जा सकता है। जहाँ एनआरओ जमा खातों का मूलधन गैर-प्रत्यावर्तित है, वहीं आरबीआई के निर्देशों के अनुसार भारत में मौजूद सम्पत्तियों की बिक्री-प्रक्रिया/ एनआरओ बैलेंस में से प्रति कैलेंडर वर्ष यूएसडी 1 मिलियन तक की चालू आय और ब्याज संबंधी कमाई प्रत्यावर्तित है।
- एनआरई / एनआरओ जमा राशि के लिए ब्याज दरें शाखाओं और बैंक की वेबसाइट पर प्रदर्शित की जाएंगी
- 1 सितंबर 2017 से दैनिक जमा शेष राशि पर निम्नलिखित ब्याज दरें लागू होंगी, जिनका तिमाही आधार पर भुगतान किया जाएगा। शर्त यह है कि ब्याज की राशि कम से कम 1 रुपए बन सके।

बचत बकाया	**ब्याज दरें 1 सितंबर 17 से प्रभावी**
1 लाख रुपए से कम	5% प्रतिवर्ष
1 लाख रुपए से लेकर 1 करोड़ रुपए से कम तक	6% प्रतिवर्ष
1 करोड़ रुपए से अधिक	6.25% प्रतिवर्ष

रु.100 करोड़ से बड़ी राशियों के लिए, कृपया शाखा या अपने मनोनीत रिलेशनशिप मैनेजर से संपर्क करें. दरों को येस बैंक के पूर्ण विवेक पर बदला जा सकता है. शर्तें लागू.

- इस खाते के माध्यम से ग्राहक द्वारा निरंतर 2 वर्षों तक कोई भी लेन-देन नहीं किए जाने की स्थिति में इस खाते को निष्क्रिय (डॉरमैंट) खाते के रूप में समझा जाएगा

खाताधारक को नियमित रूप से खाते में एक निर्धारित न्यूनतम औसत त्रैमासिक राशि शेष रखनी होगी, जैसा कि समय-समय पर बैंक द्वारा जारी शुल्कों की अनुसूची में निर्देशित किया जाता है। इस निर्देश का अनुपालन नहीं किए जाने पर सेवा शुल्क लगाया जा सकता है

1. औसत त्रैमासिक राशि (एक्यूबी) की गणना खाते में एक वित्तीय तिमाही (अप्रैल-जून, जुलाई-सितंबर, अक्टूबर-दिसंबर, जनवरी-मार्च) की अवधि में दिन की समाप्ति पर औसत शेष राशि (ईओडी) के आधार पर की जाती है। उदाहरण के लिए (दिन 1 का ईओडी बैलेंस+दिन 2 का ईओडी बैलेंस.......)/वित्तीय तिमाही में दिनों की संख्या

2. औसत मासिक बैलेंस (एएमबी) की गणना खाते में एक माह की अवधि में दिन की समाप्ति पर औसत शेष राशि (ईओडी) के आधार पर की जाती है। उदाहरण के लिए - (दिन 1 का ईओडी बैलेंस+दिन 2 का ईओडी बैलेंस.......)/महीने के कैलेंडर में कुल दिनों की संख्या

सावधि जमा खाते

- शाखाकर्मी आपको अधिक जानकारी देने के लिए आपका स्वागत करेंगे और आपकी आवश्यकताओं के अनुसार विभिन्न जमा योजनाओं में निवेश के क्षेत्र में आपकी सहायता करके उन्हें खुशी होगी
- सावधि जमा खाते व्यक्ति, प्रोप्राइटरशिप फर्मे, साझीदार फर्मे, निजी एवं पब्लिक लिमिटेड कंपनियाँ, एचयूएफ/निर्दिष्ट एसोसिएट्स आदि खोल सकते हैं
- कुछ सावधि जमा योजनाएं वरिष्ठ नागरिकों के लिए उच्च ब्याज दरें प्रदान कर सकती हैं
- समय-पूर्व आहरण की अनुमति है, जब तक कि अन्यथा उल्लिखित न हो, जिस अवधि के लिए जमा योजना चल रही है उसमें लागू ब्याज दरों पर या अनुबंधित दरों पर, जो भी न्यूनतम हो। यद्यपि जमा राशि के समय-पूर्व आहरण पर जो बैंक में 7 दिनों से भी कम समय के लिए रही हो, किसी भी ब्याज राशि का भुगतान नहीं किया जाएगा
- आग्रह करने पर नियत तारीख को बैंक सावधि जमा राशि को नवीनीकृत कर देता है और समय-समय पर बैंक द्वारा निर्धारित समरूप कालावधि के लिए लागू दरों पर ब्याज का भुगतान किया जाता है। विशिष्ट निर्देशों की अनुपस्थिति में 1 करोड़ रुपए से कम की जमा राशियों को उसी कालावधि के लिए अथवा परिपक्वता (मैच्योरिटी) के समय प्रचलित दरों पर लागू शर्तों के अनुसार अपने आप नवीनीकृत कर दिया जाएगा
- ब्याज दरें प्रतिवर्ष निर्धारित होती हैं और एक वर्ष में दिनों की वास्तविक संख्या को लिया जाता है है (जैसे कि एक अधिवर्ष में 366 दिन)
- जमा राशि पर ब्याज का भुगतान त्रैमासिक आधार पर या संयुक्त तिमाही (यानी ब्याज का पुनर्निवेश) के आधार पर या घटे हुए मूल्य पर मासिक रूप से या मियाद पूरी होने की तिथि को जमाकर्ता के विकल्प के अनुसार देय होता है
- ब्याज दरों को समय-समय पर संशोधित किया जाता है और इसे आम जनता की जानकारी के लिए शाखाओं में एवं बैंक" की वेबसाइट पर प्रदर्शित किया जाता है
- संशोधित ब्याज दरें केवल नवीनीकृत और नई जमा योजनाओं पर लागू होती हैं, जबकि वर्तमान जमा राशि पर अनुबंधित दरों पर ब्याज दिया जाता है
- जमा राशि पर ब्याज प्रति जमाकर्ता प्रति वित्तीय वर्ष आयकर अधिकारियों द्वारा निर्धारित दरों पर स्रोत से टैक्स की कटौती (टीडीएस) पर निर्भर करता है
- व्यक्तिगत जमाकर्ता जमा राशि पर टैक्स की कटौती के बगैर ब्याज प्राप्त करने के लिए प्राथमिकता के आधार पर वित्तीय वर्ष के प्रारंभ होने पर प्रपत्र संख्या 15 एच/जी में अपनी घोषणा प्रस्तुत कर सकता है
- काटे गए टैक्स के लिए बैंक टीडीएस प्रमाणपत्र जारी करेगा
- स्वीप-इन एक ऐसी सुविधा है जिससे बचत/चालू खातों को सावधि जमा खातों के साथ लिंक किया जाता है अपर्याप्त शेष राशि की स्थिति में लिंक की गई सावधि जमा को लास्ट इन फर्स्ट ऑउट (स्वीप-इन का सेट-अप) के आधार पर समय-पूर्व ही तोड़ दिया जाएगा और आवश्यक राशि को बचत/चालू खाते में स्थानांतरित कर दिया जाएगा।
- सावधि जमा के विरुद्ध कर्ज लेने की अनुमति एक निश्चित सीमा तक ही दी जाती है और इसे निर्धारित दरों पर ब्याज लगाकर मंजूर किया जा सकता है
- संयुक्त नाम से मौजूद सावधि जमा –
    - सावधि जमा के समय-पूर्व भुगतान की अनुमति केवल सभी संयुक्त जमाकर्ताओं द्वारा हस्ताक्षरित आवेदन प्राप्त करने के बाद ही दी जा सकती है। उपर्युक्त कथन के बावजूद ग्राहक(कों) को इस बात पर सहमत होना पड़ेगा कि "कोई एक या जीवित" अथवा "पहले का या जीवित" अधिदेश वाली अवधि/सावधि जमा के मामले में अन्य जमाकर्ता की मृत्यु हो जाने की स्थिति में बैंक को यह मंजूरी देने की अनुमति होगी कि वह जीवित संयुक्त जमाकर्ता को अवधि/सावधि जमा का समय-पूर्व आहरण करने की स्वीकृत दे सके (यह उस स्थिति में लागू होगा जब संयुक्त जमाकर्ताओं द्वारा इस आशय का संयुक्त अधिदेश दिया गया हो)

- यदि सावधि जमा के विरुद्ध कर्ज मांगा जाता है तो कर्ज के आवेदन का सभी संयुक्त जमाकर्ताओं द्वारा हस्ताक्षरित होना आवश्यक है

- यदि ग्राहक समय-पूर्व जमा आहरित करता है तो जमा करने की तिथि को लागू ब्याज दर के आधार पर बैंक के पास राशि जमा रहने की अवधि तक के लिए भुगतान किया जाएगा। घरेलू और एनआरओ जमा के मामले में यदि बुकिंग की तिथि के 7 दिनों के भीतर जमा का समय-पूर्व आहरण किया जाता है तो ब्याज का भुगतान बिल्कुल नहीं किया जाएगा। एनआरई/एफसीएनआर जमा के मामले में यदि बुकिंग की तिथि के 1 वर्ष पूरा होने से पहले जमा का समय-पूर्व आहरण किया जाता है तो ब्याज का भुगतान बिल्कुल नहीं किया जाएगा। एफसीएनआर (बी) जमा के मामले में उल्लिखित प्रतिवर्ष ब्याज दरों का भुगतान वर्ष के 360 दिनों के आधार पर किया जाएगा, फिर चाहे वह अधिवर्ष ही क्यों न हो

अपने ग्राहक को जानने संबंधी दिशा-निर्देश

- बैंक के पास एक 'अपने ग्राहक को पहचानो (केवायसी)' की नीति है जो भारतीय रिजर्व बैंक के निर्देशों के अनुरूप है।
- बैंक का केवायसी सिद्धांत आपराधिक तत्वों द्वारा धन की उगाही या आतंकी वित्तीय गतिविधियों में इरादतन या गैर-इरादतन रूप से बैंक के इस्तेमाल को रोकने के लिए है। इस नीति का उद्देश्य बैंक के लिए अपने ग्राहकों को जानने/समझने में मदद करना और उनके वित्तीय लेन-देन को बेहतर करना भी है। इससे बैंक को अपने जोखिमों का समझदारी पूर्वक प्रबंधन करने में मदद मिलती है।
- बैंक अपने ऐसे ग्राहकों की सही पहचान निर्धारित करने और उसका दस्तावेजीकरण करने में समुचित केवाईसी प्रक्रियाओं और आंतरिक नियंत्रण उपायों को अपनाता है, जो बैंक के साथ संबंध स्थापित करते हैं, खाते खोलते हैं या बैंक के साथ महत्वपूर्ण व्यावसायिक लेन-देन करते हैं।
- खाता खोलने के समय बैंक प्रस्तावित ग्राहक की वैधानिक पहचान स्थापित करने, उसका पता और हस्ताक्षर का सत्यापन करने के लिए दस्तावेज मंगाता है।
- ग्राहक से निम्नलिखित दस्तावेज प्राप्त किए जाते हैं
  - ग्राहक की वैधानिक पहचान और अस्तित्व को सुनिश्चित करने के लिए पासपोर्ट/आधार कार्ड/पैन कार्ड/मतदाता पहचान-पत्र/ड्रायविंग लाइसेंस आदि
  - पते के प्रमाणों के सत्यापन के लिए टेलीफोन बिल/बैंक खाते का विवरण/राशन कार्ड/बिजली का बिल/पासपोर्ट आदि
  - हस्ताक्षर के प्रमाण के रूप में मान्य पासपोर्ट/पैन कार्ड/मान्य ड्रायविंग लाइसेंस आदि

  व्यक्तिगत मामले में उपर्युक्त उल्लिखित दस्तावेजों के साथ-साथ फोटोग्राफ भी जमा करवाया जाता है
- जोखिमों को कम करने और इनके प्रभावी नियंत्रण के लिए बैंक अपने ग्राहकों के लेन-देन पर भी नियमित रूप से नजर रखता है, जिससे कि उस प्रकार के लेन-देन की पहचान की जा सके जो गतिविधियों की नियमित प्रणाली के दायरे से बाहर होते हैं

वित्तीय समावेशन

- वृहद वित्तीय समावेशन के लिए बैंक बुनियादी बचत खातों की सुविधा प्रदान करता है जिसमें चेक बुक, डेबिट/एटीएम कार्ड, इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग और ई-मेल/एसएमएस एलर्ट्स की सुविधा प्रदान की जाती है लेकिन कोई भी न्यूनतम राशि शेष रखने की बाध्यता नहीं होती
- निर्देशक सिद्धांत यह सुनिश्चित करने के लिए है कि "कोई भी ग्राहक केवल इसलिए हमारी सेवाओं से वंचित न रहे कि वह अपनी पहचान और/या पता संबंधी दस्तावेजी प्रमाण प्रस्तुत करने में समर्थ नहीं है।"
- खाता खोलने संबंधी दस्तावेजों में छूट के आधार पर भी खाते खोले जा सकते हैं लेकिन ऐसी स्थिति में खाते में कुल क्रेडिट/बैलेंस की अधिकतम सीमा का अनुपालन करना होगा।
- बैंक ने शुल्कों की अनुसूची में निर्देशित बचत बैंक खातों के लिए न केवल केवायसी दस्तावेजों और आवश्यक न्यूनतम औसत त्रैमासिक बैलेंस में छूट देता है बल्कि अपनी लागत पर क्लाइंट का फोटोग्राफ लेने और केवायसी दस्तावेजों की फोटोकॉपी/स्कैन करने में मदद करता है, जिससे कि कम आय वर्ग के ग्राहकों से वित्तीय बोझ हटाया जा सके

नामांकन सुविधा

- नामांकन सुविधा केवल उन खातों के लिए उपलब्ध है, जिन्हें व्यक्तिगत क्षमता (यानी एकल/संयुक्त खाते के साथ-साथ एकल प्रोप्राइटरशिप कन्सर्न के खातों) के आधार पर खोला गया है, यानी प्रतिनिधित्व क्षमता के आधार पर खोले गए खातों के आधार पर नहीं खोला गया है
- नामांकन केवल एक व्यक्ति के नाम से किया जा सकता है
- नामांकन को खाताधारक द्वारा उसके जीवनकाल में किसी भी समय तैयार किया, रद्द किया या बदला जा सकता है। नामांकन तैयार करते समय, रद्द करते समय या इसमें बदलाव करते समय गवाह की आवश्यकता होती है तथा आवेदन-पत्र पर सभी खाताधारकों के हस्ताक्षर जरूरी होते हैं।
- अगर नामांकित व्यक्ति अवयस्क है तो जमाकर्ता किसी ऐसे व्यक्ति को नियुक्त कर सकता है जो उसकी मृत्यु के बाद से लेकर नामांकित व्यक्ति की अवयस्कता अवधि पूरी होने तक जमा राशि को प्राप्त कर सके
- उन विद्यमान खातों के लिए जिनमें नामांकन तैयार नहीं किया गया है, खाताधारक शाखाओं में उपलब्ध प्रपत्र को भरकर ऐसा कर सकते हैं

उपर्युक्त प्रावधानों को मृत जमाकर्ताओं के खातों से संबंधित दावों का शीघ्र निबटारा करने और जमाकर्ताओं की मृत्यु के बाद उनके परिवार के सदस्यों को हुई गहरी पीड़ा को कम करने के उद्देश्य से तैयार किया गया है। ग्राहकों (नए और वर्तमान) को यह सलाह दी जाती है कि अगर उन्होंने अभी तक नामांकन सुविधा का लाभ नहीं लिया तो इस सुविधा का लाभ अवश्य उठाएँ

स्वचालित निकासी सुविधाएँ एवं स्थायी अनुदेश

- बैंक के अंदर एक पूर्व निर्देशित तिथि/क्रम पर एक संचालित खाते से दूसरे खाते/खातों में एक निश्चित राशि के फंड को स्थानांतरित करने के लिए बैंक को स्थायी अनुदेश दिए जा सकते हैं
- दूसरे बैंक के साथ संचालितएक खाते से दूसरे खाते/खातों में फंड के स्थानांतरण/प्रेषण के लिए पूर्व निर्धारित क्रम के अनुसार राशि आहरित करने के स्वचालित निकासी हाउस (एसीएच) निर्देश दिए जा सकते हैं। इस सुविधा का उपयोग निर्देशों द्वारा लाभांश, ब्याज, वेतन, पेंशन आदि के वितरण जैसे भुगतान के लिए या उपयोगिता कंपनियों के भुगतान- जैसे टेलीफोन, बिजली बिल के लिए राशि जमा करने या हाउस टैक्स, वाटर टैक्स आदि जैसे शुल्कों या वित्तीय संस्थाओं/बैंकों से कर्ज की किश्तों या व्यक्तियों के नियमित निवेश संबंधी भुगतान के लिए किया जा सकता है

प्रेषण सेवाएँ

- ग्राहक इन सुविधाओं द्वारा एक केंद्र से दूसरे केंद्र में फंड प्रेषित कर सकता है
    - पेएबल एट पार (बहुनगरीय) चेक, जिन्हें द्रुत गति से भुनाने लिए येस बैंक की सभी शाखाओं में मौजूद स्थानीय निकासी-व्यवस्था में जमा कराया जा सकता है
    - 950 से अधिक स्थानों पर भुगतान योग्य डिमांड ड्राफ्ट
    - 15,000 स्थानों पर 90,000 बैंक शाखाओं के साथ खातों में नेशनल इलेक्ट्रॉनिक फंड ट्रांसफर (एनईएफटी) भुगतान
    - 15,000 स्थानों पर 90,000 बैंक शाखाओं के साथ खातों में रियल टाइम ग्रॉस सेटलमेंट (आरटीजीएस) भुगतान
    - भारत में/भारत के बाहर से फंड को प्रेषित करने के लिए वायर ट्रांसफर वर्तमान में 15 अलग-अलग मुद्राओं में उपलब्ध
    - बैंक द्वारा गैर-ग्राहक को 50,000 रु. से कम की नकदी के विरुद्ध डिमांड ड्राफ्ट जारी किया जा सकता है, बशर्ते भुगतान वीजा संबंधी कार्यों, शैक्षणिक संस्थाओं, सरकार और वैधानिक/नियामक संस्थाओं के लिए उनके निर्देश पर किया जा रहा हो

डिमांड ड्राफ्ट/भुगतान आदेश की प्रतिलिपि जारी करना

- पर्याप्त क्षतिपूर्ति के आधार पर और अदाकर्ता शाखा से गैर-भुगतान सूचना प्राप्त किए बिना बैंक 5,000 रुपए तक के डिमांड ड्राफ्ट की प्रतिलिपि जारी करेगा
- बैंक ग्राहक को अनुरोध प्राप्ति से एक पखवाड़े के अंदर डिमांड ड्राफ्ट की प्रतिलिपि जारी करेगा ड्राफ्ट की प्रति जारी करने में उपर्युक्त निर्धारित अवधि से अधिक देरी होने पर ग्राहक को ऐसे विलम्ब के लिए मुआवजा देने हेतु बैंक मुआवजा नीति के तहत ब्याज के रूप में भुगतान करेगा

चेक जमा सेवाएं

येस बैंक के पास एक अनुमोदित चेक जमा नीति है जिसे डिस्प्ले बोर्ड पर प्रदर्शित किया जाता है और यह वेबसाइट पर भी उपलब्ध है। अधिक जानकारी के लिए कृपया नवीनतम चेक जमा नीति को देखें। चेक जमा नीति के प्रमुख बिंदु इस प्रकार हैं

- खाते में जमा किए गए चेक की प्राप्ति के लिए निम्नलिखित समयावधि निर्धारित होगी

	चेक का प्रकार	**फंड की उपलब्धता**	**लेन-देन का माध्यम**	**टिप्पणियां**
क	स्थानीय चेक- एमआईसीआर निकासी/नॉन एमआईसीआर निकासी	चेक ट्रांस्फर के लिए उसी दिन क्रेडिट (टीआरएफ प्रोडक्ट)/स्थानीय चेक के लिए अगले दिन क्रेडिट (एलसीसी प्रोडक्ट) में ग्राहक को आहरण के लिए निकासी फंड उपलब्ध होना इस बात पर निर्भर करेगा कि उस शहर में चेक की वापसी के लिए निकासी हाउस की समयावधि समय सीमा क्या हैं	निकासी हाउस	प्रस्तुत करने वाला और भुगतान प्राप्त करने वाला- दोनों बैंक स्थानीय निकासी हाउस के नियमों के अनुसार स्थानीय निकासी क्षेत्र के अंदर स्थित होने चाहिए।
ख	बाहरी चेक- मेट्रो लोकेशन पर जमा किया गया और दूसरे मेट्रो लोकेशन (मुंबई, चेन्नई, कोलकाता और नई दिल्ली) पर भुगतान योग्य	7 कार्य दिवस	संग्रह आधारित	
ग	बाहरी चेक- मेट्रो लोकेशनों से अलग येस बैंक की शाखाओं में भुगतान योग्य	10 कार्य दिवस	संग्रह आधारित	
घ	बाहरी चेक- राज्य की राजधानियों या मेट्रो केंद्रों (उत्तर पूर्वी राज्यों और सिक्किम को छोड़ कर) में भुगतान योग्य	10 कार्य दिवस	संग्रह आधारित	
ड	बाहरी चेक- उन स्थानों में भुगतान योग्य, जहाँ येस बैंक की कोई शाखा नहीं है	14 कार्य दिवस	संग्रह आधारित	

शर्तें:

- नकदी प्रबंधन की व्यवस्थाओं के मामले में क्रेडिट समयावधि में अंतर हो सकता है और यह स्वीकृत व्यवस्थाओं के अनुसार मान्य होगा
- निर्देशित कट-ऑफ टाइम के पहले शाखा परिसर के अंदर स्थित शाखाओं के काउंटरों और जमा पेटियों में जमा किए गए सभी स्थानीय चेकों को निकासी के लिए उसी दिन भेज दिया जाएगा
- निर्देशित कट-ऑफ टाइम के बाद और शाखा परिसर से बाहर स्थित जमा पेटियों सहित ऑफ-साइट एटीएम में जमा किए गए सभी चेकों को अगले निकासी चक्र में प्रस्तुत किया जाएगा
- प्रत्येक शाखा में निर्देशित कट-ऑफ टाइम सामान्यतः संबंधित निकासी हाउस की टाइमिंग से दो घंटा पहले होता है और इसे प्रत्येक शाखा पर प्रदर्शित किया जाता है
- बाहरी चेकों (उन स्थानों पर जहाँ येस बैंक लिमिटेड की निकासी सुविधा उपलब्ध नहीं है) को कलेक्शन के आधार पर भेजा जाता है
- ग्राहक इन सुविधाओं का उपयोग करने में सक्षम हों, यह इस बात पर निर्भर करता है कि विभिन्न स्थानों से वापसी की निकासी समयावधि के अनुसार जैसे ही निकासी फंड प्राप्त होता है, उस समय खाते में पर्याप्त आहरण योग्य राशि उपलब्ध है या नहीं।

उपर्युक्त दिशा-निर्देश येस बैंक की विद्यमान चेक स्वीकार नीति के अनुसार हैं। इस नीति में समय-समय पर संशोधन किया जा सकता है और इसीलिए आपको सलाह दी जाती है कि आप नवीनतम चेक प्राप्ति नीति को देख लें, जो वेबसाइट पर उपलब्ध है।

तुरंत क्रेडिट सुविधा

तुरंत चेक जमा करने के लिए हमारी नीतियों पर अधिक जानकारी हेतु कृपया हमारी चेक प्राप्ति नीति को देखें। हमारी चेक प्राप्ति नीति को डिस्प्ले बोर्ड पर प्रदर्शित किया जाता है और यह हमारी वेबसाइट पर भी उपलब्ध है।

गंदे/आंशिक रूप से कटे-फटे करंसी नोटों को बदलना

बैंक की समस्त शाखाओं में गंदे/आंशिक रूप से कटे-फटे उन करंसी नोटों को बदला जा सकता है, जो वास्तविक हैं और जिनमें कटने-फटने को संदेह या जालसाजी के रूप में नहीं देखा जा सकता है। इस संदर्भ में आरबीआई के निर्देशों के अनुसार सभी स्वरूपों के कुछ अन्य प्रकार के कटे-फटे करंसी नोटों को बदला जा सकता है

एक सुरक्षित बैंकिंग अनुभव के लिए बेहतर ग्राहक सेवाएं

- चेक बुक/पास बुक का सुरक्षित रखरखाव सुनिश्चित करें
- चेक पर लिखते समय प्राथमिकता के आधार पर रिवर्स कॉर्बन का उपयोग करें
- जहाँ तक संभव हो क्रॉस किए गए/एकाउंट प्राप्तकर्ता को देय चेक ही जारी करें
- चेक जारी करने से पहले चेक के विवरणों, नाम, तिथि, शब्दों और अंकों में राशि का विवरण, क्रॉस करने आदि की जाँच कर लें। जहाँ तक संभव हो राशि की राउंडिंग करते हुए नजदीकी रुपयों में चेक जारी करें।
- खाते के स्वरूप के अनुसार आवश्यक शेष राशि के औसत को कायम रखें
- खाते में पर्याप्त राशि शेष न होने पर चेक जारी न करें क्योंकि परक्राम्य लिखत अधिनियम (नेगोशिएबल इंस्ट्रूमेंट्स एक्ट) के अंतर्गत यह एक दंडनीय अपराध है
- भुगतान के लिए निर्धारित तिथि पर खाते में पर्याप्त राशि होना सुनिश्चित करें जिससे कि किसी प्रकार के स्थायी अनुदेश /इलेक्ट्रॉनिक निकासी सेवा संबंधी आहरण अधिदेश का उल्लंघन न हो
- चेक या अन्य किसी वित्तीय संसाधनों को पंजीकृत डाक अथवा कोरियर द्वारा ही भेजें
- जमाकर्ता(ओं) की मृत्यु होने की स्थिति में नामांकित व्यक्ति को बकाया राशि के भुगतान के निबटारे को आसान करने के लिए नामांकन सुविधा का उपयोग उत्तराधिकार प्रमाणपत्र माँगे बगैर या वैधानिक उत्तराधिकारियों के दावों को सत्यापित किए बगैर करें। यह निबटारे को आसान बनाता है
- खाता संख्या, सावधि जमा आदि के विवरण को अलग-अलग लिखें
- पता, टेलीफोन नंबर आदि में किसी भी प्रकार के बदलाव की सूचना शाखा को जितनी जल्दी हो सके, इस संदर्भ में वैध प्रमाणपत्र के साथ दें
- डेबिट/एटीएम कार्ड, डिमांड ड्राफ्ट, चेक बुक, चेक लीफ(लीव्ज) आदि के गुम होने की सूचना तुरंत शाखा/सम्पर्क केंद्र में दे
- बार-बार के लेन-देन भुगतान को प्रभावी बनाने के लिए स्थायी अनुदेशों, उपयोगिता बिल भुगतान और इलेक्ट्रॉनिक निकासी सेवाओं का उपयोग करें
- हमारी सेवाओं पर फीडबैक प्रदान करें और सेवाओं में किसी भी प्रकार की कमी की सूचना शाखा/सम्पर्क केंद्र पर दें

- खाली चेकों पर हस्ताक्षर न करें करेंऔर अपना नमूना हस्ताक्षर चेक बुक/पास बुक में से किसी पर भी दर्ज न करें
- चेकों को निर्धारित समयसीमा के अंदर शाखाओं/एटीएम केंद्रों पर मौजूद जमा पेटियों में जमा करें इन जमा पेटियों पर कट-ऑफ टाइम प्रदर्शित किया जाता है
- अपना डेबिट/एटीएम/इंटरनेट बैंकिंग पिन किसी को न दिखाएं; यहाँ तक कि किसी येस बैंक कर्मी या किसी भी एटीएम में ड्यूटी पर तैनात सुरक्षा गार्ड को भी नहीं
- किसी भी प्रकार के दुरुपयोग से बचने के लिए कृपया अपने कार्ड पर मौजूद सिग्नेचर पैनल पर बाल प्वाइंट पेन से कभी न मिटने वाले हस्ताक्षर तुरंत करें
- अगर आप बैंक को डेबिट/एटीएम कार्ड वापस या जमा कर रहे हैं तो यह सुनिश्चित कर लें कि आप इसे किसी बैंक कर्मी को दे रहे हैं और ऐसा करने से पहले आप कार्ड के टुकड़े कर दें
- आपके नेटबैंकिग पासवर्ड की लंबाई न्यूनतम आठ अक्षरों की होनी चाहिए। आपका पासवर्ड जटिल और कठिन होना चाहिए ताकि दूसरा कोई इसका अंदाजा न लगा सके। अपने पासवर्ड में लोअरकेस, अपरकेस अल्फाबेट्स और संख्याओं के संयुक्त रूप का प्रयोग करें।
- लुभावने कंटेंट वाली ‘फिशिंग’ वेबसाइटों या व्यक्तिगत जानकारियां माँगने वाले ई-मेलों से सावधान रहें। दुरुपयोग रोकने के कुछ बेहतर उपाय निम्नानुसार हैं -
    - किसी ई-मेल में भेजे गए लिंक पर क्लिक न करें
    - संदेहजनक ई-मेल के बारे में भेजने वाले से पुष्टि कर लें
    - ई-मेल में भेजे गए अटैचमेंट्स को न खोलें
    - अपने सभी खातों के लिए एक ही पासवर्ड का इस्तेमाल न करें
    - अपने खाते से संबंधित जानकारी और पासवर्ड को अपने कम्प्यूटर की फाइलों में न सहेजें

धन प्रबंधन सेवाएं (वेल्थ मैनेजमेंट सर्विसेस)

- आपके वित्तीय लक्ष्यों को प्राप्त कराने हेतु येस बैंक प्रभावी समाधान देने के लिए शोध आधारित निवेश उत्पादों और सेवाओं की विस्तृत श्रृंखला प्रस्तुत करता है
- अनुपूरक **एमएफ ऑनलाइन** सेवाएं:
    - परेशानी मुक्त कागज़ रहित निवेश की सुविधा
    - चुनिंदा शीर्ष फंड घरानों की म्यूचुअल फंड योजनाओं में लेन-देन करें
    - अधिक सुगमता, क्योंकि आप सिर्फ बटन दबाकर एक्सेस, ट्रैक और लेन-देन कर सकते हैं!
- रेफरल सेवाओं के माध्यम से येस बैंक थर्ड पार्टी पोर्टफोलियो मैनेजमेंट सर्विसेस (पीएमएस) आदि में निवेश करने के अवसर प्रस्तुत करता है
- जीवन बीमा ग्राहकों की विभिन्न आवश्यकताओं को पूरा करता है, जिनमें सुरक्षा, बचत और निवेश, सेवानिवृत्ति (रिटायरमेंट) की योजना बनाने से लेकर बच्चों के भविष्य की योजनाएं आदि शामिल हैं। इन उत्पादों की पेशकश मैक्स लाइफ इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड के साथ हुई साझेदारी के तहत की जाती है
- सामान्य बीमा समाधान ग्राहकों की विभिन्न जरूरतों को पूरा करता है, जिनमें स्वास्थ्य बीमा, वाहन बीमा, यात्रा बीमा से लेकर गृह एवं सम्पत्ति बीमा आदि शामिल हैं इन उत्पादों को बजाज एलियांज जनरल इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड के साथ हुई साझेदारी के तहत प्रस्तुत किए गए हैं

डिपॉजिटरी सेवाएं

- येस बैंक नेशनल सिक्युरिटीज डिपॉजिटरी लिमिटेड (एनएसडीएल) के साथ डिपॉजिटरी प्रतिभागी है
- अनिवासी/प्रवासी भारतीयों (एनआरआईज) को पोर्टफोलियो इन्वेस्टमेंट स्कीम (पीआईएस) के अंतर्गत प्रत्यावर्तित होल्डिंग्स के लिए एक अलग खाता खोलने की जरूरत होती है
- डीमैट खाता खोलने के लिए पैन कार्ड अनिवार्य है
- डीमैट खातों के संचालन के लिए कोई भी न्यूनतम होल्डिंग्स रखने की आवश्यकता नहीं होती
- नामांकन सुविधा केवल उन खातों के लिए उपलब्ध है, जिन्हें व्यक्तिगत क्षमता (यानी एकल/संयुक्त खाते के साथ-साथ एकल प्रोप्राइटरशिप कन्सर्न के खातों) के आधार पर खोला गया है, यानी प्रतिनिधित्व क्षमता के आधार पर खोले गए खातों के आधार पर नहीं खोला गया है

- नियामक दिशा-निर्देशों के अनुसार सभी व्यक्तिगत खातों के लिए नामांकन विवरण उपलब्ध कराना अनिवार्य है, अन्यथा स्पष्ट शब्दों में घोषित कीजिए कि आप नामांकन सुविधा प्राप्त नहीं करना चाहते
- ऐसा कोई भी खाता जिसमें निरंतर 180 दिनों की अवधि तक कोई भी लेन-देन नहीं किया गया हो, उसे निष्क्रिय खाता समझा जाएगा

लघु व्यावसायिक ऋण योजनाएं

- व्यावसायिक संस्थानों को उनके द्वारा लगाई जानेवाली पूँजी (वर्किंग कैपिटल), सम्पत्ति अधिग्रहण और व्यावसायिक जरूरतों की पूर्ति के लिए असुरक्षित व्यावसायिक ऋण उपलब्ध करवाया जाता है
- प्रोप्राइटरशिप, पार्टनरशिप, प्रायवेट और एकाधिकारवत लिमिटेड (क्लोज्डली हेल्ड) कंपनियों के लिए ऋण साधारण दस्तावेजों और स्पष्ट अर्हता मानदण्डों को पूरा करने पर उपलब्ध होगा
- 30 लाख रुपए तक के इस प्रकार के ऋण की मुख्य विशिष्टताएं हैं किसी भी प्रकार के कोलैटरल अथवा जमानत की आवश्यकता नहीं, 4-7 दिनों के अंदर ऋण की राशि का वितरण, ऋण की कालावधि 12-36 माह, आपके दरवाजे पर ऋण की सुविधा

सीएमएस और भुगतान संबंधी समाधान

- बेहतर लिक्विडिटी (चल निधि) सुनिश्चित करते हुए व्यावसायिक जरूरतों के संदर्भ में जमा प्राप्ति और भुगतान के लिए अत्याधुनिक समाधान उपलब्ध हैं- कारोबारी निबटारे का न्यूनतम जोखिम, कस्टमाइज एमआईएस के माध्यम से बेहतर प्रशासकीय सुविधाएँ और नकदी की उत्कृष्ट व्यवस्था
- हमारे स्वयं के शाखा नेटवर्क तथा अन्य बैंकों के साथ हुए गठबंधन के माध्यम से 1000 से अधिक व्यावसायिक केंद्रों पर स्थानीय कलेक्शन के लिए तथा 2800 से अधिक प्रमुख व्यावसायिक केंद्रों पर बाहरी चेकों के ग्रामीण कलेक्शन के लिए संग्रहणीय प्रबंधन सेवाओं की प्रस्तुति
- संग्रहणीय प्रबंधन सेवाओं की प्रमुख विशिष्टताएं हैं- दरवाजे पर पिक-अप सुविधाएँ, विशिष्ट सेवा स्तर अनुबंध के अनुरूप सुनिश्चित जमा, विस्तृत कोरियर/को-ऑर्डिनेटर सम्बद्धता, हमारी साझेदारी वाले अन्य बैंकों का वृहद नेटवर्क, खाते में सीधे जमा करने की सुविधा/फंड पूलिंग, कस्टमाइज्ड प्रबंधन सूचना प्रणाली, ऑटो रिकॉन आदि
- प्रमाणन सहित अथवा प्रमाणन के बगैर आरटीजीएस/एनईएफटी/आईएमपीएस करने के लिए ग्राहक के खातों में सीधे जमा करने हेतु इलेक्ट्रॉनिक संग्रहण तथा ऑटो रिकॉन आदि के लिए एपीआई साधनों की प्रस्तुति

- भुगतान योग्य सेवाओं का व्यापक फलक प्रस्तुत करता है -
    - अतिरिक्त इन्क्रिप्शन के साथ बल्क अपलोड सहित इलेक्ट्रॉनिक भुगतान
    - विस्तृत कवरेज के साथ ऑनलाइन आरटीजीएस, एनईएफटी, ऑनलाइन आईएमपीएस सुविधा युक्त कॉरपोरेट भुगतान का प्लेटफॉर्म
    - आरटीजीएस- 15,000 स्थानों पर 90,000+ बैंक शाखाएँ
    - एनईएफटी- 15,000 स्थानों पर 90,000+ बैंक शाखाएँ
    - रिमोट एवं बल्क डीडी प्रिंटिंग भुगतान योग्य प्रबंधन सेवाओं की मुख्य विशिष्टताएं हैं- कस्टमाइज्ड ईआरपी इंटीग्रेशन, बहुस्तरीय अनुमोदन मैट्रिक्स, स्वचालित ई-मेल परामर्श, डाटा इन्क्रिप्शन, को-ब्रांडेड चेक प्रिंटिंग आदि।
    - क्लाइंट साइट चेक प्रिंटिंग।

कैपिटल मार्केट्स एवं एस्क्रो खाता संबंधी सेवाएं

- कारोबारियों की लेन-देन क्षमता बढ़ाकर उनकी शेयर/ऋण बाजार से पूँजी जुटाने संबंधी गतिविधियों और ब्याज वारंट/लाभांश वारंट वितरण को तीव्रता प्रदान करना
- ब्याज/लाभांश भुगतान सेवाओं की प्रमुख विशिष्टताएँ हैं - सर्विस लेवल समझौते में पूर्व सहमति प्राप्त सभी स्थानों पर वारंट तुरंत जारी किए जाते हैं
  समय-समय पर समाधान उपलब्ध कराने के साथ-साथ वारंटों की भुगतान/गैर-भुगतान(पेड-अनपेड) स्थिति का स्टेटमेंट, भुगतान रोकने की सुविधा, ऑनलाइन इंटीग्रेटेड कोर प्लेटफॉर्म प्रोसेस क्षमता प्रदान करना आदि।
- सेबी में पंजीकृत एक लाइसेंसधारक बैंक होने के कारण येस बैंक प्रारंभिक सार्वजनिक निर्गम (इनीशियल पब्लिक ऑफरिंग) (आईपीओ), फॉलो-ऑन पब्लिक ऑफरिंग (एफपीओ) और राइट इश्यू से संबंधित एस्क्रो कलेक्टिंग बैंक सेवाएं और रीफंड बैंक सेवाएं प्रदान करता है। शेयर/ऋण स्बस्क्रिप्शन के लिए येस बैंक अपनी सभी सक्रिय शाखाओं पर एएसबीए सेवाएं भी प्रदान करता है

- एस्क्रो कलेक्टिंग बैंक सेवाओं और रीफंड बैंक सेवाओं की प्रमुख विशिष्टताएं हैं- आईपीओ प्रोसेसिंग के लिए देश भर में मौजूद अपने 143 रणनीतिक व्यावसायिक केंद्रों की कवरेज, समय-समय पर समाधान उपस्थित करना, सभी प्रकार के रीफंड की ऑनलाइन मैचिंग, एनईएफटी, आरटीजीएस आदि के जरिए वेब पर बल्क रीफंड प्रबंधन की क्षमता
- येस बैंक लेन-देन परामर्श सेवाएं तथा डीलिस्टिंग, ओपन ऑफर, बायबैक्स, शेयर खरीदारी, प्रोजेक्ट फाइनैंसिंग, ट्रस्ट एवं प्रतिधारण खातों और नोडल खाता सेवा जैसी विभिन्न जरूरतों के लिए नियामक दिशा-निर्देशों के अनुसार एस्क्रो प्रबंधन सेवाएं भी उपलब्ध करवाता है
- बैंक सेटलमेंट बैंकिंग उपलब्ध कराने/संबंधित शेयर बाजारों के कारोबारी सदस्यों के लिए निकासी बैंक सेवाएँ प्रदान करने हेतु प्रमुख शेयर बाजारों की सूची में भी सम्मिलित है
- येस बैंक वाणिज्यिक दस्तावेजों के लिए अभिकर्ता जरूरतें जारी करने/भुगतान करने की सेवाएं भी प्रदान करता है, सरकारी प्रतिभूतियों के सेटलमेंट हेतु जीएसजीएल खाता सेवा की पेशकश करता है और पोर्टफोलियो इन्वेस्टमेंट स्कीम के तहत फॉरेन पोर्टफोलियो इन्वेस्टर्स (एफपीआई) का उत्तरदायित्व भी लेता है

विदेशी नियोजन सेवाएं (फॉरेन इक्सचेंज सर्विसेस)

- चुनिंदा शाखाओं में विस्तृत आयात एवं निर्यात संबंधी समाधानों की कवरिंग के साथ-साथ विदेश व्यापार और कारोबारी वित्तीय सेवाएं प्रदान करना
    - अग्रिम प्रेषण, सीधा प्रेषण, आयात संबंधी जमा प्राप्ति
    - निर्यात संबंधी जमा प्राप्ति, निर्यात संबंधी अग्रिम भुगतान, निर्यात संबंधी क्रेडिट
    - लेटर्स ऑफ क्रेडिट, बैंक गारंटी और स्टैंडबाय लेटर्स ऑफ क्रेडिट
    - भीतरी प्रेषण, बाहरी प्रेषण
    - घरेलू व्यापार उत्पाद
    - निर्यात संबंधी लेटर्स ऑफ क्रेडिट पर सलाह, स्थानांतरण और पुष्टीकरण
    - आयात संबंधी वित्तीय सहयोग
- येस बैंक द्वारा प्रदान की जाने वाली अन्य फॉरेक्स सेवाएं हैं –
    - एफसीवाय नकदी जमा, एफसीवाय खाता स्थानांतरण (ईईएफसी/आरएफसी खाता)
    - मल्टी करंसी ट्रैवेल कार्ड जारी करना
- विभिन्न मुद्राओं के लिए स्विफ्ट कोड शाखा से प्राप्त किया जा सकता है, जिसे रिकॉर्ड के लिए दर्ज किया जा सकता है और प्रेषण संबंधी लेन-देन के लिए इसका उपयोग किया जा सकता है
- हमारे पास दुनिया भर में तकरीबन सभी विदेशी मुद्राओं के लिए संबंधित बैंकों का नेटवर्क मौजूद है

शिकायतों का निबटारा

कृपया हमारी वेबसाइट www.yesbank.in पर उपलब्ध शिकायत निवारण नीति का हवाला दें