

यस बैंक नागरिक चार्टर



www.yesbank.in

पंजीकृत एवं कॉर्पोरेट ऑफिस: नेहरू सेंटर, 9वां तल, डिस्कवरी ऑफ इंडिया,
डॉ. ए.बी. रोड, वरली, मुम्बई-400018, भारत। फोन: +91 (22) 6669 9000. फैक्स: +91 (22) 6669 9010.
उत्तर क्षेत्रीय कॉर्पोरेट ऑफिस: 48, न्याय मार्ग, चाणक्यपुरी, नई दिल्ली 110 021, भारत।
फोन: +91 (11) 6656 9000. फैक्स: +91 (11) 4168 0144.



प्रस्तावना	2
गुणवत्ता नीति	3
'यस टच' डायरेक्ट बैंकिंग चैनल की मुख्य विशेषताएं	3
ग्राहक-बैंकर संबंध के सामान्य क्षेत्र	5
एक सुरक्षित बैंकिंग अनुभव के लिए बेहतर ग्राहक सेवाएँ	12
धन प्रबंधन सेवाएं (वेल्थ मैनेजमेंट सर्विसेस)	13
डिपोजिटरी सेवाएं	14
छोटे व्यावसायिक कर्ज की योजनाएं	14
सीएमएस और भुगतान संबंधी समाधान	14
कैपिटल मार्केट संबंधी सेवाएं	15
विदेशी नियोजन सेवाएं (फॉरेन एक्सचेंज सर्विसेस)	15
शिकायतों का निपटारा	16

प्रस्तावना

यस बैंक में, हम हमेशा 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 बहुत कमी है। यही वह धारणा है जिसने हमें भारतीय उपभोक्ताओं के लिए एक ऐसे बैंक का सपना साकार करने की प्रेरणा दी जहाँ सेवाओं की गुणवत्ता सर्वोत्तम हो और श्रेष्ठतम सेवाओं के लिए भारत ही नहीं बल्कि दुनिया में एक मिसाल कायम कर सके।

यस बैंक में, हम सामाजिक-आर्थिक उद्देश्यों को प्राप्त करने के लिए एक जिम्मेदार बैंकिंग सेवा प्रदान करने और इस प्रक्रिया में अपने साथ अधिक से अधिक उपभोक्ताओं को जोड़ने में दृढ़तापूर्वक विश्वास करते हैं। एक उत्कृष्ट बैंकिंग सेवा का अनुभव प्रदान करने में उपभोक्ताओं की संतुष्टि सबसे महत्वपूर्ण कारक है।

यस बैंक नागरिक चार्टर के सिद्धांत को उपरोक्त चरुतरों को पूरा करने का एक आधारभूत साधन समझा गया और इसी के अनुरूप इस दस्तावेज को तैयार किया गया। इस दस्तावेज को उपयोगकर्ताओं से सलाह-मशविरा कर तैयार किया गया और यह ग्राहक संतुष्टि की दिशा में यस बैंक की प्रतिबद्धता को रेखांकित करता है, इस प्रकार यह अपने कर्मचारियों और कर्मियों के बीच उत्तरदायित्व और जिम्मेदारी को सुनिश्चित करता है। उपभोक्ताओं के लिए यह चार्टर न केवल हमारी प्रतिबद्धता और जिम्मेदारियों के साथ-साथ सुधार के तरीकों को प्रदर्शित करता है बल्कि ग्राहक-बैंकर के रिश्ते में एक स्वस्थ अनुभव प्रदान करने के लिए ग्राहकों की ओर से दायित्वों के निर्वाह की व्याख्या भी करता है।

यह चार्टर एक स्वच्छ बैंकिंग सेवा के अनुभव को प्रोत्साहित करने और ग्राहक सेवा से संबंधित विभिन्न गतिविधियों के संदर्भ में जानकारी प्रदान करने के लिए तैयार किया गया है।

हम ग्राहकों के साथ अपनी सेवाओं के मूल्यांकन, सुधार और सेवाओं के विस्तार को विस्तृत रूप देने के लिए विभिन्न सेमिनारों, ग्राहक संपर्क, 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। यद्यपि, 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 : _____

चेयरपैन एवं प्रबंध निदेशक

नोट

इस बुकलेट में दी गयी जानकारियाँ अप्रैल 2009 तक की हैं, जिसमें बदलाव/संशोधन किया जा सकता है। इस बुकलेट को अधिकारों और दायित्वों को तैयार करने वाले वैधानिक दस्तावेज के रूप में नहीं समझा जाना चाहिए। यह ग्राहक और बैंकर के बीच बेहतर समझ को प्रोत्साहित करने के लिए है।

इस बुकलेट में केवल बैंक द्वारा प्रदान की जाने वाली विभिन्न सेवाओं/सुविधाओं के उपयोग और फायदों से संबंधित महत्वपूर्ण जानकारियाँ दी गयी 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 संपर्क कर सकते हैं/बात कर सकते हैं/लिख सकते हैं।

गुणवत्ता नीति

"यस बैंक, भारत में विश्व का सर्वोत्तम क्वालिटी बैंक बनने के अपने मिशन में कार्यात्मक उत्कृष्टता, नवीनता, अत्याधुनिक टेक्नोलॉजी और सर्वश्रेष्ठ प्रणालियों एवं प्रक्रियाओं के जरिए सर्वोच्च सेवा अनुभव सुनिश्चित करने का प्रयास करेगा।"

उद्देश्य:-

- ✓ उच्च स्तरीय 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 उच्च स्तरीय अनुकूलन सुनिश्चित करना।

यस 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 'यस फोर यू' काउंटर
- ✓ समस्त जमा खातों (जैसे कि व्यक्तिगत धमता के आधार पर खोले गए खातों) में नॉमिनेशन सुविधा प्रदान करना विभिन्न जमा योजनाओं/सेवाओं के लिए समय-समय पर विस्तृत जानकारी प्रदान करना
- ✓ समस्त ग्राहकों को न्यूनतम दरों पर आधारभूत बैंकिंग सेवाएं उपलब्ध कराने के साथ-साथ वरिष्ठ नागरिकों, पेंशन धारकों, महिलाओं, और अर्ध-शहरी एवं ग्रामीण शाखाओं में व्यक्तिगत रूप से अतिरिक्त लाभ प्रदान करना
- ✓ प्रमुख आधारभूत बैंकिंग सेवाओं में पे-एबल एट पार (मल्टीसिटी चेक बुक), किसी भी शाखा में बैंकिंग सुविधा, एसएमएस एलर्ट, ई-मेल एलर्ट, इलेक्ट्रॉनिक क्लीयरिंग सेवाएं / स्टैंडिंग निर्देश, उपयोगिता बिल भुगतान, इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, आदि शामिल हैं
- ✓ रेमिटेंस सेवाओं के विभिन्न विकल्प - डिमांड ड्राफ्ट, पे-ऑर्डर, आरटीजीएस, एनईएफटी आदि प्रदान करती हैं शाखा में शाखाओं के बाहर व्यावसायिक कार्यकाल का प्रदर्शन
- ✓ चेक डालने वाले बक्सों पर क्लीयरिंग कट-ऑफ टाइमिंग का प्रदर्शन
- ✓ विभिन्न जमा योजनाओं के लिए समय-समय पर ब्याज दरों का प्रदर्शन
- ✓ बैंक द्वारा प्रदान की जानेवाली विभिन्न आधारभूत बैंकिंग सेवाओं और अन्य प्राप्ति, भुगतान एवं विविध सेवाओं का विवरण देते हुए शिल्कों की अनुसूची का प्रदर्शन
- ✓ शिकायत/सुझाव पेटी उपलब्ध कराना और हमारी सेवाओं में निरंतर सुधार के लिए फीडबैक को प्रोत्साहित करना
- ✓ ग्राहकों की समस्याओं/शिकायतों का निपटारा करने वाले क्षेत्रीय / मुख्यालय के पते का प्रदर्शन

'यस टच' डायरेक्ट बैंकिंग चैनल की मुख्य विशेषताएं

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

इंटरनेट बैंकिंग:-

- ✓ '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 लोग-इन सत्र के लिए, केवल एक बार इस्तेमाल होनेवाला पासवर्ड तैयार किया जा सकता है

व्यक्तिगत ग्राहकों के लिए 'सिंगल पिन एक्सेस' डेबिट/एटीएम कार्ड पिन की सुविधा देता है जिसका उपयोग

- इंटरनेट बैंकिंग के लिए पहली बार पंजीकरण करने के लिए होता है
 - दोबारा पासवर्ड तैयार करने के लिए होता है, अगर आप इसे भूल जाते हैं
- इंटरनेट बैंकिंग के जरिए प्रदान की जाने वाली प्रमुख सेवाओं में शामिल हैं -
- उपयोगिता बिल भुगतान के लिए पंजीकरण
 - 11 से अधिक फंड घरानों की म्युचुअल फंड योजनाओं में निवेश एवं योजनागत निवेश योजनाएं (सिस्टमेटिक इन्वेस्टमेंट प्लान)
 - ऑनलाइन शॉपिंग / ट्रेवल बुकिंग
 - यस बैंक खातों / ट्रेडिंग खातों में फंड ट्रांसफर
 - एनईएफटी/आरटीजीएस के जरिए गैर-यस बैंक खातों में फंड ट्रांसफर
 - डिमांड ड्राफ्ट जारी करना
 - खाते की स्टेटमेंट जारी करना
 - व्यक्तिगत एवं खाते की जानकारी
 - एसएमएस/ई-मेल एलर्ट प्राप्त करना / संशोधन करना
 - मनी मॉनीटर - विभिन्न बैंक खातों, ब्रोकरेज खातों, फ्रीक्वेन्ट फ्लायर खातों आदि में खातों का समायोजन

मोबाइल बैंकिंग:-

ग्राहक 'वाईएसआरआईजी कस्टमर आईडी' लिखकर 09840909000 पर एसएमएस भेज कर 'तुरंत पंजीकरण' की सुविधा प्राप्त 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
- खाते की स्टेटमेंट
- सावधि जमा के विवरण की जानकारी
- समस्त वाईबीएल ग्राहकों के साथ-साथ देश में किसी भी अन्य बैंक खाते में मोबाइल के जरिए भुगतान की सुविधा।

एटीएम और डेबिट/एटीएम कार्ड:-

दुनिया भर में साझेदार बैंकों के एटीएम सहित एनएफएस, कैश-ट्री एवं मास्टर कार्ड का विस्तृत नेटवर्क समस्त यस बैंक एटीएम पर प्रदान की जाने वाली प्रमुख सेवाओं में शामिल हैं -

- चेक जमा करना
- बाकी रकम की जानकारी
- मिनी स्टेटमेंट

- चेक बुक जारी करने का आग्रह
- खाते की स्टेटमेंट
- ✓ दुनिया भर में मौजूद समस्त साझेदार बैंकों के एटीएम पर प्रदान की जाने वाली प्रमुख सेवाओं में शामिल हैं -
 - नगदी प्राप्त करना
 - बाकी रकम की जानकारी
- ✓ शॉपिंग टर्मिनलों (पीओएस टर्मिनलों) के जरिए भुगतान करने के लिए डेबिट कार्ड का इस्तेमाल किया जा सकता है

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 को पूरा कर सकें
- ✓ इन खातों से राशियों को रेमिटेंस / 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
- ✓ इस समय 1 लाख रुपये तक के दैनिक ड्रॉलिंग बैलेंस के लिए 6% प्रति वर्ष की दर पर तथा 1 लाख रुपये से अधिक दैनिक ड्रॉलिंग बैलेंस के लिए 7% प्रति वर्ष की दर पर त्रैमासिक आधार पर द्रव्याज अदा किया जाता है और इसे निकटतम रूप से पूरा किया जाता है, बशर्ते कि यह कम से कम 1 रुपया बनता हो।
- ✓ खाता धारक(कों) के नाम जारी चेक, डिबिट वॉरंट को केवल इस खाते के जरिए ही प्राप्त किया जा सकता है।
- ✓ खाता धारक(कों) के नाम एन्डोर्स 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 सुशुप्त (डोरमेंट) खाते के रूप में समझा जाएगा
- ✓ खाता धारक 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 शेष राशि (एक्यूबी) की गणना खाते में एक वित्तीय त्रैमास (क्वार्टर) (अप्रैल-जून, जुलाई-सितंबर, अक्टूबर-दिसंबर, जनवरी-मार्च) की अवधि में दिन की समाप्ति पर औसत (ईओडी) शेष राशि के आधार पर की जाती है। उदाहरण के लिए (दिन 1 का ईओडी बैलेंस + दिन 2 का ईओडी बैलेंस.....)/ वित्तीय त्रैमास में दिनों की संख्या

चालू खाते

- ✓ चालू खातों को व्यक्तियों, प्रोप्राइटरशिप फर्मों, साझेदार फर्मों, निजी एवं पब्लिक लिमिटेड कम्पनियों, एचयूएफ, संस्थाओं, ट्रस्टों आदि द्वारा खोला जा सकता है
- ✓ चालू खातों में रखी गयी शेष राशि पर किसी भी ब्याज का भुगतान नहीं किया जाता है
- ✓ विशेष प्रकार के चालू खातों, जैसे एजीक्युटिव, प्रशासकों (एडमिनिस्ट्रेटर्स), ट्रस्टियों, लिक्विडेटर्स आदि, को खोलने के लिए शाखा के व्यावसायिक प्रमुख को संपर्क किया जा सकता है जो इस प्रकार के खातों को खोलने में मदद कर सकते हैं
- ✓ इस खाते के माध्यम से ग्राहक द्वारा निरंतर 2 वर्षों तक कोई भी लेन-देन नहीं किए जाने की स्थिति में इस खाते को सुशुप्त (डोरमेंट) खाते के रूप में समझा जाएगा।

- खाता धारक 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 शेष राशि (एक्व्यूबी) की गणना खाते में एक वित्तीय त्रैमास (क्वार्टर) (अप्रैल-जून, जुलाई-सितंबर, अक्टूबर-दिसंबर, जनवरी-मार्च) की अवधि में दिन की समाप्ति पर औसत (ईओडी) शेष राशि के आधार पर की जाती है। उदाहरण के लिए (दिन1 का ईओडी बैलेंस + दिन2 का ईओडी बैलेंस.....)/ वित्तीय त्रैमास में 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 को पूरा कर सकें।
- भारतीय रुपयों में लेन-देन करने वाले अनिवासी/प्रवासी बाहरी (एनआरआई) और अनिवासी/प्रवासी सामान्य (एनआरओ) खातों को विशिष्ट आवश्यकताओं के लिए खोला जा सकता है। इन खातों में राशि जमा/निकासी विदेशी आवकर/रेमिटेंस / चैक / डेबिट / एटीएम कार्ड / इंटरनेट बैंकिंग के माध्यम से की जा सकती है।
- अनिवासी/प्रवासी बाहरी (एनआरआई) के जमा खातों को विदेश में मौजूद किसी बैंक के जरिए भारत में भेजे गए फंड से खोला जा सकता है। यह एक रिपैट्रीएबल खाता है और इसमें दूसरे एनआरआई खाते या एफसीएनआर (बी) खाते से ट्रांसफर भी मान्य है। एनआरआई खातों से स्थानीय भुगतान आसानी से किया जा सकता है।
- अनिवासी/प्रवासी सामान्य (एनआरओ) खातों को सुयोग्य स्थानीय लेन-देन के जरिए फंड प्राप्त करने के लिए खोला जा सकता है। जबकि एनआरओ जमा खातों का मूलधन नान-रिपैट्रीएबल है, आरबीआई के निर्देशों के अनुसार भारत में मौजूद संपत्तियों की बिक्री प्रक्रिया/एनआरओ बैलेंस में से प्रति कैलेंडर वर्ष यूएसडी 1 मिलियन तक की चालू आय और ब्याज संबंधी आय रिपैट्रीएबल है।
- एनआरआई / एफसीएनआर (बी) जमा के लिए ब्याज दरें रेगुलेटर्स द्वारा निर्देशित की जाती हैं, और बैंक को वेबसाइट और शाखाओं में प्रदर्शित की जाती हैं।
- इस समय 1 लाख रुपए तक के दैनिक झलोजिंग बैलेंस के लिए 6% प्रति वर्ष की दर पर तथा 1 लाख रुपए से अधिक दैनिक झलोजिंग बैलेंस के लिए 7% प्रति वर्ष की दर पर त्रैमासिक आधार पर ब्याज अदा किया जाता है और इसे निकटतम रुपए तक पूरा किया जाता है, बशर्ते कि यह कम से कम 1 रुपया बनता हो।
- इस खाते के माध्यम से ग्राहक द्वारा निरंतर 2 वर्ष तक कोई भी लेन-देन नहीं किए जाने की स्थिति में इस खाते को सुशुप्त (डोरमेंट) खाते के रूप में समझा जाएगा।
- खाता धारक 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 शेष राशि (एक्व्यूबी) की गणना खाते में एक वित्तीय त्रैमास (क्वार्टर) (अप्रैल-जून, जुलाई-सितंबर, अक्टूबर-दिसंबर, जनवरी-मार्च) की अवधि में दिन की समाप्ति पर औसत (ईओडी) शेष राशि के आधार पर की जाती है। उदाहरण के लिए (दिन1 का ईओडी बैलेंस + दिन2 का ईओडी बैलेंस.....)/ वित्तीय त्रैमास में दिनों की संख्या।

सावधि जमा खाते

- शाखा कर्मी आपको अधिक जानकारी देने के लिए आपका स्वागत करेगा और उसे आपकी आवश्यकताओं के अनुसार विभिन्न जमा योजनाओं में निवेश के क्षेत्र में आपकी सहायता कर खुशी होगी।

- सावधि जमा खातों को व्यक्तियों, प्रोप्राइटरशिप फर्मों, साझेदार फर्मों, निजी एवं पब्लिक लिमिटेड कम्पनियों, एचयूएफ/निर्दिष्ट एसोसिएट्स, आदि द्वारा खोला जा सकता है।
- कुछ सावधि जमा योजनाएं वरिष्ठ नागरिकों के लिए उच्च ब्याज दरें प्रदान कर सकती हैं।
- समयपूर्व 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 समयपूर्व आहरण पर, जो बैंक में 7 दिनों से भी कम के लिए रहा हो, किसी भी ब्याज का भुगतान नहीं किया जाएगा।
- 15 लाख रुपए से कम की एकल सावधि जमा राशि के समयपूर्व आहरण के मामले में कोई भी पीनल शुल्क नहीं लगाया जाएगा।
- सावधि जमा खातों को आग्रह करने पर बैंक द्वारा निर्धारित तिथियों को नवीनीकृत कर दिया जाता है और ब्याज का भुगतान वर्तमान दरों पर, बैंक द्वारा समय-समय पर निर्धारित की गयी एक आदर्श अवधि के लिए किया जाता है। विशिष्ट निर्देशों की अनुपस्थिति में जमा खातों को उसी अवधि के लिए या मियाद पूरी होने के समय लागू शर्तों के अनुसार वर्तमान ब्याज दरों पर स्वतः नवीनीकृत कर दिया जाएगा।
- ब्याज दरें प्रति वर्ष निर्धारित होती हैं और एक वर्ष में दिनों की वास्तविक संख्या को लिया जाता है (जैसे कि एक लीप वर्ष में 366 दिन)।
- जमा राशि पर ब्याज का भुगतान त्रैमासिक आधार पर या संयुक्त त्रैमास (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 नयी 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, आय कर अधिकारियों द्वारा निर्धारित दरों पर श्रोत 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 पूरा होने पर, प्रपत्र सं. 15 एच में अपनी घोषणा प्रस्तुत कर सकता है।
- बैंक काटे गए टैक्स के लिए टीडीएस प्रमाणपत्र जारी करेगा।
- स्वीप-इन एक ऐसी सुविधा है जिससे बचत / चालू खातों को सावधि खातों के साथ लिंक किया जाता है। अपर्याप्त शेष राशि की स्थिति में, लिंक किए गए सावधि जमा को लास्ट इन फर्स्ट आउट (स्वीप-इन का निर्धारण) के आधार पर समय पूर्व तोड़ दिया जाएगा और आवश्यक राशि को बचत / चालू खाते में स्थानांतरित कर दिया जाएगा।
- सावधि जमा के विरुद्ध कर्ज की अनुमति एक निर्धारित सीमा तक दी जाती है और इसे निर्धारित दरों पर ब्याज लगाकर स्वीकृत किया जा सकता है।

संयुक्त नाम से मौजूद सावधि जमा -

- सावधि जमा के समयपूर्व पुनर्भुगतान की अनुमति केवल सभी संयुक्त जमाकर्ताओं द्वारा हस्ताक्षरित आवेदन प्राप्त करने के बाद ही दी जा सकती है। दोनों में से एक को या जीवित व्यक्ति को भुगतान का मैन्डेट केवल जमा राशि की मियाद पूरी होने के समय ही मान्य है।
- अगर सावधि जमा के विरुद्ध कर्ज मांगा जाता है, तो कर्ज के आवेदन को सभी संयुक्त जमाकर्ताओं द्वारा हस्ताक्षरित होना आवश्यक है।

अपने ग्राहक को जानने संबंधी निर्देश

- ✓ बैंक के पास एक 'अपने ग्राहक को पहचानो (केवाईसी)' नीति है जो भारतीय रिजर्व बैंक के निर्देशों के अनुरूप है
- ✓ बैंक का केवाईसी 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 जिससे बैंक को अपने जोखिमों का प्रबंधन समझदारी पूर्वक करने में मदद मिलती है
- ✓ बैंक अपने ग्राहकों की वास्तविक पहचान को निर्धारित करने तत्संबंधी दस्तावेज करने में समुचित केवाईसी प्रक्रियाओं और आंतरिक नियंत्रण उपायों को अपनाता है, जिससे संबंध बनते हैं, खाते खुलते हैं या बैंक के साथ महत्वपूर्ण व्यावसायिक लेन-देन करने में सहूलियत होती है
- ✓ खाता खोलने के समय, बैंक प्रस्तावित ग्राहक की वैधानिक पहचान स्थापित करने, पते और हस्ताक्षर का सत्यापन करने के लिए दस्तावेजों को प्राप्त करता है।
- ✓ ग्राहक से निम्नलिखित दस्तावेज प्राप्त किए जाते हैं:
 - ग्राहक की वैधानिक पहचान और अस्तित्व को सुनिश्चित करने के लिए पासपोर्ट / पैन कार्ड / वोटर पहचान पत्र / ड्राइविंग लाइसेंस आदि
 - पते के प्रमाणों के सत्यापन के लिए टेलिफोन बिल / बैंक खाते का विवरण / राशन कार्ड / बिजली का बिल / पासपोर्ट आदि
 - हस्ताक्षर के प्रमाण के रूप में मान्य पासपोर्ट / पैन कार्ड / मान्य ड्राइविंग लाइसेंस आदि
- ✓ व्यक्तिगत मामले में, उपरोक्त उल्लिखित दस्तावेजों के साथ-साथ फोटोग्राफ भी जमा कराया 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 होती हैं।

वित्तीय समावेशन

- ✓ वृहद वित्तीय समावेशन के लिए बैंक 'नो-फ्रिल' बचत बैंक खातों की सुविधा प्रदान करता है जिसमें चेक बुक, डेबिट/एटीएम कार्ड, इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग और ई-मेल/एसएमएस एलर्ट्स के साथ-साथ 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 पते संबंधी दस्तावेजों प्रमाण प्रस्तुत करने में समर्थ नहीं है"
- ✓ खातों को खाता खोलने संबंधी दस्तावेजों में छूट के आधार पर भी खोला जा सकता है और 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 केवाईसी दस्तावेजों और आवश्यक न्यूनतम औसत त्रैमासिक बैलेंस में छूट देता है बल्कि अपनी लागत पर क्लाइंट का फोटोग्राफ लेने और केवाईसी दस्तावेजों की फोटोकॉपी/स्कैन करने में मदद करता है जिससे कि कम आय वर्ग के ग्राहकों से वित्तीय बोज़ हटया जा सके।

नॉमिनेशन सुविधा

- ✓ नॉमिनेशन 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 लिए नहीं
- ✓ नॉमिनेशन केवल एक व्यक्ति के नाम से किया जा सकता है
- ✓ नॉमिनेशन को खाता धारक द्वारा उसके जीवन काल में किसी भी समय तैयार किया, रद्द किया या बदला जा सकता है। नॉमिनेशन तैयार करते समय, रद्द करते समय या इसमें बदलाव करते समय, गवाह की आवश्यकता होती है और इस आग्रह को सभी खाता धारकों द्वारा हस्ताक्षरित होना चाहिए
- ✓ अगर नॉमिनी एक अवयस्क है, तो जमाकर्ता किसी ऐसे व्यक्ति को नियुक्त कर सकता है जो उसकी मृत्यु के बाद से लेकर नॉमिनी की अवयस्कता अविधि पूरी होने तक जमा राशि को प्राप्त कर सके
- ✓ उन वर्तमान खातों के लिए जिनमें नॉमिनेशन तैयार नहीं किया गया है, खाताधारक शाखाओं में उपलब्ध प्रपत्र को भरकर ऐसा कर सकते हैं

उपरोक्त प्रावधानों को मृत जमाकर्ताओं के खातों से संबंधित दावों का शीघ्र निपटारा 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 नॉमिनेशन सुविधा का लाभ नहीं लिया, तो इस सुविधा का लाभ अवश्य उठाएं।

इलेक्ट्रॉनिक क्लियरिंग सेवाएं एवं स्टैंडिंग निर्देश

- ✓ बैंक के अंदर एक पूर्व निर्देशित तिथि/क्रम पर एक संचालित खाते से दूसरे खाते/तों में एक निश्चित राशि के फंड को स्थानांतरित करने के लिए बैंक को स्टैंडिंग निर्देश दिए जा सकते हैं
- ✓ इलेक्ट्रॉनिक क्लियरिंग सेवाओं (ईसीएस) के जरिए दूसरे बैंक के साथ संचालित एक खाते से दूसरे खाते/तों में फंड के स्थानांतरण/रेमिटेंस के लिए पूर्व निर्धारित क्रम पर राशि डेबिट करने का निर्देश दिया जा सकता है। इस सुविधा का उपयोग निर्देशों द्वारा डिबिट, ब्याज, सैलरी, पेन्शन, 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 के कर्ज की किश्तों या व्यक्तियों के नियमित निवेश संबंधी भुगतान के लिए किया जा सकता है।

रेमिटेंस सेवाएं

- ✓ ग्राहक इन सुविधाओं द्वारा एक केंद्र से दूसरे केंद्र में फंड रेमिट कर सकता है
 - पेएबल एट पार (मल्टीसिटी चेक) जिसे तीव्र प्राप्ति के लिए यस बैंक की सभी शाखाओं में मौजूद स्थानीय क्लियरिंग में जमा कराया जा सकता है
 - 650 से अधिक स्थानों पर भुगतान योग्य डिमांड ड्राफ्ट
 - 12,000 स्थानों पर 53,000 बैंक शाखाओं के साथ खातों में नेशनल इलेक्ट्रॉनिक फंड ट्रांसफर (एनईएफटी) भुगतान

- 12,000 स्थानों पर बैंक की 53,000 शाखाओं के साथ खातों में रीयल टाइम ग्रास सेट्लमेंट (आरटीजीएस) भुगतान
- भारत में/भारत के बाहर से फंड को रेमिट करने के लिए वायर ट्रांसफर, वर्तमान में 15 अलग-अलग करेंसियों में उपलब्ध
- बैंक द्वारा गैर-ग्राहक को 50,000 रुपये से कम के नगद के विरुद्ध डिमांड ड्राफ्ट जारी किया जा सकता है, बशर्ते कि भुगतान बीजा संबंधी कार्यों, शैक्षणिक संस्थाओं, सरकार और वैधानिक/रेगुलेटरी 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 नॉन-पेमेंट एडवाइस प्राप्त किए बिना बैंक 5,000/- रुपए तक के डिमांड ड्राफ्ट की एक प्रति जारी करेगा
- ✓ बैंक, ग्राहक को अनुरोध प्राप्त से दो सप्ताह के भीतर डिमांड ड्राफ्ट की एक प्रति जारी करेगा। ड्राफ्ट की प्रति जारी करने में उपरोक्त 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।

चैक जमा सेवाएं

- ✓ यस बैंक के पास एक अनुमोदित चैक जमा नीति है जिसे डिस्ट्रे बोर्ड पर प्रदर्शित किया जाता है और यह वेबसाइट पर भी उपलब्ध है। अधिक जानकारी के लिए कृपया नवीनतम चैक जमा नीति को देखें। चैक जमा नीति की कुछ प्रमुख बिंदु हैं:
- ✓ खाते में जमा किए गए चैक की प्राप्ति के लिए निम्नलिखित टाइमलाइन निर्धारित है

चैक का प्रकार	फंड की उपलब्धता	लेन-देन का माध्यम	टिप्पणियाँ
A स्थानीय चैक- एमआईसीआर क्लीयरिंग /गैर एमआईसीआर क्लीयरिंग	उसी दिन क्रेडिट / अगले दिन क्रेडिट (क्लीयर किया गया फंड ग्राहक द्वारा आहरण के लिए उपलब्ध होना इस बात पर निर्भर करेगा कि उस शहर में चेक की वापसी के लिए क्लीयरिंग हाउस की टाइम लाइन क्या है)	क्लीयरिंग हाउस	प्रस्तुत करनेवाला और भुगतान प्राप्त करनेवाला, दोनों बैंक स्थानीय क्लीयरिंग हाउस के नियमों के अनुसार स्थानीय क्लीयरिंग क्षेत्र के अंदर स्थित होना चाहिए।
B बाहरी चैक - मेट्रो लोकेशन पर जमा किया गया और दूसरे मेट्रो लोकेशन (मुंबई, चेन्नई, कोलकाता और नई दिल्ली) में भुगतेय	7 कार्य दिवस	कलेक्शन आधारित	
C बाहरी चैक मेट्रो लोकेशन से अलग यस बैंक की शाखाओं में भुगतेय	10 कार्य दिवस	कलेक्शन आधारित	
बाहरी चैक राज्य की राजधानियों या मेट्रो केंद्रों (उत्तर पूर्वी राज्यों और सिक्किम को छोड़कर) में भुगतेय	10 कार्य दिवस	कलेक्शन आधारित	
D बाहरी चैक उन स्थानों में भुगतेय जहाँ यस बैंक की कोई शाखा नहीं है	14 कार्य दिवस	कलेक्शन आधारित	

शर्तें:

- नगदी प्रबंधन की व्यवस्थाओं के मामले में क्रेडिट टाइम लाइन में अंतर हो सकता है और यह स्वीकृत व्यवस्थाओं के अनुसार मान्य होगा
- निर्देशित कट-ऑफ टाइम के पहले शाखा परिसर के अंदर शाखाओं के काउंटरों और जमा पेटियों में जमा किए गए सभी स्थानीय चैकों को क्लीयरिंग के लिए उसी दिन भेज दिया जाएगा।
- निर्देशित कट-ऑफ टाइम के बाद और शाखा परिसर के बाहर जमा पेटियों सहित ऑफ-साइट एटीएम में जमा किए गए चैकों को अगले क्लीयरिंग चक्र में प्रस्तुत किया जाएगा

- प्रत्येक शाखा में निर्देशित कट-ऑफ टाइम सामान्यतः संबंधित क्लियरिंग हाउस की टाइमिंग से दो घंटा पहले होता है और इसे प्रत्येक शाखा पर प्रदर्शित किया जाता है
- बाहरी चैकों (उन स्थानों पर जहाँ यस बैंक लिमिटेड की क्लियरिंग 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 क्लियरिंग टाइम लाइन के अनुसार जैसे ही क्लियर फंड प्राप्त होता है, उस समय खाते में पर्याप्त आहरण योग्य राशि उपलब्ध है या नहीं।

उपरोक्त निर्देश मार्च 09 से लागू यस बैंक की चैक प्राप्ति नीति के अनुसार है। इस नीति में समय-समय पर संशोधन किया जा सकता है और इसीलिए आपको यह सलाह दी जाती है कि आप नवीनतम चैक प्राप्ति नीति को देख लें जो वेबसाइट पर उपलब्ध है।

तुरंत क्रेडिट सुविधा

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

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

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

एक सुरक्षित बैंकिंग अनुभव के लिए बेहतर ग्राहक सेवाएँ

चैक बुक / पास बुक के सुरक्षित रख-रखाव को सुनिश्चित करती हैं
चैक पर लिखते समय प्राथमिकता के आधार पर रिवर्स कार्बन का उपयोग किया जाता है
जहाँ तक संभव हो, रेखांकित/खातेदार के नाम देय चैक जारी किए जाते हैं
चैक जारी करने से पहले, चैक के विवरणों, नाम, तिथि, शब्दों और अंकों में राशि का विवरण, रेखांकण आदि की जाँच कर लें। जहाँ तक संभव हो, राशि की राउंडिंग करते हुए नजदीकी रूप्यों में चैक जारी करें।
खाते के स्वरूप के अनुसार आवश्यक न्यूनतम शेष राशि के औसत को कायम रखें
खाते में पर्याप्त राशि शेष न होने पर चैक जारी न करें, क्योंकि यह नेगोशिएबल इन्स्ट्रुमेंट्स एक्ट के अंतर्गत एक दंडनीय अपराध है
खाते में निर्धारित तिथि को पर्याप्त राशि सुनिश्चित करें जिससे कि खाते में किसी भी प्रकार के स्टैंडिंग निर्देशों / इलेक्ट्रॉनिक क्लियरिंग सेवा संबंधी डेबिट मैन्डेट का उल्लंघन न हो
चैक या किसी भी अन्य वित्तीय संसाधनों को पंजीकृत डाक या कूरियर द्वारा भेजें।
जमाकर्ता(ओं) की मृत्यु होने की स्थिति में नॉमिनी को बकाया राशि के भुगतान के निपटारे को आसान करने के लिए नॉमिनेशन सुविधा का उपयोग, उत्तराधिकार प्रमाणपत्र माँगे बगैर या वैधानिक उत्तराधिकारियों के दावों को

- ✓ सत्यापित किए बगैर करें। यह निपटारे 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, चैक बुक/चैक लीव/लीवज, आदि, के गुम होने की सूचना तुरंत शाखा/संपर्क केंद्र में दें
- ✓ बार-बार के लेन-देन/भुगतान को प्रभावी बनाने के लिए स्टैंडिंग निर्देशों, युटिलिटी बिल भुगतान और इलेक्ट्रॉनिक क्लियरिंग सेवाओं की सुविधा का उपयोग करें
- ✓ हमारी सेवाओं पर फीडबैक प्रदान करें और सेवाओं में किसी भी प्रकार की कमी की सूचना शाखा/संपर्क केंद्र पर दें खाली चैकों पर हस्ताक्षर न करें और अपना नमूना हस्ताक्षर चैक बुक/पास बुक में से किसी पर दर्ज न करें।
- ✓ चैकों को निर्धारित टाइमफ्रेम के अंदर शाखाओं/एटीएम केंद्रों पर मौजूद चैक जमा पेटियों में जमा करें। इन जमा पेटियों में कट-ऑफ टाइमिंग को प्रदर्शित किया जाता है
- ✓ अपना डेबिट/एटीएम कार्ड/इंटरनेट बैंकिंग पिन किसी को न दिखाएं, यहाँ तक कि किसी यस बैंक कर्मी या किसी भी एटीएम में ड्यूटी पर तैनात किसी सुरक्षा गार्ड को भी नहीं
- ✓ किसी भी प्रकार के दुरुपयोग से बचने के लिए कृपया अपने कार्ड पर मौजूद सिगनेचर पैनल पर कभी न मिटने वाले बाल प्वाइन्ट पेन से तुरंत हस्ताक्षर 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 इसे काट दें
- ✓ आपके नेटबैंकिंग पासवर्ड की न्यूनतम लंबाई आठ अक्षरों की होनी चाहिए। आपका पासवर्ड जटिल और कठिन होना चाहिए जिसका अंदाजा कोई दूसरा न लगा सके। अपने पासवर्ड में लोअरकेस, अपरकेस एल्फाबेट्स और संख्याओं के संयुक्त रूप का प्रयोग करें
- ✓ लुभावने कंटेंट वाले 'फिशिंग' वेबसाइटों या व्यक्तिगत जानकारीयों माँगने वाले ई-मेलों से सावधान रहें। दुरुपयोग को रोकने के लिए कुछ बेहतर उपाय इस प्रकार हैं-
 - किसी ईमेल में भेजे गए लिंक पर क्लिक न करें। यूआरएल को अपने ब्राउज़र पर स्वयं टाइप करें
 - संदेहजनक ईमेल के बारे में भेजने वाले से पुष्टि कर लें
 - ईमेल में भेजे गए अटैचमेंट्स को न खोलें
 - अपने सभी खातों के लिए उसी पासवर्ड का इस्तेमाल न करें
 - अपने खाते से संबंधित जानकारी और पासवर्ड को अपने कम्प्यूटर की फाइलों में स्टोर न करें

धन प्रबंधन सेवाएं (वैलथ मैनेजमेंट सर्विसेस)

- ✓ यस बैंक 29 म्युचुअल फंड घरानों द्वारा शोध और परामर्श के बाद उपलब्ध थर्ड पार्टी निवेश योजनाओं (इंटरनेट बैंकिंग के ज़रिए ऑनलाइन निवेश के लिए 15 से अधिक म्युचुअल फंड घरानों की योजनाएं उपलब्ध) के माध्यम से धन को बढ़ाने का सुअवसर प्रदान करता है।
- ✓ नियमित बचत की आदत डालने और दीर्घकालिक वित्तीय उद्देश्यों को पूरा करने के लिए छोटी-छोटी राशियों में निवेश की चरणबद्ध निवेश योजनाएं (सिस्टेमेटिक इनवेस्टमेंट प्लान्स) मौजूद हैं

- ✓ अन्य विशेष निवेश योजनाओं में विशिष्ट आवश्यकताओं के अनुरूप रीयल एस्टेट क्षेत्र में निवेश के विकल्प भी उपलब्ध कराए जाते हैं
- ✓ जीवन के विभिन्न पढ़ावों पर बीमा संबंधी जरूरतों को पूरा करने के लिए मैक्स न्यूयॉर्क लाइफ इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड के सहयोग से यूलिप और पारंपरिक योजनाओं के विकल्पों के साथ जीवन बीमा सुविधाएं भी उपलब्ध हैं
- ✓ बजाज आलियांज जनरल इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड के सहयोग से प्रदान की जाने वाली सामान्य बीमा सुविधाओं में स्वास्थ्य, मोटर, हाउसहोल्ड, आदि शामिल हैं।

डिपोजिटरी सेवाएं

- ✓ यस बैंक, नैशनल सिक्क्योरिटीज डिपोजिटरी लिमिटेड (एनएसडीएल) के साथ डिपोजिटरी प्रतिभागी है
- ✓ समस्त व्यक्तिगत खातों के लिए रेगुलेटरी निर्देशों के अनुसार नॉमिनेशन का विवरण देना आवश्यक है या आपको स्पष्ट रूप से यह घोषणा करनी होगी कि आप नॉमिनेशन सुविधा प्राप्त नहीं करना चाहते हैं
- ✓ कोई भी ऐसा खाता, जिसमें निरंतर 6 महीने की अवधि तक कोई भी लेन-देन डेबिट नहीं किया गया हो, उसे सुशुभ खाता समझा जाएगा
- ✓ डीमैट खाता खोलने के लिए पैन कार्ड होना आवश्यक है
- ✓ डीमैट खातों के संचालन के लिए कोई भी न्यूनतम होल्डिंग रखने की आवश्यकता नहीं है
- ✓ नॉमिनेशन 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 लिए नहीं
- ✓ अनिवासी/प्रवासी भारतीयों को पोर्टफोलियो इन्वेस्टमेंट स्कीम (पीआईएस) के अंतर्गत रीपैट्रिबल एवं नॉन-रीपैट्रिबल होल्डिंग्स के लिए एक अलग खाता खोलने की जरूरत होती है।

छोटे व्यावसायिक कर्ज की योजनाएं

- ✓ व्यावसायिक संस्थानों को उनके द्वारा लगायी गयी पूँजी (बैंकिंग कैपिटल), संपत्ति अधिग्रहण, और व्यावसायिक जरूरतों के लिए असुरक्षित व्यावसायिक कर्ज उपलब्ध कराया जाता है
- ✓ प्रोप्राइटरशिप, पार्टनरशिप, प्राइवेट और क्लोज़ेड लिमिटेड कंपनियों के लिए कर्ज साधारण दस्तावेजों और स्पष्ट अर्हता मानदंडों को पूरा करने पर उपलब्ध होगा।
- ✓ 30 लाख रुपए तक के इस प्रकार के कर्ज की मुख्य विशेषताएं हैं - कोई भी कोलेटरल या सुरक्षा की आवश्यकता नहीं, 4-7 दिनों के अंदर कर्ज की राशि का भुगतान, मियाद 12-36 माह, आपके दरवाजे पर कर्ज की सुविधा।

सीएमएस और भुगतान संबंधी समाधान

- ✓ बेहतर लिक्विडिटी सुनिश्चित करते हुए व्यावसायिक जरूरतों के संदर्भ में जमा प्रति और भुगतान के लिए कटिंग-एज समाधान उपलब्ध है; कारोबारी/निपटारे का न्यूनतम जोखिम; कस्टमाइज्ड एमआईएस के माध्यम से बेहतर प्रशासकीय सुविधाएं और नगदी की उत्कृष्ट व्यवस्था
- ✓ स्थानीय प्राप्ति के लिए 500 से अधिक व्यावसायिक केंद्रों पर संग्रहणीय प्रबंधन सेवाएं उपलब्ध करायी जाती

- ✓ हैं और बाहरी बैंकों की प्राप्ति के लिए हमारे अपने शाखा नेटवर्क और संबंधित बैंक टाई-अप के माध्यम से देश भर में 2500 से अधिक व्यावसायिक केंद्र मौजूद हैं।
- ✓ संग्रहणीय प्रबंधन सेवाओं की मुख्य विशेषताएं हैं - दरवाजे पर पिकअप सेवा; विशिष्ट सर्विस लेवल समझौते के अनुरूप गारंटीड क्रेडिट्स; विस्तृत कूरियर/कोऑर्डिनेटर टाई-अप; वृहद कोरिस्पॉन्डेंट बैंक नेटवर्क, खाते में सीधे क्रेडिट की सुविधा/फंड पूंजिंग; कस्टमाइज्ड प्रबंधन सूचना प्रणाली; आदि
- ✓ भुगतान प्रबंधन सेवाओं का विस्तृत गैमट प्रदान करता है -
 - अतिरिक्त इनक्रिप्टन के साथ बल्क अपलोड सहित इलेक्ट्रॉनिक भुगतान
 - विस्तृत कवरेज के साथ ऑनलाइन आरटीजीएस, एनईएफटी सुविधा युक्त कॉरपोरेट भुगतान का प्लेटफॉर्म
 - आरटीजीएस 12,000 स्थानों पर 53,000 बैंक शाखाएं
 - एनईएफटी - 12,000 स्थानों पर 53,000 बैंक शाखाएं
 - रिमोट एवं बल्क डीडी प्रिंटिंग
- ✓ भुगतान प्रबंधन सेवाओं की प्रमुख विशेषताएं हैं - कस्टमाइज्ड ईआरपी इंटीग्रेशन; बहुस्तरीय प्रमाणन मैट्रिक्स; स्वचालित ईमेल परामर्श, डाटा इनक्रिप्टन; को-ब्रांडेड बैंक प्रिंटिंग; आदि।

कैपिटल मार्केट संबंधी सेवाएं

- ✓ कारोबारियों की लेन-देन की क्षमताओं को बढ़ाकर उनकी शेयर बाजार से पूँजी जुटाने संबंधी गतिविधियों और इंटेरेस्ट वारंट/डिविडेंड वारंट वितरण के प्रबंधन को तीव्रता प्रदान करना
- ✓ इंटेरेस्ट/डिविडेंड पे-आउट सेवाओं की प्रमुख विशेषताएं हैं - सर्विस लेवल समझौते में पूर्ण सहमति प्राप्त समस्त स्थानों पर तुरंत वारंट जारी किए जाते हैं; वारंटों की पेड/अनपेड स्थिति का स्टेटमेंट; भुगतान रोकने की सुविधा; ऑनलाइन इंटीग्रेटेड कोर प्लेटफॉर्म प्रोसेसिंग क्षमता प्रदान करना; रीयल टाइम एमआईएस; आदि
- ✓ सेबी से पंजीकृत एक लाइसेंस धारक बैंक होने के कारण यस बैंक, इनीशियल पब्लिक ऑफरिंग (आईपीओ), फॉलो-ऑन पब्लिक ऑफरिंग (एफपीओ) और राइट इश्यु से संबंधित एस्क्रो कलेक्टिंग बैंक सेवाएं और रीडंड बैंक सेवाएं प्रदान करता है
- ✓ एस्क्रो कलेक्टिंग बैंक सेवाओं और रीफंड बैंक सेवाओं की प्रमुख विशेषताएं हैं - वेब पर ऑनलाइन रीयल टाइम आईपीओ, एमआईएस के लिए देश भर में मौजूद 26 सुनियोजित व्यावसायिक केंद्रों की कवरेज; सभी प्रकार के रीफंड की ऑनलाइन मैचिंग; एनईएफटी, आरटीजीएस; आदि के जरिए वेब पर बल्क रीफंड प्रबंधन की क्षमता

विदेशी नियोजन सेवाएं (फॉरैन एक्स्चेंज सर्विसेस)

- ✓ चुनिंदा शाखाओं में विस्तृत आयात एवं निर्यात संबंधी समाधानों की कवरिंग के साथ-साथ विदेश व्यापार और कारोबारी वित्तीय सेवाएं प्रदान करना
 - अग्रिम रেমिटेंस, डायरेक्ट रेमिटेंस, आयात संबंधी जमा प्राप्ति
 - निर्यात संबंधी जमा प्राप्ति, निर्यात संबंधी अग्रिम भुगतान, निर्यात संबंधी क्रेडिट
 - लेटर्स ऑफ क्रेडिट, बैंक गारंटी और स्टैंडबाई लेटर्स ऑफ क्रेडिट
 - इनवर्ड रेमिटेंस, आउटवर्ड रेमिटेंस
 - डोमेस्टिक ट्रेड प्रोडक्ट

- निर्यात संबंधी लेटर्स ऑफ क्रेडिट पर सलाह, स्थानांतरण, और पुष्टिकरण
- आयात संबंधी वित्तीय सहयोग
- ✓ यस बैंक द्वारा प्रदान की जानेवाली अन्य फॉरेक्स सेवाएं हैं -
 - ट्रेवलर्स चेक की खरीद और इसे जारी करना
 - फॉरेन करेंसी डिमांड ड्राफ्ट जारी करना
 - फॉरेन करेंसी की खरीद और बिक्री
 - फॉरेन करेंसी चेक प्राप्त करना
 - ट्रेवलर्स चेकों और फॉरेन करेंसी की खरीद
 - एफसीवाई नगदी जमा, एफसीवाई खाता स्थानांतरण (ईईएफसी/आरएफसी खाते)
- ✓ विभिन्न करेंसियों के लिए स्विफ्ट कोड शाखा से प्राप्त किया जा सकता है जिसे रिकार्ड के लिए दर्ज किया जा सकता है और रेमिटेंस संबंधी लेन-देन के लिए इसका उपयोग किया जा सकता है
- ✓ हमारे पास दुनिया भर में तकरीबन सभी प्रमुख विदेशी करेंसियों के लिए संबंधित बैंक्स नेटवर्क मौजूद हैं

शिकायतों का निपटारा

हम आपको हर समय अपनी सर्वोत्तम सेवाएं प्रदान करने का विश्वास दिलाते हैं। अगर आप हमारी किसी भी सेवा पर अपने बहुमूल्य सुझावों, विचारों, अनुभवों, फीडबैक या सुधार की गुंजाइश को हमसे शेयर करना चाहते हैं, हम इन माध्यमों से आपके फीडबैक का स्वागत करते हैं:

1. **उपलब्ध इलेक्ट्रॉनिक चैनल**
 - आप अपनी शिकायतें ऑनलाइन शिकायत प्रपत्र के जरिए दर्ज कर सकते हैं
 - यस टच फोन बैंकिंग सेवा पर हमें सप्ताह के सातों दिन सुबह 7:00 से रात 11:00 के बीच कॉल करें
 - डिपोजिटरी सेवाओं से संबंधित विशिष्ट शिकायतों के लिए, कृपया dphelp@yesbank.in पर लिखें।
2. **बैंक अधिकारियों से व्यक्तिगत संपर्क**
 - हमारी शाखा में आएँ और अपनी शिकायतों को हमारी समस्त शाखाओं में मौजूद शिकायत पुस्तिका में दर्ज करें (शाखा की कार्याविधि के दौरान)

अपने शहर को नजदीकी शाखा के व्यवसायिक प्रमुख (शाखा प्रबंधक) से मिलें या संबंधित विवरण देते हुए उनको लिखें और वे आपकी शिकायतों का उत्तर देंगे - शाखा संपर्क विवरण

- हमारी प्रत्येक शाखा में प्रत्येक महीने की 7वीं तिथि को (दोपहर 3 से शाम 5 बजे के बीच) हम ग्राहक दिवस (अगर 7वीं तिथि को छुट्टी या आधे दिन का कार्यकाल हो तो इसके एक दिन पहले) के रूप में मनाते हैं। इस दिन ग्राहक बैंक के उत्पादों एवं सेवाओं पर अपने विचार व्यक्त कर सकते हैं, अपनी समस्याओं के बारे में बात कर सकते हैं, किसी विशेष सेवा या उत्पाद की विशिष्टताओं की प्रशंसा कर सकते हैं

हमारी प्रत्येक शाखा में हमने उन कार्यालयों के नाम और संपर्क पते लिख दिए हैं जहाँ आप अपनी शिकायतों को दर्ज करने के लिए संपर्क कर सकते हैं

- टाइम फ्रैम
- हम आपको अपना उत्तर देने में सामान्यतः 7 कार्यदिवसों तक का समय लेते हैं
- शिकायत संबंधी रेफरेंस नंबर
- जब आप हमें अपनी शिकायत दर्ज कराते हैं तो हम आपको एक शिकायत नंबर देते हैं
- प्रसार पद्धति (एस्कलेशन मैकेनिज्म)
- 7 कार्यदिवसों में उपरोक्त टच प्वाइंट्स में से किसी पर भी कोई उत्तर/संतुष्टिपूर्ण उत्तर नहीं मिलने की स्थिति में आप अपनी शिकायत को आपकी सुविधानुसार निर्मांकित विकल्पों के लिए आगे बढ़ा सकते हैं:

अपनी शिकायत को व्यक्तिगत रूप से आगे बढ़ाने के लिए	अपनी शिकायत को अन्य माध्यमों के जरिए आगे बढ़ाने के लिए
अपनी नजदीकी यस बैंक शाखा से सम्पर्क करें और शाखा के व्यवसायिक प्रमुख/ क्षेत्रीय व्यवसायिक प्रमुख से मिलें।	प्रमुख - ग्राहक सेवा एवं संपर्क केंद्र, को 0124-461 9006 पर कॉल करें या एक ईमेल भेजने के लिए यहाँ क्लिक करें।

- आप अपनी पसंद के माध्यम से अपने व्यक्तिगत संपर्क/कॉल/ईमेल के 10 कार्यदिवसों के अंदर उत्तर मिलने की उम्मीद कर सकते हैं
- ब्रांच बिजनेस लीडर/रीजनल बिजनेस लीडर/हैड - कस्टमर सर्विस और कॉन्टक सेंटर से 10 कार्य दिवसों के भीतर जबाब न मिलने की स्थिति में, आप मामले को 0124 461 9005 पर हैड - ब्रांच सर्विस डिलीवरी तक ले जा सकते हैं अथवा उसे यहां ई-मेल भेजें और 10 कार्य दिवसों में जबाब की अपेक्षा करें.
- हम अपने सभी ग्राहकों को यह सूचित करना चाहते हैं कि हमारा बैंक भारतीय रिजर्व बैंक की एक बैंकिंग ओम्बड्समैन स्कीम, 2006 के अंतर्गत कवर्ड है। इस स्कीम के अंतर्गत, बैंक के विरुद्ध किसी भी शिकायत का निपटारा यदि 30 दिनों के अंदर नहीं किया जाता है, तो इसे संबंधित शहर के बैंकिंग ओम्बड्समैन के पास भेजा जा सकता है।