

ভূমিকা	২
গুণগত নীতি	৩
‘ইয়েস টাচ’ সরাসরি ব্যাঙ্কিং চ্যানেলের কিছু বৈশিষ্ট	৩
গ্রাহক-ব্যাঙ্কারের সম্পর্কের অভিন্ন ক্ষেত্র	৫
নিরাপদ ব্যাঙ্কিং অভিজ্ঞতার জন্য উত্তম গ্রাহক অনুশীলন	১২
সম্পদ ব্যবস্থাপনা পরিষেবা	১৩
জমা পরিষেবা	১৪
ছোট ব্যবসার ঋণ কর্মসূচী	১৪
সিএমএস এবং পেমেন্ট সমাধান	১৪
মূলধনী বাজার পরিষেবা	১৫
বিদেশী বাণিজ্য পরিষেবা	১৫
অভিযোগ মেটানো	১৬

ভূমিকা

ইয়েস ব্যাঙ্কে আমরা সব সময় মনে করি যে ভারতে বেশি শাখা এবং ব্যাঙ্কিং পরিবেশের পরিষেবা কম। এই ধারণা থেকেই আমাদের স্বপ্ন ছিল যে ভারতে এমন এক আসা উচিত যা ভারতীয় গ্রাহকদের সর্বোত্তম পরিষেবা প্রদান করবে এবং আমাদের দেশ এবং সারা বিশ্বের কাছে পরিষেবা উৎকর্ষতার এক বৈশিষ্ট্য স্থাপন করবে।

ইয়েস ব্যাঙ্কে আমরা আর্থ-সামাজিক লক্ষ্য অর্জনের জন্য দায়িত্বশীল ব্যাঙ্কিং এ বিশ্বাস করি এবং এই প্রক্রিয়ায় আরো বেশি গ্রাহক এতে আসবে। উন্নত ব্যাঙ্কিং অভিজ্ঞতা প্রদানের সব চেয়ে গুরুত্বপূর্ণ বিষয় হল গ্রাহক সন্তুষ্টি।

ইয়েস ব্যাঙ্ক নাগরিক সনদ ধারণাকে ওপরের এই প্রয়োজন মেটানোর ক্ষেত্রে একটি ভিত্তি হাতিয়ার হিসেবে বিবেচনা করা হয়েছিল এবং সেই অনুযায়ী এই নথি প্রস্তুত করা হয়েছে। ব্যবহারকারীদের সঙ্গে পরামর্শ করে এই নথি তৈরি করা হয়েছে এবং এতে গ্রাহকদের সন্তুষ্টির লক্ষ্যে ইয়েস ব্যাঙ্কের সংকল্পের উল্লেখ করা হয়েছে, ফলে আধিকারিক এবং কর্মীদের মধ্যে দায়বদ্ধতা এবং দায়িত্বশীলতা সুনিশ্চিত করা হয়েছে। এই সনদে অভাব অভিযোগ মেটানোর পদ্ধতি সহ কেবল আমাদের সংকল্প এবং দায়িত্বশীলতার বিষয়েই ব্যাখ্যা করা হয় নি, গ্রাহক ব্যাঙ্কার সম্পর্কের ক্ষেত্রে সুস্থ অনুশীলনের জন্য গ্রাহকদের দায় দায়িত্বের কথাও উল্লেখ করা হয়েছে।

ন্যায্য ব্যাঙ্কিং অনুশীলন উন্নয়ন এবং গ্রাহক পরিষেবার বিষয়ে বিভিন্ন কার্যকলাপের তথ্য জানানোর জন্য প্রস্তুত করা হয়েছে।

আমরা লাগাতার আমাদের পরিষেবার মান উন্নয়নের প্রয়াস চালিয়ে যাই এবং বিভিন্ন আলোচনা চক্র, গ্রাহক সম্মেলন ইত্যাদির মাধ্যমে আমাদের ক্লায়েন্টদের সাথে ক্রমাগত পরামর্শ করি যাতে গ্রাহকদের পরিষেবার পরিধির মূল্যায়ন, উন্নয়ন এবং সম্প্রসারণ করা যায়। তবে, ব্যাঙ্কের বিভিন্ন পরিষেবা সম্পর্কে গ্রাহকদের অভিজ্ঞতার বিষয়ে আমাদের অবগত করাতে আমরা গ্রাহকদের উৎসাহিত করি। আগামী বছরগুলিতে আরো বিভিন্ন আঞ্চলিক ভাষায় আমরা এই সনদ প্রকাশ করার ইচ্ছা পোষণ করি।

স্থানঃ _____

তারিখঃ _____

চেয়ারম্যান তথা ম্যানেজিং ডাইরেক্টর

দৃষ্টব্য

এই পুস্তিকায় যে তথ্য দেওয়া হয়েছে তা ২০০৯ এর এপ্রিল পর্যন্ত, যা পরিবর্তন/সংশোধন সাপেক্ষ। এই পুস্তিকাকে অধিকার এবং দায় দায়িত্ব সৃষ্টির বৈধ নথি বলে বিবেচনা করা উচিত নয়। এটি গ্রাহক এবং ব্যাঙ্কারের মধ্যে উন্নত বোঝাপড়ার জন্য।

ব্যাঙ্কের প্রদত্ত বিভিন্ন পরিষেবা/সুবিধার ব্যবহার এবং উপকার সম্পর্কের আমাদের মূল তথ্য এই পুস্তিকায় দেওয়া হল। আরো বিশদ/তথ্যের জন্য আপনারা আমাদের ওয়েবসাইট www.yesbank.in দেখুন বা আমাদের শাখা কার্যালয়ে আসুন/কল করুন।

গুণগত নীতি

"ইয়েস ব্যাঙ্ক ভারতে বিশ্বের সর্বশ্রেষ্ঠমানের ব্যাঙ্ক হয়ে ওঠার লক্ষ্যসাধনে প্রয়োগীয় উৎকৃষ্টতা, নবপ্রবর্তন, আধুনিক প্রযুক্তি এবং এই-শ্রেণীর-সর্বশ্রেষ্ঠ ব্যবস্থা ও প্রশাসী দিয়ে উৎকৃষ্ট পরিষেবার অভিজ্ঞতা সুনিশ্চিত করার চেষ্টা করবে"

লক্ষ্যঃ-

- ✓ সন্তুষ্টির উচ্চ মাত্রা সুনিশ্চিত করা এবং গ্রাহকদের অভিযোগের হ্রাস করা।
- ✓ স্থাপিত মানদণ্ড পালন, প্রক্রিয়ার সময় ন্যূনতম ত্রুটি এবং নিয়ম পালন সুনিশ্চিত করা
- ✓ যোগ্য ব্যক্তিদের নিয়োগ করা এবং সর্বোচ্চ উৎপাদনশীলতা অর্জনের জন্য তাদের অনবরত প্রশিক্ষণ দেওয়া।
- ✓ গ্রাহক এবং কর্মচারীদের কাছ থেকে পাওয়া ফিডব্যাকের ভিত্তিতে পরিবর্তনের গ্রহণযোগ্যতা সুনিশ্চিত করা

ইয়েস ব্যাঙ্ক শাখার কিছু বৈশিষ্ট্য

- ✓ অনুসন্ধান/পরিষেবা অনুরোধের জন্য সব শাখায় "ইয়েস ফর ইউ" আলাদা কাউন্টার এবং উন্নত পরিষেবা অভিজ্ঞতা প্রদানের অনবরত প্রয়াস
- ✓ সমস্ত জমা অ্যাকাউন্টে মনোনয়নের সুবিধা প্রদান করে (অর্থাৎ ব্যক্তিগত ক্ষমতায় অ্যাকাউন্ট খোলা যায়)
- ✓ সময় সময় বিভিন্ন জমা প্রকল্প/পরিষেবার বিস্তারিত বিবরণ প্রদান করে।
- ✓ বরিত নাগরিক, পেনশনভোগি, মহিলা এবং আধা-শহর এবং গ্রামীণ শাখায় ব্যক্তিদের অতিরিক্ত সুবিধা সহ সমস্ত গ্রাহককে সামান্য মূল্যে বিনিয়াদী ব্যাঙ্কিং পরিষেবা প্রদান করে।
- ✓ বিশিষ্ট প্রাথমিক ব্যাঙ্কিং পরিষেবায় রয়েছে - সমান হারে দেয় (মাল্টিসিটি চেক বুক), যেকোন শাখায় ব্যাঙ্কিং, এসএমএস অ্যালাট, ই-মেল অ্যালাট, ইলেক্ট্রনিক ক্রিয়ারিং পরিষেবা/স্বায়ী নির্দেশ, ইউটিলিটি বিল পেমেন্ট, ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং, মোবাইল ব্যাঙ্কিং ইত্যাদি।
- ✓ রিমিট্যান্স পরিষেবার বিভিন্ন বিকল্প প্রদান করে যেমন - ডিমান্ড ড্রাফট, পে অর্ডার, আরটিজিএস, এনইএফটি ইত্যাদি।
- ✓ শাখার বাইরে ব্যাঙ্কের কাজের সময় ডিসপ্লে করা
- ✓ চেক ড্রপ বাজে ক্রিয়ারিং কাট অফ সময় দর্শানো
- ✓ সময় সময় বিভিন্ন জমা প্রকল্পের জন্য সুদের হার প্রদর্শন করুন
- ✓ বিভিন্ন প্রাথমিক ব্যাঙ্কিং পরিষেবা এবং অন্য সংগ্রহ, পেমেন্ট এবং বিবিধ পরিষেবার যা ব্যাঙ্ক প্রদান করে তার স্তরের বিস্তারিত বিবরণ তালিকা প্রদর্শন করা হয়।
- ✓ অভিযোগ/পরামর্শ বাজ প্রদান এবং অনবরত পরিষেবা উন্নয়নের জন্য ফীডব্যাকে উৎসাহ প্রদান করা হয়।
- ✓ যারা গ্রাহক অভাব/অভিযোগ নিয়ে কাজ করে সেই অঞ্চলিক/সদর দপ্তরের ঠিকানা প্রদর্শন করা হয়।

"ইয়েস টাচ" সরাসরি ব্যাঙ্কিং চ্যানেলের কিছু বৈশিষ্ট্য

আমাদের সঙ্গে ব্যাঙ্কিং করার বিকল্প এবং নমনীয় উপায়ের ব্যাপক পছন্দ প্রদান করে-

- ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং :-
- ✓ "দ্বিতীয় নিরাপত্তা/অথেন্টিকেশন"- সত্ত্বেও অপব্যবহার সীমিত করে এবং উন্নত মাত্রায় সুরক্ষা প্রদান করে-

- ব্যক্তিগত গ্রাহক ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং এ সমস্ত লেনদেনের জন্য গ্রাহকদের নথিভুক্ত মোবাইলে এক-কালীন পাস ওয়ার্ড পাঠানো হয়
- অ-ব্যক্তিগত গ্রাহক-প্রত্যেক লগ ইন সেশনের জন্য একটি এক কালীন পাস ওয়ার্ড তৈরি করা যেতে পারে।
- ✓ ব্যক্তিগত গ্রাহকের জন্য “সিংগল পিন অ্যাকসেস”-ডেবিট/এটিএম কার্ড পিন দেয় এই সব কাজে ব্যবহারের জন্য-
 - ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং এর জন্য প্রথম বার রেজিস্ট্রেশন
 - ভুলে গেলে পাস ওয়ার্ড সৃষ্টি করা
- ✓ ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং এর মাধ্যমে প্রদত্ত কিছু পরিষেবার মধ্যে রয়েছে-
 - ইউটিলিটি বিল পেমেন্টের জন্য রেজিস্ট্রেশন
 - ১৭টির বেশি ফান্ড হাউসের মিউচুয়াল ফান্ড-এ সুব্যবস্থিত বিনিয়োগ পরিকল্পনা এবং বিনিয়োগ
 - অন লাইন শপিং/ট্রাভেল বুকিং
 - ইয়েস ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্ট/বানিজ্যিক অ্যাকাউন্টে তহবীল হস্তান্তর।
 - এনইএফটি/আরটিজিএস-এর মাধ্যমে নন-ইয়েস ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্টে ফান্ড হস্তান্তর।
 - ডিম্যান্ড ড্রাফট জারী
 - অ্যাকাউন্ট স্টেটমেন্ট জারী
 - ব্যক্তিগত এবং অ্যাকাউন্ট তথ্য
 - এসএমএস/ই-মেল অ্যালার্ট সার্ভিস/পরিবর্তন
 - মানী মনিটর-বিভিন্ন ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্ট, বোকারেজ অ্যাকাউন্ট, ফ্রিকোয়েন্ট ফ্লায়ার অ্যাকাউন্ট ইত্যাদিতে অ্যাকাউন্ট যোগ করা।
- মোবাইল ব্যাঙ্কিং :-
 - ✓ গ্রাহকরা ‘ইয়েসিং কাস্টমার আইডি’ ০৯৮৪৯০৯০০০০তে এসএমএস পাঠিয়ে ‘তৎ ফ্লনাং রেজিস্ট্রেশন’ সুবিধা ভোগ করতে পারেন।
 - ✓ মোবাইল ব্যাঙ্কিং এর মাধ্যমে প্রদত্ত কিছু পরিষেবার মধ্যে রয়েছে-
 - ব্যালান্স অনুসন্ধান
 - মিনি স্টেটমেন্ট
 - জারী করা চেকের জন্য স্টপ পেমেন্টের অনুরোধ
 - চেকের অবস্থা অনুসন্ধান
 - চেক বুক জারী করার অনুরোধ
 - অ্যাকাউন্ট স্টেটমেন্ট
 - মেয়াদী আমানতের বিস্তারিত অনুসন্ধান
 - ওয়াইবিএল গ্রাহকদের মোবাইল পেমেন্ট এবং দেশের মধ্যে অন্য যে কোন ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্টে পেমেন্ট
- এটিএম এবং ডেবিট/এটিএম কার্ড :-
 - ✓ এনএফএস, ক্যাশট্রি এবং মাস্টার কার্ড-নেটওয়ার্ক সহ সারা বিশ্বে অংশীদারী ব্যাঙ্কের এটিএম
 - ✓ সমস্ত ইয়েস ব্যাঙ্ক এটিএম-এ প্রদত্ত পরিষেবার মধ্যে রয়েছে-
 - চেক ডিপজিট

- ব্যালান্স অনুসন্ধান
- মিনি স্টেটমেন্ট
- চেক বুক জারীর অনুরোধ
- অ্যাকাউন্ট স্টেটমেন্ট
- ✓ অংশীদার ব্যাঙ্কের বিশ্বজোরা এটিএম প্রদত্ত কিছু পরিষেবা
 - নগদ টাকা গুঠানো
 - ব্যালান্স অনুসন্ধান
- ✓ ডেবিট কার্ড শপিং টার্মিনালের মাধ্যমে পেমেন্টের জন্য ব্যবহার করা যেতে আপ্রে (পিওএস টার্মিনাল)
 - গ্রাহক-ব্যাঙ্কারের সম্পর্কের অভিন্ন ক্ষেত্র
 - সেভিংস ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্ট
 - ✓ সেভিংস ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্টের লক্ষ্য হল ব্যক্তিগত গ্রাহকদের মধ্যে অর্থ সাশ্রয় করার অভ্যাস গড়ে তোলা যাতে ভবিষ্যতে অর্থের প্রয়োজন মেটানো যায়।
 - ✓ রিমিস্ট্যান্স/চেক/ডেবিট/এটিএম কার্ড/ইন্টারনেট ব্যাংকিং এর মাধ্যমে এই সব অ্যাকাউন্ট থেকে অর্থ জমা/গুঠানো যেতে পারে।
 - ✓ ট্রান্স/সোসাইটি (ভারতের রিজার্ভ ব্যাঙ্ক (আরবিআই) দ্বারা অনুমোদিত) অ্যাকাউন্ট খুলতে পারে।
 - ✓ একলক্ষভারতীয়টাকার ক্রেডিং ব্যালান্সপর্বত্ত প্রতিদিনবার্ষিক ৬% এবং একলক্ষটাকারওপরে হলে প্রতি দিনেরব্যালান্সের ও পরবর্তমানে ৭% হারেসুদদেওয়া হয় ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে, এবংন্যূনতম একটাকা হলেকাছাকাছি ১ টাকায়রাউন্ডআপকরা হয়।
 - ✓ চেক, ডিভিডেন্ড ওয়ারেন্ট অ্যাকাউন্ট ধারকের নামে হলে এই অ্যাকাউন্টের মাধ্যমে সংগ্রহ করা যায়। অ্যাকাউন্ট ধারকের নামে ফাইন্যান্সিয়াল ইনস্ট্রুমেন্ট থাকলে তা সংগ্রহ করা যাবে না।
 - ✓ লাগাতার ২ বছর এই অ্যাকাউন্টে লেন দেন না করলে ডরম্যান্ট অ্যাকাউন্ট বলে বিবেচিত হবে।
 - ✓ অ্যাকাউন্ট ধারককে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে গড় ব্যালান্স রক্ষনাবেক্ষণ করতে হয়, যেমন সময় সময় ব্যাঙ্কের শুধু তালিকায় নির্দিষ্ট। এটি পালন না করলে পরিষেবা শুধু দিতে হতে পারে। গড় ত্রৈমাসিক ব্যালান্স (একিউবি) হিসেব করা হয়। আর্থিক ত্রৈমাসিকের জন্য অ্যাকাউন্টের ব্যালান্স দিনের শেষে গড় (ই ও ডি) (এপ্রিল-জুন, জুলাই-সেপ্টেম্বর, অক্টোবর-ডিসেম্বর, জানুয়ারী-মার্চ)। উদাহরণ স্বরূপ-(ইওডি ব্যালান্স দিন ১+ ইওডি ব্যালান্স দিন ২.....) আর্থিক ত্রৈমাসে দিনের সংখ্যা।
- কারেন্ট অ্যাকাউন্টস
 - ✓ ব্যক্তি, প্রোপাইটারশিপ ফার্ম, পার্টনারশিপ ফার্ম, বেসরকারী এবং পাবলিক লিমিটেড কোম্পানী, এইচইউএফ, সোসাইটি, ট্রাস্ট ইত্যাদি কারেন্ট অ্যাকাউন্ট খুলতে পারে।
 - ✓ কারেন্ট অ্যাকাউন্টে রাখা ব্যালান্সের ওপর কোন সুদ দেওয়া হয় না।
 - ✓ এঞ্জিকিউটার, অ্যাডমিনিস্ট্রেটর, ট্রাস্টি, লিকুইডেটর ইত্যাদির মত বিশেষ ধরনের কারেন্ট অ্যাকাউন্ট খোলার জন্য ব্রাঞ্চ ম্যানেজার লিডারের সঙ্গে যোগাযোগ করা যেতে পারে, তিনি এই ধরনের অ্যাকাউন্ট খুলতে সাহায্য করবেন।
 - ✓ লাগাতার ২ বছর এই অ্যাকাউন্টে যদি গ্রাহক লেন দেন না করে তবে এই অ্যাকাউন্টকে ডরম্যান্ট অ্যাকাউন্ট বলে বিবেচনা করা হবে।

- ✓ অ্যাকাউন্ট ধারককে ত্রৈমাসিক গড় ব্যালান্স রাখতে হবে, যেমন সময় সময় ব্যাঙ্কের শুদ্ধ তালিকায় নির্দিষ্ট করা হয়। এটি পালন না করলে পরিষেবা শুদ্ধ দিতে হতে পারে। গড় ত্রৈমাসিক ব্যালান্স (এক্সিউবি) হিসেব করা হয়। আর্থিক ত্রৈমাসিকের জন্য অ্যাকাউন্টের ব্যালান্স দিনের শেষে গড় (ই ও ডি) (এপ্রিল-জুন, জুলাই-সেপ্টেম্বর, অক্টোবর-ডিসেম্বর, জানুয়ারী-মার্চ)। উদাহরণ স্বরূপ-(ইওডি ব্যালান্স দিন ১+ ইওডি ব্যালান্স দিন ২.....) আর্থিক ত্রৈমাসিক দিনের সংখ্যা।

আন্তর্জাতিক ভারতীয় ব্যাঙ্ক

- ✓ অনাবাসী সেভিংস ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্টের লক্ষ্য হল এনআরআই, পিআইও এবং ভারতের বাইরে পাঠরত ছাত্রছাত্রীদের মধ্যে অর্থ সাশ্রয় করার অভ্যাস গড়ে তোলার মাধ্যমে ভবিষ্যতে অর্থের প্রয়োজন মেটাতে পারা যায়।
- ✓ অনাবাসী বাহ্যিক (এনআরই) এবং অনাবাসী সাধারণ (এনআরও) অ্যাকাউন্টস যা ভারতীয় টাকায় রক্ষণাবেক্ষণ করা হয় তা নির্দিষ্ট প্রয়োজনের জন্য খোলা যেতে পারে। বিদেশী ইনওয়ার্ড রিমিট্যান্স/চেক/ডেবিট/এটিএম কার্ড/ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং এর মাধ্যমে এই অ্যাকাউন্ট থেকে অর্থ ওঠানো বা জমা করা যায়।
- ✓ অনাবাসী বাহ্যিক (এনআরই) ডিপজিট অ্যাকাউন্ট বিদেশের কোন ব্যাঙ্ক থেকে অর্থ রিমিট করার মাধ্যমে খোলা যায়। এটি রিপাট্রিয়াবল অ্যাকাউন্ট এবং অন্য এনআরও অ্যাকাউন্ট বা এফসিএনআর (বি) অ্যাকাউন্ট থেকে হস্তান্তর অনুমোদিত। এনআরই অ্যাকাউন্ট থেকে স্থানীয় পেমেেন্ট অ্যাকাউন্ট করা যায়।
- ✓ স্থানীয় প্রামাণ্য লেনদেন থেকে অর্থ সংগ্রহের জন্য অনাবাসী সাধারণ (এনআরও) ডিপজিট অ্যাকাউন্ট খোলা হয়। এনআর অ-ডিপজিট অ্যাকাউন্টের নীতি হল নন-রিপাট্রিয়াবল, তবে আরবিআই এর নির্দেশিকা অনুযায়ী এনআরও ব্যালান্স/ভারতে রাখা সম্পত্তি বিক্রির আয় এবং সুদ থেকে বছরে ১ মিলিয়ন মার্কিন ডলার পর্যন্ত উপার্জন রিপাট্রিয়াবল।
- ✓ এনআরই/এফসিএনআর (বি) ডিপজিট যেমন নিয়ন্ত্রকরা সুনির্দিষ্ট করেছেন এবং তা শাখায় প্রদর্শিত হবে এবং ব্যাঙ্কের ওয়েব সাইটে দেওয়া হবে।
- ✓ একলক্ষ ভারতীয় টাকার ক্রোজিং ব্যালান্স পর্যন্ত প্রতিদিন বার্ষিক ৬% এবং একলক্ষ টাকার ওপরে হলে প্রতি দিনের ব্যালান্সের ও পরবর্তমানে ৭% হারে সুদ দেওয়া হয় ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে, এবং ন্যূনতম একটাকা হলে কাছাকাছি ১ টাকায় রাউন্ড আপ করা হয়।
- ✓ লাগাতার ২ বছর এই অ্যাকাউন্টে লেন দেন না করলে ডরম্যান্ট অ্যাকাউন্ট বলে বিবেচিত হবে।
- ✓ অ্যাকাউন্ট ধারককে ত্রৈমাসিক গড় ব্যালান্স রাখতে হবে, যেমন সময় সময় ব্যাঙ্কের শুদ্ধ তালিকায় নির্দিষ্ট করা হয়। এটি পালন না করলে পরিষেবা শুদ্ধ দিতে হতে পারে। গড় ত্রৈমাসিক ব্যালান্স (এক্সিউবি) হিসেব করা হয়। আর্থিক ত্রৈমাসিকের জন্য অ্যাকাউন্টের ব্যালান্স দিনের শেষে গড় (ই ও ডি) (এপ্রিল-জুন, জুলাই-সেপ্টেম্বর, অক্টোবর-ডিসেম্বর, জানুয়ারী-মার্চ)। উদাহরণ স্বরূপ-(ইওডি ব্যালান্স দিন ১+ ইওডি ব্যালান্স দিন ২.....) আর্থিক ত্রৈমাসিক দিনের সংখ্যা।

মেয়াদী আমানত অ্যাকাউন্ট

- ✓ শাখার কর্মীরা আরো বিস্তারিত জানতে চাওয়ার জন্য আপনাকে স্বাগত জানাবে এবং আপনার প্রয়োজন অনুযায়ী বিভিন্ন আমানত প্রকল্পের বিষয়ে আপনাকে বিনিয়োগের জন্য সহায়তা করবে।

- ✓ ব্যক্তিবিশেষ, পার্টনারশিপ ফর্ম, প্রোপ্রাইটারশিপ ফর্ম, বেসরকারী এবং পাব্লিক লিমিটেড কোম্পানী, এইচইউএফ/নির্দিষ্ট সংগঠন ইত্যাদি মেয়াদী জমা অ্যাকাউন্ট খুলতে পারে।
- ✓ কিছু কিছু মেয়াদী জমা প্রকল্পে বরিত নাগরিকদের উচ্চ সুদের হার দেওয়ার ব্যবস্থাও থাকতে পারে।
- ✓ নির্দিষ্ট করে বলা না থাকলে মেয়াদ উত্তীর্ণ হওয়ার আগেই টাকা ওঠানো যায়, সে ক্ষেত্রে সেই সময়ের অবধির জন্য নির্ধারিত বা কম সুদ প্রযোজ্য হবে। তবে ব্যাঙ্কের কাছে ৭ দিনের কম থাকে কোন জমা অর্থের ওপর কোন সুদ দেওয়া হবে না।
- ✓ ১৫ লাখ টাকার নিচে একক মেয়াদী জমা মেয়াদের আগে উঠিয়ে নিলে কোন শাস্তি মূলক শু প্রযোজ্য হবে না।
- ✓ অনুরোধ ক্রমে ব্যাঙ্ক নির্ধারিত তারিখে মেয়াদী জমা নবীকরণ করে এবং অনুরূপ সময় কালের জন্য সময় সময় ব্যাঙ্কের নির্ধারিত হার অনুযায়ী বর্তমান দরে সুদ দেওয়া হয়। সুনির্দিষ্ট কোন নির্দেশের অভাবে অনুরূপ সময় কালের জন্য স্বয়ংক্রিয়ভাবে বর্তমান মেয়াদ পূর্ণ হওয়ার সময়ের সুদে জমা নবীকরণ করা হবে।
- ✓ সুদের হার বার্ষিক এবং বছরে প্রকৃত দিনের সংখ্যা (অর্থাৎ লীপ ইয়ারে ৩৬৬ দিন) হিসেবে কোট করা হয়।
- ✓ আমানতের ওপর ত্রৈমাসিক বা ষোড়শ মাসিক হিসেবে দেয় (অর্থাৎ সুদের পুনর্বিভাগ) বা মাসিক হারে ডি ডিভিড মূল্য বা মেয়াদ পূর্ণ হওয়ার দিন আমানতকারীর ইচ্ছা অনুযায়ী দেওয়া হতে পারে।
- ✓ সময় সময় সুদের হার পরিবর্তন করা হয় এবং শাখায় তা ডিসপ্লে করা হয় এবং ব্যাঙ্কের ওয়েব সাইটে তা দেওয়া হয় জনসাধারণের অবগতির জন্য।
- ✓ সংশোধিত সুদের হার কেবল নবীকরণের ওপর এবং নতুন আমানতের ওপর প্রযোজ্য, বর্তমান আমানত চুক্তির সময়কার সুদের হার হিসেবেই চলবে।
- ✓ জমার ওপর সুদ, প্রতি আমানতকারী, প্রতি আর্থিক বছর হিসেবে আয়কর কর্তৃপক্ষের নির্ধারিত হার অনুযায়ী উৎস কর কেটে দেওয়ার শর্ত সাপেক্ষে হিসেব করা হবে।
- ✓ আমানতকারীকে যোশনা ফর্ম নং ১৫ এইচ আর্থিক বছরের শুরুতে উৎসে আয় কর কাটা ছাড়া সুদ দেওয়ার জন্য জমা করতে হবে।
- ✓ যে কর কেটে দেওয়া হয়েছে ব্যাঙ্ক তার জন্য টিডিএস সার্টিফিকেট দেবে।
- ✓ সেভিংস/কারেন্ট অ্যাকাউন্ট এর সঙ্গে আমানত জমা অ্যাকাউন্টের যোগসূত্র স্থাপনের জন্য সুইপ-ইন সুবিধা প্রদান করা হয়। পর্যাপ্ত ব্যালান্স না থাকলে লিংকড টার্ম ডিপজিট মেয়াদের আগেই ভাঙ্গা হবে লাস্ট ইন ফার্স্ট আউট (সেট আপ অফ সুইপ-ইন) এবং প্রয়োজনীয় পরিমাণ অর্থ সেভিংস/কারেন্ট অ্যাকাউন্টে স্থানান্তর করা হয়।
- ✓ মেয়াদী আমানতের বিরুদ্ধে ঋণ গ্রহণ অনুমোদিত একটি নির্দিষ্ট সীমা পর্যন্ত এবং নির্দিষ্ট সুদে তা মঞ্জুর করা যেতে পারে।
- ✓ মেয়াদী আমানত যৌথ নামে করা যেতে পারে-
 - সমস্ত যৌথ আমানতকারীদের স্বাক্ষর করা অনুরোধ ক্রমে মেয়াদের আগে মেয়াদী আমানত ভাঙ্গানোর অনুমতি দেওয়া যেতে পারে। 'যে কোন একজন জীবিতকে দেয়' শর্ত কেবল মেয়াদ উত্তীর্ণ হবার ক্ষেত্রে প্রযোজ্য।

- যদি মেয়াদী আমানতের বিরুদ্ধে ঋণ চাওয়া হয়, ঋণের আবেদন সমস্ত যৌথ আমানতকারির স্বাক্ষর করতে হবে।

আপনার গ্রাহককে জানুন নির্দেশিকা

- ✓ ব্যাঙ্কের আপনার গ্রাহককে জানুন (কেওয়াইসি) নীতি আছে যা রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়ার নিয়ম অনুযায়ী করা হয়েছে।
- ✓ ব্যাঙ্কের কেওয়াইসি দর্শন হল ইচ্ছায় বা অনিচ্ছায় অপরাধী শক্তিশালী ব্যাঙ্ককে টাকার কালো বাজারী বা সন্ত্রাসবাদীদের অর্থ সাহায্যের কাজে ব্যবহার প্রতিরোধ করা। এই নীতির লক্ষ্য হল গ্রাহকদের আরো ভাল ভাবে জানা এবং তাদের আর্থিক লেনদেনের বিষয়ে অবগত হওয়া এর ফলে ঝুঁকি সামাল দেওয়া সম্ভব হয়।
- ✓ ব্যাঙ্ক গ্রাহকের যথার্থ পরিচয় জানার জন্য কেওয়াইসি পদ্ধতি এবং অভ্যন্তরীণ ব্যবস্থা প্রয়োগ করে থাকে, এই গ্রাহকরা সম্পর্ক স্থাপন করে, অ্যাকাউন্ট খোলে এবং ব্যাঙ্কের সঙ্গে গুরুত্বপূর্ণ লেনদেন এবং ব্যবসা করে।
- ✓ অ্যাকাউন্ট খোলার সময়, ব্যাঙ্ক পরিচয় জানার জন্য নথিপত্র নেয়, ঠিকানা এবং গ্রাহকের স্বাক্ষর যাচাই করে।
- ✓ গ্রাহকের কাছ থেকে নির্দেশিত নথি নেওয়া হয়-
 - গ্রাহকের বৈধ পরিচয় এবং স্বরূপ জানার জন্য-পাসপোর্ট/প্যান কার্ড/ভোটার পরিচয় পত্র/ড্রাইভিং লাইসেন্স
 - ঠিকানা প্রমাণ যাচাই করার জন্য-টেলিফোন বিল/ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্ট স্টেটমেন্ট/ব্রেন্স কার্ড/ইলেক্ট্রিসিটি বিল/পাসপোর্ট ইত্যাদি
 - স্বাক্ষর প্রমাণ হিসেবে-বৈধ পাসপোর্ট/প্যান কার্ড/বৈধ ড্রাইভিং লাইসেন্স ইত্যাদি
- ✓ ব্যক্তির ক্ষেত্রে উপরিউক্ত নথি-পত্রের সঙ্গে ফোটোগ্রাফও নেওয়া হয়।
 - নিয়মিত কাজকর্মের বাইরে কি ধরনের লেনদেন হয় ঝুঁকি কম করার করা এবং কার্যকর ভাবে নিয়ন্ত্রণ করার মাধ্যমে গ্রাহকের লেনদেনও ব্যাঙ্ক নিরীক্ষণ করে।

সার্বিক আর্থিক উন্নতি

- ✓ বৃহত্তর সার্বিক আর্থিক উন্নয়নের জন্য, ব্যাঙ্ক 'নো ফিল্ড' সেভিংস ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্ট খোলার সুযোগ দেয় যাতে ন্যূনতম ব্যালান্স রাখার দরকার হয় না এবং চেকবই/ডেবিট/এটিএম কার্ড, ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং, মোবাইল ব্যাঙ্কিং এবং ই-মেল/এসএমএস অ্যাপার্টের সুযোগ দেওয়া হয়।
- ✓ "পরিচয়/এবং অথবা/ঠিকানার নথিগত প্রমাণ না দিতে পারার জন্য কোন গ্রাহক যাতে পরিষেবা থেকে বঞ্চিত না হয়" তা সুনিশ্চিত করার জন্য নীতি নির্দেশিকা।

- ✓ অ্যাকাউন্ট খোলার নথি পত্রে শিথিলতা প্রদর্শন করে অ্যাকাউন্ট খোলা যেতে পারে এবং মোট ড্রেডিট / ব্যালান্সের সর্বোচ্চ সীমা নির্ধারিত থাকবে।
- ✓ ব্যাঙ্ক কেবলমাত্র কেওয়াইসি নথি এবং সেভিংস ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্টের জন্য শুধু তালিকায় উল্লেখিত ন্যূনতম গড় ত্রৈমাসিক ব্যালান্সের প্রয়োজনীয়তাই শিথিল করে নি নিজের খরচে গ্রাহকের ফোটোগ্রাফ নেয় এবং কেওয়াইসি নথির ফোটোকপি/স্ক্যান কপি নেয় যাতে নিম্ন আয় শ্রেণীর লোকদের আর্থিক বোঝা কম করা যায়।

মনোনয়নের সুবিধা

- ✓ ব্যক্তিগত ক্ষমতায় অ্যাকাউন্ট খোলার জন্য মনোনয়নের সুবিধা পাওয়া যায় (অর্থাৎ একক/যৌথ অ্যাকাউন্ট এবং একমাত্র প্রাপ্তিযেটরশীপ সংস্থা) অর্থাৎ প্রতিনিধি হিসেবে অ্যাকাউন্ট খোলার জন্য নয়।
 - ✓ কেবল মাত্র একজন ব্যক্তির পক্ষে মনোনয়ন দেওয়া যেতে পারে।
 - ✓ অ্যাকাউন্ট ধারক জীবিত থাকা অবস্থায় যে কোন সময় মনোনয়ন করতে, বাতিল করতে এবং পরিবর্তন করতে পারে। মনোনয়ন দেবার, বাতিল করার বা পরিবর্তনের সময় স্বাক্ষর দরকার এবং এই অনুরোধ সমস্ত অ্যাকাউন্ট ধারকদের স্বাক্ষর হওয়া প্রয়োজন।
 - ✓ যদি নমিনী নাবালোক হয়, তবে নমিনী নাবালোক থাকা কালে আমানতকারীর মৃত্যু হলে অর্থ গ্রহণের জন্য যে কোন ব্যক্তিকে নিয়োগ করা যেতে পারে।
 - ✓ বর্তমান যে অ্যাকাউন্টে মনোনয়ন দেওয়া হয় নি, শাখায় পাওয়া ফর্ম পূরণ করে অ্যাকাউন্ট ধারক মনোনয়ন দিতে পারেন।
- আমানত কারীর মৃত্যু ঘটলে তার পরিবারের সদস্যদের যাতে বেশি কষ্ট না হয় এবং তাড়াতাড়ি যাতে দাবী দাওয়া নিষ্পত্তি করা যায় তার সুবিধা দিতে ওপরের এই সংস্থান করা হয়েছে। গ্রাহকদের (নতুন এবং বর্তমান) অনুরোধ করা হচ্ছে যে এখনো যারা মনোনয়নের সুবিধা গ্রহণ করেন নি তারা যেন অবিলম্বে এই সুবিধা গ্রহণ করেন।

স্থায়ী নির্দেশ এবং ইলেক্ট্রনিক স্ক্রিয়ালেন্স

- ✓ একই ব্যাঙ্কের এক অ্যাকাউন্ট থেকে অন্য অ্যাকাউন্টে নির্দিষ্ট দিনে বা সময়সূত্রে টাকা স্থানান্তর করার জন্য স্থায়ী নির্দেশ দেওয়া যেতে পারে।
- ✓ একই ব্যাঙ্কের এক অ্যাকাউন্ট থেকে অন্য অ্যাকাউন্টে আগে থেকে নির্ধারিত সময়সূত্রে এবং তারিখে অ্যাকাউন্টে ডেবিট করার জন্য ইলেক্ট্রনিক স্ক্রিয়ালেন্স সার্ভিস (ইসিএস) নির্দেশ দেওয়া যেতে পারে। ডিভিডেন্ট বিতরণ, সুদ, বেতন, পেনশন ইত্যাদির ক্ষেত্রে কোন প্রতিষ্ঠানের দ্বারা পেমেন্ট দেওয়ার জন্য এবং টেলিফোন, বিদ্যুত বা শুষ্ক মেমন হাউস ট্যাঙ্ক, জল কর, ইত্যাদি বা ঋণের কিস্তির মত আর্থিক প্রতিষ্ঠানের/ব্যাঙ্ক অথবা ব্যক্তিদের নিয়মিত বিনিয়োগের ক্ষেত্রে অর্থ সংগ্রহের জন্যে এটি ব্যবহার করা যেতে পারে।

রিমিট্যান্স সার্ভিস

- ✓ গ্রাহকরা এক সেন্টার থেকে অন্য সেন্টারে অর্থ দিতে পারে নিম্ন লিখিত ভাবে-

- সমান হারে দেয় (মাল্টিসিটি চেক) যা লোকাল ক্রিয়ারিং এ দ্রুত সংগ্রহের জন্য ইয়েস ব্যাঙ্কের সমস্ত শাখায়।
- ডিম্যান্ড ড্রাফট ৬৫০টির বেশি স্থানে দেয়।
- অ্যাকাউন্টে জাতীয় ইলেক্ট্রনিক ফান্ড ট্রান্সফার (এনইএফটি) পেমেন্ট ১২০০০ স্থানে ৫৩০০০ ব্যাঙ্কের শাখায় রয়েছে।
- রিয়াল টাইম গ্রুপ স্টেটল মেন্ট (আরটিজিএস) পেমেন্ট বিভিন্ন অ্যাকাউন্টে, এই সুবিধা ১২০০০ স্থানে অবস্থিত ৫৩০০০ হাজার শাখায় পাওয়া যাচ্ছে।
- ভারত থেকে বা বাইরে থেকে ভারতে অর্থ ওয়ার ট্রান্সফের বর্তমানে ১৫টি বিভিন্ন মুরায় পাওয়া যাচ্ছে।
- গ্রাহক ছাড়া অন্যদের নগদে ৫০০০০ টাকা পর্যন্ত ডিসার আবেদনের জন্য ড্রাফট বানানো যায়। শিক্ষা প্রতিষ্ঠান, সরকারী এবং বিধিবদ্ধ/নিয়ামক সংস্থা।

ডুপ্লিকেট ডিম্যান্ড ড্রাফট /পেমেন্ট অর্ডার জারী

- ✓ ব্যাঙ্ক ড্রয়ী ব্যাঙ্কের কাছ থেকে নন-পেমেন্ট অ্যাডভাইস ছাড়াই পর্যাপ্ত ইন্ডেমনিটির ভিত্তিতে ৫০০০ টাকা পর্যন্ত ডুপ্লিকেট ডিম্যান্ড ড্রাফট ইস্যু রতে পারে
- ✓ অনুরোধ পাওয়ার ১৫ দিনের মধ্যে ব্যাঙ্ক ডুপ্লিকেট ডিম্যান্ড ড্রাফট ইস্যু করবে। নির্ধারিত সময়ের বেশি দেরী হলে ব্যাঙ্ক গ্রাহককে এই ধরনের বিলম্বের জন্য ক্ষতি পূরণ হিসেবে ক্ষতিপূরণ নীতি হিসেবে সুদ প্রদান করবে।

চেক সংগ্রহ পরিষেবা

- ✓ ইয়েস ব্যাঙ্কের অনুমোদিত চেক কালেকশন নীতি আছে যা ডিসপ্লি বোর্ডে দর্শনো হয় এবং ওয়েবসাইটেও পাওয়া যায়। বিশদে জানতে চেক সংগ্রহ নীতি দেখুন। চেক কালেকশন নীতির বিষয় বস্তু নিম্ন লিখিত রূপ
- ✓ অ্যাকাউন্টে জমা চেক আদায়ের জন্য সময়রেখা হবে নিম্ন লিখিত

চেকের ধরণ	অর্থের যোগান	লেনদেনের মাধ্যমে	মন্তব্য
A স্বানীয় চেক-এমসিআর ক্রিয়ারিং/নন এমসিআর ক্রিয়ারিং	একই দিনে ক্রেডিট/পরের দিন ক্রেডিট (গ্রাহকের ইউথড্রয়ালের জন্য ক্রিয়ার ফান্ড পাওয়া যাবে, এটি নির্ভর করে সেই শহরে চেক ফেরতের ব্যবস্থার ওপর।	ক্রিয়ারিং হাউস	স্বানীয় ক্রিয়ারিং হাউস নিয়ম অনুসারে প্রেসেটিং ব্যাঙ্ক এবং ড্রয়ী ব্যাঙ্ক দুটি স্বানীয় ক্রিয়ারিং এলাকায় অবস্থিত হওয়া উচিত।
B বাইরের চেক- জমা দেওয়া হয় মেট্রো স্থানে এবং দেয় অন্য মেট্রো স্থানে (মুম্বাই, চেন্নাই, কলকাতা এবং নতুন দিল্লী)	৭টি কাজের দিন	কালেকশনের ভিত্তিতে	
C বাইরের চেক - মেট্রো লোকেশন ছাড়া ইয়েস ব্যাঙ্কের শাখায় দেয়	১০ কাজের দিন	কালেকশনের ভিত্তিতে	
বাইরের চেক-রাজ্যের রাজধানীতে বা মেট্রো কেন্দ্রে দেয় (উত্তর পূর্বাঞ্চল এবং সিকিম ছাড়া)	১০ কাজের দিন	কালেকশনের ভিত্তিতে	
D বাইরের চেক-যেখানে ইয়েস ব্যাঙ্কের শাখা নেই সেই স্থানে দেয়	১৪ কাজের দিন	কালেকশনের ভিত্তিতে	

শর্তাবলী :

- নগদ ব্যবস্থাপনার ওপর ক্রেডিট টাইমলাইন নির্ভর করবে এবং মতৈকোর ভিত্তিতে তা প্রযোজ্য হবে।
- নির্ধারিত কাট অফ সময়ের আগে সমস্ত শাখায় এবং কালেকশন বজ্রে জমা দেওয়া স্বানীয় চেক একই দিনে ক্রিয়ারিং এর জন্য কাজ করা হবে।
- কাট অফ টাইমের পর শাখার বাইরে কালেকশন বজ্রে জমা দেওয়া চেক পরের দিন ক্রিয়ারিং এর জন্য উপস্থাপন করা হবে।

- প্রত্যেকটি শাখার কাট অফ সময় সাধারণত সংশ্লিষ্ট ক্রিয়ারিং হাউসের সময়ের দু'ঘন্টা আগে এবং তা প্রত্যেক শাখায় দর্শানো হবে।
- বাইরের চেক (যেখানে ইয়েস ব্যাঙ্ক লিমিটেড এর ক্রিয়ারিং সুবিধা নেই) সংগ্রহের ভিত্তিতে পাঠানো হয়।
- বিভিন্ন লোকেশনে রিটার্ন ক্রিয়ারিং টাইমের ধাঁচে ফান্ড ক্রিয়ার হওয়ার সঙ্গে সঙ্গে গ্রাহকরা প্রসিড ব্যবহার করতে পারবে যদি তাদের উইথড্রালের মত পর্যাপ্ত ব্যালান্স থাকে।

মার্চ ২০০৯-এ প্রযোজ্য ইয়েস ব্যাঙ্কের চেক কালেকশন নীতি অনুষঙ্গী উপরের নির্দেশিকা জারী করা হয়েছে। মাঝে মাঝে এই নীতি সংশোধন হতে পারে তাই সর্বশেষ চেক কালেকশন নীতি দেখুন এগুলি ওয়েবসাইটে পাওয়া যাচ্ছে।

অবিলম্বে ক্রেডিট সুবিধা

- ✓ অবিলম্বে চেক কালেকশন সংক্রান্ত আমাদের সংশ্লিষ্ট নীতি বিশদে দেখুন। আমাদের চেক কালেকশন নীতি ডিসপ্লে বোর্ডে দেখানো হয়েছে এবং ওয়েব সাইটে পাওয়া যাচ্ছে।

খারাপ / সামান্য মোচড়ানো নোট বিনিময়

- ✓ ব্যাঙ্কের সব শাখা সেই সমস্ত খারাপ/সামান্য মোচড়ানো নোট বদলে দেয় যা বখার্ব এবং যেখানে এই সব নোটের বিষয়ে সন্দেহ দেখা দেয় না এবং আরবিআই এর নির্দেশ অনুযায়ী অন্য কিছু ধরনের সব টাকার অংকের নোট ব্যাঙ্ক বিনিময় করবে

নিরাপদ ব্যাঙ্কিং অভিজ্ঞতার জন্য উত্তম গ্রাহক অনুশীলন

- ✓ চেক বই/পাস বই নিরাপদ ভাবে রাখুন
- ✓ চেক লেখার সময় রিভার্স কার্বন ব্যবহার করা ভাল
- ✓ যতটা সম্ভব ক্রসড/অ্যাকাউন্ট পেয়ী চেক জারী করুন
- ✓ জারী করার আগে চেকের বিশদ পরীক্ষা করুন যেমন, তারিখ, পরিমাণ, পরিমাণ অংকে এবং কথায়, ক্রসিং ইত্যাদি। যতটা সম্ভব, কাছাকাছি টাকার অংকে চেক লিখবেন।
- ✓ অ্যাকাউন্টে প্রয়োজনীয় ন্যূনতম ব্যালান্স বজায় রাখুন
- ✓ অ্যাকাউন্টে পর্যাপ্ত ব্যালান্স না থাকলে চেক ইস্যু করবেন না কারণ নিগোশিয়াবল ইন্সট্রুমেন্টের আওতায় এটি শাস্তিযোগ্য অপরাধ।
- ✓ কোন স্বামী নির্দেশ/ইলেক্ট্রনিক ক্রিয়ারিং পরিষেবার দিনে যাতে অ্যাকাউন্টে পর্যাপ্ত ব্যালান্স থাকে তা সুনিশ্চিত করুন।
- ✓ চেক বা অন্য কোন ইন্সট্রুমেন্ট রেজিস্টার্ড পোস্ট বা কোরিয়ারে পাঠান
- ✓ আমানতকারির মৃত্যুর ক্ষেত্রে উত্তরাধিকার প্রদানপত্র বা দাবী প্রমাণ ছাড়াই দাবী মেটানোর জন্য নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া সরল করার জন্য মনোনয়ন সুবিধা ব্যবহার করুন। এতে দাবী নিষ্পত্তি সরল হয়।

- ✓ অ্যাকাউন্ট নম্বর এবং ফিল্ড ডিপজিট ইত্যাদি আলাদা ভাবে লিখুন
- ✓ ঠিকানা বা টেলিফোন নম্বর পরিবর্তন হলে অবিলম্বে একটি প্রমাণ সহ তা ব্যাঙ্কে জানান।
- ✓ ডেবিট/এটিএম কার্ড, ডিম্যান্ড ড্রাফট, চেক বই/চেকের পাতা হারিয়ে গেলে অবিলম্বে তা ব্যাঙ্কে জানান
- ✓ বার বার লেনদেন/পেমেন্টের জন্য স্বামী নির্দেশ, ইউটিলিটি বিল পে এবং ইলেক্ট্রনিক ক্রিয়ারিং পরিষেবা গ্রহণ করুন।
- ✓ আমাদের পরিষেবার বিষয়ে ফীডব্যাক দিন এবং আমাদের পরিষেবায় কোন ত্রুটি থাকলে তা শাখা/যোগাযোগ কেন্দ্রের গোচরে আনুন।
- ✓ খালি চেক বুক স্বাক্ষর করবেন না বা চেক বুক এবং পাস বকের ওপর স্বাক্ষরের নমুনা রাখবেন না।
- ✓ শাখা/এটিএম এ চেক ড্রপ বক্সে নির্ধারিত সময়ের আগে চেক জমা করুন। প্রত্যেকটি এই ধরনের বক্সের ওপর কাট অফ সময় লেখা থাকে
- ✓ কাউন্সে আপনার ডেবিট/এটিএম কার্ড/ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং পিন জানাবেন না, এমনকি ইয়েস ব্যাঙ্কের কোন স্টাফ/এটিএম এর নিরাপত্তা কর্মীকেও নয়।
- ✓ অনুগ্রহ করে অবিলম্বে মুছে যায় না এমন কালির বল পয়েন্ট কলম দিয়ে কার্ড স্বাক্ষর করুন যাতে এর অপব্যবহার রোধ করা যায়।
- ✓ ডেবিট/এটিএম কার্ড ব্যাঙ্কে ফেরত দেওয়ার সময় সুনিশ্চিত করুন যে ব্যাঙ্কের আধিকারিকদের হাতেই যেন সেটি দেওয়া হয় এবং দেবার আগে কেটে টুকরো করে দেবেন।
- ✓ আপনার নেট ব্যাঙ্কিং এর পাসওয়ার্ড কম পক্ষে ৮ সংখ্যার হওয়া চাই আপনার পাসওয়ার্ড/পিন জটিল হওয়া উচিত এবং অন্যান্য ধরতে পারা মুশকিল হওয়া উচিত বর্ণমালার লোয়ার কেস এবং আপারকেস ও সংখ্যার সংমিশ্রণ পাসওয়ার্ড ব্যবহার করুন।
- ✓ লোভনীয় জিনিস সহ ওয়েবসাইট ফিশিং করবেন না বা ব্যক্তিগত তথ্য দেবেন না। অপব্যবহারের কয়েকটি অভ্যাস নিচে দেওয়া হল:
 - ই মেলের লিংকে ক্লিক করবেন না-নিজেই ব্রাউজারে ইউআরএল টাইপ করুন
 - সেন্ডারের সঙ্গে সন্দেহজনক মেল কনফার্ম করুন
 - ই মেলের সংলগ্ন ফাইল খুলবেন না
 - আপনার সমস্ত অ্যাকাউন্টের জন্য একই পাসওয়ার্ড ব্যবহার করবেন না।
 - আপনার কমপিউটারে কোন ফাইলে পাসওয়ার্ড এবং অ্যাকাউন্টের তথ্য রাখবেন না।

সম্পদ ব্যবস্থাপনা পরিষেবা

- ✓ ইয়েস ব্যাঙ্ক ৩৩টির বেশি মিউচুয়াল ফান্ড হাউস থেকে গবেষনাকৃত এবং সুপারিশকৃত তৃতীয় পক্ষ বিনিয়োগ প্রকল্প সহ সম্পদ বিকাশের সুবিধা প্রদান করে, (১৭টি মিউচুয়াল ফান্ড হাউসের প্রকল্প ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং এর মাধ্যমে অন লাইন বিনিয়োগের জন্য পাওয়া যাচ্ছে।
- ✓ দীর্ঘমেয়াদী আর্থিক লান্ডের জন্য নিয়মিত সঞ্চয় এবং ক্ষুদ্র বিনিয়োগের অভ্যাস গড়ে তুলতে সুব্যবস্থিত বিনিয়োগ প্রকল্প রয়েছে।

- বিশেষ প্রয়োজন মেটানোর লক্ষে বিনিয়গের জন্য আমাদের রিয়াল স্টেট এবং আর্ট এরিয়ার বিকল্প রয়েছে
- জীবনের বিভিন্ন পর্যায়ে বীমার প্রয়োজন মেটানোর মেটানোর ম্যান নিউ ইয়র্ক লাইফ ইন্সিওরেন্স কোম্পানী লিমিটেডের সহযোগিতায় ইউলিপ এবং চিরাচরিত পরিকল্পনার বিকল্প রয়েছে জীবন বীমা সমাধানের জন্য।
- স্বাস্থ্য, মেটর, হাউসহোল্ড সমগ্রী ইত্যাদি সহ সাধারণ বীমা সমাধানের ব্যবস্থা করা হয় বাজাজ এলিয়ান্স জেনারেল ইন্সিওরেন্স কোম্পানী লিমিটেডের সহযোগিতায়।

ডিপজিটরি সার্ভিস

- ইয়েস ব্যাঙ্ক ন্যাশনাল সিকিউরিটিস ডিপজিটরি লিমিটেড (এনএসডিএল) এক ডিপজিটরি অংশগ্রহণকারী
- সমস্ত ব্যক্তিগত অ্যাকাউন্টের জন্য নিয়ামক নীতি নির্দেশিকা অনুযায়ী মনোনয়নের বিস্তারিত জানানো বাধ্যতামূলক যে আপনি মনোনয়নের সুবিধা নিতে চান।
- লাগাতর ৬ মাস কোন অ্যাকাউন্টে ডেবিট লেনদেন না থাকলে তাকে ডরম্যান্ট অ্যাকাউন্ট বলা হয়।
- ডিম্যাট অ্যাকাউন্ট খোলার জন্য প্যান কার্ড বাধ্যতামূলক
- ডেম্যাট অ্যাকাউন্টে নূনতম হোল্ডিং রাখার প্রয়োজন নেই।
- কেবলমাত্র ব্যক্তিগত ক্ষমতায় খোলা অ্যাকাউন্টে মনোনয়নের সুবিধা পাওয়া যায় (অর্থাৎ একক/যুগ্ম অ্যাকাউন্ট এবং সোল প্রভিভেটরশীপ সংস্থার অ্যাকাউন্টের জন্য) প্রতিনিধির ক্ষমতায় খোলা অ্যাকাউন্টের জন্য নয়।
- অনাবাসী ভারতীয়দের পোর্টফোলিও ইনভেস্টমেন্ট স্কীমের আওতায় (পিআইএস) রিপাট্রিয়াবল এবং নন-রিপাট্রিয়াবল হোল্ডিং এর জন্য আলাদা অ্যাকাউন্ট খুলতে হবে।

ক্ষুদ্র ব্যবসার ঋণ প্রকল্প

- আনসিকিউরড ব্যবসার ঋণ ব্যবসায়ী প্রতিষ্ঠানগুলিকে দেওয়া হয় তাদের কার্যকরী মূলধন, সম্পত্তি সংগ্রহ এবং ব্যবসার প্রয়োজন।
- প্রভিভেটরশীপ, পার্টনারশীপ, প্রাইভেট এবং সংশ্লিষ্ট লিমিটেড কোম্পানীর জন্য ঋণ দেওয়া হয়, এতে সরল নথিপত্র এবং স্পষ্ট যোগ্যতা শর্ত পূরণ করলেই হয়।
- এই ঋণের মূল বৈশিষ্ট্য হল যে ঋণ ৩০ লক্ষ টাকা পর্যন্ত - এবং কোন কোল্যাটারাল বা সিকিউরিটি লাগে না, ৪-৭দিনের মধ্যে ঋণ দেওয়া হয়। মেয়াদ ১২-৩৬ মাস পরিবেশে আপনার ঘরের দোরগোড়ায়।

সিএমএস এবং পেমেন্ট সমাধান

- কালেকশন এবং পেমেন্ট জনিত ব্যবসার প্রয়োজনে শিঘ্র সমাধান বর্ধিত নগদযোগ্যতা, কম বাণিজ্যিক/নিষ্পত্তি ঝুঁকি সূনিশ্চিত করে। প্রশাসনিক সরলীকরণ এবং উন্নত ক্যাস প্রজেকশন কাস্টোমাইজড এমআইএস এর মাধ্যমে।
- আমাদের নিজের ব্যাঙ্ক নেটওয়ার্ক এবং অন্য ব্যাঙ্কের সহযোগিতায় ২৫০০ এর বেশি মূল ব্যবসায়ীক কেন্দ্রে বাইরের চেক কালেকশনের জন্য ৫০০-র বেশি ব্যবসা কেন্দ্র এবং আপকান্ডি কালেকশন স্থানীয় কালেকশনের জন্য প্রাপ্তযোগ্য ম্যানেজমেন্ট পরিবেশ।

- প্রাপ্তযোগ্য ব্যবস্থাপনা পরিষেবার কিছু বৈশিষ্ট্য-দোড়গোড়ায় থেকে পিক আপ সার্ভিস, নির্দিষ্ট পরিষেবা চুক্তি অনুযায়ী নিশ্চিত ফ্রেন্ডিট, একান্ত কোরিয়ার/কো-অর্ডিনেটর সম্পর্ক, ডাইরেক্ট অ্যাকাউন্ট ফ্রেন্ডিট সুবিধা, ফান্ড পুলিশ, কাস্টোমাইজড ব্যবস্থাপনা পরিষেবা।
- দেয় ব্যবস্থাপনা পরিষেবা প্রদান করা-
 - ইলেক্ট্রনিক পেমেন্ট বেশি আপলোড সহ
 - অনলাইন আর টিজিএস, এনইএফটি সক্ষম কর্পোরেট পেমেন্ট প্লাটফর্ম ব্যাপক কাভারেজ সহ।
 - এনইএফটি- ১২০০০ স্থানে ৫৩০০০ ব্যাঙ্ক শাখা।
 - প্রত্যন্ত এবং বেশি ডিডি প্রিন্টিং
- দেয় ব্যবস্থাপনা পরিষেবার কিছু বৈশিষ্ট্য-কাস্টোমাইজ ইআরপি সংহতি, বহুস্তরীয় অথোরাইজেশন ম্যাট্রিক্স, স্বয়ংক্রিয় ই-মেল পরামর্শ, ডাটা এক্সিপশন, সহ-ব্রান্ডেড চেক ছাপানো ইত্যাদি

মূলধনী বাজার পরিষেবা

- শেয়ার বাজার থেকে মূলধন বৃদ্ধির কার্যকলাপ এবং ইন্টারেস্ট ওয়ারেন্ট/ডিভিডেন্ডেট ওয়ারেন্ট ব্যবস্থাপনার জন্য লেনদেন জনিত সক্ষমতা প্রদান করে
- ইন্টারেস্ট/ডিভিডেন্ডেট পে আউট পরিষেবার বৈশিষ্ট্য- আগে থেকে চুক্তি অনুযায়ী সমস্ত স্থানে ওয়ারেন্টের মর্যাদা দেওয়া হয়, ওয়ারেন্ট এর পেড/আনপেড মর্যাদা, স্টপ পেমেন্ট সুবিধা, সুসংহত মূল প্লাটফর্ম প্রক্রিয়াকরণ সক্ষমতা অন লাইনে প্রদান করা, রিয়াল টাইম এমআইএস ইত্যাদি।
- ইয়েস ব্যাঙ্ক লাইসেন্স প্রাপ্ত ব্যাঙ্কার সেবির সঙ্গে রেজিস্ট্রিভুক্ত, এক্সে কালেক্টিং ব্যাঙ্ক সার্ভিস এবং রিফান্ড ব্যাঙ্ক সার্ভিস প্রদান করে যার সম্পর্ক রয়েছে প্রাথমিক পাবলিক অফারিং (আইপিও) পরবর্তি পাবলিক অফারিং (এফপিও) এবং রাইট ইস্যু।
- এক্সে কালেক্টিং ব্যাঙ্ক সার্ভিস এবং রিফান্ড ব্যাঙ্ক সার্ভিস এর কিছু বৈশিষ্ট্য- ওয়েভে অন লাইন রিয়াল টাইম আইপিওএমআইএস এর জন্য সারা ভারতের ২৬টি গুরুত্বপূর্ণ ব্যবসায়ী কেন্দ্র এই পরিষেবার আওতায়। সমস্ত রিফান্ড, এনইএফটি, আর্টিজিএস, ইত্যাদির মাধ্যমে ওয়েবে বেশি রিফান্ড সামাল দেবার ক্ষমতা।

বিদেশী মুদ্রা পরিষেবা

- ব্যাপক আমদানী এবং রপ্তানী সমাধান সহ নির্ধারিত শাখায় বিদেশী বানিজ্য এবং আর্থিক বানিজ্যিক পরিষেবা প্রদান করে থাকে।
 - অগ্রিম রিমিট্যান্স, সরাসরি রিমিট্যান্স, আমদানী সংগহ
 - রপ্তানী সংগ্রহ, রপ্তানী অগ্রিম পেমেন্ট, রপ্তানী ফ্রেন্ডিট
 - ঋণ পত্র, ব্যাঙ্ক গ্যারান্টি এবং স্ট্যান্ড বাই ঋণ পত্র
 - অভ্যন্তরীণ রিমিট্যান্স, আউটওয়ার্ড রিমিট্যান্স,
 - অভ্যন্তরীণ বানিজ্যিক পন্য

- পরামর্শ, হস্তান্তর, রপ্তানী স্বপণপত্র কনফার্ম করা
- আমদানী অর্থপ্রদান
- ✓ ইয়েস ব্যাঙ্ক অন্য যে সব বিদেশী মুদ্রা পরিষেবা প্রদান করে
 - ট্রাডেলার চেক ইস্যু এবং ক্রয়
 - বিদেশী মুদ্রায় ডিম্যান্ড ড্রাফট ইস্যু
 - বিদেশী মুদ্রা ক্রয় বিক্রয়
 - বিদেশী মুদ্রা চেক কালেকশন
 - ট্রাডেলার চেক এবং বিদেশী মুদ্রা ক্রয়
 - এফসিওয়াই নগদ জমা, এফসিওয়াই অ্যাকাউন্ট ট্রান্সফার (ইইএফসি/আরএফসিএ/সি)
- ✓ বিভিন্ন মুদ্রার জন্য শাখা থেকে সুইফট কোড পাওয়া যেতে পারে এবং তা রেকর্ডের জন্য নোট করে রাখতে হবে এবং লেনদেন রিমিট্যান্সের সময় তা ব্যবহার করতে হবে।
- ✓ সারা বিশ্বের সমস্ত বড় বড় মুদ্রার ক্ষেত্রে ক্রেস্পন্ডেন্ট ব্যাঙ্কের সঙ্গে আমাদের নেটওয়ার্ক আছে

অভাব অভিযোগ মেটানো

আমরা সর্বদা আপনাকে আমাদের সর্বোচ্চ পরিষেবা প্রদান করতে তৎপর। আপনি যদি আপনার মূল্যবান পরামর্শ, মতামত, অভিজ্ঞতা, ফীডব্যাক বা যে কোন পরিষেবা উন্নয়নের সুযোগ থাকে তবে আমরা আপনার ফীডব্যাককে স্বাগত জানাই এসবের মাধ্যমে:

- ১। ইলেক্ট্রনিক চ্যানেল আছে
 - আপনি আপনার অভিযোগ নথিভুক্ত করতে পারেন অন লাইন অভিযোগ ফর্মের মাধ্যমে
 - ইয়েস টাচ ফোন ব্যাঙ্কিং পরিষেবায় আমাদের কল করুন সপ্তাহের দিন সকাল ৭টা থেকে রাত ১১টা পর্যন্ত
 - ডিপজিটরী সার্ভিসের সুনির্দিষ্ট অভিযোগের জন্য আমাদের লিখুন dphelp@yesbank.in
- ২। ব্যক্তিগত ভাবে ব্যাঙ্ক আধিকারি এর সঙ্গে দেখা করুন
 - আমাদের শাখায় আসুন এবং আপনার অভিযোগ রেজিস্টারে নথিভুক্ত করুন। (শাখার কাজের সময়ে)

আপনার শহরের নিকটবর্তী শাখায় শাখা বিসনেস লিডার (ব্রাঞ্চ ম্যানেজার) কে লিখুন বা সাক্ষাত করুন। এবং বিস্তারিত অভিযোগ জানান, তিনি আপনাকে জবাব দেবে - শাখা যোগাযোগ বিশদ।

- আমাদের প্রতিটি শাখায় আমরা প্রতি মাসের ৭ তারিখে (বিকেল ৩টে থেকে ৫টা পর্যন্ত) গ্রাহক দিবস পালন করি। গ্রাহকরা ব্যাঙ্কের বিভিন্ন পরিষেবা এবং পন্যের বিষয়ে তাদের অভিযোগ, উদ্বেগ জানাতে পারেন বা বিশেষ কোন পরিষেবার প্রশংসা করতে পারেন।

আমাদের প্রতিটি শাখায় আমরা সেই আধিকারিএর নাম এবং যোগাযোগের বিশদ বিবরণ প্রদর্শন করেছি যার কাছে আপনারা অভিযোগ দায়ের করতে পারেন।

- সমস্ত কাঠামো
- সাধারণত আমরা আপনাকে জবাব দিতে ৭ দিন নিয়ে থাকি
- অভিযোগ রেফারেন্স নম্বর
- অভিযোগ দায়ের করার সময় আমরা আপনাকে একটি অভিযোগ নম্বর দিয়ে থাকি
- এ্যালেশন মেকানিজম
- ৭ দিনের মধ্যে আপনি উত্তর না পেলে বা সন্তুষ্ট না হলে আপনি আপনার সুবিধা মত নিচের ব্যবস্থা প্রয়োগ করে আপনার অভিযোগ আরো জোর দায় করতে পারেন।

ব্যক্তিগত ভাবে অভিযোগ জোরদার করার জন্য	অন্য মাধ্যমের সাহায্যে অভিযোগ জোরদার করার জন্য
ইয়েস ব্যাঙ্কের নিকটবর্তী শাখায় যান এবং শাখা বিসনেস লিডার/আঞ্চলিক বিসনেস লিডারের সঙ্গে দেখা করুন	গ্রাহক পরিষেবা এবং কন্সট্রাক্ট সেন্টারের প্রধান কে কল করুন এই নম্বরে ০১২৪ ৯০০৬ বা একটি ই মেল পাঠান এখানে ক্লিক করুন

- আপনার সাক্ষাত/কল/ইমেলের ১০ দিনের মধ্যে আপনার পছন্দের চ্যানেল থেকে উত্তর আশা করতে পারেন
- শাখার বিজনেস লীডার/রিজনালা বিজনেস লীডার/কান্টমার সার্ভিসের হেড এবং কন্সট্রাক্ট সেন্টার থেকে ১০ কাজের দিনের মধ্যে প্রত্যাবর্তন অর্থাৎ রিভার্ট না করা হলে, আপনি 0124 461 9005 এ ব্রাঞ্চ সার্ভিস ডেলিভারি-র হেড অর্থাৎ প্রধানের কাছে বিষয়টি অগ্রসর করতে বলতে পারেন বা এখানে ক্লিক করে ইমেল পাঠাতে পারেন ও ১০ টি কাজের দিনের মধ্যে রিভার্টের প্রত্যাশা রাখতে পারেন।
- আমরা আমাদের সমস্ত গ্রাহককে জানাতে চাই যে আমাদের ব্যাঙ্ক ভারতের রিজার্ভ ব্যাঙ্ক এর ২০০৬-এর ব্যাঙ্কিং ওম্বডসম্যান প্রকল্পের আওতাধীন। এই প্রকল্পের আওতায় ব্যাঙ্কের বিরুদ্ধে কোন অভিযোগ যদি ৩০ দিনের মধ্যে সমাধান করা না হয় তাহলে শহরের ব্যাঙ্কিং ওম্বডসম্যানের দ্বারস্থ হওয়া যায়।