

YES BANK CITIZENS CHARTER



www.yesbank.in

Registered and Corporate Office: Nehru Centre, 9th Floor, Discovery of India,
Dr. A.B. Road, Worli, Mumbai-400018, India. Tel: +91 (22) 6669 9000. Fax: +91 (22)6669 9010.
Northern Regional Corporate Office: 48, Nyaya Marg, Chanakyapuri, New Delhi 110 021, India.
Tel: +91 (11) 6656 9000. Fax: +91 (11) 4168 0144.



प्रस्तावना	2
गुणवत्ता धोरण	3
‘येस टच’ डायरेक्ट बँकिंग चॅनेल्सची ठळक वैशिष्ट्ये	3
ग्राहक—बँकर नात्याची समान क्षेत्रे	5
सुरक्षित बँकिंग अनुभवासाठी चांगल्या ग्राहक पथा	12
संपत्ती व्यवस्थापन सेवा	13
डिपॉझिटीरी सेवा	14
छोटा व्यवसाय कर्ज योजना	14
सीएमएस आणि पदानांचे उपाय	14
भांडवल बाजार सेवा	15
विदेशी चलन विनिमय सेवा	15
तक्रारींचे निवारण	16

प्रस्तावना

येस बँकेने नेहमीच विश्वास ठेवला आहे कि भारतात शाखा खुप पण सेवा कमी अशा बँकेिंग वातावरणाची समस्या आहे. या विश्वासानेच आम्हाला भारतीय ग्राहकांना एक अशी बँक देऊ करणवाचे स्वप्न प्रत्यक्षात आणण्यासाठी चालना दिली आहे जी सेवांच्या दर्जातील उत्तमतेचा संक्षेप करील आणि आपल्या देशात आणि जगात उत्कृष्ट सेवेचा एक आदर्श निर्माण करील.

सामाजिक-आर्थिक उद्दिष्टे साध्य करण्यासाठी आणि ते करत असताना अधिकाधिक ग्राहकांना तिच्या कक्षेत आणण्यावर **येस बँकेचा** दृढ विश्वास आहे. ग्राहकांचे समाधान हा अत्युत्तम बँकेिंग अनुभव देण्यातील सर्वांत महत्वाचा घटक आहे.

येस बँकेची नागरिकांची सनद वरील गरजा पूर्ण करण्यासाठी मूलभूत साधन आहे असे मानले गेले होते आणि त्यानुसार सनद तयार करण्यात आली होती. ही सनद प्रयोक्त्यांशी सल्लामसलत करून तयार करण्यात आली होती आणि ती ग्राहकांच्या समाधानापती येस बँकेच्या वचनबद्धतेवर प्रकाश टाकते, अशा प्रकारे तिच्या अधिकाऱ्यांवरील आणि कर्मचाऱ्यांवरील उत्तरदायित्व आणि जबाबदारी यांची खात्री करते. ही ग्राहकांसाठी सनद केवळ श्रितपूर्तीच्या पद्धतींसह आमच्या वचनबद्धतेचे आणि जबाबदारपणाचेच स्पष्टीकरण देत नाही, तर ग्राहक-बँकर नात्यातील निरोगी पद्धतींसाठी ग्राहकांच्या बाजूने कर्तव्यांचा सुद्धा विशेषत्वाने उल्लेख करते.

उचित बँकेिंग पद्धतींचे प्रवर्तन करण्यासाठी आणि ग्राहक सेवेशी संबंधित विविध कार्यासंबंधी माहिती देण्यासाठी ही सनद तयार करण्यात आली आहे.

आमच्या सेवेचा दर्जा सुधारण्यासाठी आणि ग्राहकांसाठी सेवांच्या आवाक्याचे मूल्यमापन करण्यासाठी, सुधारणा करण्यासाठी आणि त्या विस्तृत करण्यासाठी, विविध चर्चासत्रे, ग्राहक सभा वगैरेंद्वारे आमच्या ग्राहकांशी सतत सल्लामसलत चालू ठेवण्यासाठी आम्ही सातत्याने झटत असतो. परंतु, आमच्या सर्व ग्राहकांना बँकेने दिलेल्या विविध सेवांच्याबाबत त्यांच्या अनुभवांची माहिती आम्हाला देत राहण्यासाठी आम्ही प्रोत्साहन देतो. पुढील काही वर्षांत आणखी अनेक भाषांत ही सनद उपलब्ध करून देण्याचा आमचा भानस आहे.

स्थान: _____

तारीख: _____

अध्यक्ष आणि व्यवस्थापकीय संचालक

टीप

पुस्तिकेत दिलेली माहिती एप्रिल 2009 रोजी मध्ये असल्याप्रमाणे आहे, जी बदल/सुधारणांच्या अधीन आहे. ही पुस्तिका हक्क आणि कर्तव्ये निर्माण करणाऱ्या कायदेशीर दस्तावेज असल्याचे मानू नये. हे ग्राहक आणि बँक यांच्यात चांगले सामंजस्य निर्माण होण्यासाठी आहे.

बँकेने देऊ केलेल्या विविध सेवा/सुविधा यांचा वापर आणि फायदे यांच्याबाबतची केवळ महत्वाची माहिती या पुस्तिकेत देण्यात आली आहे. अधिक तपशीलासाठी/माहितीसाठी तुम्ही आमच्या www.yesbank.in या वेबसाइटला भेट देऊ शकता किंवा आमच्या शाखा कार्यालयांना लिहू शकता/भेट देऊ शकता/फोन करू शकता.

गुणवत्ता धोरण

“येस बँक भारतातील विश्वाची उत्कृष्ट गुणवत्तेची बँक बनण्याच्या आपल्या ध्येयाच्या पूर्तीसाठी प्रचालनीय उत्कृष्टता, नावीन्यपूर्ण कल्पना, अत्याधुनिक तंत्रज्ञान आणि या वर्गातील उत्तम यंत्रणा आणि प्रक्रिया यांच्या मार्फत अत्युच्च सेवा अनुभव देण्याची खात्री करण्याचा अथक प्रयास करेल”

उद्दिष्टे :-

- ✓ ग्राहकांच्या समाधानाची उच्च पातळी आणि ग्राहकांच्या तक्रारींची कमी टक्केवारी यांची खात्री करणे.
- ✓ ठरवून दिलेल्या प्रमाणाचे पालन, अनुपालन आणि प्रक्रियेत कमीतकमी चुका यांची खात्री करणे.
- ✓ सक्षम लोकांची भरती करणे आणि त्यांना सातत्याने कमाल उत्पादकता प्राप्त करण्यासाठी प्रशिक्षण देणे.
- ✓ ग्राहकांकडून आणि कर्मचाऱ्यांकडून मिळालेल्या महितीच्या आधारे बदलांचा मोठ्या प्रमाणावर स्वीकार करण्याची खात्री करणे.

येस बँकेच्या शाखांची ठळक वैशिष्ट्ये

- ✓ चौकशी/सेवांची विनंती यासाठी सर्व शाखांमध्ये एक स्वतंत्र 'येस फॉर यू' काउंटर आणि अत्युत्तम सेवा आणि तज्ञता यासाठी सतत झटतात.
- ✓ सर्व ठेव खात्यांसाठी (म्हणजेच व्यक्तिगत धमतेत उघडलेले खाते) नामनिर्देशन सुविधा दिली जाते.
- ✓ विविध ठेव योजना/सेवांचा वेळोवेळी तपशील दिला जातो.
- ✓ नाममात्र दर्यावर ग्राहकांना मूलभूत बँकेिंग सेवा दिल्या जातात आणि वरिष्ठ नागरिक, निवृत्तीवेतन धारक, महिला आणि व्यक्ति यांना निम-शहरी आणि ग्रामीण शाखांमध्ये अतिरिक्त फायदे दिले जातात.
- ✓ वैशिष्ट्यपूर्ण बँकेिंग सेवेत समाविष्ट आहे: सममूलवाने देव (बहुनागरी घनादेश पुस्तिका), कोणत्याही शाखेत बँकेिंग, एसएमएस सूचना, इमेल सूचना, इलेक्ट्रॉनिक वटवणी/स्थायी सूचना, उपभोग्य सेवांच्या बिलांचे प्रदान, इंटरनेट बँकेिंग, मोबाइल बँकेिंग, वगैरे.
- ✓ वित्तप्रेषणाचे विविध पर्याय देते-घनाकर्ण, प्रदानादेश, आरटीजीएस, एनइएफटी वगैरे
- ✓ शाखांच्या कामकाजाच्या वेळा शाखांच्या बाहेर प्रदर्शित केल्या जातात.
- ✓ घनादेश जमा करण्याच्या पेटीत क्लियरिंग कट-ऑफ वेळा प्रदर्शित केल्या जातात.
- ✓ विविध ठेव योजनांसाठी व्याजाचा दर वेळोवेळी प्रदर्शित केले जातात.
- ✓ विविध बँकेिंग सेवा आणि बँकेद्वारा दिल्या जाणाऱ्या इतर वसुली, प्रदाने आणि संकीर्ण सेवांचा तपशील देऊन आकांषी अनुसूची प्रदर्शित केली जाते.
- ✓ तक्रार पेटी/सूचना पेटी ठेवली जाते आणि आमच्या सेवांमध्ये सातत्याने सुधारणा व्हावी म्हणून महिती देण्यासाठी प्रोत्साहन दिले जाते.
- ✓ ग्राहकांची गाहाणी/तक्रारी यांचे निवारण करण्यासाठी विभागीय/मुख्य कार्यालयांचे पते प्रदर्शित केले जातात.

'येस टच' डायरेक्ट बँकेिंग चॅनेल्सची ठळक वैशिष्ट्ये

आमच्याबरोबर बँक व्यवहार करण्यासाठी अनेक पर्यायी आणि लवचिक मार्ग देऊ करते-

इंटरनेट बँकेिंग:-

- ✓ **टु लेक्ल्स सिक्युरिटी/ऑथेंटिकेशन** - कोणत्याही संपाद्य दुरुपयोगावर मर्यादा आणते आणि संरक्षणाची वाढीव पातळी पुरविते-

- व्यक्तिगत ग्राहक— इंटरनेट बँकिंग वरील सर्वे व्यवहारांसाठी, एक-वेळ पासवर्ड ग्राहकाच्या मोबाइल फोनवर पाठविला जातो.
- व्यक्ति नसलेले ग्राहक— प्रत्येक लॉग इन सत्रासाठी, एका वेळेपुरता पासवर्ड निर्माण करता येतो.
- ✓ 'सिंगल पीन एक्सेस' व्यक्तिगत ग्राहकांसाठी — डेबीट कार्ड (टीएम कार्ड पीन चा उपयोग पुढीलसाठी करण्यास सक्षम करतो
- इंटरनेट बँकिंगसाठी पहिल्या वेळी नोंदण
- तुम्ही पासवर्ड विसरलात तर तो पुन्हा निर्माण करण्यासाठी
- ✓ इंटरनेट बँकिंग मार्फत दिल्या जाणाऱ्या उळक वैशिष्ट्यात समावेश आहे—
- उपभोग्य सेवांच्या बिलांच्या प्रदानासाठी नोंदणी
- सिस्टोमॅटिक इन्वेस्टमेंट प्लॅन आणि 17 हून अधिक फंड हाउसेसच्या म्युचुअल फंड योजनांत गुंतवणूक
- ऑनलाइन खरेदी/प्रवासासाठी बुकिंग
- येस बँकेतील खात्यात/ट्रेडिंग खात्यात निधी हस्तांतरण
- एनइएफटी/आरटीजीएस मार्फत नॉन-येस बँक खात्यात निधी हस्तांतरण
- घनाकर्ष निर्गमित करणे
- खात्याचे विवरणपत्र निर्गमित करणे
- व्यक्तिगत आणि खात्याची माहिती
- वर्गणी/एसएमसमध्ये बदल/ इमेल सूचना
- मनी मॉनिटर— विविध बँक खाती, दलाली खाती, फ्रीक्वेंट फ्लायर खाती वगैरे खात्यातील लेखांची बेरीज करणे.

मोबाइल बँकिंग:-

- ✓ ग्राहक 09840909000 ला SMS 'YESREG CUSTOMER ID' असा एसएमएस पाठवून 'इन्स्टंट रजिस्ट्रेशन' करू शकतात.
- ✓ मोबाइल बँकिंग मार्फत देऊ करण्यात येणाऱ्या वैशिष्ट्यपूर्ण सेवांमध्ये समावेश आहे
- शिलकीची चौकशी
- लघु विवरणपत्र
- दिलेल्या घनादेशाचे प्रदान थांबविण्यासाठी सूचना
- घनादेशाच्या स्थितीची चौकशी
- घनादेश पुस्तिका देण्यासाठी विनंती
- खात्याचे विवरणपत्र
- मुदत ठेवीच्या तपशीलाची चौकशी
- येस बँक लि., चा ग्राहकांना मोबाइल प्रदाने आणि देशातील इतर कोणत्याही बँक खात्यात सुद्धा.

एटीएमस् आणि डेबीट/एटीएम कार्ड्स:-

- ✓ Pसंपूर्ण जगातील भागीदार बँकांच्या एटीएमस् च्या नेटवर्कस् मध्ये समाविष्ट आहे— एनएफएस, कॅशटी आणि मास्टर कार्ड
- ✓ येस बँकेच्या सर्व एटीएमस् द्वारे देण्यात येणाऱ्या वैशिष्ट्यपूर्ण सेवांमध्ये समाविष्ट आहे
- घनादेश जमा करणे

- शिलकीची चौकशी
- लघु विवरणपत्र
- घनादेश पुस्तिका देण्यासाठी विनंती
- खात्याची विवरणपत्र
- ✓ जगभरातील भागीदार बँकांच्या एटीएमस् वर देण्यात येणाऱ्या वैशिष्ट्यपूर्ण सेवांमध्ये समावेश आहे
- रोख रक्कम काढणे
- शिलकीची चौकशी
- ✓ डेबीट कार्डचा उपयोग शॉपिंग टर्मिनल्स (पीओएस टर्मिनल्स) मार्फत प्रदाने करण्यासाठी करता येईल.

ग्राहक—बँकर नात्याची समान क्षेत्रे

बचत बँक खाते

- ✓ बचत बँक खात्याची रचना व्यक्तिगत ग्राहकांना पैसे वाचवण्याची सवय लागावी आणि त्यांच्या भविष्यातील गरजा पूर्ण करता येण्यात मदत करण्यासाठी करण्यात आली आहे.
- ✓ या खात्यांमध्ये वित्तप्रेषणे/घनादेश/डेबीट/एटीएम कार्ड/इंटरनेट बँकिंग या मागिने पैसे जमा करता येतात/काढता येतात.
- ✓ ही खाती विश्वस्त संस्था/सोसायट्यां (भारतीय रिझर्व बँकेने (आरबीआय) मान्यता दिल्याप्रमाणे) यांना उघडता येतात.
- ✓ सभ्या भारतीय रुपये १ लाखांपर्यंत रोजच्या बंद शिलकीवर ६% द.सा. दराने आणि १ लाखाच्या वरील शिलकीवर ७% द.सा. दराने तिमाही तत्त्वावर ब्याज दिले जाते आणि ते जवळच्या पूर्ण रुपयात केले जाते, जर ते किमान १ रु. असेल.
- ✓ केवळ खातेदाराच्या नावे काढलेले घनादेश, लाभांशाची वॉरंट्स या खात्यामार्फत वसूल केली जातात. खातेदाराच्या/खातेदारांच्या नावे पृष्ठांकित केलेले आर्थिक सलेख वसूल केले जाणार नाहीत.
- ✓ सतत 2 वर्षांच्या कालावधीत ग्राहकाच्या पुढाकाराने खात्यामार्फत कोणताही व्यवहार न झालेला खाती सुप्त खाती मानण्यात येतील.
- ✓ वेळोवेळी आकारांच्या अनुसूचीत विनिर्दिष्टीत करील त्याप्रमाणे विशिष्ट किमान सरासरी त्रैमासिक शिल्लक राखणे आवश्यक आहे. याचे अनुपालन न केल्यास सेवा आकार लावला जाईल. सरासरी त्रैमासिक शिल्लक (एक्यूबी) चा हिशोब असा केला जातो— एखाद्या आर्थिक तिमाही (एप्रिल-जून, जुलै-सप्टें., ऑक्टो.-डिसें., जाने-मार्च) च्या कालावधीसाठी दिवसाच्या शेवटी खात्यात असलेल्या शिलकीची सरासरी (इओडी). उदाहरणार्थ— (इओडी शिल्लक दिवस 1 + इओडी शिल्लक दिवस 2.....)/आर्थिक तिमाहीतील दिवसांची संख्या.

चालू खाती

- ✓ चालू खाती व्यक्ति, मालकीच्या फर्मस्, भागीदारी फर्मस्, खाजगी आणि सार्वजनिक मर्यादित कंपनी, एचयुएफस्, सोसायट्या, विश्वस्त संस्था वगैरेमा उघडता येतात.
- ✓ चालू खात्यात ठेवलेल्या जमा शिल्लक रकमेवर कोणतेही व्याज दिले जात नाही.
- ✓ कार्यवाहक, प्रशासक, विश्वस्त, परिसमापक वगैरे सारखी विशेष प्रकारची चालू खाती उघडण्यासाठी, शाखा व्यवसाय नेत्याशी संपर्क करता येईल जो या प्रकारची खाती उघडण्यात मदत करील.
- ✓ सतत 2 वर्षांच्या कालावधीत ग्राहकाच्या पुढाकाराने खात्यामार्फत कोणताही व्यवहार न झालेला खाती सुप्त खाती

मानण्यात येतील.

- ✓ खातेदाराने त्याच्या खात्यात, बँक वेळोवेळी आकारांच्या अनुसूचीत विनिर्दिष्ट करील त्याप्रमाणे विशिष्ट किमान सरासरी त्रैमासिक शिल्लक राखणे आवश्यक आहे. याचे अनुपालन न केल्यास सेवा आकार लावला जाईल. **सरासरी त्रैमासिक शिल्लक (एक्व्यूबी)** चा हिशोब असा केला जातो— एखाद्या आर्थिक तिमाही (एप्रिल-जून, जुलै-सप्टें., ऑक्टो. -डिसें., जाने-मार्च) च्या कालावधीसाठी दिवसाच्या शेवटी खात्यात असलेल्या शिल्लकीची सरासरी (इओडी). उदाहरणार्थ— (इओडी शिल्लक दिवस 1 + इओडी शिल्लक दिवस 2.....)/ आर्थिक तिमाहीतील दिवसांची संख्या.

जागतिक भारतीय बँकिंग

- ✓ अनिवासी बचत बँक खात्यांची रचना एनआरआयज, पीआयओज् आणि भारताबाहेर अध्ययन करणाऱ्या विद्यार्थ्यांना पैसे वाचवण्याची सवय लावण्यासाठी आणि त्यांच्या भविष्यातील पैशाच्या गरजा पूर्ण करण्यात मदत करण्यासाठी करण्यात आली आहे.
- ✓ भारतीय रुपयात ठेवलेली अनिवासी बाह्य (एनआरड) आणि अनिवासी सामान्य (एनआरओ) खाती विशिष्ट गरजांसाठी उघडता येतील. या खात्यात विदेशी अंतर्गामी वित्तप्रेषण/धनादेश/डेबिट/एटीएम कार्ड/इंटरनेट बँकिंग च्या भागाने रक्कम जमा करता येईल/काढता येईल.
- ✓ अनिवासी बाह्य (एनआरड) ठेव खाती विदेशातील बँकेमार्फत भारतात वित्तप्रेषित केलेल्या निधीतून उघडता येतील. हे प्रत्यावर्तनीय खाते आहे आणि दुसऱ्या एनआरड खात्यातून किंवा एफसीएनआर (बी) खात्यातून हस्तांतरण अनुज्ञेय आहे. स्थानिक प्रदाने सुद्धा एनआरड खात्यातून मुक्तपणे करता येतील.
- ✓ अनिवासी सामान्य (एनआरओ) ठेव खाती स्थानिक प्रामाणिक व्यवहारातून निधी गोळा करण्यासाठी काढता येतील. एनआरओ खात्यातील मुद्दल अप्रत्यावर्तनीय आहे तर, चालू उत्पन्न आणि पति दिनदर्शिका वर्षासाठी यूएस डॉलर 1 पर्यंत प्राप्त केलेले व्याज एनआरओ शिल्लकीतून/भारतात धारण केलेल्या मत्तांच्या विक्रीच्या उत्पन्नातून आरबीआयच्या मार्गदर्शक तत्वांनुसार प्रत्यावर्तनीय आहे.
- ✓ एनआरड/एफसीएनआर (बी) ठेवीसाठी व्याजाचे दर नियमकांनी विनिर्दिष्टित केल्याप्रमाणे आहेत आणि ते शाखांमध्ये आणि बँकेच्या वेबसाइटवर प्रदर्शित केले जातील.
- ✓ सध्या भारतीय रुपये १ लाखांपर्यंत रोजच्या बंद शिल्लकीवर ६% द.सा. दराने आणि १ लाखांच्या वरील शिल्लकीवर ७% द.सा. दराने तिमाही तत्वावर व्याज दिले जाते आणि ते जवळच्या पूर्ण रुपयात केले जाते, जर ते किमान १ रु. असेल.
- ✓ सतत 2 वर्षांच्या कालावधीत ग्राहकाच्या पुढाकाराने खात्यामार्फत कोणताही व्यवहार न झालेला खाती सुप्त खाती मानण्यात येतील.
- ✓ खातेदाराने त्याच्या खात्यात, बँक वेळोवेळी आकारांच्या अनुसूचीत विनिर्दिष्टित करील त्याप्रमाणे विशिष्ट किमान सरासरी त्रैमासिक शिल्लक राखणे आवश्यक आहे. याचे अनुपालन न केल्यास सेवा आकार लावला जाईल. **सरासरी त्रैमासिक शिल्लक (एक्व्यूबी)** चा हिशोब असा केला जातो— एखाद्या आर्थिक तिमाही (एप्रिल-जून, जुलै-सप्टें., ऑक्टो. -डिसें., जाने-मार्च) च्या कालावधीसाठी दिवसाच्या शेवटी खात्यात असलेल्या शिल्लकीची सरासरी (इओडी). उदाहरणार्थ— (इओडी शिल्लक दिवस 1 + इओडी शिल्लक दिवस 2...)/ आर्थिक तिमाहीतील दिवसांची संख्या.

मुदत ठेव खाती

- ✓ शाखा कर्मचारी अधिक तपशीलासाठी तुमचे स्वागत करतील आणि तुमच्या गरजांनुसार विविध ठेव योजनांमध्ये गुंतवणूक

क्षेत्रात सहाय्य करण्यात त्यांना आनंद होईल.

- ✓ मुदत ठेव खाती व्यक्ति, भागीदारी फर्म, भागीदारी फर्म, खाजगी आणि सार्वजनिक मर्यादित कंपनी, एनयुएफस्/ विनिर्दिष्टित सहयोगी वगैरेना उघडता येतील.
- ✓ काही मुदत ठेव योजना वरिष्ठ नागरिकांना उच्चतम व्याज दर देऊ शकतील.
- ✓ मुदतपूर्व काढून घेणे, अन्यथा विनिर्दिष्टित केलेले नसेल, ज्या कालावधीसाठी ठेव बँकेकडे राहिली आहे त्यासाठी लागू असलेल्या व्याजाच्या दराने किंवा करारीकृत व्याजाच्या दराने, जो कमी असेल तो, अनुज्ञेय आहे, तथापि, जी मुदत ठेव बँकेकडे 7 दिवसांपेक्षा कमी कालावधीसाठी राहिली असेल ती मुदतपूर्व काढून घेतल्यास त्यावर कोणतेही व्याज दिले जाणार नाही.
- ✓ रु. 15 लाखापेक्षा कमी एक मुदतीची ठेव मुदतपूर्व काढून घेतल्यास कोणताही दंडनीय आकार लागू होणार नाही.
- ✓ विनंती केली असता बँक मुदत ठेवीचे नूतनीकरण करते आणि बँक वेळोवेळी निर्णय घेईल त्याप्रमाणे समान कालावधीसाठी त्यावेळी असलेल्या दराने व्याज दिले जाते. विशिष्ट सूचना दिलेली नसेल तर, ठेवीचे आपोआप त्याच कालावधीसाठी किंवा मुदतपूर्वीच्या वेळी असलेल्या व्याजाच्या दराने लागू असलेल्या मुदतीनुसार नूतनीकरण होईल.
- ✓ दिलेले व्याजाचे दर दरसाल आहेत आणि वर्षातील दिवसांची संख्या प्रत्यक्ष असेल ती धरली जाते (म्हणजेच लीप वर्षात 366 दिवस)
- ✓ ठेवीवरील व्याज एकतर त्रैमासिक किंवा त्रैमासिक संवधित (म्हणजेच व्याजाची पुनर्गुंतवणूक) किंवा कमी केलेल्या मूल्यावर मासिक किंवा मुदतपूर्वीच्या वेळी ठेवीदाराच्या पर्यायानुसार दिले जाते.
- ✓ व्याजाच्या दराचे वेळोवेळी पुनरावलोकन केले जाते आणि ते जनतेच्या माहितीसाठी शाखेत आणि बँकेच्या वेबसाइटवर प्रदर्शित केले जातात.
- ✓ पुनरावलोकित व्याजाचे दर केवळ नूतनीकरणांना आणि नवीन ठेवींना लागू होतात तर, विद्यमान ठेवींवर सध्याच्या दराने व्याज मिळणे चालू राहते.
- ✓ ठेवीवरील व्याज, पति ठेवीदार, प्रति आर्थिक वर्ष आयकर अधिकाऱ्यांनी उरवून दिलेल्या दराने स्रोतातून कर कपाती (टीडीएस) च्या अधीन आहे.
- ✓ व्याज कर कापून घेतल्याशिवाय मिळण्यासाठी व्यक्तिगत ठेवीदार, शक्यतो आर्थिक वर्ष सुरु होताच पत्र क्र. 15 एच सादर करू शकतो.
- ✓ बँक कापलेल्या करासाठी टीडीएस प्रमाणपत्र देईल.
- ✓ स्वीप-इन ही बचत/ चालू खाते मुदत ठेव खात्याशी जोडण्याची सुविधा आहे. अपुरी शिल्लक असेल तेव्हा, जोडलेली मुदत ठेव मुदतपूर्व तत्वावर लास्ट इन फ्रंट आउट (स्वीप-इनची रचना) फोडली जाते आणि आवश्यक रक्कम बचत/ चालू खात्यात हस्तांतरित केली जाते.
- ✓ विशिष्ट मर्यादित मुदत ठेवीसमक्ष कर्ज अनुज्ञेय आहे आणि विनिर्दिष्टित दराने व्याज आकारून मंजूर केले जाऊ शकते.
- ✓ संयुक्त नावाने मुदत ठेवी—
 - मुदत ठेवीची मुदतपूर्व परतफेड सर्व संयुक्त ठेवीदारांनी विनंतीवर सही केली असेल तरच केली जाईल. पेमेन्ट टु आवरदर ऑर सर्व्हावर आदेश ठेवीच्या मुदतपूर्वीच्या वेळीच लागू असेल.

- मुदत ठेवीसमक्ष कर्ज मागितले असेल तर, कर्जाच्या अर्जावर सर्व संयुक्त ठेवीदारांनी सही करणे आवश्यक आहे.

तुमचा ग्राहक जाणा मार्गदर्शक तत्वे

- ✓ बँकेचे भारतीय रिझर्व बँकेच्या नियमानुसार तुमचा ग्राहक जाणा(केवायसी)" धोरण आहे.
- ✓ गुन्हेगारांनी, हेतूपूर्वक किंवा निहेंतूकपणे, आर्थिक फसवणूक किंवा दहशतवादी कारवायांसाठी वित्तपुरवठा करायला बँकेचा वापर करण्यास प्रतिबंध करणे हे बँकेचे केवायसी तत्वज्ञान आहे. या शोरणाचे उद्दिष्ट बँकेने तिचा ग्राहक आणि त्याचे आर्थिक व्यवहार जाणून घेणे हे सुद्धा आहे ज्यामुळे पर्यायाने बँकेला तिच्या जोखमीचे सावधपणे व्यवस्थापन करता येईल.
- ✓ जे ग्राहक नाते प्रस्थापित करतात, खाती उघडतात किंवा बँकेबरोबर महत्त्वाचे व्यावसायिक व्यवहार करतात त्यांची खरी ओळख निश्चीत करण्यासाठी आणि कागदोपत्री नोंदविण्यासाठी बँक उचित केवायसी कार्यपद्धती आणि अंतर्गत नियंत्रक उपाय स्वीकारते.
- ✓ खाते उघडण्याच्या वेळीस, बँक कायदेशीर ओळख प्रस्थापित करण्यासाठी प्रस्तावित ग्राहकाची कागदपत्रे प्राप्त करते, पत्त्याची आणि सहीची पडताळणी करते.
- ✓ ग्राहकाकडून निदर्शक कागदपत्रे प्राप्त केली जातात—
 - ग्राहकाची कायदेशीर ओळख आणि अस्तित्व प्रस्थापित करण्यासाठी. पारपत्र/पॅन कार्ड/मतदार ओळखपत्र/चालक परवाना वगैरे
 - पत्त्याच्या पुराव्याची पडताळणी करण्यासाठी—दूरध्वनि देवक/बँक खाते विवरणपत्र/शिफापत्रिका/विद्युत देवक/पारपत्र वगैरे
 - सहीचा पुरावा म्हणून वैध पारपत्र/पॅन कार्ड/वैध चालक परवाना वगैरे.
- ✓ व्यक्तिच्या नाबतीत, घरील कागदपत्रांबरोबरच छायाचित्रसुद्धा प्राप्त केले जाते.
 - बँक नियमित कामाच्या पद्धतीच्या बाहेर असणारे व्यवहार ओळखून जोखीम प्रभावीपणे नियंत्रित करण्यासाठी आणि कमी करण्यासाठी सातत्याने ग्राहकाच्या व्यवहारावर लक्ष ठेवते.

आर्थिक अंतर्भाव

- ✓ अधिक मोठ्या पमाणात आर्थिक अंतर्भाव राख व्हावा म्हणून, बँक कोणतीही किमान शिल्लक आवश्यक नसलेली, घनादेश पुरितका, डेबॉट/एटीएम कार्ड, इंटरनेट बँकिंग, मोबाइल बँकिंग आणि इमेल/एसएमएस सूचना असणारी "नो फ्रील्स" बचत खाती देते.
- ✓ मार्गदर्शक तत्त्व हे आहे कि "कोणताही ग्राहकाला केवळ तो त्याच्या/तिच्या ओळखीची आणि/किंवा पत्त्याचे कागदोपत्री पुरावे देऊ शकत नसल्यामुळे आमच्या सेवांचा वापर करणे त्वाला नाकारले जाणार नाही" याची खात्री करणे.
- ✓ खाते उघडण्याच्या कागदपत्रात आणि खात्यात एकूण जमा करण्याच्या कमाल मर्यादित/राखायच्या शिल्लकीत सवलत

देऊन सुद्धा खाते उघडता येईल.

- ✓ बँकेने केवळ केवायसी कागदपत्रे आणि आकारांच्या अनुसूचीत विनिर्दिष्टीत केलेल्या बचत बँक खात्यासाठी किमान सरासरी त्रैमासिक शिल्लक यातच सवलत दिलेली नाही तर कमी उत्पन्न असलेल्या ग्राहकांवरील आर्थिक भार नाहीसा करण्यासाठी आपल्या खर्चनि ग्राहकाचे छायाचित्र काढणे आणि केवायसी कागदपत्रांची छायापत्र काढणे/स्कॅन करणे हाती घेतले आहे.

नामनिर्देशन सुविधा

- ✓ केवळ व्यक्तिगत धर्मात उघडलेल्या खात्यासाठी (म्हणजेच एकट्याचे/संयुक्त खाते त्याचपमाणे एकमेव मालकीच्या कपनीचे खाते) म्हणजेच पतिनिधीक धर्मात उघडलेल्या खात्यासाठी नाही.
- ✓ नामनिर्देशन केवळ एकाच व्यक्तिच्या नावे करता येईल.
- ✓ खातेदाराला त्याच्या/तिच्या आबुण्यात कोणत्याही वेळी नामनिर्देशन करता येईल, रद्द करता येईल किंवा बदलता येईल. नामनिर्देशन करताना, रद्द करताना, किंवा बदल करताना, साक्षीदार आवश्यक असेल आणि विनंतीवर सर्व खातेदारांनी सहाय्य कराव्यात.
- ✓ नामनिर्देशीत अल्पवयीन असेल तर, ठेवीदार नामनिर्देशीत अल्पवयीन असताना त्याच्या मृत्यूच्या पसंगात ठेवीची रक्कम प्राप्त करण्यासाठी कोणत्याही व्यक्तिला नियुक्त करू शकेल. भाष्यासाठी अनुपालन
- ✓ विद्यमान खातेदार/साठी. जिथे नामनिर्देशन केलेले नाही, शाखांमध्ये उपलब्ध असलेले पत्र भरून खातेदार तसे करू शकतो.

वरील तरतुदी मूत ठेवीदाराच्या खात्यातील रकमेच्या दाव्यांची तातडीने तडजोड करणे सोयीचे व्हावे आणि ठेवीदाराच्या मृत्यूनंतर परिवारातील सदस्यांना होणारा त्रास कमीत कमी व्हावा म्हणून करण्यात आल्या आहेत. ग्राहकांना (जीवन तसेच विद्यमान) सल्ला देण्यात येतो कि त्यांनी अजून केला नसेल तर, नामनिर्देशन सुविधेचा उपयोग करा—

इलेक्ट्रॉनिक क्लियरिंग सेवेसाठी स्थायी सूचना

- ✓ बँकेला बँकेत ठेवलेल्या एक खात्यातून दुसऱ्या खात्यात/खात्यात पूर्व—निश्चीत तारखेला/वारंवारतेने निधी हस्तांतरित करण्यासाठी स्थायी सूचना देता येते.
- ✓ पूर्व—निश्चीत वारंवारतेने बँकेत ठेवलेल्या एका खात्यातून दुसऱ्या खात्यात(खात्यात) निधीच्या वित्तपेक्षासाठी/हस्तांतरणासाठी खात्यातून वजा करण्यासाठी इलेक्ट्रॉनिक क्लियरिंग इस्ट्रक्शन्स (इसीएस). याचा उपयोग संस्थांद्वारे व्याजाचे, लाभांशाचे, पगाराचे, निवृत्तीवेतनाचे वगैरे वितरण वगैरेसारखी पदाने करण्यासाठी किंवा दूरध्वनि, विद्युत सारख्या उपभोग्य सेवांच्या किंवा घरपट्टी, पाणी कर वगैरे अशा आकारांच्या किंवा वित्तीय संस्थांचे/बँकांचे कर्जांचे हप्ते किंवा व्याकिलंच्या नियमित गुंतवणूकांसाठी पदानाच्या हेतूसाठी रक्कम वसूल करण्यासाठी करता येतो.

वित्तपेक्षण सेवा

- ✓ ग्राहक खालीलद्वारा एका केंद्रातून दुसऱ्या केंद्राला निधी वित्तपेक्षित करू शकतो

- सममूल्याने देय (बहुनागरी धनादेश) जे जलद वसूलीसाठी येस बँकेच्या सर्व शाखांच्या ठिकाणी स्थानिक क्लियरिंग मध्ये जमा करता येतील
- 650 हून अधिक ठिकाणी देय असलेले धनाकर्ष
- 12,000 ठिकाणच्या 53,000 बँक शाखांमधील खात्यांत नॅशनल इलेक्ट्रॉनिक फंड ट्रान्सफर(एनइएफटी) पदाने
- 12,000 ठिकाणच्या 53,000 बँक शाखांमधील खात्यांत रिअल टाइम ग्रॉस सेटलमेंट (आरटीजीएस)
- निधी वित्तपैषित करण्यासाठी भारताबाहेरून/ भारतात वायर ट्रान्सफर्स, सध्या वेगवेगळ्या 15 चलनांत उपलब्ध
- ग्राहक नसलेल्यासाठी रु. 50,000 हून कमी साठी रोख रकमेसमक्ष बँक धनाकर्ष निर्गमित करू शकते; जर पदाने व्हिसा एफ्लिकेशन्स, शैक्षणिक संस्था, सरकारी आणि घटनात्मक/नियामक एजन्सीसाठी असेल

धनाकर्ष/पदानादेशांची दुसरी पत निर्गमित करणे

- ✓ बँक रु. 5000/- पर्यंत धनाकर्षांची दुसरी पत पुरेशा क्षितपूर्तीच्या आधारे आणि आदेशित बँकेकडून नॉन-पेमेंट एडव्हाइस पाप्त न निर्गमित करील.
- ✓ बँक विनंती मिळाल्यापासून पंधरवड्यांच्या आत ग्राहकाला धनाकर्षांची दुसरी पत देईल. धनाकर्षांची दुसरी पत निर्गमित करण्यास वर निश्चित ठरवून दिलेल्या कालावधीपेक्षा उशीर झाल्यास, ग्राहकाला अशा उशीराची भरपाई देण्यासाठी बँक भरपाईच्या धोरणानुसार व्याज पदाने करील.

धनादेश वसूली सेवा

- येस बँकेचे मान्यतापाप्त धनादेश वसूली धोरण आहे जे सूचना फलकांवर पदर्शित केले आहे आणि वेबसाइटवर सुद्धा उपलब्ध आहे. कृपया अधिक माहितीसाठी अद्यतन धनादेश वसूली धोरणाचा संदर्भ घ्यावा. धनादेश वसूली धोरणाचे काही भाग आहेत
- ✓ खात्यात जमा केलेल्या धनादेशांच्या वसूलीसाठी पुढील कालमर्यादा असतील

धनादेशाचा प्रकार	निधीची उपलब्धता	व्यवहाराची पद्धत	शेरा
A	बाह्यस्थानांचे धनादेश— महानगरातील स्थानीय जमा केलेले आणि दुसऱ्या महानगरात देय असलेले (मुंबई, चेन्नई, कोलकाता आणि नवी दिल्ली)	कामकाजाचे 7 दिवस	वसूलीच्या आधारे
B	बाह्यस्थानांचे धनादेश — येस बँकेच्या महानगरातील स्थानांत्यतिरिक्त इतर शाखांत देय असलेले	10 कामकाजाचे दिवस	वसूलीच्या आधारे
C	बाह्यस्थानांचे धनादेश — राज्यांच्या राजधान्या किंवा महानगर क्रेडे वेधे देय असलेले (पुर्वोत्तर राज्ये आणि सिक्कीम शिवाय इतर)	10 कामकाजाचे दिवस	वसूलीच्या आधारे
D	बाह्यस्थानांचे धनादेश — जेथे येस बँकेची शाखा नाही अशा स्थानांवर देय असलेले	14 कामकाजाचे दिवस	वसूलीच्या आधारे

अटी:

- जमा करण्याची कालमर्यादा रोकड व्यवस्थापन व्यवस्थेच्या बाबतीत वेगवेगळी असेल आणि ती मान्य केलेल्या व्यवस्थेनुसार लागू असेल.
- शाखेच्या काउंटरवर आणि शाखेच्या जागेतील कलेक्शन पेटीत विनिर्दिष्टीत कट-ऑफ वेळेपूर्वी जमा केलेले सर्व स्थानिक धनादेश त्याच दिवशी क्लियरिंगसाठी पक्रियित केले जातील.
- कट-ऑफ वेळेनंतर आणि शाखेच्या जागेच्या बाहेरील, ऑफ-साईट एटीएमसह, कलेक्शन पेटीत जमा केलेले धनादेश पुढच्या क्लियरिंग चक्रात सादर केले जातील.

- पत्येक बँकेतील विनिर्दिष्टीत कट-ऑफ वेळ साधारणपणे संबंधित क्लियरिंग हाउसच्या वेळेपूर्वी दोन तास आहे आणि ती पत्येक शाखेत पदरिंत केली जाईल.
- बाह्यस्थानांचे घनादेश (जेथे येस बँक लि. ला क्लियरिंग सुविधा नाही) वसुलीच्या आधारे पाठविले जातात.
- पुरेशी शिल्लकीच्या अधीन, ज्या क्षणी विविध स्थानांवरील कालमर्यादितनुसार रिटर्न क्लियरिंगच्या अनुरोधाने स्पष्ट निधी प्राप्त होईल, ग्राहक उत्पन्नाचा उपयोग करू शकेल.

वरील मार्गदर्शक तत्त्वे मे 2009 रोजी लागू असल्यापमाणे येस बँकेच्या घनादेश वसुली धोरणानुसार आहेत. धोरण वेळोवेळी पुनरावलोकनाच्या अधीन असू शकेल आणि म्हणून तुम्हाला अद्यतन घनादेश वसुली धोरण, जे वेबसाइटवर उपलब्ध आहे, संदर्भात घेण्याचा सल्ला दिला जात आहे.

ताबडतोब जमा सुविधा

- ✓ कृपया ताबडतोब घनादेश वसुलीसाठी आमच्या धोरणावरील अधिक तपशीलासाठी आमच्या घनादेश वसुली धोरणाचा संदर्भ घ्यावा. आमचे घनादेश वसूल करण्याचे धारण सूचना फलकावर प्रदर्शित केले आहे आणि वेबसाइटवर सुद्धा उपलब्ध आहे.

खराब झालेल्या/थोड्याशा फाटलेल्या चलनी नोटांची अदलाबदल

- ✓ बँकेच्या सर्व शाखा खराब झालेल्या/थोड्याशा फाटलेल्या चलनी नोटा ज्या ख्या आहेत आणि ज्यांच्या फाटण्यामुळे कोणताही संशय निर्माण होणार नाही किंवा फसवणूक होणार नाही आणि या बाबतीत आरबीआयच्या मार्गदर्शक तत्त्वांनुसार काही इतर प्रकारच्या फाटलेल्या नोटा बदलून देतील.

सुरक्षित बँकिंग अनुभवासाठी चांगल्या ग्राहक पथा

- ✓ घनादेश पुस्तिका/पासबुकच्या सुरक्षित तांब्याची खात्री करा.
- ✓ घनादेश लिहीताना शक्यतो मागच्या बाजूला कार्बन ठेवा.
- ✓ शक्यतोवर रेखांकित/अकाउंट पेयी घनादेश निर्गमित करा
- ✓ घनादेशाचा, तो निर्गमित करण्यापूर्वी, तारीख, शब्दातील आणि अंकातील रक्कम, रेखांकन वगैरे सारखा तपशील तपासा. शक्यतोवर, रक्कम जवळच्या पूर्ण रुपयात केल्यानंतर घनादेश निर्गमित करा.
- ✓ खात्याच्या पकारात आवश्यक असेल त्यापमाणे किमान सरासरी शिल्लक ठेवा.
- ✓ खात्यात पुरेशी शिल्लक असल्याशिवाय घनादेश निर्गमित करू नका, कारण तो परतून सलेख अधिनियमाखाली दखलपत्र गुन्हा आहे.
- ✓ कोणत्याही स्थायी सूचनेचा/खात्यावरील इलेक्ट्रॉनिक क्लियरिंग सर्विस वजा करण्याच्या आदेशाचा आदर करण्यासाठी देव तारखेला खात्यात पुरेसा निधी असेल याची खात्री करा.
- ✓ घनादेश किंवा इतर कोणताही आर्थिक सलेख नोंदणीकृत टपालाद्वारे किंवा कुरियरद्वारे पाठवा.
- ✓ ठेवीदाराच्या मृत्यूचा पसंगात, उत्तराधिकार पमाणपत्राची विचारणा केल्याशिवाय किंवा कायदेशीर वारसांच्या दाव्यांची पडताळणी केल्याशिवाय नामनिर्देशीताला देव रकमेची तडजोड सोपी करण्यासाठी नामनिर्देशन सुविधेचा उपयोग करा. यामुळे तडजोड सोपी होते.
- ✓ खाले क्रमांक, मुदत ठेवीचा तपशील वगैरे वेगवेगळ्या नोंदवून ठेवा.

- ✓ पत्त्यातील, दूधखनि क्रमांकातील वगैरे कोणताही बदल, त्याच्या वैध पुढ्यासह लवकरात लवकर कळवा.
- ✓ डेबीट/एटीएम कार्ड, घनाकर्ष, घनादेशाची पाने/पुस्तिका वगैरे हरविल्याची माहिती ताबडतोब शाखेला/संपर्क केंद्राला कळवा.
- ✓ व्यवहार/पदाने परत परत करणे टाळण्यासाठी स्थायी सूचनांचा, बुटीलीटी पे बोल आणि इलेक्ट्रॉनिक क्लियरिंग सर्विस सुविधांचा लाभ घ्या.
- ✓ आमच्या सेवांबद्दल माहिती द्या आणि आमच्या सेवेतील कोणत्याही त्रुटी शाखेच्या/संपर्क केंद्राच्या नजरेला आणा.
- ✓ कोया घनादेशावर सही करू नका आणि तुमची नमुना सही घनादेश पुस्तिकेवर/पासबुकावर नोंदवू नका.
- ✓ शाखांतील/एटीएम मधील घनादेश टाकण्याचा पेटीत ठरवून दिलेल्या वेळेच्या मर्याजित घनादेश जमा करा. अशा सर्व पेट्यांवर कट-ऑफ वेळ पदरिंत केली जाईल.
- ✓ कोणासमोरही तुमच्या डेबीट कार्डाची/एटीएम कार्डाची/इंटरनेट बँकिंगची पौन उघड करू नका; अगदी येस बँकेचे कर्मचारी किंवा कोणत्याही एटीएम मध्ये कामावर असलेले सुरक्षा कर्मचारी यांच्यासमोर सुद्धा.
- ✓ कोणत्याही प्रकारचा दुरुपयोग टाळण्यासाठी कृपया तुमच्या कार्डावर सिग्नेचर पेनिलवर न खोडता येणाऱ्या बॉल पॉइंट पेनने ताबडतोब सही करा.
- ✓ डेबीट कार्ड/एटीएम कार्ड बँकेला परत करताना, ते तुम्ही बँकेच्या अधिकार्याला द्याल आणि तसे करण्यापूर्वी ते कापून टाकाल याची खात्री करा.
- ✓ तुमच्या नेटबँकिंग पासवर्डची कमीत कमी लांबी 8 चिन्हे असली पाहिजे. तुमच्या पासवर्ड क्लिष्ट असावा आणि इतरांना अंदाज करण्यास कठिण असावा. तुमच्या पासवर्ड मध्ये छोटी अक्षरे, मोठी अक्षरे, आणि आंकडे यांचा संयुक्तपणे उपयोग करा.
- ✓ घुरळ पाडणारे विषय असलेल्या फिशिंग वेबसाइट्स पासून आणि व्यक्तिगत माहिती विचारणाऱ्या इमेलस पासून सावध रहा. दुरुपयोगाला प्रतिबंध करण्याच्या काही चांगल्या पद्धती पुढीलपमाणे आहेत—
 - इमेल मधील कोणत्याही दुव्यावर क्लिक करू नका— तुम्ही स्वतः ब्राउजर मध्ये गुआरएल टाडप करा.
 - संशयास्पद मेलसची पाठविणाऱ्यांकडून पुष्टी करा
 - इमेलस मधील एटॅचमेंट्स उघडू नका.
 - तुमच्या सर्व खात्यांसाठी एकत्र पासवर्ड वापरू नका,
 - तुमच्या संगणकावरील फाइल्समध्ये तुमच्या खात्याची माहिती आणि पासवर्ड साठवू नका.

संपत्ती व्यवस्थापन सेवा

- ✓ येस बँक 29 हून अधिक म्युच्युअल फंड हाउसेस मधील संशोधित आणि शिफारस केलेल्या तृतीय पक्षीय गुंतवणूक योजनांद्वारे संपत्ती वाढविण्याची संधि देऊ करते (15 हून अधिक म्युच्युअल फंड हाउसेसच्या योजना इंटरनेट बँकिंगमार्फत ऑनलाइन गुंतवणूकीसाठी उपसब्ध आहेत).
- ✓ नियमित बचत करण्याची सवय लागण्यासाठी आणि दीर्घकालीन आर्थिक उद्दिष्टे साध्य करण्यासाठी छोट्या रकमांत गुंतवणूक करण्यासाठी सिस्टीमॅटिक इन्व्हेस्टमेंट प्लॅन देऊ केले जातात.

- ✓ रियल इस्टेट आणि कला क्षेत्रात गुंतवणक करण्याच्या इतर विशेष गुंतवणूक योजना विशिष्ट गरजांना सोयीस्कर होतील अशा प्रकारे देऊ करण्यात येतात.
- ✓ मॅक्स न्यूयॉर्क लाइफ इन्शुरन्स कं. लि- च्या सहयोगाने शुलीप आणि पारंपरिक योजनांचे पर्याय असलेले जीवनविमा उपाय जीवनाच्या विविध टप्प्यांवरील विम्याच्या गरजांची पूर्तता करण्यासाठी उपलब्ध आहेत.
- ✓ बजाज एलिएन्झ जनरल इन्शुरन्स कंपनी लि. च्या सहयोगाने आरोग्य, मोटार, घरपुती वस्तू बॉरिसह सर्वसाधारण विमा उपाय देऊ केले जातात.

डिपॉझिटरि सेवा

- ✓ येस बँक नॅशनल सिक्युरिटीज डिपॉझिटरि लिमिटेड (एनएसडीएल) बरोबर डिपॉझिटरि पार्टीसिपन्ट आहे.
- ✓ सर्व व्यक्तिगत खात्यांसाठी असलेल्या नियामक मार्गदर्शक तत्वांनुसार नामनिर्देशनाचा तपशील पुरविणे किंवा तुम्ही नामनिर्देशन सुविधाचा लाभ घेऊ इच्छित नाही असे स्वच्छपणे घोषित करणे बंधनकारक आहे.
- ✓ लागोपाठच्या 6 महिन्यात कोणताही डेबीट व्यवहार नसणारे खाते सुप्त खाते मानले जाईल.
- ✓ डिमॅट खाते उघडण्यासाठी पॅन कार्ड बंधनकारक आहे.
- ✓ डिमॅट खात्यात ठेवण्यासाठी करण्यासाठी कोणतीही किमान धारणा आवश्यक नाही.
- ✓ केवळ व्यक्तिगत क्षमतेत (म्हणजेच एकट्याचे/संयुक्त खाते त्याचप्रमाणे एकमेव मालकीच्या फर्मची खाती) उघडलेल्या खात्यांसाठी नामनिर्देशनाची सुविधा उपलब्ध आहे, म्हणजेच पतिनिर्धारी क्षमतेत उघडलेल्या खात्यासाठी नाही.
- ✓ अनिवासी भारतीयांनी पोर्टफोलिओ इन्व्हेस्टमेंट स्क्रीम (पीआयएस) खालील पत्तावर्तनीस आणि अपत्यावर्तनीस धारणांसाठी वेगवेगळी खाती उघडणे आवश्यक आहे.

छोटा व्यवसाय कर्ज योजना

- ✓ व्यावसायिक एककांना त्यांच्या खेळत्या गंडवलासाठी, मत्ता संपादनासाठी आणि व्यावसायिक गरजांसाठी अपतीभूत कर्जे दिला जातात.
- ✓ ही कर्जे मालकीच्या, भागीदारीतील, खाजगी आणि क्लोजली हेल्ड मर्यादित कंपन्यांना सोपी कागदपत्रे आणि पात्रतेचे सुस्पष्ट निकष लावून उपलब्ध आहेत.
- ✓ रु. 30 लाखांपर्यंतच्या अशा कर्जांची मुख्य वैशिष्ट्ये— सांपार्श्विक किंवा सुरक्षा आवश्यक नाही; कर्जाचे वाटप 4-7 दिवसांत; कालावधी 12-36 महिने; तुमच्या दारी सेवा.

सीएमएस आणि पदानांचे उपाय

- ✓ व्यावसायिक गरजांसाठी वाढीव रोखीकरणाची; व्यापारी/तडजोडीची जोखीम कमी करणारे; प्रशासकीय सुलभता आणि आपल्या सोयीच्या बनविलेल्या एमआयएस मार्फत अत्युत्तम रोखीचे पत्रेपण करणारे वसूली आणि पदानांसाठी आपल्या सोयीचे बनविलेले कर्टिंग—एज उपाय देते.
- ✓ आमच्या स्वतःच्या शाखांच्या जाळ्यामार्फत आणि तदुत्तरुप बँकांशी सामंजस्या मार्फत 500 हून अधिक व्यवसाय केंद्रांत स्थानिक वसूलीसाठी पाप्य व्यवस्थापन सेवा आणि 2500 हून अधिक व्यवसाय केंद्रात देशाच्या आतील भागात बाह्यस्थानांच्या धनादेशांची वसूली देऊ करते.

- ✓ पाप्य व्यवस्थापन सेवेची ठळक वैशिष्ट्ये आहेत— घरी येऊन ताब्यात घेण्याची सेवा; विशिष्ट सेवा स्तर करारानुसार हमीकृत जमा; परिपूर्ण कुरियर/समन्वयक सामंजस्य; तदुत्तरुप बँकांचे मोठे जाळे: खात्यात घेत जमा करण्याची सुविधा; निष्पेक्ष एकत्रित करणे; आपल्या सोयीची व्यवस्थापन माहिती यंत्रणा; वगैरे.
- ✓ पाप्य व्यवस्थापन सेवांचे सर्वसमावेशक विविध प्रकार देऊ करते—
 - मोठ्या प्रमाणातील अपलोड्स समाविष्ट असलेल्या वाढीव संकेतीकरणासह इलेक्ट्रॉनिक पदाने
 - विस्तृत व्यापारीसह ऑनलाइन आरटीजीएस, एनइएफटी सक्षमीकृत कॉर्पोरेट पदाने व्यासपीठे
 - आरटीजीएस— 12,000 ठिकाणी 53,000 बँक शाखा
 - एनइएफटी— 12,000 ठिकाणी 53,000 बँक शाखा
 - दुरस्थ आणि मोठ्या संख्येने डीडी मुद्रण
- ✓ पाप्य व्यवस्थापन सेवांची ठळक वैशिष्ट्ये आहेत— आपल्या सोयीचे बनविलेले इआरपी एकात्मिकरण; बहुस्तरीय ऑथरायझेशन मॉड्युल; स्वयंचलित इमेल सूचना; डेटा संकेतीकरण, को—ब्रँडेड धनादेशांचे मुद्रण वगैरे.

भांडवल बाजार सेवा

- ✓ समभाग बाजारातून त्यांचे भांडवल उभारणीचे काम करणाऱ्या कॉर्पोरेट्स ना व्यवहारविषयक आणि व्याजाच्या वॉरंटच्या/लाभांशाच्या वॉरंटच्या वितरणाच्या व्यवस्थापनासाठी क्षमता देऊ करते.
- ✓ व्याज/लाभांश देण्याच्या सेवेची ठळक वैशिष्ट्ये आहेत— सेवा स्तर करारात सर्व पूर्व—मान्य ठिकाणी सममूल्याने वॉरंट्स स्वीकारली जातात; वॉरंट्स च्या पदानित/अपदानित स्थितीबाबत विवरण; पदान थांबविण्याची सुविधा; ऑनलाइन, रिअल टाइम एमआयएस वगैरे पुरविणारी एकात्मिक कोअर पोसिसिंग क्षमता.
- ✓ येस बँक सेबीकडे नोंदणी असलेले परवानाधारक बँकर असल्यामुळे, इनिशियल पब्लीक ऑफरिंग(आयपीओ), फॉलो—ऑन पब्लीक ऑफरिंग (एफपीओ) आणि राइट्स इश्यू शी संबंधित एस्क्रो कलेक्टिंग बँक सेवा आणि रिफंड बँक सेवा पुरविते.
- ✓ एस्क्रो कलेक्टिंग बँक सेवांची ठळक वैशिष्ट्ये आहेत— वेबवरील ऑनलाइन रिअल टाइम आयपीओ एमआयएससाठी संपूर्ण भारतातील 26 मोक्याच्या व्यवसाय केंद्रात व्यापारी; सर्व परताव्यांसाठी ऑनलाइन मॉनिंग; एनइएफटी, आरटीजीएस वगैरे मार्फत वेबवर मोठ्या प्रमाणात परताव्यांचे व्यवस्थापन करण्याची क्षमता.

विदेशी चलन विनिमय सेवा

- ✓ पुढील आवात आणि निर्यात सर्वसमावेशक उपाय व्यापारी विदेशी व्यापार आणि व्यापार आणि वित्तपुरवठा सेवा निवडक शाखांत देऊ करते
 - अग्रिम वित्तपेपण, घेत वित्तपेपण, आयात वसूली
 - निर्यात वसूली, निर्यात अग्रिम पदान, निर्यात जमा
 - पतपत्रे, बँक हमी आणि राखीव पतपत्रे
 - अंतर्गामी वित्तपेपणे, बहिर्गामी वित्तपेपणे
 - स्थानिक व्यापारी उत्पादन

- सल्ला देणे, हस्तांतरण, निर्यात पत्रपत्रांची पुष्टी
- आयात वित्तपुरवठा
- ✓ येस बँकेद्वारे पुरविण्यात येणाऱ्या इतर विदेशी चलन सेवा—
- पवासी घनादेशांचे निर्गमन आणि खरेदी
- विदेशी चलन घनादेशांचे निर्गमन
- विदेशी चलनाची खरेदी आणि विक्री
- विदेशी चलनातील घनादेशांची वसूली
- पवासी घनादेश आणि विदेशी चलनाची खरेदी
- एफसीबाय रोख जमा, एफसीबाय खाते हस्तांतरण (इइएफसी/आरएफसी खाते)
- ✓ विविध चलनांसाठी स्विफ्ट कोड शाखेतून घेता येतील आणि ते नोंद करून ठेवता येतील आणि विचपेवणाचे व्यवहार करताना ते वापरता येतील.
- ✓ आमच्यापाशी संपूर्ण जगात जवळ जवळ सर्व विदेशी चलनात तदनु रूप बँकांचे जाळे आहे.

तक्रारीचे निवारण

आम्ही तुम्हाला आमच्या सर्वकाळ उत्तम सेवेची खात्री देऊ इच्छितो, जर तुम्हाला आमच्या कोणत्याही सेवेबाबत तुमच्या मूल्यवान सूचना, मते, अनुभव, माहिती किंवा सुधारणांना वाव वाढून घ्यायच्या असतील तर, आम्ही तुमच्या माहितीचे पुढीलमार्फत स्वागत करू.

1. उपलब्ध इलेक्ट्रॉनिक चॅनेल्स

- तुम्ही तुमची तक्रार ऑनलाइन पत्राद्वारे नोंदवू शकता
- आम्हाला येस टच फोन बँकिंग सेवेवर आठवड्याचे 7 ही दिवस सकाळी 7.00 आणि रात्री 11.00 दरम्यान कॉल करा.
- डिपॉझिटी सर्विसशी संबंधित विशिष्ट तक्रारीसाठी, कृपया: dphelp@yesbank.in लिहा.

2. बँक अधिकाऱ्यांना व्यक्तिशः भेटणे

- आमच्या शाखेला भेट द्या आणि आमच्या सर्व शाखांत ठेवलेल्या तक्रार नोंदवहीत तक्रार नोंदवा (शाखेच्या कामकाजाच्या वेळेत).

तुमच्या शहरातील नजीकतम शाखेच्या शाखा व्यवसाय नेत्याला (शाखा व्यवस्थापक) संबंधित तपशील स्पष्ट करून भेट किंवा लिहा आणि तो तुम्हाला पतिसाद देईल— शाखेच्या संपर्काचा तपशील.

- आमच्या पत्त्येक शाखेत आम्ही पत्त्येक महिन्याच्या 7 व्या दिवशी (दुपारी 3 ते सायंकाळी 5) ग्राहक दिन पाळतो. ग्राहक अशा दिवसाचा उपयोग बँकेच्या पॉइंटस् आणि सेवांबाबत आपली मते देण्यास, त्यांच्या चिंता व्यक्त करण्यास, विशिष्ट सेवा किंवा पॉइंट ट्रेटचे कौतुक करण्यास वगैरेसाठी करू शकतात.

आमच्या पत्त्येक शाखेत आम्ही तुमच्या तक्रारी उपस्थित करण्यासाठी कोणत्या अधिकाऱ्याशी संपर्क करवा त्याची नावे आणि संपर्काचा तपशील पदर्शित केला आहे.

- कालबद्धता
- तुम्हाला पतिसाद देण्यासाठी आम्ही साधारणपणे 7 दिवसांपर्यंत वेळ घेतो.
- तक्रार संदर्भ क्रमांक
- जेव्हा तुम्ही तुमची तक्रार आम्हाला सादर करता तेव्हा आम्ही तुम्हाला तक्रार क्रमांक देतो.
- उच्चस्तरीय यंत्रणा
- वरील टच पॉइंटपैकी कोणाकडूनही कामकाजाच्या 7 दिवसांच्या आत पत्त्युत्तर न आल्यास/असामाधानकारक पत्त्युत्तर आल्यास तुम्ही पुढीलचा उपयोग करून तुमच्या सोयीनुसार तुमची तक्रार उच्च स्तरावर नेऊ शकता.

तुमची तक्रार व्यक्तिशः उच्च स्तरावर नेण्यासाठी

इतर माध्यमांद्वारे तुमची तक्रार उच्च स्तरावर नेण्यासाठी

आमच्या नजीकतम येस बँक शाखेला भेट द्या आणि शाखा व्यवसाय नेत्याला/विभागीय व्यवसाय नेत्याला भेट

प्रमुख, — ग्राहक सेवा आणि संपर्क केंद्र, रांगा 0124-461 9006 वर कॉल करा किंवा इमेल पाठविण्यासाठी येथे क्लिक करा.

- तुम्ही भेट दिल्यापासु/कॉल केल्यापासून/मेल पाठविल्यापासून कामकाजाच्या 10 दिवसांच्या आत तुमच्या पसंतीच्या चॅनेलकडून पत्त्युत्तर अपेक्षित करू शकता.
- शाखा व्यवसाय नेत्याला/विभागीय व्यवसाय नेत्याला/मुख्य - ग्राहक सेवा आणि संपर्क केंद्र यांच्याकडून कामकाजाच्या 10 दिवसांच्या आत उत्तर न आल्यास, तुम्ही विषय मुख्य- शाखा सेवा दिल्लीवरी यांच्याकडे 0124 461 9005 वर आणखी वरच्या पातळीवर नेऊ शकता किंवा त्यांना इ-मेल पाठवू शकता आणि कामकाजाच्या 10 दिवसांच्या आत उत्तराची अपेक्षा करू शकता.
- आम्ही आमच्या सर्व ग्राहकांना कळवू इच्छितो कि आमची बँक भारतीय रिझर्व बँकेच्या बँकिंग ओम्बुड्समन स्कॅम, 2006 खाली येते. या योजनेखाली, बँकेविरुद्धच्या कोणत्याही तक्रारीचे जर 30 दिवसांच्या आत निवारण झाले नाही तर ती संबंधित शहराच्या बँकिंग लोकपालाला संबंधित केली जाऊ शकते.