



BC Agent क्षमता निर्माण कार्यक्रम

एचडीएफसी बैंक के बारे में



सभी वित्तीय और भुगतान
आवश्यकताओं के लिए वन स्टॉप शॉप



मजबूत राष्ट्रीय नेटवर्क



स्वस्थ बैलेंस शीट, संपत्ति की
गुणवत्ता पर ध्यान दें



सामाजिक और पर्यावरण की दृष्टि से
जिम्मेदार कॉर्पोरेट नागरिक -
परिवर्तन



एक डिजिटल नेता



भारत का सबसे मूल्यवान ब्रांड



नैतिक मानकों, पेशेवर अखंडता, कॉर्पोरेट प्रशासन
और नियामक अनुपालन के उच्चतम स्तर के लिए
प्रतिबद्ध

कार्य श्रेष्ठता



ग्राहक फोकस



उत्पाद नेतृत्व



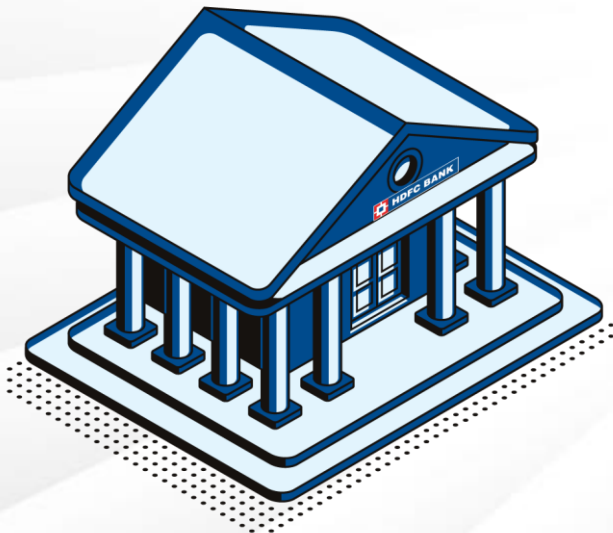
बुनियादी मूल्य



वहनीयता



लोग



पुरस्कार एवं सम्मान - भारत का सबसे मूल्यवान ब्रांड



वित्तीय समावेशन



वित्तीय समावेशन बैंकिंग और की पेशकश की विधि के रूप में वर्णित है वित्तीय किसी भी प्रकार के भेदभाव के बिना समाज के प्रत्येक व्यक्ति के लिए समाधान और सेवाएं।

तक पहुंच सुनिश्चित करने की प्रक्रिया वित्तीय जैसे कमजोर समूहों को आवश्यकता होने पर सेवाएं और समय पैर और पर्याप्त ऋण बैंक के अंतर्गत और निम्न आय वर्ग एक पर है किफायती लागत.

(समिति पर वित्तीय समावेशन, अध्यक्ष: डॉ. सी. रंगराजन).

वित्तीय समावेशन



व्यवसाय संवाददाता (बीसी) के बारे में



सभी वित्तीय सेवाओं के लिए बैंक द्वारा एक कॉर्पोरेट बिजनेस कॉरस्पोंडेंट (सीएससी ई-गवर्नेंस) के माध्यम से नियुक्त वन स्टॉप शॉप



बीसी वित्तीय समावेशन सुनिश्चित करते हैं और बैंकिंग सेवाओं की पहुंच बढ़ाते हैं, जिससे पहुंच मजबूत होती है



बीसी आंतरिक इलाकों में बैंकिंग सेवाएं प्रदान करते हैं



बैंकिंग सेवाएं और उत्पाद प्रदान करने के अलावा, वे पीएमजेडीवाई बीसी के माध्यम से भारत सरकार द्वारा शुरू की गई सामाजिक योजनाओं को भी बढ़ावा देते हैं



भारत सरकार के डिजिटल उद्देश्यों के अनुरूप लेनदेन और व्यापार के लिए एक पूर्ण डिजिटल मोड



व्यवसाय संवाददाता - एक परिवर्तन एजेंट



- ग्राहक फोकस - सभी खंडों के लिए उत्पाद उपलब्ध
- पहुंच - गांव में बैंक
- उपलब्धता - बैंक शाखा से अधिक कार्य घंटे
- सामर्थ्य - विश्व स्तरीय बैंकिंग उत्पाद और सेवाएँ
- पारदर्शिता - ग्राहक विश्वास बनाने में मदद करता है

बीसी प्वाइंट पर अनिवार्य प्रदर्शन

व्यवसाय संवाददाता केंद्र

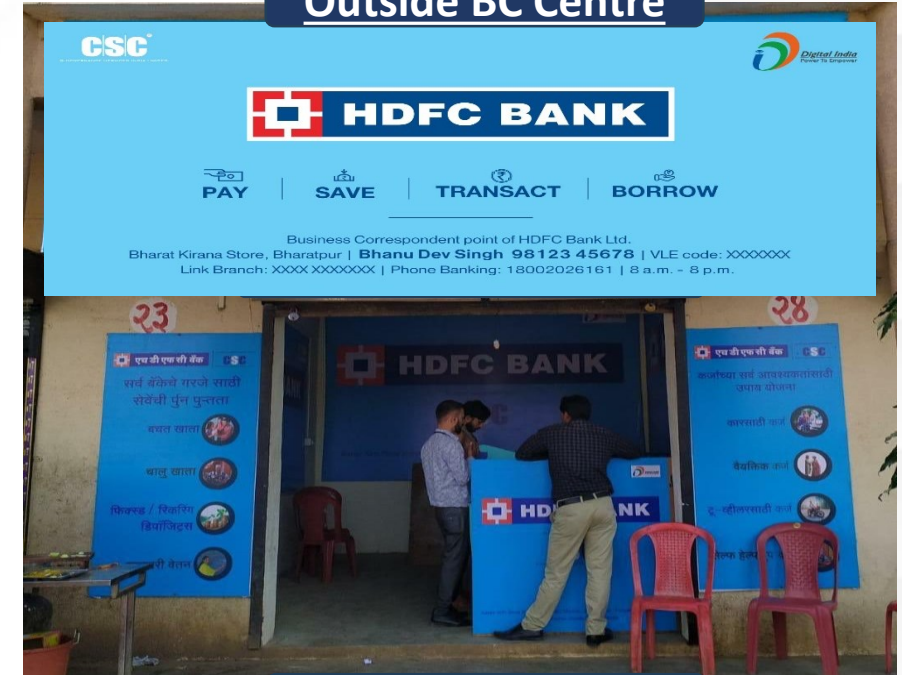
Outside BC Centre



Inside BC Centre



Outside BC Centre



Inside BC Centre



अनिवार्य प्रदर्शन बीसी एजेंटों द्वारा खरीदे और बनाए रखे जाएंगे

The format provided by the Bank to be printed and displayed as per Bank's Guidelines by the BC Agent at the centre

Shop Banner – To be placed outside the BC Agent Centre in Local Language

Product Wall – Product Posters to be displayed

Agent Certificate

Do's and Don'ts for Customers

Do's and Don'ts for Agents

Services Offered Poster

Mandatory Registers to be procured and maintained by BC Agent

Collect from linked HDFC Bank Branch / Area Head – To be Displayed & Maintained by BC Agent at the Centre

Grievance redressal Poster

Banking Ombudsman poster

Savings / Current Account Services & Charges Poster

Complaint Book – As per Goiporia Committee

बीसी एजेंटों द्वारा अनिवार्य रजिस्टर खरीदे और बनाए रखे जाएंगे

रजिस्टर मंटेन करना है अनिवार्य सभी एजेंटों के लिए.

रजिस्टर कार्य जैसा सबूत किसी भी विवाद की स्थिति में.

एजेंटों द्वारा बनाए जाने वाले रजिस्टर प्रारूप नीचे दिए गए हैं।

शिकायत रजिस्टर

शिकायतकर्ता का नाम	ग्राहक आईडी	कासा एफडी/आरए/डीपी नंबर	ग्राहक डॉकेट नंबर	ग्राहक मोबाइल	संपर्क संख्या	ईमेल	पावती भेजी गई	वर्ग	उपश्रेणी	सूचना का स्रोत	शिकायत की प्रकृति	विस्तृत सुझाव	ग्राहक शहर
--------------------	-------------	-------------------------	-------------------	---------------	---------------	------	---------------	------	----------	----------------	-------------------	---------------	------------

लेन-देन रजिस्टर

तारीख	लेन-देन का समय	ग्राहक का नाम	खाता संख्या	लेन-देन का प्रकार उदाहरण. नकद जमा या नकद निकासी	मात्रा	बैंक का नाम	लेन-देन की स्थिति सफलता/अस्वीकार	आरआरएन नंबर	ग्राहक हस्ताक्षर
-------	----------------	---------------	-------------	--	--------	-------------	-------------------------------------	-------------	------------------

विजिट रजिस्टर

तारीख	समय	आगंतुक का नाम	संगठन का नाम	आगंतुक का पदनाम	प्रतिक्रिया	विजिटिंग अधिकारी के हस्ताक्षर	प्राप्त फीडबैक पर कार्रवाई की गई	कार्रवाई करने की तिथि	बीसी एजेंट के हस्ताक्षर
-------	-----	---------------	--------------	-----------------	-------------	-------------------------------	----------------------------------	-----------------------	-------------------------

ACCOUNT OPENING REGISTER

लीड जनरेशन की तिथि	ग्राहक का नाम	ग्राहक संपर्क नंबर	लीड नं.	खाते का प्रकार सीए/एसबी/सैल	खाता संख्या	खाता खोलने की तिथि	बीसी एजेंट के हस्ताक्षर
--------------------	---------------	--------------------	---------	-----------------------------	-------------	--------------------	-------------------------

सावधि/आवर्ती जमा रजिस्टर

क्रमांक	ग्राहक का नाम	नकाबपोश एसीसी नं	जमा का प्रकार (एफडी/आरडी)	धनराशि भारतीय रुपये में जमा करें	जमा की अवधि	ग्राहक हस्ताक्षर
---------	---------------	------------------	------------------------------	----------------------------------	-------------	------------------

व्यवसाय संवाददाताओं के लिए क्या करें और क्या न करें

✓ करने योग्य

- केवाईसी मानदंडों का कड़ाई से पालन करने वाले ग्राहकों की पहचान करें। ग्राहक के साथ बातचीत करें, वित्तीय जागरूकता कार्यक्रम संचालित करें, उसकी प्रोफाइल और आवश्यकता को समझें और बैंक के लिए गुणवत्ता वाले खाते तैयार करें।
- ग्राहक की गोपनीयता बनाए रखें और स्थानीय क्षेत्र और भाषा का ज्ञान रखें।
- जानकारी की गोपनीयता की रक्षा के लिए बैंक की ग्राहक जानकारी, दस्तावेज़, रिकॉर्ड और संपत्तियों को अलग और स्पष्ट रूप से पहचानें।
- बैंक की ओर से ग्राहक द्वारा किए गए सभी लेनदेन के लिए इश्यू सिस्टम अनिवार्य रूप से ऑनलाइन रसीद तैयार करता है।
- प्रतिदिन न्यूनतम 4 घंटे/सप्ताह में 5 दिन स्मार्ट साथी सिस्टम में खुद को लॉग इन करें।
- सभी रजिस्ट्रों को बनाए रखें और बैंक द्वारा निर्धारित अनिवार्य पोस्टर/प्रमाणपत्रों को सावधानीपूर्वक प्रदर्शित करें।
- सुनिश्चित करें कि स्मार्ट साथी लेनदेन मूल्य एचडीएफसी बैंक खाते से नकद निकासी के मूल्य से मेल खा रहा है।

X क्या नहीं

- बीसी को ग्राहकों से प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से कोई अतिरिक्त सेवा शुल्क नहीं लेना चाहिए।
- बीसी किसी भी ऋण की मंजूरी के लिए किसी भी अधिकार से अधिकृत नहीं है।
- बीसी को किसी भी राजनीतिक/धार्मिक संगठन से संबद्ध नहीं होना चाहिए।
- बीसी को ग्राहकों को एकाधिक या विभाजित लेनदेन करने के लिए प्रोत्साहित नहीं करना चाहिए।
- क्रेडिट वितरण के बदले वैकल्पिक उत्पादों की अनुशंसा या आदेश नहीं देना चाहिए। उदाहरण: ऋण वितरण के लिए बीमा, पेंशन या अन्य उत्पाद बेचने के लिए बाध्य करना
- इस बात का विशेष ध्यान रखेगा कि प्रिंसिपल द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं के दायरे से परे कोई प्रोत्साहन या लाभ या झूठी उम्मीदें देकर ग्राहकों को लुभाया न जाए।
- बीसी को अपनी लॉगिन आईडी और पासवर्ड किसी अन्य बाहरी व्यक्ति से साझा नहीं करना चाहिए।
- बीसी को अपना व्यक्तिगत विवरण अपडेट नहीं करना चाहिए, जैसे। ग्राहक के लिए खाता खोलते समय ईमेल आईडी, मोबाइल नंबर, मेलिंग पता।

Agent BC Centre Do's and Don'ts



© GOVERNANCE SERVICES INDIA LIMITED

Do's

- Please identify customers with strict adherence to KYC norms. Interact with the customer in person, understand his profile and requirement and source quality accounts/leads for the Bank.
- Respect customers irrespective of class, creed and religion and provide activities to all eligible citizens of India.
- Capture all customer information including email ID, mobile number, and nominee correctly.
- Have Knowledge of the local area and language
- Isolate and clearly identify the Bank's customer information, documents, records, and assets to protect the confidentiality of the information. Sight all documents in original.
- Display all important posters at visible points in the centre
- Regularly interact with the Bank's Branch Manager / Branch Staff
- If there is any problem with the terminal or branch, report to the State Head/ Area Head immediately.
- Keep the terminal clean, safe, and well charged Login into KBS system minimum 4 hours daily for days a week
- Maintain all registers prescribed by the Bank carefully
- System generated receipt should be issued to the customer for all transactions
- Protect your cash over the counter, Keep it safely
- All customer complaints or queries which are not resolved on the same day needs to be mailed to bc.complaintdesk@hdfcbank.com

*Based on Retail Loan book size (excluding mortgages). Source: Annual Reports FY 20-21 and No.1 on market capitalisation based on BSE data as on 31st Dec, 2021

T & C apply.



Agent BC Centre Do's and Don'ts



© GOVERNANCE SERVICES INDIA LIMITED

Don'ts

- Do not collect any additional service charges directly or indirectly from the customers.
- Do not make any false commitments / demand any commissions for disbursement of any loan / account opening from the customer.
- The Agent is not authorized with any powers for sanction of any loan. There should not be any exploitation of ill-informed poor people.
- Do not give any scope for customer complaints and grievances that lead to negative image of the bank.
- Do not be affiliated to any political/ religious organizations.
- There should not be any criminal record/adverse reports.
- Do not resort to intimidation or harassment of any kind against any person in their debt collection efforts.
- Do not exploit customers- do not solicit or extract any favour in return for services you provide in cash or kind.
- Do not give the impression that you are a benefactor of a customer
- Do not encourage informal borrowing or lending.
- Do not reveal details of the customers to anyone else.
- Do not keep copies of any customer documents
- Do not update your own Mobile number/ E-mail ID/Address in the customer's account while generating a lead
- Do not create your own Stamps / Display Material/ Advertisement / Banners for Business Promotion in centres & on social media (Face Book/ Twitter / Instagram etc.)
- Do not do multiple/split transactions for the same customer
- Do not route any transactions through Bank staff account

*Based on Retail Loan book size (excluding mortgages). Source: Annual Reports FY 20-21 and No.1 on market capitalisation based on BSE data as on 31st Dec, 2021

T & C apply.



बिजनेस कॉरस्पोंडेंट की भूमिकाएं और जिम्मेदारियां

Login to Smart Saathi system daily & operate for minimum 4 hrs a day & 5 days a week

BC Agents must submit their IIBF certificate to the Bank

BC Agents must display Main Signage, mandatory posters and maintain and update all required registers

BC Agents must handle customer transactions and hand over a printed receipt for every transaction. All Transactions must be recorded in Transaction Register

If Transaction is failed, do not pay cash or collect cash from customer even if BC Agent account is credited/debited, amount will be reversed within 7 days

All Customers Complaint/Query to be recorded in the Complaint Register and acknowledgement to be shared with the customer

BC Agents must not charge any commission from customers for providing Banking services

BC Agents to ensure that permission from Bank and Corporate BC is obtained before shifting of Centre to a new address



आईआईबीएफ द्वारा अनिवार्य सर्टिफिकेट कोर्स

Classification Internal

- एक व्यवसाय संवाददाता नागरिकों के लिए संपर्क का पहला बिंदु और बैंक शाखा का मुख्य चेहरा होता है।
- बीसी एजेंटों को अधिक प्रभावी बनाने के लिए, उन्हें वांछित स्तर का ज्ञान प्रदान करने की आवश्यकता है।
- इस पाठ्यक्रम का उद्देश्य बीसी एजेंटों को निर्धारित ज्ञान इनपुट और कौशल प्रदान करना है। इसलिए, पाठ्यक्रम की संरचना बैंकिंग परिचालन में बुनियादी ज्ञान प्रदान करना और बीसी एजेंटों को विषय की समग्र समझ विकसित करने में मदद करना है।

पाठ्यक्रम सामग्री

सामान्य बैंकिंग

वित्तीय समावेशन
और व्यवसाय
संवाददाता एजेंटों की
भूमिका

तकनीकी कौशल

सॉफ्ट कौशल और
व्यवहार संबंधी पहलू

व्यवसाय संवाददाता - स्मार्ट साथी

हर दिन लॉगिन

प्रत्येक बिजनेस कॉर्रेस्पॉडेंट को
प्रतिदिन न्यूनतम 4 घंटे / सप्ताह में
5 दिन स्मार्ट साथी ऐप पर लॉग
इन करना होगा



ग्राहकों के लिए बैंकिंग प्वाइंट

ग्राहक सेवा - लेनदेन

व्यवसाय संवाददाता - लेन-देन- महत्वपूर्ण कार्यवाही

बैंक की ओर से ग्राहक द्वारा किए गए सभी लेनदेन के लिए सिस्टम द्वारा तैयार की गई ऑनलाइन रसीद अनिवार्य रूप से जारी की जानी चाहिए।

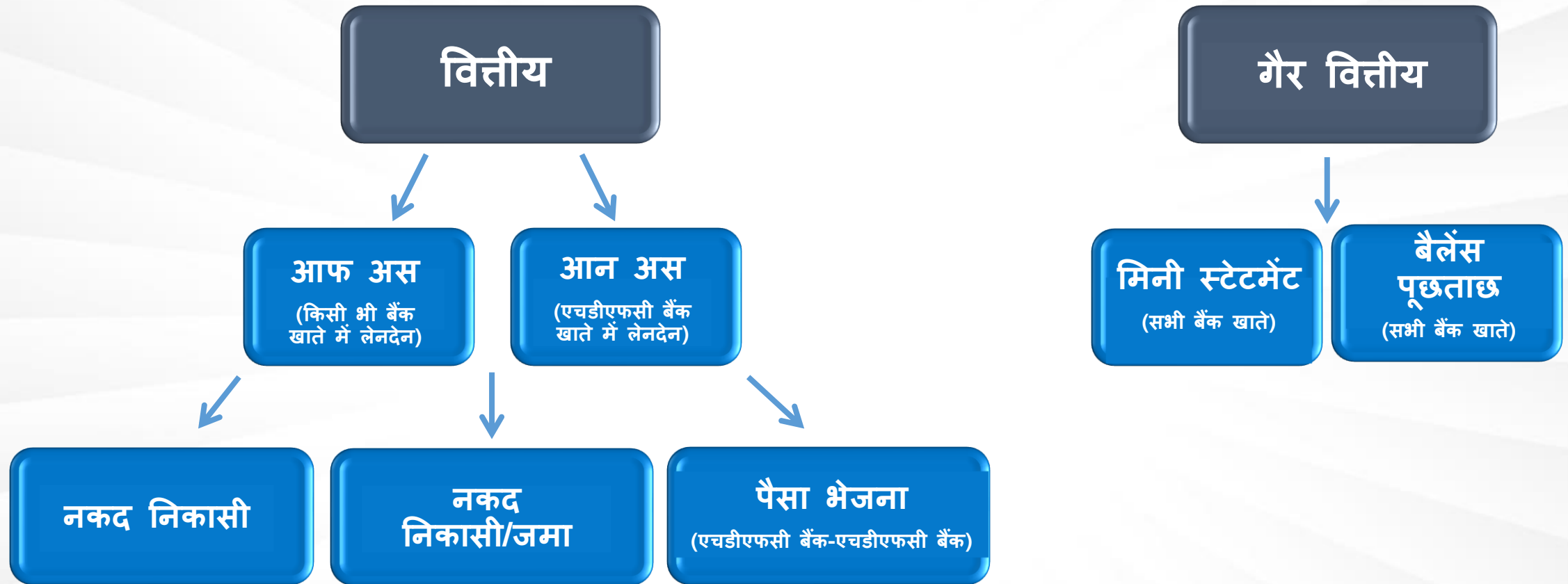


स्मार्ट साथी(DDP)
के लिए बिजनेस
कॉरस्पोंडेंट प्वाइंट
पर महत्वपूर्ण
कार्रवाई

सुनिश्चित करें कि जब भी कोई ग्राहक उपकरण का उपयोग करे तो उसे साफ किया जाए

सुनिश्चित करें कि टर्मिनल साफ, सुरक्षित और अच्छी तरह चार्ज हो

व्यवसाय संवाददाता - लेनदेन के प्रकार



लेन-देन का प्रकार, सीमा और भुगतान

AEPS Transactions :

Onus Transactions :

- Cash Deposit
- Cash Withdrawal
- Mini Statement
- Fund Transfer
- Balance Enquiry

Offus Transactions :

- Cash Withdrawal
- Mini Statement
- Balance Enquiry
- Cash Deposit
- Fund Transfer

Transactions Limit :

Transaction Mode	Trxn Type	Per Trxn	Per Day	Per Month
Cash Deposit	Onus	20,000	49,999	3,10,000
Cash Withdrawal		10,000	49,999	3,10,000
Cash Withdrawal	Offus	10,000	-	-
Fund Transfer	Onus	25,000	1,00,000	3,00,000
Offus CD & FT	Offus	10,000	-	-

***Note - Offus Transaction Limit depends on Issuer Bank**

AEPS Transaction Pay-out :

Transactions	Account Type	Pay-Out per Transaction
Fund Transfer	HDFC Bank Accounts / Onus	Rs.7.5
Cash Withdrawal	HDFC Bank Accounts / Onus	0.5% of Txn Value – Max. Rs.14
	Other Bank Accounts / Offus	0.5% of Txn Value – Max. Rs.11.25
Cash Deposit	HDFC Bank Accounts / Onus	0.5% of Txn Value – Max. Rs.14
Mini Statement	Other Bank Accounts / Offus	Rs.1.50
Cash Deposit	Other Bank Accounts / Offus	0.5% of Txn Value – Max. Rs.11.25
Fund Transfer	Other Bank Accounts / Offus	0.5% of Txn Value – Max. Rs.11.25

- Pay-out paid to Corporate BC - 20% will be deducted by CSC

Limit & Payout may change. Agents to take latest update from respective AH/TH

बीसी एजेंटों के लिए निश्चित भुगतान




JUST LAUNCHED

Fixed Pay for BC Agents



Type	Criteria*	Monthly Pay-Out
URC BC AGENTS	Attendance: 4 hours X 5 days every week in the month	Rs 1600
	Certified: IIBF Certified	
	Transactions: 25 Financial Transactions	
NON-URC BC AGENTS	Attendance: 4 hours X 5 days every week in the month	Rs 800
	Certified: IIBF Certified	
	Transactions: 100 Financial Transactions	
	Productivity: 10 products LC across CASA or Assets	

*Conditions Apply

Pls Note :

- Every single applicable criteria needs to be met to be eligible for Fixed Pay
- Cash Deposit, Cash Withdrawal & Funds Transfer are considered in Financial Transactions
- Only cases which qualify in Variable Pay for Product LC will be considered eligible.
- Split & Multiple Transactions will not be considered eligible

BC Agents can now earn Monthly Fixed Pay in addition to Variable Pay !!!

*Fixed Payout criteria may change. Agents to take latest update from respective AH/TH

लेन-देन पर महत्वपूर्ण निर्देश

विभाजित एकाधिक लेनदेन

एकाधिक लेनदेन

लेनदेन जो सिस्टम सीमा के कारण किए जाते हैं

उदाहरण के लिए: 50,000 रुपये की नकद निकासी को एक से अधिक लेनदेन में विभाजित किया गया है (प्रत्येक 10,000 रुपये के 5 लेनदेन) क्योंकि सिस्टम प्रति लेनदेन 10,000 रुपये निकालने की अनुमति देता है।

विभाजित लेनदेन

लेन-देन जो बिना किसी सिस्टम सीमा के जानबूझकर/अनजाने में छोटी मात्रा में विभाजित हो जाते हैं

उदाहरण: 10,000 रुपये की नकद निकासी को एक से अधिक लेनदेन में विभाजित किया गया है, भले ही सिस्टम एकल लेनदेन के रूप में निकासी की अनुमति देता हो।

महत्वपूर्ण मार्गदर्शन

बीसी एजेंटों को अपने केंद्र पर एकाधिक और विभाजित लेनदेन को प्रोत्साहित नहीं करना चाहिए

उत्पाद एवं सेवाएँ

उत्पादों और सेवाओं का गुलदस्ता

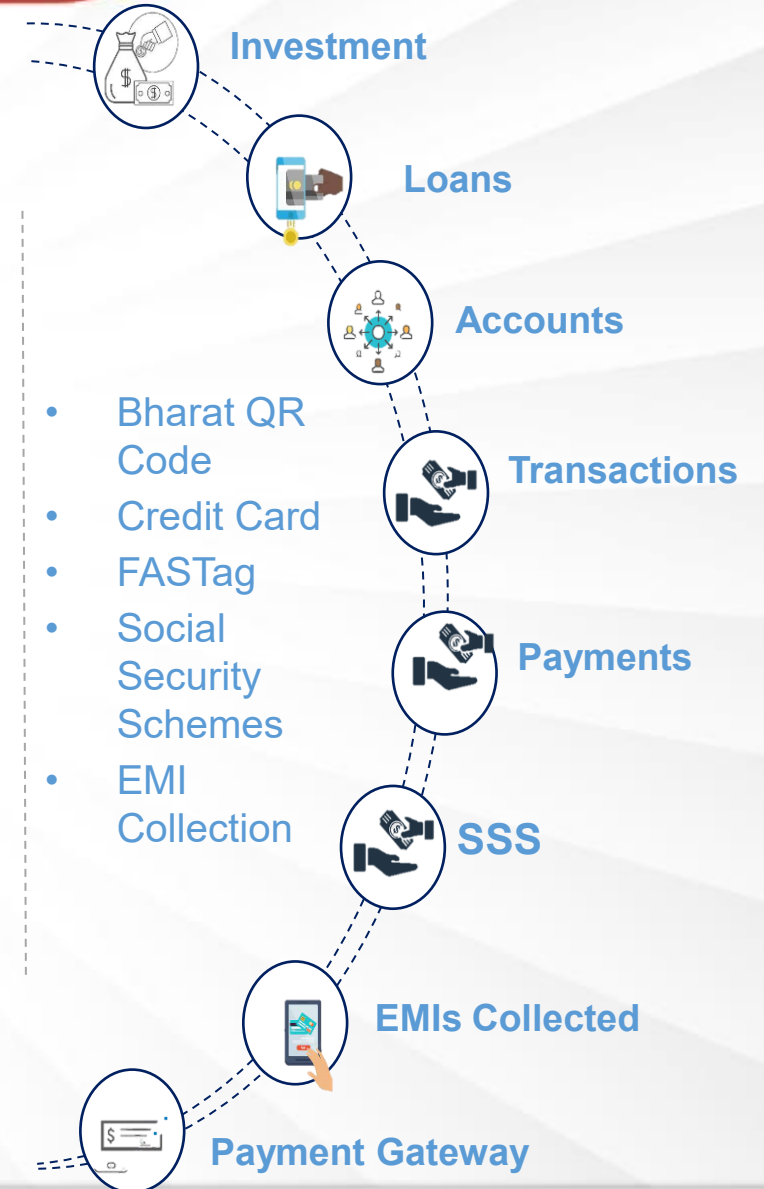
Customer Segment

- Agri Ecosystem
- Farmers
- Mandi / APMC
- Gram Panchayat
- FPOs
- Artias /Commission Agent
- Govt Salaried
- Educational Institutions
- Primary Health Centre
- Small Traders and Merchants
- MSME Segment
- Salaried Employees



Product Suite

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Kisan Gold Card • Tractor Loan • Small Agri Business • Self Help Group • Joint liability Group. • Auto Loan • Personal Loan • Consumer Durable Loan • Two Wheeler Loan • Small Business Loan • Gold Loan • Dukandar OD • MSME Loans • Health Care Finance • Home Loan • Commercial Vehicle Loans • GST OD | <ul style="list-style-type: none"> • Farmer's Account • Government Salary Account • Gram Panchayat • Current Account • Savings Account • Corporate Salary • Beneficiary Account • FD / RD • Govt Savings / Current • Trust / Clubs • Association • NGO • Co-operative society • AOP • Milk Union |
|---|---|



हर जरूरत के लिए ऋण

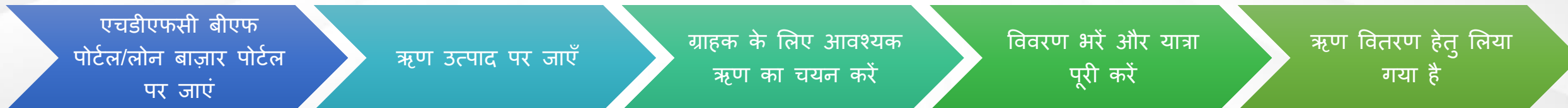
अब ग्राहक बीसी केंद्र के माध्यम से सर्वोत्तम श्रेणी के एचडीएफसी बैंक ऋण का लाभ उठा सकते हैं।

एचडीएफसी बीसी/बीएफ एजेंटों के लिए लीड जनरेशन के लिए कुल 17 उत्पाद उपलब्ध हैं

ऋण उत्पाद

- दोपहिया वाहन ऋण
- कार ऋण
- गोल्ड लोन
- गृह ऋण
- व्यक्तिगत कर्ज़
- बिजनेस लोन
- ट्रैक्टर ऋण
- समूह ऋण (स्वयं सहायता समूह/संयुक्त देयता समूह)
- उपभोक्ता टिकाऊ ऋण
- किसान गोल्ड कार्ड - कृषि कार्ड
- एमएसएमई कंपनियों के लिए ऋण
- लघु कृषि व्यवसाय
- स्वास्थ्य देखभाल वित्त
- दुकानदारों को ओवरड्राफ्ट सुविधा
- संपत्ति पर ऋण
- निर्माण उपकरण और वाणिज्यिक वाहनों के लिए ऋण
- GST OD

ऋण के लिए लीड उत्पन्न करने की प्रक्रिया



देयताएं और भुगतान – उत्पाद और प्लेटफ़ॉर्म

Classification - Internal

Product Suite

*** Focus Products are Tagged in Yellow

SAVINGS

- Regular Savings – (PC 1132)
- **Farmers A/c – (PC 1151)**
- Savings Mini – (PC 1147)
- NRO Savings – (PC 151)
- NRE Savings – (PC 156)
- **Beneficiary A/c – (PC 1101)**
- **Pension A/c- (PC 138)**

7 Products

SALARY

- **Salary Account – (PC 1138)**
- Corporate Salary – (PC 1184)
- Salary Premium – (PC 1185)

3 Products

CURRENT

- Agent Acc – (PC 1129)/1236
- OD against FD Acc – (PC 1149)
- Saksham Account – (PC 1107)
- FPO A/c – 1145/1146/1140
- 4 BIZ+ Current account product : (PC 1480,1481,1482,1483,1484)

8 Products

Govt & Inst

- **Govt. Savings – (PC 1205)**
- **Govt. Current – (PC 1206)**
- **Inst. Savings – (PC 1207)**
- **Inst. Current – (PC 1208)**

4 Products

FD_RD

- Fixed Deposits
- Recurring Deposits

2 Products

STP Insta Journey

- Regular Savings (PC 1132)
- Farmers Account (PC 1151)
- Savings Mini (PC 1147)
- Active Current Account (PC 1140)
- OD against FD Account (PC 1149)
- Salary Account (PC 1138)
- Corporate Salary (PC 1184)
- Salary Premium (PC 1185)

8 Products

Lead Journey

- Saksham Account (PC 1107)
- Govt. Savings (PC 1205)
- Govt. Current (PC 1206)
- Inst. Savings (PC 1207)
- Inst. Current (PC 1208)
- NRO Savings (PC 151)
- NRE Savings (PC 156)
- Beneficiary Acc (PC 1101)

8 Products

Journey For Agents

- CSC Agent Account (PC 1129)

1 Products

Assisted Link Journey

- Fixed Deposits
- Recurring Deposits
- Credit Cards

3 Products

ईएमआई संग्रह - खुदरा ऋण और एसएलआई



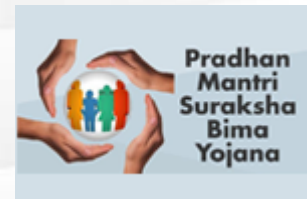
सामाजिक सुरक्षा योजनाएँ

भारत सरकार किफायती जीवन, दुर्घटना कवर और गारंटीकृत पेंशन योजना सहित कई प्रकार की सामाजिक सुरक्षा योजनाएं प्रदान करती है
कोई व्यक्ति एचडीएफसी बैंक बचत खाते के माध्यम से इनमें निवेश कर सकता है



प्रधानमंत्री जीवन ज्योति बीमा योजना (पीएमजेजेबीवाई)

- ✓ प्रति वर्ष ₹436 के प्रीमियम पर ₹2 लाख का जीवन कवर प्राप्त करें
- ✓ पात्रता – 18 से 50 वर्ष की आयु के बचत खाताधारक
- ✓ स्वचालित रूप से अपने प्रीमियम का भुगतान करें



प्रधानमंत्री सुरक्षा बीमा योजना (पीएमएसबीवाई)

- ✓ प्रति वर्ष मात्र ₹20 का प्रीमियम अदा करें
- ✓ ₹2 लाख तक का दुर्घटना बीमा कवर प्राप्त करें
- ✓ पात्रता – 18 से 50 वर्ष की आयु के बचत खाताधारक



अटल पेंशन योजना

- ✓ 60 साल की उम्र में गारंटीशुदा मासिक पेंशन पाएं
- ✓ मासिक निवेश ₹42 जितना कम हो सकता है
- ✓ अपनी पेंशन राशि ₹1,000 से ₹5,000 तक चुनें

बीसी सेंटर में शिकायत प्रबंधन प्रक्रिया

- All complaints / queries (verbal or written) received from customer to be recorded in the Complaint Register maintained
- Complaint Docket Number is issued to customers as acknowledgement. Complaint Docket Number consists of VLE Code/ Financial Year (YY -YY) /Sr Number **Ex. (506311234001/24-25/00001)**
- All complaints/ queries which cannot be closed immediately by the BCs need to be sent to bc.complaintdesk@hdfcbank.com.
- The Complaint Docket Number issued to be mentioned in the e-mail sent to BC Complaint Desk

COMPLAINT REGISTER

Complainant Name	Customer ID	CASA FD/RA /DP Number	Customer Docket Number	Customer Mobile	Contact Number	Email	Acknowledgment Sent	Category	Sub category	Source of Information	Nature of Complaint	Detailed suggestion	Customer City
------------------	-------------	-----------------------	------------------------	-----------------	----------------	-------	---------------------	----------	--------------	-----------------------	---------------------	---------------------	---------------

आधार अनुपालन

5

Do's and Don'ts for Aadhaar Compliance

ग्राहक के आधार को संभालते समय बरती जाने वाली महत्वपूर्ण सावधानियां।

Do's

- 1 आधार तभी स्वीकार करें जब दिया जाए स्वेच्छा से ग्राहक पोस्ट की पेशकश द्वारा विकल्प*
- 2 के ग्राहक को सूचित करें उद्देश्य आधार लेने का, मैं स्थानीय भाषा स्थानीय भाषा ग्राहक के लिए समझने योग्य
- 3 सूचित करें और एकत्रित करें ग्राहक की सहमति स्वैच्छिक प्रस्तुति से पहले आधार का.
- 4 आधार का उपयोग केवल के लिए किया जाना चाहिए उद्देश्य सूचित ग्राहक के लिए
- 5 हमेशा गोपनीयता सुनिश्चित करें ग्राहक के आधार डेटा का.

Don'ts

- 1 कभी साझा न करें किसी भी ग्राहक के आधार की जानकारी तीसरे पक्ष or ई-मेल, फोन आदि के माध्यम से
- 2 कभी भंडारण न करें आधार कॉपी शाखा, लैपटॉप/डेस्कटॉप, मोबाइल फोन या किसी पोर्टेबल स्टोरेज डिवाइस में।
- 3 कभी अनुरोध न करें ग्राहक को ईमेल के माध्यम से आधार देना होगा या व्हाट्सएप, फेसबुक आदि जैसे असुरक्षित सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म।
- 4 कभी भी अतिरिक्त आधार प्रतियां प्राप्त न करें ग्राहकों से.
- 5 कभी भी सार्वजनिक रूप से प्रकाशित, प्रदर्शित, स्थानांतरित या पोस्ट न करें ग्राहक का आधार विवरण।

*टिप्पणी: ग्राहकों को प्रचलित दिशानिर्देशों के अनुसार केवाईसी विकल्प पेश किए जाने चाहिए।

आधार अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए प्रत्येक एजेंट / बिजनेस कॉरस्पोंडेंट (बीसी) / बिजनेस फैसिलिटेटर (बीएफ) जिम्मेदार है – किसी भी गैर-अनुपालन पर सख्त कार्रवाई/जुर्माना हो सकता है।

बीसी एजेंटों के लिए ग्राहक नकद लेनदेन के लिए टीडीएस छूट

स्रोत पर कर कटौती (टीडीएस) नियम:-

- 1 सितंबर, 2019 से प्रभावी, आयकर अधिनियम, 1961 की धारा 194N के अनुसार, बैंकों को नकद निकासी पर टीडीएस काटना आवश्यक है। 1 जुलाई 2020 से और संशोधित किया गया।
- ग्राहक की नकद निकासी/जमा के लिए किए गए बीसी एजेंटों के नकद लेनदेन को टीडीएस से छूट दी गई है
- आईटी अधिनियम के अनुसार, बीसी एजेंट केवल बीसी से संबंधित लेनदेन के लिए नकद निकासी पर टीडीएस पर छूट पाने के पात्र हैं

टीडीएस छूट का लाभ उठाने की प्रक्रिया

- बीसी एजेंट को प्रत्येक वित्तीय वर्ष की शुरुआत में एचडीएफसी बैंक शाखा में बीसी एजेंट प्रमाणपत्र की स्वहस्ताक्षरित प्रति के साथ टीडीएस छूट घोषणा जमा करनी होगी।

- ❶ विफल/उलट ग्राहक लेनदेन के लिए बीसी एजेंटों से एक बार डेबिट प्राधिकरण पत्र आवश्यक है।
- ❷ बीसी एजेंट को डेबिट अथॉरिटी लेटर सह घोषणा की हार्ड कॉपी के साथ निकटतम शाखा में जाना होगा।
- ❸ बीसी एजेंट को आवश्यक विवरण भरना होगा और वैध फोटो पहचान प्रमाण की स्व-हस्ताक्षरित प्रति के साथ विधिवत हस्ताक्षरित अनुरोध जमा करना होगा

Classification - Internal

केवाईसी का महत्व

केवाईसी दस्तावेजों, डेटा या सूचना के स्वतंत्र और भरोसेमंद स्रोत के माध्यम से ग्राहक की पहचान की पहचान और सत्यापन करने का साधन है। इनकी पहचान सत्यापित करने के उद्देश्य से:

- व्यक्तिगत ग्राहक: बैंक ग्राहक की पहचान की जानकारी, पता और हालिया तस्वीर प्राप्त करेगा। इसी तरह की जानकारी संयुक्त धारकों और अधिदेश धारकों के लिए भी प्रदान करनी होगी।
- गैर-व्यक्तिगत ग्राहक: बैंक इकाई की कानूनी स्थिति, परिचालन पते, अधिकृत हस्ताक्षरकर्ताओं और लाभकारी मालिकों को सत्यापित करने के लिए पहचान डेटा प्राप्त करेगा।

ग्राहक द्वारा किए जाने वाले या करने की अपेक्षा वाले रोजगार/व्यवसाय की प्रकृति और बैंक में खाता खोलने के उद्देश्य के बारे में भी जानकारी आवश्यक है।

केवाईसी नीति के प्रमुख तत्व

बैंक आम तौर पर निम्नलिखित चार प्रमुख तत्वों को शामिल करते हुए अपनी केवाईसी नीतियां बनाते हैं:

ग्राहक स्वीकृति नीति; केवल उन्हीं ग्राहकों को स्वीकार करें जिनकी पहचान ग्राहक के जोखिम प्रोफाइल के अनुरूप उचित परिश्रम करके स्थापित की गई है। जहां निवेशक नया निवेशक है, खाता खोलने से पहले केवाईसी दस्तावेज और प्रक्रियाएं सुनिश्चित करने के बाद ही खाता खोला जाना चाहिए।

ग्राहक पहचान प्रक्रियाएँ; बैंकों को विभिन्न चरणों में यानी बैंकिंग संबंध स्थापित करते समय अपनाई जाने वाली ग्राहक पहचान प्रक्रिया को स्पष्ट रूप से बताना आवश्यक है

लेन-देन की निगरानी: लेनदेन निगरानी को "संदिग्ध लेनदेन की पहचान करने के लिए एक औपचारिक प्रक्रिया और आंतरिक रूप से इसकी रिपोर्ट करने की प्रक्रिया" के रूप में परिभाषित किया जा सकता है। निगरानी का अर्थ है ग्राहक के लेनदेन का विश्लेषण यह पता लगाने के लिए कि क्या लेनदेन एएमएल से संदिग्ध प्रतीत होता है

जोखिम प्रबंधन। : प्रभावी केवाईसी में ग्राहकों की पहचान, उनकी वित्तीय गतिविधियों और उनके द्वारा उत्पन्न जोखिम को जानना शामिल है। साथ ही खाते खोलते समय हमें उचित परिश्रम करना सुनिश्चित करना चाहिए।

बुनियादी बैंकिंग सिद्धांत

- ✓ विश्वास- ग्राहक विश्वास बनाएँ
- ✓ गोपनीयता - ग्राहक गोपनीयता बनाए रखें
- ✓ सेवा - ग्राहक सेवा अत्यंत महत्वपूर्ण है
- ✓ सामाजिक-आर्थिक कारकों का ज्ञान

आचार संहिता

- ✓ ग्राहकों के साथ उचित एवं सम्मानजनक व्यवहार
- ✓ प्रत्येक ग्राहक के लिए उपयुक्त उत्पाद वितरण
- ✓ सभी उत्पाद विवरणों पर ग्राहकों के साथ पारदर्शिता
- ✓ ग्राहक डेटा के उपयोग में गोपनीयता, सुरक्षा
- ✓ ग्राहक शिकायत समाधान और प्रतिक्रिया
- ✓ ग्राहक जागरूकता को बढ़ावा देना और उन्हें उपलब्ध वित्तीय उत्पादों और सेवाओं को समझने में सक्षम बनाना।

ग्रूमिंग, कम्युनिकेशन और सॉफ्ट स्किल्स

Classification: Internal

- ✓ व्यक्तिगत शिष्टाचार
- ✓ शील
- ✓ केंद्र पर व्यक्तिगत स्वच्छता और सामाजिक दूरी बनाए रखें
- ✓ पारस्परिक कौशल
- ✓ टेलीफोन शिष्टाचार
- ✓ ई-मेल शिष्टाचार
- ✓ बातचीत/प्रेरणा कौशल
- ✓ विश्लेषणात्मक क्षमता

Classification: Internal

धन्यवाद