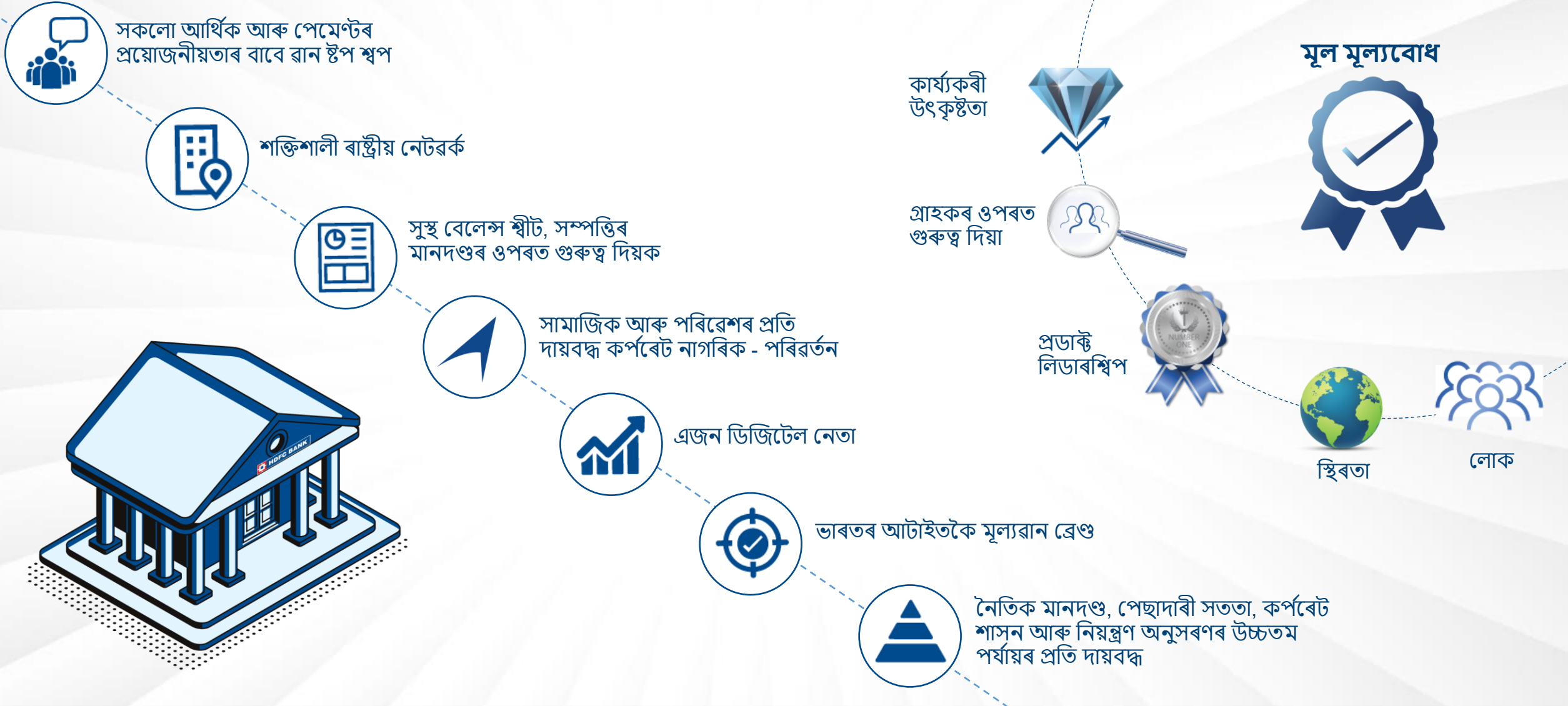




ভিএলই কেপাচিটি বিল্ডিং প্রগ্রেস

এইচ ডি এফ চি বেংকৰ বিষয়ে



বঁটা আৰু প্ৰশংসা - ভাৰতৰ সৰ্বাধিক মূল্যৱান ব্ৰেণ্ড

৭ টাৰ বাবে সৰ্বাধিক
মূল্যৱান ব্ৰেণ্ডৰ
স্থানতথ্যছৰ
2020 BrandZTM সৰ্বাধিক
মূল্যৱান ভাৰতীয় ব্ৰেণ্ড

ভাৰতৰ শ্ৰেষ্ঠ
ব্যক্তিগত বেংক
বেংকাৰ

ভাৰতত কাম কৰিবলৈ
শ্ৰেষ্ঠ কোম্পানী
বিজনেছ টুডে

ভাৰতৰ শ্ৰেষ্ঠ বেংক
বিত্ত এছিয়া

২০২০ চনত ভাৰতৰ
আটাইতকৈ শক্তিশালী বেংক
এছিয়ান বেংকাৰ ৫০০ বৃহত্তম
আৰু শক্তিশালী বেংকৰ
বেংকিং

ভাৰতৰ শ্ৰেষ্ঠ বেংক
এছিয়ামানি

বছৰৰ বিপণন আৰু ব্ৰেণ্ড
উদ্ধাৰনৰ বঁটা
ইটি ইনোভেচন এৱাৰ্ড ২০২০

গ্ৰেট প্লেচ টু ৱৰ্ক
প্ৰমাণিত: এপ্ৰিল ২০২০ – মাৰ্চ
২০২১ ভাৰত



আর্থিক অন্তর্ভুক্তি



আর্থিক অন্তর্ভুক্তি আর্থিক অন্তর্ভুক্তিবেংকিং আৰু... অর্থনৈতিক কোনো ধৰণৰ বৈষম্য নোহোৱাকৈ সমাজৰ
প্রতিজন ব্যক্তিক সমাধান আৰু সেৱা আগবঢ়োৱা।

প্রৱেশ নিশ্চিত কৰাৰ প্ৰক্ৰিয়া অর্থনৈতিক সেৱা আৰু সময়মতে আৰু পৰ্যাপ্ত ঋণৰ প্ৰয়োজন য'ত দুৰ্বল গোট
যেনে... বেংকৰ অধীনত আৰু কম আয়ৰ গোটস at an সুলভ খৰচ।

(কমিটি অন... বিত্তীয় অন্তর্ভুক্তি, অধ্যক্ষ: ড° চি ৰঙাৰাজন).

আর্থিক অন্তৰ্ভুক্তি



ব্যৱসায়িক সংবাদদাতা (BC)ৰ বিষয়ে



সকলো বিত্তীয় সেৱাৰ বাবে কৰ্পৰেট বিজনেছ
কৰ্পৰেণ্ডেণ্ট (CSC E-Gov) ৰ জৰিয়তে বেংকে নিযুক্তি
দিয়া ৱান ষ্টপ শ্বপ



বিচিসমূহে বিত্তীয় অন্তৰ্ভুক্তি নিশ্চিত কৰে
আৰু বেংকিং সেৱাসমূহৰ প্ৰসাৰ বৃদ্ধি কৰে,
যাৰ ফলত প্ৰসাৰতা শক্তিশালী হয়



বি চি সমূহে অন্তৰ্দেশত বেংকিং সেৱা আগবঢ়ায়



বেংকিং সেৱা আৰু সামগ্ৰী প্ৰদান কৰাৰ উপৰিও
তেওঁলোকে পিএমজেডিৱাই বিচিৰ জৰিয়তে চৰকাৰে
প্ৰচাৰ কৰা সামাজিক আঁচনিসমূহো প্ৰচাৰ কৰে



জিঅ'আইৰ ডিজিটেল লক্ষ্যৰ সৈতে
সংগতি ৰাখি লেনদেন আৰু ব্যৱসায়ৰ
বাবে এটা সম্পূৰ্ণ ডিজিটেল মোড



ব্যৱসায়িক সংবাদদাতা – এজন পৰিৱৰ্তন এজেণ্ট



- গ্ৰাহক কেন্দ্ৰ – সকলো ছেগমেণ্টৰ বাবে উপলব্ধ সামগ্ৰী
- সুলভতা – গাঁৱৰ বেংক
- উপলব্ধতা – বেংকৰ শাখাতকৈ কামৰ সময় বেছি
- ব্যৱসায়্যতা – বিশ্বমানৰ বেংকিং সামগ্ৰী আৰু সেৱা
- স্বচ্ছতা – গ্ৰাহকৰ বিশ্বাস গঢ়ি তোলাত সহায় কৰে

ব্যৱসায়িক সংবাদদাতা কেন্দ্ৰ

ব্যবসায়িক সংবাদদাতা কেন্দ্র

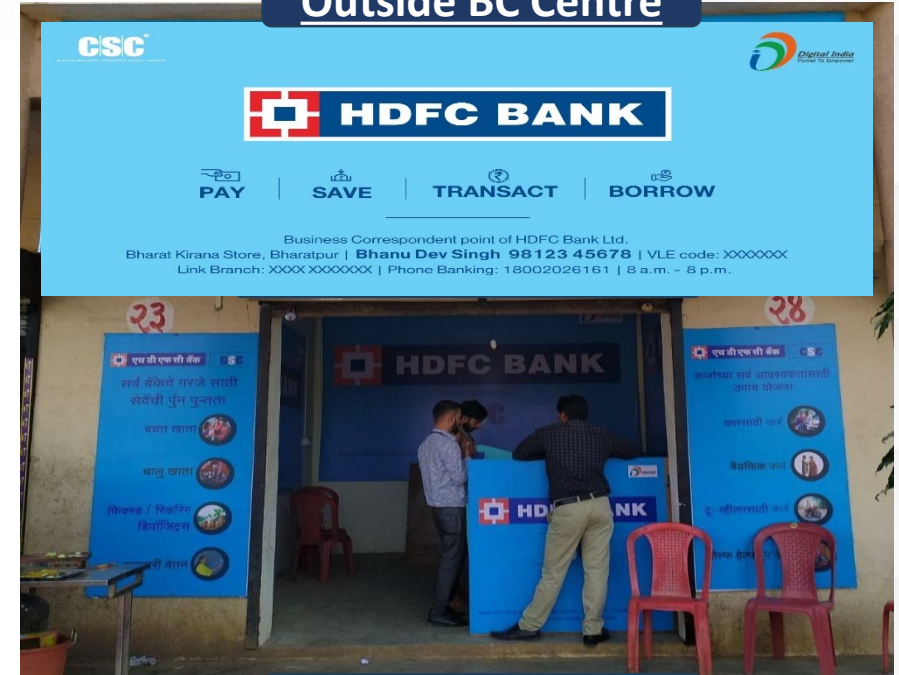
Outside BC Centre



Inside BC Centre



Outside BC Centre



Inside BC Centre



বিচি এজেন্টৰ দ্বাৰা ক্ৰয় আৰু ৰক্ষণাবেক্ষণ কৰিবলগীয়া বাধ্যতামূলক প্ৰদৰ্শন

Classification: Internal

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

এজেন্টসকলে ৰক্ষণাবেক্ষণ কৰিবলগীয়া বাধ্যতামূলক পঞ্জীয়নসমূহ

পঞ্জীয়ন ৰক্ষণাবেক্ষণ কৰা হৈছে **জৰুৰী** সকলো এজেন্টৰ বাবে।

ৰেজিষ্টাৰে কাম কৰে **যেনেকৈ** **প্ৰমাণ** কোনো বিবাদৰ ক্ষেত্ৰত।

তলত এজেন্টসকলে ৰক্ষণাবেক্ষণ কৰিবলগীয়া পঞ্জীয়ন বিন্যাসসমূহ দিয়া হৈছে।

অভিযোগ পঞ্জীয়ন

অভিযোগকাৰীৰ নাম	গ্ৰাহক আইডি	CASA FD/RA/DP নম্বৰ	গ্ৰাহকৰ ডকেট নম্বৰ	গ্ৰাহক মোবাইল	যোগাযোগ নম্বৰ	ইমেইল	স্বীকৃতি প্ৰেৰণ কৰা হৈছে	শ্ৰেণী	উপশ্ৰেণী	তথ্যৰ উৎস	অভিযোগৰ প্ৰকৃতি	বিতং পৰামৰ্শ	গ্ৰাহক চহৰ
-----------------	-------------	---------------------	--------------------	---------------	---------------	-------	--------------------------	--------	----------	-----------	-----------------	--------------	------------

লেনদেন পঞ্জীয়ন

তাৰিখ	লেনদেনৰ সময়	গ্ৰাহকৰ নাম	A/c নং.	লেনদেনৰ ধৰণ যেনে। নগদ ধন জমা বা নগদ ধন উলিওৱা	পৰিমাণ	বেংকৰ নাম	লেনদেনৰ অৱস্থা সফলতা/ প্ৰত্যাখ্যান	আৰ আৰ এন নম্বৰ	গ্ৰাহকৰ স্বাক্ষৰ
-------	--------------	-------------	---------	---	--------	-----------	---------------------------------------	-------------------	------------------

VISIT REGISTER কৰক

তাৰিখ	সময়	দৰ্শকৰ নাম	সংস্থাৰ নাম	দৰ্শকৰ পদবী	মতামত	ভ্ৰমণকাৰী বিষয়াৰ স্বাক্ষৰ	লাভ কৰা মতামতত গ্ৰহণ কৰা ব্যৱস্থা	ব্যৱস্থা লোৱাৰ তাৰিখ	বি চি এজেন্টৰ স্বাক্ষৰ
-------	------	------------	-------------	-------------	-------	-------------------------------	--------------------------------------	-------------------------	---------------------------

একাউন্ট খোলাৰ পঞ্জীয়ন

সীহ উৎপাদনৰ তাৰিখ	গ্ৰাহকৰ নাম	গ্ৰাহকৰ যোগাযোগ নং।	লিড নং।	A/c CA/ SB/Sal ৰ প্ৰকাৰ	A/c নং.	একাউন্ট খোলাৰ তাৰিখ	বি চি এজেন্টৰ স্বাক্ষৰ
-------------------	-------------	---------------------	---------	-------------------------	---------	---------------------	------------------------

FIXED / RECURRING জমা পঞ্জীয়ন

Sr No	গ্ৰাহকৰ নাম	মাস্কেড এচি নং	জমা ধনৰ প্ৰকাৰ (FD/RD)	INR ত Amt জমা কৰক	জমা ধনৰ সময়সীমা	গ্ৰাহকৰ স্বাক্ষৰ
-------	-------------	----------------	---------------------------	-------------------	------------------	------------------

ব্যৱসায়িক সংবাদদাতাসকলৰ বাবে ডছ এণ্ড ডন্টছ

✓ ডছ

- কে ৱাই চিৰ নীতিসমূহ কঠোৰভাৱে পালন কৰা গ্ৰাহকক চিনাক্ত কৰা। গ্ৰাহকৰ সৈতে মত বিনিময় কৰা, বিত্তীয় সজাগতা কাৰ্যসূচী চলোৱা, তেওঁৰ প্ৰফাইল আৰু প্ৰয়োজনীয়তা বুজি পোৱা আৰু বেংকৰ বাবে গুণগত মানৰ একাউন্টৰ উৎস।
- গ্ৰাহকৰ গোপনীয়তা বজাই ৰাখক আৰু স্থানীয় অঞ্চল আৰু ভাষাৰ জ্ঞান থাকিব লাগিব।
- তথ্যৰ গোপনীয়তা সুৰক্ষিত কৰিবলৈ বেংকৰ গ্ৰাহকৰ তথ্য, নথিপত্ৰ, ৰেকৰ্ড আৰু সম্পত্তি পৃথক আৰু স্পষ্টভাৱে চিনাক্ত কৰা।
- ইচ্ছু চিষ্টেমে বেংকৰ হৈ গ্ৰাহকে কৰা সকলো লেনদেনৰ বাবে নিৰৱচ্ছিন্নভাৱে গ্ৰাহকক অনলাইন ৰচিদ সৃষ্টি কৰিছিল।
- দৈনিক স্মাৰ্ট সাথী চিষ্টেমত নিজেই লগইন কৰক, দিনটোত নূন্যতম ৪ ঘণ্টা / সপ্তাহত ৫ দিন।
- সকলো পঞ্জীয়ন ৰক্ষণাবেক্ষণ কৰা আৰু বেংকে নিৰ্ধাৰণ কৰা বাধ্যতামূলক পোষ্টাৰ/প্ৰমাণপত্ৰ সমতনে প্ৰদৰ্শন কৰা।
- স্মাৰ্ট সাথী লেনদেনৰ মূল্য এইচডিএফচি বেংক একাউন্টৰ পৰা নগদ ধন উলিওৱাৰ মূল্যৰ সৈতে মিল থকাটো নিশ্চিত কৰক।

X ডন্টছ

- বিচিয়ে গ্ৰাহকৰ পৰা প্ৰত্যক্ষ বা পৰোক্ষভাৱে কোনো অতিৰিক্ত সেৱাৰ চাৰ্জ সংগ্ৰহ কৰিব নালাগে।
- কোনো ঋণ অনুমোদনৰ বাবে বি চিক কোনো ক্ষমতাৰে অনুমোদিত নহয়।
- বি চি কোনো ৰাজনৈতিক/ ধৰ্মীয় সংগঠনৰ লগত জড়িত হ'ব নালাগে।
- বিচিয়ে গ্ৰাহকক একাধিক বা বিভক্ত লেনদেন কৰিবলৈ উৎসাহিত কৰিব নালাগে।
- ঋণ প্ৰদানৰ পৰিৱৰ্তে বিকল্প সামগ্ৰীৰ পৰামৰ্শ বা নিৰ্দেশ দিব নালাগে। Ex: ঋণ প্ৰদানৰ বাবে বীমা, পেঞ্চন বা অন্যান্য সামগ্ৰী বলপূৰ্বক বিক্ৰী কৰা
- অধ্যক্ষই আগবঢ়োৱা সেৱাৰ পৰিসৰৰ বাহিৰত কোনো ধৰণৰ প্ৰচোচনা বা সুবিধা বা ভুৱা আশা আগবঢ়াই গ্ৰাহকক প্ৰলোভিত নকৰিবলৈ বিশেষ যত্ন ল'ব লাগিব
- বিচিয়ে নিজৰ লগইন আইডি আৰু পাছৱৰ্ড আন কোনো বাহিৰৰ ব্যক্তিক শ্বেয়াৰ কৰিব নালাগে।
- বি চিয়ে নিজৰ ব্যক্তিগত তথ্য আপডেট কৰিব নালাগে যেনে- গ্ৰাহকৰ বাবে একাউন্ট খোলাৰ সময়ত ইমেইল আইডি, মোবাইল নং, মেইলিং ঠিকনা।

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.



বি চি এজেন্টের ভূমিকা আৰু দায়িত্ব

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



আই আই বি এফৰ দ্বাৰা বাধ্যতামূলক প্রমাণপত্ৰ পাঠ্যক্রম

- এজন ব্যৱসায়িক সংবাদদাতা হৈছে নাগৰিকসকলৰ প্ৰথম যোগাযোগৰ বিন্দু আৰু বেংক শাখাৰ সন্মুখৰ মুখ।
- বি চি এজেণ্টসকলক অধিক ফলপ্ৰসূ কৰিবলৈ হ'লে তেওঁলোকক আকাংক্ষিত স্তৰৰ জ্ঞান প্ৰদান কৰাটো প্ৰয়োজন।
- এই পাঠ্যক্ৰমৰ লক্ষ্য হৈছে বি চি এজেণ্টসকলক জ্ঞানৰ ইনপুট আৰু দক্ষতা নিৰ্ধাৰণ কৰা। সেয়েহে পাঠ্যক্ৰমৰ গাঁথনি হৈছে বেংকিং কাৰ্য্যকলাপৰ মৌলিক জ্ঞান প্ৰদান কৰা আৰু বি চি এজেণ্টসকলক বিষয়টোৰ সামগ্ৰিক বুজাবুজি গঢ়ি তোলাত সহায় কৰা।

পাঠ্যক্ৰমৰ বিষয়বস্তু

সাধাৰণ বেংকিং

ব্যৱসায়িক
সংবাদদাতা এজেণ্টৰ
বিত্তীয় অন্তৰ্ভুক্তি আৰু
ভূমিকা

কাৰিকৰী দক্ষতা

কোমল দক্ষতা আৰু
আচৰণৰ দিশ

ব্যৱসায়িক সংবাদদাতা – স্মাৰ্ট সাথী

HAR DIN লগইন

প্ৰতিজন ব্যৱসায়িক সংবাদদাতাই
দৈনিক নূন্যতম ৪ ঘণ্টা / সপ্তাহত ৫
দিন Smart Saathi App ত লগইন
কৰিব লাগিব



গ্ৰাহকৰ বাবে বেংকিং পইন্ট

গ্ৰাহক সেৱা – লেনদেন

ব্যৱসায়িক সংবাদদাতা – লেনদেন- গুৰুত্বপূৰ্ণ কাৰ্য্যকৰী

বেংকৰ হৈ গ্ৰাহকে কৰা সকলো লেনদেনৰ বাবে চিষ্টেম জেনেৰেটেড অনলাইন ৰচিদ গ্ৰাহকক নিৰৱচ্ছিন্নভাৱে প্ৰদান কৰিব লাগে



স্মাৰ্ট সাথীৰ বাবে
ব্যৱসায়িক
সংবাদদাতা
পইণ্টত গুৰুত্বপূৰ্ণ
কাৰ্য্যকৰীসমূহ

প্ৰতিবাৰ
কৰাৰ
চেনিটাইজ
কৰক

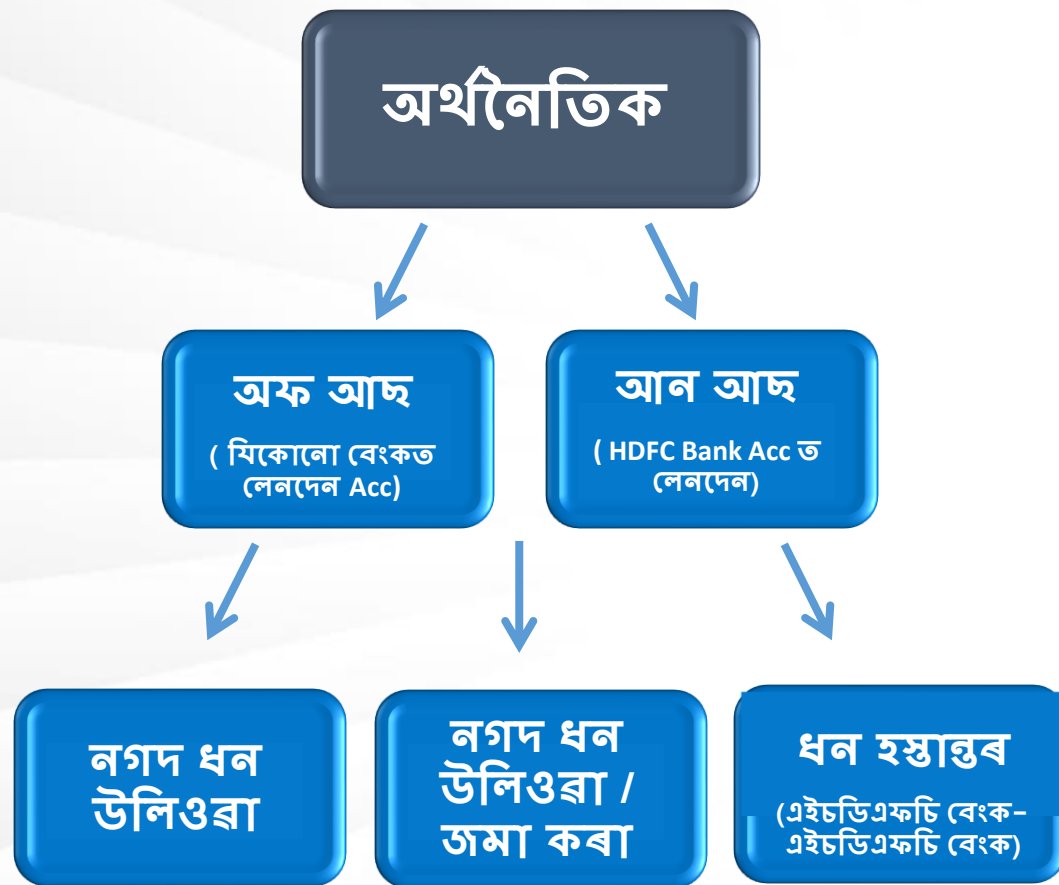
গ্ৰাহকে
সময়ত
কৰাটো

ব্যৱহাৰ
সঁজুলিটো
নিশ্চিত

টাৰ্মিনেলটো
নিৰাপদ আৰু
চাৰ্জ কৰাটো
কৰক

পৰিষ্কাৰ,
ভালদৰে
নিশ্চিত

ব্যৱসায়িক সংবাদদাতা – লেনদেনৰ প্ৰকাৰ



লেনদেনৰ ধৰণ, সীমা আৰু পে-আউট

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

বি চি এজেন্টের বাবে ফিক্সড পে-আউট




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

লেনদেনৰ ওপৰত গুৰুত্বপূৰ্ণ নিৰ্দেশনা

বিভাজিত একাধিক লেনদেন

একাধিক লেনদেন

লেনদেন যি ইচ্ছাকৃতভাৱে/অনিচ্ছাকৃতভাৱে কোনো ব্যৱস্থাপ্ৰণালীৰ সীমাবদ্ধতা অবিহনে সৰু পৰিমাণত বিভক্ত কৰা হয়

যেনে: ব্যৱস্থাটোৱে একক লেনদেন হিচাপে উলিওৱাৰ অনুমতি দিলেও এটাতকৈ অধিক লেনদেনত বিভক্ত ১০,০০০ টকা নগদ ধন উলিওৱা

বিভাজিত লেনদেন

লেনদেন যি ইচ্ছাকৃতভাৱে/অনিচ্ছাকৃতভাৱে কোনো ব্যৱস্থাপ্ৰণালীৰ সীমাবদ্ধতা অবিহনে সৰু পৰিমাণত বিভক্ত কৰা হয়

যেনে: ব্যৱস্থাটোৱে একক লেনদেন হিচাপে উলিওৱাৰ অনুমতি দিলেও এটাতকৈ অধিক লেনদেনত বিভক্ত ১০,০০০ টকা নগদ ধন উলিওৱা

গুৰুত্বপূৰ্ণ নিৰ্দেশনা

বি চি এজেন্টসকলে তেওঁলোকৰ কেন্দ্ৰত একাধিক আৰু বিভক্ত লেনদেনক উৎসাহিত আৰু সম্পন্ন কৰিব নালাগে

বি টি পইন্ট বাধ্যতামূলক প্রদর্শন

পণ্য আৰু সেৱাৰ ফুলৰ থোপা

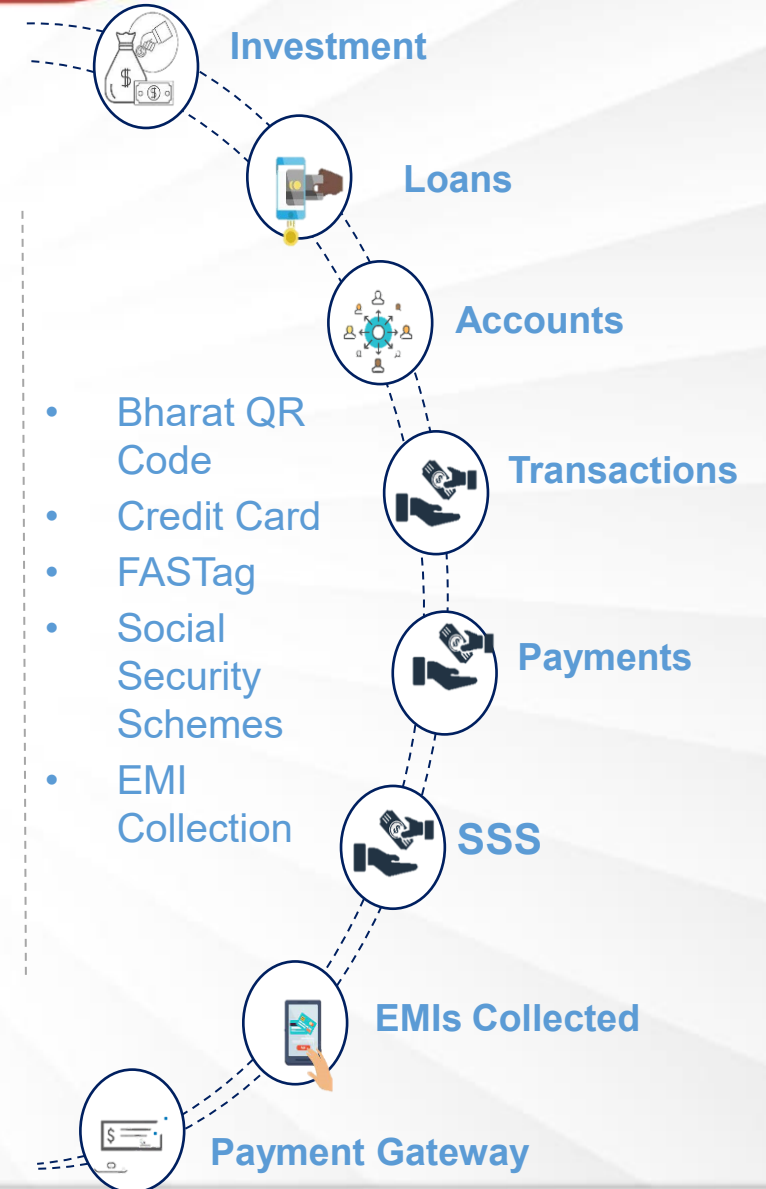
Customer Segment

- 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 |
|---|---|



প্রতিটো প্রয়োজনৰ বাবে ঋণ

এতিয়া অল বেষ্ট ইন ক্লাছ এইচ ডি এফ টি বেংক ঋণৰ সুবিধা গ্ৰাহকে বি টি চেণ্টাৰৰ জৰিয়তে ল'ব পাৰিব।

এইচডিএফটি বিটি/বিএফ এজেন্টৰ বাবে লিড জেনেৰেচনৰ বাবে মুঠ ১৬টা প্ৰডাক্ট উপলব্ধ

ঋণৰ সামগ্ৰী

- টু ভাইলাৰ ঋণ
- গাড়ী ঋণ
- সোণৰ ঋণ
- হোম লোন
- ব্যক্তিগত ঋণ
- ব্যৱসায়িক ঋণ
- ড্ৰেক্টৰ ঋণ
- গোট ঋণ (আত্ম সহায়ক গোট/ যৌথ দায়বদ্ধতা গোট)
- গ্ৰাহক টেকসই ঋণ
- কৃষাণ গোল্ড কাৰ্ড – এগ্ৰি কাৰ্ড
- এম এছ এম ই কোম্পানীসমূহৰ বাবে ঋণ
- ক্ষুদ্ৰ কৃষি ব্যৱসায়
- স্বাস্থ্যসেৱা বিত্ত
- দোকানীলৈ অভাৱড্ৰাফ্টৰ সুবিধা
- সম্পত্তিৰ বিৰুদ্ধে ঋণ
- নিৰ্মাণ সঁজুলি আৰু বাণিজ্যিক বাহনৰ বাবে ঋণ
- জি এছ টি অ' ডি

ঋণৰ বাবে লিড সৃষ্টি কৰাৰ প্ৰক্ৰিয়া

HDFC BF পৰ্টেল/ ঋণ
বজাৰ পৰ্টেললৈ যাওক

ঋণ প্ৰডাক্টলৈ যাওক

গ্ৰাহকৰ বাবে
প্ৰয়োজনীয় ঋণ
নিৰ্বাচন কৰক

সবিশেষ পূৰণ কৰি
যাত্ৰা সম্পূৰ্ণ কৰক

ঋণ প্ৰদানৰ বাবে
লোৱা হয়

দায়বদ্ধতা আৰু পেমেণ্ট – পণ্য আৰু প্লেটফৰ্ম

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

ইএমআই সংগ্রহ – খুচুৰা ঋণ আৰু এছএলআই



সামাজিক সুৰক্ষা আঁচনি

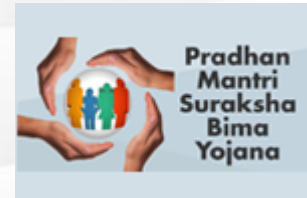
ভাৰত চৰকাৰে সুলভ জীৱন, দুৰ্ঘটনা কভাৰ & নিশ্চিত পেঞ্চন পৰিকল্পনাকে ধৰি বিভিন্ন ধৰণৰ সামাজিক সুৰক্ষা আঁচনি আগবঢ়ায় কোনোবাই এইচ ডি এফ চি বেংক চেভিংছ একাউন্টৰ জৰিয়তে সেইবোৰত বিনিয়োগ কৰিব পাৰে

প্ৰধানমন্ত্ৰী জীৱন জ্যোতি বীমা যোজনা (PMJJBY)



- ✓ বছৰি ₹436 প্ৰিমিয়ামত ২ লাখ ₹ লাইফ কভাৰ লাভ কৰক
- ✓ এছএমএছ বা নেটবেংকিঙৰ জৰিয়তে চাবস্কাইব কৰক
- ✓ স্বয়ংক্ৰিয়ভাৱে আপোনাৰ প্ৰিমিয়াম পৰিশোধ কৰক

প্ৰধানমন্ত্ৰী সুৰক্ষা বীমা যোজনা (PMSBY)



- ✓ বছৰি মাত্ৰ ₹20 প্ৰিমিয়াম দিব
- ✓ ₹২ লাখ পৰ্যন্ত দুৰ্ঘটনা বীমা কভাৰ লাভ কৰক
- ✓ সহজে এছএমএছ বা নেটবেংকিঙৰ জৰিয়তে ধন পৰিশোধ কৰিব পাৰিব

অটল পেঞ্চন যোজনা

- ✓ ৬০ বছৰ বয়সত নিশ্চিত মাহিলী পেঞ্চন লাভ কৰক
- ✓ মাহিলী বিনিয়োগ ₹৪২ লৈকে কম হ'ব পাৰে
- ✓ আপোনাৰ পেঞ্চনৰ পৰিমাণ ₹1,000 ৰ পৰা ₹5,000 লৈকে বাছি লওক



বি চি চেন্টারত অভিযোগ ব্যৱস্থাপনা প্ৰক্ৰিয়া

- 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
------------------	-------------	-----------------------	------------------------	-----------------	----------------	-------	---------------------	----------	--------------	-----------------------	---------------------	---------------------	---------------

আধাৰ অনুসৰণ

5

Do's and Don'ts for Aadhaar Compliance

গ্ৰাহকৰ আধাৰ চম্ভালাৰ সময়ত ল'বলগীয়া গুৰুত্বপূৰ্ণ সাৱধানতা।

কৰক

1

আধাৰ দিলেহে গ্ৰহণ কৰক স্বচ্ছাই গ্ৰাহকৰ পোষ্ট অফাৰৰ দ্বাৰা বিকল্প*

2

গ্ৰাহকক জনোৱাৰ... উদ্দেশ্য আধাৰ লোৱাৰ, in স্থানীয় ভাষা গ্ৰাহকৰ বাবে বুজিব পৰা

3

অৱগত কৰক আৰু সংগ্ৰহ কৰক গ্ৰাহকৰ সন্মতি স্বচ্ছামূলকভাৱে জমা দিয়াৰ আগতে আধাৰৰ।

4

আধাৰ কেৱল ৰাইজৰ বাবেহে ব্যৱহাৰ কৰিব লাগে উদ্দেশ্য অৱগত গ্ৰাহকক

5

সদায় গোপনীয়তা নিশ্চিত কৰক গ্ৰাহকৰ আধাৰ তথ্যৰ।

নকৰিব

1

কেতিয়াও স্বৈয়াৰ নকৰিব গ্ৰাহকৰ আধাৰ তথ্য যিকোনো তৃতীয় পক্ষৰ অথবা ই-মেইল, ফোন আদিৰ জৰিয়তে।

2

কেতিয়াও সংৰক্ষণ নকৰিব আধাৰ কপি সমূহ শাখা, লেপটপ / ডেস্কটপ, মোবাইল ফোন বা যিকোনো পৰ্টেবল সংৰক্ষণ ডিভাইচত।

3

কেতিয়াও অনুৰোধ নকৰিব গ্ৰাহকক ইমেইল বা... হোৱাটছএপ, ফেচবুক আদিৰ দৰে অসুৰক্ষিত ছ'চিয়েল মিডিয়া প্লেটফৰ্ম।

4

কেতিয়াও অতিৰিক্ত আধাৰ কপি লাভ নকৰিব গ্ৰাহকৰ পৰা।

5

কেতিয়াও ৰাজহুৱাভাৱে প্ৰকাশ, প্ৰদৰ্শন, স্থানান্তৰ বা পোষ্ট নকৰিব গ্ৰাহকৰ আধাৰ সৰিশেষ।

* টোকা: প্ৰচলিত নিৰ্দেশনা অনুসৰি কে ৰাই চি বিকল্প গ্ৰাহকক আগবঢ়াব লাগে।

প্ৰতিজন এজেন্ট / বেংকৰ কৰ্মচাৰী / ব্যৱসায়িক সংবাদদাতা (বি চি) / ব্যৱসায়িক সুবিধা প্ৰদানকাৰী (বিএফ) আধাৰ অনুসৰণ নিশ্চিত কৰাৰ বাবে দায়বদ্ধ – যিকোনো অমান্যতাৰ ফলত কঠোৰ ব্যৱস্থা / শাস্তিৰ সন্মুখীন হ'ব পাৰে।

বিচি এজেন্টৰ বাবে গ্ৰাহকৰ নগদ লেনদেনৰ বাবে টিডিএছ ৰেহাই

উৎসত কৰ কৰ্তন (টিডিএছ) নিয়ম:-

- ১ ছেপ্টেম্বৰ, ২০১৯ৰ পৰা কাৰ্যকৰী হোৱাকৈ আয়কৰ আইন, ১৯৬১ৰ ধাৰা ১৯৪এন অনুসৰি বেংকসমূহে নগদ ধন উলিওৱাৰ সময়ত টিডিএছ কৰ্তন কৰিব লাগিব। 1st July'20 তাৰিখে অধিক সংশোধন কৰা হৈছে।
- গ্ৰাহকৰ নগদ ধন উলিওৱা / জমা কৰাৰ বাবে কৰা বিচি এজেন্টৰ নগদ লেনদেন টিডিএছৰ পৰা ৰেহাই দিয়া হয়
- আই টি আইন অনুসৰি বি চি এজেন্টসকলে কেৱল বি চি সম্পৰ্কীয় লেনদেনৰ বাবে নগদ ধন উলিওৱাৰ বাবে টি ডি এছত ৰেহাই লাভ কৰাৰ যোগ্যতা আছে

টিডিএছ ৰেহাই লাভ কৰাৰ প্ৰক্ৰিয়া

- বি চি এজেন্টে প্ৰতিটো বিত্তীয় বৰ্ষৰ আৰম্ভণিতে এইচ ডি এফ চি বেংক শাখাত বি চি এজেন্টৰ প্ৰমাণপত্ৰ স্বাক্ষৰিত কৰিব সৈতে টিডিএছ ৰেহাই ঘোষণাপত্ৰ জমা দিব লাগিব।

ব্যৱসায়িক সংবাদদাতাৰ বাবে ব্যৱস্থা গ্ৰহণযোগ্য – ডেবিট কৰ্তৃপক্ষৰ পত্ৰ

- ১ বিফল / ওলোটো গ্ৰাহক লেনদেনৰ বাবে বিচি এজেণ্টৰ পৰা এটা এককালীন ডেবিট কৰ্তৃপক্ষৰ পত্ৰ প্ৰয়োজন।
- ২ বি চি এজেণ্টে ডেবিট কৰ্তৃপক্ষৰ পত্ৰ সহ ঘোষণাৰ হাৰ্ড কপি লৈ ওচৰৰ শাখালৈ যাব লাগিব।
- ৩ বি চি এজেণ্টে প্ৰয়োজনীয় বিৱৰণ পূৰণ কৰিব লাগিব আৰু বৈধ ফটো চিনাক্তকৰণ প্ৰমাণৰ স্বাক্ষৰিত কপিৰ সৈতে যথাযথভাৱে স্বাক্ষৰিত অনুৰোধ দাখিল কৰিব লাগিব

Annexure I – Format of Debit Authority Letter

(Date)
HDFC Bank Ltd.

Dear Sir,

I, _____ have been appointed as the VLE / BC Agent by _____ (Name of Corporate BC) by virtue of the Business Correspondent Agreement executed between _____ (Name of Corporate BC) and the Bank for carrying out the activities as stated therein.

I hereby confirm that all the transactions carried out by me as a VLE / BC Agent will be conducted on Kiosk Banking System (KBS) and in event of any unsuccessful/failed transactions, the same shall be considered as rejected transactions and I will not process/honour any such transactions with the end customer. I agree and confirm to open a dedicated current account with HDFC Bank and this account will be used to carry out the settlement for the business conducted as a VLE / BC Agent and hence will be treated as settlement account for all BC transactions.

I hereby unconditionally authorise you to debit my Account no. _____ ("Settlement Account") maintained with your _____ branch in the event of any successful/failed transactions identified at the time of reconciliation of the transactions carried out by Bank / BC for all such outstanding amounts together with interest, charges, cost, expenses etc. payable by me to the Bank, in connection with the said arrangement. I shall keep the Account adequately funded so as to carry out such transactions in terms of the Agreement executed between the BC and HDFC Bank.

The instruction given by me, as stated above are irrevocable and cannot be modified. Further the above Settlement Account will not be closed by me unless we receive the consent of HDFC Bank. _____ on HDFC Bank.

This debit authority / operating rights given by me to HDFC Bank, _____ settlement account overrides any other operating instruction that I may have given to the branch during _____ same stays as long as my arrangement as a VLE / BC Agents with _____ (Name of _____ terminated/expired which in case will be communicated by _____ (Name of _____ fill then this debit authority shall be valid and binding on me.

I agree and undertake to indemnify HDFC Bank _____ age, loss or injury of any nature whatsoever arising out of any transactions, which may so take place in _____

I agree that HDFC Bank may exercise a right of set-off with respect to my obligation in terms of the Agreement executed between the BC and HD _____ shall have a lien and right of set-off on all monies belonging to me in any account whatsoever with _____ in case of default or failure or delay by the Bank in exercising any right, power or remedy hereunder shall not be de _____ such right, power or remedy, and any single or partial exercise of any right, power or remedy hereunder shall continue in full force and effect _____ the further exercise thereof and every right and remedy of HDFC Bank shall over or remedy is specifically waived by an instrument in writing executed by _____ HDFC Bank.

This debit authority is irrevocable and constitutes legal and binding obligations on me and my successors and legal heirs and shall continue to be in full force and effect notwithstanding any change in the arrangement between _____ (Name of Corporate BC) and Bank or between _____ (Name of Corporate BC) and VLE / BC Agents.

This debit authority shall be governed by and construed in accordance with the laws of India and I hereby irrevocably submit to the exclusive jurisdiction of the competent courts of _____.

Sincerely,

Signature of BC Agent

Name of BC Agent
BC Agent VLE Code
BC Agent TID Number
Complete Address of BC Agent

কে রাই চিৰ গুৰুত্ব

কে রাই চি হৈছে নথিপত্ৰ, তথ্য বা তথ্যৰ স্বতন্ত্ৰ আৰু নিৰ্ভৰশীল উৎসৰ জৰিয়তে গ্ৰাহকৰ পৰিচয় চিনাক্ত আৰু পৰীক্ষা কৰাৰ উপায়। পৰিচয় পৰীক্ষা কৰাৰ উদ্দেশ্যে:

- ব্যক্তিগত গ্ৰাহক: বেংকে গ্ৰাহকৰ পৰিচয়ৰ তথ্য, ঠিকনা আৰু শেহতীয়া ফটো লাভ কৰিব। যৌথ ধাৰী আৰু মেণ্ডেট ধাৰীসকলৰ বাবেও একেধৰণৰ তথ্য প্ৰদান কৰিব লাগিব।
- অ-ব্যক্তিগত গ্ৰাহক: বেংকে সত্তাটোৰ আইনী অৱস্থা, পৰিচালনা ঠিকনা, অনুমোদিত স্বাক্ষৰকাৰী আৰু হিতাধিকাৰীৰ মালিকৰ আইনী অৱস্থা পৰীক্ষা কৰিবলৈ চিনাক্তকৰণ তথ্য লাভ কৰিব।

গ্ৰাহকে কৰা বা ল'ব বিচৰা নিয়োগ/ব্যৱসায়ৰ প্ৰকৃতি আৰু বেংকত একাউন্ট খোলাৰ উদ্দেশ্যৰ বিষয়েও তথ্যৰ প্ৰয়োজন।

কে ৰাই চি নীতিৰ মূল উপাদানসমূহ

বেংকসমূহে সাধাৰণতে নিম্নলিখিত চাৰিটা মূল উপাদান অন্তৰ্ভুক্ত কৰি তেওঁলোকৰ কে ৰাই চি নীতিসমূহ ফ্রেমৱৰ্ক কৰে:

গ্ৰাহক গ্ৰহণ নীতি; কেৱল সেইসকল ক্লায়েন্টকহে গ্ৰহণ কৰক, যাৰ পৰিচয় ক্লায়েন্টৰ ৰিস্ক প্ৰফাইলৰ লগত খাপ খোৱাকৈ যথাযথ পৰিশ্ৰম কৰি প্ৰতিষ্ঠা কৰা হয়। য'ত বিনিয়োগকাৰীজন নতুন বিনিয়োগকাৰী, একাউন্ট খোলাৰ পূৰ্বে কেৱাইচিৰ নথিপত্ৰ আৰু পদ্ধতিসমূহ চলোৱাটো নিশ্চিত কৰাৰ পিছতহে একাউন্ট খুলিব লাগিব।

গ্ৰাহক চিনাক্তকৰণ পদ্ধতি; বেংকসমূহে বিভিন্ন পৰ্যায়ত অৰ্থাৎ বেংকিং সম্পৰ্ক স্থাপন কৰাৰ সময়ত গ্ৰহণ কৰিবলগীয়া গ্ৰাহক চিনাক্তকৰণ পদ্ধতিৰ বিষয়ে স্পষ্টকৈ উল্লেখ কৰিব লাগিব

লেনদেনৰ নিৰীক্ষণ: লেনদেন নিৰীক্ষণক "সন্দেহজনক লেনদেন চিনাক্ত কৰাৰ বাবে এটা আনুষ্ঠানিক প্ৰক্ৰিয়া আৰু একেটা আভ্যন্তৰীণভাৱে প্ৰতিবেদন কৰাৰ বাবে এটা পদ্ধতি" হিচাপে সংজ্ঞায়িত কৰিব পাৰি

ৰিস্ক মেনেজমেন্ট। : ফলপ্ৰসূ কে ৰাই চিৰ লগত গ্ৰাহকৰ পৰিচয়, তেওঁলোকৰ আৰ্থিক কাৰ্যকলাপ আৰু তেওঁলোকে সৃষ্টি কৰা বিপদৰ বিষয়ে জনাটো জড়িত হৈ থাকে। লগতে একাউন্ট খোলাৰ সময়ত আমি আমাৰ Due Diligence কৰাটো নিশ্চিত কৰিব লাগিব।

বেংকিংৰ মৌলিক নীতি

- ✓ বিশ্বাস- গ্ৰাহকৰ আস্থা গঢ়ি তোলা
- ✓ গোপনীয়তা – গ্ৰাহকৰ গোপনীয়তা বজাই ৰখা
- ✓ সেৱা – গ্ৰাহক সেৱাৰ গুৰুত্ব সৰ্বোচ্চ
- ✓ আৰ্থ-সামাজিক কাৰকৰ জ্ঞান

আচৰণ বিধি

- ✓ গ্ৰাহকৰ প্ৰতি ন্যায্য আৰু সন্মানজনক ব্যৱহাৰ
- ✓ প্ৰতিজন গ্ৰাহকলৈ উপযুক্ত সামগ্ৰী ডেলিভাৰী
- ✓ সকলো পণ্যৰ বিৱৰণৰ ওপৰত গ্ৰাহকৰ সৈতে স্বচ্ছতা
- ✓ গ্ৰাহকৰ তথ্য ব্যৱহাৰ কৰাত গোপনীয়তা, সুৰক্ষা
- ✓ গ্ৰাহকৰ অভিযোগ নিষ্পত্তি আৰু মতামত
- ✓ গ্ৰাহকৰ সজাগতা বৃদ্ধি কৰা আৰু তেওঁলোকক উপলব্ধ বিত্তীয় সামগ্ৰী আৰু সেৱাসমূহ বুজিবলৈ সক্ষম কৰা।.

পিছলৈ

গ্ৰমিং, কমিউনিকেচন আৰু কোমল দক্ষতা

- ✓ ব্যক্তিগত শিষ্টাচাৰ
- ✓ ভদ্রতা
- ✓ কেন্দ্ৰত ব্যক্তিগত পৰিষ্কাৰ-পৰিচ্ছন্নতা আৰু সামাজিক দূৰত্ব বজাই ৰখা
- ✓ আন্তঃব্যক্তিগত দক্ষতা
- ✓ টেলিফোনৰ শিষ্টাচাৰ
- ✓ ই-মেইল শিষ্টাচাৰ
- ✓ আলোচনা/বনিব পৰা দক্ষতা
- ✓ বিশ্লেষণাত্মক ক্ষমতা

বি চি পইণ্টত বাধ্যতামূলক প্রদৰ্শন

- ✓ অভিযোগ নিৰাময় পোষ্টাৰ
- ✓ বেংকিং ন্যায়াধীশৰ পোষ্টাৰ
- ✓ সেৱা চাৰ্জ পোষ্টাৰ
- ✓ অভিযোগৰ কিতাপ
- ✓ আগবঢ়োৱা সেৱাসমূহ পোষ্টাৰ
- ✓ প্রডাক্ট পোষ্টাৰ – ঋণ আৰু একাউন্ট
- ✓ পঞ্জীয়ন – অভিযোগ, ভ্ৰমণ, একাউন্ট খোলা, লেনদেন
- ✓ অভিযোগ ডেস্ক ইমেইল আইডি
- ✓ গ্ৰাহকৰ বাবে ডছ এণ্ড ডন্টছ

ধন্যবাদ