



ভিএলই ক্যাপাসিটি বিল্ডিং প্রোগ্রাম

এইচডিএফসি ব্যাঙ্ক সম্পর্কে



সমস্ত আর্থিক এবং অর্থপ্রদানের
প্রয়োজনের জন্য ওয়ান স্টপ শপ



শক্তিশালী জাতীয় নেটওয়ার্ক



স্বাস্থ্যকর ব্যালেন্স শীট, সম্পদ
মানের উপর ফোকাস



সামাজিক ও পরিবেশগতভাবে
দায়িত্বশীল কর্পোরেট নাগরিক-
পরিবর্তন



একজন ডিজিটাল নেতা



ভারতের সবচেয়ে মূল্যবান ব্র্যান্ড



নৈতিক মান, পেশাদার সততা, কর্পোরেট শাসন
এবং নিয়ন্ত্রক সম্মতির সর্বোচ্চ স্তরে
প্রতিশ্রুতিবদ্ধ

অপারেশনাল
শ্রেষ্ঠত্ব



গ্রাহক
ফোকাস



পণ্য নেতৃত্ব



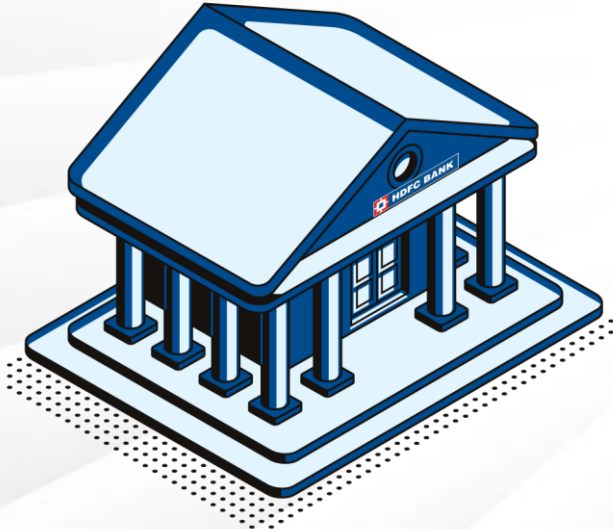
মূল মূল্য



স্থায়িত্ব



মানুষ



পুরস্কার এবং প্রশংসা - ভারতের সবচেয়ে মূল্যবান ব্র্যান্ড

7 এর জন্য সবচেয়ে
মূল্যবান ব্র্যান্ড র‍্যাঙ্ক করা
হয়েছেমবছর
2020 BrandZ™ সবচেয়ে
মূল্যবান ভারতীয় ব্র্যান্ড

2020 সালে ভারতের
সবচেয়ে শক্তিশালী ব্যাঙ্ক
এশিয়ান ব্যাংকার 500
বৃহত্তম এবং শক্তিশালী
ব্যাংক র‍্যাঙ্কিং

ভারতের সেরা
বেসরকারী ব্যাঙ্ক
ব্যাংকার

ভারতের সেরা ব্যাঙ্ক
এশিয়ামানি

ভারতে কাজ করার জন্য
সেরা কোম্পানি
ব্যবসা আজ

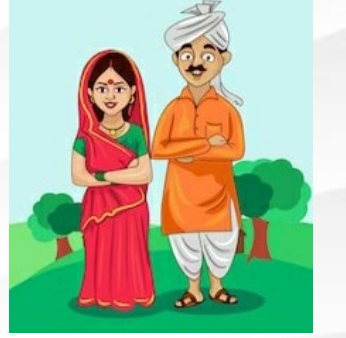
মার্কেটিং এবং ব্র্যান্ড
ইনোভেশন অফ দ্য ইয়ার
পুরস্কার
ইটি ইনোভেশন
অ্যাওয়ার্ডস 2020

ভারতের সেরা ব্যাঙ্ক
ফাইন্যান্স এশিয়া

কাজের জন্য চমৎকার
পরিবেশ
প্রত্যয়িত: এপ্রিল 2020 - মার্চ
2021 ভারত



আর্থিক অন্তর্ভুক্তি



আর্থিক অন্তর্ভুক্তি আর্থিক অন্তর্ভুক্তিব্যাংকিং অফার করার পদ্ধতি হিসাবে বর্ণনা করা হয় এবং **আর্থিক** কোনো ধরনের বৈষম্য ছাড়াই সমাজের প্রতিটি ব্যক্তির জন্য সমাধান ও সেবা।

অ্যাক্সেস নিশ্চিত করার প্রক্রিয়া **আর্থিক** পরিষেবা এবং সময়মত এবং পর্যাপ্ত ক্রেডিট যেখানে দুর্বল গোষ্ঠীর প্রয়োজন হয় যেমন **ব্যাংকের অধীনে** এবং **নিম্ন আয়ের গোষ্ঠী** এ একটি **সাপ্রায়ী মূল্যের খরচ**।

(কমিটি অন **আর্থিক অন্তর্ভুক্তি**, চেয়ারম্যান: ড. সি. রঙ্গরাজন).

আর্থিক অন্তর্ভুক্তি



বিজনেস করেসপন্ডেন্ট সম্পর্কে (বিসি)



সমস্ত আর্থিক পরিষেবার জন্য কর্পোরেট বিজনেস করেসপন্ডেন্ট (সিএসসি ই-গভ) এর মাধ্যমে ব্যাঙ্ক কর্তৃক নিযুক্ত ওয়ান স্টপ শপ



বিসিগুলি আর্থিক অন্তর্ভুক্তি নিশ্চিত করে এবং ব্যাঙ্কিং পরিষেবাগুলির আউটরিচ বৃদ্ধি করে, যার ফলে আরও শক্তিশালী পৌঁছানো যায়



বিসিগুলি অন্তরীণ অঞ্চলে ব্যাংকিং পরিষেবা প্রদান করে



ব্যাঙ্কিং পরিষেবা এবং পণ্য সরবরাহ করার পাশাপাশি, তারা PMJDY BC-এর মাধ্যমে GOI দ্বারা চালু করা সামাজিক প্রকল্পগুলিকেও প্রচার করে



GOI ডিজিটাল উদ্দেশ্যের সাথে সঙ্গতিপূর্ণ লেনদেন এবং ব্যবসার জন্য একটি সম্পূর্ণ ডিজিটাল মোড



ব্যবসায়িক প্রতিবেদক - একটি পরিবর্তন এজেন্ট



- গ্রাহক ফোকাস - সমস্ত বিভাগের জন্য উপলব্ধ পণ্য
- অ্যাক্সেসযোগ্যতা - গ্রামে ব্যাংক
- উপলব্ধতা - একটি ব্যাংক শাখার চেয়ে কাজের সময় বেশি
- ক্রয়ক্ষমতা - বিশ্বমানের ব্যাংকিং পণ্য এবং পরিষেবা
- স্বচ্ছতা - গ্রাহকের বিশ্বাস গড়ে তুলতে সাহায্য করে

বিসি পয়েন্টে বাধ্যতামূলক প্রদর্শন

বিজনেস ক্রেসপন্ডেন্ট সেন্টার

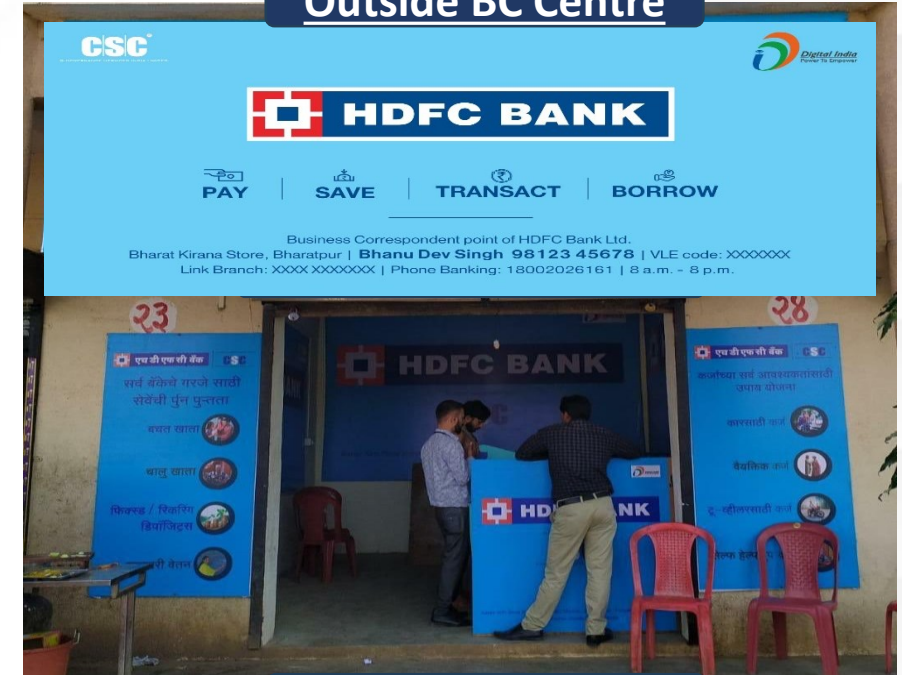
Outside BC Centre



Inside BC Centre



Outside BC Centre



Inside BC Centre



বিসি এজেন্টদের দ্বারা বাধ্যতামূলক প্রদর্শনী সংগ্রহ এবং রক্ষণাবেক্ষণ করতে হবে

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

ব্যবসায়িক প্রতিবেদকদের জন্য করণীয় এবং করণীয়

✓ ডস

- KYC নিয়মের কঠোর আনুগত্য সহ গ্রাহকদের সনাক্ত করুন। গ্রাহকের সাথে যোগাযোগ করুন, আর্থিক সচেতনতা প্রোগ্রাম পরিচালনা করুন, তার প্রোফাইল এবং প্রয়োজনীয়তা এবং ব্যাঙ্কের জন্য উৎস গুণমান অ্যাকাউন্টগুলি বুঝুন।
- গ্রাহকের গোপনীয়তা বজায় রাখুন এবং স্থানীয় এলাকা ও ভাষা সম্পর্কে জ্ঞান থাকতে হবে।
- তথ্যের গোপনীয়তা রক্ষার জন্য ব্যাঙ্কের গ্রাহকের তথ্য, নথি, রেকর্ড এবং সম্পদগুলিকে আলাদা করুন এবং স্পষ্টভাবে চিহ্নিত করুন।
- ইস্যু সিস্টেম গ্রাহককে অন-লাইন রসিদ জেনারেট করে ব্যাঙ্কের তরফে তার দ্বারা সম্পাদিত সমস্ত লেনদেনের জন্য।
- প্রতিদিন ন্যূনতম 4 ঘন্টা / সপ্তাহে 5 দিন স্মার্ট সাথী সিস্টেমে নিজেকে/নিজেকে লগইন করুন।
- সমস্ত রেজিস্টার বজায় রাখুন এবং ব্যাঙ্কের দ্বারা নির্ধারিত বাধ্যতামূলক পোস্টার/শংসাপত্রগুলি সাবধানে প্রদর্শন করুন।
- নিশ্চিত করুন স্মার্ট সাথী লেনদেনের মান HDFC ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্ট থেকে নগদ তোলা মূল্যের সাথে মিলে যাচ্ছে।

X এক্স না

- বিসি গ্রাহকদের কাছ থেকে প্রত্যক্ষ বা পরোক্ষভাবে কোনো অতিরিক্ত পরিষেবা চার্জ সংগ্রহ করবে না।
- বিসি কোন ঋণ অনুমোদনের জন্য কোন ক্ষমতা দিয়ে অনুমোদিত নয়।
- বিসিকে অবশ্যই কোনো রাজনৈতিক/ধর্মীয় সংগঠনের সাথে সম্পৃক্ত করা যাবে না।
- বিসি অবশ্যই গ্রাহকদের একাধিক বা বিভক্ত লেনদেন করতে উত্সাহিত করবে না।
- ক্রেডিট প্রদানের পরিবর্তে বিকল্প পণ্যের সুপারিশ বা বাধ্যতামূলক করা উচিত নয়। যেমন: ঋণ বিতরণের জন্য বীমা, পেনশন বা অন্যান্য পণ্য বিক্রি করা
- প্রিন্সিপাল যে পরিষেবাগুলি অফার করেন তার বাইরে কোনও প্রণোদনা বা সুবিধা বা মিথ্যা আশা দিয়ে গ্রাহকদের প্রলুব্ধ না করার জন্য বিশেষ যত্ন নেওয়া হবে
- বিসি তার লগইন আইডি এবং পাসওয়ার্ড অন্য কোন বাইরের ব্যক্তির সাথে শেয়ার করবেন না।
- বিসিকে তার ব্যক্তিগত বিবরণ যেমন আপডেট করা উচিত নয়। গ্রাহকের জন্য অ্যাকাউন্ট খোলার সময় ইমেল আইডি, মোবাইল নম্বর, মেইলিং ঠিকানা।

বাধ্যতামূলক রেজিস্টার এজেন্টদের দ্বারা রক্ষণাবেক্ষণ করতে হবে

রেজিস্টার রক্ষণাবেক্ষণ করা হয় **বাধ্যতামূলক** সমস্ত এজেন্টদের জন্য।

নিবন্ধন কাজ **হিসাবে প্রমাণ** কোনো বিরোধের ক্ষেত্রে।

নিচের রেজিস্টার ফরম্যাটগুলো এজেন্টদের দ্বারা রক্ষণাবেক্ষণ করা হবে।

অভিযোগ নিবন্ধন

অভিযোগকারীর নাম	গ্রাহক আইডি	CASA FD/RA/DP নম্বর	গ্রাহক ডকেট নম্বর	গ্রাহক মোবাইল	যোগাযোগের নম্বর	ইমেইল	স্বীকৃতি পাঠানো হয়েছে	শ্রেণী	উপশ্রেণি	তথ্যের উৎস	অভিযোগের প্রকৃতি	বিস্তারিত পরামর্শ	গ্রাহক শহর
-----------------	-------------	---------------------	-------------------	---------------	-----------------	-------	------------------------	--------	----------	------------	------------------	-------------------	------------

লেনদেন নিবন্ধন

তারিখ	লেনদেনের সময়	গ্রাহকের নাম	এ/সি নম্বর	লেনদেনের প্রকার Eg. নগদ জমা বা নগদ উত্তোলন	পরিমাণ	ব্যাংকের নাম	লেনদেনের স্থিতি Success/ প্রত্যাখ্যান	আরআরএন নম্বর	ক্রেতার স্বাক্ষর
-------	---------------	--------------	------------	---	--------	--------------	--	--------------	------------------

ভিজিট রেজিস্টার

তারিখ	সময়	ভিজিটরের নাম	সংগঠনের নাম	দর্শনার্থীর পদবী	প্রতিক্রিয়া	ভিজিটিং অফিসারের স্বাক্ষর	প্রতিক্রিয়া গৃহীত পদক্ষেপ	পদক্ষেপ নেওয়ার তারিখ	বিসি এজেন্টের স্বাক্ষর
-------	------	--------------	-------------	------------------	--------------	---------------------------	----------------------------	-----------------------	------------------------

অ্যাকাউন্ট খোলার রেজিস্টার

লিড জেনারেশনের তারিখ	গ্রাহকের নাম	গ্রাহক যোগাযোগ নম্বর	লিড নং	A/c CA/ SB/ Sal এর প্রকার	এ/সি নম্বর	অ্যাকাউন্ট খোলার তারিখ	বিসি এজেন্টের স্বাক্ষর
----------------------	--------------	----------------------	--------	---------------------------	------------	------------------------	------------------------

ফিল্ড / রিকারিং ডিপোজিট রেজিস্টার

Sr No	গ্রাহকের নাম	মুখোশধারী Acc No	জমার ধরন (FD/RD)	INR এ AMT জমা করুন	জমার সময়কাল	ক্রেতার স্বাক্ষর
-------	--------------	------------------	------------------	--------------------	--------------	------------------

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.



বিসি এজেন্টের ভূমিকা এবং 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



IIBF দ্বারা বাধ্যতামূলক সার্টিফিকেট কোর্স

- একজন বিজনেস করেসপন্ডেন্ট হল নাগরিকদের কাছে যোগাযোগের প্রথম বিন্দু এবং ব্যাংক শাখার সামনের মুখ।
- বিসি এজেন্টদের আরও কার্যকরী করার জন্য, তাদের কাঙ্ক্ষিত স্তরের জ্ঞান প্রদান করতে হবে।
- এই কোর্সটি বিসি এজেন্টদের জ্ঞান ইনপুট এবং দক্ষতা প্রদানের লক্ষ্যে। কোর্সের কাঠামোটি তাই, ব্যাঙ্কিং কার্যক্রমে প্রাথমিক জ্ঞান প্রদান করা এবং বিসি এজেন্টদের বিষয়টির সামগ্রিক বোঝার বিকাশে সহায়তা করা।

কোর্সের বিষয়বস্তু

সাধারণ ব্যাংকিং

ব্যবসায়িক
সংবাদদাতা
এজেন্টদের আর্থিক
অন্তর্ভুক্তি এবং
ভূমিকা

প্রযুক্তিগত দক্ষতা

সফট স্কিল এবং
আচরণগত দিক

ব্যবসায়িক প্রতিবেদক - স্মার্ট সাথী

হার দিন লগইন

প্রত্যেক বিজনেস করেসপন্ডেন্টকে
স্মার্ট সাথী অ্যাপে প্রতিদিন
কমপক্ষে 4 ঘন্টা / সপ্তাহে 5 দিন
লগইন করতে হবে



গ্রাহকদের জন্য ব্যাংকিং পয়েন্ট

গ্রাহক পরিষেবা – লেনদেন

ব্যবসায়িক প্রতিবেদক - লেনদেন - গুরুত্বপূর্ণ কর্মযোগ্য

ব্যাঙ্কের তরফে গ্রাহকের দ্বারা সম্পাদিত সমস্ত লেনদেনের জন্য অন-লাইন রসিদ তৈরি করা সিস্টেমটি অবিরতভাবে জারি করা উচিত

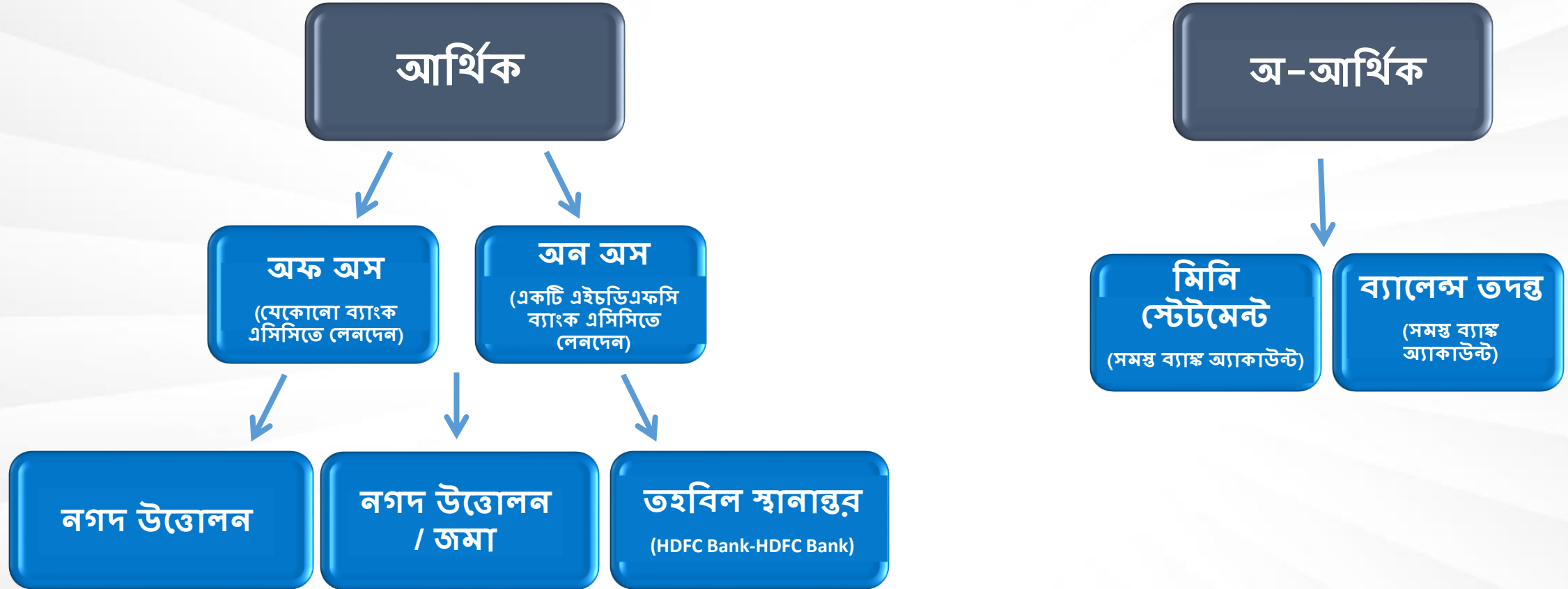


**স্মার্ট সাথী(DDP)-
এর জন্য বিজনেস
করেসপন্ডেন্ট
পয়েন্টে গুরুত্বপূর্ণ
অ্যাকশনেবল**

নিশ্চিত করুন যে প্রতিবার একজন গ্রাহক এটি ব্যবহার করার সময় সরঞ্জামটি স্যানিটাইজ করা হয়েছে

টার্মিনালটি পরিষ্কার, নিরাপদ এবং ভাল চার্জযুক্ত তা নিশ্চিত করুন

বিজনেস ক্রেসপন্ডেন্ট – লেনদেনের ধরন



লেনদেনের ধরণ, সীমা এবং পরিশোধ

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

বিসি এজেন্টদের জন্য স্থির বেতন






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

লেনদেন সম্পর্কে গুরুত্বপূর্ণ নির্দেশাবলী

বিভক্ত একাধিক লেনদেন

একাধিক লেনদেন

সিস্টেম সীমাবদ্ধতার কারণে সঞ্চারিত হয় যে লেনদেন

যেমন: 50,000 টাকার নগদ উত্তোলন একাধিক লেনদেনে বিভক্ত (প্রতিটি 10,000 টাকার 5টি লেনদেন) যেহেতু সিস্টেম প্রতি লেনদেনে 10,000 টাকা তোলার অনুমতি দেয়

বিভক্ত লেনদেন

কোনো সিস্টেম সীমাবদ্ধতা ছাড়াই ইচ্ছাকৃত/অনিচ্ছাকৃতভাবে ছোট পরিমাণে বিভক্ত লেনদেন

যেমন: 10,000 টাকার নগদ উত্তোলন একাধিক লেনদেনে বিভক্ত যদিও সিস্টেম একক লেনদেন হিসাবে উত্তোলনের অনুমতি দেয়

গুরুত্বপূর্ণ নির্দেশনা

বিসি এজেন্টদের তাদের কেন্দ্রে একাধিক এবং বিভক্ত লেনদেনকে উৎসাহিত করা উচিত নয়

পণ্য এবং পরিষেবা

পণ্য ও পরিষেবার তোড়া

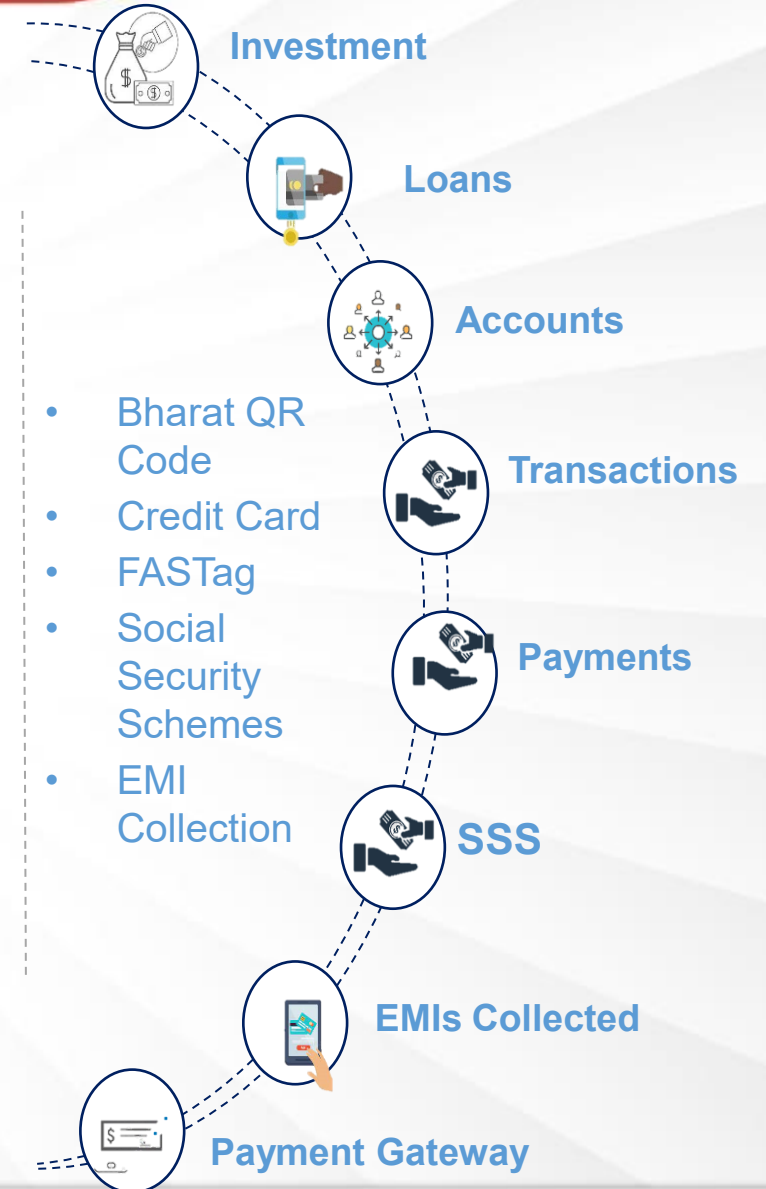
Customer Segment

- 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 |
|---|---|



প্রতিটি প্রয়োজনের জন্য ঋণ

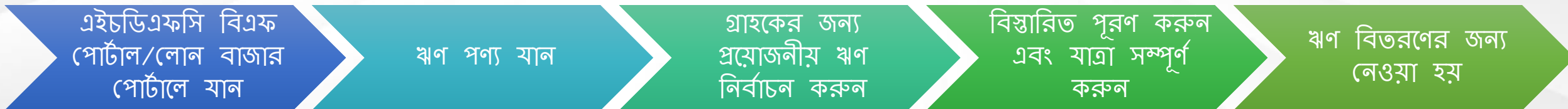
এখন BC কেন্দ্রের মাধ্যমে গ্রাহকরা এইচডিএফসি ব্যাঙ্কের সর্বশ্রেষ্ঠ লোন পেতে পারেন।

HDFC BC/BF এজেন্টদের জন্য লিড জেনারেশনের জন্য মোট 16টি পণ্য উপলব্ধ

ঋণ পণ্য

- ঋণ পণ্য
- টু হুইলার লোন
- গাড়ির ঋণ
- গোল্ড লোন
- হোম ঋণ
- ব্যক্তিগত ঋণ
- ব্যবসা ঋণ
- ট্রাক্টর লোন
- গ্রুপ ঋণ (স্বনির্ভর গোষ্ঠী/যৌথ দায়বদ্ধতা গ্রুপ)
- ভোক্তা টেকসই ঋণ
- কৃষি গোল্ড কার্ড – এগ্রি কার্ড
- MSME কোম্পানির জন্য ঋণ
- ক্ষুদ্র কৃষি ব্যবসা
- হেলথ কেয়ার ফাইন্যান্স
- দোকানদারদের জন্য ওভারড্রাফ্ট সুবিধা
- সম্পত্তির বিপরীতে ঋণ
- নির্মাণ সরঞ্জাম এবং বাণিজ্যিক যানবাহন জন্য ঋণ
- GST OD

ঋণের জন্য লিড তৈরি করার প্রক্রিয়া



দায় এবং অর্থপ্রদান - পণ্য এবং প্ল্যাটফর্ম

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)

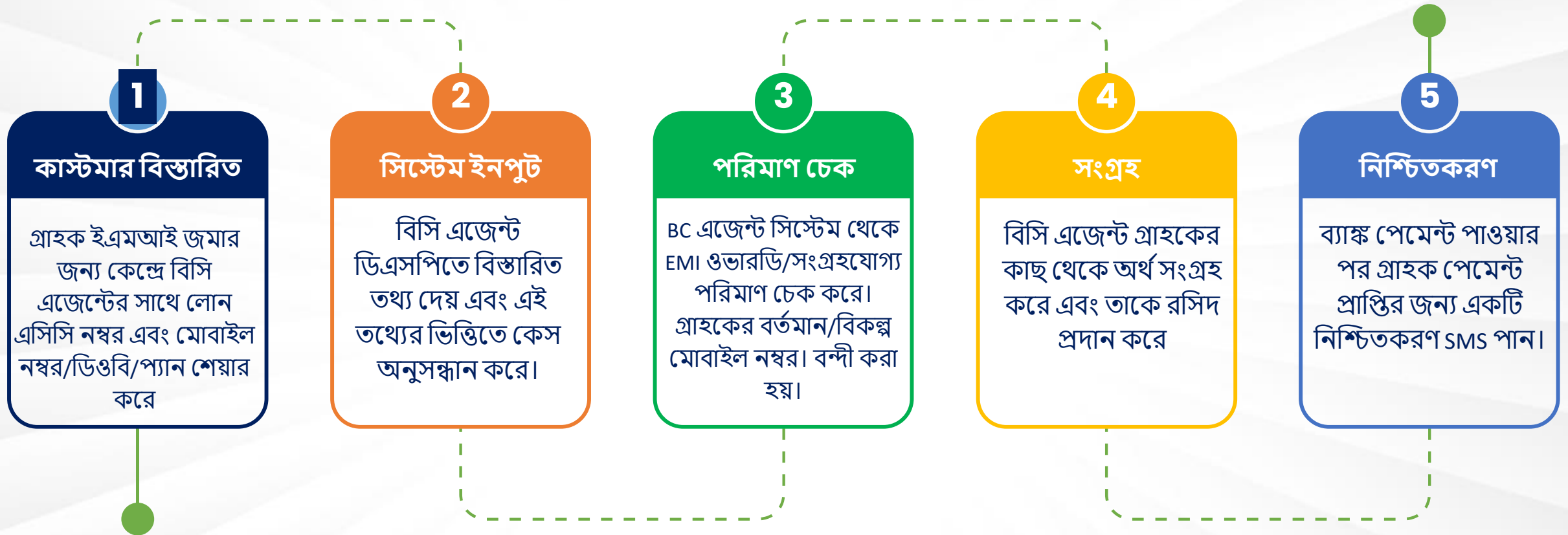
1 Products

Assisted Link Journey

- Fixed Deposits
- Recurring Deposits
- Credit Cards

3 Products

EMI সংগ্রহ - খুচরা ঋণ এবং SLI



সামাজিক নিরাপত্তা প্রকল্প

ভারত সরকার সাশ্রয়ী জীবন, দুর্ঘটনা কভার এবং একটি গ্যারান্টিযুক্ত পেনশন প্ল্যান সহ বিভিন্ন ধরনের সামাজিক নিরাপত্তা স্কিম অফার করে
এইচডিএফসি ব্যাঙ্ক সেভিংস অ্যাকাউন্টের মাধ্যমে কেউ এগুলিতে বিনিয়োগ করতে পারেন

প্রধানমন্ত্রী জীবন জ্যোতি বিমা যোজনা (PMJJBY)

- ✓ বছরে ₹ 436 এর প্রিমিয়ামের জন্য ₹ 2 লাখের লাইফ কভার পান
- ✓ এসএমএস বা নেটব্যাঙ্কিংয়ের মাধ্যমে সদস্যতা নিন
- ✓ স্বয়ংক্রিয়ভাবে আপনার প্রিমিয়াম পরিশোধ করুন

প্রধানমন্ত্রী নিরাপত্তা বিমা যোজনা (PMSBY)

- ✓ প্রতি বছর মাত্র ₹20 প্রিমিয়াম প্রদান করুন
- ✓ ₹ 2 লক্ষ পর্যন্ত দুর্ঘটনা বীমা কভার পান
- ✓ এসএমএস বা নেটব্যাঙ্কিংয়ের মাধ্যমে সহজেই পেমেন্ট করুন

অটল পেনশন যোজনা

- ✓ 60 বছর বয়সে নিশ্চিত মাসিক পেনশন পান
- ✓ মাসিক বিনিয়োগ ₹42-এর মতো কম হতে পারে
- ✓ আপনার পেনশনের পরিমাণ ₹ 1,000 থেকে ₹ 5,000 বেছে নিন

বিসি সেন্টারে অভিযোগ ব্যবস্থাপনা প্রক্রিয়া

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

আধার সম্মতি

5

Do's and Don'ts
for Aadhaar Compliance

গ্রাহকের আধার পরিচালনা করার সময় গুরুত্বপূর্ণ সতর্কতা গ্রহণ করতে হবে।

করবেন

- 1 দেওয়া হলেই আধার গ্রহণ করুন স্বেচ্ছায় গ্রাহক পোস্ট অফার দ্বারা বিকল্প*
- 2 গ্রাহককে অবহিত করুন উদ্দেশ্য আধার নেওয়ার, মধ্যে স্থানীয় ভাষা গ্রাহকের কাছে বোধগম্য
- 3 জানান এবং সংগ্রহ করুন গ্রাহকের সম্মতি স্বেচ্ছায় জমা দেওয়ার আগে আধার
- 4 আধার শুধুমাত্র জন্য ব্যবহার করা উচিত উদ্দেশ্য অবহিত খরিদারের প্রতি
- 5 সর্বদা গোপনীয়তা নিশ্চিত করুন গ্রাহকের আধার ডেটা।

না

- 1 কখনো শেয়ার করবেন না গ্রাহকের আধার তথ্যের সাথে যেকোন তৃতীয় পক্ষ বা ই-মেইল, ফোন ইত্যাদির মাধ্যমে
- 2 কখনো সঞ্চয় করবেন না আধার কপি শাখায়, ল্যাপটপ/ডেস্কটপ, মোবাইল ফোন বা কোনো পোর্টেবল স্টোরেজ ডিভাইস।
- 3 কখনো অনুরোধ করবেন না গ্রাহক ইমেল বা মাধ্যমে আধার দিতে অসুরক্ষিত সোশ্যাল মিডিয়া প্ল্যাটফর্ম যেমন হোয়াটসঅ্যাপ, ফেসবুক ইত্যাদি।
- 4 কখনই অতিরিক্ত আধার কপি পাবেন না গ্রাহকদের কাছ থেকে
- 5 কখনই প্রকাশ, প্রদর্শন, স্থানান্তর বা প্রকাশ্যে পোস্ট করবেন না গ্রাহকের আধার বিবরণ।

* বিঃদ্রঃ: প্রচলিত নির্দেশিকা অনুযায়ী কেওয়াইসি বিকল্পগুলি গ্রাহকদের দেওয়া উচিত।

প্রতিটি এজেন্ট / ব্যাঙ্ক স্টাফ / বিজনেস কনসাল্টেন্ট (BC) / বিজনেস ফ্যাসিলিটেটর (BF) আধার সম্মতি নিশ্চিত করার জন্য দায়ী – কোন অ-সম্মতি কঠোর ব্যবস্থা / জরিমানা হতে পারে।

BC এজেন্টদের জন্য গ্রাহক নগদ লেনদেনের জন্য TDS মওকুফ

উৎসে ট্যাক্স ডিডাকশন (টিডিএস) নিয়ম:-

- 1 সেপ্টেম্বর, 2019 থেকে কার্যকর, আয়কর আইন, 1961-এর ধারা 194N অনুযায়ী, ব্যাঙ্কগুলিকে নগদ উত্তোলনের উপর TDS কাটতে হবে। 1লা জুলাই'20 থেকে আরও সংশোধিত।
- বিসি এজেন্ট নগদ লেনদেন যা গ্রাহকের নগদ তোলা/আমানতের জন্য করা হয় তা টিডিএস থেকে অব্যাহতিপ্রাপ্ত
- আইটি আইন অনুসারে, বিসি এজেন্টরা শুধুমাত্র বিসি সম্পর্কিত লেনদেনের জন্য নগদ উত্তোলনের জন্য টিডিএস থেকে মওকুফ পাওয়ার যোগ্য।

টিডিএস মওকুফ পাওয়ার প্রক্রিয়া

- BC এজেন্টকে অবশ্যই HDFC ব্যাঙ্কের শাখায় প্রতি আর্থিক বছরের শুরুতে BC এজেন্ট শংসাপত্রের স্ব-স্বাক্ষরিত কপি সহ TDS মওকুফের ঘোষণা জমা দিতে হবে।

ব্যবসায়িক সংবাদদাতাদের জন্য কার্যকরী - ডেবিট কর্তৃপক্ষের চিঠি

- একটি ব্যর্থ/বিপরীত গ্রাহক লেনদেনের জন্য বিসি এজেন্টদের কাছ থেকে একটি ওয়ান টাইম ডেবিট অথরিটি লেটার প্রয়োজন।
- বিসি এজেন্টকে ডেবিট অথরিটি লেটার কাম ডিক্লারেশনের হার্ড কপি সহ নিকটস্থ শাখায় যেতে হবে।
- বিসি এজেন্টকে অবশ্যই প্রয়োজনীয় বিবরণ পূরণ করতে হবে এবং বৈধ ফটো শনাক্তকরণ প্রমাণের স্ব-স্বাক্ষরিত অনুলিপি সহ যথাযথভাবে স্বাক্ষরিত অনুরোধ জমা দিতে হবে

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 _____ or failure or delay by the Bank in exercising any right, power or remedy hereunder shall not be de _____ each 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 _____

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 TTD Number
Complete Address of BC Agent

KYC এর গুরুত্ব

KYC হল নথি, তথ্য বা তথ্যের স্বাধীন এবং নির্ভরযোগ্য উৎসের মাধ্যমে গ্রাহকের পরিচয় সনাক্তকরণ এবং যাচাই করার মাধ্যম। এর পরিচয় যাচাই করার উদ্দেশ্যে:

- স্বতন্ত্র গ্রাহক: ব্যাংক গ্রাহকের পরিচয় তথ্য, ঠিকানা এবং সাম্প্রতিক ছবি পাবে। যৌথ হোল্ডার এবং ম্যান্ডেট হোল্ডারদের জন্যও অনুরূপ তথ্য প্রদান করতে হবে।
- অ-ব্যক্তি গ্রাহক: ব্যাঙ্ক সত্তা, অপারেটিং ঠিকানা, অনুমোদিত স্বাক্ষরকারী এবং সুবিধাভোগী মালিকদের আইনি অবস্থা যাচাই করতে সনাক্তকরণ ডেটা পাবে।

গ্রাহক যে কর্মসংস্থান/ব্যবসা করেন তার প্রকৃতি এবং ব্যাঙ্কে অ্যাকাউন্ট খোলার উদ্দেশ্য সম্পর্কেও তথ্য প্রয়োজন।

KYC নীতির মূল উপাদান

ব্যাঙ্কগুলি সাধারণত নিম্নলিখিত চারটি মূল উপাদানকে অন্তর্ভুক্ত করে তাদের KYC নীতিগুলি তৈরি করে:

গ্রাহক গ্রহণ নীতি; শুধুমাত্র সেই ক্লায়েন্টদের গ্রহণ করুন যাদের পরিচয় ক্লায়েন্টের ঝুঁকি প্রোফাইলের জন্য উপযুক্ত যথাযথ অধ্যবসায় পরিচালনার মাধ্যমে প্রতিষ্ঠিত হয়েছে। যেখানে বিনিয়োগকারী একজন নতুন বিনিয়োগকারী, সেখানে প্রাক অ্যাকাউন্ট খোলার KYC ডকুমেন্টেশন এবং পদ্ধতিগুলি পরিচালনা করা হয়েছে তা নিশ্চিত করার পরেই অ্যাকাউন্ট খুলতে হবে।

গ্রাহক শনাক্তকরণ পদ্ধতি; ব্যাঙ্কগুলিকে গ্রাহক শনাক্তকরণ পদ্ধতিটি স্পষ্টভাবে বানান করতে হবে যা বিভিন্ন পর্যায়ে বাহিত হবে অর্থাৎ একটি ব্যাঙ্কিং সম্পর্ক স্থাপন করার সময়

লেনদেন পর্যবেক্ষণ: লেনদেন পর্যবেক্ষণকে "সন্দেহজনক লেনদেন সনাক্ত করার জন্য একটি আনুষ্ঠানিক প্রক্রিয়া এবং অভ্যন্তরীণভাবে রিপোর্ট করার জন্য একটি পদ্ধতি" হিসাবে সংজ্ঞায়িত করা যেতে পারে। মনিটরিং মানে হল একটি AML থেকে লেনদেনগুলি সন্দেহজনক বলে মনে হচ্ছে কিনা তা সনাক্ত করার জন্য একটি গ্রাহকের লেনদেনের বিশ্লেষণ।

ঝুঁকি ব্যবস্থাপনা. : কার্যকরী কেওয়াইসি-তে গ্রাহকের পরিচয়, তাদের আর্থিক ক্রিয়াকলাপ এবং তারা যে ঝুঁকি তৈরি করে তা জানা জড়িত। এছাড়াও অ্যাকাউন্ট খোলার সময় অবশ্যই আমাদের যথাযথ অধ্যবসায় নিশ্চিত করতে হবে।

মৌলিক ব্যাংকিং নীতি

- ✓ ট্রাস্ট- গ্রাহক বিশ্বাস গড়ে তুলুন
- ✓ গোপনীয়তা - গ্রাহকের গোপনীয়তা বজায় রাখুন
- ✓ পরিষেবা - গ্রাহক পরিষেবা অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ
- ✓ আর্থ-সামাজিক কারণ সম্পর্কে জ্ঞান

আচরণ বিধি

- ✓ গ্রাহকদের সাথে ন্যায্য এবং সম্মানজনক আচরণ
- ✓ প্রতিটি গ্রাহকের জন্য উপযুক্ত পণ্য বিতরণ
- ✓ সমস্ত পণ্যের বিবরণে গ্রাহকদের সাথে স্বচ্ছতা
- ✓ গ্রাহকের ডেটা ব্যবহারে গোপনীয়তা, নিরাপত্তা
- ✓ গ্রাহক অভিযোগ সমাধান এবং প্রতিক্রিয়া
- ✓ গ্রাহক সচেতনতা প্রচার করুন এবং তাদের উপলব্ধ আর্থিক পণ্য এবং পরিষেবাগুলি বুঝতে সক্ষম করুন।

পেছনে

গ্রুপিং, কমিউনিকেশন এবং সফট স্কিল

- ✓ ব্যক্তিগত শিষ্টাচার
- ✓ ভদ্রতা
- ✓ কেন্দ্রে ব্যক্তিগত স্বাস্থ্যবিধি এবং সামাজিক দূরত্ব বজায় রাখুন
- ✓ আন্তঃব্যক্তিক দক্ষতাগুলো
- ✓ টেলিফোন শিষ্টাচার
- ✓ ই-মেইল শিষ্টাচার
- ✓ আলোচনা/প্ররোচনামূলক দক্ষতা
- ✓ বিশ্লেষণাত্মক ক্ষমতা

ধন্যবাদ