



BC Agent ಸಾಮರ್ಥ್ಯ ನಿರ್ಮಾಣ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮ

HDFC ಬ್ಯಾಂಕ್ ಬಗ್ಗೆ



ಎಲ್ಲಾ ಹಣಕಾಸು ಮತ್ತು ಪಾವತಿ ಅಗತ್ಯಗಳಿಗಾಗಿ
ಒಂದೇ ಜಾಗದಲ್ಲಿ



ಬಲವಾದ ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಜಾಲ



ಆರೋಗ್ಯಕರ ಬ್ಯಾಲೆನ್ಸ್ ಶೀಟ್,
ಆಸ್ತಿ ಗುಣಮಟ್ಟದ ಮೇಲೆ ಕೇಂದ್ರೀಕರಿಸಿ



ಸಾಮಾಜಿಕವಾಗಿ ಮತ್ತು ಪರಿಸರದ
ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ನಾಗರಿಕ -
ಪರಿವರ್ತನ್



ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೀಡರ್



ಭಾರತದ ಅತ್ಯಂತ ಮೌಲ್ಯಯುತ ಬ್ರಾಂಡ್



ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದ ನೈತಿಕ ಮಾನದಂಡಗಳು,
ವೃತ್ತಿಪರ ಸಮಗ್ರತೆ, ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಆಡಳಿತ

ಕಾರ್ಯದ
ಶ್ರೇಷ್ಠತೆ



ಗ್ರಾಹಕರ
ಗಮನ



ಉತ್ಕೃಷ್ಟ
ನಾಯಕತ್ವ



ಕೋರ್ ಮೌಲ್ಯಗಳು



ಸಮರ್ಥನೀಯತೆ



ಜನರು

ಪ್ರಶಸ್ತಿಗಳು ಮತ್ತು ಪುರಸ್ಕಾರಗಳು - ಭಾರತದ ಅತ್ಯಂತ ಮೌಲ್ಯಯುತ ಬ್ರಾಂಡ್

7 ಕ್ಕೆ ಅತ್ಯಂತ ಮೌಲ್ಯಯುತವಾದ
ಬ್ರಾಂಡ್ ಅನ್ನು
ಶ್ರೇಣೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆನೇವರ್ಷ
2020 BrandZ™ ಅತ್ಯಂತ
ಮೌಲ್ಯಯುತ ಭಾರತೀಯ
ಬ್ರಾಂಡ್‌ಗಳು

ಭಾರತದ ಅತ್ಯುತ್ತಮ
ಖಾಸಗಿ ಬ್ಯಾಂಕ್
ಬ್ಯಾಂಕರ್

ಭಾರತದಲ್ಲಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಲು
ಉತ್ತಮ ಕಂಪನಿಗಳು
ಇಂದು ವ್ಯಾಪಾರ

ಭಾರತದ ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಬ್ಯಾಂಕ್
ಹಣಕಾಸು ಏಜೆನ್ಸಿ

2020 ರಲ್ಲಿ ಭಾರತದ ಬಲಿಷ್ಠ
ಬ್ಯಾಂಕ್
ಏಷ್ಯನ್ ಬ್ಯಾಂಕರ್ **500** ದೊಡ್ಡ
ಮತ್ತು ಬಲಿಷ್ಠ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳ
ಶ್ರೇಯಾಂಕ

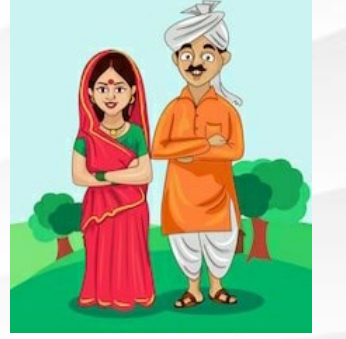
ಭಾರತದ ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಬ್ಯಾಂಕ್
ಏಜೆನ್ಸಿ

ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಬ್ರಾಂಡ್
ಇನ್ನೋವೇಶನ್ ಆಫ್ ದಿ ಇಯರ್ ಪ್ರಶಸ್ತಿ
ET ಇನ್ನೋವೇಶನ್ ಅವಾರ್ಡ್ಸ್ 2020

ಕೆಲಸ ಮಾಡಲು ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಸ್ಥಳ
ಪ್ರಮಾಣೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ: ಏಪ್ರಿಲ್ **2020** -
ಮಾರ್ಚ್ **2021** ಭಾರತ



ಆರ್ಥಿಕ ಸೇರ್ಪಡೆ



ಆರ್ಥಿಕ ಸೇರ್ಪಡೆ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ನೀಡುವ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ಎಂದು ವಿವರಿಸಲಾಗಿದೆ ಆರ್ಥಿಕ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ತಾರತಮ್ಯವಿಲ್ಲದೆ ಸಮಾಜದ ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಪರಿಹಾರಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು.

ಪ್ರವೇಶವನ್ನು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ **ಆರ್ಥಿಕ** ಸೇವೆಗಳು ಮತ್ತು ದುರ್ಬಲ ಗುಂಪುಗಳಿಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವಲ್ಲಿ ಸಕಾಲಿಕ ಮತ್ತು ಸಮರ್ಪಕವಾದ ಕ್ರೆಡಿಟ್ **ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ** ಮತ್ತು **ಕಡಿಮೆ ಆದಾಯದ ಗುಂಪು** ಒಂದು ನಲ್ಲಿ ರು **ಕೈಗೆಟುಕುವ ವೆಚ್ಚ**.

(ಸಮಿತಿ ಆರ್ಥಿಕ ಸೇರ್ಪಡೆ, ಅಧ್ಯಕ್ಷರು: ಡಾ.ಸಿ.ರಂಗರಾಜನ್).

ಆರ್ಥಿಕ ಸೇವೆ



ವ್ಯಾಪಾರ ವರದಿಗಾರ (BC) ಬಗ್ಗೆ



ಎಲ್ಲಾ ಹಣಕಾಸು ಸೇವೆಗಳಿಗಾಗಿ ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ವ್ಯಾಪಾರ ವರದಿಗಾರ (CSC E-Gov) ಮೂಲಕ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನೇಮಿಸಿದ ಒಂದು ನಿಲುಗಡೆ ಅಂಗಡಿ



BCಗಳು ಹಣಕಾಸಿನ ಸೇವೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸೇವೆಗಳ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುತ್ತಾರೆ, ಇದರಿಂದಾಗಿ ಬಲವಾದ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯು



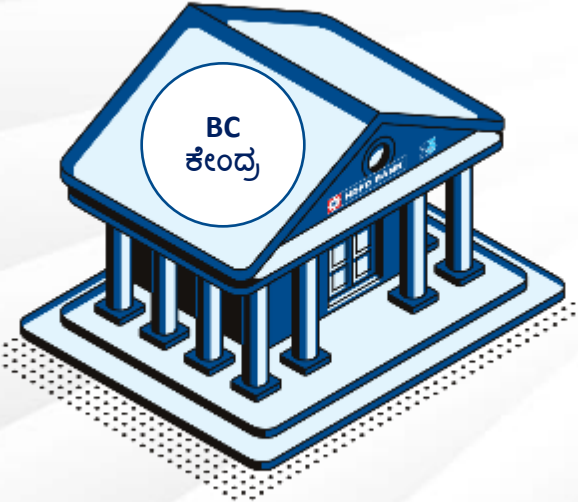
BCಗಳು ಒಳನಾಡಿನಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತಾರೆ



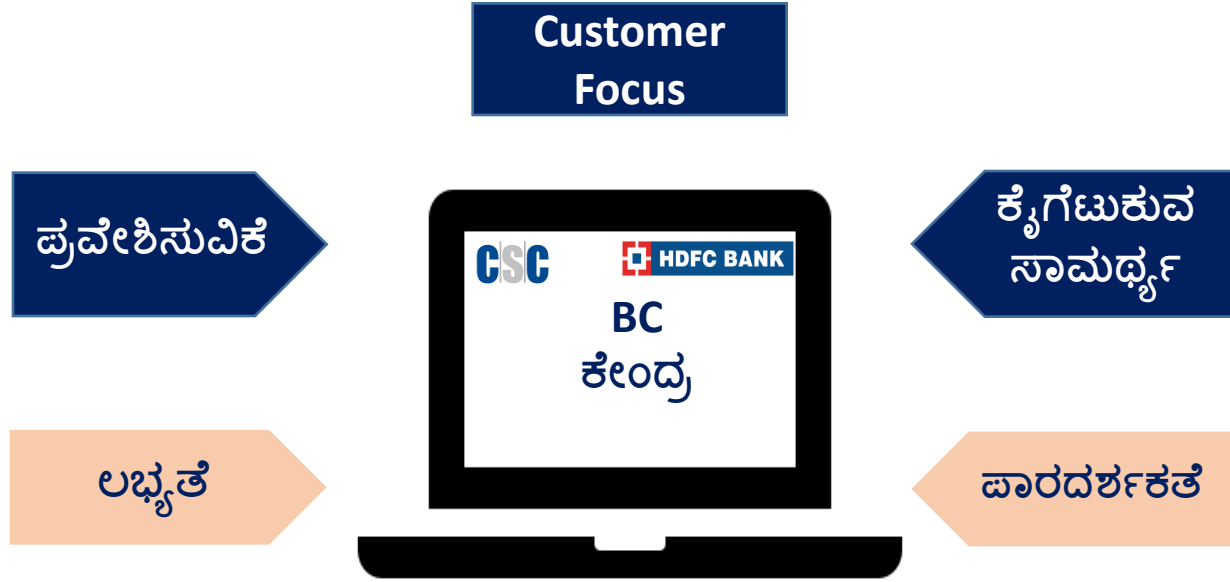
ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸೇವೆಗಳು ಮತ್ತು ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದರ ಜೊತೆಗೆ, ಅವರು PMJDY BC ಗಳ ಮೂಲಕ GOI ಮೂಲಕ ತೇಲುವ ಸಾಮಾಜಿಕ ಯೋಜನೆಗಳನ್ನು ಸಹ ಪ್ರಚಾರ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ.



GOI ಡಿಜಿಟಲ್ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ವಹಿವಾಟುಗಳು ಮತ್ತು ವ್ಯವಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಸಂಪೂರ್ಣ ಡಿಜಿಟಲ್ ಮೋಡ್



ವ್ಯಾಪಾರ ವರದಿಗಾರ - ಎ ಚೇಂಜ್ ಏಜೆಂಟ್



- ಗ್ರಾಹಕರ ಗಮನ - ಎಲ್ಲಾ ವಿಭಾಗಗಳಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು
- ಪ್ರವೇಶಿಸುವಿಕೆ - ಗ್ರಾಮದಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕ್
- ಲಭ್ಯತೆ - ಬ್ಯಾಂಕ್ ಶಾಖೆಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ಕೆಲಸದ ಸಮಯ
- ಕೈಗೆಟುಕುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ - ವಿಶ್ವ ದರ್ಜೆಯ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು
- ಪಾರದರ್ಶಕತೆ - ಗ್ರಾಹಕರ ನಂಬಿಕೆಯನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ

ಬಿಸಿ ಪಾಯಿಂಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಕಡ್ಡಾಯ ಪ್ರದರ್ಶನ

ವ್ಯಾಪಾರ ವರದಿಗಾರ ಕೇಂದ್ರ

Outside BC Centre



Inside BC Centre



Outside BC Centre



Inside BC Centre



BC ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿ ಖರೀದಿಸಿ ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕಾದ ಪ್ರದರ್ಶನಗಳು

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

ಕಡ್ಡಾಯ ನೋಂದಣಿಗಳನ್ನು ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕು

ರಿಜಿಸ್ಟರ್ ಅನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು ಕಡ್ಡಾಯ ಎಲ್ಲಾ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಿಗೆ.

ಕೆಲಸಗಳನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಿ ಎಂದು ಪುರಾವೆ ಯಾವುದೇ ವಿವಾದಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ.

ಏಜೆಂಟರು ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕಾದ ರಿಜಿಸ್ಟರ್ ಫಾರ್ಮ್ಯಾಟ್‌ಗಳು ಕೆಳಗಿವೆ.

ದೂರು ನೋಂದಣಿ

ದೂರುದಾರರ ಹೆಸರು	ಗ್ರಾಹಕ ID	CASA FD/RA/DP ಸಂಖ್ಯೆ	ಗ್ರಾಹಕರ ಡಾಕ್ಟರ್ ಸಂಖ್ಯೆ	ಗ್ರಾಹಕ ಮೊಬೈಲ್	ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆ	ಇಮೇಲ್	ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲಾಗಿದೆ	ವರ್ಗ	ಉಪವರ್ಗ	ಮಾಹಿತಿಯ ಮೂಲ	ದೂರಿನ ಸ್ವರೂಪ	ವಿವರವಾದ ಸಲಹೆ	ಗ್ರಾಹಕ ನಗರ
----------------	-----------	----------------------	------------------------	---------------	---------------	-------	----------------------------	------	--------	-------------	--------------	--------------	------------

ಟ್ರಾನ್ಸಾಕ್ಷನ್ ರಿಜಿಸ್ಟರ್

ದಿನಾಂಕ	ವಹಿವಾಟಿನ ಸಮಯ	ಗ್ರಾಹಕರ ಹೆಸರು	A/c No.	ವಹಿವಾಟಿನ ಪ್ರಕಾರ ಉದಾ. ನಗದು ಠೇವಣಿ ಅಥವಾ ನಗದು ಹಿಂಪಡೆಯುವಿಕೆ	ಮೊತ್ತ	ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಹೆಸರು	ವಹಿವಾಟಿನ ಸ್ಥಿತಿ ಯಶಸ್ಸು/ತಿರಸ್ಕಾರ	RRN ಸಂಖ್ಯೆ	ಗ್ರಾಹಕರ ಸಹಿ
--------	--------------	---------------	---------	--	-------	----------------	---------------------------------	------------	-------------

ವಿಸಿಟ್ ರಿಜಿಸ್ಟರ್

ದಿನಾಂಕ	ಸಮಯ	ಗ್ರಾಹಕರ ಹೆಸರು	ಸಂಸ್ಥೆಯ ಹೆಸರು	ಸಂದರ್ಶಕರ ಹುದ್ದೆ	ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ	ಸಂದರ್ಶಕ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಸಹಿ	ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯ ಮೇಲೆ ಕ್ರಮ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲಾಗಿದೆ	ಕ್ರಮ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ದಿನಾಂಕ	BC ಏಜೆಂಟ್ ಸಹಿ
--------	-----	---------------	---------------	-----------------	-------------	----------------------	---	---------------------------	---------------

ಖಾತೆ ತೆರೆಯುವ ನೋಂದಣಿ

ಲೀಡ್ ಉತ್ಪಾದನೆಯ ದಿನಾಂಕ	ಗ್ರಾಹಕರ ಹೆಸರು	ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆ.	ಲೀಡ್ ನಂ.	A/c CA/ SB/Sal ಪ್ರಕಾರ	A/c No.	ಖಾತೆ ತೆರೆಯುವ ದಿನಾಂಕದ ದಿನಾಂಕ	BC ಏಜೆಂಟ್ ಸಹಿ
-----------------------	---------------	------------------------	----------	-----------------------	---------	-----------------------------	---------------

ಸ್ಥಿರ / ಮರುಕಳಿಸುವ ಠೇವಣಿ ನೋಂದಣಿ

ಶ್ರೀ ನಂ	ಗ್ರಾಹಕರ ಹೆಸರು	ಮಾಸ್ಕ್ ಎಸಿ ನಂ	ಠೇವಣಿ ಪ್ರಕಾರ (FD/RD)	INR ನಲ್ಲಿ Amt ಅನ್ನು ಠೇವಣಿ ಮಾಡಿ	ಠೇವಣಿ ಅವಧಿ	ಗ್ರಾಹಕರ ಸಹಿ
---------	---------------	---------------	----------------------	--------------------------------	------------	-------------

ವ್ಯಾಪಾರ ವರದಿಗಾರರಿಗೆ ಮಾಡಬೇಕಾದ ಮತ್ತು ಮಾಡಬೇಡಿ

✓ಡಾನ್

- KYC ಮಾನದಂಡಗಳಿಗೆ ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾದ ಅನುಸರಣೆಯೊಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸಿ, ಆರ್ಥಿಕ ಜಾಗೃತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳನ್ನು ನಡೆಸಿ, ಅವರ ಪ್ರೊಫೈಲ್ ಮತ್ತು ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ಮೂಲ ಗುಣಮಟ್ಟದ ಖಾತೆಗಳು.
- ಗ್ರಾಹಕರ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ ಮತ್ತು ಸ್ಥಳೀಯ ಪ್ರದೇಶ ಮತ್ತು ಭಾಷೆಯ ಜ್ಞಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿರಿ.
- ಮಾಹಿತಿಯ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ರಕ್ಷಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿ, ದಾಖಲೆಗಳು, ದಾಖಲೆಗಳು ಮತ್ತು ಸ್ವತ್ತುಗಳನ್ನು ಪ್ರತ್ಯೇಕಿಸಿ ಮತ್ತು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಗುರುತಿಸಿ.
- ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಪರವಾಗಿ ಅವನು/ಅವಳು ನಡೆಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಆನ್‌ಲೈನ್ ರಸೀದಿಯನ್ನು ಏಕರೂಪವಾಗಿ ವಿತರಿಸುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆ.
- ಪ್ರತಿದಿನ ಸ್ಮಾರ್ಟ್ ಸಾಧಿ ಸಿಸ್ಟಮ್‌ಗೆ ಲಾಗಿನ್ ಮಾಡಿ, ದಿನಕ್ಕೆ ಕನಿಷ್ಠ 4 ಗಂಟೆಗಳು / ವಾರದಲ್ಲಿ 5 ದಿನಗಳು.
- ಎಲ್ಲಾ ರಿಜಿಸ್ಟ್ರಾರ್‌ಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿ ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸೂಚಿಸಿದ ಕಡ್ಡಾಯ ಪೋಸ್ಟರ್‌ಗಳು / ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರಗಳನ್ನು ಎಚ್ಚರಿಕೆಯಿಂದ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಿ.
- ಎಚ್‌ಡಿಎಫ್‌ಸಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಯಿಂದ ನಗದು ಹಿಂಪಡೆಯುವಿಕೆಯ ಮೌಲ್ಯದೊಂದಿಗೆ ಸ್ಮಾರ್ಟ್ ಸಾಧಿ ವಹಿವಾಟಿನ ಮೌಲ್ಯವು ಹೊಂದಾಣಿಕೆಯಾಗುತ್ತಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.

X ಡೋಂಟ್ಸ್

- BC ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ನೇರವಾಗಿ ಅಥವಾ ಪರೋಕ್ಷವಾಗಿ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಬಾರದು.
- BC ಯಾವುದೇ ಸಾಲದ ಮಂಜೂರಾತಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಹೊಂದಿಲ್ಲ.
- BC ಯಾವುದೇ ರಾಜಕೀಯ/ಧಾರ್ಮಿಕ ಸಂಸ್ಥೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಬಾರದು.
- ಬಹು ಅಥವಾ ವಿಭಜಿತ ವಹಿವಾಟುಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು BC ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಬಾರದು.
- ಕ್ರೆಡಿಟ್ ವಿತರಣೆಯ ಬದಲಿಗೆ ಪರ್ಯಾಯ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಶಿಫಾರಸು ಮಾಡಬಾರದು ಅಥವಾ ಕಡ್ಡಾಯಗೊಳಿಸಬಾರದು. ಉದಾ: ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆಗಾಗಿ ವಿಮೆ, ಪಿಂಚಣಿ ಅಥವಾ ಇತರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಬಲವಂತವಾಗಿ ಮಾರಾಟ ಮಾಡುವುದು
- ಪ್ರಾಂಶುಪಾಲರು ನೀಡುವ ಸೇವೆಗಳ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯನ್ನು ಮೀರಿ ಯಾವುದೇ ಪ್ರೋತ್ಸಾಹ ಅಥವಾ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಅಥವಾ ಸುಳ್ಳು ಭರವಸೆಗಳನ್ನು ನೀಡುವ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಪ್ರಲೋಭನೆಗೊಳಿಸದಂತೆ ವಿಶೇಷ ಕಾಳಜಿ ವಹಿಸಬೇಕು.
- BC ತನ್ನ / ಅವಳ ಲಾಗಿನ್ ಐಡಿ ಮತ್ತು ಪಾಸ್‌ವರ್ಡ್ ಅನ್ನು ಯಾವುದೇ ಹೊರಗಿನ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಬಾರದು.
- BC ತನ್ನ ವೈಯಕ್ತಿಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ನವೀಕರಿಸಬಾರದು ಉದಾ. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಖಾತೆ ತೆರೆಯುವಾಗ ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ, ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆ, ಮೇಲಿಂಗ್ ವಿಳಾಸ.

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.



ವ್ಯವಹಾರ ವರದಿಗಾರನ ಪಾತ್ರಗಳು ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳು

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



ಐಐಬಿಎಫ್‌ನಿಂದ ಕಡ್ಡಾಯ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರ ಕೋರ್ಸ್

- ವ್ಯಾಪಾರ ಕರೆಸ್ಪಾಂಡೆಂಟ್ ನಾಗರಿಕರಿಗೆ ಸಂಪರ್ಕದ ಮೊದಲ ಬಿಂದು ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಶಾಖೆಯ ಮುಂಭಾಗ.
- BC ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು ಹೆಚ್ಚು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿರಲು, ಅವರಿಗೆ ಅಪೇಕ್ಷಿತ ಮಟ್ಟದ ಜ್ಞಾನವನ್ನು ನೀಡಬೇಕಾಗಿದೆ.
- ಈ ಕೋರ್ಸ್ BC ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಿಗೆ ಹೊಂದಿಸಲಾದ ಜ್ಞಾನದ ಒಳಹರಿವು ಮತ್ತು ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಗುರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಕೋರ್ಸ್‌ನ ರಚನೆಯು ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳಲ್ಲಿ ಮೂಲಭೂತ ಜ್ಞಾನವನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು ಮತ್ತು ವಿಷಯದ ಒಟ್ಟಾರೆ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸುವಲ್ಲಿ BC ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುವುದು.

ಕೋರ್ಸ್ ವಿಷಯಗಳು

ಸಾಮಾನ್ಯ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್

ಆರ್ಥಿಕ ಸೇರ್ಪಡೆ ಮತ್ತು
ವ್ಯಾಪಾರ ವರದಿಗಾರ
ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳ ಪಾತ್ರ

ತಾಂತ್ರಿಕ ಕೌಶಲ್ಯ

ಸಾಫ್ಟ್ ಸ್ಕಿಲ್ಸ್ ಮತ್ತು
ವರ್ತನೆಯ ಅಂಶಗಳು

ವ್ಯಾಪಾರ ವರದಿಗಾರ - ಸ್ಮಾರ್ಟ್ ಸಾಧಿ

ಹರ್ ದಿನ್ ಲಾಗಿನ್

ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ವ್ಯಾಪಾರ ವರದಿಗಾರನು
ಪ್ರತಿದಿನ ಕನಿಷ್ಠ 4 ಗಂಟೆಗಳು /
ವಾರದಲ್ಲಿ 5 ದಿನಗಳು ಸ್ಮಾರ್ಟ್ ಸಾಧಿ
ಆಪ್ ಗೆ ಲಾಗಿನ್ ಮಾಡಬೇಕು



ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಪಾಯಿಂಟ್

ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ - ವಹಿವಾಟುಗಳು

ವ್ಯಾಪಾರ ವರದಿಗಾರ - ವಹಿವಾಟುಗಳ ವಿಧಗಳು

ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಪರವಾಗಿ ಅವನು/ಅವಳು ನಡೆಸಿದ
ಎಲ್ಲಾ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗೆ ಸಿಸ್ಟಂ ರಚಿತವಾದ
ಆನ್‌ಲೈನ್ ರಸೀದಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ
ಏಕರೂಪವಾಗಿ ನೀಡಬೇಕು

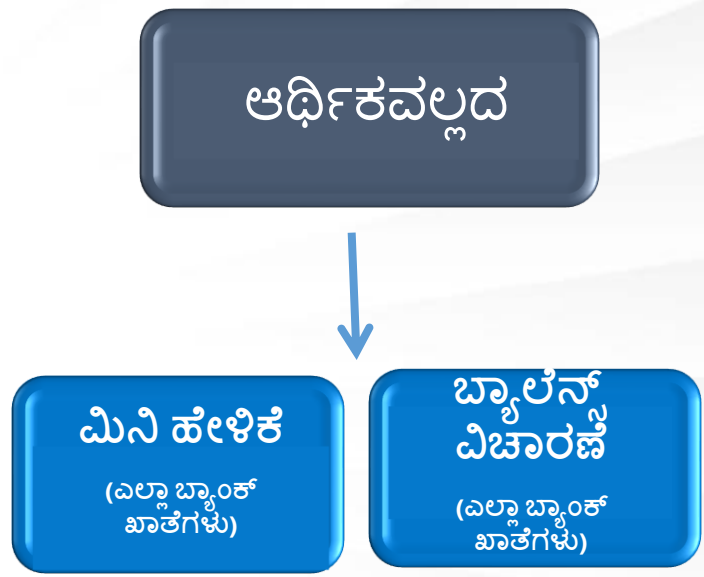
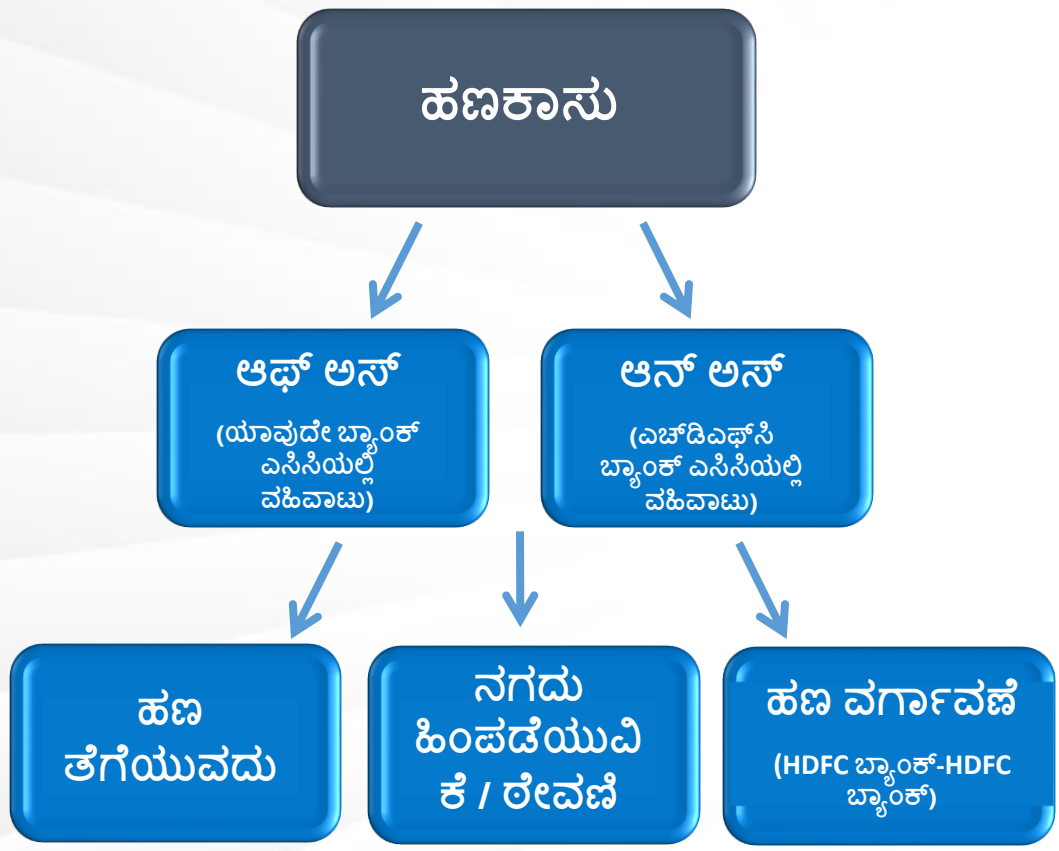


ಗ್ರಾಹಕರು ಅದನ್ನು ಬಳಸುವಾಗಲೆಲ್ಲಾ
ಉಪಕರಣಗಳನ್ನು ಸ್ಯಾನಿಟೈಸ್
ಮಾಡಲಾಗಿದೆಯೇ ಎಂದು
ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ

ಟರ್ಮಿನಲ್ ಸ್ವಚ್ಛವಾಗಿದೆ,
ಸುರಕ್ಷಿತವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು
ಉತ್ತಮವಾಗಿ ಚಾರ್ಜ್ ಆಗಿದೆ
ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ

ವ್ಯಾಪಾರ ವರದಿಗಾರ - ವಹಿವಾಟುಗಳ ವಿಧಗಳು

Classification - Internal



ವಹಿವಾಟಿನ ಪ್ರಕಾರ, ಮಿತಿ ಮತ್ತು ಪಾವತಿ

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

ಬಿಸಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಿಗೆ ಸ್ಥಿರ ಪಾವತಿಗಳು




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

ವಹಿವಾಟುಗಳ ಕುರಿತು ಪ್ರಮುಖ ಸೂಚನೆಗಳು

ವಿಭಜನೆ ಬಹು ವಹಿವಾಟುಗಳು

ಬಹು ವಹಿವಾಟು

ಸಿಸ್ಟಂ ಮಿತಿಯಿಂದಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾದ ವಹಿವಾಟುಗಳು

ಉದಾ: ಪ್ರತಿ ವ್ಯವಹಾರಕ್ಕೆ ರೂ 10,000 ಹಿಂಪಡೆಯಲು ವ್ಯವಸ್ಥೆಯು ಅನುಮತಿಸುವುದರಿಂದ ಒಂದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ವಹಿವಾಟುಗಳಲ್ಲಿ (5 ವಹಿವಾಟುಗಳು ತಲಾ ರೂ 10,000) 50,000 ರೂ ನಗದು ಹಿಂಪಡೆಯುವಿಕೆ

ವಿಭಜಿತ ವಹಿವಾಟುಗಳು

ಯಾವುದೇ ಸಿಸ್ಟಮ್ ಮಿತಿಯಿಲ್ಲದೆ ಉದ್ದೇಶಪೂರ್ವಕವಾಗಿ/ಉದ್ದೇಶಪೂರ್ವಕವಾಗಿ ಸಣ್ಣ ಮೊತ್ತಗಳಾಗಿ ವಿಭಜಿಸಲಾದ ವಹಿವಾಟುಗಳು

ಉದಾ: 10,000 ರೂಪಾಯಿಗಳ ನಗದು ಹಿಂಪಡೆಯುವಿಕೆಯು ಒಂದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ವಹಿವಾಟುಗಳಾಗಿ ವಿಭಜಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿದ್ದರೂ ಸಹ ಒಂದೇ ವಹಿವಾಟು ಎಂದು ಹಿಂತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ವ್ಯವಸ್ಥೆಯು ಅವಕಾಶ ನೀಡುತ್ತದೆ

ಪ್ರಮುಖ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ

BC ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು ತಮ್ಮ ಕೇಂದ್ರದಲ್ಲಿ ಬಹು ಮತ್ತು ವಿಭಜಿತ ವಹಿವಾಟುಗಳನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಬಾರದು ಮತ್ತು ಕೈಗೊಳ್ಳಬಾರದು

ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು

ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಪುಷ್ಪಗುಚ್ಛ

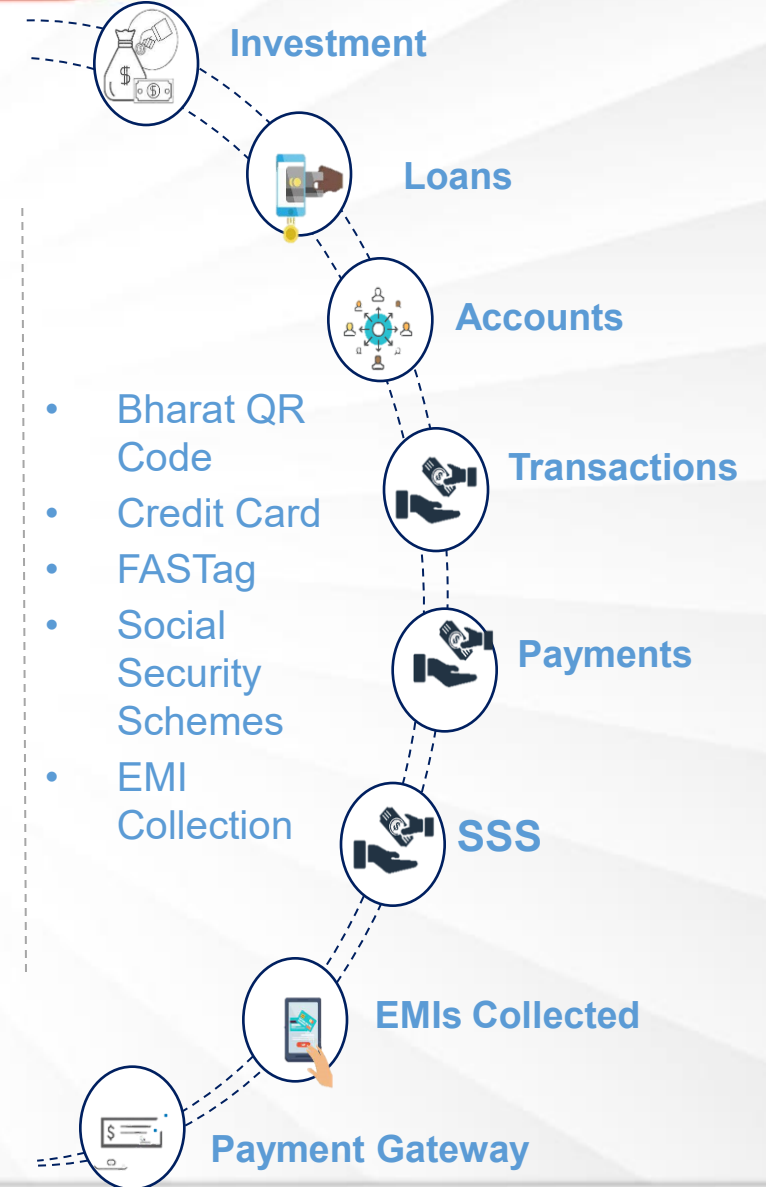
Customer Segment

- 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 |
|---|---|



ಪ್ರತಿ ಅಗತ್ಯಕ್ಕೆ ಸಾಲಗಳು

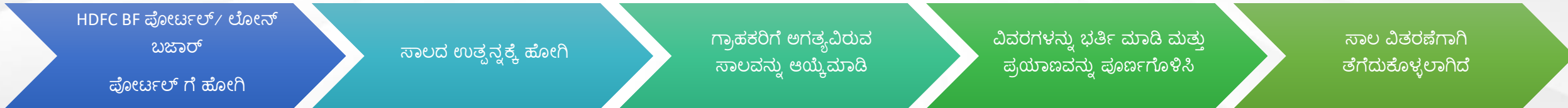
ಈಗ ಆಲ್ ಬೆಸ್ಟ್ ಇನ್ ಕ್ಲಾಸ್ HDFC ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು BC ಕೇಂದ್ರದ ಮೂಲಕ ಪಡೆಯಬಹುದು.

HDFC BC /BF ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಿಗೆ ಲೀಡ್ ಜನರೇಷನ್‌ಗಾಗಿ ಒಟ್ಟು 16 ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಲಭ್ಯವಿವೆ

ಸಾಲದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು

- ದ್ವಿಚಕ್ರ ವಾಹನ ಸಾಲ
- ಕಾರು ಸಾಲ
- ಚಿನ್ನದ ಸಾಲ
- ಗೃಹ ಸಾಲ
- ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲ
- ವ್ಯಾಪಾರ ಸಾಲ
- ಟ್ರಾಕ್ಟರ್ ಸಾಲ
- ಗುಂಪು ಸಾಲಗಳು (ಸ್ವಸಹಾಯ ಗುಂಪು/ ಜಂಟಿ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ ಗುಂಪು)
- ಗ್ರಾಹಕ ಬಾಳಿಕೆ ಬರುವ ಸಾಲ
- ಕಿಸಾನ್ ಗೋಲ್ಡ್ ಕಾರ್ಡ್ - ಅಗ್ರಿ ಕಾರ್ಡ್
- MSME ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ಸಾಲಗಳು
- ಸಣ್ಣ ಕೃಷಿ ಉದ್ಯಮ
- ಆರೋಗ್ಯ ರಕ್ಷಣೆ ಹಣಕಾಸು
- ಮಳೆಗದಾರರಿಗೆ ಓವರ್‌ಡ್ರಾಫ್ಟ್ ಸೌಲಭ್ಯ
- ಆಸ್ತಿಯ ಮೇಲಿನ ಸಾಲ
- ನಿರ್ಮಾಣ ಸಲಕರಣೆಗಳು ಮತ್ತು ವಾಣಿಜ್ಯ ವಾಹನಗಳಿಗೆ ಸಾಲಗಳು
- GST OD

ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಲೀಡ್‌ಗಳನ್ನು ಉತ್ಪಾದಿಸುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ



ಬಾಕಿಗಳು ಮತ್ತು ಪಾವತಿಗಳು – ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ವೇದಿಕೆಗಳು

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)

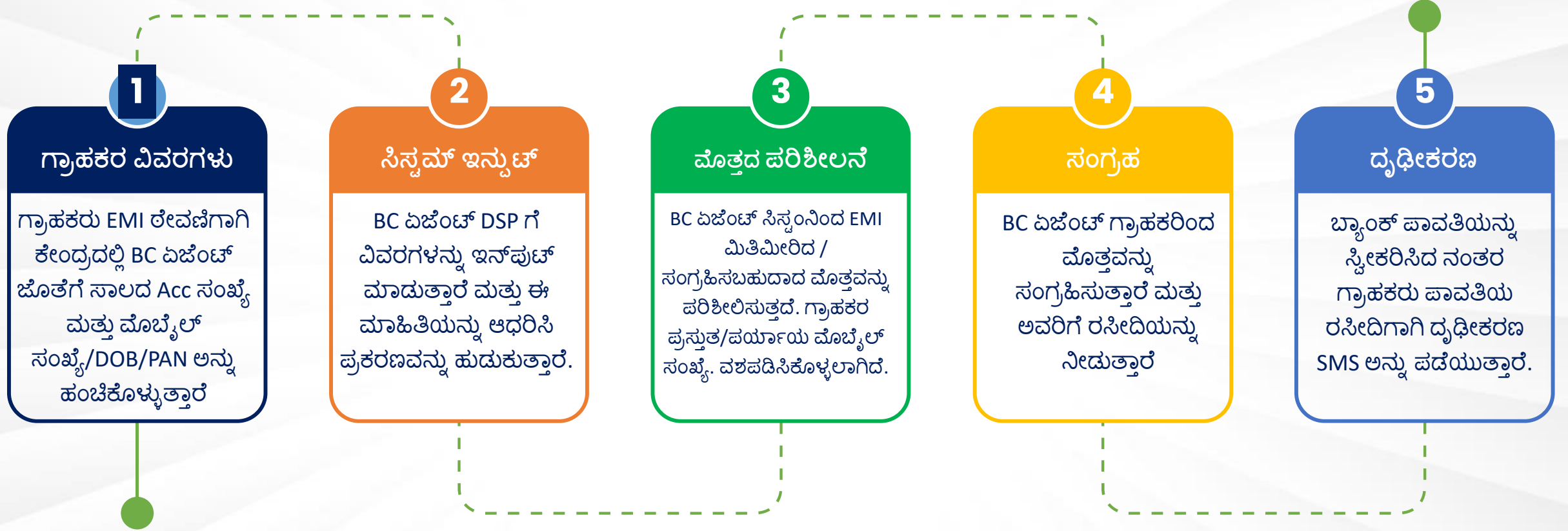
1 Products

Assisted Link Journey

- Fixed Deposits
- Recurring Deposits
- Credit Cards

3 Products

EMI ಸಂಗ್ರಹಣೆಗಳು - ಚಿಲ್ಲರೆ ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು SLI



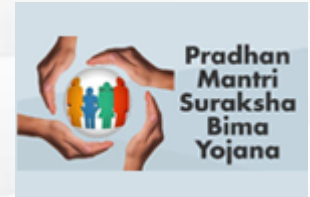
ಸಾಮಾಜಿಕ ಭದ್ರತಾ ಯೋಜನೆಗಳು

ಭಾರತ ಸರ್ಕಾರವು ಕೈಗೆಟುಕುವ ಜೀವನ, ಅಪಘಾತ ರಕ್ಷಣೆ ಮತ್ತು ಖಾತರಿಯ ಪಿಂಚಣಿ ಯೋಜನೆ ಸೇರಿದಂತೆ ವಿವಿಧ ಸಾಮಾಜಿಕ ಭದ್ರತಾ ಯೋಜನೆಗಳನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ
ಅವುಗಳಲ್ಲಿ ಒಂದು HDFC ಬ್ಯಾಂಕ್ ಉಳಿತಾಯ ಖಾತೆಯ ಮೂಲಕ ಹೂಡಿಕೆ ಮಾಡಬಹುದು



ಪ್ರಧಾನ ಮಂತ್ರಿ ಜೀವನ್ ಜ್ಯೋತಿ ಬಿಮಾ ಯೋಜನೆ (PMJJBY)

- ✓ ವರ್ಷಕ್ಕೆ ₹ 436 ಪ್ರೀಮಿಯಂಗೆ ₹ 2 ಲಕ್ಷಗಳ ಜೀವ ರಕ್ಷಣೆ ಪಡೆಯಿರಿ
- ✓ SMS ಅಥವಾ ನೆಟ್‌ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಮೂಲಕ ಚಂದಾದಾರರಾಗಿ
- ✓ ನಿಮ್ಮ ಪ್ರೀಮಿಯಂಗಳನ್ನು ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತವಾಗಿ ಪಾವತಿಸಿ



ಪ್ರಧಾನ ಮಂತ್ರಿ ಸುರಕ್ಷಾ ಬಿಮಾ ಯೋಜನೆ (PMSBY)

- ✓ ವರ್ಷಕ್ಕೆ ಕೇವಲ ₹20 ಪ್ರೀಮಿಯಂ ಪಾವತಿಸಿ
- ✓ ₹ 2 ಲಕ್ಷದವರೆಗಿನ ಅಪಘಾತ ವಿಮಾ ರಕ್ಷಣೆಯನ್ನು ಪಡೆಯಿರಿ
- ✓ SMS ಅಥವಾ ನೆಟ್‌ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಮೂಲಕ ಸುಲಭವಾಗಿ ಪಾವತಿಸಿ

ಅಟಲ್ ಪಿಂಚಣಿ ಯೋಜನೆ

- ✓ 60 ನೇ ವಯಸ್ಸಿನಲ್ಲಿ ಖಾತರಿಯ ಮಾಸಿಕ ಪಿಂಚಣಿ ಪಡೆಯಿರಿ
- ✓ ಮಾಸಿಕ ಹೂಡಿಕೆಯು ₹ 42 ರಷ್ಟಿರಬಹುದು
- ✓ ನಿಮ್ಮ ಪಿಂಚಣಿ ಮೊತ್ತವನ್ನು ₹ 1,000 ರಿಂದ ₹ 5,000 ವರೆಗೆ ಆಯ್ಕೆಮಾಡಿ



ಬಿ.ಸಿ. ಕೇಂದ್ರದಲ್ಲಿ ದೂರು ನಿರ್ವಹಣಾ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

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

ಆಧಾರ್ ಅನುಸರಣೆ

ಗ್ರಾಹಕರ ಆಧಾರ್ ಅನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವಾಗ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕಾದ ಪ್ರಮುಖ ಮುನ್ನೆಚ್ಚರಿಕೆಗಳು.

ಮಾಡು	ಮಾಡಬಾರದು
1 ಆಧಾರ್ ನೀಡಿದಾಗ ಮಾತ್ರ ಸ್ವೀಕರಿಸಿ ಸ್ವಯಂಪ್ರೇರಣೆಯಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರ ಪೋಸ್ಟ್ ಕೊಡುಗೆಯ ಮೂಲಕ ಪರ್ಯಾಯಗಳು*	1 ಎಂದಿಗೂ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಬೇಡಿ ಯಾವುದಾದರೂ ಗ್ರಾಹಕರ ಆಧಾರ್ ಮಾಹಿತಿ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಅಥವಾ ಇ-ಮೇಲ್, ಫೋನ್ ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಮೂಲಕ.
2 ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ ಉದ್ದೇಶ ಆಧಾರ್ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು, ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುತ್ತದೆ	2 ಎಂದಿಗೂ ಸಂಗ್ರಹಿಸಬೇಡಿ ಆಧಾರ್ ಪ್ರತಿ ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ, ಲ್ಯಾಪ್‌ಟಾಪ್‌ಗಳು / ಡೆಸ್ಕ್‌ಟಾಪ್‌ಗಳು, ಮೊಬೈಲ್ ಫೋನ್‌ಗಳು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಪೋರ್ಟಬಲ್ ಶೇಖರಣಾ ಸಾಧನ.
3 ಮಾಹಿತಿ ಮತ್ತು ಸಂಗ್ರಹಿಸಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಒಪ್ಪಿಗೆ ಸ್ವಯಂಪ್ರೇರಿತ ಸಲ್ಲಿಕೆಗೆ ಮೊದಲು ಆಧಾರ್ ನ.	3 ಎಂದಿಗೂ ವಿನಂತಿಸಬೇಡಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಆಧಾರ್ ನೀಡಲು ಅಥವಾ WhatsApp, Facebook, ಇತ್ಯಾದಿ ಅನುರಕ್ಷಿತ ಸಾಮಾಜಿಕ ಮಾಧ್ಯಮ ವೇದಿಕೆಗಳು.
4 ಆಧಾರ್ ಅನ್ನು ಮಾತ್ರ ಬಳಸಬೇಕು ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ತಿಳಿಸಲಾಗಿದೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ	4 ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಆಧಾರ್ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಎಂದಿಗೂ ಪಡೆಯಬೇಡಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ.
5 ಯಾವಾಗಲೂ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಆಧಾರ್ ಡೇಟಾ.	5 ಎಂದಿಗೂ ಸಾರ್ವಜನಿಕವಾಗಿ ಪ್ರಕಟಿಸಬೇಡಿ, ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಡಿ, ವರ್ಗಾಯಿಸಬೇಡಿ ಅಥವಾ ಪೋಸ್ಟ್ ಮಾಡಬೇಡಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಆಧಾರ್ ವಿವರಗಳು.

* ಸೂಚನೆ: ಪ್ರಚಲಿತ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ KYC ಪರ್ಯಾಯಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡಬೇಕು.

ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಏಜೆಂಟ್/ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸಿಬ್ಬಂದಿ/ಬ್ಯುಸಿನೆಸ್ ಕರೆಸ್ಪಾಂಡೆಂಟ್ (BC)/ಬ್ಯುಸಿನೆಸ್ ಫೆಸಿಲಿಟೇಟರ್ (BF) ಆಧಾರ್ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಜವಾಬ್ದಾರರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ - ಯಾವುದೇ ಅನುಸರಣೆ ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾದ ಕ್ರಮ / ದಂಡಗಳಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗಬಹುದು.

BC ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಿಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ನಗದು ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗೆ TDS ಮನ್ನಾ

ಮೂಲದಲ್ಲಿ ತೆರಿಗೆ ಕಡಿತ (TDS) ನಿಯಮ:-

- ಸೆಪ್ಟೆಂಬರ್ 1, 2019 ರಿಂದ, ಆದಾಯ ತೆರಿಗೆ ಕಾಯಿದೆ, 1961 ರ ಸೆಕ್ಷನ್ 194N ಪ್ರಕಾರ, ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳು ನಗದು ಹಿಂತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವಿಕೆಯ ಮೇಲೆ TDS ಅನ್ನು ಕಡಿತಗೊಳಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ. 1ನೇ ಜುಲೈ '20 ರಂದು ಮತ್ತಷ್ಟು ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರ ನಗದು ಹಿಂಪಡೆಯುವಿಕೆ / ರೇವಣಿಗಾಗಿ ನಡೆಸುವ BC ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳ ನಗದು ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗೆ TDS ನಿಂದ ವಿನಾಯಿತಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ
- IT ಕಾಯಿದೆಯ ಪ್ರಕಾರ, BC ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು BC ಸಂಬಂಧಿತ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗೆ ಮಾತ್ರ ನಗದು ಹಿಂಪಡೆಯುವಿಕೆಗಾಗಿ TDS ಮೇಲೆ ಮನ್ನಾ ಪಡೆಯಲು ಅರ್ಹರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ

ಟಿಡಿಎಸ್ ಮನ್ನಾ ಪಡೆಯುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

- BC ಏಜೆಂಟ್ ಪ್ರತಿ ಹಣಕಾಸು ವರ್ಷದ ಆರಂಭದಲ್ಲಿ HDFC ಬ್ಯಾಂಕ್ ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ BC ಏಜೆಂಟ್ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರದ ಸ್ವಯಂ ಸಹಿ ಮಾಡಿದ ಪ್ರತಿಯೊಂದಿಗೆ TDS ಮನ್ನಾ ಘೋಷಣೆಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು.

ವ್ಯಾಪಾರ ಕರೆಸ್ಪಾಂಡೆಂಟ್‌ಗಳಿಗೆ ಕ್ರಮಬದ್ಧವಾಗಿದೆ - ಡೆಬಿಟ್ ಅಥಾರಿಟಿ ಲೆಟರ್

- ❶ ವಿಫಲವಾದ / ವೈತಿರಿಕ್ತ ಗ್ರಾಹಕ ವಹಿವಾಟಿಗೆ BC ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಿಂದ ಒಂದು ಬಾರಿ ಡೆಬಿಟ್ ಅಥಾರಿಟಿ ಪತ್ರದ ಅಗತ್ಯವಿದೆ.
- ❷ BC ಏಜೆಂಟ್ ಡೆಬಿಟ್ ಅಥಾರಿಟಿ ಲೆಟರ್ ಕಮ್ ಡಿಕ್ಲರೇಶನ್‌ನ ಹಾರ್ಡ್ ಪ್ರತಿಯೊಂದಿಗೆ ಹತ್ತಿರದ ಶಾಖೆಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡಬೇಕು.
- ❸ BC ಏಜೆಂಟ್ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ವಿವರಗಳನ್ನು ಭರ್ತಿ ಮಾಡಬೇಕು ಮತ್ತು ಮಾನ್ಯವಾದ ಫೋಟೋ ಗುರುತಿನ ಪುರಾವೆಯ ಸ್ವಯಂ ಸಹಿ ಮಾಡಿದ ಪ್ರತಿಯೊಂದಿಗೆ ಸರಿಯಾಗಿ ಸಹಿ ಮಾಡಿದ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು

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 Corporate BC) terminated/expired which in case will be communicated by _____ (Name of Corporate BC) till then this debit authority shall be valid and binding on me.

I agree and undertake to indemnify HDFC Bank from all claims, damages, 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 HDFC Bank. HDFC Bank shall have a lien and right of set-off on all monies belonging to me in any account whatsoever with HDFC Bank. HDFC Bank shall have a right of set-off in the event of default or failure or delay by the Bank in exercising any right, power or remedy hereunder shall not be deemed to be a waiver of any right, power or remedy hereunder shall continue in full force and effect and HDFC Bank shall be entitled to further exercise thereof and every right and remedy of HDFC Bank shall not be waived 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 TID Number
Complete Address of BC Agent

KYC ಯ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ

KYC ಎನ್ನುವುದು ದಾಖಲೆಗಳು, ಡೇಟಾ ಅಥವಾ ಮಾಹಿತಿಯ ಸ್ವತಂತ್ರ ಮತ್ತು ಅವಲಂಬನೆಯ ಮೂಲಗಳ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರ ಗುರುತನ್ನು ಗುರುತಿಸುವ ಮತ್ತು ಪರಿಶೀಲಿಸುವ ಸಾಧನವಾಗಿದೆ. ಗುರುತನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುವ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ:

- ವೈಯಕ್ತಿಕ ಗ್ರಾಹಕರು: ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರ ಗುರುತಿನ ಮಾಹಿತಿ, ವಿಳಾಸ ಮತ್ತು ಇತ್ತೀಚಿನ ಭಾವಚಿತ್ರವನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತದೆ. ಜಾಯಿಂಟ್ ಹೋಲ್ಡರ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಮ್ಯಾಂಡೇಟ್ ಹೋಲ್ಡರ್‌ಗಳಿಗೂ ಇದೇ ರೀತಿಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.
- ವೈಯಕ್ತಿಕವಲ್ಲದ ಗ್ರಾಹಕರು: ಘಟಕದ ಕಾನೂನು ಸ್ಥಿತಿ, ಆಪರೇಟಿಂಗ್ ವಿಳಾಸ, ಅಧಿಕೃತ ಸಹಿದಾರರು ಮತ್ತು ಲಾಭದಾಯಕ ಮಾಲೀಕರನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗುರುತಿನ ಡೇಟಾವನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತದೆ.

ಗ್ರಾಹಕರು ಮಾಡುವ ಅಥವಾ ಕೈಗೊಳ್ಳಲು ನಿರೀಕ್ಷಿಸುವ ಉದ್ಯೋಗ/ವ್ಯಾಪಾರದ ಸ್ವರೂಪ ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಲ್ಲಿ ಖಾತೆಯನ್ನು ತೆರೆಯುವ ಉದ್ದೇಶದ ಬಗ್ಗೆಯೂ ಮಾಹಿತಿಯ ಅಗತ್ಯವಿದೆ.

KYC ನೀತಿಯ ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶಗಳು

ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ತಮ್ಮ KYC ನೀತಿಗಳನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನ ನಾಲ್ಕು ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ರೂಪಿಸುತ್ತವೆ:

ಗ್ರಾಹಕ ಸ್ವೀಕಾರ ನೀತಿ; ಕ್ಲೈಂಟ್‌ನ ಅಪಾಯದ ಪ್ರೊಫೈಲ್‌ಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಶ್ರದ್ಧೆಯನ್ನು ನಡೆಸುವ ಮೂಲಕ ಗುರುತನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಿದ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಮಾತ್ರ ಸ್ವೀಕರಿಸಿ. ಹೂಡಿಕೆದಾರರು ಹೊಸ ಹೂಡಿಕೆದಾರರಾಗಿದ್ದರೆ, ಪೂರ್ವ ಖಾತೆ ತೆರೆಯುವ KYC ದಸ್ತಾವೇಜನ್ನು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ನಡೆಸಲಾಗಿದೆಯೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಂಡ ನಂತರವೇ ಖಾತೆಯನ್ನು ತೆರೆಯಬೇಕು.

ಗ್ರಾಹಕರ ಗುರುತಿನ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು; ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳು ವಿವಿಧ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ಅಂದರೆ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುವಾಗ ಕೈಗೊಳ್ಳಬೇಕಾದ ಗ್ರಾಹಕರ ಗುರುತಿನ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ವಿವರಿಸುವ ಅಗತ್ಯವಿದೆ.

ವಹಿವಾಟುಗಳ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ: ಟ್ರಾನ್ಸಾಕ್ಷನ್ ಮಾನಿಟರಿಂಗ್ ಅನ್ನು "ಅನುಮಾನಾಸ್ಪದ ವಹಿವಾಟುಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವ ಔಪಚಾರಿಕ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ಆಂತರಿಕವಾಗಿ ವರದಿ ಮಾಡುವ ವಿಧಾನ" ಎಂದು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಬಹುದು. ಮಾನಿಟರಿಂಗ್ ಎಂದರೆ AML ನಿಂದ ವಹಿವಾಟುಗಳು ಅನುಮಾನಾಸ್ಪದವಾಗಿದೆಯೇ ಎಂಬುದನ್ನು ಪತ್ತೆಹಚ್ಚಲು ಗ್ರಾಹಕರ ವಹಿವಾಟುಗಳ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆ.

ಅಪಾಯ ನಿರ್ವಹಣೆ : ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ KYC ಗ್ರಾಹಕರ ಗುರುತು, ಅವರ ಹಣಕಾಸಿನ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಅವರು ಒಡ್ಡುವ ಅಪಾಯವನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳುವುದನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಖಾತೆಗಳನ್ನು ತೆರೆಯುವಾಗ ನಾವು ನಮ್ಮ ಸರಿಯಾದ ಪರಿಶ್ರಮವನ್ನು ಮಾಡುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

ಮೂಲ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ತತ್ವಗಳು

- ✓ ನಂಬಿಕೆ- ಗ್ರಾಹಕರ ನಂಬಿಕೆಯನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸಿ
- ✓ ಗೌಪ್ಯತೆ - ಗ್ರಾಹಕರ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ
- ✓ ಸೇವೆ - ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯು ಅತ್ಯಂತ ಮಹತ್ವದ್ದಾಗಿದೆ
- ✓ ಸಾಮಾಜಿಕ-ಆರ್ಥಿಕ ಅಂಶಗಳ ಜ್ಞಾನ

ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ

- ✓ ಗ್ರಾಹಕರ ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಗೌರವಯುತ ಚಿಕಿತ್ಸೆ
- ✓ ಪ್ರತಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಉತ್ಪನ್ನ ವಿತರಣೆ
- ✓ ಎಲ್ಲಾ ಉತ್ಪನ್ನ ವಿವರಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಪಾರದರ್ಶಕತೆ
- ✓ ಗ್ರಾಹಕರ ಡೇಟಾವನ್ನು ಬಳಸುವಲ್ಲಿ ಗೌಪ್ಯತೆ, ಭದ್ರತೆ
- ✓ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಮತ್ತು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ
- ✓ ಗ್ರಾಹಕರ ಜಾಗೃತಿಯನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಿ ಮತ್ತು ಲಭ್ಯವಿರುವ ಹಣಕಾಸು ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಅವರನ್ನು ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸಿ.

ಅಂದಗೊಳಿಸುವಿಕೆ, ಸಂವಹನ ಮತ್ತು ಮೃದು ಕೌಶಲ್ಯಗಳು

- ✓ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಶಿಷ್ಟಾಚಾರಗಳು
- ✓ ಸಭ್ಯತೆ
- ✓ ಕೇಂದ್ರದಲ್ಲಿ ವೈಯಕ್ತಿಕ ನೈರ್ಮಲ್ಯ ಮತ್ತು ಸಾಮಾಜಿಕ ಅಂತರವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ
- ✓ ಅಂತರ-ವೈಯಕ್ತಿಕ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು
- ✓ ದೂರವಾಣಿ ಶಿಷ್ಟಾಚಾರಗಳು
- ✓ ಇ-ಮೇಲ್ ಶಿಷ್ಟಾಚಾರಗಳು
- ✓ ಸಮಾಲೋಚನೆ/ಮನವೊಲಿಸುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು
- ✓ ವಿಶ್ಲೇಷಣಾತ್ಮಕ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ

ಧನ್ಯವಾದ