



বিসি এজেন্টদের জন্য সক্ষমতা বৃদ্ধি কর্মসূচি অর্থবছর ২০২৬-২৭

# 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



# শক্তিশালী জাতীয় বিতরণ নেটওয়ার্ক



9,689 শাখা



4,175 শহর / নগর



21,172 এটিএম / ক্যাশ রিসাইক্লার মেশিন  
(সিআরএম)



14K + Business Correspondents

50% আধা-শহুরে, গ্রামীণ এলাকায় শাখা

# পুরস্কার ও সম্মাননা

**Best Employers Asia-Pacific  
2026**  
Financial Times

**HDFC Bank Ranks No. 1  
in India**  
Kantar BrandZ India's Most  
Valuable Brands 2025

**Recognized in the  
“Leadership” category**  
IIAS Indian Corporate  
Governance assessment 2025

**Most Accurate Forecasters in  
Reuters Polls (Economics) for  
India**  
23<sup>rd</sup> Green Building Congress

**India's Best for HNW**  
Euromoney Private Banking  
Awards 2025

**Only Indian Bank in the  
Top 100**  
Kantar BrandZ 2025 Most  
Valuable Global Brands

**Best Wealth Management for  
\$100k – \$250k AUM**  
Global Private Banking  
Innovation Awards 2025

**Best Domestic Private  
Bank- India**  
Global Private Banking  
Innovation Awards 2025

**Best Private Bank for  
Insurance**  
Global Private Banking  
Innovation Awards 2025

# পুরস্কার ও সম্মাননা

**India's Best Bank for Homeowner**  
Euromoney Awards for Excellence 2025

**India's Best Bank for SME**  
Euromoney Awards for Excellence 2025

**Top Performing Bank PoPs**  
The PFRDA National Pension System (NPS) Excellence Awards

**Best Performance on Asset Quality (Private Sector - Large Bank)**  
3<sup>rd</sup> ICC Emerging Asia Banking Conclave & Awards

**Best Private Bank for Customer Service - Asia**  
Global Private Banking Awards 2025

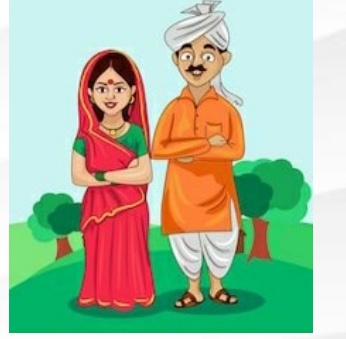
**Best Retail Bank in India**  
TAB Global Excellence in Retail Finance Awards 2025

**Best Investor Relations (Silver)**  
Finance Asia – Asia's Best Companies 2025

**Best Large-Cap Company (Silver)**  
Finance Asia – Asia's Best Companies 2025

**India's Leading Private Bank (Large)**  
Dun & Bradstreet BFSI & FinTech Summit 2025

# 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 গোষ্ঠীs এ একটি সামগ্রী মূল্যের খরচ।

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

# আর্থিক অন্তর্ভুক্তি



# বিজনেস করেসপন্ডেন্ট সম্পর্কে (বিসি)



সমস্ত আর্থিক পরিষেবার জন্য কর্পোরেট বিজনেস করেসপন্ডেন্ট 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 করেসপন্ডেন্ট সেন্টার

## বাইরে BC Centre



## বাইরে BC Centre



## ভিতরে BC Centre



## ভিতরে 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

# 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
----------------------	--------------	----------------------	--------	---------------------------	------------	------------------------	------------------------

## ফিক্সড / রিকারিং ডিপোজিট রেজিস্টার

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

# 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।

# Dos and Donts for Business Correspondents

## ✓ Dos

- বিসি এজেন্ট শুধুমাত্র নির্ধারিত পোর্টাল লগইন (কর্পোরেট/ব্যাংক পোর্টাল) ব্যবহার করে গ্রাহকদের অ্যাকাউন্ট খোলার লিড তৈরি করবে।
- বিসি এজেন্টদের ইমেল আইডি এবং মোবাইল নম্বর ও মনোনীত ব্যক্তির বিবরণ সহ গ্রাহকের সমস্ত তথ্য সঠিকভাবে সংগ্রহ করতে হবে।
- ঠিকানার প্রমাণপত্র থেকে সংক্ষিপ্ত ঠিকানা পাওয়া গেলে, বিসি এজেন্টদের গ্রাহকদের সঠিক স্থানচিহ্নের বিবরণ সংগ্রহ করতে হবে, যাতে অ্যাকাউন্ট কিট ব্যাংক শাখায় ফেরত আসার ফলে অ্যাকাউন্টে “ডেবিট ফ্রিজ” অবস্থা তৈরি হওয়া এড়ানো যায়।
- বিসি / বিএফ এজেন্টকে নিশ্চিত করতে হবে যে গ্রাহকের ডাক যোগাযোগের বা স্থায়ী ঠিকানার শহর এবং এজেন্টের ব্যবসায়িক ঠিকানার শহর একই।
- প্রোফাইলিং করার পর বিসি/বিএফ এজেন্টরা সঠিক অ্যাকাউন্ট ভ্যারিয়েন্টটি খুঁজে বের করবে, বজায় রাখার জন্য গড় ব্যালেন্স সম্পর্কে জানাবে এবং অ্যাকাউন্ট খোলার পর প্রাথমিক তহবিল জমার প্রক্রিয়া সম্পন্ন করবে।

## X Donts

- বিসি এজেন্ট তার কর্পোরেট / ব্যাংক পোর্টাল লগইনের মাধ্যমে অনুমোদিত পদ্ধতি ব্যতীত অন্য কোনো উপায়ে অ্যাকাউন্ট খুলতে পারবেন না।
- অ্যাকাউন্ট খোলার লিড তৈরি করার সময় বিসি এজেন্টদের গ্রাহকের অ্যাকাউন্টে নিজেদের মোবাইল নম্বর/ইমেল আইডি/ঠিকানা আপডেট করা উচিত নয়।
- বিসি এজেন্ট গ্রাহকের কেওয়াইসি নথিপত্রের কোনো মুদ্রিত বা সফট কপি নিজের কাছে রাখতে পারবে না।
- বিসি এজেন্ট গ্রাহকের কাছ থেকে ই-মেইল / হোয়াটসঅ্যাপ ইত্যাদির মতো ডিজিটাল মাধ্যমে কোনো কেওয়াইসি নথি গ্রহণ করবেন না।
- বিসি এজেন্টদের গ্রাহকদের কাছ থেকে প্রত্যক্ষ বা পরোক্ষভাবে কোনো অতিরিক্ত পরিষেবা চার্জ আদায় করা উচিত নয়।

# বিসি এজেন্টের ভূমিকা ও দায়িত্ব

প্রতিদিন স্মার্ট সাথী / ডেডিকেটেড সিস্টেমে লগইন করুন এবং সপ্তাহে ৫ দিন, দিনে ন্যূনতম ৪ ঘন্টা কাজ করুন।

বিসি এজেন্টদের অবশ্যই তাদের IIBF সার্টিফিকেট ব্যাংকে জমা দিতে হবে।

বিসি এজেন্টদের অবশ্যই প্রধান সাইনবোর্ড ও বাধ্যতামূলক পোস্টার প্রদর্শন করতে হবে এবং সকল প্রয়োজনীয় রেজিস্টার রক্ষণাবেক্ষণ ও হালনাগাদ করতে হবে।

বিসি এজেন্টদের অবশ্যই গ্রাহকদের লেনদেন সম্পন্ন করতে হবে এবং প্রতিটি লেনদেনের জন্য একটি মুদ্রিত রসিদ হস্তান্তর করতে হবে। সমস্ত লেনদেন অবশ্যই লেনদেন রেজিস্টারে লিপিবদ্ধ করতে হবে এবং লেনদেন করার আগে এজেন্টদের গ্রাহকের পরিচয়পত্র যাচাই করতে হবে।

লেনদেন ব্যর্থ হলে, বিসি এজেন্ট অ্যাকাউন্টে টাকা জমা বা ডেবিট হলেও গ্রাহকের কাছ থেকে নগদ অর্থ প্রদান বা সংগ্রহ করবেন না, ৭ দিনের মধ্যে টাকা ফেরত দেওয়া হবে।

গ্রাহকদের সকল অভিযোগ/জিজ্ঞাসা অভিযোগ রেজিস্টারে লিপিবদ্ধ করা হবে এবং প্রাপ্তিস্বীকারপত্র গ্রাহকের সাথে শেয়ার করা হবে।

বিসি এজেন্টরা ব্যাংকিং পরিষেবা প্রদানের জন্য গ্রাহকদের কাছ থেকে কোনো কমিশন নিতে পারবে না।

সেন্টারটি নতুন ঠিকানায় স্থানান্তরের আগে ব্যাংক এবং কর্পোরেট বিসি থেকে অনুমতি নেওয়া হয়েছে কিনা, তা বিসি এজেন্টদের নিশ্চিত করতে হবে।



# IIBF কর্তৃক বাধ্যতামূলক সার্টিফিকেট কোর্স

- একজন বিজনেস করেসপন্ডেন্ট হলেন নাগরিকদের কাছে ব্যাংক শাখার প্রথম যোগাযোগের মাধ্যম এবং সম্মুখ প্রতিনিধি।
- বিসি এজেন্টদের আরও কার্যকর করে তোলার জন্য, তাদেরকে কাঙ্ক্ষিত স্তরের জ্ঞান প্রদান করা প্রয়োজন।
- এই কোর্সটির লক্ষ্য হলো বিসি এজেন্টদের প্রয়োজনীয় জ্ঞান ও দক্ষতা প্রদান করা। তাই, কোর্সটির কাঠামো এমনভাবে তৈরি করা হয়েছে যাতে ব্যাংকিং কার্যক্রম সম্পর্কে প্রাথমিক জ্ঞান দেওয়া যায় এবং বিসি এজেন্টদের এই বিষয়টি সম্পর্কে একটি সামগ্রিক ধারণা তৈরিতে সহায়তা করা যায়।
- ইন্ডিয়ান ইনস্টিটিউট অফ ব্যাঙ্কিং অ্যান্ড ফাইন্যান্স (IIBF) বিজনেস করেসপন্ডেন্ট/বিজনেস ফ্যাসিলিটেটরদের জন্য দুটি স্তরে সার্টিফিকেট পরীক্ষা তৈরি করেছে: বেসিক ও অ্যাডভান্সড সার্টিফিকেশন।
- ১লা এপ্রিল ২০২৪ থেকে কার্যকর সংশোধিত নির্দেশিকা অনুসারে, অনুগ্রহ করে মনে রাখবেন যে বিসি এজেন্টদের জন্য “অ্যাডভান্সড” পরীক্ষা মডিউলটি প্রযোজ্য এবং সার্টিফিকেশন পরীক্ষায় অংশগ্রহণের পূর্বে বিসি এজেন্টদের প্রশিক্ষণ গ্রহণ করা বাধ্যতামূলক।

# ব্যবসায়িক প্রতিবেদক - স্মার্ট সাথী

## হার দিন লগইন

প্রত্যেক বিজনেস ক্রেসপন্ডেন্টকে  
সপ্তাহে ৫ দিন, প্রতিদিন ন্যূনতম ৪ ঘন্টা  
করে স্মার্ট সাথী / ডেডিকেটেড সিস্টেমে  
লগইন করতে হবে।



গ্রাহকদের জন্য ব্যাংকিং পয়েন্ট

গ্রাহক পরিষেবা - লেনদেন

# ব্যবসায়িক প্রতিবেদক - লেনদেন - গুরুত্বপূর্ণ কর্মযোগ্য

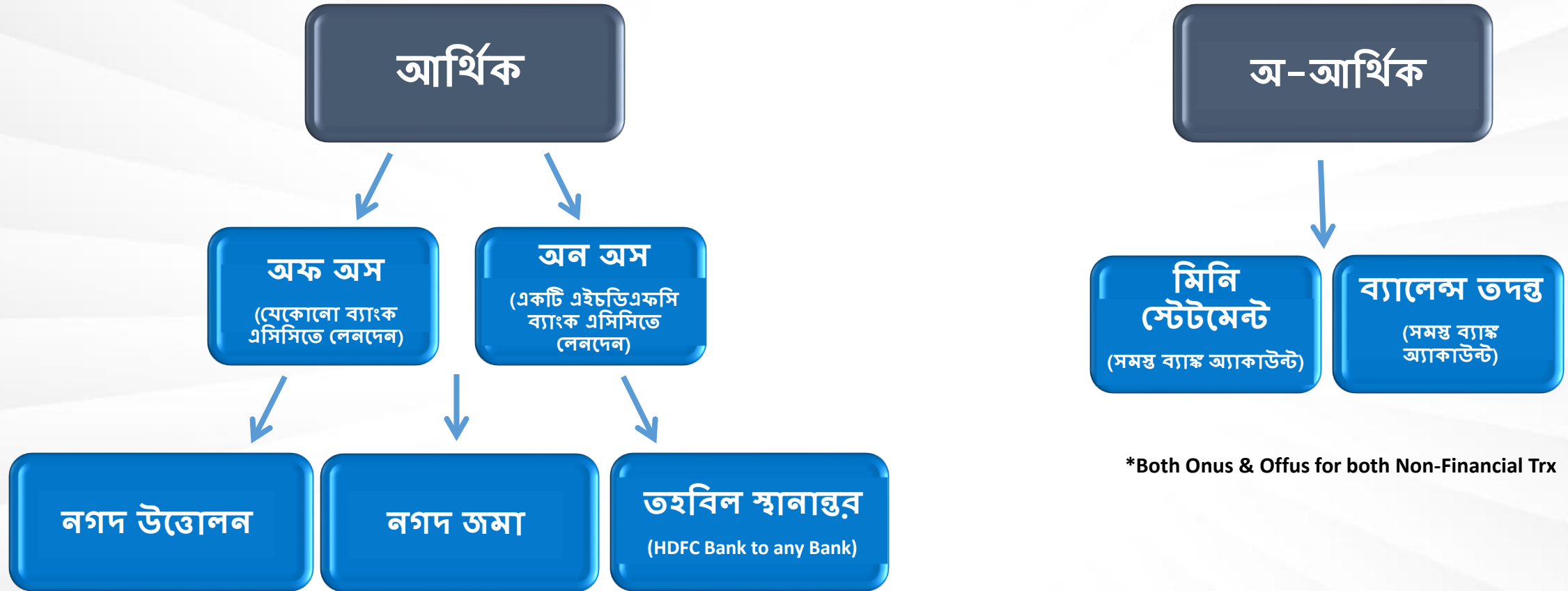
ব্যাঙ্কের তরফে গ্রাহকের দ্বারা সম্পাদিত সমস্ত লেনদেনের জন্য অন-লাইন রসিদ তৈরি করা সিস্টেমটি অবিরতভাবে জারি করা উচিত



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

টার্মিনালটি পরিষ্কার, নিরাপদ এবং ভাল চার্জযুক্ত তা নিশ্চিত করুন

# বিজনেস করেসপন্ডেন্ট – লেনদেনের ধরন



\*Both Onus & Offus for both Non-Financial Trx

# AEPS লেনদেনের ধরণ, সীমা এবং পরিশোধ

## AEPS Transactions through Mobile & Laptop :

### 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	<b>0.5% of Txn Value – Max. Rs.10</b>
	Other Bank Accounts / Offus	0.5% of Txn Value – Max. Rs.11.25
Cash Deposit	HDFC Bank Accounts / Onus	<b>0.5% of Txn Value – Max. Rs.10</b>
Mini Statement	Other Bank Accounts / Offus	Rs.1.50
Cash Deposit	<b>Other Bank Accounts / Offus</b>	<b>0.5% of Txn Value – Max. Rs.11.25</b>
Fund Transfer	<b>Other Bank Accounts / Offus</b>	<b>0.5% of Txn Value – Max. Rs.11.25</b>

- 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

# DC+Pin লেনদেনের ধরণ, সীমা এবং পরিশোধ

## DC+Pin Transactions :

### Onus Transactions :

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

### Offus Transactions :

- Cash Withdrawal
- Balance Enquiry

## 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	10,000	50,000
Cash Withdrawal	Offus	10,000	-	-
Fund Transfer	Onus	10,000	10,000	50,000

**\*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

- 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



**Prohibition on Credit Card  
Transactions through Debit  
Card + Pin Journey**

**Agents are advised not to use Credit Card on Debit Card + Pin  
Journey, as such transactions, even if successful, will be reversed.**

*Agents, follow the advisory and earn with ease on DC+Pin Transactions*

# বিসি এজেন্টদের জন্য নির্দিষ্ট পে-আউট



## JUST LAUNCHED Fixed Pay for BC Agents

Type	Criteria*	Monthly Pay-Out
URC BC AGENTS	<b>Attendance:</b> 4 hours X 5 days every week in the month	Rs 1600
	<b>Certified:</b> IIBF Certified	
	<b>Transactions:</b> 25 Financial Transactions	
NON-URC BC AGENTS	<b>Attendance:</b> 4 hours X 5 days every week in the month	Rs 800
	<b>Certified:</b> IIBF Certified	
	<b>Transactions:</b> 100 Financial Transactions	
	<b>Productivity:</b> 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 সঞ্চালিত 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 সমাহার

## Customer Segment

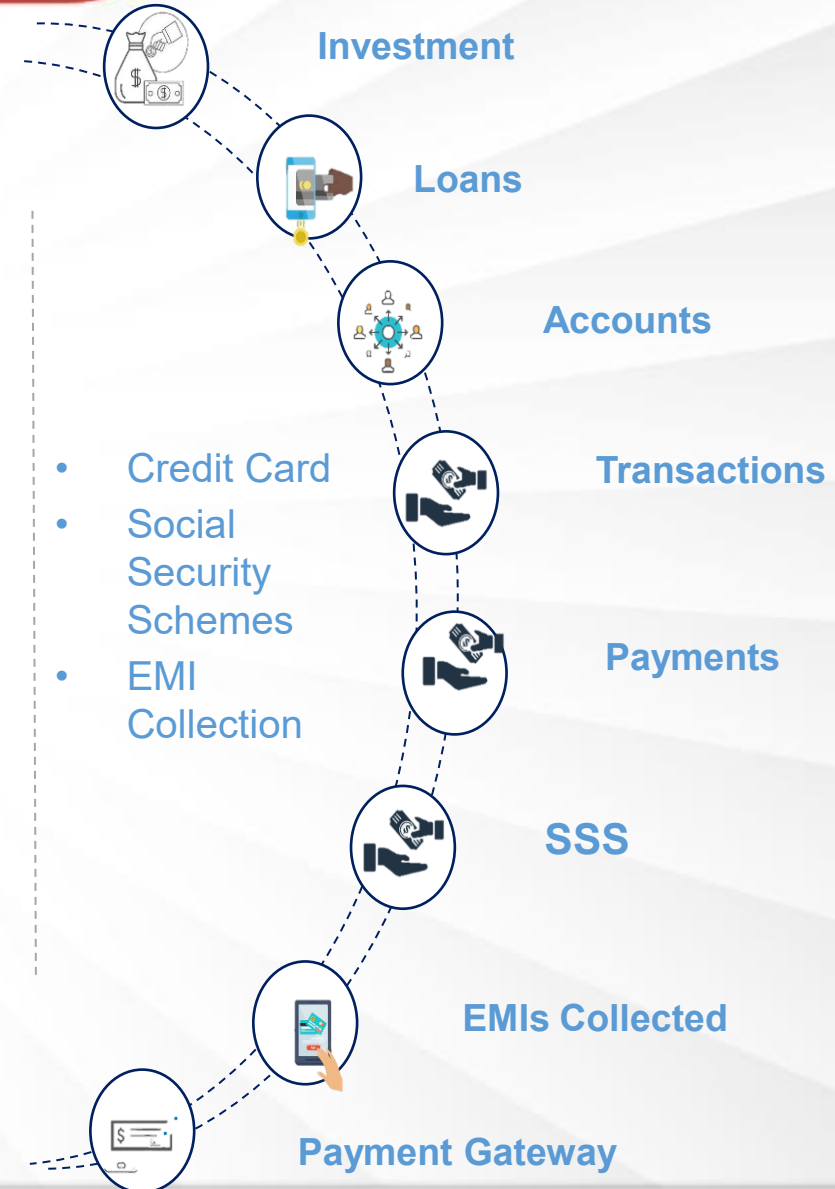
- Agri Ecosystem
- Farmers
- Mandi / APMC
- Gram Panchayat
- FPOs
- Artias /Commission Agent
- Govt Salaried
- Educational Institutions
- Primary Health Centre
- Small Traders and Merchants
- MSME Segment
- Salaried Employees

## Assets

- Kisan Gold Card
- Small Agri Business
- Tractor Loan
- Joint liability Group
- Auto Loan
- Personal Loan
- Consumer Durable Loan
- Two Wheeler Loan
- Business Loan
- Working Capital
- Home Loan
- Gold Loan/Agri Gold Loan
- Dukandar OD/GST OD
- MSME Loans
- Health Care Finance
- Commercial Vehicle/Construction Equipment Loans

## Liabilities

- Farmer's Account
- Government Salary Account
- Gram Panchayat
- Current Account
- Savings Account
- Corporate Salary
- Beneficiary Account
- FD – ETB/NTB
- RD - ETB
- Govt Savings / Current
- Trust / Clubs
- Association
- NGO
- Co-operative society



\*Product Offering may change. Agents to take latest update from respective AH/TH

# প্রতিটি প্রয়োজনের জন্য ঋণ

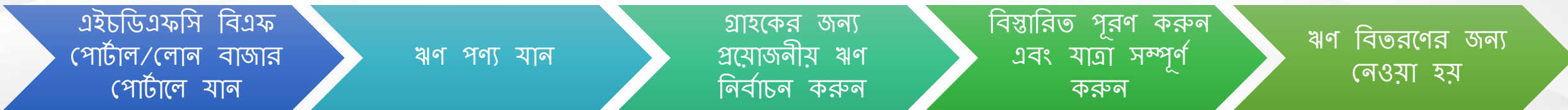
এখন BC কেন্দ্রের মাধ্যমে গ্রাহকরা এইচডিএফসি ব্যাঙ্কের সর্বশ্রেষ্ঠ লোন পেতে পারেন।

HDFC BC 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
- ড্রাক্টর 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



\*Product Offering may change. Agents to take latest update from respective AH/TH

# Liabilities & Payment – Products & Platform

## Product Suite

### SAVINGS

- Regular Savings – (PC 100)
- SB Max – (PC 193)
- Speciale Gold – (PC 1165)
- Speciale Platinum – (PC 1166)
- Women Saving – (PC 187)
- Speciale Senior Citizen – (PC 1364)
- NRO Savings – (PC 101)
- NRE Savings – (PC 106)
- Beneficiary A/c – (PC 1101)
- Pension A/c – (PC 138)

### SALARY

- Corporate Salary – (PC 104)
- Govt Salary Account – (PC 105)
- Instant Salary Premium – (PC 161)

### CURRENT

- CSC VLE – (PC 1129)
- Agent CURRENT ACCOUNT – (PC 1236)
- Saksham CA – (PC 1107)
- 4 Biz+ CA Products – (PC 1480/81/82/83/84)

### Govt & Inst

- Govt. Savings – (PC 980)
- Govt. CA – (PC 981)
- Inst. Savings – (PC 1398)
- Inst. CA – (PC 762)

### FD\_RD

- Fixed Deposits
- Recurring Deposits

### STP Insta Journey

- Regular Savings – (PC 100)
- SB Max – (PC 193)
- Speciale Gold – (PC 1165)
- Speciale Platinum – (PC 1166)
- Women Saving – (PC 187)
- Speciale Senior Citizen – (PC 1364)
- Salary Account – (PC 105)
- Corporate Salary – (PC 104)
- Salary Premium – (PC 161)
- SIGNZY – Sole Prop. and Pvt/Public Ltd

### Lead Journey

- CA for HUF, Partnership LLP
- Saksham CA – (PC 1107)
- Govt. Savings – (PC 980)
- Govt. CA – (PC 981)
- Inst. Savings – (PC 1398)
- Inst. CA – (PC 762)
- Beneficiary A/c – (PC 1101)

### Journey For Agents

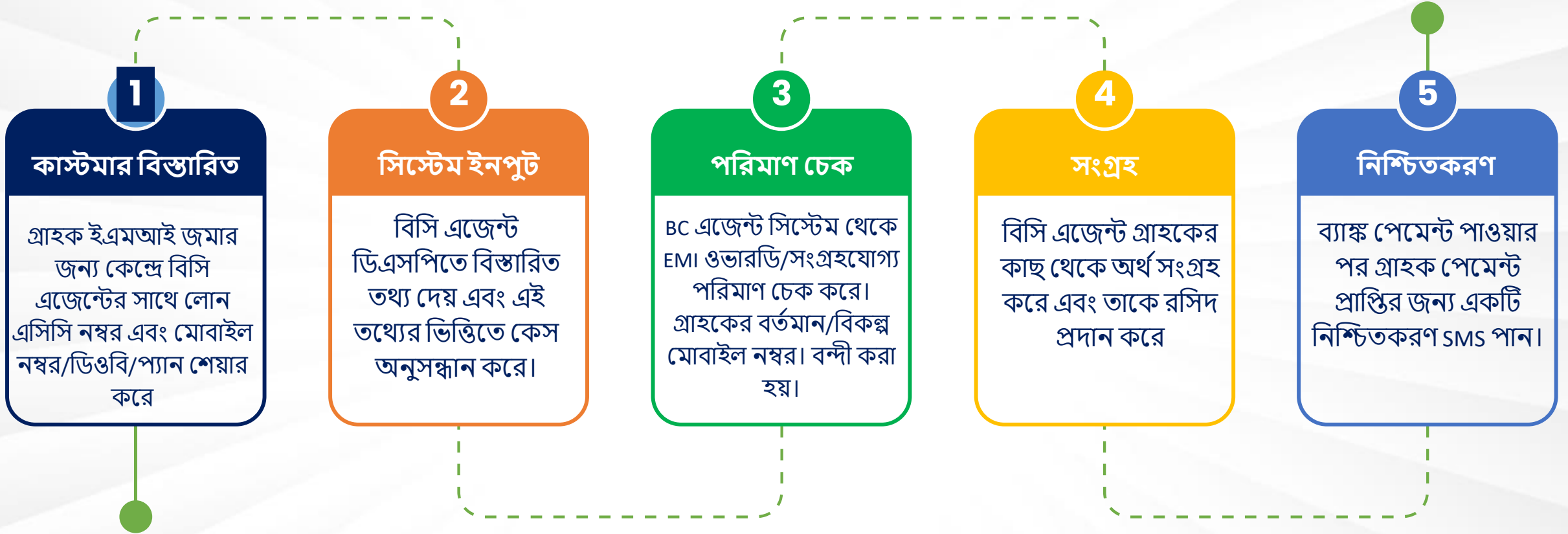
- CSC Agent Account (PC 1129)

### Assisted Link Journey

- Fixed Deposits
- Recurring Deposits
- Credit Cards

\*Product Offering may change. Agents to take latest update from respective AH/TH

# 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
- ✓ যোগ্যতা - ১৮ থেকে ৫০ বছর বয়সী সঞ্চয়ী হিসাবধারীরা
- ✓ স্বয়ংক্রিয়ভাবে আপনার প্রিমিয়াম পরিশোধ করুন

## প্রধানমন্ত্রী নিরাপত্তা বিমা যোজনা (PMSBY)

- ✓ প্রতি বছর মাত্র ₹20 প্রিমিয়াম প্রদান করুন
- ✓ ₹ 2 লক্ষ পর্যন্ত দুর্ঘটনা বীমা কভার পান
- ✓ যোগ্যতা - ১৮ থেকে ৭০ বছর বয়সী সঞ্চয়ী হিসাবধারীরা

## 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

- ❑ বিসি এজেন্ট গ্রাহকদের জন্য স্মার্ট সাথী পোর্টালের মাধ্যমে অভিযোগ/প্রশ্ন/অনুরোধ জানাতে পারেন।
- ❑ বিসি এজেন্টদের দ্বারা উত্থাপিত কেসগুলি সরাসরি ব্যাংকের অভিযোগ নিষ্পত্তি সিস্টেমে তৈরি হবে।
- ❑ ব্যাংক যাতে গ্রাহকদের উদ্বেগগুলি দ্রুত সমাধান করতে এবং অগ্রাধিকার ভিত্তিতে সময়মতো নিষ্পত্তি প্রদান করতে পারে, সেজন্য বিসি এজেন্টদের অবশ্যই বিভাগ এবং উপবিভাগের সঠিক নির্বাচন নিশ্চিত করতে হবে।
- ❑ বিসি এজেন্ট শুধুমাত্র ব্যাংকের পণ্য এবং পরিষেবা সম্পর্কিত বৈধ গ্রাহক অভিযোগ জানাতে পারবেন। বিসি-এর নিজস্ব পেআউট, লিড স্ট্যাটাস, অনবোর্ডিং এবং ডিবোর্ডিং ইত্যাদি সম্পর্কিত উদ্বেগ এই মডিউলে সমাধান করা হবে না এবং এগুলি এড়িয়ে চলতে হবে। সহায়তার জন্য বিসি এজেন্টদের তাদের কর্পোরেট পার্টনার সিএসসি বা এরিয়া হেডের সাথে যোগাযোগ করতে হবে।
- ❑ এছাড়াও, এবিসি এবং পি চ্যানেলের বিসি এজেন্টরা ডিজিটাল ডিস্ট্রিবিউশন প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে যে সমস্ত অভিযোগ/প্রশ্ন/অনুরোধ জানাতে পারবেন না, সেগুলি [bc.complaintdesk@hdfc.bank.in](mailto:bc.complaintdesk@hdfc.bank.in)-এ পাঠাতে হবে।

## 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 কবেসপন্ডেন্ট (BC) 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।
- গ্রাহকের নগদ উত্তোলনের জন্য বিসি এজেন্টদের দ্বারা সম্পাদিত নগদ লেনদেন টিডিএস থেকে অব্যাহতিপ্রাপ্ত।
- আয়কর আইন অনুযায়ী, বিসি এজেন্টরা শুধুমাত্র বিসি সম্পর্কিত লেনদেনের ক্ষেত্রেই নগদ উত্তোলনের উপর টিডিএস ছাড় 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।



# 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।

# গ্রামিং, 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