



BC एजेंटों के लिए क्षमता निर्माण कार्यक्रम, वित्तीय वर्ष 2026-27

एचडीएफसी बैंक के बारे में



सभी वित्तीय और भुगतान आवश्यकताओं के लिए वन स्टॉप शॉप



मजबूत राष्ट्रीय नेटवर्क



स्वस्थ बैलेंस शीट, संपत्ति की गुणवत्ता पर ध्यान



सामाजिक और पर्यावरण की दृष्टि से जिम्मेदार कॉर्पोरेट नागरिक परिवर्तन



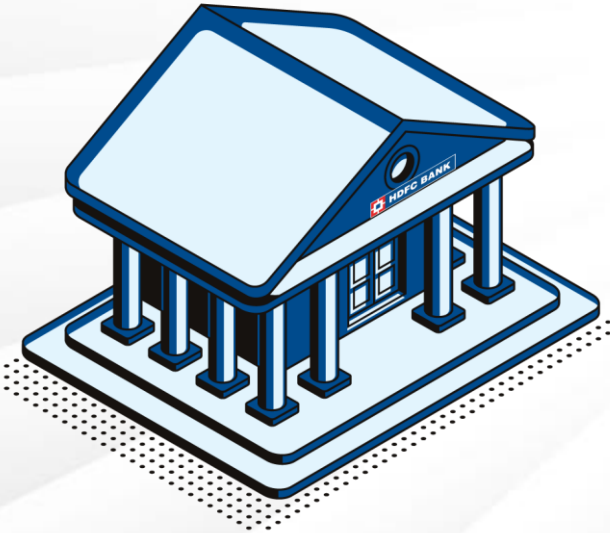
एक डिजिटल नेता



भारत का सबसे मूल्यवान ब्रांड



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



कार्य श्रेष्ठता



ग्राहक फोकस



उत्पाद नेतृत्व



बुनियादी मूल्य



वहनीयता



लोग

मजबूत राष्ट्रीय वितरण नेटवर्क



9,689 शाखाओं



4,175 शहर / कस्बे



21,172 एटीएम / कैश रीसाइक्लर
मशीनें (सीआरएम)



14K + Business Correspondents

50% अर्ध-शहरी और ग्रामीण क्षेत्रों में शाखाएँ

पुरस्कार एवं सम्मान

**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**
23rd 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

पुरस्कार एवं सम्मान

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)
3rd 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

वित्तीय समावेशन



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

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

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

वित्तीय समावेशन



व्यवसाय संवाददाता (बीसी) के बारे में



सभी वित्तीय सेवाओं के लिए बैंक द्वारा एक कॉर्पोरेट बिजनेस कॉन्सॉर्ट के माध्यम से नियुक्त वन स्टॉप शॉप



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



बीसी आंतरिक इलाकों में बैंकिंग सेवाएं प्रदान करते हैं



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



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



व्यवसाय संवाददाता - एक परिवर्तन एजेंट



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

बीसी प्वाइंट पर अनिवार्य प्रदर्शन

व्यवसाय संवाददाता केंद्र

बाहर - BC Centre

बाहर - BC Centre

अंदर - BC Centre

अंदर - BC Centre

अनिवार्य प्रदर्शन बीसी एजेंटों द्वारा खरीदे और बनाए रखे जाएंगे

बैंक द्वारा प्रदान किया गया प्रारूप बैंक के दिशानिर्देशों के अनुसार मुद्रित किया जाना चाहिए और केंद्र में बीसी एजेंट द्वारा प्रदर्शित किया जाना चाहिए।

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

संबद्ध एचडीएफसी बैंक शाखा/क्षेत्र प्रमुख से प्राप्त करें - केंद्र में बीसी एजेंट द्वारा प्रदर्शित और रखरखाव किया जाना है।

Grievance redressal Poster

Banking Ombudsman poster

Savings / Current Account Services & Charges Poster

Complaint Book – As per Goiporia Committee

बीसी एजेंटों द्वारा अनिवार्य रजिस्टर खरीदे और बनाए रखे जाएंगे

रजिस्टर मेंटेन करना है अनिवार्य सभी एजेंटों के लिए.

रजिस्टर कार्य जैसा सबूत किसी भी विवाद की स्थिति में.

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

शिकायत रजिस्टर

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

लेन-देन रजिस्टर

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

विजिट रजिस्टर

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

ACCOUNT OPENING REGISTER

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

सावधि/आवर्ती जमा रजिस्टर

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

व्यवसाय संवाददाताओं के लिए क्या करें और क्या न करें

✓ करने योग्य

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

X क्या नहीं

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

व्यवसाय संवाददाताओं के लिए क्या करें और क्या न करें

✓ करने योग्य

- बीसी एजेंट को केवल समर्पित पोर्टल लॉगिन (कॉर्पोरेट/बैंक पोर्टल) का उपयोग करके ग्राहक खाता खोलने के लिए संभावित ग्राहकों की सूची तैयार करनी होगी।
- बीसी एजेंटों को ईमेल आईडी, मोबाइल नंबर और नामांकित व्यक्ति के विवरण सहित सभी ग्राहक जानकारी सही ढंग से दर्ज करनी होगी।
- बीसी एजेंट यह सुनिश्चित करेंगे कि ग्राहकों के पते से संबंधित सही जानकारी प्राप्त हो, खासकर उन मामलों में जहां पते का संक्षिप्त विवरण पते के प्रमाण दस्तावेजों से लिया गया हो, ताकि खाता किट को बैंक शाखाओं में वापस भेजने से बचा जा सके और खाते पर "डेबिट फ्रीज" की स्थिति उत्पन्न न हो।
- बीसी/बीएफ एजेंट को यह सुनिश्चित करना होगा कि ग्राहक के डाक या स्थायी पते का शहर एजेंट के व्यावसायिक पते के शहर के समान हो।
- प्रोफाइलिंग के बाद सही खाता प्रकार का पता लगाने, बनाए रखने योग्य औसत शेष राशि की जानकारी देने और खाता खोलने के बाद प्रारंभिक निधि जमा करने के लिए BC/BF एजेंटों की आवश्यकता होगी।

X क्या नहीं

- बीसी एजेंट को अपने कॉर्पोरेट/बैंक पोर्टल लॉगिन के माध्यम से अनुमत यात्राओं के अलावा किसी अन्य माध्यम से खाता नहीं खोलना चाहिए।
- खाता खोलने की लीड जनरेट करते समय बीसी एजेंट को ग्राहक के खाते में अपना मोबाइल नंबर/ईमेल आईडी/पता अपडेट नहीं करना चाहिए।
- बीसी एजेंट को ग्राहक के केवाईसी दस्तावेजों की कोई भी भौतिक/सॉफ्ट कॉपी अपने पास नहीं रखनी चाहिए।
- बीसी एजेंट को ईमेल/व्हाट्सएप आदि जैसे डिजिटल माध्यमों से ग्राहक से किसी भी प्रकार के केवाईसी दस्तावेज स्वीकार नहीं करने चाहिए।
- बीसी एजेंटों को ग्राहकों से प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से कोई अतिरिक्त सेवा शुल्क नहीं लेना चाहिए।

बिजनेस कॉरस्पॉण्डेंट की भूमिकाएं और जिम्मेदारियां

स्मार्ट साथी/समर्पित सिस्टम में प्रतिदिन लॉग इन करें और सप्ताह में 5 दिन कम से कम 4 घंटे इसका उपयोग करें।

बीसी एजेंटों को अपना आईआईबीएफ प्रमाणपत्र बैंक में जमा करना होगा।

बीसी एजेंटों को मुख्य साइनबोर्ड, अनिवार्य पोस्टर प्रदर्शित करने होंगे और सभी आवश्यक रजिस्ट्रों को बनाए रखना और अपडेट करना होगा।

बीसी एजेंटों को ग्राहकों के लेन-देन को संभालना होगा और प्रत्येक लेन-देन के लिए मुद्रित रसीद देनी होगी। सभी लेन-देन को लेन-देन रजिस्टर में दर्ज करना होगा और एजेंटों को लेन-देन करने से पहले ग्राहक के पहचान प्रमाण को सत्यापित करना होगा।

यदि लेन-देन विफल हो जाता है, तो ग्राहक को नकद भुगतान न करें या उससे नकद राशि न लें, भले ही बीसी एजेंट के खाते में राशि जमा/डेबिट हो गई हो, राशि 7 दिनों के भीतर वापस कर दी जाएगी।

सभी ग्राहकों की शिकायतें/प्रश्न शिकायत रजिस्टर में दर्ज किए जाएंगे और इसकी पावती ग्राहक को भेजी जाएगी।

बीसी एजेंट ग्राहकों को बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने के लिए किसी भी प्रकार का कमीशन नहीं ले सकते।

बीसी एजेंट यह सुनिश्चित करेंगे कि केंद्र को नए पते पर स्थानांतरित करने से पहले बैंक और कॉर्पोरेट बीसी से अनुमति प्राप्त कर ली जाए।



आईआईबीएफ द्वारा अनिवार्य सर्टिफिकेट कोर्स

- एक व्यवसाय संवाददाता नागरिकों के लिए संपर्क का पहला बिंदु और बैंक शाखा का मुख्य चेहरा होता है।
- बीसी एजेंटों को अधिक प्रभावी बनाने के लिए, उन्हें वांछित स्तर का ज्ञान प्रदान करने की आवश्यकता है।
- इस पाठ्यक्रम का उद्देश्य बीसी एजेंटों को निर्धारित ज्ञान इनपुट और कौशल प्रदान करना है। इसलिए, पाठ्यक्रम की संरचना बैंकिंग परिचालन में बुनियादी ज्ञान प्रदान करना और बीसी एजेंटों को विषय की समग्र समझ विकसित करने में मदद करना है।
- इंडियन इंस्टीट्यूट ऑफ बैंकिंग एंड फाइनेंस (आईआईबीएफ) ने बिजनेस कॉरिस्पॉडेंट/बिजनेस फैसिलिटेटर के लिए सर्टिफिकेट परीक्षा दो स्तरों में विकसित की है: बेसिक और एडवांस्ड सर्टिफिकेशन।
- 1 अप्रैल 2024 से प्रभावी संशोधित दिशानिर्देशों के अनुसार, कृपया ध्यान दें कि "उन्नत" परीक्षा माँड्यूल बीसी एजेंटों के लिए लागू है और प्रमाणन परीक्षा में उपस्थित होने से पहले बीसी एजेंटों का प्रशिक्षण अनिवार्य है।

व्यवसाय संवाददाता - स्मार्ट साथी

हर दिन लॉगिन

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



ग्राहकों के लिए बैंकिंग प्वाइंट

ग्राहक सेवा - लेनदेन

व्यवसाय संवाददाता - लेन-देन- महत्वपूर्ण कार्यवाही

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

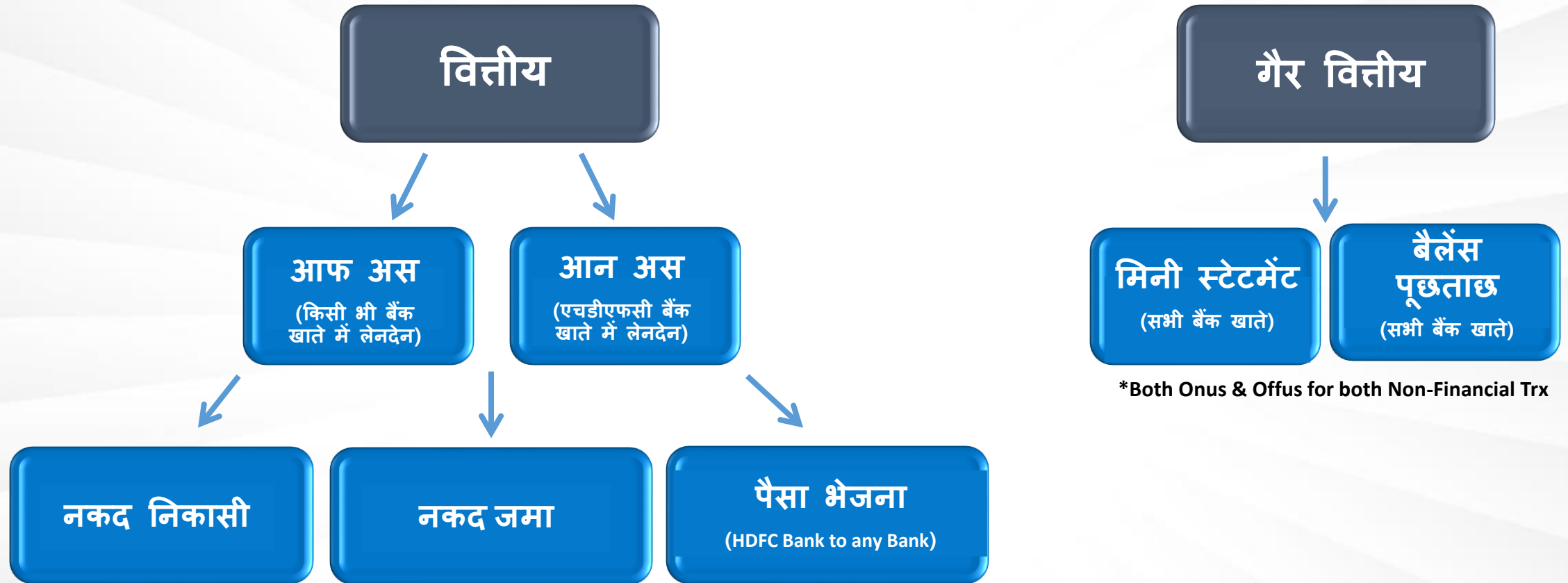


**स्मार्ट साथी(DDP)
के लिए बिजनेस
कॉरस्पॉण्डेंट प्वाइंट
पर महत्वपूर्ण
कार्रवाई**

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

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

व्यवसाय संवाददाता - लेनदेन के प्रकार



AEPS लेनदेन के प्रकार, सीमा और भुगतान

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 | 0.5% of Txn Value – Max. Rs.10 |
| | 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.10 |
| 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

DC+पिन लेनदेन के प्रकार, सीमा और भुगतान

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

DC+पिन लेनदेन संबंधी सलाह



CSC
Your Trusted Neighbourhood Kiosk



HDFC BANK



**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

बीसी एजेंटों के लिए निश्चित भुगतान



JUST LAUNCHED Fixed Pay for BC Agents

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

*Conditions Apply

Pls Note :

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

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

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

लेन-देन पर महत्वपूर्ण निर्देश

विभाजित एकाधिक लेनदेन

एकाधिक लेनदेन

लेनदेन जो सिस्टम सीमा के कारण किए जाते हैं

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

विभाजित लेनदेन

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

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

महत्वपूर्ण मार्गदर्शन

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

उत्पाद एवं सेवाएँ

उत्पादों और सेवाओं का गुलदस्ता

Customer Segment

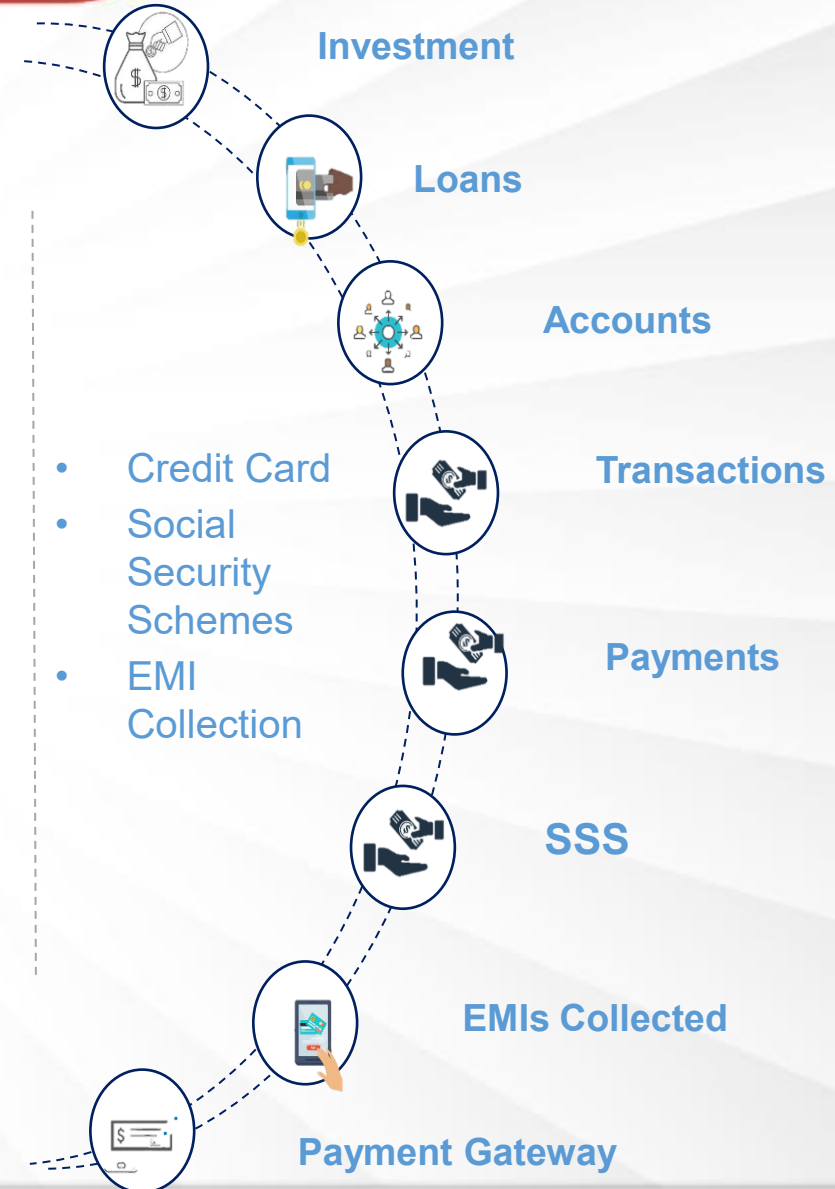
- Agri Ecosystem
- Farmers
- Mandi / APMC
- Gram Panchayat
- FPOs
- Artias /Commission Agent
- Govt Salaried
- Educational Institutions
- Primary Health Centre
- Small Traders and Merchants
- MSME Segment
- Salaried Employees

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

हर जरूरत के लिए ऋण

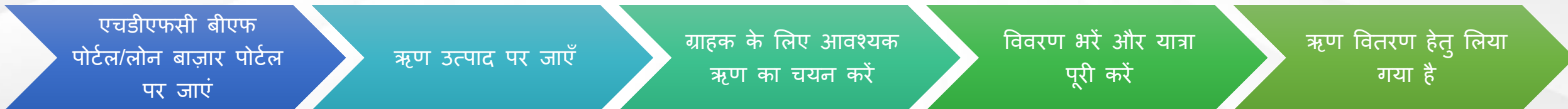
अब ग्राहक बीसी केंद्र के माध्यम से सर्वोत्तम श्रेणी के एचडीएफसी बैंक ऋण का लाभ उठा सकते हैं।

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

ऋण उत्पाद

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

ऋण के लिए लीड उत्पन्न करने की प्रक्रिया



*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

ईएमआई संग्रह - खुदरा ऋण और एसएलआई



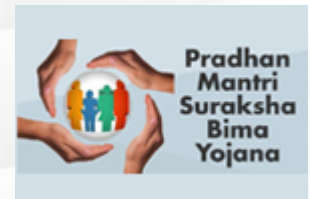
सामाजिक सुरक्षा योजनाएँ

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



प्रधानमंत्री जीवन ज्योति बीमा योजना (पीएमजेजेबीवाई)

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



प्रधानमंत्री सुरक्षा बीमा योजना (पीएमएसबीवाई)

- ✓ प्रति वर्ष मात्र ₹20 का प्रीमियम अदा करें
- ✓ ₹ 2 लाख तक का दुर्घटना बीमा कवर प्राप्त करें
- ✓ पात्रता - 18 से 70 वर्ष की आयु के बचत खाताधारक



अटल पेंशन योजना

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

बीसी सेंटर में शिकायत प्रबंधन प्रक्रिया

- ❑ बीसी एजेंट स्मार्ट साथी पोर्टल के माध्यम से ग्राहकों के लिए शिकायत/प्रश्न/अनुरोध दर्ज कर सकते हैं।
- ❑ बीसी एजेंटों द्वारा दर्ज किए गए मामले सीधे बैंक की शिकायत निवारण प्रणाली में दर्ज हो जाएंगे।
- ❑ बैंक द्वारा ग्राहकों की चिंताओं का शीघ्रता से समाधान करने और प्राथमिकता के आधार पर समय पर समाधान प्रदान करने के लिए बीसी एजेंटों को श्रेणी और उपश्रेणी का सटीक चयन सुनिश्चित करना चाहिए।
- ❑ बीसी एजेंट केवल बैंक के उत्पादों और सेवाओं से संबंधित वैध ग्राहक शिकायतों को ही दर्ज करें। बीसी एजेंटों द्वारा अपने स्वयं के भ्रगतान, लीड स्थिति, ऑनबोर्डिंग और डीबोर्डिंग आदि से संबंधित चिंताओं को इस मॉड्यूल में शामिल नहीं किया जाएगा और इनसे बचना चाहिए। बीसी एजेंट सहायता के लिए अपने कॉर्पोरेट पार्टनर सीएससी या एरिया हेड से संपर्क कर सकते हैं।
- ❑ इसके अतिरिक्त, एबीसी और पी चैनल के बीसी एजेंट डिजिटल वितरण प्लेटफॉर्म के माध्यम से जिन शिकायतों/प्रश्नों/अनुरोधों को दर्ज नहीं कर सकते हैं, उन्हें bc.complaintdesk@hdfc.bank.in पर भेजा जाना चाहिए।

COMPLAINT REGISTER

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

आधार अनुपालन

5

Do's and Don'ts for Aadhaar Compliance

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

Do's

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

Don'ts

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

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

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

बीसी एजेंटों के लिए ग्राहक नकद लेनदेन के लिए टीडीएस छूट

स्रोत पर कर कटौती (टीडीएस) नियम:-

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

टीडीएस छूट का लाभ उठाने की प्रक्रिया

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

केवाईसी का महत्व

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

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

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

केवाईसी नीति के प्रमुख तत्व

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

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

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

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

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

बुनियादी बैंकिंग सिद्धांत

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

आचार संहिता

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

ग्रूमिंग, कम्युनिकेशन और सॉफ्ट स्किल्स

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

धन्यवाद