

यूनियन बैंक  
ऑफ इंडिया



Union Bank  
of India

भारत सरकार का उपक्रम



A Government of India Undertaking



**nict**  
Technologies Pvt. Ltd.  
(CORPORATE BUSINESS CORRESPONDENT)

# ग्राहक सेवा केन्द्र CUSTOMER SERVICE POINT

केन्द्र कोड  
CENTRE CODE \_\_\_\_\_

बैंक मित्र का नाम (बी सी)  
NAME OF BANK MITRA \_\_\_\_\_

दूरभाष (बी सी)  
BANK MITRA Mobile No. \_\_\_\_\_

पता:  
ADDRESS: \_\_\_\_\_

समय:  
TIMING: 8:00 AM to 8:00 PM

लिंक शाखा  
LINK BRANCH \_\_\_\_\_

शाखा दूरभाष  
BRANCH TEL \_\_\_\_\_

बैंक टॉल-फ्री नं.  
Bank Toll free No. \_\_\_\_\_



## Instructions For Business Correspondents कियोस्क ऑपरेटर के लिए दिशा निर्देश

### करें

1. बीसी को केवाईसी मानदंडों के अनुसार ही ग्राहकों के खाते खोलने होंगे।
2. बीसी किसी भी ग्राहक को उनके वर्ग, पंथ और धर्म के अनुसार नहीं चूनेगा और कियोस्क की गतिविधियां भारत के सभी पात्र नागरिकों के लिए उपलब्ध होगी।
3. बीसी को ग्राहक की गोपनीयता बनाए रखनी होगी।
4. बीसी को स्थानीय क्षेत्र और भाषा का ज्ञान होना चाहिए।
5. बीसी को बैंक के साथ एक अनुबंध करना होगा एवं अनुबंध की सभी नियमों और शर्तों का कड़ाई से पालन करना होगा।
6. बीसी बैंक के ग्राहक की जानकारी, दस्तावेजों, अभिलेखों और परिसंपत्तियों को अलग और स्पष्ट से पहचानने में एवं उसकी गोपनीयता बनाए रखने के लिए सक्षम होना चाहिए।
7. ग्राहक द्वारा बैंक की ओर से किए गए सभी लेन-देन के लिए सिस्टम से उत्पन्न ऑनलाइन रसीद अनिवार्य रूप से ग्राहक को दें।

### न करें

1. बीसी को प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से किसी भी सेवा शुल्क की वसूली नहीं करनी होगी।
2. बीसी किसी भी प्रकार के ऋण की मंजूरी के लिए अधिकृत नहीं है।
3. बीसी के द्वारा अशिक्षित गरीब लोगों का शोषण नहीं किया जाना चाहिए।
4. बीसी को कोई ऐसा काम नहीं करना होगा जिससे ग्राहकों को कोई शिकायत हो एवं बैंक की छवि प्रभावित हो।
5. बीसी का किसी भी राजनीतिक/धार्मिक संगठन से संबद्ध नहीं होना चाहिए।
6. बीसी का कोई अपराधिक रिकॉर्ड/प्रतिकूल रिपोर्ट नहीं होनी चाहिए।
7. बीसी द्वारा कोई सबकॉन्ट्रैक्ट नहीं होना चाहिए जब तक कि अनुबंध में इस दिशा में स्पष्ट निर्देशित न किया गया हो।
8. बीसी द्वारा अपने ऋण वसूली के लिए किसी भी व्यक्ति के खिलाफ किसी भी प्रकार की धमकी या उत्पीड़न नहीं करना होगा चाहे वह शारीरिक या मौखिक हो।
9. बैंक द्वारा दी जा रही सेवाओं में किसी भी प्रकार की गलत/भ्रामक बिक्री नहीं होना चाहिए।

### Do's

1. The BC should identify customers with strict adherence to KYC norms.
2. BC should encompass clients irrespective of class, creed and religion and its activities should be available to all eligible citizens of India.
3. Should maintain customer confidentiality
4. Should possess knowledge of local area & language.
5. The BC should enter into an MOU/Agreement with the bank and all the terms and conditions of - the Agreement should be strictly complied with.
6. BC should be able to isolate and clearly identify the Bank's customer information, documents, records and assets to protect the confidentiality of the information.
7. System generated on-line receipt shall be issued to the customer invariably for all transactions carried out by him/ her on behalf of the Bank.

### Don'ts

1. The BC should not collect any service charges directly or indirectly from the Customers.
2. The BC is not vested with any powers for sanction of any loan.
3. There should not be any exploitation of ill informed poor people.
4. Should not give any scope for customer complaints and grievances affecting the image of the bank.
5. Should not be affiliated to any political/religious organizations.
6. There should not be any criminal record/ adverse reports.
7. Should not use any sub contracts unless and otherwise stipulated in the agreement.
8. Should not resort to intimidation or harassment of any kind either physical or verbal against any person in their debt collection efforts.
9. Should not indulge in any mis-selling of products.



## Instructions For Customers ग्राहकों के लिए दिशा निर्देश

### करें

1. कृपया लेन-देन का ट्रांजेक्शन पूर्ण होने की प्रतीक्षा करें और सभी प्रकार के लेन-देन के लिए सिस्टम से उत्पन्न रसीदें लें (सफल या असफल)।
2. कियोस्क से निकलने से पहले यह सुनिश्चित करें की आपके द्वारा किया गया ट्रांजेक्शन सफलता पूर्वक पूर्ण हो चुका है। अगर ट्रांजेक्शन असफल है तो इसकी शिकायत तुरंत अपनी बैंक शाखा में दर्ज करें (लेन-देन की तारीख से 7 दिवस के भीतर)।
3. बैलेंस की जानकारी अकाउंट स्टेटमेंट में ही मिलनी चाहिए।
4. ट्रांजेक्शन रजिस्टर में हस्ताक्षर करना सुनिश्चित करें।
5. अपने खाते को सक्रिय रखें।
6. अपने खाते में KYC और नवीनतम पता दर्ज कराएँ।
7. अपने खाते को आधार नंबर से लिंक करें।
8. अपने पैन नंबर और मोबाइल नंबर को अकाउंट से लिंक करें।
9. योजना के तहत लाभ प्राप्त करने के लिए सामाजिक सुरक्षा योजना (PMSBY, PMJJBY और API) में नामांकन करें।
10. मुफ्त दुर्घटना बीमा कवरेज पाने के लिए RuPay कार्ड का उपयोग करें।

### न करें

1. बीसी स्थान पर उपलब्ध सेवाओं के लिए किसी शुल्क का भुगतान न करें।
2. हस्तलिखित रसीदें स्वीकार न करें।
3. पासबुक में कोई भी मैनुअल प्रविष्टि न करें।
4. ट्रांजेक्शन के दौरान स्थान न छोड़ें।
5. अपना रुपये कार्ड/डेबिट कार्ड/पिन नंबर और पासबुक कियोस्क ऑपरेटर को एवं अन्य किसी को भी साझा न करें।
6. एक खाते में एक से अधिक ट्रांजेक्शन की अनुमति न दें।

### Do's

1. Kindly wait till the completion of transaction and ask System generated receipts (Successful / declined) for all type of transactions.
2. Kindly ensure that the transaction is successful before leaving the location. In case of decline (amount debited or not credited in your account), lodge complaint at your branch immediately (within 7 working days from the date of transaction).
3. Balance enquiry should get in the statement of account only.
4. Ensure to sign in the transaction register.
5. Keep your account Active.
6. Update your account with KYC & latest address
7. Link your account with Aadhar Number
8. Link your PAN number and Mobile number with account.
9. Enrol with Social Security Scheme (PMSBY, PMJJBY and APY) to get benefits under the scheme.
10. Use RuPay Cards to get free Accidental Insurance Coverage.

### Don'ts

1. Don't pay any charges for services available at BC location
2. Don't accept handwritten receipts
3. Don't make any manual entries in the passbook
4. Don't leave the location during transaction.
5. Don't share your RuPay card/ Debit card / PIN number and passbooks to anyone including Business Correspondents.
6. Don't allow multiple transactions in single account.



## Services available

1. Account Opening
2. Cash deposit (Own Bank)
3. Cash deposit (Other Bank-AEPS/ RuPay card)
4. Cash withdrawal (on us)
5. Cash withdrawal (off us)
6. Fund transfer (Own Bank)
7. Fund transfer (Other Bank-AEPS/ RuPay card)
8. Balance enquiry (Own bank)
9. Balance enquiry (Other Bank-AEPS /RuPay card)
10. Mini statement
11. Enrol for Micro accidental death Insurance (PMSBY)
12. Enrol for Micro life Insurance (PMJJBY)
13. Enrol for Social Security pension Scheme (APY)
14. IMPS
15. Recovery/collection upto Bank approved limits in loan accounts (TL/OD/CC)
16. NEFT
17. TD / RD opening
18. Request New Cheque Book
19. Stop Payment of Cheque
20. Cheque Status Inquiry
21. Renew TD / RD
22. Block Debit Card
23. Launch Complaints
24. Track Complaints
25. Request for SMS alert / email statement if mobile no/e-mail is already registered
26. Jeevan Praman
27. RuPay Debit Cards
28. Life Insurance - Pilot basis

## उपलब्ध सेवाएँ

1. खाता खोलना
2. नकद जमा (स्वयं का बैंक)
3. नकद जमा (अन्य बैंक—एईपीएस / रुपयेकार्ड)
4. नकद निकासी (ऑन अस)
5. नकद निकासी (ऑफ अस)
6. फंड ट्रांसफर (स्वयं का बैंक)
7. फंड ट्रांसफर (अन्य बैंक—एईपीएस / रुपये कार्ड)
8. बैलेंस पूछताछ (स्वयं का बैंक)
9. बैलेंस पूछताछ (अन्य बैंक—एईपीएस / रुपये कार्ड)
10. मिनी स्टेटमेंट
11. सूक्ष्म दुर्घटना मृत्यु बीमा (पीएमएसबीवाई) के लिए नामांकन करें
12. सूक्ष्म जीवन बीमा (पीएमजेजेबीवाई) के लिए नामांकन करें
13. सामाजिक सुरक्षा पेंशन योजना (APY) के लिए नामांकन करें
14. IMPS
15. ऋण खातों में बैंक द्वारा अनुमोदित सीमा तक वसूली / संग्रहण (TL/OD/CC)
16. एनईएफटी
17. टीडी / आरडी खोलना
18. नई चेक बुक का अनुरोध करें
19. चेक का भुगतान रोकें
20. चेक की स्थिति जाँच करें
21. नवीनीकरण टीडी / आरडी
22. ब्लॉक डेबिट कार्ड
23. शिकायतें दर्ज करना
24. शिकायतों की स्थिति जानना
25. एसएमएस अलर्ट / ईमेल विवरण के लिए अनुरोध यदि मोबाइल नंबर / ई-मेल पहले से पंजीकृत है
26. जीवन प्रमाण
27. रुपये डेबिट कार्ड
28. जीवन बीमा — पायलट आधार