

யூனியன் பேங்க்
ஆஃப் இந்தியா



Union Bank
of India

भारत सरकार का उपक्रम



A Government of India Undertaking



nict
Technologies Pvt. Ltd.
(CORPORATE BUSINESS CORRESPONDENT)

வாடிக்கையாளர் சேவை மையம் CUSTOMER SERVICE POINT

மையம்
CENTRE CODE _____

வணிகத் தொடர்பாளரின் பெயர்
NAME OF BANK MITRA _____

வணிகத் தொடர்பாளரின் கைபேசி
BANK MITRA Mobile No. _____

முகவரி
ADDRESS: _____

நேரம்
TIMING: **8:00 AM to 8:00 PM**

இணைப்பு கிளை
LINK BRANCH _____

வங்கி தொடர்பு எண்
BRANCH TEL _____

இலவச தொடர்பு எண்
Bank Toll free No. _____

Instructions For Business Correspondents

வங்கி நிருபர்களுக்கான விதிமுறைகள்

செய்யக்கூடியவை

1. KYC விதிமுறைகளை கண்டிப்பாக கடைபிடிக்கும் வாடிக்கையாளர்களை மட்டுமே BC கண்டறிய வேண்டும்.
2. வகுப்பு, மதம் ஆகியவற்றைப் பொருட்படுத்தாமல் வாடிக்கையாளர்களை உள்ளடக்கியிருக்க வேண்டும் மற்றும் அதன் செயல்பாடுகள் இந்தியாவின் அனைத்து தகுதியான குடிமக்களுக்கும் கிடைக்க வேண்டும்.
3. வாடிக்கையாளரின் இரகசியத்தன்மையை பேண வேண்டும்
4. உள்ளூர் பகுதி மற்றும் மொழி அறிவு பெற்றிருக்க வேண்டும்
5. BC வாங்கியுடன் MOU/ ஒப்பந்தம் செய்து கொள்ள வேண்டும் மற்றும் ஒப்பந்தத்தின் அனைத்து விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை கண்டிப்பாக கடைபிடிக்கப்பட வேண்டும்.
6. BC வாங்கியின் வாடிக்கையாளர் தகவல், ஆவணங்கள், பதிவுகள் மற்றும் சொத்துக்களை தனிமைப்படுத்தி தெளிவாக அடையாளம் கண்டு, தகவலின் ரகசியத்தன்மையைப் பாதுகாக்க வேண்டும்.
7. வாங்கியின் சார்பாக வாடிக்கையாளரால் மேற்கொள்ளப்படும் அனைத்து பரிவர்த்தனைகளுக்கும் கணினி மூலம் உருவாக்கப்பட்ட ஆன்லைன் ரசீது அவருக்கு வழங்கப்பட வேண்டும்.

செய்யக்கூடாதவை

1. BC வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து நேரடியாகவோ அல்லது மறைமுகமாகவோ எந்த சேவைக் கட்டணங்களையும் வசூலிக்கக் கூடாது.
2. எந்த கடனையும் அனுமதிக்கும் அதிகாரம் BC க்கு இல்லை.
3. வாங்கியின் இமேஜைப் பாதிக்கும் வகையில் வாடிக்கையாளர் புகார் மற்றும் குறைகளுக்கு எந்த வாய்ப்பையும் வழங்கக்கூடாது.
4. எந்த அரசியல்/மத அமைப்புகளுடன் இணைந்திருக்கக் கூடாது.
5. குற்றவியல் பதிவுகள் / பாதகமான அறிக்கைகள் எதுவும் இருக்கக்கூடாது.
6. ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிடப்பட்டிருந்தால் தவிர, எந்த துணை ஒப்பந்தங்களையும் பயன்படுத்தக்கூடாது.
7. கடனை வசூலிக்கும் முயற்சியில் எந்தவொரு நபருக்கும் எதிராக உடல் ரீதியாகவோ அல்லது வாய்மொழியாகவோ மிரட்டல் அல்லது துன்புறுத்துதல் ஆகியவற்றை நாடக்கூடாது.
8. வங்கி சேவைகளை தவறாக விளம்பரப்படுத்த கூடாது.

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

வாடிக்கையாளர்களுக்கான வழிமுறைகள்

செய்யக்கூடியவை

1. பரிவர்த்தனை முடிவடையும் வரை தயவு செய்து காத்திருந்து, அனைத்து வகையான பரிவர்த்தனைகளுக்கும் சிஸ்டம் உருவாக்கிய ரசீதுகளை (வெற்றி /நிராகரித்தது) கேளுங்கள்.
2. இடத்தை விட்டு வெளியேறும் முன், பரிவர்த்தனை வெற்றிகரமாக நடந்துள்ளதா என்பதை உறுதிப்படுத்திக் கொள்ளவும். நிராகரிக்கப்பட்டால் (உங்கள் கணக்கில் டெபிட் செய்யப்பட்ட தொகை அல்லது வரவு வைக்கப்படவில்லை), உடனடியாக உங்கள் கிளையில் புகார் அளிக்கவும். (பரிவர்த்தனை தேதியிலிருந்து 7 வேலை நாட்களுக்குள்)
3. இருப்பு விசாரணை, கணக்கு அறிக்கையில் மட்டுமே பெறப்பட வேண்டும்.
4. பரிவர்த்தனை பதிவேட்டில் உங்கள் கையொப்பத்தை இடுவதை உறுதிப்படுத்திக் கொள்ளுங்கள்.
5. உங்கள் கணக்கை செயலில் வைத்திருங்கள்.
6. உங்கள் கணக்கை KYC & சமீபத்திய முகவரியுடன் புதுப்பிக்கவும்.
7. உங்கள் கணக்கை ஆதார் எண்ணுடன் இணைக்கவும்.
8. உங்கள் PAN மற்றும் மொபைல் எண்ணை கணக்குடன் இணைக்கவும்.
9. சமூகப் பாதுகாப்புத் திட்டத்தின் கீழ் பலன்களைப் பெற PMSBY, PMJJBY & APY பதிவு செய்யுங்கள்.
10. இலவச விபத்துக் காப்பீட்டுத் தொகையைப் பெற ரூபே கார்டுகளைத் தவறாமல் பயன்படுத்தவும்.

செய்யக்கூடாதவை

1. BC இருப்பிடத்தில் கிடைக்கும் சேவைகளுக்கு எந்த கட்டணமும் செலுத்த வேண்டாம்.
2. கையால் எழுதப்பட்ட ரசீதுகளை ஏற்க வேண்டாம்.
3. பாஸ்புக்கில் கைமுறையாக உள்ளீடுகள் எதையும் செய்ய வேண்டாம்.
4. பரிவர்த்தனையின் போது BC இடத்தை விட்டு வெளியேற வேண்டாம்.
5. உங்கள் ரூபே / டெபிட் கார்டு PIN எண் மற்றும் பாஸ்புக்குகளை வணிக நிருபர்கள் உட்பட யாரிடமும் பகிர வேண்டாம்.
6. ஒரே கணக்கில் பல பரிவர்த்தனைகளை அனுமதிக்காதீர்கள்.

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

வழங்கப்படும் சேவைகள்

1. சேமிப்புக் கணக்கு தொடக்கம்
2. பணம் செலுத்துதல் (UBI வங்கி கணக்கிற்குள்)
3. பணம் செலுத்துதல் (பிற வங்கி கணக்கிற்கு)
4. பணம் பெறுதல் (UBI வங்கி கணக்கிற்குள்)
5. பணம் பெறுதல் (பிற வங்கி கணக்கிற்கு)
6. பணப் பரிமாற்றம் (UBI வங்கி கணக்கிற்குள்)
7. பணப் பரிமாற்றம் (பிற வங்கி கணக்கிற்கு)
8. UBI வங்கி கணக்கு இருப்பு அறிதல்
9. பிற வங்கி கணக்கு இருப்பு அறிதல்
10. UBI வங்கி இருப்பு நிலை தகவல்
11. நுண் காப்பீடு-பிரதான் மந்திரி ஜீவன் ஜோதி பீமா யோஜனா (PMJJBY)
12. நுண் காப்பீடு-பிரதான் மந்திரி சுரக்ஷா பீமா யோஜனா (PMSBY)
13. ATAL ஓய்வூதிய திட்டம்
14. உடனடி பணம் செலுத்தும் சேவை (IMPS)
15. வாராக் கடன் பெறுதல்
16. உடனடி பணம் பரிமாற்றம் சேவை (NEFT)
17. வைப்பு நிதிக் கணக்கு தொடக்கம் (TD/RD)
18. புது காசோலை வேண்டி விண்ணப்பித்தல்
19. காசோலை பணப் பரிவர்த்தனை நிறுத்துதல்
20. காசோலை நிலைமை அறிதல்
21. உடனடி வைப்பு நிதி கணக்கு புதுப்பித்தல் (TD/RD Renewal)
22. ATM அட்டை தடை செய்தல்
23. புகார் அளித்தல்
24. புகார் கண்காணித்தல்
25. மின்னஞ்சல் எச்சரிக்கை விண்ணப்பம் / கோரிக்கை
26. குறுஞ்செய்தி எச்சரிக்கை விண்ணப்பம் / கோரிக்கை
27. ரூபே பற்று அட்டை விண்ணப்பித்தல்