

ಯೂನಿಯನ್ ಬ್ಯಾಂಕ್
ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ



Union Bank
of India

ಭಾರತ ಸರ್ಕಾರದ ಉದ್ಯಮ

A Government of India Undertaking



nict
Technologies Pvt. Ltd.
(CORPORATE BUSINESS CORRESPONDENT)

ಗ್ರಾಹಕರ ಸೇವಾ ಕೇಂದ್ರ CUSTOMER SERVICE POINT

ಸೆಂಟರ್ ಕೋಡ್
CENTRE CODE _____

ಬ್ಯಾಂಕ್ ಮಿತ್ರ ಹೆಸರು
NAME OF BANK MITRA _____

ಬ್ಯಾಂಕ್ ಮಿತ್ರ ಮೊಬೈಲ್ ನಂ.
BANK MITRA Mobile No. _____

ವಿಳಾಸ
ADDRESS: _____

ಕೆಲಸದ ಸಮಯ
TIMING: **8:00 AM to 8:00 PM**

ಸಂಯೋಜಿತ ಶಾಖೆ
LINK BRANCH _____

ಸಂಯೋಜಿತ ಶಾಖೆಯ ಫೋನ್ ನಂ.
BRANCH TEL _____

ಶಾಖೆಯ ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ನಂ.
Bank Toll free No. _____

Instructions For Business Correspondents

ಬ್ಯುಸಿನೆಸ್ ಕರೆಸ್ಪಾಂಡೆಂಟ್‌ಗಳು ಪಾಲಿಸಬೇಕಾದ ನಿಯಮಗಳು

ಇವುಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸಿ

1. KYC ನಿಯಮಗಳು ಸರಿಹೊಂದುವ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಮಾತ್ರ ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದು
2. ಯಾವುದೇ ಜಾತಿ ಧರ್ಮ ವರ್ಗ ಬೇಧ ಭಾವ ಮಾಡದೇ ಎಲ್ಲಾ ಭಾರತೀಯರಿಗೂ ಸಮಭಾವದಲ್ಲಿ ಸೇವೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು
3. ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಗಳನ್ನು ಗೌಪ್ಯವಾಗಿ ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು
4. ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆ ಮತ್ತು ವ್ಯವಹಾರಿಕ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯನ್ನು ತಿಳಿದಿರಬೇಕು
5. ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನೊಂದಿಗೆ MOU/ಒಪ್ಪಂದಗಳಿಗೆ ಮತ್ತು ಷರತ್ತು ಹಾಗೂ ನಿಯಮಗಳಿಗೆ ಬದ್ಧರಾಗಿರಬೇಕು
6. BC ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿ, ದಸ್ತಾವೇಜು, ರೆಕಾರ್ಡ್ ಹಾಗೂ ಆಸ್ತಿ ವಿವರಗಳನ್ನು ಗೌಪ್ಯವಾಗಿ ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು
7. ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಯಾವುದೇ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗೆ ಮುದ್ರಿತ ಆನ್‌ಲೈನ್ ರಶೀದಿಯನ್ನು ಖಡ್ಗಾಯವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡಬೇಕು

ಇವುಗಳನ್ನು ಗಮನಿಸಿ

1. BCಗಳು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಯಾವುದೇ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗೆ ಶುಲ್ಕ ವಸೂಲಿ ಮಾಡುವಂತಿಲ್ಲ
2. BCಗಳಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಸಾಲ ಮಂಜೂರು ಮಾಡಲು ಅಧಿಕಾರವಿರುವುದಿಲ್ಲ
3. ಮುಗ್ಧ, ತಿಳಿಯದ ಕಡು ಬಡವರ ಶೋಷಣೆ ಮಾಡುವಂತಿಲ್ಲ
4. ನಿಮ್ಮ ವ್ಯವಹಾರದಿಂದಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರು ನೀಡುವಂತ ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಹೆಸರಿಗೆ ಧಕ್ಕೆ ತರುವ ಯಾವುದೇ ಕೆಲಸ ಮಾಡಬಾರದು
5. ಯಾವುದೇ ರಾಜಕೀಯ ಹಾಗೂ ಧಾರ್ಮಿಕ ಕ್ಷೇತ್ರದಲ್ಲಿ ಸದಸ್ಯತ್ವ ಇರಬಾರದು
6. ಯಾವುದೇ ಅಪರಾಧ ಚಟುವಟಿಕೆ/ಆರೋಪಗಳಲ್ಲಿ ಭಾಗಿಯಾಗಿರಬಾರದು
7. BCಗಳು ಪ್ರಸ್ತುತ ಒಪ್ಪಂದ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ಉಪ ಒಪ್ಪಂದಗಳನ್ನು ಬಳಸುವಂತಿಲ್ಲ
8. ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಅಸಭ್ಯವಾಗಿ, ಅನುಚಿತವಾಗಿ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ಶಾರೀರಿಕ ಮತ್ತು ಮೌಖಿಕ ಕಿರುಕುಳ ನೀಡುವಂತಿಲ್ಲ
9. ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ಸೇವೆಗಳ ತಪ್ಪು ಮಾರಾಟದಲ್ಲಿ ಪಾಲ್ಗೊಳ್ಳಬಾರದು

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

ಗ್ರಾಹಕರು ಪಾಲಿಸಬೇಕಾದ ನಿಯಮಗಳು

ಇವುಗಳನ್ನು ಗಮನಿಸಿ

1. ಗ್ರಾಹಕರು ನಿಮ್ಮ ವಹಿವಾಟು ಪೂರ್ಣ ಆಗುವ ತನಕ ದಯವಿಟ್ಟು ಕಾದು ಮುದ್ರಿತ ರಸೀದಿ ಪಡೆಯಿರಿ
2. ಕೌಂಟರ್ ಬಿಡುವ ಮೊದಲೇ ನಿಮ್ಮ ವಹಿವಾಟು ಅಪೂರ್ಣಗೊಂಡಿದ್ದರೆ (ಜಮಾ ಮತ್ತು ನಿಕಾಸಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯತ್ಯಾಸ ಇದ್ದರೆ) ಕೂಡಲೇ ಬ್ರಾಂಚ್‌ಗೆ ದೂರು ನೀಡಿ (ವಹಿವಾಟಿನ 7 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ)
3. ಖಾತೆಯ ಸ್ಟೇಟೆಂಟ್‌ನಲ್ಲಿಯೇ ಖಾತೆಯ ಬ್ಯಾಲೆನ್ಸ್ ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು
4. ವಹಿವಾಟಿನ ಪುಸ್ತಕದಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಿ ಸಹಿ ಮಾಡಿ
5. ನಿಮ್ಮ ಖಾತೆಯನ್ನು ಚಾಲ್ತಿಯಲ್ಲಿ ಇರಿಸಿ
6. ನಿಮ್ಮ ಖಾತೆಯನ್ನು ಪ್ರಸ್ತುತ KYC ಹಾಗೂ ವಿಳಾಸದೊಂದಿಗೆ ಪರಿಷ್ಕರಿಸಿ
7. ನಿಮ್ಮ ಖಾತೆಯನ್ನು ಆಧಾರ್, ಮೊಬೈಲ್‌ನಂಬರ್ ಹಾಗೂ ಪಾನ್ ಕಾರ್ಡ್‌ನೊಂದಿಗೆ ಪರಿಷ್ಕರಿಸಿ
8. ಸಾಮಾಜಿಕ ಭದ್ರತಾ ಯೋಜನೆಗಳಾದ PMSBY, APY ಮತ್ತು PMJJBY ಮಾಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ
9. ನಿಮ್ಮ ರುಪೇಕಾರ್ಡ್‌ನ್ನು ಬಳಸಿ ವಹಿವಾಟು ಮಾಡುವುದರಿಂದ ಉಚಿತ ಅಪಘಾತ ವಿಮೆ ಸೌಲಭ್ಯ ಪಡೆಯಬಹುದು

ಇವುಗಳನ್ನು ಗಮನಿಸಿ

1. BC ಕೇಂದ್ರದಲ್ಲಿ ನಡೆಯುವ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಯಾವುದೇ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗೆ ಶುಲ್ಕ ಪಾವತಿ ಮಾಡುವಂತಿಲ್ಲ
2. ಹಸ್ತ ಮುದ್ರಿತ ರಸೀದಿ ನಿರಾಕರಿಸಿ ಮುದ್ರಿತ ರಸೀದಿಯನ್ನೇ ಪಡೆಯಿರಿ
3. ನಿಮ್ಮ ಪಾಸ್‌ಬುಕ್‌ನಲ್ಲಿ ಕೈ ಇಂದ ಬರೆಯಬೇಡಿ
4. ವಹಿವಾಟು ಪೂರ್ಣ ಆಗುವ ಮೊದಲೇ ಸ್ಥಳ ಬಿಟ್ಟು ಹೋಗಬೇಡಿ
5. ನಿಮ್ಮ ರುಪೇ/ATM/ಡೆಬಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ನ ಪಿನ್ ಹಾಗೂ ಪಾಸ್‌ಬುಕ್ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು BC ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಅನ್ಯ ವ್ಯಕ್ತಿಯೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಬೇಡಿ
6. ಒಂದೇ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಂಖ್ಯೆಯಲ್ಲಿ ಅವಳಿ ವಹಿವಾಟು ಮಾಡಬೇಡಿ

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

ಲಭ್ಯವಿರುವ ಸೇವೆಗಳು

1. ಖಾತೆ ತೆರೆಯುವಿಕೆ
2. ಹಣ ಜಮಾವಣೆ (ನಮ್ಮ ಬ್ಯಾಂಕ್)
3. ಹಣ ಜಮಾವಣೆ (ಇತರೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ - AEPS/ರೂಪೆ ಕಾರ್ಡ್)
4. ಹಣ ನಿಕಾಸಿ (ನಮ್ಮ ಬ್ಯಾಂಕ್)
5. ಹಣ ನಿಕಾಸಿ (ಇತರೆ ಬ್ಯಾಂಕ್)
6. ಹಣ ವರ್ಗಾವಣೆ (ನಮ್ಮ ಬ್ಯಾಂಕ್)
7. ಹಣ ವರ್ಗಾವಣೆ (ಇತರೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ - AEPS/ರೂಪೆ ಕಾರ್ಡ್)
8. ಬ್ಯಾಲೆನ್ಸ್ ವಿಚಾರಣೆ (ನಮ್ಮ ಬ್ಯಾಂಕ್)
9. ಬ್ಯಾಲೆನ್ಸ್ ವಿಚಾರಣೆ (ಇತರೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ - AEPS/ರೂಪೆ ಕಾರ್ಡ್)
10. ಮಿನಿ ಸ್ಟೇಟ್ಮೆಂಟ್
11. ಸಣ್ಣ ಅಪಘಾತ ವಿಮೆ (PMSBY)
12. ಸಣ್ಣ ಜೀವ ವಿಮೆ (PMJJBY)
13. ಸಾಮಾಜಿಕ ಭದ್ರತಾ ಪಿಂಚಣಿ ಯೋಜನೆ (APY)
14. IMPS (ತ್ವರಿತ ಹಣ ವರ್ಗಾವಣೆ ಸೇವೆ)
15. ನಿಗದಿತ ಮೊತ್ತದ ಒಳಗಿನ ಲೋನ್ ಖಾತೆ ಕಂತು
ಪಾವತಿ/ಜಮಾವಣೆ (TL/OD/CC)
16. NEFT ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಹಣ ವರ್ಗಾವಣೆ
17. TD/RD ಖಾತೆ ತೆರೆಯುವುದು
18. ಹೊಸ ಚೆಕ್‌ಬುಕ್
19. ಚೆಕ್ ಜಮಾವಣೆ ತಡೆ ಹಿಡಿಯುವುದು
20. ಚೆಕ್ ಬಗೆಗಿನ ಮಾಹಿತಿ
21. TD/RD ಮರು ಪರಿಷ್ಕರಣೆ
22. ಡೆಬಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ತಡೆ ಹಿಡಿಯುವುದು
23. ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವುದು
24. ದೂರು ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು
25. SMS ಅಲರ್ಟ್ ಸೇವೆ ಚಾಲನೆ/ಇ-ಮೇಲ್ ಸ್ಟೇಟ್ಮೆಂಟ್
ಪಡೆಯುವುದು (ಮೊಬೈಲ್ ಮತ್ತು ಇ-ಮೇಲ್ ಖಾತೆಗೆ ಹೊಂದಿಕೆ
ಇದ್ದಲ್ಲಿ)
26. ಜೀವನ್ ಪ್ರಮಾಣ ಪತ್ರ