



ગ્રાહકો માટે માહિતી પુસ્તિકા  
જે એમ ફાઇનાન્સિયલ હોમ લોન્સ લિમિટેડ

## વિષયવસ્તુ

૧. ગ્રાહક સેવાની માહિતી .....	૩
૧. ૧ લોન પ્રોડક્ટ્સ, લાગુ પડતા વ્યાજ દર .....	૩
૧. ૨ વ્યાજના જુદા જુદા દર વસૂલવા માટે જોખમ અને વર્ગીકરણ ના પરિબલો .....	૩
૨. સર્વિસ ચાર્જિસ .....	૪
૩. ફરિયાદ નિવારણ .....	૪
૪. ફરિયાદોમાં વધારો .....	૫
૫. અન્ય સેવાઓ પૂરી પાડવામાં આવે છે, જે .....	૬
૬. સામાન્ય વ્યવહારો માટેના સમયના ધોરણો .....	૭
૭. કેવાયસી અને એએમએલ અને સીએફટી પોલિસી .....	૭
૮. વાજબી વ્યવહાર સંહિતા .....	૭
૯. એન.એચ.બી. એક્ટ ૧૯૮૭ ની કલમ ૨૯ એ હેઠળ જારી કરાયેલ રજિસ્ટ્રેશનનું પ્રમાણપત્ર (સીઓઆર) .....	૭
૧૦. ઉપભોક્તા સાહિત્ય .....	૭

## ૧. ગ્રાહક સેવાની માહિતી

### ૧.૧ લોન પ્રોડક્ટ, લાગુ પડતા વ્યાજ દર

ક્રમ સંખ્યા	પ્રોડક્ટ	ઇન્ટરેસ્ટ રેટ*
૧	હોમ લોન્સ	૯.૬૯% થી આગળ
૨	એમ એસ એમ ઇ મિલકત સામે લોન	૧૨.૪% થી આગળ

\*ઉપરોક્ત પ્રમાણભૂત વ્યાજ દર, યોગ્ય મંજૂરીઓ સાથે ક્રેડિટ ચેક, પ્રોપર્ટી પેપર અને અન્ય માપદંડોના આધારે બદલાઈ શકે છે.

### ૧.૨ વ્યાજના જુદા જુદા દર વસૂલવા માટે જોખમ અને વર્ગીકરણ ના પરિબલો

કંપનીનું વ્યવસાયિક મોડેલ વિવિધ સમયગાળા માટે કંપનીના ક્રેડિટ ધોરણોને પૂર્ણ કરતા ગ્રાહકોને જ ક્રેડિટ પ્રદાન કરવા પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરે છે. લાગુ પડતી રેન્જ/સ્કીમની અંદર દરેક લોન અરજીને લાગુ પડતા વ્યાજના દરનું મૂલ્યાંકન કેસ સ્પેસિફિક ધોરણે કરાય છે, જે વિવિધ પરિબલોના મૂલ્યાંકન પર આધારિત હોય છે, જેમાં અન્ય બાબતોની સાથે-સાથે નીચેની બાબતોનો સમાવેશ થાય છે:

**a. વ્યાજદરનો પ્રકાર:** જે એમ ફાઇનેન્શિયલ હોમ લોન્સ લિમિટેડ ("કંપની") ફ્લોટિંગ રેટ ઓફ ઇન્ટરેસ્ટ ઓફર કરે છે. તમારી લોન પરના વ્યાજની રકમ કંપનીના બેન્યુમાર્ક ધિરાણ દર એટલે કે જેએમએફએચએલઆર અને જેએમએફડબલ્યુએલઆરમાં સમયાંતરે થતા ફેરફારોના આધારે બદલાઈ શકે છે.

**b. લોન ની ગુણોત્તર કિંમત (એલ ટી વી):** એલટીવી એ મિલકત ના મૂલ્યની ટકાવારીનો સંદર્ભ આપે છે જેને લોન દ્વારા નાણાં આપી શકાય છે. મોટી રકમનું દેવું વ્યાજના ઊંચા દરને આકર્ષિત કરે છે કારણ કે તે ઉચ્ચ ક્રેડિટ જોખમ તરફ દોરી જાય છે. તદ્દુપરાંત, મોટા ડાઉન-પેમેન્ટથી લોનના વોલ્યુમને ઘટાડવામાં મદદ મળી શકે છે, જે બદલામાં માસિક ઇએમઆઇની રકમમાં પણ ઘટાડો થઈ શકે છે.

**c. મિલકતનું સ્થાન અને સ્થિતિ:** મિલકતનું સ્થાન, તેનું વર્તમાન સ્થાન, મિલકતની ઉંમર અને ઉપલબ્ધ સુવિધાઓ જેવા પરિબલો મિલકતના પુનઃવેચાણ મૂલ્યને નિર્ધારિત કરવામાં મદદ કરે છે. સંપત્તિના ઉચ્ચ પુનઃવેચાણ મૂલ્યનો અર્થ એ છે કે જેના વિરુદ્ધ નાણાકીય સંસ્થા ઋણ લેનારાને નીચા વ્યાજદરો ઓફર કરવા માટે પ્રોત્સાહિત કરે છે.

**d. પુનઃચુકવણીનો સમયગાળો:** ટૂંકા ગાળાની લોન (ઇએમઆઇ વધુ હોય) તો પણ લાંબા ગાળાની લોન (ઇએમઆઇ ઓછી હોય પરંતુ વ્યાજનો દર ઊંચો હોય)ના મુકાબલે નીચા વ્યાજના દરને આકર્ષે છે.

**e. કસ્ટમર પ્રોફાઇલ:** આવકના સ્ત્રોત, ક્રેડિટ સ્કોર વગેરે જેવા વિવિધ પરિબલો કંપનીને ગ્રાહકનો દરજ્જો નક્કી કરવામાં મદદરૂપ થાય છે. ગ્રાહકની આવકના સ્ત્રોતને પગારદાર અને સ્વ-રોજગાર તરીકે વર્ગીકૃત કરી શકાય છે. ગ્રાહક પાસે આવકનો સ્થિર અને નિયમિત સ્ત્રોત હોવો જોઈએ.

તદ્દુપરાંત, ક્રેડિટ સ્કોર એ ચુકવણીના ઇતિહાસ, નાણાકીય શિસ્તની ટેવો અને શાખપાત્રતાનું નિવેદન છે. નીચો ક્રેડિટ સ્કોર ઊંચા ક્રેડિટ જોખમનું ચિત્રણ કરે છે, જેના કારણે ધિરાણકારો તેમના જોખમોને આવરી લેવા માટે ઊંચા દરે વ્યાજ વસૂલશે.

તદ્દુપરાંત, જો ગ્રાહક બિન-વ્યક્તિગત છે, તો નફાકારકતા, માસિક ટર્નઓવર અને આવા અન્ય વ્યવસાયિક નાણાકીય પરિબલો કેટલાક મહત્વપૂર્ણ પરિબલો છે જે કંપની દ્વારા ઓફર કરી શકાય તેવા વ્યાજ દર પર અસર કરે છે.

**f. વ્યવસાયની પ્રકૃતિ:** વ્યવસાયની પ્રકૃતિ એ પ્રવૃત્તિઓ દ્વારા વ્યાખ્યાયિત કરવામાં આવે છે જેમાં વ્યક્તિગત/ બિન-વ્યક્તિઓ રોકાયેલા હોય છે. આ ટર્મ લોન વ્યાજના દર નક્કી કરવામાં મહત્વપૂર્ણ ભૂમિકા ભજવે છે કારણ કે તે ધિરાણકર્તાને વ્યવસાય નફાકારક છે કે નહીં તે તપાસવામાં મદદ કરે છે.

**g. બિઝનેસ વિન્ટેજ:** સ્થાપિત વ્યવસાયો ધિરાણ સંભાળવાનો સાબિત થયેલો ટ્રેક રેકોર્ડ ધરાવે છે. નવા વ્યવસાયો થી વિપરીત, તેઓ ધિરાણકર્તાને સલામતી ની ભાવના પૂરી પાડે છે, જે નીચા વ્યાજ દરો માં અનુવાદિત થાય છે.

**h. ઓપરેટિંગ ખર્ચ:** આમાં વ્યવસાય કરવાના ખર્ચનો સમાવેશ થાય છે. વ્યવહારની જટિલતા, વ્યવહારનું કદ, ઋણલેનારનું સ્થાન, કંપનીનો ઇન્ફ્રાસ્ટ્રક્ચર ખર્ચ અને અન્ય પરિબલો જે ચોક્કસ વ્યવહાર / વ્યવહારને અસર કરી શકે છે. વ્યવસાય/ પોર્ટફોલિયો સાથે સંકળાયેલા ખર્ચને અસર કરતા પરિબલો જેવા પરિબલો ક્લાયંટને ટાંકવામાં આવેલા અંતિમ વ્યાજ દર સુધી પહોંચે તે પહેલાં ધ્યાનમાં લેવામાં આવશે.

**i. લાગુ પડતી નિયમનકારી માર્ગદર્શિકાઓ.**

**j. લોન(ઓ)નો અંતિમ ઉપયોગ.**

**k. આવા અન્ય ભૌતિક પરિબલો કે જેને કંપની દ્વારા સમયાંતરે ધ્યાનમાં લેવામાં આવશે.**

## 2. સર્વિસ ચાર્જિસ

તમામ સર્વિસ ચાર્જિસ આ માહિતી પુસ્તિકાના પરિશિષ્ટ A તરીકે જોડાયેલા અત્યંત મહત્વના નિયમો અને શરતો (MITC) નો ભાગ છે.

## 3. ફરિયાદ નિવારણ

ગ્રાહકોને સવારે ૯.૦૦ થી સાંજના ૬.૦૦ (સોમવારથી શુક્રવાર) સુધી નિયમિત કામના કલાકોની અંદર બ્રાન્ચ ઓપરેશન્સ મેનેજર / બ્રાન્ચ મેનેજર / કલસ્ટર મેનેજરનો સંપર્ક કરવા નું કહેવામાં આવશે. બ્રાન્ચ મેનેજર ગ્રાહક સંબંધિત તમામ પ્રશ્નોના નિરાકરણ માટે જવાબદાર વ્યક્તિ હશે અને તે હેતુ માટે સંબંધિત કર્મચારીઓની મદદ અને સહાય મેળવી શકે છે અને તેનો ઉકેલ શોધી શકે છે. બ્રાન્ચ મેનેજર ગ્રાહકો સાથે સંપર્કનું કેન્દ્ર બનશે અને જરૂરિયાત મુજબ ફરિયાદી/ ફરિયાદીઓ સાથે વાતચીત કરશે.

વધુ સહાય માટે [services.homeloans@jmfl.com](mailto:services.homeloans@jmfl.com) પર સેન્ટ્રલ કસ્ટમર સર્વિસને લખો.

જે ગ્રાહકો પ્રદાન કરવામાં આવેલી સેવાઓ થી સંતુષ્ટ ન હોય અથવા જેએમએફએચએલ અથવા તેના પ્રતિનિધિ જેમ કે ડીએસએ / કલેક્શન એજન્ટો વગેરે દ્વારા કોઈ અયોગ્ય ગેરવર્તન ની જાણ કરવા માંગતા હોય તો પ્રતિસાદ આપવા અથવા તેમની ફરિયાદ મોકલવા માંગતા હોય તેઓ સોમવાર થી શુક્રવાર ના સવારે ૯.૦૦ થી સાંજ ના ૫.૩૦ દરમિયાન નીચે ની યેનલો નો ઉપયોગ કરી શકે છે.

૦૮૦૬૯૯૩૫૦૫૦ પર અમારી કસ્ટમર કેર હેલ્પલાઇન પર કોલ કરો અથવા [services.homeloans@jmfl.com](mailto:services.homeloans@jmfl.com) પર અમને ઈ-મેઇલ કરો અથવા નીચેના સરનામે અમને લખો:

### જેએમ ફાઇનાન્સિયલ હોમ લોન્સ લિમિટેડ

કસ્ટમર સર્વિસ, ૩ જા માળે, સુઆશીશ આઇટી પાર્ક,  
બી વિંગ, પ્લોટ નં. ૬૮ ઇ, દત્તા પાડા રોડ પર,  
બોરીવલી ઈસ્ટ, મુંબઈ - ૪૦૦૦૬૬

જો ફરિયાદના નિરાકરણ માટે વધારાના સમયની જરૂર પડે, તો અમે તમને નિરાકરણમાં વિલંબ માટેનાં કારણો જણાવીશું અને સમસ્યાના નિરાકરણ માટે જરૂરી સમયમર્યાદા પ્રદાન કરીશું.

## 4. ફરિયાદોમાં વધારો:

જો કોઈ ગ્રાહક વિવિધ યેનલો દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવેલા ઉકેલ થી સંતુષ્ટ ન હોય, તો ગ્રાહક શાખામાં ઉપલબ્ધ વૃદ્ધિ મેટ્રિક્સ અનુસાર સમસ્યાઓ ને આગલા ઉચ્ચ સ્તર પર લઈ જઈ શકે છે અને સંબંધિત અધિકારીઓના ઇમેઇલ આઇડી અને સંપર્ક નંબર. બધી શાખાઓમાં દર્શાવવામાં આવશે.

નામ	ઈ-મેઇલ આઇડી	સંપર્ક નંબર	ટી એ ટી
-----	-------------	-------------	---------

નેશનલ ઓપરેશન્સ મેનેજર	<a href="mailto:head.ops@jmfl.com">head.ops@jmfl.com</a>	022-50755001	૭ (સાત) કામકાજના દિવસો
ચીફ ફાયનાન્સિયલ ઓફિસર	<a href="mailto:cfo.homeloans@jmfl.com">cfo.homeloans@jmfl.com</a>	022-50755060	૭ (સાત) કામકાજના દિવસો
ચીફ એક્ઝિક્યુટિવ ઓફિસર	<a href="mailto:ceo.homeloans@jmfl.com">ceo.homeloans@jmfl.com</a>		૭ (સાત) કામકાજના દિવસો

### નોડલ ઓફિસર:

કંપનીના ગ્રાહકો દ્વારા આપવામાં આવતી સેવાને લગતી તમામ ફરિયાદોના નિવારણ માટે ઓપરેશન્સ ના વડા શ્રી અચ્યુતાકુમાર દાસ નોડલ ઓફિસર રહેશે. સંબંધિત અધિકારીઓ દ્વારા તમામ ફરિયાદો તેમના ધ્યાનમાં લાવવામાં આવશે.

### વધુ એસ્કેલેશન

જો વિવિધ તકરાર નિવારણ ચેનલોનો સંપર્ક કર્યા પછી પણ ગ્રાહકની સમસ્યાનો ઉકેલ ન આવે તો તે આ અંગે ચીફ એક્ઝિક્યુટિવ ઓફિસરને પત્ર લખીને સમસ્યાનું નિરાકરણ લાવી શકે છે.

ચીફ એક્ઝિક્યુટિવ ઓફિસર  
જે એમ ફાઇનાન્સિયલ હોમ લોન્સ લિમિટેડ  
પાંચમો માળ 'સિનર્જી'  
અપ્પાસાહેબ મરાઠે માર્ગ  
પ્રભાદેવી મુંબઈ 400025  
અથવા આના પર ઇમેઇલ મોકલો: [ceo.homeloans@jmfl.com](mailto:ceo.homeloans@jmfl.com)

વિનંતી મળ્યાની તારીખથી ૭ કાર્યકારી દિવસોની અંદર ફરિયાદોનું નિવારણ કરવામાં આવશે.

### નિયમનકારીતા માં વધારો:

જો ફરિયાદનો ઉકેલ ઉપરોક્ત ૨૧ દિવસ ની વ્યવસાયિક સમયમર્યાદાની અંદર ન આવે તો ગ્રાહક સુપરવાઇઝરી ઓથોરિટી ઓફ હાઉસિંગ ફાયનાન્સ કંપનીઝ - નેશનલ હાઉસિંગ બેન્ક - હાઉસિંગ ફાયનાન્સ કંપનીઓની સુપરવાઇઝરી ઓથોરિટી - નેશનલ હાઉસિંગ બેન્ક - નેશનલ હાઉસિંગ બેન્ક ને ઓફલાઇન મોડમાં અથવા પોસ્ટ કે ઓનલાઇન મોડ માં એનએચબી ની વેબસાઇટ પર નીચે આપેલી લિંક પર ઉપલબ્ધ નિયત ફોર્મટ માં અપીલ કરી શકે છે.

[https://grids.nhbonline.org.in/\(S\(Ocixd21420ampmiuolt\(4fxz2\)/default.aspx](https://grids.nhbonline.org.in/(S(Ocixd21420ampmiuolt(4fxz2)/default.aspx)

### નેશનલ હાઉસિંગ બેંક

તકરાર નિવારણ સેલ ડીપાર્ટમેન્ટ ઓફ સુપરવિજન  
નેશનલ હાઉસિંગ બેંક, ચોથો માળ, કોર 5એ ઇન્ડિયા હેબિટેટ સેન્ટર  
લોધી રોડ નવી દિલ્હી ૧૧૦૦૦૩

વેબસાઇટ: [www.nhb.org.in](http://www.nhb.org.in) (ફરિયાદ નિવારણ પ્રણાલીના મથાળા હેઠળ ફિઝિકલ મોડ અને ઓનલાઇન મોડમાં ફરિયાદ નોંધાવવાનો વિકલ્પ છે). (જી આર આઇ ડી એસ) [/https://grids.nhbonline.org.in](https://grids.nhbonline.org.in)

### 5. પૂરી પાડવામાં આવતી અન્ય સેવાઓ

કંપની એક હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપની છે અને તેના સામાન્ય વ્યવસાયમાં હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ પ્રદાન કરવાના વ્યવસાયમાં છે.

## 6. સામાન્ય વ્યવહારો માટે સમયના ધોરણો

નીચે આપેલા માપદંડો વિવિધ સામાન્ય વ્યવહારો માટેના સૂચક પ્રમાણભૂત સમયના ધોરણો છે.

ક્રમ સંખ્યા	વ્યવહાર	ટર્નઅરાઉન્ડ ટાઇમ
a.	લોન એકાઉન્ટ સ્ટેટમેન્ટ	૨ (બે) કામકાજના દિવસો
b.	શીર્ષક દસ્તાવેજોની ફોટોકોપી	૧૦ (દસ) કાર્યકારી દિવસો
c.	ઇએમઆઈની રોકડ પ્રાપ્તિ લોન ફોરક્લોઝર	તુરંત
d.	(પૂર્ણ અને આખરી રકમ મેળવ્યા પછી)	૭ (સાત) કામકાજના દિવસો
E	લોન બંધ થવા પર અસલ દસ્તાવેજ પરત	૨૧ (એકવીસ) કામકાજના દિવસો
F	નો ઓબ્જેક્શન સર્ટિફિકેટ	૨૧ (એકવીસ) કામકાજના દિવસો

## 7. કેવાયસી અને એએમએલ અને સીએફટી પોલિસી

ઉક્ત નીતિની એક નકલ આ માહિતી પુસ્તિકાના પરિશિષ્ટ બી તરીકે જોડાયેલ છે.

## 8. વાજબી વ્યવહાર સંહિતા

ઉક્ત નીતિની એક નકલ આ માહિતી પુસ્તિકાના પરિશિષ્ટ સી તરીકે જોડાયેલ છે.

## 9. એનએચબી ધારા, ૧૯૮૭ ની કલમ ૨૯ એ હેઠળ ઇશ્યૂ કરાયેલું સર્ટિફિકેટ ઓફ રજિસ્ટ્રેશન (સીઓઆર)

ઉક્ત નીતિની એક નકલ આ માહિતી પુસ્તિકાના પરિશિષ્ટ ડી તરીકે જોડાયેલ છે.

## 10. ઉપભોક્તા સાહિત્ય

ઉપભોક્તા શિક્ષણ સાહિત્ય, જે બાકી રહેલી તારીખ, એસએમએ અને એનપીએ વર્ગીકરણ અને અપગ્રેડેશનની વિભાવનાઓને ઉદાહરણો સાથે સમજાવે છે, જેમાં દિવસના અંતની પ્રક્રિયાના ચોક્કસ સંદર્ભમાં આ માહિતી પુસ્તિકાના પરિશિષ્ટ ઇ તરીકે જોડવામાં આવ્યું છે.

\*\*અંગ્રેજી અને સ્થાનિક ભાષા વચ્ચે કોઈપણ અસંગતતાના કિસ્સામાં, અંગ્રેજી ભાષા પ્રબળ રહેશે



સૌથી અગત્ય ના નિયમો અને શરતો :

## વિષયવસ્તુ

1. લોન .....	3
2. વ્યાજ .....	3
3. હપ્તા ના પ્રકાર .....	3
4. લોન નો સમયગાળો .....	3
5. લોન નો હેતુ .....	3
6. ફી .....	3
7. લોન માટે સિક્યોરિટી / કોલેટ્રલ .....	4
8. મિલકત નો વીમો.....	6
9. લોન નું વિતરણ શરતો ને અધીન .....	6
10. ઈએમઆઈ અને પ્રી-ઈએમઆઈ ની ગણતરી .....	7
11. બાકી નીકળતી રકમ ની ચુકવણી.....	7
12. વાર્ષિક બાકી બેલેન્સ સ્ટેટમેન્ટ .....	7
13. ગ્રાહક સેવાઓ .....	8
14. તકરાર નિવારણ .....	8
15. ગ્રાહક સંદેશાવ્યવહાર .....	9
16. ગ્રાહકો ની સ્વીકૃતિ .....	9
17. સુધારણા .....	10

## 1. લોન :

મંજૂર કરેલ રકમ રૂ ..... (રૂપિયા ..... માત્ર)

## 2. વ્યાજ :

- પ્રકાર: ફ્લોટિંગ રેટ / ફિક્સ્ડ રેટ / પાર્ટ ફિક્સ્ડ રેટ/ અને પાર્ટ ફ્લોટિંગ રેટ
- ચાર્જ કરી શકાય તેવું વ્યાજ: % ..... પ્રતિ વર્ષ (ફિક્સ્ડ) અથવા (ફ્લોટિંગ) જે એમ એફ એચ એલ આર + /..... = ..... % પ્રતિ વર્ષ
- સબસિડી / લાભ (જો લાગુ પડતું હોય તો કૃપા કરીને સ્પષ્ટ કરો):
- વ્યાજ ના રીસેટની તારીખ: લોન કરાર માં ઉલ્લેખ કર્યા મુજબ
- વ્યાજ ના દર માં ફેરફાર ના સંદેશાવ્યવહાર નું માધ્યમ: ઇમેઇલ/ એસએમએસ /રજિસ્ટર્ડ ફોન / મોબાઇલ નંબર પર કોલ દ્વારા

## 3. હપ્તા ના પ્રકાર :

સમાન માસિક હપ્તા (ઈ એમ આઈ)

## 4. લોન નો સમયગાળો :

લોન નો સમયગાળો ..... (મહિનાઓ)

## 5. લોન નો હેતુ :

મિલકત સામે ખરીદી / બાંધકામ / એક્સટેન્શન / સુધારણા / બેલેન્સ ટ્રાન્સફર / મિલકત સામે લોન

## 6. ફી :

એક વખત ગ્રાહક ની અરજી દાખલ કરવામાં આવે અને તેના પર નિર્ણય લેવામાં આવે તે પછી ગ્રાહક દ્વારા ચૂકવવામાં આવતી ફી નોન-રિફંડેબલ હોય છે.

## 7. શુલ્ક :

અહીં મંજૂર કરાયેલ લોન માટે લાગુ ફી અને ચાર્જ સંબંધિત વિગતો માટે કૃપા કરીને મુખ્ય હકીકત નિવેદન (KFS) નો સંદર્ભ લો. અહીં મંજૂર કરાયેલ લોનના સંદર્ભમાં ફી અને ચાર્જની વિગતો આપતા સંબંધિત જોડાણો સાથે મુખ્ય હકીકત નિવેદન મંજૂરી પત્ર / MATC નો ભાગ માનવામાં આવશે.

## 8. લોન માટે સિક્યોરિટી / કોલેટલ :

- ગીરો : તમામ મૂળ શીર્ષક દસ્તાવેજોની થાપણ દ્વારા મોર્ટગેજ મિલકત પર નો પ્રથમ અને વિશિષ્ટ ચાર્જ
- ગેરંટી : કંપની ને જરૂરી અને યોગ્ય લાગી શકે તેવી વ્યક્તિગત ગેરંટી/ઓ

- **બીજી સુરક્ષા :** કંપની ને જરૂરી લાગે તેવી અન્ય કોઈ પણ સુરક્ષા
- કંપની દ્વારા તેના સંતોષ માટે નિર્ધારિત કોઈપણ રીતે બનાવવામાં આવનારી બધી સિક્યોરિટીઝ

### 9. મિલકત નો વીમો :

કંપની દ્વારા અદ્યતન લોન સુવિધાના મૂલ્ય માટે મિલકત વીમો લેવા માં આવશે અને તેમાં કંપની નું નામ 'લાભાર્થી' તરીકે રાખવામાં આવશે.

### 10. લોન નું વિતરણ આ શરતો ને અધીન રહેશે :

- વિતરણ નક્કી કરતા પહેલા નિયત સમય ની અંદર લાગુ પડતા ચાર્જીસ અને ફી ની ચુકવણી સાથે મંજૂરી પત્ર નો સ્વીકાર
- માર્જિન યોગદાન ની સંપૂર્ણ ચુકવણી કરવામાં આવી છે જે નિર્ધારિત કર્યા મુજબ છે, કંપની ની પ્રવર્તમાન નીતિ અને નિયમનકારી માર્ગદર્શિકા મુજબ લોન નિર્ધારિત ગુણોત્તર સુધી મર્યાદિત રહેશે. આ ગુણોત્તર ની ગણતરી લોન સાથે મિલકત ની દસ્તાવેજી કિંમત અને / અથવા બજાર મૂલ્ય ની ટકાવારી તરીકે કરવામાં આવશે. ઋણ લેનાર નું માર્જિન કંપની દ્વારા તેની પ્રવર્તમાન નીતિ અનુસાર નક્કી કરવામાં આવશે, જે રકમ નું વિતરણ કરવાની રહેશે તે બાબતે કંપની નો નિર્ણય અંતિમ અને બંધનકર્તા રહેશે.
- જરૂરી સુરક્ષા દસ્તાવેજો અમલમાં મૂકવામાં, સબમિટ કરવામાં આવશે અને કંપની ના સંતોષ માટે અન્ય પૂર્વ-વિતરણ નિયમો અને શરતો નું પાલન કરવામાં આવશે.
- કંપની ને અનુગામી વિતરણો ની માંગ કરતા પહેલા અગાઉ ની ચુકવણી ની રકમ ના સંતોષકારક ઉપયોગ ના પુરાવા પ્રાપ્ત થયા છે
- તમામ કાનૂની અને ટેકનિકલ જરૂરિયાતો નું પાલન કરવું તથા મિલકત ના બાંધકામ / સ્થિતિ ની સંતોષકારક પ્રગતિ કરવી. જ્યારે કંપની આ સંબંધ માં કાનૂની અને ટેકનિકલ મંજૂરીઓ દરમિયાન વાજબી કાળજી લેશે, કંપની આ સંદર્ભ માં કાનૂની અને તકનીકી મંજૂરીઓ માટે જવાબદાર ગણાશે નહીં ત્યારે ગ્રાહક મિલકત નો સ્વતંત્ર કાનૂની / ટેકનિકલ અભિપ્રાય મેળવી શકે છે. વિતરણ ને રહેઠાણ એકમ ના નિર્માણ ની પ્રગતિ સાથે સખત રીતે જોડવામાં આવશે.
- કંપની સામાન્ય રીતે પ્રથમ વિતરણ ની તારીખ થી ૩૬ મહિના સુધી ના મહત્તમ વિતરણ સમયગાળા ની મંજૂરી આપશે. ત્યારબાદ, કંપની ઇએમઆઈ શરૂ કરવાનો અધિકાર અનામત રાખે છે. ૩૬ મહિના પછી કોઈ પણ વધુ વિતરણ ને કંપનીની સંપૂર્ણ મુનસફી ને ધ્યાન માં લેવામાં આવશે.
- મંજૂરી પત્ર માં ઉલ્લેખિત તમામ વિશેષ શરતો સંતોષાઈ ગઈ છે
- ઉપરોક્ત મુદ્દાઓ ઉપરાંત, ગ્રાહકો લોન કરાર ના તમામ નિયમો અને શરતો અને અન્ય દસ્તાવેજો અને પરિશિષ્ટો દ્વારા પણ બંધાયેલા છે જે ગ્રાહક દ્વારા સમયાંતરે અમલમાં મૂકવામાં આવે છે. કંપની મંજૂરી પત્ર અને લોન કરાર વચ્ચે કોઈ વિસંગતતા ના કિસ્સા માં, લોન વિતરણ પહેલાં અથવા તે પછી કોઈ પણ સમયે, નિયમો અને શરતો

માં ફેરફાર કરવાનો અથવા વધારા ની શરતો નક્કી કરવાનો અધિકાર સુરક્ષિત રાખે છે. અથવા ત્યારબાદ મંજૂરી પત્ર અને લોન કરાર વચ્ચે કોઈ સંગતતા ના કિસ્સા માં, લોન કરાર ના નિયમો અને શરતો મંજૂરી પત્ર માં ઉલ્લેખિત નિયમો અને શરતો ને ઓવરરાઇડ કરશે.

### 11. ઇએમઆઈ અને પ્રી-ઇએમઆઈ ની ગણતરી :

ઇએમઆઈ ની ગણતરી લાગુ વ્યાજના દર પર માસિક ઘટાડેલા શેષ પર કરવામાં આવશે. પ્રી ઇએમઆઈ વ્યાજ ની ગણતરી લાગુ વ્યાજ દર પર વહેંચાયેલી રકમ પર કરવામાં આવશે.

### 12. બાકી નીકળતી રકમ ની ચૂકવણી :

ગ્રાહકોએ કંપની ને તેમના બાકી લેણાં ની તાત્કાલિક ચૂકવણી ની ખાતરી કરવી જરૂરી છે. બાકી નીકળતી રકમ ની ચૂકવણી માં કોઈ વિલંબ / ડિફોલ્ટ થવાના કિસ્સા માં,

કંપની ગ્રાહકો ને બાકી ચૂકવણી કરવાની સલાહ આપશે. બાકી લેણાં અંગે ની તમામ જરૂરી માહિતી કંપની દ્વારા ગ્રાહકો ને લેખિત માં સમજાવવા માં અને પૂરી પાડવામાં આવશે. જો ગ્રાહક રિમાઇન્ડર્સ હોવા છતાં બાકી નીકળતી રકમ ચૂકવવા માં નિષ્ફળ જાય છે, તો કંપની બાકી લેણાં ની વસૂલાત માટે તેની પાસે ઉપલબ્ધ તમામ કાનૂની સંસાધનો ને અપનાવશે. કં કંપની સંપૂર્ણ બાકી લોન ને પાછી મેળવવા ના તેના અધિકાર નો ઉપયોગ કરી શકે છે અને / અથવા બાકી નીકળતી રકમ ની ચૂકવણી ન થાય તેવા કિસ્સા માં રજૂ કરવામાં આવેલી સિક્યોરિટીઝ ને દબાણ કરી શકે છે.

મહત્વનું : સતત ૯૦ (નેવું) દિવસ સુધી વ્યાજ અથવા ઇએમઆઈ ની ચૂકવણી ન થવાની સ્થિતિ માં એકાઉન્ટ નોન પરફોર્મિંગ અથવા એનપીએ જાહેર થવા માટે જવાબદાર છે. આ ઉપરાંત એક વખત એકાઉન્ટ એનપીએ જાહેર થયા બાદ, એકાઉન્ટ ને ફરી થી 'સ્ટાન્ડર્ડ' જાહેર કરવા માટે ગ્રાહકે સંપૂર્ણ બાકી નીકળતી રકમ ની સંપૂર્ણ ચૂકવણી કરવી પડશે.

### 13. વાર્ષિક બાકી બેલેન્સ સ્ટેટમેન્ટ :

વાર્ષિક એકાઉન્ટ્સ બંધ થયા પછી, કંપની વાર્ષિક બાકી બેલેન્સ સ્ટેટમેન્ટ જારી કરશે, જે ગ્રાહક તરફથી 'ડિફોલ્ટ ની ઘટના' ની ગેરહાજરી ને આધિન છે.

### 14. ગ્રાહક સેવાઓ :

ગ્રાહક ને ૯ એ.એમ.થી ૬ પી.એમ. (સોમવાર થી શુક્રવાર) સુધી ના નિયમિત કામ ના કલાકો ની અંદર સંબંધિત શાખા ઓપરેશન મેનેજર / શાખા મેનેજર / ક્લસ્ટર મેનેજર નો સંપર્ક કરવા નું કહેવામાં આવશે. બ્રાન્ચ મેનેજર મુખ્ય વ્યક્તિ હશે, જે ગ્રાહક ને લગતા તમામ પ્રશ્નો ના નિરાકરણ માટે જવાબદાર રહેશે અને તે હેતુસર તેઓ સંબંધિત વ્યક્તિ ની મદદ અને સહાય મેળવી શકે છે અને તેનું નિરાકરણ માગી શકે છે. બ્રાન્ચ મેનેજર ગ્રાહકો સાથે સંપર્ક નો મુદ્દો રહેશે અને જરૂરિયાત મુજબ ફરિયાદી /ઓ સાથે વાતચીત કરવાની રહેશે.

વધુ સહાય માટે કેન્દ્રીય ગ્રાહક સેવા ને [services.homeloans@jmfi.com](mailto:services.homeloans@jmfi.com) ઉપર લખો.

જો ગ્રાહકો ને પૂરી પાડવામાં આવેલી સેવાઓ થી સંતોષ ન હોય અથવા કંપની કે તેના પ્રતિનિધિ જેમ કે ડીએસએ / કલેક્શન એજન્ટ વગેરે દ્વારા કોઈ અયોગ્ય ગેરવર્તન ની જાણ કરવા માંગતા હોય તો તેઓ પ્રતિસાદ આપવા અથવા તેમની ફરિયાદ મોકલવા માંગતા હોય તો તેઓ સોમવાર થી શુક્રવાર ના રોજ સવારે ૯ થી સાંજ ના ૫.૩૦ સમયે નીચે ની ચેનલો નો ઉપયોગ કરી શકે છે.

અમારી ગ્રાહક હેલ્પલાઇન 08069935050 પર કોલ કરો

અમને [services.homeloans@jmfl.com](mailto:services.homeloans@jmfl.com) ઉપર ઈમેઇલ કરો

અમને નીચે જણાવેલા સરનામે લખો

જે એમ ફાઇનેન્શિયલ હોમ લોન્સ લિમિટેડ - કસ્ટમર સર્વિસ ટ્રીજો માળ, સુઆશિષ આઈ ટી પાર્ક, બી વિન્ગ, પ્લોટ નં. 68 ઈ દત્તા પાડા રોડ સામે, બોરીવલી ઈસ્ટ, મુંબઈ -400066.

જો ફરિયાદ ના કોઈ પણ નિરાકરણ માટે વધારા ના સમય ની જરૂર હોય તો અમે નિરાકરણ માં વિલંબ ના કારણો થી ગ્રાહક / નિયમનકાર ને જાણ કરીશું અને સમસ્યા ના નિરાકરણ માટે અપેક્ષિત સમયમર્યાદા પ્રદાન કરીશું.

### 15. તકરાર નિવારણ :

જો કોઈ ગ્રાહક વિવિધ ચેનલો દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવેલા રિઝોલ્યુશન થી સંતુષ્ટ ન હોય, તો ગ્રાહક શાખા માં ઉપલબ્ધ એસ્કેલેશન મેટ્રિક્સ અનુસાર સમસ્યાઓ ને આગલા ઉચ્ચ સ્તર સુધી વધારી શકે છે સંપર્ક નં. અને સંબંધિત અધિકારીઓ નું ઈમેઇલ આઈડી તમામ શાખાઓ પર પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.

નામ	ઈ-મેઇલ આઈડી	સંપર્ક નંબર	ટી એ ટી
હેડ - ઓપરેશન્સ	<a href="mailto:head.ops@jmfl.com">head.ops@jmfl.com</a>	022-50755001	૭ (સાત) કામકાજ ના દિવસો
ચીફ ફાઇનેન્શિયલ ઓફિસર	<a href="mailto:cfo.homeloans@jmfl.com">cfo.homeloans@jmfl.com</a>	0-2269164060	૭ (સાત) કામકાજ ના દિવસો
ચીફ એક્ઝિક્યુટિવ ઓફિસર	<a href="mailto:ceo.homeloans@jmfl.com">ceo.homeloans@jmfl.com</a>		૭ (સાત) કામકાજ ના દિવસો

### નોડલ અધિકારી :

શ્રી અચ્યુતાકુમાર દાશ, હેડ-ઓપરેશન્સ, કંપની ના ગ્રાહકો દ્વારા ઉભી કરવા માં આવેલી સેવા સંબંધિત તમામ ફરિયાદો ના નિવારણ માટે નોડલ અધિકારી રહેશે. તમામ ફરિયાદો સંબંધિત અધિકારીઓ દ્વારા તેમના ધ્યાન માં લાવવામાં આવશે.

### આગળ ના એસ્કેલેશન

વિવિધ ફરિયાદ નિવારણ ચેનલો નો સંપર્ક કર્યા પછી પણ જો ગ્રાહક નો પ્રશ્ન ઉકેલાય નહીં તો તે/તેણી ચીફ એક્ઝિક્યુટિવ ઓફિસર ને આના પર પત્ર લખી ને સમસ્યા ને આગળ વધારી શકે છે:

૬ ચીફ એક્ઝિક્યુટિવ ઓફિસર

જે એમ ફાઇનેન્શિયલ હોમ લોન્સ લિમિટેડ

5મો માળ 'સિનર્જી'

અપ્પાસાહેબ મરાઠે માર્ગ

પ્રભાદેવી મુંબઈ ૪૦૦૦૨૫

અથવા આને ઈમેઇલ મોકલો : [ceo.homeloans@jmfl.com](mailto:ceo.homeloans@jmfl.com)

વિનંતી પ્રાપ્ત થયા ની તારીખ થી 7 કાર્યકારી દિવસો માં ફરિયાદો નું નિવારણ કરવામાં આવશે

નિયમનકાર માં વધારો :

જો ફરિયાદ / તકરાર નું કામકાજ ના ૨૧ દિવસો ની ઉપરોક્ત સમયમર્યાદા માં નિરાકરણ લાવવામાં ન આવે, તો ગ્રાહક હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપનીઓ ની સુપરવાઇઝરી ઓથોરિટી - નેશનલ હાઉસિંગ બેંક ને એનએચબી ની વેબસાઇટ પર ઓફલાઇન મોડ માં, નીચે આપેલા સરનામાં પર નીચે આપેલી લિંક પર ઉપલબ્ધ નિયત ફોર્મેટ માં અપીલ કરી શકે છે.

[https://grids.nhbonline.org.in/\(S\(Ocixd21420ampmiuolt\(4fxz2\)\)\)/default.aspx](https://grids.nhbonline.org.in/(S(Ocixd21420ampmiuolt(4fxz2)))/default.aspx)

નેશનલ હાઉસિંગ બેંક  
કમ્પ્લેઇન્ટ રિડરેસલ સેલ  
ડીપાર્ટમેન્ટ ઓફ સુપરવીઝન  
નેશનલ હાઉસિંગ બેંક ૪થો માળ, કોર પએ ઇન્ડિયા હબિટેટ સેન્ટર લોધી રોડ  
ન્યૂ દિલ્હી ૧૧૦૦૦૩

વેબસાઇટ : [www.nhb.org.in](http://www.nhb.org.in) (ફરિયાદ નિવારણ પ્રણાલી ના મથાળા હેઠળ ફિઝિકલ મોડ અને ઓનલાઇન મોડ માં ફરિયાદ નોંધાવવા નો વિકલ્પ છે. (GRIDS))/https://grids.nhbonline.org.in

#### 16. ગ્રાહક સંદેશાવ્યવહાર :

નિયમો અને શરતો કંપની ની નીતિઓ ના આધારે ફેરફારો ને આધિન છે. જો કોઈ ફેરફાર હશે તો ગ્રાહકને યોગ્ય સમયે જણાવવામાં આવશે અને કંપની ની વેબસાઇટ પર અપલોડ કરવામાં આવશે.

#### 17. ગ્રાહકો ની સ્વીકૃતિ :

શ્રેણી નંબર	નામ	સહી/અંગૂઠાની છાપ	તારીખ
1			
2			

#### 18. સુધારણા :

જ્યારે યોગ્ય માનવામાં આવે ત્યારે કંપની આ નીતિમાં સુધારો કરી શકે છે. સમયાંતરે કોઈ પણ નિયમનકારી ફેરફારો ને કારણે આ નીતિ ની કોઈ પણ અને તમામ જોગવાઈઓ માં પણ જરૂરિયાત મુજબ સુધારો કરવામાં આવશે.

જો કોઈ સુધારા, સ્પષ્ટતાઓ, પરિપત્રો અને માર્ગદર્શિકાઓ, નીતિ હેઠળ જણાવેલી જોગવાઈઓ સાથે સુસંગત ન હોય, તો આવા સુધારાઓ ની સ્પષ્ટતાઓ, પરિપત્રો અને માર્ગદર્શિકાઓ ની જોગવાઈઓ અહીં ની જોગવાઈઓ પર પ્રવર્તે છે અને આ નીતિ આવા સુધારાઓ ની સ્પષ્ટતાઓ, પરિપત્રો અને માર્ગદર્શિકાઓ હેઠળ નિર્ધારિત તારીખ થી તે મુજબ અમલ માં મૂકવામાં આવશે.

\*\*અંગ્રેજી અને સ્થાનિક ભાષા વચ્ચે કોઈપણ અસંગતતાના કિસ્સામાં, અંગ્રેજી ભાષા પ્રબળ રહેશે



કેવાયસી અને એએમએલ અને સીએફટી  
નીતિ

## વિષયવસ્તુ

1. પરિચય .....	3
2. વ્યાખ્યાઓ .....	4
3. અમલ અને અનુપાલન અને તેની લાગુપાડવાની ક્ષમતા .....	10
4. ગ્રાહક સ્વીકૃતિ નીતિ .....	10
5. કસ્ટમર પ્રોફાઇલ .....	12
6. ગ્રાહકની રિસ્ક પ્રોફાઇલિંગ અને વર્ગીકરણ .....	12
7. ગ્રાહક ઓળખ પ્રક્રિયા (સીઆઈપી) .....	14
8. વ્યવહારોનું નિરીક્ષણ .....	23
9. જોખમ વ્યવસ્થાપન .....	25
10. વિવિધ .....	29
11. સુધારો .....	30
પરિશિષ્ટ I .....	31
પરિશિષ્ટ II .....	35
પરિશિષ્ટ III .....	37

## 1. પરિચય

હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપનીઓ ("એચએફસી") ના નિયમનકાર તરીકે નેશનલ હાઉસિંગ બેંક ("એનએચબી") એ 'નો ચોર કસ્ટમર (કેવાયસી) – એન્ટી મની લોન્ડરિંગ સ્ટાન્ડર્ડ્સ પર માર્ગદર્શિકા જારી કરી હતી, જેમાં એચએફસી ને ચોક્કસ ગ્રાહક ઓળખ પ્રક્રિયા નું પાલન કરવાની અને યોગ્ય ઓથોરિટી ને જાણ કરવા માટે શંકાસ્પદ વ્યવહારો પર દેખરેખ રાખવાની સલાહ આપવામાં આવી હતી. વધુ માં, એનએચબીએ એચએફસી ને તેમના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા યોગ્ય રીતે માન્ય કેવાયસી અને એએમએલ પર યોગ્ય પોલિસી ફ્રેમ વર્ક શરૂ કરવાની સલાહ પણ આપી હતી. એનએચબી ની આ માર્ગદર્શિકાઓ એચએફસી ને ચોક્કસ ગ્રાહક ઓળખ પ્રક્રિયા ને અનુસરવાની અને શંકાસ્પદ પ્રકાર ની લેવડદેવડ પર નજર રાખવાની સલાહ આપે છે, જેનો હેતુ ઉચિત ઓથોરિટી ને તેની જાણ કરવાનો છે. ઉક્ત નીતિ કંપની દ્વારા 29 નવેમ્બર, 2017 ના રોજ અપનાવવા માં આવી છે અને તેમાં સમયાંતરે સુધારો કરવામાં આવે છે.

ફાઇનાન્સ (નંબર 2) એક્ટ, 2019 (2019 નો 23) સરકારે નેશનલ હાઉસિંગ બેંક એક્ટ, 1987 માં સુધારો કર્યો છે, જે રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (આરબીઆઈ) સાથે હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપનીઓ (એચએફસી) ના નિયમન માટે કેટલીક સત્તાઓ પ્રદાન કરે છે, જે તેના માસ્ટર ડાયરેક્શન - નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની - હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપની (રિઝર્વ બેંક) દિશાનિર્દેશો, દ્વારા 17 ફેબ્રુઆરી, 2021 ના રોજ, 2021 ના માસ્ટર દિશાનિર્દેશો - નો ચોર કસ્ટમર ("કેવાયસી") નિર્દેશો, 2021 માં વિસ્તૃત કરવામાં

આવ્યા છે, તમામ હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપનીઓ ને 2016 ("આરબીઆઈ માર્ગદર્શિકા") આરબીઆઈ ની આ માર્ગદર્શિકા માં નો ચોર કસ્ટમર (કેવાયસી), એન્ટી-મની લોન્ડરિંગ (એએમએલ) અને આતંકવાદ ના ધિરાણ સામે લડવા (સીએફટી) અંગે ના નિર્દેશો ને એકીકૃત કરવામાં આવ્યા છે.

તદનુસાર, "નો ચોર કસ્ટમર (કેવાયસી) ધોરણો અને એન્ટી મની લોન્ડરિંગ (' એએમએલ') એક માપદંડ" પર ની આ નીતિ માં સુધારો કરવા માં આવ્યો છે, જેમાં 23 જુલાઈ, 2020 ના રોજ યોજાયેલી તેમની બેઠક માં કંપની ના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ ની મંજૂરી મુજબ આતંકવાદ ને ધિરાણ સામે લડવા ("સીએફટી") નો સમાવેશ કરવામાં આવ્યો છે.

કંપની ની આ નીતિ કંપની ને તેના ગ્રાહકો અને તેમના નાણાકીય વ્યવહારો ને વધુ સારી રીતે જાણવા/સમજવા સક્ષમ બનાવશે, જે બદલા માં તેને તેના ધિરાણ/ધિરાણ ની કામગીરી હાથ ધરવા માં મદદ કરશે અને સમજદારીપૂર્વક તેના જોખમો નું વ્યવસ્થાપન કરવામાં મદદ કરશે અને મની લોન્ડરિંગ પ્રવૃત્તિઓ માટે ગુનાહિત તત્વો દ્વારા કંપની નો ઇરાદાપૂર્વક અથવા અજાણતાં ઉપયોગ થતો અટકાવશે.

આ નીતિ માં નીચે નાં ચાર ચાવીરૂપ તત્વો છે, જેમ કે :

- (i) ગ્રાહક સ્વીકૃતિ નીતિ;
- (ii) ગ્રાહક ઓળખ પ્રક્રિયાઓ ("સીઆઈપી");
- (iii) વ્યવહારો નું નિરીક્ષણ; અને
- (iv) જોખમ વ્યવસ્થાપન.

## 2. વ્યાખ્યાઓ: -

2.1 "આધાર નંબર" નો મતલબ આધાર ની કલમ 2 ની પેટાકલમ (એ) (નાણાકીય અને અન્ય સબસિડીઓ, લાભો અને સેવાઓ ની લક્ષિત ડિલિવરી) ધારા, 2016 હેઠળ વ્યાખ્યાયિત કર્યા મુજબ નો ઓળખ નંબર, હવેથી 'આધાર એક્ટ';

2.2 "એક્ટ" અને "નિયમો" નો અર્થ પ્રિવેન્શન ઓફ મની-લોન્ડરિંગ એક્ટ, 2002 અને પ્રિવેન્શન ઓફ મની-લોન્ડરિંગ (મેઇન્ટેનન્સ ઓફ રેકોર્ડ્સ) રુલ્સ, 2005, અનુક્રમે અને તેમાં સુધારા થાય છે.

2.3 "પ્રમાણભૂતતા" નો અર્થ આધાર કાયદા ની કલમ 2(સી) હેઠળ વ્યાખ્યાયિત કરવામાં આવેલી પ્રક્રિયા છે;

## 2.4 લાભદાયી માલિક ("બીઓ"):

(a) જ્યાં ગ્રાહક એક કંપની છે, ત્યાં લાભદાયક માલિક કુદરતી વ્યક્તિ(ઓ) છે, જે, પછી ભલે તે એકલા અથવા સાથે મળીને કામ કરતી હોય, અથવા એક અથવા વધુ ન્યાયિક વ્યક્તિ દ્વારા, માલિકીના હિત ને નિયંત્રિત કરે છે / ધરાવે છે અથવા જે અન્ય માધ્યમો દ્વારા નિયંત્રણ નો ઉપયોગ કરે છે.

ખુલાસો - આ પેટાખંડ ના હેતુ માટે: -

(i) " માલિકી ના હિત ને નિયંત્રિત કરવું" નો અર્થ એ છે કે કંપની ના શેર અથવા મૂડી અથવા નફા ના 10 ટકા થી વધુ ના હક ની માલિકી

(ii) "નિયંત્રણ" માં મોટા ભાગ ના ડિરેક્ટર્સ ની નિમણૂક કરવાના અથવા મેનેજમેન્ટ અથવા નીતિગત નિર્ણયો ને નિયંત્રિત કરવાના અધિકાર નો સમાવેશ થાય છે, જેમાં તેમના શેરહોલ્ડિંગ અથવા મેનેજમેન્ટ અધિકારો અથવા શેરહોલ્ડર ના કરારો અથવા મતદાન કરાર ના આધારે સમાવેશ થાય છે.

(b) જ્યાં ગ્રાહક ભાગીદારી પેઢી છે, ત્યાં ફાયદાકારક માલિક કુદરતી વ્યક્તિ(ઓ) છે, જે એકલા અથવા સાથે મળી ને કામ કરે છે, અથવા એક અથવા વધુ ન્યાયિક વ્યક્તિ દ્વારા, ભાગીદારી ના 10 ટકા થી વધુ મૂડી અથવા નફા ની માલિકી ધરાવે છે / હકદાર ધરાવે છે / અધિકાર ધરાવે છે અથવા જે અન્ય માધ્યમો દ્વારા નિયંત્રણ નો ઉપયોગ કરે છે.

ખુલાસો - આ પેટા-ખંડના હેતુ માટે, "નિયંત્રણ" માં વ્યવસ્થાપન અથવા નીતિગત નિર્ણય ને નિયંત્રિત કરવાના અધિકાર નો સમાવેશ કરવામાં આવશે.

(c) જ્યાં ગ્રાહક એક અસંગઠિત સંગઠન અથવા વ્યક્તિઓ ની સંસ્થા છે, ત્યાં ફાયદાકારક માલિક કુદરતી વ્યક્તિ(ઓ) છે, જે, પછી ભલે તે એકલા અથવા એકસાથે કામ કરે છે, અથવા એક અથવા વધુ ન્યાયિક વ્યક્તિ દ્વારા, અથવા વ્યક્તિઓ ની સંસ્થા દ્વારા, મિલકત અથવા મૂડી અથવા નફા ના 10 ટકા થી વધુ ની માલિકી / હકદાર ધરાવે છે

**ખુલાસો - શબ્દ** ' વ્યક્તિઓ ની સંસ્થા 'માં સમાજો નો સમાવેશ થાય છે. જ્યાં ઉપરોક્ત (એ), (બી) અથવા (સી) હેઠળ કોઈ કુદરતી વ્યક્તિ ની ઓળખ કરવામાં આવતી નથી, ત્યાં ફાયદાકારક માલિક સંબંધિત કુદરતી વ્યક્તિ છે જે વરિષ્ઠ મેનેજિંગ અધિકારી નો હોદ્દો ધરાવે છે.

(d) જ્યાં ગ્રાહક ટ્રસ્ટ છે, ત્યાં ફાયદાકારક માલિક (ઓ) ની ઓળખ માં ટ્રસ્ટ ના લેખક, ટ્રસ્ટી, ટ્રસ્ટ માં 15% અથવા તેથી વધુ રસ ધરાવતા લાભાર્થીઓ અને નિયંત્રણ અથવા માલિકી ની સાંકળ દ્વારા ટ્રસ્ટ પર અંતિમ અસરકારક નિયંત્રણ નો ઉપયોગ કરતી અન્ય તમામ કુદરતી વ્યક્તિની ઓળખ નો સમાવેશ થાય છે.

2.5 "રોકડ વ્યવહારો"નો અર્થ થાય છે "રોકડ વ્યવહારો", પીએમએલ નિયમો 2005 ના નિયમ 3 હેઠળ સમયાંતરે કરાયેલા સુધારા મુજબ વ્યાખ્યાયિત કર્યા મુજબ.

## 2.6 "ગ્રાહક"

કેવાયસી ની આ માર્ગદર્શિકાઓ ના હેતુ માટે એક "ગ્રાહક" ને નીચે મુજબ વ્યાખ્યાયિત કરવામાં આવશે:

1. જે વ્યક્તિ એચએફસી સાથે નાણાકીય લેવડદેવડ માં રોકાયેલી હોય અને તેમાં એવી વ્યક્તિ નો સમાવેશ થાય છે જેના વતી જે વ્યક્તિ વ્યવહાર કે પ્રવૃત્તિ માં સંકળાયેલી હોય તે વ્યક્તિ કાર્યશીલ હોય.

યદા માં "વ્યક્તિ"નો અર્થ વ્યાખ્યાયિત કરવામાં આવ્યો છે તેવો જ છે અને તેમાં સામેલ છે:

- a. એક વ્યક્તિ,
- b. એક હિંદુ અવિભાજિત પરિવાર ("એચયુએફ");
- c. એક કંપની
- d. એક પેઢી
- e. વ્યક્તિઓ નું સંગઠન અથવા વ્યક્તિઓ નું મંડળ શામેલ હોય કે ન હોય
- f. દરેક કૃત્રિમ ન્યાયિક વ્યક્તિ, જે ઉપરોક્ત વ્યક્તિઓ (એ થી ઇ ઉપર) ની અંદર આવતી નથી, અને
- g. ઉપરોક્ત કોઈ પણ વ્યક્તિની માલિકી ની કે તેની માલિકી ની કે તેના પર અંકુશ ધરાવતી કોઈ પણ એજન્સી, ઓફિસ અથવા શાખા (એ થી એફ)

2.7 "સેન્ટ્રલ કેવાયસી રેકોર્ડ્સ રજિસ્ટ્રી" (' સીકેવાયસીઆર')" નો અર્થ થાય છે ગ્રાહક ના ડિજિટલ સ્વરૂપ માં કેવાયસી રેકોર્ડ્સ પ્રાપ્ત કરવા, સંગ્રહ કરવા, સુરક્ષિત કરવા અને પુનઃપ્રાપ્ત કરવા માટે નિયમો ના નિયમ 2 (1) (એએ) હેઠળ વ્યાખ્યાયિત કરાયેલી સંસ્થાઓ.

2.8 "કસ્ટમર ડ્યુ ડિલિજન્સ" (' સીડીડી') નો અર્થ થાય છે "ગ્રાહક ડ્યુ ડિલિજન્સ" ('સીડીડી' ) નો અર્થ "ક્લાયન્ટ ડ્યુ ડિલિજન્સ" થાય છે જે નિયમોના નિયમ 9 અને આરબીઆઈ માર્ગદર્શિકા હેઠળ વ્યાખ્યાયિત કરવામાં આવે છે, જે સમયાંતરે સુધારેલા હોય છે.

2.9 "ગ્રાહક ની ઓળખ" નો અર્થ થાય છે સીડીડી ની પ્રક્રિયા હાથ ધરવી.

2.10 "નિયુક્ત ડિરેક્ટર" નો અર્થ "નિયુક્ત ડિરેક્ટર" થાય છે જેને કંપની દ્વારા પીએમએલ એક્ટ અને નિયમો અને કેવાયસી માર્ગદર્શિકાના પ્રકરણ IV હેઠળ લાદવામાં આવેલી જવાબદારીઓનું પાલન સુનિશ્ચિત કરવા માટે નિયુક્ત કરવામાં આવેલ વ્યક્તિ.

2.11 "ડિજિટલ કેવાયસી" નો અર્થ થાય છે ગ્રાહક નો લાઇવ ફોટો કેપ્ચર કરવો અને સત્તાવાર રીતે માન્ય દસ્તાવેજ અથવા આધાર રાખવાના પુરાવા, જ્યાં ઓફલાઇન ચકાસણી કરી શકાતી નથી, તે સ્થળ ના અક્ષાંશ અને રેખાંશ સાથે, જ્યાં કાયદા માં સમાવિષ્ટ જોગવાઈઓ અનુસાર કંપની ના અધિકૃત અધિકારી દ્વારા આવા લાઇવ ફોટો લેવામાં આવી રહ્યા છે.

2.12 "ડિજિટલ સિગ્નેચર" ઇન્ફર્મેશન ટેકનોલોજી એક્ટ, 2000 (2000 નો 21) ની કલમ (2) ની પેટાકલમ (1) ની પેટાકલમ (પી) માં તેને સોંપવામાં આવેલો સમાન અર્થ "ડિજિટલ સિગ્નેચર" નો હશે.

2.13 "સમકક્ષ ઇ-દસ્તાવેજ" નો અર્થ થાય છે દસ્તાવેજ ની ઇલેક્ટ્રોનિક સમકક્ષ, જે આવા દસ્તાવેજ ની અધિકૃત સત્તા દ્વારા તેના માન્ય ડિજિટલ હસ્તાક્ષર સાથે જારી કરવામાં આવે છે, જેમાં ઇન્ફર્મેશન ટેકનોલોજી ના નિયમ 9 મુજબ ગ્રાહક ના ડિજિટલ લોકર એકાઉન્ટ ને જારી કરવામાં આવેલા દસ્તાવેજોનો સમાવેશ થાય છે (મધ્યસ્થીઓ દ્વારા માહિતી પૂરી પાડતા મધ્યસ્થીઓ દ્વારા માહિતી ની જાળવણી) નિયમો, 2016.

2.14 "એફએટીસીએ" નો અર્થ થાય છે યુનાઇટેડ સ્ટેટ્સ ઓફ અમેરિકા (યુએસએ) નો ફોરેન એકાઉન્ટ ટેક્સ કમ્પ્લાયન્સ એક્ટ, જેમાં અન્ય બાબતો ઉપરાંત, વિદેશી નાણાકીય સંસ્થાઓએ યુ.એસ. ના કરદાતાઓ અથવા વિદેશી સંસ્થાઓ દ્વારા રાખવામાં આવેલા નાણાકીય એકાઉન્ટ્સ વિશે અહેવાલ આપવો જરૂરી છે, જેમાં યુ.એસ. કરદાતાઓ નોંધપાત્ર માલિકી નું હિત ધરાવે છે.

2.15 "કેવાયસી ટેમ્પલેટ્સ" નો અર્થ એ છે કે વ્યક્તિઓ અને કાનૂની સંસ્થાઓ માટે કેવાયસી ડેટા ને સીકેવાયસીઆર ને એકત્રિત કરવા અને તેની જાણ કરવાની સુવિધા માટે તૈયાર કરવા માં આવેલા નમૂનાઓ.

- 2.16 "નો ચોર ક્લાયન્ટ (કેવાયસી) આઇડેન્ટિફાયર" નો અર્થ થાય છે સેન્ટ્રલ કેવાયસી રેકોર્ડ્સ રજિસ્ટ્રી દ્વારા ગ્રાહક ને સૌપાયેલ અનન્ય નંબર અથવા કોડ.
- 2.17 "રૂબરૂ ન હોય તેવા ગ્રાહકો" નો અર્થ થાય છે એવા ગ્રાહકો કે જેઓ એચએફસી ની શાખા/કચેરીઓ ની મુલાકાત લીધા વિના અથવા એચએફસી ના અધિકારીઓ ને મળ્યા વિના ખાતા ખોલાવે છે.
- 2.18 "બિન-નફાકારક સંસ્થાઓ" (એનપીઓ) નો અર્થ સોસાયટી રજીસ્ટ્રેશન એક્ટ, ૧૯૬૦ અથવા સમાન રાજ્ય કાયદા હેઠળ ટ્રસ્ટ અથવા સોસાયટી તરીકે નોંધાયેલ કોઈપણ એન્ટિટી અથવા સંસ્થા અથવા કંપની એક્ટ, ૨૦૧૩ ની કલમ ૮ હેઠળ નોંધાયેલ કંપની અથવા આવકવેરા એક્ટ, ૧૯૬૧ ની કલમ ૨ ની કલમ (૧૫) માં ઉલ્લેખિત ધાર્મિક અથવા સખાવતી હેતુઓ માટે રચાયેલી એન્ટિટી અથવા સંસ્થા છે..
- 2.19 "સત્તાવાર રીતે માન્ય દસ્તાવેજ" (ઓવીડી) એટલે પાસપોર્ટ, ડ્રાઇવિંગ લાઇસન્સ, આધાર નંબર રાખવાના પુરાવા, ભારત ના ચૂંટણી પંચ દ્વારા જારી કરાયેલ મતદાર ઓળખકાર્ડ, નરેગા દ્વારા જારી કરવામાં આવેલ રાજ્ય સરકાર ના અધિકારી દ્વારા યોગ્ય રીતે સહી કરેલું જોબકાર્ડ અને નામ અને સરનામા ની વિગતો ધરાવતી રાષ્ટ્રીય વસ્તી રજિસ્ટર દ્વારા જારી કરાયેલ પત્ર.

### પૂરી પાડવામાં આવેલ કે,

- a. જ્યાં ગ્રાહક ઓવીડી તરીકે આધાર નંબર રાખવાના તેના પુરાવા સબમિટ કરે છે, તે તેને તે સ્વરૂપ માં રજૂ કરી શકે છે જે યુનિક આઇડેન્ટિફિકેશન ઓથોરિટી ઓફ ઇન્ડિયા દ્વારા જારી કરવામાં આવે છે.
- b. જ્યાં ગ્રાહક દ્વારા રજૂ કરાયેલ ઓ.વી.ડી. પાસે અપડેટ કરેલ સરનામું ન હોય, તો નીચે ના દસ્તાવેજો અથવા તેના સમકક્ષ ઇ-દસ્તાવેજો સરનામાં ના પુરાવા ના મર્યાદિત હેતુ માટે ઓવીડી માનવામાં આવશે: - એટલે કે i. યુટિલિટી બિલ જે કોઈ પણ સેવા પ્રદાતા (વીજળી, ટેલિફોન, પોસ્ટ-પેઇડ મોબાઇલ ફોન, પાઇપ ગેસ, પાણી) ના બે મહિનાથી વધુ જૂનું નથી. ii. મિલકત અથવા મ્યુનિસિપલ વેરાની પાવતી; iii. સરકારી વિભાગો અથવા જાહેર ક્ષેત્ર ના સાહસો દ્વારા નિવૃત્ત કર્મચારીઓ ને જારી કરાયેલા પેન્શન અથવા ફેમિલી પેન્શન પેમેન્ટ ઓર્ડર્સ (પીપીઓ) જો તેઓ સરનામાં ધરાવતા હોય તો; iv. રાજ્ય સરકાર અથવા કેન્દ્ર સરકાર ના વિભાગો, વૈધાનિક અથવા નિયમનકારી સંસ્થાઓ, જાહેર ક્ષેત્રના એકમો, અનુસૂચિત વાણિજ્યિક બેંકો, નાણાકીય સંસ્થાઓ અને સૂચિબદ્ધ કંપનીઓ ના એમ્પ્લોયર પાસે થી આવાસ ની ફાળવણી નો પત્ર અને આવા નિયોક્તાઓ સાથે સત્તાવાર રહેઠાણ ની ફાળવણી કરતા આવા સાથે લીવ અને લાઇસન્સ કરાર;
- c. ઉપરોક્ત 'બી' પર ઉલ્લેખિત દસ્તાવેજો સબમિટ કર્યા ના ત્રણ મહિના ના સમયગાળા ની અંદર ગ્રાહકે વર્તમાન સરનામાં સાથે ઓવીડી સબમિટ કરવાનું રહેશે; અને
- d. જ્યાં કોઈ વિદેશી નાગરિક દ્વારા પ્રસ્તુત ઓવીડી માં સરનામા ની વિગતો ન હોય, આવા કિસ્સા માં વિદેશી અધિકારક્ષેત્રો ના સરકારી વિભાગો દ્વારા જારી કરાયેલા દસ્તાવેજો અને ભારત માં વિદેશી દૂતાવાસ અથવા મિશન દ્વારા જારી કરાયેલા પત્ર ને સરનામાં ના પુરાવા તરીકે સ્વીકારવા માં આવશે.

**ખુલાસો:** આ કલમ ના હેતુ માટે, કોઈ દસ્તાવેજ ને ઓવીડી તરીકે ગણવામાં આવશે, પછી ભલે તે જારી કર્યા પછી નામ માં ફેરફાર કરવા માં આવ્યો હોય, જો કે તે રાજ્ય સરકાર દ્વારા જારી કરવામાં આવેલા લગ્ન પ્રમાણપત્ર અથવા ગેઝેટ નોટિફિકેશન દ્વારા સમર્થિત હોય, જે નામ માં આવા ફેરફાર ને સૂચવે છે.

- 2.20 "ઓફલાઇન ચકાસણી" નો અર્થ આધાર ની કલમ 2 (નાણાકીય અને અન્ય સબસિડીઓ, લાભો અને સેવાઓ ની લક્ષ્યાંકિત ડિલિવરી) ધારા, 2016 (2016નો 18) ની કલમ 2 ની કલમ (પીએ)માં દર્શાવવામાં આવ્યો છે તેવો જ હશે
- 2.21 "ઓન-ગોઇંગ ડ્યુ ડિલિજન્સ" નો અર્થ એ છે કે ખાતાઓમાં વ્યવહારોનું નિયમિત નિરીક્ષણ જેથી ખાતરી થાય કે તે ગ્રાહકોની પ્રોફાઇલ અને ભંડોળના સ્ત્રોત સાથે સુસંગત છે, જે કંપનીના ગ્રાહક વિશેના જ્ઞાન મુજબ છે.
- 2.22 "પિરિયોડિક અપડેશન" નો અર્થ એ છે કે સીડીડી પ્રક્રિયા હેઠળ એકત્ર કરવામાં આવેલા દસ્તાવેજો ની ખાતરી કરવા માટે લેવામાં આવેલા પગલાં, જેના આધારે ડેટા અથવા માહિતીને નેશનલ હાઉસિંગ બેંક અને/ અથવા રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા દ્વારા નિર્ધારિત સમયાંતરે વર્તમાન રેકોર્ડ્સ ની સમીક્ષા હાથ ધરીને અદ્યતન અને પ્રસ્તુત રાખવામાં આવે છે.
- 2.23 "પોલિટિકલી એક્સપોઝ્ડ પર્સન્સ" (પીઇપી) એવી વ્યક્તિઓ છે જેમને વિદેશી દેશ દ્વારા અગ્રણી જાહેર કાર્યો સોંપવામાં આવ્યા છે અથવા જેમને સોંપવામાં આવ્યા છે, જેમાં, રાજ્યો ના વડાઓ / સરકારોના વડાઓ, વરિષ્ઠ રાજકારણીઓ, વરિષ્ઠ સરકારી / ન્યાયિક / લશ્કરી અધિકારીઓ, રાજ્ય ની માલિકી ની કંપનીઓ ના વરિષ્ઠ અધિકારીઓ, રાજકીય પક્ષ ના મહત્વપૂર્ણ અધિકારીઓ નો સમાવેશ થાય છે.
- 2.24 "પ્રિન્સિપલ ઓફિસર" નો અર્થ થાય છે પીએમએલ નિયમો ના નિયમ 8 મુજબ માહિતી પ્રદાન કરવા માટે જવાબદાર કંપની દ્વારા નિયુક્ત મેનેજમેન્ટ સ્તરે અધિકારી.
- 2.25 "શંકાસ્પદ વ્યવહાર" નો અર્થ થાય છે કે આરબીઆઇ ની માર્ગદર્શિકાઓ હેઠળ વ્યાખ્યાયિત કર્યા મુજબ "શંકાસ્પદ વ્યવહાર".
- 2.26 "વરિષ્ઠ વ્યવસ્થાપન" આ નીતિ ના હેતુઓ માટે "વરિષ્ઠ વ્યવસ્થાપન" નો અર્થ એમડી અને સીઇઓ, સીએફઓ અને કંપની સેક્રેટરી ઉપરાંત કેડિટ, જોખમ, કામગીરીઓ, કાયદાકીય અને ઓડિટ જેવા વિવિધ કાર્યો ના વડાઓ અને અધિકારીઓ ને સામેલ કરવાનો રહેશે.
- 2.27 "ટ્રાન્ઝેક્શન" નો અર્થ થાય છે "ટ્રાન્ઝેક્શન", જે આરબીઆઇ માર્ગદર્શિકા ના નિયમન 2 (xvii) હેઠળ વ્યાખ્યાયિત કરવામાં આવ્યું છે.
- 2.28 વીડિયો આધારિત કસ્ટમર આઇડેન્ટિફિકેશન પ્રોસેસ (વી-સીઆઇપી): ગ્રાહક ની ડ્યુ ડિલિજન્સ હેતુસર જરૂરી ઓળખ ની માહિતી મેળવવા માટે અને સ્વતંત્ર ખરાઈ અને ગ્રાહક દ્વારા રજૂ કરવામાં આવેલી માહિતી ની સત્યતા ચકાસવા માટે

ગ્રાહક સાથે સાતત્યપૂર્ણ, સુરક્ષિત, જીવંત, માહિતગાર-સંમતિ આધારિત ઓડિયો-વિઝ્યુઅલ ઇન્ટરેક્શન હાથ ધરી ને કંપની ના અધિકૃત અધિકારી દ્વારા ચહેરા ની ઓળખ અને ગ્રાહક ની યોગ્ય ખંતપૂર્વક ની ઓળખ કરવાની વૈકલ્પિક પદ્ધતિ છે. પ્રક્રિયા નું ઓડિટ ટ્રેઇલ જાળવવું. નિર્ધારિત માપદંડો અને પ્રક્રિયાઓનું અનુસરણ કરતી આ પ્રકાર ની પ્રક્રિયાઓ ને આ નીતિ ના હેતુસર ગ્રાહક ની રૂબરૂ ઓળખ પ્રક્રિયા ની સમકક્ષ ગણવામાં આવશે.

અન્ય તમામ અભિવ્યક્તિઓ જ્યાં સુધી અહીં વ્યાખ્યાયિત કરવામાં ન આવે ત્યાં સુધી તેનો અર્થ એ જ હશે જે પ્રિવેન્શન ઓફ મની લોન્ડરિંગ એક્ટ, 2002 અને પ્રિવેન્શન ઓફ મની લોન્ડરિંગ (મેઇન્ટેનન્સ ઓફ રેકોર્ડ્સ)

નિયમો, 2005 હેઠળ દર્શાવવા માં આવ્યો છે, જેમ કે કેસ હોઈ શકે છે તેમાં કોઈ પણ વૈધાનિક ફેરફાર અથવા ફરી થી કાયદો ઘડવો અથવા વાણિજ્યિક ભાષામાં ઉપયોગ માં લેવાય છે.

### 3. અમલ અને અનુપાલન અને તેની લાગુ પાડવાની ક્ષમતા

નોંધનીય છે કે આ દસ્તાવેજ માં જણાવેલ KYC – AML નીતિ કંપની દ્વારા આ સંદર્ભમાં અન્ય કોઈપણ દસ્તાવેજ / પ્રક્રિયા / પરિપત્ર / પત્ર / સૂચના (KYC-AML) માં સમાવિષ્ટ કોઈપણ બાબત પર પ્રબળ રહેશે, સિવાય કે MD અને CEO દ્વારા અન્યથા મંજૂરી આપવામાં આવી હોય. આ નીતિ કંપનીના તમામ વર્ટિકલ્સ / ઉત્પાદનો પર લાગુ પડશે, પછી ભલે તે હાલના હોય કે ભવિષ્યમાં રોલઆઉટ કરવામાં આવ્યા હોય..

કંપની કેવાયસી અને એએમએલ નીતિ ના અમલીકરણ અને અનુપાલન ની ખાતરી નીચે દર્શાવેલ પ્રમાણે કરશે:

- આ નીતિ ના અનુપાલન ના 'વરિષ્ઠ વ્યવસ્થાપન' ના સભ્યો દ્વારા સમયાંતરે સમીક્ષા કરવી;
- આ અને અન્ય નીતિઓ અને પ્રક્રિયાઓ ના અસરકારક અમલીકરણ માટે કામગીરીઓ ના વડાઓ અને અન્ય વરિષ્ઠ અધિકારીઓ ને જવાબદારી ની ફાળવણી.
- એચએફસી ની નીતિઓ અને પ્રક્રિયાઓ ના અનુપાલન કાર્યો નું સ્વતંત્ર મૂલ્યાંકન, જેમાં કાનૂની અને નિયમનકારી જરૂરિયાતો સામેલ છે.
- કેવાયસી/એન્ટિ-મની લોન્ડરિંગ (એએમએલ) નીતિઓ અને પ્રક્રિયાઓ ના અનુપાલન ની ખરાઈ કરવા માટે સમવર્તી/આંતરિક ઓડિટ સિસ્ટમ.
- ત્રિમાસિક ઓડિટ નોંધો અને અનુપાલન અહેવાલો ઓડિટ કમિટી ને સુપરત કરવા. જ્યાં જરૂરી હોય ત્યાં.

### 4. ગ્રાહક સ્વીકૃતિ નીતિ

ગ્રાહક સ્વીકૃતિ નીતિ ગ્રાહક સંબંધ ના નીચે ના પાસાઓ ને સુનિશ્ચિત કરશે

- અનામી અથવા કાલ્પનિક /બેનામી નામ (ઓ) માં કોઈ ખાતું ખોલવામાં આવતું નથી;
- ગ્રાહક નો સહકાર ન હોવાને કારણે અથવા તો ગ્રાહક દ્વારા પ્રસ્તુત કરવામાં આવેલા દસ્તાવેજો/માહિતી ની બિન-વિશ્વસનીયતા ને કારણે જ્યાં કંપની યોગ્ય સીડીડી માપદંડો લાગુ કરવામાં અસમર્થ હોય, ત્યાં કોઈ ખાતું ખોલવામાં આવતું નથી, . જ્યારે કંપની ગ્રાહક ના સંબંધ માં સંલગ્ન સીડીડી માપદંડોનું પાલન કરવામાં અસમર્થ હોય, ત્યારે જરૂર પડ્યે એસટીઆર ફાઇલ કરવા અંગે વિચારણા કરશે.
- સીડીડી પ્રક્રિયા ને અનુસર્યા વિના કોઈ વ્યવહાર અથવા એકાઉન્ટ આધારિત સંબંધ હાથ ધરવામાં આવશે નહીં.
- (પરિશિષ્ટ 1માં આ મુજબ) ખાતું ખોલાવતી વખતે અને સમયાંતરે અપડેશન દરમિયાન કેવાયસી હેતુ માટે માગવામાં આવતી ફરજિયાત માહિતી નો ઉલ્લેખ કરવામાં આવ્યો છે
- વૈકલ્પિક/વધારા ની માહિતી, ખાતું ખોલ્યા પછી ગ્રાહક ની સ્પષ્ટ સંમતિ થી મેળવવામાં આવે છે.
- કંપની સીડીડી પ્રક્રિયા યુનિક કસ્ટમર આઇડેન્ટિફિકેશન કોડ (યુસીઆઇસી) સ્તરે લાગુ કરશે, જો કોઈ હોય તો. આમ, જો કોઈ કંપની નો વર્તમાન કેવાયસી અનુપાલન કરનાર ગ્રાહક કંપની સાથે બીજું ખાતું ખોલવા માંગે છે, તો નવી સીડીડી કવાયત ની જરૂર રહેશે નહીં.

- vii. સંયુક્ત ખાતું ખોલાવતી વખતે તમામ સંયુક્ત ખાતાધારકો માટે સીડીડી પ્રક્રિયા નું પાલન કરવામાં આવે છે.
- viii. ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા સર્ક્યુલેટેડ પ્રતિબંધોની યાદી માં જેનું નામ દેખાય તેવી કોઈ પણ વ્યક્તિ કે સંસ્થા સાથે ગ્રાહક ની ઓળખ મેળ ખાતી ન હોય તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે યોગ્ય વ્યવસ્થા ઊભી કરવામાં આવી છે.
- ix. એવા સંજોગો કે જેમાં ગ્રાહક ને અન્ય વ્યક્તિ/સંસ્થા વતી કાર્ય કરવાની મંજૂરી આપવામાં આવી હોય, તો યોગ્ય રીતે નિયુક્ત કરાયેલા એટર્ની દ્વારા તેની સ્પષ્ટ જોડણી કરવામાં આવી હોય, ઉદાહરણ તરીકે, જો ગ્રાહક વિદેશમાં પ્રવાસ કરી રહ્યો હોય કે રહેતો હોય.
- x. જ્યાં પરમેનન્ટ એકાઉન્ટ નંબર (પાન) પ્રાપ્ત થાય છે, ત્યાં તે ઇશ્યૂ કરનાર ઓથોરિટી ની ચકાસણી સુવિધા માં થી ચકાસવામાં આવશે.
- xi. જ્યાં ગ્રાહક પાસે થી સમકક્ષ ઇ-દસ્તાવેજ પ્રાપ્ત થાય છે, ત્યારે કંપની ઇન્ફર્મેશન ટેકનોલોજી એક્ટ, 2000 (2000 નો 21) ની જોગવાઈઓ અનુસાર ડિજિટલ હસ્તાક્ષર ની ખરાઈ કરશે.  
એ યાદ રાખવું મહત્વનું છે કે ગ્રાહક સ્વીકૃતિ નીતિ નો સ્વીકાર અને તેના અમલીકરણ ને કારણે સામાન્ય લોકો ને, ખાસ કરીને જેઓ નાણાકીય કે સામાજિક રીતે વંચિત હોય તેમને, સેવાઓ થી વંચિત ન થવું જોઈએ.
- xii. જ્યાં ગુડ્સ એન્ડ સર્વિસ ટેક્સ (GST) ની વિગતો ઉપલબ્ધ હોય, ત્યાં GST નંબર જારી કરનાર અધિકારીની શોધ/ચકાસણી સુવિધામાંથી ચકાસવામાં આવશે.

કંપની દ્વારા પ્રમાણિત નકલ મેળવવાનો મતલબ એ થાય કે ગ્રાહક દ્વારા તૈયાર કરવામાં આવેલી ઓવીડી ની નકલને મૂળ નકલ સાથે સરખાવવી અને કંપની ના અધિકૃત અધિકારી દ્વારા તેની નકલ પર તેની નોંધ કરવી.

- xiii. વર્તમાન ગ્રાહકો કે જેઓ કંપની સાથે નું તેમનું લોન ખાતું અગાઉ થી બંધ કરવા ઇચ્છે છે, તેમના માટે નીચે ની બાબતો એકત્ર કરવામાં આવશે:
- કાયમી સરનામાં નો પુરાવો (પરિશિષ્ટ 1 મુજબ)
  - લોન ખાતા ના ફોરક્લોઝર માટે ઉપયોગ માં લેવાતા ભંડોળ ના સ્ત્રોત અંગે ગ્રાહક તરફ થી જાહેરનામું.
  - લોન એકાઉન્ટ બંધ કરવા ની ઓથોરિટી શાખા માં અધિકૃત વ્યક્તિ સુધી મર્યાદિત રહેશે.
- xiv. નીચે ના સંજોગો માં, એકાઉન્ટ મેન્ટેન ધારક દ્વારા સંચાલિત થઈ શકે છે અથવા ખાતું કોઈ મધ્યસ્થી દ્વારા વિશ્વાસપાત્ર ક્ષમતા માં ખોલવા માં આવી શકે છે તેથી ગ્રાહક ને સ્થાપિત કાયદા અને પદ્ધતિઓ ના અનુસરણ માં, અન્ય વ્યક્તિ / સંસ્થા વતી કાર્ય કરવાની મંજૂરી આપવામાં આવે છે:
- જો અરજદાર એનઆરઆઈ/પીઆઈઓ હોય તો
  - જો અરજદાર મર્યાદિત કંપની હોય તો.
  - જો અરજદાર ભાગીદારી પેઢી હોય તો
- xv. અન્ય કોઈ પણ સંજોગો માં, જ્યાં અરજદાર માટે શાખા ના સ્થળે ભૌતિક રીતે હાજર રહેવું શક્ય ન હોય, કોઈ પણ લોન વિતરણ પહેલાં જરૂરી તપાસ ફિલ્ડ ઇન્વેસ્ટિગેશન (એફઆઈ) એજન્સી દ્વારા હાથ ધરવામાં આવશે, જેથી એ સુનિશ્ચિત કરી શકાય કે ગ્રાહકની ઓળખ જાણીતી ગુનાહિત પૃષ્ઠભૂમિ ધરાવતી કોઈ પણ વ્યક્તિ સાથે અથવા વ્યક્તિગત આતંકવાદીઓ અથવા આતંકવાદી સંગઠનો જેવી પ્રતિબંધિત સંસ્થાઓ સાથે મેળ ખાતી નથી, વગેરે.

xvi. ઉપરોક્ત ઉપરાંત, જ્યાં રૂબરૂ ચકાસણી હાથ ધરી શકાતી નથી, ત્યાં ગ્રાહક ની ઓળખ એચએફસી ના કોઈ પણ અધિકારી દ્વારા એકીકૃત, સુરક્ષિત, વાસ્તવિક સમય, સંમતિ આધારિત ઓડિયો-વિઝ્યુઅલ ક્રિયાપ્રતિક્રિયા હાથ ધરીને સીડીડી હેતુ માટે જરૂરી દસ્તાવેજો સહિતની ઓળખ ની માહિતી મેળવવા માટે, ગ્રાહક દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવેલી માહિતી ની સત્યતા ચકાસવા માટે હાથ ધરી શકાય છે.

## 5. ગ્રાહકની પ્રોફાઇલ

કંપની ક્રેડિટ મૂલ્યાંકન દરમિયાન દરેક નવા ગ્રાહક માટે આ પોલિસી માં જણાવ્યા પ્રમાણે રિસ્ક કેટેગરીઝેશન ના આધારે અને ક્રેડિટ રિસ્ક પોલિસી અને ઓપરેશન્સ મેન્યુઅલ મુજબ પ્રોફાઇલ તૈયાર કરશે. ગ્રાહક ની પ્રોફાઇલ માં ગ્રાહક ની ઓળખ, સામાજિક/નાણાકીય સ્થિતિ, વ્યવસાયિક પ્રવૃત્તિ ની પ્રકૃતિ, તેના ગ્રાહકો ના વ્યવસાય અને તેમના સ્થાન વિશે ની માહિતી વગેરે સંબંધિત માહિતી હશે. યોગ્ય ખંતની પ્રકૃતિ અને હદ કંપની દ્વારા માનવામાં આવતા જોખમ પર આધારિત છે. અરજદાર ના ક્રેડિટ મૂલ્યાંકન સમયે, લાગુ પડતા જરૂરી દસ્તાવેજો એકત્રિત કરવા ઉપરાંત અરજદાર/ઓ સાથે ની બેઠકના આધારે વિગતો તેની/તેણી ની પ્રોફાઇલ સાથે રેકોર્ડ કરવામાં આવે છે; આ કંપની ના ક્રેડિટ અને ઉત્પાદન ના ધોરણો અનુસાર હશે જે ઓપરેશન

મેન્યુઅલ માં શામેલ છે અને વ્યવહાર માં છે. જો કે, ગ્રાહક ની પ્રોફાઇલ તૈયાર કરતી વખતે, કંપની ગ્રાહક/ગ્રાહકો પાસેથી એવી જ માહિતી માગશે જે જોખમ ની શ્રેણી સાથે સંબંધિત હોય અને હસ્તક્ષેપ ન કરતી હોય.

ગ્રાહક ની પ્રોફાઇલ એક ગોપનીય દસ્તાવેજ હશે અને તેમાં સમાવિષ્ટ વિગતો કોઈ પણ હેતુ માટે જાહેર કરવામાં આવશે નહીં. કંપની ક્લાયન્ટ ડેટા ને સિબિલ/અન્ય ક્રેડિટ રેટિંગ એજન્સીઓ અને પેનલમાં સામેલ એફઆઇ એજન્સીઓ અને આ પ્રકાર ની અન્ય સંસ્થાઓ/સંસ્થાઓ સાથે ગોપનીયતા ની જોગવાઈને આધિન શેર કરવાનું ચાલુ રાખશે, કારણ કે આ માહિતી નું આદાન-પ્રદાન કરવાનો હેતુ જોખમ ઘટાડવા ની સુનિશ્ચિતતા કરવાનો છે.

## 6. કસ્ટમર રિસ્ક પ્રોફાઇલિંગ અને વર્ગીકરણ

**A. કેવાયસી નીતિ અનુસાર, સ્વીકૃતિ અને ઓળખ માટે, ગ્રાહકો ને વ્યાપકપણે ઓછા જોખમ, મધ્યમ જોખમ અને ઉચ્ચ જોખમ ની કેટેગરી માં વર્ગીકૃત કરવામાં આવે છે: -**

### i. ઓછું જોખમ ધરાવતા ગ્રાહકો (એલસીઆર):

એલસીઆર એવી વ્યક્તિઓ અને સંસ્થાઓ હશે જેમની ઓળખ અને સંપત્તિ ના સ્ત્રોતો ને સરળતા થી ઓળખી શકાય છે, તેઓ માળખાગત આવક અને વ્યવહારો ધરાવે છે, જેમના ખાતાઓ માં મોટા ભાગે જાણીતી પ્રોફાઇલ ની પુષ્ટિ થાય છે. ઓછું જોખમ ધરાવતા ગ્રાહકો ના સચિત્ર ઉદાહરણો આ પ્રમાણે છે:

- પગારદાર અરજદારો ને ચેક થી ચૂકવવામાં આવતા પગાર સાથે.
- સરકારી વિભાગો ના ગ્રાહકો,
- સરકારી માલિકી ની કંપનીઓ, નિયમનકારો અને વૈધાનિક સંસ્થાઓ વગેરે સાથે કામ કરતા ગ્રાહકો.
- સમાજ ના નીચલા આર્થિક વર્ગ ના ગ્રાહકો કે જેમના ખાતા માં નાનું બેલેન્સ અને ઓછું

- ટર્નઓવર જોવા મળે છે
- e. જાહેર ક્ષેત્ર ના એકમો સાથે કામ કરતા ગ્રાહકો
- f. નામાંકિત પબ્લિક લિમિટેડ કંપનીઓ અને બહુરાષ્ટ્રીય કંપનીઓ સાથે કામ કરતા ગ્રાહકો.

### ii. મધ્યમ જોખમ ધરાવતો ગ્રાહક:

આ ગ્રાહકોમાં સામેલ હશે:

- a. વેરિયેબલ ઇનકમ/અનસ્ટ્રક્ચર્ડ ઇન્કમ ધરાવતા પગારદાર અરજદારો ને ચેક માં પગાર મળતો હોય છે
- b. ખાનગી કંપનીઓ માં કામ કરતા પગારદાર અરજદારો.
- c. ઉચ્ચ નેટવર્થ ધરાવતા વ્યક્તિઓ સિવાય ના સ્વ-રોજગાર વ્યાવસાયિકો
- d. વાજબી સમયગાળા માટે ધ્વનિ વ્યવસાય અને નફાકારક ટ્રેક રેકોર્ડ સાથે સ્વ-રોજગાર ગ્રાહકો
- e. 3 વર્ષ થી વધુ ના વ્યાવસાયિક ટ્રેક રેકોર્ડ ધરાવતા ઊંચી નેટવર્થ ધરાવતા વ્યક્તિઓ

### iii. ઊંચું જોખમ ધરાવતો ગ્રાહક:

આ ગ્રાહકો કંપની માટે સરેરાશ કરતાં વધુ જોખમ ઊભું કરે તેવી શક્યતા છે તેમને ઉચ્ચ જોખમ તરીકે વર્ગીકૃત કરી શકાય છે અને આવા ગ્રાહકો પર સઘન દેખરેખ રાખવામાં આવશે ઉચ્ચ જોખમ ધરાવતા ગ્રાહકોના ઉદાહરણોમાં ઉચ્ચ ડ્યુ ડિલિજન્સ જરૂરી છે તેમાં શામેલ હોઈ શકે છે.

- a. બિન-નિવાસી ગ્રાહકો,
- b. ઊંચી નેટવર્થ ધરાવતી વ્યક્તિઓ, 3 વર્ષથી વધુના વ્યાવસાયિક ટ્રેક રેકોર્ડ વિના.
- c. ટ્રસ્ટ્સ, સોસાયટીઓ, સખાવતી સંસ્થાઓ, એનજીઓ અને દાન મેળવતી સંસ્થાઓ.
- d. નજીક ની પારિવારિક હિસ્સેદારી ધરાવતી અથવા લાભદાયક માલિકી ધરાવતી કંપનીઓ,
- e. 'સ્વીપિંગ પાર્ટનર' ધરાવતી કંપનીઓ
- f. ગ્રાહકો નો સામનો ન કરવો પડે
- g. ઉપલબ્ધ જાહેર માહિતી મુજબ શંકાસ્પદ પ્રતિષ્ઠા ધરાવતા લોકો વગેરે. કોઈપણ ગ્રાહક સાથે કંપની નું એક્સપોઝર કંપની ની ક્રેડિટ રિસ્ક પોલિસી અને ઓપરેશન્સ મેન્યુઅલ ને આધિન છે. જો કે, ગ્રાહકો ની સ્વીકૃતિ માટે, કેવાયસી ક્રેડિટ રિસ્ક ગ્રેડિંગ માટે પૂર્વશરત છે.

## B. ગ્રાહકો ના રિસ્ક કેટેગરી વર્ગીકરણ માં ફેરફાર.

- i. જોકે બિન-વ્યક્તિગત ગ્રાહકો ને સામાન્ય રીતે ઉચ્ચ જોખમ ધરાવતા ગ્રાહકો તરીકે વર્ગીકૃત કરવામાં આવે છે. તેમના વર્ગીકરણ નું મૂલ્યાંકન કરતી વખતે, કંપની કેવાયસી અને એએમએલ ના પરિપ્રેક્ષ્ય માં વધારાના પરિબલો નો પણ વિચાર કરશે, જેમ કે ગ્રાહક(ઓ) ની પ્રોફાઇલ અને તેના અંતિમ લાભદાયક માલિકો, એકમ ના તમામ મુખ્ય હિતધારકો વ્યક્તિગત ક્ષમતા માં લોન મેળવવા માટે સહ-અરજદાર હોય છે, લોન નો અંતિમ ઉપયોગ, ગ્રાહક(ઓ) અને તેના અંતિમ લાભદાયક માલિક (ઓ) સાથે સંકળાયેલા જોખમ નું સ્તર વગેરે. આ તમામ માપદંડો નું મૂલ્યાંકન કર્યા બાદ કંપની આ ગ્રાહકો ને મધ્યમ જોખમ/ઓછું જોખમ ધરાવતા ગ્રાહકો તરીકે વર્ગીકૃત કરશે.

વ્યક્તિગત ગ્રાહકો ના જોખમ ના વર્ગીકરણ માં ફેરફાર ઉન્નત યોગ્ય ખંત શોધવાના આધારે થઈ શકે છે. તદનુસાર, તેમને ઓછા જોખમ/મધ્યમ જોખમ વાળા ગ્રાહકો તરીકે વર્ગીકૃત કરી શકાય છે.

- ii) વ્યક્તિગત ગ્રાહકો ના કિસ્સા માં ગ્રાહક સંપાદન પ્રક્રિયા દરમિયાન કરવામાં આવેલી વધારા ની યોગ્ય ખંત ના આધારે જોખમ નું વર્ગીકરણ બદલી શકાય છે. આ વધારા ની તપાસ માં સમાવિષ્ટ થઈ શકે છે
- કંપની ના એક્ઝિક્યુટિવ દ્વારા વ્યક્તિગત ચર્ચા.
  - પેનલ માં સામેલ ફિલ્ડ એજન્સીઓ દ્વારા કરવામાં આવતી ફિલ્ડ ઇન્વેસ્ટિગેશન.
  - કોઈ પણ પ્રતિકૂળ ટિપ્પણી /માહિતી માટે તપાસ કરવા માટે વિવિધ જાહેર સાઇટ્સ દ્વારા ઓનલાઇન તપાસ કરશે.
  - લંડોન નો અંતિમ ઉપયોગ
  - જોખમ નિયંત્રણ/ક્લેક્શન/ક્રેડિટ ટીમો દ્વારા નિર્દેષ કરાયેલી અન્ય કોઈ પણ ચકાસણી.
- iii) રાજકીય રીતે એક્સપોઝ્ડ પર્સન્સ (પીઈપી) તરીકે ચિહ્નિત થયેલ વ્યક્તિઓ નું જોખમ વર્ગીકરણ હંમેશા ઉચ્ચ જોખમ ધરાવતા ગ્રાહકો તરીકે વર્ગીકૃત કરવામાં આવશે. ગ્રાહકો નું જોખમ વર્ગીકરણ અર્ધવાર્ષિક ધોરણે કંપનીની જોખમ વ્યવસ્થાપન સમિતિ સમક્ષ મૂકવામાં આવશે.

### C. વધારા ની ડ્યુ ડિલિજન્સ ચકાસણીઓ:

- તમામ ટ્રસ્ટો માં, તમામ ટ્રસ્ટીઓ અને સોસાયટીઓ માં, આ પ્રકાર ની સોસાયટી ના વ્યવસ્થાપન માટે જવાબદાર તમામ વ્યક્તિઓ નું કેવાયસી મેળવવા માં આવશે અને અહીં થી નીચે લખેલી પેરા 8 (એફ) હેઠળ જોગવાઈ કરવામાં આવી છે તે મુજબ સમયાંતરે તેની સમીક્ષા કરવામાં આવશે. અને
- રૂબરૂ ન હોય તેવા ગ્રાહકો ના કિસ્સા માં કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે બેંકિંગ ચેનલો મારફતે કેવાયસી અનુપાલન કરતા કોઈ પણ એકાઉન્ટ મારફતે ચૂકવણી કરવામાં આવે/થાય.

### D. CDD પ્રક્રિયા અને સેન્ટ્રલ KYC રેકોર્ડ્સ રજિસ્ટ્રી સાથે KYC માહિતી શેર કરવી

- કંપની ગ્રાહકના KYC રેકોર્ડ્સ મેળવશે અને નિર્ધારિત સમયગાળામાં CKYCR પર અપલોડ કરશે.
- બધા KYC રેકોર્ડ્સ CKYCR પર ક્રમિક રીતે અપલોડ થાય તેની ખાતરી કરવા માટે, કંપની સમયાંતરે અપડેટ સમયે અથવા તે પહેલાં, ગ્રાહક પાસેથી અપડેટેડ KYC માહિતી મેળવવામાં/પ્રાપ્ત થાય ત્યારે વ્યક્તિગત ગ્રાહકો અને LE ના ખાતાઓ સંબંધિત KYC ડેટા અપલોડ/અપડેટ કરશે.
- જ્યારે પણ કંપની નિયમો અથવા માર્ગદર્શિકા અનુસાર કોઈપણ ગ્રાહક પાસેથી વધારાની અથવા અપડેટેડ માહિતી મેળવે છે, ત્યારે કંપની નિર્ધારિત સમયગાળામાં CKYCR ને અપડેટેડ માહિતી પૂરી પાડશે.

## 7. ગ્રાહક ઓળખ પ્રક્રિયા (સીઆઈપી)

- ગ્રાહક ની ઓળખ એટલે ગ્રાહક ની ઓળખ કરવી અને સંબંધ સ્થાપિત કરતી વેળાએ વિશ્વસનીય, સ્વતંત્ર સ્ત્રોત દસ્તાવેજો, ડેટા અથવા માહિતી નો ઉપયોગ કરી ને ગ્રાહક ની ઓળખ ની ખરાઈ કરવી. કંપની મતદાર ઓળખપત્ર, પાન, પાસપોર્ટ વગેરે જેવી પર્યાપ્ત માહિતી મેળવશે, જે કંપની ના સંતોષ માટે, દરેક નવા ગ્રાહક ની ઓળખ, પછી તે નિયમિત હોય કે પ્રસંગોપાત અને સંબંધ ના ઇચ્છિત સ્વરૂપ નો હેતુ સ્થાપિત કરવા માટે

જરૂરી છે. જ્યાં ગ્રાહક કોઈ પણ યોજના (દા.ત. પીએમએવાય - સીએલએસએસ વગેરે) હેઠળ કોઈ પણ લાભ અથવા સબસિડી મેળવવા ઇચ્છુક હોય ત્યાં આધાર અથવા યુઆઈડી મેળવવા માં આવશે. આધાર ની જોગવાઈઓ હેઠળ અધિસૂચિત (નાણાકીય અને અન્ય સબસિડીઓ, લાભો અને સેવાઓ નાં કાયદા, 2016 ની લક્ષ્યાંકિત ડિલિવરી, આધાર અને અન્ય કાયદાઓ માં સુધારા ધારા, 2019 દ્વારા સુધારો કરવામાં આવ્યો છે. તે સુનિશ્ચિત કરવા માં આવશે કે હાલ ની માર્ગદર્શિકા ના પાલન માં ગ્રાહક ની જોખમ પ્રોફાઇલ ના આધારે યોગ્ય ખંત નું પાલન કરવામાં આવે છે અને તે ચકાસણી માટે ઉપલબ્ધ રહેશે. જોખમ ની ધારણા ઉપરાંત, જરૂરી

માહિતી/દસ્તાવેજો ની પ્રકૃતિ પણ ગ્રાહક ના પ્રકાર (વ્યક્તિગત, કોર્પોરેટ વગેરે) પર આધારિત છે. જે ગ્રાહકો કુદરતી વ્યક્તિઓ છે તેમના માટે કંપનીએ ગ્રાહક ની ઓળખ, તેના સરનામાં/સ્થાન અને તેના તાજેતર ના ફોટોગ્રાફ ની ખરાઈ કરવા માટે પર્યાપ્ત ઓળખ ડેટા મેળવવાનો રહે છે. કંપની ઓળખ ના પુરાવા, બેંક ખાતા ની વિગતો અને સંપત્તિ ના દસ્તાવેજો એકત્રિત કરે છે અને કંપનીએ એફઆઇ એજન્સીઓ ને પેનલ માં સામેલ કરી છે જે અરજદાર ના વ્યવસાય, રહેઠાણ અને દસ્તાવેજો ની સ્વતંત્ર રીતે ચકાસણી કરે છે.

2. કંપની નીચે ના કિસ્સાઓ માં ગ્રાહકો ની ઓળખ કરવાની કામગીરી હાથ ધરશે:

- i. ગ્રાહક સાથે એકાઉન્ટ-આધારિત સંબંધ ની શરૂઆત
- ii. જ્યારે તેણે પ્રાપ્ત કરેલા ગ્રાહક ની ઓળખ ડેટા ની અધિકૃતતા અથવા પર્યાપ્તતા વિશે શંકા હોય ત્યારે;
- iii. એજન્ટ તરીકે ત્રાહિત પક્ષ ની પ્રોડક્ટ્સ નું વેચાણ, તેમની પોતા ની પ્રોડક્ટ્સ નું વેચાણ, કેડિટ કાર્ડ/વેચાણ ની બાકી નીકળતી રકમ ની ચુકવણી અને પ્રીપેઇડ/ટ્રાવેલ કાર્ડ્સ અને અન્ય કોઈ પણ પ્રોડક્ટ નું રૂપિયા 50,000 થી વધુ ની કિંમતે પુનઃલોડિંગ;
- iv. જ્યારે કંપની પાસે એવું માનવાનું કારણ હોય કે ગ્રાહક (એકાઉન્ટ-આધારિત અથવા વોક-ઇન) ઇરાદાપૂર્વક રૂપિયા પચાસ હજાર ના શ્રેશોલ્ડ થી નીચેના વ્યવહારો ની શ્રેણી માં ટ્રાન્ઝેક્શન નું માળખું તૈયાર કરી રહ્યો છે
- v. કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે ખાતા ખોલતી વખતે પરિચય માંગવામાં ન આવે.

3. એકાઉન્ટ-આધારિત સંબંધ ની શરૂઆત સમયે ગ્રાહકો ની ઓળખ ની ખરાઈ કરવાના હેતુસર કંપની ત્રાહિત પક્ષકાર દ્વારા કરવામાં આવતી ગ્રાહક ની યોગ્ય ખંત પર આધાર રાખી શકે છે, જે નીચે ની શરતો ને આધિન છે:

- i. ત્રાહિત પક્ષકાર દ્વારા હાથ ધરવામાં આવેલા રેકોર્ડ અથવા ગ્રાહક ની યોગ્ય ખંતપૂર્વક ની માહિતી ત્રાહિત પક્ષકાર પાસેથી અથવા સેન્ટ્રલ કેવાયસી રેકોર્ડ્સ રજિસ્ટ્રી પાસે થી તાત્કાલિક મેળવવામાં આવે છે.
- ii. કંપની દ્વારા પોતા ને સંતોષ થાય તે માટે પર્યાપ્ત પગલાં લેવામાં આવે છે કે ઓળખ ડેટા અને ગ્રાહક ની યોગ્ય ખંત ની જરૂરિયાતો ને લગતા અન્ય પ્રસ્તુત દસ્તાવેજો ની નકલો ત્રાહિત પક્ષકાર પાસે થી વિલંબ કર્યા વિના વિનંતી કર્યા પછી ઉપલબ્ધ કરાવવા માં આવશે.
- iii. ત્રીજા પક્ષકાર નું નિયમન અને, તેની દેખરેખ રાખવામાં આવે છે અથવા તેનું નિરીક્ષણ કરવામાં આવે છે અને તેની પાસે પીએમએલ કાયદા હેઠળ ની જરૂરિયાતો અને જવાબદારીઓ ને અનુરૂપ ગ્રાહક ની યોગ્ય ખંત અને રેકોર્ડ-કીપિંગ જરૂરિયાતો નું પાલન કરવા માટે નાં પગલાં લેવામાં આવ્યાં છે.
- iv. ત્રીજો પક્ષ એવા કોઈ દેશ કે અધિકારક્ષેત્રમાં આધારિત ન હોવો જોઈએ, જેનું મૂલ્યાંકન ઊંચું જોખમ ધરાવતું હોય.
- v. ગ્રાહક ની યોગ્ય ખંત અને લાગુ પડે તે રીતે સંવર્ધિત યોગ્ય ખંતપૂર્વક નાં પગલાં હાથ

ઘરવાની આખરી જવાબદારી કંપની પર રહેશે.

કાનૂની વ્યક્તિઓ અથવા એકમો હોય તેવા ગ્રાહકો માટે, કંપની નીચે ની બાબતો કરશે:

- i. યોગ્ય અને પ્રસ્તુત સત્તાવાર રીતે માન્ય દસ્તાવેજો મારફતે કાનૂની વ્યક્તિ/સંસ્થા ની કાનૂની સ્થિતિ ની ખરાઈ કરવી.
- ii. કાનૂની વ્યક્તિ/સંસ્થા વતી કાર્ય કરવાનો આશય ધરાવતી કોઈ પણ વ્યક્તિ આ રીતે અધિકૃત છે કે નહીં તેની ખરાઈ કરવી અને તે વ્યક્તિ ની ઓળખ ને ઓળખવી અને તેની ખરાઈ કરવી અને
- iii. (i) અને (ii) માટે મેમોરેન્ડમ ઓફ એસોસિયેશન અને બોર્ડ રિઝોલ્યુશન એકત્રિત કરવામાં આવશે, જેથી એ સુનિશ્ચિત કરી શકાય કે, લાગુ ક્ષેત્ર/દસ્તાવેજ ની તપાસ ઉપરાંત, કાનૂની વ્યક્તિ/સંસ્થા વતી કામ કરવાનો આશય ધરાવતી વ્યક્તિ ને તેમ કરવાની સત્તા આપવામાં આવી છે. ભાગીદારી પેઢી ના કિસ્સા માં, પેઢી ના નોંધણી પ્રમાણપત્ર સાથે ભાગીદારી ના ખત ની નકલ, જો નોંધાયેલ હોય તો અને પેઢી વતી કાર્યવાહી કરવાનો આશય ધરાવતી વ્યક્તિની તરફેણ માં પાવર ઓફ એટર્ની ની એક નકલ એકત્રિત કરવા માં આવશે. કંપની/પેઢી નું પ્રતિનિધિત્વ કરતા હોય તેવી વ્યક્તિ ની ઓળખ પ્રમાણિત કરવા માટે બેન્કર અથવા પાસપોર્ટ, ડ્રાઈવિંગ લાયસન્સ અથવા પાનકાર્ડ ની નકલ પાસે થી સહી ચકાસણી/પ્રમાણિત કરવાની રહેશે.
- iv. ગ્રાહક ની માલિકી અને નિયંત્રણ ના માળખા ને સમજી ને નક્કી કરશે કે આખરે કાનૂની વ્યક્તિ ને નિયંત્રિત કરતી કુદરતી વ્યક્તિઓ કોણ છે. આ માટે કંપની કંપની સેક્રેટરી/કંપની ના ઓડિટર/ચાર્ટર્ડ એકાઉન્ટન્ટ દ્વારા યોગ્ય રીતે પ્રમાણિત શેરહોલ્ડિંગ લેટર અને જરૂરી રિઝોલ્યુશન/ઓથોરાઇઝેશન વગેરે એકત્રિત કરશે.

જોકે, 6 નવેમ્બર, 2024 થી, એકાઉન્ટ-આધારિત સંબંધ સ્થાપિત કરવા, અપડેટ/સમયાંતરે અપડેટ કરવા અથવા ગ્રાહકની ઓળખની ચકાસણી કરવા માટે, કંપની ગ્રાહક પાસેથી KYC ઓળખકર્તા મેળવવાનો પ્રયાસ કરશે અથવા જો ઉપલબ્ધ હોય તો, CKYCR માંથી KYC ઓળખકર્તા મેળવવાનો પ્રયાસ કરશે અને આવા KYC ઓળખકર્તાનો ઉપયોગ કરીને ઓનલાઇન KYC રેકોર્ડ મેળવવા માટે આગળ વધશે અને ગ્રાહકને સમાન KYC રેકોર્ડ્સ અથવા માહિતી અથવા અન્ય કોઈપણ વધારાના ઓળખ દસ્તાવેજો અથવા વિગતો સબમિટ કરવાની જરૂર રહેશે નહીં, સિવાય કે:

- (i) CKYCR ના રેકોર્ડ્સમાં ગ્રાહકની માહિતીમાં ફેરફાર થયો હોય; અથવા
- (ii) KYC રેકોર્ડ અથવા માહિતી મેળવેલ માહિતી અપૂર્ણ છે અથવા વર્તમાન લાગુ KYC ધોરણો અનુસાર નથી; અથવા
- (iii) ડાઉનલોડ કરેલા દસ્તાવેજોની માન્યતા અવધિ સમાપ્ત થઈ ગઈ છે; અથવા
- (iv) ગ્રાહકની ઓળખ અથવા સરનામું (વર્તમાન સરનામું સહિત) ચકાસવા માટે, અથવા ઉન્નત ડ્યુ ડિલિજન્સ કરવા અથવા ગ્રાહકની યોગ્ય જોખમ પ્રોફાઇલ બનાવવા માટે RE તેને જરૂરી માને છે.

## 7A. વીડિયો ગ્રાહક ની ઓળખ પ્રક્રિયા -

- 1 વીડિયો કસ્ટમર આઇડેન્ટિફિકેશન પ્રોસેસ (વી-સીઆઇપી) નીચે ના કિસ્સાઓ માં કરી શકાય છે:
  - (i) વ્યક્તિગત ગ્રાહકો માટે નવા ગ્રાહક ઓન-બોર્ડિંગ ના કિસ્સા માં ગ્રાહક ડ્યુ ડિલિજન્સ (સીડીડી), માલિકીની પેઢી, અધિકૃત હસ્તાક્ષરો કરનાર અને લીગલ એન્ટિટી (એલઇ) ગ્રાહકો ના કિસ્સા માં લાભદાયી માલિકો (બીઓ) ના કિસ્સા માં ગ્રાહક ડ્યુ ડિલિજન્સ

(સીડીડી). શરત એ છે કે પ્રોપરાઇટરશિપ ફર્મ સીડીડી ના કિસ્સા માં, કંપની માલિકી ની સીડીડી હાથ ધરવા ઉપરાંત , માલિકી ની પેઢી ના આરબીઆઈ માર્ગદર્શિકા નિયમન 28 માં ઉલ્લેખ કર્યા મુજબ, માલિકી પેઢી ના સંબંધ માં પ્રવૃત્તિ ના પુરાવા ના સમકક્ષ ઇ-દસ્તાવેજ પણ પ્રાપ્ત કરશે.

(ii) લાયક ગ્રાહકો માટે કેવાયસી નું અપડેશન/સમયાંતરે અપડેટ કરવું.

## II. વી-સીઆઇપી ઇન્ફાસ્ટ્રક્ચર

- i. કંપની બેંકો માટે લઘુત્તમ બેઝલાઇન સાયબર સુરક્ષા અને સ્થિતિ સ્થાપકતા માળખા પર આરબીઆઈ ની માર્ગદર્શિકાઓ નું પાલન કરશે, જેને સમયાંતરે અપડેટ કરવામાં આવશે તેમજ આઇટી જોખમો પર અન્ય સામાન્ય માર્ગદર્શિકાઓ પણ આપવામાં આવશે. ટેકનોલોજી નું માળખું કંપની નું ઇન-હાઉસ હોવું જોઈએ અને વી-સીઆઇપી કનેક્શન અને ક્રિયાપ્રતિક્રિયા આવશ્યક પણે કંપની ના પોતા ના સુરક્ષિત નેટવર્ક ડોમેન માંથી જ ઉદ્ભવશે. પ્રક્રિયા માટે કોઈપણ તકનીકી સંબંધિત આઉટસોર્સિંગ આરબીઆઈ ના સંબંધિત માર્ગદર્શિકા નું પાલન કરવું જોઈએ.
- ii. કંપની યોગ્ય એન્ક્રિપ્શન માપદંડો અનુસાર ગ્રાહક ઉપકરણ અને વી-સીઆઇપી એપ્લિકેશનના હોસ્ટિંગ પોઇન્ટ વચ્ચે ડેટા ના એન્ડ-ટુ-એન્ડ એન્ક્રિપ્શન ને સુનિશ્ચિત કરશે. ગ્રાહક ની સંમતિ ને ઓડિટેબલ અને ફેરફાર ના પુરાવા તરીકે રેકોર્ડ કરવામાં આવશે.
- iii. વી-સીઆઇપી ઇન્ફાસ્ટ્રક્ચર/એપ્લિકેશન ભારત ની બહાર અથવા સ્પૂફ્ડ આઇપી એડ્રેસ પર થી જોડાણ ને અટકાવવા માટે સક્ષમ હશે.
- iv. વીડિયો રેકોર્ડિંગ માં વી-સીઆઇપી અને તારીખ-સમય ની સ્ટેમ્પ હાથ ધરતા ગ્રાહક ના લાઇવ જીપીએસ કો-ઓર્ડિનેટ્સ (જીઓ-ટેગિંગ) હશે. વી-સીઆઇપી માં લાઇવ વિડિયો ની ગુણવત્તા ગ્રાહક ની ઓળખ માટે પર્યાપ્ત હશે, જે નિઃશંકપણે ગ્રાહક ની ઓળખ કરી શકશે.
- v. એપ્લિકેશન માં ફેસ લાઇવનેસ/સ્પૂફ ડિટેક્શન તેમજ ફેસ મેચિંગ ટેકનોલોજી સાથે ના ઘટકો હશે, જેમાં ઉચ્ચ ડિગ્રી ની સચોટતા હશે, તેમ છતાં ગ્રાહક ની ઓળખ ની અંતિમ જવાબદારી કંપની પર નિર્ભર છે. વી-સીઆઇપી મજબૂત છે તેની ખાતરી કરવા માટે યોગ્ય આર્ટિફિશિયલ ઇન્ટેલિજન્સ (એઆઇ) ટેકનોલોજી નો ઉપયોગ કરી શકાય છે.
- vi. બનાવટી ઓળખ ના શોધાયેલા/પ્રયાસ કરેલા/નીયર-મિસ' કિસ્સાઓ ના અનુભવ ના આધારે એપ્લિકેશન સોફ્ટવેર તેમજ કાર્ય પ્રવાહ સહિત ટેકનોલોજી ના માળખા ને નિયમિત પણે અપડેટ કરવામાં આવશે. વી-સીઆઇપી મારફતે બનાવટી ઓળખ ના કોઈ પણ કેસ ને વર્તમાન નિયમનકારી માર્ગદર્શિકા હેઠળ સાયબર સુરક્ષા ઇવેન્ટ તરીકે રિપોર્ટ કરવા માં આવશે.
- vii. વી-સીઆઇપી ઇન્ફાસ્ટ્રક્ચર તેની મજબૂતાઈ અને એન્ડ-ટુ-એન્ડ એન્ક્રિપ્શન ક્ષમતાઓ ને સુનિશ્ચિત કરવા માટે નબળાઈ મૂલ્યાંકન, પેનિટ્રેશન ટેસ્ટિંગ અને સિક્યોરિટી ઓડિટ જેવા જરૂરી પરીક્ષણો માંથી પસાર થશે. આ પ્રક્રિયા હેઠળ નોંધાયેલા કોઈ પણ નિર્ણાયક અંતર ને તેના અમલીકરણ ને શરૂ કરતા પહેલા ઘટાડવા માં આવશે. આવા પરીક્ષણો સમયાંતરે આર.બી.આઈ. દ્વારા સૂચવ્યા મુજબ યોગ્ય માન્યતા પ્રાપ્ત એજન્સીઓ દ્વારા હાથ ધરવા જોઈએ. નિયમનકારી માર્ગદર્શિકા ના પાલન માં આવા પરીક્ષણો પણ સમયાંતરે હાથ ધરવા જોઈએ.
- viii. વી-સીઆઇપી એપ્લિકેશન સોફ્ટવેર અને પ્રસ્તુત એપીઆઇ/વેબ સેવાઓ નો જીવંત વાતાવરણ માં ઉપયોગ કરતા પહેલા કાર્યાત્મક,

કામગીરી અને જાળવણી ની તાકાત નું યોગ્ય પરીક્ષણ પણ થવું પડશે. આવા પરીક્ષણો દરમિયાન જોવા મળતા કોઈપણ નિર્ણાયક ગેપને બંધ કર્યા પછી જ, એપ્લિકેશન ને રોલ આઉટ કરવી જોઈએ. આવા પરીક્ષણો નિયમનકારી માર્ગદર્શિકા ના અનુરૂપ સમયાંતરે પણ હાથ ધરવા માં આવશે.

### III. વી-સીઆઈપી પ્રક્રિયા

- i. વી-સીઆઈપી પ્રક્રિયા નું સંચાલન આ હેતુ માટે વિશેષ તાલીમ પામેલી કંપની ના અધિકારીઓ દ્વારા જ કરવામાં આવશે. અધિકારી જીવંતતા તપાસ હાથ ધરવા અને ગ્રાહક ની અન્ય કોઈ પણ કપટપૂર્ણ હેરફેર અથવા શંકાસ્પદ વર્તન ને શોધી કાઢવા અને તેના પર કાર્યવાહી કરવા સક્ષમ હશે.
- ii. જો વી-સીઆઈપી પ્રક્રિયા માં કોઈ વિક્ષેપ હોય, તો તેને રદ કરવું જોઈએ અને નવું સત્ર શરૂ કરવું જોઈએ.
- iii. આદાનપ્રદાન નું જીવંતતા સૂચવતા પ્રશ્નો નો ક્રમ અને/અથવા પ્રકાર, વિડિયો આદાનપ્રદાન સહિત વિવિધ પ્રકાર ના પ્રશ્નો નો સમાવેશ થાય છે, જેથી એ સ્થાપિત કરી શકાય કે આ આદાનપ્રદાન વાસ્તવિક સમયનું છે અને પૂર્વ-નોંધાયેલું નથી.
- iv. વી-સીઆઈપી ગ્રાહક વર્તમાન અથવા નવા ગ્રાહક હોવાની હકીકત, અથવા જો તે અગાઉ નકારવામાં આવેલા કેસ સાથે સંબંધિત હોય અથવા જો કોઈ નકારાત્મક સૂચિ માં દેખાતું નામ કામ ના પ્રવાહ ના યોગ્ય તબક્કે ધ્યાન માં લેવું જોઈએ.
- v. વી-સીઆઈપી કરનાર અધિકૃત અધિકારીએ ઓડિયો-વિડિયો રેકોર્ડ કરવાની સાથે સાથે ઓળખ માટે ઉપસ્થિત ગ્રાહક ના ફોટોગ્રાફ ને કેપ્ચર કરવાના રહેશે અને નીચે ના માં થી કોઈ પણ એક નો ઉપયોગ કરી ને ઓળખ ની માહિતી પ્રાપ્ત કરવાની રહેશે:

- a) ઓટીપી આધારિત આધાર ઇ-કેવાયસી પ્રમાણભૂતતા
- b) ઓળખ માટે આધાર ની ઓફલાઇન ચકાસણી
- c) ગ્રાહક દ્વારા પૂરા પાડવા માં આવેલા કેવાયસી ઓળખકર્તા નો ઉપયોગ કરી ને આરબીઆઈ ની માર્ગદર્શિકા અનુસાર, સીકેવાયસીઆર માં થી ડાઉનલોડ કરવામાં આવેલા કેવાયસી રેકોર્ડ્સ
- d) ડિજિટાઇઝેશન દ્વારા જારી કરાયેલા દસ્તાવેજો સહિત સત્તાવાર રીતે માન્ય દસ્તાવેજો (ઓવીડી) ના સમકક્ષ ઇ-ડોક્યુમેન્ટ્સ

આરબીઆઈ માર્ગદર્શિકા ની કલમ ૧૬ ની દ્રષ્ટિએ કંપની આધાર નંબર ને ફરી થી લાગુ કરવા અથવા બ્લેકઆઉટ કરવાની ખાતરી કરશે.

XML ફાઇલ અથવા આધાર સિક્યોર ક્યુઆર કોડ નો ઉપયોગ કરીને આધાર ની ઓફલાઇન ખરાઈ ના કિસ્સા માં એ સુનિશ્ચિત કરવામાં આવશે કે XML ફાઇલ અથવા ક્યુઆર કોડ બનાવવા ની તારીખ વી-સીઆઈપી હાથ ધરવાની તારીખ થી ૩ દિવસ થી વધારે જૂની ન હોય.

વધુ માં, આધાર એક્સએમએલ ફાઇલ / આધાર ક્યુઆર કોડ ના ઉપયોગ માટે ત્રણ દિવસ ના નિર્ધારિત સમયગાળા ને અનુરૂપ, કંપની સુનિશ્ચિત કરશે કે વી-સીઆઈપી ની વીડિયો પ્રક્રિયા સીકેવાયસીઆર / આધાર પ્રમાણભૂતતા / સમકક્ષ ઇ-ડોક્યુમેન્ટ મારફતે ઓળખ માહિતી ડાઉનલોડ કરવા / પ્રાપ્ત કર્યા ના ત્રણ દિવસ ની અંદર હાથ ધરવામાં આવે છે, જો ભાગ્યે જ જોવા મળે, તો સંપૂર્ણ પ્રક્રિયા એક જ સમયે અથવા એકીકૃત રીતે પૂર્ણ કરી શકાતી નથી. જો કે, કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે આને કારણે કોઈ વધારા નું જોખમ ઉમેરવા માં ન આવે.

- vi. જો ગ્રાહક નું સરનામું ઓવીડી માં દર્શાવેલા સરનામા થી અલગ હોય, તો વર્તમાન જરૂરિયાત મુજબ, વર્તમાન સરનામા નો યોગ્ય રેકોર્ડ કેપ્ચર કરવામાં આવશે. તે સુનિશ્ચિત કરવામાં આવશે કે ગ્રાહક દ્વારા સબમિટ કરાયેલી આર્થિક અને નાણાકીય પ્રોફાઇલ/માહિતી ની પણ યોગ્ય રીતે વી-સીઆઇપી હાથ ધરનારા ગ્રાહક પાસે થી પુષ્ટિ થાય છે.
- vii. કંપની ના અધિકૃત અધિકારી એ સુનિશ્ચિત કરવું પડશે કે પ્રક્રિયા દરમિયાન ગ્રાહક દ્વારા પેન કાર્ડ ની સ્પષ્ટ છબી પ્રદર્શિત કરવા માં આવે, સિવાય કે એવા કિસ્સાઓ સિવાય જ્યાં ગ્રાહક દ્વારા ઈ-પાન પ્રદાન કરવામાં આવે. પાન વિગતો ડિજિલોકર દ્વારા સહિત જારી કરતી સત્તા ના ડેટાબેઝ માં થી ચકાસવા માં આવશે.
- viii. કંપની ના અધિકૃત અધિકારીએ એ સુનિશ્ચિત કરવું પડશે કે આધાર/ઓવીડી અને પાન/ઈ-પાન માં ગ્રાહક નો ફોટોગ્રાફ વી-સીઆઇપી હાથ ધરી રહેલા ગ્રાહક સાથે મેળ ખાય અને આધાર/ઓવીડી અને પાન/ઈ-પાન માં ઓળખ ની વિગતો ગ્રાહક દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવેલી વિગતો સાથે મેળ ખાય.
- ix. ફકરા હેઠળ નિર્દિષ્ટ ન કરાયેલી પરંતુ ઇન્ફર્મેશન ટેકનોલોજી (આઇટી) એક્ટ જેવા અન્ય કાયદાઓ હેઠળ જરૂરી તમામ બાબતો નું યોગ્ય રીતે પાલન કરવામાં આવશે.

#### IV. વી-સીઆઇપી રેકોર્ડ્સ અને રેકોર્ડ મેનેજમેન્ટ

- i. વી-સીઆઇપી નો સંપૂર્ણ ડેટા અને રેકોર્ડિંગ્સ ભારત માં સ્થિત કંપની ની સિસ્ટમ(લ્સ) માં સંગ્રહિત કરવામાં આવશે. કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે વીડિયો રેકોર્ડિંગ સુરક્ષિત અને સુરક્ષિત રીતે સંગ્રહિત કરવામાં આવે અને તેની પર તારીખ અને સમય ની ટપાલ ટિકિટ હોય, જે સરળ ઐતિહાસિક ડેટા શોધ પૂરી પાડે છે. વી-સીઆઇપી રેકોર્ડ મેનેજમેન્ટ ની સૂચનાઓ આરબીઆઇ ની માર્ગદર્શિકા અનુસાર રહેશે.
- ii. વી-સીઆઇપી નું કામ કરતા અધિકૃત અધિકારી ના ઓળખપત્રો સાથે એકિટવિટી લોગ ને સાચવવા માં આવશે.

ઉપરોક્ત V-CIP નિયમો કંપની દ્વારા RBI દ્વારા સમયાંતરે સુધારેલા માર્ગદર્શિકા અનુસાર આવી સુવિધાનો ઉપયોગ શરૂ કર્યા પછી લાગુ થશે.

ઓછા જોખમવાળા ગ્રાહક માટે, કંપની બધા વ્યવહારોને મંજૂરી આપશે અને KYC ની મુદત પૂરી થયાના એક વર્ષની અંદર અથવા 30 જૂન, 2026 સુધી, જે પણ પછી હોય તે સુધીમાં KYC અપડેટ કરવાની ખાતરી કરશે. વધુમાં, આવા ગ્રાહકોના ખાતા નિયમિત દેખરેખને આધીન રહેશે.

#### 7 B. કેવાયસી નું સમયાંતરે અપડેશન:

કંપની કેવાયસી ના સમયાંતરે અપડેટ કરવા માટે જોખમ-આધારિત અભિગમ અપનાવશે અને એ સુનિશ્ચિત કરશે કે સીડીડી હેઠળ એકત્રિત કરવા માં આવેલી માહિતી અથવા ડેટા ને અદ્યતન અને સુસંગત રાખવા માં આવે છે, ખાસ કરીને જ્યાં ઊંચું જોખમ હોય. જો કે, ઉચ્ચ જોખમ ધરાવતા ગ્રાહકો માટે દર બે વર્ષ માં ઓછા માં ઓછું એક વખત, મધ્યમ જોખમ ધરાવતા ગ્રાહકો માટે દર આઠ વર્ષ માં એક વખત અને ઓછા જોખમવાળા ગ્રાહકો માટે દર દસ વર્ષ માં એક વખત એકાઉન્ટ ખોલવા ની તારીખ થી સમયાંતરે અપડેટ કરવું/ છેલ્લા કેવાયસી અપડેશન ની તારીખ થી હાથ ધરવામાં આવશે. આ સંબંધ માં નીતિ નું દસ્તાવેજીકરણ કંપનીઓ ના આંતરિક કેવાયસી નીતિ ના ભાગરૂપે કરવા માં આવશે, જેને બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા યોગ્ય રીતે મંજૂરી આપવા માં આવી છે.

## વ્યક્તિગત/કાનૂની એન્ટિટી (એલઈ) ગ્રાહક ના કિસ્સા માં સમયાંતરે અપડેશન:

### કંપની આ કામગીરી હાથ ધરશે -

- i) જારી કરનાર ઓથોરિટી પાસે ઉપલબ્ધ ચકાસણી સુવિધા માં થી પાન ની ચકાસણી અને
- ii) લાગુ પડતા કેસો માં ગ્રાહક ની સ્પષ્ટ સંમતિ સાથે કંપની પાસે અગાઉ થી ઉપલબ્ધ આધાર નંબર ની પ્રમાણભૂતતા.
- iii) આધાર સાથે ઉપલબ્ધ ઓળખ માહિતી માં વર્તમાન સરનામું ન હોય તેવા કિસ્સા માં વર્તમાન સરનામું ધરાવતું ઓવીડી મેળવી શકાય છે.
- iv) ઓળખ અને સરનામાં ધરાવતી ઓવીડી ની પ્રમાણિત નકલ સમયાંતરે અપડેશન ના સમયે મેળવવા માં આવશે, સિવાય કે 'ઓછું જોખમ' ધરાવતી વ્યક્તિઓ પાસે થી. ઓછું જોખમ ધરાવતા ગ્રાહકો ના કિસ્સા માં જ્યારે તેમની ઓળખ અને સરનામાં ના સંદર્ભ માં દરજ્જા માં કોઈ ફેરફાર ન થાય, ત્યારે તે અસર માટે સ્વ-પ્રમાણપત્ર મેળવવા માં આવશે.
- v) કાનૂની કંપનીઓ ના કિસ્સા માં, કંપની ખાતું ખોલાવતી વખતે માંગવામાં આવેલા દસ્તાવેજો ની સમીક્ષા કરશે અને નવી પ્રમાણિત નકલો પ્રાપ્ત કરશે.

- a) કેવાયસી માહિતી માં કોઈ ફેરફાર ન થવા ના કિસ્સા માં: કેવાયસી માહિતી માં કોઈ ફેરફાર ન થાય તેવા કિસ્સા માં, આ સંદર્ભ માં તે કાનૂની સંસ્થા ના બોર્ડ દ્વારા અધિકૃત ગ્રાહક / અધિકારી પાસે થી સ્વ-ઘોષણા, કંપની સાથે નોંધાયેલા ગ્રાહક ના ઇમેઇલ-આઇડી, કંપની, એટીએમ, ડિજિટલ ચેનલો (જેમ કે કંપની ની મોબાઇલ એપ્લિકેશન માં ઓનલાઇન બેંકિંગ / ઇન્ટરનેટ બેંકિંગ, સાથે નોંધાયેલ ગ્રાહક ના ઇમેઇલ-આઇડી દ્વારા મેળવવા માં આવશે.), તે કાનૂની એન્ટિટી ના બોર્ડ દ્વારા અધિકૃત ગ્રાહક/ અધિકારી તરફ થી પત્ર વગેરે દ્વારા મેળવવા માં આવશે. વધુ માં, કાનૂની સંસ્થા ના કિસ્સા માં, કંપની આ પ્રક્રિયા દરમિયાન એ બાબત ની ખાતરી કરશે કે તેમની પાસે ઉપલબ્ધ લાભદાયક માલિકી

(બીઓ) માહિતી ચોક્કસ હોય અને જરૂર જણાય તો તેને અપડેટ કરી ને તેને શક્ય તેટલી અદ્યતન રાખવાની રહેશે.

કેવાયસી માહિતી માં ફેરફાર: કેવાયસી માહિતી માં ફેરફાર ના કિસ્સા માં આરઈ નવા એલઈ ગ્રાહક ને ઓન બોર્ડિંગ માટે લાગુ પડતી કેવાયસી પ્રક્રિયા ની સમકક્ષ જ કેવાયસી પ્રક્રિયા હાથ ધરશે.

- b) સરનામાં માં ફેરફાર: ગ્રાહક ના સરનામાં ની વિગતો માં ફેરફાર ના કિસ્સા માં, નવા સરનામાં ની સ્વ-ઘોષણા ગ્રાહક પાસે થી કંપની સાથે નોંધાયેલા ગ્રાહક ના ઇમેઇલ-આઇડી દ્વારા મેળવવા માં આવશે અને સમયાંતરે અપડેશન સમયે ગ્રાહક દ્વારા જાહેર કરવામાં આવેલા સરનામા ના પુરાવાના હેતુ માટે ઓવીડી અથવા ડીમ્ડ ઓવીડી અથવા તેના સમકક્ષ ઇ-દસ્તાવેજો ની નકલ, વિભાગ ૩ (એ) (xiii) માં વ્યાખ્યાયિત કર્યા મુજબ, પ્રાપ્ત કરવા માં આવશે..

c) ઉપરોક્ત ઉપરાંત, કંપનીએ એ સુનિશ્ચિત કરવું પડશે કે:

- i. હાલ ના સીડીડી ધોરણો અનુસાર ગ્રાહક ના કેવાયસી દસ્તાવેજો તેમની પાસે ઉપલબ્ધ છે. જો ગ્રાહકો ની માહિતી માં કોઈ ફેરફાર ન થયો હોય પરંતુ કંપની પાસે ઉપલબ્ધ દસ્તાવેજો હાલ ના સીડીડી ધોરણો અનુસાર નથી તો પણ આ લાગુ પડે છે., વધુ

- માં, કંપની પાસે ઉપલબ્ધ સીડીડી દસ્તાવેજો ની માન્યતા કેવાયસી ના સમયાંતરે અપડેટ કરતી વખતે સમાપ્ત થઈ ગઈ હોય તેવા કિસ્સા માં, કંપની નવા ગ્રાહક ને ઓન-બોર્ડિંગ માટે લાગુ પડતી કેવાયસી પ્રક્રિયા ની સમકક્ષ કેવાયસી પ્રક્રિયા હાથ ધરશે.
- ii. ગ્રાહક ની પાન વિગતો, જો કંપની પાસે ઉપલબ્ધ હોય, તો કેવાયસી ના સમયાંતરે અપડેટ કરતી વખતે જારી કરનાર સત્તામંડળ ના ડેટાબેઝ માં થી તેની ખરાઈ કરાય છે.
  - iii. સમયાંતરે અપડેશન હાથ ધરવા માટે ગ્રાહક પાસે થી સ્વ-ઘોષણા સહિત સંબંધિત દસ્તાવેજ(ઓ) પ્રાપ્ત કરવાની તારીખ નો ઉલ્લેખ કરી ને ગ્રાહક ને સ્વીકૃતિ પૂરી પાડવામાં આવે છે. વધુ માં, એ પણ સુનિશ્ચિત કરવામાં આવશે કે કેવાયસી ના સમયાંતરે અપડેટ કરવાના સમયે ગ્રાહકો પાસે થી મેળવેલી માહિતી/દસ્તાવેજો કંપની ના રેકોર્ડ/ડેટાબેઝ માં તાત્કાલિક અપડેટ કરવામાં આવે અને કેવાયસી ની વિગતો અપડેટ કરવાની તારીખ નો ઉલ્લેખ કરતી માહિતી ગ્રાહક ને પૂરી પાડવામાં આવે.
  - iv. ગ્રાહકો ની સુવિધા સુનિશ્ચિત કરવા માટે, કંપની આ નીતિ ના સંદર્ભ માં કોઈ પણ શાખા માં કેવાયસી ના સમયાંતરે અપડેટ કરવાની સુવિધા ઉપલબ્ધ કરાવવા ની વિચારણા કરી શકે છે.
  - v. કંપની સમયાંતરે કેવાયસી અપડેટ કરવાના સંબંધ માં જોખમ-આધારિત અભિગમ અપનાવશે.
  - vi. કંપની તેના ગ્રાહકોને તેમના KYC અપડેટ કરવા માટે અગાઉથી જાણ કરશે. KYC ના સમયાંતરે અપડેટ કરવાની નિયત તારીખ પહેલાં, કંપની KYC ના સમયાંતરે અપડેટ કરવાની આવશ્યકતાનું પાલન કરવા માટે ઉપલબ્ધ સંચાર વિકલ્પો/માર્ગો દ્વારા તેના ગ્રાહકોને યોગ્ય અંતરાલે ઓછામાં ઓછા ત્રણ અગાઉથી પત્ર દ્વારા સૂચના આપશે, જેમાં ઓછામાં ઓછી એક સૂચનાનો સમાવેશ થાય છે.
  - vii. નિયત તારીખ પછી, કંપની ઉપરોક્ત અગાઉથી સૂચનાઓ છતાં, જરૂરિયાતોનું પાલન ન કરનારા ગ્રાહકોને યોગ્ય અંતરાલે ઓછામાં ઓછા ત્રણ રીમાઇન્ડર આપશે, જેમાં ઓછામાં ઓછી એક પત્ર દ્વારા સૂચનાનો સમાવેશ થાય છે. સૂચના પત્ર/રીમાઇન્ડરમાં, અન્ય બાબતોની સાથે, KYC અપડેટ કરવા માટે સમજવામાં સરળ સૂચનાઓ, જો જરૂરી હોય તો મદદ મેળવવા માટે એસ્કેલેશન મિકેનિઝમ અને સમયસર તેમના KYC અપડેટ કરવામાં નિષ્ફળતાના પરિણામો, જો કોઈ હોય તો, શામેલ હોઈ શકે છે. આવી અગાઉથી સૂચના/રીમાઇન્ડર જારી કરવાની કંપનીની સિસ્ટમમાં ઓડિટ ટ્રેલ માટે દરેક ગ્રાહક સામે યોગ્ય રીતે નોંધ કરવામાં આવશે.
  - viii. ઉપરોક્ત (vi) અને (vii) હેઠળ દર્શાવેલ સૂચનાઓનું પાલન 01 જાન્યુઆરી, 2026 સુધીમાં કરી શકાય છે.

### હાઈ રિસ્ક કસ્ટમર ની ઓળખ માટે ડ્યુ ડિલિજન્સ નીચે મુજબ રહેશે:

- a. બિન-નિવાસી ગ્રાહકો, ગ્રાહક ની રોજગારી ની ઇમેઇલ ચકાસણી સહિત ની યોગ્ય ખંત, સ્થાનિક ગેરેન્ટર અને પાવર ઓફ એટર્ની ની વસૂલાત તેમજ તેમના ઓળખ ના પૂરાવાઓ અને તેમના રહેઠાણ/ઓફિસ ની ખરાઈ સહિત ની કામગીરી જરૂર જણાય તો કરવા માં આવશે.
- b. ઉચ્ચ નેટવર્થ વ્યક્તિઓ અથવા એચએનઆઈ, ત્રણ વર્ષ થી ઓછા ના વ્યવસાયિક ટ્રેક રેકોર્ડ સાથે ની યોગ્ય ખંતપૂર્વક ની મહેનત, જેમાં અરજદાર સાથે વ્યક્તિગત ચર્ચા, બેંક સ્ટેટમેન્ટ અને નાણાકીય નિવેદનો નું વિશ્લેષણ, ક્લાયન્ટ પ્રોફાઇલ ની વિગતો, ભંડોળ ના સ્ત્રોતો, જો જરૂર પડે તો પ્રાપ્ત કરવામાં આવશે.

- c. ટ્રસ્ટ્સ, સખાવતી સંસ્થાઓ, એનજીઓ અને દાન મેળવતી સંસ્થાઓ ને ઉચ્ચ જોખમ ની શ્રેણીઓ તરીકે હાથ ધરવા માં આવશે.
- d. નજીક ના પારિવારિક શેરહોલ્ડિંગ અથવા ફાયદાકારક માલિકી ધરાવતી કંપનીઓ, અરજદાર સાથે વ્યક્તિગત ચર્ચા સહિત યોગ્ય ખંત કરવામાં આવશે. કંપની ની પ્રમાણસર આવક ને કંપની માં ગ્રાહક ની શેરહોલ્ડિંગ ની હદ સુધી ધ્યાન માં લેવા માં આવે તો - ડિરેક્ટર(ઓ) ને કંપની વતી સહી કરવાની સત્તા આપતો બોર્ડ રિઝોલ્યુશન એકત્રિત કરવા માં આવશે. તેમજ જરૂર પડ્યે બોર્ડ રિઝોલ્યુશન જારી કરનાર વ્યક્તિ(ઓ) ની સહી ચકાસણી પણ એકત્રિત કરવામાં આવશે.
- e. 'સ્વીપિંગ પાર્ટનર' ધરાવતી કંપનીઓ, અરજદાર સાથે વ્યક્તિગત ચર્ચા સહિત ની યોગ્ય મહેનત કરવામાં આવશે. જો ભાગીદારી પેઢી ની આવક અંગે વિચારણા કરવામાં આવી રહી હોય, તો કંપની તમામ ભાગીદારો દ્વારા સહી કરેલો પત્ર એકત્રિત કરશે, જેમાં સંબંધિત ભાગીદાર(ઓ) ને ભાગીદારી વતી સહી કરવાની સત્તા આપવામાં આવશે. તેમજ આ ઓથોરિટી લેટર જારી કરનાર વ્યક્તિ(ઓ) ની સહી ચકાસણી જરૂર પડ્યે એકત્રિત કરવામાં આવશે.
- f. વિદેશી મૂળ ના રાજકીય રીતે ખુલ્લી વ્યક્તિઓ (પીઇપી), એનઆરઆઇ/પીઆઇઓ જેવી જ ખંતપૂર્વક ની કામગીરી હાથ ધરવામાં આવશે, જો કે કંપની વિદેશી મૂળના અરજદારો ના કેસ કરતી નથી. વિદેશ માં કામ કરતા ભારતીય મૂળ ના અરજદારો ના જ કેસ કરવામાં આવે છે.
- g. જે ગ્રાહકો નો સામનો ન કરવો, જરૂર પડ્યે ટેલિફોનિક/વ્યક્તિગત ચર્ચાઓ સહિત યોગ્ય ખંતપૂર્વક ની કામગીરી કરવી. વ્યક્તિ ના અસ્તિત્વ ને સ્થાપિત કરવા માટે વિશ્વસનીય સ્ત્રોતો માં થી માહિતી મેળવવા માં આવશે.
- h. ઉપલબ્ધ જાહેર માહિતી મુજબ શંકાસ્પદ પ્રતિષ્ઠા ધરાવતા લોકો વગેરે. જો શંકાસ્પદ જણાશે તો કેસ ને ધ્યાન માં લેવા માં આવશે નહીં.

**કેટલાક લાક્ષણિક કિસ્સાઓ ના સંદર્ભ માં ગ્રાહક ની ઓળખ ની જરૂરિયાતો, ખાસ કરી ને, કાનૂની વ્યક્તિ ને સાવચેતી ના વધારા ના તત્ત્વ ની જરૂર હોય તેવી વ્યક્તિઓ ની ઓળખ ની જરૂરિયાતો નીચે મુજબ છે:**

- a. ટ્રસ્ટ નોમિની અથવા વિશ્વાસપાત્ર ખાતાઓ: એવી શક્યતા છે કે વિશ્વાસ / નોમિની અથવા વિશ્વાસપાત્ર ખાતાઓ નો ઉપયોગ ગ્રાહક ની ઓળખ પ્રક્રિયાઓ ને અવરોધવા માટે થઈ શકે છે. આથી, જ્યારે અને જ્યારે આવા કિસ્સાઓ પ્રાપ્ત થાય છે, ત્યારે કંપની નક્કી કરશે કે ગ્રાહક ટ્રસ્ટી/નોમિની અથવા અન્ય કોઈ વ્યક્તિઓ તરીકે અન્ય વ્યક્તિ વતી કાર્ય કરે છે કે કેમ. જો તેમ હોય તો, કંપની વ્યક્તિઓ ની ઓળખ ના સંતોષકારક પુરાવા મેળવવા નો આગ્રહ રાખી શકે છે અને તે વ્યક્તિઓ કે જેમ ના વતી તેઓ કામ કરી રહ્યા છે, તેમજ ટ્રસ્ટ ના પ્રકાર અથવા અન્ય વ્યવસ્થાઓ ની વિગતો પણ મેળવી શકે છે. 'ફાઉન્ડેશન'ના કિસ્સા માં, જો વ્યાખ્યાયિત કરવામાં આવે તો, સ્થાપક મેનેજરો / ડિરેક્ટર્સ અને લાભાર્થીઓ ની ચકાસણી કરવા માટે ના પગલાં લેવા માં આવશે.
- b. કંપનીઓ અને સંસ્થાઓ ના ખાતાઓ: કંપની વ્યાપારી કંપનીઓ ના કેસો પર પ્રક્રિયા કરતી વખતે ખાસ કરી ને એ સ્થાપિત કરવા માટે સાવચેત રહેશે કે વ્યક્તિઓ તેની સાથે ખાતાઓ

જાળવવા માટે તે કંપનીઓ નો ઉપયોગ કરી રહી નથી. જો જરૂર જણાય તો કંપની એન્ટિ ના નિયંત્રણ માળખા, ભંડોળ ના સ્ત્રોત અને મેનેજમેન્ટ માં નિયંત્રિત હિત ધરાવતા કુદરતી વ્યક્તિઓ અંગે માહિતી મેળવવા ની રહેશે. આ જરૂરિયાતો ને અમારી કેડિટ રિસ્ક પોલિસી અને ઓપરેશન્સ મેન્યુઅલ ની માર્ગદર્શિકા અનુસાર નિયંત્રિત કરી શકાય છે, દા.ત. જાહેર કંપની ના કિસ્સા માં તમામ શેરધારકો ની ઓળખ કરવી જરૂરી રહેશે નહીં.

c. વ્યાવસાયિક વ્યેટિયાઓ દ્વારા ખોલવા માં આવેલા ક્લાયન્ટ ખાતાઓ: જ્યારે કંપની પાસે એવું માનવા માટે જ્ઞાન અથવા કારણ હશે કે ડાયરેક્ટ સેલિંગ એજન્ટ અથવા ડાયરેક્ટ સેલિંગ ટીમ અથવા અન્ય કોઈ વેચાણ મધ્યસ્થી જેવા વ્યાવસાયિક મધ્યસ્થી દ્વારા ખોલવામાં આવેલું ક્લાયન્ટ ખાતું એક જ ગ્રાહક વતી કોઈ પણ નામ થી બોલાવવામાં આવે છે, ત્યારે તે ગ્રાહક ની ઓળખ કરવામાં આવશે. જ્યાં કંપની ફિલ્ડ ઇન્વેસ્ટિગેશન એજન્સી અથવા ટેકનિકલ એજન્સી અથવા વકીલ અથવા અન્ય કોઈ પણ ઓપરેશન પ્રોસેસિંગ મધ્યસ્થી દ્વારા કરવામાં આવતા 'કસ્ટમર ડ્યુ ડિલિજન્સ' (સીડીડી) પર આધાર રાખે છે, ત્યારે કંપની સુનિશ્ચિત કરશે કે મધ્યસ્થી સ્થાપિત ટ્રેક રેકોર્ડ સાથે બોનાફાઇડ ઓળખ ધરાવે છે.

d. ભારત ની બહાર નિવાસી રાજકીય રીતે ખુલ્લી વ્યક્તિઓ (પીઇપી) ના ખાતાઓ : રાજકીય રીતે ખુલ્લી પડેલી વ્યક્તિઓ એવી વ્યક્તિઓ છે જેમને દ્વારા વિદેશી દેશ માં અગ્રણી જાહેર કાર્યો કરવા માં આવે છે અથવા તેમને સોંપવામાં આવ્યા છે, ઉદાહરણ તરીકે, રાજ્યો ના વડાઓ અથવા સરકારો ના વડાઓ, વરિષ્ઠ રાજકારણીઓ, વરિષ્ઠ સરકારી /ન્યાયિક /લશ્કરી અધિકારીઓ, રાજ્ય ની માલિકી ની કંપનીઓ ના વરિષ્ઠ અધિકારીઓ, રાજકીય પક્ષ ના મહત્વપૂર્ણ અધિકારીઓ વગેરે. કંપની આ કેટેગરી ની કોઈ પણ વ્યક્તિ/ગ્રાહક પર ઉપલબ્ધ હોય તેવી પર્યાપ્ત માહિતી એકઠી કરશે, જેનો આશય સંબંધ સ્થાપિત કરવાનો છે અને પબ્લિક ડોમેન માં વ્યક્તિ પર ઉપલબ્ધ તમામ માહિતી ની ચકાસણી કરવાનો છે. કંપની પીઇપી ને ગ્રાહક તરીકે સ્વીકારતા પહેલા વ્યક્તિ ની ઓળખ ની ચકાસણી કરશે અને ભંડોળ ના સ્ત્રોતો વિશે માહિતી મેળવશે. ઉપરોક્ત ધોરણો પી.ઇ.પી. ના પરિવાર ના સભ્યો અથવા નજીક ના સંબંધીઓ ના ખાતા માં પણ લાગુ થઈ શકે છે.

જો કંપની પીઇપી સાથે વ્યાવસાયિક સંબંધ સ્થાપિત કરવાનો નિર્ણય લે તો તે નીચે ની બાબતો ની ખાતરી આપશે:

- i. પીઇપી ના ભંડોળ/સંપત્તિ ના સ્ત્રોતો વિશે ની માહિતી સહિત પર્યાપ્ત માહિતી એકઠી કરવામાં આવે છે;
- ii. ગ્રાહક અથવા ફાયદાકારક માલિક પીઇપી છે કે કેમ તે નિર્ધારિત કરવા માટે યોગ્ય જોખમ વ્યવસ્થાપન પ્રણાલી અમલ માં છે
- iii. પીઇપી ને ગ્રાહક તરીકે સ્વીકારતા પહેલા વ્યક્તિ ની ઓળખ ની ખરાઈ કરવા માં આવી હોવી જોઈએ.
- iv. પીઇપી માટે ખાતું ખોલવાનો નિર્ણય વરિષ્ઠ સ્તરે કંપની ની પ્રક્રિયાઓ અનુસાર લેવા માં આવે છે.
- v. આવા તમામ ખાતાઓ ને હાઈ રિસ્ક તરીકે વર્ગીકૃત કરવા માં આવશે અને લાગુ પડતું હોય તે મુજબ જરૂરી ખંત અને દેખરેખ ને આધિન કરવામાં આવશે;

vi. જો કંપની ને એ બાબત ની પુષ્ટિ થઈ જાય કે વર્તમાન ગ્રાહક અથવા વર્તમાન ખાતા નો લાભદાયી માલિક પાછળ થી પીઈપી બની ગયો છે, તો આ વ્યાપારી સંબંધ ને ચાલુ રાખવા માટે કંપની ના વરિષ્ઠ અધિકારી પાસે થી મંજૂરી મેળવવામાં આવશે.

vii. વધુ માં, આવા હાલ ના એકાઉન્ટ્સ કે જે પછી થી વર્ગીકૃત પીઈપી ને વર્ગીકૃત કરવામાં આવે છે, તે લાગુ પડે તે મુજબ, વિસ્તૃત યોગ્ય ખંત ને આધિન કરવામાં આવશે.

ઉપરોક્ત એકાઉન્ટ્સ પર પણ લાગુ પડશે જ્યાં પીઈપી ફાયદાકારક માલિક છે અને પીઈપી ના પરિવાર ના સભ્યો અથવા નજીક ના સહયોગીઓ પર પણ લાગુ પડશે.

e. રૂબરૂ ન હોય તેવા ગ્રાહકો ના ખાતાઓ: સામસામે ન હોય તેવા ગ્રાહકો ના કિસ્સા માં સામાન્ય ગ્રાહક ઓળખ પ્રક્રિયાઓ લાગુ કરવા ઉપરાંત કંપની જરૂર પડ્યે અરજદાર સાથે ટેલિફોનિક/વ્યક્તિગત ચર્ચા કરશે. અરજદાર ને કંપની ના પ્રતિનિધિ દ્વારા મળવામાં આવશે અને તે આધારે મીટિંગ શીટ ભરશે, જેથી તેમાં સામેલ ઉચ્ચ જોખમ જે લાગુ પડે છે ને ઘટાડી શકાય, પ્રસ્તુત કરવામાં આવેલા તમામ દસ્તાવેજો ના પ્રમાણપત્ર નો આગ્રહ રાખવામાં આવી શકે છે અને, જો જરૂરી હોય તો, વધારા ના દસ્તાવેજો મંગાવવા માં આવી શકે છે અને આ દસ્તાવેજો ની લાગુ ચકાસણી કરવા માં આવશે. સરહદ પાર ના ગ્રાહકો ના કિસ્સા માં, ગ્રાહક ને દસ્તાવેજીકરણ સાથે મેળ ખાવા માં વધારા ની મુશ્કેલી પડે છે અને કંપનીએ ત્રાહિત પક્ષ ના પ્રમાણપત્ર/પરિચય પર આધાર રાખવો પડી શકે છે. આવા કિસ્સાઓ માં, એ સુનિશ્ચિત કરવામાં આવશે કે સામાન્ય રીતે ત્રાહિત પક્ષ એક નિયંત્રિત અને/અથવા નિરીક્ષણ કરાયેલી સંસ્થા છે જેનો ટ્રેક રેકોર્ડ સ્થાપિત છે. આથી, આવા ગ્રાહકો માટે હાલ ની યોગ્ય ખંત ઉપરાંત કંપની નિવાસી ભારતીય સહ-અરજદાર ને લોન દરખાસ્ત માં પક્ષકાર તરીકે અથવા સ્થાનિક નિવાસી ગેરેન્ટર ને ઓળખ ની ખરાઈ સાથે લોન માટે લઈ શકે છે. ગ્રાહક ની ઓળખ માટે જેના પર આધાર રાખી શકાય તેવા દસ્તાવેજો ની પ્રકૃતિ અને પ્રકાર ની સૂચક યાદી પરિશિષ્ટ 1 માં આપવા માં આવી છે.

f. જ્યારે કંપની માહિતી રજૂ ન કરવાને કારણે અને/અથવા ગ્રાહક દ્વારા સહકાર ન આપવાના કારણે યોગ્ય કેવાયસી પગલાં લાગુ કરવામાં અસમર્થ હોય તો કંપની આવા ખાતા ને બંધ કરી દેશે અથવા તેના કારણો સમજાવતી ગ્રાહક ને યોગ્ય નોટિસ ફટકાર્યા બાદ આવા વ્યાપારી સંબંધો ને ટર્મિનેટ કરશે. આવા નિર્ણયો અહીં વ્યાખ્યાયિત કર્યા પ્રમાણે "વરિષ્ઠ વ્યવસ્થાપન" ના સભ્ય દ્વારા અધિકૃત હોવા જોઈએ.

## 8. વ્યવહારો નું નિરીક્ષણ

a. ચાલુ દેખરેખ એ અસરકારક કેવાયસી પ્રક્રિયાઓ માટે આવશ્યક તત્વ છે. કંપની હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપની છે અને તમામ લોન્સ ઇલેક્ટ્રોનિક ક્લિયરિંગ સિસ્ટમ (ઇસીએસ) મેન્ડેટ અથવા નેશનલ ઓટોમેટેડ ક્લિયરિંગ હાઉસ (એનએસીએચ) મેન્ડેટ અથવા પોસ્ટ-ડેટેડ ચેક્સ મારફતે ચૂકવવા માં આવતા ફિક્સ્ડ/વેરિયેબલ હસા સાથે આધારિત છે, તેથી અમારું મોનિટરિંગ માળખું અમારી કામગીરી ની પ્રકૃતિ સાથે સુસંગત રહેશે. કંપની મોટી રોકડ સાથે સંકળાયેલા તમામ અસામાન્ય રીતે મોટા વ્યવહારો પર વિશેષ ધ્યાન આપશે. આ નીતિ માં જણાવ્યા મુજબ જોખમ નું વર્ગીકરણ મેનેજમેન્ટ દ્વારા જ્યારે પણ જરૂરી હોય ત્યારે અપડેટ કરી શકાય છે. બાકી રહેલા/ડિફોલ્ટ એકાઉન્ટ્સ ના કિસ્સા માં જ્યાં આ ગ્રાહક ની પ્રોફાઇલ ને ફરી થી મળવાની કે તેની ચકાસણી કરવાની તક હોય, તો જરૂર જણાય તો યોગ્ય ખંત હાથ ધરવામાં આવશે.

અમારી મંજૂરી પછી, સંપૂર્ણ વિતરણ સુધી ના આંશિક વિતરણ ના સમયગાળા દરમિયાન, જો મની લોન્ડરિંગ સંબંધિત અમારી જાણકારી માં કોઈ અસામાન્ય વ્યવહાર / વિકાસ આવે છે, તો તેની ચકાસણી કરવામાં આવશે અને જરૂરિયાત મુજબ સૂચિત કરવા માં આવશે, કંપની સુનિશ્ચિત કરશે કે એકાઉન્ટ્સ માં વ્યવહારો નો રેકોર્ડ પીએમએલ કાયદા 2005 ની કલમ 12 ના સંદર્ભ માં આવશ્યક મુજબ સાચવવા માં આવે છે અને જાળવવા માં આવે છે. કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે પરિશિષ્ટ-2 માં વ્યાખ્યાયિત કર્યા મુજબ શંકાસ્પદ પ્રકાર ના વ્યવહારો અને/અથવા પીએમએલ કાયદા, 2002 ની કલમ 12 હેઠળ સૂચિત અન્ય કોઈ પણ પ્રકાર ના વ્યવહાર ની જાણ યોગ્ય અમલ બજવણી સત્તામંડળ ને કરવામાં આવે, જ્યારે પણ અમારા અધિકારીઓ દ્વારા મુખ્ય અધિકારી દ્વારા તેની જાણ કરવામાં આવે.

- a. કંપની પીએમએલ ધારા, 2005 અનુસાર રૂ. 10,00,000/- [રૂપિયા 10,00,000/- કે તેથી વધુના તમામ રોકડ વ્યવહારો (થાપણો અને ઉપાડ) અને તેના થી વધુ ના યોગ્ય રેકોર્ડ ની જાળવણી કરશે. નીતિ ની બાબત તરીકે, કંપની રૂ. 10,00,000/- [રૂપિયા દસ લાખ] થી વધુ ની રોકડ માં થાપણો સ્વીકારતી નથી, કોઈ પણ લોન રોકડ માં વહેંચવા માં આવતી નથી અને રૂ. 10,00,000/- [રૂપિયા દસ લાખ] થી વધુ નો કોઈ માસિક હમો રોકડ માં સ્વીકારવા માં આવતો નથી. પરિશિષ્ટ 2 મુજબ શંકાસ્પદ પ્રકાર ના કોઈ પણ વ્યવહારો ની જાણ તાત્કાલિક મુખ્ય અધિકારી ને કરવાની રહેશે. આ ઉપરાંત, શાખાઓએ માસિક ધોરણે મુખ્ય અધિકારી ને એક પ્રમાણપત્ર રજૂ કરવાનું રહેશે, જેમાં એવો દાવો કરવામાં આવશે કે નીતિ માં ઉલ્લેખિત આવા પ્રતિબંધિત વ્યવહારો અને/અથવા રોકડ વ્યવહારો થયા નથી.
- c. કંપની અને તેની તમામ શાખાઓ/કચેરીઓ જ્યારે શંકાસ્પદ વ્યવહારો (એસટીઆર) નું રિપોર્ટિંગ કરે છે, ત્યારે તેમને 'હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ સેક્ટર માટે એસટીઆર ડીટેક્શન્સ એન્ડ રિપોર્ટિંગ ની અસરકારક પ્રક્રિયા પર માર્ગદર્શિકા નોંધ' માં ઉલ્લેખિત માર્ગદર્શિકા દ્વારા માર્ગદર્શન આપવામાં આવશે અને તેનું પાલન કરવામાં આવશે, જે નાણાં મંત્રાલય ના ફાઇનાન્સિયલ ઇન્ટેલિજન્સ યુનિટ - ઇન્ડિયા (એફઆઇયુ) દ્વારા 30 ડિસેમ્બર 2015 ના રોજ નેશનલ હાઉસિંગ બેંક સાથે પરામર્શ કરી ને જારી કરવા માં આવી છે. રેડ ફ્લેગ ઇન્ડિકેટર્સ (આરએફઆઇ) / માપદંડો, વિષય માર્ગદર્શિકા નોંધ માં ઉલ્લેખિત એસટીઆર ઓળખને એસટીઆર ના રિપોર્ટિંગ માટે આ નીતિ નો ભાગ બનાવવા માં આવી છે.
- d. ફોરેન એકાઉન્ટ ટેક્સ કમ્પ્લાયન્સ એક્ટ (એફએટીસીએ) અને કોમન રિપોર્ટિંગ સ્ટાન્ડર્ડ્સ (સીઆરએસ) હેઠળ રિપોર્ટિંગ આવશ્યકતા.
- e. એફએટીસીએ અને સીઆરએસ એફએટીસીએ અને સીઆરએસ હેઠળ કંપની આવકવેરા ના નિયમો ખાસ કરી ને નિયમ 114એફ, 114જી અને 114 એચ ની જોગવાઈઓ નું પાલન કરશે અને નક્કી કરશે કે કંપની આવકવેરા નિયમ 114 એફ માં વ્યાખ્યાયિત કર્યા મુજબ રિપોર્ટિંગ નાણાકીય સંસ્થા છે કે કેમ અને જો તેમ હોય તો, રિપોર્ટિંગ ની જરૂરિયાતો નું પાલન કરવા માટે નીચેનાં પગલાં લેશે:
- i. લિક પર રિપોર્ટિંગ નાણાકીય સંસ્થાઓ તરીકે આવકવેરા વિભાગ ના સંબંધિત ઇ-ફિલિંગ પોર્ટલ પર નોંધણી કરાવો  
<https://incometaxindiaefiling.gov.in/post> લોગિન કરો --> મારું એકાઉન્ટ ---> રિપોર્ટિંગ ફાઇનાન્સિયલ ઇન્સ્ટિટ્યૂશન તરીકે રજિસ્ટર કરો.
- ફોર્મ 61 બી અથવા 'એનઆઈએલ' રિપોર્ટ અપલોડ કરી ને 'નિયુક્ત ડિરેક્ટર' ના ડિજિટલ

હસ્તાક્ષર નો ઉપયોગ કરી ને ઓનલાઇન અહેવાલો સબમિટ કરો, જેના માટે, સેન્ટ્રલ બોર્ડ ઓફ ડાયરેક્ટ ટેક્સીસ (સીબીડીટી) દ્વારા તૈયાર કરવામાં આવેલી યોજના નો સંદર્ભ આપવામાં આવશે.

**ખુલાસો** – કંપની આવકવેરા નિયમો ના નિયમ 114 એય ના સંદર્ભ માં અહેવાલ પાત્ર એકાઉન્ટ્સ ને ઓળખવાના હેતુસર ડ્યુ ડિલિજન્સ પ્રક્રિયા હાથ ધરવા માટે ફોરેન એક્સચેન્જ ડીલર્સ એસોસિએશન ઓફ ઇન્ડિયા (ફેડએઆઈ) દ્વારા તેમની વેબસાઇટ પર <http://www.fedai.org/in/RevaluationRates.aspx> પર પ્રકાશિત સ્પોટ રેફરન્સ રેટ નો સંદર્ભ લેશે.

- ii. આવકવેરા નિયમો ના નિયમ 114 એય માં જોગવાઈ કર્યા મુજબ, યોગ્ય ખંતપૂર્વક ની પ્રક્રિયા હાથ ધરવા અને તેની નોંધ કરવા અને જાળવવા માટે ઇન્ફોર્મેશન ટેકનોલોજી (આઇટી) માળખું વિકસાવવું.
- iii. આઇટી ફ્રેમવર્ક માટે ઓડિટ ની સિસ્ટમ વિકસાવવી અને આવકવેરા નિયમો ના નિયમો 114 એફ, 114 જી અને 114 એયના નિયમો નું પાલન કરવું.
- iv. અનુપાલન ની ખાતરી કરવા માટે નિયુક્ત નિયામક અથવા અન્ય કોઈ પણ સમકક્ષ કાર્યકારી હેઠળ "ઉચ્ચ સ્તરીય મોનિટરિંગ કમિટી"ની રચના કરવી.
- v. સેન્ટ્રલ બોર્ડ ઓફ ડાયરેક્ટ ટેક્સીસ (સીબીડીટી) દ્વારા સમયાંતરે આ વિષય પર જારી કરાયેલી અપડેટેડ સૂચનાઓ/ નિયમો/ માર્ગદર્શિકા નોંધો/ પૂર્વ-પ્રકાશન / નું પાલન સુનિશ્ચિત કરવું.
- vi. ઉપરોક્ત ઉપરાંત, રિઝર્વ બેંક દ્વારા સમયાંતરે અન્ય કોઈ પણ અધિકારક્ષેત્રો / સંસ્થાઓ ના સંબંધ માં સંયુક્ત રાષ્ટ્ર સુરક્ષા પરિષદ ના અન્ય ઠરાવો (યુએનએસસીઆર) ની પણ નોંધ લેવામાં આવશે.

## 9. જોખમ વ્યવસ્થાપન

- a. **આંતરિક ઓડિટ:** કંપની નું આંતરિક ઓડિટ વિભાગ કેવાયસી નીતિઓ અને પ્રક્રિયાઓ નું મૂલ્યાંકન કરશે અને તેનું પાલન સુનિશ્ચિત કરશે. એક સામાન્ય નિયમ તરીકે, અનુપાલન કાર્ય કંપની ની પોતા ની નીતિઓ અને પ્રક્રિયાઓ નું સ્વતંત્ર મૂલ્યાંકન પૂરું પાડશે, જેમાં કાનૂની અને નિયમનકારી જરૂરિયાતો સામેલ છે. આંતરિક ઓડિટર્સ ખાસ કરી ને શાખાઓ પર કેવાયસી પ્રક્રિયાઓ ની અરજી ની તપાસ અને ચકાસણી કરી શકે છે અને આ સંદર્ભે અવલોકન કરવામાં આવેલી ક્ષતિઓ પર ટિપ્પણી કરી શકે છે. આ સંદર્ભે નું પાલન બોર્ડ ની ઓડિટ કમિટી સમક્ષ તેમની સામાન્ય રિપોર્ટિંગ આવર્તન સાથે મૂકવા માં આવશે.
- b. **કર્મચારી ની ભરતી અને તાલીમ:** કંપની તેની કર્મચારી ભરતી ભરતી પ્રક્રિયા ના અભિન્ન ભાગ તરીકે પર્યાપ્ત સ્ક્રિનિંગ મિકેનિઝમ સુનિશ્ચિત કરશે. આમાં અધિકૃત વિઝેતાઓ અને ઉદ્યોગ સંદર્ભો દ્વારા સંદર્ભ તપાસ અને પ્રોફાઇલ તપાસ શામેલ હશે. કંપની પાસે યાવુ કર્મચારી તાલીમ કાર્યક્રમ પણ હશે જેથી સ્ટાફ ના સભ્યો ને કેવાયસી પ્રક્રિયાઓ માં પૂરતી તાલીમ આપવામાં આવે. તાલીમ ની જરૂરિયાતો માં ફ્રન્ટલાઇન સ્ટાફ, કમ્પ્લાયન્સ સ્ટાફ અને નવા ગ્રાહકો સાથે કામ કરતા કર્મચારીઓ માટે અલગ-અલગ ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવામાં આવશે, જેથી સંબંધિત

તમામ લોકો કેવાયસી નીતિઓ પાછળના તર્ક ને સંપૂર્ણપણે સમજી શકે અને તેનો સતત અમલ કરી શકે.

- c. ગ્રાહક શિક્ષણ:** કંપની કેવાયસી પ્રોગ્રામ ના ઉદ્દેશો પર ગ્રાહક ને શિક્ષિત કરશે, જેથી ગ્રાહક આવી માહિતી એકત્રિત કરવાના હેતુ અને હેતુ ને સમજે અને તેની કદર કરે.
- d. નવી ટેકનોલોજી ની રજૂઆત:** કંપની નવી અથવા વિકસતી ટેકનોલોજી માં થી ઉદ્ભવતા કોઈ પણ મની લોન્ડરિંગ જોખમો પર વિશેષ ધ્યાન આપશે, જેમાં અનામીપણા ની તરફેણ કરી શકે તેવા ઓન-લાઇન વ્યવહારો નો સમાવેશ થાય છે, અને જ્યારે પણ કંપની દ્વારા ઓનલાઇન વ્યવહારો શરૂ કરવામાં આવે છે / સ્વીકારવા માં આવે છે જો જરૂર પડે તો, મની લોન્ડરિંગ યોજનાઓ માં તેનો ઉપયોગ અટકાવવા માટે પગલાં લેશે.
- e. કેવાયસી ના નિયમો ના સંદર્ભ માં ગ્રાહક દ્વારા અસહકાર:** જ્યાં કંપની માહિતી રજૂ ન કરવા અને/અથવા ગ્રાહક દ્વારા અસહકાર ને કારણે યોગ્ય કેવાયસી પગલાં લાગુ કરવામાં અસમર્થ હોય, ત્યારે કંપની કેવાયસી અનુપાલન માટે વર્તમાન ઓળખાયેલા ગ્રાહકો સાથે ફોલોઅપ કરશે, આવો નિર્ણય લેવા નાં કારણે ક્લોઝર નો નિર્ણય જો બિલકુલ જરૂરી હોય તો તે અમારા આંતરિક મૂલ્યાંકન પર આધારિત રહેશે અને ગ્રાહકને યોગ્ય નોટિસ જારી કર્યા પછી જ ફંક્શનલ હેડ્સ અને તેના થી ઉપર ના સ્તરે લેવામાં આવશે.
- f. ભારત ની બહાર ની શાખાઓ અને પેટાકંપનીઓ ને લાગુ પડશે:** ઉપરોક્ત માર્ગદર્શિકાઓ વિદેશ માં સ્થિત શાખાઓ અને મોટાભાગ ની માલિકી ની પેટાકંપનીઓ ને પણ લાગુ પડશે, ખાસ કરી ને એવા દેશો માં કે જેઓ સીકેવાયસીઆર ની લલામણો ને લાગુ કરતા નથી અથવા અપૂરતા પ્રમાણ માં લાગુ પડતા નથી, તે હદ સુધી સ્થાનિક કાયદાઓ કંપની વિદેશી શાખાઓ ખોલે છે. જ્યારે સ્થાનિક લાગુ પડતા કાયદાઓ અને નિયમો આ માર્ગદર્શિકાઓ ના અમલીકરણ પર પ્રતિબંધ મૂકશે, ત્યારે તેને નેશનલ હાઉસિંગ બેંક અને આરબીઆઈ ના ધ્યાન માં લાવવા માં આવશે. આરબીઆઈ કંપની દ્વારા વધુ જરૂરી પગલાં લેવાની સલાહ આપી શકે છે, જેમાં મની લોન્ડરિંગ/ટેરર ફાઇનાન્સિંગ જોખમો નું વ્યવસ્થાપન કરવા માટે કંપની દ્વારા લેવા માં આવનાર વધારા ના પગલાં ની અરજી સામેલ છે.
- g. ડેઝિગ્રેટેડ ડિરેક્ટર અને પ્રિન્સિપલ ઓફિસર ની નિમણૂક:** કંપનીએ મેનેજિંગ ડિરેક્ટર ને 'ડેઝિગ્રેટેડ ડિરેક્ટર' અને નેશનલ ઓપરેશન્સ હેડ ને 'પ્રિન્સિપલ ઓફિસર' તરીકે નિયુક્ત કર્યા છે. કોઈ પણ સંજોગો માં 'પ્રિન્સિપલ ઓફિસર' ની 'ડેઝિગ્રેટેડ ડિરેક્ટર' તરીકે નિમણૂક કરવામાં આવશે નહીં. પ્રિન્સિપલ ઓફિસર કોર્પોરેટ ઓફિસ માં સ્થિત છે અને કાયદા હેઠળ જરૂરી તમામ વ્યવહારો ની દેખરેખ અને રિપોર્ટિંગ અને માહિતી ની આપ-લે માટે જવાબદાર રહેશે. તેઓ એન્ફોર્સમેન્ટ એજન્સીઓ, એચએફસી અને અન્ય કોઈ પણ સંસ્થા સાથે ગાઢ સંબંધ જાળવશે, જે મની લોન્ડરિંગ સામે ની લડાઈ માં સામેલ છે અને આતંકવાદ ને ધિરાણ પૂરું પાડવાનો સામનો કરી રહી છે. તેઓ એ પણ સુનિશ્ચિત કરશે કે ગંભીર ક્ષતિઓ માટે જવાબદારી નક્કી કરવાની યોગ્ય વ્યવસ્થા છે અને નિર્ધારિત પ્રક્રિયાઓ અને માર્ગદર્શિકાઓ ને ઇરાદાપૂર્વક અવરોધિત કરવામાં આવે છે. જો કે, આવી કોઈ પણ કાર્યવાહી નું દસ્તાવેજીકરણ કરવું પડશે અને કંપની ની મેનેજમેન્ટ કમિટી સમક્ષ મૂકવું પડશે. પ્રિન્સિપલ ઓફિસર કોઈ પણ અસામાન્ય બાબત/માહિતી કંપની ની મેનેજમેન્ટ કમિટી ને જ્યારે પણ થાય ત્યારે તેની જાણ કરશે.
- h. વ્યવહારો ના રેકોર્ડ ની જાળવણી (પ્રિવેન્શન ઓફ મની લોન્ડરિંગ રૂલ્સ 2005 ના નિયમ**

**૩ અનુસાર):** કંપની નીચે જણાવેલા વ્યવહારો નો યોગ્ય રેકોર્ડ જાળવશે:

- રૂપિયા 10 લાખ થી વધુ ના મૂલ્ય ના તમામ રોકડ વ્યવહારો અથવા વિદેશી ચલણ માં તેને સમકક્ષ છે, જોકે નીતિ દ્વારા કંપની વિદેશી ચલણ માં રોકડ થાપણો સ્વીકારતી નથી;
- રોકડ વ્યવહારો ની તમામ શ્રેણીઓ એકબીજા સાથે અભિન્ન રીતે જોડાયેલી છે, જેની કિંમત રૂ. 10 લાખ થી ઓછી છે અથવા વિદેશી ચલણ માં તેની સમકક્ષ છે, જ્યાં એક મહિના ની અંદર આ પ્રકાર નાં વ્યવહારો થયાં છે;
- તમામ રોકડ વ્યવહારો, જેમાં બનાવટી કે નકલી ચલણી નોટો કે બેંક નોટો નો અસલી તરીકે ઉપયોગ કરવામાં આવ્યો હોય અને જ્યાં કિંમતી જામીનગીરી ની બનાવટી ઘટના બની હોય; અને
- પરિશિષ્ટ-2 માં ઉલ્લેખિત તમામ શંકાસ્પદ વ્યવહારો

**i. સાચવવા માં આવનારી માહિતી:** કંપની "વ્યવહારો ના રેકોર્ડ ની જાળવણી" પર અગાઉ ના મુદ્દા માં ઉલ્લેખિત વ્યવહારો ના સંબંધ માં નીચે ની માહિતી જાળવશે.

- વ્યવહારો નો પ્રકાર
- વ્યવહારો અને ચલણ ની માત્રા કે જેમાં તેને નિર્ધારિત કરવામાં આવી હતી
- જે તારીખે વ્યવહાર હાથ ધરવામાં આવ્યો હતો અને
- વ્યવહારો ના પક્ષકારો

**j. કંપની સિસ્ટમ પર ફાઇલો ને મંજૂરી આપે છે અને તેનું વિતરણ કરે છે;** તેથી તેમાં એકાઉન્ટ ની માહિતી ની યોગ્ય જાળવણી અને જાળવણી માટે એક સિસ્ટમ છે જે જ્યારે પણ જરૂરી હોય ત્યારે ડેટા ને સરળતા થી અને ઝડપ થી પુનઃપ્રાપ્ત કરવાની મંજૂરી આપે છે. જોકે, કંપની ઓછામાં ઓછા દસ વર્ષ સુધી અથવા કંપની અને ક્લાયન્ટ વચ્ચેના વ્યવહાર બંધ થયાની તારીખથી સંબંધિત નિયમન / નિયમો / માર્ગદર્શિકા દ્વારા નિર્ધારિત અન્ય સમયગાળા માટે ખાતાની માહિતી જાળવી રાખશે, સ્થાનિક કે આંતરરાષ્ટ્રીય બંને પ્રકારના વ્યવહારોના તમામ જરૂરી રેકોર્ડ, જે વ્યક્તિગત વ્યવહારો (જો કોઈ હોય તો તેમાં સામેલ ચલણની રકમ અને પ્રકારો સહિત) ઉપલબ્ધ કરાવશે જેથી જો જરૂરી હોય તો, ગુનાહિત પ્રવૃત્તિમાં સામેલ વ્યક્તિઓ પર કાર્યવાહી કરવા માટે પુરાવા પૂરા પાડી શકાય.. કંપની એ બાબત ની ખાતરી કરશે કે ગ્રાહક ની ઓળખ અને તેના સરનામા (દા.ત. પાસપોર્ટ, ઓળખકાર્ડ, ડ્રાઇવિંગ લાઇસન્સ, પાનકાર્ડ, યુઆઇડી કાર્ડ, યુટિલિટી બિલ વગેરે જેવા દસ્તાવેજો ની નકલો) ખાતું ખોલાવતી વખતે મેળવવા માં આવે અને વ્યાપારી સંબંધો દરમિયાન ઓછા માં ઓછા દસ વર્ષ સુધી વ્યાપારી સંબંધ સમાપ્ત થયા પછી ઓછા માં ઓછા દસ વર્ષ સુધી યોગ્ય રીતે સાચવવામાં આવે. આ ઉપરાંત અરજી ફોર્મ, લોન એગ્રીમેન્ટ ની નકલ, એનઓસી, અન્ય દસ્તાવેજો ફોટોકોપી અથવા રદ થયેલી ઓરિજિનલ કોપી એકાઉન્ટ સંપૂર્ણ બંધ થયા બાદ આગામી દસ વર્ષ સુધી રાખવામાં આવશે. જો કે, દસ્તાવેજો ની જાળવણી અને જાળવણી કાગળ ના સ્વરૂપ માં અને ઇલેક્ટ્રોનિક ઇમેજ ફોર્મ માં હશે.

**રેકર્ડ અને વ્યવહાર ના ડેટા ની ઓળખ સક્ષમ સત્તાવાળાઓ ને આ નીતિ હેઠળ ના પ્રિન્સિપલ ઓફિસર મારફતે જ વિનંતી કર્યા બાદ તેમની મંજૂરી થી ઉપલબ્ધ કરાવવા માં આવશે.**

તદુપરાંત, કંપની આરબીઆઈ માર્ગદર્શિકા ના પ્રકરણ VII ની જોગવાઈઓ અનુસાર ગ્રાહક ખાતા ની માહિતી ની જાળવણી, જાળવણી અને અહેવાલ આપવા માટે જરૂરી પગલાં લેશે.

### k. ફાઇનાન્સિયલ ઇન્ટેલિજન્સ યુનિટ ને રિપોર્ટિંગ – ભારત

મુખ્ય અધિકારી રોકડ અને શંકાસ્પદ વ્યવહારો સાથે સંબંધિત માહિતી જો જોવા મળે તો તેની જાણ ડિરેક્ટર, ફાઇનાન્સિયલ ઇન્ટેલિજન્સ યુનિટ-ઇન્ડિયા (એફઆઇયુ-આઇએનડી) ને પીએમએલએ ના નિયમો ના સંદર્ભ માં સલાહ મુજબ, એનએચબી/આરબીઆઈ દ્વારા ડિઝાઇન અને પ્રસારિત કરવા માં આવેલા નિર્ધારિત ફોર્મેટ માં નીચે ના સરનામાં પર કરશે:

નિયામક, FIU-IND,

ફાઇનાન્સિયલ ઇન્ટેલિજન્સ યુનિટ-ઇન્ડિયા,  
છઠ્ઠો માળ, ટાવર-2, જીવન ભારતી બિલ્ડિંગ,  
કનોટ પ્લેસ, નવી દિલ્હી- ૧૧૦૦૦૧

### l. મની લોન્ડરિંગ અને ટેરરિસ્ટ ફાઇનાન્સિંગ રિસ્ક એસેસમેન્ટ

- કંપની મની લોન્ડરિંગ (એમએલ) અને ટેરરિસ્ટ ફાઇનાન્સિંગ (ટીએફ) રિસ્ક એસેસમેન્ટ સમયાંતરે (અર્ધવાર્ષિક ધોરણે) ક્વાયત હાથ ધરશે, જેનો ઉદ્દેશ ગ્રાહકો, દેશો કે ભૌગોલિક વિસ્તારો, ઉત્પાદનો, સેવાઓ, વ્યવહારો કે ડિલિવરી ચેનલો માટે મની લોન્ડરિંગ અને આતંકવાદીઓને નાણાકીય સહાય ના જોખમ ને ઘટાડવા અસરકારક પગલાં લેવા, આકારણી અને પગલાં લેવાનો રહેશે.
- કંપની ઓળખ કરાયેલા જોખમ ના શમન અને વ્યવસ્થાપન માટે જોખમ આધારિત અભિગમ ( 'આરબીએ' ) લાગુ કરશે.
- કંપની દ્વારા જોખમ ની આકારણી નું યોગ્ય રીતે દસ્તાવેજીકરણ કરવામાં આવશે અને આ ક્વાયત ના પરિણામો ને બોર્ડ અથવા જોખમ વ્યવસ્થાપન સમિતિ સમક્ષ રજૂ કરવામાં આવશે, જેને આ સંબંધ માં સત્તા ની સોંપણી કરવામાં આવી છે.

### m. ગેરકાયદેસર પ્રવૃત્તિઓ (નિવારણ) (યુએપીએ) અધિનિયમ, 1967 હેઠળ, રિપોર્ટિંગ સંસ્થાઓ (આરઇએસ) આતંકવાદ નો સામનો કરવા માટે વિશિષ્ટ જવાબદારીઓ ધરાવે છે:

- મોનિટરિંગ એકાઉન્ટ્સ: શંકાસ્પદ આતંકવાદી લિક્સ માટે સંયુક્ત રાષ્ટ્ર સુરક્ષા પરિષદ (યુએનએસસી) દ્વારા સૂચિબદ્ધ વ્યક્તિઓ/કંપનીઓ ના નામે કંપની પાસે એકાઉન્ટ્સ ન હોવા જોઈએ. આ ઉપરાંત, કંપનીએ અપડેટ માટે ભારત સરકાર દ્વારા પૂરી પાડવા માં આવેલી બે વિશિષ્ટ યુએનએસસી સૂચિઓ અને અન્ય સૂચિઓ ની નિયમિત પણે તપાસ કરવી જોઈએ.
- શંકાસ્પદ ખાતાઓ ની જાણ કરવી: જો કંપની લિસ્ટેડ વ્યક્તિઓ/એકમો ને મળતા આવે, તો તેણે તેની જાણ ફાઇનાન્સિયલ ઇન્ટેલિજન્સ યુનિટ- ઇન્ડિયા (એફઆઇયુ-આઇએનડી) ને કરવી જોઈએ અને ગૃહ મંત્રાલય (એમએચએ) ને જાણ કરવી જોઈએ.
- અસ્કયામતો ફ્રીઝ કરવી: ગેરકાયદેસર પ્રવૃત્તિઓ સાથે સંકળાયેલી અસ્કયામતો ને ફ્રીઝ કરવા માટે કંપનીએ 2 ફેબ્રુઆરી, 2021 ના યુએપીએ આદેશ નું યુસ્તપણે પાલન કરવું જોઈએ.

### n. સામૂહિક વિનાશ ના શસ્ત્રો (ડબ્લ્યુએમડી) અને તેમની ડિલિવરી સિસ્ટમ (ગેરકાયદેસર પ્રવૃત્તિઓ પર પ્રતિબંધ) અધિનિયમ, 2005 હેઠળ, રિપોર્ટિંગ એકમો (આરઇએસ) ચોક્કસ જવાબદારીઓ ધરાવે છે:

કંપની નીચે ની બાબતો કરશે:

- a) ડબ્લ્યુએમડી એક્ટ, 2005 ની કલમ 12 એ ના અમલીકરણ માટે નાણાં મંત્રાલય ની પ્રક્રિયા ને અનુસરશે.
- b) વ્યવહારો માં સામેલ ન થવું, જો વ્યક્તિ/સંસ્થા નિર્ધારિત યાદી સાથે મેળ ખાતી હોય તો
- c) ઓનબોર્ડિંગ દરમિયાન અને સમયાંતરે નિયત યાદી સામે ગ્રાહક ની માહિતી ની ખરાઈ કરશે.
- d) કોઈ પણ મેચ અંગે સેન્ટ્રલ નોડલ ઓફિસર (સીએનઓ) ને જાણ કરશે અને શંકાસ્પદ વ્યવહાર અહેવાલો (એસટીઆર) ફાઇલ કરશે.
- e) એફઆઇયુ-ઇન્ડિયા પોર્ટલ પર ઉપલબ્ધ નિયુક્ત સૂચિ નો સંદર્ભ લો.
- f) નાણાકીય વ્યવહારો ને અટકાવો જો એવું માનવા માટે ના સ્પષ્ટ કારણો હોય કે તે કાયદા ના કાર્યક્ષેત્ર માં આવે છે અને સીએનઓ ને જાણ કરશે.
- g) સીએનઓ તરફ થી અસ્કયામત ફીઝિંગ ઓર્ડર્સ નું તાત્કાલિક પાલન કરશે.
- h) 30 જાન્યુઆરી, 2023 ના રોજ ના ઓર્ડર ના ફકરા 7 માં દર્શાવ્યા મુજબ અસ્કયામતો ને મુક્ત ન કરવા માટે ની પ્રક્રિયા ને અનુસરશે.

## 10. વિવિધ પરચુરણ

- i. કંપની કંપની અને ગ્રાહક વચ્ચે ના કરાર ના સંબંધ માં થી ગ્રાહક ની માહિતી અંગે ગુમતા જાળવશે. ગ્રાહકો દ્વારા પૂરા પાડવા માં આવતા તમામ આધાર નંબરો માસ્ક કરેલા હશે અને યોજનાઓ હેઠળ ની સરકારો - કેન્દ્ર અથવા રાજ્ય અથવા સ્થાનિક પાસે થી સબસિડી અને અન્ય લાભો મેળવવા માટે જરૂરી હોય તે સિવાય પ્રદર્શિત અથવા શેર કરવા માં આવશે નહીં
- ii. સરકાર અને અન્ય એજન્સીઓ પાસે થી ડેટા/ માહિતી માટે ની વિનંતી નો વિચાર કરતી વખતે પણ, કંપની પોતા ને સંતોષ આપશે કે આ પ્રકાર ની માહિતી એવી પ્રકાર ની નથી કે જે ગુમતા સાથે સંબંધિત કાયદા ની જોગવાઈઓ નું ઉલ્લંઘન કરશે.
- iii. કંપની નિયમો માં ઉલ્લેખિત રીતે અને વ્યક્તિઓ અને કાનૂની સંસ્થાઓ માટે તૈયાર કરવા માં આવેલા સુધારેલા કેવાયસી નમૂનાઓ દ્વારા જરૂરી હોય તે રીતે સેન્ટ્રલ કેવાયસી રેકોર્ડ્સ રજિસ્ટ્રી ("સીકેવાયસીઆર") સાથે વહેંચણી માટે કેવાયસી માહિતી મેળવશે.
- iv. જે કંપની ત્રાહિત પક્ષ ની પ્રોડક્ટ્સ ના વેચાણ માટે એજન્ટ તરીકે કામ કરે છે, તેણે લાગુ પડતા કાયદા/નિયમો નું પાલન કરવાનું રહેશે. કંપની આવા ત્રાહિત પક્ષ નાં ઉત્પાદનો સાથે સંબંધિત વ્યવહારો નાં સંબંધ માં સીટીઆર/એસટીઆર ફાઇલ કરવા માટે ચેતવણીઓ મેળવવા, જનરેટ કરવા અને તેનું વિશ્લેષણ કરવા સિસ્ટમ ક્ષમતાઓ વિકસાવશે.
- v. ફોરેન કોન્ટ્રોલ્સ (રેગ્યુલેશન) એક્ટ, 1976 હેઠળ અનુપાલન: - કંપનીએ એ પણ સુનિશ્ચિત કરવું પડશે કે ફોરેન કોન્ટ્રોલ્સ (રેગ્યુલેશન) એક્ટ (એફસીઆરએ), 1976 ની જોગવાઈઓ નું યોગ્ય રીતે પાલન કરવામાં આવે. ચૂંટણી માટે ના ઉમેદવારો, પત્રકાર, ન્યાયાધિશો/સરકારી કર્મચારીઓ, રાજકીય પક્ષ વગેરે જેવા ચોક્કસ વ્યક્તિઓ કે સંગઠનો દ્વારા પ્રાપ્ત વિદેશી યોગદાન અથવા વિદેશી આતિથ્ય-સત્કાર ની સ્વીકૃતિ અને ઉપયોગ નું નિયમન કરે છે. જો કે, કાયદો એફસીઆરએ ની જોગવાઈઓ અનુસાર, કેન્દ્ર સરકાર ની મંજૂરી સાથે અમુક વ્યક્તિઓ અથવા સંગઠનો ને વિદેશી ફાળો સ્વીકારવાની મંજૂરી આપે છે. તેવા કિસ્સા માં ગ્રાહક પાસે થી મંજૂરી ની નકલ અથવા માહિતીપત્ર ની નકલ લેવાની રહેશે.

## 11. સુધારો

કંપની જ્યારે પણ યોગ્ય જણાય ત્યારે આ નીતિ માં સુધારો કરી શકે છે. સમયાંતરે કોઈ પણ નિયમનકારી ફેરફારો ને કારણે આ નીતિ ની કોઈપણ અને તમામ જોગવાઈઓ માં પણ જરૂરિયાત મુજબ સુધારો કરવામાં આવશે.

જો કોઈ સુધારા, સ્પષ્ટતાઓ, પરિપત્રો અને માર્ગદર્શિકાઓ, આ નીતિ હેઠળ જણાવેલી જોગવાઈઓ સાથે સુસંગત ન હોય, તો આવા સુધારા, સ્પષ્ટતાઓ, પરિપત્રો અને માર્ગદર્શિકાઓ ની જોગવાઈઓ અહીં ની જોગવાઈઓ પર પ્રબળ રહેશે અને આ નીતિ માં આવા સુધારા, સ્પષ્ટતાઓ, પરિપત્રો અને માર્ગદર્શિકાઓ હેઠળ નિયત તારીખ થી તે મુજબ અમલી બનાવવા માં આવશે.

## પરિશિષ્ટ I

ગ્રાહક ની ઓળખ પ્રક્રિયા ની ચકાસણી કરવાની ખાસિયતો અને દસ્તાવેજો કે જે ગ્રાહકો પાસે થી મેળવી શકાય છે

તમામ અરજદારો માટે નીચે ના માંથી કોઈ એક સાથે પાન / ફોર્મ 60 ફરજિયાત

### 1. વ્યક્તિઓ માટે ફરજિયાત દસ્તાવેજો (સેલ્ફ એટેસ્ટેડ)

- પાસપોર્ટ
- યુઆઈડી કાર્ડ (' આધાર કાર્ડ ')
- મતદાર ઓળખપત્ર
- ડ્રાઈવિંગ લાયસન્સ (રાજ્ય ના નિર્દેશો અને વિનિયમો ને આધિન)

આઈડી પ્રૂફ માટે અન્ય કોઈ દસ્તાવેજ ને સત્તાવાર રીતે માન્ય દસ્તાવેજ ("OVD") તરીકે સ્વીકારવા માં આવશે નહીં. 'સત્તાવાર રીતે માન્ય દસ્તાવેજો' ની વ્યાખ્યામાં ફેરફાર ને ધ્યાન માં રાખી ને સંશોધિત પીએમએલ નિયમો માં ઉલ્લેખિત દસ્તાવેજો ને સ્વીકારવા માં આવશે. કંપની ને આ હેતુ માટે અન્ય કોઈ દસ્તાવેજ સ્વીકારવા નો કોઈ વિવેક નથી.

તદુપરાંત, ઉપરોક્ત દસ્તાવેજો ઉપરાંત કંપની ઓળખ અને સરનામા ના પુરાવા તરીકે નીચે જણાવેલા દસ્તાવેજો ને પણ સ્વીકારશે:

- a. યુનિક આઇડેન્ટિફિકેશન ઓથોરિટી ઓફ ઇન્ડિયા (યુઆઈડીએઆઈ) ની ઈ-કેવાયસી સેવાઓ – જેના દ્વારા ઈ-કેવાયસી પ્રક્રિયા ના પરિણામે જનસાંખ્યિક વિગતો અને ફોટોગ્રાફ સહિત ની માહિતી યુઆઈડીએઆઈ પાસે થી ઉપલબ્ધ કરાવવા માં આવે છે. જો કે, આ હેતુસર વ્યક્તિગત/ગ્રાહકે કંપની ની શાખાઓ/કચેરીઓ ને બાયોમેટ્રિક ઓળખ ના માધ્યમ થી પોતા ની ઓળખ/સરનામું જાહેર કરવા માટે સ્પષ્ટ સંમતિ થી યુઆઈડીએઆઈ ને અધિકૃત કરવાની રહેશે.
- b. યુઆઈડીએઆઈ વેબસાઈટ પર થી ડાઉનલોડ કરાયેલ ઈ-આધાર, જે નીચે ની બાબતો ને આધિન છે:
  - i. જો સંભવિત ગ્રાહક ને માત્ર તેનો આધાર નંબર જ ખબર હોય તો કંપની સંભવિત ગ્રાહકનો ઈઆધાર પત્ર તેની શાખા/ઓફિસ માં યુઆઈડીએઆઈ પોર્ટલ માં થી સીધો જ પ્રિન્ટ કરી શકે

- છે. અથવા ઉપર ફકરા 1 માં ઉલ્લેખિત ઇકેવાયસી પ્રક્રિયા અપનાવશે;
- ii. જો સંભવિત ગ્રાહક અન્ય જગ્યાએ ડાઉનલોડ કરેલા ઇઆધાર ની નકલ સાથે રાખે છે, તો કંપની સંભવિત ગ્રાહક ના ઇ-આધાર પત્ર ને તેની શાખા / ઓફિસ માં સીધા જ યુઆઈડીએલ પોર્ટલ થી પ્રિન્ટ કરી શકે છે; અથવા ઉપર 1માં ઉલ્લેખ કર્યા મુજબ ઇ-કેવાયસી પ્રક્રિયા અપનાવશે; અથવા યુઆઈડીએઆઈ ની સરળ પ્રમાણભૂતતા સેવા મારફતે નિવાસી ની ઓળખ અને સરનામા ની પુષ્ટિ કરશે.
- c. યુઆઈડીએઆઈ દ્વારા જારી કરાયેલ ફિઝિકલ આધાર કાર્ડ/પત્ર જેમાં ટપાલ દ્વારા પ્રાપ્ત થયેલા નામ, સરનામા અને આધાર નંબર ની વિગતો સામેલ હોય.

### વ્યક્તિઓ ના રહેઠાણ ના પુરાવા માટે યોગ્ય કાયમી સરનામું

- ટેલિફોન બિલ
- અનુસૂચિત વાણિજ્યિક બેંક નું એકાઉન્ટ સ્ટેટમેન્ટ
- કોઈ પણ માન્યતા પ્રાપ્ત જાહેર સત્તા નો પત્ર.
- વીજળી નું બિલ
- રેશનકાર્ડ
- એમ્બોયર તરફ થી પત્ર (એચઆર/ પ્રોપરાઇટર / માલિક દ્વારા હસ્તાક્ષર કરાયેલ), કંપની ના સંતોષ ને આધિન.
- કંપની ના સંતોષ માટે ગ્રાહક દ્વારા પૂરા પાડવા માં આવતા કોઈ પણ એક દસ્તાવેજો પર્યાપ્ત હશે, જેમાં નીચે ના નો સમાવેશ થઈ શકે છે:
  - લીવ એન્ડ લાયસન્સ એગ્રીમેન્ટ અથવા રેન્ટ એગ્રીમેન્ટ, જેની માન્યતા કંપની સાથે સંબંધ બાંધવાની તારીખ ની તારીખ ની હોય;
  - પાઇપ ગેસ કનેક્શન બિલ / પોસ્ટ પેઇડ મોબાઇલ બિલ (ગ્રાહક નું હાલ નું સરનામું સાથે, શરત એ છે કે ઉપરોક્ત બિલ 2 મહિના થી વધુ જૂના ન હોય તો
  - જે વ્યક્તિ પાસે તેના પોતા ના નામે એડ્રેસ પ્રૂફ ન હોય તે કોઈ પણ નજીક ના સંબંધી (દા.ત. જીવનસાથી, પુત્ર, પુત્રી, માતા-પિતા) ના સરનામા નો પુરાવો (જેમ કે, પતિ-પત્ની, પુત્ર, પુત્રી, માતા-પિતા) પ્રદાન કરી શકે છે, જેને તેમનો સંબંધ સ્થાપિત કરતા દસ્તાવેજ (દા.ત. પાન કાર્ડ, પાસપોર્ટ, જન્મનું પ્રમાણપત્ર વગેરે) દ્વારા ટેકો આપવામાં આવે છે, જે જાહેર કરવામાં આવે છે કે ઉપરોક્ત ગ્રાહક તે સંબંધી સાથે રહે છે જેના સરનામા નો પુરાવો કંપની ને પૂરો પાડવામાં આવશે;
  - ગ્રામીણ વિસ્તારો માં એડ્રેસ પ્રૂફ તરીકે નોટરાઇઝ્ડ એફિડેવિટ નો સ્વીકાર.

## 2. કંપનીઓ

- કંપની નું નામ
  - વ્યાપાર નું મુખ્ય સ્થળ
  - કંપની નું મેઈલિંગ એડ્રેસ
  - ટેલિફોન/ફેક્સ નંબર
- સર્ટિફિકેશન ઓફ ઇન્કોર્પોરેશન અને મેમોરેન્ડમ એન્ડ આર્ટિકલ્સ ઓફ એસોસિએશન
  - ખાતું ખોલવા અને ખાતા ને સંચાલિત કરવાની સત્તા ધરાવતા લોકો ની ઓળખ કરવા માટે બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ નો ઠરાવ.
  - પાવર ઓફ એટર્ની તેના મેનેજરો, અધિકારીઓ અથવા કર્મચારીઓને તેના વતી વ્યવસાય કરવા માટે મંજૂરી આપવામાં આવી છે

- iv. PAN/ફાળવણી પત્ર ની નકલ
- v. ટેલિફોન બિલ ની નકલ

### 3. ભાગીદારી પેઢીઓ

- કાનૂની નામ
- સરનામું
- તમામ ભાગીદારો ના નામ અને તેમના સરનામા-
- પેઢી અને ભાગીદારો ના ટેલિફોન નંબર

- i. નોંધણી પ્રમાણપત્ર, જો નોંધાયેલ હોય તો
- ii. ભાગીદારી ખત
- iii. પાવર ઓફ એટર્ની તેના વતી ભાગીદાર અથવા પેઢી ના કર્મચારી ને તેના વ્યવસાય વ્યવહાર કરવા માટે મંજૂરી આપવામાં આવી છે
- iv. ભાગીદારો અને પાવર ઓફ એટર્ની ધરાવતી વ્યક્તિઓ ની ઓળખ અને તેમના સરનામાં આપતો કોઈ પણ સત્તાવાર માન્ય દસ્તાવેજ
- v. પેઢી અને ભાગીદારોના નામે ટેલિફોન બિલ

### 4. ટ્રસ્ટ્સ, સોસાયટીઝ એન્ડ ફાઉન્ડેશન્સ

- ટ્રસ્ટીઓ, વસાહતીઓ, લાભાર્થીઓ અને હસ્તાક્ષર કરનારાઓના નામ
- સ્થાપક, મેનેજર્સ/ ડિરેક્ટર્સ અને લાભાર્થીઓનાં નામ અને સરનામાં ટેલિફોન/ફેક્સ નંબર

- i. નોંધણીનું પ્રમાણપત્ર, જો નોંધાયેલ હોય તો
- ii. પાવર ઓફ એટર્ની જેના વતી વ્યવસાયની લેવડદેવડ માટે મંજૂરી આપવામાં આવી છે
- iii. ટ્રસ્ટીઓ, વસાહતીઓ, લાભાર્થીઓ અને પાવર ઓફ એટર્ની ધરાવતા લોકો, સ્થાપકો/ મેનેજરો / ડિરેક્ટર્સ અને તેમના સરનામાંઓ ધરાવતા લોકોની ઓળખ કરવા માટે કોઈ પણ સત્તાવાર રીતે માન્ય દસ્તાવેજ
- iv. ફાઉન્ડેશન/એસોસિયેશનના મેનેજિંગ બોડીનું રિઝોલ્યુશન
- v. ટેલિફોન બિલ

### 4. અનકોર્પોરેટ એસોસિએશન અથવા બોડી ઓફ ઇન્ડિવિડ્યુઅલ્સ:

અનિયંત્રિત સંગઠન અથવા વ્યક્તિઓ ના જૂથ નું ખાતું ખોલાવવા માટે, નીચે ના દરેક દસ્તાવેજ ની એક પ્રમાણિત નકલ મેળવવા માં આવશે:

- a. આવા સંગઠન અથવા વ્યક્તિઓ ના સમૂહ ના સંચાલક મંડળ નું રિસોલ્યુશન;
- b. અસંગઠિત સંગઠન અથવા વ્યક્તિઓ ના જૂથ નો કાયમી એકાઉન્ટ નંબર અથવા ફોર્મ નંબર 60 ;
- c. પાવર ઓફ એટર્ની જેના વતી ટ્રાન્ઝેક્શન કરવા માટે મંજૂરી આપવામાં આવી છે;
- d. ઓવીડી ની એક નકલ જેમાં મેનેજર્સ, અધિકારીઓ અથવા કર્મચારીઓ ના ઓળખ અને સરનામા ની વિગતો, તાજેતર નો ફોટોગ્રાફ અને કાયમી એકાઉન્ટ નંબર્સ ફોર્મ 60, જેમ કે કેસ હોઈ શકે છે, નીચે જણાવ્યા મુજબ તેના વતી ઓળખ માહિતી નો વ્યવહાર કરવા માટે એટર્ની ધરાવે છે

e. આવી માહિતી જે એચએફસી દ્વારા સામૂહિક રીતે આવા સંગઠન અથવા વ્યક્તિઓ ના જૂથ ના કાનૂની અસ્તિત્વને સ્થાપિત કરવા માટે જરૂરી હોઈ શકે છે.

**સમજૂતી** - રજિસ્ટર્ડ ન હોય તેવા ટ્રસ્ટ્સ/ભાગીદારી પેઢીઓને 'અનકોર્પોરેટ્ડ એસોસિએશન' શબ્દ હેઠળ સામેલ કરવામાં આવશે અને શબ્દ 'વ્યક્તિઓ ના સમૂહ' માં સમાજો નો સમાવેશ થશે.

### **6. અગાઉના ભાગમાં ખાસ આવરી લેવાયેલ ન હોય તેવી ન્યાયિક વ્યક્તિ**

અગાઉ ના ભાગ માં ખાસ આવરી ન લેવાયેલી ન્યાયિક વ્યક્તિઓ ના ખાતા ખોલવા માટે, જેમ કે સરકાર અથવા તેના વિભાગો, સોસાયટીઓ, યુનિવર્સિટીઓ અને ગ્રામ પંચાયતો જેવી સ્થાનિક સંસ્થાઓ, નીચે ના દસ્તાવેજો ની એક પ્રમાણિત નકલ મેળવવા માં આવશે:

- એન્ટિટી વતી કાર્ય કરવા માટે અધિકૃત વ્યક્તિ નું નામ દર્શાવતો દસ્તાવેજ;
- તેના વતી વ્યવહાર કરવા માટે એટર્ની ધરાવતી વ્યક્તિ ના સંદર્ભ માં ઓળખ અને સરનામા ના પુરાવા માટે આધાર/પાન/ઓવીડી અને
- આવા દસ્તાવેજો કે જે એચએફસી દ્વારા આવી એન્ટિટી / ન્યાયિક વ્યક્તિ ના કાનૂની અસ્તિત્વ ને સ્થાપિત કરવા માટે જરૂરી હોઈ શકે છે.

### **7. લાભદાયક માલિક ની ઓળખ**

કુદરતી વ્યક્તિ ન હોય તેવી કાનૂની વ્યક્તિ નું ખાતું ખોલાવવા માટે લાભદાયી માલિક(ઓ) ની ઓળખ કરવા માં આવશે અને નિયમની શરતો 9 (3 )ના સંદર્ભ માં તમામ વાજબી પગલાં લેવામાં આવશે, જેથી તેની ઓળખ ની ખરાઈ કરી શકાય.

- જ્યાં ગ્રાહક અથવા નિયંત્રક હિત નો માલિક સ્ટોક એક્સચેન્જ માં સૂચિબદ્ધ કંપની છે, અથવા આવી કંપની ની પેટાકંપની છે, ત્યાં આવી કંપનીઓ ના કોઈપણ શેરહોલ્ડર અથવા ફાયદાકારક માલિક ની ઓળખ અને ચકાસણી કરવી જરૂરી નથી.
- ટ્રસ્ટ/નોમિની અથવા વિશ્વાસપાત્ર ખાતાઓ ના કિસ્સાઓ માં તે નક્કી કરવામાં આવે છે કે ગ્રાહક ટ્રસ્ટી/નોમિની તરીકે અન્ય વ્યક્તિ વતી કામ કરી રહ્યો છે. આવા કિસ્સાઓ માં, વ્યેટિયાઓ ની ઓળખ ના સંતોષકારક પુરાવા અને તેઓ જેના વતી કામ કરી રહ્યા છે તે વ્યક્તિઓ ની, તેમજ ટ્રસ્ટ ની પ્રકૃતિ અથવા અન્ય વ્યવસ્થાઓ ની વિગતો પણ મેળવવા માં આવશે.

### **નોંધ:**

અહીં એ સ્પષ્ટ કરવા માં આવ્યું છે કે, જો ગ્રાહક (ઓ) દ્વારા પૂરું પાડવા માં આવેલું સરનામું ઓળખ ના પુરાવા માટે રજૂ કરવા માં આવેલા દસ્તાવેજ પર સમાન હોય, તો વિષયક દસ્તાવેજ ને ઓળખ અને સરનામાં બંને ના પુરાવા તરીકે સ્વીકારી શકાય છે. જો કે, ઓળખ ના પુરાવા માટે રજૂ કરેલા દસ્તાવેજ પર દર્શાવેલા સરનામાં થી ગ્રાહક દ્વારા ઉલ્લેખિત વર્તમાન સરનામું અલગ હોય, તો ઉપર જણાવેલ દસ્તાવેજો ની સૂચિ મુજબ સરનામાં નો એક અલગ પુરાવો મેળવવાનું હશે.

બિલ્ડર/પ્રોજેક્ટ/કોર્પોરેટ ક્લાયન્ટ્સ ને લગતા શંકાસ્પદ વ્યવહારો ની સૂચક યાદી:

- a. વ્યક્તિઓ સાથે સંબંધિત શંકાસ્પદ વ્યવહારો ની યાદી:
- b. ગ્રાહક માહિતી, ડેટા, દસ્તાવેજો પૂરા પાડવા માટે અનિચ્છા અનુભવે છે;
- c. ક્લાયન્ટ ના કાનૂની માળખા માં અસંખ્ય વખત ફેરફાર કરવામાં આવ્યા છે (નામ માં ફેરફાર, માલિકી નું હસ્તાંતરણ. કોર્પોરેટ સીટ માં ફેરફાર).
- d. બિનજરૂરી રીતે જટિલ ક્લાયન્ટ માળખું.
- e. વ્યક્તિગત અથવા વ્યવહારો ના વર્ગો જે સ્થાપિત બિઝનેસ પ્રોફાઇલ ની બહાર થાય છે, અને અપેક્ષિત પ્રવૃત્તિઓ / વ્યવહાર અસ્પષ્ટ છે.
- f. ખોટા દસ્તાવેજો રજૂ કરવા, ડેટા, લોનનો હેતુ, એકાઉન્ટ્સની વિગતો અને માહિતી, ડેટા, દસ્તાવેજો પ્રદાન કરવામાં અનિચ્છા.
- h. ભંડોળ ના સ્ત્રોત ની વિગતો આપવાનો ઇનકાર કરે છે જેના દ્વારા પ્રારંભિક ફાળો આપવામાં આવે છે, ભંડોળ ના સ્ત્રોતો શંકાસ્પદ છે વગેરે;
- g. રૂબરૂ મળવાની અનિચ્છા, પર્યાપ્ત કારણો વિના ત્રાહિત પક્ષ/પાવર ઓફ એટર્ની ધારક દ્વારા પ્રતિનિધિત્વ કરે છે;
- h. કંપની ની શાખા/ઓફિસનો સંપર્ક સાધવો, જે ગ્રાહક ના રહેણાંક અથવા તો ધિરાણ ની અરજી માં પૂરા પાડવા માં આવેલા ધંધા ના સરનામા થી દૂર હોય, જ્યારે આપેલા સરનામા ની નજીક કોઈ શાખા/ઓફિસ હોય;
- i. એકાઉન્ટ / એકથી વધુ એકાઉન્ટ્સ ના સ્ટેટમેન્ટ માં અસંખ્ય ટ્રાન્સફર્સ ને સમજાવવા અથવા સંતોષવામાં અસમર્થ;
- j. યોગ્ય વાજબીપણા વિના અસંબંધિત ત્રાહિત પક્ષ ના ખાતાઓ દ્વારા પ્રારંભિક પ્રદાન;
- k. લોન ની રકમ ના અંતિમ ઉપયોગ ને યોગ્ય ઉચિત ઠેરવ્યા વિના ટોપ-અપ લોન અને/અથવા ઇક્વિટી લોન નો લાભ લેવો;
- l. લોન ની મંજૂરી માટે શંકાસ્પદ માધ્યમો સૂચવવું;
- m. જ્યાં વ્યવહારોનો આર્થિક અર્થ નથી;
- n. અજાણ્યા સ્ત્રોત સાથે અસામાન્ય નાણાકીય વ્યવહારો.
- o. બિન-સંલગ્ન અથવા અજ્ઞાત ત્રાહિત પક્ષો પાસે થી પ્રાપ્ત થયેલી ચુકવણીઓ અને રોકડ માં ફી માટે ની ચુકવણીઓ જ્યાં આ ચુકવણી ની લાક્ષણિક પદ્ધતિ ન હોય.
- p. લોન ના વાસ્તવિક લાભાર્થી અને ખરીદવાના ફ્લેટ અંગે વાજબી શંકાઓ છે;
- q. કાલ્પનિક બેંક ખાતું ખોલી ને લોન ની રકમ નું એનકેશમેન્ટ;
- r. લોન માટે અરજી કરવી એ સારી રીતે જાણતા હોય છે કે જે મિલકત/રહેઠાણ એકમ ને ધિરાણ આપવાનું છે તે અગાઉ ભંડોળ પૂરું પાડવામાં આવ્યું છે અને તે બાકી છે;
- s. વેચાણ માટે ના કરાર માં જણાવેલ વેચાણ ની વિચારણા ખરીદી ના ક્ષેત્ર માં પ્રવર્તમાન વેચાણ કરતાં અસામાન્ય રીતે ઊંચી/નીચી છે;
- t. સમાન મિલકત/રહેઠાણ એકમ નું બહુવિધ ભંડોળ;
- u. વ્યવહાર સાથે કોઈ સંબંધ ન હોય તેવા ત્રાહિત પક્ષ ની તરફેણ માં ચુકવણી માટે વિનંતી;
- v. વિકેતા/બિલ્ડર/ડેવલપર/બ્રોકર/એજન્ટ વગેરે સાથે સાંઠગાંઠ કરી ને ગ્રાહક દ્વારા લોન ની રકમ નો ઉપયોગ કરવો અને નિયત કરેલી રકમ સિવાય ના અન્ય હેતુ માટે તેનો ઉપયોગ કરવો.
- w. એનજીઓ/ચેરિટેબલ ઓર્ગનાઇઝેશન/સ્મોલ/મીડિયમ એસ્ટાબ્લિશમેન્ટ્સ (એસએમઇ) / સ્વસહાય જૂથો (એસએચજી) / માઇક્રો ફાઇનાન્સ ગ્રૂપ્સ (એમએફજી) સાથે સંકળાયેલા

- બહુવિધ ભંડોળ / ફાઇનાન્સિંગ
- x. સરનામું બદલવા માટે વારંવાર વિનંતીઓ;
  - y. વધુપડિત રકમ પરત કરવાની વિનંતી સાથે હતા ની વધુ રકમ ચૂકવવી.
  - z. રિયલ એસ્ટેટ માં અપેક્ષા કરતાં ઊંચા/નીચા ભાવે રોકાણ કરવું.
  - a.a. એવા દેશો માં સમાવિષ્ટ ગ્રાહકો કે જે બેરર શેરની મંજૂરી આપે છે.

### પરિશિષ્ટ III

#### શંકાસ્પદ વ્યવહારો ને ઓળખવા માટે રેડ ફ્લેગ્સ / પરિમાણો (STR)

એસટીઆર ની ઓળખ માટે રેડ ફ્લેગ ઇન્ડિકેટર્સ (આરએફઆઇ) ની સૂચક યાદી:

એચએફસી દ્વારા એસટીઆર ના અસરકારક રિપોર્ટિંગ વ્યવસ્થા ને સરળ બનાવવા માટે, નોંધ માં આરએફઆઇ ની સૂચિ ને ઓળખવા માં આવી છે જેને શંકાસ્પદ વ્યવહાર તરીકે વધુ ઓળખી શકાય છે અને પછી યોગ્ય ચકાસણી પર એસટીઆર તરીકે રિપોર્ટ કરી શકાય છે.

ખાસ કરી ને એચએફસી દ્વારા જે સ્થિતિઓ નો સામનો કરવામાં આવી શકે તેવી પરિસ્થિતિઓ ની ઓળખ આરએફઆઇ દ્વારા કરવામાં આવે છે અને તેને નીચે ની વિસ્તૃત શ્રેણીઓ હેઠળ વર્ગીકૃત કરવામાં આવે છે:

- a. ગ્રાહક કેન્દ્રિત;
- b. ટ્રાન્ઝેક્શન / લોન એકાઉન્ટ કેન્દ્રિત;
- c. સંપત્તિ / સંપત્તિ દસ્તાવેજ કેન્દ્રિત; અને
- d. કેસો (ઉપર એ, બી અને સી હેઠળ આવતા) જેમાં ઓટો રિપોર્ટિંગ ની જરૂર પડશે
- e. બિલ્ડર/પ્રોજેક્ટ લોન ને લગતા આરએફઆઇની યાદી

જેમ કે સૂચવેલ આર.એફ.આઇ. એ અનિવાર્ય પણ એવી પરિસ્થિતિઓ છે કે જેમાં વધુ વિશ્લેષણ ની જરૂર પડશે કારણ કે તેમાં એસટીઆર બનવાની સંભાવના છે. પ્રિન્સિપલ ઓફિસર્સ પાસે થી એવી અપેક્ષા રાખવામાં આવે છે કે તેઓ આરએફઆઇ ના સંબંધિત એચએફસી ને સંવેદનશીલ બનાવે અને જો તેમાં પર્યાપ્ત વાજબીપણું હોય તો આર.એફ.આઇ ને એફઆઇયુ ને વધુ રિપોર્ટિંગ કરવા માટે પ્રિન્સિપલ ઓફિસર ને એસટીઆર તરીકે જાણ કરી શકાય છે. ગણતરીની પરિસ્થિતિઓને માત્ર જોવાથી "જેમ છે તેમ" ધોરણે એસટીઆર તરીકે જાણ કરવામાં આવે તેવી અપેક્ષા રાખવામાં આવતી નથી, કારણ કે તે એસટીઆર તરીકે રિપોર્ટિંગના સંભવિત ટ્રિગરના સ્વરૂપમાં છે અને તે મુજબ પર્યાપ્ત ખંત અને યોગ્ય વાજબીપણા સાથે અહેવાલ આપવો જોઈએ.

કેટલાક ભાગો (ખાસ કરીને સૂચવ્યા મુજબ) છે, જેનું મૂલ્યાંકન કંપની દ્વારા તેની વ્યાવસાયિક પદ્ધતિઓની જેમ કરવાની જરૂર પડશે, અને કંપની માટે આરએફઆઇ ના ટ્રિગર ના બિંદુ ને નિર્ધારિત કરવાની જરૂર પડશે.

આવી ઓળખ પર, કંપની બોર્ડ દ્વારા આ આરએફઆઇને મંજૂરી આપશે અને તેને સંબંધિત કેવાયસી નીતિ ના ભાગ રૂપે સમાવિષ્ટ કરશે.

આમ, એસટીઆર ના અસરકારક રિપોર્ટિંગ ને સુનિશ્ચિત કરવા માટે, નોંધ નીચે ના વ્યવહારો/પરિસ્થિતિઓ ને આરએફઆઇ તરીકે ઓળખાવે છે, જેને (પર્યાપ્ત ખંત અને વાજબીપણા પર) શંકાસ્પદ વ્યવહાર તરીકે ઓળખી શકાય છે અને ત્યારબાદ તેને એસટીઆર તરીકે રિપોર્ટ કરી શકાય છે.

**ભાગ એ: ગ્રાહક કેન્દ્રિત આરએફઆઇ:**

## 1. ગ્રાહક ની ઓળખ

- a. ખોટા ઓળખ દસ્તાવેજો રજૂ કરવા.
- b. મલ્ટીપલ પાન ધરાવતો ગ્રાહક.
- c. ઓળખ દસ્તાવેજો કે જેની વાજબી સમય ની અંદર ખરાઈ થઈ શકી નથી અથવા ઓળખ દસ્તાવેજો ના બીજા સેટ સાથે બદલી શકાતી નથી.
- d. અન્ય નામાંકિત વ્યવસાયિક કંપનીઓ ની ખૂબ નજીક ના નામો સાથે ખોલવા માં આવેલા એકાઉન્ટ્સ.
- e. ગ્રાહક ઉપનામો અને વિવિધ પ્રકાર ના સમાન પરંતુ વિવિધ સરનામાંઓ નો ઉપયોગ કરે છે.
- f. ગ્રાહક કોઈ પણ જાત ના વાજબીપણા વિના, એક વ્યવહાર થી બીજા વ્યવહાર માં તેના અથવા તેણી ના નામ ની જોડણી જુદી જુદી રીતે કરે છે.
- g. ગ્રાહક નું નામ વિવિધ કેવાયસી દસ્તાવેજો માં અલગ અલગ રીતે સૂચવવામાં આવ્યું છે, જે બહુવિધ ગ્રાહક ઓળખો ને સક્ષમ કરે છે.
- h. એક ગ્રાહક/કંપની કે જે સંપૂર્ણ માહિતી, ડેટા, દસ્તાવેજો પ્રદાન કરવા અને તેની પ્રવૃત્તિઓ વિશે ની વિગતો જાહેર કરવા અથવા નાણાકીય નિવેદનો/રોજગાર ને લગતા દસ્તાવેજો/કેવાયસી દસ્તાવેજો પૂરા પાડવા માટે અનિચ્છા ધરાવે છે અથવા નકારે છે.
  - i. લોન ખાતા ના વાસ્તવિક લાભાર્થી પર શંકા
  - j. ગ્રાહક રુબરુ મળવા માં ખચકાટ અનુભવે છે, પર્યાપ્ત કારણો વિના ત્રાહિત પક્ષ/પાવર ઓફ એટર્ની ધારક દ્વારા પ્રતિનિધિત્વ કરે છે.
  - k. ગ્રાહક એચએફસી ની શાખા/ઓફિસ નો સંપર્ક કરે છે, જે ગ્રાહક ના રહેણાંક અથવા વ્યવસાયિક સરનામાં થી દૂર હોય છે, જ્યારે આપેલ સરનામાં ની નજીક એચએફસી શાખા/ઓફિસ હોય છે.
  - l. છેલ્લા 6 મહિના માં ગ્રાહક ના મેઈલિંગ એડ્રેસ માં [બે વખત] કરતાં વધુ ફેરફારો
- m. સમાન ક્ષેત્ર અથવા સામાન્ય કંપની માળખા ની અન્ય સંસ્થાઓ ની તુલના માં કંપનીઓ ની અસામાન્ય મૂડી, ભાગીદારી, સંચાલન અથવા રોજગાર માળખું.
- n. વર્તમાન ડેટા ને વાજબીપણા વિના, પ્રસ્તુત નિયમનકારી સત્તાવાળાઓ સાથે અપડેટ કરવામાં આવ્યો નથી.
- o. વર્તમાન અથવા નવા ભાગીદારો/શેરધારકો તેમની વ્યક્તિગત અને વાણિજ્યિક પૃષ્ઠભૂમિ વિશે માહિતી આપવાથી દૂર રહે છે, તેઓ એવા સંકેતો ધરાવે છે કે કંપની જે ક્ષેત્ર માં કામ કરે છે તેમાં તેમને રસ, શિક્ષણ કે અનુભવ નથી

## 2. ગ્રાહક ની પૃષ્ઠભૂમિ

- a. ગ્રાહક ની વિગતો નિરીક્ષણ યાદી (દા.ત. યુએન સૂચિ, ઇન્ટરપોલ સૂચિ વગેરે) સાથે મેળ

ખાતી હતી.

- b. મલબજવણી એજન્સીઓ/નિયમનકારો/અન્ય સરકારી એજન્સીઓ તરફ થી નોટિસ/પત્ર: આ પ્રકાર ની નોટિસો પ્રાપ્ત થવા ના કિસ્સા માં આગળ ની કાર્યવાહી/સલાહ માટે મુખ્ય અધિકારી ને જાણ કરવી જોઈએ. આ નોટિસ ને આવા ખાતાઓ માં થતા વ્યવહારો નું વિશ્લેષણ કરવા માટે ચેતવણી તરીકે ગણવામાં આવશે અને જો વ્યવહારો શંકાસ્પદ જણાય તો તેને એસ.ટી.આર.માં " શંકાસ્પદ " માં જણાવેલી વિગતો સાથે એસ.ટી.આર.માં સામેલ કરવા જોઈએ. આ ખાતાઓ બંધ હોય તો પણ તેની જાણ કરવાની રહેશે.
- c. પ્રતિકૂળ મીડિયા /જાહેર સમાચાર: શાખાઓ / ઓફિસોએ ગ્રાહક ના નામ સાથે પ્રતિકૂળ મીડિયા ક્વરેજ માટે તપાસ કરવી જોઈએ. આવા અહેવાલો માં શંકાસ્પદ અથવા આરોપી તરીકે દર્શાવવા માં આવેલા ગ્રાહકો ના નામો ની શોધ કરવામાં આવશે અને મેયના કિસ્સા માં અહેવાલ ના હેતુઓ માટે આંતરિક રીતે તેનું વધુ વિશ્લેષણ કરી શકાય છે.
- d. ગ્રાહક યોગ્ય દસ્તાવેજો પૂરા પાડ્યા વિના લોન ની અરજી પર "વિદેશી સ્ત્રોતો" માં થી આવક દર્શાવે છે.

### 3. ક્રેડિટ બ્યુરો ની માહિતી

ગ્રાહકના નામ ની સામે પ્રતિબિંબિત થતા બહુવિધ સરનામા કે જે શેર કરવામાં આવ્યા ન હોય/અથવા પૂરી પાડવામાં આવેલ રોજગાર ના ઇતિહાસ/રહેઠાણની વિગતો સાથે મેળ ખાતા ન હોય.

### ભાગ બી: ટ્રાન્ઝેક્શન/લોન એકાઉન્ટ કેન્દ્રિત હોય તેવી આરએફઆઇ:

#### 1. બહુવિધ ખાતાઓ

- a. એનએચબી/આરબીઆઈની માર્ગદર્શિકા અનુસાર ઇએમઆઈ ની ચુકવણી માટે ત્રાહિત પક્ષકારો ના બેંક ખાતા નો ઉપયોગ.
- b. કંપની ની નીતિ અનુસાર જે બેંક ખાતા માં થી પીડીસી/ઇસીએસ જારી કરવામાં આવે છે તેમાં ફેરફાર
- c. એનએચબી/આરબીઆઈના માર્ગદર્શિકા અનુસાર ડીડી, રોકડ અને થર્ડ પાર્ટી ચેક મારફતે ચુકવણી ની કુલ રકમ
- d. ગ્રાહકે તાજેતર માં વિવિધ નાણાકીય સંસ્થાઓ સાથે નવા સંબંધો ની એક શ્રેણી સ્થાપિત કરી હોય તેવું લાગે છે.

#### 2. એકાઉન્ટ માં પ્રવૃત્તિ ની પ્રકૃતિ

- a. ભૂતકાળ ના વ્યવહારો ની તુલના માં અસામાન્ય પ્રવૃત્તિ.
- b. કાલ્પનિક બેંક ખાતું ખોલી ને લોન ની રકમ નું એન્કેશમેન્ટ.
- c. ગ્રાહક ના જાહેર કરાયેલા વ્યવસાય/પ્રોફાઇલ પાસે થી જે અપેક્ષા રાખવામાં આવે છે તેના થી અસંગત પ્રવૃત્તિ.
- d. 1 વર્ષ થી વધુ ના મૂળ કાર્યકાળ સાથે ના લોન એકાઉન્ટ્સ લોન ના વિતરણ પછી 6 મહિના ની અંદર ફોરક્લોઝ્ડ કરવામાં આવે છે.
- e. વિક્રેતા/બિલ્ડર/ડેવલપર/બ્રોકર/એજન્ટ વગેરે સાથે સાંઠગાંઠ કરી ને ગ્રાહક દ્વારા લોન ની રકમ નો ઉપયોગ કરવો અને નિયત કરેલ સિવાય ના હેતુ માટે તેનો ઉપયોગ કરવો.

- f. વધારા ની રકમ પરત કરવાની વિનંતી સાથે રોકડ માં હસા ની વધુ ચૂકવણી.
- g. ગ્રાહક તપાસ ને ટાળવાના સ્પષ્ટ પ્રયાસ માં વિવિધ ભૌતિક સ્થળોએ વ્યવહારો કરે છે.
- h. ગ્રાહક વ્યવહાર વિશે મૂંઝવણ ભરી વિગતો રજૂ કરે છે અથવા તેના હેતુ વિશે થોડી વિગતો જ જાણે છે.
- i. ખાતું ખોલાવ્યા ના થોડા જ સમય માં ગ્રાહક નો સંપર્ક સાધવાનો પ્રયાસ કરવામાં આવે ત્યારે ગ્રાહક નો ઘર અથવા ધંધા નો ટેલિફોન નંબર કાપી નાખવામાં આવ્યો હોય અથવા તો આવો કોઈ નંબર આવતો નથી.
- j. મૂકવામાં આવેલી ડિપોઝિટ સામે વ્યાજ ની ચુકવણી મેળવવા માટે ગ્રાહક દ્વારા સૂચવવા માં આવેલું એકાઉન્ટ સરકારી સત્તાવાળાઓ દ્વારા જોડવામાં આવે છે

### 3. વ્યવહારો ની પ્રકૃતિ:

- a. ટ્રાન્ઝેક્શન માં બતાવેલ અસામાન્ય અથવા ગેરવાજબી જટિલતા જે સામાન્ય રીતે સરળ રીતે થઈ શકે છે.
- b. યોગ્ય વાજબીપણા વિના અસંબંધિત ત્રાહિત પક્ષના ખાતાઓ દ્વારા પ્રારંભિક પ્રદાન;
- c. વ્યવહાર પાછળ કોઈ આર્થિક તર્ક અથવા બોનાફાઇડ હેતુ નથી.
- d. લોન ની રકમ ના અંતિમ ઉપયોગ ના યોગ્ય વાજબીપણા વિના ટોપ-અપ લોન અને / અથવા ઇક્વિટી લોન મેળવવી
- e. લોન ની મંજૂરી માટે શંકાસ્પદ માધ્યમો સૂચવવું

### 4. વ્યવહારો નું મૂલ્ય:

- a. રિપોર્ટિંગ ટાળવાના સ્પષ્ટ પ્રયાસ માં રિપોર્ટિંગ ગ્રેશોલ્ડ રકમ ની નીચે મૂલ્ય.
- b. બહુવિધ સંબંધિત રોકડ વ્યવહારો કે જે નીચેના ગ્રેશોલ્ડ ની બરાબર નીચે તૂટી ગયા છે:
  - i) એક દિવસ માં રૂ. ૫૦,૦૦૦/-
  - ii) એક મહિના માં રૂ. ૧૦,૦૦,૦૦૦/-
- c. ક્લાયન્ટ ની દેખીતી નાણાકીય સ્થિતિ સાથે અસંગત મૂલ્ય.

### 5. પરિવાર ના સભ્યો વચ્ચે લેવડદેવડ:

લોન મેળવવા માટે એક જ પરિવાર ના સભ્યો વચ્ચે વ્યવહાર જેમાં કોઈ વાસ્તવિક વ્યવહાર/તર્ક ન હોય.

### ભાગ સી: આરએફઆઇ કે જે મિલકત/મિલકત દસ્તાવેજ કેન્દ્રિત હોય છે:

- a. વેચાણ દસ્તાવેજ/સમજૂતી માં દર્શાવવામાં આવેલી રોકડ ચુકવણી, મિલકત ની ખરીદી માટે વેચનારને ચૂકવવા માં આવેલી વિચારણા તરીકે દર્શાવવા માં આવેલી રોકડ ચુકવણી અને જેનો સ્ત્રોત ગ્રાહક દ્વારા પૂરો પાડવામાં આવતો નથી અથવા તેનો સ્ત્રોત સમજાવી શકાતો નથી અથવા પુરાવો પૂરો પાડી શકાતો નથી.
- b. મિલકત નું મૂલ્યાંકન સરકાર દ્વારા માન્ય દર/રેસીડેક્સ કરતા વેચાણ દસ્તાવેજ માં મિલકત નું મૂલ્યાંકન નોંધપાત્ર રીતે નીચું દર્શાવવામાં આવ્યું છે, ખાસ કરીને 12 મહિનાના સમયગાળામાં અમલમાં મૂકવામાં આવેલા વેચાણ દસ્તાવેજો પર.
- c. તર્ક વિના માલિકીપણા માં ફેરફાર કંપની/ટ્રસ્ટ/એચયુએફ/પાર્ટનરશિપ ફર્મ/એલએલપી ના નામે વ્યક્તિગત મિલકતો નું ઓછી કિંમતે અથવા કોઈ પણ પ્રકાર ના

કરાર, એટર્ની, ગોઠવણ (નોંધાયેલ કે નહીં) દ્વારા રૂપાંતરિત/ફેરફાર કરવો અને ત્યારબાદ એક પછી એક ઝડપી વધુ વ્યવહાર ત્રાહિત પક્ષકારો ની તરફેણ માં નોંધપાત્ર રીતે ઊંચી રકમ પર દર્શાવવા માં આવે છે.

- d. પોતા ના યોગદાન ની વિગતો શેર કરવાનો ઇનકાર ખાસ કરી ને એવા કિસ્સાઓ માં કે જ્યાં સ્ત્રોત ને "પરિવાર માંથી ભંડોળ" તરીકે નિર્દિષ્ટ કરવામાં આવ્યો હોય અને ગ્રાહક પરિવાર ના સંબંધિત સભ્ય ક્યાં થી ભંડોળ પૂરું પાડે છે તે અંગે ની કોઈ પણ માહિતી અથવા પુરાવા જાહેર કરવામાં નિષ્ફળ જાય છે અથવા ઇનકાર કરે છે.
- e. સંપત્તિ ફરી થી ખરીદવા માં આવેલી ગ્રાહક એક મિલકત પાછી ખરીદે છે જે તેણે અથવા તેણીએ તાજેતર માં વાજબીપણા વિના વેચી હતી

### ભાગ ડી: આરએફઆઇ કે જેને સિસ્ટમ મારફતે ઓટો જનરેટેડ ગણી શકાય:

- a. ખૂબ જ ટૂંકા ગાળા માં ગ્રાહક દ્વારા ફોરક્લોઝર: 1 વર્ષ થી વધુ ના મૂળ સમયગાળા સાથે ના લોન એકાઉન્ટ્સ લોન ના વિતરણ પછી 6 મહિના ની અંદર ફોરક્લોઝર કરવામાં આવે છે.
- b. એકાઉન્ટ ના ચલણ દરમિયાન વારંવાર ચુકવણી બેંક ખાતા માં ફેરફાર:
- i. છેલ્લા [6/12] મહિનામાં પીડીસી / ઇસીએસ [\*] કરતા વધુ જારી કરવામાં આવે છે તે બેંક ખાતા માં ફેરફાર
- c. બાહ્ય સ્ત્રોતો/ડેટાબેઝ મારફતે ગ્રાહક વિશે નકારાત્મક માહિતી અથવા કોઈ પણ એજન્સી/નિયમનકાર/અન્ય સરકારી એજન્સીઓ પાસે થી પ્રાપ્ત થયેલી નોટિસ
- i. ગ્રાહક ની વિગતો ગ્રાહક ની વિગતો નિરીક્ષણ યાદી (દા.ત. યુએન સૂચિ, ઇન્ટરપોલ સૂચિ વગેરે) સાથે મેળ ખાતી હતી
- ii. કાયદા નું અમલીકરણ કરતી એજન્સીઓ/નિયમનકારો/અન્ય સરકારી એજન્સીઓ તરફથી નોટિસ/પત્ર: આ પ્રકાર ની નોટિસો પ્રાપ્ત થાય તો આ બાબતે આગળ ની કાર્યવાહી/સલાહ માટે મુખ્ય અધિકારી ને જાણ કરવી જોઈએ. આ નોટિસ ને આવા ખાતાઓ માં થતા વ્યવહારો નું વિશ્લેષણ કરવા માટે ચેતવણી તરીકે ગણવામાં આવશે અને જો વ્યવહારો શંકાસ્પદ જણાય તો તેને " શંકાસ્પદ " માં જણાવેલી વિગતો સાથે એસટીઆર માં સામેલ કરવા જોઈએ. ખાતાઓ બંધ હોય તો પણ તેની જાણ કરવાની રહેશે.
- iii. પ્રતિકૂળ મીડિયા / જાહેર સમાચાર: શાખાઓ / ઓફિસોએ ગ્રાહક ના નામ સાથે પ્રતિકૂળ મીડિયા ક્વરેજ માટે તપાસ કરવી જોઈએ. આવા અહેવાલો માં શંકાસ્પદ અથવા આરોપી તરીકે દર્શાવવા માં આવેલા ગ્રાહકો ના નામો ની શોધ કરવામાં આવશે અને મેચ ના કિસ્સા માં અહેવાલ ના હેતુઓ માટે આંતરિક રીતે તેનું વધુ વિશ્લેષણ કરી શકાય છે.
- d. વાજબી સમજૂતી વિના સરનામાં માં વારંવાર ફેરફાર છેલ્લા 6 મહિના માં [\*] કરતા વધુ મેઇલિંગ સરનામાં માં ફેરફાર
- e. ડીડી, રોકડ અને ત્રીજી પાર્ટી ચેક્સ જમા કરાવી ને મોટી માત્રા માં પુનઃચુકવણી ધરાવતા એકાઉન્ટ
- i. છેલ્લા 30 દિવસ માં ડીડી, રોકડ અને થર્ડ પાર્ટી ચેક્સ દ્વારા ચુકવણી ની કુલ રકમ જેનું મૂલ્ય [\*] ઇએમઆઈ / આંશિક ચુકવણી છે
- f. ઇએમઆઈ ની નિયત ટકાવારી કરતા વધુ વ્યવહાર, જે અપરાધી ઋણલેનાર દ્વારા રોકડ માં ચુકવવામાં આવે છે. 6 મહિનાથી વધુ સમય માટે મૂળ ઇએમઆઈથી [\*] રોકડ માં લોન ની ચુકવણી કરે છે.

- g. રોકડ વ્યવહારો: બહુવિધ સંબંધિત રોકડ વ્યવહારો જે નીચે ના શ્રેણીની નીચે સુધી તૂટી ગયા છે:
- i. એક દિવસ માં રૂ. 50,000/-
  - ii. એક મહિના માં રૂ. ૧૦,૦૦,૦૦૦/-
- h. અલગ બેંક ખાતાઓ: [\*] કરતાં વધુ પ્રસંગોએ ઈએમઆઈ ની ચુકવણી માટે ત્રાહિત પક્ષકારો ની બેંક એકાઉન્ટ નો ઉપયોગ કરવો.

**ભાગ ઇ: બિલ્ડર/પ્રોજેક્ટ લોન સાથે સંબંધિત આરએફઆઇ ની વધારાની યાદી:**

- a. પ્રોજેક્ટના કુલ ખર્ચ ની તુલના માં નાની લોન માટે એચએફસી નો સંપર્ક કરતા બિલ્ડર;
- b. બિલ્ડર પ્રોજેક્ટ માટે ના ભંડોળ ના સ્ત્રોતો ને સમજાવવામાં અસમર્થ છે;
- c. વિવિધ સત્તાવાળાઓ ની મંજૂરીઓ/પ્રતિબંધો બનાવટી હોવાનું પુરવાર થાય છે; આવા અહેવાલો માં શકમંદો અથવા આરોપીઓ ની શોધ કરવામાં આવશે અને મેચ ના કિસ્સા માં અહેવાલ ના હેતુઓ માટે તેનું આંતરિક વિશ્લેષણ કરવા માં આવી શકે છે
- d. બિલ્ડર તેના અથવા તેના પરિવાર ના સભ્ય ના નામે પ્રોજેક્ટ માં નોંધપાત્ર સંખ્યા માં એકમો જાળવી રાખે છે
- e. બિલ્ડર રાજકીય જોડાણો જાણે છે / શેરહોલ્ડરો અથવા તેની કંપની ના ડિરેક્ટર્સ શંકાસ્પદ પૃષ્ઠભૂમિ ધરાવતા વ્યક્તિઓ છે એફ. વાજબીપણા વિના ભાગીદારી/માલિકી નું વારંવાર પુનર્ગઠન કરવું.
- g. એક જ ફ્લેટ ને જુદી જુદી શૈલી/કમ માં જુદી જુદી સંખ્યાઓ ની ફાળવણી કરવી.

\*\*અંગ્રેજી અને સ્થાનિક ભાષા વચ્ચે કોઈપણ અસંગતતાના કિસ્સામાં, અંગ્રેજી ભાષા પ્રબળ રહેશે



વાજપી વ્યવહાર સંહિતા

## વિષયવસ્તુ

1. પરિચય.....	55
1.1. ઉદ્દેશો.....	55
1.2. કોડ નો ઉપયોગ.....	55
1.3. પ્રતિબદ્ધતાઓ.....	56
1.4. ગ્રાહકો ને મળતા લાભો.....	56
2. પારદર્શકતા અને દર્શાવો.....	56
2.1. ફી અને ચાર્જિસ.....	57
3. જાહેરાત, માર્કેટિંગ અને વેચાણ.....	57
4. લોન્સ.....	58
4.1. લોન અને તેની પ્રક્રિયા માટે ની અરજીઓ.....	58
4.2. લોન નું મૂલ્યાંકન અને નિયમો/શરતો.....	58
4.3. નિયમો અને શરતો માં ફેરફારો સહિત લોન ની વહેંચણી.....	59
4.4. વિતરણ પછી ની દેખરેખ.....	59
4.5. અન્ય સામાન્ય જોગવાઈઓ.....	59
4.6. બાંહેધરી આપનાર.....	60
4.7. નિજતા ઔર ગોપનીયતા.....	60
4.8. વધુ પડતા વસૂલવામાં આવતા વ્યાજનું નિયમન.....	60
4.9. ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓ.....	61
4.10. બાકી વેણાં નો સંગ્રહ.....	61
4.11. રિયાદ અને તકરાર.....	62
4.12. તમારા ગ્રાહકને જાણો (કેવાયસી) પોલિસી.....	63
4.13. શાખા બંધ/ સ્થળાંતર કરી રહ્યા છીએ.....	63
4.14. ફરિયાદો.....	63
4.15. લોનની પુનઃચુકવણી/પતાવટ પર જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો મુક્ત કરવા.....	64
5. સામાન્ય.....	65
6. અનિચ્છનીય ઘટના.....	65
7. સંહિતાની સમીક્ષા.....	17
8 સુધારો.....	66

## 1. પરિચય

નેશનલ હાઉસિંગ બેંક દ્વારા ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ ની માર્ગદર્શિકા અંગે જારી કરવા માં આવેલા જાહેરનામા અનુસાર તેના તારીખ ૫ સપ્ટેમ્બર ૨૦૦૬ ના પરિપત્ર નં. એનએચબી (એનડી) /ડીઆરએસ / પોલ-નં. ૧૬/૨૦૦૬ તારીખ ૨૮ નવેમ્બર, ૨૦૧૭ ના રોજ યોજાયેલી કંપની ના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ ની બેઠક માં કંપની ના ગ્રાહકો સાથે વ્યાપારિક વ્યવહાર માં પારદર્શકતા પ્રદાન કરવા માટે "ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ" ને મંજૂરી આપી હતી અને તેને અપનાવી હતી, જે તાત્કાલિક અસરથી અમલ માં આવી હતી.

શ્રેષ્ઠ કોર્પોરેટ પદ્ધતિઓના ભાગરૂપે અને નેશનલ હાઉસિંગ બેંક દ્વારા જારી કરવામાં આવેલી માર્ગદર્શિકા માં સુધારા ને અનુરૂપ તેના માસ્ટર સર્ક્યુલર નં. એનએચબી (એનડી) / ડીઆરએસ / આરઇજી / એમસી-૩/૨૦૧૮ તારીખ ૦૧ જુલાઈ ૨૦૧૮ જેએમ ફાઇનાન્શિયલ હોમ લોન્સ લિમિટેડ (જેએમએફએચએલએલ)એ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ (કોડ) નું સંકલન કર્યું છે અને તેને કંપની ના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા તાત્કાલિક અસર થી મંજૂરી આપવામાં આવી છે અને અપનાવવા માં આવી છે. વધુ માં, આ નીતિ ને રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (આરબીઆઇ) અનુસાર તેની માસ્ટર ડાયરેક્શન - નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની - હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપની (રિઝર્વ બેંક) ના દિશાનિર્દેશો, ૨૦૨૧ દ્વારા ૧૭ ફેબ્રુઆરી, ૨૦૨૧ ના રોજ અપડેટ કરવામાં આવી છે.

આ કોડ સારી અને ન્યાયી પ્રથા ને પ્રોત્સાહન આપવા, પારદર્શકતા વધારવા, બજાર ના પરિબળોને પ્રોત્સાહિત કરવા માટે સંબંધિત છે; ઋણલેનાર / ગ્રાહક અને કંપની વચ્ચે વાજબી અને સૌહાર્દપૂર્ણ સંબંધ ને પ્રોત્સાહન આપવું તથા કંપની ની હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ સિસ્ટમ માં ગ્રાહક નો વિશ્વાસ વધારવા માટે છે. સંહિતા માં નીચે નાં યાવીરૂપ તત્ત્વો છે.

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ ની માર્ગદર્શિકા ને કંપની ની વેબસાઇટ એટલે કે [www.jmflhomeloans.com](http://www.jmflhomeloans.com) પર પ્રકાશિત કરવામાં આવશે.

### 1.1. ઉદ્દેશો

- ગ્રાહકો સાથે કામ પાર પાડવા માટે લઘુતમ માપદંડો સ્થાપિત કરી ને સારી અને ન્યાયી પ્રેક્ટિસ ને પ્રોત્સાહન આપવું;
- પારદર્શકતા વધારવી, જેથી ગ્રાહકો ને સેવાઓ પાસે થી વાજબી રીતે શેની અપેક્ષા રાખી શકાય તેની વધુ સારી સમજણ મેળવી શકાય
- સ્પર્ધા ના માધ્યમ થી બજાર ના પરિબળો ને પ્રોત્સાહિત કરવા, ઉચ્ચ સંચાલન માપદંડો હાંસલ કરવા;
- ગ્રાહકો અને જેએમએફએચએલએલ વચ્ચે વાજબી અને સૌહાર્દપૂર્ણ સંબંધ ને પ્રોત્સાહન આપવું, અને
- હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ સિસ્ટમ માં વિશ્વાસ વધારવો

### 1.2. કોડ નો ઉપયોગ

- આ સંહિતા ના તમામ ભાગો તમામ ઉત્પાદનો અને સેવાઓ ને લાગુ પડશે, પછી ભલે તે જેએમએફએચએલએલ દ્વારા કાઉન્ટર પર, ફોન પર, પોસ્ટ દ્વારા, ઇન્ટરેક્ટિવ ઇલેક્ટ્રોનિક ઉપકરણો દ્વારા, ઇન્ટરનેટ પર અથવા અન્ય કોઈ પદ્ધતિ દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવ્યા હોય
- આ કોડ કામગીરી ના તમામ પાસાંઓ માં લાગુ પડશે, જેમાં માર્કેટિંગ, લોન ઓરિજિનેશન પ્રોસેસિંગ અને સર્વિસિંગ અને કલેક્શન પ્રવૃત્તિઓ સામેલ છે. વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડ પ્રત્યે ની અમારી પ્રતિબદ્ધતા કર્મચારીની જવાબદારી, કાર્યદક્ષતા, દેખરેખ અને ઓડિટિંગ કાર્યક્રમો તાલીમ અને ટેકનોલોજી ની દ્રષ્ટિએ દર્શાવવા માં આવશે
- નિયમિત તાલીમ કાર્યક્રમો, મીટિંગ, સેમિનાર, પરિપત્રો અને સંદેશાવ્યવહાર ના અન્ય રીતો દ્વારા કર્મચારીઓ ને આ સંહિતા થી વાકેફ કરવામાં આવશે, જેથી વાજબી અને ગુણવત્તાયુક્ત ધિરાણ તથા કાર્યક્ષમ અને વાજબી સેવાઓ માટે મજબૂત પ્રતિબદ્ધતા વ્યક્ત કરવામાં આવશે.

### 1.3. પ્રતિબદ્ધતાઓ

જેએમએફએચએલએલ (JMFHLL) આ આચારસંહિતા નું પાલન કરશે, જેથી તમામ વ્યવહારો માં પ્રામાણિકતા અને પારદર્શકતા નાં નૈતિક સિદ્ધાંત પર વાજબી રીતે કામ કરી શકાય, જેથી હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ ઉદ્યોગ માં પ્રચલિત પ્રમાણભૂત આચરણો ને પૂર્ણ કરી શકાય.

જેએમએફએચએલએલ ગ્રાહક ને સમજણ માં કોઈ પણ પ્રકાર ની અસ્પષ્ટતા વિના સ્પષ્ટ માહિતી પૂરી પાડશે, જેમાં પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓ સાથે સાથે તેના નિયમો અને શરતો સાથે વ્યાજ અને સર્વિસ ચાર્જિસ નો પણ સમાવેશ થાય છે.

### 1.4. ગ્રાહકો ને મળતા લાભો

જેએમએફએચએલએલ, જો કોઈ ભૂલો હોય તો તેને સુધારવા માં ઝડપથી કામ લેશે અને આ કોડ ના હેતુઓ ને ધ્યાન માં રાખી ને ગ્રાહક ની ફરિયાદો પર ધ્યાન આપશે.

જેએમએફએચએલએલ ગ્રાહકો ની તમામ વ્યક્તિગત માહિતી ને ખાનગી અને ગોપનીય ગણે છે અને નિયમનકારો કે ક્રેડિટ એજન્સી સહિત કોઈ પણ કાયદા કે સરકારી સત્તાવાળાઓ દ્વારા જરૂરી ન હોય અથવા જ્યાં સુધી ગ્રાહક દ્વારા માહિતી ની આપ-લે કરવાની મંજૂરી આપવામાં ન આવે ત્યાં સુધી ત્રાહિત વ્યક્તિને કોઈ પણ પ્રકાર ની માહિતી જાહેર કરી શકાશે નહીં.

જેએમએફએચએલએલ દ્વારા વિનંતી ના આધારે વર્તમાન ઋણધારકો અને નવા ગ્રાહકો ને વ્યાપારી લેવડ-દેવડ નો વ્યવહાર શરૂ કરતા પહેલા સંહિતા ની નકલ પૂરી પાડવામાં આવશે.

જેએમએફએચએલએલ ઉંમર, જાતિ, જાતિ, લિંગ, વૈવાહિક દરજ્જો, ધર્મ કે વિકલાંગતા ના આધારે તેના ગ્રાહકો સાથે ભેદભાવ નહીં કરે. જો કે, લોન પ્રોડક્ટ્સ માં ઉલ્લેખ કર્યા મુજબ, જો કોઈ નિયંત્રણો હોય તો, તે લાગુ થવાનું ચાલુ રાખશે.

## 2. પારદર્શકતા અને દર્શાવો

જેએમએફએચએલએલ ગ્રાહકો સાથે ના તમામ વ્યવહારો માં પારદર્શક અને વાજબી રીતે કાર્ય કરશે, જેથી એ સુનિશ્ચિત થાય કે:

- જેએમએફએચએલએલ, જેએમએફએલએલ જે ઓફર કરે છે તે ઉત્પાદનો અને સેવાઓ માટે નાં માપદંડો અને પ્રતિબદ્ધતાઓ ને પૂર્ણ કરશે

- b) જેએમએફએચએલએલ ના ઉત્પાદનો અને સેવાઓ પત્ર અને ભાવના સાથે સંબંધિત કાયદાઓ અને વિનિયમો ને પૂર્ણ કરશે
- c) જેએમએફએચએલએલ વ્યાજ ના દર, સામાન્ય ફી અને ચાર્જિસ વિશે ની માહિતી આના દ્વારા પ્રદાન કરશે:
  - i. શાખાઓ માં નોટિસ લગાવવી.
  - ii. ટેરિફ શેડ્યૂલ પ્રદાન કરવું.

## 2.1. ફી અને ચાર્જિસ

જેએમએફએચએલએલ પારદર્શક રીતે ઋણલેનાર ને આના વિશે ની તમામ માહિતી જાહેર કરશે:

- લોન ની અરજી પર પ્રક્રિયા કરવા માટે ચૂકવવાપાત્ર ફી / ચાર્જિસ,
- જો લોન ની રકમ મંજૂર ન કરાય / વહેંચવામાં ન આવે તો ફી ની રકમ પરત કરી શકાય તેવી
- પ્રિ-પેમેન્ટ વિકલ્પો અને ચાર્જિસ, જા કોઈ હોય તો
- મુદ્દલ ની રકમ ની વિલંબિત પુનઃચૂકવણી માટે દંડ અથવા જો કોઈ હોય તો વ્યાજની ચૂકવણી માટે દંડ
- લોન ને નિયત માંથી ફ્લોટિંગ રેટ માં ફેરવવા માટે કન્વર્ઝન ચાર્જિસિસ અથવા તેના થી ઊલટું
- કોઈ પણ હિત ની પુનઃરજૂઆત ની કલમ અને અન્ય કોઈ પણ બાબત કે તેનું અસ્તિત્વ જે ઋણલેનાર ના હિત ને અસર કરતી હોય.

કંપની પારદર્શક રીતે લોન ની અરજી ની પ્રક્રિયા / મંજૂરી માં સામેલ તમામ ચાર્જ નો સમાવેશ કરીને "તમામ ખર્ચ માં" જાહેર કરશે. તે પણ સુનિશ્ચિત કરવામાં આવશે કે આવા ચાર્જ / ફી બિન-લેદલાવપૂર્ણ હોય.

## 3. જાહેરાત, માર્કેટિંગ અને વેચાણ

જે એમ એફ એચ એલ એલ:

- એ સુનિશ્ચિત કરશે કે તમામ જાહેરાત અને પ્રમોશનલ સામગ્રી સ્પષ્ટ છે, અને ગેરમાર્ગે દોરનારી નથી.
- કોઈ પણ મીડિયા અને પ્રમોશનલ સાહિત્ય માં તેની કોઈ પણ જાહેરાત માં જે કોઈ સેવા અથવા ઉત્પાદન તરફ ધ્યાન દોરે છે અને તેમાં વ્યાજદર ના સંદર્ભ નો સમાવેશ થાય છે, તે એ પણ સૂચવશે કે અન્ય ફી અને ચાર્જિસ લાગુ પડશે કે કેમ અને સંબંધિત નિયમો અને શરતો ની સંપૂર્ણ વિગતો વિનંતી પર ગ્રાહકને ઉપલબ્ધ છે.
- જો સહાયક સેવાઓ પૂરી પાડવા માટે ત્રાહિત પક્ષકારો ની સેવાઓ નો લાભ લેતો હોય તો આવા ત્રાહિત પક્ષકારોએ ગ્રાહક ની વ્યક્તિગત માહિતી (જો આવા ત્રાહિત પક્ષકારો ને ઉપલબ્ધ હોય તો) કંપની જેટલી જ ગોપનીયતા અને સુરક્ષા સાથે હેન્ડલ કરે તે જરૂરી બનશે.
- સમયાંતરે, ગ્રાહક સાથે વિવિધ ખાસિયતો ની વાતચીત કરી શકે છે, જેનો તેમણે લાભ લીધો છે. ઉત્પાદો / સેવાઓના સંબંધ માં તેમની અન્ય પ્રોડક્ટ્સ અથવા પ્રમોશનલ ઓફર્સ વિશે ની માહિતી ગ્રાહકો ને ત્યારે જ પહોંચાડી શકાશે જ્યારે તેમણે / તેણીએ આવી માહિતી / સેવા પ્રાપ્ત કરવા માટે પોતા ની સંમતિ આપી હોય.
- ડાયરેક્ટ સેલિંગ એજન્સીઝ (ડીએસએ) / અન્ય વચેટિયાઓ કે જેમની સેવાઓ નો લાભ લેવાતી હોય તેવા ઉત્પાદનો / સેવાઓ કે જેમની સેવાઓ નો લાભ લેવા માં આવે છે તેમના માટે આચારસંહિતા નિર્ધારિત કરવાની રહેશે, જે અન્ય બાબતો ઉપરાંત જ્યારે તેઓ વ્યક્તિગત રીતે

અથવા ફોન મારફતે પ્રોડક્ટ્સ નું વેચાણ કરવા માટે ગ્રાહક નો સંપર્ક કરે ત્યારે તેમણે પોતા ની ઓળખ આપવી જરૂરી છે.

- ગ્રાહક પાસેથી કોઈ પણ પ્રકાર ની ફરિયાદ પ્રાપ્ત થાય કે કંપની ના પ્રતિનિધિ / કુરિયર એજન્સી અથવા ડીએસએ એ કોઈ પણ અયોગ્ય આચરણમાં સામેલ થયા છે અથવા આ સંહિતા નું ઉલ્લંઘન કર્યું છે, તો તેની તપાસ કરવા અને ફરિયાદ ને નિયંત્રિત કરવા તથા નુકસાન ની ભરપાઈ કરવા માટે યોગ્ય પગલાં લેવા માં આવશે.

## 4. લોન્સ

### 4.1. લોન અને તેની પ્રક્રિયા માટે ની અરજીઓ

- જે સેગમેન્ટ માં એકાઉન્ટ્સ સંલગ્ન છે તેના આધારે લોન ની અરજી ને લગતી ફી/ચાર્જિસ નું સ્ટાન્ડર્ડ શેડ્યૂલ તમામ સંભવિત ઋણધારકો ને પારદર્શક રીતે ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.
- લોન એપ્લિકેશન ફોર્મ અરજીપત્રક સાથે સબમિટ કરવા માટે જરૂરી દસ્તાવેજો ની યાદી સૂચવશે. જો કંપની ને કોઈ વધારાની માહિતીની જરૂર હોય, તો ગ્રાહક નો તાત્કાલિક સંપર્ક કરવા માં આવશે.
- પૂર્ણ થયેલા અરજીપત્રકો ની પ્રાપ્તિ ને યોગ્ય રીતે સ્વીકારવા માં આવશે.
- સ્વીકૃતિ માં ગ્રાહકો / ઋણલેનારાઓએ જો જરૂર જણાય તો પ્રાથમિક ચર્ચા માટે કંપની સાથે મુલાકાત કરવી જોઈએ તે અંદાજિત તારીખ નો પણ સમાવેશ થાય છે.
- તમામ લોન અરજીઓ નો યોગ્ય રીતે પૂર્ણ કરાયેલી લોન ની અરજીઓ પ્રાપ્ત થયા ની તારીખ થી ૪ સપ્તાહ ના ગાળા માં એટલે કે તમામ જરૂરી માહિતી/કાગળો સાથે નિકાલ કરવામાં આવશે.
- લોન ની અરજીને નકારવાના કિસ્સા માં, પછી તે કોઈ પણ કેટેગરી ની લોન અથવા શ્રેશોલ્ડ મર્યાદા ને ધ્યાન માં લીધા વિના હોય, તો તે મુખ્ય કારણ(ણો) સાથે લેખિત માં જણાવવામાં આવશે, જેના કારણે લોન ની અરજી નામંજૂર કરવામાં આવી હતી.
- જેએમએફએચએલએલ શારીરિક રીતે અશક્ત, અક્ષમ/અલગ રીતે સક્ષમ કે અંધ વ્યક્તિઓ સાથે કોઈ પણ પ્રકારનો ભેદભાવ નહીં કરે, જ્યારે તેમની સાથે વ્યવહાર કરે ત્યારે જેએમએફએચએલએલ આ પ્રકાર ની વ્યક્તિ ને માનવતાવાદી અભિગમ સાથે વર્તશે અને આ પ્રકાર ની વ્યક્તિઓ ના પ્રશ્નો/અરજી માં શાખા માં મુલાકાત લેનારા અન્ય ગ્રાહક કરતાં વધારે પ્રાથમિકતા આપશે. ઉપરાંત જેએમએફએચએલ વરિષ્ઠ નાગરિકો, શારીરિક રીતે અશક્ત, દિવ્યાંગ અથવા અંધ અને અશિક્ષિત વ્યક્તિઓ જેવા ગ્રાહકો માટે સેવા પૂરી પાડતી વખતે તેને સરળ અને સુવિધાજનક બનાવવા માટે વિશેષ પ્રયાસો કરશે.

### 4.2. લોન નું મૂલ્યાંકન અને નિયમો/શરતો

- જેએમએફએચએલએલ ની નિર્ધારિત જોખમ-આધારિત આકારણી પ્રક્રિયાઓ અનુસાર, દરેક લોન ની અરજી નું મૂલ્યાંકન કરવામાં આવશે અને આ પ્રકાર ના જોખમ મૂલ્યાંકન અને જેએમએફએચએલએલ ની હાલ ની માર્ગદર્શિકા ને આધારે ઉચિત ખંત સાથે સમાધાન કર્યા વિના યોગ્ય માર્જિન/જામીનગીરીઓ નિર્ધારિત કરવામાં આવશે.
- ક્રેડિટ મર્યાદા ની મંજૂરી તેના નિયમો અને શરતોની સાથે લોન અરજદાર ને લેખિતમાં જાણ કરવાની રહેશે અને અરજદાર દ્વારા આવા નિયમો અને શરતો નો સ્વીકાર લેખિત માં મેળવવા માં આવશે. ફક્ત મંજૂરી પહેલાં જેએમએફએચએલએલ અને ઋણ લેનારા વચ્ચે પરસ્પર સંમતિ સધાઈ હોય તેવા આવા નિયમો અને શરતો નિર્ધારિત કરવામાં આવશે.
- લોન ના દસ્તાવેજો ની નકલ અને તમામ સંલગ્ન સંલગ્નકો ની એક નકલ તમામ લોન અરજદાર ને ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે. પ્રમાણભૂત મંજૂરી પત્ર માં મંજૂરી, મંજૂરી ના દાખલા વગેરે સામેલ

હશે. યોગ્ય સમીક્ષા/મૂલ્યાંકન વિના વધારા/વધારા ની મર્યાદા/સવલતો ને ધ્યાન માં લેવાની કંપની ની કોઈ કાનૂની ફરજ નથી.

- જે દૃષ્ટિહીન ગ્રાહકો તેમના અંગૂઠા ની છાપ નો ઉપયોગ કરે છે તેમને કંપનીએ કોઈ પણ પ્રકાર ની સેવાઓ આપવાનો ઇનકાર ન કરવો જોઈએ. જો જરૂર જણાય તો, કંપની દૃષ્ટિહીન ગ્રાહક પાસે થી વધારા ના દસ્તાવેજ તરીકે અંગૂઠા ની છાપ ની ઘોષણા લઈ શકે છે.

#### 4.3. નિયમો અને શરતો માં ફેરફારો સહિત લોન ની વહેંચણી

- મંજૂર કરાયેલી લોન નું વિતરણ આ પ્રકાર ની મંજૂરી નું સંચાલન કરતા લોન દસ્તાવેજો ના અમલીકરણ સહિત નિયમો અને શરતોના સંપૂર્ણ અનુપાલન પર તાત્કાલિક ધોરણે કરવામાં આવશે.
- વ્યાજ ના દર અને સર્વિસ ચાર્જીસ સહિત નિયમો અને શરતોમાં કોઈ પણ ફેરફારની જાણ ઋણલેનારાઓ ને ખાતા માં ચોક્કસ ફેરફારો ના કિસ્સા માં અને અન્ય ના કિસ્સા માં શાખાઓ ઉપર અને જેએમએફએચએલએલ ની વેબસાઈટ પર સમયાંતરે જાહેર નોટિસ/ડિસ્ક્લે દ્વારા કરવામાં આવશે.
- જેએમએફએચએલએલ ઋણલેનાર ને નિયમો અને શરતો માં કોઈ પણ ફેરફાર ની નોટિસ આપશે, જેમાં વિતરણ કાર્યક્રમ, વ્યાજ ના દર, સર્વિસ ચાર્જીસ, પૂર્વચુકવણી ના ચાર્જીસ, અન્ય લાગુ પડતી ફી/ચાર્જીસ વગેરે સામેલ છે.
- જો આવો કોઈ પણ ફેરફાર જેએમએફએચએલએલ ના ગ્રાહક ના ગેરલાભ માટે હોય, તો તે/તેણી ૬૦ દિવસ ની અંદર અને નોટિસ આપ્યા વિના પોતા નું એકાઉન્ટ બંધ કરી શકે છે અથવા કોઈ વધારા નો ચાર્જ ચૂકવ્યા વિના તેને સ્વિચ કરી શકે છે.
- વ્યાજ ના દરો અને સર્વિસ ચાર્જીસ માં ફેરફાર ની સંભવિત અસર થશે. આવા ફેરફારો ના પરિણામે કોઈપણ પૂરક કાર્યો ના દસ્તાવેજો અથવા લખાણો અમલ માં મૂકવાની જરૂર છે, તે પણ સલાહ આપવામાં આવશે. તદ્દુપરાંત, સુવિધા ની ઉપલબ્ધતા આવા દસ્તાવેજો અથવા લખાણો ના અમલીકરણ ને આધિન રહેશે.

#### 4.4. વિતરણ પછી ની દેખરેખ

- વિતરણ પછી ની દેખરેખ, ખાસ કરી ને રૂ. ૩ લાખ સુધી ની લોન ના સંબંધ માં, ઋણલેનારને તેવી કોઈ પણ વાસ્તવિક મુશ્કેલીઓ નું સામનો કરવો પડી શકે ધ્યાન રાખવા માટે રચનાત્મક રહેશે.
- કરાર હેઠળ ચૂકવણી અથવા કામગીરીને પાછી ખેંચવા/વેગ આપવાનો નિર્ણય લેતા અગાઉ અથવા વધારા ની જામીનગીરીઓ ની માગણી કરતા પહેલા જેએમએફએચએલએલ ઋણલેનાર ને વાજબી નોટિસ આપશે.
- લોન ને લગતી તમામ જામીનગીરીઓ ને કોઈ પણ કાયદેસર ના અધિકાર અથવા પૂર્વાધિકાર ને આધિન લોન ની સંપૂર્ણ અને આખરી ચુકવણી પ્રાપ્ત થયા બાદ રીલિઝ કરવામાં આવશે અને જેએમએફએચએલએલ ઋણલેનારાઓ સામે જેએમએફએચએલએલ ધરાવતા હોઈ શકે તેવા અન્ય કોઈ પણ દાવા માટે સેટ ઓફ કરવામાં આવશે. જો આવા અધિકારનો ઉપયોગ કરવો હોય, તો ઋણ લેનારાઓ ને જરૂરી વિગતો સાથે યોગ્ય અને યોગ્ય નોટિસ આપવામાં આવશે.

#### 4.5. અન્ય સામાન્ય જોગવાઈઓ

- જેએમએફએચએલએલ ઋણ લેનાર ની બાબતો માં સિવાય કે લોન મંજૂરી ના દસ્તાવેજો ના નિયમો અને શરતો માં શું પ્રદાન કરવામાં આવ્યું હોય હસ્તક્ષેપ થી દૂર રહેશે, (સિવાય કે નવી માહિતી, જે અગાઉ ઋણલેનાર દ્વારા જાહેર કરવામાં આવી ન હોય, જે ધિરાણકર્તા તરીકે જેએમએફએચએલએલ ના ધ્યાન માં ન આવી હોય). જો કે, આનો અર્થ એ નથી કે

જેએમએફએચએલએલ ના કાયદા હેઠળ સુરક્ષા ના પુનઃપ્રાપ્તિ અને અમલીકરણના અધિકાર ને અસર થાય.

- જેએમએફએચએલએલ તેની ધિરાણ નીતિ અને પ્રવૃત્તિ માં જાતિ, જાતિ કે ધર્મ ના આધારે ભેદભાવ નહીં કરે.
- રિકવરી ના કિસ્સા માં જેએમએફએચએલ નિર્ધારિત માર્ગદર્શિકા અને પ્રવર્તમાન જોગવાઈઓ અનુસાર જરૂરી/સામાન્ય પગલાં લેશે તથા કાયદાકીય માળખા ની અંદર રહીને કામ કરશે. જેએમએફએચએલએલ પહેલે થી જ "કલેક્શન એન્ડ રિકવરી પોલિસી" ધરાવે છે.
- ઋણ લેનાર પાસેથી અથવા બેંક/નાણાકીય સંસ્થા તરફ થી ઋણલેનાર ના ખાતા ને હસ્તાંતરિત કરવા માટે ની વિનંતી ના કિસ્સા માં જેએમએફએચએલએલ ની સંમતિ વિનંતી મળ્યા ની તારીખ થી 21 દિવસ ની અંદર જણાવવા માં આવશે.

#### 4.6. બાંહેધરી આપનાર

જ્યારે કોઈ વ્યક્તિ ને લોન માટે બાંહેધરી આપનાર તરીકે ગણવા માં આવે છે, ત્યારે જેએમએફએચએલએલ તેને/તેણી ને સ્વીકૃતિ હેઠળ નીચે ની બાબતો ની જાણ કરશે-

- ગેરેન્ટર તરીકે જવાબદારી ની શરતો દર્શાવતો ગેરંટી નો પત્ર/ડીડ.
- જેએમએફએચએલએલ તેને/તેણી ને ઋણ લેનાર કે જેને તે/તેણી ગેરેન્ટર તરીકે ઊભા હોય તેવા ઋણ લેનાર દ્વારા લોન ની સર્વિસમાં કોઈ પણ ડિફોલ્ટ અંગે માહિતગાર રાખશે.

#### 4.7. નિજતા ઓર ગોપનીયતા

ઋણ લેનાર ની તમામ વ્યક્તિગત માહિતી ને ખાનગી અને ગોપનીય ગણવામાં આવશે (પછી ભલે ને તે/તેણી અમારા ગ્રાહક ન હોય) અને તે નીચે ના સિદ્ધાંતો અને નીતિઓ દ્વારા માર્ગદર્શન મેળવશે. કંપની નીચે ના અપવાદરૂપ કિસ્સાઓ સિવાય ગ્રૂપની અન્ય કંપનીઓ સહિત અન્ય કોઈ ને પણ ગ્રાહકો ના એકાઉન્ટ સાથે સંબંધિત માહિતી કે ડેટા જાહેર કરશે નહીં:

- જો માહિતી કાયદા દ્વારા આપવાની હોય તો;
- જો જાહેર જનતા પ્રત્યે માહિતી જાહેર કરવાની ફરજ હોય તો;
- જો કંપની ના હિત માં માહિતી આપવાની જરૂર હોય (ઉદાહરણ તરીકે, છેતરપિંડી અટકાવવા માટે) પરંતુ ગ્રાહક ની પરવાનગી વિના માર્કેટિંગ ના હેતુસર ગ્રૂપ ની અન્ય કંપનીઓ સહિત અન્ય કોઈ ને પણ આપવા માટે કંપની દ્વારા તેનો ઉપયોગ કરવામાં નહીં આવે.
- જો ગ્રાહક કંપની ને આ માહિતી જાહેર કરવા માટે કહે, અથવા તો લોન કરાર ના નિયમો અને શરતો નો સ્વીકાર કરી ને પોતાની મંજૂરી સાથે, જ્યારે અમે અન્ય નાણાકીય સેવા ની પ્રોડક્ટ્સ પૂરી પાડવા માટે જોડાણ વ્યવસ્થા ધરાવતા હોઈએ ત્યારે આવી માહિતી અમારી સહયોગી કંપનીઓ ને પૂરી પાડવા માટે;
- જો કોર્ટ/સત્તાવાળાઓ સંદર્ભ એજન્સીઓ અથવા સિબિલ વગેરે સહિત કોઈ પણ નિયમનકારી સત્તામંડળ (ઓ) દ્વારા સીધા કે આવશ્યક હોય તો.
- જો અજાણતાં કોઈ અન્ય વ્યક્તિ દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવે તો.

#### 4.8. વધુ પડતા વસૂલવામાં આવતા વ્યાજનું નિયમન

- કંપનીએ કોસ્ટ ઓફ ફંડ્સ, માર્જિન અને રિસ્ક પ્રીમિયમ જેવા સંબંધિત પરિબલો ને ધ્યાન માં રાખી ને વ્યાજ દર નું મોડેલ અપનાવ્યું છે અને લોન અને એડવાન્સિસ માટે વસૂલવાના વ્યાજ નો દર નક્કી કર્યો છે. વ્યાજ નો દર અને વિવિધ કેટેગરી ના ધિરાણ લેનારાઓ ને વ્યાજ ના જુદા જુદા

- દર વસૂલવા માટે ના જોખમ અને તર્ક ના ગ્રેડેશન માટે ના અભિગમ ને અરજીપત્રક માં ઋણ લેનાર અથવા ગ્રાહક સમક્ષ જાહેર કરવામાં આવશે અને મંજૂરી પત્ર માં સ્પષ્ટપણે જણાવવા માં આવશે;
- દંડાત્મક વ્યાજ/ચાર્જીસ (જો કોઈ હોય તો) માટે ની નીતિ કંપની દ્વારા નિર્ધારિત કરવામાં આવી છે.
  - વ્યાજ ના દર અને જોખમો ના ગ્રેડેશન માટે નો અભિગમ તથા દંડનીય વ્યાજ (જો કોઈ હોય તો) કંપની ની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે. જ્યારે પણ વ્યાજ ના દર માં ફેરફાર કરવામાં આવે ત્યારે વેબસાઇટ માં પ્રકાશિત અથવા અન્યથા પ્રકાશિત કરેલી માહિતી અપડેટ કરવામાં આવશે.
  - વ્યાજ અને દંડનીય વ્યાજ નો દર (જો કોઈ હોય તો) વાર્ષિક ધોરણે રહેશે, જેથી ઋણલેનાર ને ખાતા માં લેવા માં આવતા ચોક્કસ દરો ની જાણ થઈ શકે.
  - ધિરાણ લેનારાઓ પાસે થી એકત્રિત કરવામાં આવેલા હતાઓ સ્પષ્ટ પણે વ્યાજ અને મુદ્દલ વચ્ચે ના વિભાજન ને સૂચવે છે.
  - કંપની પ્રક્રિયા અને કામગીરી પર નજર રાખવા માટે એક આંતરિક વ્યવસ્થા સ્થાપિત કરશે, જેથી ધિરાણ લેનારાઓ સાથે ની વાતચીત માં પર્યાપ્ત પારદર્શકતા સુનિશ્ચિત કરી શકાય.

#### 4.9. કેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓ

લોન અરજી કરતી વેળાએ, ગ્રાહક ને જાણ કરવામાં આવશે કે તેની/તેણી ની વિગતો જેએમએફએચએલએલ મૂલ્યાંકન માટે હાથ ધરી શકે તેવા ચકાસણી માટે કેડિટ એજન્સીઓ સાથે શેર કરવામાં આવશે.

કંપની સંદર્ભ એજન્સીઓ ને વ્યક્તિગત દેવા વિશે ની માહિતી પ્રદાન કરશે, જે ગ્રાહક ને ચૂકવવાની બાકી છે, જો:

- a) તે/તેણી ચૂકવણીઓ સાથે પાછળ રહી ગયા છે
- b) બાકી નીકળતી રકમ વિવાદમાં નથી; અને
- c) કંપની ની ઔપચારિક માંગ ને પગલે તેમણે/તેણીએ દેવું ચૂકવવા માટે સંતોષકારક દરખાસ્ત કરી નથી.

આ કિસ્સાઓ માં, કંપની કેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓ ને ચૂકવવાના બાકી રહેલા દેવા વિશે ની માહિતી આપવા માટે ગ્રાહક ને તેની યોજના લેખિત માં જાણ કરશે. તે જ સમયે, કંપની ગ્રાહક ને કેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓ ની ભૂમિકા અને તેઓ જે માહિતી પૂરી પાડે છે તેની કેડિટ મેળવવાની તેમની ક્ષમતા પર શું અસર કરી શકે છે તે સમજાવશે.

કંપની કેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓ ને ગ્રાહક ના ખાતા વિશે અન્ય માહિતી આપી શકે છે, જો તેણે આવું કરવાની મંજૂરી આપી હોય.

જો ગ્રાહક દ્વારા માગણી કરવામાં આવે તો કંપની કેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓ ને આપેલી માહિતી ની એક નકલ કંપની પૂરી પાડશે.

#### 4.10. બાકી લેણાં નો સંગ્રહ

જ્યારે પણ લોન આપવામાં આવે છે, ત્યારે જેએમએફએચએલ ઋણ લેનાર ને ચૂકવણી ની પ્રક્રિયા દ્વારા રકમ, અવધિ અને ચૂકવણી ની સમયાંતરે પ્રક્રિયા સમજાવશે . જો કે, જો ઋણ લેનાર ચૂકવણી ના સમયપત્રક નું પાલન ન કરે, તો બાકી નીકળતી રકમ ની વસૂલાત માટે જમીન ના કાયદા અનુસાર નિર્ધારિત પ્રક્રિયા ને અનુસરવામાં આવશે. આ પ્રક્રિયા માં ઋણલેનાર ને નોટિસ મોકલી ને અથવા

વ્યક્તિગત મુલાકાતો કરી ને અને/અથવા સેક્યુરિટી ના રીપજેશન દ્વારા, જો કોઈ હોય તો, તેને યાદ કરાવવાનો સમાવેશ થાય છે.

જેએમએફએચએલએલ સ્ટાફ અથવા બાકી નીકળતી રકમ ની વસૂલાત માં કંપની નું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે અધિકૃત કોઈ પણ વ્યક્તિએ પોતાની ઓળખ આપવાની રહેશે અને જેએમએફએચએલ દ્વારા જારી કરાયેલા ઓથોરિટી લેટર ને પ્રદર્શિત કરવાનો રહેશે. અને વિનંતી કરવા પર, જેએમએફએચએલએલ દ્વારા જારી કરાયેલ અથવા જેએમએફએચએલએલ ની સત્તા હેઠળ જારી કરાયેલું તેનું/તેણી નું ઓળખપત્ર પ્રદર્શિત કરવાનો રહેશે. કંપની ઉધાર લેનારાઓ ને બાકી નીકળતી રકમ સંબંધિત તમામ માહિતી પ્રદાન કરશે.

જેએમએફએચએલએલ ના કર્મચારીઓ અથવા જેએમએફએચએલએલએલ નું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે અધિકૃત કોઈ પણ વ્યક્તિ એકત્રીકરણ અથવા/અને સેક્યુરિટી રીપજેશન માં નીચેની માર્ગદર્શિકાઓ નું પાલન કરશે:

- ધિરાણ લેનારાઓ નો સામાન્ય રીતે તેમની/તેણી ની પસંદગી ના સ્થળે અને કોઈ ચોક્કસ સ્થળ ની ગેરહાજરી માં તેમના/તેણી ના રહેઠાણના સ્થળે અને જો તેમના નિવાસસ્થાને ઉપલબ્ધ ન હોય તો તેમના વ્યવસાય/વ્યવસાયના સ્થળે સંપર્ક કરવામાં આવશે.
- ઋણ લેનાર ની ગોપનીયતા નો આદર કરવો જાઇએ
- નાગરિક રીતે ગ્રાહક સાથે આદાનપ્રદાન/આચરણ કરવો જાઇએ
- ઋણ લેનારાઓ નો ૦૭.૦૦ કલાક થી ૧૮.૦૦ કલાક ની વચ્ચે સંપર્ક સાધવામાં આવશે, અન્યથા સિવાય કે ગ્રાહક ના વ્યવસાય કે વ્યવસાય ના ખાસ સંજોગો માં જરૂરી હોય
- ઋણલેનારાઓ ને ચોક્કસ સમય અને સ્થળે કોલ કરવાનું ટાળવાની વિનંતી ને શક્ય હોય ત્યાં સુધી માન આપવામાં આવશે
- કોલ નો સમય અને સંખ્યા તથા વાતચીત ની સામગ્રી નું દસ્તાવેજીકરણ કરવામાં આવશે
- કુટુંબ માં શોક જેવા અયોગ્ય પ્રસંગો અથવા આવા અન્ય આપત્તિજનક પ્રસંગો ને બાકી નીકળતી રકમ ઉધરાવવા માટે કોલ/મુલાકાત લેવાનું ટાળવું જાઇએ
- બાકી લેણાં સાથે સંબંધિત વિવાદો કે મતભેદો ને પારસ્પરિક સ્વીકાર્ય અને વ્યવસ્થિત રીતે ઉકેલવા માટે તમામ સહાય આપવામાં આવશે.
- બાકી લેણાં ની ઉધરાણી માટે ગ્રાહક ના સ્થળ ની મુલાકાત દરમિયાન શિષ્ટાચાર અને સભ્યતા જાળવવામાં આવશે.

#### 4.11. ફરિયાદ અને તકરાર

##### આંતરિક પ્રક્રિયાઓ

- કંપની તેના સ્ટાફ/સિસ્ટમ/પ્રક્રિયા દ્વારા કરવામાં આવેલી કોઈ પણ ભૂલ ને સુધારવા માટે ઝડપ થી અને સહાનુભૂતિપૂર્વક વ્યવહાર કરવાનો પ્રયાસ કરશે અને આવી ભૂલો ને કારણે ખોટી રીતે વસૂલવા માં આવેલા કોઈ પણ ચાર્જ ને રદ કરશે.
- કંપની ટેકનોલોજિકલ નિષ્ફળતાઓ ને કારણે ઊભી થતી સમસ્યાઓ ને દૂર કરવા માટે યોગ્ય વૈકલ્પિક માર્ગો પ્રદાન કરશે.
- ઋણલેનાર ની ફરિયાદો ના નિવારણ માટે, તેઓ/તેણી સંબંધિત શાખા ના બ્રાન્ચ મેનેજર ને પત્ર લખી શકે છે અથવા કોલ કરી શકે છે, જેમાં જરૂરી દસ્તાવેજો સાથે તકરાર જો કોઈ હોય તો, ના પ્રકાર ને સ્પષ્ટ પણે જણાવવામાં આવશે, અને ઋણ લેનાર ને ફરિયાદ સંદર્ભ ક્રમાંક પૂરો પાડવામાં આવશે.
- કંપનીએ ગ્રાહક તકરાર નિવારણ માટે ની નીતિ અપનાવી છે, જેના દ્વારા ગ્રાહક દ્વારા તેમની ફરિયાદ દાખલ કરવા/વધારવા માટે જરૂરી વિગતો અને પગલાં લેવા માં આવે છે. ગ્રાહક તકરાર

નિવારણ માટે ની નીતિ કંપની ની વેબસાઇટ એટલે કે [www.jmflhomeloans.com](http://www.jmflhomeloans.com) પર ઉપલબ્ધ છે.

#### 4.12. તમારા ગ્રાહકને જાણો (કેવાયસી) પોલિસી

કંપની અમારી કંપની ની "નો ચોર કસ્ટમર" (કેવાયસી) પોલિસી હેઠળ જરૂરિયાત મુજબ યોગ્ય ખંતપૂર્વક કામ કરશે. ઋણ લેનાર ને તેના માટે જરૂરી દસ્તાવેજો અથવા પુરાવા સબમિટ કરવા અથવા પ્રદાન કરવા કહેવામાં આવશે. કંપની માત્ર એવી જ માહિતી મેળવવા ની સુનિશ્ચિત કરશે, જેથી કંપની ના કેવાયસી, એન્ટિ મની લોન્ડરિંગ અથવા અન્ય કોઈ પણ વૈધાનિક જરૂરિયાતો ને પહોંચી વળવામાં આવે.

કંપની ગ્રાહક ને લોન એપ્લિકેશન ફોર્મ/એકાઉન્ટ ઓપનિંગ ફોર્મ્સ અને અન્ય સામગ્રી પ્રદાન કરશે અને તેમાં પ્રસ્તુત કરવાની આવશ્યક માહિતી ની તમામ વિગતો અને ખરાઈ માટે રજૂ કરવાના દસ્તાવેજો અને/અથવા કેવાયસી જરૂરિયાતો પૂર્ણ કરવા માટે ના રેકોર્ડ માટે દસ્તાવેજો સામેલ હશે.

આરબીઆઈ દ્વારા તેના માસ્ટર ડાયરેક્શન - નો ચોર કસ્ટમર (કેવાયસી) ડિરેક્શન,

૨૦૧૬ દ્વારા જારી કરવામાં આવેલી માર્ગદર્શિકા મુજબ, આરબીઆઈ ના નોટિફિકેશન આરબીઆઈ / ૨૦૧૯ -૨૦ /૨૩૫ ડીઓઆર સાથે વાંચવામાં આવે છે. એનબીએફસી (એચએફસી). સીસી નં. ૧૧૧ /૦૩.૧૦.૧૩૬/૨૦૧૯ -૨૦ તારીખ ૧૯ મે, ૨૦૨૦, ના રોજ, કંપનીએ ઇ-કેવાયસી ચકાસણી લાગુ કરી છે. ઇ-કેવાયસી વેરિફિકેશન સર્વિસ પ્રિવેન્શન ઓફ મની લોન્ડરિંગ (મેઇન્ટેનન્સ ઓફ રેકોર્ડ્સ) રૂલ્સ, ૨૦૦૫ હેઠળ માન્ય છે.

કંપની પ્રક્રિયાગત ઔપચારિકતાઓ સમજાવશે અને લોન ખાતું ખોલાવતી વખતે ઋણ લેનાર દ્વારા માંગવા માં આવેલા જરૂરી વર્ગીકરણો પૂરા પાડશે.

#### 4.13. શાખા બંધ/ સ્થળાંતર કરી રહ્યા છીએ

જેએમએફએચએલએલ તેની શાખા કચેરી બંધ / સ્થળાંતર ના સંજોગો માં ઋણ લેનાર ને નોટિસ આપશે

#### 4.14. ફરિયાદો

જેએમએફએચએલએલ કાયદા નાં માળખા ની અંદર, અપનાવવા માં આવેલી નીતિઓ અને પ્રક્રિયાઓ માં ગ્રાહકો નાં સંતોષ માટે પ્રયત્નશીલ રહેશે.

કોઈ પણ તકરાર ના કિસ્સા માં, ગ્રાહક જ્યાં તેનું/તેણી નું ખાતું હોય તેવા વ્યાપાર ના સ્થળ ના ઈન-ચાર્જ નો સંપર્ક કરી શકે છે અને ઉપલબ્ધ 'ફરિયાદ રજિસ્ટર' માં ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે.

ફરિયાદ ની નોંધણી કરાવ્યા બાદ, ગ્રાહકે ફરિયાદ નો નંબર અને ભવિષ્ય ના સંદર્ભ માટે ની તારીખ મેળવવી જાઇએ

ગ્રાહક તકરાર ના નિવારણ માટે સંલગ્ન સ્થળ સાથે પણ લખી/વાતચીત કરી શકે છે. (સ્થાનો ની યાદી માટે, કૃપા કરી ને વેબસાઇટ પર લોગ ઇન કરો - [www.jmflhomeloans.com](http://www.jmflhomeloans.com))

જો પ્રત્યુત્તર અસંતોષકારક હોય અથવા કોઈ પ્રત્યુત્તર ન મળે તો ફરિયાદ ને નીચે મુજબ લઈ જવી જાઇએ:

### પત્ર દ્વારા

પ્રતિ, ચીફ એક્ઝિક્યુટિવ ઓફિસર,  
જેએમ ફાઇનાન્સિયલ હોમ લોન્સ લિમિટેડ,  
સાતમો માળ,  
સિનર્જી,  
અપ્પાસાહેબ મરાઠે માર્ગ,  
પ્રભાદેવી, મુંબઈ – ૪૦૦૦૨૫  
અથવા આને ઈ-મેઇલ મોકલો: [ceo.homeloans@jmfi.com](mailto:ceo.homeloans@jmfi.com)

જો પ્રત્યુત્તર અસંતોષકારક હોય અથવા વાજબી સમય (૬ અઠવાડિયા) ની અંદર કંપની તરફ થી પ્રત્યુત્તર ન મળ્યો હોય અથવા પ્રાપ્ત પ્રતિસાદથી અસંતુષ્ટ હોય તો ઉપભોક્તા નીચે ના સરનામે /તકરાર નોંધણી અને માહિતી ડેટાબેઝ સિસ્ટમ (ગ્રિડસ) એનએચબી નો સંપર્ક કરી શકે છે

### નેશનલ હાઉસિંગ બેંક

ડિપાર્ટમેન્ટ ઓફ રેગ્યુલેશન એન્ડ સુપરવિઝન  
(ફરિયાદ નિવારણ સેલ) ચોથો માળ, કોર પ -એ,  
ઇન્ડિયા હેબિટેટ સેન્ટર લોધી રોડ,  
નવી દિલ્હી – ૧૧૦૦૦૩

ફરિયાદ નોંધણી અને માહિતી ડેટાબેઝ સિસ્ટમ (ગ્રિડસ) હેઠળ ફરિયાદ નોંધવા માટેની લિંક:  
<https://grids.nhbonline.org.in>

તમામ ફરિયાદો પરનો સ્ટેટસ રિપોર્ટ ત્રિમાસિક ધોરણે બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ સમક્ષ તેમની સમીક્ષા માટે મૂકવામાં આવશે.

#### 4.15. લોનની પુનઃચુકવણી/પતાવટ પર જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો મુક્ત કરવા

જો કંપની ને લોન એકાઉન્ટ લોન એકાઉન્ટ બંદ કરવાની વિનતી મળી હોઈ અને તેને સંપૂર્ણ પુનઃચુકવણી પણ મળી ગઈ હોય, તો કંપની તમામ મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકત દસ્તાવેજો મુક્ત કરશે અને લોન ખાતાની સંપૂર્ણ પુનઃચુકવણી/પતાવટના ૩૦ દિવસના સમયગાળાની અંદર કોઈ પણ રજિસ્ટ્રીમાં નોંધાયેલા ચાર્જિસને દૂર કરશે. ગ્રાહક મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકત ના દસ્તાવેજો ક્યાં તો કંપની ની શાખા કચેરી માં થી, જ્યાં લોન ખાતા ની સેવા કરવામાં આવી હતી અથવા ગ્રાહકો ના દસ્તાવેજો ઉપલબ્ધ હોય તેવી અન્ય કોઈ પણ ઓફિસ માં થી એકત્રિત કરી શકે છે.

વધુમાં, એકમાત્ર ઋણ લેનાર કે સંયુક્ત ઋણધારકો ના અવસાન ના કિસ્સા માં કંપની દ્વારા સમયાંતરે અપનાવવા માં આવેલી સ્ટાન્ડર્ડ ઓપરેટિંગ પ્રોસિજર (એસઓપી) મુજબ મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકત ના દસ્તાવેજો કાનૂની વારસદારો ને પરત કરે છે, જે ગ્રાહક ની માહિતી માટે કંપની ની વેબસાઇટ પર પણ પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.

કંપની નીચે ના કિસ્સાઓ માં ગ્રાહક ને વળતર આપશે –

- જ્યારે મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકત ના દસ્તાવેજો મુક્ત કરવામાં લોન ની સંપૂર્ણ ચુકવણી/પતાવટ બાદ અથવા સંબંધિત રજિસ્ટ્રી કંપની પાસે ચાર્જ સંતોષ ફોર્મ ફાઇલ કરવામાં નિષ્ફળ રહેવાથી ૩૦

દિવસ થી વધુ ના વિલંબ હોય અને વિલંબ કંપની ની ભૂલ ના કારણે હોય, તો તેણે વધુ ના વિલંબ ના દરેક દિવસ માટે ₹ ૫૦૦૦/- ની વિલંબ ફી ચૂકવવી પડશે.

- b. મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકત ના દસ્તાવેજો ને આંશિક કે સંપૂર્ણ નુકસાન થાય તેવા કિસ્સા માં કંપની ગ્રાહક ને જંગમ/સ્થાવર મિલકત ના દસ્તાવેજો ની ડુપ્લિકેટ/પ્રમાણિત નકલો મેળવવામાં મદદરૂપ થશે અને જો લોન ની સંપૂર્ણ પુનઃચૂકવણી/પતાવટ બાદ વિલંબ થશે. તો ૬૦ દિવસથી વધુ ના વિલંબ ના દરેક દિવસ માટે રૂ. ૫૦૦૦/- ની વિલંબ ફી ઉપરાંત, કંપની સંબંધિત ખર્ચાઓ પણ વહન કરશે.

મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકત ના દસ્તાવેજો જાહેર કરવામાં વિલંબ થવા નું કારણ અથવા કંપની ની સંલગ્ન રજિસ્ટ્રી સમક્ષ ચાર્જ સંતોષ ફોર્મ ફાઇલ કરવામાં નિષ્ફળ રહેવાનું કારણ કંપનીએ ગ્રાહક ને જણાવવું જરૂરી છે.

## 5. સામાન્ય

કંપની આ કરશે:

- લોનની મંજૂરી અંગે સંદેશાવ્યવહાર કરતી વેળાએ લાગુ પડતી ફી અને ચાર્જિસ સહિત તેની લોન પ્રોડક્ટ્સની મુખ્ય વિશેષતાઓ સમજાવશે.
- ઋણ લેનાર પાસે થી કઈ માહિતી/દસ્તાવેજ ની જરૂર છે તેની સલાહ આપવી જેથી તે/તેણી અરજી કરી શકે. ઋણલેનાર ને ઋણલેનારાઓ ની ઓળખ, સરનામું, રોજગાર વગેરે અને કાનૂની અને નિયમનકારી જરૂરિયાતો નું પાલન કરવા માટે વૈધાનિક સત્તાવાળાઓ (દા.ત. PAN વિગતો) દ્વારા નિર્ધારિત કરવામાં તેમની પાસે થી કયા દસ્તાવેજો ની જરૂર છે તે અંગે પણ સલાહ આપવામાં આવશે.
- લોન અરજી માં ઋણ લેનાર દ્વારા ઉલ્લેખિત વિગતો ની તેમના નિવાસ સ્થાને અને/અથવા વ્યાપારી ટેલિફોન નંબરો પર સંપર્ક કરી ને અને/અથવા આ હેતુ માટે નિમાયેલી એજન્સીઓ મારફતે તેમના/તેણીના રહેઠાણ અને/અથવા વ્યાપારી સરનામાં ની ભૌતિક મુલાકાત લઈ ને, જો કંપની દ્વારા જરૂરી જણાય તો તેની ખરાઈ કરવી.
- ઋણલેનાર ને તેના/તેણી ના એકાઉન્ટ અને પોલીસ/અન્ય તપાસ એજન્સીઓ સાથે ના સોદા ની તપાસ કરવાની જરૂર હોય જો કંપનીએ તેમને સામેલ કરવાની જરૂર હોય તો તેને સહકાર આપવા જાણ કરવામાં આવશે.
- કંપની ઋણલેનાર ને સલાહ આપશે કે જો તે/તેણી કપટપૂર્વક કાર્ય કરે છે, તો તે/તેણી તેના એકાઉન્ટ પર ના તમામ નુકસાન માટે જવાબદાર રહેશે અને જો તે/તેણી વાજબી કાળજી વિના કાર્ય કરે છે અને તેના થી નુકસાન થાય છે, તો તે/તેણી તેના માટે જવાબદાર હોઈ શકે છે.
- જાતિ, જાતિ, લિંગ, વૈવાહિક દરજ્જો, ધર્મ કે વિકલાંગતાના આધારે ભેદભાવ નહિ કરશે.
- ઉત્પાદનો, સેવાઓ, સુવિધાઓ વગેરે માં વિકલાંગતા ના આધારે દૃષ્ટિહીન અથવા શારીરિક રીતે અશક્ત અરજદારો સાથે ભેદભાવ રાખવો નહીં. જો કે, તેનાથી જેએમએફએચએલએલ ને સમાજ ના વિવિધ વર્ગો માટે ઘડવામાં આવેલી યોજનાઓ ની સ્થાપના અથવા તેમાં ભાગ લેવા થી બાકાત રાખવામાં આવતું નથી.

## 6. અનિચ્છનીય ઘટના

કંપની દ્વારા નિર્ધારિત અને કરવામાં આવેલી વિવિધ પ્રતિબદ્ધતાઓ સામાન્ય ઓપરેટિંગ વાતાવરણ હેઠળ વાગુ પડશે. કોઈ પણ અનિચ્છનીય ઘટના ના સંજોગો માં કંપની એફપીસી હેઠળ ઋણલેનારાઓ, હિસ્સેદારો અને સામાન્ય રીતે જનતા ના સંપૂર્ણ સંતોષ માટે ઉદ્દેશોને પરિપૂર્ણ કરી શકશે નહીં.

ઋણ લેનારાઓ માટે મૂલ્ય અને સુસંગતતા વધારવા માટે, આ કોડ સમયાંતરે સમીક્ષા હેઠળ રહેશે.

## 7. કોડની સમીક્ષા

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ અને કંપનીના બોર્ડ દ્વારા વાર્ષિક ધોરણે તેની સમીક્ષા કરવામાં આવશે.

કંપની વાર્ષિક ધોરણે ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ સહિત વાજબી પ્રથા સંહિતાના જોગવાઈઓના પાલન અંગેનો અહેવાલ સબમિટ કરશે.

## 8. સુધારો

કંપની જ્યારે પણ યોગ્ય જણાય ત્યારે આ નીતિ માં સુધારો કરી શકે છે. સમયાંતરે કોઈ પણ નિયમનકારી ફેરફારો ને કારણે આ નીતિ ની કોઈ પણ અને તમામ જોગવાઈઓ માં પણ જરૂરિયાત મુજબ સુધારો કરવામાં આવશે.

જો કોઈ સુધારા, સ્પષ્ટતાઓ, પરિપત્રો અને માર્ગદર્શિકાઓ, આ નીતિ હેઠળ જણાવેલી જોગવાઈઓ સાથે સુસંગત ન હોય, તો આવા સુધારા, સ્પષ્ટતાઓ, પરિપત્રો અને માર્ગદર્શિકાઓની જોગવાઈઓ અહીં ની જોગવાઈઓ પર પ્રબળ રહેશે અને આ નીતિ માં આવા સુધારા, સ્પષ્ટતાઓ, પરિપત્રો અને માર્ગદર્શિકાઓ હેઠળ નિયત તારીખ થી તે મુજબ અમલી બનાવવામાં આવશે.

**\*\*અંગ્રેજી અને સ્થાનિક ભાષા વચ્ચે કોઈપણ અસંગતતાના કિસ્સામાં, અંગ્રેજી ભાષા પ્રબળ રહેશે**

00AA 000050

# राष्ट्रीय आवास बैंक NATIONAL HOUSING BANK

(भारतीय रिजर्व बैंक के संपूर्ण स्वामित्व में / Wholly owned by the Reserve Bank of India)



## पंजीकरण प्रमाणपत्र CERTIFICATE OF REGISTRATION

(जनता की जमा राशियां स्वीकार करने के लिए वैध नहीं)  
[NOT VALID FOR ACCEPTANCE OF PUBLIC DEPOSITS]

सं. / No. 11.0162.17

1987 के राष्ट्रीय आवास बैंक अधिनियम की धारा 29ए के तहत  
राष्ट्रीय आवास बैंक को प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए

## जेएम फाइनेंशियल होम लोन लिमिटेड

को दूसरी तरफ उद्धृत शर्तों पर  
**जनता से जमा राशियां स्वीकार किए बिना**  
आवास वित्त संस्थान का व्यापार प्रारंभ करने / ~~करने~~ रहने के लिए  
यह पंजीकरण प्रमाण पत्र एतद्वारा जारी किया जाता है।  
In exercise of the powers conferred on the National Housing Bank by  
Section 29A of The National Housing Bank Act, 1987

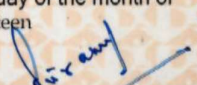
## JM Financial Home Loans Limited

is hereby granted Certificate of Registration  
to commence / ~~carry on~~ the business of a housing finance institution  
**without accepting public deposits**  
subject to the conditions given on the reverse.

मेरे हस्ताक्षर के अधीन नई दिल्ली में आज वर्ष दो हजार सत्रह  
के नवंबर माह के सत्रहवें दिन जारी किया गया।  
Given under my hand at New Delhi this seventeenth day of the month of  
November in the year two thousand seventeen



राष्ट्रीय  
आवास बैंक  
NATIONAL  
HOUSING BANK

  
प्राधिकृत हस्ताक्षरी  
Authorised Signatory

श्रीराम कल्याणरामन / Sriram Kalyanaraman  
प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यकारी अधिकारी / MD & CEO

### शर्तें / Conditions

1. पंजीकरण के प्रमाणपत्र अथवा इसकी प्रमाणित प्रति को कंपनी के पंजीकृत तथा अन्य कार्यालय / शाखाएं यदि कोई हैं, में प्रदर्शित किया जाएगा।
  2. कंपनी को पंजीकरण प्रमाणपत्र उसके आवास वित्त कंपनी (रा. आ. बैंक) के निर्देशों में उन सभी शर्तों एवं पैरामीटरों, जो कि 1987 के राष्ट्रीय आवास बैंक अधिनियम की धाराओं 30 एवं 31 के अधीन समय - समय पर जारी किए जाएं, के अनुपालन के अधीन जारी किया जाता है।
  3. कंपनी को राष्ट्रीय आवास बैंक की ओर से जारी तथा उसके लिए यथा लागू निर्देशों, दिशा निर्देशों/ अनुदेशों इत्यादि की सभी अपेक्षाओं का अनुपालन करना आवश्यक होगा।
  4. यदि कंपनी प्रत्यक्ष अथवा अप्रत्यक्ष रूप से किसी विज्ञापन में ऐसी कोई प्रचार सामग्री इत्यादि उपदर्शित करना चाहती है कि कंपनी को पंजीकरण का प्रमाणपत्र दिया गया है, तब ऐसे विज्ञापन/ प्रचार सामग्री में, अन्य बातों के साथ - साथ, निम्नलिखित विवरण अवश्य होना चाहिए :
 

"कंपनी के पास 1987 के राष्ट्रीय आवास बैंक अधिनियम की धारा 29ए के अधीन राष्ट्रीय आवास बैंक की ओर से जारी किया गया पंजीकरण का प्रमाणपत्र दिनांकित 17-11-2017 है। तथापि, राष्ट्रीय आवास बैंक कंपनी की वर्तमान सुदृढ़ वित्तीय स्थिति अथवा उसके किसी कथन की परिशुद्धता अथवा कंपनी द्वारा किये गए अभ्यावेदनों अथवा अभिव्यक्त सम्मति के बारे में और जमा राशियों के पुनर्भुगतान / कंपनी द्वारा देय राशियों के भुगतान के लिए न कोई उत्तरदायित्व स्वीकार करता है, न ही कोई गारंटी लेता है।
  5. कंपनी को सार्वजनिक जमा राशियां स्वीकार करने / रखने की अनुमति नहीं दी गई है।
  6. जिस तारीख को कंपनी ने किसी आवास वित्त संस्थान का व्यापार प्रारंभ किया है, उस तारीख की सूचना रा. आ. बैंक को तुरंत दी जाएगी।
  7. अन्य निबंधन एवं शर्तों के लिए कृपया हमारे दिनांक 20-11-2017 के पत्र संख्या एन एच बी (एन डी) / डी आर एस/रजि. / 11308 / 2017 का संदर्भ लें।
1. The Certificate of Registration or a certified copy thereof shall be kept displayed at the Registered Office and other offices/ branches, if any, of the company.
  2. The Certificate of Registration is issued to the company subject to its continued compliance with all the conditions and parameters in the Housing Finance Companies (NHB) Directions issued from time to time in terms of Sections 30 and 31 of the National Housing Bank Act, 1987.
  3. The company shall be required to comply with all the requirements of the Directions, Guidelines/ instructions, etc., issued by the National Housing Bank and as applicable to it.
  4. If the company desires to indicate directly or indirectly in any advertisement, publicity brochure, etc., that the company has been granted Certificate of Registration, such advertisement/ brochure should, *inter alia*, invariably contain a statement as under:
 

"The company is having a valid Certificate of Registration dated 17-11-2017 issued by the National Housing Bank (NHB) under Section 29A of the National Housing Bank Act, 1987. However, the NHB does not accept any responsibility or guarantee about the present position as to the financial soundness of the company or for the correctness of any of the statements or representations made or opinion expressed by the company and for repayment of deposits/ discharge of liabilities by the company".
  5. The company is not allowed to accept / hold public deposits.
  6. The date when the company has commenced business as a housing finance institution shall be advised to the NHB promptly.
  7. For other terms and conditions, please refer to our letter No. NHB(ND)/DRS/REG/ 11308 / 2017 dated 20-11-2017



ઉપભોક્તા શિક્ષણ સાહિત્ય

### પ્રસ્તાવના:

રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (આરબીઆઈ) એ આવક માન્યતા, સંપત્તિ વર્ગીકરણ અને એડવાન્સ (આઈઆરએસીપી ધોરણો) સાથે સંબંધિત જોગવાઈ અંગે ના વ્યવહારકુશળ ધોરણો પર 12 નવેમ્બર, 2021 ના રોજ તેના પરિપત્ર દ્વારા તમામ ધિરાણ સંસ્થાઓ માં આઈઆરએસીપી ના ધોરણો ના અમલીકરણ માં એકરૂપતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે એનબીએફસી / એચએફસીને લાગુ હાલ ની નિયમનકારી માર્ગદર્શિકાઓ ના કેટલાક પાસાઓ ને સુમેળ / સ્પષ્ટ કર્યા છે.

જેએમ ફાઇનેન્શિયલ હોમ લોન્સ લિમિટેડ (જેએમએફએચએલએલ અથવા "ધ કંપની"), હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપની તરીકે નેશનલ હાઉસિંગ બેંક માં રજિસ્ટર્ડ છે અને તે ઉપરોક્ત નિયમોનું પાલન કરશે.

ધિરાણ લેનારાઓ માં જાગૃતિ વધારવાના હેતુ થી, આરબીઆઈએ એનબીએફસી ને બાકી નીકળતી તારીખ, એસએમએ અને એનપીએ વર્ગીકરણ અને દિવસ ના અંત ની પ્રક્રિયાના ચોક્કસ સંદર્ભ માં અપગ્રેડેશન ની વિભાવનાઓ ને ઉદાહરણો સાથે કન્ઝ્યુમર એજ્યુકેશન વિટરેચર તૈયાર કરવાનું સૂચન કર્યું છે,

### ઉપલોક્તા શિક્ષણ સાહિત્ય:

#### a. બાકી નીકળતી રકમ અને બાકી નીકળતી રકમ ની તારીખ:

કોઈ પણ કેડિટ સુવિધા હેઠળ કંપની ને બાકી નીકળતી કોઈ પણ રકમ જો કંપની દ્વારા નિર્ધારિત નિયત તારીખે ચૂકવવા માં ન આવે તો તેને બાકી નીકળતી રકમ તરીકે ગણવામાં આવશે. ઋણલેનાર ના હિસાબો ને કંપની દ્વારા બાકી નીકળતી રકમ ની તારીખ અને ઓવરડ્યુ ની તારીખ માટે દિવસ ના અંત ની પ્રક્રિયા ના ભાગરૂપે ચિહ્નિત કરવામાં આવશે, જે કેલેન્ડર તારીખ હશે, જેના માટે દિવસ ના અંત ની પ્રક્રિયા ચલાવવા માં આવે છે.

ઉદાહરણ: જો લોન ખાતા ની નિયત તારીખ 31 માર્ચ, 2021 છે અને કંપની આ તારીખ માટે દિવસના અંતની પ્રક્રિયા ચલાવે તે પહેલાં સંપૂર્ણ બાકી લેણાં પ્રાપ્ત ન થાય, તો બાકી નીકળતી રકમ ની તારીખ 31 માર્ચ, 2021 રહેશે.

#### b. વિશેષ ઉલ્લેખ ખાતા તરીકે વર્ગીકરણ (એસએમએ) :

- ઋણલેનાર ના ખાતાઓ નું એસએમએ તરીકે વર્ગીકરણ સંબંધિત તારીખ માટે દિવસ ના અંત ની પ્રક્રિયા ના ભાગરૂપે કરવામાં આવશે અને એસએમએ વર્ગીકરણ તારીખ એ કેલેન્ડર ની તારીખ હશે જેના માટે દિવસ ના અંત ની પ્રક્રિયા હાથ ધરવામાં આવશે.
- એસએમએ વર્ગો ના વર્ગીકરણ માટેનો આધાર નીચે મુજબ રહેશે:

એસએમએ ઉપ વર્ગો	વર્ગીકરણ માટેનો આધાર- મુદ્દલ અથવા વ્યાજની ચુકવણી અથવા અન્ય કોઈ પણ સંપૂર્ણ અથવા આંશિક રીતે બાકી રકમ
એસએમએ - 0	30 દિવસ સુધી
એસએમએ - 1	30 દિવસ થી વધુ અને 60 દિવસ સુધી
એસએમએ - 2	60 દિવસ થી વધુ અને 90 દિવસ સુધી

### c. નોન-પરફોર્મિંગ એસેટ (એનપીએ) તરીકે વર્ગીકરણ:

ઋણ લેનાર ના ખાતાઓ નું એનપીએ તરીકે વર્ગીકરણ સંબંધિત તારીખ માટે દિવસ ના અંત ની પ્રક્રિયા ના ભાગરૂપે કરવામાં આવશે અને એનપીએ વર્ગીકરણ તારીખ એ કેલેન્ડર તારીખ હશે, જેના માટે દિવસ ના અંત ની પ્રક્રિયા હાથ ધરવામાં આવશે.

એનપીએ નો અર્થ :

- એક અસ્ક્યામત, જેના સંબંધમાં, આરબીઆઈ દ્વારા સમયાંતરે નિર્ધારિત કરવામાં આવેલા સમયગાળા માટે વ્યાજ બાકી રહ્યું છે;
- ન ચુકવાયેલ વ્યાજ સાથેની ટર્મ લોન, જ્યારે હમો આવા સમયગાળા માટે બાકી હોય છે, જે આરબીઆઈ દ્વારા સમયાંતરે નિર્ધારિત કરવામાં આવેલા સમયગાળા માટે બાકી રહે છે;
- માંગ અથવા કોલ લોન, જે આરબીઆઈ દ્વારા સમયાંતરે નિર્ધારિત કરવામાં આવેલા સમયગાળા માટે બાકી રહે છે;
- એક એવું બિલ, જે આરબીઆઈ દ્વારા સમયાંતરે સૂચવવામાં આવે તે સમયગાળા માટે બાકી રહે છે;
- ટૂંકા ગાળાની લોન/એડવાન્સિસ ના સ્વરૂપ માં 'અન્ય વર્તમાન અસ્ક્યામતો' ના મથાળા હેઠળ ઋણ અથવા મળવાપાત્ર રકમ પર ની આવક ના સંદર્ભ માં વ્યાજ, જે સુવિધા આરબીઆઈ દ્વારા સમયાંતરે નિર્ધારિત કરવામાં આવી હોય તેવા સમયગાળા માટે બાકી રહે છે;
- અસ્ક્યામતો અથવા સેવાઓના વેચાણ અથવા પ્રદાન કરવામાં આવેલા ખર્ચની ભરપાઈને કારણે બાકી નીકળતી કોઈ પણ બાકી નીકળતી રકમ, જે આરબીઆઈ દ્વારા સમયાંતરે નિર્ધારિત કરવામાં આવેલા સમયગાળા માટે બાકી રહે છે;
- લીઝ રેન્ટલ અને ભાડા ખરીદીનો હમો, જે આરબીઆઈ દ્વારા સમયાંતરે નિયત કરવામાં આવેલા સમયગાળા માટે બાકી રહે છે; અને
- લોન, એડવાન્સિસ અને અન્ય ક્રેડિટ સુવિધાઓ (ખરીદેલા અને ડિસ્કાઉન્ટ સહિત) ના સંદર્ભ માં, ક્રેડિટ સુવિધાઓ હેઠળ બાકી નીકળતી રકમ (સંચિત વ્યાજ સહિત) તે જ ઋણ લેનાર/ લાભાર્થી ને ઉપલબ્ધ કરાવવા માં આવે છે. જ્યારે ઉપરોક્ત કોઈ પણ ક્રેડિટ સુવિધા નોનપર્ફોર્મિંગ એસેટ બની જાય.

**ઉદાહરણ:** જો લોન એકાઉન્ટની નિયત તારીખ 31 માર્ચ, 2021 છે અને જો તે 29 જૂન, 2021 સુધી સતત બાકી રહે છે, તો ઋણ લેનારના ખાતાને 29 જૂન, 2021 ના રોજ દિવસના અંતની પ્રક્રિયા ચલાવવા પર 29 જૂન, 2021 ના રોજ એનપીએ તરીકે વર્ગીકૃત કરવામાં આવશે.

### d. એનપીએ તરીકે વર્ગીકૃત કરાયેલા ખાતાઓ નું અપગ્રેડેશન:

- એવું કહેવાય છે કે એનપીએ તરીકે વર્ગીકૃત કરવામાં આવેલા લોન એકાઉન્ટ્સ ને 'સ્ટાન્ડર્ડ' એસેટ તરીકે અપગ્રેડ કરી શકાય છે, જો વ્યાજ અને મુદ્દલ ની સંપૂર્ણ બાકી નીકળતી રકમ ની ચૂકવણી ઋણ લેનાર દ્વારા કરવામાં આવે.
- જો ઋણ લેનાર પાસે એક થી વધુ ક્રેડિટ સુવિધાઓ હોય, તો લોન એકાઉન્ટ ને એનપીએ માં થી સ્ટાન્ડર્ડ કેટેગરી માં ત્યારે જ અપગ્રેડ કરવામાં આવશે જ્યારે તમામ ક્રેડિટ સુવિધાઓ ને લગતી સંપૂર્ણ મુદ્દલ અને વ્યાજ ની બાકી નીકળતી રકમ ની ચૂકવણી ઋણ લેનાર દ્વારા કરવામાં આવે.
- કંપની પાસે થી ઋણલેનાર દ્વારા લેવા માં આવેલી કોઈપણ ક્રેડિટ સુવિધા માં કોઈ ડિફોલ્ટ અસ્તિત્વ માં ન હોવી જોઈએ.

\*\*અંગ્રેજી અને સ્થાનિક ભાષા વચ્ચે કોઈપણ અસંગતતાના કિસ્સામાં, અંગ્રેજી ભાષા પ્રબળ રહેશે