



ग्राहकों के लिए सूचना पुस्तिका
जेएम फाइनेंशियल होम लोन्स लिमिटेड

सामग्री

1. ग्राहक सेवा जानकारी	3
1.1 लोन प्रॉडक्ट, लागू ब्याज़ दर	3
1.2 जोखिम का श्रेणीकरण और ब्याज की अलग-अलग दर प्रभारित करने का औचित्य	3
2. सेवा शुल्क	4
3. शिकायत निवारण	4
4. शिकायतों का बढ़ना	5
5. प्रदान की जाने वाली अन्य सेवाएं	6
6. सामान्य लेनदेन के लिए समय मानदंड	7
7. केवाईसी और एएमएल और सीएफटी नीति	7
8. उचित व्यवहार संहिता	7
9. एनएचबी अधिनियम, 1987 की धारा 29 ए के तहत जारी किया गया पंजीकरण का प्रमाण पत्र (सीओआर)	7
10. उपभोक्ता साहित्य	7

1. ग्राहक सेवा जानकारी

1.1. लोन प्रॉडक्ट, लागू ब्याज दर

क्रम संख्या	उत्पाद	ब्याज दर*
1	गृह ऋण	9.69 % के आगे
2	एमएसएमई प्रॉपर्टी पर लोन	12.40% के आगे

*ब्याज की उपरोक्त मानक दर, उचित अनुमोदन के साथ क्रेडिट चेक, संपत्ति पेपर और अन्य मापदंडों के आधार पर बदल सकती है।

1.2. जोखिम का श्रेणीकरण और ब्याज की अलग-अलग दर प्रभारित करने का औचित्य

कंपनी का व्यवसाय मॉडल केवल अलग-अलग अवधि के लिए कंपनी के क्रेडिट मानकों को पूरा करने वाले ग्राहकों को क्रेडिट प्रदान करने पर केंद्रित है। लागू सीमा/योजना के भीतर प्रत्येक ऋण आवेदन पर लागू ब्याज दर का मूल्यांकन विभिन्न कारकों के मूल्यांकन के आधार पर मामला विशिष्ट आधार पर किया जाता है जिसमें अन्य बातों के साथ-साथ निम्नलिखित शामिल है

a. ब्याज दर का प्रकार:

जेएम फाइनेंशियल होम लोन्स लिमिटेड ("कंपनी") ब्याज की फ्लोटिंग दर प्रदान करता है। आपके ऋण पर ब्याज राशि कंपनी की बेंचमार्क उधार दर यानी समय-समय पर जेएमएफएचएलआर और जेएमएफडब्ल्यूएलआर में परिवर्तन के आधार पर बदल सकती है।

b. मूल्य अनुपात के लिए ऋण (एल टी वी):

एलटीवी संपत्ति मूल्य के प्रतिशत को संदर्भित करता है जिसे ऋण के माध्यम से वित्तपोषित किया जा सकता है। ऋण की एक बड़ी मात्रा ब्याज की उच्च दर को आकर्षित करती है। क्योंकि इससे उच्च क्रेडिट जोखिम होता है। इसके अलावा बड़ा डाउन पेमेंट लोन की मात्रा को कम करने में मदद कर सकता है जो बदले में मासिक ईएमआई राशि को भी कम कर देगा।

c. संपत्ति का स्थान और स्थिति:

संपत्ति का स्थान, उसका वर्तमान स्थान, संपत्ति की आयु और उपलब्ध सुविधाएं जैसे कारक संपत्ति के पुनर्विक्रय मूल्य को निर्धारित करने में मदद करते हैं। इसके विपरीत संपत्ति के उच्च पुनर्विक्रय मूल्य का मतलब है कि वित्तीय संस्थान उधारकर्ता को कम ब्याज दरों की पेशकश करने के लिए प्रोत्साहित करता है।

d. चुकौती अवधि:

लंबी अवधि वाले ऋणों (भले ही ईएमआई कम हो लेकिन ब्याज दर अधिक हो) की तुलना में कम अवधि वाले ऋण (भले ही ईएमआई अधिक हो) ब्याज दर कम आकर्षित करते हैं।

e. ग्राहक प्रोफाइल:

आय स्रोत, क्रेडिट स्कोर आदि जैसे विभिन्न कारक ग्राहक की स्थिति निर्धारित करने भी कम कर देगा। में कंपनी की मदद करते हैं। किसी ग्राहक के आय स्रोत को वेतनभोगी तथा स्व-नियोजित के रूप में वर्गीकृत किया जा सकता है। ग्राहक के पास आय का एक स्थिर और नियमित स्रोत होना चाहिए। इसके अलावा क्रेडिट स्कोर पुनर्भुगतान इतिहास, आदतों के वित्तीय

अनुशासन और साख का एक विवरण है। एक कम क्रेडिट स्कोर एक उच्च क्रेडिट जोखिम को चित्रित करता है, जिसके कारण उधारदाताओं को अपने जोखिमों को कवर करने के लिए ब्याज की उच्च दर चार्ज करनी होगी। इसके अलावा, यदि कोई ग्राहक गैर-वैयक्तिक है तो लाभप्रदता, मासिक टर्नओवर और ऐसे अन्य व्यावसायिक वित्तीय कारक कुछ महत्वपूर्ण कारक हैं जिनका ब्याज दर पर प्रभाव पड़ता है जो कंपनी द्वारा पेश की जा सकती है।

f. व्यवसाय की प्रकृति:

व्यवसाय की प्रकृति को उन गतिविधियों द्वारा परिभाषित किया जाता है जिनमें व्यक्तिगत/ गैर-व्यक्ति लगे हुए हैं। यह टर्म लोन ब्याज दरों को निर्धारित करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है क्योंकि यह लेंडर को यह जांचने में मदद करता है कि बिज़नेस लाभदायक है या नहीं।

g. बिज़नेस विटेंज:

स्थापित व्यवसाय के पास क्रेडिट को संभालने का एक सिद्ध ट्रैक रिकॉर्ड है। नए व्यवसायों के विपरीत, वे ऋणदाता को सुरक्षा की भावना प्रदान करते हैं, जो कम ब्याज दरों में तब्दील हो जाता है।

h. परिचालन लागत:

इनमें व्यवसाय करने की लागत शामिल है। लेन-देन की जटिलता, लेन-देन का आकार, उधारकर्ता का स्थान, कंपनी की अवसंरचना लागत और अन्य कारक जो किसी विशेष लेनदेन / व्यवसाय / पोर्टफोलियो से जुड़ी लागतों को प्रभावित करते हैं, जैसे कारकों पर ग्राहक को उद्धृत अंतिम ब्याज दर पर पहुंचने से पहले विचार किया जाएगा।

i. लागू नियामक दिशानिर्देश

j. ऋण (लोन) का अंतिम उपयोग

k. ऐसे अन्य भौतिक कारक जिन पर कंपनी द्वारा समय-समय पर विचार किया जाएगा।

2. सेवा शुल्क

सेवा संबंधी सभी प्रभार अति महत्वपूर्ण निबंधन एवं शर्तों (एमआईटीसी) का हिस्सा हैं, जो इस सूचना पुस्तिका के अनुलग्नक क के रूप में संलग्न है।

3. शिकायत निवारण

ग्राहकों को नियमित कार्य घंटों के भीतर सुबह 9.00 बजे से शाम 6.00 बजे (सोमवार से शुक्रवार) तक शाखा परिचालन प्रबंधक/शाखा प्रबंधक/क्लस्टर प्रबंधक से संपर्क करने के लिए कहा जाएगा।

शाखा प्रबंधक सभी ग्राहक संबंधी प्रश्नों को हल करने के लिए जिम्मेदार व्यक्ति होगा और उस उद्देश्य के लिए संबंधित कर्मियों से सहायता और समर्थन प्राप्त कर सकता है और उसके समाधान की तलाश कर सकता है। शाखा प्रबंधक ग्राहकों के साथ संपर्क का बिंदु होगा और आवश्यकतानुसार शिकायतकर्ता/शिकायतों के साथ संवाद करेगा।

अधिक सहायता के लिए केंद्रीय ग्राहक सेवा को services.homeloans@jmfl.com पर लिखें।

जो ग्राहक अपनी प्रतिक्रिया देना चाहते हैं या अपनी शिकायत भेजना चाहते हैं यदि वे प्रदान की गई सेवाओं से संतुष्ट नहीं हैं या जेएमएफएचएलएल या उसके प्रतिनिधि जैसे डीएसए / संग्रह एजेंट आदि द्वारा किसी भी अनुचित कदाचार की रिपोर्ट करना चाहते हैं, वे सोमवार से शुक्रवार सुबह 9.00 बजे से शाम 5.30 बजे के बीच निम्नलिखित चैनलों का उपयोग कर सकते हैं।

हमारी ग्राहक सेवा हेल्पलाइन को 08069935050 पर कॉल करें या हमें services.homeloans@jmfl.com पर ईमेल करें या नीचे दिए गए पते पर हमें लिखें:

जेएम फाइनेंशियल होम लोन लिमिटेड
कस्टमर सर्विस, तीसरी मंजिल, सुआशीष आईटी पार्क,
बी विंग, प्लॉट नंबर 68 ई, ऑफ दत्ता पाडा रोड,
बोरीवली ईस्ट, मुंबई - 400066

यदि शिकायत के किसी समाधान के लिए अतिरिक्त समय की आवश्यकता होती है, तो हम आपको समाधान में देरी के कारणों के बारे में सूचित करेंगे और समस्या के समाधान के लिए अपेक्षित समय सीमा प्रदान करेंगे।

4.0 शिकायतों का बढ़ना

यदि कोई ग्राहक विभिन्न चैनलों द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो ग्राहक शाखा में उपलब्ध वृद्धि मैट्रिक्स के अनुसार समस्याओं को अगले उच्च स्तर तक बढ़ा सकता है। और संबंधित अधिकारियों की ईमेल आईडी और संपर्क नं. सभी शाखाओं में प्रदर्शित की जाएगी।

नाम	ई-मेल आईडी	संपर्क नंबर	टी ए टी
नेशनल ऑपरेशन्स मैनेजर	head.ops@jmfl.com	022-50755001	7 (सात) कार्य दिवस
मुख्य वित्तीय अधिकारी	cfo.homeloans@jmfl.com	022-50755060	7 (सात) कार्य दिवस
मुख्य कार्यकारी अधिकारी	ceo.homeloans@jmfl.com		7 (सात) कार्य दिवस

नोडल अधिकारी:

श्री अच्युत कुमार दास, हेड-ऑपरेशंस, कंपनी के ग्राहकों द्वारा की गई सेवा से संबंधित सभी शिकायतों के निवारण के लिए नोडल अधिकारी होंगे। सभी शिकायतों को संबंधित अधिकारियों द्वारा उनके ध्यान में लाया जाएगा।

आगे की वृद्धि

यदि विभिन्न शिकायत निवारण चैनलों से संपर्क करने के बाद भी ग्राहक की समस्या का समाधान नहीं होता है, तो वह इस पर मुख्य कार्यकारी अधिकारी को लिख सकता है और समस्या का समाधान कर सकता है:

मुख्य कार्यकारी अधिकारी

जे एम फाइनेंशियल होम लोन लिमिटेड

5 वीं मंजिल 'सिनर्जी'

अप्पासाहेब मराठे मार्ग

प्रभादेवी मुंबई 400025

या इस पर एक ईमेल भेजें: ceo.homeloans@jmfl.com

अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 7 कार्य दिवसों के भीतर शिकायतों का निवारण किया जाएगा।

नियामक में वृद्धि:

यदि शिकायत का समाधान कारोबार के उपर्युक्त 21 दिनों की समय-सीमा के भीतर नहीं होता है, तो ग्राहक आवास वित्त कंपनियों के पर्यवेक्षी प्राधिकारी-राष्ट्रीय आवास बैंक से आवास वित्त कंपनियों के पर्यवेक्षी प्राधिकारी - राष्ट्रीय आवास बैंक से नीचे दिए गए पते पर दिए गए लिंक पर उपलब्ध निर्धारित प्रारूप में रा.आ.बैंक वेबसाइट पर ऑफलाइन मोड या डाक द्वारा या ऑनलाइन मोड में अपील कर सकता है।

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

राष्ट्रीय आवास बैंक

शिकायत निवारण प्रकोष्ठ

पर्यवेक्षण विभाग

नेशनल हाउसिंग बैंक 4th फ्लोर, कोर 5A इंडिया

हैबिटेट सेंटर लोधी रोड नई दिल्ली 110003

वेबसाइट: www.nhb.org.in (शिकायत निवारण प्रणाली के शीर्षक के तहत भौतिक मोड और ऑनलाइन मोड में शिकायत दर्ज करने का विकल्प है)। (ग्रिड) /<https://grids.nhbonline.org.in>

5.0 प्रदान की जाने वाली अन्य सेवाएं

कंपनी एक हाउसिंग फाइनेंस कंपनी है और अपने सामान्य व्यवसाय में हाउसिंग फाइनेंस प्रदान करने के व्यवसाय में है।

6.0 सामान्य लेनदेन के लिए समय मानदंड

निम्नलिखित मानदंड विभिन्न सामान्य लेनदेन के लिए सांकेतिक मानक समय मानदंड हैं।

क्रम संख्या	लेनदेन	टर्नअराउंड समय
A	ऋण खाता निपटान	2 (दो) कार्य दिवस
B	शीर्षक दस्तावेजों की फोटोकॉपी	10 (दस) कार्य दिवस
C	ईएमआई की नकद रसीद	तत्काल
D	लोन का फोरक्लोज़र	
	(पूर्ण और अंतिम राशि प्राप्त होने के बाद)	7 (सात) कार्य दिवस
e	ओरिजिनल दस्तावेज़ की वापसी	
	ऋण बंद होने पर	21 (इक्कीस) कार्य दिवस
f	अनापत्ति प्रमाण पत्र	21 (इक्कीस) कार्य दिवस

7.0. केवाईसी और एएमएल और सीएफटी नीति

उक्त नीति की एक प्रति इस सूचना पुस्तिका के अनुलग्नक बी के रूप में संलग्न है।

8.0. उचित व्यवहार संहिता

व्यवहार संहिता उक्त नीति की एक प्रति इस सूचना पुस्तिका के अनुलग्नक सी के रूप में संलग्न है।

9.0. एनएचबी अधिनियम, 1987 की धारा 29 ए के तहत जारी किया गया पंजीकरण का प्रमाण पत्र (सीओआर)

उक्त नीति की एक प्रति इस सूचना पुस्तिका के अनुलग्नक डी के रूप में संलग्न है।

10.0. उपभोक्ता साहित्य

एक उपभोक्ता शिक्षा साहित्य उदाहरण के साथ अतिदेय एस एम ए की तारीख और दिन के अंत में स्थिति के विशिष्ट संदर्भ के साथ एनपीए वर्गीकरण और उन्नयन की अवधारणाओं को इस सूचना पुस्तिका के अनुलग्नक ई के रूप में संलग्न किया गया है।

****इंग्रजी आणि स्थानिक भाषेमध्ये काही विसंगती असल्यास, इंग्रजी भाषा प्रबल असेल**



अति महत्वपूर्ण नियम और शर्ते

विषय वस्तु

1. ऋण	3
2. ब्याज.....	3
3. किस्त के प्रकार:.....	3
4. ऋण कार्यकाल:.....	3
5. ऋण का उद्देश्य:.....	3
6. शुल्क:	3
7. ऋण के लिए सुरक्षा / संपार्श्विक:.....	5
8. संपत्ति का बीमा:.....	5
9. ऋण संवितरण सशर्त होगा:	5
10. ईएमआई और प्री-ईएमआई की गणना:	6
11. बकाया का भुगतान:	6
12. वार्षिक बकाया राशि विवरण:.....	6
13. ग्राहक सेवा:.....	6
14. शिकायत निवारण:.....	7
15. ग्राहक संचार	8
16. ग्राहक पावती	8
17. संशोधन	9

1. ऋण

स्वीकृत राशि: रु. _____ (रुपए _____ मात्र)

2. ब्याज

- i. प्रकार: फ्लोटिंग दर / निश्चित दर / भाग निश्चित और भाग फ्लोटिंग दर
- ii. ब्याज प्रभार्य: _____% प्रति वर्ष (निश्चित) या [फ्लोटिंग] JMFHLR + / -..... = _____% प्रति वर्ष
- iii. सब्सिडी / लाभ (यदि लागू हो, तो कृपया निर्दिष्ट करें):
- iv. ब्याज के रीसेट की तारीख: जैसा कि ऋण समझौते में उल्लेख किया गया है
- v. ब्याज दर में परिवर्तन के संचार का तरीका: पंजीकृत फोन / मोबाइल नंबर पर ईमेल / एसएमएस / कॉल के माध्यम से

3. किस्त के प्रकार:

समान मासिक किस्त (EMI)

4. ऋण कार्यकाल:

ऋण कार्यकाल: _____ (महीने)

5. ऋण का उद्देश्य:

क्रय / निर्माण / विस्तार / सुधार / शेष ऋण हस्तांतरण / लोन अग्रेस्ट प्रॉपर्टी

6. शुल्क:

ग्राहक का आवेदन आने और उस पर निर्णय लेने के बाद ग्राहक द्वारा भुगतान की गई शुल्क वापस नहीं की जाएगी।

7. प्रभार :

कृपया स्वीकृत ऋण के लिए लागू शुल्क और प्रभारों से संबंधित विवरण के लिए मुख्य तथ्य विवरण (केएफएस) देखें। स्वीकृत ऋण से संबंधित शुल्क और प्रभारों का विवरण देने वाले मुख्य तथ्य विवरण और संबंधित अनुलग्नक स्वीकृति पत्र/एमआईटीसी का हिस्सा माने जाएंगे।

8. ऋण के लिए सुरक्षा / संपार्श्विक:

- बंधक: सभी मूल स्वामित्व विलेखों को जमा करके बंधक के माध्यम से संपत्ति पर पहला और विशेष शुल्क
- गारंटी: कंपनी के रूप में व्यक्तिगत गारंटी / यां आवश्यक और फिट हो सकती है
- अन्य सुरक्षा: कंपनी के रूप में कोई अन्य सुरक्षा आवश्यक हो सकती है
- सभी प्रतिभूतियाँ कंपनी द्वारा उसकी संतुष्टि के लिए निर्धारित किसी भी तरीके से बनाई जाएंगी

9. संपत्ति का बीमा:

कंपनी और कंपनी द्वारा उन्नत ऋण सुविधा के मूल्य के लिए संपत्ति बीमा को ' लाभार्थी ' के रूप में नामित किया जाना है.

10. ऋण संवितरण शर्त होगा:

- a. संवितरण को तय करने से पहले निर्धारित समय के भीतर लागू शुल्क और शुल्क के भुगतान के साथ अनुमोदन पत्र की स्वीकृति.
- b. निर्धारित किए गए अनुसार मार्जिन योगदान का पूरा भुगतान किया गया है. ऋण नियामक दिशानिर्देशों और कंपनी की प्रचलित नीति के अनुसार निर्धारित अनुपात तक सीमित रहेगा. इस अनुपात की गणना संपत्ति और / या बाजार मूल्य की प्रलेखित लागत के प्रतिशत के रूप में ऋण के साथ की जाती है. उधारकर्ता का मार्जिन कंपनी द्वारा अपनी प्रचलित नीति के अनुसार निर्धारित किया जाएगा. संवितरित होने वाली राशि / एस का निर्धारण करने के लिए, कंपनी का निर्णय अंतिम और बाध्यकारी होगा.
- a. आवश्यक सुरक्षा दस्तावेजों को निष्पादित किया गया है, प्रस्तुत किया गया है और अन्य पूर्व-संवितरण नियम और शर्तों को कंपनी की संतुष्टि के साथ अनुपालन किया गया है.
- b. कंपनी को बाद में संवितरण की मांग करने से पहले पूर्व संवितरित राशियों के संतोषजनक उपयोग का प्रमाण मिला है.
- c. सभी कानूनी और तकनीकी आवश्यकताओं का अनुपालन और संपत्ति के निर्माण / स्थिति की संतोषजनक प्रगति. जबकि कंपनी कानूनी और तकनीकी कारण परिश्रम के दौरान उचित देखभाल को अपनाएगी, कंपनी को कानूनी और तकनीकी मंजूरी के लिए उत्तरदायी नहीं ठहराया जाएगा. इस संबंध में, ग्राहक संपत्ति की एक स्वतंत्र कानूनी / तकनीकी राय प्राप्त कर सकता है. संवितरण आवास इकाई के निर्माण की प्रगति से जुड़ा होगा.
- d. कंपनी आम तौर पर पहले संवितरण की तारीख से 36 महीने तक की अधिकतम संवितरण अवधि की अनुमति देगी. इसके बाद, कंपनी के पास ईएमआई शुरू करने का अधिकार है. 36 महीने के बाद किसी भी अन्य संवितरण को कंपनी के एकमात्र विवेक पर विचार किया जाएगा.
- e. स्वीकृति पत्र में उल्लिखित सभी विशेष शर्तें पूरी की गई हैं.
- f. उपरोक्त बिंदुओं के अलावा, ग्राहक समय-समय पर ग्राहक द्वारा निष्पादित ऋण समझौते और अन्य दस्तावेजों और अनुलग्नकों के सभी नियमों और शर्तों से बंधे होते हैं. कंपनी के पास ऋण संवितरण से पहले या उसके बाद किसी भी समय नियम और शर्तों को बदलने या अतिरिक्त शर्त / शर्तों को निर्धारित करने का अधिकार सुरक्षित है. स्वीकृति पत्र और ऋण समझौते के बीच किसी भी विसंगति के मामले में, ऋण समझौते के नियम और शर्तें स्वीकृति पत्र में उल्लिखित नियमों और शर्तों को अधिभावी रहेंगी.

11. ईएमआई और प्री-ईएमआई की गणना:

ईएमआई की गणना ब्याज की लागू दर पर मासिक कम करने वाले संतुलन पर की जाती है. प्री-ईएमआई ब्याज की गणना लागू ब्याज दर पर वितरित राशि पर की जाएगी.

12. बकाया का भुगतान:

ग्राहकों को कंपनी को अपने बकाया का शीघ्र भुगतान सुनिश्चित करना आवश्यक है. देय राशि के भुगतान में किसी भी देरी / डिफॉल्ट के मामले में, कंपनी ग्राहकों को भुगतान करने की सलाह देगी जो देय हैं. बकाया राशि के बारे में सभी आवश्यक जानकारी प्रदान की जाएगी और कंपनी द्वारा लिखित रूप में ग्राहकों को समझाया जाएगा. यदि ग्राहक रिमाइंडर्स के बावजूद बकाया राशि का भुगतान करने में विफल रहता है, तो कंपनी बकाया राशि की वसूली के लिए उपलब्ध सभी कानूनी उपचार को अपनाएगी. बकाया राशि का भुगतान नहीं करने की स्थिति में कंपनी पूरे बकाया ऋण को वापस लेने और / या प्रतिभूतियों को लागू करने के अपने अधिकार का उपयोग कर सकती है.

महत्वपूर्ण: एक खाता लगातार 90 (नब्बे) दिन के लिए ब्याज या ईएमआई का भुगतान न करने की स्थिति में गैर-प्रदर्शन या एनपीए घोषित किए जाने के लिए उत्तरदायी है. एक बार जब कोई खाता एनपीए घोषित किया जाता है, तो ग्राहक को खाते को फिर से 'मानक' घोषित करने के लिए पूरे बकाया का भुगतान करना होगा.

13. वार्षिक बकाया राशि विवरण:

वार्षिक खातों को बंद करने के बाद, कंपनी ग्राहक के हिस्से पर 'इवेंट ऑफ डिफॉल्ट' की अनुपस्थिति के अधीन वार्षिक बकाया शेष विवरण जारी करेगी.

14. ग्राहक सेवा:

ग्राहकों को संबंधित शाखा संचालन प्रबंधक / शाखा प्रबंधक / क्लस्टर प्रबंधक से सुबह 9:00 बजे से शाम 6:00 बजे (सोमवार से शुक्रवार) के नियमित कार्य घंटों के भीतर संपर्क करने के लिए कहा जाएगा. शाखा प्रबंधक सभी ग्राहकों से संबंधित प्रश्नों को हल करने के लिए जिम्मेदार, महत्वपूर्ण आंकड़ा होगा और इस उद्देश्य के लिए संबंधित कर्मियों से मदद और समर्थन मांग सकता है और इसके समाधान की तलाश कर सकता है. शाखा प्रबंधक ग्राहकों के साथ संपर्क का बिंदु होगा और आवश्यकतानुसार शिकायतकर्ता के साथ संवाद करेगा.

आगे की सहायता के लिए केंद्रीय ग्राहक सेवा में लिखें। homeloans@jmfl.com

जो ग्राहक अपनी शिकायत में प्रतिक्रिया देना या भेजना चाहते हैं, यदि वे प्रदान की गई सेवाओं से संतुष्ट नहीं हैं या कंपनी या उसके प्रतिनिधि जैसे डीएसए / संग्रह एजेंटों आदि द्वारा किसी भी अनुचित कदाचार की रिपोर्ट करना चाहते हैं, तो सोमवार से शुक्रवार सुबह 9:00 बजे से शाम 5:30 बजे के बीच निम्नलिखित चैनलों का उपयोग कर सकते हैं

- 08069935050 पर हमारी ग्राहक सेवा हेल्पलाइन पर कॉल करें
- हमें services.homeloans@jmfl.com पर ईमेल करें
- नीचे दिए गए पते पर हमें लिखें:

जेएम फाइनेंशियल होम लोन लिमिटेड – ग्राहक सेवा 3 मंजिल, सुशीश आईटी पार्क, बी विंग, प्लॉट नं. 68E, ऑफ दत्ता पडा रोड, बोरिवली ईस्ट, मुंबई -400066

यदि शिकायत के किसी भी समाधान के लिए अतिरिक्त समय की आवश्यकता होती है, तो हम ग्राहक / नियामक को संकल्प में देरी के कारणों के लिए सूचित करेंगे और मुद्दे के समाधान के लिए अपेक्षित समय रेखाएं प्रदान करेंगे.

15. शिकायत निवारण:

यदि कोई ग्राहक विभिन्न चैनलों के माध्यम से प्रदान किए गए संकल्प से संतुष्ट नहीं है, तो ग्राहक शाखा में उपलब्ध वृद्धि मैट्रिक्स के अनुसार मुद्दों को अगले उच्च स्तर तक बढ़ा सकता है।

संबंधित अधिकारियों की संपर्क संख्या और ईमेल आईडी सभी शाखाओं में प्रदर्शित की जाएगी।

नाम	ईमेल आईडी	संपर्क	टाट
प्रमुख संचालन अधिकारी	head.ops@jmfl.com	022- 50755001	7 (सात) कार्य दिवस
मुख्य वित्तीय अधिकारी	cfo.homeloans@jmfl.com	022- 69164060	7 (सात) कार्य दिवस
मुख्य कार्यकारी अधिकारी	ceo.homeloans@jmfl.com		7 (सात) कार्य दिवस

नोडल अधिकारी:

श्री अच्युत कुमार दास, प्रमुख - संचालन कंपनी के ग्राहकों द्वारा उठाए गए सभी सेवा संबंधी शिकायतों को दूर करने के लिए नोडल अधिकारी होंगे। सभी शिकायतों को संबंधित अधिकारियों द्वारा उनके नोटिस पर लाया जाएगा।

आगे वृद्धि:

यदि विभिन्न शिकायत समाधान चैनलों से संपर्क करने के बाद भी ग्राहक का मुद्दा हल नहीं हुआ है, तो वह मुख्य कार्यकारी अधिकारी को लिखकर इस मुद्दे को बढ़ा सकता है:

मुख्य कार्यकारी अधिकारी

जेएम फाइनेंशियल होम लोन लिमिटेड

5 वीं मंजिल, 'Cnergy',

अप्पासाहेब मराठे मार्ग,

प्रभादेवी, मुंबई 400 025

या ई-मेल भेजें: ceo.homeloans@jmfl.com

अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 7 कार्य दिवसों के भीतर शिकायतों का समाधान किया जाएगा।

नियामक को वृद्धि:

यदि 21 कार्य दिवसों के उपर्युक्त समय सीमा के भीतर शिकायत / विवाद का निवारण नहीं किया जाता है, तो ग्राहक आवास वित्त कंपनियों के पर्यवेक्षी प्राधिकरण से अपील कर सकता है – NHB वेबसाइट पर पोस्ट या ऑनलाइन मोड द्वारा ऑफ़लाइन मोड में नेशनल हाउसिंग बैंक, नीचे दिए गए पते पर नीचे दिए गए लिंक पर उपलब्ध निर्धारित प्रारूप:

[https://grids.nhbonline.org.in/\(S\(0cixd2l420ampmiuolt4fxz2\)\)/default.aspx](https://grids.nhbonline.org.in/(S(0cixd2l420ampmiuolt4fxz2))/default.aspx)

नेशनल हाउसिंग बैंक
शिकायत निवारण सेल
पर्यवेक्षण विभाग
नेशनल हाउसिंग बैंक, चौथी मंजिल, कोर -5 ए, इंडिया हैबिटेड सेंटर, लोधि रोड,
नई दिल्ली - ११० ००३.

वेबसाइट: www.nhb.org.in (शिकायत निवारण प्रणाली के प्रमुख के तहत भौतिक मोड और ऑनलाइन मोड (GRIDS)) / <https://grids.nhbonline.org.in> में आज्ञाकारी लॉज करने का विकल्प है

16. ग्राहक संचार

नियम और शर्तें कंपनी की नीतियों के आधार पर परिवर्तनों के अधीन हैं, यदि कोई हो, तो नियत समय में ग्राहकों को सूचित किया जाएगा और कंपनी की वेबसाइट पर अपलोड किया जाएगा

17. ग्राहकों की स्वीकृति

क्रमांक	नाम	हस्ताक्षर / अंगूठे छाप	दिनांक
1			
2			

18. संशोधन

कंपनी जब भी उचित समझे इस नीति में संशोधन कर सकती है. इस नीति के किसी भी और सभी प्रावधानों को समय-समय पर किसी भी नियामक परिवर्तन के कारण आवश्यक रूप से संशोधित किया जाएगा.

यदि कोई संशोधन, स्पष्टीकरण, परिपत्र और दिशानिर्देश इस नीति के तहत निर्धारित प्रावधानों के अनुरूप नहीं हैं, तो ऐसे संशोधन, स्पष्टीकरण, परिपत्र और दिशानिर्देश के प्रावधान यहां दिए गए प्रावधानों पर लागू होंगे और यह नीति तदनुसार प्रभावी रूप से संशोधित मानी जाएगी। ऐसे संशोधनों, स्पष्टीकरणों, परिपत्रों और दिशानिर्देशों के तहत निर्धारित तिथि से |

**इंग्रजी आणि स्थानिक भाषेमध्ये काही विसंगती असल्यास, इंग्रजी भाषा प्रबल असेल



केवाईसी और एएमएल और सीएफटी नीति

सामग्री

1. परिचय	3
2. परिभाषाएं	4
3. प्रयोज्यता, कार्यान्वयन और अनुपालन	10
4. ग्राहक स्वीकृति नीति	10
5. ग्राहक प्रोफ़ाइल	12
6. ग्राहक जोखिम रूपरेखा और वर्गीकरण	12
7. ग्राहक पहचान प्रक्रिया (सीआईपी)	14
8. लेन-देन की निगरानी	23
9. जोखिम प्रबंधन	25
10. विविध	29
11. संशोधन	30
अनुलग्नक I	31
अनुलग्नक II	35
अनुलग्नक III	37

1. प्रस्तावना

आवास वित्त कंपनियों (एचएफसी) के विनियामक के रूप में राष्ट्रीय आवास बैंक (एनएचबी) ने अपने ग्राहक को जानिए (केवाईसी) - धन शोधन निवारण मानकों पर दिशानिर्देश जारी किए हैं, जिसमें आवास वित्त कंपनियों को उपयुक्त प्राधिकारी को रिपोर्ट करने के लिए कतिपय ग्राहक पहचान प्रक्रिया और संदिग्ध लेन-देनों की निगरानी करने की सलाह दी गई थी। इसके अलावा, रा.आ.बैंक ने आवास वित्त कंपनियों को अपने निदेशक मंडल द्वारा विधिवत अनुमोदित केवाईसी और एएमएल पर एक उचित नीति ढांचा स्थापित करने की भी सलाह दी। रा.आ.बैंक के इन दिशा-निर्देशों में आवास वित्त कंपनियों को सलाह दी गई है कि वे उपयुक्त प्राधिकारी को इसकी सूचना देने के प्रयोजनार्थ कतिपय ग्राहक पहचान प्रक्रिया का अनुसरण करें और संदिग्ध स्वरूप के लेनदेनों की निगरानी करें। उक्त नीति कंपनी द्वारा 29 नवंबर, 2017 को अपनाई गई है और समय-समय पर इसमें संशोधन किया जाता है।

वित्त (संख्या 2) अधिनियम, 2019 (2019 का 23) सरकार ने राष्ट्रीय आवास बैंक अधिनियम, 1987 में संशोधन किया है, जिसमें भारतीय रिजर्व बैंक (RBI) के साथ आवास वित्त कंपनियों (HFC) के विनियमन के लिए कुछ शक्तियां प्रदान की गई हैं, 2016 ("आरबीआई दिशानिर्देश") सभी आवास वित्त कंपनियों के लिए मास्टर निर्देश – गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी – हाउसिंग फाइनेंस कंपनी (रिज़र्व बैंक) निदेश,

2021 दिनांक 17 फरवरी, 2021 ने मास्टर निदेश – अपने ग्राहक को जानें ("KYC") निर्देशों का विस्तार किया है, सभी आवास वित्त कंपनियों के लिए। उक्त आरबीआई दिशानिर्देश अपने ग्राहक को जानिए (केवाईसी), एंटी-मनी लॉन्ड्रिंग (एएमएल) और आतंकवाद के वित्तपोषण का मुकाबला (सीएफटी) पर समेकित निर्देश देते हैं।

तदनुसार, "अपने ग्राहक को जानें ('केवाईसी') मानदंडों और एंटी मनी लॉन्ड्रिंग ('एएमएल') एक उपाय" पर इस नीति में 23 जुलाई, 2020 को आयोजित कंपनी के निदेशक मंडल की बैठक में अनुमोदन के अनुसार संशोधन किया गया है ताकि आतंकवाद के वित्तपोषण का मुकाबला ("सीएफटी") को शामिल किया जा सके।

कंपनी की यह नीति कंपनी को अपने ग्राहकों और उनके वित्तीय लेन-देन को बेहतर ढंग से जानने/समझने में सक्षम बनाएगी, जो बदले में इसे अपने ऋण/क्रेडिट संचालन को पूरा करने और अपने जोखिमों का विवेकपूर्ण प्रबंधन करने में मदद करेगी और कंपनी को जानबूझकर या अनजाने में, आपराधिक तत्वों द्वारा मनी लॉन्ड्रिंग गतिविधियों के लिए उपयोग करने से रोकेगी।

पॉलिसी में निम्नलिखित चार प्रमुख तत्व हैं, अर्थात:

- (i) ग्राहक स्वीकृति नीति;
- (ii) ग्राहक पहचान प्रक्रिया (सीआईपी);
- (iii) लेन-देन की निगरानी; और
- (iv) जोखिम प्रबंधन।

2. परिभाषाएं: -

- 2.1. "आधार संख्या" का अर्थ आधार (वित्तीय और अन्य सब्सिडी, लाभ और सेवाओं का लक्षित वितरण) अधिनियम, 2016 की धारा 2 की उप-धारा (क) के अंतर्गत परिभाषित पहचान संख्या से है, जिसे बाद में आधार अधिनियम के रूप में जाना जायेगा।

2.2. "अधिनियम" और "नियम" का अर्थ है क्रमशः धन-शोधन निवारण अधिनियम, 2002 और धन-शोधन निवारण (अभिलेखों का अनुरक्षण) नियम, 2005 और उसमें संशोधन;

2.3. "प्रमाणीकरण" का अर्थ आधार अधिनियम की धारा 2 (सी) के तहत परिभाषित प्रक्रिया से है;

2.4. लाभकारी स्वामी ("बीओ"):

- (a) जहां ग्राहक एक कंपनी है, वहां लाभकारी स्वामी वह प्राकृतिक व्यक्ति है, जो अकेले या एक साथ, या एक या अधिक न्यायिक व्यक्ति के माध्यम से कार्य करते हुए, नियंत्रण स्वामित्व हित रखता है या जो अन्य माध्यमों से नियंत्रण रखता है।
स्पष्टीकरण - इस उप-खण्ड के प्रयोजन के लिए:-
- (i) "नियंत्रण स्वामित्व हित" का अर्थ है कंपनी के शेयरों या पूंजी या मुनाफे के 10 प्रतिशत से अधिक के स्वामित्व का अधिकार।
- (ii) "नियंत्रण" में अधिकांश निदेशकों को नियुक्त करने या प्रबंधन या नीतिगत निर्णयों को नियंत्रित करने का अधिकार शामिल होगा, जिसमें उनकी शेयरधारिता या प्रबंधन अधिकार या शेयरधारक समझौते या मतदान समझौते शामिल हैं।
- (b). जहां ग्राहक एक साझेदारी फर्म है, वहां हिताधिकारी स्वामी वह नैसर्गिक व्यक्ति (व्यक्तियों) का होता है, जो अकेले या एक साथ कार्य कर रहा है या एक या अधिक न्यायिक व्यक्ति के माध्यम से, साझेदारी की पूंजी या लाभ के 10 प्रतिशत से अधिक का स्वामित्व/हकदारी रखता है या जो अन्य साधनों के माध्यम से नियंत्रण रखता है।
स्पष्टीकरण - इस उपखंड के प्रयोजन के लिए, "नियंत्रण" में प्रबंधन या नीतिगत निर्णय को नियंत्रित करने का अधिकार शामिल होगा।
- (c). जहां ग्राहक एक अनिगमित संघ या व्यक्तियों का निकाय है, लाभार्थी स्वामी वह स्वाभाविक व्यक्ति (व्यक्तियों) है, जो अकेले या एक साथ कार्य कर रहा है, या एक या अधिक न्यायिक व्यक्ति के माध्यम से, अनिगमित संघ या व्यक्तियों के निकाय की संपत्ति या पूंजी या लाभ के 1 प्रतिशत से अधिक का स्वामित्व/हकदारी है।

व्याख्या- 'व्यक्तियों का निकाय' शब्द के अन्तर्गत समाज भी हैं। जहां उपरोक्त (ए), (बी) या (सी) के तहत किसी भी प्राकृतिक व्यक्ति की पहचान नहीं की जाती है, लाभार्थी मालिक प्रासंगिक प्राकृतिक व्यक्ति है जो वरिष्ठ प्रबंध अधिकारी का पद रखता है

- (d). जहां ग्राहक एक न्यास है, वहां लाभकारी स्वामी (स्वामित्वियों) की पहचान में न्यास के लेखक, न्यासी, न्यास में 15% या उससे अधिक हित वाले लाभार्थियों और नियंत्रण अथवा स्वामित्व की श्रृंखला के माध्यम से न्यास पर अंतिम प्रभावी नियंत्रण रखने वाले अन्य सभी प्राकृतिक व्यक्तियों की पहचान शामिल होगी।

2.5 "नकद लेनदेन" का अर्थ है "नकद लेनदेन" जैसा कि समय-समय पर संशोधित पीएमएल नियम 2005 के नियम 3 के तहत परिभाषित किया गया है।

2.6 "ग्राहक"

इन केवाईसी दिशानिर्देशों के प्रयोजन के लिए, एक "ग्राहक" को इस प्रकार परिभाषित किया जाएगा:

1. एक व्यक्ति जो एक एचएफसी के साथ वित्तीय लेनदेन में लगा हुआ है और इसमें एक व्यक्ति शामिल है

जिसकी ओर से लेनदेन या गतिविधि में संलग्न व्यक्ति कार्य कर रहा है।

"व्यक्ति" का वही अर्थ है जो अधिनियम में परिभाषित किया गया है और इसमें शामिल हैं:

- a. एक व्यक्ति,
- b. एक हिंदू अविभाजित परिवार ("एचयूएफ");
- c. एक कंपनी
- d. एक फर्म
- e. व्यक्तियों का एक संघ या व्यक्तियों का एक निकाय चाहे निगमित हो या न हो
- f. प्रत्येक कृत्रिम न्यायिक व्यक्ति, उपरोक्त व्यक्तियों (ए से ई ऊपर) के किसी एक के अंतर्गत नहीं आता है, और
- g. उपरोक्त व्यक्तियों में से किसी के स्वामित्व या नियंत्रण वाली कोई एजेंसी, कार्यालय या शाखा (ए से एफ)

- 2.7 "केंद्रीय केवाईसी अभिलेख रजिस्ट्री" ("सीकेवाईसीआर") का अर्थ है नियमों के नियम 2(1)(एए) के तहत परिभाषित, ग्राहक के डिजिटल रूप में केवाईसी रिकॉर्ड प्राप्त करने, स्टोर करने, सुरक्षित रखने और पुनर्प्राप्त करने के लिए एक इकाई।
- 2.8 "ग्राहक सम्यक परिश्रम" ("सीडीडी") का अर्थ है "ग्राहक उचित परिश्रम" जैसा कि आरबीआई दिशानिर्देशों के नियम 9 के तहत परिभाषित किया गया है, समय-समय पर संशोधित किया गया है।
- 2.9 "ग्राहक पहचान" का अर्थ है सीडीडी की प्रक्रिया शुरू करना।
- 2.10 "नामित निदेशक" से तात्पर्य "नामित निदेशक" से है, जो कंपनी द्वारा पीएमएल अधिनियम एवं नियमों तथा केवाईसी दिशानिर्देशों के अध्याय IV के अंतर्गत लगाए गए दायित्वों का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए नामित व्यक्ति है।
- 2.11 "डिजिटल केवाईसी का अर्थ है ग्राहक की लाइव फोटो और आधिकारिक रूप से वैध दस्तावेज या आधार के कब्जे का प्रमाण, जहां ऑफलाइन सत्यापन नहीं किया जा सकता है, साथ ही उस स्थान के अक्षांश और देशांतर के साथ जहां अधिनियम में निहित प्रावधानों के अनुसार कंपनी के अधिकृत अधिकारी द्वारा ऐसी लाइव फोटो ली सकती है
- 2.12 "डिजिटल हस्ताक्षर" का वही अर्थ होगा जो सूचना प्रौद्योगिकी अधिनियम, 2000 (2000 का 21) की धारा (2) की उपधारा (1) के खंड (पी) में सौंपा गया है।
- 2.13 "समतुल्य ई-दस्तावेज़" का अर्थ है ऐसे दस्तावेज़ के जारीकर्ता प्राधिकारी द्वारा जारी किए गए दस्तावेज़ के इलेक्ट्रॉनिक समतुल्य का अर्थ है, जिसके वैध डिजिटल हस्ताक्षर के साथ सूचना प्रौद्योगिकी (डिजिटल लॉकर सुविधाएं प्रदान करने वाले मध्यस्थों द्वारा सूचना का संरक्षण और प्रतिधारण) नियम, 2016 के नियम 9 के अनुसार ग्राहक के डिजिटल लॉकर खाते में जारी किए गए दस्तावेज़ शामिल हैं।
- 2.14 "एफएटीसीए" का अर्थ संयुक्त राज्य अमेरिका (यूएसए) का विदेशी खाता कर अनुपालन अधिनियम है, जिसमें अन्य बातों के साथ-साथ, विदेशी वित्तीय संस्थानों को अमेरिकी करदाताओं या विदेशी संस्थाओं द्वारा आयोजित वित्तीय खातों के बारे में रिपोर्ट करने की आवश्यकता होती है जिसमें अमेरिकी करदाताओं का पर्याप्त स्वामित्व हित है।

- 2.15 "केवाईसी टेम्पलेट्स" का अर्थ है व्यक्तियों और कानूनी संस्थाओं के लिए केवाईसी डेटा को सीकेवाईसीआर को एकत्रित करने और रिपोर्ट करने की सुविधा के लिए तैयार किए गए टेम्पलेट।
- 2.16 "अपने ग्राहक को जानें (केवाईसी) पहचानकर्ता" का अर्थ है केंद्रीय केवाईसी रिकॉर्ड रजिस्ट्री द्वारा ग्राहक को सौंपा गया अद्वितीय नंबर या कोड।
- 2.17 "आमने-सामने न आने वाले ग्राहक" का अर्थ ऐसे ग्राहक हैं जो आवास वित्त कंपनी की शाखा/कार्यालयों में आए बिना या आवास वित्त कंपनी के अधिकारियों से मिले बिना खाते खोलते हैं।
- 2.18 "गैर-लाभकारी संगठन" (एनपीओ) का अर्थ है कोई भी इकाई या संगठन जो सोसायटी पंजीकरण अधिनियम, 1860 या किसी समान राज्य कानून के तहत ट्रस्ट या सोसायटी के रूप में पंजीकृत है या कंपनी अधिनियम, 2013 की धारा 8 के तहत पंजीकृत कंपनी या आयकर अधिनियम, 1961 की धारा 2 के खंड (15) में निर्दिष्ट धार्मिक या धर्मार्थ उद्देश्यों के लिए गठित एक इकाई या संगठन।
- 2.19 सरकारी वैध दस्तावेज (ओवीडी) का अर्थ है पासपोर्ट, ड्राइविंग लाइसेंस, आधार संख्या रखने का प्रमाण, भारत निर्वाचन आयोग द्वारा जारी मतदाता पहचान पत्र, राज्य सरकार के अधिकारी द्वारा विधिवत हस्ताक्षरित एनआरईजीए द्वारा जारी किए गए जॉब कार्ड तथा राष्ट्रीय जनसंख्या रजिस्टर द्वारा जारी पत्र अभिप्रेरत है जिसमें नाम और पते का ब्यौरा हो।

बशर्ते कि,

- a. जहां ग्राहक ओवीडी के रूप में आधार संख्या रखने का अपना प्रमाण प्रस्तुत करता है, वह इसे उसी रूप में प्रस्तुत कर सकता है जैसा कि भारतीय विशिष्ट पहचान प्राधिकरण द्वारा जारी किया गया है।
- b. जहां ग्राहक द्वारा प्रस्तुत ओवीडी का अद्यतन पता नहीं है, वहां पते के प्रमाण के सीमित उद्देश्य के लिए निम्नलिखित दस्तावेज या समकक्ष ई-दस्तावेज ओवीडी माने जाएंगे – i. उपयोगिता बिल जो किसी सेवा प्रदाता (बिजली, टेलीफोन, पोस्टपेड मोबाइल फोन, पाइपड गैस, पानी); ii. संपत्ति या नगरपालिका कर रसीद; iii. सरकारी विभागों या सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों द्वारा सेवानिवृत्त कर्मचारियों को जारी किए गए पेंशन या परिवार पेंशन भुगतान आदेश (पीपीओ), यदि उनमें पता दिया गया हो; iv. राज्य सरकार या केंद्र सरकार के विभागों, सांविधिक या नियामक निकायों, सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों, अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों, वित्तीय संस्थानों और सूचीबद्ध कंपनियों द्वारा नियोक्ता से जारी आवास के आवंटन का पत्र और सरकारी आवास आवंटित करने वाले ऐसे नियोक्ताओं के साथ लीव और लाइसेंस समझौते;
- c. ग्राहक उपरोक्त 'ख' में विनिर्दिष्ट दस्तावेज जमा करने के तीन महीने की अवधि के भीतर वर्तमान पते के साथ ओवीडी प्रस्तुत करेगा; और
- d. जहां किसी विदेशी नागरिक द्वारा प्रस्तुत ओवीडी में पते का विवरण शामिल नहीं है, ऐसे मामले में विदेशी न्यायालयों के सरकारी विभागों द्वारा जारी किए गए दस्तावेज और भारत में विदेशी दूतावास या मिशन द्वारा जारी पत्र को पते के प्रमाण के रूप में स्वीकार किया जाएगा।

स्पष्टीकरण: इस खंड के प्रयोजन के लिए, एक दस्तावेज को ओवीडी माना जाएगा, भले ही इसके जारी होने के

बाद नाम में कोई बदलाव हो, बशर्ते कि यह राज्य सरकार द्वारा जारी विवाह प्रमाण पत्र या राजपत्र अधिसूचना द्वारा समर्थित हो, जिसमें नाम का ऐसा परिवर्तन दर्शाया गया हो।

- 2.20 "ऑफ़लाइन सत्यापन" का वही अर्थ होगा जो आधार (वित्तीय और अन्य सब्सिडी, लाभ और सेवाओं का लक्षित वितरण) अधिनियम, 2016 (2016 का 18) की धारा 2 के खंड (पीए) में निर्दिष्ट किया गया है।
- 2.21 "निरंतर उचित परिश्रम" का अर्थ खातों में लेनदेन की नियमित निगरानी करना है ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि वे ग्राहक के प्रोफाइल और ग्राहक के बारे में कंपनी की जानकारी के अनुसार धन के स्रोत के अनुरूप हैं।
- 2.22 "आवधिक अद्यतन" का अर्थ यह सुनिश्चित करने के लिए उठाए गए कदम हैं कि सीडीडी प्रक्रिया के तहत एकत्र किए गए दस्तावेजों, डेटा या जानकारी को राष्ट्रीय आवास बैंक और/या भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा निर्धारित आवधिकता पर मौजूदा रिकॉर्ड की समीक्षा करके अद्यतित और प्रासंगिक रखा जाता है।
- 2.23 "राजनीतिक रूप से उजागर व्यक्ति" (पीईपी) ऐसे व्यक्ति हैं जिन्हें किसी विदेशी देश द्वारा प्रमुख सार्वजनिक कार्यों के साथ सौंपा गया है, जिनमें राज्यों / सरकारों के प्रमुख, वरिष्ठ राजनेता, वरिष्ठ सरकारी / न्यायिक / सैन्य अधिकारी, राज्य के स्वामित्व वाले निगमों के वरिष्ठ कार्यकारी, महत्वपूर्ण राजनीतिक दल के अधिकारी शामिल हैं।
- 2.24 "प्रधान अधिकारी" का अर्थ है पीएमएल नियमों के नियम 8 के अनुसार जानकारी प्रस्तुत करने के लिए जिम्मेदार कंपनी द्वारा नामित प्रबंधन स्तर पर एक अधिकारी।
- 2.25 "संदिग्ध लेनदेन" इसका तात्पर्य आरबीआई के दिशानिर्देशों के तहत परिभाषित "संदिग्ध लेनदेन" से है।
- 2.26 इस नीति के प्रयोजनों के लिए "वरिष्ठ प्रबंधन" का अर्थ होगा और इसमें एमडी और सीईओ, सीएफओ और कंपनी सचिव के अलावा, क्रेडिट, जोखिम, संचालन, कानूनी और लेखा परीक्षा जैसे विभिन्न कार्यों के प्रमुख शामिल होंगे;
- 2.27 "लेनदेन" का अर्थ है "लेनदेन" का अर्थ है "लेनदेन" जैसा कि आरबीआई दिशानिर्देशों के विनियमन 2 (xvii) के तहत परिभाषित किया गया है।
- 2.28 वीडियो आधारित ग्राहक पहचान प्रक्रिया (वी-सीआईपी): कंपनी के प्राधिकृत अधिकारी द्वारा ग्राहक के साथ निर्बाध, सुरक्षित, लाइव, सूचित-सहमति आधारित ऑडियो-विजुअल इंटरैक्शन करके ग्राहक की पहचान के साथ ग्राहक की पहचान करने का एक वैकल्पिक तरीका है ताकि ग्राहक के साथ सहज, सुरक्षित, लाइव, सूचित-सहमति आधारित ऑडियो-विजुअल इंटरैक्शन किया जा सके ताकि ग्राहक के साथ पहचान की जानकारी प्राप्त की जा सके और स्वतंत्र सत्यापन के माध्यम से ग्राहक द्वारा प्रस्तुत की गई जानकारी की सत्यता का पता लगाया जा सके। प्रक्रिया के ऑडिट ट्रेल को बनाए रखा जा सके। निर्धारित मानकों और प्रक्रियाओं का अनुपालन करने वाली ऐसी प्रक्रियाओं को इस नीति के उद्देश्य के लिए आमने-सामने ग्राहक पहचान प्रक्रिया के बराबर माना जाएगा।
अन्य सभी अभिव्यक्तियों का अर्थ जब तक कि यहां परिभाषित नहीं किया गया है, का वही अर्थ होगा जो धन शोधन निवारण अधिनियम, 2002 और धन शोधन निवारण (अभिलेखों का रखरखाव) नियम, 2005 के तहत उन्हें सौंपा गया है, कोई वैधानिक संशोधन या पुनः अधिनियमन या वाणिज्यिक बोलचाल में प्रयुक्त, जैसा भी मामला हो।

3. प्रयोज्यता, कार्यान्वयन और अनुपालन

कृपया ध्यान दें कि इस दस्तावेज़ में उल्लिखित केवाईसी-एएमएल नीति, कंपनी द्वारा इस संबंध में (केवाईसी-एएमएल) किसी भी अन्य दस्तावेज़/प्रक्रिया/परिपत्र/पत्र/निर्देश में निहित किसी भी अन्य नीति पर लागू होगी, जब तक कि एमडी एवं सीईओ द्वारा अन्यथा अनुमोदित न किया जाए। यह नीति कंपनी के सभी कार्यक्षेत्रों/उत्पादों पर लागू होगी, चाहे वे मौजूदा हों या भविष्य में शुरू किए जाएंगे।

- (a) इस नीति के अनुपालन के 'वरिष्ठ प्रबंधन' के सदस्यों द्वारा आवधिक समीक्षा;
- (b) इस और अन्य नीतियों और प्रक्रियाओं के प्रभावी कार्यान्वयन के लिए कार्य प्रमुखों और अन्य वरिष्ठ अधिकारियों को जिम्मेदारी का आवंटन।
- (c) कानूनी और विनियामक अपेक्षाओं सहित आवास वित्त आयोग की नीतियों और प्रक्रियाओं के अनुपालन कार्यों का स्वतंत्र मूल्यांकन।
- (d) केवाईसी/धन शोधन रोधी (एएमएल) नीतियों और प्रक्रियाओं के अनुपालन को सत्यापित करने के लिए समवर्ती/आंतरिक लेखा परीक्षा प्रणाली।
- (e) जहां भी आवश्यक हो, लेखापरीक्षा समिति को त्रैमासिक लेखापरीक्षा नोट्स और अनुपालन रिपोर्ट प्रस्तुत करना।

4. ग्राहक स्वीकृति नीति

ग्राहक स्वीकृति नीति ग्राहक संबंध के निम्नलिखित पहलुओं को सुनिश्चित करेगी

- i. अनाम या काल्पनिक/बेनामी नाम (नामों) पर कोई खाता नहीं खोला गया है;
- ii. कोई खाता नहीं खोला जाता है जहां कंपनी ग्राहक के असहयोग या ग्राहक द्वारा प्रस्तुत दस्तावेजों / जानकारी की अविश्वसनीयता के कारण उचित सीडीडी उपायों को लागू करने में असमर्थ है। कंपनी एसटीआर दाखिल करने पर विचार करेगी, यदि आवश्यक हो, जब वह ग्राहक के संबंध में प्रासंगिक सीडीडी उपायों का पालन करने में असमर्थ हो।
- iii. सीडीडी प्रक्रिया का पालन किए बिना कोई लेनदेन या खाता आधारित संबंध नहीं किया जाएगा।
- iv. खाता खोलते समय और आवधिक अपडेशन के दौरान केवाईसी उद्देश्य के लिए मांगी जाने वाली अनिवार्य जानकारी निर्दिष्ट की गई है (जैसा कि यहां अनुलग्नक 1 में विस्तृत है)।
- v. खाता खोले जाने के बाद ग्राहक की स्पष्ट सहमति से वैकल्पिक/अतिरिक्त जानकारी प्राप्त की जाती है।
- vi. कंपनी सीडीडी प्रक्रिया को विशिष्ट ग्राहक पहचान कोड (यूसीआईसी) स्तर पर लागू करेगी, यदि कोई हो। इस प्रकार, यदि किसी कंपनी का मौजूदा केवाईसी अनुपालन ग्राहक कंपनी के साथ दूसरा खाता खोलना चाहता है, तो नए सीडीडी अभ्यास की कोई आवश्यकता नहीं होगी।
- vii. संयुक्त खाता खोलते समय सभी संयुक्त खाता धारकों के लिए सीडीडी प्रक्रिया का पालन किया जाता है। नहीं होगी।

- viii. यह सुनिश्चित करने के लिए उपयुक्त प्रणाली लागू की गई है कि ग्राहक की पहचान किसी भी व्यक्ति या संस्था से मेल नहीं खाती है, जिसका नाम भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा परिचालित प्रतिबंध सूचियों में दिखाई देता है।
- ix. जिन परिस्थितियों में ग्राहक को किसी अन्य व्यक्ति/संस्था की ओर से कार्य करने की अनुमति दी जाती है, उन्हें स्पष्ट रूप से बताया जाता है/हैं, उदाहरण के लिए यदि ग्राहक विदेश यात्रा कर रहा है या रह रहा है तो विधिवत नियुक्त अटॉर्नी के माध्यम से।
- x. जहां स्थायी खाता संख्या (पैन) प्राप्त की जाती है, उसे जारी करने वाले प्राधिकारी की सत्यापन सुविधा से सत्यापित किया जाएगा।
- xi. जहां ग्राहक से एक समकक्ष ई-दस्तावेज प्राप्त किया जाता है, कंपनी सूचना प्रौद्योगिकी अधिनियम, 2000 (2000 का 21) के प्रावधानों के अनुसार डिजिटल हस्ताक्षर को सत्यापित करेगी।
- xii. जहां वस्तु एवं सेवा कर (जीएसटी) विवरण उपलब्ध हैं, वहां जीएसटी संख्या को जारीकर्ता प्राधिकारी की खोज/सत्यापन सुविधा से सत्यापित किया जाएगा।

यह ध्यान रखना महत्वपूर्ण है कि ग्राहक स्वीकृति नीति को अपनाने और इसके कार्यान्वयन के परिणामस्वरूप आम जनता को सेवाओं से वंचित नहीं किया जाना चाहिए, विशेष रूप से उन लोगों के लिए, जो वित्तीय या सामाजिक रूप से वंचित हैं।

कंपनी द्वारा प्रमाणित प्रति प्राप्त करने का अर्थ होगा ग्राहक द्वारा प्रस्तुत ओवीडी की प्रति की मूल प्रति के साथ तुलना करना और कंपनी के अधिकृत अधिकारी द्वारा प्रतिलिपि पर उसे रिकॉर्ड करना।

- xiii. मौजूदा ग्राहकों के लिए जो कंपनी के साथ अपने ऋण खाते को पूर्व-बंद करना चाहते हैं, निम्नलिखित एकत्र किए जाएंगे:
- स्थायी पता प्रमाण (अनुलग्नक 1 के अनुसार)
 - ऋण खाते के पुरोबंध के लिए उपयोग की जा रही निधियों के स्रोत के संबंध में ग्राहक की ओर से एक घोषणा पत्र।
 - ऋण खाता प्राधिकरण का समापन शाखा में प्राधिकृत व्यक्ति तक ही सीमित रहेगा।
- xiv. निम्नलिखित परिस्थितियों में, खाता एक अधिदेश धारक द्वारा संचालित किया जा सकता है या खाता एक मध्यस्थ द्वारा एक प्रत्ययी क्षमता में खोला जा सकता है, इसलिए ग्राहक को स्थापित कानून और प्रथाओं के अनुरूप किसी अन्य व्यक्ति/संस्था की ओर से कार्य करने की अनुमति है:
- यदि आवेदक एनआरआई/पीआईओ है
 - यदि आवेदक एक लिमिटेड कंपनी है।
 - यदि आवेदक एक साझेदारी फर्म है
- xv. कोई अन्य परिस्थिति, जहां आवेदक के लिए शाखा स्थान पर भौतिक रूप से उपस्थित होना संभव नहीं है, किसी भी ऋण संवितरण से पहले आवश्यक जांच फील्ड इन्वेस्टिगेशन (एफआई) एजेंसी के माध्यम से की जाएगी ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि ग्राहक की पहचान ज्ञात आपराधिक पृष्ठभूमि वाले किसी व्यक्ति या प्रतिबंधित संस्थाओं जैसे व्यक्तिगत आतंकवादियों या आतंकवादी संगठनों से मेल नहीं खाती है, आदि।
- xvi. उपर्युक्त के अलावा, जहां आमने-सामने सत्यापन नहीं किया जा सकता है, ग्राहक द्वारा प्रस्तुत की गई जानकारी की सत्यता का पता लगाने के लिए, सीडीडी उद्देश्य के लिए आवश्यक दस्तावेजों सहित पहचान जानकारी

प्राप्त करने के लिए ग्राहक के साथ सहज, सुरक्षित, वास्तविक समय, सहमति आधारित ऑडियो-विजुअल इंटरैक्शन करके ग्राहक की पहचान की जा सकती है

5. ग्राहक प्रोफाइल

कंपनी क्रेडिट मूल्यांकन के दौरान प्रत्येक नए ग्राहक के लिए इस पॉलिसी में उल्लिखित जोखिम वर्गीकरण के आधार पर और क्रेडिट जोखिम नीति और संचालन मैनुअल के अनुसार एक प्रोफाइल तैयार करेगी। ग्राहक प्रोफाइल में ग्राहक की पहचान, सामाजिक/वित्तीय स्थिति, व्यावसायिक गतिविधि की प्रकृति, उसके ग्राहकों के व्यवसाय और उनके स्थान आदि के बारे में जानकारी शामिल होगी। उचित परिश्रम की प्रकृति और सीमा कंपनी द्वारा कथित जोखिम पर निर्भर करेगी। आवेदक के क्रेडिट मूल्यांकन के समय लागू अपेक्षित दस्तावेजों के संग्रह के अलावा आवेदक के साथ बैठक के आधार पर उसके प्रोफाइल के साथ विवरण दर्ज किए जाते हैं; यह कंपनी के क्रेडिट और उत्पाद मानदंडों के अनुसार होगा जो

ऑपरेशन मैनुअल में शामिल हैं और व्यवहार में हैं। हालांकि, ग्राहक प्रोफाइल तैयार करते समय, कंपनी ग्राहक से केवल ऐसी जानकारी मांगेगी जो जोखिम श्रेणी के लिए प्रासंगिक है और घुसपैठ नहीं है।

ग्राहक प्रोफाइल एक गोपनीय दस्तावेज होगा और उसमें निहित विवरण किसी भी उद्देश्य के लिए प्रकट नहीं किया जाएगा। कंपनी गोपनीयता खंड के अधीन सिबिल/अन्य क्रेडिट रेटिंग एजेंसियों और सूचीबद्ध एफआईएजेंसियों और ऐसे अन्य संगठनों/संस्थाओं के साथ ग्राहक डेटा साझा करना जारी रखेगी, क्योंकि इस जानकारी को साझा करने का उद्देश्य जोखिम को कम करना सुनिश्चित करना है।

6. ग्राहक जोखिम रूपरेखा और वर्गीकरण

A. केवाईसी नीति के अनुसार, स्वीकृति और पहचान के लिए, ग्राहकों को कम जोखिम, मध्यम जोखिम और उच्च जोखिम श्रेणियों में वर्गीकृत किया जायेगा: -

i. कम जोखिम वाले ग्राहक (एलसीआर):

एलसीआर वे व्यक्ति और संस्थाएं होंगी जिनकी पहचान और धन के स्रोतों को आसानी से पहचाना जा सकता है, जिनकी संरचित आय और लेनदेन हैं जिनके खातों में बड़े पैमाने पर ज्ञात प्रोफाइल की पुष्टि होती है। कम जोखिम वाले ग्राहकों के निदर्शी उदाहरण हो सकते हैं:

- वेतनभोगी आवेदक जिनका वेतन चेक द्वारा भुगतान किया जाता है।
- सरकारी विभागों से संबंधित ग्राहक,
- सरकारी स्वामित्व वाली कंपनियों, नियामकों और सांविधिक निकायों आदि के साथ काम करने वाले ग्राहक।
- समाज के निम्न आर्थिक स्तर से संबंधित ग्राहक जिनके खाते में कम शेष राशि और कम कारोबार दिखाया गया है
- सार्वजनिक क्षेत्र की इकाइयों के साथ काम करने वाले ग्राहक
- प्रतिष्ठित पब्लिक लिमिटेड कंपनियों और बहुराष्ट्रीय कंपनियों के साथ काम करने वाले ग्राहक।

ii. मध्यम जोखिम ग्राहक:

इन ग्राहकों में शामिल होंगे:

- परिवर्तनीय आय/असंरचित आय वाले वेतनभोगी आवेदक चेक में वेतन प्राप्त कर रहे हैं
- निजी कंपनियों के साथ काम करने वाले वेतनभोगी आवेदक।
- उच्च निवल मूल्य वाले व्यक्तियों के अलावा स्व-नियोजित पेशेवर
- उचित अवधि के लिए अच्छे व्यवसाय और लाभदायक ट्रैक रिकॉर्ड वाले स्व-नियोजित ग्राहक
- उच्च निवल मूल्य वाले ऐसे व्यक्ति जिनका व्यावसायिक ट्रैक रिकॉर्ड 3 वर्ष से अधिक हो।

iii. उच्च जोखिम ग्राहक:

इन ग्राहकों से कंपनी के लिए औसत से अधिक जोखिम उत्पन्न होने की संभावना है, इन्हें उच्च जोखिम के रूप में वर्गीकृत किया जा सकता है और ऐसे ग्राहकों पर गहन निगरानी रखी जाएगी। उच्च जोखिम वाले ग्राहकों के उदाहरणों में, जिनके लिए अधिक सावधानी बरतने की आवश्यकता होती है, निम्नलिखित शामिल हो सकते हैं:

- अनिवासी ग्राहक,
- उच्च निवल मूल्य वाले व्यक्ति, 3 साल से अधिक के व्यावसायिक ट्रैक रिकॉर्ड के बिना।
- दान प्राप्त करने वाले ट्रस्ट, सोसाइटी, चैरिटी, एनजीओ और संगठन।
- करीबी पारिवारिक शेयरधारिता या लाभकारी स्वामित्व वाली कंपनियां,
- 'स्लीपिंग पार्टनर' वाली कंपनियां
- रूबरू न हो ऐसे ग्राहक
- उपलब्ध सार्वजनिक सूचना आदि के अनुसार संदिग्ध प्रतिष्ठा वाले लोग। किसी भी ग्राहक के लिए कंपनी का एक्सपोजर कंपनी की क्रेडिट जोखिम नीति और संचालन मैनुअल के अधीन है। हालांकि, ग्राहक स्वीकृति के लिए, केवाईसी क्रेडिट जोखिम ग्रेडिंग के लिए एक शर्त है।

B. ग्राहकों के जोखिम श्रेणी वर्गीकरण में परिवर्तन।

- हालांकि गैर-व्यक्तिगत ग्राहकों को आम तौर पर उच्च जोखिम वाले ग्राहकों के रूप में वर्गीकृत किया जाता है। उनके वर्गीकरण का मूल्यांकन करते समय, कंपनी केवाईसी और एएमएल परिप्रेक्ष्य से अतिरिक्त कारकों पर भी विचार करेगी जैसे कि ग्राहक (ओं) और उसके अंतिम लाभार्थी मालिक (ओं) की प्रोफाइल, इकाई के सभी प्रमुख हितधारक व्यक्तिगत क्षमता में ऋण के लिए सह-आवेदक, उठाए गए ऋण का अंतिम उपयोग, ग्राहक (ओं) और इसके अंतिम लाभार्थी मालिक (ओं) से जुड़े जोखिम का स्तर आदि। इन सभी मानदंडों का मूल्यांकन करने के बाद, कंपनी इन ग्राहकों को मध्यम जोखिम/कम जोखिम वाले ग्राहकों के रूप में वर्गीकृत करेगी। व्यक्तिगत ग्राहकों के जोखिम वर्गीकरण में परिवर्तन बढ़ी हुई उचित परिश्रम के आधार पर किया जा सकता है। तदनुसार, उन्हें कम जोखिम/मध्यम जोखिम वाले ग्राहकों के रूप में वर्गीकृत किया जा सकता है।
- व्यक्तिगत ग्राहकों के मामले में ग्राहक अधिग्रहण प्रक्रिया के दौरान किए गए एन्हांस्ड ड्यू डिलिजेंस के आधार पर जोखिम वर्गीकरण को बदला जा सकता है। इन अतिरिक्त जांचों में शामिल हो सकते हैं
 - कंपनी के कार्यकारी द्वारा व्यक्तिगत चर्चा।
 - पैनलबद्ध क्षेत्रीय एजेंसियों द्वारा फील्ड जांच की गई।
 - किसी भी प्रतिकूल टिप्पणी/सूचना की जांच के लिए विभिन्न सार्वजनिक साइटों के माध्यम से ऑनलाइन जांच।
 - निधियों का अंतिम उपयोग
 - जोखिम नियंत्रण/संग्रह/क्रेडिट टीमों द्वारा निर्दिष्ट कोई अन्य जांच।
- राजनीतिक रूप से उजागर व्यक्तियों (पीईपी) के रूप में चिह्नित व्यक्तियों के जोखिम वर्गीकरण को हमेशा

उच्च जोखिम वाले ग्राहकों के रूप में वर्गीकृत किया जाएगा।

ग्राहकों का जोखिम वर्गीकरण छमाही आधार पर कंपनी की जोखिम प्रबंधन समिति के समक्ष रखा जाएगा।

C. अतिरिक्त ड्यू डिलिजेंस चेक:

- सभी ट्रस्टों में, सभी ट्रस्टियों और सोसाइटियों में केवाईसी, ऐसी सोसाइटी के प्रबंधन के लिए जिम्मेदार सभी व्यक्तियों की केवाईसी प्राप्त की जाएगी और समय-समय पर समीक्षा की जाएगी जैसा कि पैरा 8 (एफ) के तहत प्रदान किया गया है; और
- जो ग्राहक रूबरू न हो उन ग्राहकों के मामले में, कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि भुगतान बैंकिंग चैनलों के माध्यम से किसी भी केवाईसी अनुपालन खाते के माध्यम से किया जाता है।

D. सीडीडी प्रक्रिया और केंद्रीय केवाईसी रिकॉर्ड रजिस्ट्री के साथ केवाईसी जानकारी साझा करना :

- कंपनी ग्राहक के केवाईसी रिकॉर्ड एकत्र करेगी और निर्धारित अवधि के भीतर सीकेवाईसीआर पर अपलोड करेगी।
- यह सुनिश्चित करने के लिए कि सभी केवाईसी रिकॉर्ड क्रमिक रूप से सीकेवाईसीआर पर अपलोड किए जाते हैं, कंपनी व्यक्तिगत ग्राहकों और एलई के खातों से संबंधित केवाईसी डेटा को आवधिक अद्यतनीकरण के समय या उससे पहले, जब ग्राहक से अद्यतन केवाईसी जानकारी प्राप्त/प्राप्त की जाती है, अपलोड/अपडेट करेगी।
- जब भी कंपनी नियमों या दिशानिर्देशों के अनुसार किसी ग्राहक से अतिरिक्त या अद्यतन जानकारी प्राप्त करती है, तो कंपनी निर्धारित अवधि के भीतर सीकेवाईसीआर को अद्यतन जानकारी प्रदान करेगी।

7. ग्राहक पहचान प्रक्रिया (सीआईपी)

- ग्राहक पहचान का अर्थ है ग्राहक की पहचान करना और संबंध स्थापित करते समय विश्वसनीय, स्वतंत्र स्रोत दस्तावेजों, डेटा या जानकारी का उपयोग करके उसकी पहचान सत्यापित करना। कंपनी पर्याप्त जानकारी प्राप्त करेगी जैसे कि वोटर आईडी कार्ड, पैन, पासपोर्ट आदि जो की कंपनी की संतुष्टि के लिए आवश्यक है, प्रत्येक नए ग्राहक की पहचान करेगी, चाहे वह नियमित हो या सामयिक और जिसका उद्देश्य संबंध की इच्छित प्रकृति का होगा। यदि ग्राहक किसी भी योजना (जैसे पीएमएवाई – सीएलएसएस आदि) के तहत कोई लाभ या सब्सिडी प्राप्त करने का इच्छुक है तो आधार या यू आई डी प्राप्त किया जायेगा जो की आधार (वित्तीय और अन्य सब्सिडी, लाभ और सेवाओं का लक्षित वितरण अधिनियम, 2016 के प्रावधानों के तहत अधिसूचित किया गया है, और आधार और अन्य कानून संशोधन अधिनियम, 2019 द्वारा संशोधित किया गया है। यह सुनिश्चित किया जाएगा कि मौजूदा दिशानिर्देशों के अनुपालन में ग्राहक के जोखिम प्रोफाइल के आधार पर उचित सावधानी बरती जाए और यह सत्यापन के लिए उपलब्ध होगा। जोखिम अवधारणा के अलावा, आवश्यक जानकारी/दस्तावेजों की प्रकृति ग्राहक के प्रकार (व्यक्तिगत, कॉर्पोरेट आदि) पर भी निर्भर करेगी। उन ग्राहकों के लिए जो स्वाभाविक व्यक्ति हैं, कंपनी को ग्राहक की पहचान, उसके पते / स्थान और उसकी हाल की तस्वीर को सत्यापित करने के लिए पर्याप्त पहचान डेटा प्राप्त करना होगा। कंपनी पहचान प्रमाण, बैंक खाता विवरण और संपत्ति दस्तावेज एकत्र करती है और अगर जरूर हो तो कंपनी ने एफआई एजेंसियों को सूचीबद्ध किया है जो स्वतंत्र रूप से आवेदक के व्यवसाय, निवास और दस्तावेजों की जाँच करते हैं।
- कंपनी निम्नलिखित मामलों में ग्राहकों की पहचान करेगी:

- i. ग्राहक के साथ खाता-आधारित संबंध शुरू करना
- ii. जब प्राप्त ग्राहक पहचान डेटा की प्रामाणिकता या पर्याप्तता के बारे में कोई संदेह हो;
- iii. एजेंट के रूप में तीसरे पक्ष के उत्पादों को बेचना, अपने स्वयं के उत्पादों को बेचना, क्रेडिट कार्ड की बकाया राशि का भुगतान/प्रीपेड/यात्रा कार्ड और किसी भी अन्य उत्पाद की बिक्री और पुनः लोड करना जो पचास हजार रुपये से अधिक है;
- iv. जब कंपनी के पास यह विश्वास करने का कारण है कि एक ग्राहक (खाता-आधारित या वॉक-इन) जानबूझकर पचास हजार रुपये की सीमा से नीचे लेनदेन की एक श्रृंखला में लेनदेन की संरचना कर रहा है
- v. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि खाता खोलते समय परिचय की मांग नहीं की जानी चाहिए।

3. खाता-आधारित संबंध शुरू होने के समय ग्राहकों की पहचान सत्यापित करने के उद्देश्य से, कंपनी निम्नलिखित शर्तों के अधीन, किसी तीसरे पक्ष द्वारा किए गए ग्राहक के उचित परिश्रम पर भरोसा कर सकती है:

- i. तीसरे पक्ष द्वारा किए गए ग्राहक के उचित परिश्रम के रिकॉर्ड या जानकारी तीसरे पक्ष से या केंद्रीय केवाईसी रिकॉर्ड रजिस्ट्री से तुरंत प्राप्त की जाती है।
- ii. कंपनी द्वारा खुद को संतुष्ट करने के लिए पर्याप्त कदम उठाए जाते हैं कि ग्राहक के उचित परिश्रम आवश्यकताओं से संबंधित पहचान डेटा और अन्य प्रासंगिक दस्तावेज की प्रतियां बिना देरी के अनुरोध पर तीसरे पक्ष से उपलब्ध कराई जाएंगी।
- iii. तीसरे पक्ष को पीएमएल अधिनियम के तहत आवश्यकताओं और दायित्वों के अनुरूप ग्राहक के उचित परिश्रम और रिकॉर्ड रखने की आवश्यकताओं के अनुपालन के लिए विनियमित, पर्यवेक्षण या निगरानी की जाती है, और इसके लिए उपाय किए जाते हैं।
- iv. तृतीय पक्ष उच्च जोखिम के रूप में मूल्यांकन किए गए देश या क्षेत्राधिकार में आधारित नहीं होगा।
- v. अंतिम जिम्मेदारी कंपनी पर होगी कि वह ग्राहक के उचित परिश्रम को पूरा करे और इस तरह से लागू तरीके से उचित परिश्रम करे।

उन ग्राहकों के लिए जो कानूनी व्यक्ति या संस्थाएं हैं, कंपनी निम्नलिखित कार्य करेगी:

- i. उचित और प्रासंगिक आधिकारिक रूप से वैध दस्तावेजों के माध्यम से कानूनी व्यक्ति / संस्था की कानूनी स्थिति को सत्यापित करना।
- ii. यह सत्यापित करना कि क्या किसी विधिक व्यक्ति/संस्था की ओर से कार्य करने का इच्छुक कोई व्यक्ति इस प्रकार प्राधिकृत है और उस व्यक्ति की पहचान करना और उसका सत्यापन करना; और
- iii. (i) और (ii) मेमोरेण्डम ऑफ एसोसिएशन और बोर्ड के संकल्प को यह सुनिश्चित करने के लिए एकत्र किया जाएगा कि कानूनी व्यक्ति/संस्था की ओर से कार्य करने का इरादा रखने वाला व्यक्ति लागू क्षेत्र/दस्तावेज जांच के अलावा ऐसा करने के लिए अधिकृत है। साझेदारी फर्म के मामले में, फर्म के पंजीकरण प्रमाण पत्र के साथ साझेदारी विलेख की एक प्रति, यदि पंजीकृत है और फर्म की ओर से कार्य करने के लिए अभिप्राय व्यक्ति के पक्ष में पावर ऑफ अटॉर्नी एकत्र की जाएगी। कंपनी/फर्म का प्रतिनिधित्व करने के लिए इस प्रकार अभिप्रेत व्यक्ति की पहचान प्रमाणित करने के लिए हस्ताक्षर सत्यापन/सत्यापन या तो बैंकर से या पासपोर्ट, ड्राइविंग लाइसेंस या पैन कार्ड की प्रति ली जाएगी।
- iv. ग्राहक के स्वामित्व और नियंत्रण की संरचना को समझना और यह निर्धारित करना कि अंततः कानूनी व्यक्ति को नियंत्रित करने वाले प्राकृतिक व्यक्ति कौन हैं। इसके लिए, कंपनी कंपनी के सचिव/लेखा परीक्षक/चार्टर्ड एकाउंटेंट द्वारा विधिवत प्रमाणित शेरधारिता पत्र और आवश्यक संकल्प/प्राधिकार आदि एकत्र करेगी।

हालाँकि, 06 नवंबर 2024 से खाता-आधारित संबंध स्थापित करने, अद्यतन/आवधिक अद्यतन या ग्राहक की पहचान के सत्यापन के उद्देश्य से, कंपनी ग्राहक से केवाईसी पहचानकर्ता प्राप्त करने का प्रयास करेगी या यदि उपलब्ध हो तो

सीकेवाईसीआरआर से केवाईसी पहचानकर्ता प्राप्त करेगी और ऐसे केवाईसी पहचानकर्ता का उपयोग करके ऑनलाइन केवाईसी रिकॉर्ड प्राप्त करने के लिए आगे बढ़ेगी और ग्राहक से वही केवाईसी रिकॉर्ड या जानकारी या कोई अन्य अतिरिक्त पहचान दस्तावेज या विवरण प्रस्तुत करने की आवश्यकता नहीं होगी, जब तक कि.

- i) सीकेवाईसीआर के रिकॉर्ड में मौजूद ग्राहक की जानकारी में कोई बदलाव हुआ है; या
- (ii) केवाईसी रिकॉर्ड या प्राप्त की गई जानकारी अधूरी है या वर्तमान लागू केवाईसी मानदंडों के अनुरूप नहीं है; या
- (iii) डाउनलोड किए गए दस्तावेजों की वैधता अवधि समाप्त हो गई है; या
- (iv) आरई ग्राहक की पहचान या पते (वर्तमान पते सहित) को सत्यापित करने, या उन्नत उचित परिश्रम करने या ग्राहक की उचित जोखिम प्रोफ़ाइल बनाने के लिए इसे आवश्यक समझता है।

7 A वीडियो ग्राहक पहचान प्रक्रिया -

I. वीडियो ग्राहक पहचान प्रक्रिया (V-CIP) निम्नलिखित मामलों में की जा सकती है:

- (i) व्यक्तिगत ग्राहकों के लिए नए ग्राहक ऑन-बोर्डिंग के मामले में ग्राहक उचित परिश्रम (सीडीडी), मालिकाना फर्म, अधिकृत हस्ताक्षरकर्ता और कानूनी इकाई (एलई) ग्राहकों के मामले में लाभकारी मालिकों (बीओ) के मामले में ग्राहक उचित परिश्रम (सीडीडी)।
शर्त यह है कि प्रोपराइटरशिप फर्म सीडीडी के मामले में, कंपनी के स्वामित्व के सीडीडी को पूरा करने के अलावा, स्वामित्व फर्म को स्वामित्व फर्म के संबंध में गतिविधि के प्रमाण के बराबर एक ई-दस्तावेज भी प्राप्त होगा, जैसा कि आरबीआई के दिशानिर्देशों विनियमन 28 में उल्लेख किया गया है।
- (ii) पात्र ग्राहकों के लिए केवाईसी का अद्यतन/आवधिक अद्यतनीकरण।

II. वी-सीआईपी इन्फ्रास्ट्रक्चर

- (i) कंपनी बैंकों के लिए न्यूनतम बेसलाइन साइबर सुरक्षा और स्थिति सुरक्षा ढांचे पर आरबीआई के दिशानिर्देशों का पालन करेगी, जिसे समय-समय पर अपडेट किया जाएगा और साथ ही आईटी जोखिमों पर अन्य सामान्य दिशानिर्देश भी दिए जाएंगे। प्रौद्योगिकी संरचना कंपनी के इन-हाउस होनी चाहिए और वी-सीआईपी कनेक्शन और इंटरैक्शन आवश्यक रूप से कंपनी के अपने सुरक्षित नेटवर्क डोमेन से उभरेंगे। प्रक्रिया के लिए आउटसोर्सिंग से संबंधित किसी भी प्रौद्योगिकी को आरबीआई के प्रासंगिक दिशानिर्देशों का पालन करना चाहिए।
- (ii) कंपनी उचित एन्क्रिप्शन मानदंडों के अनुसार ग्राहक डिवाइस और वी-सीआईपी ऐप के होस्टिंग प्वाइंट के बीच डेटा का एंड-टू-एंड एन्क्रिप्शन सुनिश्चित करेगी। ग्राहक की सहमति को ऑडिटेबल और परिवर्तन के प्रमाण के रूप में दर्ज किया जाएगा।
- (iii) V-CIP इन्फ्रास्ट्रक्चर/एप्लिकेशन भारत के बाहर या स्पूफेड IP पते पर कनेक्शन को रोकने में सक्षम होगा।
- (iv) वीडियो रिकॉर्डिंग में वी-सीआईपी और डेट-टाइम स्टैम्प का उपक्रम करने वाले ग्राहक के लाइव जीपीएस निर्देशांक (जियो-टैगिंग) शामिल होंगे। वी-सीआईपी में लाइव वीडियो की गुणवत्ता संदेह से परे ग्राहक की पहचान की अनुमति देने के लिए पर्याप्त होगी।
- (v) एप्लिकेशन में फेस लाइवनेस/स्पूफ डिटेक्शन के साथ-साथ फेस मैचिंग तकनीक वाले घटक होंगे, जिनमें उच्च स्तर की सटीकता होगी, हालांकि ग्राहक पहचान के लिए अंतिम जिम्मेदारी कंपनी के साथ टिकी हुई है। उपयुक्त आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस (एआई) तकनीक का उपयोग यह सुनिश्चित करने के लिए किया जा सकता है कि वी-सीआईपी मजबूत है।
- (vi) नकली पहचान के निकट-चूक मामलों के अनुभव के आधार पर अनुप्रयोग सॉफ्टवेयर के साथ-साथ कार्यप्रवाह सहित प्रौद्योगिकी ढांचे का नियमित रूप से उन्नयन किया जाएगा। वी-सीआईपी द्वारा नकली पहचान के किसी भी मामले को वर्तमान नियामक दिशानिर्देशों के तहत साइबर सुरक्षा घटना के रूप में

रिपोर्ट किया जाएगा।

- (vii) वी-सीआईपी बुनियादी ढांचा अपनी मजबूती और एंड-टू-एंड एन्क्रिप्शन क्षमताओं को सुनिश्चित करने के लिए भेद्यता मूल्यांकन, प्रवेश परीक्षण और सुरक्षा ऑडिट जैसे आवश्यक परीक्षणों से गुजरेगा। इस प्रक्रिया के तहत दर्ज किए गए किसी भी महत्वपूर्ण अंतर को इसके कार्यान्वयन से पहले कम किया जाएगा। ऐसे परीक्षण भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा आवधिक रूप से किए जाते हैं। जैसा कि सुझाव दिया गया है, इसे उचित रूप से मान्यता प्राप्त एजेंसियों द्वारा किया जाना चाहिए। इस तरह के परीक्षण समय-समय पर नियामक दिशानिर्देशों के अनुपालन में भी किए जाने चाहिए।
- (viii) वी-सीआईपी एप्लिकेशन सॉफ्टवेयर और लाइव वातावरण में प्रस्तुत एपीआई / वेब सेवाओं का उपयोग करने से पहले कार्यात्मक, परिचालन और रखरखाव शक्ति का भी ठीक से परीक्षण करना होगा। इस तरह के परीक्षणों के दौरान देखे गए किसी भी महत्वपूर्ण अंतर को बंद करने के बाद ही ऐप को रोल आउट किया जाना चाहिए। इस तरह के परीक्षण नियामक दिशानिर्देशों के अनुसार समय-समय पर आयोजित किए जाएंगे।

III. वी-सीआईपी प्रक्रिया

- (i) वी-सीआईपी प्रक्रिया केवल इस उद्देश्य के लिए विशेष रूप से प्रशिक्षित कंपनी के अधिकारियों द्वारा आयोजित की जाएगी। अधिकारी एक जीवंत जांच करने और ग्राहक के किसी अन्य धोखाधड़ी हेरफेर या संदिग्ध व्यवहार का पता लगाने और कार्रवाई करने में सक्षम होगा।
- (ii) यदि वी-सीआईपी प्रक्रिया में कोई व्यवधान है, तो उसे निरस्त कर दिया जाना चाहिए और एक नया सत्र शुरू किया जाना चाहिए।
- (iii) इंटरैक्शन की जीवंतता को इंगित करने वाले क्रम और / या प्रकार के प्रश्नों में वीडियो एक्सचेंजों सहित कई प्रकार के प्रश्न शामिल हैं, यह स्थापित करने के लिए कि ये एक्सचेंज वास्तविक समय में हैं और पूर्व-रिकॉर्ड नहीं किए गए हैं।
- (iv) तथ्य यह है कि V-CIP ग्राहक एक मौजूदा या नया ग्राहक है, या यदि यह पहले से अस्वीकृत मामले से संबंधित है या यदि नकारात्मक सूची में दिखाई देने वाले नाम को कार्य के प्रवाह के उपयुक्त चरण में ध्यान में रखा जाना चाहिए।
- (v) वी-सीआईपी का प्रदर्शन करने वाला अधिकृत अधिकारी ऑडियो-वीडियो रिकॉर्ड करेगा और साथ ही पहचान के लिए उपस्थित ग्राहक की तस्वीर लेगा और निम्नलिखित में से किसी एक का उपयोग करके पहचान की जानकारी प्राप्त करेगा:
 - a) ओटीपी आधारित आधार ई-केवाईसी प्रमाणीकरण
 - b) पहचान के लिए आधार का ऑफ़लाइन सत्यापन
 - c) ग्राहक द्वारा प्रदान किए गए केवाईसी पहचानकर्ता का उपयोग करते हुए, आरबीआई के दिशानिर्देशों के अनुसार, सीकेवाईसी से डाउनलोड किए गए केवाईसी रिकॉर्ड
 - d) डिजिलॉकर के माध्यम से जारी किए गए दस्तावेजों सहित आधिकारिक रूप से वैध दस्तावेजों (OVDs) के समतुल्य ई-दस्तावेज

कंपनी आरबीआई दिशानिर्देशों की धारा 16 के संदर्भ में आधार संख्या को संशोधित या ब्लैकआउट करना सुनिश्चित करेगी।

एक्सएमएल फाइल या बेस सिक्वोर क्यूआर कोड का उपयोग करके आधार के ऑफ़लाइन सत्यापन के मामले में, यह सुनिश्चित किया जाएगा कि एक्सएमएल फाइल या क्यूआर कोड के निर्माण की तारीख वी-सीआईपी के संचालन की तारीख से 3 दिन से अधिक पुरानी नहीं है।

इसके अलावा, आधार एक्सएमएल फाइल/आधार क्यूआर कोड के उपयोग के लिए तीन दिनों की निर्धारित

अवधि के अनुरूप, कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि वी-

सीआईपी की वीडियो प्रक्रिया सीकेवाईसीआर/आधार प्रमाणीकरण/समकक्ष ई-दस्तावेज के माध्यम से पहचान जानकारी डाउनलोड करने/प्राप्त करने के तीन दिनों के भीतर की जाए, यदि दुर्लभ मामलों में, पूरी प्रक्रिया एक बार में या निर्बाध रूप से पूरी नहीं की जा सकती है। तो, कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि इसके कारण कोई वृद्धिशील जोखिम नहीं जोड़ा जाता है।

- vi. यदि ग्राहक का पता ओवीडी में दिखाए गए पते से अलग है, तो वर्तमान आवश्यकता के अनुसार, वर्तमान पते का एक उचित रिकॉर्ड कैप्चर किया जाएगा। यह सुनिश्चित किया जाएगा कि ग्राहक द्वारा प्रस्तुत आर्थिक और वित्तीय प्रोफाइल/जानकारी की भी वी-सीआईपी का संचालन करने वाले ग्राहक से विधिवत पुष्टि की गई है।
- vii. कंपनी के अधिकृत अधिकारी यह सुनिश्चित करेंगे कि प्रक्रिया के दौरान ग्राहक द्वारा पैन कार्ड की एक स्पष्ट छवि प्रदर्शित की जाए, सिवाय उन मामलों को छोड़कर जहां ग्राहक द्वारा ई-पैन प्रदान किया गया है। पैन विवरण को डिजिटल/डिजिटल के माध्यम से जारी करने वाले प्राधिकारी के डेटाबेस से सत्यापित किया जाएगा।
- viii. कंपनी का अधिकृत अधिकारी यह सुनिश्चित करेगा कि आधार/ओवीडी और पैन/ई-पैन में ग्राहक की तस्वीर वी-सीआईपी वाले ग्राहक के साथ मेल खाती है और आधार/ओवीडी और पैन/ई-पैन में पहचान विवरण ग्राहक द्वारा प्रदान किए गए विवरण से मेल खाएगा।
- ix. पैराग्राफ के तहत निर्दिष्ट नहीं की गई सभी चीजों लेकिन सूचना प्रौद्योगिकी (आईटी) अधिनियम जैसे अन्य कानूनों के तहत आवश्यक सभी चीजों का विधिवत अनुपालन किया जाएगा।

IV. वी-सीआईपी रिकॉर्ड्स और रिकॉर्ड प्रबंधन

- i. वी-सीआईपी का पूरा डेटा और रिकॉर्डिंग भारत में स्थित कंपनी के सिस्टम (सिस्टम्स) में संग्रहीत की जाएगी। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि वीडियो रिकॉर्डिंग सुरक्षित और सुरक्षित रूप से संग्रहीत की जाती है और उस पर तारीख और समय के टिकट होते हैं, जो सरल ऐतिहासिक डेटा खोज प्रदान करते हैं। वी-सीआईपी रिकॉर्ड प्रबंधन निर्देश आरबीआई के दिशानिर्देशों के अनुसार होंगे।
- ii. गतिविधि लॉग को वी-सीआईपी के रूप में काम करने वाले अधिकृत अधिकारी के पहचान पत्रों के साथ सहेजा जाएगा।

ऊपर बताए गए वी-सीआईपी संबंधी अनुपालन, समय-समय पर संशोधित आरबीआई दिशानिर्देशों के अनुसार, कंपनी द्वारा ऐसी सुविधा का उपयोग शुरू करने के बाद लागू होंगे।

7B. केवाईसी का आवधिक अद्यतन:

कंपनी केवाईसी के आवधिक अद्यतनीकरण के लिए जोखिम-आधारित दृष्टिकोण अपनाएगी ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि सीडीडी के तहत एकत्रित जानकारी या डेटा अद्यतन और प्रासंगिक रहे, खासकर जहाँ जोखिम अधिक हो। हालाँकि, खाता खोलने/अंतिम केवाईसी अद्यतनीकरण की तिथि से, उच्च जोखिम वाले ग्राहकों के लिए प्रत्येक दो वर्षों में कम से कम एक बार, मध्यम जोखिम वाले ग्राहकों के लिए प्रत्येक आठ वर्षों में एक बार और कम जोखिम वाले ग्राहकों के लिए प्रत्येक दस वर्षों में एक बार आवधिक अद्यतनीकरण किया जाएगा। इस संबंध में नीति को कंपनी की आंतरिक केवाईसी नीति के भाग के रूप में निदेशक मंडल द्वारा विधिवत अनुमोदित किया जाएगा।

कम जोखिम वाले व्यक्तिगत ग्राहकों के लिए, कंपनी सभी लेन-देन की अनुमति देगी और केवाईसी की अंतिम तिथि से एक वर्ष के भीतर या 30 जून, 2026 तक, जो भी बाद में हो, केवाईसी का अद्यतन सुनिश्चित करेगी। इसके अलावा, ऐसे ग्राहकों के खातों की नियमित निगरानी की जाएगी।

व्यक्तिगत/कानूनी इकाई (एलई) ग्राहक के मामले में आवधिक अद्यतन:

कंपनी निम्नलिखित कार्य करेगी -

- i) जारीकर्ता प्राधिकारी के पास उपलब्ध सत्यापन सुविधा से पैन सत्यापन और
- ii) लागू मामलों में ग्राहक की स्पष्ट सहमति के साथ कंपनी के पास पहले से उपलब्ध आधार संख्या का प्रमाणीकरण।
- iii) यदि आधार के पास उपलब्ध पहचान सूचना में वर्तमान पता शामिल नहीं है तो वर्तमान पते वाला ओवीडी प्राप्त किया जा सकता है।
- iv) पहचान और पते वाली ओवीडी की प्रमाणित प्रति 'कम जोखिम' के रूप में वर्गीकृत व्यक्तियों को छोड़कर व्यक्तियों से आवधिक अद्यतन के समय प्राप्त की जाएगी। कम जोखिम वाले ग्राहकों के मामले में जब उनकी पहचान और पते के संबंध में स्थिति में कोई बदलाव नहीं होता है, तो उस प्रभाव के लिए एक स्व-प्रमाणन प्राप्त किया जाएगा।
- v) कानूनी संस्थाओं के मामले में, कंपनी खाता खोलने के समय मांगे गए दस्तावेजों की समीक्षा करेगी और नई प्रमाणित प्रतियां प्राप्त करेगी।
 - a) केवाईसी जानकारी में कोई बदलाव नहीं होने की स्थिति में: यदि केवाईसी जानकारी में कोई बदलाव नहीं होता है, तो इस संदर्भ में कानूनी संस्थान के बोर्ड द्वारा अधिकृत ग्राहक/अधिकारी से स्व-घोषणा, कंपनी, एटीएम, डिजिटल चैनलों (जैसे कंपनी के मोबाइल एप्लिकेशन में ऑनलाइन बैंकिंग / इंटरनेट बैंकिंग, के साथ पंजीकृत ग्राहक की ईमेल-आईडी के माध्यम से प्राप्त किया जाएगा), यह कानूनी इकाई के बोर्ड द्वारा अधिकृत ग्राहक/अधिकारी से एक पत्र के माध्यम से प्राप्त किया जाएगा आदि। इसके अलावा, कानूनी इकाई के मामले में, कंपनी इस प्रक्रिया के दौरान यह सुनिश्चित करेगी कि उनके पास उपलब्ध लाभकारी स्वामित्व (बीओ) की जानकारी सटीक है और यदि आवश्यक हो, तो इसे यथासंभव अद्यतित रखने के लिए इसे अपडेट करेगी।

केवाईसी सूचना में परिवर्तन : केवाईसी सूचना में परिवर्तन के मामले में, आरई नए एलई ग्राहक को ऑनबोर्ड करने के लिए लागू प्रक्रिया के समतुल्य केवाईसी प्रक्रिया अपनाएगा

पते में परिवर्तन: ग्राहक पते के विवरण में परिवर्तन के मामले में, नए पते की स्व-घोषणा ग्राहक से कंपनी के साथ पंजीकृत ग्राहक की ईमेल-आईडी के माध्यम से और समय-समय पर ओवीडी या डीमड ओवीडी या डीमड ओवीडी या इसके समकक्ष ई-दस्तावेजों की प्रति अपडेट के समय ग्राहक द्वारा प्रकट पते के प्रमाण के उद्देश्य से प्राप्त की जाएगी, जैसा कि धारा 3 (ए) (xiii) में परिभाषित किया गया है, जैसा कि धारा 3 (ए) (xiii) में परिभाषित किया गया है। प्राप्त किया जाएगा।

c) उपरोक्त के अलावा, कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि:

- i. वर्तमान CDD मानकों के अनुसार ग्राहक के KYC दस्तावेज उनके पास उपलब्ध हैं। यह तब भी लागू होता है जब ग्राहक की जानकारी में कोई बदलाव नहीं होता है लेकिन कंपनी के पास उपलब्ध दस्तावेज वर्तमान सीडीडी मानकों के अनुसार नहीं होते हैं। इसके अलावा, यदि केवाईसी के आवधिक अपडेशन

- के समय कंपनी के पास उपलब्ध सीडीडी दस्तावेजों की वैधता समाप्त हो गई है, तो कंपनी नए ग्राहक को ऑन-बोर्ड करने के लिए लागू केवाईसी प्रक्रिया के बराबर केवाईसी प्रक्रिया शुरू करेगी।
- ii. ग्राहक का पैन विवरण, यदि कंपनी के पास उपलब्ध है, तो केवाईसी के आवधिक अद्यतन के समय जारीकर्ता प्राधिकरण के डेटाबेस से सत्यापित किया जाता है।
 - iii. समय-समय पर अद्यतन करने के लिए ग्राहक से स्व-घोषणा सहित संबंधित दस्तावेज (दस्तावेजों) की प्राप्ति की तारीख का उल्लेख करते हुए ग्राहक को पावती प्रदान की जाती है। इसके अलावा, यह सुनिश्चित किया जाएगा कि केवाईसी के आवधिक अद्यतन के समय ग्राहकों से प्राप्त जानकारी/दस्तावेज कंपनी के रिकॉर्ड/डेटाबेस में तुरंत अपडेट किए जाते हैं और केवाईसी विवरण के अद्यतन की तारीख का उल्लेख करते हुए ग्राहक को एक सूचना प्रदान की जाती है।
 - iv. ग्राहक सुविधा सुनिश्चित करने के लिए, कंपनी इस नीति के संदर्भ में किसी भी शाखा में केवाईसी के आवधिक अद्यतन की सुविधा उपलब्ध कराने पर विचार कर सकती है।
 - v. कंपनी केवाईसी के आवधिक अद्यतन के संबंध में जोखिम-आधारित दृष्टिकोण अपनाएगी।
 - vi. कंपनी अपने ग्राहकों को उनके केवाईसी (KYC) को अद्यतन करने के लिए अग्रिम रूप से सूचित करेगी। केवाईसी (KYC) के आवधिक अद्यतनीकरण की नियत तिथि से पहले, कंपनी अपने ग्राहकों को केवाईसी (KYC) के आवधिक अद्यतनीकरण की आवश्यकता के अनुपालन हेतु उपलब्ध संचार विकल्पों/माध्यमों के माध्यम से उचित अंतराल पर कम से कम तीन अग्रिम सूचनाएँ देगी, जिनमें कम से कम एक सूचना पत्र द्वारा दी जाएगी।
 - vii. नियत तिथि के बाद, कंपनी ऐसे ग्राहकों को, जिन्होंने उपरोक्त अग्रिम सूचनाओं के बावजूद अभी तक आवश्यकताओं का पालन नहीं किया है, उचित अंतराल पर कम से कम तीन अनुस्मारक भेजेगी, जिनमें कम से कम एक अनुस्मारक पत्र द्वारा भी शामिल होगा। सूचना/अनुस्मारक पत्र में, अन्य बातों के साथ-साथ, केवाईसी अपडेट करने के लिए आसानी से समझ में आने वाले निर्देश, आवश्यकता पड़ने पर सहायता प्राप्त करने हेतु एस्केलेशन तंत्र, और समय पर केवाईसी अपडेट न करने पर होने वाले परिणामों (यदि कोई हों) का उल्लेख हो सकता है। ऐसी अग्रिम सूचना/अनुस्मारक जारी करने को ऑडिट ट्रेल के लिए प्रत्येक ग्राहक के विरुद्ध कंपनी के सिस्टम में विधिवत दर्ज किया जाएगा।
 - viii. उपरोक्त (vi) और (vii) के तहत दिए गए निर्देशों का अनुपालन 01 जनवरी, 2026 तक किया जा सकता है।

उच्च जोखिम ग्राहक पहचान के लिए उचित परिश्रम निम्नानुसार होगा:

- a. यदि आवश्यक हो तो अनिवासी ग्राहकों के ईमेल सत्यापन, ग्राहक रोजगार, स्थानीय गारंटर्स और पावर ऑफ अटॉर्नी की वसूली के साथ-साथ उनकी पहचान के प्रमाण और उनके निवास / कार्यालय के सत्यापन सहित उचित परिश्रम किया जाएगा।
- b. तीन साल से कम के पेशेवर ट्रैक रिकॉर्ड वाले उच्च नेटवर्थ व्यक्तियों या एचएनआई को उचित परिश्रम के साथ प्राप्त किया जाएगा, जिसमें आवेदक के साथ व्यक्तिगत चर्चा, बैंक स्टेटमेंट और वित्तीय विवरणों का विश्लेषण, ग्राहक प्रोफाइल विवरण, फंडिंग के स्रोत, यदि आवश्यक हो, शामिल हैं।

- c. दान प्राप्त करने वाले न्यासों, धर्मार्थ संस्थाओं, गैर-सरकारी संगठनों और संगठनों को उच्च जोखिम श्रेणियों के रूप में लिया जाएगा।
- d. करीबी पारिवारिक शेयरधारिता या लाभकारी स्वामित्व वाली कंपनियां आवेदक के साथ व्यक्तिगत चर्चा सहित उचित महेनत करेगी। यदि कंपनी की आनुपातिक आय को कंपनी में ग्राहक की शेयरधारिता की सीमा तक ध्यान में रखा जाता है - कंपनी की ओर से हस्ताक्षर करने के लिए निदेशक (निदेशकों) को अधिकृत करने वाला एक बोर्ड संकल्प एकत्र किया जाएगा। यदि आवश्यक हो तो बोर्ड प्रस्ताव जारी करने वाले व्यक्ति (व्यक्तियों) के हस्ताक्षर सत्यापन भी एकत्र किए जाएंगे।
- e. 'स्लीपिंग पार्टनर' वाली फर्म, आवेदक के साथ व्यक्तिगत चर्चा सहित उचित परिश्रम किया जाएगा। यदि साझेदारी फर्म की आय पर विचार किया जा रहा है, तो कंपनी साझेदारी की ओर से हस्ताक्षर करने के लिए संबंधित भागीदार (भागीदारों) को अधिकृत करने वाले सभी भागीदारों द्वारा हस्ताक्षरित पत्र एकत्र करेगी। साथ ही, यदि आवश्यक हो तो इस प्राधिकरण पत्र को जारी करने वाले व्यक्ति (व्यक्तियों) के हस्ताक्षर सत्यापन एकत्र किए जाएंगे।
- f. विदेशी मूल के राजनीतिक रूप से उजागर व्यक्तियों (पीईपी), एनआरआई/पीआईओ के समान उचित परिश्रम किया जाना है, हालांकि कंपनी विदेशी मूल के आवेदकों के मामले नहीं कर रही है। केवल विदेशों में कार्यरत भारतीय मूल के आवेदकों के मामले ही किए जाते हैं।
- g. यदि ग्राहक रूबरू न हो तो टेलीफोनिक/व्यक्तिगत चर्चाओं सहित उचित परिश्रम किया जाए। यदि आवश्यक हो, तो व्यक्ति के अस्तित्व को स्थापित करने के लिए विश्वसनीय स्रोतों से जानकारी प्राप्त की जाएगी।
- h. उपलब्ध सार्वजनिक सूचना आदि के अनुसार संदिग्ध प्रतिष्ठा वाले लोग। संदिग्ध पाए जाने पर मामले पर विचार नहीं किया जाएगा।

कुछ विशिष्ट मामलों के संदर्भ में ग्राहक की पहचान आवश्यकताएं, विशेष रूप से, उन व्यक्तियों की पहचान आवश्यकताएं जिनके लिए कानूनी व्यक्ति को सावधानी का एक अतिरिक्त तत्व रखने की आवश्यकता होती है, वे इस प्रकार हैं:

- a. ट्रस्ट नॉमिनी या फिड्यूसरी खाते: ऐसी संभावना मौजूद है कि ट्रस्ट/नॉमिनी या फिड्यूसरी खातों का उपयोग ग्राहक पहचान प्रक्रियाओं को धोखा देने के लिए किया जा सकता है। इसलिए, जब भी ऐसे मामले प्राप्त होते हैं, कंपनी यह निर्धारित करेगी कि ग्राहक किसी अन्य व्यक्ति की ओर से ट्रस्टी/नामिती या किसी अन्य मध्यस्थ के रूप में कार्य कर रहा है या नहीं। यदि ऐसा है, तो कंपनी बिचौलियों और उन व्यक्तियों की पहचान के संतोषजनक साक्ष्य प्राप्त करने पर जोर दे सकती है जिनकी ओर से वे कार्य कर रहे हैं, साथ ही ट्रस्ट की प्रकृति या अन्य व्यवस्थाओं का विवरण भी प्राप्त कर सकते हैं। 'फाउंडेशन' के मामले में, यदि परिभाषित किया गया है संस्थापक प्रबंधकों/निदेशकों और लाभार्थियों को सत्यापित करने के लिए कदम उठाए जाएंगे,।
- b. कंपनियों और फर्मों के खाते: कंपनी व्यावसायिक संस्थाओं के मामलों को संसाधित करते समय सावधानी बरतेगी ताकि विशेष रूप से यह स्थापित किया जा सके कि व्यक्ति उन संस्थाओं का उपयोग इसके साथ खातों को बनाए रखने के लिए नहीं कर रहे हैं। कंपनी इकाई की नियंत्रण संरचना, धन के स्रोत और प्रबंधन में नियंत्रण हित रखने वाले प्राकृतिक व्यक्तियों के बारे में जानकारी मांगेगी। इन

आवश्यकताओं को हमारी क्रेडिट जोखिम नीति और संचालन मैनुअल के दिशानिर्देशों के अनुसार मॉडरेट किया जा सकता है, उदाहरण के लिए सार्वजनिक कंपनी के मामले में सभी शेयरधारकों की पहचान करना आवश्यक नहीं होगा।

c. पेशेवर मध्यस्थों द्वारा खोले गए ग्राहक खाते: जब कंपनी को यह विश्वास करने का ज्ञान या कारण होता है कि किसी पेशेवर मध्यस्थ जैसे डायरेक्ट सेलिंग एजेंट या डायरेक्ट सेलिंग टीम या किसी अन्य बिक्री मध्यस्थ द्वारा खोला गया ग्राहक खाता किसी एकल ग्राहक की ओर से है, तो उस ग्राहक की पहचान की जाएगी। जहां कंपनी फील्ड इन्वेस्टिगेशन एजेंसी या तकनीकी एजेंसी या वकील या किसी अन्य ऑपरेशन प्रोसेसिंग इंटरमीडियरी जैसे मध्यस्थ द्वारा किए गए 'ग्राहक उचित परिश्रम' (सीडीडी) पर भरोसा करती है, जो भी नाम से जाना जाता है, कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि मध्यस्थ के पास एक स्थापित ट्रैक रिकॉर्ड के साथ एक वास्तविक पहचान है।

d. भारत के बाहर निवासी राजनीतिक रूप से उजागर व्यक्तियों (पीईपी) के खाते: राजनीतिक रूप से उजागर व्यक्ति वे व्यक्ति हैं जिन्हें किसी विदेशी देश में प्रमुख सार्वजनिक कार्य सौंपे गए हैं या सौंपे गए हैं, जैसे राज्यों या सरकारों के प्रमुख, वरिष्ठ राजनेता, वरिष्ठ सरकारी / न्यायिक / सैन्य अधिकारी, राज्य के स्वामित्व वाले निगमों के वरिष्ठ कार्यकारी, महत्वपूर्ण राजनीतिक दल के अधिकारी, आदि। कंपनी संबंध स्थापित करने के इरादे से इस श्रेणी के किसी भी व्यक्ति/ग्राहक के बारे में उपलब्ध पर्याप्त जानकारी एकत्र करेगी और सार्वजनिक डोमेन में व्यक्ति पर उपलब्ध सभी जानकारी की जांच करेगी। कंपनी पीईपी को ग्राहक के रूप में स्वीकार करने से पहले व्यक्ति की पहचान को सत्यापित करेगी और धन के स्रोतों के बारे में जानकारी मांगेगी। उपर्युक्त मानदंड निजी उद्यमी संस्थाओं के परिवार के सदस्यों अथवा निकट संबंधियों के खातों पर भी लागू किए जा सकते हैं।

यदि कंपनी पीईपी के साथ व्यावसायिक संबंध स्थापित करने का निर्णय लेती है, तो यह निम्नलिखित सुनिश्चित करेगी:

- i. पीईपी के धन के स्रोतों/धन के बारे में जानकारी सहित पर्याप्त जानकारी एकत्र की जाती है;
- ii. यह निर्धारित करने के लिए उपयुक्त जोखिम प्रबंधन प्रणाली मौजूद है कि ग्राहक या लाभार्थी स्वामी पीईपी है या नहीं
- iii. पीईपी को ग्राहक के रूप में स्वीकार करने से पहले व्यक्ति की पहचान सत्यापित की गई होगी;
- iv. पीईपी के लिए खाता खोलने का निर्णय कंपनी की प्रक्रियाओं के अनुसार वरिष्ठ स्तर पर लिया जाता है;
- v. ऐसे सभी खातों को उच्च जोखिम के रूप में वर्गीकृत किया जाएगा और लागू होने पर आवश्यक परिश्रम और निगरानी के अधीन किया जाएगा;
- vi. यदि कंपनी को यह पुष्टि हो जाती है कि मौजूदा ग्राहक या मौजूदा खाते का लाभकारी स्वामी बाद में पीईपी बन गया है, तो व्यावसायिक संबंध जारी रखने के लिए कंपनी के एक वरिष्ठ अधिकारी से अनुमोदन प्राप्त किया जाएगा;
- vii. इसके अतिरिक्त, ऐसे मौजूदा खाते, जिन्हें बाद में पीईपी वर्गीकृत किया गया है, यथा लागू विस्तारित सम्यक तत्परता के अधधीन होंगे।

उपरोक्त उन खातों पर भी लागू होगा जहां पीईपी लाभकारी स्वामी है और पीईपी के परिवार के सदस्यों या करीबी सहयोगियों पर भी लागू होगा।

- e. गैर-चेहरे वाले ग्राहकों के खाते: गैर-चेहरे वाले ग्राहकों के मामले में सामान्य ग्राहक पहचान प्रक्रियाओं को लागू करने के अलावा, यदि आवश्यक हो तो कंपनी आवेदक के साथ टेलीफोनिक / व्यक्तिगत चर्चा करेगी। आवेदक को कंपनी के प्रतिनिधि द्वारा मुलाकात की जाएगी और उस आधार पर मीटिंग शीट को भरना होगा ताकि इसमें शामिल उच्च जोखिम को कम किया जा सके जो लागू होता है। प्रस्तुत किए गए सभी दस्तावेजों के प्रमाण पत्र पर जोर दिया जा सकता है और यदि आवश्यक हो, तो अतिरिक्त दस्तावेजों की मांग की जा सकती है और इन दस्तावेजों का लागू सत्यापन किया जाएगा। सीमा पार के ग्राहकों के मामले में, ग्राहक को दस्तावेज़ीकरण का मिलान करने में अतिरिक्त कठिनाई होती है और कंपनी को तीसरे पक्ष के प्रमाण पत्र / परिचय पर भरोसा करना पड़ सकता है। ऐसे मामलों में, यह सुनिश्चित किया जाएगा कि सामान्य तौर पर तीसरा पक्ष एक नियंत्रित और/या पर्यवेक्षित संस्थान है जिसका ट्रैक रिकॉर्ड स्थापित है। इसलिए, ऐसे ग्राहकों के लिए वर्तमान उचित परिश्रम के अलावा, कंपनी निवासी भारतीय सह-आवेदक को ऋण प्रस्ताव के लिए एक पार्टि के रूप में या पहचान के सत्यापन के साथ ऋण के लिए स्थानीय निवासी गारंटर के रूप में ले सकती है। प्रकृति और दस्तावेजों के प्रकार की एक सांकेतिक सूची जिस पर ग्राहक की पहचान करनी है, परिशिष्ट 1 में दी गई है।
- f. जहां कंपनी सूचना प्रस्तुत न करने और/या ग्राहक द्वारा सहयोग न करने के कारण उपयुक्त केवाईसी उपायों को लागू करने में असमर्थ है, कंपनी ग्राहक को उचित नोटिस जारी करने के बाद ऐसे खाते को बंद कर देगी या ऐसे व्यावसायिक संबंध को समाप्त कर देगी, जिसमें इसके कारण बताए जाएंगे। इस तरह के निर्णयों को "वरिष्ठ प्रबंधन" के सदस्य द्वारा अधिकृत किया जाना चाहिए जैसा कि ऊपर परिभाषित किया गया है।

8. लेनदेन की निगरानी

- a. प्रभावी केवाईसी प्रक्रियाओं के लिए चल रही निगरानी एक आवश्यक तत्व है। कंपनी एक हाउसिंग फाइनेंस कंपनी है और सभी ऋण इलेक्ट्रॉनिक क्लियरिंग सिस्टम (ईसीएस) मैडेट या नेशनल ऑटोमेटेड क्लियरिंग हाउस (एनएसीएच) मैडेट या पोस्ट-डेटेड चेक के माध्यम से भुगतान की जाने वाली निश्चित/परिवर्तनीय किस्तों पर आधारित होते हैं, इसलिए हमारा निगरानी ढांचा हमारे संचालन की प्रकृति के अनुरूप होगा। कंपनी बड़ी नकदी से जुड़े सभी असामान्य रूप से बड़े लेनदेन पर विशेष ध्यान देगी। इस नीति में बताए गए जोखिम वर्गीकरण को प्रबंधन द्वारा आवश्यकतानुसार अद्यतन किया जा सकता है। लंबित / डिफॉल्ट खातों के मामले में जहां ग्राहक की प्रोफाइल को फिर से देखने या सत्यापित करने का अवसर है, यदि आवश्यक हो तो उचित परिश्रम किया जाएगा। हमारे अनुमोदन के बाद, आंशिक संवितरण की अवधि के दौरान, यदि धन शोधन से संबंधित कोई असामान्य लेनदेन/विकास हमारी जानकारी में आता है, तो इसे आवश्यकतानुसार सत्यापित और अधिसूचित किया जाएगा, कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि खातों में लेनदेन का रिकॉर्ड संरक्षित है और पीएमएल अधिनियम, 2005 की धारा 12 के अनुसार आवश्यक है। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि अनुबंध- ॥ में परिभाषित संदिग्ध प्रकृति के लेनदेन और/या पीएमएल अधिनियम, 2002 की धारा 12 के तहत अधिसूचित किसी अन्य प्रकार के लेनदेन को उचित प्रवर्तन प्राधिकरण को सूचित किया जाए, जब भी हमारे अधिकारियों द्वारा मुख्य अधिकारी द्वारा सूचित किया जाए।
- b. कंपनी पीएमएल अधिनियम, 2005 के अनुसार रु.10,00,000/- (दस लाख रुपए) और उससे अधिक के सभी नकद लेनदेनों (जमा एवं निकासी) का उचित रिकॉर्ड रखेगी। नीति के मामले के रूप में, कंपनी रु.10,00,000/- [दस लाख रुपए] से अधिक नकद जमाराशियां स्वीकार नहीं करती है, कोई

ऋण नकद में संवितरित नहीं किया जाता है और रु.10,00,000/- (दस लाख रुपए) से अधिक की कोई मासिक किस्त नकद में स्वीकार नहीं की जाती है। अनुबंध II के अनुसार संदिग्ध प्रकृति के किसी भी लेनदेन को तुरंत प्रधान अधिकारी को सूचित किया जाना चाहिए। इसके अलावा, शाखाओं को मासिक आधार पर प्रधान अधिकारी को एक प्रमाण पत्र प्रस्तुत करना होगा जिसमें यह प्रमाणित होगा कि पॉलिसी में निर्दिष्ट न तो ऐसे निषिद्ध लेनदेन और/न ही नकद लेनदेन हुए हैं।

- c. जब कंपनी और इसकी सभी शाखाएं/कार्यालय संदिग्ध लेनदेन (एसटीआर) की रिपोर्ट करते हैं, तो उन्हें 'आवास वित्त क्षेत्र के लिए एसटीआर डिटेक्शन और रिपोर्टिंग के लिए प्रभावी प्रक्रिया पर दिशानिर्देश नोट्स' में उल्लिखित दिशानिर्देशों द्वारा निर्देशित और अनुपालन किया जाएगा, जिसे 30 दिसंबर 2015 को वित्त मंत्रालय - भारत (एफआईयू) की वित्तीय खुफिया इकाई द्वारा जारी किया जाना है। संदिग्ध लेन-देन रिपोर्टों की रिपोर्टिंग के लिए विषय दिशा-निर्देश नोट में उल्लिखित रेड फ्लैग संकेतक (आरएफआई)/मानदंड, एसटीआर पहचान को इस नीति का एक भाग बनाया गया है।
- d. विदेशी खाता कर अनुपालन अधिनियम (एफएटीसीए) और सामान्य रिपोर्टिंग मानकों (सीआरएस) के तहत रिपोर्टिंग आवश्यकता।
- e. FATCA और CRS FATCA और CRS के तहत, कंपनी आयकर नियमों के प्रावधानों, विशेष रूप से नियम 114F, 114G और 114H का पालन करेगी और यह निर्धारित करेगी कि क्या कंपनी आयकर नियम 114F में परिभाषित एक रिपोर्टिंग वित्तीय संस्थान है और यदि ऐसा है, तो रिपोर्टिंग आवश्यकताओं का अनुपालन करने के लिए निम्नलिखित कदम उठाएगी:
- i. लिंक पर रिपोर्ट करने वाले वित्तीय संस्थानों के रूप में आयकर विभाग के प्रासंगिक ई-फाइलिंग पोर्टल पर पंजीकरण करें
लॉगिन <https://incometaxindiaefiling.gov.in/post> -- > एक ---> रिपोर्टिंग वित्तीय संस्थान के रूप में अपना खाता पंजीकृत करें।
- 'नामित निदेशक' के डिजिटल हस्ताक्षर का उपयोग करके फॉर्म 61 बी या 'शून्य' रिपोर्ट अपलोड करके ऑनलाइन रिपोर्ट जमा करें, जिसके लिए, केंद्रीय प्रत्यक्ष कर बोर्ड (सीबीडीटी) द्वारा तैयार स्कीमा को संदर्भित किया जाएगा।
- विवरण: कंपनी आयकर नियमों के नियम 114H के संदर्भ में रिपोर्ट करने योग्य खातों की पहचान करने के प्रयोजनों के लिए उचित परिश्रम प्रक्रिया को पूरा करने के लिए <http://www.fedai.org.in/RevaluationRates.aspx> में विदेशी मुद्रा डीलर एसोसिएशन ऑफ इंडिया (FEDAI) द्वारा अपनी वेबसाइट पर प्रकाशित स्पॉट संदर्भ दरों का उल्लेख करेगी।
- ii. उचित परिश्रम प्रक्रिया को पूरा करने और इसे रिकॉर्ड करने और बनाए रखने के लिए सूचना प्रौद्योगिकी (आईटी) ढांचा विकसित करना, जैसा कि आयकर नियमों के नियम 114H में प्रदान किया गया है।
- iii. आईटी ढांचे के लिए लेखा परीक्षा की एक प्रणाली विकसित करना और आयकर नियमों के नियम 114F, 114G और 114H का अनुपालन करना। अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए नामित निदेशक या किसी अन्य समकक्ष अधिकारी के तहत "उच्च स्तरीय निगरानी समिति" का गठन करना।

- v. केन्द्रीय प्रत्यक्ष कर बोर्ड (सीबीडीटी) द्वारा समय-समय पर इस विषय पर जारी अद्यतन अनुदेशों/नियमों/मार्गदर्शन टिप्पणियों/पूर्व-विज्ञप्तियों का अनुपालन सुनिश्चित करना।
- vi. उपर्युक्त के अलावा, समय-समय पर किसी अन्य क्षेत्राधिकार/संस्थाओं के संबंध में रिज़र्व बैंक द्वारा परिचालित अन्य संयुक्त राष्ट्र सुरक्षा परिषद संकल्पों (UNSCRs) को भी ध्यान में रखा जा

9. जोखिम प्रबंधन

- a. **आंतरिक लेखा परीक्षा:** कंपनी का आंतरिक लेखा परीक्षा विभाग केवाईसी नीतियों और प्रक्रियाओं का मूल्यांकन और पालन सुनिश्चित करेगा। एक सामान्य नियम के रूप में, अनुपालन कार्य कानूनी और नियामक आवश्यकताओं सहित कंपनी की अपनी नीतियों और प्रक्रियाओं का एक स्वतंत्र मूल्यांकन प्रदान करेगा। आंतरिक लेखा परीक्षक विशेष रूप से शाखाओं में केवाईसी प्रक्रियाओं के आवेदन की जांच और सत्यापन कर सकते हैं और इस संबंध में पाई गई खामियों पर टिप्पणी कर सकते हैं। इस संबंध में अनुपालन को बोर्ड की लेखा परीक्षा समिति के समक्ष उनकी सामान्य रिपोर्टिंग आवृत्ति के साथ प्रस्तुत किया जाएगा।
- b. **कर्मचारी भर्ती और प्रशिक्षण:** कंपनी अपने कार्मिक भर्ती भर्ती प्रक्रिया के अभिन्न अंग के रूप में पर्याप्त स्क्रीनिंग तंत्र सुनिश्चित करेगी। इसमें अधिकृत विक्रेताओं और उद्योग संदर्भों के माध्यम से संदर्भ जांच और प्रोफ़ाइल जांच शामिल होगी। कंपनी के पास एक कर्मचारी प्रशिक्षण कार्यक्रम भी होगा ताकि कर्मचारियों के सदस्यों को केवाईसी प्रक्रियाओं में पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया जा सके। प्रशिक्षण आवश्यकताओं में फ्रंटलाइन कर्मचारियों, अनुपालन कर्मचारियों और नए ग्राहकों के साथ काम करने वाले कर्मचारियों के लिए अलग-अलग फोकस होंगे ताकि संबंधित सभी लोग केवाईसी नीतियों के पीछे तर्क को पूरी तरह से समझ सकें और उन्हें लगातार लागू कर सकें।
- c. **ग्राहक शिक्षा:** कंपनी ग्राहक को केवाईसी कार्यक्रम के उद्देश्यों के बारे में शिक्षित करेगी ताकि ग्राहक ऐसी जानकारी एकत्र करने के उद्देश्य और उद्देश्य को समझ सकें और उसकी सराहना कर सकें।
- d. **नई तकनीक का परिचय:** कंपनी नई या उभरती प्रौद्योगिकियों से उत्पन्न होने वाले किसी भी मनी लॉन्ड्रिंग जोखिम पर विशेष ध्यान देगी, जिसमें ऑन-लाइन लेनदेन शामिल हैं जो गुमनामी का पक्ष ले सकते हैं, और जब भी ऑनलाइन लेनदेन शुरू किए जाते हैं / स्वीकार किए जाते हैं तो मनी लॉन्ड्रिंग योजनाओं में इसके उपयोग को रोकने के लिए कदम उठाएंगे।
- e. **केवाईसी नियमों के संबंध में ग्राहक द्वारा असहयोग :** जहां कंपनी ग्राहक द्वारा असहयोग के कारण जानकारी प्रस्तुत करने और/या उचित केवाईसी उपायों को लागू करने में असमर्थ है, कंपनी केवाईसी अनुपालन के लिए वर्तमान में पहचाने गए ग्राहकों के साथ अनुवर्ती कार्रवाई करेगी, ऐसा निर्णय लेने के कारण, यदि बिल्कुल आवश्यक हो, तो बंद करने का निर्णय हमारे आंतरिक मूल्यांकन पर आधारित होगा और ग्राहक को उचित नोटिस जारी करने के बाद ही कार्यात्मक शीर्ष और उससे ऊपर के स्तर पर लिया जाएगा।

f. भारत के बाहर शाखाओं और सहायक कंपनियों के लिए लागू: उपरोक्त दिशानिर्देश विदेशों में स्थित शाखाओं और बहुसंख्यक स्वामित्व वाली सहायक कंपनियों पर भी लागू होंगे, विशेष रूप से, उन देशों में जो सीकेवाईसीआर सिफारिशों को लागू नहीं करते हैं या अपर्याप्त रूप से लागू करते हैं, उस सीमा तक स्थानीय कानून अनुमति देते हैं जब कंपनी विदेशी शाखाएं खोलती है। जब स्थानीय लागू कानून और विनियम इन दिशानिर्देशों के कार्यान्वयन पर रोक लगाते हैं, तो उन्हें राष्ट्रीय आवास बैंक और भारतीय रिजर्व बैंक के ध्यान में लाया जाएगा। भारतीय रिजर्व बैंक धन शोधन/आतंक के वित्तपोषण के जोखिमों का प्रबंधन करने के लिए कंपनी द्वारा किए जाने वाले अतिरिक्त उपायों के आवेदन सहित कंपनी द्वारा आगे आवश्यक कार्रवाई की सलाह दे सकता है।

g. एक नामित निदेशक और प्रधान अधिकारी की नियुक्ति: कंपनी ने प्रबंध निदेशक को 'नामित निदेशक' और राष्ट्रीय परिचालन प्रमुख को 'प्रधान अधिकारी' के रूप में नामित किया है। किसी भी स्थिति में प्रधान अधिकारी को पदनामित निदेशक के रूप में नियुक्त नहीं किया जाएगा। प्रधान अधिकारी कॉर्पोरेट कार्यालय में स्थित है और कानून के तहत आवश्यक सभी लेनदेन की निगरानी और रिपोर्टिंग और जानकारी साझा करने के लिए जिम्मेदार होगा। वह प्रवर्तन एजेंसियों, एचएफसी और किसी भी अन्य संस्थान के साथ निकट संपर्क बनाए रखेगा जो मनी लॉन्ड्रिंग के खिलाफ लड़ाई में शामिल हैं और आतंकवाद के वित्तपोषण का मुकाबला कर रहे हैं। वह यह भी सुनिश्चित करेगा कि गंभीर चूकों और निर्धारित प्रक्रियाओं और दिशानिर्देशों की जानबूझकर अनदेखी के लिए जवाबदेही तय करने की उचित प्रणाली है। हालांकि, ऐसी किसी भी कार्रवाई को प्रलेखित किया जाना चाहिए और कंपनी की प्रबंधन समिति के समक्ष रखा जाना चाहिए। प्रधान अधिकारी किसी भी असामान्य मामले/सूचना के घटित होने पर कंपनी की प्रबंधन समिति को भी रिपोर्ट करेगा।

h. लेनदेन के रिकॉर्ड का रखरखाव (धन शोधन निवारण नियम 2005 के नियम 3 के अनुसार): कंपनी नीचे उल्लिखित लेनदेन का उचित रिकॉर्ड बनाए रखेगी:

- विदेशी मुद्रा में दस लाख रुपये या इसके समकक्ष मूल्य के सभी नकद लेनदेन, हालांकि नीति द्वारा कंपनी विदेशी मुद्रा में नकद जमा स्वीकार नहीं करती है;
- नकद लेनदेनों की सभी श्रृंखलाएं एक-दूसरे से अभिन्न रूप से जुड़ी हुई हैं जिनका मूल्य विदेशी मुद्रा में दस लाख रुपए या इसके समकक्ष से कम आंका गया है, जहां लेनदेनों की ऐसी श्रृंखला एक माह के भीतर हुई है;
- सभी नकद लेनदेन, जिनमें जाली या जाली करेंसी नोटों या बैंक नोटों का इस्तेमाल असली के रूप में किया गया है और जहां मूल्यवान प्रतिभूति की जालसाजी हुई है; और
- सभी संदिग्ध लेनदेन जैसा कि अनुलग्नक II में उल्लिखित है

i. संरक्षित की जाने वाली जानकारी: कंपनी "लेनदेन के रिकॉर्ड के रखरखाव" पर पूर्ववर्ती बिंदु में संदर्भित लेनदेन के संबंध में निम्नलिखित जानकारी बनाए रखेगी

- लेनदेन की प्रकृति
- लेन-देन की राशि और मुद्रा जिसमें इसे मूल्यवर्ग दिया गया था
- वह तिथि जिस पर लेनदेन आयोजित किया गया था और
- लेनदेन के लिए पार्टियां

j. कंपनी सिस्टम पर फ़ाइलें स्वीकृत और वितरित करती है; इसलिए उसके पास खाता जानकारी के उचित रखरखाव और संरक्षण की एक प्रणाली है जिससे आवश्यकता पड़ने पर डेटा आसानी से और शीघ्रता से प्राप्त किया जा सकता है। हालाँकि, कंपनी और ग्राहक के बीच लेन-देन समाप्ति की तिथि से कम से कम दस वर्षों तक या संबंधित विनियमन/नियमों/दिशानिर्देशों द्वारा निर्धारित किसी अन्य अवधि तक खाता जानकारी, घरेलू या अंतर्राष्ट्रीय, सभी आवश्यक लेन-देन रिकॉर्ड बनाए रखेगी, जिससे व्यक्तिगत लेन-देन (यदि कोई हो, तो उसमें शामिल राशि और मुद्रा के प्रकार सहित) उपलब्ध होंगे ताकि आवश्यकता पड़ने पर आपराधिक गतिविधियों में शामिल व्यक्तियों के खिलाफ मुकदमा चलाने के लिए साक्ष्य उपलब्ध कराए जा सकें। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि खाता खोलते समय और व्यावसायिक संबंध के दौरान प्राप्त ग्राहक की पहचान और उसके पते से संबंधित अभिलेख (जैसे पासपोर्ट, पहचान पत्र, ड्राइविंग लाइसेंस, पैन कार्ड, यूआईडी कार्ड, उपयोगिता बिल आदि जैसे दस्तावेजों की प्रतियाँ) व्यावसायिक संबंध समाप्त होने के बाद कम से कम दस वर्षों तक उचित रूप से संरक्षित रहें। इसके अलावा, आवेदन पत्र, ऋण समझौते की प्रति, अनापत्ति प्रमाण पत्र, अन्य दस्तावेज (फोटोकॉपी या रद्द की गई मूल प्रति) को खाता पूरी तरह बंद होने के बाद अगले दस वर्षों तक सुरक्षित रखा जाएगा। हालाँकि, दस्तावेजों का संरक्षण और रखरखाव कागज़ के रूप में और इलेक्ट्रॉनिक इमेज के रूप में होगा।

अभिलेखों की पहचान और लेन-देन डेटा सक्षम अधिकारियों को अनुरोध पर केवल इस नीति के तहत प्रधान अधिकारी के माध्यम से उनके अनुमोदन से उपलब्ध कराया जाएगा।

इसके अतिरिक्त, कंपनी आरबीआई दिशानिर्देशों के अध्याय VII के प्रावधानों के अनुसार ग्राहक खाते की जानकारी को बनाए रखने, संरक्षित करने और रिपोर्ट करने के लिए आवश्यक कदम उठाएगी।

k. वित्तीय खुफिया इकाई - भारत को रिपोर्ट करना

प्रधान अधिकारी नकद और संदिग्ध लेनदेनों से संबंधित सूचना का पता चलने पर निदेशक, वित्तीय आसूचना इकाई-भारत (एफआईयू-आईएनडी) को पीएमएलए नियमों के अनुसार रा.आ.बैंक/भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा डिजाइन एवं परिचालित किए गए निर्धारित प्रपत्रों में निम्नलिखित पते पर रिपोर्ट करेगा:

निदेशक, एफआईयू-इंड,

वित्तीय खुफिया इकाई-भारत,
छठी मंजिल, टॉवर -2,
जीवन भारती बिल्डिंग,
कनॉट प्लेस, नई दिल्ली-110001

l. धन शोधन और आतंकवादी वित्तपोषण जोखिम आकलन

- कंपनी समय-समय पर (छमाही और वार्षिक) मनी लॉन्ड्रिंग (एमएल) और आतंकवादी वित्तपोषण (टीएफ) जोखिम आकलन 'अभ्यास करेगी, ताकि ग्राहकों, देशों या भौगोलिक क्षेत्रों, उत्पादों, सेवाओं, लेनदेन या वितरण चैनलों के लिए अपने मनी लॉन्ड्रिंग और आतंकवादी वित्तपोषण जोखिम को कम करने के लिए प्रभावी उपाय किए जा सकें।
- कंपनी पहचान किए गए जोखिम के शमन और प्रबंधन के लिए जोखिम आधारित दृष्टिकोण ('आरबीए') लागू करेगी।

- कंपनी द्वारा जोखिम मूल्यांकन को उचित रूप से प्रलेखित किया जाएगा और अभ्यास के परिणाम को बोर्ड या बोर्ड की जोखिम प्रबंधन समिति के समक्ष रखा जाएगा, जिसे इस संबंध में शक्ति प्रत्यायोजित की गई है।
- m. विधिविरुद्ध क्रियाकलाप (निवारण) (यूएपीए) अधिनियम, 1967 के अंतर्गत आतंकवाद का मुकाबला करने के लिए रिपोर्टिंग एजेंसियों (आरईएस) की विशिष्ट जिम्मेदारियां हैं
 - **निगरानी खाते:** कंपनी के नाम पर खाते नहीं होने चाहिए संयुक्त राष्ट्र सुरक्षा परिषद (यूएनएससी) द्वारा संदिग्ध के रूप में सूचीबद्ध व्यक्ति/संस्थाएं आतंकवादी संबंध. इसके अलावा, कंपनी को नियमित रूप से दो विशिष्ट यूएनएससी सूचियों की जांच करनी चाहिए अपडेट के लिए भारत सरकार द्वारा उपलब्ध कराई गई अन्य सूचियाँ
 - **संदिग्ध खातों की रिपोर्ट करना:** यदि कंपनी को सूचीबद्ध खातों से मिलते-जुलते खाते मिलते हैं व्यक्तियों/संस्थाओं को उन्हें वित्तीय खुफिया इकाई - भारत (FIUIND) को रिपोर्ट करना चाहिए और गृह मंत्रालय (एमएचए) को सूचित करें।
 - **संपत्तियों को फ्रीज करना:** कंपनी को 2 फरवरी के यूएपीए आदेश का सख्ती से पालन करना चाहिए। 2021, गैरकानूनी गतिविधियों से जुड़ी संपत्तियों को जब्त करने के लिए
- n. सामूहिक विनाश के हथियार (WMD) और उनकी परिदान प्रणाली (गैरकानूनी गतिविधियों का निषेध) अधिनियम, 2005 के तहत, रिपोर्टिंग संस्थाओं (RES) के विशिष्ट दायित्व हैं:

कंपनी करेगी:

- a) WMD अधिनियम, 2005 की धारा 12A को लागू करने के लिए वित्त मंत्रालय की प्रक्रिया का पालन करें।
- b) यदि व्यक्ति/संस्था निर्दिष्ट सूची से मेल खाती है तो लेनदेन में संलग्न न हों।
- c) ऑनबोर्डिंग के दौरान और समय-समय पर निर्दिष्ट सूची के खिलाफ ग्राहक जानकारी सत्यापित करें।
- d) किसी भी मिलान की सूचना केंद्रीय नोडल अधिकारी (सीएनओ) को दें और संदिग्ध लेनदेन रिपोर्ट (एसटीआर) फाइल करें।
- e) एफआईयू-इंडिया पोर्टल पर उपलब्ध निर्दिष्ट सूची देखें।
- f) वित्तीय लेनदेन को रोकें यदि यह मानने के स्पष्ट कारण हैं कि यह कानून के दायरे में आता है और सीएनओ को सूचित करें।

- g) सीएनओ से संपत्ति फ्रीजिंग आदेशों का तुरंत पालन करें।
- h) जनवरी 7, 30 के आदेश के पैराग्राफ 2023 में उल्लिखित एसेट को अनफ्रीज करने की प्रक्रिया का पालन करें।

10. विविध

- i. कंपनी और ग्राहक के बीच सविदात्मक संबंध से उत्पन्न ग्राहक जानकारी के बारे में कंपनी गोपनीयता बनाए रखेगी। ग्राहकों द्वारा प्रदान किए गए सभी आधार नंबर गोपनीय होंगे और योजनाओं के तहत केंद्र या राज्य या स्थानीय सरकारों से सब्सिडी और अन्य लाभों का लाभ उठाने के लिए आवश्यकता को छोड़कर प्रदर्शित या साझा नहीं किए जाएंगे।
- ii. सरकार और अन्य एजेंसियों से डेटा/सूचना के अनुरोध पर विचार करते समय भी, कंपनी स्वयं को संतुष्ट करेगी कि ऐसी जानकारी उस प्रकार की नहीं है जो गोपनीयता से संबंधित कानून के प्रावधानों का उल्लंघन करेगी।
- iii. कंपनी केंद्रीय केवाईसी रिकॉर्ड रजिस्ट्री ("सीकेवाईसीआर") के साथ साझा करने के लिए केवाईसी जानकारी को नियमों में उल्लिखित तरीके से और व्यक्तियों और कानूनी संस्थाओं के लिए तैयार किए गए संशोधित केवाईसी टेम्पलेट्स द्वारा आवश्यक रूप से कैप्चर करेगी।
- iv. तीसरे पक्ष के उत्पादों की बिक्री के लिए एजेंट के रूप में कार्य करने वाली कंपनी को लागू कानूनों / विनियमों का पालन करना होगा। कंपनी ऐसे तीसरे पक्ष के उत्पादों से संबंधित लेनदेन के संबंध में सीटीआर/एसटीआर दाखिल करने के लिए अलर्ट प्राप्त करने, उत्पन्न करने और विश्लेषण करने के लिए सिस्टम क्षमताओं का विकास करेगी।
- v. विदेशी अंशदान (विनियमन) अधिनियम, 1976 के तहत अनुपालन: - कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि विदेशी अंशदान (विनियमन) अधिनियम (एफसीआरए), 1976 के प्रावधानों का विधिवत पालन किया जाए। एफसीआरए कुछ विशिष्ट व्यक्तियों या संघों जैसे चुनाव के उम्मीदवारों, पत्रकारों, न्यायाधीशों/सरकारी कर्मचारियों, राजनीतिक दल, आदि द्वारा प्राप्त विदेशी योगदान या विदेशी आतिथ्य की स्वीकृति और उपयोग को विनियमित करता है। तथापि, एफसीआरए के प्रावधानों के अनुसार, कानून कतिपय व्यक्तियों अथवा संघों को केन्द्र सरकार के अनुमोदन से विदेशी अभिदाय स्वीकार करने की अनुमति देता है। उन मामलों में, ग्राहक से अनुमोदन या सूचना पत्र की प्रति ली जाएगी। सिस्टम क्षमताओं का विकास करेगी।

11. संशोधन

कंपनी जब भी उचित समझे इस नीति में संशोधन कर सकती है। इस नीति के किसी भी और सभी प्रावधानों को समय-समय पर किसी भी नियामक परिवर्तन के कारण आवश्यकतानुसार संशोधित किया जाएगा।

यदि कोई संशोधन, स्पष्टीकरण, परिपत्र और दिशानिर्देश, जो इस नीति के तहत निर्धारित प्रावधानों के अनुरूप नहीं हैं, तो ऐसे संशोधनों, स्पष्टीकरणों, परिपत्रों और दिशानिर्देशों के प्रावधान इसके प्रावधानों

पर प्रबल होंगे और यह नीति तदनुसार ऐसे संशोधनों, स्पष्टीकरणों, परिपत्रों और दिशानिर्देशों के तहत निर्धारित तारीख से प्रभावी होगी।

अनुलग्नक I

ग्राहक की पहचान प्रक्रिया को सत्यापित करने के लिए पहचान प्रक्रिया सुविधाएँ और दस्तावेज़ जो ग्राहक से प्राप्त किए जा सकते हैं

सभी प्राथमिक आवेदकों के लिए पैन/फॉर्म 60 निम्नलिखित में से किसी एक के साथ अनिवार्य है

1. व्यक्तियों के लिए अनिवार्य दस्तावेज (स्वयं प्रमाणित)।

- पासपोर्ट
- यूआईडी कार्ड ('आधार कार्ड')
- मतदाता पहचान पत्र
- ड्राइविंग लाइसेंस (राज्य के दिशानिर्देशों और विनियमों के अधीन)

आईडी प्रूफ के लिए किसी अन्य दस्तावेज को आधिकारिक रूप से वैध दस्तावेज ("ओवीडी") के रूप में स्वीकार नहीं किया जाएगा। 'आधिकारिक रूप से वैध दस्तावेजों' की परिभाषा में बदलाव के मद्देनजर, संशोधित पीएमएल नियमों में उल्लिखित दस्तावेजों को स्वीकार किया जाएगा। कंपनी के पास इस उद्देश्य के लिए किसी अन्य दस्तावेज को स्वीकार करने का कोई विवेक नहीं है।

इसके अलावा, उपरोक्त दस्तावेजों के अलावा कंपनी नीचे दिए गए दस्तावेजों को पहचान और पते के प्रमाण के रूप में भी स्वीकार करेगी:

- a. भारतीय विशिष्ट पहचान प्राधिकरण (यूआईडीएआई) की ई-केवाईसी सेवाएं – जिसके माध्यम से ई-केवाईसी प्रक्रिया के परिणामस्वरूप यूआईडीएआई से जनसांख्यिकीय विवरण और तस्वीरों वाली जानकारी उपलब्ध कराई जाती है। हालांकि, इस उद्देश्य के लिए व्यक्ति/ग्राहक को कंपनी की शाखाओं/कार्यालयों को बायोमेट्रिक पहचान के माध्यम से अपनी पहचान/पता जारी करने के लिए स्पष्ट सहमति से यूआईडीएआई को अधिकृत करना होगा।
- b. ई-आधार यूआईडीएआई वेबसाइट से डाउनलोड किया गया हो, निम्नलिखित के अधीन:
 - i. यदि संभावित ग्राहक को केवल अपना आधार नंबर पता है, तो कंपनी संभावित ग्राहक के ई-आधार पत्र को यूआईडीएआई पोर्टल से सीधे अपनी शाखा/कार्यालय में प्रिंट कर सकती है। या ऊपर पैराग्राफ 1 में उल्लिखित ईकेवाईसी प्रक्रिया को अपनाएं;

- ii. यदि भावी ग्राहक ई-आधार की एक प्रति कहीं और डाउनलोड रखता है, तो कंपनी संभावित ग्राहक का ई-आधार कार्ड सीधे यूआईडीएएल पोर्टल से अपनी शाखा/कार्यालय में प्रिंट कर सकती है; या ऊपर 1 में उल्लिखित ई-केवाईसी प्रक्रिया को अपनाएं; या यूआईडीएआई की सरल प्रमाणीकरण सेवा के माध्यम से निवासी की पहचान और पते की पुष्टि करें
- c. यूआईडीएआई द्वारा जारी भौतिक आधार कार्ड/पत्र जिसमें डाक के माध्यम से प्राप्त नाम, पता और आधार संख्या का विवरण हो।

व्यक्तियों के निवास के प्रमाण के लिए सही स्थायी पता

- i. टेलीफोन बिल
- ii. अनुसूचित वाणिज्यिक बैंक का खाता विवरण
- iii. किसी भी मान्यता प्राप्त सार्वजनिक प्राधिकरण से पत्र।
- iv. बिजली का बिल
- v. राशन कार्ड
- vi. नियोक्ता से पत्र (एचआर/प्रोपराइटर/मालिक द्वारा हस्ताक्षरित), कंपनी की संतुष्टि के अधीन।
- vii. निम्नलिखित में से कोई भी एक दस्तावेज जो ग्राहक कंपनी की संतुष्टि के लिए प्रदान करता है, पर्याप्त होगा, जिसमें निम्नलिखित शामिल हो सकते हैं:
 - a. लीव एंड लाइसेंस एग्रीमेंट या रेंट एग्रीमेंट जिसकी वैधता कंपनी के साथ संबंध बनाने की तारीख को हो;
 - b. पाइपड गैस कनेक्शन बिल/पोस्ट पेड मोबाइल बिल (जिसमें ग्राहक का वर्तमान पता हो, बशर्ते कि उक्त बिल 2 महीने से अधिक पुराने न हों।
 - c. एक व्यक्ति जिसके पास अपने नाम में पते का प्रमाण नहीं है, वह किसी भी करीबी रिश्तेदार (जैसे, पति या पत्नी, बेटा, बेटी, माता-पिता) के पते का प्रमाण प्रदान कर सकता है (जैसे, पति या पत्नी, बेटा, बेटी, माता-पिता) जिनसे उनके रिश्ते को स्थापित करने वाले दस्तावेज (जैसे पैन कार्ड, पासपोर्ट, जन्म प्रमाण पत्र, आदि द्वारा समर्थित है), जिसे पूर्वोक्त ग्राहक के साथ रहने की घोषणा की जाती है जिसका पता कंपनी को प्रदान किया जाएगा;
 - d. ग्रामीण क्षेत्रों में पते के प्रमाण के रूप में नोटरीकृत शपथ पत्र की स्वीकृति।

1. कंपनियां

- कंपनी का नाम
 - व्यवसाय का मुख्य स्थान
 - कंपनी का डाक पता
 - टेलीफोन/फैक्स नंबर
- i. निगमन प्रमाणपत्र और ज्ञापन और एसोसिएशन के लेख
 - ii. खाता खोलने के लिए निदेशक मंडल का संकल्प और उन लोगों की पहचान करना जिनके पास खाता संचालित करने का अधिकार है।
 - iii. पावर ऑफ अटॉर्नी अपने प्रबंधकों, अधिकारियों या कर्मचारियों को अपनी ओर से व्यवसाय करने के लिए दी गई
 - iv. पैन/आवंटन पत्र की प्रति
 - v. टेलीफोन बिल की प्रति

2. साझेदारी फर्म

- कानूनी नाम
 - पता
 - सभी भागीदारों के नाम और उनके पते-
 - फर्म और साझेदारों के टेलीफोन नंबर
- i. पंजीकरण प्रमाण पत्र, यदि पंजीकृत है
 - ii. साझेदारी विलेख
 - iii. फर्म के एक भागीदार या कर्मचारी को उसकी ओर से व्यवसाय करने के लिए दी गई पावर ऑफ अटॉर्नी
 - iv. भागीदारों और पावर ऑफ अटॉर्नी रखने वाले व्यक्तियों और उनके पते की पहचान करने वाला कोई आधिकारिक रूप से वैध दस्तावेज
 - v. फर्म/भागीदारों के नाम से टेलीफोन बिल

3. ट्रस्ट, सोसायटी और फाउंडेशन

- ट्रस्टियों, सेटलर्स, लाभार्थियों और हस्ताक्षरकर्ताओं के नाम
 - संस्थापक, प्रबंधकों/निदेशकों और लाभार्थियों के नाम और पते टेलीफोन/फैक्स नंबर
- i. पंजीकरण का प्रमाण पत्र, यदि पंजीकृत है
 - ii. अपनी ओर से व्यवसाय करने के लिए दी गई पावर ऑफ अटॉर्नी
 - iii. ट्रस्टियों, सेटलर्स, लाभार्थियों और पावर ऑफ अटॉर्नी रखने वालों की, संस्थापकों/प्रबंधकों/निदेशकों और उनके पते पहचान करने के लिए कोई आधिकारिक रूप से वैध दस्तावेज
 - iv. फाउंडेशन/एसोसिएशन के प्रबंध निकाय का संकल्प
 - v. टेलीफोन बिल

4. अनिगमित संघ या व्यक्तियों का निकाय:

एक अनिगमित संघ या व्यक्तियों के एक निकाय का खाता खोलने के लिए, निम्नलिखित दस्तावेजों में से प्रत्येक की एक प्रमाणित प्रति प्राप्त की जाएगी:

- a. ऐसे संघ या व्यष्टियों के निकाय के प्रबंध निकाय का संकल्प;
- b. अनिगमित संघ या व्यक्तियों के निकाय का स्थायी खाता संख्या या फॉर्म नंबर 60;
- c. मुख्तारनामा जो उसकी ओर से लेन-देन करने के लिए गया है;
- d. ओवीडी की एक प्रति जिसमें प्रबंधकों, अधिकारियों या कर्मचारियों की पहचान और पते का विवरण, नवीनतम तस्वीर और स्थायी खाता संख्या फॉर्म 60, जैसा भी मामला हो, उस व्यक्ति के संबंध में पहचान और पते के प्रमाण के लिए आधार/पैन/ओवीडी जिसके पास उसकी ओर से लेन-देन करने के लिए पावर ऑफ अटॉर्नी है ; जैसा कि नीचे वर्णित है।
- e. ऐसी जानकारी जो एचएफसी द्वारा सामूहिक रूप से ऐसे संघ या व्यक्तियों के निकाय के कानूनी अस्तित्व को स्थापित करने के लिए आवश्यक हो सकती है। विवरण- अपंजीकृत न्यासों/साझेदारी फर्मों को 'अनिगमित संघ' शब्द के अंतर्गत शामिल किया जाएगा तथा 'व्यक्तियों के निकाय' शब्द में समितियां शामिल हैं न्यायिक व्यक्ति विशेष रूप से पहले भाग में शामिल नहीं है

एक न्यायिक व्यक्ति जो विशेष रूप से पिछले भाग में शामिल नहीं है

न्यायिक व्यक्तियों के खाते खोलने के लिए जो विशेष रूप से पहले भाग में शामिल नहीं थे, जैसे कि सरकार या स्थानीय निकाय जैसे इसके विभाग, सोसायटी, विश्वविद्यालय और ग्राम पंचायत, निम्नलिखित दस्तावेजों की प्रमाणित प्रति प्राप्त की जाएगी:

- (a) इकाई की ओर से कार्य करने के लिए अधिकृत व्यक्ति का नाम दिखाने वाला दस्तावेज;
- (b) उस व्यक्ति के संबंध में पहचान और पते के प्रमाण के लिए आधार/पैन/ओवीडी जिसके पास उसकी ओर से लेन-देन करने के लिए पावर ऑफ अटॉर्नी है; और
- (c) ऐसे दस्तावेज जो एचएफसी द्वारा ऐसी इकाई/न्यायिक व्यक्ति के कानूनी अस्तित्व को स्थापित करने के लिए आवश्यक हों।

7. लाभार्थी स्वामी की पहचान

एक कानूनी व्यक्ति का खाता खोलने के लिए जो एक प्राकृतिक व्यक्ति नहीं है, लाभार्थी मालिक (ओं) की पहचान की जाएगी और उसकी पहचान को सत्यापित करने के लिए नियमों के नियम 9 (3) के संदर्भ में सभी उचित कदम निम्नलिखित को ध्यान में रखते हुए किए जाएंगे:

- (a) जहां ग्राहक या नियंत्रित हित का मालिक स्टॉक एक्सचेंज में सूचीबद्ध कंपनी है, या ऐसी कंपनी की सहायक कंपनी है, ऐसी कंपनियों के किसी भी शेयरधारक या लाभकारी मालिक की पहचान और सत्यापन करना आवश्यक नहीं है।
- (b) न्यास/नामिती अथवा न्यासीय खातों के मामलों में यह निर्धारित किया जाता है कि ग्राहक न्यासी/नामिती अथवा किसी अन्य मध्यस्थ के रूप में किसी अन्य व्यक्ति की ओर से कार्य कर रहा है या नहीं। ऐसे मामलों में, मध्यस्थों की पहचान और उन व्यक्तियों की पहचान का संतोषजनक साक्ष्य जिनकी ओर से वे कार्य कर रहे हैं, साथ ही ट्रस्ट की प्रकृति या अन्य व्यवस्थाओं का विवरण भी प्राप्त किया जाएगा।

नोट:

इसके साथ ही यह स्पष्ट किया जाता है कि यदि ग्राहक (ग्राहकों) द्वारा प्रदान किया गया पता पहचान प्रमाण के लिए प्रस्तुत दस्तावेज में समान है, तो विषय दस्तावेज को पहचान और पते दोनों के प्रमाण के रूप में स्वीकार किया जा सकता है। हालांकि, यदि ग्राहक द्वारा उल्लिखित वर्तमान पता पहचान के प्रमाण के लिए प्रस्तुत दस्तावेज पर इंगित पते से अलग है, तो ऊपर उल्लिखित दस्तावेजों की सूची के अनुसार पते का एक अलग प्रमाण प्राप्त किया जाना चाहिए।

अनुलग्नक II

बिल्डर/प्रोजेक्ट/कॉर्पोरेट ग्राहकों से संबंधित संदिग्ध लेनदेन की सांकेतिक सूची:

a. व्यक्तियों से संबंधित संदिग्ध लेनदेन की सूची:

- a. ग्राहक जानकारी, डेटा, दस्तावेज प्रदान करने के लिए अनिच्छुक है;
- b. ग्राहक की कानूनी संरचना को कई बार बदल दिया गया है (नाम परिवर्तन, स्वामित्व का हस्तांतरण। कॉर्पोरेट सीट का परिवर्तन)।
- c. अनावश्यक रूप से जटिल ग्राहक संरचना।
- d. व्यक्तिगत या लेनदेनों के वर्ग जो स्थापित व्यावसायिक प्रोफ़ाइल के बाहर होते हैं, और अपेक्षित गतिविधियां/लेनदेन अस्पष्ट होते हैं।
- e. झूठे दस्तावेज, डेटा, ऋण का उद्देश्य, खातों का विवरण प्रस्तुत करना और जानकारी, डेटा, दस्तावेज प्रदान करने में अनिच्छुक होना।
- f. निधियों के स्रोत का ब्यौरा प्रस्तुत करने से इंकार करता है जिसके द्वारा प्रारंभिक अंशदान किया जाता है, निधियों के स्रोत संदिग्ध हैं आदि;
- g. व्यक्तिगत रूप से मिलने के लिए अनिच्छुक, पर्याप्त कारणों के बिना किसी तीसरे पक्ष/पावर ऑफ अटॉर्नी धारक के माध्यम से प्रतिनिधित्व करता है;
- h. कंपनी की किसी शाखा/कार्यालय से संपर्क करता है, जो ऋण आवेदन में प्रदान किए गए ग्राहक के आवासीय या व्यावसायिक पते से दूर है, जब की कोई शाखा/कार्यालय दिए गए पते के नजदीक हो;
- i. खाता/एकाधिक खातों के विवरण में कई स्थानान्तरणों की व्याख्या या संतुष्ट करने में असमर्थ;
- j. उचित औचित्य के बिना असंबंधित तृतीय पक्ष खातों के माध्यम से किया गया प्रारंभिक योगदान;
- k. लोन राशि के अंतिम उपयोग के उचित औचित्य के बिना, टॉप-अप लोन और/या इक्विटी लोन प्राप्त करना;
- l. ऋण की मंजूरी के लिए संदिग्ध साधनों का सुझाव देना;
- m. जहां लेन-देन का आर्थिक अर्थ नहीं है;
- n. अज्ञात स्रोत के साथ असामान्य वित्तीय लेनदेन।

- o. गैर-संबद्ध या अज्ञात तृतीय पक्षों से प्राप्त भुगतान और नकद में शुल्क के लिए भुगतान जहां यह भुगतान का एक विशिष्ट तरीका नहीं है।
- p. ऋण के वास्तविक लाभार्थी और खरीदे जाने वाले फ्लैट पर उचित संदेह हैं;
- q. एक फर्जी बैंक खाता खोलकर ऋण राशि का नकदीकरण;
- r. ऋण के लिए आवेदन करना यह अच्छी तरह से जानते हुए कि वित्तपोषित की जाने वाली संपत्ति/आवासीय इकाई को पहले वित्त पोषित किया गया है और यह बकाया है;
- s. बिक्री के लिए समझौते में उल्लिखित बिक्री प्रतिफल खरीद के क्षेत्र में प्रचलित की तुलना में असामान्य रूप से अधिक/कम है;
- t. एक ही संपत्ति/आवास इकाई का एकाधिक वित्तपोषण;
- u. किसी तीसरे पक्ष के पक्ष में किए गए भुगतान के लिए अनुरोध जिसका लेनदेन से कोई संबंध नहीं है;
- v. ग्राहक द्वारा विक्रेता / बिल्डर / डेवलपर / दलाल / एजेंट आदि के साथ मिलकर ऋण राशि का उपयोग करना और निर्धारित उद्देश्य के अलावा किसी अन्य उद्देश्य के लिए इसका उपयोग करना।
- w. पश्चिमी। गैर सरकारी संगठनों / धर्मार्थ संगठन / लघु / मध्यम प्रतिष्ठानों (एसएमई) / स्वयं सहायता समूहों (एसएचजी) / सूक्ष्म वित्त समूहों (एमएफजी) को शामिल करते हुए कई वित्त पोषण / वित्तपोषण
- x. पते में परिवर्तन के लिए बार-बार अनुरोध करना;
- y. अधिक भुगतान की गई राशि वापस करने के अनुरोध के साथ किशतों का अधिक भुगतान।
- z. अचल संपत्ति में उम्मीद से अधिक / कम कीमत पर निवेश।
- aa. उन देशों में शामिल ग्राहक जो वाहक शेरों की अनुमति देते हैं।

अनुलग्नक III

संदिग्ध लेनदेन (एसटीआर) की पहचान करने के लिए रेड फ्लैग

एसटीआर पहचान के लिए रेड फ्लैग संकेतकों (आरएफआई) की सांकेतिक सूची:

एचएफसी द्वारा एसटीआर की प्रभावी रिपोर्टिंग व्यवस्था को सुविधाजनक बनाने के लिए, नोट आरएफआई की एक सूची की पहचान करता है जिसे आगे एक संदिग्ध लेनदेन के रूप में पहचाना जा सकता है और फिर उचित सत्यापन पर एसटीआर के रूप में रिपोर्ट किया जा सकता है।

आरएफआई को उन स्थितियों के रूप में पहचाना जाता है जिनका सामना विशेष रूप से एचएफसी द्वारा किया जा सकता है और उन्हें निम्नलिखित व्यापक श्रेणियों के तहत वर्गीकृत किया गया है:

- ग्राहक केंद्रित;
- लेनदेन/ऋण खाता केंद्रित;
- संपत्ति/संपत्ति दस्तावेज केंद्रित; और
- ऐसे मामले (उपरोक्त a, b और c के अंतर्गत आने वाले) जिनके लिए ऑटो रिपोर्टिंग की आवश्यकता होगी
- बिल्डर/परियोजना ऋणों से संबंधित आरएफआई की सूची

जैसे, सुझाए गए आरएफआई अनिवार्य रूप से ऐसी स्थितियां हैं जिनके लिए आगे विश्लेषण की आवश्यकता होगी क्योंकि उनके पास एसटीआर होने की क्षमता है। प्रधान अधिकारियों से अपेक्षा की जाती है कि वे आरएफआई के संबंधित एचएफसी को सुग्राही बनाएं और यदि इसमें पर्याप्त औचित्य हो, तो आरएफआई को एसटीआर के रूप में प्रधान अधिकारी को सूचित किया जा सकता है ताकि एफआईयू को आगे रिपोर्ट किया जा सके। बस गणना की गई स्थितियों को देखते हुए "जैसा है" आधार पर एसटीआर के रूप में रिपोर्ट किए जाने की उम्मीद नहीं है, क्योंकि यह एसटीआर के रूप में रिपोर्टिंग के संभावित ट्रिगर के रूप में है और तदनुसार पर्याप्त परिश्रम और उचित तर्कसंगतता के साथ रिपोर्ट किया जाना चाहिए।

कुछ हिस्से हैं (जैसा कि विशेष रूप से संकेत दिया गया है) जिन्हें कंपनी द्वारा अपनी व्यावसायिक प्रथाओं की

तर्ज पर मूल्यांकन करने की आवश्यकता होगी, और कंपनी के लिए आरएफआई के ट्रिगर के बिंदु को निर्धारित करना होगा।

ऐसी पहचान होने पर, कंपनी बोर्ड द्वारा इन आरएफआई को मंजूरी देगी और संबंधित केवाईसी नीति के एक भाग के रूप में शामिल करेगी।

इस प्रकार एसटीआर की प्रभावी रिपोर्टिंग सुनिश्चित करने के लिए, यह सूचक नोट आरएफआई के रूप में निम्नलिखित लेनदेन / स्थितियों की पहचान करता है जिन्हें (पर्याप्त परिश्रम और औचित्य पर) एक संदिग्ध लेनदेन के रूप में पहचाना जा सकता है और फिर आगे एसटीआर के रूप में रिपोर्ट किया जा सकता है।

भाग A: आरएफआई जो ग्राहक केंद्रित हैं:

1. ग्राहक की पहचान

- a. झूठे पहचान दस्तावेज जमा करना।
- b. ग्राहक के पास कई पैस हैं।
- c. पहचान दस्तावेज जिन्हें उचित समय के भीतर सत्यापित नहीं किया जा सका या पहचान दस्तावेजों के दूसरे सेट के साथ प्रतिस्थापित किया जा सका।
- d. अन्य प्रतिष्ठित व्यावसायिक संस्थाओं के बहुत करीब नामों के साथ खोले गए खाते।
- e. ग्राहक उपनाम और विभिन्न प्रकार के समान लेकिन विभिन्न पतों का उपयोग करता है।
- f. ग्राहक बिना किसी औचित्य के अपने नाम को एक लेन-देन से दूसरे लेन-देन में अलग-अलग तरीके से लिखता है।
- g. ग्राहक का नाम अलग-अलग केवाईसी दस्तावेजों में अलग-अलग दर्शाया गया है जिससे कई ग्राहक पहचान बनाने में सक्षम हैं।
- h. ऐसा ग्राहक/कंपनी जो पूरी जानकारी, आंकड़े, दस्तावेज प्रदान करने और अपनी गतिविधियों के बारे में विवरण प्रकट करने या वित्तीय विवरण/रोजगार संबंधी दस्तावेज/केवाईसी दस्तावेज प्रदान करने के लिए अनिच्छुक या मना करता है।
- i. ऋण खाते के वास्तविक लाभार्थी पर संदेह
- j. ग्राहक व्यक्तिगत रूप से मिलने के लिए अनिच्छुक है, पर्याप्त कारणों के बिना तीसरे पक्ष / पावर ऑफ अटॉर्नी धारक के माध्यम से प्रतिनिधित्व करता है।
- k. ग्राहक एचएफसी की शाखा/कार्यालय से संपर्क करता है, जो ऋण आवेदन में प्रदान किए गए ग्राहक के आवासीय या व्यावसायिक पते से दूर होता है, जबकी एचएफसी शाखा/कार्यालय दिए गए पते के करीब होता है।
- l. पिछले 6 महीनों में ग्राहक के डाक पते में परिवर्तन [दो बार] से अधिक
- m. एक ही क्षेत्र या सामान्य कंपनी संरचना में अन्य संस्थानों की तुलना में कंपनियों की असामान्य पूंजी, साझेदारी, प्रबंधन या रोजगार संरचना।

- n. वर्तमान डेटा प्रासंगिक नियामक प्राधिकरणों के साथ अद्यतन नहीं किया गया है, औचित्य के बिना।
- o. मौजूदा या नए साझेदार / शेयरधारक अपनी व्यक्तिगत और वाणिज्यिक पृष्ठभूमि के बारे में जानकारी देने से परहेज करते हैं, इस संकेत के साथ कि उनके पास उस क्षेत्र में रुचि, शिक्षा या अनुभव नहीं है जिसमें कंपनी संचालित होती है

2. ग्राहक की पृष्ठभूमि

- a. ग्राहक विवरण निगरानी सूचियों (जैसे संयुक्त राष्ट्र सूची, इंटरपोल सूची आदि) के साथ मेल खाता है।
- b. कानून प्रवर्तन एजेंसियों/नियामकों/अन्य सरकारी एजेंसियों से नोटिस/पत्र: ऐसे नोटिस प्राप्त होने के मामले में, प्रधान अधिकारी को मामले पर आगे की कार्रवाई/सलाह के लिए सूचित किया जाना चाहिए। इस नोटिस को ऐसे खातों में लेनदेनों का विश्लेषण करने के लिए एक चेतावनी के रूप में माना जाएगा और यदि लेनदेन संदिग्ध प्रतीत होते हैं तो इसे "संदेह के आधार" में उल्लिखित विवरण के साथ एसटीआर में शामिल किया जाना चाहिए। इन खातों को बंद होने पर भी सूचित किया जाना है।
- c. प्रतिकूल मीडिया/सार्वजनिक समाचार: शाखाओं/कार्यालयों को ग्राहक के नाम के साथ प्रतिकूल मीडिया कवरेज की जांच करनी चाहिए। ऐसी रिपोर्टों में संदिग्ध या अभियुक्त के रूप में इंगित किए गए ग्राहकों के नामों की खोज की जाएगी और मिलान के मामले में रिपोर्टिंग उद्देश्यों के लिए आंतरिक रूप से विश्लेषण किया जा सकता है।
- d. ग्राहक उचित दस्तावेज प्रदान किए बिना ऋण आवेदन पर "विदेशी स्रोतों" से आय दिखाता है

3. क्रेडिट ब्यूरो सूचना

ग्राहक के नाम के सामने दर्शाए गए कई पते जो साझा नहीं किए गए हैं / या प्रदान किए गए रोजगार इतिहास / निवास विवरण से मेल नहीं खाते हैं।

भाग बी: आरएफआई जो लेनदेन/ऋण खाता केंद्रित हैं:

- 1. एकाधिक खाते
 - a. रा.आ.बैंक/भारतीय रिज़र्व बैंक के दिशानिर्देशों के अनुसार ईएमआई के भुगतान के लिए तृतीय पक्षों के बैंक खातों का उपयोग.
 - b. बैंक खाते में परिवर्तन जिससे कंपनी की नीति के अनुसार पीडीसी/ईसीएस जारी किए जाते हैं

- c. रा.आ.बैंक/भारतीय रिज़र्व बैंक के दिशानिर्देशों के अनुसार डीडी, नकद और तृतीय पक्ष चेकों के माध्यम से भुगतान की कुल राशि का मूल्यांकन किया गया
- d. ऐसा प्रतीत होता है कि ग्राहक ने हाल ही में विभिन्न वित्तीय संस्थाओं के साथ नए संबंधों की एक श्रृंखला स्थापित की है।

2. एक खाते में गतिविधि की प्रकृति

- a. पिछले लेनदेन की तुलना में असामान्य गतिविधि।
- b. एक फर्जी बैंक खाता खोलकर ऋण राशि का नकदीकरण।
- c. ऐसी गतिविधि जो ग्राहक के घोषित व्यवसाय/प्रोफाइल से अपेक्षित गतिविधि के अनुरूप न हो।
- d. 1 वर्ष से अधिक की मूल अवधि वाले ऋण खातों को ऋण संवितरण के बाद 6 महीने के भीतर समय से पहले बंद कर दिया जाता है।
- e. ऋण राशि का ग्राहक द्वारा विक्रेता/बिल्डर/विकासकर्ता/दलाल/अभिकर्ता इत्यादि के साथ सांठ-गांठ करके उपयोग करना तथा निर्धारित प्रयोजन से भिन्न प्रयोजन के लिए उसका उपयोग करना।
- f. अतिरिक्त राशि वापस करने के अनुरोध के साथ नकद में किस्तों का अधिक भुगतान।
- g. ग्राहक पहचान से बचने के लिए एक स्पष्ट प्रयास में विभिन्न भौतिक स्थानों पर लेनदेन करता है।
- h. ग्राहक लेन-देन के बारे में भ्रामक विवरण प्रस्तुत करता है या इसके उद्देश्य के बारे में केवल कुछ विवरण जानता है।
- i. ग्राहक का घर या व्यवसाय का टेलीफोन नंबर काट दिया गया है या खाता खोलने के तुरंत बाद ग्राहक से संपर्क करने का प्रयास करने पर ऐसा कोई नंबर नहीं है।
- j. जमा राशि के एवज में ब्याज भुगतान प्राप्त करने के लिए ग्राहक द्वारा दर्शाया गया खाता सरकारी प्राधिकारियों द्वारा संलग्न किया जाता है

3. लेनदेन की प्रकृति:

- a. किसी लेन-देन में दिखाई गई असामान्य या अनुचित जटिलता जो आम तौर पर सरल तरीके से की जा सकती है।
- b. उचित औचित्य के बिना असंबंधित तृतीय पक्ष खातों के माध्यम से किया गया प्रारंभिक योगदान;
- c. लेनदेन के पीछे कोई आर्थिक औचित्य या वास्तविक उद्देश्य नहीं है।

- d. लोन राशि के अंतिम उपयोग के उचित औचित्य के बिना, टॉप-अप लोन और/या इक्विटी लोन प्राप्त करना
- e. ऋण की मंजूरी के लिए संदिग्ध साधनों का सुझाव देना

4. लेनदेन का मूल्य:

- a. रिपोर्टिंग से बचने के स्पष्ट प्रयास में रिपोर्टिंग थ्रेशोल्ड राशि के नीचे मूल्य ।
- b. एकाधिक संबंधित नकद लेनदेन जो निम्नलिखित थ्रेशोल्ड के ठीक नीचे टूट जाते हैं:
 - i) एक दिन में रु. 50,000/-
 - ii) एक महीने में 10,00,000/- रुपये
- c. ग्राहक की स्पष्ट वित्तीय स्थिति के साथ असंगत मूल्य।

5. परिवार के सदस्यों के बीच लेनदेन:

ऐसा लेन-देन जो एक ही परिवार के सदस्यों के बीच ऋण प्राप्त करने के लिए किया जाता हो जिसमें कोई वास्तविक लेन-देन/औचित्य न हो ।

भाग सी: आरएफआई जो संपत्ति/संपत्ति दस्तावेज केंद्रित हैं:

- a. बिक्री विलेख/करार में दर्शाया गया नकद भुगतान, संपत्ति की खरीद के लिए विक्रेता को भुगतान किए गए प्रतिफल के रूप में दिखाया गया नकद भुगतान और जिसके स्रोत को समझाया नहीं जा सकता है या ग्राहक द्वारा प्रमाण प्रदान नहीं किया जा सकता है।
- b. संपत्ति का मूल्यांकन बिक्री विलेख में सरकार द्वारा अनुमोदित दर/निवास की तुलना में संपत्ति का मूल्यांकन काफी कम दिखाया गया है, विशेष रूप से 12 महीने की अवधि के भीतर निष्पादित बिक्री विलेखों पर।
- c. औचित्य के बिना स्वामित्व में परिवर्तन कंपनी/ट्रस्ट/एचयूएफ/पार्टनरशिप फर्म/एलएलपी के नाम पर अलग-अलग संपत्तियों को कम कीमत पर या किसी भी प्रकार के समझौते, अटॉर्नी, व्यवस्था (पंजीकृत या नहीं) के माध्यम से बिक्री विलेख निष्पादित करके परिवर्तित करना और बाद में त्वरित उत्तराधिकार में आगे लेनदेन तीसरे पक्ष के पक्ष में काफी अधिक राशि पर दिखाया गया है।
- d. स्वयं के योगदान विवरण साझा करने से इनकार करना: विशेष रूप से उन मामलों में जहां स्रोत को "परिवार से धन" के रूप में निर्दिष्ट किया गया है और ग्राहक विफल रहता है या किसी भी जानकारी या प्रमाण को प्रकट करने से इनकार करता है कि संबंधित परिवार का सदस्य कहां से धन प्रदान कर रहा है।

- e. पुनर्खरीदी गई संपत्ति ग्राहक एक ऐसी संपत्ति वापस खरीदता है जिसे उसने हाल ही में औचित्य के बिना बेचा था

भाग डी: आरएफआई जिन्हें सिस्टम के माध्यम से स्वतः उत्पन्न माना जा सकता है:

- a. बहुत कम अवधि में ग्राहक द्वारा पुरोबंध: 1 वर्ष से अधिक की मूल अवधि वाले ऋण खातों को ऋण के संवितरण के बाद 6 महीने के भीतर बंद कर दिया जाता है।
- b. खाते की मुद्रा के दौरान पुनर्भुगतान बैंक खाते में बार-बार परिवर्तन:
- i. बैंक खाते में परिवर्तन जिससे पिछले [6/12] महीनों में पीडीसी/ईसीएस [*] से अधिक जारी किए गए हैं
- c. बाहरी स्रोतों/डेटाबेस के माध्यम से ग्राहक के बारे में नकारात्मक जानकारी या किसी एजेंसी/नियामक/अन्य सरकारी एजेंसियों से प्राप्त नोटिस
- i. ग्राहक विवरण निगरानी सूचियों (जैसे संयुक्त राष्ट्र सूची, इंटरपोल सूची आदि) से मेल खाता है।
- ii. कानून प्रवर्तन एजेंसियों / नियामकों / अन्य सरकारी एजेंसियों से नोटिस / पत्र: प्राप्त ऐसे नोटिस के मामले में, प्रधान अधिकारी को मामले पर आगे की कार्रवाई/सलाह के लिए सूचित किया जाना चाहिए। इस नोटिस को ऐसे खातों में लेनदेन का विश्लेषण करने के लिए एक चेतावनी के रूप में माना जाएगा और यदि लेनदेन संदिग्ध प्रतीत होते हैं, तो इसे "संदेह के आधार" में उल्लिखित विवरण के साथ एसटीआर में शामिल किया जाना चाहिए। खातों को बंद होने पर भी सूचित किया जाना है।
- iii. प्रतिकूल मीडिया/सार्वजनिक समाचार: शाखाओं/कार्यालयों को ग्राहक के नाम के साथ प्रतिकूल मीडिया कवरेज की जांच करनी चाहिए। ऐसी रिपोर्टों में संदिग्ध या अभियुक्त के रूप में इंगित किए गए ग्राहकों के नामों की खोज की जाएगी और मिलान के मामले में रिपोर्टिंग उद्देश्यों के लिए आंतरिक रूप से विश्लेषण किया जा सकता है।
- d. उचित समझ के बिना पते में बार-बार परिवर्तन पिछले 6 महीनों में [*] से अधिक मेलिंग पते में परिवर्तन
- e. ऐसे खाते जिनमें डीडी, नकद और तृतीय पक्ष चेक जमा करके बड़ी मात्रा में पुनर्भुगतान किया जाता है
- f. पिछले 30 दिनों में डीडी, नकद और तीसरे पक्ष के चेक के माध्यम से भुगतान की कुल राशि [*] ईएमआई / आंशिक भुगतान
- g. नकद लेनदेन: कई संबंधित नकद लेनदेन जो निम्नलिखित सीमा से नीचे टूट गए हैं:

- i. एक दिन में रु. 50,000/-
 - ii. एक महीने में 10,00,000/- रुपये
- h. अलग बैंक खाते: [*] से अधिक अवसरों पर ईएमआई के भुगतान के लिए तृतीय पक्षों के बैंक खातों का उपयोग।

भाग ई: बिल्टर/परियोजना ऋणों से संबंधित आरएफआई की अतिरिक्त सूची:

- a. परियोजना की कुल लागत की तुलना में एक छोटे से ऋण के लिए एचएफसी से संपर्क करने वाला बिल्टर;
- b. बिल्टर परियोजना के लिए धन के स्रोतों की व्याख्या करने में असमर्थ है;
- c. विभिन्न प्राधिकरणों से अनुमोदन/प्रतिबंध फर्जी साबित होते हैं; ऐसी रिपोर्टों में संदिग्धों या अभियुक्तों की तलाशी ली जाएगी और मैचों के मामले में रिपोर्टिंग उद्देश्यों के लिए आंतरिक रूप से विश्लेषण किया जा सकता है
- d. बिल्टर अपने या अपने परिवार के सदस्य के नाम पर परियोजना में इकाइयों की पर्याप्त संख्या रखता है
- e. बिल्टर के राजनीतिक कनेक्शन / शेयरधारक या निदेशक संदिग्ध पृष्ठभूमि वाले व्यक्ति हैं
- f. बिना औचित्य के भागीदारी/स्वामित्व का बार-बार पुनर्गठन।
- g. एक ही फ्लैट को अलग-अलग संख्याएं अलग-अलग शैली/क्रम में आवंटित करना।

*इंग्रजी आणि स्थानिक भाषेमध्ये काही विसंगती असल्यास, इंग्रजी भाषा प्रबल असेल



उचित व्यवहार संहिता

सामग्री

1. प्रस्तावना.....	3
1.1. उद्देश्य.....	3
1.2. कोड का अनुप्रयोग	4
1.3. प्रतिबद्धताओं	4
1.4. ग्राहक के लिए उपलब्ध लाभ.....	4
2. प्रदर्शन और पारदर्शिता.....	5
2.1. फीस और शुल्क.....	5
3. विज्ञापन विपणन और बिक्री.....	6
4. ऋण.....	6
4.1. ऋणों के लिए आवेदन और उनकी प्रोसेसिंग	6
4.2. ऋण मूल्यांकन और निबंधन/शर्तें.....	7
4.3. निबंधन और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का संवितरण	8
4.4. संवितरण पश्चात पर्यवेक्षण.....	8
4.5. अन्य सामान्य प्रावधान.....	9
4.6. गारंटीकर्ता.....	9
4.7. गोपनीयता.....	10
4.8. प्रभारित अत्यधिक ब्याज का विनियमन	10
4.9. क्रेडिट संदर्भ एजेंसियां	11
4.10. देय राशियों की वसूली	11
4.11. शिकायतें और समस्याएं.....	12
4.12. अपने ग्राहक को जानें (केवाईसी नीति)	13
4.13. शाखा बंद करना/स्थानांतरण करना	14
4.14. शिकायतें	14
5. सामान्य.....	15
6. अप्रत्याशित घटना.....	16
7. संहिता की समीक्षा.....	16
8. संशोधन प्रक्रिया.....	16

1. प्रस्तावना

राष्ट्रीय आवास बैंक द्वारा उचित व्यवहार संहिता के दिशा-निर्देशों पर जारी दिनांक 5 सितंबर 2006 की अधिसूचना के अनुसरण में इसके परिपत्र सं.एनएचबी (एनडी) / डीआरएस / पीओएल-नं. 16/2006 के मामले में कंपनी के निदेशक मंडल ने 29 नवंबर, 2017 को आयोजित अपनी बैठक में कंपनी के ग्राहकों के साथ व्यापार व्यवहार में पारदर्शिता प्रदान करने के लिए "फेयर पैक्टिस कोड" को अपनाया था और मंजूरी दी थी, जो तत्काल प्रभाव से लागू हो गया था।

सर्वोत्तम कारपोरेट पद्धतियों के भाग के रूप में तथा राष्ट्रीय आवास बैंक द्वारा दिनांक जुलाई 01 2019 के अपने मास्टर परिपत्र सं. रा.आ.ब. (एन डी) / डीआरएस / आर इ जी / एमसी-03/2019 द्वारा जारी दिशा-निर्देशों में संशोधन के अनुरूप जेएम फाइनेंशियल होम लोन लिमिटेड (जेएमएफएचएलएल) ने उचित व्यवहार संहिता (कोड) संकलित की है और तत्काल प्रभाव से कंपनी के निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित और अपनाया गया है। इसके अलावा, उक्त नीति को भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) के मास्टर निदेश – गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी – हाउसिंग फाइनेंस कंपनी (रिज़र्व बैंक) निर्देश, 2021 दिनांक 17 फरवरी, 2021 के अनुसार अपडेट किया गया है।

उक्त संहिता अच्छे और निष्पक्ष व्यवहार को बढ़ावा देने, पारदर्शिता बढ़ाने, बाजार की शक्तियों को प्रोत्साहित करने से संबंधित है; ग्राहक और कंपनी के बीच निष्पक्ष और सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा देना और कंपनी की आवास वित्त प्रणाली में ग्राहक के विश्वास को बढ़ावा देना है। कोड में निम्नलिखित प्रमुख तत्व हैं।

उचित व्यवहार संहिता के दिशानिर्देश कंपनी की वेबसाइट अर्थात् www.jmflhomeloans.com पर प्रकाशित किए जाएंगे।

1.1. उद्देश्य

- ग्राहकों के साथ व्यवहार करने में न्यूनतम मानक निर्धारित करके अच्छी और निष्पक्ष प्रथाओं को बढ़ावा देना;
- पारदर्शिता बढ़ाने के लिए ताकि ग्राहकों को इस बात की बेहतर समझ हो सके कि वे सेवाओं से उचित रूप से क्या उम्मीद कर सकते हैं;
- उच्च परिचालन मानकों को प्राप्त करने के लिए प्रतिस्पर्धा के माध्यम से बाजार की शक्तियों को प्रोत्साहित करना;
- ग्राहकों और जेएमएफएचएलएल के बीच निष्पक्ष और सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा देना; और
- आवास वित्त प्रणाली में विश्वास को बढ़ावा देना

1.2. कोड का अनुप्रयोग

- इस संहिता के सभी भाग सभी उत्पादों और सेवाओं पर लागू होंगे, चाहे वे जेएमएफएचएलएल द्वारा काउंटर पर, फोन पर, डाक द्वारा, इंटरैक्टिव इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों के माध्यम से, इंटरनेट पर या किसी अन्य विधि से प्रदान किए जाते हैं

- कोड संहिता विपणन, ऋण उत्पत्ति, प्रसंस्करण और सर्विसिंग और संग्रह गतिविधियों सहित संचालन के सभी पहलुओं पर लागू होगा। फेयर प्रैक्टिस कोड के प्रति हमारी प्रतिबद्धता कर्मचारी जिम्मेदारी, दक्षता, निगरानी और लेखा परीक्षा कार्यक्रमों, प्रशिक्षण और प्रौद्योगिकी के संदर्भ में प्रदर्शित की जाएगी
- नियमित प्रशिक्षण कार्यक्रमों, बैठकों, सेमिनारों, परिपत्रों और संचार के अन्य तरीकों के माध्यम से कर्मचारियों को कोड के बारे में जागरूक किया जाएगा ताकि निष्पक्ष और गुणवत्ता वाले ऋण और कुशल और निष्पक्ष सेवाओं के लिए एक मजबूत प्रतिबद्धता हो

1.3. प्रतिबद्धताएं

जेएमएफएचएलएल आवास वित्त उद्योग में प्रचलित मानक प्रथाओं को पूरा करने के लिए, अखंडता और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांत

पर सभी व्यवहारों में निष्पक्ष और उचित रूप से कार्य करने के लिए इस संहिता का पालन करेगा।

जेएमएफएचएलएल ब्याज और सेवा शुल्क सहित इसके नियमों और शर्तों के साथ ग्राहक को बिना किसी अस्पष्टता के स्पष्ट जानकारी प्रदान करेगा।

1.4. ग्राहक के लिए उपलब्ध लाभ

जेएमएफएचएलएल गलतियों को सुधारने में तेजी से निपटेगा, यदि कोई हो, और इस कोड के उद्देश्यों के आलोक में ग्राहकों की शिकायतों पर ध्यान देगा।

जेएमएफएचएलएल ग्राहकों की सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय मानेगा और किसी भी जानकारी को तीसरे व्यक्ति को तब तक प्रकट नहीं करेगा जब तक कि किसी कानून या सरकारी प्राधिकरणों द्वारा नियामकों या क्रेडिट एजेंसी सहित आवश्यक न हो या जहां ग्राहक द्वारा जानकारी साझा करने की अनुमति हो।

जेएमएफएचएलएल, अनुरोध किए जाने पर, मौजूदा उधारकर्ताओं और नए ग्राहकों को व्यापार लेनदेन शुरू करने से पहले कोड की प्रति प्रदान करेगा।

जेएमएफएलएल अपने ग्राहकों को उम्र, नस्ल, जाति, लिंग, वैवाहिक स्थिति, धर्म या विकलांगता के आधार पर भेदभाव नहीं करेगा। हालांकि, प्रतिबंध, यदि कोई हो, जैसा कि ऋण उत्पादों में उल्लेख किया गया है, लागू रहेंगे।

2. प्रदर्शन और पारदर्शिता

जेएमएफएचएलएल ग्राहकों के साथ सभी व्यवहारों में पारदर्शी और यथोचित रूप से कार्य करेगा, यह सुनिश्चित करके कि:

- जेएमएफएचएलएल द्वारा प्रदान किए जाने वाले उत्पादों और सेवाओं के लिए जेएमएफएचएलएल मानकों और प्रतिबद्धताओं को पूरा करेगा
- जेएमएफएचएलएल के उत्पाद और सेवाएं संबंधित कानूनों और विनियमों को अक्षरशः पूरा करेंगी
- जेएमएफएचएलएल ब्याज दरों, सामान्य शुल्क और शुल्कों के बारे में निम्नलिखित के माध्यम से सूचना प्रदान करेगा:

- i. शाखाओं में नोटिस लगाना;
- ii. टैरिफ अनुसूची प्रदान करना।

2.1 फीस और शुल्क

जेएमएफएचएलएल पारदर्शी रूप से उधारकर्ता को निम्नलिखित के बारे में सभी जानकारी प्रकट करेगा: -

- ऋण आवेदन को संसाधित करने के लिए देय शुल्क,
- यदि ऋण राशि स्वीकृत / संवितरित नहीं की जाती है तो शुल्क वापसी की राशि,
- प्री-पेमेंट विकल्प और शुल्क, अगर कोई हो
- मूल राशि के देरी से पुनर्भुगतान और या ब्याज के भुगतान, यदि कोई हो, के लिए जुर्माना
- ऋण को फिक्स्ड से फ्लोटिंग दरों पर स्विच करने या इसके विपरीत के लिए रूपांतरण शुल्क
- किसी भी ब्याज री-सेट क्लॉज और किसी अन्य मामले का अस्तित्व जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करता है।

कंपनी पारदर्शी तरीके से ऋण आवेदन की प्रक्रिया / मंजूरी में शामिल सभी शुल्कों सहित "सभी लागत" का खुलासा करेगी। यह भी सुनिश्चित किया जाएगा कि ऐसे प्रभार / शुल्क भेदभाव रहित हों।

3. विज्ञापन, विपणन और बिक्री

जेएमएफएचएलएल:

- यह सुनिश्चित करेगा कि सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री स्पष्ट है, और भ्रामक नहीं है।
- किसी भी मीडिया और प्रचार साहित्य में इसके किसी भी विज्ञापन में जो किसी सेवा या उत्पाद पर ध्यान आकर्षित करता है और जिसमें ब्याज दर का संदर्भ शामिल है, यह भी इंगित करेगा कि क्या अन्य शुल्क और शुल्क लागू होंगे और प्रासंगिक नियमों और शर्तों का पूरा विवरण ग्राहक के अनुरोध पर उपलब्ध है।
- यदि सहायता सेवाएं प्रदान करने के लिए तीसरे पक्ष की सेवाओं का लाभ उठाने के लिए यह आवश्यक होगा कि ऐसे तीसरे पक्ष को ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी (यदि कोई हो), तो ऐसे तीसरे पक्ष को गोपनीयता को सुरक्षा के साथ संभालना होगा जैसा कि कंपनी करेगी।
- समय-समय पर, ग्राहक द्वारा प्राप्त किए गए अपने उत्पादों की विभिन्न विशेषताओं के बारे में सूचित कर सकते हैं। उत्पादों / सेवाओं के संबंध में उनके अन्य उत्पादों या संवर्धनात्मक प्रस्तावों के बारे में जानकारी ग्राहकों को केवल तभी दी जा सकती है जब उन्होंने ऐसी जानकारी / सेवा प्राप्त करने के लिए अपनी सहमति दी हो।
- प्रत्यक्ष बिक्री एजेंसियों (डीएसए) / अन्य मध्यस्थों के लिए एक आचार संहिता निर्धारित करेगा जिनकी सेवाओं का लाभ उत्पादों / सेवाओं के विपणन के लिए उठाया जाता है, जिसमें अन्य मामलों के बीच उन्हें व्यक्तिगत रूप से या फोन के माध्यम से उत्पादों को बेचने के लिए ग्राहक से संपर्क करते समय खुद की पहचान कराने की आवश्यकता होती है।
- ग्राहक से कोई शिकायत प्राप्त होने की स्थिति में कि कंपनी के प्रतिनिधि / कूरियर एजेंसी या डीएसए किसी अनुचित आचरण में लिप्त है या इस संहिता का उल्लंघन किया है, जांच करने और शिकायत को संभालने और नुकसान की भरपाई करने के लिए उचित कदम उठाए जाएंगे।

4. ऋण

4.1 ऋण के लिए आवेदन और उनका प्रसंस्करण

- ऋण आवेदन से संबंधित शुल्क / प्रभारों की मानक अनुसूची उस खंड पर निर्भर करती है जिससे खाते संबंधित हैं, यह पारदर्शी तरीके से सभी भावी उधारकर्ताओं को उपलब्ध कराया जाएगा।
- ऋण का आवेदन पत्र आवेदन पत्र के साथ प्रस्तुत किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों की सूची का संकेत देगा। यदि कंपनी को कोई अतिरिक्त जानकारी चाहिए, तो ग्राहक से तुरंत संपर्क किया जाएगा।
- भरे हुए आवेदन पत्रों की प्राप्ति की विधिवत पावती दी जाएगी।
- पावती में अनुमानित तारीख भी शामिल होगी जिसके द्वारा यदि आवश्यक समझा जाए तो ग्राहकों / उधारकर्ताओं को प्रारंभिक चर्चा के लिए कंपनी को कॉल करना चाहिए।
- सभी ऋण आवेदनों का निपटान विधिवत रूप से पूर्ण किए गए ऋण आवेदनों की प्राप्ति की तारीख से 4 सप्ताह की अवधि के भीतर किया जाएगा अर्थात सभी अपेक्षित जानकारी / कागजात के साथ किया जाएगा
- ऋण आवेदन की अस्वीकृति के मामले में, ऋणों की श्रेणी अथवा थेरशहोल्ड सीमाओं पर ध्यान दिए बिना, ऋण आवेदन को अस्वीकृत किए जाने के मुख्य कारण (कारणों) के साथ लिखित रूप में सूचित किया जाएगा।
- जेएमएफएचएलएल शारीरिक रूप से अक्षम / निशक्त व्यक्तियों अथवा दृष्टिहीन व्यक्तियों के साथ व्यवहार करते समय उनके बीच किसी भी प्रकार का भेदभाव नहीं करेगा। जेएमएफएचएलएल ऐसे व्यक्ति के साथ मानवीय दृष्टिकोण से पेश आएगा और शाखा में आने वाले अन्य ग्राहकों की तुलना में उसके प्रश्नों / आवेदन पर ध्यान देने में प्राथमिकता देगा। इसके अलावा, जेएमएफएलएल सेवा प्रदान करते समय वरिष्ठ नागरिकों, शारीरिक रूप से अक्षम, अलग-अलग विकलांग या अंधे और अनपढ़ व्यक्तियों जैसे ग्राहकों के लिए इसे आसान और सुविधाजनक बनाने के लिए विशेष प्रयास करेगा।

4.2 ऋण मूल्यांकन और नियम / शर्तें

- जेएमएफएचएलएल की निर्धारित जोखिम आधारित मूल्यांकन प्रक्रियाओं के अनुसार, प्रत्येक ऋण आवेदन का मूल्यांकन किया जाएगा और ऐसे जोखिम मूल्यांकन तथा जेएमएफएचएलएल के विद्यमान दिशानिर्देशों के आधार पर तथापि अपेक्षित तत्परता से समझौता किए बिना उपयुक्त मार्जिन / प्रतिभूतियों का निर्धारण किया जाएगा।
- ऋण सीमा की मंजूरी के साथ-साथ उसके नियम और शर्तों को ऋण आवेदक को लिखित रूप में सूचित किया जायेगा और आवेदक की ऐसे नियमों और शर्तों की स्वीकृति लिखित रूप में प्राप्त की जाएगी। स्वीकृति से पूर्व जेएमएफएचएलएल और उधारकर्ता के बीच परस्पर सहमति के अनुसार ही ऐसे निबंधन एवं शर्तें निर्धारित की जाएंगी।
- सभी प्रासंगिक संलग्नकों की एक प्रति के साथ ऋण दस्तावेजों की प्रति सभी ऋण आवेदक को उपलब्ध कराई जाएगी, मानक मंजूरी पत्र में अनुमोदन, अस्वीकृति आदि शामिल होंगे। कंपनी बिना उचित समीक्षा / मूल्यांकन वृद्धि / अतिरिक्त सीमाओं / सुविधाओं पर विचार करने के लिए किसी कानूनी दायित्व के अधीन नहीं है।
- कंपनी दृष्टिबाधित ग्राहकों को किसी भी सेवा से इनकार नहीं कर सकती, जो अपने अंगूठे के निशान का उपयोग करते हैं। यदि आवश्यक हो, तो कंपनी दृष्टिबाधित ग्राहक से अतिरिक्त दस्तावेज के रूप में अंगूठे के निशान की घोषणा ले सकती है।

4.3 नियम और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का संवितरण

- ऐसी मंजूरी को शासित करने वाले ऋण दस्तावेजों के निष्पादन सहित निबंधन एवं शर्तों के पूर्ण अनुपालन पर संस्वीकृत ऋणों का संवितरण तत्काल किया जायेगा

- ब्याज दर और सेवा प्रभारों सहित निबंधन एवं शर्तों में किसी प्रकार के परिवर्तन की सूचना खाता विशिष्ट परिवर्तनों के मामले में उधारकर्ताओं को तथा अन्य मामलों में शाखाओं/शाखाओं पर नोटिस बोर्ड पर तथा जेएमएफएचएलएल की वेबसाइट पर समय-समय पर सार्वजनिक सूचना/प्रदशत द्वारा दी जाएगी।
- जेएमएफएचएलएल उधारकर्ता को संवितरण अनुसूची, ब्याज दरों, सेवा प्रभारों, पूर्व भुगतान प्रभारों, अन्य लागू शुल्क/प्रभारों आदि सहित निबंधन एवं शर्तों में किसी परिवर्तन का नोटिस देगा
- यदि ऐसा कोई परिवर्तन जेएमएफएचएलएल के ग्राहक के लिए हानिकारक है, तो वह 60 दिनों के भीतर और बिना किसी सूचना के अपना खाता बंद कर सकता है या बिना किसी अतिरिक्त शुल्क का भुगतान किए इसे बदल सकता है
- ब्याज दरों और सेवा प्रभारों में परिवर्तन भावी प्रभाव से किए जाएंगे। इस तरह के परिवर्तनों के परिणामस्वरूप किसी भी पूरक

4.4 संवितरण के बाद पर्यवेक्षण

- संवितरण के बाद पर्यवेक्षण, विशेष रूप से रु. 3 लाख तक के ऋणों के संबंध में, उधारकर्ता के सामने आने वाली किसी भी वास्तविक कठिनाइयों का ध्यान रखने की दृष्टि से रचनात्मक होगा।
- करार के अंतर्गत भुगतान अथवा निष्पादन में तेजी लाने अथवा अतिरिक्त प्रतिभूतियों की मांग करने का निर्णय लेने से पहले जेएमएफएचएलएल उधारकर्ता को युक्तियुक्त नोटिस देगा।
- ऋण से संबंधित सभी प्रतिभूतियां किसी वैध अधिकार अथवा ग्रहणाधिकार के अधधीन ऋणों के पूर्ण एवं अंतिम भुगतान की प्राप्ति पर जारी की जाएंगी और उधारकर्ताओं के विरुद्ध जेएमएफएचएलएल के किसी अन्य दावे के लिए निर्धारित की जाएंगी। यदि इस तरह के अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ताओं को अपेक्षित विवरण के साथ उचित नोटिस दिया जाएगा।

4.5 अन्य सामान्य प्रावधान

- जेएमएफएचएलएल ऋण स्वीकृति दस्तावेजों के निबंधन एवं शर्तों में दी गई बातों को छोड़कर उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप से बचेगा (जब तक कि उधारकर्ता द्वारा पहले प्रकट न की गई नई सूचना ऋणदाता के रूप में जेएमएफएचएलएल के ध्यान में न आई हो)। तथापि, इसका अर्थ यह नहीं है कि कानून के अंतर्गत सुरक्षा की वसूली और प्रवर्तन का जेएमएफएचएलएल का अधिकार है।
- जेएमएफएचएलएल अपनी उधार नीति और गतिविधि में लिंग, जाति या धर्म के आधार पर भेदभाव नहीं करेगा।
- वसूली के मामले में, जेएमएफएचएलएल निर्धारित दिशा-निर्देशों और वर्तमान प्रावधानों के अनुसार आवश्यक / सामान्य उपाय करेगा और कानूनी ढांचे के भीतर कार्य करेगा। जेएमएफएचएलएल के पास पहले से ही "संग्रह और वसूली नीति" है
- उधारकर्ता के खाते के अंतरण के अनुरोध के मामले में, उधारकर्ता से अथवा बैंक / वित्तीय संस्था से, अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर जेएमएफएचएलएल की सहमति संसूचित कर दी जाएगी।

4.6 गारंटर

जब किसी व्यक्ति को ऋण के लिए गारंटर माना जाता है, तो जेएमएफएचएलएल उसे पावती के तहत निम्नलिखित सूचित करेगा-

- गारंटी के रूप में दायित्व की शर्तों को बताते हुए गारंटी पत्र / विलेख।
- जेएमएफएचएलएल उसे उस उधारकर्ता द्वारा ऋण की अदायगी में किसी चूक के बारे में सूचित रखेगा, जिसके लिए वह गारंटर के रूप में खड़ा है।

4.7 गोपनीयता

सभी उधारकर्ता की व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय माना जाएगा (भले ही वह अब हमारा ग्राहक न हो)

और निम्नलिखित सिद्धांतों और नीतियों द्वारा निर्देशित किया जाएगा। कंपनी निम्नलिखित असाधारण मामलों के अलावा, समूह में अन्य कंपनियों सहित किसी को भी ग्राहकों के खातों से संबंधित जानकारी या डेटा प्रकट नहीं करेगी:

- यदि जानकारी कानून द्वारा दी जानी है;
- यदि जानकारी प्रकट करने के लिए जनता के प्रति कोई कर्तव्य है;
- यदि कंपनी के हितों को जानकारी देने की आवश्यकता है (उदाहरण के लिए, धोखाधड़ी को रोकने के लिए) लेकिन कंपनी द्वारा ग्राहकों की अनुमति के बिना विपणन उद्देश्यों के लिए समूह में अन्य संस्थाओं सहित किसी और को देने के कारण के रूप में इसका उपयोग नहीं किया जाएगा;
- यदि ग्राहक कंपनी से जानकारी प्रकट करने के लिए कहता है, या ऋण समझौते के नियमों और शर्तों की स्वीकृति द्वारा उसकी अनुमति के साथ, हमारी सहयोगी कंपनियों को ऐसी जानकारी प्रदान करने के लिए जब हमारे पास अन्य वित्तीय सेवा उत्पाद प्रदान करने के लिए टाई-अप व्यवस्था हो;
- यदि न्यायालय / प्राधिकारी संदर्भ एजेंसियों या सिबिल आदि सहित किसी विनियामक प्राधिकरण (प्राधिकरणों) द्वारा ऐसा निदेश या अपेक्षित है, तो
- यदि किसी और द्वारा अनजाने में प्रदान किया गया है।

4.8 प्रभारित अत्यधिक ब्याज का विनियमन

- कंपनी ने निधियों की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम जैसे संगत कारकों को ध्यान में रखते हुए एक ब्याज दर मॉडल अपनाया है और ऋणों और अग्रिमों के लिए प्रभारित की जाने वाली ब्याज दर निर्धारित की है। ब्याज दर और जोखिम के श्रेणीकरण के लिए दृष्टिकोण और उधारकर्ताओं की विभिन्न श्रेणियों के लिए अलग-अलग ब्याज दर प्रभारित करने के औचित्य को उधारकर्ता या ग्राहक को आवेदन पत्र में प्रकट किया जाएगा और स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा;
- कंपनी द्वारा दंडात्मक ब्याज / प्रभार (यदि कोई हो) के लिए नीति निर्धारित की गई है।
- ब्याज की दरें और जोखिमों के श्रेणीकरण के लिए दृष्टिकोण, और दंडात्मक ब्याज (यदि कोई हो) कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाएगा। वेबसाइट में प्रकाशित या अन्यथा प्रकाशित जानकारी को अद्यतन किया जाएगा जब भी ब्याज दरों में कोई बदलाव होता है।
- ब्याज और दंड ब्याज (यदि कोई हो) की दर वार्षिक दर होगी ताकि उधारकर्ता को उन सटीक दरों के बारे में पता हो जो खाते से वसूले जाएंगे।
- उधारकर्ताओं से एकत्र की गई किस्तें ब्याज और मूलधन के बीच विभाजन को स्पष्ट रूप से दर्शाएंगी।
- कंपनी प्रक्रिया और संचालन की निगरानी के लिए एक आंतरिक तंत्र स्थापित करेगी ताकि उधारकर्ताओं के साथ संचार में पर्याप्त पारदर्शिता सुनिश्चित की जा सके।

4.9 क्रेडिट संदर्भ एजेंसियां

ऋण आवेदन के समय, ग्राहक को सूचित किया जाएगा कि उसका विवरण क्रेडिट एजेंसियों के साथ उन जांचों के लिए साझा किया जाएगा जो जेएमएफएचएलएल मूल्यांकन के लिए कर सकता है।

कंपनी क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को व्यक्तिगत ऋणों के बारे में जानकारी प्रदान करेगी, ग्राहक पर इसका बकाया है यदि:

- वह भुगतान में पिछड़ गया है
- बकाया राशि विवाद में नहीं है; और
- उसने कंपनी की औपचारिक मांग के बाद ऋण चुकाने के लिए संतोषजनक प्रस्ताव नहीं दिया है।

इन मामलों में, कंपनी ग्राहक को क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को दिए गए ऋणों के बारे में जानकारी देने के लिए अपनी योजना को लिखित रूप में सूचित करेगी। उसी समय, कंपनी ग्राहक को क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों की भूमिका और उनके द्वारा प्रदान की जाने वाली जानकारी का क्रेडिट प्राप्त करने की उनकी क्षमता पर पड़ने वाले प्रभाव के बारे में बताएगी।

कंपनी क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को ग्राहक के खाते के बारे में अन्य जानकारी दे सकती है यदि उसने ऐसा करने की अनुमति दी है।

कंपनी ग्राहक को उस जानकारी की एक प्रति प्रदान करेगी जो कंपनी ने ग्राहक के बारे में क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को दी है, यदि उसके द्वारा मांग की गई है।

4.10 बकाया राशि का संग्रह

जब कभी ऋण दिए जाते हैं, जेएमएफएचएलएल उधारकर्ता को राशि, अवधि और चुकौती की अवधि के रूप में चुकौती प्रक्रिया के बारे में समझाएगा। तथापि, यदि उधारकर्ता चुकौती अनुसूची का पालन नहीं करता है तो देय राशियों की वसूली के लिए देश के कानूनों के अनुसार एक परिभाषित प्रक्रिया का अनुसरण किया जाएगा। इस प्रक्रिया में उधारकर्ता को नोटिस भेजकर या व्यक्तिगत दौरे करके और / या प्रतिभूति को पुनः प्राप्त करके, यदि कोई हो, याद दिलाना शामिल होगा।

जेएमएफएचएलएल स्टाफ या बकाया राशि के संग्रह में कंपनी का प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत कोई भी व्यक्ति या सुरक्षाकर्मी या रीपजेशन कर्मी की पहचान देगा और जेएमएफएचएलएल द्वारा जारी प्राधिकरण पत्र प्रदर्शित करेगा और अनुरोध पर, जेएमएफएचएलएल द्वारा जारी या जेएमएफएचएलएल के अधिकार के तहत जारी अपना पहचान पत्र प्रदर्शित करेगा। कंपनी उधारकर्ताओं को अतिदेय के संबंध में सभी जानकारी प्रदान करेगी।

जेएमएफएचएलएल के कर्मचारी या संग्रह या / और सुरक्षाकर्मी या रीपजेशन कर्मी में जेएमएफएचएलएल का प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत कोई भी व्यक्ति निम्नलिखित दिशानिर्देशों का पालन करेगा:

- उधारकर्ताओं से सामान्यतः उसकी पसंद के स्थान पर और उसके निवास स्थान पर किसी निर्दिष्ट स्थान की अनुपस्थिति में और यदि उसके निवास पर अनुपलब्ध हो, उसके व्यवसाय / व्यवसाय के स्थान पर संपर्क किया जाएगा
- उधारकर्ताओं की गोपनीयता का सम्मान किया जाएगा
- ग्राहक के साथ सभ्य तरीके से बातचीत/आचरण
- उधारकर्ताओं से 7.00 बजे और 19.00 बजे के बीच संपर्क किया जाएगा, जब तक कि ग्राहक के व्यवसाय या व्यवसाय की विशेष परिस्थितियों की अन्यथा आवश्यकता न हो
- एक विशिष्ट समय और स्थान पर कॉल से बचने के लिए उधारकर्ताओं के अनुरोध को यथासंभव सम्मानित किया जाएगा
- कॉल का समय और संख्या और बातचीत की सामग्री का दस्तावेजीकरण किया जाएगा

- बकाया राशि वसूलने के लिए कॉल / दौरे करने के लिए परिवार में शोक या ऐसे अन्य विपत्तिपूर्ण अवसरों जैसे अनुपयुक्त अवसरों से बचा जाएगा
- देय राशियों के संबंध में विवादों अथवा मतभेदों को परस्पर स्वीकार्य और व्यवस्थित तरीके से हल करने के लिए सभी प्रकार की सहायता दी जाएगी
- बकाया राशि की वसूली के लिए ग्राहक के यहां दौरो के दौरान शालीनता और शिष्टाचार बनाए रखा जाएगा।

4.11 शिकायतें और समस्याएं

आंतरिक प्रक्रियाएं

- कंपनी अपने कर्मचारियों /प्रणाली /प्रक्रिया द्वारा की गई किसी भी गलती को सुधारने के लिए जल्दी और सहानुभूतिपूर्वक निपटने का प्रयास करेगी और ऐसी गलतियों के कारण गलत तरीके से अर्जित किसी भी शुल्क को रद्द कर देगी।
- कंपनी तकनीकी विफलताओं से उत्पन्न समस्याओं को कम करने के लिए उपयुक्त वैकल्पिक अवसर प्रदान करेगी।
- उधारकर्ता की शिकायतों का निवारण करने के लिए, वह संबंधित शाखा के शाखा प्रबंधक को आवश्यक दस्तावेजों, यदि कोई हो, के साथ शिकायत की प्रकृति बताते हुए स्पष्ट रूप से लिख या कॉल कर सकता है और उधारकर्ता को एक शिकायत संदर्भ संख्या प्रदान की जाएगी।
- कंपनी ने उपभोक्ता शिकायत निवारण के लिए एक नीति अपनाई है, जिसके तहत आवश्यक विवरण और ग्राहक द्वारा अपनी शिकायत दर्ज करने/आगे बढ़ाने के लिए अपनाए जाने वाले कदमों को शामिल किया गया है। उपभोक्ता शिकायत निवारण नीति कंपनी की वेबसाइट अर्थात www.jmflhomeloans.com पर उपलब्ध है।

4.12 अपने ग्राहक को जानें (KYC) नीति

कंपनी अपनी कंपनी की "अपने ग्राहक को जानें" (केवाईसी) नीति के तहत आवश्यक परिश्रम करेगी। उधारकर्ता को इसके लिए आवश्यक दस्तावेज या प्रमाण जमा करने या प्रदान करने के लिए कहा जाएगा। कंपनी केवल ऐसी जानकारी प्राप्त करना सुनिश्चित करेगी जिससे कंपनी की केवाईसी, एंटी मनी लॉन्ड्रिंग या किसी अन्य वैधानिक आवश्यकताओं को पूरा किया जा सके।

कंपनी ग्राहक को ऋण आवेदन पत्र / खाता खोलने के फॉर्म और अन्य सामग्री प्रदान करेगी और इसमें आवश्यक जानकारी के सभी विवरण होंगे और केवाईसी आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए सत्यापन और / या रिकॉर्ड के लिए प्रस्तुत किए जाने वाले दस्तावेज शामिल होंगे।

आरबीआई द्वारा दिनांक मई १९, २०२० आरबीआई अधिसूचना आरबीआई/२०१९ -२०/२३५ डीओआर एनबीएफ़सी (एच एफ सी) सी सी न. १११/०३. १०. १३६/२०१९ -२० के साथ पठित अपने मास्टर निदेश-अपने ग्राहक को जानें (केवाईसी) निदेश, 2016 के तहत जारी दिशानिर्देशों के अनुसार। कंपनी ने ई-केवाईसी सत्यापन लागू किया है। ई-केवाईसी सत्यापन सेवा धन शोधन निवारण (अभिलेखों का रखरखाव) नियम, 2005 के तहत मान्य है।

कंपनी प्रक्रियात्मक औपचारिकताओं की व्याख्या करेगी और ऋण खाता खोलते समय उधारकर्ता द्वारा मांगे गए आवश्यक वर्गीकरण प्रदान करेगी।

4.13 शाखा बंद करना/स्थानांतरण

जेएमएफएचएलएल अपने शाखा कार्यालय के बंद होने / स्थानांतरित होने की स्थिति में उधारकर्ता को नोटिस देगा

4.14 शिकायतें

जेएमएफएचएलएल कानून के ढांचे, अपनाई गई नीतियों और प्रक्रियाओं के भीतर ग्राहकों की संतुष्टि के लिए प्रयास करेगा।

किसी भी शिकायत के मामले में, ग्राहक उस व्यावसायिक स्थान के प्रभारी से संपर्क कर सकता है जहां उसका खाता था और उपलब्ध 'शिकायत रजिस्टर' में शिकायत दर्ज कर सकता है।

शिकायत दर्ज करने पर, ग्राहक को भविष्य के संदर्भ के लिए शिकायत संख्या और तारीख प्राप्त करनी चाहिए। ग्राहक शिकायत के निवारण के लिए संबंधित स्थान के साथ लिख/संवाद भी कर सकता है। (स्थानों की सूची के लिए, कृपया वेबसाइट पर लॉग ऑन करें - www.jmflhomeloans.com)

यदि प्रतिक्रिया असंतोषजनक है या कोई प्रतिक्रिया प्राप्त नहीं होती है, तो शिकायत को निम्नलिखित तक बढ़ाया जाना चाहिए:

पत्र द्वारा
प्रति,
मुख्य कार्यकारी अधिकारी
जेएम फाइनेंशियल होम लोन लिमिटेड,
7 वीं मंजिल,
सिनर्जी,
अप्पासाहेब मराठे मार्ग,
प्रभादेवी, मुंबई – 400025
या ई-मेल भेजें: ceo.homeloans@jmfl.com

यदि प्रतिक्रिया असंतोषजनक है या उचित समय (6 सप्ताह) के भीतर कंपनी से प्रतिक्रिया प्राप्त नहीं हुई है या प्राप्त प्रतिक्रिया से असंतुष्ट है, तो उपभोक्ता निम्नलिखित पते / शिकायत पंजीकरण और सूचना डेटाबेस सिस्टम (ग्रिड्स) पर रा.आ.बैंक से संपर्क कर सकता है:

राष्ट्रीय आवास बैंक
विनियमन और पर्यवेक्षण विभाग
(शिकायत निवारण प्रकोष्ठ) चौथी मंजिल, कोर 5-ए,
इंडिया हैबिटेड सेंटर लोधी रोड,
नई दिल्ली – 110003

शिकायत पंजीकरण और सूचना डेटाबेस सिस्टम (जीआरआईडी) के तहत शिकायत दर्ज करने के लिए लिंक:
<https://grids.nhbonline.org.in>

सभी शिकायतों पर स्थिति रिपोर्ट तिमाही आधार पर समीक्षा के लिए निदेशक मंडल के समक्ष रखी जाएगी।

4.15 ऋणों के पुनर्भुगतान/निपटान पर चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज वापसी करना

ऋणों के पुनर्भुगतान/निपटान पर चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज वापसी करना यदि कंपनी को ऋण खाता बंद करने का अनुरोध प्राप्त हुआ है और उसे पूर्ण चुकौती भी प्राप्त हुई है, तो कंपनी सभी मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेज वापसी करेगी और ऋण खाते का पूर्ण पुनर्भुगतान/निपटान प्राप्त करने की तारीख से 30 दिनों की अवधि के भीतर किसी भी रजिस्ट्री के साथ पंजीकृत प्रभारों को हटा देगी। ग्राहक मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज या तो कंपनी के शाखा कार्यालय से, जहां ऋण खाते की सेवा की गई थी या किसी अन्य कार्यालय से जहां ग्राहकों के दस्तावेज उपलब्ध हैं, एकत्र कर सकते हैं।

इसके अलावा, एकमात्र उधारकर्ता या संयुक्त उधारकर्ताओं के निधन के मामले में, कंपनी समय-समय पर कंपनी द्वारा अपनाई गई मानक संचालन प्रक्रियाओं (एसओपी) के अनुसार कानूनी उत्तराधिकारियों को मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की वापसी करती है, जिसे ग्राहक की जानकारी के लिए कंपनी की वेबसाइट पर भी प्रदर्शित किया जाएगा।

कंपनी निम्नलिखित मामलों में ग्राहक को मुआवजा देगी –

- जहां मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को जारी करने में ऋण के पूर्ण पुनर्भुगतान/निपटान के बाद 30 दिनों से अधिक का विलंब हुआ हो अथवा कंपनी की संबंधित रजिस्ट्री के पास प्रभार संतुष्टि प्रपत्र दाखिल करने में असफल रहा हो और विलंब कंपनी के कारण हुआ हो, वहां 30 दिनों से अधिक विलंब के प्रत्येक दिन के लिए 5,000/- रु का विलंब शुल्क का भुगतान करना अपेक्षित है।
- मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों के खोने/क्षति के मामले में, या तो आंशिक रूप से या पूर्ण रूप से, कंपनी चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की डुप्लीकेट/प्रमाणित प्रतियां प्राप्त करने में ग्राहक की सहायता करेगी और ऋण के पूर्ण पुनर्भुगतान/निपटान के बाद विलंब 60 दिनों से अधिक का होता है। कंपनी 60 दिनों से अधिक की देरी के प्रत्येक दिन के लिए ₹ 5,000/- की देरी शुल्क के अलावा संबंधित लागतों को वहन करेगी।
कंपनी को ग्राहक को मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को जारी करने में देरी या कंपनी की संबंधित रजिस्ट्री के साथ चार्ज संतुष्टि फॉर्म दाखिल करने में विफल रहने का कारण बताना आवश्यक है।

5. सामान्य

कंपनी:

- ऋण की मंजूरी के बारे में सूचित करते समय लागू शुल्क और शुल्क सहित अपने ऋण उत्पादों की प्रमुख विशेषताओं को स्पष्ट करेगी।
- सलाह देगी कि उधारकर्ता को आवेदन करने में सक्षम बनाने के लिए उससे कौन सी जानकारी/दस्तावेज की आवश्यकता है। उधारकर्ता को यह भी सलाह दी जाएगी कि उधारकर्ताओं की पहचान, पता, रोजगार, आदि के संबंध में उससे कौन से दस्तावेज की आवश्यकता है और कानूनी और नियामक आवश्यकताओं का अनुपालन करने के लिए वैधानिक अधिकारियों (जैसे पैन विवरण) द्वारा निर्धारित किसी भी अन्य दस्तावेज के बारे में किस दस्तावेज की आवश्यकता है।
- ऋण आवेदन में उधारकर्ता द्वारा उल्लिखित विवरणों को उनके निवास पर और/या व्यावसायिक टेलीफोन नंबरों पर और/या कंपनी द्वारा आवश्यक समझे जाने पर इस उद्देश्य के लिए नियुक्त एजेंसियों के माध्यम से उनके निवास और/या व्यावसायिक पते पर जाकर सत्यापित करेगी।
- यदि कंपनी को उसके खाते पर और पुलिस/अन्य जांच एजेंसियों के साथ लेनदेन की जांच करने की आवश्यकता है, और यदि कंपनी को उन्हें शामिल करने की आवश्यकता है तो उधारकर्ता को सहयोग करने के लिए सूचित किया जाएगा।

- कंपनी उधारकर्ता को सलाह देगी कि यदि वह धोखाधड़ी करता है, तो वह अपने खाते पर सभी नुकसानों के लिए जिम्मेदार होगा और यदि वह उचित देखभाल के बिना कार्य करता है और इससे नुकसान होता है, तो वह इसके लिए जिम्मेदार हो सकता है।
- नस्ल, जाति, लिंग, वैवाहिक स्थिति, धर्म या विकलांगता के आधार पर भेदभाव नहीं करेगी।
- उत्पादों, सेवाओं, सुविधाओं आदि को प्रदान करने में विकलांगता के आधार पर दृष्टिहीन या शारीरिक रूप से विकलांग आवेदकों के साथ भेदभाव नहीं करेगी। तथापि, यह जेएमएफएचएलएल को समाज के विभिन्न वर्गों के लिए बनाई गई योजनाओं को शुरू करने अथवा उनमें भाग लेने से नहीं रोकता है।

6. अप्रत्याशित घटना

कंपनी द्वारा उल्लिखित और की गई विभिन्न प्रतिबद्धताएं सामान्य परिचालन वातावरण के तहत लागू होंगी। किसी भी अप्रत्याशित परिस्थितियों की स्थिति में, कंपनी उधारकर्ताओं, हितधारकों और सामान्य रूप से जनता की पूर्ण संतुष्टि के लिए एफपीसी के तहत उद्देश्यों को पूरा करने में सक्षम नहीं हो सकती है।

उधारकर्ताओं के लिए मूल्य और प्रासंगिकता बढ़ाने के लिए, इस संहिता की समय-समय पर समीक्षा की जाएगी

7. संहिता की समीक्षा

निष्पक्ष व्यवहार संहिता के अंतर्गत कंपनी के बोर्ड द्वारा इसकी वार्षिक समीक्षा की जाएगी।

कंपनी वार्षिक आधार पर शिकायत निवारण तंत्र सहित निष्पक्ष व्यवहार संहिता के प्रावधानों के अनुपालन पर एक रिपोर्ट प्रस्तुत करेगी।

8. संशोधन

कंपनी जब भी उचित समझे इस नीति में संशोधन कर सकती है। इस नीति के किसी भी और सभी प्रावधानों को समय-समय पर किसी भी नियामक परिवर्तन के कारण आवश्यकतानुसार संशोधित किया जाएगा। यदि कोई संशोधन, स्पष्टीकरण, परिपत्र और दिशानिर्देश, जो इस नीति के तहत निर्धारित प्रावधानों के अनुरूप नहीं हैं, तो ऐसे संशोधनों, स्पष्टीकरणों, परिपत्रों और दिशानिर्देशों के प्रावधान इसके प्रावधानों पर प्रबल होंगे और यह नीति तदनुसार ऐसे संशोधनों, स्पष्टीकरणों, परिपत्रों और दिशानिर्देशों के तहत निर्धारित तारीख से प्रभावी होगी।

**अंग्रेजी और स्थानीय भाषा के बीच किसी भी विसंगति के मामले में, अंग्रेजी भाषा मान्य होगी

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~~ 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

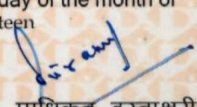
JM Financial Home Loans Limited

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 सत्रदशे 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 आधीन 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



उपभोक्ता शिक्षा साहित्य

प्रस्तावना:

भारतीय रिज़र्व बैंक (आर बी आई) ने आय की पहचान, परिसंपत्ति वर्गीकरण और अग्रिमों से संबंधित प्रावधान (आईआरएसीपी मानदंड) पर विवेकपूर्ण मानदंडों पर 12 नवंबर, 2021 के अपने परिपत्र के माध्यम से सभी ऋणदाता संस्थानों में आईआरएसीपी मानदंडों के कार्यान्वयन में एकरूपता सुनिश्चित करने के लिए एनबीएफसी/एनएचसी पर लागू मौजूदा नियामक दिशानिर्देशों के कुछ पहलुओं को सामंजस्यपूर्ण/स्पष्ट किया है।

जेएम फाइनेंशियल होम लोन लिमिटेड (जेएमएफएचएलएल या "कंपनी"), नेशनल हाउसिंग बैंक के साथ हाउसिंग फाइनेंस कंपनी के रूप में पंजीकृत है और उपरोक्त मानदंडों का पालन करेगी।

उधारकर्ताओं के बीच जागरूकता बढ़ाने की दृष्टि से, भारतीय रिज़र्व बैंक एनबीएफसी से अपेक्षा करता है कि वे उपभोक्ता शिक्षा साहित्य तैयार करें जिसमें दिन के अंत की प्रक्रिया के विशिष्ट संदर्भ में अतिदेय तारीख, एसएमए और एनपीए वर्गीकरण और उन्नयन की अवधारणाओं को उदाहरणों के साथ समझाया जाए

उपभोक्ता शिक्षा साहित्य:

a. अतिदेय और अतिदेय की तारीख:

किसी भी क्रेडिट सुविधा के तहत कंपनी को देय किसी भी राशि को अतिदेय माना जाएगा यदि इसका भुगतान कंपनी द्वारा निर्धारित नियत तारीख पर नहीं किया जाता है। उधारकर्ता खातों को कंपनी द्वारा देय तिथि के लिए दिन के अंत की प्रक्रिया के एक भाग के रूप में अतिदेय के रूप में चिह्नित किया जाएगा और अतिदेय की तारीख कैलेंडर तिथि होगी जिसके लिए दिन के अंत की प्रक्रिया चलाई जाती है।

उदाहरण: यदि ऋण खाते की देय तिथि 31 मार्च, 2021 है और कंपनी द्वारा इस तिथि के लिए दिन के अंत की प्रक्रिया चलाने से पहले पूर्ण बकाया राशि प्राप्त नहीं होती है, तो अतिदेय की तिथि 31 मार्च, 2021 होगी।

b. विशेष उल्लेख खाते के रूप में वर्गीकरण (एसएमए) :

- एसएमए के रूप में उधारकर्ता खातों का वर्गीकरण प्रासंगिक तिथि के लिए दिन के अंत की प्रक्रिया के हिस्से के रूप में किया जाएगा और एसएमए वर्गीकरण तिथि कैलेंडर तिथि होगी जिसके लिए दिन के अंत की प्रक्रिया चलाई जाती है।
- एसएमए श्रेणियों के वर्गीकरण का आधार निम्नानुसार होगा:

एसएमए उप-श्रेणियाँ	वर्गीकरण के लिए आधार- मूलधन या ब्याज का भुगतान या कोई अन्य पूर्ण या आंशिक रूप से बकाया
एसएमए - 0	30 दिनों तक
एसएमए - 1	30 दिनों से अधिक और 60 दिनों तक
एसएमए - 2	60 दिनों से अधिक और 90 दिनों तक

c. नॉन-परफॉर्मिंग एसेट के रूप में वर्गीकरण (एनपीए) :

एनपीए के रूप में उधारकर्ता खातों का वर्गीकरण प्रासंगिक तिथि के लिए दिन के अंत की प्रक्रिया के हिस्से के रूप में किया जाएगा और एनपीए वर्गीकरण तिथि कैलेंडर तिथि होगी जिसके लिए दिन के अंत की प्रक्रिया चलाई जाती है।

एनपीए का मतलब :

- एक संपत्ति, जिसके संबंध में, ब्याज ऐसी अवधि के लिए अतिदेय रहा है जैसा कि आरबीआई द्वारा समय-समय पर निर्धारित की गई हो;
- भुगतान न किए गए ब्याज सहित एक सावधि ऋण, जब किस्त ऐसी अवधि के लिए अतिदेय हो जो आरबीआई द्वारा समय-समय पर निर्धारित की गई हो;
- एक मांग या मांग ऋण, जो ऐसी अवधि के लिए अतिदेय हो जो आरबीआई द्वारा समय-समय पर निर्धारित की गई हो;
- एक बिल जो ऐसी अवधि के लिए अतिदेय हो जो आरबीआई द्वारा समय-समय पर निर्धारित की गई हो;
- किसी ऋण के संबंध में ब्याज अथवा प्राप्तियों पर प्राप्त आय शीर्ष के अन्तर्गत अन्य चालू आस्तियां जो अल्पकालीन ऋण/अग्रिमों के रूप में हों जो भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा समय-समय पर निर्धारित की गई अवधि के लिए अतिदेय रही हों ।
- कोई अतिदेय जो प्रदान की गई परिसंपत्तियों या सेवाओं की बिक्री या किए गए खर्चों की प्रतिपूर्ति, जो भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा समय-समय पर निर्धारित की गई अवधि के लिए अतिदेय रही हों ।
- पट्टा किराया और किराया खरीद किस्त, जो समय-समय पर आरबीआई द्वारा निर्धारित की जा सकने वाली अवधि के लिए अतिदेय हो गई है; और
- ऋणों, अग्रिमों और अन्य ऋण सुविधाओं (खरीदे गए और छूट दिए गए बिलों सहित) के संबंध में, ऋण सुविधाओं (उपार्जित ब्याज सहित) के अंतर्गत बकाया शेष राशि उसी उधारकर्ता/लाभार्थी को उपलब्ध कराई जाती है जब उपर्युक्त में से कोई भी ऋण सुविधा अनुपयोज्य आस्ति बन जाती है।

उदाहरण: यदि किसी ऋण खाते की नियत तिथि 31 मार्च, 2021 है और यदि यह 29 जून, 2021 तक अतिदेय रहता है, तो उधारकर्ता खाते को 29 जून, 2021 को दिन-अंत प्रक्रिया चलाने पर 29 जून, 2021 तक एनपीए के रूप में वर्गीकृत किया जाएगा।

d. एनपीए के रूप में वर्गीकृत खातों का उन्नयन:

- यह कहा जाता है कि एनपीए के रूप में वर्गीकृत ऋण खातों को 'मानक' संपत्ति के रूप में अपग्रेड किया जा सकता है यदि ब्याज और मूलधन की पूरी बकाया राशि उधारकर्ता द्वारा भुगतान की जाती है।
- यदि उधारकर्ता के पास एक से अधिक ऋण सुविधाएं हैं तो ऋण खाते को एनपीए से मानक श्रेणी में तभी उन्नयन किया जाएगा जब सभी ऋण सुविधाओं से संबंधित संपूर्ण मूलधन और ब्याज बकाया राशि का भुगतान उधारकर्ता द्वारा कर दिया जाएगा।
- कंपनी से उधारकर्ता द्वारा प्राप्त की गई किसी भी क्रेडिट सुविधा में कोई चूक मौजूद नहीं होनी चाहिए।

**अंग्रेजी और स्थानीय भाषा के बीच किसी भी विसंगति के मामले में, अंग्रेजी भाषा मान्य होगी