



ग्राहकांसाठी माहिती पुस्तिका  
जेएम फायनान्शियल होम लोन लिमिटेड

## सामग्री

1. ग्राहक सेवा माहिती.....	3
1.1. कर्ज उत्पादने, व्याजाचे लागू दर.....	3
1.2. व्याजदरावर परिणाम करणारे घटक .....	3
2. सेवा शुल्क .....	4
3. तक्रार निवारण.....	4
4. तक्रारी वाढवणे .....	5
5. प्रदान केलेल्या इतर सेवा .....	6
6. सामान्य व्यवहारांसाठी वेळेचे नियम .....	7
7. तुमचे ग्राहक जाणून घ्या (KYC) धोरण.....	7
8. योग्य सराव कोड.....	7
9. NHB कायदा, 1987 च्या कलम 29 A अंतर्गत जारी केलेले नोंदणी प्रमाणपत्र (CoR).....	7
10. ग्राहक साहित्य.....	7

## 1. ग्राहक सेवा माहिती

### 1.1. कर्ज उत्पादने, व्याजाचे लागू दर

क्र.	उत्पादने	व्याजदर*
1.	गृहकर्ज	9.69% पुढे
2.	मालमत्तेवर MSME कर्ज	12.40% पुढे

\* वरील मानक व्याज दर, क्रेडिट चेक, प्रॉपर्टी पेपर आणि योग्य मंजूरीसह इतर पॅरामीटर्सच्या आधारावर बदलू शकतात.

### 1.2. व्याजदरावर परिणाम करणारे घटक

- व्याजदराचा प्रकार:** JM Financial Home Loans Limited ("कंपनी") फ्लोटिंग रेट ऑफर करते. तुमच्या कर्जावरील व्याजाची रक्कम कंपनीच्या बेंचमार्क लेंडिंग रेटमधील बदलांच्या आधारावर वेळोवेळी बदलू शकते, i e JMFHLR आणि JMFWLR.
- कर्ज ते मूल्य प्रमाण (LTV):** LTV म्हणजे मालमत्ता मूल्याची टक्केवारी ज्याला कर्जाद्वारे वित्तपुरवठा केला जाऊ शकतो. कर्जाच्या मोठ्या प्रमाणात व्याजाचा दर जास्त असतो कारण त्यामुळे कर्जाची जोखीम जास्त असते. पुढे, मोठ्या डाउन-पेमेंटमुळे कर्जाचे प्रमाण कमी होण्यास मदत होऊ शकते ज्यामुळे मासिक EMI रक्कम देखील कमी होईल.
- मालमत्तेचे स्थान आणि स्थिती:** मालमत्तेचे स्थान, त्याचे सध्याचे स्थान, मालमत्तेचे वय आणि उपलब्ध सुविधा यासारख्या घटकांमुळे मालमत्तेचे पुनर्विक्री मूल्य निश्चित करण्यात मदत होते. मालमत्तेचे उच्च पुनर्विक्री मूल्य म्हणजे वित्तीय संस्था त्यांना कर्जदाराला कमी व्याजदर देण्यास प्रोत्साहन देते आणि त्याउलट.
- परतफेडीचा कालावधी:** कमी कालावधीची कर्जे जास्त कालावधीच्या कर्जापेक्षा कमी व्याजदर (ईएमआय जास्त असली तरीही) आकर्षित करतात (ज्यात कमी ईएमआय असेल परंतु जास्त व्याजदर असेल).
- ग्राहक पार्श्वचित्र:** उत्पन्नाचे स्रोत, क्रेडिट स्कोअर इत्यादी विविध घटक कंपनीला ग्राहकाची स्थिती निश्चित करण्यात मदत करतात. ग्राहकाच्या उत्पन्नाचे स्रोत पगारदार आणि स्वयंरोजगार म्हणून वर्गीकृत केले जाऊ शकतात. ग्राहकाकडे उत्पन्नाचा स्थिर आणि नियमित स्रोत असावा.

पुढे, क्रेडिट स्कोअर हे परतफेडीचा इतिहास, आर्थिक शिस्त किंवा सवयी आणि क्रेडिट योग्यतेचे विधान आहे. कमी क्रेडिट स्कोअर उच्च क्रेडिट जोखीम दर्शवितो, ज्यामुळे सावकार त्यांच्या जोखीम कव्हर करण्यासाठी उच्च व्याज दर आकारतात आणि त्याउलट.

पुढे, जर ग्राहक हा गैर-वैयक्तिक घटक असेल जसे की नफा, मासिक उलाढाल आणि अशा इतर व्यावसायिक आर्थिक बाबी काही निर्णायक घटक आहेत ज्याचा कंपनीद्वारे ऑफर केलेल्या व्याजदरावर परिणाम होतो.

- व्यवसायाचे स्वरूप:** व्यवसायाचे स्वरूप वैयक्तिक/गैर-व्यक्तिगत गुंतलेल्या क्रियाकलापांद्वारे परिभाषित केले जाते. मुदत कर्जाचे व्याजदर निर्धारित करण्यात ते महत्त्वपूर्ण भूमिका बजावते कारण ते व्यवसाय फायदेशीर आहे की नाही हे तपासण्यात सावकाराला मदत करते.

- g. बिझनेस विंटेज:** प्रस्थापित व्यवसायांकडे क्रेडिट हाताळण्याचा सिद्ध ट्रॅक रेकॉर्ड आहे. नवीन व्यवसायांच्या विपरीत, ते सावकाराला सुरक्षिततेची भावना प्रदान करतात, ज्याचे भाषांतर कमी व्याजदरात होते.
- h. संचालन खर्च:** यामध्ये व्यवसाय करण्याच्या खर्चाचा समावेश होतो. व्यवहाराची जटिलता, व्यवहाराचा आकार, कर्जदाराचे स्थान, कंपनीच्या पायाभूत सुविधा खर्च आणि विशिष्ट व्यवहार/व्यवसाय/पोर्टफोलिओशी संबंधित खर्चावर परिणाम करणारे इतर घटक अंतिम व्याजावर येण्यापूर्वी ग्राहकाला दिलेला दर विचारात घेतले जातील.
- i. लागू नियामक मार्गदर्शक तत्त्वे**
- j. कर्जाचा वापर कर्ज रक्कम वापर**
- k. कंपनीकडून वेळोवेळी विचारात घेतले जाणारे असे इतर भौतिक घटक.**

## 2. सेवा शुल्क

सर्व सेवेशी संबंधित शुल्क हे अत्यंत महत्त्वाच्या अटी व शर्तीचा (MITC) भाग बनत आहेत, जे या माहिती पुस्तिकेच्या परिशिष्ट अ म्हणून संलग्न केले आहे.

## 3. तक्रार निवारण

ग्राहकांना सकाळी 9:00 ते संध्याकाळी 6:00 (सोमवार ते शुक्रवार) या नियमित कामकाजाच्या वेळेत संबंधित शाखा ऑपरेशन मॅनेजर/शाखा व्यवस्थापक/क्लस्टर मॅनेजरशी संपर्क साधण्यास सांगितले जाईल. शाखा व्यवस्थापक हा प्रमुख व्यक्तिमत्व असेल, जो ग्राहकांशी संबंधित सर्व प्रश्नांचे निराकरण करण्यासाठी जबाबदार असेल आणि त्यासाठी संबंधित कर्मचाऱ्यांची मदत आणि समर्थन घेऊ शकेल आणि त्याचे निराकरण करू शकेल. शाखा व्यवस्थापक हे ग्राहकांशी संपर्कचे ठिकाण असेल आणि आवश्यकतेनुसार तक्रारदाराशी संवाद साधेल.

पुढील सहाय्यासाठी [services.homeloans@jmfl.com](mailto:services.homeloans@jmfl.com) वर केंद्रीय ग्राहक सेवेला लिहा.

जे ग्राहक फ्रीडबॅक देऊ इच्छितात किंवा प्रदान केलेल्या सेवांबद्दल समाधानी नसल्यास त्यांची तक्रार पाठवू इच्छितात किंवा JMFHLL किंवा त्याचे प्रतिनिधी जसे की DSA/कलेक्शन एजंट इत्यादींद्वारे कोणत्याही अनुचित गैरवर्तनाची तक्रार करू इच्छित असतील तर ते 9:00 a. m. ते 5:30 p.m. सोमवार ते शुक्रवार, च्या दरम्यान खालील चॅनेल वापरू शकतात.

आमच्या ग्राहक सेवा हेल्पलाइनवर 08069935050 वर कॉल करा किंवा आम्हाला [service.homeloans@jmfl.com](mailto:service.homeloans@jmfl.com) वर ईमेल करा किंवा खाली नमूद केलेल्या पत्त्यावर आम्हाला लिहा:

## जेएम फायनान्शियल होम लोन्स लिमिटेड

ग्राहक सेवा,  
तिसरा मजला, सुआशिष आयटी पार्क  
बी विंग, प्लॉट क्रमांक 68-ई, दत्त पाडा रोडच्या बाहेर,  
बोरिवली पूर्व, मुंबई-400066

तक्रारीच्या कोणत्याही निराकरणासाठी अतिरिक्त वेळेची आवश्यकता असल्यास, आम्ही रिझोल्यूशनच्या विलंबाच्या कारणांसाठी ग्राहक/नियामकांना सूचित करू आणि समस्येच्या निराकरणासाठी अपेक्षित कालावधी प्रदान करू.

### 4. तक्रारी वाढवणे

ग्राहक विविध माध्यमांद्वारे प्रदान केलेल्या रिझोल्यूशनवर समाधानी नसल्यास, शाखेत उपलब्ध एस्केलेशन मॉडिक्सनुसार ग्राहक समस्या पुढील उच्च स्तरावर वाढवू शकतो.  
संपर्क क्र. आणि संबंधित अधिकाऱ्यांचा ईमेल आयडी सर्व शाखांमध्ये प्रदर्शित केला जाईल.

नाव	ईमेल आयडी	संपर्क क्रमांक	TAT
राष्ट्रीय ऑपरेशन्स व्यवस्थापक	<a href="mailto:head.ops@jmfl.com">head.ops@jmfl.com</a>	022- 50755001	7 (सात) कामाचे दिवस
मुख्य वित्तीय अधिकारी	<a href="mailto:cfo.homeloans@jmfl.com">cfo.homeloans@jmfl.com</a>	022- 50755060	7 (सात) कामाचे दिवस
मुख्य कार्यकारी अधिकारी	<a href="mailto:ceo.homeloans@jmfl.co">ceo.homeloans@jmfl.co</a>		7 (सात) कामाचे दिवस

### नोडल अधिकारी:

श्री अच्युता डॅश, नॅशनल ऑपरेशन्स मॅनेजर हे JMFHLL च्या ग्राहकांनी उपस्थित केलेल्या सर्व सेवा संबंधित तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी नोडल अधिकारी असतील. सर्व तक्रारी संबंधित अधिकाऱ्यांनी त्यांच्या निदर्शनास आणून दिल्या जातील.

### पुढील वाढ:

विविध तक्रार निवारण चॅनेलशी संपर्क साधूनही ग्राहकाच्या समस्येचे निराकरण न झाल्यास, तो मुख्य कार्यकारी अधिकाऱ्यांना येथे पत्र लिहून समस्या वाढवू शकतो:

मुख्य कार्यकारी अधिकारी  
जेएम फायनान्शियल होम लोन्स लिमिटेड  
5 वा मजला, 'Cnergy',  
आप्पासाहेब मराठे मार्ग,  
प्रभादेवी, मुंबई ४०० ०२५  
किंवा ई-मेल पाठवा: [ceo.homeloans@jmfl.com](mailto:ceo.homeloans@jmfl.com)

विनंती मिळाल्याच्या तारखेपासून 7 कामकाजाच्या दिवसांत तक्रारींचे निराकरण केले जाईल.

## नियामकाकडे वाढ:

वरील नमूद केलेल्या 21 कार्यदिवसांच्या कालावधीत तक्रार/विवादाचे निराकरण न झाल्यास, ग्राहक गृहनिर्माण वित्त कंपन्यांच्या पर्यवेक्षी प्राधिकरणाकडे - नॅशनल हाऊसिंग बँक ऑफलाइन मोडमध्ये पोस्टाने किंवा NHB वेबसाइटवर ऑनलाइन मोडमध्ये, विहित नमुन्यात अपील करू शकतो. खालील लिंकवर उपलब्ध आहे, खाली दिलेल्या पत्त्यावर: [https://grids.nhbonline.org.in/\(S\(0cixd2l420ampmiuolt4fxz2\)\)/default.aspx](https://grids.nhbonline.org.in/(S(0cixd2l420ampmiuolt4fxz2))/default.aspx)

### राष्ट्रीय गृहनिर्माण बँक

तक्रार निवारण कक्ष

पर्यवेक्षण विभाग

नॅशनल हाऊसिंग बँक, चौथा मजला, कोअर-५ए, इंडिया हॅबिटॅट सेंटर, लोधी रोड, नवी दिल्ली - 110 003.

वेबसाइट: [www.nhb.org.in](http://www.nhb.org.in) (तक्रार निवारण प्रणालीच्या शीर्षखाली शारीरिक मोड आणि ऑनलाइन मोडमध्ये (GRIDS) तक्रार दाखल करण्याचा पर्याय आहे)/ <https://grids.nhbonline.org.in>

## 5. प्रदान केलेल्या इतर सेवा

कंपनी हाऊसिंग फायनान्स कंपनी आहे आणि तिच्या सामान्य व्यवसायात गृहनिर्माण वित्तपुरवठा करण्याचा व्यवसाय करत आहे

## 6. सामान्य व्यवहारांसाठी वेळेचे नियम

खालील निकष विविध सामान्य व्यवहारांसाठी सूचक मानक वेळेचे नियम आहेत:

क्र.	व्यवहार	कालावधी(टर्न अराउंड)
a)	कर्ज खाते विवरण	2 (दोन) कामकाजाचे दिवस
b)	शीर्षक दस्तऐवजांची छायाप्रत	10 (दहा) कामकाजाचे दिवस
c)	EMI ची रोख पावती	तात्काळ
d)	कर्जाची मुदतपूर्व बंद (पूर्ण आणि अंतिम रक्कम मिळाल्यानंतर)	7 (सात) कामकाजाचे दिवस
e)	कर्ज बंद केल्यावर मूळ दस्तऐवजाचा परतावा	21 (एकवीस) कामाचे दिवस
f)	ना हरकत प्रमाणपत्र	21 (एकवीस) कामाचे दिवस

## 7. तुमचे ग्राहक (KYC) धोरण जाणून घ्या

या पॉलिसीची प्रत या माहिती पुस्तिकेच्या परिशिष्ट B म्हणून जोडलेली आहे.

## 8. वाजवी सराव संहिता

या पॉलिसीची एक प्रत या माहिती पुस्तिकेच्या परिशिष्ट सी म्हणून जोडलेली आहे.

## 9. NHB कायदा, 1987 च्या कलम 29 A अंतर्गत जारी केलेले नोंदणी प्रमाणपत्र (CoR) या माहिती पुस्तिकेच्या

परिशिष्ट डी म्हणून या प्रमाणपत्राची प्रत जोडलेली आहे.

## 10. ग्राहक साहित्य

या माहिती पुस्तिकेच्या परिशिष्ट ई म्हणून डे-एंड प्रक्रियेच्या विशिष्ट संदर्भासह थकीत तारीख, SMA आणि NPA वर्गीकरण आणि अपग्रेडेशनच्या संकल्पना उदाहरणांसह समजावून सांगणारे ग्राहक शिक्षण साहित्य जोडलेले आहे.

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



सर्वात महत्त्वाच्या अटी आणि शर्ती

## समाविष्ट घटक

१. कर्ज	2
२. व्याज	3
३. हप्त्याचे प्रकार:	3.
४. कर्जाचा कालावधी :	3
५. कर्जाचा उद्देश :	4.
६. फी:	4
७. कर्जासाठी तारण / तारण :	5
८. मालमत्तेचा विमा :	5
९. कर्ज वाटप सशर्त असेल:	5
१०. ईएमआय आणि प्री-ईएमआयची गणना :	6
११. थकबाकी भरणे :	6
१२. वार्षिक थकित शिल्लक विवरण:	6
१३. ग्राहक सेवा:	7
१४. तक्रार निवारण:	7
१५. ग्राहक संवाद	7
१६. ग्राहक पावती	8
१७. संशोधन	8

## १. कर्ज:

स्वीकृत रक्कम: रू..\_\_\_\_\_ (रूपये \_\_\_\_\_ फक्त)

## २. व्याज

- प्रकार: चालू दर/ निश्चित दर/ अंशतः चालू दर/ अंशतः निश्चित दर
- देय व्याज: \_\_\_\_\_% वार्षिक दर (चालू) किंवा (निश्चित) JMFHLR +/-..... = \_\_\_\_\_% वार्षिक दर
- अधिस्थगन किंवा सवलत (लागू असल्यास, कृपया निर्दिष्ट करा)
- व्याजदर बदलण्याची तारीख: कर्ज करारनाम्यात नमूद केल्याप्रमाणे
- व्याजदर बदलल्यास संपर्काचे माध्यम: नोंदणीकृत फोन / मोबाईल नंबरवर ईमेल / एसएमएस / कॉल द्वारे

## ३. हप्त्यांचा प्रकार: समानीकृत मासिक हप्ता ("ईएमआय")

## ४. कर्ज कालावधी: \_\_\_\_\_ (महिने)

## ५. कर्जाचा हेतू: खरेदी/ बांधकाम/ विस्तार/ सुधारणा/ शिल्लक हस्तांतरण/ मालमत्तेवर कर्ज

## ६. शुल्क : एकदा ग्राहकाचा अर्ज दाखल झाल्यानंतर आणि त्यावर निर्णय घेतल्यानंतर ग्राहकाने भरलेले शुल्क परत करण्यात येणार नाही.

## ७. शुल्क आणि आकार:

येथे मंजूर केलेल्या कर्जासाठी लागू असलेल्या शुल्क आणि आकारणीच्या तपशिलांसाठी कृपया मुख्य तथ्य विवरण (KFS) पहा. येथे मंजूर केलेल्या कर्जासंदर्भात शुल्क आणि आकारणीचा तपशील देणारे मुख्य तथ्य विवरण आणि त्यासोबतची संबंधित परिशिष्टे ही मंजूरी पत्र / एमआयटीसीचा भाग मानली जातील

## ८. कर्जासाठी सुरक्षा / तारण:

- तारण : मालकी करारनामा दाखल करून तारणाच्या माध्यमातून मालमत्तेवर प्रथम आणि विशेष भार.
- हमी : कंपनीला योग्य आणि आवश्यक वाटेल अशा प्रकारे वैयक्तिक हमी.
- इतर सुरक्षा: कंपनीला योग्य वाटेल अशा प्रकारे इतर कोणतीही सुरक्षा.
- कंपनीने तिच्या समाधानासाठी विहित केलेल्या कोणत्याही पद्धतीने सर्व सिक््युरिटीज तयार कराव्यात.

## ९. मालमत्तेचा विमा:

कंपनी व कंपनीने प्रगत केलेल्या कर्जाच्या सुविधेच्या मूल्यासाठी मालमत्ता विम्याला त्यात 'लाभार्थी' असे नाव द्यावे लागते.

## १०. कर्जाचे वितरण खालील अटींच्या सापेक्ष होईल:

- अ.** वितरण निश्चित करण्यापूर्वी निर्धारित वेळेत लागू शुल्क आणि फी भरण्यासह मंजुरी पत्र स्वीकारणे.
- ब.** मार्जिनचे योगदान नमूद केल्याप्रमाणे पूर्णपणे भरलेले असावे. नियामक मार्गदर्शक तत्त्वे आणि कंपनीच्या प्रचलित धोरणानुसार कर्ज विहित प्रमाणापुरते मर्यादित असेल. या गुणोत्तराची गणना मालमत्तेची दस्तऐवजीकरण किंमत आणि/किंवा बाजार मूल्याची टक्केवारी म्हणून कर्जासह केली जाते. कर्जदाराचे मार्जिन कंपनीच्या प्रचलित धोरणानुसार ठरवले जाईल. वितरीत केली जाणारी रक्कम निश्चित करण्यासाठी, कंपनीचा निर्णय अंतिम आणि बंधनकारक असेल.
- क.** आवश्यक ती सुरक्षा कागदपत्रे योग्य प्रकारे स्वाक्षरीकृत आणि इतर सर्व पूर्व वितरण अटी आणि शर्तीचे पालन कंपनीच्या समाधानानुसार करण्यात यावे.
- ड.** पुढील वितरण प्राप्त करण्यापूर्वी कंपनीला आधीच्या वितरित रकमेचा समाधानकारक वापर झाल्याचा पुरावा देणे आवश्यक आहे.
- इ.** सर्व कायदेशीर आणि तांत्रिक आवश्यकतांची पूर्तता आणि मालमत्तेच्या बांधकामाची / स्थितीची समाधानकारक प्रगती. कंपनीकडून कायदेशीर आणि तांत्रिक बाबींची पूर्तता करताना पूर्ण काळजी घेईल, तरीही कंपनी कायदेशीर आणि तांत्रिक पूर्ततेसाठी जबाबदार नसेल. या संदर्भात तुम्ही मालमत्तेबाबत स्वतंत्र कायदेशीर / तांत्रिक सल्ला घेऊ शकता. निवासस्थानाच्या बांधकामाच्या प्रगतीशी वितरण काटेकोरपणे जोडले जाईल.
- फ.** जेएमएचएफएल सामान्यतः पहिल्या वितरणाच्या तारखेपासून ३६ महिन्यांच्या कालावधीत कमाल वितरण करेल. त्यानंतर जेएमएचएफएल ईएमआय सुरू करण्याचे हक्क राखून ठेवते. कोणतेही अंशतः वितरण ३६ महिन्यांनंतर झाल्यास तो जेएमएचएचएलएलचा पूर्णपणे स्वेच्छाधिकार मानला जाईल.
- ग.** मंजुरी पत्रात नमूद केलेल्या सर्व विशेष अटींची पूर्तता करण्यात यावी.
- ह.** वरील मुद्द्यांखेरीज तुम्ही वेळोवेळी स्वाक्षरी केलेल्या कर्ज करारनामा आणि इतर दस्तऐवज आणि जोडपत्रांच्या सर्व अटी आणि शर्तींना बांधील आहात. जेएमएचएफएल कर्ज वितरणापूर्वी किंवा त्यानंतर कोणत्याही अटी व शर्तीमध्ये बदल करण्याचे किंवा अतिरिक्त अटी लादण्याचे अधिकार राखून ठेवते. स्वीकृती पत्र आणि कर्जाच्या करारनाम्यात काहीही तफावत असल्यास कर्ज करारनाम्याच्या अटी आणि शर्ती स्वीकृती पत्रात नमूद अटी आणि शर्तीवर लागू होतील.

### ११. ईएमआय आणि प्री- ईएमआयचे गणन :

ईएमआय आणि प्री- ईएमआयचे गणन: ईएमआय (समानीकृत मासिक हप्ता) मासिक कमी होणाऱ्या देय रकमेवर लागू व्याजदरानुसार मोजला जातो. प्री-ईएमआय व्याज हे लागू असलेल्या व्याजदरात वितरित केलेल्या रकमेवर मोजले जाईल.

### १२. थकबाकी भरणे:

तुम्ही जेएमएचएचएलएलला देय असलेल्या सर्व रकमांचे प्रदान वेळेत करणे आवश्यक आहे. देय रकमेच्या प्रदानात कोणताही विलंब / न भरल्यास जेएमएचएचएल तुम्हाला देय असलेल्या रकमांचे प्रदान करण्यास सुचवेल. देय रकमेसंबंधी आवश्यक ती सर्व माहिती तुम्हाला दिली जाईल आणि जेएमएचएचएलएलकडून लेखी स्वरूपात कळवली जाईल. तुम्ही स्मरणपत्रे दिल्यानंतरही देय रकमांचे प्रदान केले नाही तर जेएमएचएचएलएल देय रक्कम वसूल करण्यासाठी सर्व कायदेशीर बाबींचा अवलंब करेल. देय रकमांचे प्रदान न झाल्यास जेएमएचएचएलएल कर्ज परत मागण्याचा हक्कही वापरू शकेल.

**महत्त्वाचे:** सलग ९० (नव्वद) दिवस व्याज किंवा ईएमआय न भरल्यास खाते नॉन-परफॉर्मिंग किंवा एनपीए घोषित होण्यास जबाबदार आहे. पुढे एकदा खाते NPA घोषित केल्यावर, खाते पुन्हा 'मानक' घोषित होण्यासाठी ग्राहकाला संपूर्ण देय रक्कम भरावी लागेल.

### १३. वार्षिक थकबाकीचे विवरण:

वार्षिक खाती बंद केल्यानंतर, कंपनी ग्राहकाच्या भागावर 'इव्हेंट ऑफ डिफॉल्ट' नसताना वार्षिक थकबाकीचे विवरणपत्र जारी करेल.

#### १४. ग्राहक सेवा:

ग्राहकांना सकाळी 9:00 ते संध्याकाळी 6:00 (सोमवार ते शुक्रवार) या नियमित कामकाजाच्या वेळेत संबंधित शाखा ऑपरेशन मॅनेजर/शाखा व्यवस्थापक/क्लस्टर मॅनेजरशी संपर्क साधण्यास सांगितले जाईल. शाखा व्यवस्थापक हा प्रमुख व्यक्तिमत्व असेल, जो ग्राहकांशी संबंधित सर्व प्रश्नांचे निराकरण करण्यासाठी जबाबदार असेल आणि त्यासाठी संबंधित कर्मचाऱ्यांची मदत आणि समर्थन घेऊ शकेल आणि त्याचे निराकरण करू शकेल. शाखा व्यवस्थापक हे ग्राहकांशी संपर्कचे ठिकाण असेल आणि आवश्यकतेनुसार तक्रारदाराशी संवाद साधेल.

पुढील सहाय्यासाठी [services.homeloans@jmfl.com](mailto:services.homeloans@jmfl.com) वर केंद्रीय ग्राहक सेवेला संपर्क करा.

जे ग्राहक अभिप्राय देऊ इच्छितात किंवा प्रदान केलेल्या सेवांबद्दल समाधानी नसल्यास त्यांची तक्रार पाठवू इच्छितात किंवा कंपनी किंवा तिचे प्रतिनिधी जसे की DSA/कलेक्शन एजंट इत्यादींद्वारे कोणत्याही अयोग्य गैरवर्तनाची तक्रार करू इच्छित असतील तर ते 9 च्या दरम्यान खालील चॅनेल वापरू शकतात: सोमवार ते शुक्रवार, ०९.00 am आणि ५:३० pm

- आमच्या ग्राहक सेवा हेल्पलाइनला 08069935050 वर कॉल करा
- आम्हाला [services.homeloans@jmfl.com](mailto:services.homeloans@jmfl.com) वर ईमेल करा
- खाली नमूद केलेल्या पत्त्यावर आम्हाला लिहा:

जेएम फायनान्शियल होम लोन्स लिमिटेड : ग्राहक सेवा ३ रा मजला, सुआशिष आयटी पार्क, बी विंग, प्लॉट क्रमांक ६८इ, दत्त पाडा रोडच्या बाहेर, बोरिवली पूर्व, मुंबई-४०००६६

तक्रारीच्या कोणत्याही निराकरणासाठी अतिरिक्त वेळेची आवश्यकता असल्यास, आम्ही निराकारणाच्या विलंबाच्या कारणांसाठी ग्राहक/नियामकांना सूचित करू आणि समस्येच्या निराकरणासाठी अपेक्षित कालावधी प्रदान करू.

#### १५. तक्रार निवारण:

ग्राहक विविध माध्यमांद्वारे प्रदान केलेल्या निराकरणवर समाधानी नसल्यास, शाखेत उपलब्ध वरिष्ठ स्तरानुसार ग्राहक समस्या पुढील उच्च स्तरावर वाढवू शकतो.

सर्व शाखांमध्ये संबंधित अधिकाऱ्यांचा संपर्क क्रमांक आणि ईमेल आयडी प्रदर्शित केला जाईल.

नाव	इ-मेल आय डी	संपर्क क्रमांक	कालावधी
ऑपरेशन्स – प्रमुख	<a href="mailto:head.ops@jmfl.com">head.ops@jmfl.com</a>	022- 50755001	7 (सात) कामाचे दिवस
मुख्य वित्तीय अधिकारी	<a href="mailto:cfo.homeloans@jmfl.com">cfo.homeloans@jmfl.com</a>	022- 69164060	7 (सात) कामाचे दिवस
मुख्य कार्यकारी अधिकारी	<a href="mailto:ceo.homeloans@jmfl.com">ceo.homeloans@jmfl.com</a>		7 (सात) कामाचे दिवस

#### नोडल अधिकारी:

श्री अच्युत कुमार दाश, प्रमुख - ऑपरेशन्स हे कंपनीच्या ग्राहकांनी उपस्थित केलेल्या सर्व सेवा संबंधित तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी नोडल अधिकारी असतील. सर्व तक्रारी संबंधित अधिकाऱ्यांनी त्यांच्या निदर्शनास आणून दिल्या जातील

### पुढील कार्यवाही :

विविध तक्रार निवारण चॅनेलशी संपर्क साधूनही ग्राहकाच्या समस्येचे निराकरण न झाल्यास, तो मुख्य कार्यकारी अधिकाऱ्यांना येथे पत्र लिहून समस्या वाढवू शकतो:

मुख्य कार्यकारी अधिकारी  
जेएम फायनान्शियल होम लोन्स लि  
5 वा मजला, 'Cnergy',  
आप्पासाहेब मराठे मार्ग,  
प्रभादेवी, मुंबई ४०० ०२५

किंवा त्याला ई-मेल पाठवा: ceo.homeloans@jmf.com

विनंती मिळाल्याच्या तारखेपासून 7 कामकाजाच्या दिवसांत तक्रारींचे निराकरण केले जाईल

### नियामक वृद्धी:

वरील नमूद केलेल्या २१ कार्यदिवसांच्या कालावधीत तक्रार/विवादाचे निराकरण न झाल्यास, ग्राहक गृहनिर्माण वित्त कंपन्यांच्या पर्यवेक्षी प्राधिकरणाकडे - नॅशनल हाऊसिंग बँक ऑफलाइन मोडमध्ये पोस्टाने किंवा NHB वेबसाइटवर ऑनलाइन मोडमध्ये, विहित नमुन्यात अपील करू शकतो. खालील लिंकवर उपलब्ध आहे, खाली दिलेल्या पत्त्यावर:

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

#### **National Housing Bank**

Complaint Redressal Cell

Department of Supervision

National Housing Bank, 4th Floor, Core-5A, India Habitat Centre, Lodhi Road, New Delhi - 110 003.

वेबसाइट: [www.nhb.org.in](http://www.nhb.org.in) (तक्रार निवारण प्रणालीच्या शीर्षाखाली शारीरिक मोड आणि ऑनलाइन मोडमध्ये (GRIDS) तक्रार दाखल करण्याचा पर्याय आहे)/ <https://grids.nhbonline.org.in>

### १६. ग्राहक संवाद:

अटी आणि शर्ती कंपनीच्या धोरणांवर आधारित बदलांच्या अधीन आहेत, जर काही बदल असतील तर ते ग्राहकांना योग्य वेळी सूचित केले जातील आणि कंपनीच्या वेबसाइटवर अपलोड केले जातील.

### १७. ग्राहकांची पोचपावती :-

अनु क्र.	नाव	स्वाक्षरी/ अंगठ्याचा ठसा	दिनांक
----------	-----	--------------------------	--------

1			
2			

#### १८. दुरुस्ती :

कंपनी जेव्हा योग्य वाटेल तेव्हा या धोरणात सुधारणा करू शकते. या धोरणाच्या कोणत्याही आणि सर्व तरतुदींमध्ये वेळोवेळी कोणत्याही नियामक बदलांमुळे आवश्यकतेनुसार सुधारणा केल्या जातील.

जर कोणत्याही सुधारणा, स्पष्टीकरणे, परिपत्रके आणि मार्गदर्शक तत्त्वे, या धोरणांतर्गत मांडलेल्या तरतुदींशी सुसंगत नसतील, तर अशा दुरुस्त्या, स्पष्टीकरणे, परिपत्रके आणि मार्गदर्शक तत्त्वे यातील तरतुदींवर प्रचलित असतील आणि हे धोरण त्यानुसार प्रभावी होईल. अशा दुरुस्त्या, स्पष्टीकरणे, परिपत्रके आणि मार्गदर्शक तत्त्वांनुसार नमूद केलेल्या तारखेपासून कराव्यात.

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



केवायसी आणि एएमएल आणि सीएफटी

धोरण

**सामग्री:-**

1) परिचय.....	3
2) परिभाषा.....	4
3. उपयुक्तता, अंमलबजावणी आणि अनुपालन .....	5
4. ग्राहक स्वीकृती धोरण .....	6
5. ग्राहक प्रोफाइल .....	8
6. ग्राहक जोखीम प्रोफाइलिंग आणि वर्गीकरण .....	10
7. ग्राहक ओळख प्रक्रिया (सीआयपी) .....	12
8. व्यवहारांचे निरीक्षण .....	15
9. जोखीम व्यवस्थापन .....	19
10. विविध .....	22
11. दुरुस्ती .....	30
परिशिष्ट 1 .....	35
परिशिष्ट 2 .....	40
परिशिष्ट 3.....	43

## 1. परिचय:-

हाऊसिंग फायनान्स कंपन्यांचे ("एचएफसी") नियामक म्हणून राष्ट्रीय गृहनिर्माण बँकेने ("एनएचबी") 'नो योर कस्टमर (केवायसी) - अँटी मनी लॉन्ड्रिंग स्टँडर्ड्सवर मार्गदर्शक तत्त्वे जारी केली, ज्यात एचएफसींना योग्य प्राधिकरणाकडे अहवाल देण्यासाठी विशिष्ट ग्राहक ओळख प्रक्रियेचे अनुसरण करण्याचा आणि संशयास्पद व्यवहारांचे निरीक्षण करण्याचा सल्ला देण्यात आला. याशिवाय, एनएचबीने एचएफसींना त्यांच्या संचालक मंडळाने मंजूर केलेल्या केवायसी आणि एएमएलवर योग्य धोरण आखण्याचा सल्ला दिला आहे. एनएचबीची ही मार्गदर्शक तत्त्वे एचएफसींना विशिष्ट ग्राहक ओळख प्रक्रियेचे अनुसरण करण्याचा आणि संशयास्पद स्वरूपाच्या व्यवहारांचे निरीक्षण करण्याचा सल्ला देतात जेणेकरून योग्य प्राधिकरणास त्याची माहिती दिली जाईल. हे धोरण कंपनीने २९ नोव्हेंबर २०१७ रोजी स्वीकारले असून त्यात वेळोवेळी सुधारणा करण्यात आल्या आहेत.

वित्त अधिनियम (क्र.२), २०१९ (२०१९ चा २३) सरकारने राष्ट्रीय गृहनिर्माण बँक अधिनियम, १९८७ मध्ये सुधारणा केली आहे आणि रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (आरबीआय) कडे गृहनिर्माण वित्त कंपन्यांच्या (सर्व वित्त संस्था) नियमनासाठी काही अधिकार प्रदान केले आहेत - या अनुषंगाने, रिझर्व्ह बँकेचे मास्टर डायरेक्शन - नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी - गृहनिर्माण वित्त कंपनी (रिझर्व्ह बँक) डायरेक्शन, २०२१ दिनांक १७ फेब्रुवारी २०२१ रोजी. जारी करण्यात आले असून, या मास्टर डायरेक्शन अंतर्गत मास्टर डायरेक्शन - "नो युर कस्टमर" (KYC) डायरेक्शन, २०१६ ("आरबीआय मार्गदर्शक तत्त्वे") सर्व गृहनिर्माण वित्त कंपन्यांवर लागू करण्यात आले आहेत रिझर्व्ह बँकेच्या मार्गदर्शक सूचनांमध्ये नो योर कस्टमर (केवायसी), अँटी मनी लॉन्ड्रिंग (एएमएल) आणि दहशतवादाला वित्तपुरवठा रोखणे (सीएफटी) किंवा दहशतवादी कारवायांसाठी निधी रोखणे

त्यानुसार कंपनीच्या संचालक मंडळाच्या २३ जुलै २०२० रोजी झालेल्या बैठकीत झालेल्या मान्यतेनुसार "नो योर कस्टमर (केवायसी) निकष आणि अँटी मनी लॉन्ड्रिंग (एएमएल) या निकषांमध्ये सुधारणा करून दहशतवादाला वित्तपुरवठा रोखणे ("सीएफटी") समाविष्ट करण्यात आले आहे.

कंपनीचे हे धोरण कंपनीला आपल्या ग्राहकांना आणि त्यांच्या आर्थिक व्यवहारांना अधिक चांगल्या प्रकारे जाणून घेण्यास / समजून घेण्यास सक्षम करेल ज्यामुळे कंपनीला आपले कर्ज / क्रेडिट ऑपरेशन्स पार पाडण्यास आणि त्याच्या जोखमीचे व्यवस्थापन करण्यास मदत होईल, विवेकाने आणि मनी लॉन्ड्रिंग क्रियाकलापांसाठी गुन्हेगारी घटकांकडून जाणीवपूर्वक किंवा नकळत कंपनीचा वापर होण्यापासून रोखले जाईल.

पॉलिसीमध्ये खालील चार प्रमुख घटक आहेत, उदा.

- (i) ग्राहक स्वीकृती धोरण;
- (ii) ग्राहक ओळख प्रक्रिया ("सीआयपी");
- (iii) व्यवहारांवर देखरेख ठेवणे; आणि
- (iv) जोखीम व्यवस्थापन.

## 2. परिभाषा

2.1 "आधार क्रमांक" म्हणजे आधार (वित्तीय आणि इतर अनुदाने, लाभ आणि सेवांचे लक्षित वितरण) अधिनियम, २०१६ च्या कलम २ च्या उपकलम (अ) अन्वये परिभाषित केलेला ओळख क्रमांक, यापुढे 'आधार कायदा';

2.2 "अधिनियम" आणि "नियम" म्हणजे अनुक्रमे मनी लॉन्ड्रिंग प्रतिबंधक कायदा, २००२ आणि मनी लॉन्ड्रिंग प्रतिबंधक (नोंदी राखणे) नियम, २००५ आणि त्यामध्ये सुधारणा;

2.3 "प्रमाणीकरण" म्हणजे आधार कायद्याच्या कलम २ (सी) अंतर्गत परिभाषित केलेली प्रक्रिया;

2.4 फायदेशीर मालक ("बीओ"):

(a) जिथे ग्राहक कंपनी आहे, तेथे लाभार्थी मालक नैसर्गिक व्यक्ती (व्यक्ती) आहे, जो एकट्याने किंवा एकत्रितपणे किंवा एक किंवा अधिक न्यायिक व्यक्तींद्वारे वागत असला तरी, त्याचे नियंत्रित मालकी हित संबंध आहेत / आहेत किंवा जे इतर मार्गांनी नियंत्रण ठेवतात.

#### स्पष्टीकरण - या उपकलमाच्या उद्देशाने :-

(i) "मालकी व्याज नियंत्रित करणे" म्हणजे कंपनीच्या 10 टक्क्यांपेक्षा जास्त समभाग किंवा भांडवल किंवा नफ्यावरील हक्काची मालकी.

(ii) "नियंत्रण" मध्ये बहुसंख्य संचालकांची नेमणूक करण्याचा किंवा व्यवस्थापन किंवा धोरणात्मक निर्णयांवर नियंत्रण ठेवण्याचा अधिकार समाविष्ट असेल ज्यात त्यांचे भागधारक किंवा व्यवस्थापन हक्क किंवा भागधारकांचे करार किंवा मतदान करार यांचा समावेश असेल.

(b) जिथे ग्राहक भागीदारी फर्म आहे, तेथे लाभार्थी मालक नैसर्गिक व्यक्ती (व्यक्ती) आहे, जो एकट्याने किंवा एकत्रितपणे किंवा एक किंवा अधिक कायदेशीर व्यक्तींद्वारे भागीदारीच्या 10 टक्क्यांपेक्षा जास्त भांडवल किंवा नफ्यावर मालकी / हक्क आहे किंवा जो इतर मार्गांनी नियंत्रण ठेवतो.

स्पष्टीकरण - या उपकलमाच्या हेतूसाठी, "नियंत्रण" मध्ये व्यवस्थापन किंवा धोरणात्मक निर्णयावर नियंत्रण ठेवण्याचा अधिकार समाविष्ट असेल.

(c) जिथे ग्राहक ही एक असंघटित संघटना किंवा व्यक्तींची संस्था आहे, तेथे लाभार्थी मालक ही नैसर्गिक व्यक्ती (व्यक्ती) आहे, जी एकट्याने किंवा एकत्रितपणे किंवा एक किंवा अधिक न्यायिक व्यक्तींच्या माध्यमातून, असंघटित संघटना किंवा व्यक्तींच्या संस्थेच्या मालमतेच्या किंवा भांडवलाच्या किंवा नफ्याच्या 15 टक्क्यांपेक्षा जास्त मालकी / हक्क आहे/ मालकी आहे.

स्पष्टीकरण- 'व्यक्तींचे शरीर' या संज्ञेत समाजांचा समावेश होतो. वरील (a), (b) किंवा (c) अन्वये कोणत्याही नैसर्गिक व्यक्तीची ओळख पटलेली नाही, तर लाभार्थी मालक संबंधित नैसर्गिक व्यक्ती आहे जी वरिष्ठ व्यवस्थापकीय अधिकारी पदावर आहे.

(d) जिथे ग्राहक ट्रस्ट आहे, तेथे लाभार्थी मालकाच्या ओळखीमध्ये ट्रस्टचा लेखक, विश्वस्त, ट्रस्टमध्ये 15% किंवा त्यापेक्षा जास्त स्वारस्य असलेले लाभार्थी आणि नियंत्रण किंवा मालकीच्या साखळीद्वारे ट्रस्टवर अंतिम प्रभावी नियंत्रण ठेवणारी इतर सर्व नैसर्गिक व्यक्ती यांची ओळख समाविष्ट असेल.

2.5 "रोख व्यवहार" म्हणजे वेळोवेळी सुधारित पीएमएल नियम 2005 च्या नियम 3 अंतर्गत परिभाषित "रोख व्यवहार".

#### 2.6 "ग्राहक"

या केवायसी मार्गदर्शक तत्वांच्या उद्देशाने, "ग्राहक" अशी परिभाषित केली जाईल:

1. अशी व्यक्ती जी एचएफसीबरोबर आर्थिक व्यवहार ात गुंतलेली आहे आणि ज्यामध्ये अशा व्यक्तीचा समावेश आहे ज्याच्या वतीने व्यवहार किंवा क्रियाकलापात गुंतलेली व्यक्ती कार्य करीत आहे.

कायद्यात परिभाषित केल्याप्रमाणे "व्यक्ती" चा समान अर्थ आहे आणि त्यात हे समाविष्ट आहे:

- एक व्यक्ती,
- एक हिंदू अविभक्त कुटुंब ("एचयूएफ");
- एक कंपनी
- एक फर्म
- व्यक्तींची संघटना किंवा व्यक्तींची संस्था, मग ती समाविष्ट असो वा नसो;
- प्रत्येक कृत्रिम न्यायिक व्यक्ती, वरील व्यक्ती (वरील a ते e) कोणाच्याही आत येत नाही, आणि
- वरीलपैकी कोणत्याही व्यक्तीच्या मालकीची किंवा नियंत्रित असलेली कोणतीही एजन्सी, कार्यालय किंवा शाखा (a

2.7 "सेंट्रल केवायसी रेकॉर्ड्स रजिस्ट्री" ("सीकेवायसीआर") म्हणजे नियमांच्या नियम 2 (1) (एए) अंतर्गत परिभाषित केलेली संस्था, ग्राहकाच्या डिजिटल स्वरूपात केवायसी रेकॉर्ड प्राप्त करणे, साठवणे, सुरक्षित ठेवणे आणि पुनर्प्राप्त करणे.

2.8 "ग्राहक दक्षता तपासणी" ("सीडीडी") म्हणजे "क्लायंट दक्षता तपासणी" जी नियम ९ अंतर्गत परिभाषित करण्यात आली आहे तसेच त्यातील दुरुस्त्या आणि भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या मार्गदर्शक सूचनांच्या अध्याय VI मध्ये नमूद केल्याप्रमाणे, वेळोवेळी करण्यात आलेल्या सुधारणा यांचा समावेश होतो

2.9 "ग्राहक ओळख" म्हणजे सीडीडीची प्रक्रिया करणे.

2.10 "नामनिर्देशित संचालक" म्हणजे कंपनीकडून नियुक्त केलेला असा व्यक्ती, जो मनी लॉन्ड्रिंग प्रतिबंधक कायदा (PML Act) आणि त्याअंतर्गत नियम तसेच केवायसी मार्गदर्शक तत्वांच्या अध्याय IV मध्ये नमूद केलेल्या बंधनांचे पालन सुनिश्चित करण्यासाठी जबाबदार असतो.

2.11 "डिजिटल केवायसी" म्हणजे ग्राहकाचा थेट फोटो आणि अधिकृत रित्या वैध दस्तऐवज किंवा आधार ताब्यात घेतल्याचा पुरावा, जिथे ऑफलाइन पडताळणी केली जाऊ शकत नाही, तसेच कायद्यातील तरतुदीनुसार कंपनीच्या अधिकृत अधिकाऱ्याद्वारे असा थेट फोटो ज्या ठिकाणी घेतला जात आहे त्या ठिकाणाचे अक्षांश आणि रेखांश कॅप्चर करणे.

2.12 "डिजिटल स्वाक्षरी"चा अर्थ माहिती तंत्रज्ञान कायदा, 2000 (2000 चा 21) च्या कलम (2) च्या उपकलम (1) च्या खंड (पी) मध्ये दिलेला असेल.

2.13 "समतुल्य ई-दस्तऐवज" म्हणजे माहिती तंत्रज्ञान (डिजिटल लॉकर सुविधा प्रदान करणार्या मध्यस्थांद्वारे माहितीचे जतन आणि धारण) नियम, 2016 च्या नियम 9 नुसार ग्राहकाच्या डिजिटल लॉकर खात्यात जारी केलेल्या कागदपत्रांसह अशा दस्तऐवजाच्या जारी अधिकाऱ्याने त्याच्या वैध डिजिटल स्वाक्षरीसह जारी केलेल्या दस्तऐवजाचे इलेक्ट्रॉनिक समतुल्य.

2.14 "एफएटीसीए" म्हणजे युनायटेड स्टेट्स ऑफ अमेरिका (यूएसए) चा फॉरेन अकाउंट टॅक्स कंप्लायंस अॅक्ट ज्यात, इतर गोष्टींसह, परदेशी वित्तीय संस्थांना अमेरिकन करदाते किंवा परदेशी संस्थांच्या आर्थिक खात्यांबद्दल अहवाल देणे आवश्यक आहे ज्यात अमेरिकन करदात्यांचे मोठ्या प्रमाणात मालकी हित संबंध आहेत.

2.15 "केवायसी टेम्पलेट्स" म्हणजे व्यक्ती आणि कायदेशीर संस्थांसाठी केवायसी डेटा एकत्रित करणे आणि सीकेवायसीआरला अहवाल देणे सुलभ करण्यासाठी तयार केलेले टेम्पलेट्स.

2.16 "नो योर क्लायंट (केवायसी) आयडेंटिफायर" म्हणजे सेंट्रल केवायसी रेकॉर्ड्स रजिस्ट्रीद्वारे ग्राहकाला दिलेला युनिक नंबर किंवा कोड.

2.17 "नॉन-फेस-टू-फेस ग्राहक" म्हणजे एचएफसीच्या शाखा / कार्यालयात न जाता किंवा एचएफसीच्या अधिकाऱ्यांना न भेटता खाते उघडणारे ग्राहक.

2.18 "नफा न करणाऱ्या संस्था" (NPO) म्हणजे अशा कोणत्याही संस्था किंवा संघटना ज्या ट्रस्ट किंवा सोसायटी म्हणून *सोसायटी नोंदणी अधिनियम, 1860* अंतर्गत किंवा तत्सम राज्य कायदांतर्गत नोंदणीकृत आहेत, किंवा *कंपनी अधिनियम, 2013* च्या कलम 8 अंतर्गत नोंदणीकृत कंपनी आहेत, किंवा अशा संस्था/संघटना ज्या धार्मिक किंवा परोपकारी उद्देशांसाठी स्थापन करण्यात आल्या आहेत, ज्यांचा उल्लेख *आयकर अधिनियम, 1961* च्या कलम 2 मधील उपकलम (15) मध्ये करण्यात आला आहे.

2.19 "अधिकृत वैध दस्तऐवज" (ओव्हीडी) म्हणजे पासपोर्ट, ड्रायव्हिंग लायसन्स, आधार क्रमांक बाळगल्याचा पुरावा, भारत निवडणूक आयोगाने जारी केलेले मतदार ओळखपत्र, राज्य सरकारच्या अधिकाऱ्याची सही असलेले नरेगाद्वारे जारी केलेले जॉब कार्ड आणि नाव आणि पत्त्याचा तपशील असलेले राष्ट्रीय लोकसंख्या रजिस्टरद्वारे जारी केलेले पत्र.

बशर्ते की,

- a. जेव्हा ग्राहक ओव्हीडी म्हणून आधार क्रमांक बाळगल्याचा पुरावा सादर करतो, तेव्हा तो युनिक आयडेंटिफिकेशन ऑथॉरिटी ऑफ इंडियाने जारी केलेल्या फॉर्ममध्ये सादर करू शकतो.
- b. ग्राहकाने सादर केलेल्या ओव्हीडीमध्ये अद्ययावत पत्ता नसल्यास, खालील कागदपत्रे किंवा त्यातील समतुल्य ई-कागदपत्रे पत्त्याच्या पुराव्याच्या मर्यादित हेतूने ओव्हीडी मानली जातील:- 1. कोणत्याही सेवा प्रदात्याचे दोन महिन्यांपेक्षा जास्त जुने नसलेले युटिलिटी बिल (वीज, दूरध्वनी, पोस्टपेड मोबाइल फोन, पाईप गॅस, पाणी); 2. मालमत्ता किंवा नगरपालिका कर पावती; 3. सरकारी विभाग किंवा सार्वजनिक क्षेत्रातील उपक्रमांद्वारे सेवानिवृत्त कर्मचार्यांना जारी केलेले पेन्शन किंवा कौटुंबिक पेन्शन पेमेंट ऑर्डर (पीपीओ) जर त्यांच्याकडे पत्ता असेल तर; 4. राज्य सरकार किंवा केंद्र सरकारचे विभाग, वैधानिक किंवा नियामक संस्था, सार्वजनिक क्षेत्रातील उपक्रम, अनुसूचित व्यावसायिक बँका, वित्तीय संस्था आणि सूचीबद्ध कंपन्यांनी नियोक्तांकडून घरवाटपाचे पत्र आणि अधिकृत निवासाचे वाटप करणार्या अशा नियोक्त्यांबरोबर रजा आणि परवाना करार;
- c. ग्राहकाने वरील 'b' येथे निर्दिष्ट केलेली कागदपत्रे सादर केल्यापासून तीन महिन्यांच्या कालावधीत चालू पत्त्यासह ओव्हीडी सादर करावी; आणि
- d. परदेशी नागरिकाने सादर केलेल्या ओव्हीडीमध्ये पत्त्याचा तपशील नसेल, अशा परिस्थितीत परदेशी अधिकार क्षेत्रातील सरकारी विभागांनी जारी केलेली कागदपत्रे आणि भारतातील परदेशी दूतावास किंवा मिशनने जारी केलेले पत्र पत्त्याचा पुरावा म्हणून स्वीकारले जाईल.

स्पष्टीकरण : या कलमाच्या हेतूने, दस्तऐवज जारी झाल्यानंतर नावात बदल झाला असला तरी तो ओव्हीडी मानला जाईल, जर तो राज्य सरकारने जारी केलेल्या विवाह प्रमाणपत्राद्वारे किंवा राजपत्रित अधिसूचनेद्वारे समर्थित असेल, ज्यात असे नाव बदलण्याचे संकेत दिले गेले असतील.

2.20 "ऑफलाइन पडताळणी"चा अर्थ आधार (वित्तीय आणि इतर सबसिडी, लाभ आणि सेवांचे लक्षित वितरण) अधिनियम, 2016 (2016 चा 18) च्या कलम 2 च्या खंड (पीए) मध्ये दिलेला आहे.

2.21 "सततची दक्षता" म्हणजे ग्राहकांच्या खात्यातील व्यवहारांचे नियमित निरीक्षण करणे, जेणेकरून ते व्यवहार कंपनीला ज्ञात असलेल्या ग्राहकांच्या प्रोफाइल व निधीच्या स्रोताशी सुसंगत आहेत याची खात्री करता येईल.

2.22 "आवधिक अद्ययावतीकरण" म्हणजे सीडीडी प्रक्रियेअंतर्गत गोळा केलेली कागदपत्रे, डेटा किंवा माहिती राष्ट्रीय गृहनिर्माण बँक आणि / किंवा रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाने विहित केलेल्या वेळोवेळी विद्यमान नोंदींचे पुनरावलोकन करून अद्ययावत आणि समर्पक ठेवली जाईल याची खात्री करण्यासाठी उचललेली पावले.

2.23 "पॉलिटिकल एक्सपोज्ड पर्सन" (पीईपी) अशा व्यक्ती आहेत ज्यांना परदेशाने प्रमुख सार्वजनिक कार्ये सोपविली आहेत किंवा सोपविली आहेत ज्यात राष्ट्रप्रमुख/ सरकारप्रमुख, वरिष्ठ राजकारणी, वरिष्ठ सरकारी / न्यायिक / लष्करी अधिकारी, सरकारी मालकीच्या महामंडळांचे वरिष्ठ अधिकारी, महत्त्वपूर्ण राजकीय पक्षाचे अधिकारी यांचा समावेश आहे.

2.24 "प्रधान अधिकारी" म्हणजे पीएमएल नियमांच्या नियम 8 नुसार माहिती देण्यासाठी जबाबदार कंपनीने नामनिर्देशित केलेल्या व्यवस्थापन स्तरावरील अधिकारी.

2.25 "संशयास्पद व्यवहार" म्हणजे आरबीआय मार्गदर्शक तत्वांतील नियम २(१७) मध्ये परिभाषित केलेला "संशयास्पद व्यवहार".

2.26 या धोरणाच्या हेतूसाठी "वरिष्ठ व्यवस्थापन" म्हणजे एमडी आणि सीईओ, सीएफओ आणि कंपनी सचिव यांच्याव्यतिरिक्त क्रेडिट, जोखीम, ऑपरेशन्स, कायदेशीर आणि लेखापरीक्षण यासारख्या विविध कार्यांचे प्रमुख;

2.27 "व्यवहार" म्हणजे आरबीआयच्या मार्गदर्शक तत्वांच्या नियम 2 (16) अंतर्गत परिभाषित "व्यवहार".

2.28 **व्हिडिओ आधारित ग्राहक ओळख प्रक्रिया (व्ही-सीआयपी):** ग्राहकाशी अखंड, सुरक्षित, जिवंत, माहितीपूर्ण-संमती-आधारित दृकश्राव्य संवाद साधून आणि स्वतंत्र पडताळणीद्वारे ग्राहकाने सादर केलेल्या माहितीची सत्यता निश्चित करण्यासाठी कंपनीच्या अधिकृत अधिकार याद्वारे चेहऱ्याची ओळख आणि ग्राहकयोग्य परिश्रमासह ग्राहक ओळखण्याची एक पर्यायी पद्धत आहे. प्रक्रियेचे ऑडिट ट्रेल राखणे. विहित मानके आणि कार्यपद्धतींचे पालन करणारी अशी प्रक्रिया या पॉलिसीच्या हेतूसाठी समोरासमोर ग्राहक ओळख प्रक्रियेच्या बरोबरीने मानली जाईल. येथे परिभाषित केल्याशिवाय इतर सर्व अभिव्यक्तींचा अर्थ तोच असेल जो मनी लॉडरिंग प्रतिबंधक कायदा, 2002 आणि मनी लॉडरिंग प्रतिबंधक (रेकॉर्ड्स देखभाल) नियम, 2005 अंतर्गत त्यांना देण्यात आला आहे.

### 3. उपयुक्तता, अंमलबजावणी आणि अनुपालन

हे लक्षात घेतले पाहिजे की या दस्तऐवजात नमूद केलेली KYC – AML धोरणे कंपनीकडून जारी केलेल्या इतर कोणत्याही दस्तऐवज / प्रक्रिया / परिपत्रक / पत्र / सूचना यांपेक्षा प्राधान्याने लागू होतील, जोपर्यंत व्यवस्थापकीय संचालक व मुख्य कार्यकारी अधिकारी (MD & CEO) यांची वेगळी मंजूरी मिळालेली नाही. ही धोरणे कंपनीच्या सर्व विभागांवर / उत्पादनांवर लागू होतील — विद्यमान असोत किंवा भविष्यात सुरू करण्यात येणारे असोत.

कंपनी याद्वारे KYC आणि AML धोरणाची अंमलबजावणी आणि अनुपालन सुनिश्चित करेल:

- या धोरणाच्या अनुपालनाबाबत 'वरिष्ठ व्यवस्थापन' च्या सदस्यांकडून नियतकालिक पुनरावलोकने;
- या आणि इतर धोरणे आणि कार्यपद्धतींच्या प्रभावी अंमलबजावणीसाठी जबाबदारीचे वाटप कार्य प्रमुख आणि इतर वरिष्ठ अधिकाऱ्यांना.
- कायदेशीर आणि नियामक आवश्यकतांसह HFC च्या धोरणे आणि कार्यपद्धतींच्या अनुपालन कार्याचे स्वतंत्र मूल्यांकन.
- KYC/ अँटी मनी लॉडरिंग (AML) धोरणे आणि प्रक्रियांचे अनुपालन सत्यापित करण्यासाठी समवर्ती/ अंतर्गत ऑडिट प्रणाली.
- "गरजेनुसार त्रैमासिक लेखापरीक्षण नोंदी आणि अनुपालन अहवाल लेखापरीक्षण समितीकडे सादर करणे.

### 4. ग्राहक स्वीकृती धोरण

ग्राहक स्वीकृती धोरण ग्राहक संबंधांच्या खालील पैलूंची खात्री करेल

i कोणतेही खाते निनावी किंवा काल्पनिक/बेनामी नावाने उघडलेले नाही;

ii ग्राहकाच्या असहकारामुळे किंवा ग्राहकाने सादर केलेल्या दस्तऐवज/माहितीच्या अविश्वसनीयतेमुळे, कंपनी योग्य सीडीडी उपाय लागू करू शकत नाही अशा ठिकाणी कोणतेही खाते उघडले जात नाही. जेव्हा कंपनी ग्राहकाच्या संबंधात संबंधित CDD उपायांचे पालन करण्यास असमर्थ असेल तेव्हा आवश्यक असल्यास, STR दाखल करण्याचा विचार करेल.

iii सीडीडी प्रक्रियेचे पालन केल्याशिवाय कोणतेही व्यवहार किंवा खाते आधारित संबंध केले जाणार नाहीत.

iv खाते उघडताना आणि नियतकालिक अद्ययावतीकरणादरम्यान KYC उद्देशासाठी मागितली जाणारी अनिवार्य माहिती निर्दिष्ट केली आहे (परिशिष्ट I मध्ये तपशीलवार वर्णन केल्याप्रमाणे).

v. खाते उघडल्यानंतर पर्यायी/अतिरिक्त माहिती, ग्राहकाच्या स्पष्ट संमतीने प्राप्त केली जाते.

vi कंपनी युनिक कस्टमर आयडेंटिफिकेशन कोड (UCIC) स्तरावर CDD प्रक्रिया लागू करेल, जर असेल. अशा प्रकारे, एखाद्या कंपनीच्या विद्यमान केवायसी अनुपालन ग्राहकास कंपनीमध्ये दुसरे खाते उघडण्याची इच्छा असल्यास, नवीन सीडीडी व्यायामाची आवश्यकता नाही.

vii संयुक्त खाते उघडताना सर्व संयुक्त खातेधारकांसाठी CDD प्रक्रिया पाळली जाते.

viii रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाने प्रसारित केलेल्या मंजूरी याद्यांमध्ये ग्राहकाची ओळख कोणत्याही व्यक्ती किंवा घटकाशी जुळत नाही याची खात्री करण्यासाठी योग्य प्रणाली तयार केली जाते.

ix ज्या परिस्थितीत, ग्राहकाला दुसऱ्या व्यक्तीच्या/संस्थेच्या वतीने कार्य करण्याची परवानगी आहे, ते स्पष्टपणे लिहिलेले आहे उदा. जर ग्राहक परदेशात प्रवास करत असेल किंवा राहत असेल तर योग्य नियुक्त केलेल्या वकीलाद्वारे.

x जिथे कायमस्वरूपी खाते क्रमांक (PAN) प्राप्त केला जातो, तो जारी करणाऱ्या प्राधिकरणाच्या पडताळणी सुविधेतून सत्यापित केला जाईल.

xi ग्राहकाकडून समतुल्य ई-दस्तऐवज प्राप्त झाल्यास, कंपनी माहिती तंत्रज्ञान कायदा, 2000 (2000 चा 21) च्या तरतुदीनुसार डिजिटल स्वाक्षरीची पडताळणी करेल.

xii. ज्या ठिकाणी वस्तू व सेवा कर (GST) संबंधी तपशील उपलब्ध आहेत, तेथे जीएसटी क्रमांक जारी करणाऱ्या प्राधिकरणाच्या शोध/सत्यापन सुविधेतून पडताळून पाहावा.

हे लक्षात ठेवणे महत्वाचे आहे की ग्राहक स्वीकृती धोरणाचा अवलंब केल्याने आणि त्याच्या अंमलबजावणीचा परिणाम सामान्य लोकांना, विशेषतः आर्थिक किंवा सामाजिकदृष्ट्या वंचित असलेल्यांना सेवा नाकारण्यात येऊ नये. कंपनीने प्रमाणित प्रत मिळवणे म्हणजे क्लायंटने उत्पादित केलेल्या OVD ची प्रत मूळशी तुलना करणे आणि कंपनीच्या अधिकृत अधिकाऱ्याने कॉपीवर ती नोंदवणे असा आहे.

xiii विद्यमान ग्राहक जे त्यांचे कंपनीतील कर्ज खाते पूर्व-बंद करू इच्छितात त्यांच्यासाठी खालील गोष्टी गोळा केल्या जातील:

- कायम पत्ता पुरावा (परिशिष्ट I नुसार)
- कर्ज खात्याच्या फोरक्लोजरसाठी वापरल्या जाणाऱ्या निधीच्या स्त्रोताबाबत ग्राहकाकडून एक घोषणा.
- कर्ज खाते प्राधिकरण बंद करणे शाखेतील अधिकृत व्यक्तीपुरते मर्यादित असेल.

xiv खालील परिस्थितींमध्ये, खाते आज्ञाधारकाद्वारे चालवले जाऊ शकते किंवा खाते एखाद्या मध्यस्थाद्वारे विश्वासू क्षमतेने उघडले जाऊ शकते म्हणून ग्राहकाला स्थापित कायदा आणि पद्धतींच्या अनुरूप दुसऱ्या व्यक्ती/संस्थेच्या वतीने कार्य करण्याची परवानगी आहे. :

- अर्जदार एनआरआय/पीआयओ असल्यास
- अर्जदार मर्यादित कंपनी असल्यास.
- अर्जदार भागीदारी फर्म असल्यास

xv इतर कोणत्याही परिस्थितीत, जेथे अर्जदारास प्रत्यक्षपणे शाखेच्या ठिकाणी उपस्थित राहणे शक्य नसेल, तेव्हा कोणतेही कर्ज वाटप करण्यापूर्वी आवश्यक तपासण्या फील्ड इन्व्हेस्टिगेशन (FI) एजन्सीमार्फत केल्या जातील जेणेकरून ग्राहकाची ओळख पटत नाही. ज्ञात गुन्हेगारी पार्श्वभूमी असलेल्या कोणत्याही व्यक्तीशी किंवा वैयक्तिक दहशतवादी किंवा दहशतवादी संघटना इत्यादी बंदी असलेल्या संस्थांशी जुळणे.

xvi वरील व्यतिरिक्त, जेथे समोरासमोर पडताळणी केली जाऊ शकत नाही तेथे ग्राहक ओळख मिळवण्यासाठी ग्राहकाशी अखंड, सुरक्षित, रिअल-टाइम, संमती आधारित दृकश्राव्य संवाद साधून एचएफसीच्या अधिकाऱ्याद्वारे ओळखले जाऊ शकते. ग्राहकाने दिलेल्या माहितीची सत्यता पडताळून पाहण्यासाठी सीडीडी उद्देशासाठी आवश्यक कागदपत्रांसह ओळख माहिती.

## 5. ग्राहक प्रोफाइल

या पॉलिसीमध्ये नमूद केल्यानुसार आणि क्रेडिट जोखीम धोरण आणि ऑपरेशन मॅन्युअलनुसार जोखीम वर्गीकरणावर आधारित क्रेडिट मूल्यांकनादरम्यान कंपनी प्रत्येक नवीन ग्राहकासाठी प्रोफाइल तयार करेल. ग्राहक प्रोफाइलमध्ये ग्राहकाची ओळख, सामाजिक/आर्थिक स्थिती, व्यवसाय क्रियाकलापांचे स्वरूप, त्याच्या ग्राहकांच्या व्यवसायाबद्दल आणि त्यांचे स्थान इत्यादींसंबंधी माहिती असेल. योग्य परिश्रम करण्याचे स्वरूप आणि व्याप्ती कंपनीने समजलेल्या जोखमीवर अवलंबून असेल. अर्जदाराच्या क्रेडिट मूल्यमापनाच्या वेळी, अर्जदाराशी झालेल्या भेटीच्या आधारे त्याच्या/तिच्या प्रोफाइलसह तपशील नोंदवले जातात, शिवाय लागू आवश्यक कागदपत्रे गोळा केली जातात; हे कंपनीच्या क्रेडिट आणि उत्पादन नियमांनुसार असेल जे ऑपरेशन मॅन्युअलमध्ये समाविष्ट केले गेले आहेत आणि व्यवहारात आहेत. तथापि, ग्राहक प्रोफाइल तयार करताना, कंपनी ग्राहकांकडून फक्त अशीच माहिती घेईल जी जोखीम श्रेणीशी संबंधित असेल आणि अनाहूत नसेल.

ग्राहक प्रोफाइल हा एक गोपनीय दस्तऐवज असेल आणि त्यामध्ये असलेले तपशील कोणत्याही कारणासाठी उघड केले जाणार नाहीत. कंपनी CIBIL/इतर क्रेडिट रेटिंग एजन्सी आणि पॅनेल केलेल्या FI एजन्सी आणि अशा इतर संस्था/संस्था यांच्याशी गोपनीयतेच्या कलमाच्या अधीन राहून क्लायंट डेटा शेअर करणे सुरू ठेवेल, कारण ही माहिती शेअर करण्याचा उद्देश जोखीम कमी करणे सुनिश्चित करणे हा आहे.

## 6. ग्राहक जोखीम प्रोफाइलिंग आणि वर्गीकरण

A. KYC धोरणानुसार, स्वीकृती आणि ओळखीसाठी, ग्राहकांना कमी जोखीम, मध्यम जोखीम आणि उच्च जोखीम श्रेणींमध्ये वर्गीकृत केले आहे: -

### i. कमी जोखीम असलेले ग्राहक (LCR):

LCR अशा व्यक्ती आणि संस्था असतील ज्यांच्या ओळखी आणि संपत्तीचे स्त्रोत सहजपणे ओळखता येतील, ज्यांचे संरचित उत्पन्न आणि व्यवहार आहेत ज्यांच्या खात्यांमध्ये आणि मोठ्या प्रमाणावर ज्ञात प्रोफाइलची पुष्टी आहे. कमी जोखीम असलेल्या ग्राहकांची उदाहरणे अशी असू शकतात:

- पगारदार अर्जदार ज्याचे पगार चेकद्वारे दिले जातात.
- सरकारी विभागाशी संबंधित ग्राहक,
- सरकारी मालकीच्या कंपनी, नियामक आणि वैधानिक संस्था इत्यादींसोबत काम करणारे ग्राहक.
- समाजाच्या खालच्या आर्थिक स्तरातील ग्राहक ज्यांच्या खात्यांमध्ये अल्प शिल्लक आणि कमी उलाढाल दिसून येते
- सार्वजनिक क्षेत्रातील युनिट्ससह काम करणारे ग्राहक
- नामांकित पब्लिक लिमिटेड कंपनी आणि बहुराष्ट्रीय कंपन्यांमध्ये काम करणारे ग्राहक.

### ii. मध्यम जोखीम ग्राहक:

या ग्राहकांमध्ये हे समाविष्ट असेल:

- परिवर्तनशील उत्पन्न/असंरचित उत्पन्न असलेले पगारदार अर्जदार चेकमध्ये पगार घेतात
- खाजगी कंपन्यांमध्ये काम करणारे पगारदार अर्जदार.
- उच्च निव्वळ मूल्य असलेल्या व्यक्तीव्यतिरिक्त स्वयंरोजगार व्यावसायिक
- वाजवी कालावधीसाठी चांगला व्यवसाय आणि फायदेशीर ट्रॅक रेकॉर्ड असलेले स्वयंरोजगार असलेले ग्राहक
- 3 वर्षांपेक्षा जास्त कालावधीचा व्यावसायिक ट्रॅक रेकॉर्ड असलेल्या उच्च निव्वळ वर्ध व्यक्ती.

### iii. उच्च जोखीम ग्राहक:

अशा ग्राहकांकडून कंपनीला सरासरीपेक्षा अधिक धोका निर्माण होण्याची शक्यता असल्याने त्यांना 'उच्च-धोका' (High Risk) या श्रेणीत वर्गीकृत करण्यात येईल आणि अशा ग्राहकांवर अधिक काटेकोर देखरेख ठेवण्यात येईल.

अधिक दक्षता (Due Diligence) आवश्यक असलेल्या उच्च-धोका (High Risk) ग्राहकांचे उदाहरण पुढीलप्रमाणे असू शकते

- अनिवासी ग्राहक,
- 3 वर्षांपेक्षा जास्त कालावधीच्या व्यावसायिक टॅक रेकॉर्डशिवाय उच्च निव्वळ संपत्ती असलेल्या व्यक्ती.
- ट्रस्ट, सोसायट्या, धर्मादाय संस्था, NGO आणि देणग्या मिळवणाऱ्या संस्था.
- जवळच्या कौटुंबिक शेअरहोल्डिंग किंवा फायदेशीर मालकी असलेल्या कंपनी,
- 'स्लीपिंग पार्टनर' असलेल्या कंपनी
- समोरासमोर नसलेले ग्राहक
- उपलब्ध सार्वजनिक माहिती इत्यादींनुसार संशयास्पद प्रतिष्ठा असलेले. कोणत्याही क्लायंटला कंपनीचे प्रदर्शन कंपनीच्या क्रेडिट जोखीम धोरण आणि ऑपरेशन मॅन्युअलच्या अधीन आहे. तथापि, ग्राहकांच्या स्वीकृतीसाठी, क्रेडिट रिस्क ग्रेडिंगसाठी KYC ही एक पूर्व शर्त आहे.

### B. ग्राहकांच्या जोखीम श्रेणी वर्गीकरणात बदल.

i) जरी गैर-वैयक्तिक ग्राहकांना सामान्यतः उच्च जोखीम ग्राहक म्हणून वर्गीकृत केले जाते. त्यांच्या वर्गीकरणाचे मूल्यमापन करताना, कंपनी KYC आणि AML दृष्टीकोनातून अतिरिक्त घटकांचा देखील विचार करेल जसे की ग्राहक(चे) प्रोफाइल आणि त्याचे अंतिम लाभार्थी मालक(चे), घटकाचे सर्व प्रमुख भागधारक वैयक्तिक क्षमतेने कर्जासाठी सह अर्जदार आहेत. , उचललेल्या कर्जाचा शेवटचा वापर, ग्राहकांशी संबंधित जोखमीची पातळी आणि त्याचे अंतिम लाभार्थी मालक इ. या सर्व निकषांचे मूल्यमापन केल्यानंतर, कंपनी या ग्राहकांना मध्यम जोखीम/कमी जोखीम असलेले ग्राहक म्हणून वर्गीकृत करेल. वैयक्तिक ग्राहकांच्या जोखमीच्या वर्गीकरणातील बदल हे वाढीव योग्य परिश्रमाच्या आधारे केले जाऊ शकतात. त्यानुसार, त्यांना कमी जोखीम/मध्यम जोखीम ग्राहक म्हणून वर्गीकृत केले जाऊ शकते.

ii) वैयक्तिक ग्राहकांच्या बाबतीत जोखीम वर्गीकरण ग्राहक संपादन प्रक्रियेदरम्यान केलेल्या वर्धित योग्य परिश्रमाच्या आधारे बदलले जाऊ शकते. या अतिरिक्त धनादेशांचा समावेश असू शकतो

- कंपनी एक्झिक्युटिव्हद्वारे वैयक्तिक चर्चा.
- पॅनेल केलेल्या फील्ड एजन्सीद्वारे फील्ड तपासणी.
- कोणतीही प्रतिकूल टिप्पणी/माहिती तपासण्यासाठी विविध सार्वजनिक साइट्सद्वारे ऑनलाइन तपासा.
- निधीचा वापर समाप्त करणे
- जोखीम नियंत्रण/संकलन/क्रेडिट संघांद्वारे निर्दिष्ट केलेले इतर कोणतेही धनादेश.

iii) राजकीयदृष्ट्या उघड व्यक्ती (PEPs) म्हणून चिन्हांकित केलेल्या व्यक्तींचे जोखीम वर्गीकरण नेहमीच उच्च जोखीम ग्राहक म्हणून वर्गीकृत केले जाईल.

ग्राहकांचे जोखीम वर्गीकरण कंपनीच्या जोखीम व्यवस्थापन समितीसमोर सहामाही आधारावर केले जाईल.

### C. अतिरिक्त देय परिश्रम तपासा:

- सर्व ट्रस्टमध्ये, सर्व विश्वस्तांचे केवायसी आणि सोसायट्यांमध्ये, अशा सोसायटीच्या व्यवस्थापनासाठी जबाबदार असलेल्या सर्व व्यक्तींचे केवायसी प्राप्त केले जातील आणि परिच्छेद 8(एफ) खाली दिलेल्या तरतूदीनुसार वेळोवेळी पुनरावलोकन केले जाईल; आणि
- समोरासमोर नसलेल्या ग्राहकांच्या बाबतीत, कंपनी बँकिंग चॅनेलद्वारे कोणत्याही KYC अनुपालन खात्याद्वारे पेमेंट/केले/केले आहे/केल्याची खात्री करेल.

D. ग्राहक दक्षता प्रक्रिया (CDD Procedure) आणि केंद्रीय KYC नोंदणी रजिस्ट्रेशी (CKYCR) माहितीची देवाणघेवाण

- कंपनीने ग्राहकांची KYC नोंद (Records) संकलित करून ती निर्धारित कालावधीत CKYCR वर अपलोड करावी.

b. सर्व KYC नोंदी टप्प्याटप्प्याने CKYCR वर अपलोड व्हाव्यात याची खात्री करण्यासाठी, कंपनीने वैयक्तिक ग्राहक व कायदेशीर संस्थांच्या (LEs) खात्यांशी संबंधित KYC माहितीचे अपलोड/अपडेट नियतकालिक अद्ययावततेच्या वेळी किंवा ग्राहकाकडून अद्ययावत KYC माहिती प्राप्त झाल्यावर करावे.

c. नियम किंवा मार्गदर्शक तत्वांनुसार कंपनीला एखाद्या ग्राहकाकडून अतिरिक्त किंवा अद्ययावत माहिती प्राप्त झाल्यास, ती माहिती निर्धारित कालावधीत CKYCR कडे सादर करावी.

## 7. ग्राहक ओळख प्रक्रिया (CIP)

1. ग्राहक ओळख म्हणजे संबंध प्रस्थापित करताना विश्वसनीय, स्वतंत्र स्त्रोत दस्तऐवज, डेटा किंवा माहिती वापरून ग्राहकाची ओळख पटवणे आणि त्याची/तिची ओळख सत्यापित करणे. कंपनीच्या समाधानासाठी, प्रत्येक नवीन ग्राहकाची ओळख, नियमित किंवा अधूनमधून आणि संबंधांच्या हेतूचा हेतू स्थापित करण्यासाठी आवश्यक असलेली मतदार ओळखपत्र, पॅन, पासपोर्ट इत्यादी सारखी पुरेशी माहिती कंपनी प्राप्त करेल. आधार (आर्थिक आणि इतर अनुदानांचे लक्षित वितरण, लाभ आणि सेवा कायदा, 2016) च्या तरतुदींतर्गत अधिसूचित केलेल्या कोणत्याही योजनेंतर्गत (उदा. PMAY - CLSS इ.) ग्राहक कोणताही लाभ किंवा सबसिडी प्राप्त करू इच्छित असल्यास आधार किंवा UID प्राप्त केला जाईल. AADHAR आणि इतर कायदे दुरुस्ती कायदा, 2019 द्वारे सुधारित केल्याप्रमाणे. हे सुनिश्चित केले जाईल की ग्राहकाच्या जोखीम प्रोफाइलच्या आधारावर सध्याच्या मार्गदर्शक तत्वांचे पालन केले जाईल आणि ते जोखमीच्या आकलनाव्यतिरिक्त पडताळणीसाठी उपलब्ध असेल, आवश्यक माहिती/दस्तऐवजांचे स्वरूप देखील ग्राहकाच्या प्रकारावर अवलंबून असेल (वैयक्तिक, कॉर्पोरेट इ.) नैसर्गिक व्यक्ती असलेल्या ग्राहकांसाठी, ग्राहकाची ओळख, त्याचा पत्ता/ याची पडताळणी करण्यासाठी कंपनीला पुरेसा ओळख डेटा प्राप्त करावा लागेल. स्थान, आणि त्याचा अलीकडील फोटो देखील कंपनीने ओळखीचा पुरावा, बँक खात्याचे तपशील आणि मालमत्तेची कागदपत्रे गोळा केली आहेत आणि कंपनीने FI एजन्सींना पॅनेलमध्ये समाविष्ट केले आहे जे स्वतंत्रपणे अर्जदाराचा व्यवसाय, निवासस्थान आणि लागू असलेल्या कागदपत्रांची पडताळणी करतात.

2. कंपनी खालील प्रकरणांमध्ये ग्राहकांची ओळख करून घेईल:

- ग्राहकाशी खाते-आधारित संबंध सुरू करणे
- प्राप्त झालेल्या ग्राहक ओळख डेटाच्या सत्यतेबद्दल किंवा पर्याप्ततेबद्दल शंका असल्यास;
- एजंट म्हणून तृतीय पक्षाची उत्पादने विकणे, त्यांची स्वतःची उत्पादने विकणे, क्रेडिट कार्ड/विक्रीची देय रक्कम भरणे आणि प्रीपेड/ट्रॅव्हल कार्ड आणि इतर कोणतेही उत्पादन पत्रास हजार रुपयांपेक्षा जास्त किंमतीत रिलोड करणे;
- जेव्हा कंपनीकडे असा विश्वास ठेवण्याचे कारण असते की ग्राहक (खाते आधारित किंवा वॉक-इन) जाणूनबुजून पत्रास हजार रुपयांच्या उंबरठ्यापेक्षा कमी व्यवहारांच्या मालिकेत व्यवहाराची रचना करत आहे.
- कंपनी खाती उघडताना परिचयाची मागणी केली जाणार नाही याची खात्री करेल.

3. खाते-आधारित संबंध सुरू करताना ग्राहकांची ओळख पडताळण्याच्या उद्देशाने, कंपनी खालील अटींच्या अधीन राहून, तृतीय पक्षाद्वारे केलेल्या ग्राहकांच्या योग्य परिश्रमावर अवलंबून राहू शकते:

- तृतीय पक्षाने केलेल्या नोंदी किंवा ग्राहकाची माहिती तत्काळ तृतीय पक्षाकडून किंवा केंद्रीय केवायसी रेकॉर्ड रजिस्ट्रीकडून प्राप्त केली जाते.
- ओळख डेटाच्या प्रती आणि ग्राहकाच्या योग्य परिश्रम आवश्यकतांशी संबंधित इतर संबंधित दस्तऐवजांच्या प्रती विलंब न लावता विनंती केल्यावर तृतीय पक्षाकडून उपलब्ध करून दिल्या जातील याचे समाधान करण्यासाठी कंपनीने पुरेशी पावले उचलली आहेत.
- तृतीय पक्षाचे नियमन, पर्यवेक्षण किंवा निरीक्षण केले जाते आणि पीएमएल कायदांतर्गत आवश्यकता आणि जबाबदाऱ्यांच्या अनुषंगाने ग्राहकांनी योग्य परिश्रम आणि रेकॉर्ड-कीपिंग आवश्यकतांचे पालन करण्यासाठी उपाय केले आहेत.
- तृतीय पक्ष उच्च जोखीम म्हणून मूल्यांकन केलेल्या देशात किंवा अधिकारक्षेत्रात आधारित नसावा.
- ग्राहकाच्या योग्य परिश्रमाची अंतिम जबाबदारी कंपनीची असेल.

कायदेशीर व्यक्ती किंवा संस्था असलेल्या ग्राहकांसाठी, कंपनी हे करेल:

- i. कायदेशीर व्यक्ती/संस्थेची कायदेशीर स्थिती योग्य आणि संबंधित अधिकृतपणे वैध कागदपत्रांद्वारे सत्यापित करा.
- ii. कायदेशीर व्यक्ती/संस्थेच्या वतीने कार्य करण्याचा दावा करणारी कोणतीही व्यक्ती इतकी अधिकृत असल्याचे सत्यापित करा आणि त्या व्यक्तीची ओळख ओळखा आणि सत्यापित करा आणि
- iii. (i) आणि (ii) साठी मेमोरँडम ऑफ असोसिएशन आणि बोर्ड रिझोल्यूशन हे सुनिश्चित करण्यासाठी एकत्रित केले जाईल की कायदेशीर व्यक्ती/संस्थेच्या वतीने कार्य करणारी व्यक्ती लागू फील्ड/कागदपत्र तपासणी व्यतिरिक्त असे करण्यास अधिकृत आहे. भागीदारी फर्मच्या बाबतीत, फर्मच्या नोंदणी प्रमाणपत्रासह भागीदारी कराराची एक प्रत, नोंदणीकृत असल्यास आणि फर्मच्या वतीने कार्य करणाऱ्या व्यक्तीच्या नावे पॉवर ऑफ अ‍ॅटर्नी गोळा केली जाईल. कंपनी/फर्मचे प्रतिनिधित्व करणाऱ्या व्यक्तीची ओळख प्रमाणित करण्यासाठी, स्वाक्षरी पडताळणी/प्रमाणीकरण एकतर बँकरकडून किंवा पासपोर्ट, ड्रायव्हिंग लायसन्स किंवा पॅन कार्डची प्रत घेणे आवश्यक आहे.
- iv. ग्राहकाची मालकी आणि नियंत्रण संरचना समजून घ्या आणि नैसर्गिक व्यक्ती कोण आहेत हे निश्चित करा जे शेवटी कायदेशीर व्यक्ती नियंत्रित करतात. यासाठी कंपनी कंपनी सेक्रेटरी/कंपनीचे ऑडिटर/चार्टर्ड अकाउंटंट आणि आवश्यक ठराव/अधिकृतता इत्यादीद्वारे प्रमाणित केलेले शेअरहोल्डिंग लेटर गोळा करेल.

तथापि, दिनांक ०६ नोव्हेंबर २०२४ पासून, खाते-आधारित संबंध प्रस्थापित करण्यासाठी, अद्ययावत/नियतकालिक अद्ययावत करण्यासाठी किंवा ग्राहकाची ओळख पडताळणी करण्यासाठी, कंपनी ग्राहकाकडून KYC आयडेंटिफायर मागविण्याचा अथवा उपलब्ध असल्यास CKYCR मधून KYC आयडेंटिफायर प्राप्त करण्याचा प्रयत्न करेल आणि अशा KYC आयडेंटिफायरचा वापर करून ऑनलाइन KYC नोंदी मिळवेल. यामुळे ग्राहकाला त्याच KYC नोंदी किंवा माहिती किंवा इतर कोणतेही अतिरिक्त ओळखपत्र/तपशील सादर करण्याची आवश्यकता राहणार नाही, जोपर्यंत:

- (i) CKYCR मधील नोंदींमध्ये असलेल्या ग्राहकाच्या माहितीत बदल झालेला असेल; किंवा
- (ii) प्राप्त झालेली KYC नोंद किंवा माहिती अपूर्ण असेल किंवा विद्यमान लागू KYC नियमांनुसार नसेल; किंवा
- (iii) डाउनलोड केलेल्या दस्तऐवजांचा वैधता कालावधी संपलेला असेल; किंवा
- (iv) ग्राहकाची ओळख किंवा पत्ता (सध्याचा पत्ता समाविष्ट) पडताळण्यासाठी, वाढीव दक्षता (Enhanced Due Diligence) करण्यासाठी किंवा ग्राहकाचा योग्य जोखीम प्रोफाइल तयार करण्यासाठी RE ला आवश्यक वाटेला.

## 7A. व्हिडिओ ग्राहक ओळख प्रक्रिया -

I. व्हिडिओ ग्राहक ओळख प्रक्रिया (V-CIP) खालील प्रकरणांमध्ये केली जाऊ शकते:

- (i) वैयक्तिक ग्राहकांसाठी नवीन ग्राहक ऑन-बोर्डिंगच्या बाबतीत कस्टमर ड्यू डिलिजन्स (CDD), प्रोप्रायटरशिप फर्मच्या बाबतीत मालक, कायदेशीर संस्था (LE) ग्राहकांच्या बाबतीत अधिकृत स्वाक्षरी करणारे आणि फायदेशीर मालक (BOs). परंतु, प्रोप्रायटरशिप फर्म CDD च्या बाबतीत, कंपनीने प्रोप्रायटरशिप फर्मच्या संदर्भात क्रियाकलाप पुराव्याचे समतुल्य ई-दस्तऐवज देखील प्राप्त केले पाहिजे, जसे की RBI मार्गदर्शक तत्वाच्या नियमन 28 मध्ये नमूद केल्याप्रमाणे, मालकाच्या CDD उपक्रमाव्यतिरिक्त.
- (ii) पात्र ग्राहकांसाठी केवायसीचे अपडेट/नियतकालिक अपडेट.

## II. V-CIP पायाभूत सुविधा

- i. कंपनी किमान बेसलाइन सायबर सुरक्षा आणि बँकांसाठी लवचिकता फ्रेमवर्क, वेळोवेळी अपडेट केल्या जाणाऱ्या RBI मार्गदर्शक तत्वांचे तसेच IT जोखमींवरील इतर सामान्य मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करेल. तंत्रज्ञानाची पायाभूत सुविधा ही कंपनीची इन-हाऊस असेल आणि V-CIP कनेक्शन आणि परस्परसंवाद कंपनीच्या स्वतःच्या सुरक्षित नेटवर्क डोमेनमधून आवश्यक असेल. प्रक्रियेसाठी कोणत्याही तंत्रज्ञानाशी संबंधित आउटसोर्सिंग हे RBI च्या संबंधित मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करणारे असावे.
- ii. कंपनी योग्य एन्क्रिप्शन मानकांनुसार, ग्राहक उपकरण आणि V-CIP अनुप्रयोगाच्या होस्टिंग पॉइंट दरम्यान डेटाचे एंड-टू-एंड एन्क्रिप्शन सुनिश्चित करेल. ग्राहकाची संमती ऑडिटेबल आणि फेरफार पुराव्याने नोंदवली जाईल.
- iii. V-CIP इन्फ्रास्ट्रक्चर/एप्लिकेशन भारताबाहेरील IP पत्त्यांवरून किंवा फसवणूक केलेल्या IP पत्त्यांकडून कनेक्शन रोखण्यास सक्षम असेल.
- iv. व्हिडिओ रेकॉर्डिंगमध्ये व्ही-सीआयपी आणि डेट-टाइम स्टॅम्प घेणाऱ्या ग्राहकाचे थेट GPS को-ऑर्डिनेट्स (जिओ-टॅगिंग) असतील. व्ही-सीआयपी मधील लाईव्ह व्हिडिओची गुणवत्ता ग्राहकाला संशयाच्या पलीकडे ओळखता येण्यासाठी पुरेशी असेल.
- v. कोणत्याही ग्राहकाच्या ओळखीची अंतिम जबाबदारी कंपनीची असली तरीही अनुप्रयोगामध्ये चेहरा जिवंतपणा / स्पूफ डिटेक्शन तसेच उच्च पातळीच्या अचूकतेसह चेहरा जुळणारे तंत्रज्ञान असलेले घटक असावेत. V-CIP मजबूत असल्याची खात्री करण्यासाठी योग्य कृत्रिम बुद्धिमत्ता (AI) तंत्रज्ञानाचा वापर केला जाऊ शकतो.
- vi. बनावट ओळखीच्या आढळलेल्या/प्रयत्न केलेल्या/‘नजीक-गहाळ’ प्रकरणांच्या अनुभवाच्या आधारे, एप्लिकेशन सॉफ्टवेअर तसेच कामाच्या प्रवाहासह तंत्रज्ञान पायाभूत सुविधा नियमितपणे अपग्रेड केल्या जातील. V-CIP द्वारे बनावट ओळखीचे आढळलेले कोणतेही प्रकरण विद्यमान नियामक मार्गदर्शक तत्वांनुसार सायबर सुरक्षा घटना म्हणून नोंदवले जाईल.
- vii. V-CIP इन्फ्रास्ट्रक्चरची मजबूती आणि एन्ड-टू-एंड एन्क्रिप्शन क्षमता सुनिश्चित करण्यासाठी आवश्यक चाचण्या जसे की असुरक्षितता मूल्यांकन, प्रवेश चाचणी आणि सुरक्षा ऑडिट करणे आवश्यक आहे. या प्रक्रियेअंतर्गत नोंदवलेले कोणतेही गंभीर अंतर त्याची अंमलबजावणी सुरू करण्यापूर्वी कमी केले जाईल. अशा चाचण्या आरबीआयने वेळोवेळी विहित केलेल्या योग्य मान्यताप्राप्त एजन्सींकडून घेतल्या पाहिजेत. अशा चाचण्या नियामक मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करून वेळोवेळी केल्या पाहिजेत.
- viii. व्ही-सीआयपी एप्लिकेशन सॉफ्टवेअर आणि संबंधित API/वेब सेवा देखील थेट वातावरणात वापरण्यापूर्वी कार्यात्मक, कार्यप्रदर्शन आणि देखभाल शक्तीची योग्य चाचणी घेतील. अशा चाचण्यांदरम्यान आढळलेले कोणतेही गंभीर अंतर बंद केल्यानंतरच, अर्ज आणला जावा. अशा चाचण्या नियामक मार्गदर्शक तत्वांनुसार वेळोवेळी केल्या जातील.

### III. V-CIP प्रक्रिया

- i. V-CIP प्रक्रिया केवळ या उद्देशासाठी विशेष प्रशिक्षित कंपनीच्या अधिकाऱ्यांद्वारेच चालवली जाईल. अधिकारी जिवंतपणाची तपासणी करण्यास आणि ग्राहकाच्या इतर कोणत्याही फसव्या हाताळणी किंवा संशयास्पद वर्तनाचा शोध घेण्यास आणि त्यावर कारवाई करण्यास सक्षम असेल.
- ii. व्ही-सीआयपी प्रक्रियेमध्ये व्यत्यय असल्यास, तो रद्द केला जावा आणि नवीन सत्र सुरू केले जावे.
- iii. क्रम आणि/किंवा प्रश्नांचा प्रकार, ज्यामध्ये परस्परसंवादाची सजीवता दर्शविणारे प्रश्न, व्हिडिओ परस्परसंवाद रिअल-टाइम आहेत आणि पूर्व-रेकॉर्ड केलेले नाहीत हे स्थापित करण्यासाठी भिन्न असू शकतात.

iv. व्ही-सीआयपी ग्राहक विद्यमान किंवा नवीन ग्राहक असल्याची वस्तुस्थिती, किंवा ते आधी नाकारलेल्या प्रकरणाशी संबंधित असल्यास किंवा काही नकारात्मक यादीमध्ये नाव दिसल्यास, कामाच्या प्रवाहाच्या योग्य टप्प्यावर विचारात घेतले पाहिजे.

v. व्ही-सीआयपी करत असलेले अधिकृत अधिकारी ऑडिओ-व्हिडिओ रेकॉर्ड करेल तसेच ओळखीसाठी उपस्थित ग्राहकाचे छायाचित्र कॅप्चर करेल आणि खालीलपैकी कोणत्याही एकाचा वापर करून ओळख माहिती मिळवेल:

- ओटीपी आधारित आधार ई-केवायसी प्रमाणीकरण
- ओळखीसाठी आधारची ऑफलाइन पडताळणी
- ग्राहकाने प्रदान केलेल्या केवायसी आयडेंटिफायरचा वापर करून, आरबीआयच्या मार्गदर्शक तत्वांनुसार, सीकेवायसीआर वरून डाउनलोड केलेले केवायसी रेकॉर्ड
- डिजीलॉकरद्वारे जारी केलेल्या दस्तऐवजांसह अधिकृतपणे वैध दस्तऐवजांचे (OVD) समतुल्य ई-दस्तऐवज कंपनी RBI मार्गदर्शक तत्वांच्या कलम 16 नुसार आधार क्रमांक दुरुस्त करणे किंवा ब्लॉकआउट करणे सुनिश्चित करेल. XML फाइल किंवा आधार सुरक्षित QR कोड वापरून आधारची ऑफलाइन पडताळणी करताना, XML फाइल किंवा QR कोड निर्मितीची तारीख V-CIP पार पाडण्याच्या तारखेपासून 3 दिवसांपेक्षा जुनी नाही याची खात्री केली जाईल.

पुढे, आधार XML फाइल/आधार QR कोड वापरण्यासाठी तीन दिवसांच्या विहित कालावधीनुसार, कंपनी खात्री करेल की CKYCR/आधार द्वारे ओळख माहिती डाउनलोड/प्राप्त केल्यापासून तीन दिवसांच्या आत V-CIP ची व्हिडिओ प्रक्रिया हाती घेतली जाईल. प्रमाणीकरण / समतुल्य ई-दस्तऐवज, दुर्मिळ प्रकरणांमध्ये, संपूर्ण प्रक्रिया एकाच वेळी किंवा अखंडपणे पूर्ण केली जाऊ शकत नाही. तथापि, कंपनी हे सुनिश्चित करेल की यामुळे कोणतीही वाढीव जोखीम जोडली जाणार नाही.

vi. जर ग्राहकाचा पत्ता OVD मध्ये दर्शविलेल्या पेक्षा वेगळा असेल तर, सध्याच्या आवश्यकतेनुसार, वर्तमान पत्त्याच्या योग्य नोंदी घेतल्या जातील. हे सुनिश्चित केले जाईल की ग्राहकाने सबमिट केलेले आर्थिक आणि आर्थिक प्रोफाइल/माहिती देखील योग्य पद्धतीने V-CIP हाती घेणाऱ्या ग्राहकाकडून पुष्टी केली जाईल.

vii. कंपनीच्या अधिकृत अधिकाऱ्याने हे सुनिश्चित केले पाहिजे की ग्राहकाने ई-पॅन प्रदान केल्याची प्रकरणे वगळता, प्रक्रियेदरम्यान ग्राहकाने पॅन कार्डची स्पष्ट प्रतिमा प्रदर्शित केली पाहिजे. डिजीलॉकरसह जारी करणाऱ्या प्राधिकरणाच्या डेटाबेसमधून पॅन तपशीलांची पडताळणी केली जाईल.

viii. कंपनीचा अधिकृत अधिकारी हे सुनिश्चित करेल की आधार/ओव्हीडी आणि पॅन/ई-पॅनमधील ग्राहकाचा फोटो V-CIP घेतलेल्या ग्राहकाशी जुळतो आणि आधार/ओवीडी आणि पॅन/ई-पॅनमधील ओळख तपशील जुळत आहेत. ग्राहकाने दिलेला तपशील.

ix. परिच्छेद अंतर्गत निर्दिष्ट नसलेल्या परंतु माहिती तंत्रज्ञान (IT) कायदा सारख्या इतर कायदांतर्गत आवश्यक असलेल्या सर्व बाबींचे योग्य पालन केले जाईल.

#### **IV. व्ही-सीआयपी रेकॉर्ड आणि रेकॉर्ड व्यवस्थापन**

i. V-CIP चा संपूर्ण डेटा आणि रेकॉर्डिंग भारतातील कंपनीच्या सिस्टममध्ये संग्रहित केले जातील. कंपनी हे सुनिश्चित करेल की व्हिडिओ रेकॉर्डिंग सुरक्षित आणि सुरक्षित रीतीने संग्रहित केले आहे आणि त्यावर तारीख आणि वेळ स्टॅम्प आहे जे सोपे ऐतिहासिक डेटा शोध देते. V-CIP रेकॉर्ड व्यवस्थापनाच्या सूचना, RBI मार्गदर्शक तत्वांनुसार असतील.

ii. व्ही-सीआयपी करत असलेल्या अधिकृत अधिकाऱ्याच्या क्रेडेन्शियल्ससह क्रियाकलाप लॉग जतन केले जातील.

वरीलप्रमाणे नमूद केलेल्या V-CIP संबंधित अनुपालनाची अंमलबजावणी कंपनीने अशा सुविधा वापरण्यास सुरुवात केल्यानंतर, वेळोवेळी सुधारित करण्यात येणाऱ्या लागू RBI मार्गदर्शक तत्वांनुसार केली जाईल.

## 7B. केवायसीचे नियतकालिक अद्यतन:

कंपनीने KYC च्या नियतकालिक अद्यतनासाठी जोखीम-आधारित दृष्टीकोन अवलंबला आहे याची खात्री करून CDD अंतर्गत संकलित केलेली माहिती किंवा डेटा अद्ययावत आणि संबंधित आहे, विशेषतः जेथे जास्त धोका आहे. तथापि, उच्च जोखीम असलेल्या ग्राहकांसाठी दर दोन वर्षांतून किमान एकदा, मध्यम जोखीमच्या ग्राहकांसाठी दर आठ वर्षांतून एकदा आणि खाते उघडल्याच्या तारखेपासून कमी जोखीमच्या ग्राहकांसाठी दर दहा वर्षांतून एकदा / शेवटचे केवायसी नियतकालिक अपडेट केले जावे. अद्यतन या संदर्भातील धोरण संचालक मंडळाने रीतसर मंजूर केलेल्या कंपन्यांच्या अंतर्गत KYC धोरणाचा भाग म्हणून दस्तऐवजीकरण केले जाईल.

वैयक्तिक/कायदेशीर घटक (LE) ग्राहकाच्या बाबतीत नियतकालिक अद्यतन:

ज्या वैयक्तिक ग्राहकांना कमी जोखीमच्या श्रेणीत वर्गीकृत करण्यात आले आहे, अशा ग्राहकांना कंपनी सर्व व्यवहार करण्यास परवानगी देईल आणि KYC अद्ययावत करणे, KYC देय होण्याच्या तारखेपासून एका वर्षाच्या आत किंवा ३० जून २०२६ पर्यंत (जे उशिरा असेल ते) सुनिश्चित करेल. तसेच, अशा ग्राहकांच्या खात्यांवर नियमित देखरेख ठेवली जाईल

वैयक्तिक / कायदेशीर व्यक्ती (LE) ग्राहकांच्या बाबतीत नियतकालिक अद्ययावत

कंपनी पार पाडेल -

- i) जारी करणाऱ्या अधिकाऱ्याकडे उपलब्ध असलेल्या पडताळणी सुविधेतून पॅन पडताळणी आणि
- ii) आधार क्रमांकाचे प्रमाणीकरण, लागू प्रकरणांमध्ये ग्राहकाच्या स्पष्ट संमतीने कंपनीकडे आधीपासूनच उपलब्ध आहे.
- iii) आधार सोबत उपलब्ध असलेल्या ओळख माहितीमध्ये सध्याचा पत्ता नसेल तर सध्याचा पत्ता असलेला OVD मिळू शकेल.
- iv) ओळख आणि पत्ता असलेली OVD ची प्रमाणित प्रत 'कमी जोखीम' म्हणून वर्गीकृत केलेल्या व्यक्तींशिवाय व्यक्तींकडून नियतकालिक अद्यतनाच्या वेळी प्राप्त केली जाईल. कमी जोखीम असलेल्या ग्राहकांच्या बाबतीत, जेव्हा त्यांच्या ओळख आणि पत्त्याच्या संदर्भात स्थितीत कोणताही बदल होत नाही, तेव्हा त्या परिणामासाठी स्वयं-प्रमाणन प्राप्त केले जाईल.
- v) कायदेशीर संस्थांच्या बाबतीत, कंपनी खाते उघडण्याच्या वेळी मागवलेल्या कागदपत्रांचे पुनरावलोकन करेल आणि नवीन प्रमाणित प्रती प्राप्त करेल.
  - a) KYC माहितीमध्ये कोणताही बदल न झाल्यास: KYC माहितीमध्ये कोणताही बदल न झाल्यास, ग्राहक/त्या कायदेशीर संस्थेच्या मंडळाने अधिकृत केलेल्या अधिकाऱ्याकडून, या संदर्भात ग्राहकाच्या नोंदणीकृत ईमेल-आयडीद्वारे स्व-घोषणा प्राप्त केली जाईल. कंपनीकडे, कंपनीकडे नोंदणीकृत ग्राहकाचा मोबाइल नंबर, एटीएम, डिजिटल चॅनेल (जसे की ऑनलाइन बँकिंग/इंटरनेट बँकिंग, कंपनीचे मोबाइल ॲप्लिकेशन), त्या कायदेशीर संस्थेच्या मंडळाद्वारे अधिकृत ग्राहक/अधिकाऱ्याचे पत्र इ.  
पुढे, कायदेशीर अस्तित्वाच्या बाबतीत, कंपनी या प्रक्रियेदरम्यान खात्री करेल की त्यांच्याकडे उपलब्ध लाभदायक मालकी (BO) माहिती अचूक आहे आणि आवश्यक असल्यास, ती शक्य तितकी अद्ययावत ठेवण्यासाठी ती अपडेट करेल.  
केवायसी माहितीमध्ये बदल: केवायसी माहितीमध्ये बदल झाल्यास, आरई नवीन LE ग्राहकाला ऑन-बोर्डिंग करण्यासाठी लागू असलेल्या केवायसी प्रक्रिया समतुल्य करेल.
  - b) पत्त्यातील बदल: ग्राहकाच्या पत्त्याच्या तपशीलात बदल झाल्यास, नवीन पत्त्याची स्वयं-घोषणा ग्राहकाकडून कंपनीकडे नोंदणीकृत ग्राहकाच्या ईमेल-आयडीद्वारे प्राप्त केली जाईल आणि OVD ची प्रत किंवा प्रत प्राप्त केली जाईल. विभाग 3(a)(xiii) मध्ये परिभाषित केल्याप्रमाणे OVD किंवा समतुल्य ई-कागदपत्रे, ग्राहकाने नियतकालिक अद्यतनाच्या वेळी घोषित केलेल्या पत्त्याच्या पुराव्याच्या उद्देशाने.
  - c) वरील व्यतिरिक्त, कंपनी हे सुनिश्चित करेल की:

i. सध्याच्या सीडीडी मानकांनुसार ग्राहकाची केवायसी कागदपत्रे त्यांच्याकडे उपलब्ध आहेत. ग्राहकांच्या माहितीत कोणताही बदल नसला तरीही हे लागू आहे परंतु कंपनीकडे उपलब्ध कागदपत्रे सध्याच्या CDD मानकांनुसार नाहीत. पुढे, कंपनीकडे उपलब्ध असलेल्या CDD दस्तऐवजांची वैधता KYC च्या नियतकालिक अद्यतनाच्या वेळी कालबाह्य झाल्यास, कंपनी नवीन ग्राहकाला ऑन-बोर्डिंग करण्यासाठी लागू असलेल्या KYC प्रक्रिया समतुल्य करेल.

ii. ग्राहकाचे पॅन तपशील, कंपनीकडे उपलब्ध असल्यास, KYC च्या नियतकालिक अद्यतनाच्या वेळी जारी करणाऱ्या प्राधिकरणाच्या डेटाबेसमधून सत्यापित केले जातात.

iii. नियतकालिक अद्ययावत करण्यासाठी ग्राहकाकडून स्व-घोषणासह, संबंधित दस्तऐवज प्राप्त झाल्याच्या तारखेचा उल्लेख असलेली पोचपावती ग्राहकाला दिली जाते. पुढे, हे सुनिश्चित केले जाईल की केवायसीच्या नियतकालिक अद्यतनाच्या वेळी ग्राहकांकडून प्राप्त केलेली माहिती / दस्तऐवज कंपनीच्या रेकॉर्ड / डेटाबेसमध्ये त्वरित अद्यतनित केले जातील आणि केवायसी तपशील अद्यतनित करण्याच्या तारखेचा उल्लेख असलेली एक सूचना प्रदान केली जाईल. ग्राहक.

iv. ग्राहकांच्या सोयीची खात्री करण्यासाठी, कंपनी या पॉलिसीनुसार, कोणत्याही शाखेत केवायसीचे नियतकालिक अपडेट करण्याची सुविधा उपलब्ध करून देण्याचा विचार करू शकते.

v. कंपनी KYC च्या नियतकालिक अद्यतनाच्या संदर्भात जोखीम-आधारित दृष्टीकोन स्वीकारेल.

vi. कंपनी आपल्या ग्राहकांना KYC अद्ययावत करण्याबाबत आगाऊ कळवेल. KYC च्या नियतकालिक अद्ययावत करण्याच्या देय तारखेपूर्वी, कंपनी किमान तीन आगाऊ सूचना देईल, ज्यामध्ये किमान एक सूचना पत्राद्वारे दिली जाईल. या सूचना योग्य अंतराने, उपलब्ध संप्रेषण पर्याय/चॅनेलद्वारे ग्राहकांना दिल्या जातील, जेणेकरून KYC अद्ययावत करण्याच्या आवश्यकतेचे पालन करता येईल.

vii. देय तारखेनंतर, वरील आगाऊ सूचनांनंतरही आवश्यकतेचे पालन न केलेल्या ग्राहकांना कंपनी किमान तीन स्मरणपत्रे देईल, ज्यामध्ये किमान एक स्मरणपत्र पत्राद्वारे दिले जाईल. ही स्मरणपत्रे योग्य अंतराने दिली जातील. अशा पत्रांमध्ये, KYC अद्ययावत करण्यासाठी सोप्या सूचना, मदतीसाठी आवश्यक असल्यास तक्रार निवारण यंत्रणा, तसेच वेळेत KYC अद्ययावत न केल्यास होणारे परिणाम यांचा समावेश असू शकतो. अशा आगाऊ सूचना/स्मरणपत्रे प्रत्येक ग्राहकाच्या नोंदींमध्ये कंपनीच्या प्रणालीत योग्य प्रकारे नोंदवली जातील, जेणेकरून लेखापरीक्षणासाठी पुरावा उपलब्ध राहील.

viii. वरील (vi) आणि (vii) मध्ये नमूद केलेल्या सूचनांचे पालन ०१ जानेवारी २०२६ पर्यंत करणे आवश्यक आहे.

### **उच्च जोखमीच्या ग्राहक ओळखीसाठी योग्य परिश्रम खालीलप्रमाणे असेल:**

a. अनिवासी ग्राहक, ग्राहकाच्या रोजगाराची ईमेल पडताळणी, स्थानिक हमीदार आणि पॉवर ऑफ अॅटर्नी आणि त्यांच्या ओळखीचे पुरावे आणि त्यांच्या निवासस्थानाची/कार्यालयाची पडताळणी आवश्यक वाटल्यास, यासह योग्य परिश्रम केले जातील.

b. उच्च नेट वर्थ व्यक्ती किंवा HNIs, अर्जदाराशी वैयक्तिक चर्चा यासह तीन वर्षांपेक्षा कमी व्यावसायिक ट्रॅक रेकॉर्ड योग्य परिश्रम, बँक स्टेटमेंट आणि आर्थिक विवरणांचे विश्लेषण केले जाईल, ग्राहक प्रोफाइलचे तपशील, निधीचे स्रोत, आवश्यक असल्यास प्राप्त केले जातील. .

c. ट्रस्ट, धर्मादाय संस्था, एनजीओ आणि देणगी प्राप्त करणाऱ्या संस्था, उच्च जोखीम श्रेणी म्हणून हाती घ्याव्यात.

d. जवळच्या कौटुंबिक भागधारक किंवा फायदेशीर मालकी असलेल्या कंपनी, अर्जदाराशी वैयक्तिक चर्चा करण्यासह योग्य परिश्रम केले जातील. कंपनीचे समनुपातिक उत्पन्न ग्राहकाच्या शेअरहोल्डिंगच्या मर्यादित विचारात घेतल्यास,

- कंपनीच्या वतीने स्वाक्षरी करण्यासाठी संचालक(नां) अधिकृत करणाऱ्या कंपनी- बोर्डाच्या ठरावात रक्कम गोळा केली जाईल. तसेच, आवश्यक असल्यास, बोर्ड रिझोल्यूशन जारी करणाऱ्या व्यक्ती(व्यक्तींची) स्वाक्षरीची पडताळणी गोळा केली जाईल.
- e. 'स्लीपिंग पार्टनर्स' असलेल्या कंपन्या, अर्जदाराशी वैयक्तिक चर्चेसह योग्य परिश्रम केले जातील. जर भागीदारी फर्मच्या उत्पन्नाचा विचार केला जात असेल, तर कंपनी भागीदारीच्या वतीने स्वाक्षरी करण्यासाठी संबंधित भागीदारांना अधिकृत करणारे सर्व भागीदारांनी स्वाक्षरी केलेले पत्र गोळा करेल. तसेच, आवश्यक असल्यास, हे प्राधिकरण पत्र जारी करणाऱ्या व्यक्ती(व्यक्तींच्या) स्वाक्षरीची पडताळणी गोळा केली जाईल.
- f. परदेशी वंशाच्या राजकीयदृष्ट्या उघड व्यक्ती (PEPs), NRI/PIO प्रमाणेच योग्य परिश्रम घेतले जावेत, जरी कंपनी परदेशी वंशाच्या अर्जदारांची प्रकरणे करत नाही. परदेशात काम करणाऱ्या भारतीय वंशाच्या अर्जदारांचीच प्रकरणे केली जातात.
- g. समोरासमोर नसलेल्या ग्राहकांना, आवश्यक असल्यास, दूरध्वनी/वैयक्तिक चर्चेसह योग्य परिश्रम घेतले पाहिजेत. व्यक्तीचे अस्तित्व स्थापित करण्यासाठी विश्वसनीय स्त्रोतांकडून माहिती प्राप्त केली जाईल.
- h. उपलब्ध सार्वजनिक माहितीनुसार संशयास्पद प्रतिष्ठा असलेले, इ. संशयास्पद आढळल्यास खटला विचारात घेतला जाणार नाही.

काही ठराविक प्रकरणांच्या संदर्भात ग्राहक ओळख आवश्यकता, विशेषतः कायदेशीर व्यक्ती ज्यांना अतिरिक्त सावधगिरीची आवश्यकता असते ते खाली दिले आहेत:

a. ट्रस्ट नॉमिनी किंवा फिड्युसियरी खाती: ट्रस्ट/नॉमिनी किंवा फिड्युशियरी खाती ग्राहक ओळख प्रक्रियेला अडथळा आणण्यासाठी वापरली जाऊ शकतात अशी शक्यता आहे. म्हणून, जेव्हा आणि जेव्हा अशी प्रकरणे प्राप्त होतात, तेव्हा कंपनी निर्धारित करेल की ग्राहक विश्वस्त/नॉमिनी किंवा इतर मध्यस्थ म्हणून दुसऱ्या व्यक्तीच्या वतीने काम करत आहे. तसे असल्यास, कंपनी मध्यस्थांच्या आणि ज्यांच्या वतीने ते काम करत आहेत त्यांच्या ओळखीचे समाधानकारक पुरावे मिळण्याचा आग्रह धरू शकते, तसेच ट्रस्टचे स्वरूप किंवा त्या ठिकाणी असलेल्या इतर व्यवस्थांचे तपशील देखील मिळवू शकतात. 'फाऊंडेशन'च्या बाबतीत, परिभाषित केले असल्यास, संस्थापक व्यवस्थापक/संचालक आणि लाभार्थी यांची पडताळणी करण्यासाठी पावले उचलली जातील.

b. कंपनी आणि कंपन्यांची खाती: व्यवसाय संस्थांच्या प्रकरणांवर प्रक्रिया करताना कंपनी सावधगिरी बाळगेल, विशेषतः व्यक्ती त्या संस्थांचा वापर त्यांच्याकडे खाती ठेवण्यासाठी करत नाहीत. कंपनी आवश्यक असल्यास, संस्थेची नियंत्रण रचना, निधीचा स्रोत आणि व्यवस्थापनामध्ये नियंत्रणात्मक स्वारस्य असलेल्या नैसर्गिक व्यक्तींबद्दल माहिती मिळवेल. या आवश्यकता आमच्या क्रेडिट जोखीम धोरणानुसार आणि ऑपरेशन मॅन्युअलच्या मार्गदर्शक तत्वांनुसार नियंत्रित केल्या जाऊ शकतात, उदा. सार्वजनिक कंपनीच्या बाबतीत सर्व भागधारकांना ओळखणे आवश्यक नसते.

c. व्यावसायिक मध्यस्थांनी उघडलेली ग्राहक खाती: जेव्हा कंपनीला असे ज्ञान असेल किंवा विश्वास ठेवण्याचे कारण असेल की व्यावसायिक मध्यस्थ जसे की डायरेक्ट सेलिंग एजंट किंवा डायरेक्ट सेलिंग टीम किंवा इतर कोणत्याही विक्री मध्यस्थाने उघडलेले खाते एकाच क्लायंटच्या वतीने आहे. तो ग्राहक ओळखला जाईल. जेथे कंपनी फील्ड इन्व्हेस्टिगेशन एजन्सी किंवा तांत्रिक एजन्सी किंवा वकील किंवा इतर कोणत्याही ऑपरेशन प्रोसेसिंग मध्यस्थ सारख्या मध्यस्थाने केलेल्या 'कस्टमर ड्यू डिलिजेन्स' (CDD) वर विसंबून राहते, तेव्हा कंपनी हे सुनिश्चित करेल की मध्यस्थाची अस्सल ओळख आहे. स्थापित ट्रॅक रेकॉर्डसह.

d. भारताबाहेर रहिवासी असलेल्या पॉलिटिकली एक्सपोज्ड पर्सन (पीईपी) ची खाती: राजकीयदृष्ट्या उघड झालेल्या व्यक्ती अशा व्यक्ती आहेत ज्यांना परदेशात प्रमुख सार्वजनिक कार्ये सोपवण्यात आली आहेत, उदा. राज्यांचे किंवा सरकारचे प्रमुख, वरिष्ठ राजकारणी, वरिष्ठ सरकारी/न्यायिक/लष्करी अधिकारी, सरकारी मालकीच्या कॉर्पोरेशनचे वरिष्ठ अधिकारी, राजकीय पक्षाचे महत्त्वाचे अधिकारी इ. कंपनी या श्रेणीतील कोणत्याही व्यक्ती/ग्राहकासाठी उपलब्ध असलेली पुरेशी माहिती गोळा करेल. संबंध प्रस्थापित करण्यासाठी आणि सार्वजनिक डोमेनमधील व्यक्तींवर उपलब्ध असलेली सर्व माहिती तपासा. कंपनी त्या व्यक्तीची ओळख सत्यापित करेल आणि PEP ला ग्राहक म्हणून स्वीकारण्यापूर्वी निधीच्या स्त्रोतांबद्दल माहिती मिळवेल. वरील नियम PEPs च्या कुटुंबातील सदस्यांच्या किंवा जवळच्या नातेवाईकांच्या खात्यांवर देखील लागू केले जाऊ शकतात.

कंपनीने PEPs सह व्यावसायिक संबंध प्रस्थापित करण्याचा निर्णय घेतल्यास, ती खालील गोष्टींची खात्री करेल:

- i. PEPs च्या निधी/संपत्तीच्या स्रोतांविषयी माहितीसह पुरेशी माहिती गोळा केली आहे;

- ii. ग्राहक किंवा लाभार्थी मालक पीईपी आहे की नाही हे निर्धारित करण्यासाठी योग्य जोखीम व्यवस्थापन प्रणाली अस्तित्वात आहे
  - iii. ग्राहक म्हणून पीईपी स्वीकारण्यापूर्वी व्यक्तीची ओळख सत्यापित केली गेली असेल;
  - iv. PEP साठी खाते उघडण्याचा निर्णय कंपनीच्या कार्यपद्धतीनुसार वरिष्ठ स्तरावर घेतला जातो;
  - v. अशी सर्व खाती उच्च जोखीम म्हणून वर्गीकृत केली जातील आणि आवश्यक योग्य परिश्रम आणि देखरेख, लागू होईल तसे केले जातील;
  - vi. विद्यमान ग्राहक किंवा विद्यमान खात्याचा लाभार्थी मालक नंतर पीईपी बनल्याचे कंपनीला पुष्टी मिळाल्यास, व्यवसाय संबंध पुढे चालू ठेवण्यासाठी कंपनीच्या वरिष्ठ अधिकाऱ्याची मंजूरी घेतली जाईल;
  - vii. पुढे, अशी विद्यमान खाती ज्यांना नंतर वर्गीकृत PEPs मिळतात, त्यांना लागू असेल त्याप्रमाणे वर्धित योग्य परिश्रम घेतले जातील.
- वरील गोष्टी ज्या खात्यांमध्ये PEP फायदेशीर मालक आहेत आणि कुटुंबातील सदस्यांना किंवा PEP चे जवळचे सहकारी यांना देखील लागू होतील.

e. समोरासमोर नसलेल्या ग्राहकांची खाती: समोरासमोर नसलेल्या ग्राहकांच्या बाबतीत, नेहमीच्या ग्राहक ओळख प्रक्रियेचा अवलंब करण्याव्यतिरिक्त, आवश्यक असल्यास, कंपनी अर्जदाराशी दूरध्वनी/वैयक्तिक चर्चा करेल. अर्जदाराला कंपनीच्या कंपनीच्या प्रतिनिधीद्वारे भेटले जाईल आणि त्या आधारावर मीटिंग शीट भरेल, जे लागू असेल त्याप्रमाणे उच्च जोखीम कमी करण्यासाठी. सादर केलेल्या सर्व कागदपत्रांच्या प्रमाणनासाठी आग्रह धरला जाऊ शकतो आणि आवश्यक असल्यास, अतिरिक्त कागदपत्रे मागवली जाऊ शकतात आणि या कागदपत्रांची लागू पडताळणी केली जाईल. क्रॉस-बॉर्डर ग्राहकांच्या बाबतीत, ग्राहकाशी कागदपत्रे जुळवण्याची अतिरिक्त अडचण आहे आणि कंपनीला तृतीय पक्षाचे प्रमाणन/परिचय यावर अवलंबून राहावे लागेल. अशा प्रकरणांमध्ये, हे सुनिश्चित केले जाईल की सामान्यतः तृतीय पक्ष स्थापित ट्रॅक रेकॉर्डसह एक नियमन केलेला आणि/किंवा पर्यवेक्षी संस्था आहे. त्यामुळे अशा ग्राहकांसाठी सध्याच्या योग्य परिश्रमाव्यतिरिक्त, कंपनी निवासी भारतीय सह-अर्जदाराला कर्ज प्रस्तावासाठी पक्षकार म्हणून किंवा ओळख पडताळणीसह कर्जासाठी स्थानिक निवासी हमीदार म्हणून घेऊ शकते. ग्राहकांच्या ओळखीसाठी कोणत्या प्रकारच्या कागदपत्रांवर अवलंबून राहता येईल याची सूचक यादी परिशिष्ट १ मध्ये दिली आहे.

f. माहिती न दिल्याने आणि/किंवा ग्राहकाकडून सहकार्य न केल्यामुळे कंपनी योग्य KYC उपाय लागू करू शकत नाही तेव्हा कंपनी ग्राहकाला कारणे स्पष्ट करून योग्य नोटीस बजावून असे खाते बंद करेल किंवा असे व्यावसायिक संबंध संपुष्टात आणेल. असे निर्णय वर परिभाषित केल्याप्रमाणे "वरिष्ठ व्यवस्थापन" च्या सदस्याने अधिकृत केले पाहिजेत.

## 8. व्यवहारांचे निरीक्षण

a. प्रभावी KYC प्रक्रियांचा एक आवश्यक घटक चालू निरीक्षण आहे. कंपनी हाऊसिंग फायनान्स कंपनी असल्याने आणि सर्व कर्जे इलेक्ट्रॉनिक क्लिअरिंग सिस्टम (ECS) आदेश किंवा नॅशनल ऑटोमेटेड क्लियरिंग हाऊस (NACH) आदेश किंवा पोस्ट-डेट चेकद्वारे भरलेल्या निश्चित/व्हेरिफाइबल हप्त्यांसह कालावधीवर आधारित असल्याने, आमची देखरेख संरचना असेल. आमच्या ऑपरेशनच्या स्वरूपाशी संबंधित. मोठ्या रोख रकमेचा समावेश असलेल्या सर्व विलक्षण मोठ्या व्यवहारांवर कंपनी विशेष लक्ष देईल. या धोरणात नमूद केल्याप्रमाणे जोखीम वर्गीकरण व्यवस्थापनाला आवश्यक असेल तेव्हा अपडेट केले जाऊ शकते. थकीत/डिफॉल्ट खात्यांच्या बाबतीत जेथे या ग्राहकाच्या प्रोफाइलची पुन्हा भेट घेण्यास किंवा तपासणी करण्यास वाव आहे, आवश्यक वाटल्यास योग्य ती काळजी घेतली जाईल. आमच्या मंजूरीनंतर, पूर्ण वितरण होईपर्यंत आंशिक वितरणाच्या कालावधीत मनी लॉडरिंगशी संबंधित कोणताही असामान्य व्यवहार/विकास आमच्या माहितीत आल्यास, त्याची पडताळणी केली जाईल आणि आवश्यकतेनुसार सूचित केले जाईल, कंपनी खात्यांमधील व्यवहारांची नोंद असल्याची खात्री करेल. पीएमएल कायदा, 2005 च्या कलम 12 नुसार आवश्यकतेनुसार जतन आणि देखभाल केली जाते. कंपनी परिशिष्ट ११ मध्ये परिभाषित केल्यानुसार संशयास्पद स्वरूपाचे व्यवहार आणि/किंवा पीएमएल कायदा, 2002 च्या कलम 12 अंतर्गत सूचित केलेल्या इतर कोणत्याही प्रकारचे व्यवहार सुनिश्चित करेल. , प्रिन्सिपल ऑफिसर मार्फत आमच्या अधिकाऱ्यांना आढळून आल्यावर, योग्य कायद्याची अंमलबजावणी करणाऱ्या अधिकाऱ्यांना कळवले जाते.

b. कंपनी पीएमएल कायदा, 2005 नुसार रु. 10,00,000/- [रुपये दहा लाख] आणि त्यावरील सर्व रोख व्यवहारांचे (ठेवी आणि काढणे) योग्य रेकॉर्ड ठेवेल. धोरणानुसार, कंपनी रु. 10,00,000/- [रुपये दहा लाख] पेक्षा जास्त रोखीत ठेवी स्वीकारत

नाही, रोख स्वरूपात कोणतेही कर्ज वितरित केले जात नाही आणि रु. 10,00,000/- [रुपये दहा लाख] पेक्षा जास्त मासिक हप्ता नाही. रोख स्वरूपात स्वीकारले जाते. परिशिष्ट II नुसार संशयास्पद स्वरूपाचे कोणतेही व्यवहार झाल्यास त्याची तात्काळ प्रधान अधिकाऱ्यांना कळवावी. या व्यतिरिक्त, शाखांनी मासिक आधारावर प्रधान अधिकाऱ्याला असे प्रमाणपत्र सादर करावे की पॉलिसीमध्ये नमूद केल्यानुसार असे प्रतिबंधित व्यवहार आणि/किंवा रोख व्यवहार झालेले नाहीत.

c. कंपनी आणि तिच्या सर्व शाखा/कार्यालये संशयास्पद व्यवहारांचा (STR) अहवाल देताना मार्गदर्शन करतील आणि फायनान्शिअल इंटेलिजेंस युनिटने जारी केलेल्या 'एसटीआर शोधण्याच्या आणि गृहनिर्माण वित्त क्षेत्रासाठी अहवाल देण्याच्या प्रभावी प्रक्रियेवर मार्गदर्शक सूचना' मध्ये नमूद केल्यानुसार मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करतील. भारत (FIU), वित्त मंत्रालयाने दिनांक 30 डिसेंबर 2015 रोजी राष्ट्रीय गृहनिर्माण बँकेशी सल्लामसलत केली. STR च्या अहवालासाठी या धोरणाचा भाग म्हणून विषय मार्गदर्शन नोटमध्ये निर्दिष्ट केल्यानुसार रेड फ्लॅग इंडिकेटर (RFI) / STR ओळख .

d. विदेशी खाते कर अनुपालन कायदा (FATCA) आणि कॉमन रिपोर्टिंग स्टॅंडर्ड्स (CRS) अंतर्गत अहवालाची आवश्यकता.

e. FATCA आणि CRS FATCA आणि CRS अंतर्गत, कंपनी आयकर नियमांच्या तरतुदींचे विशेषतः नियम 114F, 114G आणि 114H चे पालन करेल आणि आयकर नियम 114F मध्ये परिभाषित केल्यानुसार कंपनी अहवाल देणारी वित्तीय संस्था आहे की नाही हे निर्धारित करेल आणि तसे असल्यास, अहवाल आवश्यकतांचे पालन करण्यासाठी खालील चरणे:

i. आयकर विभागाच्या संबंधित ई-फिलिंग पोर्टलवर लिंकवर वित्तीय संस्थांचा अहवाल म्हणून नोंदणी करा.

<https://incometaxindiaefiling.gov.in/post> login --> माझे खाते --> अहवाल देणारी वित्तीय संस्था म्हणून नोंदणी करा.

फॉर्म 61B किंवा 'NIL' अहवाल अपलोड करून 'पदनिर्देशित संचालक' च्या डिजिटल स्वाक्षरीचा वापर करून ऑनलाइन अहवाल सबमिट करा, ज्यासाठी केंद्रीय प्रत्यक्ष कर मंडळाने (CBDT) तयार केलेली योजना संदर्भित केली जाईल.

स्पष्टीकरण – कंपनी फॉरेन एक्स्चेंज डीलर्स असोसिएशन ऑफ इंडिया (FEDAI) द्वारे त्यांच्या <http://www.fedai.org.in/RevaluationRates.aspx> या वेबसाइटवर प्रसिध्द केलेल्या स्पॉट रेफरन्स रेटचा संदर्भ घेईल. आयकर नियमांच्या नियम 114H नुसार अहवाल करण्यायोग्य खाती ओळखण्याचे उद्दिष्ट.

ii. आयकर नियमांच्या नियम 114H मध्ये प्रदान केल्यानुसार योग्य परिश्रम प्रक्रिया पार पाडण्यासाठी आणि रेकॉर्डिंग आणि देखरेख करण्यासाठी माहिती तंत्रज्ञान (IT) फ्रेमवर्क विकसित करा.

iii. आयटी फ्रेमवर्क आणि आयकर नियमांच्या नियम 114F, 114G आणि 114H चे पालन करण्यासाठी ऑडिटची एक प्रणाली विकसित करा.

iv. अनुपालन सुनिश्चित करण्यासाठी नियुक्त संचालक किंवा इतर कोणत्याही समकक्ष कार्यकर्त्यांच्या अंतर्गत "उच्चस्तरीय देखरेख समिती" तयार करा.

v. सेंट्रल बोर्ड ऑफ डायरेक्ट टॅक्सेस (CBDT) द्वारे वेळोवेळी अद्ययावत सूचना/नियम/मार्गदर्शन नोट्स/प्री-रिलीझ/विषयावर जारी केलेल्या सूचनांचे पालन सुनिश्चित करा.

vi. वरील व्यतिरिक्त, रिझर्व्ह बँकेने वेळोवेळी इतर कोणत्याही अधिकारक्षेत्र/ संस्थाबाबत प्रसारित केलेले इतर संयुक्त राष्ट्र सुरक्षा परिषद ठराव (UNSCRs) देखील लक्षात घेतले जातील.

## 9. जोखीम व्यवस्थापन

a. अंतर्गत ऑडिट: कंपनीचा अंतर्गत लेखापरीक्षण विभाग मूल्यांकन करेल आणि KYC धोरणे आणि प्रक्रियांचे पालन सुनिश्चित करेल. सामान्य नियमानुसार, अनुपालन कार्य कायदेशीर आणि नियामक आवश्यकतांसह कंपनीच्या स्वतःच्या धोरणांचे आणि कार्यपद्धतींचे स्वतंत्र मूल्यमापन प्रदान करेल. अंतर्गत लेखा परीक्षक विशेषतः शाखांमध्ये केवायसी प्रक्रियेचा अर्ज तपासू

शकतात आणि सत्यापित करू शकतात आणि या संदर्भात आढळलेल्या त्रुटींवर टिप्पणी करू शकतात. या संदर्भातील अनुपालन मंडळाच्या लेखापरीक्षण समितीसमोर त्यांच्या सामान्य अहवाल वारंवारतेसह मांडले जाईल.

b. कर्मचारी नियुक्ती आणि प्रशिक्षण: कंपनी तिच्या कर्मचारी भरती प्रक्रियेचा अविभाज्य भाग म्हणून पुरेशी स्क्रीनिंग यंत्रणा सुनिश्चित करेल. यामध्ये अधिकृत विक्रेते आणि उद्योग संदर्भाद्वारे संदर्भ तपासणी आणि प्रोफाइल तपासण्यांचा समावेश असेल. कंपनीकडे कर्मचारी प्रशिक्षण कार्यक्रम देखील चालू असेल जेणेकरून कर्मचाऱ्यांचे सदस्य केवायसी प्रक्रियेत पुरेसे प्रशिक्षित असतील. प्रशिक्षणाच्या आवश्यकतांमध्ये फ्रंटलाइन कर्मचारी, अनुपालन कर्मचारी आणि नवीन ग्राहकांशी व्यवहार करणाऱ्या कर्मचाऱ्यांसाठी वेगवेगळे लक्ष केंद्रित केले जाईल जेणेकरून सर्व संबंधितांना KYC धोरणांमागील तर्क पूर्णपणे समजेल आणि त्यांची सातत्याने अंमलबजावणी होईल.

c. ग्राहक शिक्षण: कंपनी ग्राहकांना KYC कार्यक्रमाच्या उद्दिष्टांबद्दल शिक्षित करेल जेणेकरून ग्राहकाला अशी माहिती गोळा करण्याचा हेतू आणि हेतू समजेल आणि त्याची प्रशंसा होईल.

d. नवीन तंत्रज्ञानाचा परिचय: कंपनी नवीन किंवा विकसनशील तंत्रज्ञानामुळे उद्भवू शकणाऱ्या कोणत्याही मनी लॉडरिंगच्या धोक्यांकडे विशेष लक्ष देईल ज्यात ऑनलाइन व्यवहारांचा समावेश आहे जे निनावीपणाला अनुकूल असू शकतात आणि मनी लॉडरिंग योजनांमध्ये त्यांचा वापर रोखण्यासाठी आवश्यक असल्यास उपाययोजना करेल. आणि जेव्हा कंपनीने ऑनलाइन व्यवहार सुरू केले/स्वीकारले.

e. केवायसी निकषांच्या संदर्भात ग्राहकाकडून असहकार: जेथे माहिती न दिल्याने आणि/किंवा ग्राहकाने असहकार केल्यामुळे कंपनी योग्य KYC उपाय लागू करू शकत नाही, तेव्हा कंपनी विद्यमान ओळखल्या गेलेल्या ग्राहकांचा पाठपुरावा करेल केवायसी अनुपालन, आवश्यक असल्यास बंद करण्याचा निर्णय आमच्या अंतर्गत मूल्यांकनावर अवलंबून असेल आणि असा निर्णय घेण्यामागची कारणे स्पष्ट करून ग्राहकाला योग्य नोटीस जारी केल्यानंतरच फंक्शनल हेड्स आणि वरील निर्णय घेतला जाईल.

f. भारताबाहेरील शाखा आणि उपकंपन्यांना लागू: उपरोक्त मार्गदर्शक तत्त्वे परदेशात असलेल्या शाखा आणि बहुसंख्य मालकीच्या उपकंपन्यांना देखील लागू होतील, विशेषतः ज्या देशांमध्ये CKYCR शिफारसी लागू होत नाहीत किंवा अपर्याप्तपणे लागू होतात, स्थानिक कायदे जेव्हा कंपनी उघडेल तेव्हा परवानगी देतात. परदेशातील शाखा. जेव्हा स्थानिक लागू कायदे आणि नियम या मार्गदर्शक तत्त्वांची अंमलबजावणी प्रतिबंधित करतात, तेव्हा ते राष्ट्रीय गृहनिर्माण बँक आणि आरबीआयच्या निदर्शनास आणले जाईल. मनी लॉडरिंग/ टेरर फायनान्सिंग जोखमीचे व्यवस्थापन करण्यासाठी कंपनीकडून करावयाच्या अतिरिक्त उपाययोजनांचा समावेश करून आरबीआय कंपनीला पुढील आवश्यक कारवाईचा सल्ला देऊ शकते.

g. पदनिर्देशित संचालक आणि प्रधान अधिकाऱ्याची नियुक्ती: कंपनीने व्यवस्थापकीय संचालकांना 'पदनिर्देशित संचालक' आणि नॅशनल ऑपरेशन्स हेडला 'प्रिन्सिपल ऑफिसर' म्हणून नियुक्त केले आहे. कोणत्याही परिस्थितीत प्रिन्सिपल ऑफिसरची नियुक्ती 'पदनिर्देशित संचालक' म्हणून केली जाणार नाही. प्रिन्सिपल ऑफिसर कॉर्पोरेट ऑफिसमध्ये स्थित आहे आणि कायदानुसार आवश्यकतेनुसार सर्व व्यवहारांचे निरीक्षण आणि अहवाल देण्यासाठी आणि माहितीची देवाणघेवाण करण्यासाठी जबाबदार असेल. तो अंमलबजावणी संस्था, HFC आणि मनी लॉडरिंग आणि दहशतवादाच्या वित्तपुरवठा विरुद्धच्या लढ्यात गुंतलेल्या इतर कोणत्याही संस्थांशी जवळचा संपर्क ठेवेल. गंभीर त्रुटी आणि विहित प्रक्रिया आणि मार्गदर्शक तत्त्वे जाणूनबुजून चुकण्यासाठी जबाबदारी निश्चित करण्याची योग्य व्यवस्था आहे याचीही तो खात्री करेल. तथापि, अशा कोणत्याही कृतीचे दस्तऐवजीकरण करणे आणि कंपनीच्या व्यवस्थापन समितीसमोर ठेवणे आवश्यक आहे. प्रिन्सिपल ऑफिसर देखील कोणतीही असामान्य बाब/माहिती कंपनीच्या व्यवस्थापन समितीला जेव्हा आणि जेव्हा येईल तेव्हा कळवतील.

**h. व्यवहारांच्या नोंदींची देखभाल (प्रिव्हेंशन ऑफ मनी लॉडरिंग नियम 2005 च्या नियम 3 नुसार): कंपनी खाली नमूद केलेल्या व्यवहारांची योग्य नोंद ठेवेल:**

- दहा लाख रुपयांपेक्षा जास्त किमतीचे सर्व रोख व्यवहार किंवा त्यांच्या समतुल्य विदेशी चलनात, जरी धोरणानुसार कंपनी परकीय चलनात रोख ठेवी स्वीकारत नाही;

- रोख व्यवहारांच्या सर्व मालिका एकमेकांशी अविभाज्यपणे जोडलेल्या आहेत ज्यांचे मूल्य दहा लाख रुपयांपेक्षा कमी आहे किंवा त्याच्या समतुल्य परकीय चलनात अशा प्रकारच्या व्यवहारांची मालिका एका महिन्याच्या आत झाली आहे;
- सर्व रोख व्यवहार जेथे बनावट किंवा बनावट चलनी नोटा किंवा बँक नोटा असतील म्हणून वापरल्या गेल्या आहेत आणि जेथे मौल्यवान सुरक्षेची कोणतीही खोटी घटना घडली आहे; आणि
- परिशिष्ट II मध्ये नमूद केल्याप्रमाणे सर्व संशयास्पद व्यवहार

i. जतन करावयाची माहिती: कंपनी "व्यवहारांच्या नोंदींची देखभाल" वरील मागील बिंदूमध्ये संदर्भित केलेल्या व्यवहारांच्या संदर्भात खालील माहिती राखेल.

- व्यवहारांचे स्वरूप
- व्यवहारांची रक्कम आणि चलन ज्यामध्ये ते मूल्यांकित केले गेले
- ज्या तारखेला व्यवहार झाला आणि
- व्यवहारातील पक्ष

j. कंपनी प्रणालीवर फायली मंजूर करते आणि वितरित करते; म्हणून खात्याच्या माहितीची योग्य देखभाल आणि जतन करण्याची एक प्रणाली आहे जी आवश्यक असेल तेव्हा डेटा सहज आणि द्रुतपणे पुनर्प्राप्त करण्यास अनुमती देते. तथापि, कंपनी कंपनी आणि क्लायंटमधील व्यवहार बंद झाल्याच्या तारखेपासून किमान दहा वर्षांपर्यंत किंवा संबंधित नियम / अधिनियम / मार्गदर्शक तत्वांनुसार ठरविण्यात आलेल्या इतर कालावधीपर्यंत. खात्याची माहिती, देशांतर्गत किंवा आंतरराष्ट्रीय अशा दोन्ही प्रकारच्या व्यवहारांच्या आवश्यक नोंदी ठेवेल, ज्यामुळे वैयक्तिक व्यवहार (रक्कम आणि प्रकारांसह) उपलब्ध होतील. गुंतलेल्या चलनाचे जेणेकरून, आवश्यक असल्यास, गुन्हेगारी कृत्यांमध्ये गुंतलेल्या व्यक्तींवर खटला चालवण्यासाठी पुरावा प्रदान करणे. खाते उघडताना आणि अभ्यासक्रमादरम्यान ग्राहकाची ओळख आणि त्याच्या पत्त्याशी संबंधित नोंदी (उदा. पासपोर्ट, ओळखपत्र, ड्रायव्हिंग लायसन्स, पॅन कार्ड, यूआयडी कार्ड, युटिलिटी बिले इत्यादी कागदपत्रांच्या प्रती) मिळाल्याची कंपनी खात्री करेल. व्यावसायिक संबंध, व्यावसायिक संबंध संपल्यानंतर किमान दहा वर्षांपर्यंत योग्यरित्या जतन केले जातात. याशिवाय अर्ज, कर्ज कराराची प्रत, एनओसी, इतर कागदपत्रांची छायाप्रत किंवा रद्द केलेली मूळ प्रत खाते पूर्ण बंद झाल्यानंतर पुढील दहा वर्षांपर्यंत जतन करून ठेवली जाईल. तथापि, दस्तऐवजांचे जतन आणि देखभाल कागदाच्या स्वरूपात आणि इलेक्ट्रॉनिक प्रतिमा स्वरूपात असेल.

अभिलेखांची ओळख आणि व्यवहार डेटा सक्षम अधिकाऱ्यांना या धोरणांतर्गत प्रधान अधिकाऱ्यामार्फत विनंती केल्यावर त्यांच्या मंजुरीने उपलब्ध करून दिला जाईल.

याव्यतिरिक्त, कंपनी RBI मार्गदर्शक तत्वांच्या अध्याय VII च्या तरतुदीनुसार ग्राहक खाते माहिती राखण्यासाठी, जतन करण्यासाठी आणि अहवाल देण्यासाठी आवश्यक पावले उचलेल.

#### k. फायनान्शियल इंटेलिजन्स युनिट - भारताला अहवाल देणे

प्रधान अधिकारी रोख आणि संशयास्पद व्यवहारांशी संबंधित माहितीचा अहवाल पीएमएलए नियमांनुसार संचालक, वित्तीय गुप्तचर युनिट-इंडिया (FIU-IND) यांना, NHB/RBI द्वारे डिझाइन आणि प्रसारित केल्यानुसार विहित नमुन्यात कळवेल.

खालील पत्ता:

संचालक, FIU-IND,  
फायनान्शियल इंटेलिजन्स युनिट-इंडिया,  
सहावा मजला, टॉवर-२, जीवन भारती बिल्डिंग,  
कॅनॉट प्लेस, नवी दिल्ली-110001

#### l. मनी लॉन्ड्रिंग आणि दहशतवादी वित्तपुरवठा जोखीम मूल्यांकन

• कंपनी 'मनी लॉन्ड्रिंग (ML) आणि दहशतवादी वित्तपुरवठा (TF) जोखीम मूल्यांकन' ही प्रक्रिया नियतकालिक स्वरूपात (सहा महिन्यांनी व वार्षिक) पार पाडेल. या प्रक्रियेचा उद्देश ग्राहक, देश किंवा भौगोलिक क्षेत्र, उत्पादने, सेवा, व्यवहार किंवा वितरण चॅनेल यांच्याशी संबंधित मनी लॉन्ड्रिंग व दहशतवादी वित्तपुरवठा जोखीमीची ओळख पटवणे, त्यांचे मूल्यांकन करणे आणि त्यांना कमी करण्यासाठी प्रभावी उपाययोजना करणे हा असेल.

- कंपनी ओळखल्या गेलेल्या जोखीम कमी करण्यासाठी आणि व्यवस्थापनासाठी जोखीम आधारित दृष्टीकोन ('RBA') लागू करेल.
- कंपनीने केलेले जोखीम मूल्यमापन योग्यरित्या दस्तऐवजीकरण केले जाईल आणि व्यायामाचा परिणाम बोर्डाच्या बोर्ड किंवा जोखीम व्यवस्थापन समितीकडे ठेवला जाईल ज्याला या संदर्भात अधिकार सोपवले गेले आहेत.
- m. मी बेकायदेशीर क्रियाकलाप (प्रतिबंध) (UAPA) कायदा, 1967 अंतर्गत, अहवाल देणाऱ्या संस्थांना (RES) दहशतवादाचा सामना करण्यासाठी विशिष्ट दायित्वे आहेत:**
  - देखरेख खाती: संशयित दहशतवादी संबंधांसाठी संयुक्त राष्ट्र सुरक्षा परिषद (UNSC) द्वारे सूचीबद्ध व्यक्ती/संस्थांच्या नावे कंपनीकडे खाती नसावीत. पुढे, कंपनीने नियमितपणे दोन विशिष्ट UNSC याद्या आणि भारत सरकारने अद्यतनांसाठी प्रदान केलेल्या इतर याद्या तपासल्या पाहिजेत.
  - संशयास्पद खात्यांचा अहवाल देणे: जर कंपनीकडे सूचीबद्ध व्यक्ती/संस्थांसारखी खाती आढळली तर, त्यांनी त्यांची फायनान्शियल इंटेलिजेंस युनिट - इंडिया (FIU-IND) कडे तक्रार करावी आणि गृह मंत्रालयाला (MHA) सूचित करावे.
  - मालमत्ता गोठवणे: कंपनीने बेकायदेशीर क्रियाकलापांशी संबंधित मालमत्ता गोठवण्याच्या 2 फेब्रुवारी 2021 च्या UAPA आदेशाचे काटेकोरपणे पालन केले पाहिजे.

**n. वेपन्स ऑफ मास डिस्ट्रक्शन (WMD) आणि त्यांची डिलिव्हरी सिस्टम (बेकायदेशीर क्रियाकलाप प्रतिबंध) कायदा, 2005 अंतर्गत, रिपोर्टिंग संस्था (RES) ची विशिष्ट दायित्वे आहेत:**

कंपनी करेल:

- a) WMD कायदा, 2005 च्या कलम 12A च्या अंमलबजावणीसाठी वित्त मंत्रालयाच्या कार्यपद्धतीचे अनुसरण करा.
- b) व्यक्ती/संस्था नियुक्त केलेल्या सूचीशी जुळत असल्यास व्यवहारात गुंतू नका.
- c) ऑनबोर्डिंग दरम्यान आणि वेळोवेळी नियुक्त केलेल्या सूचीच्या विरुद्ध ग्राहक माहिती सत्यापित करा.
- d) कोणत्याही सामन्यांची केंद्रीय नोडल ऑफिसर (CNO) कडे तक्रार करा आणि संशयास्पद व्यवहार अहवाल (STR) दाखल करा.
- e) FIU-India पोर्टलवर उपलब्ध असलेल्या नियुक्त यादीचा संदर्भ घ्या.
- f) आर्थिक व्यवहार कायद्याच्या कक्षेत येतात असे समजण्याची स्पष्ट कारणे असल्यास प्रतिबंधित करा आणि CNO ला कळवा.
- g) CNO कडून मालमत्ता गोठविण्याच्या आदेशांचे त्वरित पालन करा.
- h) 30 जानेवारी 2023 रोजीच्या आदेशाच्या परिच्छेद 7 मध्ये नमूद केल्यानुसार मालमत्ता गोठविण्याच्या प्रक्रियेचे अनुसरण करा.

## 10. विविध

- i. कंपनी आणि ग्राहक यांच्यातील कराराच्या संबंधातून निर्माण झालेल्या ग्राहकांच्या माहितीबाबत कंपनी गुप्तता राखेल. ग्राहकांद्वारे प्रदान केलेले सर्व आधार क्रमांक मुखवटा घातलेले असतील आणि सरकारकडून अनुदान आणि इतर लाभ

मिळवण्यासाठी आवश्यक असल्याशिवाय ते प्रदर्शित किंवा सामायिक केले जाणार नाहीत - केंद्र किंवा राज्य किंवा स्थानिक योजना अंतर्गत

ii. सरकार आणि इतर एजन्सींकडून डेटा/माहितीची विनंती विचारात घेत असतानाही, कंपनी स्वतःचे समाधान करेल की माहितीची क्रमवारी लावली जात आहे जी गोपनीयतेची संबंधित कायद्याच्या तरतुदींचे उल्लंघन करेल.

iii. कंपनी केंद्रीय KYC रेकॉर्ड रेजिस्ट्री ("CKYCR") सह सामायिक करण्यासाठी नियमांमध्ये नमूद केलेल्या पद्धतीने आणि व्यक्ती आणि कायदेशीर संस्थांसाठी तयार केलेल्या सुधारित KYC टेम्पलेट्सच्या आवश्यकतेनुसार केवायसी माहिती कॅप्चर करेल.

iv. तृतीय पक्ष उत्पादने विकण्यासाठी एजंट म्हणून काम करणारी कंपनी लागू कायद्याचे/नियमांचे पालन करेल. कंपनी अशा तृतीय पक्ष उत्पादनांशी संबंधित व्यवहाराच्या संदर्भात CTR/STR दाखल करण्यासाठी सूचना कॅप्चर, जनरेट आणि विश्लेषण करण्यासाठी सिस्टम क्षमता विकसित करेल.

v. परदेशी योगदान (नियमन) कायदा, 1976 अंतर्गत अनुपालन:-कंपनी हे देखील सुनिश्चित करेल की विदेशी योगदान (नियमन) कायदा (FCRA), 1976 च्या तरतुदींचे योग्य प्रकारे पालन केले जाईल. एफसीआरए परदेशी योगदान किंवा विशिष्ट विशिष्ट व्यक्ती किंवा संघटना जसे की निवडणुकीसाठी उमेदवार, पत्रकार, न्यायाधीश/सरकारी कर्मचारी, राजकीय पक्ष इत्यादींकडून मिळालेले विदेशी योगदान किंवा परदेशी आदरातिथ्य स्वीकारणे आणि वापरण्याचे नियमन करते. तथापि, कायदा विशिष्ट व्यक्ती किंवा संघटनांना परदेशी योगदान स्वीकारण्याची परवानगी देतो. FCRA च्या तरतुदींनुसार केंद्र सरकारच्या मान्यतेने. अशा प्रकरणांमध्ये, मंजूरीची प्रत किंवा सूचना पत्र ग्राहकाकडून घेतले जातील.

## 11. दुरुस्ती

कंपनी जेव्हा योग्य वाटेल तेव्हा या धोरणात सुधारणा करू शकते. या धोरणाच्या कोणत्याही आणि सर्व तरतुदींमध्ये वेळोवेळी कोणत्याही नियामक बदलांमुळे आवश्यकतेनुसार सुधारणा केल्या जातील.

जर कोणत्याही सुधारणा, स्पष्टीकरणे, परिपत्रके आणि मार्गदर्शक तत्त्वे, या धोरणांतर्गत मांडलेल्या तरतुदींशी सुसंगत नसतील, तर अशा दुरुस्त्या, स्पष्टीकरणे, परिपत्रके आणि मार्गदर्शक तत्त्वे यातील तरतुदींवर प्रचलित असतील आणि हे धोरण त्यानुसार प्रभावी होईल. अशा दुरुस्त्या, स्पष्टीकरणे, परिपत्रके आणि मार्गदर्शक तत्त्वांनुसार नमूद केलेल्या तारखेपासून.

## परिशिष्ट I

ग्राहक ओळख प्रक्रिया वैशिष्ट्ये सत्यापित करणे आणि ग्राहकांकडून मिळू शकणारी कागदपत्रे

**PAN / फॉर्म ६० सर्व प्राथमिक अर्जदारांसाठी अनिवार्य असून, त्यासोबत खालीलपैकी कोणतेही एक दस्तऐवज आवश्यक आहे:**

### 1. व्यक्तीसाठी अनिवार्य दस्तऐवज (स्वतः प्रमाणित).

- § पासपोर्ट
- § UID कार्ड ('आधार कार्ड')
- § मतदार ओळखपत्र
- § ड्रायव्हिंग लायसन्स (राज्य मार्गदर्शक तत्त्वे आणि नियमांच्या अधीन)

ओळखपत्रासाठी अधिकृतपणे वैध दस्तऐवज ("OVD") म्हणून इतर कोणतेही दस्तऐवज स्वीकारले जाणार नाहीत. 'अधिकृतपणे वैध दस्तऐवज' च्या व्याख्येतील बदल लक्षात घेता, सुधारित PML नियमांमध्ये नमूद केलेली कागदपत्रे स्वीकारली जातील. कंपनीला या उद्देशासाठी इतर कोणतेही दस्तऐवज स्वीकारण्याचा कोणताही विवेक नाही.

- पुढे, वरील कागदपत्रांव्यतिरिक्त, कंपनी ओळख आणि पत्त्याचा पुरावा म्हणून खालील नमूद कागदपत्रे देखील स्वीकारेल:
- युनिक आयडेंटिफिकेशन अथॉरिटी ऑफ इंडिया (UIDAI) च्या ई-केवायसी सेवा – ज्याद्वारे ई-केवायसी प्रक्रियेचा परिणाम म्हणून लोकसंख्याशास्त्रीय तपशील आणि छायाचित्रे असलेली माहिती UIDAI कडून उपलब्ध करून दिली जाते. तथापि, या उद्देशासाठी व्यक्ती/ग्राहकाने कंपनीच्या शाखा/कार्यालयांना बायोमेट्रिक ओळखपत्राद्वारे आपली ओळख/पत्ता जारी करण्यासाठी स्पष्ट संमतीने UIDAI ला अधिकृत केले पाहिजे.
  - ई-आधार UIDAI वेबसाइटवरून डाउनलोड केले, खालील गोष्टींच्या अधीन:
    - जर संभाव्य ग्राहकाला फक्त त्याचा/तिचा आधार क्रमांक माहित असेल, तर कंपनी थेट UIDAI पोर्टलवरून संभाव्य ग्राहकाचे eAadhaar पत्र त्याच्या शाखा/कार्यालयात छापू शकते; किंवा वरील परिच्छेद। मध्ये नमूद केल्याप्रमाणे eKYC प्रक्रिया स्वीकारा;
    - संभाव्य ग्राहकाने इतरत्र डाउनलोड केलेल्या eAadhaar ची प्रत बाळगल्यास, कंपनी थेट UIDAI पोर्टलवरून संभाव्य ग्राहकाचे ई-आधार पत्र त्याच्या शाखा/कार्यालयात मुद्रित करू शकते; किंवा वरील। मध्ये नमूद केल्याप्रमाणे ई-केवायसी प्रक्रिया स्वीकारा; किंवा UIDAI च्या साध्या प्रमाणीकरण सेवेद्वारे रहिवाशाची ओळख आणि पत्ता पुष्टी करा.
  - UIDAI द्वारे जारी केलेले भौतिक आधार कार्ड/ पत्र ज्यामध्ये पोस्टाद्वारे प्राप्त झालेले नाव, पत्ता आणि आधार क्रमांकाचा तपशील आहे.

### व्यक्तीच्या वास्तव्याच्या पुराव्यासाठी कायमस्वरूपी पत्ता अचूक करा

- टेलिफोन बिल
- अनुसूचित व्यावसायिक बँकेचे खाते विवरण
- कोणत्याही मान्यताप्राप्त सार्वजनिक प्राधिकरणाचे पत्र.
- वीज बिल
- रेशन कार्ड
- नियोक्त्याचे पत्र (एचआर/मालक/मालक यांच्या स्वाक्षरीचे), कंपनीच्या समाधानाच्या अधीन.
- ग्राहकाने कंपनीच्या समाधानासाठी दिलेले कोणतेही एक दस्तऐवज पुरेसे असेल, ज्यामध्ये पुढील गोष्टींचा समावेश असू शकतो:
  - रजा आणि परवाना करार किंवा भाडे करार ज्याची वैधता कंपनीशी संबंध जोडल्याच्या तारखेपर्यंत आहे;
  - पाइप्ट गॅस कनेक्शन बिल/पोस्ट पेड मोबाईल बिल (ग्राहकाचा सध्याचा पत्ता आहे, जर सांगितलेली बिले 2 महिन्यांपेक्षा जुनी नसेल तर
  - स्वतःच्या नावावर पत्त्याचा पुरावा नसलेली व्यक्ती कोणत्याही जवळच्या नातेवाईकाचा पत्ता पुरावा (कंपनीने स्वीकारल्याप्रमाणे) देऊ शकते (उदा. पती/पत्नी, मुलगा, मुलगी, पालक) त्यांचे संबंध प्रस्थापित करणाऱ्या दस्तऐवजाद्वारे समर्थित (उदा. पॅन कार्ड), पासपोर्ट, जन्म प्रमाणपत्र इ.) ज्याच्या पत्त्याचा पुरावा कंपनीला प्रदान केला जात आहे त्या नातेवाईकाकडे राहत असल्याचे घोषणेसह समर्थित;
  - ग्रामीण भागात पत्ता पुरावा म्हणून नोटरीकृत प्रतिज्ञापत्र स्वीकारणे.

### 1. कंपनी

- § कंपनीचे नाव
- § व्यवसायाचे प्रमुख ठिकाण
- § कंपनीचा मेलिंग पत्ता
- § दूरध्वनी/फॅक्स क्रमांक
- ol type="i">
- इन्कॉर्पोरेशनचे प्रमाणपत्र आणि मेमोरँडम आणि असोसिएशनचे लेख
- खाते उघडण्याचा संचालक मंडळाचा ठराव आणि खाते चालविण्याचा अधिकार असलेल्यांची ओळख.
- पॉवर ऑफ अ‍ॅटर्नी त्याच्या व्यवस्थापकांना, अधिकारी किंवा कर्मचाऱ्यांना त्याच्या वतीने व्यवसाय व्यवहार करण्यासाठी दिलेली आहे
- पॅन / वाटप पत्राची प्रत
- टेलिफोन बिलाची प्रत

### 2. भागीदारी फर्म

- § कायदेशीर नाव
- § पत्ता
- § सर्व भागीदारांची नावे आणि त्यांचे पत्ते-
- § फर्म आणि भागीदारांचे दूरध्वनी क्रमांक
  - i. नोंदणी प्रमाणपत्र, नोंदणीकृत असल्यास
  - ii. भागीदारी करार
  - iii. भागीदार किंवा फर्मच्या कर्मचाऱ्याला त्याच्या वतीने व्यवसाय व्यवहार करण्यासाठी पॉवर ऑफ अॅटर्नी दिली जाते
  - iv. भागीदार आणि पॉवर ऑफ अॅटर्नी धारण करणाऱ्या व्यक्ती आणि त्यांचे पत्ते ओळखणारे कोणतेही अधिकृतपणे वैध दस्तऐवज
  - v. फर्म/भागीदारांच्या नावे टेलिफोन बिल

### 3. ट्रस्ट, सोसायटी आणि फाउंडेशन

- § विश्वस्त, सेटलर्स, लाभार्थी आणि स्वाक्षरी करणाऱ्यांची नावे
- § संस्थापक, व्यवस्थापक/संचालक आणि लाभार्थ्यांची नावे आणि पत्ते दूरध्वनी/फॅक्स क्रमांक
  - i. नोंदणी प्रमाणपत्र, नोंदणीकृत असल्यास
  - ii. त्याच्या वतीने व्यवसाय व्यवहार करण्यासाठी पॉवर ऑफ अॅटर्नी मंजूर
  - iii. विश्वस्त, सेटलर्स, लाभार्थी आणि पॉवर ऑफ अॅटर्नी धारण करणारे, संस्थापक/व्यवस्थापक/संचालक आणि त्यांचे पत्ते ओळखण्यासाठी कोणतेही अधिकृतपणे वैध दस्तऐवज
  - iv. फाउंडेशन/असोसिएशनच्या व्यवस्थापकीय मंडळाचा ठराव
  - v. टेलिफोन बिल

### 4. असंघटित असोसिएशन किंवा व्यक्तींची संस्था:

- a. असंघटित असोसिएशन किंवा व्यक्तींच्या शरीराचे खाते उघडण्यासाठी, खालीलपैकी प्रत्येक कागदपत्रांची एक प्रमाणित प्रत प्राप्त केली जाईल:
  - b. अशा असोसिएशन किंवा व्यक्तींच्या शरीराच्या व्यवस्थापकीय मंडळाचा ठराव;
  - c. कायमस्वरूपी खाते क्रमांक किंवा असंघटित असोसिएशन किंवा व्यक्तींच्या शरीराचा फॉर्म क्रमांक 60;
  - d. त्याच्या वतीने व्यवहार करण्यासाठी मुखत्यारपत्र दिले जाते;
  - e. OVD ची एक प्रत ज्यामध्ये ओळख आणि पत्त्याचा तपशील, अलीकडील फोटो आणि व्यवस्थापक, अधिकारी किंवा कर्मचाऱ्यांचे फॉर्म 60 चे कायमचे खाते क्रमांक, यथास्थिती, खाली नमूद केल्याप्रमाणे ओळख माहितीच्या वतीने व्यवहार करण्यासाठी वकील धारण करणे
  - f. अशा संघटनेचे किंवा व्यक्तींच्या शरीराचे कायदेशीर अस्तित्व एकत्रितपणे स्थापित करण्यासाठी HFC ला आवश्यक असलेली माहिती.

स्पष्टीकरण - अननोंदणीकृत ट्रस्ट/भागीदारी संस्थांचा समावेश 'अनकॉर्पोरेटेड असोसिएशन' या शब्दांत केला जाईल आणि 'व्यक्तींची संस्था' या शब्दामध्ये सोसायट्यांचा समावेश होतो.

#### न्यायिक व्यक्ती विशेषतः आधीच्या भागात समाविष्ट नाही

पूर्वीच्या भागात विशेषतः समाविष्ट नसलेल्या न्यायिक व्यक्तींची खाती उघडण्यासाठी, जसे की सरकार किंवा त्याचे विभाग, सोसायटी, विद्यापीठे आणि ग्रामपंचायतीसारख्या स्थानिक संस्था, खालील कागदपत्रांची एक प्रमाणित प्रत प्राप्त केली जाईल:

- (a) घटकाच्या वतीने कार्य करण्यास अधिकृत व्यक्तीचे नाव दर्शविणारा दस्तऐवज;
- (b) आधार/पॅन/ओव्हीडी संदर्भात ओळख आणि पत्त्याच्या पुराव्यासाठी त्याच्या वतीने व्यवहार करण्यासाठी मुखत्यार असलेली व्यक्ती आणि
- (c) अशा घटकाचे/न्यायिक व्यक्तीचे कायदेशीर अस्तित्व स्थापित करण्यासाठी HFC ला आवश्यक असलेली कागदपत्रे.

## 7. लाभार्थी मालकाची ओळख

नैसर्गिक व्यक्ती नसलेल्या कायदेशीर व्यक्तीचे खाते उघडण्यासाठी, लाभार्थी मालकाची ओळख पटवली जाईल आणि त्याची ओळख सत्यापित करण्यासाठी नियमांच्या नियम 9(3) नुसार सर्व वाजवी पावले उचलली जातील. खालील पहा:

(a) जेथे ग्राहक किंवा नियंत्रित स्वारस्य मालक ही स्टॉक एक्स्चेंजवर सूचीबद्ध केलेली कंपनी आहे किंवा अशा कंपनीची उपकंपनी आहे, अशा कंपन्यांच्या कोणत्याही भागधारकाची किंवा लाभार्थी मालकाची ओळख ओळखणे आणि त्याची पडताळणी करणे आवश्यक नाही. .

(b) ट्रस्ट/नोंमिनी किंवा विश्वस्त खात्यांच्या बाबतीत ग्राहक दुसऱ्या व्यक्तीच्या वतीने विश्वस्त/नोंमिनी किंवा इतर मध्यस्थ म्हणून काम करत आहे की नाही हे निर्धारित केले जाते. अशा प्रकरणांमध्ये, मध्यस्थांच्या आणि ज्यांच्या वतीने ते काम करत आहेत त्यांच्या ओळखीचे समाधानकारक पुरावे, तसेच ट्रस्टचे स्वरूप किंवा त्या ठिकाणी असलेल्या इतर व्यवस्थांचे तपशील प्राप्त केले जातील.

### टीप:

यासोबत हे स्पष्ट केले आहे की ओळखीच्या पुराव्यासाठी सादर केलेल्या दस्तऐवजावर ग्राहकांनी दिलेला पत्ता सारखाच असेल तर, विषय दस्तऐवज ओळख आणि पत्त्याचा पुरावा म्हणून स्वीकारला जाऊ शकतो. तथापि, ग्राहकाने नमूद केलेला वर्तमान पत्ता ओळखीच्या पुराव्यासाठी सादर केलेल्या दस्तऐवजावर दर्शविलेल्या पत्त्यापेक्षा वेगळा असल्यास, वर नमूद केलेल्या कागदपत्रांच्या सूचीनुसार पत्त्याचा वेगळा पुरावा मिळवावा.

## परिशिष्ट II

बिल्टर/प्रोजेक्ट/कॉर्पोरेट क्लायंटशी संबंधित संशयास्पद व्यवहारांची सूचक यादी:

### a. व्यक्तींशी संबंधित संशयास्पद व्यवहारांची यादी:

- ग्राहक माहिती, डेटा, दस्तऐवज प्रदान करण्यास नाखूष आहे;
- ग्राहकाची कायदेशीर रचना अनेक वेळा बदलली गेली आहे (नावात बदल, मालकीचे हस्तांतरण. कॉर्पोरेट सीट बदलणे).
- अनावश्यकपणे क्लिष्ट क्लायंट संरचना.
- स्थापित व्यवसाय प्रोफाइलच्या बाहेर होणारे वैयक्तिक किंवा व्यवहारांचे वर्ग आणि अपेक्षित क्रियाकलाप/व्यवहार अस्पष्ट.
- खोटी कागदपत्रे, डेटा, कर्जाचा उद्देश, खात्यांचा तपशील आणि माहिती, डेटा, कागदपत्रे देण्यास टाळाटाळ करणे.
- निधीच्या स्त्रोताचा तपशील देण्यास नकार देतो ज्याद्वारे प्रारंभिक योगदान दिले जाते, निधीचे स्रोत संशयास्पद असतात इ.
- वैयक्तिकरित्या भेटण्यास अनिच्छुक, पुरेशा कारणाशिवाय तृतीय पक्ष/पॉवर ऑफ अॅटर्नी धारकाद्वारे प्रतिनिधित्व करतो;
- दिलेल्या पत्त्याच्या जवळ शाखा/कार्यालय असताना, कर्जाच्या अर्जात दिलेल्या ग्राहकाच्या निवासी किंवा व्यवसायाच्या पत्त्यापासून दूर असलेल्या कंपनीच्या शाखा/कार्यालयाशी संपर्क साधतो;
- खाते/एकाहून अधिक खात्यांच्या स्टेटमेंटमधील असंख्य हस्तांतरणांचे स्पष्टीकरण किंवा समाधान करण्यात अक्षम;
- योग्य औचित्याशिवाय असंबंधित तृतीय पक्ष खात्यांद्वारे प्रारंभिक योगदान;
- कर्जाच्या रकमेच्या अंतिम वापराच्या योग्य औचित्याशिवाय टॉप-अप कर्ज आणि/किंवा इक्विटी कर्ज मिळवणे;
- कर्जाच्या मंजूरीसाठी संशयास्पद मार्ग सुचवणे;
- मी जिथे व्यवहारांना आर्थिक अर्थ नाही;
- अज्ञात स्त्रोतासह असामान्य आर्थिक व्यवहार.
- गैर-संबंधित किंवा अज्ञात तृतीय पक्षांकडून प्राप्त झालेली देयके आणि शुल्काची रोख रक्कम जेथे ही देयकाची विशिष्ट पद्धत नसेल.
- कर्जाचे खरे लाभार्थी आणि खरेदी करावयाच्या सदनिका याबाबत वाजवी शंका आहेत;

- q. काल्पनिक बँक खाते उघडून कर्जाच्या रकमेची रोखी;
- r. वित्तपुरवठा करावयाच्या मालमत्ता/निवास युनिटला यापूर्वीच निधी दिला गेला आहे आणि ते बाकी आहे हे पूर्णपणे जाणून कर्जासाठी अर्ज करणे;
- s. विक्रीसाठीच्या करारामध्ये नमूद केलेला विक्री विचार हा खरेदीच्या क्षेत्रात प्रचलित असलेल्यापेक्षा असामान्यपणे जास्त/कमी आहे;
- t. एकाच मालमत्तेचे/निवास युनिटचे एकाधिक निधी;
- u. व्यवहाराशी कोणताही संबंध नसलेल्या तृतीय पक्षाच्या नावे पैसे देण्याची विनंती;
- v. ग्राहकाने विक्रेते/बिल्डर/डेव्हलपर/दलाल/एजंट इत्यादींच्या संगनमताने कर्जाच्या रकमेचा वापर करणे आणि ते निर्धारित केलेल्या व्यतिरिक्त इतर कारणांसाठी वापरणे.\
- w. स्वयंसेवी संस्था / धर्मादाय संस्था / लघु / मध्यम आस्थापना (एसएमई) / बचत गट (SHG) / सूक्ष्म वित्त गट (MFGs) यांचा समावेश असलेले अनेक निधी / वित्तपुरवठा
- x. पत्ता बदलण्यासाठी वारंवार विनंत्या;
- y. जादा भरलेली रक्कम परत करण्याच्या विनंतीसह हप्त्यांचे जादा पेमेंट.
- z. रिअल इस्टेटमध्ये अपेक्षेपेक्षा जास्त/कमी किमतीत गुंतवणूक.
- aa. वाहक समभागांना परवानगी देणाऱ्या देशांमध्ये समाविष्ट केलेले ग्राहक.

### परिशिष्ट III

#### संशयास्पद व्यवहार (STR) ओळखण्यासाठी लाल ध्वज / पॅरामीटर्स

#### STR ओळखीसाठी सूचक 'रेड फ्लॅग इंडिकेटर्स' (RFI) यादी:

HFCs द्वारे STR ची प्रभावी रिपोर्टिंग व्यवस्था सुलभ करण्यासाठी, नोट RFI ची सूची ओळखते जी पुढे संशयास्पद व्यवहार म्हणून ओळखली जाऊ शकते आणि नंतर योग्य पडताळणीनंतर STR म्हणून अहवाल दिली जाऊ शकते.

RFIs ची ओळख विशेषतः HFCs द्वारे उद्भवू शकणाऱ्या परिस्थिती म्हणून केली जाते आणि त्यांचे खालील विस्तृत श्रेणींमध्ये वर्गीकरण केले जाते:

- a. ग्राहक केंद्रित;
- b. व्यवहार / कर्ज खाते केंद्रित;
- c. मालमत्ता / मालमत्ता दस्तऐवज केंद्रित; आणि
- d. प्रकरणे (वरील a, b आणि c अंतर्गत येतात) ज्यांना स्वयं अहवाल आवश्यक असेल
- e. बिल्डर/प्रकल्प कर्जाशी संबंधित आरएफआयची यादी

अशाप्रकारे सुचविलेले RFI हे मूलतः अशा परिस्थिती आहेत ज्यांना पुढील विश्लेषणाची आवश्यकता असेल कारण त्यांच्याकडे STR असण्याची क्षमता आहे. प्रधान अधिकाऱ्यांनी RFIs च्या संबंधित HFCs ला संवेदनशील करणे अपेक्षित आहे आणि पुरेसे औचित्य असल्यास, RFIs नंतर FIU ला पुढील अहवाल देण्यासाठी प्रधान अधिकाऱ्यांना STR म्हणून कळवले जाऊ शकतात. केवळ गणना केलेल्या परिस्थितीचे निरीक्षण करणे हे "जसे आहे तसे" आधारावर STR म्हणून अहवाल देणे अपेक्षित नाही कारण ते STR म्हणून अहवाल देण्याच्या संभाव्य ट्रिगरच्या स्वरूपाचे आहे आणि त्यानुसार पुरेशा परिश्रमानंतर आणि योग्य औचित्यांसह अहवाल दिला जावा.

असे काही भाग आहेत (विशेषतः सूचित केल्याप्रमाणे) ज्यांचे मूल्यांकन कंपनीने, तिच्या व्यवसाय पद्धतीनुसार करणे आणि कंपनीसाठी RFI चा ट्रिगर पॉइंट निर्धारित करणे आवश्यक आहे.

अशा ओळख पटल्यावर, कंपनी या RFI ला बोर्डाकडून मान्यता देईल आणि संबंधित KYC धोरणाचा भाग म्हणून समाविष्ट करेल.

अशा प्रकारे STAR चे परिणामकारक अहवाल सुनिश्चित करण्यासाठी, नोट खालील व्यवहार/परिस्थिती RFIs म्हणून ओळखते जे (पुरेसे परिश्रम आणि औचित्य यावर) संशयास्पद व्यवहार म्हणून ओळखले जाऊ शकतात आणि नंतर STAR म्हणून अहवाल दिला जाऊ शकतो.

## भाग A: RFIs जे ग्राहक केंद्रित आहेत:

### 1. ग्राहकाची ओळख

- खोटी ओळख दस्तऐवज सादर करणे.
- एकाधिक पॅन धारक ग्राहक.
- ओळख दस्तऐवज जे वाजवी वेळेत सत्यापित केले जाऊ शकत नाहीत किंवा ओळख दस्तऐवजांच्या दुसऱ्या संचाने बदलले जाऊ शकतात.
- इतर नामांकित व्यावसायिक संस्थांच्या अगदी जवळच्या नावांनी उघडलेली खाती.
- ग्राहक उपनाव आणि विविध समान परंतु भिन्न पत्ते वापरतो.
- ग्राहक एका व्यवहारातून दुसऱ्या व्यवहारात त्याचे किंवा तिच्या नावाचे स्पेलिंग समर्थन न करता वेगळ्या पद्धतीने करतो.
- विविध केवायसी दस्तऐवजांमध्ये ग्राहकाचे नाव वेगळ्या प्रकारे सूचित केले जाते ज्यामुळे एकाधिक ग्राहक ओळख निर्माण करता येते.
- एक ग्राहक/कंपनी जी संपूर्ण माहिती, डेटा, दस्तऐवज प्रदान करण्यास आणि त्याच्या क्रियाकलापांबद्दल तपशील प्रकट करण्यास किंवा आर्थिक स्टेटमेंट्स/रोजगार संबंधित कागदपत्रे/केवायसी दस्तऐवज प्रदान करण्यास अनिच्छुक आहे किंवा नकार देत आहे.
- कर्ज खात्याच्या वास्तविक लाभार्थीबद्दल शंका
- ग्राहक वैयक्तिकरित्या भेटण्यास अनिच्छुक आहे, पुरेशा कारणाशिवाय तृतीय पक्ष/पॉवर ऑफ अॅटर्नी धारकाद्वारे प्रतिनिधित्व करतो.
- जेव्हा दिलेल्या पत्त्याच्या जवळ HFC शाखा/कार्यालय असते तेव्हा ग्राहक कर्ज अर्जात दिलेल्या ग्राहकाच्या निवासी किंवा व्यवसायाच्या पत्त्यापासून दूर असलेल्या HFC च्या शाखा/कार्यालयाशी संपर्क साधतो.
- ग्राहकाच्या मेलिंग पत्त्यामध्ये गेल्या 6 महिन्यांत [दोनदा] पेक्षा जास्त बदल
- मी असामान्य भांडवल, भागीदारी, व्यवस्थापन किंवा त्याच क्षेत्रातील इतर संस्थांच्या तुलनेत कंपन्यांची रोजगार रचना किंवा सामान्य कंपनी संरचना.
- वर्तमान डेटा संबंधित नियामक अधिकार्यांसह अद्यतनित केला जात नाही, समर्थनाशिवाय.
- विद्यमान किंवा नवीन भागीदार/भागधारक त्यांच्या वैयक्तिक आणि व्यावसायिक पार्श्वभूमीबद्दल माहिती देण्यापासून दूर राहतात, त्यांना कंपनी ज्या क्षेत्रात काम करते त्या क्षेत्रात स्वारस्य, शिक्षण किंवा अनुभव नसल्याचे संकेत आहेत.

### 2. ग्राहकाची पार्श्वभूमी

- वॉच लिस्टशी जुळलेले ग्राहक तपशील (उदा. UN सूची, इंटरपोल सूची इ.)
- कायद्याची अंमलबजावणी करणाऱ्या एजन्सी/नियामक/इतर सरकारी एजन्सींकडून सूचना/पत्र: अशा नोटिसा मिळाल्यास, प्रिन्सिपल ऑफिसरला या प्रकरणावर पुढील कारवाई/सल्ला देण्यासाठी सूचित केले जावे. ही नोटीस अशा खात्यांतील व्यवहारांचे विश्लेषण करण्यासाठी एक इशारा मानली जाईल आणि व्यवहार संशयास्पद वाटल्यास ते "संशयाचे ठिकाण" मध्ये नमूद केलेल्या तपशीलांसह STAR मध्ये समाविष्ट केले जावे. ही खाती बंद झाली तरी कळवायची आहेत.

- c. प्रतिकूल माध्यम/सार्वजनिक बातम्या: शाखा/कार्यालयांनी ग्राहकांच्या नावांसह प्रतिकूल माध्यम कव्हेरेज तपासावे. अशा अहवालांमध्ये संशयित किंवा आरोपी म्हणून निदर्शनास आणलेल्या ग्राहकांची नावे शोधली जातील आणि जुळणी झाल्यास अहवाल देण्याच्या उद्देशाने त्यांचे अंतर्गत विश्लेषण केले जाईल.
- d. ग्राहक योग्य कागदपत्रे न देता कर्जाच्या अर्जावर "परदेशी स्त्रोत" मधून उत्पन्न दाखवतो.

### 3. क्रेडिट ब्युरो माहिती

ग्राहकाच्या नावाविरुद्ध परावर्तित करणारे एकाधिक पत्ते जे सामायिक केले गेले नाहीत / किंवा प्रदान केलेल्या रोजगार इतिहास / निवास तपशीलांशी जुळत नाहीत.

#### भाग ब: आरएफआय जे व्यवहार/कर्ज खाते केंद्रित आहेत:

##### 1. एकाधिक खाती

- a. NHB/RBI मार्गदर्शक तत्वांनुसार EMI च्या पेमेंटसाठी तृतीय पक्षांच्या बँक खाते वापरणे.
- b. कंपनी धोरणानुसार ज्या बँक खात्यातून PDC/ECS जारी केले जातात त्या खात्यात बदल
- c. NHB/RBI मार्गदर्शक तत्वांनुसार मूल्यवान डीडी, रोख आणि तृतीय पक्ष धनादेशाद्वारे एकूण पेमेंट
- d. ग्राहकाने अलीकडेच विविध वित्तीय संस्थांसोबत नवीन संबंधांची मालिका प्रस्थापित केल्याचे दिसते.

##### 2. खात्यातील क्रियाकलापाचे स्वरूप

- a. मागील व्यवहारांच्या तुलनेत असामान्य क्रियाकलाप.
- b. काल्पनिक बँक खाते उघडून कर्जाची रक्कम जमा करणे.
- c. ग्राहकाच्या घोषित व्यवसाय/प्रोफाइलकडून काय अपेक्षित आहे याच्याशी विसंगत क्रियाकलाप.
- d. 1 वर्षापेक्षा जास्त कालावधीची मूळ मुदत असलेली कर्ज खाती कर्ज वितरणानंतर 6 महिन्यांच्या आत बंद केली जातात.
- e. ग्राहकाने विक्रेते/बिल्डर/डेव्हलपर/दलाल/एजंट इ.च्या संगनमताने कर्जाच्या रकमेचा वापर करणे आणि ते निर्धारित केलेल्या व्यतिरिक्त इतर हेतूसाठी वापरणे.
- f. जादा रक्कम परत करण्याच्या विनंतीसह रोखीने हप्त्यांचे जादा पेमेंट.
- g. ओळख टाळण्यासाठी ग्राहक वेगवेगळ्या भौतिक ठिकाणी व्यवहार करतो.
- h. ग्राहक व्यवहाराविषयी गोंधळात टाकणारे तपशील सादर करतो किंवा त्याला त्याच्या उद्देशाबद्दल फक्त काही तपशील माहित असतात.
- i. खाते उघडल्यानंतर लगेचच ग्राहकाशी संपर्क साधण्याचा प्रयत्न केल्यावर ग्राहकाचे घर किंवा व्यवसाय टेलिफोन नंबर डिस्कनेक्ट झाला आहे किंवा असा कोणताही नंबर नाही.
- j. ठेवलेल्या ठेवीवर व्याज देय प्राप्त करण्यासाठी ग्राहकाने सूचित केलेले खाते सरकारी प्राधिकरणांद्वारे संलग्न केले जाते

##### 3. व्यवहारांचे स्वरूप:

- a. व्यवहारामध्ये दर्शविलेली असामान्य किंवा अन्यायकारक जटिलता जी सामान्यतः सोप्या पद्धतीने केली जाऊ शकते.
- b. योग्य औचित्याशिवाय असंबंधित तृतीय पक्ष खात्यांद्वारे प्रारंभिक योगदान;
- c. व्यवहारामागे कोणतेही आर्थिक तर्क किंवा वास्तविक हेतू नाही.
- d. कर्जाच्या रकमेच्या अंतिम वापराच्या योग्य औचित्याशिवाय टॉप-अप कर्ज आणि/किंवा इक्विटी कर्ज मिळवणे
- e. कर्जाच्या मंजूरीसाठी संशयास्पद मार्ग सुचवणे

#### 4. व्यवहारांचे मूल्य:

- अहवाल टाळण्याच्या स्पष्ट प्रयत्नात फक्त रिपोर्टिंग थ्रेशोल्ड रकमेच्या खाली मूल्य.
- अनेक संबंधित रोख व्यवहार जे खालील थ्रेशोल्डच्या खाली मोडलेले आहेत:
  - रु. एका दिवसात 50,000/-
  - एका महिन्यात रु. 10,00,000/-
- क्लायंटच्या स्पष्ट आर्थिक स्थितीशी विसंगत मूल्य.

#### 5. कुटुंबातील सदस्यांमधील व्यवहार:

कर्ज मिळविण्यासाठी एकाच कुटुंबातील सदस्यांमधील व्यवहार ज्यामध्ये कोणताही खरा व्यवहार / तर्क नाही.

#### भाग C: आरएफआय जे मालमत्ता / मालमत्ता दस्तऐवज केंद्रित आहेत:

- विक्री करार/करारात दर्शविलेले रोख पेमेंट, मालमत्तेच्या खरेदीसाठी विक्रेत्याला दिलेला मोबदला म्हणून दर्शविलेले रोख पेमेंट आणि ज्याचा स्त्रोत स्पष्ट केला जाऊ शकत नाही किंवा ग्राहकाने पुरावा प्रदान केला नाही.
- मालमत्तेचे मूल्यांकन सरकारने मंजूर केलेल्या दर / RESIDEX पेक्षा विक्री डीडमध्ये मालमत्तेचे मूल्य खूपच कमी दाखवले आहे, विशेषत: 12 महिन्यांच्या कालावधीत निष्पादित केलेल्या विक्री करारांवर.
- तर्काशिवाय मालकीमध्ये बदल कंपनी/ट्रस्ट/एचयूएफ/पार्टनरशिप फर्म/एलएलपीच्या नावावर वैयक्तिक मालमत्तेचे रूपांतर/बदलणे कमी किमतीत किंवा कोणत्याही प्रकारचे करार, मुखत्यार, व्यवस्था (नोंदणीकृत किंवा नाही) द्वारे विक्री डीड अंमलात आणणे ) आणि त्यानंतर त्वरीत पुढील व्यवहार तृतीय पक्षांच्या बाजूने बऱ्याच मोठ्या रकमेवर दर्शविला जातो.
- स्वतःचे योगदान तपशील सामायिक करण्यास नकार विशेषत: ज्या प्रकरणांमध्ये स्त्रोत "कुटुंबाकडून निधी" म्हणून निर्दिष्ट केला जातो आणि ग्राहक अयशस्वी होतो किंवा संबंधित कुटुंब सदस्य कोटून निधी प्रदान करत आहे याबद्दल कोणतीही माहिती किंवा पुरावा सांगण्यास नकार देतो.
- मालमत्तेची पुनखरेदी केलेली ग्राहक त्याने किंवा तिने अलीकडेच विकलेली मालमत्ता औचित्य न देता परत खरेदी करतो

#### भाग D: RFIs ज्यांना प्रणालीद्वारे स्वयंचलितपणे व्युत्पन्न केले जाते असे मानले जाऊ शकते:

- ग्राहकाकडून फारच कमी कालावधीत मुदतपूर्व बंद करणे: 1 वर्षापेक्षा जास्त कालावधीची मूळ मुदत असलेली कर्ज खाती कर्ज वाटपानंतर 6 महिन्यांच्या आत बंद केली जातात.
- खात्याच्या चलनादरम्यान परतफेड बँक खात्यात वारंवार बदल करा:
  - गेल्या [6/12] महिन्यांत ज्या बँक खात्यातून PDC/ECS जारी केले गेले आहे त्यामधील बदल
- बाह्य स्रोत/डेटाबेस किंवा कोणत्याही एजन्सी/नियामक/इतर सरकारी एजन्सींकडून प्राप्त झालेल्या सूचनांद्वारे ग्राहकाबद्दल नकारात्मक माहिती
  - वॉच लिस्टशी जुळलेले ग्राहक तपशील (उदा. UN सूची, इंटरपोल सूची इ.)
  - कायद्याची अंमलबजावणी करणाऱ्या एजन्सी/नियामक/इतर सरकारी एजन्सींकडून सूचना/पत्र: अशा नोटिस मिळाल्यास, प्रिन्सिपल ऑफिसरला या प्रकरणावर पुढील कारवाई/सल्ला देण्यासाठी सूचित केले जावे. ही नोटीस अशा खात्यातील व्यवहारांचे विश्लेषण करण्यासाठी एक इशारा मानली जाईल आणि व्यवहार संशयास्पद वाटल्यास ते "संशयाचे ठिकाण" मध्ये नमूद केलेल्या तपशीलांसह STAR मध्ये समाविष्ट केले जावे. खाती बंद झाली तरी कळवायची आहेत.
  - प्रतिकूल माध्यम/सार्वजनिक बातम्या: शाखा/कार्यालयांनी ग्राहकांच्या नावांसह प्रतिकूल माध्यम कव्हेरज तपासावे. अशा अहवालांमध्ये संशयित किंवा आरोपी म्हणून निदर्शनास आणलेल्या ग्राहकांची नावे शोधली जातील आणि जुळणी झाल्यास अहवाल देण्याच्या उद्देशाने त्यांचे अंतर्गत विश्लेषण केले जाईल.
- वाजवी स्पष्टीकरणाशिवाय पत्त्यात वारंवार बदल करणे गेल्या 6 महिन्यांत टपाल पत्त्यात [\*] पेक्षा जास्त बदल

- e. डीडी, रोख आणि तृतीय पक्षाचे धनादेश जमा करून मोठ्या प्रमाणात परतफेड करणारे खाते
- i. डीडी, कॅश आणि थर्ड पार्टी चेकद्वारे एकूण पेमेंटची रक्कम ज्याचे मूल्य [\*] ईएमआय/गेल्या ३० दिवसांत भाग पेमेंट
- f. ईएमआयच्या विनिर्दिष्ट टक्केवारीपेक्षा जास्त व्यवहार, देय कर्जदाराने रोखीने दिलेला. 6 महिन्यांपेक्षा जास्त. कालावधीसाठी मूळ ईएमआयच्या पलीकडे रोखीने कर्जाची परतफेड करते
- g. रोख व्यवहार: अनेक संबंधित रोख व्यवहार जे खालील ग्रेशोल्डच्या अगदी खाली मोडलेले आहेत:
  - i. रु. एका दिवसात 50,000/-
  - ii. एका महिन्यात रु.10,00,000/-
- h. वेगळी बँक खाती: [\*] पेक्षा जास्त प्रसंगी ईएमआय भरण्यासाठी तृतीय पक्षांच्या बँक खाते.

**भाग E: बिल्टर/प्रोजेक्ट लोनशी संबंधित आरएफआयची अतिरिक्त यादी:**

- a. प्रकल्पाच्या एकूण खर्चाच्या तुलनेत लहान कर्जासाठी बिल्टर एचएफसीकडे संपर्क साधत आहे;
- b. प्रकल्पासाठी निधीचे स्रोत स्पष्ट करण्यास बिल्टर असमर्थ आहे;
- c. विविध प्राधिकरणांकडून मंजूरी/मंजुरी बनावट असल्याचे सिद्ध झाले आहे; अशा अहवालातील संशयित किंवा आरोपींचा शोध घेतला जाईल आणि जुळल्यास अहवालाच्या उद्देशाने त्याचे अंतर्गत विश्लेषण केले जाऊ शकते.
- d. बिल्टरने त्याच्या किंवा त्याच्या कुटुंबातील सदस्यांच्या नावावर प्रकल्पातील युनिट्सची लक्षणीय संख्या राखून ठेवली आहे
- e. बिल्टरला त्याच्या कंपनीचे राजकीय कनेक्शन / भागधारक किंवा संचालक संशयास्पद पार्श्वभूमी असलेल्या व्यक्ती आहेत हे माहित आहे
- f. औचित्यशिवाय भागीदारी/मालकीची वारंवार पुनर्रचना.
- g. एकाच फ्लॅटला वेगवेगळ्या स्टाइल/ऑर्डरमध्ये वेगवेगळे नंबर देणे.

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



प्रामाणिक सराव संहिता

## सामग्री

1. परिचय.....	3
1.1. उद्दिष्टे.....	3
1.2. कोड चा वापर.....	3
1.3. वचनबद्धता.....	4
1.4. ग्राहकांसाठी उपलब्ध फायदे .....	4
2. प्रदर्शन आणि पारदर्शकता.....	4
2.1. शुल्क आणि शुल्क.....	4
3. जाहिरात, विपणन आणि विक्री.....	5
4. कर्ज.....	5
4.1. कर्जासाठी अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया.....	5
4.2. कर्ज मूल्यांकन आणि अटी / शर्ती.....	6
4.3. अटी आणि शर्तीमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण.....	6
4.4. वितरणानंतर पर्यवेक्षण.....	7
4.5. इतर सामान्य तरतुदी.....	7
4.6. जामीनदार.....	7
4.7. गुप्तता आणि गोपनीयता.....	7
4.8. जास्त व्याज आकारण्याचे नियमन.....	8
4.9. क्रेडिट संदर्भ संस्था.....	8
4.10. थकबाकी जमा करणे.....	9
4.11. तक्रारी आणि गाऱ्हाणे.....	10
4.12. तुमचे ग्राहक (KYC) धोरण जाणून घ्या.....	10
4.13. शाखा बंद / स्थलांतरण.....	10
4.14. तक्रारी.....	10
5. सर्वसाधारण.....	12
6. फोर्स मॅज्योर.....	12
7. संहितेचा आढावा.....	12
8. दुरुस्ती.....	13

## 1. परिचय

नॅशनल हाऊसिंग बँकेने 5 सप्टेंबर 2006 रोजीच्या परिपत्रक क्रमांक NHB (ND)/DRS/Pol-No.16/2006 द्वारे उचित व्यवहार संहिता मार्गदर्शक तत्वांवर जारी केलेल्या अधिसूचनेनुसार, कंपनीच्या संचालक मंडळाने त्यांच्या बैठकीत 29 नोव्हेंबर 2017 रोजी आयोजित, कंपनीच्या ग्राहकांशी व्यवहार करताना पारदर्शकता प्रदान करण्यासाठी “न्याय्य सराव संहिता” मंजूर केली होती आणि त्याचा अवलंब केला होता, जो तत्काळ प्रभावाने अंमलात आला होता.

सर्वोत्तम कॉर्पोरेट पद्धतींचा एक भाग म्हणून आणि नॅशनल हाऊसिंग बँकेने जारी केलेल्या मार्गदर्शक तत्वांमधील दुरुस्तीच्या अनुषंगाने त्याच्या मास्टर परिपत्रक क्रमांक NHB(ND)/DRS/REG/MC-03/2019 दिनांक 01 जुलै 2019. JM Financial होम लोन लिमिटेड (JMFHLL) ने फेअर प्रॅक्टिस कोड (कोड) संकलित केला आहे आणि कंपनीच्या संचालक मंडळाने तत्काळ प्रभावाने मंजूर केला आहे आणि स्वीकारला आहे. पुढे, हे धोरण रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (RBI) च्या मास्टर डायरेक्शननुसार अपडेट केले आहे - न-बँकिंग वित्तीय कंपनी – गृहनिर्माण वित्त कंपनी (रिझर्व्ह बँक) निर्देश, 2021 दिनांक 17 फेब्रुवारी 2021

उक्त संहिता चांगल्या आणि न्याय्य व्यवहाराला चालना देण्यासाठी, पारदर्शकता वाढवण्यासाठी, बाजार शक्तींना प्रोत्साहन देण्यासाठी व्यवहार करते; कर्जदार/ग्राहक आणि कंपनी यांच्यातील निष्पक्ष आणि सौहार्दपूर्ण संबंधांना प्रोत्साहन देणे आणि कंपनीच्या गृहनिर्माण वित्त प्रणालीमध्ये ग्राहकाचा विश्वास वाढवणे. संहितेत खालील प्रमुख घटक आहेत.

फेअर प्रॅक्टिस कोड मार्गदर्शक तत्वे कंपनीच्या वेबसाइटवर प्रकाशित केली जातील म्हणजे [www.jmfhomeloans.com](http://www.jmfhomeloans.com).

### 1.1. उद्दिष्टे

- ग्राहकांशी व्यवहार करताना किमान मानके ठरवून चांगल्या आणि न्याय्य पद्धतींचा प्रचार करणे;
- पारदर्शकता वाढवणे जेणेकरून ग्राहकांना ते सेवांबद्दल वाजवीपणे काय अपेक्षा ठेवू शकतात हे अधिक चांगल्या प्रकारे समजू शकेल;
- उच्च ऑपरेटिंग मानके साध्य करण्यासाठी, स्पर्धेद्वारे बाजार शक्तींना प्रोत्साहन देणे;
- ग्राहक आणि JMFHLL यांच्यातील निष्पक्ष आणि सौहार्दपूर्ण संबंधांना प्रोत्साहन देण्यासाठी; आणि
- हाऊसिंग फायनान्स सिस्टममध्ये आत्मविश्वास वाढवणे

### 1.2. कोडचा वापर

- या संहितेचे सर्व भाग JMFHLL द्वारे काउंटरवर, फोनवरून, टपालाद्वारे, परस्परसंवादी इलेक्ट्रॉनिक उपकरणांद्वारे, इंटरनेटवर किंवा इतर कोणत्याही पद्धतीद्वारे प्रदान केलेले असले तरीही सर्व उत्पादने आणि सेवांना लागू होतील.
- कोड विपणन, कर्ज उत्पत्ती प्रक्रिया आणि सेवा आणि संकलन क्रियाकलापांसह ऑपरेशन्सच्या सर्व पैलूंवर लागू होईल. योग्य सराव संहितेसाठी आमची बांधिलकी कर्मचारी जबाबदारी, कार्यक्षमता, देखरेख आणि लेखापरीक्षण कार्यक्रम प्रशिक्षण आणि तंत्रज्ञानाच्या संदर्भात प्रदर्शित केली जाईल.

- नियमित प्रशिक्षण कार्यक्रमांद्वारे, बैठक, परिसंवाद, परिपत्रके आणि संप्रेषण कर्मचाऱ्यांच्या इतर पद्धतींद्वारे कर्मचार्यांना कोडची जाणीव करून दिली जाईल जेणेकरून वाजवी आणि दर्जेदार कर्ज आणि कार्यक्षम आणि न्याय्य सेवांसाठी मजबूत वचनबद्धता असेल.

### 1.3. वचनबद्धता

JMFHLL गृहनिर्माण वित्त उद्योगात प्रचलित असलेल्या मानक पद्धतींची पूर्तता करण्यासाठी, प्रामाणिकपणा आणि पारदर्शकतेच्या नैतिक तत्वावर, सर्व व्यवहारांमध्ये निष्पक्ष आणि वाजवीपणे कार्य करण्यासाठी या संहितेचे पालन करेल.

JMFHLL ग्राहकांना कोणत्याही संदिग्धतेशिवाय, स्पष्ट माहिती प्रदान करेल: उत्पादने आणि सेवा त्याच्या अटी आणि शर्तीसह व्याज आणि सेवा शुल्कासह.

### 1.4. ग्राहकांना लाभ उपलब्ध

JMFHLL चुका दुरुस्त करण्यात त्वरीत व्यवहार करेल, काही असल्यास, आणि या कोडच्या उद्दिष्टांच्या प्रकाशात ग्राहकांच्या तक्रारींची दखल घेईल.

JMFHLL ग्राहकांची सर्व वैयक्तिक माहिती खाजगी आणि गोपनीय मानेल आणि नियामक किंवा क्रेडिट एजन्सीसह किंवा जेथे माहितीची देवाणघेवाण करण्याची परवानगी असेल अशा कोणत्याही कायद्याने किंवा सरकारी प्राधिकरणांद्वारे आवश्यक असल्याशिवाय तृतीय व्यक्तीला कोणतीही माहिती दिली जाणार नाही.

JMFHLL विनंतीनुसार, विद्यमान कर्जदारांना आणि नवीन ग्राहकांना व्यवसाय व्यवहार सुरू करण्यापूर्वी कोडची प्रत प्रदान करेल.

JMFHLL आपल्या ग्राहकांमध्ये वय, वंश, जात, लिंग, वैवाहिक स्थिती, धर्म किंवा अपंगत्व या आधारावर भेदभाव करणार नाही. तथापि, कर्ज उत्पादनांमध्ये नमूद केल्याप्रमाणे कोणतेही निर्बंध लागू राहतील.

## 2. प्रदर्शन आणि पारदर्शकता

JMFHLL ग्राहकांसोबतच्या सर्व व्यवहारांमध्ये पारदर्शकपणे आणि वाजवीपणे वागेल, याची खात्री करून:

- a) JMFHLL उत्पादने आणि सेवा JMFHLL ऑफरसाठी मानके आणि वचनबद्धतेची पूर्तता करेल
- b) JMFHLL ची उत्पादने आणि सेवा संबंधित कायदे आणि नियमांची पूर्तता करतील.
- c) JMFHLL याद्वारे व्याजदर, सामान्य शुल्क आणि शुल्कांविषयी माहिती प्रदान करेल:
  - i. शाखांमध्ये नोटीस लावणे.
  - ii. टॅरिफ शेड्यूल प्रदान करणे.

### 2.1. शुल्क

JMFHLL कर्जदारास याविषयीची सर्व माहिती पारदर्शकपणे उघड करेल: -

- कर्ज अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी देय शुल्क/शुल्क,

- कर्जाची रक्कम मंजूर/वितरित न केल्यास परत करण्यायोग्य शुल्काची रक्कम,
- पूर्व-पेमेंट पर्याय आणि शुल्क, असल्यास
- मूळ रकमेची विलंबाने परतफेड आणि किंवा व्याज भरल्यास दंड
- फिक्स्ड वरून फ्लोटिंग रेट किंवा त्याउलट कर्ज बदलण्यासाठी रूपांतरण शुल्क
- कोणतेही व्याज पुन्हा सेट केलेले कलम आणि कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणारी इतर कोणतीही बाब अस्तित्वात आहे.

कंपनी पारदर्शक पद्धतीने कर्ज अर्जाच्या प्रक्रियेत/मंजुरीमध्ये गुंतलेल्या सर्व शुल्कांसह "सर्व खर्च" उघड करेल. हे देखील सुनिश्चित केले जाईल की असे शुल्क/शुल्क भेदभावरहित आहेत.

### 3. जाहिरात, विपणन आणि विक्री

#### **JMFHLL:**

- सर्व जाहिराती आणि प्रचारात्मक सामग्री स्पष्ट आहे आणि दिशाभूल करणारी नाही याची खात्री करेल.
- सेवा किंवा उत्पादनाकडे लक्ष वेधणाऱ्या आणि व्याजदराचा संदर्भ समाविष्ट असलेल्या कोणत्याही माध्यमात आणि प्रचारात्मक साहित्यातील जाहिरातींमध्ये इतर शुल्क आणि शुल्क लागू होतील की नाही हे देखील सूचित केले जाईल आणि संबंधित अटी व शर्तीचे संपूर्ण तपशील विनंतीनुसार ग्राहकाला उपलब्ध आहेत
- सहाय्य सेवा प्रदान करण्यासाठी तृतीय पक्षांच्या सेवांचा लाभ घेतल्यास, अशा तृतीय पक्षांनी ग्राहकाची वैयक्तिक माहिती (अशा तृतीय पक्षांना उपलब्ध असल्यास) कंपनीच्या गोपनीयतेसह आणि सुरक्षिततेसह हाताळणे आवश्यक आहे.
- वेळोवेळी, ग्राहकांना त्यांच्याकडून घेतलेल्या उत्पादनांच्या विविध वैशिष्ट्यांशी संवाद साधू शकतात. त्यांच्या इतर उत्पादनांची किंवा उत्पादनांच्या/सेवांच्या संदर्भात प्रचारात्मक ऑफरची माहिती ग्राहकांपर्यंत पोहोचवली जाऊ शकते जर त्याने/तिने अशी माहिती/सेवा प्राप्त करण्यास संमती दिली असेल.
- डायरेक्ट सेलिंग एजन्सीज (DSAs)/ इतर मध्यस्थांसाठी आचारसंहिता लिहून द्यावी ज्यांच्या सेवा बाजारातील उत्पादने/सेवांसाठी वापरल्या जातात ज्यांना इतर बाबींसह वैयक्तिकरित्या किंवा फोनद्वारे उत्पादने विकण्यासाठी ग्राहकाशी संपर्क साधताना त्यांना स्वतःची ओळख करून देणे आवश्यक असते.
- कंपनीच्या प्रतिनिधी / कुरिअर एजन्सी किंवा डीएसएने कोणतेही अनुचित वर्तन केले आहे किंवा या संहितेचे उल्लंघन केले आहे अशी ग्राहकाकडून कोणतीही तक्रार प्राप्त झाल्यास, चौकशी करण्यासाठी आणि तक्रार हाताळण्यासाठी आणि हाताळण्यासाठी योग्य पावले उचलली जातील. नुकसान चांगले

### 4. कर्ज

#### **4.1. कर्जासाठी अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया**

- खाती कोणत्या विभागाशी संबंधित आहेत त्यानुसार कर्ज अर्जाशी संबंधित फी/शुल्काचे मानक वेळापत्रक सर्व संभाव्य कर्जदारांना पारदर्शक पद्धतीने उपलब्ध करून दिले जाईल.
- कर्ज अर्ज फॉर्म अर्जासोबत सबमिट करावयाच्या आवश्यक कागदपत्रांची यादी सूचित करेल. कंपनीला कोणत्याही अतिरिक्त माहितीची आवश्यकता असल्यास, ग्राहकाशी त्वरित संपर्क साधला जाईल.
- भरलेल्या अर्जाची पावती रीतसर पावती दिली जाईल.
- आवश्यक वाटल्यास ग्राहक/कर्जदारांनी कंपनीला प्राथमिक चर्चेसाठी कॉल करण्याची अंदाजे तारीख देखील पोचपावतीमध्ये समाविष्ट असेल.

- सर्व कर्ज अर्ज योग्यरित्या पूर्ण झालेले कर्ज अर्ज प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून 4 आठवड्यांच्या आत म्हणजे सर्व आवश्यक माहिती/कागदपत्रांसह निकाली काढले जातील.
- कर्जाचा अर्ज नाकारल्यास, कर्जाची श्रेणी किंवा थ्रेशोल्ड मर्यादा विचारात न घेता, ते मुख्य कारणांसह लिखित स्वरूपात कळवले जाईल, ज्यामुळे कर्जाचा अर्ज नाकारला गेला.
- JMFHLL शारीरिकदृष्ट्या विकलांग, अपंग/वेगळे सक्षम किंवा अंध व्यक्तींमध्ये कोणत्याही प्रकारे भेदभाव करणार नाही. JMFHLL अशा व्यक्तीशी मानवतावादी दृष्टीकोन ठेवून वागेल आणि अशा व्यक्तींच्या शंका/अर्जांना उपस्थित राहण्यासाठी शाखेतील इतर ग्राहकांना प्राधान्य देईल. तसेच, JMFHLL ज्येष्ठ नागरिक, शारीरिकदृष्ट्या विकलांग, दिव्यांग किंवा अंध आणि निरक्षर व्यक्तींसारख्या ग्राहकांसाठी सेवा प्रदान करताना ते सुलभ आणि सोयीस्कर बनवण्यासाठी विशेष प्रयत्न करेल.

#### 4.2. कर्ज मूल्यांकन आणि अटी / शर्ती

- JMFHLL च्या विहित जोखीम आधारित मूल्यांकन प्रक्रियेच्या अनुषंगाने, प्रत्येक कर्ज अर्जाचे मूल्यांकन केले जाईल आणि योग्य मार्जिन/सिक्युरिटीज अशा जोखमीचे मूल्यांकन आणि JMFHLL च्या विद्यमान मार्गदर्शक तत्वांच्या आधारे निश्चित केले जातील, तथापि योग्य परिश्रमाशी तडजोड न करता.
- अटी आणि शर्तीसह क्रेडिट मर्यादेची मंजूरी कर्ज अर्जदाराला लिखित स्वरूपात कळवावी लागेल आणि अर्जदाराने अशा अटी व शर्तीची स्वीकृती लिखित स्वरूपात प्राप्त केली जाईल. मंजूरीपूर्वी जेएमएफएचएलएल आणि कर्जदार यांच्यात परस्पर सहमती दर्शविल्या गेलेल्या अशा अटी व शर्ती केवळ विहित केल्या जातील.
- कर्ज दस्तऐवजांची प्रत, सर्व संबंधित संलग्नकांची प्रत सर्व कर्ज अर्जदारांना उपलब्ध करून दिली जाईल मानक मंजूरी पत्रामध्ये मान्यता, नामंजूर इ.ची उदाहरणे समाविष्ट असतील. वाढीव/अतिरिक्त मर्यादा विचारात घेण्यासाठी कंपनी कोणतेही कायदेशीर बंधन नाही. /योग्य पुनरावलोकन/मूल्यांकनाशिवाय सुविधा.
- कंपनीने दृष्टीहीन ग्राहकांना कोणतीही सेवा नाकारू नये, जे त्यांच्या अंगठ्याचा ठसा वापरतात. आवश्यक असल्यास, कंपनी दृष्टीहीन ग्राहकांकडून अतिरिक्त दस्तऐवज म्हणून अंगठ्याच्या ठशाची घोषणा घेऊ शकते.

#### 4.3. अटी आणि शर्तीमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण

- मंजूर केलेल्या कर्जाचे वितरण अटी आणि शर्तीच्या संपूर्ण पालनावर त्वरित केले जावे ज्यात अशा मंजूरीचे संचालन करणाऱ्या कर्ज दस्तऐवजांच्या अंमलबजावणीचा समावेश आहे.
- व्याज दर आणि सेवा शुल्कासह अटी व शर्तीमधील कोणताही बदल, खात्यातील विशिष्ट बदलांच्या बाबतीत आणि इतरांच्या बाबतीत सार्वजनिक सूचना/सूचना फलकावर शाखा/वर आणि JMFHLL च्या वेबसाइटवर वेळोवेळी प्रदर्शित करून कर्जदारांना वेळेला सूचित केले जाईल.
- JMFHLL कर्जदाराला संवितरण वेळापत्रक, व्याज दर, सेवा शुल्क, प्रीपेमेंट शुल्क, इतर लागू शुल्क/शुल्क इत्यादींसह अटी व शर्तीमध्ये कोणत्याही बदलाची सूचना देईल
- असा कोणताही बदल JMFHLL च्या ग्राहकाच्या गैरसोयीसाठी असल्यास, तो/ती 60 दिवसांच्या आत आणि कोणतीही सूचना न देता आपले खाते बंद करू शकतो किंवा कोणतेही अतिरिक्त शुल्क न भरता ते बदलू शकतो.
- व्याज दर आणि सेवा शुल्कातील बदल संभाव्यपणे प्रभावी होतील. अशा बदलांच्या परिणामी, कोणतीही पूरक कृती कागदपत्रे किंवा लेखन कार्यान्वित करणे आवश्यक आहे, ते देखील सूचित केले जाईल. पुढे, सुविधेची उपलब्धता ही अशा डीड दस्तऐवजांच्या किंवा लेखनाच्या अंमलबजावणीच्या अधीन असेल.

#### 4.4. वितरणानंतरचे पर्यवेक्षण

- वितरणानंतरचे पर्यवेक्षण, विशेषतः रु. पर्यंतच्या कर्जाच्या संदर्भात. कर्जदाराला येणाऱ्या कोणत्याही वास्तविक अडचणीची काळजी घेण्याच्या दृष्टीकोनातून 3 लाख रुपये विधायक असतील.

- कराराच्या अंतर्गत पेमेंट किंवा कार्यप्रदर्शन रिकॉल/वेगवान करण्याचा निर्णय घेण्यापूर्वी किंवा अतिरिक्त सिक्युरिटीज मिळविण्यापूर्वी JMFHLL कर्जदाराला वाजवी सूचना देईल.
- कर्जाशी संबंधित सर्व सिक््युरिटीज कोणत्याही कायदेशीर अधिकार किंवा धारणाधिकाराच्या अधीन असलेल्या कर्जाच्या पूर्ण आणि अंतिम पेमेंटच्या पावतीवर सोडल्या जातील आणि कर्जदारांविरुद्ध जेएमएफएचएलएलच्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी बंद केले जातील. जर असा अधिकार वापरायचा असेल, तर कर्जदारांना आवश्यक तपशिलांसह योग्य आणि योग्य सूचना दिली जाईल.

#### 4.5. इतर सामान्य तरतुदी

- JMFHLL कर्ज मंजूरी दस्तऐवजांच्या अटी व शर्तीमध्ये प्रदान केल्याशिवाय कर्जदाराच्या बाबींमध्ये हस्तक्षेप करण्यापासून परावृत्त करेल (जोपर्यंत नवीन माहिती, कर्जदाराने यापूर्वी उघड केलेली नाही, कर्जदार म्हणून JMFHLL च्या निदर्शनास आली नाही). तथापि, याचा अर्थ JMFHLL ला कायद्यांतर्गत सुरक्षेची वसुली आणि अंमलबजावणी करण्याचा अधिकार आहे असा होत नाही.
- JMFHLL त्याच्या कर्ज धोरण आणि क्रियाकलापांमध्ये लिंग, जात किंवा धर्माच्या आधारावर भेदभाव करणार नाही.
- पुनर्प्राप्तीच्या बाबतीत, JMFHLL निर्धारित मार्गदर्शक तत्त्वे आणि विद्यमान तरतुदीनुसार आवश्यक / नेहमीच्या उपाययोजना करेल आणि कायदेशीर चौकटीत काम करेल. JMFHLL कडे आधीपासूनच "संकलन आणि पुनर्प्राप्ती धोरण" आहे.
- कर्जदाराच्या खात्याच्या हस्तांतरणासाठी विनंती केल्यास, कर्जदाराकडून किंवा बँक/वित्तीय संस्थेकडून, JMFHLL ची संमती विनंती मिळाल्याच्या तारखेपासून २१ दिवसांच्या आत कळवली जाईल..

#### 4.6. जामीनदार

जेव्हा एखादी व्यक्ती कर्जासाठी जामीनदार मानली जाते, तेव्हा JMFHLL त्याला/तिला पोचपावती अंतर्गत खालील माहिती देईल-

- हमीपत्र / हमीपत्र ज्यात हमीदार म्हणून दायित्वाच्या अटी नमूद केल्या आहेत.
- JMFHLL त्याला/तिला/तिला कर्जदाराच्या कर्जाच्या सर्व्हिसिंगमध्ये कोणतीही चूक झाल्याची माहिती देईल ज्याला तो/ती गॅरंटर म्हणून उभा आहे.

#### 4.7. गोपनीयता

कर्जदाराची सर्व वैयक्तिक माहिती खाजगी आणि गोपनीय मानली जाईल (जरी तो/ती यापुढे आमचा ग्राहक नसला तरीही) आणि खालील तत्त्वे आणि धोरणांद्वारे मार्गदर्शन केले जाईल. कंपनी खालील अपवादात्मक प्रकरणांव्यतिरिक्त, समूहातील इतर कंपन्यांसह ग्राहकांच्या खात्यांशी संबंधित माहिती किंवा डेटा कोणालाही प्रकट करणार नाही:

- जर माहिती कायद्याने द्यायची असेल;
- माहिती उघड करणे जनतेचे कर्तव्य असल्यास;
- कंपनीच्या हितसंबंधांना माहिती देणे आवश्यक असल्यास परवानगी(उदाहरणार्थ, फसवणूक टाळण्यासाठी) परंतु ती कंपनी ग्राहक परवानगी शिवाय मार्केटिंगच्या उद्देशाने समूहातील इतर घटकांसह इतर कोणालाही देण्याचे कारण म्हणून वापरणार नाही.
- जर ग्राहकाने कंपनीला माहिती उघड करण्यास सांगितले किंवा कर्ज कराराच्या अटी व शर्ती मान्य करून त्याच्या/तिच्या परवानगीने, आमच्या सहयोगी कंपन्यांना अशी माहिती प्रदान करण्यासाठी आमच्याकडे इतर वित्तीय सेवा प्रदान करण्यासाठी टाय-अप व्यवस्था असताना. उत्पादने;

- जर न्यायालय/अधिकारी संदर्भ एजन्सी किंवा CIBIL इत्यादींसह कोणत्याही नियामक प्राधिकरणाद्वारे (ies) निर्देशित करतात किंवा आवश्यक आहेत.
- अनवधानाने इतर कोणीतरी प्रदान केले असल्यास.

#### 4.8. जास्त व्याज आकारण्याचे नियमन

- कंपनीने संबंधित घटक जसे की निधीची किंमत, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम यांसारख्या बाबी विचारात घेऊन व्याजदराचे मॉडेल स्वीकारले आहे आणि कर्ज आणि अग्रिमांसाठी आकारले जाणारे व्याज दर निश्चित केले आहे. व्याजाचा दर आणि जोखमीच्या श्रेणीकरणाचा दृष्टीकोन आणि कर्जदारांच्या वेगवेगळ्या वर्गवारीसाठी वेगवेगळे व्याजदर आकारण्याचे कारण कर्जदाराला किंवा ग्राहकाला अर्जात उघड केले जाईल आणि मंजुरी पत्रात स्पष्टपणे कळवले जाईल;
- कंपनीने दंडात्मक व्याज/शुल्क (असल्यास) धोरण निश्चित केले आहे.
- व्याजाचे दर आणि जोखमीच्या श्रेणीकरणाचा दृष्टीकोन, आणि दंडात्मक व्याज (असल्यास) कंपनीच्या वेबसाइटवर उपलब्ध करून दिले जाईल. वेबसाइटवर प्रकाशित केलेली किंवा अन्यथा प्रकाशित केलेली माहिती जेव्हा जेव्हा व्याजदरांमध्ये बदल होईल तेव्हा अपडेट केली जाईल.
- व्याज दर आणि दंडात्मक व्याज (जर असेल तर) वार्षिक दर असेल जेणेकरून कर्जदाराला खात्यावर आकारले जाणारे अचूक दर माहित असतील.
- कर्जदारांकडून गोळा केलेले हप्ते व्याज आणि मुद्दल यांच्यातील विभाजन स्पष्टपणे सूचित करतात. कंपनी प्रक्रिया आणि ऑपरेशन्सचे निरीक्षण करण्यासाठी एक अंतर्गत यंत्रणा स्थापन करेल जेणेकरून कर्जदारांशी संप्रेषणामध्ये पुरेशी पारदर्शकता सुनिश्चित होईल.

#### 4.9. क्रेडिट संदर्भ संस्था

कर्जाच्या अर्जाच्या वेळी, ग्राहकाला सूचित केले जाईल की त्याचे तपशील क्रेडिट एजन्सींसोबत जेएमएफएचएलएल मूल्यांकनासाठी घेऊ शकतील अशा चेकसाठी शेअर केले जातील.

कंपनी क्रेडिट संदर्भ एजन्सींना वैयक्तिक कर्जाबद्दल माहिती प्रदान करेल, ग्राहकाने ते देणे आहे जर:

- a) तो/ती देयकांमध्ये मागे पडला आहे
- b) देय रक्कम विवादात नाही; आणि
- c) कंपनीच्या औपचारिक मागणीनंतर त्याने/तिने कर्जाची परतफेड करण्यासाठी समाधानकारक प्रस्ताव दिलेला नाही.

या प्रकरणांमध्ये, कंपनीने ग्राहकाला त्याच्या/तिच्या कर्जाविषयी क्रेडिट संदर्भ एजन्सींना देय असलेल्या कर्जाविषयी माहिती देण्याची योजना लिखित स्वरूपात कळवावी. त्याच वेळी, कंपनीने ग्राहकाला क्रेडिट संदर्भ एजन्सीची भूमिका आणि त्यांनी प्रदान केलेल्या माहितीचा त्यांच्या क्रेडिट मिळविण्याच्या क्षमतेवर काय परिणाम होऊ शकतो हे समजावून सांगायचे.

ग्राहकाने/तिने तसे करण्याची परवानगी दिली असल्यास कंपनी क्रेडिट संदर्भ एजन्सींना त्याच्या खात्याबद्दल इतर माहिती देऊ शकते.

कंपनीने ग्राहकाविषयी क्रेडिट संदर्भ एजन्सींना दिलेल्या माहितीची एक प्रत कंपनी ग्राहकाला देईल, जर त्याने/तिने मागणी केली असेल.

#### 4.10. थकबाकी जमा करणे

जेव्हा जेव्हा कर्ज दिले जाते, तेव्हा JMFHLL कर्जदाराला परतफेडीची प्रक्रिया रक्कम, कालावधी आणि परतफेडीचा कालावधी यानुसार समजावून सांगते. तथापि, कर्जदाराने परतफेडीच्या वेळापत्रकाचे पालन न केल्यास, देयके वसूल करण्यासाठी जमिनीच्या कायदानुसार परिभाषित प्रक्रियेचे पालन केले जाईल. प्रक्रियेमध्ये कर्जदाराला/तिची नोटीस पाठवून किंवा वैयक्तिक भेटी देऊन आणि/किंवा सुरक्षितता परत मिळवून, जर असेल तर त्याची आठवण करून देणे समाविष्ट असेल.

JMFHLL कर्मचारी किंवा कंपनीचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी प्राधिकृत असलेली कोणतीही व्यक्ती देयके गोळा करण्यासाठी किंवा/आणि सुरक्षा बळकावण्यासाठी स्वतःची ओळख करून देईल आणि JMFHLL ने जारी केलेले प्राधिकारी पत्र प्रदर्शित करेल आणि विनंती केल्यावर, JMFHLL किंवा अधिकाऱ्याने जारी केलेले त्याचे/तिचे ओळखपत्र दाखवावे. JMFHLL च्या कंपनी कर्जदारांना थकीत रकमेबाबत सर्व माहिती प्रदान करेल.

JMFHLL चे कर्मचारी किंवा JMFHLL संकलनात किंवा/ आणि सुरक्षितता परत मिळवण्यासाठी अधिकृत कोणतीही व्यक्ती खालील मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करतील:

- कर्जदारांशी सामान्यपणे त्याच्या/तिच्या पसंतीच्या ठिकाणी आणि त्याच्या/तिच्या निवासस्थानाच्या ठिकाणी आणि त्याच्या निवासस्थानी अनुपलब्ध असल्यास, त्याच्या व्यवसाय/व्यवसायाच्या ठिकाणी संपर्क साधला जाईल.
- कर्जदारांच्या गोपनीयतेचा आदर केला पाहिजे.
- ग्राहकांशी नागरी पद्धतीने संवाद/वर्तणूक.
- ग्राहकाच्या व्यवसायाच्या किंवा व्यवसायाच्या विशेष परिस्थितीत अन्यथा आवश्यक नसल्यास, कर्जदारांशी 0700 तास ते 1900 तासांच्या दरम्यान संपर्क साधला जाईल
- कर्जदारांनी विशेष वेळी आणि ठिकाणी कॉल टाळण्याच्या विनंत्याचा शक्य तितका आदर केला जा.
- वेळ आणि कॉलची संख्या आणि संभाषणाची सामग्री देखील दस्तऐवजीकरण केली जाईल.
- कुटुंबातील शोक यासारखे अनुचित प्रसंग किंवा इतर आपत्तीचे प्रसंग, थकबाकी गोळा करण्यासाठी कॉल करणे/भेट देणे टाळावे.
- थकबाकीबाबत विवाद किंवा मतभेद परस्पर स्वीकारार्ह आणि सुव्यवस्थित रीतीने सोडवण्यासाठी सर्व सहाय्य दिले जाईल
- थकबाकी वसुलीसाठी ग्राहकाच्या ठिकाणी भेटी देताना, सभ्यता आणि सजावट राखली जाईल.

#### 4.11. तक्रारी

##### अंतर्गत प्रक्रिया

- कंपनी त्याच्या कर्मचाऱ्यांकडून/प्रणाली/प्रक्रियेने केलेली कोणतीही चूक सुधारण्यासाठी त्वरीत आणि सहानुभूतीपूर्वक व्यवहार करण्याचा प्रयत्न करेल आणि अशा चुकांमुळे चुकीने जमा झालेले कोणतेही शुल्क रद्द करेल.
- कंपनी तांत्रिक बिघाडांमुळे उद्भवणाऱ्या समस्या दूर करण्यासाठी योग्य पर्यायी मार्ग प्रदान करेल.
- कर्जदारांच्या तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी, तो/ती संबंधित शाखेच्या शाखा व्यवस्थापकास आवश्यक कागदपत्रांसह तक्रारीचे स्वरूप स्पष्टपणे लिहू किंवा कॉल करू शकतो, जर असेल तर, आणि कर्जदाराला तक्रार संदर्भ क्रमांक प्रदान केला जाईल.
- टू कंपनीने ग्राहक तक्रार निवारणासाठी एक धोरण स्वीकारले आहे, ज्यामध्ये आवश्यक तपशील आणि ग्राहकांनी त्यांची तक्रार दाखल करण्यासाठी/वाढवण्यासाठी अनुसरण्याचे पाऊल समाविष्ट केले आहे. ग्राहक तक्रार निवारणासाठीचे धोरण कंपनीच्या [www.jmfllhomeloans.com](http://www.jmfllhomeloans.com) या वेबसाइटवर उपलब्ध आहे.

#### 4.12. तुमचे ग्राहक (KYC) धोरण जाणून घ्या

आमच्या कंपनीच्या "तुमच्या ग्राहकाला जाणून घ्या" (KYC) धोरणांतर्गत आवश्यकतेनुसार कंपनी योग्य परिश्रम घेईल. कर्जदारास त्यासाठी आवश्यक कागदपत्रे किंवा पुरावे सादर करण्यास किंवा प्रदान करण्यास सांगितले जाईल. कंपनी केवळ अशीच माहिती मिळवण्याची खात्री करेल जेणेकरून कंपनीचे केवायसी, अँटी मनी लाँडरिंग किंवा इतर कोणत्याही वैधानिक आवश्यकतांची पूर्तता होईल.

कंपनी ग्राहकाला कर्ज अर्ज / खाते उघडण्याचे फॉर्म आणि इतर साहित्य प्रदान करेल आणि त्यात आवश्यक माहितीचे सर्व तपशील आणि सत्यापनासाठी आणि/किंवा KYC आवश्यकता पूर्ण करण्यासाठी रेकॉर्डसाठी तयार करावयाची कागदपत्रे असतील.

RBI द्वारे जारी केलेल्या मार्गदर्शक तत्वांनुसार त्याच्या मास्टर डायरेक्शन - नो युवर कस्टमर (KYC) दिशानिर्देश, 2016 RBI अधिसूचना RBI/2019-20/235 DOR.NBFC (HFC).CC सह वाचा. क्र.111/03.10.136/2019-20 दिनांक 19 मे 2020 रोजी, कंपनीने ई-केवायसी पडताळणी लागू केली आहे. ई-केवायसी पडताळणी सेवा प्रिव्हेंशन ऑफ मनी लाँडरिंग (रेकॉर्ड्सची देखभाल) नियम, 2005 अंतर्गत वैध आहे.

कंपनी प्रक्रियात्मक औपचारिकता स्पष्ट करेल आणि कर्ज खाते उघडताना कर्जदाराने मागितलेले आवश्यक वर्गीकरण प्रदान करेल.

#### 4.13. शाखा बंद / स्थलांतर

JMFHLL कर्जदाराला त्याचे शाखा कार्यालय बंद / स्थलांतरित झाल्यास नोटीस देईल.

#### 4.14. तक्रारी

JMFHLL कायद्याच्या चौकटीत, दत्तक धोरणे आणि कार्यपद्धतींमध्ये ग्राहकांच्या समाधानासाठी प्रयत्न करेल.

कोणत्याही तक्रारीच्या बाबतीत, ग्राहक आपले खाते असलेल्या व्यवसाय स्थानाच्या प्रभारीकडे संपर्क साधू शकतो आणि उपलब्ध असलेल्या 'तक्रार नोंदवही'मध्ये तक्रार नोंदवू शकतो.

तक्रार नोंदविल्यानंतर, ग्राहकाने तक्रार क्रमांक आणि भविष्यातील संदर्भासाठी तारीख मिळवाव

तक्रार निवारणासाठी ग्राहक संबंधित ठिकाणी लिहू/संवादही करू शकतो. (स्थानांच्या यादीसाठी, कृपया वेबसाइटवर लॉग इन करा - [www.jmfllhomeloans.com](http://www.jmfllhomeloans.com))

प्रतिसाद असमाधानकारक असल्यास किंवा कोणताही प्रतिसाद न मिळाल्यास, तक्रार पुढील गोष्टींकडे वाढवावी:

पत्राद्वारे  
मुख्य कार्यकारी अधिकारी यांना  
जेएम फायनान्शियल होम लोन्स लिमिटेड,  
7वा मजला,  
सिनर्जी,  
आप्पासाहेब मराठे मार्ग,  
प्रभादेवी, मुंबई - ४००२५

किंवा ई-मेल पाठवा: [ceo.homeloans@jmfl.com](mailto:ceo.homeloans@jmfl.com)

प्रतिसाद असमाधानकारक असल्यास किंवा वाजवी वेळेत (6 आठवडे) कंपनीकडून प्रतिसाद न मिळाल्यास किंवा मिळालेल्या प्रतिसादावर असमाधानी असल्यास, ग्राहक खालील पत्त्यावर किंवा तक्रार नोंदणीवर NHB शी संपर्क साधू शकतो.

राष्ट्रीय गृहनिर्माण बँक  
नियमन आणि पर्यवेक्षण विभाग  
(तक्रार निवारण कक्ष) चौथा मजला, कोर 5-ए,  
इंडिया हॅबिटॅट सेंटर लोधी रोड,  
नवी दिल्ली – 110003

तक्रार नोंदणी अंतर्गत तक्रार नोंदवण्यासाठी लिंक(GRIDS): <https://grids.nhbonline.org.in>

सर्व तक्रारींवरील स्थिती अहवाल संचालक मंडळासमोर त्रैमासिक आधारावर पुनरावलोकनासाठी ठेवला जाईल.

#### 4.15. कर्जाची परतफेड / सेटलमेंटवर जंगम / स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे जारी करणे

जर कंपनीला कर्ज खाते बंद करण्याची विनंती प्राप्त झाली असेल आणि पूर्ण परतफेड देखील प्राप्त झाली असेल तर, कंपनी सर्व मूळ जंगम/जंगम मालमत्तेची कागदपत्रे जारी करेल आणि पूर्ण परतफेड मिळाल्याच्या तारखेपासून 30 दिवसांच्या आत कोणत्याही नोंदणीमध्ये नोंदणीकृत शुल्क काढून टाकेल. / कर्ज खात्याची पुर्तता. ग्राहक मूळ जंगम/अचल मालमत्तेची कागदपत्रे एकतर कंपनीच्या शाखा कार्यालयातून, जेथे कर्ज खाते सर्व्हिस केलेले होते किंवा ग्राहकांची कागदपत्रे उपलब्ध असलेल्या इतर कोणत्याही कार्यालयातून गोळा करू शकतात.

याशिवाय, एकमेव कर्जदार किंवा संयुक्त कर्जदारांच्या मृत्यूच्या बाबतीत, कंपनीने वेळोवेळी स्वीकारल्यानुसार मानक कार्यप्रणाली (SOPs) नुसार कायदेशीर वारसांना मूळ जंगम/अचल मालमत्तेची कागदपत्रे परत करणे, जे देखील आवश्यक आहे. ग्राहकाच्या माहितीसाठी कंपनीच्या वेबसाइटवर प्रदर्शित केले जावे.

कंपनी खालील प्रकरणांमध्ये ग्राहकाला भरपाई देईल –

- मूळ जंगम/जंगम मालमत्तेची कागदपत्रे जारी करण्यात कर्जाची पूर्ण परतफेड/सेटलमेंट झाल्यानंतर किंवा कंपनीच्या संबंधित रजिस्ट्रीमध्ये शुल्क समाधान फॉर्म दाखल करण्यात अयशस्वी झाल्यास आणि विलंब कंपनीला कारणीभूत असल्यास, विलंब भरणे आवश्यक आहे. 30 दिवसांपेक्षा जास्त विलंब झाल्यास प्रत्येक दिवसासाठी ₹5,000/- शुल्क.
- मूळ जंगम/अचल मालमत्तेच्या दस्तऐवजांचे नुकसान/नुकसान झाल्यास, एकतर अंशतः किंवा पूर्ण, कंपनी ग्राहकाला जंगम/अचल मालमत्तेच्या कागदपत्रांच्या डुप्लिकेट/प्रमाणित प्रती मिळविण्यासाठी मदत करेल आणि पूर्ण परतफेडीनंतर 60 दिवसांपेक्षा जास्त विलंब होईल. / कर्जाची पुर्तता. 60 दिवसांपेक्षा जास्त विलंब झाल्यास प्रत्येक दिवसासाठी ₹5,000/- विलंब शुल्काव्यतिरिक्त संबंधित खर्च कंपनी सहन करेल.

मूळ जंगम/अचल मालमत्तेचे दस्तऐवज जारी करण्यात उशीर होण्याचे किंवा कंपनीच्या संबंधित रजिस्ट्रीमध्ये शुल्क समाधान फॉर्म दाखल करण्यात अयशस्वी होण्याचे कारण कंपनीने ग्राहकाला कळवणे आवश्यक आहे.

#### 5. सामान्य

कंपनी करेल:

- कर्जाच्या मंजूरीबद्दल संप्रेषण करताना लागू शुल्क आणि शुल्कांसह त्याच्या कर्ज उत्पादनांची मुख्य वैशिष्ट्ये स्पष्ट करा.
- कर्जदाराला अर्ज करण्यास सक्षम करण्यासाठी कोणती माहिती/दस्तऐवज आवश्यक आहे ते सांगा. कर्जदाराची ओळख, पत्ता, रोजगार इ. आणि कायदेशीर आणि पालन करण्यासाठी वैधानिक अधिकाऱ्यांनी (उदा. पॅन तपशील) विहित केलेले इतर कोणतेही दस्तऐवज यांच्या संदर्भात कर्जदाराला त्याच्याकडून कोणते दस्तऐवज आवश्यक आहेत याबद्दल देखील सल्ला दिला जाईल. नियामक आवश्यकता.
- कर्जदाराने त्यांच्या निवासस्थानी आणि/किंवा व्यावसायिक दूरध्वनी क्रमांकांवर संपर्क साधून आणि/किंवा त्याच्या/तिच्या निवासस्थानी आणि/किंवा व्यवसाय पत्त्यावर प्रत्यक्ष भेट देऊन कर्ज अर्जात नमूद केलेल्या तपशीलांची जर आवश्यक वाटले तर कंपनी पडताळणी करा..
- कंपनीला त्याच्या/तिच्या खात्यावरील व्यवहाराची आणि पोलिस/अन्य तपास यंत्रणांशी चौकशी करायची असल्यास, कंपनीला त्यात सहभागी करण्याची आवश्यकता असल्यास, कर्जदाराला सहकार्य करण्यासाठी सूचित केले जाईल.
- कंपनी कर्जदाराला सल्ला देईल की जर त्याने/तिने फसवणूक केली, तर तो/ती त्याच्या/तिच्या खात्यातील सर्व नुकसानीस जबाबदार असेल आणि जर त्याने/तिने वाजवी काळजी न घेता काम केले आणि यामुळे नुकसान झाले तर तो/ती जबाबदार असेल. त्याच साठी.
- वंश, जात, लिंग, वैवाहिक स्थिती, धर्म किंवा अपंगत्व या आधारावर भेदभाव करू नये.
- उत्पादने, सेवा, सुविधा इत्यादींचा विस्तार करताना दृष्टीहीन किंवा शारीरिकदृष्ट्या विकलांग अर्जदारांमध्ये भेदभाव करू नका. तथापि, हे JMFHLL ला समाजाच्या विविध घटकांसाठी तयार केलेल्या योजना सुरू करण्यापासून किंवा त्यात सहभागी होण्यापासून प्रतिबंधित करत नाही.

## 6. फोर्स मॅज्योर

कंपनीने दिलेल्या आणि केलेल्या विविध वचनबद्धता सामान्य ऑपरेटिंग वातावरणात लागू होतील. कोणत्याही सक्तीच्या परिस्थितीत, कंपनी कर्जदार, भागधारक आणि सर्वसामान्य जनतेच्या संपूर्ण समाधानासाठी FPC अंतर्गत उद्दिष्टे पूर्ण करू शकणार नाही.

कर्जदारांसाठी मूल्य आणि प्रासंगिकता वाढवण्यासाठी, या कोडचे वेळोवेळी पुनरावलोकन केले जाईल.

## 7. संहितेचे पुनरावलोकन

फेअर प्रॅक्टिस कोड आणि कंपनीच्या मंडळाकडून दरवर्षी त्याचे पुनरावलोकन केले जाईल.

कंपनी दरवर्षी तक्रार निवारण यंत्रणेसह निष्पक्ष व्यवहार संहितेच्या तरतुदींचे पालन करण्याचा अहवाल सादर करेल.

## 8. दुरुस्ती

कंपनी जेव्हा योग्य वाटेल तेव्हा या धोरणात सुधारणा करू शकते. या धोरणाच्या कोणत्याही आणि सर्व तरतुदींमध्ये वेळोवेळी कोणत्याही नियामक बदलांमुळे आवश्यकतेनुसार सुधारणा केल्या जातील.

जर कोणत्याही सुधारणा, स्पष्टीकरणे, परिपत्रके आणि मार्गदर्शक तत्त्वे, या धोरणांतर्गत मांडलेल्या तरतुदींशी सुसंगत नसतील, तर अशा दुरुस्त्या, स्पष्टीकरणे, परिपत्रके आणि मार्गदर्शक तत्त्वे यातील तरतुदींवर प्रचलित असतील आणि हे धोरण त्यानुसार प्रभावी होईल. अशा दुरुस्त्या, स्पष्टीकरणे, परिपत्रके आणि मार्गदर्शक तत्त्वांनुसार नमूद केलेल्या तारखेपासून राहतील.

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

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 / ~~करते रहने~~ के लिए  
यह पंजीकरण प्रमाण पत्र एतद्वारा जारी किया जाता है।  
In exercise of the powers conferred on the National Housing Bank by  
Section 29A of The National Housing Bank Act, 1987

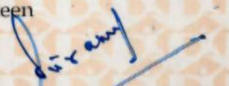
## JM Financial Home Loans Limited

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

मेरे हस्ताक्षर के अधीन नई दिल्ली में आज वर्ष दो हजार सत्रह  
के नवंबर माह के 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 अधीन समय - समय पर जारी किए जाएं, के अनुपालन के अध्वधीन 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



ग्राहक शिक्षा साहित्य

## प्रस्तावना:-

रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाने (आरबीआय) 12 नोव्हेंबर 2021 च्या परिपत्रकाद्वारे उत्पन्न मान्यता, मालमत्ता वर्गीकरण आणि अॅडव्हान्सशी संबंधित तरतुदी (आयआरएसीपी निकष) वरील प्रुडेन्शियल निकषांवर सर्व कर्ज देणाऱ्या संस्थांमध्ये आयआरएसीपी निकषांच्या अंमलबजावणीत एकसूत्रता सुनिश्चित करण्यासाठी एनबीएफसी / एचएफसीसाठी लागू असलेल्या विद्यमान नियामक मार्गदर्शक तत्वांच्या काही पैलूंमध्ये सुसूत्रता आणली आहे / स्पष्ट केली आहे.

जेएम फायनान्शियल होम लोन लिमिटेड (जेएमएफएचएलएल किंवा "कंपनी"), नॅशनल हाऊसिंग बँकेत हाऊसिंग फायनान्स कंपनी म्हणून नोंदणीकृत आहे आणि वरील निकषांचे पालन करेल.

कर्जदारांमध्ये जागरूकता वाढविण्याच्या दृष्टीने, आरबीआयने एनबीएफसींना दैनंदिन प्रक्रियेच्या विशिष्ट संदर्भासह थकबाकीची तारीख, एसएमए आणि एनपीए वर्गीकरण आणि अपग्रेडेशनच्या संकल्पना उदाहरणांसह समजावून सांगणारे ग्राहक शिक्षण साहित्य तयार करणे आवश्यक आहे.

## ग्राहक शिक्षा साहित्य

### a. थकीत आणि थकबाकीची तारीख

कोणत्याही क्रेडिट सुविधेअंतर्गत कंपनीला देय असलेली कोणतीही रक्कम कंपनीने निश्चित केलेल्या देय तारखेला न भरल्यास ती थकीत समजली जाईल. कर्जदारांची खाती कंपनीने देय तारखेच्या शेवटच्या प्रक्रियेचा एक भाग म्हणून थकीत म्हणून दर्शविली जातील आणि थकबाकीची तारीख कॅलेंडर तारीख असेल ज्यासाठी दिवस-शेवटची प्रक्रिया चालविली जाते. उदाहरणार्थ: जर कर्ज खात्याची देय तारीख 31 मार्च, 2021 असेल आणि कंपनीने या तारखेसाठी दिवसअखेरची प्रक्रिया सुरू करण्यापूर्वी पूर्ण थकबाकी प्राप्त झाली नसेल तर थकबाकीची तारीख 31 मार्च 2021 असेल.

### b. विशेष उल्लेख खाते (एसएमए) म्हणून वर्गीकरण:-

- कर्जदार खात्यांचे एसएमए म्हणून वर्गीकरण संबंधित तारखेसाठी दिवस-शेवटच्या प्रक्रियेचा एक भाग म्हणून केले जाईल आणि एसएमए वर्गीकरण तारीख ही कॅलेंडर तारीख असेल ज्यासाठी दिवस-शेवटची प्रक्रिया चालविली जाते.
- एसएमए श्रेणींच्या वर्गीकरणाचा आधार खालीलप्रमाणे असेल:

एसएमए उप-श्रेणी	वर्गीकरणाचा आधार - मुद्दल किंवा व्याज देयक किंवा इतर कोणतीही रक्कम पूर्ण पणे किंवा अंशतः थकीत
एसएमए-0	30 दिवसांपर्यंत
एसएमए-1	30 दिवसांपेक्षा जास्त आणि 60 दिवसांपर्यंत
एसएमए-2	60 दिवसांपेक्षा जास्त आणि 90 दिवसांपर्यंत

### A. अनुत्पादक मालमत्ता (एनपीए) म्हणून वर्गीकरण:

कर्जदार खात्यांचे एनपीए म्हणून वर्गीकरण संबंधित तारखेसाठी डे-एंड प्रक्रियेचा एक भाग म्हणून केले जाईल आणि एनपीए वर्गीकरण तारीख ही कॅलेंडर तारीख असेल ज्यासाठी दिवस-शेवटची प्रक्रिया चालविली जाते.

### B. एनपीए म्हणजे:

- एक मालमत्ता, ज्याच्या संदर्भात, आरबीआयने वेळोवेळी विहित केलेल्या कालावधीसाठी व्याज थकीत राहिले आहे;
- आरबीआयने वेळोवेळी विहित केलेल्या कालावधीसाठी हप्ता थकीत असेल तेव्हा थकीत व्याजासह मुदत कर्ज;

- मागणी किंवा कॉल कर्ज, जे आरबीआयने वेळोवेळी विहित केलेल्या कालावधीसाठी थकीत राहिले;
- आरबीआयने वेळोवेळी विहित केलेल्या कालावधीसाठी थकीत राहिलेले बिल;
- अल्पमुदतीची कर्जे/आगाऊ स्वरूपात 'इतर चालू मालमत्ता' या शीर्षकाखाली कर्जासंदर्भातील व्याज किंवा प्राप्तीवरील उत्पन्न, रिझर्व्ह बँकेने वेळोवेळी विहित केलेल्या कालावधीसाठी कोणती सुविधा थकीत राहिली;
- दिलेल्या मालमत्ता किंवा सेवांच्या विक्रीमुळे किंवा केलेल्या खर्चाच्या प्रतिपूर्तीमुळे कोणतीही थकबाकी, जी आरबीआयने वेळोवेळी विहित केलेल्या कालावधीसाठी थकीत राहिली;
- भाडेभाडे आणि भाड्याच्या खरेदीचा हप्ता, जो आरबीआयने वेळोवेळी विहित केलेल्या कालावधीसाठी थकीत झाला आहे; आणि
- कर्जे, अॅडव्हान्स आणि इतर क्रेडिट सुविधांच्या संदर्भात (खरेदी केलेल्या आणि सवलतीच्या बिलांसह), वरीलपैकी कोणतीही क्रेडिट सुविधा अनुत्पादक मालमत्ता बनल्यावर त्याच कर्जदारास / लाभार्थीला उपलब्ध करून देण्यात आलेल्या क्रेडिट सुविधेअंतर्गत थकित शिल्लक (अर्जित व्याजासह) उपलब्ध करून दिली जाते.

#### **C. उदाहरणार्थ:**

जर कर्ज खात्याची अंतिम तारीख 31 मार्च 2021 असेल आणि जर ती 29 जून 2021 पर्यंत थकीत राहिली असेल तर 29 जून 2021 रोजी डे-एंड प्रक्रिया राबवल्यानंतर कर्जदार खात्याचे 29 जून 2021 रोजी एनपीए म्हणून वर्गीकरण केले जाईल.

#### **D. एनपीए म्हणून वर्गीकृत खात्यांचे अद्ययावतीकरण:**

- असे म्हटले जाते की एनपीए म्हणून वर्गीकृत केलेल्या कर्ज खात्यांना 'स्टँडर्ड' मालमत्ता म्हणून अपग्रेड केले जाऊ शकते जेव्हा व्याज आणि मुद्दलाची संपूर्ण थकबाकी कर्जदाराने भरली असेल.
- जर कर्जदाराकडे एकापेक्षा जास्त क्रेडिट सुविधा असतील तर कर्ज खाते एनपीएमधून मानक श्रेणीत अपग्रेड केले जाईल जेव्हा सर्व क्रेडिट सुविधांशी संबंधित संपूर्ण मुद्दल आणि व्याज थकित रक्कम कर्जदाराने भरली असेल.
- कर्जदाराने कंपनीकडून घेतलेल्या कोणत्याही क्रेडिट सुविधेमध्ये कोणताही गैरव्यवहार असू नये.

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