

માહિતી પુસ્તિકા



આવાસ ફાયનાન્સિયર્સ લિમિટેડ

(CIN: L65922RJ2011PLC034297)

રજીસ્ટર્ડ અને કોર્પોરેટ ઓફિસ:

201-202, 2<sup>જી</sup> માળ, સાઉથ એન્ડ સ્ક્વેર,

માનસરોવર ઇન્ડસ્ટ્રિયલ એરિયા, જયપુર-302020 (રાજસ્થાન)

ફોન: +91 141 6618800

વેબસાઇટ: -[www.aavas.in](http://www.aavas.in)

અનુક્રમણિકા: -

ક્રમ નંબર	ઉલ્લેખિત વિગતો	પેજિસ
A	કંપની દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતા ઉત્પાદનોની યાદી	3-3
	ગ્રાહક સેવા માહિતી: -	
B	i) લોન પરના મુખ્ય વ્યાજ દરો.	3-4
	ii) ચાર્જિસ/ ફીના પ્રકાર.	
C	સર્વિસ ચાર્જિસ	5-11
D	ફરિયાદ નિવારણ	11-12
E	ગ્રાહક સેવા માહિતી	12
F	અન્ય પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓ	13
G	સામાન્ય વ્યવહારો માટેના સમયના ધોરણો	13
H	'નો ચોર કસ્ટમર' અને 'એન્ટી-મની લોન્ડરિંગના પગલાં' અંગેની પોલિસી	14-35
I	ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ	36-46
J	નેશનલ હાઉસિંગ બેંક (નોંધણીનું પ્રમાણપત્ર)	47-48

**A. કંપની દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતા ઉત્પાદનોની યાદી: -**

- I. હાઉસિંગ અને અન્ય સંબંધિત લોન
  - A. હાઉસ પરચેઝ લોન
  - B. હાઉસ કન્સ્ટ્રક્શન લોન
  - C. ઘર રિપેરીંગ, રિનોવેશન અને એક્સટેન્શન લોન (અથવા ઘર સમારકામ, નવીનીકરણ અને વિસ્તાર માટેની લોન)
  - D. પરચેઝ કમ કન્સ્ટ્રક્શન લોન
- II. લોન અગેન્સ્ટ પ્રોપર્ટી
- III. MSME લોન
- IV. અન્ય લોન

**B. ગ્રાહક સેવા માહિતી:**

**I. ઓફર કરવામાં આવેલી લોન પરના મુખ્ય વ્યાજ દરો: -**

પ્રોડક્ટ	લોન સ્લેબ	વ્યાજ દર (વાર્ષિક)
હાઉસિંગ લોન	કોઈપણ રકમ	8.50 થી શરૂ
નોન-હોમ લોન અને અન્ય લોન	કોઈપણ રકમ	11 થી શરૂ
MSME લોન	કોઈપણ રકમ	11 થી શરૂ

\* વ્યાજ દરના ઉપરોક્ત પ્રમાણભૂત દરોમાં, ક્રેડિટ ચેક, મિલકતના દસ્તાવેજો/વ્યવસાયનો અનુભવ અને અન્ય માપદંડોને આધારે યોગ્ય મંજૂરીઓ સાથે કેટલાક ફેરફારો થઈ શકે છે

**હોમ લોનના વ્યાજ દર અને સંબંધિત લોન પ્રોડક્ટ્સને અસર કરતા પરિબળો:**

1. **ગ્રાહક પ્રોફાઇલ:** પગારદાર અથવા સ્વ-રોજગાર ધરાવતા દેવાદારો જેમની પાસે દસ્તાવેજી આવક અથવા આંકણી કરેલી આવક હોય.
2. **ક્રેડિટ હિસ્ટ્રી:** વ્યાજબી વ્યાજ દરે લોન મેળવવા માટે ક્રેડિટ સ્કોર એક મહત્વપૂર્ણ પરિબળ તરીકે ઉભરી આવ્યો છે. ક્રેડિટ સ્કોર એ ચુકવણીના ઇતિહાસ, નાણાકીય શિસ્ત અથવા આદતો અને ધિરાણપાત્રતાનું નિવેદન છે. નીચો ક્રેડિટ સ્કોર એ ઉચ્ચ ધિરાણ જોખમ દર્શાવે છે, જેના કારણે ધિરાણકર્તાઓ તેમના જોખમોને આવરી લેવા માટે ઊંચા વ્યાજ દર વસૂલ કરી શકે છે અને આનાથી ઉલટું પણ હોઈ શકે છે.
3. **મિલકતનો પ્રકાર:** મિલકતનું સ્થાન જેમ કે ગ્રામ પંચાયત, નગર પરિષદ અથવા મ્યુનિસિપલ કોર્પોરેશન (મહાનગરપાલિકા) અને ડેવલપમેન્ટ ઓથોરિટીની (વિકાસ સત્તામંડળ) મિલકતો વગેરે.

4. **વ્યાજ દરનો પ્રકાર:** આવાસ વ્યાજ દર માટે ફિક્સ્ડ રેટ (સ્થિર દર) અને ફ્લોટિંગ રેટ (પરિવર્તનશીલ દર) પદ્ધતિ ઓફર કરે છે. ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરો AFL પ્રાથમ લેન્ડિંગ રેટમાં થતા ફેરફારોને આધારે બદલાય છે. ફિક્સ્ડ રેટ અને તેનો સમયગાળો ચોક્કસ ઉધાર પર આધારિત છે, જેમ કે એફોર્ડેબલ હાઉસિંગ ફંડ, અર્બન લો ઇન્કમ ફંડ, NHB (નેશનલ હાઉસિંગ બેંક) ની અન્ય કોઈ ચોક્કસ સ્કીમ, અને અન્ય નાણાકીય સંસ્થાઓ (જેમ કે બેંકો, મ્યુચ્યુઅલ ફંડ, બોન્ડ માર્કેટ, FIs, બહુપક્ષીય સંસ્થાઓ વગેરે) પાસેથી લીધેલ ફિક્સ્ડ રેટ ઉધાર. ઉપરોક્ત બાબતોને આધારે, ફિક્સ્ડ વ્યાજ દર એ સમયાંતરે નિશ્ચિત કરેલા વિરામ પર આધારિત હોય છે.
5. **રિસ્ક પ્રીમિયમ:** વ્યવસાય સંબંધિત જોખમોને આવરી લેવા માટે બેઝ રિસ્ક પ્રીમિયમ.
6. **માર્કેટ ડાયનેમિક્સ:** તેમાં બજારની પરિસ્થિતિઓ અને હરીફાઈની તીવ્રતાનો સમાવેશ થાય છે.

**લોન અગેન્સ્ટ પ્રોપર્ટી, MSME બિઝનેસ લોન અને સંબંધિત લોન ઉત્પાદનોને અસર કરતા વધારાના પરિબલો:**

7. **વ્યવસાયનો પ્રકાર:** વ્યવસાયનો પ્રકાર એ પ્રવૃત્તિઓ દ્વારા વ્યાખ્યાયિત કરવામાં આવે છે જેમાં વ્યક્તિ અથવા કંપની સંકળાયેલી હોય છે. ટર્મ લોન ના વ્યાજ દરો નક્કી કરવા માટે આ એક નિર્ણાયક પરિબલ છે, કારણ કે તે ધિરાણકર્તાને વ્યવસાય નફાકારક છે કે નહીં તેની તપાસ કરવામાં મદદ કરે છે.
8. **બિઝનેસ વિન્ટેજ અને ટર્નઓવર:** સ્થાપિત વ્યવસાયો પાસે ધિરાણ સંભાળવાનો સાબિત થયેલો ટ્રેક રેકોર્ડ હોય છે. નવા વ્યવસાયોથી વિપરીત, તેઓ ધિરાણકર્તાને સુરક્ષાની ભાવના પૂરી પાડે છે, જે નીચા વ્યાજ દરોમાં પરિણમે છે. વ્યવસાયની તંદુરસ્ત નાણાકીય સ્થિતિનો અર્થ છે આવકમાં સાતત્ય, અને તેથી, નોંધપાત્ર રીતે અનુકૂળ લોન રકમ અને ચુકવણીની શરતો.
9. **રિપેમેન્ટ ટેન્ચર:** લાંબી મુદતની લોન (જેમાં EMI ઓછા હોય છે પણ વ્યાજનો દર વધુ હોય છે) ની સરખામણીએ ટૂંકી મુદતની લોન પર ઓછા દરે ધિરાણ મળી શકે છે, કારણ કે ટૂંકા ગાળા માટે ઉધાર લેવામાં આવે છે (ભલે તેમાં EMI વધારે હોય).
10. **લોન ટિકિટ સાઈઝ:** નાની રકમની લોનમાં ઓપરેશનલ કોસ્ટ વધારે હોય છે.

## II. સ્પેશિયલ મેન્શન એકાઉન્ટ (SMA) અને નોન-પર્ફોર્મિંગ એસેટ (NPA) તરીકે ખાતાનું વર્ગીકરણ:

- a) ઋણ લેનારે શિડ્યુલમાં જણાવેલ નિયત તારીખે અથવા તે પહેલાં EMI/PEMII ની ચુકવણી કરવાની રહેશે.
- b) વ્યાજ/મુદ્દલ/EMI અથવા PEMII ની ચુકવણીમાં નિયત તારીખના અંત સુધીમાં કોઈપણ પ્રકારની ચુકવણીમાં કસૂર થવાના કિસ્સામાં, ઋણ લેનારના ખાતાનું નીચે મુજબ વર્ગીકરણ કરવામાં આવશે:

SMA ની પેટા-કેટેગરીઓ	વર્ગીકરણનો આધાર – મુદ્દલ અથવા વ્યાજની ચુકવણી અથવા અન્ય કોઈ પણ રકમ સંપૂર્ણ કે આંશિક રીતે બાકી હોય
SMA-0	30 દિવસ સુધી
SMA-1	30 દિવસથી વધુ અને 60 દિવસ સુધી
SMA-2	60 દિવસથી વધુ અને 90 દિવસ સુધી
NPA	90 દિવસથી વધુ

- વધુમાં, ઋણ લેનારના ખાતાનું SMA તેમજ NPA તરીકેનું વર્ગીકરણ જે-તે સંબંધિત તારીખના 'ડે-એન્ડ પ્રોસેસ' (દિવસના અંતની પ્રક્રિયા) ના ભાગરૂપે કરવામાં આવશે અને SMA અથવા NPA વર્ગીકરણની તારીખ એ જ કેલેન્ડર તારીખ ગણાશે જે દિવસ માટે ડે-એન્ડ પ્રોસેસ ચલાવવામાં આવી હોય.
- એકવાર લોન ખાતાને NPA (નોન-પર્ફોર્મિંગ એસેટ) તરીકે વર્ગીકૃત કરવામાં આવે, પછી જ્યાં સુધી ઋણ લેનાર દ્વારા EMI/PEMI ની સંપૂર્ણ બાકી રકમ (Entire full overdue) ચૂકવવામાં ન આવે, ત્યાં સુધી તે ખાતું NPA જ રહેશે. કેડિટ બ્યુરો અને નિયમનકારી સત્તાધિકારીઓને રિપોર્ટિંગ (જાણ કરવી) તેમજ SARFAESI એક્ટ હેઠળની કાર્યવાહી તે મુજબ કરવામાં આવશે.
- EMI/PEMII ની સંપૂર્ણ બાકી રકમની પૂરેપૂરી ચુકવણી કર્યા પછી જ લોન ખાતાને ફરીથી સ્ટાન્ડર્ડ વર્ગીકરણમાં અપગ્રેડ કરી શકાય છે.

**f) કાલ્પનિક ઉદાહરણ:**

મિસ્ટર A એઆવાસ ફાયનાન્સિયર્સ લિમિટેડ પાસેથી લોન લીધી છે, જેને તેમને માસિક આધાર (આવર્તન) પર EMI ચૂકવતા 10 વર્ષમાં પરત ચૂકવવાની છે. તેમની EMI ચૂકવવાની નિયત તારીખ દર મહીનાની 5મી તારીખ છે. મિસ્ટર A એ નવેમ્બર મહિનાનો તેમનો EMI તેની નિયત તારીખે એટલે કે 05 નવેમ્બર, 2021 ના રોજ ચૂકવવાનો હતો. જો મિસ્ટર A આ તારીખે ડે-એન્ડ પ્રોસેસ સુધીમાં તેમનો EMI નહીં ભરે, તો મિસ્ટર A ના ખાતાની લેણી રકમ બાકી પડવાની તારીખ 05 નવેમ્બર, 2021 ગણાશે અને તેમના લોન ખાતાને SMA-0 તરીકે ટેગ કરવામાં આવશે. જો મિસ્ટર A સતત 30 દિવસ સુધી બાકી રહેલી લેણી રકમ ચૂકવવાનું બાકી રાખે છે, તો 30મા દિવસની પૂર્ણાહુતિ પર એટલે કે 05 ડિસેમ્બર, 2021 ના રોજ ડે-એન્ડ પ્રોસેસ માં, તેમના લોન ખાતાને SMA-1 તરીકે ટેગ કરવામાં આવશે. તેવી જ રીતે, મિસ્ટર A તેમના EMI ચૂકવવાનું ચાલુ રાખે છે, તેમનું લોન ખાતું મુદતવીતી રહે છે અને 05 ડિસેમ્બર, 2021 થી આગામી 30 દિવસના અંતે, આગામી 30મા દિવસ એટલે કે 04 જાન્યુઆરી, 2022 ના રોજ પૂર્ણ થવાની દિવસના અંતે પ્રક્રિયા પર, તેમના લોન ખાતાને દિવસના અંતે પ્રક્રિયા પર SMA-2 તરીકે ટેગ કરવામાં આવશે. જો મિસ્ટર A આગળ પણ ચુકવણી કરવામાં બાકી રહેશે, તો આગામી 30 દિવસની ડે-એન્ડ પ્રોસેસ ચલાવતી વખતે, એટલે કે 03 ફેબ્રુઆરી, 2022 ના રોજ, તેમના ખાતાને NPA તરીકે વર્ગીકૃત કરવામાં આવશે.

**III. ચાર્જ/ફીના પ્રકાર: -**

<b>પ્રોસેસિંગ ચાર્જિસ</b>	ગ્રાહકની સંમતિ મુજબ, વિતરણ પહેલાં 2% + GST (મંજૂર મૂલ્ય પર) વસૂલવામાં આવશે અથવા પ્રથમ વિતરણમાંથી બાદ કરવામાં આવશે
<b>એડમિનિસ્ટ્રેટિવ ફી</b>	ગ્રાહકની સંમતિ મુજબ, વિતરણ પહેલાં 2% + GST (મંજૂર મૂલ્ય પર) વસૂલવામાં આવશે અથવા પ્રથમ વિતરણમાંથી બાદ કરવામાં આવશે
<b>સર્વિસ ચાર્જિસ</b>	બૂકલેટના કલમ C મુજબ

C. સર્વિસ ચાર્જિસ: -

લોન સંબંધિત ગ્રાહક સેવા શુલ્કોની યાદી નીચે મુજબ છે:-

વર્ણન	ચાર્જિસ	
<b>અપફ્રન્ટ ચાર્જિસ (મવતરણ પહેલાં ચાર્જિસ):</b>		
1	પ્રોસેસિંગ ચાર્જ	ગ્રાહકની સંમતિ અનુસાર, 2% + જી.એસ.ટી (મંજૂર મૂલ્ય પર) વિતરણ પહેલાં એકત્રિત કરવામાં આવશે અથવા પ્રથમ વિતરણમાંથી કાપવામાં આવશે,
2	વહીવટી ફી	ગ્રાહકની સંમતિ અનુસાર, 2% + જી.એસ.ટી (મંજૂર મૂલ્ય પર) વિતરણ પહેલાં એકત્રિત કરવામાં આવશે અથવા પ્રથમ વિતરણમાંથી કાપવામાં આવશે,
3	પ્રારંભિક નાણાં જમા (આઈએમડી ફી)	5,000 + જીએસટી (નોન-રિફંડપાત્ર, પ્રોસેસિંગનો ભાગ અથવા વહીવટી ફી, લોનની રકમ સાથે જોડાયેલ)
4	નોન પોસ્ટલ સ્ટેમ્પ / સ્ટેમ્પ ડ્યુટી	રાજ્યના લાગુ કાયદા મુજબ
5	નોન-એનકમ્પ્રન્સ સર્ટિફિકેટ / લીગલ વેરિફિકેશન રિપોર્ટ	6000+ જીએસટી મુજબ ચાર્જ લાગુ પડશે.
6	આર.સી.યુ ચાર્જિસ	1000 + જી.એસ.ટી
7	મૂલ્યાંકન/તકનીકી ફી	પ્રત્યેક રિપોર્ટ માટે 3000 + જી.એસ.ટી
8	ટ્રેન્ચ વિતરણ માટે તકનીકી મુલાકાત ચાર્જ (લાગુ પિતું હોવાથી)	300 + જી.એસ.ટી
9	સેર્સાઈ: ચાર્જિસ નિર્માણ/સુધારણા	100+ જી.એસ.ટી (પાંચ લાખથી વધુની લોન માટે) અને 50+ જી.એસ.ટી (પાંચ લાખ સુધીની લોન માટે) અથવા સેર્સાઈ દ્વારા વસૂલવામાં આવતા ચાર્જ મુજબ
10	ROC ચાર્જ રચના	વાસ્તવિક ખર્ચ મુજબ (જે ત્યાં લાગુ પડે ત્યાં)
11	ઈત્તા પ્રમાણપત્ર	500 + જી.એસ.ટી
12	વિતરણ પછીના દસ્તાવેજ (પી.ડી.ડી)	લોનની રકમનો 0.25% + જી.એસ.ટી

	ચાર્જ	
	<b>ગ્રાહક સેવા ચાર્જ:</b>	
1	લોન પર અંશતઃ પૂર્વચુકવણી/ફોરક્લોઝર ચાર્જ	<p><b>A) વ્યાજનો ફ્લોટિંગ દર</b></p> <p>વ્યક્તિગત અને/અથવા અવ્યક્તિગત ઉધારકર્તાઓ માટે, સહ-ઉધારકર્તા સાથે અથવા વિના, મંજૂર કરાયેલા કોઈપણ લોન પર, કોઈપણ સ્ત્રોતમાંથી કરવામાં આવેલી આંશિક અથવા સંપૂર્ણ પૂર્વચુકવણી (Prepayment) પર કોઈ ચાર્જ લાગુ નહીં થાય, સિવાય કે લોન વ્યવસાયિક હેતુ માટે મંજૂર કરવામાં આવી હોય.</p> <p>તેમ છતાં, 1 જાન્યુઆરી 2026 અથવા તે પછી વ્યવસાયિક હેતુ માટે વ્યક્તિગત અને માઈક્રો અથવા સ્મોલ એન્ટરપ્રાઇઝ (MSEs)ને, ₹50 લાખ સુધીની મંજૂર રકમ/મર્યાદાવાળી લોન પર, સહ-ઉધારકર્તા સાથે અથવા વિના, કોઈ પૂર્વચુકવણી ચાર્જ લાગુ નહીં થાય.</p> <p>ઉપરોક્ત પરિસ્થિતિઓમાં, જ્યાં લાગુ પડે ત્યાં, આંશિક અથવા સંપૂર્ણ પૂર્વચુકવણી પર નીચે મુજબ ચાર્જ લાગુ પડશે:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. પ્રથમ વિતરણ (First Disbursement)ની તારીખથી 12 મહિનાની અંદર લોન ફોરક્લોઝ અથવા પૂર્વચુકવણી કરવામાં આવે તો: પૂર્વચુકવણી થતી બાકી મૂળ રકમ (Principal Outstanding) પર 5% + લાગુ GST.</li> <li>2. પ્રથમ વિતરણની તારીખથી 12 મહિનાની બાદ લોન ફોરક્લોઝ અથવા પૂર્વચુકવણી કરવામાં આવે તો: પૂર્વચુકવણી થતી બાકી મૂળ રકમ પર 3% + લાગુ GST.</li> </ol> <p>નીચેની લોન વ્યવસાયિક લોન તરીકે લાયક ઠરે છે એમએસએમઈ લોન, પ્રોપર્ટી સામે લોન વસાયિક હેતુ માટે હોમ ઇક્વિટી લોન એટલે કે. કાર્યકારી મૂડી, વ્યાપાર લોનનું સંતુલન ટ્રાન્સફર, વ્યવસાયનું વિસ્તરણ, વ્યાપારી સંપત્તિની સંપાદન, ભંડોળના કોઈપણ સમાન અંતિમ ઉપયોગ અને વ્યવસાયિક હેતુઓ માટે લેવામાં આવેલી કોઈપણ લોન.</p>
		<p><b>B) નિશ્ચિત વ્યાજ દર</b></p> <p>કોઈપણ હોમ લોન જે વ્યક્તિગત અને/અથવા અવ્યક્તિગત ઉધારકર્તાઓને સહ-ઉધારકર્તા સાથે અથવા વિના મંજૂર કરવામાં</p>

**માહિતી પુસ્તિકા**

		<p>આવી હોય, તેમાં પોતાના સ્ત્રોત (Own Sources)માંથી કરવામાં આવેલી આંશિક અથવા સંપૂર્ણ પૂર્વયુક્વણી પર કોઈ ચાર્જ લાગુ નહીં થાય.</p> <p>પોતાના સ્ત્રોત સિવાયના અન્ય સ્ત્રોતમાંથી પૂર્વયુક્વણી કરેલ હોમ લોન તથા કોઈપણ સ્ત્રોતમાંથી પૂર્વયુક્વણી કરેલ નોન-હોમ લોન પર, સહ-ઉધારકર્તા સાથે અથવા વિના, નીચે મુજબ ચાર્જ લાગુ પડશે:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. પ્રથમ વિતરણની તારીખથી 12 મહિનાની અંદર લોન ફોરક્લોઝ અથવા પૂર્વયુક્વણી કરવામાં આવે તો: પૂર્વયુક્વણી થતી બાકી મૂળ રકમ પર 5% + લાગુ GST.</li> <li>2. પ્રથમ વિતરણની તારીખથી 12 મહિનાની બાદ લોન ફોરક્લોઝ અથવા પૂર્વયુક્વણી કરવામાં આવે તો: પૂર્વયુક્વણી થતી બાકી મૂળ રકમ પર 3% + લાગુ GST.</li> </ol> <p>આ હેતુ માટે "પોતાના સ્ત્રોતો" શબ્દનો અર્થ છે બેંક એચ.એફ.સી એન.બી.એફ.સી અથવા નાણાકીય સંસ્થા પાસેથી ઉધાર લેવા સિવાયના કોઈપણ સ્ત્રોતો. ગ્રાહકને એવા દસ્તાવેજો સુપરત કરવા જરૂરી રહેશે કે જે કંપની લોનની અગાઉથી ચુકવણીના સમયે ભંડોળના સ્ત્રોતની પુષ્ટિ કરવા માટે યોગ્ય અને યોગ્ય માને.</p>
		<p>આ લોન કરારના અમલીકરણની તારીખે ઉપર જણાવેલ અંશતઃ પૂર્વયુક્વણીના પૂર્વવતરણના ચાર્જ છે, જો કે આ લોન કરારની પ્રવર્તમાન નીતિઓ અનુસાર તેમાં ફેરફાર થઈ શકે છે અને તે સમયાંતરે બદલાઈ શકે છે. લોન લેનારાઓને વિનંતી છે કે તેઓ <a href="http://www.aavas.in">www.aavas.in</a> પર લાગુ થતા નવનિતમ ચાર્જ માટે સંદર્ભ લેવા વિનંતી કરવામાં આવે છે</p>
2	<p>ચેક ઇસીએસએસીએચ બાઉન્સ ચાર્જ (પ્રતિ ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટ/ટ્રાન્ઝેક્શન)</p>	<p>500 જી.એસ.ટી સાથે જો લાગુ હોય તો</p>
3	<p>અવેતન પીઇએમઆઇ/ઇએમઆઇ પરનું વ્યાજ</p>	<p>બાકી પીઇએમઆઇ/ઇએમઆઇ પર વિલંબિત ચુકવણી પરનું વ્યાજ સુધારણાની તારીખ સુધી કરારના દરે વસૂલ કરવામાં આવશે.</p>
4	<p><u>વિલંબ ચુકવણી ચાર્જ</u></p>	<p><u>નિયત તારીખથી / માં વિલંબિત દિવસોની સંખ્યા માટે વાર્ષિક</u></p>

**માહિતી પુસ્તિકા**

		<b>5% જી.એસ.ટી સાથે, જો લાગુ હોય તો.</b>
5	<p>અન્ય દંડના ચાર્જ માટે:</p> <p>a) સિક્યોરિટી અથવા રજિસ્ટર ચાર્જ અથવા સિક્યોરિટી ચાલુ રાખવાથી સંબંધિત બિન-પાલન</p> <p>b) બિન-પાલન મહત્વપૂર્ણ અથવા બાબતના નિવેદનો અને બાંયધરીઓનું ઉલ્લંઘન</p> <p>c) લોન કરારના કરારના કલમનું અમલીકરણમાં નિષ્ફળતા</p>	<p>ડિફોલ્ટના દિવસો માટે લોન બાકી રકમ પર 1% (જી.એસ.ટી. લાગુ પડે તો તે સહિત), જો આવા ડિફોલ્ટ માટે પ્રતિબંધ તરીકે યોગ્ય માનવામાં આવે તો લાગુ થશે.</p> <p>આવા ચાર્જ પર મૂડીકરણ કરવામાં આવશે નહીં, એટલે કે આ ચાર્જ પર વધુ વ્યાજ ગણતરી કરવામાં આવશે નહીં.</p>
6	પ્રોપર્ટી પેપર્સની નકલ	600 + જી.એસ.ટી
7	લોન/વિતરણ રદ કરવાના શુલ્ક (લાગુ પિતું હોવાથી)	<p>1. 10 લાખ સુધીની લોન મંજૂરી રકમ માટે - રૂ. 1500/- + જી.એસ.ટી</p> <p>2. 10 લાખથી 25 લાખ સુધીની લોન મંજૂરી રકમ માટે - રૂ. 2500/- + જી.એસ.ટી</p> <p>3. 25 લાખથી વધુની લોન મંજૂરી રકમ માટે - રૂ. 5000/- + જી.એસ.ટી</p>
8	દસ્તાવેજો પુનઃપ્રાપ્તિ ચાર્જ	500 સાથે લાગુ કર (જી.એસ.ટી ) અને/અથવા અન્ય કાનૂની વસૂલાત
9	લોન પૂર્વચુકવણી/બંધ (સંપૂર્ણ) નિવેદન / SOA / ચુકવણી શેડ્યૂલ ચાર્જ	600 + જી.એસ.ટી (ત્રિમાસિક આધારે એસઓએની એક નકલ નજીકની લોન શાખામાં અથવા આવાસ લોન એપ પર નિ:શુલ્ક ઉપલબ્ધ છે.)
10	સ્વિચ/વ્યાજ દરનું રૂપાંતર  ફ્લોટિંગ થી ફ્લોટિંગ વ્યાજ દર	મુખ્ય બાકી રકમ (પી.ઓ.એસ) પર 2% + જી.એસ.ટી

	સ્થિર દરથી ફ્લોટિંગ દર અથવા તેનાથી ઊભટું  નિયત વ્યાજ દરે સ્થિર	
11	ચેક એ.સી.એચ સ્વેપિંગ ચાર્જ (સેટ દીઠ):	
a.	પી.ડી.સી થી પી.ડી.સી	1200 + જી.એસ.ટી
b.	પી.ડી.સી થી એ.સી.એચ	શૂન્ય
c.	એ.સી.એચ થી એ.સી.એચ	શૂન્ય
d.	એ.સી.એચ થી પી.ડી.સી	1200 + જી.એસ.ટી
12	ફરિયાદ હેન્ડલિંગ ચાર્જ	શૂન્ય
13	રીકવરી (કાનૂની / કબજો અને અનુસંગી ખર્ચ) ફોરક્લોઝર સમયે ચાર્જ:	વાસ્તવિક ખર્ચ પ્રમાણે + જી.એસ.ટી. (જ્યાં લાગુ પડે ત્યાં)
14	રોકડ સંભાળવાના ચાર્જ (પ્રીક્લોઝર)	રોકડ હેન્ડલિંગ માટે પ્રતિ હજાર રૂપિયા 5/- + GST
15	સેસાઈ: લોન ક્લોઝર સમયે: - ચાર્જથી સંતોષ (પૂર્વાધિકારને દૂર કરવો):	શૂન્ય

શુલ્ક ઉધારદારો માટે નિર્ધારિત મર્યાદા મુજબ અને એકરૂપે લાગુ કરવામાં આવે છે; કોઈપણ માફી અથવા ઘટાડો ભેદભાવરહિત રીતે અને સત્તા હસ્તાંતરણ (Delegation of Authority) મુજબ આપવામાં આવે છે.

**નોંધ:** ભારત સરકારે 1 જુલાઈ, 2017થી ગુડ ઓલ સર્વિસ ટેક્સ (GST) અમલમાં મૂક્યો છે. પરિણામસ્વરૂપ, નાણાકીય સંસ્થાઓ દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓ પર લાગુ પડતો 14% નો સર્વિસ ટેક્સ રેટ (સેસ સહિત), હવે 18% ના GST રેટ દ્વારા બદલવામાં આવ્યો છે.

#### D. ફરિયાદ નિવારણ:-

આવાસ ફાઇનાન્સિયર્સ લિમિટેડ માં, અમે અમારા ગ્રાહકોને શ્રેષ્ઠ સેવાઓ પૂરી પાડવામાં માનીએ છીએ. અમે ગ્રાહકોને માહિતી, પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓનો સરળ વપરાશ, તેમજ તેમની ફરિયાદોના નિવારણ માટેના સાધનો પૂરા પાડીએ છીએ.

**સ્ટેપ 1:**

કંપનીના કોઈપણ પીડિત ગ્રાહક કંપનીના સંબંધિત બ્રાન્ચ હેડ સમક્ષ તેમની ફરિયાદ રજૂ કરી શકે છે (શાખાઓના સરનામા કંપનીની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ છે), કામકાજના સમય સવારે 9:30 થી સાંજના 6:30 દરમિયાન.

જો બ્રાન્ચ સ્તરે ફરિયાદનું નિવારણ ન આવે, તો ગ્રાહકો નીચે મુજબ પણ સંપર્ક કરી શકે છે:

કસ્ટમર કેર નંબર:- +91-0141-6618888

કસ્ટમર કેર ઈ-મેલ આઈડી:- [customercare@aavas.in](mailto:customercare@aavas.in)

જો કોઈ ફરિયાદ પ્રાપ્ત થાય છે, તો બ્રાન્ચ/કસ્ટમર કેર સેલ ફરિયાદ મળ્યાની તારીખથી ૧૫ દિવસની અંદર તેનો જવાબ મોકલવાનો પ્રયત્ન કરશે.

**સ્ટેપ 2:**

જો બ્રાન્ચ/કસ્ટમર કેર 15 દિવસમાં આ સમસ્યાનું નિવારણ લાવવામાં અસમર્થ હોય, તો ગ્રાહકો પાસે આ બાબતને ફરિયાદો અને નિવારણના સંચાલન માટે નિયુક્ત કરવામાં આવેલા નોડલ ઓફિસર સુધી પહોંચાડવાનો વિકલ્પ છે

**સુશ્રી પ્રતિભા શર્મા (નોડલ ઓફિસર)**

201-202, 2<sup>જી</sup> માળ, સાઉથએન્ડ સ્ક્વેર

માનસરોવર ઇન્ડસ્ટ્રિયલ એરિયા, જયપુર-302020

ઈ-મેલ આઈડી: [pratibha.sharma@aavas.in](mailto:pratibha.sharma@aavas.in)

ઓફિસ: +91 141-4659230

મોબાઇલ: +91 8003999547

નોડલ અધિકારી 15 દિવસની અંદર ફરિયાદીના સંતોષ માટે સમસ્યાનું સમાધાન કરવાનો પ્રયાસ કરશે.

**સ્ટેપ 3:**

ઉપરોક્ત મશીનરી/ચેનલો સમાપ્ત થયા પછી, જો ગ્રાહક સંતુષ્ટ ન હોય અથવા એક મહિનાના નિર્ધારિત સમયગાળાની અંદર કોઈ જવાબ ન મળે તો, ગ્રાહક નીચેના સરનામાં પર નેશનલ હાઉસિંગ બેંકનો સંપર્ક કરી શકે છે અથવા લખી શકે છે:

**નેશનલ હાઉસિંગ બેંક,**

નિયમન અને દેખરેખ વિભાગ,  
(ફરિયાદી નિવારણ કોષ)

4<sup>થી</sup> માળ, કોર -5 એ, ઇન્ડિયા હેબિટેટ સેન્ટર,

લોધી રોડ, નવી દિલ્હી – 110 003



SAPNE AAPKE, SAATH HAMAARA

ફરિયાદી તેની ફરિયાદ લેક <https://grids.nhbonline.org.in> પર નોંધાવીને ફરિયાદ નિવારણ સેલનો સંપર્ક પણ કરી શકે છે.

## માહિતી પુસ્તિકા

### E. ગ્રાહક સેવા માહિતી

- કોઈપણ ક્વેરી અને માહિતી માટે તમે સવારે 9:30 થી સાંજના 6:30 વાગ્યા સુધીના કામકાજના કલાકો વચ્ચે નીચેના મોડ્સ દ્વારા કંપનીને કનેક્ટ કરી શકો છો.
  - તમારી નજીકની શાખાના શાખા મેનેજર સાથે સંપર્ક કરો
  - અમારી ગ્રાહક સંભાળ માટે કોલ કરો: +91-0141-6618888
  - ટોલ ફ્રી નંબર: 1800 20 888 20
- તમે [customercare@aavas.in](mailto:customercare@aavas.in) પર પણ લખી શકો છો



### F. અન્ય પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓ:-

કંપની તેના વ્યવસાયના સામાન્ય અભ્યાસક્રમમાં પુસ્તિકાની કલમ A માં આપવામાં આવેલી લોન સિવાય અન્ય કોઈ સેવાઓ પૂરી પાડતી નથી.

### G. સામાન્ય પરિવહન માટેના સમયના ધોરણો:

નીચેના ધોરણો સૂચક છે વિવિધ સામાન્ય વ્યવહારો માટે પ્રમાણભૂત સમયના ધોરણો: -

ક્રમ નંબર	વ્યવહારો	સમયના ધોરણો
1	લોન ખાતાનું સ્ટેટમેન્ટ/ લોનની પૂર્વચુકવણી	21 કાર્યકારી દિવસોની અંદર
2	ટાઇટલ દસ્તાવેજોની ફોટોકોપી	15 વર્કિંગ દિવસોમાં
3	EMI ની રોકડ રસીદ	ઓવર ધ કાઉન્ટર
4	લોન/સંદેશાવ્યવહાર બંધ કરવા પર મૂળ દસ્તાવેજનું વળતર	લોનની સંપૂર્ણ ચુકવણી / સેટલમેન્ટના 30 દિવસની અંદર
5	અનાપત્તિ પ્રમાણપત્ર	15 વર્કિંગ દિવસોની અંદર

## H. 'નો ચોર કસ્ટમર' અને 'એન્ટી-મની લોન્ડરિંગના પગલાં' અંગેની પોલિસી

### 1. પ્રસ્તાવના અને નિયમનકારી માળખું

(i) આવાસ ફાઇનાન્સિયર્સ લિમિટેડ (“કંપની/આવાસ”) એ એક હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપની છે, જે નેશનલ હાઉસિંગ બેંક (NHB) ની દેખરેખ હેઠળ રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા (RBI) દ્વારા નિયંત્રિત છે. તદ્દનુસાર, આ તમારા ગ્રાહકને જાણો (KYC) અને એન્ટી-મની લોન્ડરિંગ (AML) નીતિ (“નીતિ”) સમયાંતરે સુધારેલા નીચેના કાયદાઓ, નિયમો અને નિયમનકારી નિર્દેશોના પાલનમાં ઘડવામાં આવી છે:

- ભારતીય રિઝર્વ બેંક (બિન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપનીઓ-તમારા ગ્રાહકને જાણો) નિર્દેશો, 2025 હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપનીઓ (HFCs) ને લાગુ પડે છે (“આરબીઆઈ માસ્ટર ડિરેક્શન”),
- પ્રિવેન્શન ઓફ મની લોન્ડરિંગ એક્ટ, 2002 (“PMLA”),
- પ્રિવેન્શન ઓફ મની લોન્ડરિંગ (મેન્ટેનન્સ ઓફ રેકોર્ડ્સ) રૂલ્સ, 2005 (“PML રૂલ્સ”) અને
- RBI, NHB અને અન્ય વૈધાનિક સત્તામંડળો દ્વારા બહાર પાડવામાં આવેલ લાગુ પરિપત્રો, સૂચનાઓ, માર્ગદર્શિકાઓ અને સ્પષ્ટતા.

(ii) આ નીતિનો ઉદ્દેશ છે:

- તમામ જરૂરી ગ્રાહક ઓળખ પ્રક્રિયાઓ (“CIP”)/ગ્રાહકને કારણે પરિશ્રમ (“CDD”)/એન્ટિ-મની લોન્ડરિંગ ડ્યૂ ડિલિજન્સ (“EDD”) પગલાંઓનું પાલન કરવામાં આવે છે તેની ખાતરી કરવા માટે.

## માહિતી પુસ્તિકા

- ગ્રાહકોની યોગ્ય ખંત, જોખમ વ્યવસ્થાપન, રેકોર્ડ રાખવા અને રિપોર્ટિંગ જવાબદારીઓ પ્રત્યે કંપનીના અભિગમને પ્રતિબિંબિત કરવા.
- મની લોન્ડરિંગ, આતંકવાદી ધિરાણ અથવા પ્રસાર ધિરાણ માટે ઇરાદાપૂર્વક અથવા અજાણતાં કંપનીનો ઉપયોગ થતો અટકાવવા.
- કંપનીને તેના ગ્રાહકો અને તેમના નાણાકીય વ્યવહારોને સમજવા માટે સક્ષમ બનાવવી.
- યોગ્ય જોખમ-આધારિત નિયંત્રણો અને યોગ્ય ખંતના પગલાં સ્થાપિત કરવા.
- લાગુ નિયમનકારી અને વૈધાનિક જરૂરિયાતોનું સંપૂર્ણ પાલન સુનિશ્ચિત કરવું.

(iii) આ નીતિને આવાસ ફાઇનાન્સિયર્સ લિમિટેડના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા મંજૂરી આપવામાં આવી છે.

(iv) NHB/ RBI/અન્ય કોઈપણ નિયમનકારી સત્તા દ્વારા સમયાંતરે બહાર પાડવામાં આવેલ તમામ વર્તમાન અને ભાવિ પરિપત્રો/નિર્દેશો/માર્ગદર્શિકાઓ/માર્ગદર્શન નોંધો કંપનીની KYC AML નીતિ માટે નિર્દેશન બળ હશે અને આ નીતિની સામગ્રી સુપરસીડ કરશે.

## 2. વ્યાખ્યાઓ

આ પોલિસીમાં ઉપયોગમાં લેવાયેલી અને વ્યાખ્યાયિત ન કરાયેલી શરતો RBI ના મુખ્ય નિર્દેશમાં તેમને સોંપવામાં આવેલા સમાન અર્થ ધરાવે છે, જેમ કે સમયાંતરે તેમાં સુધારો કરવામાં આવે છે.

(i) 'અધિનિયમ' અને 'નિયમો' નો અર્થ અનુક્રમે પ્રિવેન્શન ઓફ મની લોન્ડરિંગ એક્ટ, 2002 અને પ્રિવેન્શન ઓફ મની લોન્ડરિંગ (મેઇન્ટેનન્સ ઓફ રેકોર્ડ્સ) રૂલ્સ, 2005 અને તેમાં સુધારા થાય છે.

(ii) 'લાભદાયી માલિક (BO)':

a) જ્યાં ગ્રાહક એક કંપની છે, ત્યાં BO એ કુદરતી વ્યક્તિ (ઓ) છે, જે એકલા અથવા એકસાથે કામ કરે છે, અથવા એક અથવા વધુ ન્યાયિક વ્યક્તિઓ દ્વારા, માલિકી હિતને નિયંત્રિત કરે છે/ધરાવે છે અથવા જે અન્ય માધ્યમો દ્વારા નિયંત્રણનો ઉપયોગ કરે છે.

સમજૂતી: આ પેટા-કલમના હેતુ માટે -

- 'માલિકીના હિતને નિયંત્રિત કરવું' એટલે કંપનીના 10 ટકાથી વધુ શેર અથવા મૂડી અથવા નફાની માલિકી/હકદારી.
- 'નિયંત્રણ' માં મોટાભાગના નિર્દેશકોની નિમણૂક કરવાનો અથવા તેમના શેરહોલ્ડિંગ અથવા વ્યવસ્થાપન અધિકારો અથવા શેરધારકોના કરારો અથવા મતદાન કરારો સહિત વ્યવસ્થાપન અથવા નીતિગત નિર્ણયોને નિયંત્રિત કરવાનો અધિકાર સામેલ હશે.

b) જ્યાં ગ્રાહક ભાગીદારી પેઢી છે, BO એ કુદરતી વ્યક્તિ (ઓ) છે, પછી ભલે તે એકલા અથવા એકસાથે કામ કરે, અથવા એક અથવા વધુ ન્યાયિક વ્યક્તિ (ઓ) દ્વારા 10 ટકાથી વધુ મૂડી અથવા ભાગીદારીના નફાની માલિકી/હક ધરાવે છે અથવા જે અન્ય માધ્યમો દ્વારા નિયંત્રણનો ઉપયોગ કરે છે.

સમજૂતી: આ પેટા-કલમના હેતુ માટે, 'નિયંત્રણ' માં વ્યવસ્થાપન અથવા નીતિના નિર્ણયને નિયંત્રિત કરવાનો અધિકાર સામેલ હશે.

c) જ્યાં ગ્રાહક અનઇન્કોર્પોરેટેડ એસોસિએશન અથવા વ્યક્તિઓનું સમૂહ હોય, ત્યાં BO એ તે સ્વાભાવિક વ્યક્તિ(ઓ) છે, જે એકલા અથવા સાથે મળી, અથવા એક કે વધુ કાનૂની વ્યક્તિ દ્વારા કાર્ય કરતાં, અનઇન્કોર્પોરેટેડ એસોસિએશન અથવા વ્યક્તિઓના સમૂહની મિલ્કત, મૂડી અથવા નફામાં 15 ટકાથી વધુ હિસ્સેદારી અથવા અધિકાર ધરાવે છે.

## માહિતી પુસ્તિકા

સમજૂતી: 'વ્યક્તિઓનું સંગઠન' શબ્દમાં સમાજનો સમાવેશ થાય છે. જ્યાં ઉપરોક્ત (એ) (બી) અથવા (સી) હેઠળ કોઈ કુદરતી વ્યક્તિની ઓળખ કરવામાં આવતી નથી, ત્યાં BO એ સંબંધિત કુદરતી વ્યક્તિ છે જે વરિષ્ઠ મેનેજિંગ અધિકારીનું પદ ધરાવે છે.

d) જ્યાં ગ્રાહક ટ્રસ્ટ હોય, ત્યાં BO(ઓ) ની ઓળખમાં ટ્રસ્ટના સ્થાપક, ટ્રસ્ટી, ટ્રસ્ટમાં 10 ટકા અથવા તેથી વધુ હિત ધરાવતા લાભાર્થીઓ તેમજ નિયંત્રણ અથવા માલિકીના શૃંખલા દ્વારા ટ્રસ્ટ પર અંતિમ અને અસરકારક નિયંત્રણ રાખતા અન્ય કોઈ સ્વાભાવિક વ્યક્તિની ઓળખ સમાવેશ પામશે.

(iii) 'પ્રમાણિત નકલ' મેળવવાનો અર્થ એ થાય છે કે આધાર નંબરના માલિકી/ધારણાના પુરાવાની નકલ (જ્યાં ઓફલાઇન ચકાસણી શક્ય ન હોય) અથવા ગ્રાહક દ્વારા રજૂ કરાયેલા સત્તાવાર માન્ય દસ્તાવેજની નકલને મૂળ દસ્તાવેજ સાથે સરખાવી ચકાસવામાં આવે, અને કંપનીનો અધિકૃત અધિકારી કાયદાની જોગવાઈઓ મુજબ તે નકલ પર સરખામણી અંગેનો નોંધ દાખલ કરે. બિન-નિવાસી ભારતીયો (NRIs) અને ભારતીય મૂળની વ્યક્તિઓ (PIOs), જેઓ ફોરેન એક્સચેન્જ મેનેજમેન્ટ (ડિપોઝિટ) રેગ્યુલેશન્સ, 2016 {FEMA 5(R)} માં વ્યાખ્યાયિત છે, તેમના કિસ્સામાં વૈકલ્પિક રીતે, નીચેનામાંથી કોઈપણ એક દ્વારા પ્રમાણિત કરેલ અસલ પ્રમાણિત નકલ મેળવી શકાય છે:

- ભારતમાં નોંધાયેલ શિડ્યુલ્ડ કોમર્શિયલ બેંકોની વિદેશી શાખાઓના અધિકૃત અધિકારીઓ,
- વિદેશી બેંકોની શાખાઓ જેની સાથે ભારતીય બેંકોના સંબંધો છે,
- વિદેશમાં સ્થિત નોટરી પબ્લિક,
- કોર્ટ મેજિસ્ટ્રેટ,
- જજ,
- ભારતીય દૂતાવાસ / કોન્સ્યુલેટ જનરલ, જે તે દેશમાં જ્યાં બિન-નિવાસી ગ્રાહક રહેતા હોય.

(iv) 'સેન્ટ્રલ કેવાયસી રેકોર્ડ્સ રજિસ્ટ્રી (CKYCR)' એટલે નિયમોના નિયમ 2(1) હેઠળ વ્યાખ્યાયિત કરાયેલ એક એન્ટિટી, જે ગ્રાહકના KYC રેકોર્ડ્સ ડિજિટલ સ્વરૂપમાં મેળવવા, સંગ્રહ કરવા, સુરક્ષિત રાખવા અને પુનઃપ્રાપ્ત કરવાનું કાર્ય કરે છે.

(v) 'ગ્રાહક' એટલે એવી વ્યક્તિ જે કંપની સાથે નાણાકીય વ્યવહાર અથવા પ્રવૃત્તિમાં સંકળાયેલી હોય અને તેમાં એવી વ્યક્તિનો પણ સમાવેશ થાય છે કે જેના વતી વ્યવહાર કે પ્રવૃત્તિમાં સંકળાયેલી વ્યક્તિ કાર્ય કરી રહી હોય.

(vi) 'ગ્રાહક યોગ્ય સાવચેતી CDD' એટલે કે ઓળખના વિશ્વસનીય અને સ્વતંત્ર સ્ત્રોતોનો ઉપયોગ કરીને ગ્રાહક અને લાભકારી માલિક ની ઓળખ કરવી અને તેની ચકાસણી કરવી.

સમજૂતી: CDD માં નીચેનાનો સમાવેશ થશે:

- ગ્રાહકની ઓળખ, ઓળખના વિશ્વસનીય અને સ્વતંત્ર સ્ત્રોતોનો ઉપયોગ કરીને તેમની ઓળખની ચકાસણી, વ્યવસાય સંબંધના હેતુ અને ઇચ્છિત પ્રકૃતિ વિશે માહિતી મેળવવી, જ્યાં લાગુ હોય;
- ગ્રાહકના વ્યવસાયની પ્રકૃતિ અને તેની માલિકી અને નિયંત્રણને સમજવા માટે વાજબી પગલાં લેવા;
- ગ્રાહક લાભદાયી માલિક વતી કામ કરી રહ્યો છે કે કેમ તે નક્કી કરવું, અને લાભદાયી માલિકની ઓળખ કરવી અને ઓળખના વિશ્વસનીય અને સ્વતંત્ર સ્ત્રોતોનો ઉપયોગ કરીને લાભદાયી માલિકની ઓળખ ચકાસવા માટે તમામ પગલાં લેવા.

(vii) 'ગ્રાહક ઓળખ' એટલે CDD ની પ્રક્રિયા હાથ ધરવી.

(viii) 'નિયુક્ત નિર્દેશક' એટલે PML અધિનિયમના પ્રકરણ-4 અને નિયમો હેઠળ લાદવામાં આવેલી જવાબદારીઓનું પાલન સુનિશ્ચિત કરવા માટે કંપનીના નિર્દેશક મંડળ દ્વારા નિયુક્ત વ્યક્તિ અને તેમાં પ્રબંધ નિર્દેશક અથવા સંપૂર્ણ સમયના નિર્દેશકનો સમાવેશ થશે.

## માહિતી પુસ્તિકા

(ix) 'ડિજિટલ KYC'નો અર્થ એ થાય છે કે કંપનીનો અધિકૃત અધિકારી ગ્રાહકનો લાઇવ ફોટોગ્રાફ અને સત્તાવાર રીતે માન્ય દસ્તાવેજ અથવા આધારના માલિકીનો પુરાવો (જ્યાં ઓફલાઇન ચકાસણી શક્ય ન હોય) કંપ્ચર કરે છે, તેમજ જે સ્થળે એવો લાઇવ ફોટો લેવામાં આવે છે તે સ્થળના અક્ષાંશ અને રેખાંશ સાથે, અધિનિયમમાં દર્શાવેલ જોગવાઈઓ મુજબ.

(x) 'સમકક્ષ ઇ-દસ્તાવેજ' એટલે દસ્તાવેજની ઇલેક્ટ્રોનિક નકલ, જે દસ્તાવેજ આપનાર સત્તાધિકારી દ્વારા તેની માન્ય ડિજિટલ સહી સાથે જારી કરવામાં આવે છે, જેમાં 'માહિતી ટેકનોલોજી (ડિજિટલ લોકર સુવિધા પૂરી પાડતા મધ્યસ્થીઓ દ્વારા માહિતીનું સંરક્ષણ અને જાળવણી) નિયમો, 2016' ના નિયમ 9 મુજબ ગ્રાહકના ડિજિટલ લોકર ખાતામાં જારી કરાયેલા દસ્તાવેજોનો પણ સમાવેશ થાય છે

(xi) 'નો ચોર ક્લાયન્ટ (KYC) આઇડેન્ટિફાયર' એટલે વિશિષ્ટ નંબર અથવા કોડ કે જે સેન્ટ્રલ કેવાયસી રેકોર્ડ્સ રજિસ્ટ્રી ગ્રાહકને સોંપે છે.

(xii) 'રૂબરૂ ન હોય તેવા ગ્રાહકો' એટલે એવા ગ્રાહકો કે જેઓ NBFC ની શાખા/કચેરીઓની મુલાકાત લીધા વિના અથવા કંપનીના અધિકારીઓને મળ્યા વિના ખાતું ખોલાવે છે.

(xiii) 'સત્તાવાર રીતે માન્ય દસ્તાવેજ (OVD)' એટલે પાસપોર્ટ, ડ્રાઇવિંગ લાયસન્સ, આધાર નંબર ધરાવતા હોવાનો પુરાવો, ભારતના યૂંટણી પંચ દ્વારા જારી કરાયેલું મતદાર ઓળખપત્ર, NREGA દ્વારા જારી કરાયેલું અને રાજ્ય સરકારના અધિકારી દ્વારા યોગ્ય રીતે સહી કરેલું જોબ કાર્ડ, અને નેશનલ પોપ્યુલેશન રજિસ્ટર (NPR) દ્વારા જારી કરાયેલ પત્ર જેમાં નામ અને સરનામાની વિગતો હોય.

શરત એટલી કે,

- જ્યાં ગ્રાહક તેના આધાર નંબર ધરાવતા હોવાના પુરાવાને 'સત્તાવાર રીતે માન્ય દસ્તાવેજ' (OVD) તરીકે રજૂ કરે છે, ત્યાં તે ભારતીય વિશિષ્ટ ઓળખ સત્તામંડળ (UIDAI) દ્વારા જારી કરવામાં આવેલ હોય તેવા સ્વરૂપમાં તેને રજૂ કરી શકે છે.
- જ્યારે ગ્રાહક OVD રજૂ કરે છે કે જેની પાસે અદ્યતન સરનામું નથી, ત્યારે નીચેના દસ્તાવેજો અથવા તેના સમકક્ષ ઇ-દસ્તાવેજો સરનામાના પુરાવાના મર્યાદિત હેતુ માટે OVDs. માનવામાં આવશે: -
  - ઉપયોગિતા બિલ જે કોઈપણ સેવા પ્રદાતાનું બે મહિનાથી વધુ જૂનું ન હોય (વીજળી, ટેલિફોન, પોસ્ટ-પેઇડ મોબાઇલ ફોન, પાઇપ ગેસ, પાણીનું બિલ);
  - મિલકત અથવા મ્યુનિસિપલ કર રસીદ;
  - સરકારી વિભાગો અથવા જાહેર ક્ષેત્રના સાહસો દ્વારા નિવૃત્ત કર્મચારીઓને જારી કરાયેલ પેન્શન અથવા કૌટુંબિક પેન્શન ચુકવણી આદેશો (PPOs), જો તેમાં સરનામું હોય;
  - રાજ્ય સરકાર અથવા કેન્દ્ર સરકારના વિભાગો, વૈધાનિક અથવા નિયમનકારી સંસ્થાઓ, જાહેર ક્ષેત્રના સાહસો, અનુસૂચિત વ્યાપારી બેંકો, નાણાકીય સંસ્થાઓ અને સૂચિબદ્ધ કંપનીઓ દ્વારા જારી કરાયેલ નોકરીદાતા પાસેથી આવાસની ફાળવણીનો પત્ર અને સત્તાવાર આવાસની ફાળવણી કરનારા આવા નોકરીદાતાઓ સાથે રજા અને લાઇસન્સ કરાર;
- ગ્રાહક ઉપર (બી) પર ઉલ્લેખિત દસ્તાવેજો સબમિટ કર્યાના ત્રણ મહિનાના સમયગાળાની અંદર વર્તમાન સરનામાં સાથે OVD સબમિટ કરશે.

સ્પષ્ટીકરણ: આ કલમના હેતુ માટે, દસ્તાવેજ જારી કર્યા પછી જો નામમાં ફેરફાર થયો હોય, તો પણ કંપની તે દસ્તાવેજને OVD (સત્તાવાર રીતે માન્ય દસ્તાવેજ) તરીકે ગણશે, જો તેની સાથે રાજ્ય સરકાર દ્વારા જારી કરાયેલ લગ્નનું પ્રમાણપત્ર અથવા ગેઝેટ નોટિફિકેશન સામેલ હોય, જે નામના આવા ફેરફારનો નિર્દેશ કરતું હોય.

(xiv) 'ઓફલાઇન વેરિફિકેશન' નો અર્થ એ જ રહેશે જે આધાર (નાણાકીય અને અન્ય સબસિડી, લાભો અને સેવાઓનું લક્ષિત વિતરણ) અધિનિયમ, 2016 (2016 નો 18) ("આધાર એક્ટ") ની કલમ 2 ના ખંડ (pa) માં તેને સોંપવામાં આવ્યો છે.

## માહિતી પુસ્તિકા

(xv) ‘ઓન-ગોઇંગ ડ્યુ ડિલિજન્સ’ એટલે ખાતાઓમાં થતા વ્યવહારોનું નિયમિત નિરીક્ષણ (મોનિટરિંગ), જેથી એ સુનિશ્ચિત કરી શકાય કે તે વ્યવહારો કંપનીની ગ્રાહકો વિશેની જાણકારી, ગ્રાહકોનો વ્યવસાય અને જોખમની પ્રોફાઇલ તેમજ ભંડોળ / સંપત્તિના સ્ત્રોત સાથે સુસંગત છે.

(xvi) ‘પિરિયોડિક અપડેશન’ એટલે CDD પ્રક્રિયા હેઠળ એકત્રિત કરવામાં આવેલા દસ્તાવેજો, ડેટા અથવા માહિતી અપ-ટુ-ડેટ અને સુસંગત રહે તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે લેવામાં આવેલા પગલાં, જેમાં RBI દ્વારા નિર્ધારિત સમયાંતરે હાલના રેકોર્ડ્સની સમીક્ષા કરવામાં આવે છે.

(xvii) ‘વ્યક્તિ’ નો એ જ અર્થ રહેશે જે અધિનિયમ માં નિર્ધારિત કરવામાં આવ્યો છે અને તેમાં નીચેનાનો સમાવેશ થાય છે:

- એક વ્યક્તિ,
- હિન્દુ અવિભક્ત કુટુંબ,
- એક કંપની,
- વ્યક્તિઓનું મંડળ અથવા વ્યક્તિઓનો સમૂહ, પછી ભલે તે નિગમિત હોય કે ન હોય,
- દરેક કૃત્રિમ કાયદાકીય વ્યક્તિ (Artificial juridical person), જે ઉપર જણાવેલ વ્યક્તિઓ (a થી e) પૈકી કોઈમાં પણ આવતી ન હોય, અને
- ઉપરોક્ત કોઈપણ વ્યક્તિની માલિકીની અથવા તેના નિયંત્રણ હેઠળની કોઈપણ એજન્સી, કાર્યાલય અથવા શાખા (a થી f)

(xviii) ‘પ્રિન્સિપલ ઓફિસર’ (મુખ્ય અધિકારી) એટલે કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડાયરેક્ટર્સ દ્વારા મેનેજમેન્ટ સ્તરે નિયુક્ત કરવામાં આવેલ એવા અધિકારી, જે નિયમોના નિયમ 8 મુજબ માહિતી પૂરી પાડવા માટે જવાબદાર હોય.

(xix) ‘શંકાસ્પદ વ્યવહાર’ એટલે નીચે વ્યાખ્યાયિત કર્યા મુજબનો ‘વ્યવહાર’, જેમાં નિષ્ફળ ગયેલા અથવા પ્રયાસ કરેલા વ્યવહારનો પણ સમાવેશ થાય છે, પછી તે રોકડમાં હોય કે ન હોય, જે સદ્ભાવનાથી કાર્ય કરતી વ્યક્તિની દ્રષ્ટિએ:

- તે શંકાના વાજબી આધારને જન્મ આપે છે કે તેમાં સામેલ મૂલ્યને ધ્યાનમાં લીધા વિના, કાયદાની અનુસૂચિમાં નિર્દિષ્ટ ગુણની આવક શામેલ હોઈ શકે છે; અથવા
- અસામાન્ય અથવા ગેરવાજબી જટિલતાવાળા સંજોગોમાં કરવામાં આવ્યો હોય તેવું જણાય છે; અથવા
- જેમાં કોઈ આર્થિક તર્ક અથવા સદ્ભાવનાપૂર્ણ હેતુ જણાતો નથી; અથવા
- તે આતંકવાદ સંબંધિત પ્રવૃત્તિઓના ફાઇનાન્સિંગ સાથે સંકળાયેલ હોઈ શકે છે, તેવી શંકા કરવાનું વ્યાજબી કારણ આપે છે.

સ્પષ્ટતા: આતંકવાદ સંબંધિત પ્રવૃત્તિઓના ફાઇનાન્સિંગ સાથે સંકળાયેલા વ્યવહારમાં એવા ભંડોળનો સમાવેશ થાય છે કે જેના વિશે NBFC ને શંકા હોય કે તે આતંકવાદ, આતંકવાદી કૃત્યો અથવા આતંકવાદી, આતંકવાદી સંગઠન અથવા આતંકવાદને નાણાકીય સહાય પૂરી પાડતા અથવા સહાય કરવાનો પ્રયાસ કરતા લોકો સાથે જોડાયેલ છે, સંબંધિત છે અથવા તેમના માટે ઉપયોગમાં લેવાના છે. (xix) ‘વ્યવહાર’ (ટ્રાન્ઝેક્શન) એટલે ખરીદી, વેચાણ, લોન, ગીરો, ભેટ, ટ્રાન્સફર, ડિલિવરી અથવા તેની ગોઠવણ અને તેમાં નીચેનાનો સમાવેશ થાય છે:

(xx) ‘વીડિયો આધારિત ગ્રાહક ઓળખ પ્રક્રિયા (V-CIP)’: એક વૈકલ્પિક પદ્ધતિ, જેના દ્વારા કંપનીના અધિકૃત અધિકારી યહેરાની ઓળખ (ફેસિયલ રેકગ્નિશન) અને કસ્ટમર ડ્યુ ડિલિજન્સ (ગ્રાહકની યોગ્ય તપાસ) સાથે ગ્રાહકની ઓળખ પ્રક્રિયા હાથ ધરે છે. આ પ્રક્રિયામાં CDD હેતુ માટે જરૂરી ઓળખની માહિતી મેળવવા માટે ગ્રાહક સાથે સીમલેસ (અવિરત), સુરક્ષિત, લાઇવ અને ઇન્ફોર્મ્ડ-કન્સેન્ટ આધારિત ઓડિયો-વિઝ્યુઅલ સંપર્ક સાધવાનો સમાવેશ થાય છે; અને ગ્રાહકે આપેલી માહિતીની સત્યતાની સ્વતંત્ર રીતે ખાતરી કરવી અને આ પ્રક્રિયાનો ઓડિટ ટ્રેઇલ જાળવવાનો સમાવેશ થાય છે.

(xxii) ‘વોક-ઇન કસ્ટમર’ એટલે એવી વ્યક્તિ કે જેને કંપની સાથે ખાતા-આધારિત (એકાઉન્ટ-બેઝ્ડ) સંબંધ નથી, પરંતુ તે કંપની સાથે વ્યવહારો (ટ્રાન્ઝેક્શન્સ) કરે છે.

### 3. પોલિસીના તત્વો

KYC પોલિસીમાં નીચેના ચાર મુખ્ય તત્વોનો સમાવેશ થાય છે:

- ગ્રાહક સ્વીકૃતિ નીતિ
- જોખમ વ્યવસ્થાપન
- ગ્રાહક ઓળખ પ્રક્રિયા (CIP); અને
- વ્યવહારોનું મોનિટરિંગ

### 4. ગ્રાહક સ્વીકૃતિ નીતિ

ગ્રાહક સ્વીકૃતિ નીતિ માં હોઈ શકે તેવા પાસાઓની વ્યાપકતાને નુકસાન પહોંચાડ્યા વિના, કંપની નીચેની બાબતો સુનિશ્ચિત કરશે:

- કોઈપણ ખાતું અનામી અથવા કાલ્પનિક/બેનામી નામે ખોલવામાં આવશે નહીં;
- એવું કોઈપણ ખાતું ખોલવામાં આવશે નહીં જ્યાં ગ્રાહકના અસહકારને કારણે અથવા ગ્રાહક દ્વારા આપવામાં આવેલા દસ્તાવેજો/માહિતીની અવિશ્વસનીયતાને કારણે કંપની યોગ્ય CDD પગલાં લાગુ કરવામાં અસમર્થ હોય. જ્યારે કંપની ગ્રાહકના સંબંધમાં સંબંધિત CDD પગલાંનું પાલન કરવામાં અસમર્થ હોય, ત્યારે જો જરૂરી જણાય તો કંપની STR ફાઇલ કરવા પર વિચાર કરશે.
- CDD પ્રક્રિયાને અનુસર્યા વિના કોઈપણ વ્યવહાર (ટ્રાન્ઝેક્શન) અથવા ખાતા-આધારિત સંબંધ બાંધવામાં આવશે નહીં.
- ગ્રાહક/અધિકૃત હસ્તાક્ષરકર્તા પુખ્ત વયના (એટલે કે ૧૮ વર્ષ કે તેથી વધુ) હોવા જોઈએ અને ભારતીય કરાર અધિનિયમ (Indian Contract Act) મુજબ કરાર કરવા માટે અસમર્થ ન હોવા જોઈએ.
- ગ્રાહક/અધિકૃત હસ્તાક્ષરકર્તા/લાભાર્થી માલિકનું નામ અથવા ઓળખ એવી કોઈપણ વ્યક્તિ કે સંસ્થા સાથે મળતી ન આવવી જોઈએ, જેનું નામ સંયુક્ત રાષ્ટ્ર સુરક્ષા પરિષદ (UNSC) / RBI / FIU-IND / અથવા અન્ય કોઈ નિયમનકારી સત્તાધિકારી દ્વારા સમયાંતરે બહાર પાડવામાં આવતી પ્રતિબંધિત યાદીઓ અથવા નિયુક્ત યાદીઓમાં હોય.
- લોન ખાતું ખોલતી વખતે અને સમયાંતરે અપડેટ કરતી વખતે KYC હેતુ માટે માંગવામાં આવતી ફરજિયાત માહિતી આ પોલિસીમાં નિર્દિષ્ટ કર્યા મુજબની રહેશે.
- વૈકલ્પિક વધારાની માહિતી, લોન ખાતું ખોલ્યા પછી ગ્રાહકની સ્પષ્ટ સંમતિથી મેળવવામાં આવે છે.
- નવા ગ્રાહકો (વ્યક્તિગત તેમજ બિન-વ્યક્તિગત) સાથે નવા સંબંધો બાંધતી વખતે તેમજ હયાત ગ્રાહકો માટે પણ યુનિક કસ્ટમર આઈડેન્ટિફિકેશન કોડ (UCIC) ફાળવવામાં આવશે.
- કંપની યુનિક કસ્ટમર આઈડેન્ટિફિકેશન કોડ (UCIC) સ્તરે CDD પ્રક્રિયા લાગુ કરશે. આથી, જો કંપનીનો કોઈ હયાત KYC-સુસંગત ગ્રાહક બીજું ખાતું ખોલવા અથવા કંપનીની અન્ય કોઈ પ્રોડક્ટ કે સેવાનો લાભ લેવા માંગતા હોય, તો જ્યાં સુધી ગ્રાહકની ઓળખનો સંબંધ છે ત્યાં સુધી નવી CDD પ્રક્રિયા કરવાની કોઈ જરૂર રહેશે નહીં.
- જ્યારે સંયુક્ત (joint) લોન માટે અરજી કરવામાં આવે, ત્યારે તમામ સંયુક્ત લોન ખાતાધારકો માટે CDD પ્રક્રિયા અનુસરવામાં આવે છે.
- એવા સંજોગો કે જેમાં ગ્રાહકને અન્ય વ્યક્તિ/સંસ્થા વતી કામ કરવાની મંજૂરી આપવામાં આવે છે, તે નીતિમાં સ્પષ્ટ રીતે લખવામાં આવે છે.
- જ્યાં કાયમી ખાતા નંબર (PAN) મેળવવામાં આવે છે, તેની જારી કરનાર સત્તાધિકારી ની વેરિફિકેશન સુવિધા દ્વારા ચકાસણી કરવામાં આવશે.
- જ્યાં ગ્રાહક પાસેથી સમકક્ષ ઈ-દસ્તાવેજ (e-document) મેળવવામાં આવે છે, ત્યાં કંપની માહિતી ટેકનોલોજી અધિનિયમ, 2000 ની જોગવાઈઓ મુજબ ડિજિટલ હસ્તાક્ષરની ચકાસણી કરશે.
- જ્યાં ગુડ્સ એન્ડ સર્વિસ ટેક્સ (GST) ની વિગતો ઉપલબ્ધ હોય, ત્યાં GST નંબરની ચકાસણી જારી કરનાર સત્તાધિકારી ની સર્ચ/વેરિફિકેશન સુવિધા દ્વારા કરવામાં આવશે

## માહિતી પુસ્તિકા

- (o) કંપની અથવા RBI દ્વારા નિયંત્રિત અન્ય કોઈ નાણાકીય સંસ્થા દ્વારા 'ફોડ' (છેતરપિડી કરનાર) તરીકે વર્ગીકૃત કરવામાં આવેલા ગ્રાહક / અધિકૃત હસ્તાક્ષરકર્તા / બેનિફિશિયલ ઓનર અથવા આવી સંસ્થાઓ સાથે સંકળાયેલી વ્યક્તિઓ સાથે બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરાયેલ 'ફોડ રિસ્ક મેનેજમેન્ટ પોલિસી' મુજબ કાર્યવાહી કરવામાં આવશે.

એ નોંધવું મહત્વનું છે કે કસ્ટમર એક્સપ્ટન્સ પોલિસી અપનાવવા અને તેના અમલીકરણના પરિણામે સામાન્ય જનતાને, ખાસ કરીને આર્થિક કે સામાજિક રીતે પછાત અથવા દિવ્યાંગ વ્યક્તિઓ (PwDs) ને સેવાઓ આપવાનો ઇનકાર થવો જોઈએ નહીં.

જ્યાં કંપનીને મની લોન્ડરિંગ અથવા આતંકવાદી ધિરાણની શંકા જાય, અને કંપનીને વાજબી રીતે લાગતું હોય કે CDD પ્રક્રિયા કરવાથી ગ્રાહક સાવધ થઈ જશે, તો તે CDD પ્રક્રિયા આગળ વધારશે નહીં, અને તેના બદલે FIU-IND પાસે 'સસ્પીશિયસ ટ્રાન્ઝેક્શન રિપોર્ટ' ("STR") ફાઇલ કરશે.

## 5. જોખમ વ્યવસ્થાપન

જોખમ વ્યવસ્થાપન માટે, કંપની જોખમ-આધારિત અભિગમ અપનાવશે, જેમાં નીચેનાનો સમાવેશ થાય છે:

- HFC ના આકલન અને જોખમની ધારણા ના આધારે, ગ્રાહકોને લો, મીડિયમ અને હાઈ રિસ્ક કેટેગરીમાં વર્ગીકૃત કરવામાં આવશે.
- કંપનીની બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરાયેલ 'કેડિટ પોલિસી' ગ્રાહકોના જોખમ-વર્ગીકરણ માટેના વ્યાપક સિદ્ધાંતો નિર્ધારિત કરે છે.
- આ સિદ્ધાંતો ગ્રાહકની ઓળખ, સામાજિક/આર્થિક સ્થિતિ, વ્યવસાયિક પ્રવૃત્તિનો પ્રકાર અને ગ્રાહકના વ્યવસાય અને તેના સ્થાન વિશેની માહિતી, ગ્રાહકો તેમજ વ્યવહારોને આવરી લેતું ભૌગોલિક જોખમ, ઓફર કરવામાં આવતી પ્રોડક્ટ્સ/સેવાઓના પ્રકાર, પ્રોડક્ટ્સ/સેવાઓ પહોંચાડવા માટે ઉપયોગમાં લેવાતા ડિલિવરી ચેનલ, અને કરવામાં આવતા વ્યવહારોના પ્રકાર – જેમ કે રોકડ, ચેક/નાણાકીય સાધનો, ફોરેક્સ ટ્રાન્ઝેક્શન વગેરે જેવા પરિમાણો પર આધારિત હશે. ગ્રાહકની ઓળખ પર વિચાર કરતી વખતે, જારી કરનાર સત્તાધિકારીઓ દ્વારા આપવામાં આવતી ઓનલાઇન અથવા અન્ય સેવાઓ દ્વારા ઓળખના દસ્તાવેજોની પુષ્ટિ કરવાની ક્ષમતાને પણ ધ્યાનમાં લેવામાં આવી શકે છે.
- ગ્રાહકનું જોખમ-વર્ગીકરણ અને તેવા વર્ગીકરણ માટેના ચોક્કસ કારણો ગુપ્ત રાખવામાં આવશે અને ગ્રાહક સાવધ ન થઈ જાય તે હેતુથી તેને આ વિગતો જણાવવામાં આવશે નહીં.

શરત એ છે કે જોખમની ધારણા ને લગતી વિવિધ શ્રેણીના ગ્રાહકો પાસેથી એકત્રિત કરવામાં આવેલી અન્ય વિવિધ માહિતી બિન-દખલકારી હોવી જોઈએ અને તે આ પોલિસી તથા કેડિટ પોલિસીમાં નિર્દિષ્ટ કરેલી હોવી જોઈએ.

કંપની તેના જોખમ આકલન માં ફાયનાન્શિયલ એક્શન ટાસ્ક ફોર્સ (FATF) ના જાહેર નિવેદનો, ઇન્ડિયન બેંકસ એસોસિએશન (IBA) દ્વારા જારી કરાયેલ KYC/AML પરના અહેવાલો અને માર્ગદર્શિકા નોંધો, અને અન્ય એજન્સીઓ વગેરેનો ઉપયોગ કરી શકે છે.

### 5A. કંપની દ્વારા મની લોન્ડરિંગ અને આતંકવાદી ધિરાણ જોખમનું આકલન:

- કંપની ગ્રાહકો, દેશો અથવા ભૌગોલિક વિસ્તારો, પ્રોડક્ટ્સ, સેવાઓ, વ્યવહારો અથવા ડિલિવરી ચેનલો વગેરે માટે તેના મની લોન્ડરિંગ અને આતંકવાદી ધિરાણના જોખમને ઓળખવા, તેનું આકલન કરવા અને તેને ઘટાડવા માટે અસરકારક પગલાં લેવા માટે સમયાંતરે (ઓછામાં ઓછા વર્ષમાં એકવાર) 'મની લોન્ડરિંગ (ML) અને આતંકવાદી ધિરાણ (TF) જોખમ આકલન' કવાયત હાથ ધરશે.
- આકલન પ્રક્રિયામાં એકંદર જોખમનું સ્તર નક્કી કરતા પહેલા અને તે મુજબના યોગ્ય સ્તર અને પ્રકારના જોખમ નિવારણ ના પગલાં લાગુ કરતા પહેલા, તમામ સંબંધિત જોખમ પરિબળોને ધ્યાનમાં લેવામાં આવશે. આંતરિક જોખમ આકલન



SAPNE AAPKE, SAATH HAMAARA

## માહિતી પુસ્તિકા

તૈયાર કરતી વખતે, રેગ્યુલેટર/સુપરવાઈઝર દ્વારા સમયાંતરે કંપની સાથે શેર કરવામાં આવતી સમગ્ર સેક્ટર-વિશિષ્ટ નબળાઈઓ, જો કોઈ હોય તો, તેની કંપનીએ નોંધ લેવી જોઈએ.

- (iii) જોખમનું આકલન યોગ્ય રીતે દસ્તાવેજીકૃત હોવું જોઈએ, અને તે કંપનીના પ્રકાર, કદ, ભૌગોલિક હાજરી, પ્રવૃત્તિઓની જટિલતા અથવા માળખું વગેરેના પ્રમાણમાં હોવું જોઈએ.
- (iv) આ કવાયત ના પરિણામોને બોર્ડની રિસ્ક મેનેજમેન્ટ કમિટી સમક્ષ રજૂ કરવામાં આવશે અને તે સક્ષમ સત્તાધિકારીઓ અને સ્વનિયમનકારી સંસ્થાઓ માટે ઉપલબ્ધ હોવા જોઈએ.
- (v) કંપની, આ પોલિસીને અનુરૂપ, ઓળખાયેલા જોખમના નિવારણ (mitigation) અને વ્યવસ્થાપન માટે જોખમ-આધારિત અભિગમ (RBA) લાગુ કરશે. ઓળખાયેલા જોખમના નિવારણ અને વ્યવસ્થાપન માટે, કંપની (પોતાની રીતે) ઓળખાયેલા ML/TF જોખમો અને વ્યવસાયના કદને ધ્યાનમાં રાખીને એક CDD પ્રોગ્રામ અમલમાં મૂકશે. વધુમાં, કંપની આ નિયંત્રણો ના અમલીકરણનું નિરીક્ષણ કરશે અને જો જરૂરી જણાય તો તેમાં સુધારો અથવા વધારો કરશે.

## 6. ગ્રાહક ઓળખ પ્રક્રિયા (CIP)

કંપની નીચેના કિસ્સાઓમાં ગ્રાહકોની ઓળખ કરવાની પ્રક્રિયા હાથ ધરશે:

- (i) ગ્રાહક સાથે ખાતા-આધારિત સંબંધ ની શરૂઆત વખતે.
  - (ii) જ્યારે મેળવેલા ગ્રાહક ઓળખ ડેટા ની અધિકૃતતા અથવા પર્યાપ્તતા વિશે શંકા હોય ત્યારે.
- ખાતા-આધારિત સંબંધ ની શરૂઆત વખતે ગ્રાહકોની ઓળખની ચકાસણી કરવાના હેતુથી, કંપની નીચેની શરતોને આધીન તૃતીય પક્ષ દ્વારા કરવામાં આવેલ CDD પર આધાર રાખી શકે છે:
- (i) કંપની તૃતીય પક્ષ દ્વારા કરવામાં આવેલ કસ્ટમર ડ્યુ ડિલિજન્સ ના રેકોર્ડ અથવા તેની માહિતી તુરંત જ કાં તો તે તૃતીય પક્ષ પાસેથી અથવા CKYCR માંથી મેળવશે.
  - (ii) કંપની એ ખાતરી કરવા માટે પૂરતા પગલાં લેશે કે ગ્રાહકની યોગ્ય તપાસ ની જરૂરિયાતોને લગતા ઓળખના ડેટાની નકલો અને અન્ય સંબંધિત દસ્તાવેજો વિનંતી કરવા પર વિલંબ કર્યા વિના તૃતીય પક્ષ પાસેથી ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.
  - (iii) તૃતીય પક્ષ નિયંત્રિત, નિરીક્ષિત અથવા મોનિટર થયેલ છે, અને તેની પાસે PML એક્ટહેઠળની જરૂરિયાતો અને જવાબદારીઓને અનુરૂપ ગ્રાહકની યોગ્ય તપાસ અને રેકોર્ડ રાખવાની જરૂરિયાતોના પાલન માટેના જરૂરી પગલાં અમલમાં છે.
  - (iv) તૃતીય પક્ષ એવા કોઈ દેશ અથવા કાર્યક્ષેત્રમાં સ્થિત હોવો જોઈએ નહીં કે જેને ઉચ્ચ જોખમ ધરાવતા તરીકે નિર્ધારિત કરવામાં આવ્યો હોય.
  - (v) કંપની અંતિમ રીતે CDD માટે અને લાગુ પડતા કિસ્સાઓમાં, વધુ સઘન તપાસ ના પગલાં લેવા માટે જવાબદાર રહેશે.

તૃતીય પક્ષો દ્વારા ગ્રાહકની ઓળખ પ્રક્રિયા હાથ ધરતી વખતે, કંપનીએ એ ખાતરી કરવાની રહેશે કે KYC ધોરણોના પાલનનો નિર્ણય લેવાનું મુખ્ય કાર્ય આઉટસોર્સ કરવામાં ન આવે.

## 6A. ગ્રાહકની યોગ્ય તપાસ (CDD) પ્રક્રિયા

### ભાગ- I વ્યક્તિઓના કિસ્સામાં CDD પ્રક્રિયા

જ્યારે કંપની CIP હાથ ધરે છે અથવા કોઈ કાનૂની સંસ્થા સાથે સંબંધિત બેનિફિશિયલ ઓનર (લાભાર્થી માલિક), અધિકૃત હસ્તાક્ષરકર્તા અથવા પાવર ઓફ એટર્ની ધારક હોય તેવી વ્યક્તિ સાથે વ્યવહાર કરે છે, ત્યારે કંપનીએ તે વ્યક્તિ પાસેથી નીચે મુજબની માહિતી મેળવવી રહેશે:

- (i) આધાર નંબર જ્યાં,
  - a) તેઓ આધાર અધિનિયમની કલમ 7 હેઠળ સૂચિત કોઈપણ યોજના હેઠળ કોઈ લાભ અથવા સબસિડી મેળવવા ઈચ્છતા હોય; અથવા



SAPNE AAPKE, SAATH HAMAARA

## માહિતી પુસ્તિકા

b) તેઓ સ્વૈચ્છિક રીતે કંપનીને પોતાનો આધાર નંબર સબમિટ કરવાનો નિર્ણય લેતા હોય; અથવા

શરત એ છે કે, કંપનીએ UIDAI ની e-KYC ઓથેન્ટિકેશન સુવિધાનો ઉપયોગ કરીને ગ્રાહકના આધાર નંબરની ચકાસણી કરવાની રહેશે. વધુમાં, આવા કિસ્સામાં, જો ગ્રાહક પોતાનું વર્તમાન સરનામું આપવા માંગતા હોય, જે સેન્ટ્રલ આઇડેન્ટિટીઝ ડેટા રિપોઝિટરી માં ઉપલબ્ધ ઓળખની માહિતી મુજબના સરનામાં કરતાં અલગ હોય, તો તેઓ તે સંદર્ભમાં સ્વ-ઘોષણા આપી શકે છે.

(ii) આધાર નંબર હોવાનો પુરાવો, જ્યાં ઓફલાઇન વેરિફિકેશન કરી શકાય છે; અથવા

શરત એ છે કે, કંપનીએ આવી ઓફલાઇન વેરિફિકેશન પ્રક્રિયા હાથ ધરવાની રહેશે.

(iii) આધાર નંબર હોવાનો પુરાવો, જ્યાં ઓફલાઇન વેરિફિકેશન કરી શકાતું નથી અથવા કોઈ પણ OVD (સત્તાવાર રીતે માન્ય દસ્તાવેજ) અથવા તે મુજબનો સમકક્ષ ઇ-દસ્તાવેજ, જેમાં તેની ઓળખ અને સરનામાંની વિગતો હોય; અથવા

શરત એ છે કે, જો ગ્રાહક કોઈપણ OVD નો સમકક્ષ ઇ-દસ્તાવેજ સબમિટ કરે, તો કંપનીએ ઇન્ફોર્મેશન ટેકનોલોજી એક્ટ, 2000 (21 of 2000) ની જોગવાઈઓ અને તે હેઠળ બહાર પાડવામાં આવેલા કોઈપણ નિયમો મુજબ ડિજિટલ હસ્તાક્ષરની ચકાસણી કરવાની રહેશે અને એનેક્સચર-A. હેઠળ દર્શાવેલ 'ડિજિટલ KYC પ્રક્રિયા' અને તેના નિયમો અને વિનિયમો મુજબ લાઇવ ફોટો લેવાનો રહેશે.

વધુમાં શરત એ છે કે, જો ગ્રાહક કોઈપણ OVD અથવા આધાર નંબર હોવાનો પુરાવો સબમિટ કરે, જ્યાં ઓફલાઇન વેરિફિકેશન કરી શકાતું નથી, તો કંપનીએ એનેક્સચર-A. હેઠળ આપેલ ડિજિટલ KYC પ્રક્રિયા અને તેના નિયમો અને વિનિયમો દ્વારા ચકાસણી કરવાની રહેશે

(iv) CKYCR માંથી રેકોર્ડ્સ ડાઉનલોડ કરવા માટેની સ્પષ્ટ સંમતિ સાથેનો KYC આઇડેન્ટિફાયર; જો કે કંપની CKYCR સાથે KYC માહિતી શેર કરવા માટે નિર્ધારિત નિયમો અનુસાર CKYCR માંથી કેવાયસી રેકોર્ડ ઓનલાઇન મેળવશે. અને

(v) પાન અથવા તેના સમકક્ષ ઇ-દસ્તાવેજ અથવા ફોર્મ નં. 60 આવકવેરા નિયમો, 1962 માં વ્યાખ્યાયિત કર્યા મુજબ; અને

(vi) વ્યવસાયની પ્રકૃતિ અને ગ્રાહકની નાણાકીય સ્થિતિના સંદર્ભમાં અથવા તેના સમકક્ષ ઇ-દસ્તાવેજો સહિત અન્ય દસ્તાવેજો જે કંપની દ્વારા તેની ક્રેડિટ પોલિસી મુજબ જરૂરી હોઈ શકે છે.

શરત એ છે કે, સરકાર દ્વારા REs ના અમુક વર્ગ માટે સૂચિત કરવામાં આવેલી તારીખ સુધીના સમયગાળા માટે, ડિજિટલ KYC કરવાને બદલે, જો સમકક્ષ ઇ-દસ્તાવેજ સબમિટ કરવામાં ન આવ્યો હોય, તો કંપની આધાર નંબર હોવાના પુરાવાની પ્રમાણિત નકલ અથવા OVD અને તાજેતરનો ફોટોગ્રાફ મેળવી શકે છે.

વધુમાં શરત એ છે કે, જો કોઈ વ્યક્તિ આધાર અધિનિયમની કલમ 7 હેઠળ સૂચિત કોઈપણ યોજના હેઠળ લાભ અથવા સબસિડી મેળવવા ઈચ્છતા હોય, પરંતુ ઈજા, બીમારી, વૃદ્ધાવસ્થાને કારણે અશક્તિ અથવા અન્ય સમાન કારણોસર તેમનું e-KYC ઓથેન્ટિકેશન થઈ શકતું ન હોય, તો કંપનીએ આધાર નંબર મેળવવા ઉપરાંત, પ્રાધાન્ય મુજબ ઓફલાઇન વેરિફિકેશન દ્વારા અથવા વૈકલ્પિક રીતે ગ્રાહક પાસેથી અન્ય કોઈ પણ OVD ની પ્રમાણિત નકલ અથવા તેના સમકક્ષ ઇ-દસ્તાવેજ મેળવીને ઓળખની પ્રક્રિયા કરવાની રહેશે. આ રીતે કરવામાં આવતી CDD પ્રક્રિયા હંમેશા કંપનીના અધિકારી દ્વારા જ હાથ ધરવામાં આવશે અને આવા અપવાદરૂપ કિસ્સાઓનું સંચાલન પણ આંતરિક ઓડિટ નો ભાગ રહેશે. કંપનીએ અપવાદરૂપ કિસ્સાઓના સંચાલન ને સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ એક્સેપ્શન ડેટાબેઝ માં યોગ્ય રીતે રેકોર્ડ કરવાની ખાતરી કરવાની રહેશે. ડેટાબેઝમાં અપવાદ આપવાના

## માહિતી પુસ્તિકા

કારણોની વિગતો, ગ્રાહકની વિગતો, અપવાદને મંજૂરી આપનાર નિયુક્ત અધિકારીનું નામ અને જો કોઈ વધારાની વિગતો હોય, તો તેનો સમાવેશ કરવાનો રહેશે. આ ડેટાબેઝનું સમયાંતરે આંતરિક ઓડિટ/તપાસ કરવાની રહેશે અને તે સુપરવાઇઝરી રિવ્યુ માટે ઉપલબ્ધ હોવો જોઈએ.

RBI માસ્ટર ડાયરેક્શન હેઠળ સમયાંતરે નિર્ધારિત કરવામાં આવેલી V-CIP પ્રક્રિયા પણ, જો યોગ્ય જણાય તો, ગ્રાહકની ઓળખ પ્રક્રિયાના ભાગ રૂપે હાથ ધરી શકાય છે.

સ્પષ્ટીકરણ 1: કંપની, જ્યાં તેના ગ્રાહકે આધાર નંબરનો કબજો હોવાનો પુરાવો રજૂ કરે છે, તે સુનિશ્ચિત કરશે કે આવા ગ્રાહક આધાર નંબરના પ્રમાણીકરણની જરૂર ન હોય ત્યાં યોગ્ય માધ્યમો દ્વારા તેના આધાર નંબરને રિડેક્ટ અથવા બ્લેક આઉટ કરે છે.

સ્પષ્ટીકરણ 2: કંપની બાયોમેટ્રિક આધારિત e-KYC ઓથેન્ટિકેશન કરી શકે છે, જેમાં આધાર ફેસ ઓથેન્ટિકેશન નો પણ સમાવેશ થાય છે.

સ્પષ્ટીકરણ 3: આધારનો ઉપયોગ, આધાર નંબર હોવાનો પુરાવો વગેરે, આધાર અધિનિયમ અને તે હેઠળ બનાવેલા નિયમો અનુસાર રહેશે.

સ્પષ્ટીકરણ 4: KYC ના હેતુઓ માટે આધાર નંબર ફરજિયાત નથી. જોકે, જો ગ્રાહક આધાર અધિનિયમની કલમ 7 હેઠળ સૂચિત કોઈપણ યોજના હેઠળ કોઈ લાભ અથવા સબસિડી મેળવવા ઈચ્છતા હોય, તો ગ્રાહકે આધાર નંબર આપવો પડશે. અન્ય કિસ્સાઓમાં, ગ્રાહકો સ્વેચ્છાએ આધાર નંબર આપી શકે છે.

કંપનીની એક શાખા દ્વારા એકવાર KYC વેરિફિકેશન થઈ ગયા પછી, તે કંપનીની અન્ય કોઈ પણ શાખામાં ખાતાના ટ્રાન્સફર માટે માન્ય રહેશે, શરત એ છે કે કંપનીએ સંબંધિત ખાતા માટે પહેલેથી જ સંપૂર્ણ KYC વેરિફિકેશન પૂર્ણ કરી લીધું હોય અને તેનું સમયાંતરે અપડેટ બાકી ન હોય.

## ભાગ- II: સોલ પ્રોપ્રાઇટરી ફર્મ્સ માટે CDD પગલાં

સોલ પ્રોપ્રાઇટરી ફર્મના નામે ખાતું ખોલવા માટે, કંપનીએ તે વ્યક્તિ (માલિક) ની CDD પ્રક્રિયા હાથ ધરવાની રહેશે.

ઉપરાંત, પ્રોપ્રાઇટરી ફર્મના નામે વ્યવસાય/પ્રવૃત્તિના પુરાવા તરીકે નીચેનામાંથી કોઈપણ બે દસ્તાવેજો પણ મેળવવાના રહેશે:

- સરકાર દ્વારા જારી કરાયેલ ઉદ્યમ રજીસ્ટ્રેશન સર્ટિફિકેટ (URC) સહિતનું રજીસ્ટ્રેશન સર્ટિફિકેટ.
- શોપ એન્ડ એસ્ટાબ્લિશમેન્ટ એક્ટ હેઠળ મ્યુનિસિપલ સત્તાધિકારીઓ દ્વારા જારી કરાયેલ પ્રમાણપત્ર/લાઇસન્સ.
- સેલ્સ અને ઇન્કમ ટેક્સ રિટર્ન્સ.
- CST/VAT/GST સર્ટિફિકેટ.
- સેલ્સ ટેક્સ/સર્વિસ ટેક્સ/પ્રોફેશનલ ટેક્સ સત્તાધિકારીઓ દ્વારા જારી કરાયેલ પ્રમાણપત્ર/નોંધણી દસ્તાવેજ.
- DGFT ની ઓફિસ દ્વારા પ્રોપ્રાઇટરી કન્સર્ન (માલિકીની પેઢી) ને જારી કરાયેલ IEC (ઇમ્પોર્ટર એક્સપોર્ટર કોડ)/કોઈપણ કાયદા હેઠળ રચાયેલ પ્રોફેશનલ બોર્ડી દ્વારા પ્રોપ્રાઇટરી કન્સર્નના નામે જારી કરાયેલ લાયસન્સ/પ્રેક્ટિસનું પ્રમાણપત્ર.
- સોલ પ્રોપ્રાઇટર ના નામે સંપૂર્ણ ઇન્કમ ટેક્સ રિટર્ન (માત્ર એકનોલેજમેન્ટ નહીં) જેમાં પેઢીની આવક દર્શાવવામાં આવી હોય અને ઇન્કમ ટેક્સ સત્તાધિકારીઓ દ્વારા યોગ્ય રીતે પ્રમાણિત/સ્વીકૃત કરવામાં આવ્યું હોય.
- વીજળી, પાણી અને લેન્ડલાઇન ટેલિફોન બિલ જેવા યુટિલિટી બિલો.

એવા કિસ્સાઓમાં જ્યાં કંપનીને ખાતરી થાય કે આવા બે દસ્તાવેજો રજૂ કરવા શક્ય નથી, તો કંપની પોતાની વિવેકબુદ્ધિથી વ્યવસાય/પ્રવૃત્તિના પુરાવા તરીકે તેમાંથી માત્ર એક જ દસ્તાવેજ સ્વીકારી શકે છે.

શરત એ છે કે કંપનીએ 'કોન્ટ્રેક્ટ પોઈન્ટ વેરિફિકેશન' (સ્થળ તપાસ) કરવાની રહેશે અને એવી અન્ય માહિતી અને સ્પષ્ટતા એકત્રિત કરવાની રહેશે જે પેઢીના અસ્તિત્વને સ્થાપિત કરવા માટે જરૂરી હોય, અને કંપનીએ પોતે ખાતરી અને સંતોષ મેળવવો પડશે કે વ્યવસાયિક પ્રવૃત્તિની ચકાસણી પ્રોપ્રાઇટરી પેઢીના સરનામેથી કરવામાં આવી છે.

**ભાગ- III: કાનૂની સંસ્થાઓ માટે CDD પગલાં**

- (i) કંપનીનું ખાતું ખોલવા માટે, કંપનીએ નીચેના દરેક દસ્તાવેજોની પ્રમાણિત નકલ મેળવવાની રહેશે:
- સર્ટિફિકેટ ઓફ ઇન્કોર્પોરેશન;
  - મેમોરેન્ડમ અને આર્ટિકલ્સ ઓફ એસોસિએશન;
  - કંપનીનો પાન કાર્ડ;
  - બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સનો ઠરાવ અને તેના વતી વ્યવહાર કરવા માટે તેના મેનેજરો, અધિકારીઓ અથવા કર્મચારીઓને આપવામાં આવેલ પાવર ઓફ એટર્ની;
  - કંપની વતી વ્યવહાર કરવા માટે પાવર ઓફ એટર્ની ધરાવતા બેનિફિશિયલ ઓનર (લાભાર્થી માલિક), મેનેજરો, અધિકારીઓ અથવા કર્મચારીઓ (જે લાગુ પડતું હોય તે) ના કિસ્સામાં 'વ્યક્તિગત CDD પ્રક્રિયા' માટે જરૂરી હોય તેવા દસ્તાવેજો
  - સીનિયર મેનેજમેન્ટ પોઝિશન ધરાવતી સંબંધિત વ્યક્તિઓના નામ;
  - રજિસ્ટર્ડ ઓફિસ અને તેના વ્યવસાયનું મુખ્ય સ્થળ, જો તે અલગ હોય તો.
- (ii) પાર્ટનરશિપ ફર્મનું ખાતું ખોલવા માટે, કંપનીએ નીચેના દરેક દસ્તાવેજોની પ્રમાણિત નકલ મેળવવાની રહેશે:
- રજીસ્ટ્રેશન સર્ટિફિકેટ;
  - પાર્ટનરશિપ ડીડ;
  - પાર્ટનરશિપ ફર્મનો પાન;
  - પેઢી વતી વ્યવહાર કરવા માટે પાવર ઓફ એટર્ની ધરાવતા બેનિફિશિયલ ઓનર, મેનેજરો, અધિકારીઓ અથવા કર્મચારીઓ (જે લાગુ પડતું હોય તે) ના કિસ્સામાં 'વ્યક્તિગત CDD પ્રક્રિયા' માટે જરૂરી હોય તેવા દસ્તાવેજો;
  - તમામ ભાગીદારોના નામ;
  - રજિસ્ટર્ડ ઓફિસનું સરનામું અને તેના વ્યવસાયનું મુખ્ય સ્થળ, જો તે અલગ હોય તો.
- (iii) ટ્રસ્ટનું ખાતું ખોલવા માટે, કંપનીએ નીચેના દરેક દસ્તાવેજોની પ્રમાણિત નકલ મેળવવાની રહેશે:
- રજીસ્ટ્રેશન સર્ટિફિકેટ;
  - ટ્રસ્ટ ડીડ;
  - ટ્રસ્ટનો પાન અથવા ફોર્મ નં. 60;
  - ટ્રસ્ટ વતી વ્યવહાર કરવા માટે પાવર ઓફ એટર્ની ધરાવતા બેનિફિશિયલ ઓનર, મેનેજરો, અધિકારીઓ અથવા કર્મચારીઓ ના કિસ્સામાં 'વ્યક્તિગત CDD પ્રક્રિયા' માટે જરૂરી હોય તેવા દસ્તાવેજો
  - લાભાર્થીઓ, ટ્રસ્ટીઓ, સેટલર, પ્રોટેક્ટર – જો કોઈ હોય તો, અને ટ્રસ્ટના લેખકો ના નામ
  - ટ્રસ્ટની રજિસ્ટર્ડ ઓફિસનું સરનામું; અને
  - ટ્રસ્ટીઓની યાદી અને ટ્રસ્ટી તરીકેની ભૂમિકા ભજવતા અને ટ્રસ્ટ વતી વ્યવહાર કરવા માટે અધિકૃત હોય તેવી વ્યક્તિઓ માટે 'વ્યક્તિગત CDD પ્રક્રિયા' મુજબના જરૂરી દસ્તાવેજો.
  - જો ગ્રાહક બિન-લાભકારી સંસ્થા હોય, તો તે નીતિ આયોગના 'દર્પણ પોર્ટલ' પર નોંધાયેલ હોવી જોઈએ. જો તે નોંધાયેલ ન હોય, તો કંપનીએ તેની વિગતો દર્પણ પોર્ટલ પર નોંધવી પડશે.
- (iv) અનઇન્કોર્પોરેટેડ એસોસિએશન અથવા વ્યક્તિઓના સમૂહ માટે ખાતું ખોલવા માટે, કંપનીએ નીચેના દરેક દસ્તાવેજોની પ્રમાણિત નકલ મેળવવાની રહેશે:
- તેવા એસોસિએશન અથવા વ્યક્તિઓના સમૂહની મેનેજિંગ બોર્ડી નો ઠરાવ;



SAPNE AAPKE, SAATH HAMAARA

## માહિતી પુસ્તિકા

- તેવા અનઇન્કોર્પોરેટેડ એસોસિએશન અથવા વ્યક્તિઓના સમૂહ નો પાન અથવા ફોર્મ નં. 60;
- તેના વતી વ્યવહાર કરવા માટે આપવામાં આવેલ પાવર ઓફ એટર્ની;
- ટ્રસ્ટ વતી વ્યવહાર કરવા માટે પાવર ઓફ એટર્ની ધરાવતા બેનિફિશિયલ ઓનર, મેનેજરો, અધિકારીઓ અથવા કર્મચારીઓ ના કિસ્સામાં 'વ્યક્તિગત CDD પ્રક્રિયા' માટે જરૂરી હોય તેવા દસ્તાવેજો
- એવી માહિતી કે જે તેવા એસોસિએશન અથવા વ્યક્તિઓના સમૂહના કાનૂની અસ્તિત્વને સામૂહિક રીતે સ્થાપિત કરવા માટે કંપની દ્વારા જરૂરી હોય.

સ્પષ્ટીકરણ: બિન-નોંધાયેલ ટ્રસ્ટો અથવા ભાગીદારી પેઢીઓ નો સમાવેશ 'અનઇન્કોર્પોરેટેડ એસોસિએશન' શબ્દ હેઠળ કરવામાં આવશે અને વ્યક્તિઓના સમૂહ શબ્દમાં સોસાયટીઓનો પણ સમાવેશ થાય છે.

- કાયદાકીય વ્યક્તિઓ ના ખાતા ખોલવા માટે (જે અગાઉના ભાગમાં ખાસ આવરી લેવામાં આવ્યા નથી) જેમ કે સોસાયટીઓ, યુનિવર્સિટીઓ અને સ્થાનિક સંસ્થાઓ જેવી કે ગ્રામ પંચાયતો વગેરે, અથવા જેઓ આવી કાયદાકીય વ્યક્તિ અથવા વ્યક્તિ અથવા ટ્રસ્ટ વતી કાર્ય કરવાનો હેતુ ધરાવે છે, તો કંપનીએ નીચેના દરેક દસ્તાવેજોની પ્રમાણિત નકલ મેળવવાની રહેશે:
  - સંસ્થા વતી કાર્ય કરવા માટે અધિકૃત વ્યક્તિનું નામ દર્શાવતો દસ્તાવેજ;
  - તેના વતી વ્યવહાર કરવા માટે પાવર ઓફ એટર્ની ધરાવતી વ્યક્તિના કિસ્સામાં 'વ્યક્તિગત CDD પ્રક્રિયા' માટે જરૂરી હોય તેવા દસ્તાવેજો; અને
  - તેવા દસ્તાવેજો કે જે આવી સંસ્થા/કાયદાકીય વ્યક્તિ ના કાનૂની અસ્તિત્વને સ્થાપિત કરવા માટે કંપની દ્વારા જરૂરી હોય.

## ભાગ- IV: બેનિફિશિયલ ઓનર માટે CDD પગલાં

એક કાયદાકીય વ્યક્તિ જે કુદરતી વ્યક્તિ નથી, તેનું ખાતું ખોલવા માટે, બેનિફિશિયલ ઓનર (લાભાર્થી માલિક) ની ઓળખ કરવામાં આવશે અને નિયમોના નિયમ 9(3) મુજબ તેની ઓળખની ચકાસણી કરવા માટે નીચેની બાબતોને ધ્યાનમાં રાખીને તમામ વ્યાજબી પગલાં લેવામાં આવશે:

- જ્યાં ગ્રાહક અથવા નિયંત્રિત હિત ધરાવતો માલિક નીચે મુજબ હોય:
  - ભારતમાં સ્ટોક એક્સચેન્જમાં સૂચિબદ્ધ કંપની અથવા સંસ્થા હોય, અથવા
  - તે કેન્દ્ર સરકાર દ્વારા સૂચિત અધિકારક્ષેત્રોમાં નિવાસી સંસ્થા હોય અને તેવા અધિકારક્ષેત્રોના સ્ટોક એક્સચેન્જોમાં સૂચિબદ્ધ હોય, અથવા
  - તે તેવી સૂચિબદ્ધ સંસ્થાઓની પેટાકંપની હોય; આવી સંસ્થાઓના કોઈપણ શેરધારક અથવા બેનિફિશિયલ ઓનર ની ઓળખ કરવી અને તેની ચકાસણી કરવી જરૂરી નથી.
- ટ્રસ્ટ/નોમિની અથવા ફિડ્યુશિયરી ખાતાઓના કિસ્સામાં, ગ્રાહક ટ્રસ્ટી/નોમિની અથવા અન્ય કોઈ મધ્યસ્થી તરીકે અન્ય વ્યક્તિ વતી કાર્ય કરી રહ્યો છે કે કેમ તે નક્કી કરવામાં આવે છે. આવા કિસ્સાઓમાં, મધ્યસ્થીઓની ઓળખ અને જે વ્યક્તિઓ વતી તેઓ કાર્ય કરી રહ્યા છે તેમની ઓળખના સંતોષકારક પુરાવા, તેમજ ટ્રસ્ટના સ્વરૂપ અથવા અમલમાં રહેલી અન્ય વ્યવસ્થાઓની વિગતો મેળવવાની રહેશે.

## 7. વ્યવહારોનું નિરીક્ષણ

### 7A. ચાલુ રાખવામાં આવતા ડ્યુ ડિલિજન્સ પગલાં

કંપનીએ ગ્રાહકોના વ્યવહારો તેમના વિશેની જાણકારી, ગ્રાહકોના વ્યવસાય અને જોખમ પ્રોફાઇલ તેમજ ભંડોળ/સંપત્તિના સ્ત્રોત સાથે સુસંગત છે તેની ખાતરી કરવા માટે ગ્રાહકોનું સતત ડ્યુ ડિલિજન્સ કરવાનું રહેશે.

નજીકથી દેખરેખ રાખવા માટે જરૂરી એવા સામાન્ય પરિબલોને પૂર્વગ્રહ રાખ્યા વિના, નીચેના પ્રકારના વ્યવહારોનું ફરજિયાતપણે નિરીક્ષણ કરવામાં આવશે:

- RTGS વ્યવહારો સહિતના મોટા અને જટિલ વ્યવહારો, અને અસામાન્ય પેટર્ન ધરાવતા વ્યવહારો, જે ગ્રાહકની સામાન્ય અને અપેક્ષિત પ્રવૃત્તિ સાથે અસંગત હોય, અને જેનો કોઈ દેખીતો આર્થિક તર્ક અથવા કાયદેસરનો હેતુ જણાતો નથી.
- તેવા વ્યવહારો કે જે ખાતાઓની ચોક્કસ શ્રેણીઓ માટે નિર્ધારિત કરવામાં આવેલી મર્યાદા કરતા વધારે હોય.

સતત ડ્યુ ડિલિજન્સ માટે, કંપની અસરકારક દેખરેખને સમર્થન આપવા માટે આર્ટિફિશિયલ ઇન્ટેલિજન્સ અને મશીન લર્નિંગ (AI અને ML) ટેકનોલોજી સહિતની યોગ્ય નવીનતાઓ અપનાવવાનું વિચારી શકે છે. નિરીક્ષણ ની મર્યાદા ગ્રાહકના જોખમની શ્રેણી સાથે સુસંગત હોવી જોઈએ.

ખાતાઓના જોખમ વર્ગીકરણ ની સમયાંતરે સમીક્ષા કરવાની સિસ્ટમ ઓછામાં ઓછા દર છ મહિને એકવાર અમલમાં મૂકવી જોઈએ, અને તે મુજબ એનહાન્સ્ક ડ્યુ ડિલિજન્સ પગલાં લાગુ કરવાની જરૂરિયાત નક્કી કરવી જોઈએ. ઉચ્ચ જોખમ ધરાવતા ખાતાઓને વધુ સઘન નિરીક્ષણ હેઠળ રાખવા જોઈએ.

### **7B. ફાઇનાન્સિયલ ઇન્ટેલિજન્સ યુનિટ-ઇન્ડિયા (FIU-IND)ને અહેવાલ આપવો**

કંપની પીએમએલ એક્ટ અને પીએમએલ નિયમો હેઠળ નિર્ધારિત રિપોર્ટિંગ જરૂરિયાતોનું પાલન કરશે અને તેના નિયમ 7 અને એફઆઈયુ-આઈએનડી દ્વારા સમયાંતરે બહાર પાડવામાં આવેલી માર્ગદર્શિકા અનુસાર નિયમ 3 હેઠળ નિર્દિષ્ટ વ્યવહારો સંબંધિત તમામ માહિતી ડિરેક્ટર, ફાઇનાન્સિયલ ઇન્ટેલિજન્સ યુનિટ-ઇન્ડિયા (FIU-IND) ને આપશે.

કંપની સૂચિત રિપોર્ટિંગ ફોર્મેટ્સ, રિપોર્ટિંગ ફોર્મેટ માર્ગદર્શિકાઓનું પાલન કરશે અને રોકડ વ્યવહાર અહેવાલો (CTR) શંકાસ્પદ વ્યવહાર અહેવાલો (STR) અને નકલી ચલણ અહેવાલ (CCR) સમયસર દાખલ કરવા માટે એફઆઈયુ-આઈએનડી દ્વારા ઉપલબ્ધ કરાયેલી રિપોર્ટ જનરેશન યુટિલિટી અને રિપોર્ટ વેલિડેશન યુટિલિટી અથવા અન્ય ઇલેક્ટ્રોનિક ઉપયોગિતાઓનો ઉપયોગ કરશે.

પ્રિન્સિપલ ઓફિસર એ ટ્રાન્ઝેક્શન ડેટાના સંગ્રહ અને તેને ઇલેક્ટ્રોનિક રીતે સબમિટ કરવા માટે યોગ્ય વ્યવસ્થા સુનિશ્ચિત કરવી જોઈએ, જેમાં જો કોઈ બિન-કમ્પ્યુટરાઈઝ્ડ શાખાઓ હોય, તો તેનો પણ સમાવેશ થાય છે. રિપોર્ટિંગમાં કોઈપણ વિલંબ અથવા ખોટી રીતે નોંધાયેલા વ્યવહારોના સુધારામાં નિર્ધારિત સમયમર્યાદાથી વધુ વિલંબ થાય, તો તેને વિલંબના દરેક દિવસ માટે એક અલગ ઉલ્લંઘન તરીકે ગણવામાં આવશે. શંકાસ્પદ વ્યવહાર રિપોર્ટ ફાઇલ કરવાને પરિણામે ગ્રાહકના ખાતાની કામગીરી પર કોઈ પ્રતિબંધ આવવો જોઈએ નહીં. કંપની, તેના ડિરેક્ટરો, અધિકારીઓ અને કર્મચારીઓએ FIU-IND ને રેકોર્ડ જાળવવા અને સબમિટ કરવા બાબતે કડક ગોપનીયતા જાળવવી જોઈએ, જોકે લાગુ પડતી સૂચનાઓ હેઠળ પરવાનગી મુજબ અસામાન્ય અથવા શંકાસ્પદ વ્યવહારોના વિશ્લેષણની આંતરિક વહેંચણી કરી શકાય છે.

કંપની FIU-INDને નીચે આપેલા પેરા 7C અને 7D મુજબ મંજૂરીની સૂચિમાં કોઈપણ વ્યક્તિઓ/સંસ્થાઓ જેવા ખાતાઓની વિગતોની જાણ પણ કરશે.

### **7C. ગેરકાયદેસર પ્રવૃત્તિઓ (નિવારણ) અધિનિયમ (UAPA), 1967 હેઠળની જવાબદારીઓ**

કંપનીએ એ સુનિશ્ચિત કરવાનું રહેશે કે ગેરકાયદેસર પ્રવૃત્તિઓ (નિવારણ) અધિનિયમ (UAPA), 1967 ની કલમ 51A અને તેમાં થયેલા સુધારાઓ મુજબ, તે એવી વ્યક્તિઓ અથવા સંસ્થાઓના નામે કોઈ ખાતું ધરાવતી નથી, જેમના નામ આતંકવાદી સંબંધો હોવાની શંકા ધરાવતી વ્યક્તિઓ અને સંસ્થાઓની યાદીમાં સામેલ હોય. આ યાદીઓ યુનાઈટેડ નેશન્સ સિક્યુરિટી કાઉન્સિલ (UNSC) દ્વારા મંજૂર કરવામાં આવે છે અને સમયાંતરે પ્રસારિત કરવામાં આવે છે, જેમાં ખાસ કરીને 'ISIL (દાએશ) અને અલ-કાયદા સેન્કશન્સ લિસ્ટ' અને 'તાલિબાન સેન્કશન્સ લિસ્ટ (1988 સેન્કશન્સ લિસ્ટ)' નો સમાવેશ થાય છે.

કંપનીએ એ પણ સુનિશ્ચિત કરવાનું રહેશે કે તે પ્રિવેન્શન એન્ડ સપ્રેસન ઓફ ટેરરિઝમ (ઇમ્પ્લીમેન્ટેશન ઓફ સિક્યુરિટી કાઉન્સિલ રિઝોલ્યુશન) ઓર્ડર, 2007 ની અનુસૂચિઓમાં ઉપલબ્ધ યાદીઓનો સંદર્ભ લે, જેમાં સમયાંતરે સુધારા કરવામાં આવ્યા હોય. કંપનીએ ઉપરોક્ત યાદીઓ, એટલે કે UNSC સેન્કશન્સ લિસ્ટ અને પ્રિવેન્શન એન્ડ સપ્રેસન ઓફ ટેરરિઝમ (ઇમ્પ્લીમેન્ટેશન ઓફ સિક્યુરિટી કાઉન્સિલ રિઝોલ્યુશન) ઓર્ડર, 2007 (સમયાંતરે થયેલા સુધારા મુજબ) ની અનુસૂચિઓમાં ઉપલબ્ધ યાદીઓની દૈનિક ધોરણે ચકાસણી કરવાની રહેશે. આ યાદીઓમાં ઉમેરા, ઘટાડા અથવા અન્ય ફેરફારોના સંદર્ભમાં જે પણ સુધારા કરવામાં આવે, તેને કંપનીએ ઝીણવટભર્યા પાલન માટે ધ્યાનમાં લેવાના રહેશે.

યાદીમાં દર્શાવેલ કોઈપણ વ્યક્તિઓ અથવા સંસ્થાઓ સાથે સામ્યતા ધરાવતા ખાતાઓની વિગતો, UAPA ના જાહેરનામા હેઠળ જરૂરીયાત મુજબ ગૃહ મંત્રાલયને જાણ કરવા ઉપરાંત, FIU-IND ને પણ રિપોર્ટ કરવાની રહેશે.

### **7D. સામૂહિક વિનાશના શસ્ત્રો (WMD) અને તેમની ડિલિવરી સિસ્ટમ્સ (ગેરકાયદેસર પ્રવૃત્તિઓ પર પ્રતિબંધ) અધિનિયમ, 2005 (WMD એક્ટ, 2005) હેઠળની જવાબદારીઓ**

કંપનીએ ભારત સરકારના નાણાં મંત્રાલય દ્વારા 30 જાન્યુઆરી, 2023 ના રોજ જાહેર કરવામાં આવેલા આદેશ મુજબ, સામૂહિક વિનાશના શસ્ત્રો (WMD) અને તેમની ડિલિવરી સિસ્ટમ્સ (ગેરકાયદેસર પ્રવૃત્તિઓ પર પ્રતિબંધ) અધિનિયમ, 2005 ની કલમ ૧૨એ (12A) હેઠળ નિર્ધારિત "કલમ ૧૨એ ના અમલીકરણ માટેની પ્રક્રિયા" ના પાલનની ખાતરી કરવાની રહેશે. જ્યારે કોઈ વ્યક્તિ અથવા સંસ્થાની વિગતો નિર્ધારિત યાદી માં આપેલી વિગતો સાથે મેળ ખાતી હોય, ત્યારે કંપનીએ તેની સાથે કોઈ પણ વ્યવહાર ન થાય તેની ખાતરી કરવાની રહેશે.

ગ્રાહકોની ઓનબોર્ડિંગ સમયે અને તે પછી પણ સમયાંતરે, FIU-ઇન્ડિયા દ્વારા જાહેર કરાયેલી નિર્ધારિત યાદીઓ, લાગુ પડતા અન્ય UNSCRs (યુનાઈટેડ નેશન્સ સિક્યુરિટી કાઉન્સિલના ઠરાવો) અને UAPA, 1967 હેઠળની સંબંધિત અનુસૂચિઓ સામે તપાસ કરવાની રહેશે, અને જો કોઈ વિગત મેળ ખાતી જણાય, તો તેની સાથે કોઈ પણ વ્યવહાર કરવામાં આવશે નહીં.

જ્યારે કોઈ વિગત મેળ ખાતી હોય અથવા એવું માનવાને કારણ હોય કે ભંડોળ કે મિલકતો WMD એક્ટની કલમ 12A ના કાર્યક્ષેત્રમાં આવે છે, ત્યારે કંપનીએ તાત્કાલિક વ્યવહારો અટકાવવાના રહેશે, સેન્ટ્રલ નોડલ ઓફિસર (ડાયરેક્ટર, FIU-IND) ને સંપૂર્ણ વિગતો સાથે રિપોર્ટ કરવાનો રહેશે અને તેની નકલો સ્ટેટ નોડલ ઓફિસર તથા RBI ને મોકલવાની રહેશે, તેમજ નિર્ધારિત પ્રક્રિયા અનુસાર મિલકતો ફ્રીઝ કરવા અથવા અનફ્રીઝ કરવા સંબંધિત તમામ સૂચનાઓનું તાત્કાલિક પાલન કરવાનું રહેશે.

કંપનીએ દરરોજ UNSCR 1718 પ્રતિબંધિત વ્યક્તિઓ અને સંસ્થાઓની યાદી ની ચકાસણી કરવાની રહેશે, જેથી યાદીમાં થયેલા કોઈપણ ફેરફારોને ધ્યાનમાં લઈ શકાય અને સમય-સમય પર સુધારેલા ડેમોક્રેટિક પીપલ્સ રિપબ્લિક ઓફ કોરિયા ઓર્ડર, 2017 પર સુરક્ષા પરિષદના ઠરાવના અમલીકરણના પાલનની ખાતરી કરી શકાય.

### **8. KYCનું સુધારા/સામયિક સુધારા**

KYC ના અસરકારક મોનિટરિંગના હેતુથી, કંપનીએ KYC ના સમયાંતરે અપડેશન માટે જોખમ-આધારિત અભિગમ અપનાવવો પડશે, જેથી એ ખાતરી કરી શકાય કે CDD હેઠળ એકત્રિત કરવામાં આવેલી માહિતી અથવા ડેટા અદ્યતન અને સુસંગત રહે, ખાસ કરીને જ્યાં જોખમ વધુ હોય.

કંપનીએ ખાતું ખોલવાની તારીખ અથવા છેલ્લે થયેલા KYC અપડેશનની તારીખથી નીચે આપેલા કોષ્ટક મુજબ અને નીચેની પ્રક્રિયા અનુસાર સમયાંતરે KYC અપડેટ કરવાનું રહેશે:

જોખમ શ્રેણી	KYCનું સમયાંતરે અપડેટ
-------------	-----------------------

હાઇ	2 વર્ષ
મીડિયમ	8 વર્ષ
લો	10 વર્ષ

(i) **વ્યક્તિઓ:**

**KYC માહિતીમાં કોઈ ફેરફાર નથી:** આવા સંજોગોમાં, કંપની ગ્રાહક પાસેથી આ અંગેનું સ્વ-ઘોષણાપત્ર આવાસ લોન એપ દ્વારા અથવા કંપનીમાં નોંધાયેલા મોબાઇલ નંબરનો ઉપયોગ કરીને આવાસ વેબસાઇટ પર લોન એકાઉન્ટમાં લોગ-ઇન કરીને મેળવશે.

**સરનામા અથવા KYC માહિતીમાં ફેરફાર:** આવા સંજોગોમાં, અપડેટ અથવા સમયાંતરે કરવામાં આવતા અપડેટ વખતે ગ્રાહક દ્વારા જાહેર કરવામાં આવેલા સરનામાના પુરાવા માટે, કંપની OVD, માન્ય OVD અથવા તેના સમકક્ષ ઇ-દસ્તાવેજોની નકલ મેળવશે. ગ્રાહકો કંપનીની કોઈપણ શાખાની વ્યક્તિગત મુલાકાત લઈને OVD ની નકલ સબમિટ કરી શકે છે.

કંપની અપડેટ અથવા સમયાંતરે કરવામાં આવતા અપડેટ માટે નોન-ફેસ-ટુ-ફેસ મોડમાં આધાર OTP આધારિત e-KYC નો ઉપયોગ પણ કરી શકે છે. વર્તમાન સરનામાની ઘોષણા: જો વર્તમાન સરનામું આધાર કાર્ડમાં દર્શાવેલ સરનામા કરતાં અલગ હોય, તો આ કિસ્સામાં તે માટે કોઈ સકારાત્મક પુષ્ટિ ની જરૂર રહેશે નહીં. કોઈપણ પ્રકારની છેતરપિંડી રોકવા માટે, કંપની એ વાતની ખાતરી કરશે કે આધાર પ્રમાણીકરણ માટેનો મોબાઇલ નંબર એ જ હોય જે ગ્રાહકની પ્રોફાઇલમાં કંપની પાસે ઉપલબ્ધ છે.

(ii) **વ્યક્તિગત સિવાયના ગ્રાહકો (સંસ્થાઓ):**

**KYC માહિતીમાં કોઈ ફેરફાર નથી:** આવા સંજોગોમાં, કંપની ગ્રાહક પાસેથી આ અંગેનું સ્વ-ઘોષણાપત્ર આવાસ લોન એપ દ્વારા અથવા કંપનીમાં નોંધાયેલા મોબાઇલ નંબર અથવા ઇમેઇલ આઇડીનો ઉપયોગ કરીને આવાસ વેબસાઇટ પર લોન એકાઉન્ટમાં લોગ-ઇન કરીને મેળવશે. વધુમાં, કંપની આ પ્રક્રિયા દરમિયાન ખાતરી કરશે કે તેમની પાસે ઉપલબ્ધ બેનિફિશિયલ ઓનરશિપ માહિતી સચોટ છે અને તેને શક્ય તેટલી અદ્યતન રાખવા માટે, જો જરૂર જણાશે તો તેમાં સુધારો કરશે.

**KYC માહિતીમાં ફેરફાર:** આવા સંજોગોમાં, કંપની નવા ગ્રાહકને જોડતી વખતે કરવામાં આવતી KYC પ્રક્રિયા જેવી જ પ્રક્રિયા હાથ ધરશે.

(iii) **વધારાના પગલાં:** ઉપરોક્ત ઉપરાંત, કંપની નીચેની બાબતોની ખાતરી કરશે:

- વર્તમાન CDD ધોરણો અનુસાર ગ્રાહકના KYC દસ્તાવેજો તેમની પાસે ઉપલબ્ધ છે. વધુમાં, જો KYC ના સમયાંતરે કરવામાં આવતા અપડેટ વખતે કંપની પાસે ઉપલબ્ધ CDD દસ્તાવેજોની માન્યતા પૂરી થઈ ગઈ હોય, તો કંપની નવા ગ્રાહકને જોડતી વખતે કરવામાં આવતી KYC પ્રક્રિયા જેવી જ પ્રક્રિયા હાથ ધરશે.
- કંપની ગ્રાહકની પાન વિગતો, જો ઉપલબ્ધ હોય તો તેની ઇશ્યુ કરનાર સત્તાધિકારી ના ડેટાબેઝમાંથી ચકાસશે.
- અપડેશન/સામયિક અપડેશન હાથ ધરવા માટે ગ્રાહક પાસેથી સ્વ-ઘોષણા સહિત સંબંધિત દસ્તાવેજ (ઓ) ની પ્રાપ્તિની તારીખનો ઉલ્લેખ કરીને ગ્રાહકને સ્વીકૃતિ આપવામાં આવે છે. વધુમાં, એ વાતની ખાતરી કરવામાં આવશે કે KYC ના અપડેટ અથવા સમયાંતરે કરવામાં આવતા અપડેટ વખતે ગ્રાહકો પાસેથી મેળવેલી માહિતી / દસ્તાવેજો કંપનીના રેકોર્ડ / ડેટાબેઝમાં તાત્કાલિક અપડેટ કરવામાં આવે અને ગ્રાહકને KYC વિગતો અપડેટ થયાની તારીખ દર્શાવતી સૂચના આપવામાં આવે.
- KYC ના અપડેટ અથવા સમયાંતરે કરવામાં આવતા અપડેટ ની સુવિધા તમામ શાખાઓ પર ઉપલબ્ધ છે.
- કંપની ગ્રાહકોને સૂચના આપશે કે PML નિયમોનું પાલન કરવા માટે, વ્યવસાયિક સંબંધો અથવા ખાતા-આધારિત સંબંધોની શરૂઆત વખતે ગ્રાહકો દ્વારા સબમિટ કરવામાં આવેલા દસ્તાવેજોમાં અને ત્યારબાદ, જ્યારે પણ જરૂરી

## માહિતી પુસ્તિકા

હોય ત્યારે કોઈ ફેરફાર થાય, તો ગ્રાહકોએ કંપનીના રેકોર્ડમાં તે ફેરફાર અપડેટ કરવાના હેતુથી તેવા દસ્તાવેજો 30 દિવસની અંદર કંપનીમાં સબમિટ કરવાના રહેશે.

- f) KYC ના સમયાંતરે કરવામાં આવતા અપડેટ માટેની યોગ્ય સૂચનાઓ (1 જાન્યુઆરી, 2026 થી અમલી)
- ગ્રાહકોને નિયત તારીખ પહેલાં ઓછામાં ઓછી ત્રણ આગોતરી સૂચનાઓ (જેમાં 1 પત્ર દ્વારા) અને નિયત તારીખ પછી ઓછામાં ઓછા 3 રીમાઇન્ડર્સ (જેમાં 1 પત્ર દ્વારા) મોકલવામાં આવશે.
  - ઓડિટ ટ્રેઇલ માટે આવી સૂચનાઓ/રીમાઇન્ડર્સનો યોગ્ય રીતે રેકોર્ડ રાખવામાં આવશે.
  - સૂચના/રીમાઇન્ડરના પત્રમાં, અન્ય બાબતોની સાથે, KYC ને અપડેટ કરવા માટેની સૂચનાઓ, જો જરૂરી હોય તો મદદ મેળવવા માટે એસ્કેલેશન મિકેનિઝમ અને સમયસર તેમના KYCને અપડેટ કરવામાં નિષ્ફળતાના પરિણામો, જો કોઈ હોય તો, સમજવામાં સરળ હોઈ શકે છે.
- g) KYC નું સમયાંતરે કરવામાં આવતું અપડેટ UCIC સ્તરે કરવામાં આવશે.

- (iv) હાલના ગ્રાહકોના કિસ્સામાં, કેન્દ્ર સરકાર દ્વારા સૂચિત કરવામાં આવેલી તારીખ સુધીમાં કંપનીએ PAN અથવા તેના સમાન ઈ-દસ્તાવેજ અથવા ફોર્મ નંબર ૬૦ મેળવવાના રહેશે. જો ગ્રાહક આ દસ્તાવેજો સબમિટ કરવામાં નિષ્ફળ જાય, તો ગ્રાહક PAN અથવા તેના સમાન ઈ-દસ્તાવેજ અથવા ફોર્મ નંબર ૬૦ સબમિટ ન કરે ત્યાં સુધી કંપની તે ખાતામાં કામગીરી અસ્થાયી રૂપે બંધ કરી દેશે.

જો કે, ખાતા માટે કામચલાઉ ધોરણે કામગીરી બંધ કરતા પહેલા, કંપની ગ્રાહકને સુલભ સૂચના અને તેમની વાત સાંભળવાની વાજબી તક આપશે. વધુમાં, જે ગ્રાહકો ઈજા, બીમારી અથવા વૃદ્ધાવસ્થા અથવા અન્યથા, અને તેના જેવા કારણોસર PAN અથવા તેના સમકક્ષ ઈ-દસ્તાવેજ અથવા ફોર્મ નં. 60 પ્રદાન કરવામાં અસમર્થ છે, તેમના ખાતાના સતત સંચાલન માટે આંતરિક નીતિ મુજબ યોગ્ય છૂટછાટ આપવામાં આવશે. જોકે, આવા ખાતાઓ વધુ દેખરેખ હેઠળ રહેશે.

વધુમાં એવી પણ જોગવાઈ છે કે, જો કંપની સાથે પહેલેથી ખાતા-આધારિત સંબંધ ધરાવતા ગ્રાહક લેખિતમાં જણાવે કે તેઓ પોતાનો PAN અથવા તેના સમકક્ષ e-ડોક્યુમેન્ટ અથવા ફોર્મ નંબર. 60 સબમિટ કરવા માંગતા નથી, તો કંપની તે ખાતું બંધ કરી દેશે. તે ગ્રાહકને લાગુ પડતા ઓળખના દસ્તાવેજો મેળવીને તેમની ઓળખ સ્થાપિત કર્યા પછી, ખાતા સંબંધિત તમામ લેણી જવાબદારીઓનો યોગ્ય રીતે પતાવટ કરવામાં આવશે.

આ વિભાગના હેતુ માટે, "ટેમ્પરરી સીઝિંગ ઓફ ઓપરેશન" એટલે કે જ્યાં સુધી ગ્રાહક આ વિભાગની જોગવાઈઓનું પાલન ન કરે ત્યાં સુધી તે ખાતાને લગતા તમામ વ્યવહારો અથવા પ્રવૃત્તિઓનું કામચલાઉ સસ્પેન્શન સમજવું.

## 9. KYC નીતિનું પાલન:

- (i) KYC અનુપાલન ના હેતુ માટે 'સીનિયર મેનેજમેન્ટ'નો અર્થ નીચે મુજબ થશે:
- ચીફ ક્રેડિટ ઓફિસર, જેમનું કાર્ય KYC નીતિઓ અને પ્રક્રિયાઓનો અમલ સુનિશ્ચિત કરવાનું અને સમયાંતરે જારી કરાયેલ KYC/AML અંગેના નિયમનકારી માર્ગદર્શિકાઓનું પાલન સુનિશ્ચિત કરવાનું રહેશે.
  - હેડ ઓફ ઓપરેશન્સ, જેઓ લોન લેનારાઓ ના તમામ KYC રેકોર્ડ્સ જાળવવા માટે જવાબદાર રહેશે.
- (ii) નીતિઓ અને પ્રક્રિયાઓ ના અસરકારક અમલીકરણ માટે જવાબદારીની ફાળવણી.
- (iii) કંપની તેની નીતિઓ અને પ્રક્રિયાઓના અનુપાલન કાર્યો નું સ્વતંત્ર મૂલ્યાંકન સુનિશ્ચિત કરશે, જેમાં કાનૂની અને નિયમનકારી આવશ્યકતાઓનો સમાવેશ થાય છે.
- (iv) આંતરિક ઓડિટર એ KYC/એન્ટી-મની લોન્ડરિંગ (AML) નીતિઓ અને પ્રક્રિયાઓના અનુપાલન અંગે ઓડિટ કમિટી ને ત્રિમાસિક અપડેટ આપવાનું રહેશે.

- (v) ઓડિટ કમિટી ને આ નીતિ મુજબ KYC અનુપાલન ની સ્થિતિ વિશે ત્રિમાસિક ધોરણે એક નોંધ ના સ્વરૂપમાં જાણ કરવામાં આવશે.
- (vi) કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે KYC ધોરણો ના અનુપાલન નક્કી કરવાના નિર્ણય લેવાના કાર્યો આઉટસોર્સ કરવામાં ન આવે.

## 10. એન્ડાન્સ ડ્યુ ડિલિજન્સ પ્રક્રિયા (EDD)

### 10A. નોન-ફેસ-ટુ-ફેસ ગ્રાહકોના ઓનબોર્ડિંગના કિસ્સામાં EDD:

નોન-ફેસ-ટુ-ફેસ ઓનબોર્ડિંગમાં ગ્રાહકને રૂબરૂ મળ્યા વગર અથવા V-CIP ના ઉપયોગ વગર કરવામાં આવતા કસ્ટમર ઓનબોર્ડિંગનો સમાવેશ થશે. નોન-ફેસ-ટુ-ફેસ માં ડિજિટલ માધ્યમો જેવા કે CKYCR, ડીજીલોકર, તેના સમકક્ષ ઇ-ડોક્યુમેન્ટ વગેરે, અને નોન-ડિજિટલ પદ્ધતિઓ જેવી કે NRIs અને PIOs માટે માન્ય વધારાના પ્રમાણિત સત્તાધિકારીઓ દ્વારા પ્રમાણિત કરેલ OVD ની નકલ મેળવવી, જેમાં ગ્રાહક સાથે કોઈ રૂબરૂ મુલાકાત થતી નથી, તેનો સમાવેશ થશે.

રૂબરૂ ન મળતા ગ્રાહકો માટે કંપની દ્વારા નીચેના EDD પગલાં લેવામાં આવશે.

- (i) રીમોટ ઓનબોર્ડિંગ માટે ગ્રાહકને પ્રથમ વિકલ્પ તરીકે V-CIP ની સુવિધા આપવામાં આવશે.
- (ii) છેતરપિંડી અટકાવવા માટે, CDD પછી આવા ખાતાઓ સાથે ટ્રાન્ઝેક્શન OTP, ટ્રાન્ઝેક્શન અપડેટ્સ વગેરે માટે વૈકલ્પિક મોબાઇલ નંબર લિંક કરવામાં આવશે નહીં. વ્યવહારો ફક્ત તે જ મોબાઇલ નંબર પરથી કરવા દેવામાં આવશે જેનો ઉપયોગ ખાતું ખોલાવવા માટે કરવામાં આવ્યો હોય.
- (iii) વર્તમાન સરનામાના પુરાવા મેળવવા ઉપરાંત, કંપની લોન વિતરણ કરતા પહેલા એડ્રેસ વેરિફિકેશન લેટર, કોન્ટેક્ટ પોઈન્ટ વેરિફિકેશન, ડિલિવેરેબલ્સ વગેરે જેવી સકારાત્મક પુષ્ટિ દ્વારા વર્તમાન સરનામાની ચકાસણી કરશે.
- (iv) આવા કિસ્સાઓમાં PAN (પાન કાર્ડ) ફરજિયાત રહેશે અને તેની ચકાસણી તેને જારી કરનાર સત્તાધિકારી ની વેરિફિકેશન સુવિધા દ્વારા કરવામાં આવશે.
- (v) કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે આવા ખાતાઓમાં પ્રથમ વ્યવહાર ગ્રાહકના હાલના KYC-અનુપાલિત બેંક ખાતામાંથી જમા સ્વરૂપે હોય.
- (vi) આવા ગ્રાહકોને હાઈ-રિસ્ક ગ્રાહકો તરીકે વર્ગીકૃત કરવામાં આવશે અને જ્યાં સુધી ગ્રાહકની ઓળખ રૂબરૂમાં અથવા V-CIP દ્વારા ચકાસવામાં ન આવે ત્યાં સુધી નોન-ફેસ-ટુ-ફેસ (non-face to face) મોડમાં ખોલવામાં આવેલા ખાતાઓનું સઘન નિરીક્ષણ કરવામાં આવશે.

### 10B. રાજકીય રીતે ખુલ્લી વ્યક્તિઓ (PEPs) ના ખાતાઓ:

- (i) કંપની પાસે PEPs (ગ્રાહક તરીકે અથવા બેનિફિશિયલ ઓનર તરીકે) સાથે સંબંધ સ્થાપિત કરવાનો વિકલ્પ રહેશે, શરત એ છે કે સામાન્ય કસ્ટમર ડ્યુ ડિલિજન્સ કરવા ઉપરાંત નીચે મુજબના પગલાં લેવામાં આવે:
  - a) કંપની પાસે ગ્રાહક અથવા તેનો વાસ્તવિક માલિક PEP છે કે નહીં તે નક્કી કરવા માટે યોગ્ય જોખમ સંચાલન પ્રણાલીઓ ઉપલબ્ધ છે;
  - b) કંપની દ્વારા ભંડોળના સ્ત્રોત / સંપત્તિ નક્કી કરવા માટે વાજબી પગલાં લેવામાં આવશે;
  - c) PEP માટે ખાતું ખોલવા માટેની મંજૂરી સિનિયર મેનેજમેન્ટ પાસેથી લેવામાં આવશે.
  - d) આ પ્રકારના તમામ ખાતાઓ પર સતત ધોરણે વધુ સઘન દેખરેખ રાખવામાં આવશે;
  - e) જો કોઈ વર્તમાન ગ્રાહક અથવા કોઈ વર્તમાન ખાતાનો વાસ્તવિક માલિક પાછળથી PEP બને, તો તે વ્યવસાયિક સંબંધ યાવુ રાખવા માટે સિનિયર મેનેજમેન્ટની મંજૂરી મેળવવામાં આવશે;
- (ii) આ સૂચનાઓ PEP ના પરિવારના સભ્યો અથવા નજીકના સાથીદારોને પણ લાગુ પડશે.

સ્પષ્ટીકરણ: આ ફકરાના હેતુ માટે, "PEPs એવી વ્યક્તિઓ છે જેમને વિદેશી દેશ દ્વારા મહત્વપૂર્ણ જાહેર કાર્યો સોંપવામાં આવ્યા હોય અથવા ભૂતકાળમાં સોંપાયેલ હોય, જેમાં રાજ્ય/સરકારના વડાઓ, વરિષ્ઠ રાજકારણીઓ, વરિષ્ઠ સરકારી અથવા ન્યાયિક

અથવા લશ્કરી અધિકારીઓ, રાજ્યની માલિકીના કોર્પોરેશનના વરિષ્ઠ વહીવટી અધિકારીઓ અને મહત્વપૂર્ણ રાજકીય પક્ષના હોદ્દદારોનો સમાવેશ થાય છે."

### 10C. પ્રોફેશનલ ઇન્ટરમીડિયરીઝ દ્વારા ખોલવામાં આવેલા ગ્રાહકોના ખાતા

પ્રોફેશનલ ઇન્ટરમીડિયરીઝ દ્વારા ગ્રાહકના ખાતા ખોલતી વખતે, કંપનીએ ખાતરી કરવી જોઈએ કે:

- જ્યારે એક જ ગ્રાહક વતી વ્યાવસાયિક મધ્યસ્થી દ્વારા ગ્રાહક ખાતું ખોલવામાં આવે ત્યારે ગ્રાહકની ઓળખ કરવામાં આવશે.
- કંપની પાસે મ્યુચ્યુઅલ ફંડ્સ, પેન્શન ફંડ્સ અથવા અન્ય પ્રકારના ફંડ્સ જેવી સંસ્થાઓ વતી પ્રોફેશનલ ઇન્ટરમીડિયરીઝ દ્વારા સંચાલિત પૂલ એકાઉન્ટ્સ રાખવાનો વિકલ્પ રહેશે.
- કંપની એવા પ્રોફેશનલ ઇન્ટરમીડિયરીઝ ના ખાતા ખોલશે નહીં જેઓ ગ્રાહકની એવી ગોપનીયતા થી બંધાયેલા હોય જે HFC ને ગ્રાહકની વિગતો જાહેર કરતા અટકાવતી હોય.
- જ્યાં મધ્યસ્થીઓ દ્વારા રાખવામાં આવેલ ભંડોળ કંપનીના સ્તરે એકત્રિત કરવામાં આવતું નથી અને ત્યાં સબ-એકાઉન્ટ્સ હોય, જે દરેક કોઈ ચોક્કસ વાસ્તવિક માલિક ના હોય, અથવા જ્યાં આવું ભંડોળ HFC ના સ્તરે એકત્રિત કરવામાં આવ્યું હોય, તો તે તમામ કિસ્સાઓમાં કંપનીએ વાસ્તવિક માલિકોની ઓળખ કરવાની રહેશે.
- કંપની, પોતાની વિવેકબુદ્ધિથી, મધ્યસ્થી દ્વારા કરવામાં આવેલ CDD પર વિશ્વાસ રાખી શકે છે, જો શરત એ હોય કે તે મધ્યસ્થી એક નિયમનકારી અને નિરીક્ષિત સંસ્થા હોય અને તેની પાસે ગ્રાહકની KYC જરૂરિયાતોનું પાલન કરવા માટે પૂરતી વ્યવસ્થા હોય.
- ગ્રાહકને ઓળખવાની અંતિમ જવાબદારી કંપનીની રહેશે.

### 10D. એવા અધિકારક્ષેત્રો જે FATF ની ભલામણોનો અમલ કરતા નથી અથવા અપૂરતો અમલ કરે છે:

કંપની, FATF ની ભલામણોનો અમલ ન કરતા અથવા અપૂરતો અમલ કરતા અધિકારક્ષેત્રો ને ઓળખવા માટે, RBI દ્વારા સમયાંતરે બહાર પાડવામાં આવતા FATF નિવેદનો અને સાર્વજનિક રૂપે ઉપલબ્ધ માહિતીને ધ્યાનમાં લેશે. કંપની આવા અધિકારક્ષેત્રોમાંથી કુદરતી અથવા કાનૂની વ્યક્તિઓ (નાણાકીય સંસ્થાઓ સહિત) સાથે સંકળાયેલા વ્યવસાયિક સંબંધો અને વ્યવહારો માટે મૂલ્યાંકન કરેલા જોખમોને અનુરૂપ, વિસ્તૃત યોગ્ય ખંતના પગલાં લાગુ કરશે અને આવા સંબંધો અને વ્યવહારો પર વિશેષ ધ્યાન આપશે. કંપની આ વ્યવહારોની પૃષ્ઠભૂમિ અને હેતુની તપાસ કરશે, સહાયક દસ્તાવેજો સાથે તેના તારણોના લેખિત રેકોર્ડ જાળવશે અને કાર્યદેસર વેપાર અથવા વ્યવસાયિક પ્રવૃત્તિઓને પ્રતિબંધિત કર્યા વિના, વિનંતી પર આરબીઆઈ અથવા અન્ય સંબંધિત અધિકારીઓને તે ઉપલબ્ધ કરાવશે.

### 11. રેકોર્ડ મેનેજમેન્ટ

કંપની PML એક્ટ અને નિયમોની જોગવાઈઓના સંદર્ભમાં, ગ્રાહકની માહિતીની જાળવણી, સુરક્ષા અને રિપોર્ટિંગ અંગે નીચે મુજબના પગલાં લેશે.

- કંપની અને ગ્રાહકો વચ્ચેના તમામ વ્યવહારોના રેકોર્ડ, વ્યવહારની તારીખથી ૫ વર્ષના સમયગાળા માટે જાળવી રાખવાના રહેશે, જેમાં વ્યવહારની પ્રકૃતિ, વ્યવહારની રકમ અને જે ચલણમાં વ્યવહાર થયો હોય તેની વિગત, વ્યવહાર કર્યાની તારીખ અને વ્યવહારમાં સામેલ પક્ષકારોની વિગતોનો સમાવેશ થાય છે, પરંતુ તે આટલા પૂરતું મર્યાદિત નથી.
- ગ્રાહકોની ઓળખ અને તેમના સરનામાને લગતા રેકોર્ડ, ખાતું ખોલતી વખતે અને વ્યવસાયિક સંબંધો દરમિયાન મેળવેલા અને DARPAN પોર્ટલ (જો કોઈ હોય તો) વગેરે પરના નોંધણી રેકોર્ડ, વ્યવસાયિક સંબંધ સમાપ્ત થયા પછી ઓછામાં ઓછા ૫ વર્ષ સુધી સાચવવામાં આવશે.

કંપનીએ ખાતાની માહિતીની યોગ્ય જાળવણી અને સુરક્ષા માટે એવી સિસ્ટમ વિકસાવવા માટે યોગ્ય પગલાં લેવા જોઈએ, જે ગ્રાહકનો ડેટા જ્યારે પણ જરૂર પડે અથવા સક્ષમ સત્તાધિકારીઓ દ્વારા માંગવામાં આવે ત્યારે સરળતાથી અને ઝડપથી પુનઃપ્રાપ્ત કરી શકાય. આવા રેકોર્ડ્સ હાર્ડ અથવા સોફ્ટ ફોર્મેટમાં સાચવી શકાય છે, અને સક્ષમ સત્તાધિકારીઓ દ્વારા વિનંતી કરવામાં આવે ત્યારે તે ઝડપથી ઉપલબ્ધ કરાવવાના રહેશે.

## **12. અન્ય સામાન્ય માર્ગદર્શિકા**

### **(i) પ્રિન્સિપલ ઓફિસરની નિમણૂક**

કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સે 'ચીફ કમ્પ્લાયન્સ ઓફિસર'ને પ્રિન્સિપલ ઓફિસર તરીકે નિયુક્ત કર્યા છે. પ્રિન્સિપલ ઓફિસર કાયદા હેઠળ જરૂરી તમામ વ્યવહારોનું નિરીક્ષણ કરવા અને તેનો અહેવાલ આપવા તેમજ માહિતીની આપ-લે કરવા માટે જવાબદાર રહેશે. પ્રિન્સિપલ ઓફિસરનું નામ, હોદ્દો, સરનામું અને સંપર્ક વિગતો FIU-IND અને RBI ને જાણ કરવાની રહેશે.

### **(ii) ડેઝિગ્નેટેડ ડિરેક્ટરની નિમણૂક**

કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સે 'મેનેજિંગ ડિરેક્ટર અને ચીફ એક્ઝિક્યુટિવ ઓફિસર' (MD & CEO) ને ડેઝિગ્નેટેડ ડિરેક્ટર તરીકે નિયુક્ત કર્યા છે. ડેઝિગ્નેટેડ ડિરેક્ટર, PML એક્ટના પ્રકરણ IV અને નિયમો હેઠળ લાદવામાં આવેલી જવાબદારીઓનું એકંદરે પાલન સુનિશ્ચિત કરવા માટે જવાબદાર રહેશે. પ્રિન્સિપલ ઓફિસરનું નામ, હોદ્દો, સરનામું અને સંપર્ક વિગતો FIU-IND અને RBI ને જાણ કરવાની રહેશે.

### **(iii) ગુપ્તતાની જવાબદારીઓ અને માહિતીની આપ-લે**

- કંપની અને ગ્રાહક વચ્ચેના કરારનામું માંથી ઉદ્ભવતી ગ્રાહકની માહિતી અંગે કંપનીએ ગુપ્તતા જાળવવાની રહેશે.
- ખાતું ખોલાવવાના હેતુથી ગ્રાહકો પાસેથી એકત્રિત કરવામાં આવેલી માહિતીને અત્યંત ગુપ્ત ગણવામાં આવશે અને ગ્રાહકની સ્પષ્ટ પરવાનગી વિના તેની વિગતો ક્રોસ-સેલિંગ અથવા અન્ય કોઈપણ હેતુ માટે જાહેર કરવામાં આવશે નહીં.
- સરકારી અને અન્ય એજન્સીઓ દ્વારા ડેટા/માહિતી માટેની વિનંતીઓ પર વિચાર કરતી વખતે, કંપનીએ ખાતરી કરવાની રહેશે કે જે માહિતી માંગવામાં આવી રહી છે તે વ્યવહારોમાં ગુપ્તતાને લગતા કાયદાની જોગવાઈઓનું ઉલ્લંઘન કરે તેવી પ્રકૃતિની નથી.
- ઉક્ત નિયમના અપવાદો નીચે મુજબ રહેશે:
  - જ્યાં કાયદાના દબાણ હેઠળ માહિતી જાહેર કરવાની હોય
  - જ્યાં જાહેર જનતા પ્રત્યે માહિતી જાહેર કરવાની ફરજ હોય,
  - જ્યાં કંપનીના હિતમાં માહિતી જાહેર કરવાની જરૂર હોય અને
  - જ્યાં ગ્રાહકની સ્પષ્ટ અથવા ગર્ભિત સંમતિ સાથે માહિતી જાહેર કરવામાં આવે.

### **(iv) ફોરેન કન્ટ્રિબ્યુશન (રેગ્યુલેશન) એક્ટ, 2010 (FCRA) ની જોગવાઈઓનું પાલન**

કંપની વિદેશી યોગદાન (નિયમન) અધિનિયમ, 2010, તેના નિયમો અને RBI અથવા ગૃહ મંત્રાલય દ્વારા સમયાંતરે જારી કરવામાં આવેલી કોઈપણ સંબંધિત સૂચનાઓ અથવા સંદેશાવ્યવહારનું પાલન કરશે.

### **(v) CDD પ્રક્રિયા અને સેન્ટ્રલ KYC રેકોર્ડ્સ રજિસ્ટ્રી (CKYCR) સાથે KYC માહિતી શેર કરવી**

- કંપની 'વ્યક્તિઓ' અને 'કાનૂની સંસ્થાઓ' (LEs) માટે તૈયાર કરવામાં આવેલા KYC નમૂનાઓ અનુસાર, નિયમોમાં ઉલ્લેખિત રીતે, ગ્રાહક સાથે ખાતા આધારિત સંબંધ શરૂ થયાના 10 દિવસની અંદર ગ્રાહકના KYC રેકોર્ડ્સ મેળવશે અને CKYCR પર અપલોડ કરશે.

## માહિતી પુસ્તિકા

KYC ડેટા અપલોડ કરવા માટે ઓપરેશનલ માર્ગદર્શિકાઓ સેન્ટ્રલ રજિસ્ટ્રી ઓફ સિક્યુરિટાઇઝેશન એસેટ રિકન્સ્ટ્રક્શન એન્ડ સિક્યુરિટી ઇન્ટરેસ્ટ ઓફ ઇન્ડિયા (CERSAI) દ્વારા બહાર પાડવામાં આવી છે

- એકવાર CKYCR દ્વારા KYC ઓળખકર્તા જનરેટ થઈ જાય પછી, કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે તે વ્યક્તિ/એલ. ઇ. ને જે પણ કેસ હોય તે રીતે જણાવવામાં આવે.
- જ્યારે પણ કંપની હાલના ગ્રાહક પાસેથી વધારાની અથવા અદ્યતન માહિતી મેળવે છે, ત્યારે તે સાત દિવસની અંદર CKYCR ને અદ્યતન માહિતી આપશે.
- ખાતા આધારિત સંબંધ સ્થાપિત કરવા, અપડેટ/સામયિક અપડેશનના હેતુથી, કંપની ગ્રાહક પાસેથી કેવાયસી આઇડેન્ટિફાયર માંગશે, અથવા KYC આઇડેન્ટિફાયર મેળવશે, જો CKYCR પાસેથી ઉપલબ્ધ હોય અને કેવાયસી આઇડેન્ટિફાયરનો ઉપયોગ કરીને CKYCR પાસેથી ઓનલાઇન KYC રેકોર્ડ મેળવવા માટે આગળ વધશે અને ગ્રાહકને તે જ KYC રેકોર્ડ અથવા માહિતી અથવા અન્ય કોઈપણ વધારાના ઓળખ દસ્તાવેજો અથવા વિગતો સબમિટ કરવાની જરૂર રહેશે નહીં, સિવાય કે -
  - CKYCR ના રેકોર્ડમાં ગ્રાહકની માહિતીમાં ફેરફાર થયો છે; અથવા
  - KYC રેકોર્ડ અથવા પુનઃપ્રાપ્ત માહિતી અપૂર્ણ છે અથવા વર્તમાન લાગુ KYC ધોરણો મુજબ નથી; અથવા
  - CKYCR માંથી ડાઉનલોડ કરેલા દસ્તાવેજોની માન્યતાનો સમયગાળો સમાપ્ત થઈ ગયો છે; અથવા
  - કંપની ગ્રાહકની ઓળખ અથવા સરનામાં (વર્તમાન સરનામાં સહિત) ની ચકાસણી કરવા માટે, અથવા વિસ્તૃત યોગ્ય ખંત કરવા અથવા ગ્રાહકની યોગ્ય જોખમ રૂપરેખા બનાવવા માટે તેને જરૂરી માને છે

(vi) ફોરેન એકાઉન્ટ ટેક્સ કમ્પ્લાયન્સ એક્ટ (FATCA) અને કોમન રિપોર્ટિંગ સ્ટાન્ડર્ડ્સ (CRS) હેઠળ રિપોર્ટિંગ જરૂરિયાત NBFC FATCA અને CRS હેઠળ આવકવેરા નિયમો 114એફ, 114જી અને 114એચની જોગવાઈઓનું પાલન કરશે, જેમાં રિપોર્ટિંગ નાણાકીય સંસ્થા તરીકે તેની સ્થિતિ નક્કી કરવાનો સમાવેશ થાય છે. તે આવકવેરા ઇ-ફાઇલિંગ પોર્ટલ પર નોંધણી કરાવશે, FEDAI સંદર્ભ દરનો ઉપયોગ કરીને રિપોર્ટિંગ ખાતાઓને ઓળખવા માટે યોગ્ય ખંત કરશે, IT માળખા દ્વારા રેકોર્ડ જાળવશે અને નિયુક્ત નિયામક દ્વારા હસ્તાક્ષરિત ઓનલાઇન અહેવાલો (ફોર્મ 61B અથવા NIL) સબમિટ કરશે. એક ઉચ્ચ સ્તરીય દેખરેખ સમિતિ પાલનની દેખરેખ રાખશે અને NBFC CDBT દ્વારા બહાર પાડવામાં આવેલી તમામ અદ્યતન સૂચનાઓ, માર્ગદર્શન નોંધો અને અખબારી યાદીઓનું પાલન કરશે.

### (vii) ખાતાઓ અને મની મ્યૂલ્સનું સંચાલન

કંપની છેતરપિંડીની યોજનાઓમાં "મની મ્યૂલ્સ" તરીકે ખાતાઓના ઉપયોગને રોકવા માટે ખાતું ખોલવા અને વ્યવહારોની દેખરેખ માટે કડક પ્રક્રિયાઓનું પાલન કરશે. આવા ખાતાઓને ઓળખવા માટે ખંતપૂર્વક અને સતત દેખરેખ રાખવામાં આવશે અને FIU-INDને શંકાસ્પદ વ્યવહારોની જાણ કરવા સહિત યોગ્ય કાર્યવાહી કરવામાં આવશે.

### (viii) નવી ટેકનોલોજીની પરિચય

કંપની ML/TF જોખમોને ઓળખશે અને તેનું મૂલ્યાંકન કરશે જે નવા ઉત્પાદનોના વિકાસ અને નવી ડિલિવરી મિકેનિઝમ્સ અને નવા અને પહેલાથી અસ્તિત્વમાં રહેલા ઉત્પાદનો બંને માટે નવી અથવા વિકાસશીલ તકનીકોના ઉપયોગ સહિત નવી વ્યવસાયિક પદ્ધતિઓના સંબંધમાં ઊભી થઈ શકે છે. વધુમાં, કંપની આ બાબતની ખાતરી કરશે: (a) આવા ઉત્પાદનો, પદ્ધતિઓ, સેવાઓ, તકનીકોના લોન્ચ અથવા ઉપયોગ પહેલાં ML/TF જોખમ આકારણી હાથ ધરવા; અને (b) યોગ્ય EDD પગલાં અને વ્યવહાર દેખરેખ વગેરે દ્વારા જોખમોનું સંચાલન કરવા અને ઘટાડવા માટે જોખમ આધારિત અભિગમ અપનાવવો.

### (ix) પાનનો ઉલ્લેખ

સમયાંતરે સુધારેલા બેંકોને લાગુ પડતા આવકવેરા નિયમ 114 બી ની જોગવાઈઓ અનુસાર વ્યવહારો કરતી વખતે ગ્રાહકોનો કાયમી ખાતા નંબર (પાન) અથવા તેના સમકક્ષ ઇ-દસ્તાવેજ મેળવવામાં આવશે અને તેની ચકાસણી કરવામાં આવશે. ફોર્મ 60 એ વ્યક્તિઓ પાસેથી મેળવવામાં આવશે જેમની પાસે પાન અથવા તેના સમકક્ષ ઇ-દસ્તાવેજ નથી.

(x) **કર્મચારીઓની ભરતી અને કર્મચારીઓની તાલીમ**

- a) કંપનીએ તેની કર્મચારીઓની ભરતી પ્રક્રિયાના એક અભિન્ન ભાગ તરીકે 'નો ચોર એમ્પ્લોયી/સ્ટાફ' (KYC/KYE) નીતિ સહિતની પર્યાપ્ત સ્ક્રિનિંગ મિકેનિઝમ (તપાસ પદ્ધતિ) અમલમાં મૂકવી જોઈએ. આનો હેતુ એ સુનિશ્ચિત કરવાનો છે કે KYC/AML/CFT બાબતો સાથે સંકળાયેલા અથવા તેમાં તેનાત સ્ટાફ ઉચ્ચ પ્રામાણિકતા અને નૈતિક ધોરણો ધરાવતો હોય, હાલના KYC/AML/CFT ધોરણોની સારી સમજ ધરાવતો હોય, અસરકારક સંચાર કૌશલ્ય અને રાષ્ટ્રીય તેમજ આંતરરાષ્ટ્રીય સ્તરે બદલાતા KYC/AML/CFT પરિદ્રશ્ય સાથે તાલ મિલાવવાની ક્ષમતા ધરાવતો હોય. સાથે જ, સ્ટાફમાં ખુલ્લા સંવાદ અને ઉચ્ચ પ્રામાણિકતાને પ્રોત્સાહન મળે તેવું વાતાવરણ વિકસાવવું જોઈએ.
- b) યાવુ કર્મચારી તાલીમ કાર્યક્રમ અમલમાં મૂકવો જોઈએ જેથી સ્ટાફના સભ્યોને KYC/AML માપન નીતિમાં પર્યાપ્ત તાલીમ આપવામાં આવે. અગ્ર હરોળના કર્મચારીઓ, અનુપાલન કર્મચારીઓ અને નવા ગ્રાહકો સાથે કામ કરતા કર્મચારીઓ માટે તાલીમનું ધ્યાન અલગ હોવું જોઈએ. ફ્રન્ટ ડેસ્ક સ્ટાફને ગ્રાહક શિક્ષણના અભાવને કારણે ઊભી થતી સમસ્યાઓનું સંચાલન કરવા માટે વિશેષ તાલીમ આપવી જોઈએ. KYC/AML પગલાં નીતિઓ, નિયમન અને સંબંધિત મુદ્દાઓમાં પર્યાપ્ત પ્રશિક્ષિત અને સારી રીતે વાકેફ વ્યક્તિઓ સાથે ઓડિટ કાર્યનો યોગ્ય સ્ટાફ સુનિશ્ચિત થવો જોઈએ.

**એનેક્ષર - A**  
**ડિજિટલ KYC પ્રક્રિયા**

- (i) કંપની શક્ય હોય ત્યાં સુધી ડિજિટલ KYC ચકાસણી પ્રક્રિયા માટે એક એપ્લિકેશન વિકસાવશે, જે તેમના ગ્રાહકોના KYC હાથ ધરવા માટે ગ્રાહક ટચ પોઇન્ટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે અને KYC પ્રક્રિયા ફક્ત કંપનીની આ પ્રમાણિત એપ્લિકેશન દ્વારા જ હાથ ધરવામાં આવશે.
- (ii) કંપની એપ્લિકેશનની એક્સેસને નિયંત્રિત કરશે અને અનધિકૃત વ્યક્તિઓ તેનો ઉપયોગ ન કરે તેની ખાતરી કરશે. અધિકૃત અધિકારીઓ લોગ-ઇન-આઇડી અને પાસવર્ડ અથવા લાઇવ OTP અથવા ટાઇમ OTP નિયંત્રિત મિકેનિઝમ દ્વારા જ એપ્લિકેશનને એક્સેસ કરશે જે કંપની પ્રદાન કરે છે.
- (iii) ગ્રાહક, KYCના હેતુ માટે, કંપનીના અધિકૃત અધિકારીના સ્થાનની મુલાકાત લેશે અથવા તેનાથી વિપરીત. મૂળ OVD ગ્રાહકના કબજામાં રહેશે.
- (iv) કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે ગ્રાહકનો જીવંત ફોટોગ્રાફ અધિકૃત અધિકારી દ્વારા લેવામાં આવ્યો છે અને તે જ ફોટોગ્રાફ ગ્રાહક અરજી ફોર્મ (CAF) માં જડિત કરવામાં આવ્યો છે વધુમાં, કંપનીની સિસ્ટમ એપ્લિકેશન ગ્રાહકના કેપ્ચર કરેલા જીવંત ફોટોગ્રાફ પર CAF નંબર, GPS કોઓર્ડિનેટ્સ, અધિકૃત અધિકારીનું નામ, અનન્ય કર્મચારી કોડ (કંપની દ્વારા સોંપેલ) અને તારીખ (DD: MM: YYYY) અને ટાઇમ સ્ટેમ્પ (HH: MM: SS) સાથે વાંચી શકાય તેવા સ્વરૂપમાં વોટરમાર્ક મૂકશે.
- (v) કંપનીની અરજીમાં એવી સુવિધા હશે કે ગ્રાહકનો માત્ર જીવંત ફોટોગ્રાફ લેવામાં આવે છે અને ગ્રાહકનો કોઈ મુદ્રિત અથવા વિડિયો-ગ્રાફ ફોટોગ્રાફ લેવામાં આવતો નથી. જીવંત ફોટોગ્રાફ લેતી વખતે ગ્રાહકની પાછળની પૃષ્ઠભૂમિ સફેદ રંગની હોવી જોઈએ અને ગ્રાહકનો જીવંત ફોટોગ્રાફ લેતી વખતે અન્ય કોઈ વ્યક્તિ ફ્રેમમાં આવી શકશે નહીં.
- (vi) તેવી જ રીતે, મૂળ ઓવીડીનો જીવંત ફોટોગ્રાફ અથવા આધારનો કબજો હોવાનો પુરાવો જ્યાં ઓફલાઇન ચકાસણી કરી શકાતી નથી (આડી રીતે મૂકવામાં આવે છે) તે ઉપરથી ઊભી રીતે કેપ્ચર કરવામાં આવશે અને ઉપર જણાવ્યા મુજબ વાંચી શકાય તેવા સ્વરૂપમાં વોટર માર્કિંગ કરવામાં આવશે. અસલ દસ્તાવેજોનો જીવંત ફોટો પાડતી વખતે મોબાઇલ ડિવાઇસમાં કોઈ નમન કે ત્રાંસી સ્થિતિ હોવી જોઈએ નહીં.
- (vii) ગ્રાહકનો જીવંત ફોટો અને તેના અસલ દસ્તાવેજો યોગ્ય પ્રકાશમાં લેવામાં આવશે જેથી કરીને તેઓ સ્પષ્ટ રીતે વાંચી શકાય અને ઓળખી શકાય.
- (viii) ત્યારબાદ, CAF ની તમામ એન્ટ્રીઓ ગ્રાહક દ્વારા આપવામાં આવેલા દસ્તાવેજો અને માહિતી મુજબ ભરવામાં આવશે. જે દસ્તાવેજોમાં ક્વિક રિસ્પોન્સ (QR) કોડ ઉપલબ્ધ હોય, ત્યાં વિગતો મેન્યુઅલી ભરવાને બદલે QR કોડ સ્કેન કરીને તે વિગતો આપમેળે ભરી શકાય છે. ઉદાહરણ તરીકે, ભૌતિક આધાર અથવા UIDAI પરથી ડાઉનલોડ કરેલા ઇ-આધાર ના કિસ્સામાં જ્યાં QR કોડ ઉપલબ્ધ હોય, ત્યાં આધાર/ઇ-આધાર પર ઉપલબ્ધ QR કોડને સ્કેન કરીને નામ, જાતિ, જન્મ તારીખ અને સરનામા જેવી વિગતો આપમેળે ભરાઈ શકે છે.
- (ix) એકવાર ઉપરોક્ત પ્રક્રિયા પૂર્ણ થઈ જાય પછી, એક વન ટાઇમ પાસવર્ડ (OTP) સંદેશ જેમાં લખાણ હશે કે 'કૃપા કરીને OTP શેર કરતા પહેલા ફોર્મમાં ભરેલી વિગતોની ચકાસણી કરો' તે ગ્રાહકના પોતાના મોબાઇલ નંબર પર મોકલવામાં આવશે. OTP ના સફળ વેરિફિકેશન પછી, તેને CAF પર ગ્રાહકની સહી તરીકે ગણવામાં આવશે. જો કે, જો ગ્રાહક પાસે તેનો/તેણીનો પોતાનો મોબાઇલ નંબર નથી, તો તેના/તેણીના પરિવાર/સંબંધીઓ/જાણીતા વ્યક્તિઓના મોબાઇલ નંબરનો ઉપયોગ આ હેતુ માટે થઈ શકે છે અને CAF માં તેનો સ્પષ્ટ ઉલ્લેખ થઈ શકે છે. કોઈ પણ સંજોગોમાં, કંપની સાથે નોંધાયેલા અધિકૃત અધિકારીના મોબાઇલ નંબરનો ઉપયોગ ગ્રાહકની સહી માટે કરવામાં આવશે નહીં. કંપનીએ એ તપાસવું પડશે કે ગ્રાહકની સહી માટે વપરાયેલો મોબાઇલ નંબર, અધિકૃત અધિકારીનો મોબાઇલ નંબર ન હોવો જોઈએ.
- (x) અધિકૃત અધિકારીએ ગ્રાહકનો જીવંત ફોટો અને અસલ દસ્તાવેજ કેપ્ચર કરવા બાબતનું જાહેરનામું આપવાનું રહેશે. આ હેતુ માટે, અધિકૃત અધિકારીની ચકાસણી વન ટાઇમ પાસવર્ડ (OTP) દ્વારા કરવામાં આવશે જે કંપનીમાં નોંધાયેલા તેમના મોબાઇલ નંબર પર મોકલવામાં આવશે. સફળ OTP વેરિફિકેશન પછી, તેને જાહેરનામા પર અધિકૃત અધિકારીની સહી તરીકે ગણવામાં આવશે. અધિકૃત અધિકારીના આ જાહેરનામામાં તે અધિકૃત અધિકારીનો લાઇવ ફોટોગ્રાફ પણ લેવામાં આવશે.



SAPNE AAPKE, SAATH HAMAARA

### માહિતી પુસ્તિકા

- (xi) આ તમામ પ્રવૃત્તિઓ બાદ, એપ્લિકેશન પ્રક્રિયા પૂર્ણ થયાની અને કંપનીના એકિટવેશન ઓફિસરને એકિટવેશન વિનંતી સબમિટ કર્યાની માહિતી આપશે, તેમજ પ્રક્રિયાનો ટ્રાન્ઝેક્શન આઈડી અથવા રેફરન્સ-આઈડી નંબર જનરેટ કરશે. અધિકૃત અધિકારી ભવિષ્યના સંદર્ભ માટે ગ્રાહકને ટ્રાન્ઝેક્શન આઈડી અથવા રેફરન્સ-આઈડી નંબર સંબંધિત વિગતો જણાવશે.
- (xii) કંપનીના અધિકૃત અધિકારીએ નીચેની બાબતોની તપાસ અને ચકાસણી કરવાની રહેશે: a) દસ્તાવેજના ફોટામાં ઉપલબ્ધ માહિતી, અધિકૃત અધિકારી દ્વારા CAF માં ભરવામાં આવેલી માહિતી સાથે મેળ ખાય છે. b) ગ્રાહકનો વાઈવ ફોટોગ્રાફ, દસ્તાવેજમાં ઉપલબ્ધ ફોટા સાથે મેળ ખાય છે; અને c) ફરજિયાત ફિલ્ડ્સ સહિત CAF ની તમામ જરૂરી વિગતો યોગ્ય રીતે ભરવામાં આવી છે. સફળ ચકાસણી (વેરિફિકેશન) થયા પછી, CAF પર કંપનીના અધિકૃત અધિકારી દ્વારા ડિજિટલ હસ્તાક્ષર કરવામાં આવશે, જે CAF ની પ્રિન્ટ વેશ, યોગ્ય જગ્યાએ ગ્રાહકની સહી અથવા અંગૂઠાનું નિશાન વેશ, અને ત્યારબાદ તેને સ્કેન કરીને સિસ્ટમમાં અપલોડ કરશે. અસલ હાર્ડ કોપી ગ્રાહકને પરત કરી શકાય છે.

## I. નિષ્પક્ષ વ્યવહાર સંહિતા

### 1. પરિચય

હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપનીઓ માટે નિષ્પક્ષ વ્યવહાર સંહિતા અંગેની માર્ગદર્શિકા, જે સંભવિત/હાલના ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે અથવા સંબંધો બાંધતી વખતે નિષ્પક્ષ વ્યવહારના ધોરણોને નિર્ધારિત કરે છે, તે સમય-સમય પર સુધારા મુજબ રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપનીઓ) નિર્દેશો, 2025 (ત્યારબાદ " HFC નિર્દેશો, 2025" તરીકે ઓળખાય છે) અને તેની સાથે વંચાણમાં લેતા રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપનીઓ – રિસ્પોન્સિબલ બિઝનેસ કન્ડક્ટ) નિર્દેશો, 2025, તારીખ 28 નવેમ્બર, 2025 (ત્યારબાદ "રિસ્પોન્સિબલ બિઝનેસ કન્ડક્ટ નિર્દેશો, 2025" તરીકે ઓળખાય છે) મુજબ ઘડવામાં આવી છે. આ માર્ગદર્શિકાઓ આ ક્ષેત્રમાં શ્રેષ્ઠ કોર્પોરેટ પ્રણાલીઓ ને અનુસરવાની જરૂરિયાતને ધ્યાનમાં રાખીને અપનાવવામાં આવી છે. ઉપરોક્ત નિર્દેશો અનુસાર, આવાસ ફાઇનાન્સિયર્સ લિમિટેડ ("આવાસ") એ "ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ" તૈયાર કરીને અમલમાં મુક્યો છે. નિષ્પક્ષ વ્યવહાર સંહિતાનો મૂળ ઉદ્દેશ્ય આવાસ અને ગ્રાહક (કો) બંનેને સહાયતા પૂરી પાડવાનો છે.

### 2. સંહિતાનો અમલ

આ આવાસ ની તમામ ઓપરેટિંગ/સેવા સ્થાનોએ એટલે કે શાખા, પ્રદેશ અને કોર્પોરેટ ઓફિસમાંથી આપવામાં આવતાં તમામ ઉત્પાદનો અને સેવાઓ પર લાગુ પડશે. કોડને તમામ અધિકૃત કાર્યકર્તાઓ, કાઉન્સેલર(ઓ), પાર્ટનર(ઓ), સબસિડિરી(ઓ) અને ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ્સ (સ્વ-માલિકીના અને/અથવા આઉટસોર્સિંગ વ્યવસ્થા હેઠળ) દ્વારા કાઉન્ટર પર, ફોનથી, પોસ્ટ મારફતે, ઇન્ટરએક્ટિવ ઇલેક્ટ્રોનિક ઉપકરણો દ્વારા, ઇન્ટરનેટ પર અથવા કોઈ પણ અન્ય પદ્ધતિથી કડકપણે પાલન કરવું આવશ્યક છે.

### 3. લોન માટેની અરજીઓ અને તેની પ્રક્રિયા

- ધિરાણ લેનાર સાથેના તમામ પત્રવ્યવહાર સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ધિરાણ લેનાર સમજી શકે તેવી ભાષામાં હોવા જોઈએ.
- લોન અરજીની પ્રક્રિયા કરવા માટે ચૂકવવાપાત્ર ફી/ચાર્જ, લોનની રકમ મંજૂર/વિતરણ ન થાય અથવા નકારવામાં આવે તો પરત કરી શકાય તેવી ફીની રકમ, પૂર્વ ચુકવણી વિકલ્પો અને તેમાં ચાર્જ, જો કોઈ હોય તો, વિલંબિત ચુકવણી માટે દંડ, લોનને ફિક્સ્ડથી ફ્લોટિંગ રેટમાં બદલવા માટે રૂપાંતર ચાર્જ અથવા તેનાથી વિપરીત, કોઈપણ વ્યાજ પુનઃનિર્ધારિત કલમની હાજરી અને લોન લેનાર(ઓ) ના હિતને અસર કરતી કોઈપણ અન્ય બાબત અંગેની બધી માહિતી આવાસ પારદર્શક રીતે જાહેર કરશે. બીજા શબ્દોમાં

### માહિતી પુસ્તિકા

કહીએ તો, આવાસ લોન અરજીની પ્રક્રિયા/મંજૂરીમાં સામેલ તમામ શુલ્ક સહિત "ઓલ ઇન કોસ્ટ" પારદર્શક રીતે જાહેર કરશે. તેણે એ પણ સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ કે આવા ચાર્જિસ/ફી ભેદભાવ રહિત હોય.

c) આવાસ શારીરિક રીતે અક્ષમ, વિકલાંગ/દિવ્યાંગ અથવા અંધ વ્યક્તિઓ સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે તેમની વચ્ચે કોઈપણ પ્રકારે ભેદભાવ કરશે નહીં. આવાસ આવી વ્યક્તિઓ સાથે માનવીય અભિગમ રાખશે અને શાખામાં તેમની પૂછપરછ/અરજીઓ પર ધ્યાન આપતી વખતે અન્ય મુલાકાતી ગ્રાહકો કરતા તેમને પ્રાથમિકતા આપશે. ઉપરાંત, આવાસ વરિષ્ઠ નાગરિકો, શારીરિક રીતે વિકલાંગ, દિવ્યાંગ અથવા અંધ અને નિરક્ષર વ્યક્તિઓ જેવા ગ્રાહકો માટે સેવા પૂરી પાડતી વખતે તેને સરળ અને સુવિધાજનક બનાવવા માટે ખાસ પ્રયાસો કરશે.

d) લોન અરજી ફોર્મમાં ધિરાણ લેનારના હિતને અસર કરતી તમામ જરૂરી માહિતીનો સમાવેશ કરવામાં આવશે, જેથી અન્ય સંસ્થાઓ દ્વારા આપવામાં આવતી શરતો અને નિયમો સાથે અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરી શકાય.

કંપનીઓ સાથે તુલના કરી શકાય અને ધિરાણ લેનાર દ્વારા જાણકાર નિર્ણય લઈ શકાય. લોન અરજી ફોર્મમાં અરજી ફોર્મ સાથે સબમિટ કરવાના જરૂરી દસ્તાવેજોની યાદી દર્શાવવામાં આવશે.

e) આવાસ તમામ લોન અરજીઓની પ્રાપ્તિની સ્વીકૃતિ (acknowledgement) આપવા માટેની વ્યવસ્થા તૈયાર કરશે.

પ્રાધાન્યમાં, લોન અરજીઓનો નિકાલ કેટલા સમયમર્યાદામાં કરવામાં આવશે, તેનો ઉલ્લેખ પણ સ્વીકૃતિ માં કરવામાં આવશે.

#### 4. લોન મૂલ્યાંકન, નિયમો/શરતો અને લોન અરજીના અસ્વીકારનો સંદેશાવ્યવહાર

a) સામાન્ય રીતે, લોન અરજી પર પ્રક્રિયા કરવા માટે જરૂરી તમામ વિગતો આવાસ દ્વારા અરજીના સમયે જ એકત્રિત કરવામાં આવશે. જો કોઈ વધારાની માહિતીની જરૂર હોય, તો ગ્રાહકને જણાવવું જોઈએ કે તેમનો ફરીથી તરત જ સંપર્ક કરવામાં આવશે.

b) આવાસ ગ્રાહકને સ્થાનિક ભાષામાં અથવા મંજૂર પત્ર દ્વારા અથવા અન્યથા ગ્રાહક દ્વારા સમજાતી ભાષામાં લેખિતમાં લોનની રકમ, નિયમો અને શરતો સાથે જણાવશે જેમાં વાર્ષિક વ્યાજ દર, અરજી કરવાની પદ્ધતિ, EMI માળખું, પૂર્વ ચુકવણી શુલ્ક, દંડ ચાર્જનો સમાવેશ થશે અને ગ્રાહક પાસેથી રેકોર્ડ માટે આ નિયમો અને શરતોની લેખિત સ્વીકૃતિ મેળવશે.

c) આવાસ લોન કરારમાં મોડી ચુકવણી માટે લેવામાં આવતા દંડની રકમ નો ઉલ્લેખ ઘાટા અક્ષરોમાં કરશે.

d) આવાસ દરેક લોન મંજૂર કરતી વખતે અથવા લોનની રકમ ચૂકવતી વખતે, દરેક ધિરાણગ્રાહકને લોન કરારની નકલ તેમજ લોન કરારમાં ઉલ્લેખિત તમામ સંલગ્ન દસ્તાવેજોની નકલ સ્વીકારની રસીદ સામે ફરજિયાત રીતે પૂરી પાડશે.

e) લોન અરજી નકારવામાં આવે ત્યારે, આવાસ દ્વારા ગ્રાહકને લેખિતરૂપે લોન આપવા અસમર્થતા અંગે જાણ કરવામાં આવશે તેમજ લોન નકારવાના કારણ (ઓ) પણ સ્પષ્ટ રીતે જણાવવામાં આવશે.

## 5. લોનનું વિતરણ અને નિયમો તથા શરતોમાં ફેરફાર

- આવાસ એ બાબત સુનિશ્ચિત કરશે કે લોનનું વિતરણ, લોન કરાર/મંજૂરી પત્રમાં આપેલી સંમત વિતરણ અનુસૂચિ (મૂળ અથવા સુધારેલી) મુજબ જ કરવામાં આવે.
- આવાસ તેના ગ્રાહકોને સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ગ્રાહક દ્વારા સમજાતી ભાષામાં નિયમો અને શરતોમાં ફેરફારની અગાઉથી સૂચના આપશે જેમાં વિતરણ સમયપત્રક, વ્યાજ દર, દંડ ચાર્જ, સેવા ચાર્જ, પૂર્વ ચુકવણી ચાર્જ, અન્ય લાગુ ફી/ચાર્જ વગેરેનો સમાવેશ થાય છે. તદુપરાંત, આવાસ એ સુનિશ્ચિત કરશે કે વ્યાજ દરો અને ચાર્જિસમાં થતા ફેરફારો માત્ર "ભવિષ્યની અસરથી" જ લાગુ કરવામાં આવે અને આ સંદર્ભમાં લોન કરારમાં જરૂરી ક્લમ નો સમાવેશ કરવામાં આવશે.
- જો આ ફેરફારો ગ્રાહકો માટે નુકસાનકારક હોય, તો તેઓ કોઈપણ વધારાના શુલ્ક અથવા સુધારેલા વ્યાજની ચુકવણી કર્યા વિના 60 (સાઠ) દિવસની અંદર કોઈપણ સમયે (નોટિસ આપ્યા વગર) ખાતું બંધ કરી શકે છે અથવા બદલી શકે છે.

દરેક હયાત લોન લેનારાઓ પાસે હાલના લાગુ પડતા સ્ટ્રેડ ને પ્રવર્તમાન લાગુ પડતા સ્ટ્રેડમાં બદલવાનો વિકલ્પ છે, જે વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરાયેલ 'આવાસ ROI સ્વિચ/કન્વર્ઝન પોલિસી' મુજબ રહેશે. બધા આંશિક અથવા સંપૂર્ણ રીતે વિતરિત કેસ માટે, સ્વિચ/કન્વર્ઝન મેળવવા માટે ચૂકવવાપાત્ર સ્વિચ/કન્વર્ઝન ફીનો ઉલ્લેખ કરવામાં આવ્યો છે અને તે ચાર્જિસના સમયપત્રક અને MITC મુજબ હશે અને સુવિધા મેળવતી વખતે મુખ્ય બાકી રકમ (POS) પર વસૂલવામાં આવશે. કુલ કરારબદ્ધ લોનમાંથી વિતરણ ન થયેલી લોનની રકમ પર કોઈ સ્વિચ ફી ચૂકવવાની રહેશે નહીં. આ સુવિધા એવા લેણદારો માટે ઉપલબ્ધ છે જેઓ નિયમિત ચુકવણી કરે છે અને જેમના લોન ખાતામાં કોઈ પણ EMI/PEMI બાકી નથી. આ સુવિધા લેણદાર (રો) અને આવાસ વચ્ચેની પરસ્પર સંમતિ અને જરૂરી દસ્તાવેજો સાથે લાગુ કરવામાં આવશે. ધિરાણગ્રાહકો પાસે વિકલ્પ રહેશે કે તેઓ બાકી રહેલ મુદત યથાવત રાખીને પોતાની EMI ઘટાડે અથવા EMI યથાવત રાખીને બાકી રહેલ મુદત ઘટાડે. સ્ટ્રેડમાં કરવામાં આવેલો ફેરફાર, સ્વિચ કરવાની તારીખ પછીના મહિનાની આગામી સાયકલ તારીખ થી અમલમાં આવશે.

- આવાસ એ બાબત સુનિશ્ચિત કરશે કે લોન કરાર હેઠળ પેમેન્ટ વહેલું મંગાવવું, કામગીરીમાં ફેરફાર કરવો અથવા વધારાની જામીનગીરી/સિક્યુરિટીઝ માંગવાનો નિર્ણય લોન કરારની શરતોને સુસંગત હોય.
- લોનની બાકી રહેલી તમામ રકમની વસૂલાત થતા જ, ધિરાણગ્રાહક સામે આવાસને અન્ય કોઈ વાજબી હક અથવા લીયન ન હોય તે શરતે, આવાસ તમામ ગીરો/સિક્યુરિટીઓ તાત્કાલિક મુક્ત કરશે. જો આવી સેટ-ઓફ કરવાનો અધિકાર અમલમાં મૂકવાનો હોય, તો ધિરાણગ્રાહકને તે અંગે નોટિસ આપવામાં આવશે, જેમાં બાકી રહેલા દાવાઓની સંપૂર્ણ વિગતો તેમજ જે શરતો હેઠળ



SAPNE AAPKE, SAATH HAMAARA

માહિતી પુસ્તિકા

સંબંધિત દાવો સમાધાન/ચુકવણી થાય ત્યાં સુધી આવાસ સિક્યુરિટીઓ રાખવા અધિકૃત છે, તે શરતો સ્પષ્ટ રીતે જણાવવામાં આવશે.

## 6. બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સની જવાબદારીઓ

- આવાસના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ સંસ્થામાં ફરિયાદો અને તકલીફોનું નિરાકરણ કરવા માટે યોગ્ય ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા સ્થાપિત કરી છે. આ વ્યવસ્થાથી એ સુનિશ્ચિત થાય છે કે ધિરાણ સંસ્થાના અધિકારીઓના નિર્ણયો પરથી ઊભા થતા તમામ વિવાદો ઓછામાં ઓછા આગામી ઉચ્ચ સ્તરે સાંભળવામાં આવે અને તેમનું નિવારણ કરવામાં આવે.
- આવાસના બોર્ડ ઓફ ડાયરેક્ટર્સ નિયમિત રૂપે ફેર પ્રેક્ટિસીસ કોડનું પાલન અને વિવિધ સ્તરના મેનેજમેન્ટમાં ફરિયાદ નિરાકરણ પ્રક્રિયાની કાર્યક્ષમતાનું સમીક્ષા આયોજન કરશે.

## 7. ફરિયાદો અને ફરિયાદ નિવારણ

- આવાસ પાસે તેની દરેક કચેરીમાં, જેમાં ઓનલાઇન પ્રાપ્ત થતી ફરિયાદો પણ સમાવેશ થાય છે, ફરિયાદો અને તકલીફો સ્વીકારવા, નોંધણી કરવા તથા તેમનું નિરાકરણ કરવા માટે યોગ્ય સિસ્ટમ અને પ્રક્રિયા ઉપલબ્ધ છે.

**અમારી ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા નીચે મુજબ છે;**

### પગલું 1:

કૃપા કરીને નજીકની આવાસ ફાઇનાન્સિયર્સ લિમિટેડની શાખાની મુલાકાત લો અને તમારી ફરિયાદ/તકલીફ રજૂ કરો, જેથી શાખામાં જાળવવામાં આવતા “ફરિયાદ અને ફરિયાદ નિવારણ રજિસ્ટર” માં તમારી ફરિયાદ નોંધાઈ શકે (સોમવારથી શનિવાર, કાર્ય સમય દરમિયાન સવારે 9:30 થી સાંજે 6:30 સુધી)

અથવા, તમે લખીને, ઈમેલ દ્વારા અથવા ફોન કરીને પણ સંપર્ક કરી શકો છો:

**કંપનીની સેન્ટ્રલ કસ્ટમર રિલેશનશિપ મેનેજમેન્ટ (CRM) સેલ, નીચે દર્શાવેલા માધ્યમો દ્વારા**

ગ્રાહક સેવા નંબર: +91-0141-6618888

ગ્રાહક સેવા ઈ-મેલ આઈડી: [customercare@aavas.in](mailto:customercare@aavas.in)

વેબસાઇટ પર ફરિયાદ નોંધાવીને: [www.aavas.in](http://www.aavas.in)

**અમે તમારી ફરિયાદનો જવાબ 15 દિવસની અંદર આપશું.**

**પગલું 2:**

જો તમને પ્રાપ્ત થયેલા નિરાકરણથી હજી સંતોષ ન હોય, અથવા 15 દિવસની અંદર કોઈ પ્રતિસાદ ન મળે, તો તમે **કંપનીના નોડલ અધિકારીને** લખીને, ઈમેલ દ્વારા, ફેક્સ દ્વારા અથવા ફોન કરીને સંપર્ક કરી શકો છો:

**શ્રીમતી પ્રતિભા શર્મા**

(નોડલ અધિકારી)

આવાસ ફાઇનાન્સિયર્સ લિમિટેડ

201-202, 2જો માળ, સાઉથએન્ડ સ્ક્વેર, માનસરોવર ઔદ્યોગિક વિસ્તાર, જયપુર – 302020 ઈ-મેલ

આઈડી: [pratibha.sharma@aavas.in](mailto:pratibha.sharma@aavas.in)

ઓફિસ: +91 141-4659230

મોબાઇલ: +91 8003999547

બાબતની તપાસ કર્યા પછી, અમે ગ્રાહકને અમારો અંતિમ પ્રતિસાદ મોકલીશું અથવા પ્રતિસાદ આપવા માટે વધુ સમયની કેમ જરૂર છે તેની સ્પષ્ટતા કરીશું, અને 15 દિવસની અંદર તેમ કરવાનો પ્રયત્ન કરીશું.

**પગલું 3:**

જો તમારી ફરિયાદનો એક મહિનાના સમયગાળામાં હજી પણ નિકાલ ન આવે, તો તમે તમારી ફરિયાદોના નિવારણ માટે હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપનીઓના નિયામક સત્તામંડળ, નેશનલ હાઉસિંગ બેંકનો નીચેના સરનામે સીધો સંપર્ક કરી શકો છો:

**નેશનલ હાઉસિંગ બેંક,**

**નિયમન અને સુપરવિઝન વિભાગ**

(ફરિયાદ નિવારણ સેલ)

4થો માળ, કોર- 5A, ઈન્ડિયા હેબિટેટ સેન્ટર, લોધી રોડ, નવી દિલ્હી – 110 003

ફરિયાદકર્તા <https://grids.nhbonline.org.in> લિંક પર પોતાની ફરિયાદ નોંધીને પણ ફરિયાદ નિવારણ કોષનો સંપર્ક કરી શકે છે.

- જો ગ્રાહક તરફથી લેખિતમાં ફરિયાદ મળી હોય, તો આવાસ તેમને એક અઠવાડિયાની અંદર સ્વીકૃતિ અથવા પ્રતિસાદ મોકલવાનો પ્રયત્ન કરશે. સ્વીકૃતિ પત્રમાં તે અધિકારીનું નામ અને હોદ્દો દર્શાવવામાં આવશે જે ફરિયાદનું નિવારણ કરશે. જો આવાસ ના નિયુક્ત ટેલિફોન હેલ્પડેસ્ક અથવા ગ્રાહક સેવા નંબર પર ફોન દ્વારા ફરિયાદ કરવામાં આવે, તો ગ્રાહકને ફરિયાદ સંદર્ભ નંબર આપવામાં આવશે અને તેને વ્યાજબી સમયગાળામાં પ્રગતિ વિશે માહિતગાર કરવામાં આવશે.

### માહિતી પુસ્તિકા

- બાબતની તપાસ કર્યા પછી, આવાસ ગ્રાહકને તેનો અંતિમ પ્રતિસાદ મોકલશે અથવા પ્રતિસાદ આપવા માટે વધુ સમયની કેમ જરૂર છે તેની સ્પષ્ટતા કરશે, અને ફરિયાદ મળ્યાના છ અઠવાડિયાની અંદર તેમ કરવાનો પ્રયત્ન કરશે. આ સાથે, જો ગ્રાહક હજુ પણ સંતુષ્ટ ન હોય, તો પોતાની ફરિયાદને આગળ કેવી રીતે લઈ જવી તે અંગે પણ તેને જાણ કરવામાં આવશે.
- આવાસે ફરિયાદગ્રસ્ત ધિરાણગ્રાહકો દ્વારા ફરિયાદ નોંધાવવા માટેની પોતાની ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા (જેમ કે ફરિયાદ નોંધાવવા માટેની ઇ-મેલ આઈડી અને અન્ય સંપર્ક વિગતો, મુદ્દા ઉકેલવાનો સમયગાળો, એસ્કેલેશન માટેનું મેટ્રિક્સ વગેરે) જાહેર કરી છે અને ખાસ કરીને તેની વેબસાઇટ પર તે ઉપલબ્ધ હોવાની ખાતરી કરી છે.
- આવાસ તેની તમામ ઓફિસો/શાખાઓમાં અને વેબસાઇટ પર સ્પષ્ટપણે પ્રદર્શિત કરશે કે જો ફરિયાદકર્તાને એક મહિનાના સમયગાળામાં આવાસ તરફથી કોઈ પ્રતિસાદ ન મળે અથવા મળેલા પ્રતિસાદથી સંતોષ ન હોય, તો ફરિયાદકર્તા NHB ની વેબસાઇટ પર ઓનલાઇન ફરિયાદ નોંધીને અથવા પોસ્ટ દ્વારા NHB, નવી દિલ્હીને મોકલીને નેશનલ હાઉસિંગ બેંકના ફરિયાદ નિવારણ કોષનો સંપર્ક કરી શકે છે.

### 8. ફેર પ્રેક્ટિસ કોડની ભાષા અને સંચારની પદ્ધતિ

- અહીં ઉપર દર્શાવેલ માર્ગદર્શિકાઓના આધારે, સ્થાનિક ભાષામાં (વર્નાક્યુલર ભાષામાં) તૈયાર કરાયેલ ફેર પ્રેક્ટિસિસ કોડ આવાસ દ્વારા તેમના બોર્ડની મંજૂરી સાથે અમલમાં મૂકવામાં આવશે.
- વિવિધ હિતધારકોની માહિતી માટે તે જ આવાસની વેબસાઇટ પર મૂકવામાં આવશે.

### 9. આવાસ દ્વારા વસૂલ કરવામાં આવતા અતિરિક્ત વ્યાજનું નિયમન

- આવાસ બોર્ડ ભંડોળના ખર્ચ, માર્જિન અને જોખમ પ્રીમિયમ જેવા સંબંધિત પરિબલોને ધ્યાનમાં લઈને વ્યાજ દર મોડેલ અપનાવશે અને લોન અને એડવાન્સિસ માટે વસૂલવામાં આવનાર વ્યાજ દર નક્કી કરશે. વિવિધ વર્ગના ધિરાણગ્રાહકો માટે જોખમના સ્તર અનુસાર વ્યાજદર નક્કી કરવાની પદ્ધતિ તથા અલગ-અલગ વ્યાજદર વસૂલવાના કારણો અરજી ફોર્મમાં ધિરાણગ્રાહક/ગ્રાહકને જાહેર કરવામાં આવશે અને મંજૂરી પત્ર માં સ્પષ્ટ રીતે જણાવવામાં આવશે.
- આવાસના બોર્ડ દ્વારા દંડાત્મક ચાર્જ/અન્ય ચાર્જિસ (જો હોય તો) માટે પણ સ્પષ્ટ રીતે નિર્ધારિત નીતિ તૈયાર કરવામાં આવશે.
- વ્યાજ દરો, જોખમના સ્તર મુજબ વર્ગીકરણ કરવાની પદ્ધતિ તથા દંડાત્મક ચાર્જ (જો હોય તો) કંપનીની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાશે અથવા સંબંધિત અખબારોમાં પ્રકાશિત કરવામાં આવશે. વેબસાઇટ પર અથવા અન્ય રીતે પ્રકાશિત કરેલી માહિતીમાં વ્યાજ દરોમાં કોઈ ફેરફાર થાય ત્યારે તે મુજબ સમયસર અપડેટ કરવામાં આવશે.
- વ્યાજ દર અને દંડાત્મક ચાર્જ (જો હોય તો) વાર્ષિક દર તરીકે દર્શાવવાના રહેશે, જેથી

ઘિરાણગ્રાહકને તેના ખાતા પર લાગુ પડનારા ચોક્કસ દરોની જાણ રહે.

- e) ઘિરાણગ્રાહકો પાસેથી વસૂલવામાં આવતી હતાઓમાં વ્યાજ અને મુખ્ય રકમ વચ્ચેનો સ્પષ્ટ વિભાજન દર્શાવવામાં આવવો જોઈએ.

## 10. આવાસ દ્વારા વસૂલવામાં આવતું અતિરિક્ત વ્યાજ

- આવાસ રિસ્પોન્સિબલ બિઝનેસ કન્ડક્ટ ડાયરેકશન્સ, 2025ના પરિચ્છેદ 25ની જોગવાઈઓનું પાલન કરશે.
- આવાસ વ્યાજ દર નક્કી કરવા તેમજ પ્રોસેસિંગ અને અન્ય ચાર્જિસ (દંડાત્મક ચાર્જ સહિત, જો હોય તો) નક્કી કરવા માટે યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓ નિર્ધારિત કરશે. આ સંદર્ભમાં, લોનની શરતો અને નિયમો સંબંધિત પારદર્શિતા બાબતે ફેર પ્રેક્ટિસિસ કોડમાં આપવામાં આવેલી માર્ગદર્શિકાઓ ધ્યાનમાં રાખવાની રહેશે. ઘિરાણગ્રાહકો સાથેના સંચારમાં પૂરતી પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે આવાસ પ્રક્રિયા અને કામગીરીની દેખરેખ રાખવા માટે આંતરિક વ્યવસ્થા અમલમાં મૂકશે.

## 11. લોન ખાતાઓમાં દંડાત્મક ચાર્જિસ

આવાસ સમયાંતરે સુધારાતા રિસ્પોન્સિબલ બિઝનેસ કન્ડક્ટ ડાયરેકશન્સ, 2025ના પરિચ્છેદ 30માં સમાવિષ્ટ 'ફેર લેન્ડિંગ પ્રેક્ટિસ - લોન ખાતાઓમાં દંડાત્મક ચાર્જિસ' સંબંધિત સૂચનાઓનું પાલન કરશે.

## 12. ઇક્વેટેડ મન્યલી ઇન્સ્ટોલમેન્ટ્સ (EMI) આધારિત પર્સનલ લોન પર ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરનું રીસેટ

આવાસ સમયાંતરે સુધારાતા રિસ્પોન્સિબલ બિઝનેસ કન્ડક્ટ ડાયરેકશન્સ, 2025ના પરિચ્છેદ 31 થી 32માં સમાવિષ્ટ ઇક્વેટેડ મન્યલી ઇન્સ્ટોલમેન્ટ્સ (EMI) આધારિત પર્સનલ લોન પર ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરના રીસેટ સંબંધિત સૂચનાઓનું પાલન કરશે.

## 13. જવાબદાર ઘિરાણ વ્યવહાર - પર્સનલ લોનની ચુકવણી/સમાધાન પછી ચલ/અચલ મિલકતના દસ્તાવેજો મુક્ત કરવાની પ્રક્રિયા.

આવાસ સમયાંતરે સુધારાતા રિસ્પોન્સિબલ બિઝનેસ કન્ડક્ટ ડાયરેકશન્સ, 2025ના પરિચ્છેદ 35 થી 41માં સમાવિષ્ટ સૂચનાઓનું પાલન કરશે.

## 14. વિજ્ઞાન, માર્કેટિંગ અને વેચાણ

આવાસ સુનિશ્ચિત કરશે કે:

- આવાસ મહત્તમ પગલાં ભરે જેથી તમામ જાહેરાત અને પ્રમોશનલ સામગ્રી સ્પષ્ટ અને વાસ્તવિક (ફેક્ટ્યુઅલ) હોય.
- કોઈપણ મીડિયામાં કરવામાં આવતી જાહેરાત અને પ્રમોશનલ સાહિત્યમાં, જે કોઈ સેવા અથવા ઉત્પાદન પર ધ્યાન દોરે છે અને જેમાં વ્યાજ દરનો ઉલ્લેખ હોય, તેમાં આવાસ એ પણ દર્શાવશે કે અન્ય ફી અને ચાર્જિસ લાગુ પડી શકે છે અને સંબંધિત શરતો અને નિયમોની સંપૂર્ણ વિગતો વિનંતી પર અથવા વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ છે.
- તે વ્યાજ દરો, સામાન્ય ફી અને ચાર્જ વિશેની માહિતી તેમની શાખાઓમાં સૂચનાઓ મુકીને, ટેલિફોન અથવા હેલ્પલાઇન મારફતે, આવાસની વેબસાઇટ પર, નિર્ધારિત કર્મચારી/હેલ્પ ડેસ્ક મારફતે અથવા સર્વિસ ગ્રાહક/ટેરિફ શેડ્યૂલ પૂરી પાડીને આપવામાં આવશે.
- સર્પોર્ટ સેવાઓ પૂરી પાડવા માટે તૃતીય પક્ષ/પક્ષોને રોકાણ કરતી વખતે, આવાસ સુનિશ્ચિત કરશે કે તૃતીય પક્ષ/પક્ષો ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતી સાથે એટલી જ ગોપનીયતા અને સુરક્ષા જાળવે, જેટલી આવાસ પોતે આ કામગીરી કરે ત્યારે જાળવે છે.
- આવાસ સમયાંતરે પોતાના ગ્રાહકોને તેમની ઉપયોગમાં લેવાયેલા ઉત્પાદનોના વિવિધ લક્ષણો અંગે માહિતી આપશે. ગ્રાહકને તેમના અન્ય ઉત્પાદનો અથવા ઉત્પાદન/સેવામાંના પ્રમોશનલ ઓફર્સ વિશે માહિતી ફક્ત ત્યારે જ આપવામાં આવી શકે છે જ્યારે તેણે આવો માહિતી/સેવા મેળવવા માટે પોતાની મંજૂરી આપી હોય, તે ઈમેલ દ્વારા, વેબસાઇટ પર રજિસ્ટ્રેશન કરીને અથવા કસ્ટમર સર્વિસ નંબર પર નોંધણી દ્વારા થઈ હોય.
- આવાસ તેમના ડાયરેક્ટ સેલિંગ એજન્ટ્સ/ડાયરેક્ટ માર્કેટિંગ એજન્ટ્સ (જો હોય) પર આ કોડ ઓફ કન્ડક્ટ લાગુ કરશે/નિર્ધારિત કરશે, જેમની સેવાઓનો ઉપયોગ ઉત્પાદનો/સેવાઓનું માર્કેટિંગ કરવા માટે થાય છે. આમાં ખાસ કરીને એ નિયમિત રહેશે કે જ્યારે એજન્ટ્સ ગ્રાહક પાસે વ્યક્તિગત રીતે અથવા ફોન દ્વારા વેચાણ માટે પહોંચે ત્યારે તેઓ પોતાનું ઓળખાણ રજૂ કરે.
- જો કોઈ ગ્રાહક તરફથી આવી ફરિયાદ મળે કે આવાસના પ્રતિનિધિ/કુરિયર અથવા માર્કેટિંગ એજન્ટોએ કોઈ અનૈતિક વર્તન કર્યું છે અથવા આ કોડનો ઉલ્લંઘન કર્યો છે, તો ફરિયાદ/તકલીફની તપાસ અને નિવારણ કરવા માટે યોગ્ય પગલાં લેવામાં આવશે.

## 15. ગેરેન્ટરસ

ગેરેન્ટરલોન માટે ગેરેન્ટર બનવાનો વિચાર કરી રહેલ વ્યક્તિને આવાસ નીચેની માહિતી આપવી જ રહેશે,

- ગેરેન્ટર તરીકે તેની જવાબદારી;
- આવાસ સામે તે જે રકમ માટે પોતાની જવાબદારી સ્વીકારી રહ્યો/રહી છે, તે રકમ;
- તેની જવાબદારી ચૂકવવા માટે આવાસ તેને ક્યારે અને કયા પરિસ્થિતિમાં બોલાવશે તે સ્થિતિઓ;
- જો તે ગેરેન્ટર તરીકે ચૂકવણી કરવામાં નિષ્ફળ જાય, તો આવાસ તેની આવાસમાં આવેલા અન્ય રકમ પર પણ દાવો કરી શકે છે કે નહીં;
- તેની ગેરેન્ટર તરીકેની જવાબદારીઓ કોઈ નિર્ધારિત રકમ સુધી મર્યાદિત છે કે અનિયમિત છે,

અને ગેરેન્ટર તરીકે તેની જવાબદારીઓ ક્યારે અને કયા પરિસ્થિતિમાં પૂર્ણ થશે, તેમજ આવાસ તેને આ અંગે કેવી રીતે સૂચિત કરશે.

- જો ગેરેન્ટર પાસે દેવાનું ચુકવવા માટે પૂરતી ક્ષમતા હોવા છતાં આવાસ દ્વારા કરવામાં આવેલી માંગણીનું પાલન કરવાનું નક્કી ન કરે, તો આવા ગેરેન્ટરને પણ ઇચ્છાપૂર્વકના ડિફોલ્ટર તરીકે ગણવામાં આવશે. જો આ માટે તે ગેરેન્ટર છે, તેના ધિરાણગ્રાહકની આર્થિક સ્થિતિમાં કોઈ મહત્વપૂર્ણ નકારાત્મક ફેરફાર થાય તો આવાસ તેને આ અંગે જાણકારી આપશે.

## 16. પ્રાઇવસી અને ગોપનીયતા

ગ્રાહકોની તમામ વ્યક્તિગત માહિતી (હાલની અને ભૂતકાળની) ખાનગી અને ગુપ્ત તરીકે વર્તવામાં આવશે. આવાસ ગ્રાહકોના ખાતાઓની વ્યવહારી વિગતો તૃતીય પક્ષને, ગ્રુપની એન્ટિટીઝ સહિત, એની નીચેના વિશેષ કેસો સિવાય જાહેર નહીં કરશે, જ્યારે આવાસને તે કરવાની છૂટ આપવામાં આવી હોય:

- જો કાયદા મુજબ આવાસને માહિતી આપવી ફરજિયાત હોય;
- જો જાહેર જનતા માટે માહિતી જાહેર કરવાની ફરજ હોય;
- જો આવાસના હિત માટે માહિતી આપવી જરૂરી હોય (ઉદાહરણ તરીકે, ઠગાઈ અટકાવવા માટે), તો પણ આવાસ તેને આ કારણ તરીકે ઉપયોગ નહીં કરે કે ગ્રાહક અથવા તેના ખાતાની માહિતી (નામ અને સરનામું સહિત) અન્ય કોઈને, ગ્રુપની અન્ય કંપનીઓ સહિત, માર્કેટિંગ માટે આપે;

જો ગ્રાહક માહિતી જાહેર કરવા માંગે, અથવા આવાસ પાસે ગ્રાહકની પરવાનગી હોય કે તે આવાસના ગ્રુપ/એસોસિયેટ/એન્ટિટીઝ અથવા અન્ય કંપનીઓને આ માહિતી પૂરી પાડે, જ્યારે તેઓ અન્ય આર્થિક સેવાઓ માટે ટાઇ-અપ વ્યવસ્થાઓ ધરાવે છે;

- જો સંબંધિત ગ્રાહકનો ઉલ્લેખ આપવા માટે ગ્રાહક પાસેથી લખિત પરવાનગી મેળવવામાં આવી હોય;

## 17. સામાન્ય

- આવાસ સમયાંતરે સુધારાતા રિસ્પોન્સિબલ બિઝનેસ કન્ડક્ટ ડાયરેક્શન્સ, 2025ના પરિચ્છેદ 18 થી 20 અને 100માં સમાવિષ્ટ સૂચનાઓનું પાલન કરશે.
- લોન કરારની શરતો અને નિયમોમાં આપેલા હેતુઓ સિવાય (જ્યાં સુધી ઉધાર લેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર ન કરાયેલી માહિતી ધ્યાનમાં ન આવી હોય), આવાસ ઉધાર લેનારના કામકાજમાં દખલગીરી કરવાનું ટાળશે.
- જો ધિરાણગ્રાહક તરફથી લોન ખાતું ટ્રાન્સફર કરવાની વિનંતી મળે, તો આવાસની સંમતિ અથવા

અસંમતિ, એટલે કે કોઈ વિરોધ હોય તો, વિનંતી મળ્યાની તારીખથી 21 દિવસની અંદર જાણ કરવામાં આવશે. આ પ્રકારનું ટ્રાન્સફર કાયદા મુજબ પારદર્શક કરાર શરતો અનુસાર થશે.

- જ્યારે લોન આપવામાં આવે, ત્યારે આવાસ ગ્રાહકને રકમ, અવધિ અને ચુકવણીની સમયાંતરિતતા દ્વારા ચુકવણી પ્રક્રિયા સમજાવશે. જો ગ્રાહક ચુકવણીના શેડ્યુલનું પાલન ન કરે, તો બાકી રકમ વસૂલવા માટે દેશમાં લાગુ કાયદા મુજબ નિર્ધારિત પ્રક્રિયા અમલમાં લાવવામાં આવશે. આ પ્રક્રિયામાં ગ્રાહકને સૂચના મોકલીને અથવા વ્યક્તિગત મુલાકાત લઈ અને/અથવા કોઈ સુરક્ષા હોય તો તેને પુનઃપ્રાપ્તિ કરીને યાદ અપાવવાનો સમાવેશ થાય છે.
- કરજાની વસૂલાતના મામલામાં, આવાસ ઋણદારને હેરાન કરવાની રીતો અપનાવશે નહીં, જેમ કે અસમયે સતત પરેશાન કરવી, કરજાની વસૂલાત માટે બળપ્રયોગ કરવો વગેરે. ગ્રાહકોની ફરિયાદોમાં કંપનીના સ્ટાફનો અકથિત વર્તન પણ સમાવિષ્ટ હોય છે, તે મુજબ આવાસ ખાતરી કરાશે કે સ્ટાફને યોગ્ય રીતે ગ્રાહકોનો વ્યવહાર કરવા માટે પૂરતી તાલીમ આપવામાં આવી છે.
- આવાસે રિકવરી એજન્ટને નિમણૂક કરવા માટેની નીતિ મંજૂર કરી છે.
- આવાસ નીચેની પરિસ્થિતિઓમાં હાઉસિંગ લોનની પૂર્વ-બંધબંધી પર પૂર્વ-ચુકવણી કર અથવા દંડ સૂલ નહીં કરશે:
  - a) જ્યાં હાઉસિંગ લોન ફ્લોટિંગ વ્યાજ દર પર હોય અને કોઈ પણ સ્ત્રોતથી પૂર્વ-બંધ કરવામાં આવે.
  - b) જ્યાં હાઉસિંગ લોન ફિક્સ્ડ વ્યાજ દર પર હોય અને લોનને ઋણધારક પોતાના સ્વંત્ર સ્ત્રોતમાંથી પૂર્વ-બંધ કરે.

આ ઉદ્દેશ માટે “પોતાના સ્ત્રોત” નો અર્થ એ છે કે કોઈ પણ સ્ત્રોત જે બેંક/હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપની HFCs/NBFC અને/અથવા નાણાકીય સંસ્થા પાસેથી ઉધાર લીધેલું ન હોય.

- બધા ડ્યુઅલ/વિશેષ વ્યાજ દરવાળા (ફિક્સ્ડ અને ફ્લોટિંગનું સંયોજન) હાઉસિંગ લોન પર, પૂર્વ-બંધ વખતે લોન ફિક્સ્ડ છે કે ફ્લોટિંગ તે મુજબ લાગુ પડતા ફિક્સ્ડ/ફ્લોટિંગ દરના નિયમો લાગુ પડશે. ડ્યુઅલ/વિશેષ વ્યાજ દરવાળી હાઉસિંગ લોનના મામલામાં, ફિક્સ્ડ વ્યાજ દરની અવધિ પૂરી થયા પછી લોન ફ્લોટિંગ રેટમાં પરિવર્તિત થાય તો પૂર્વ-બંધ માટે ફ્લોટિંગ રેટના નિયમો લાગુ થશે. આ નિયમ તમામ એવા ડ્યુઅલ/વિશેષ વ્યાજ દરવાળી હાઉસિંગ લોન પર લાગુ થશે, જે હવે પછી પૂર્વ-બંધ કરવામાં આવશે. આ પણ સ્પષ્ટ કરવામાં આવે છે કે ફિક્સ્ડ રેટ લોન એવી લોન છે જેમાં વ્યાજ દર લોનની આખી અવધિ માટે ફિક્સ્ડ હોય છે.
- આવાસ કોઈપણ ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન પર, જે વ્યાપાર સિવાયના ઉદ્દેશ માટે વ્યક્તિગત ઋણધારકોને મંજૂર કરવામાં આવી છે, સહ-જવાબદાર(ઓ) સાથે કે વિના હોય, પૂર્વ-બંધ ચાર્જ/પ્રી-પેમેન્ટ દંડ લાદશે નહીં. આવાસ ખાતરી કરશે કે “રિસ્પોન્સિબલ બિઝનેસ કન્ડક્ટ ડાયરેક્શન્સ, 2025” ના પેરાગ્રાફ 33 થી 34માં દર્શાવેલા સૂચનો, સમયાંતરે સુધારાયેલા હોવા સહિત, યોગ્ય રીતે પાલન કરવામાં આવે.
- આવાસ “રિસ્પોન્સિબલ બિઝનેસ કન્ડક્ટ ડાયરેક્શન્સ, 2025” ના પેરાગ્રાફ 29માં જણાવેલા લોન અને એડવાન્સ માટેના કી ફેક્ટ્સ સ્ટેટમેન્ટ (Key Facts Statement) સંબંધિત સૂચનો, જે સમયાંતરે સુધારાયેલા

હોય, તેનું પાલન પણ કરશે.

## માહિતી પુસ્તિકા

- આવાસ અને વ્યક્તિગત ઋણધારક વચ્ચે કરાર થયેલી હાઉસિંગ લોનની મુખ્ય શરતો અને નિયમોને ઝડપી અને સારી રીતે સમજવા માટે, આવાસ દરેક મામલામાં તે લોનની સૌથી મહત્વપૂર્ણ શરતો અને નિયમો (MITC) ધરાવતો દસ્તાવેજ મેળવશે. આવાસ અને ઋણધારક વચ્ચે યોગ્ય રીતે અમલમાં મૂકાયેલ નકલ નકલનું એક પ્રતિકૃતિ ઋણધારકને સ્વીકૃતિ સાથે સોંપવામાં આવવી જોઈએ.
  - આવાસની કામગીરીમાં પારદર્શિતા વધારવા માટે વિવિધ મુખ્ય પાસાંઓનું પ્રદર્શન જરૂરી છે, જેમ કે સેવા ચાર્જ, વ્યાજ દર, દંડ ચાર્જ (જો કોઈ હોય), ઓફર કરવામાં આવેલી સેવાઓ, ઉત્પાદનની માહિતી, વિવિધ લેનીય લેનદેન માટેનો સમયમાનક, ફરિયાદ નિવારણ પ્રણાલી વગેરે.
  - આવાસ તેમના ઉત્પાદનો અને સેવાઓ અંગેની માહિતી નીચેની ભાષાઓમાં અથવા તેમાંથી કોઈ એક અથવા વધુ ભાષાઓમાં પ્રદર્શિત કરશે: હિન્દી, અંગ્રેજી અથવા યોગ્ય સ્થાનિક ભાષા.
  - આવાસ લોન આપવાના મામલામાં લિંગ, જાતિ અને ધર્મના આધાર પર ભેદભાવ કરશે નહીં. આ ઉપરાંત, આવાસ વિઝ્યુઅલ ઈમ્પેરડ અથવા શારીરિક રીતે અસમર્થ અરજદારોના સામે વિકલાંગતા ના આધારે ઉત્પાદનો, સેવાઓ, સુવિધાઓ વગેરે આપતા ભેદભાવ પણ નહીં કરે. જો કે, આનો અર્થ એ નથી કે આવાસ સમાજના વિવિધ વિભાગો માટે રચાયેલ યોજનાઓ સ્થાપિત કરવા અથવા તેમાં ભાગ લેવા નહીં શકે.
- **કોડને જાહેર કરવા માટે આવાસ નીચે મુજબ કરશે:**
    - i. મોજુદા અને નવા ગ્રાહકોને કોડની નકલ પ્રદાન કરવી
    - ii. આ કોડને વિનંતી પર કાઉન્ટર દ્વારા અથવા ઇલેક્ટ્રોનિક સંચાર કે મેલ દ્વારા ઉપલબ્ધ કરાવવું;
    - iii. આ કોડને વિનંતી પર કાઉન્ટર દ્વારા અથવા ઇલેક્ટ્રોનિક સંચાર કે મેલ દ્વારા ઉપલબ્ધ કરાવવું;
    - iv. ખાતરી કરો કે તેમના કર્મચારીઓને કોડ વિશે સંબંધિત માહિતી પૂરી પાડવા અને કોડને અમલમાં મૂકવા માટે તાલીમ આપવામાં આવી છે.



SAPNE AAPKE, SAATH HAMAARA

J. नेशनल हाउसिंग बैंक (NHB) नोधणीनु प्रमाणपत्र (सर्टिफिकेट ओफ रजिस्ट्रेशन):

माहिती पुस्तिका

**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. **04.0151.17**

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

**आवास फाइनेशियर्स लिमिटेड**  
(पूर्व में : ए यू हाउसिंग फाइनेंस 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

**Aavas Financiers Limited**  
(Formerly : AU Housing Finance 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 अप्रैल माह के उन्नीसवें दिन जारी किया गया ।  
Given under my hand at New Delhi this nineteenth day of the month of  
April in the year two thousand seventeen

  
**राष्ट्रीय आवास बैंक**  
**NATIONAL HOUSING BANK**

  
**प्राधिकृत हस्ताक्षरी**  
**Authorised Signatory**  
श्रीराम कल्याणरामन / Sriram Kalyanaraman  
बंध निदेशक एवं मुख्य कार्यकारी अधिकारी / MD & CEO



**0141 6618888**



**customercare@aavas.in**



**AAVAS FINANCIERS LIMITED**