

माहिती पुस्तिका

---



आवस फायनान्सियर्स लिमिटेड

---

(CIN: L65922RJ2011PLC034297)

नोंदणीकृत आणि कॉर्पोरेट कार्यालय:

201-202, दुसरा मजला, साउथ एंड स्केअर,

मानसरोवर औद्योगिक क्षेत्र, जयपूर-302020 (राजस्थान)

फोन: +91 141 6618800

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

अनुक्रमणिका:-

अनुक्रमांक	उल्लेखित माहिती	पृष्ठे
A	कंपनीने देऊ केलेल्या उत्पादनांची यादी ग्राहक सेवा माहिती :-	3-3
B	i) कर्जावरील प्रमुख व्याजदर. ii) शुल्काचे प्रकार/शुल्क.	3-6
C	सेवा शुल्क	6-9
D	तक्रार निवारण	10
E	ग्राहक सेवा माहिती	11
F	दिल्या जाणाऱ्या इतर सेवा	11
G	सामान्य व्यवहारांसाठी वेळेचे निकष	12
H	'नो युवर कस्टमर' आणि 'अँटी-मनी लॉडरिंग उपाययोजना' यावरील धोरण	13-43
I	उचित आचार संहिता	44-53
J	राष्ट्रीय गृहनिर्माण बँक (नोंदणी प्रमाणपत्र)	54-55

**A. कंपनीने देऊ केलेल्या उत्पादनांची यादी:-**

- I. गृहनिर्माण आणि इतर संबंधित कर्ज
  - A. घर खरेदी कर्ज
  - B. घर बांधणी कर्ज
  - C. घराची दुरुस्ती, नूतनीकरण आणि विस्तार कर्ज
  - D. खरेदीसह बांधकाम कर्ज
- II. मालमत्तेवर कर्ज
- III. MSME कर्ज
- IV. इतर कर्जे

**B. ग्राहक सेवा माहिती:**

**I. देऊ केलेल्या कर्जावरील प्रमुख व्याजदर:-**

उत्पादन	कर्ज स्लॅब	व्याजदर (वार्षिक)*
गृहकर्ज	कोणतीही रक्कम	8.50 पासून पुढे
गैर-गृहकर्ज आणि इतर कर्जे	कोणतीही रक्कम	11 पासून पुढे
MSME कर्ज	कोणतीही रक्कम	11 पासून पुढे

\* वरील मानक व्याजदरात, क्रेडिट चेक, प्रॉपर्टी पेपर/बिझनेस व्हिंटेज आणि योग्य मंजूरीसह इतर पॅरामीटर्सच्या आधारे काही बदल होऊ शकतात

**गृहकर्ज व्याजदर आणि संबंधित कर्ज उत्पादनांवर परिणाम करणारे घटक:**

1. **ग्राहक प्रोफाइल:** पगारदार किंवा स्वयंरोजगार असलेले कर्जदार ज्यांचे उत्पन्न दस्तऐवजीकृत आहे किंवा मूल्यांकन केलेले उत्पन्न आहे.
2. **क्रेडिट इतिहास:** वाजवी व्याजदरावर कर्ज मिळवण्यासाठी क्रेडिट स्कोअर हा एक महत्त्वाचा घटक म्हणून उदयास आला आहे. क्रेडिट स्कोअर म्हणजे परतफेडीचा इतिहास, आर्थिक शिस्त किंवा सवयी आणि क्रेडिट

## माहिती पुस्तिका

पात्रतेचे विधान. कमी क्रेडिट स्कोअरमुळे उच्च क्रेडिट जोखीम दिसून येते, ज्यामुळे कर्जदात्यांना त्यांची जोखीम भरून काढण्यासाठी जास्त व्याजदर आकारावा लागतो आणि उलटही.

3. **मालमत्तेचा प्रकार:** मालमत्तेचे स्थान जसे की ग्रामपंचायत, नगर परिषद किंवा महानगरपालिका आणि विकास अधिकारी मालमत्ता इ.
4. **व्याजदराचा प्रकार:** आवास व्याजदरासाठी निश्चित दर आणि फ्लोटिंग दर पद्धत देते. AFL प्राइम लेंडिंग रेटमधील बदलांवर आधारित फ्लोटिंग व्याजदर बदलतात. निश्चित दर आणि त्याचा कालावधी विशिष्ट कर्जावर अवलंबून असतो जसे की परवडणारे गृहनिर्माण निधी, शहरी कमी उत्पन्न निधी, NHB कडून इतर कोणतीही विशिष्ट योजना आणि वित्तीय संस्थांकडून (बँका, म्युच्युअल फंड, बॉन्ड मार्केट, वित्तीय संस्था, बहुपक्षीय संस्था इ.) इतर निश्चित दर कर्ज. वरील माहिती नुसार, निश्चित व्याजदर नियमित अवधि वर आहे.
5. **जोखीम प्रीमियम:** व्यवसायाशी संबंधित जोखीम कव्हर करण्यासाठी बेस रिस्क प्रीमियम.
6. **बाजारातील गतिमानता:** यामध्ये बाजारातील परिस्थिती आणि स्पर्धात्मक तीव्रता समाविष्ट आहे.

**मालमत्तेवरील कर्ज, MSME व्यवसाय कर्ज आणि संबंधित कर्ज उत्पादनांवर परिणाम करणारे अतिरिक्त घटक:**

7. **व्यवसायाचे स्वरूप:** व्यवसायाचे स्वरूप व्यक्ती/कंपनी ज्या क्रियाकलापांमध्ये गुंतते त्याद्वारे परिभाषित केले जाते. मुदत कर्जाचे व्याजदर ठरवण्यासाठी हा एक महत्त्वाचा घटक आहे कारण तो कर्ज देणाऱ्याला व्यवसाय फायदेशीर आहे की नाही हे तपासण्यास मदत करतो.
8. **व्यवसाय वय आणि उलाढाल:** स्थापित व्यवसायांचा क्रेडिट हाताळण्याचा सिद्ध ट्रॅक रेकॉर्ड आहे. नवीन व्यवसायांपेक्षा वेगळे, ते कर्ज देणाऱ्याला सुरक्षिततेची भावना प्रदान करतात, ज्यामुळे कमी व्याजदर मिळतात. व्यवसायाची आर्थिक स्थिती चांगली असल्याने उत्पन्नात सातत्य राहते आणि त्यामुळे कर्जाची रक्कम आणि परतफेडीच्या अटींमध्ये लक्षणीय आराम मिळतो.

9. **परतफेडीचा कालावधी:** जास्त कालावधीच्या कर्जापेक्षा (ज्यामध्ये कमी EMI असेल परंतु व्याजदर जास्त असेल) कमी कालावधीच्या कर्जांना, कमी कालावधीसाठी घेतलेल्या कर्जानुसार कमी किंमत मिळू शकते (जरी EMI जास्त असेल).
10. **कर्ज तिकिट आकार:** कमी तिकिट कर्जाचा ऑपरेशनल खर्च जास्त असतो.

## II. खात्याचे विशेष उल्लेखित खाते (SMA) आणि नॉन-परफॉर्मिंग अॅसेट (NPA) वर्गीकरण:

- a) कर्जदाराने वेळापत्रकात नमूद केल्याप्रमाणे देय तारखेला किंवा त्यापूर्वी EMI/PEMII भरावे.
- b) देय तारखेच्या अखेरीस व्याज/मुद्दल/EMI किंवा PEMII च्या देयकात कोणतीही चूक झाल्यास, कर्जदाराचे खाते खालीलप्रमाणे वर्गीकृत केले जाईल:

SMA उप-वर्गीकरणे	वर्गीकरणाचा आधार - मुद्दल किंवा व्याज देयके किंवा इतर कोणतीही रक्कम पूर्णपणे किंवा अंशतः थकीत
SMA-0	30 दिवसांपर्यंत
SMA-1	30 दिवसांपेक्षा जास्त आणि 60 दिवसांपर्यंत
SMA-2	60 दिवसांपेक्षा जास्त आणि 90 दिवसांपर्यंत
NPA	90 दिवसांपेक्षा जास्त

- c) शिवाय, कर्जदार खात्यांचे वर्गीकरण SMA तसेच NPA म्हणून संबंधित तारखेसाठी डे-एंड प्रक्रियेचा भाग म्हणून केले जाईल आणि SMA किंवा NPA वर्गीकरण तारीख ही कॅलेंडर तारीख असेल ज्यासाठी डे-एंड प्रक्रिया चालवली जाईल.
- d) एकदा कर्ज NPA म्हणून वर्गीकृत केले की, कर्जदाराने संपूर्ण थकीत EMI/PEMI रक्कम भरेपर्यंत ते तसेच राहिल. क्रेडिट ब्युरो आणि नियामक प्राधिकरणांना अहवाल देणे आणि SARFAESI कायद्यांतर्गत कारवाई सुरू करणे, त्यानुसार असेल.
- e) संपूर्ण थकीत EMI/PEMII च्या रकमेचा पूर्ण भरणा करून कर्ज खाते मानक वर्गीकरणात श्रेणीसुधारित केले जाऊ शकते.

### f) स्पष्टीकरणात्मक उदाहरण:

श्री. A यांनी आवस फायनान्सियर्स लिमिटेडकडून कर्ज घेतले आहे जे त्यांना मासिक आधारावर (वारंवारता) EMI भरताना 10 वर्षात परतफेड करावी लागेल. त्यांची EMI भरण्याची अंतिम तारीख दर महिन्याची 5 तारीख आहे. श्री. A यांनी नोव्हेंबर महिन्याचा EMI 05 नोव्हेंबर 2021 रोजी देय तारखेला भरायचा आहे. या तारखेच्या डे-एंड प्रक्रियेदरम्यान श्री. A यांनी त्यांचे EMI भरले नाहीत. श्री. A यांच्या खात्याची मुदत संपण्याची तारीख 05 नोव्हेंबर 2021 असेल आणि त्यांचे कर्ज खाते SMA-0 म्हणून टॅग केले जाईल. जर श्री. A यांनी सतत 30 दिवस थकबाकी परत केली नाही, तर 30 व्या दिवसाच्या म्हणजेच 05 डिसेंबर 2021 रोजी डे-एंड प्रक्रिया पूर्ण झाल्या नंतर, त्यांचे कर्ज खाते SMA-1 म्हणून टॅग केले जाईल. त्याचप्रमाणे, श्री. A त्यांचे EMI भरत नाहीत, त्यांचे कर्ज खाते थकीत रहाते आणि 05 डिसेंबर 2021 पासून पुढील 30 दिवसांच्या शेवटी, पुढील 30 व्या दिवसाच्या डे-एंड प्रक्रियेच्या शेवटी, म्हणजेच 04 जानेवारी 2022 रोजी, त्यांचे कर्ज खाते दिवसाच्या शेवटी प्रक्रियेत SMA-2 म्हणून टॅग केले जाईल. श्री. A यांची थकबाकी कायम राहिल्यास, पुढील 30 दिवसांच्या, म्हणजेच 03 फेब्रुवारी 2022 रोजीच्या डे-एंड प्रक्रियेनुसार ते NPA म्हणून वर्गीकृत केले जाईल.

### III. शुल्क/फी चे प्रकार:-

#### प्रक्रिया शुल्क

ग्राहकाच्या संमतीनुसार, वितरणापूर्वी 2% पर्यंत + GST (मंजूर मूल्यावर) वसूल केला जाईल किंवा पहिल्या वितरणातून वजा केला जाईल.

#### प्रशासकीय शुल्क

ग्राहकाच्या संमतीनुसार, वितरणापूर्वी 2% पर्यंत + GST (मंजूर मूल्यावर) वसूल केला जाईल किंवा पहिल्या वितरणातून वजा केला जाईल.

#### सेवा शुल्क

पुस्तिकेच्या कलम C नुसार

### C. सेवा शुल्क:-

**कर्जाशी संबंधित ग्राहक सेवा शुल्कांची यादी खालीलप्रमाणे आहे:-**

वर्णन	शुल्क
<b>आगाऊ शुल्क (वितरण करण्यापूर्वी शुल्क):</b>	
1	प्रक्रिया शुल्क
	ग्राहकाच्या संमतीनुसार, 2% पर्यंत + जीएसटी (संमत मूल्यावर) वितरणापूर्वी गोळा केले जाईल किंवा पहिल्या वितरणातून वजा केले जाईल.
2	प्रशासकीय शुल्क
	ग्राहकाच्या संमतीनुसार, 2% पर्यंत + जीएसटी (संमत मूल्यावर) वितरणापूर्वी गोळा केले जाईल किंवा पहिल्या वितरणातून वजा केले जाईल.

**माहिती पुस्तिका**

3	प्रारंभिक पैसे जमा (आयएमडी फी)	रु. 5,000 पर्यंत + जीएसटी (नॉन-रिफंडेबल, प्रक्रियेचा भाग किंवा प्रशासकीय शुल्क, कर्जाच्या रकमेची जोडलेले आहे)
4	नॉन पोस्टल स्टॅम्प स्टॅम्प ड्युटी	लागू राज्य कायदा म्हणून
5	गैर-एकत्रीकरण प्रमाणपत्र कायदेशीर पडताळणी अहवाल	6000 रुपयांपर्यंत+ जीएसटी शुल्क लागू
6	आरसीयू शुल्क	1000 रुपयांपर्यंत + जीएसटी
7	मूल्यांकन तांत्रिक शुल्क	प्रत्येक अहवालासाठी 3000 रुपयांपर्यंत + जीएसटी
8	हप्त्याच्या वितरणासाठी तांत्रिक भेट शुल्क*	300 रुपयांपर्यंत + जीएसटी
9	सेर्सई: चार्जची निर्मिती/सुधारणा	100 रुपये + जीएसटी (5 लाखांपेक्षा जास्त कर्जासाठी) आणि; 50 रुपये + जीएसटी (5 लाखांपर्यंतच्या कर्जासाठी) किंवा सीईआरएसएआय द्वारे लावलेल्या शुल्कानुसार
10	ROC चार्ज तयार करणे	खरे प्रमाणानुसार (जिथे लागू असेल)
11	पूर्णत्वाचे प्रमाणपत्र	500 रुपये + जीएसटी
12	वितरणानंतरचे दस्तऐवज (पीडीडी) शुल्क	कर्जाच्या रकमेचा 0.25% + जीएसटी
<b>ग्राहक सेवा शुल्क:</b>		
1	कर्जावरील आंशिक-पूर्व-भुगतान/फोरक्लोजर शुल्क	<p>A) फ्लोटिंग रेट ऑफ इंटररेस्ट सह-कर्जदार असलेल्या किंवा त्याशिवाय वैयक्तिक आणि / किंवा बिगर-वैयक्तिक कर्जदारांना मंजूर केलेल्या कोणत्याही कर्जासाठी, व्यवसायासाठी कर्ज मंजूर केल्याखेरीज कोणत्याही स्त्रोताद्वारे केलेल्या अंशतः किंवा पूर्ण पूर्वदेयकांमुळे कोणतेही शुल्क देय असणार नाही. सह-कर्जदारासह किंवा त्याशिवाय वैयक्तिक आणि गैर-वैयक्तिक कर्जदारांना व्यावसायिक हेतूसाठी मंजूर केलेल्या कोणत्याही कर्जासाठी, कोणत्याही स्रोताद्वारे केलेल्या आंशिक किंवा पूर्ण प्रीपेमेंटच्या खात्यावर शुल्क देय असेल. खालीलप्रमाणे शुल्क लागू आहे</p> <p>1. 5% + जीएसटी लागू असेल, कर्ज बंद झाल्यास किंवा प्री-पेड झाल्यास पहिल्या वितरणाच्या 12 महिन्यांच्या आत पूर्ण किंवा आंशिक तत्त्व पूर्व-पेड असल्यास पूर्व-पेमेंट शुल्क आकारले जाईल.</p> <p>2. 3% + जीएसटी लागू असल्याप्रमाणे, पहिल्या वितरणाच्या 12 महिन्यांनंतर कर्ज बंद झाल्यास किंवा प्री-पेड झाल्यास, पूर्ण किंवा आंशिक तत्त्व किंवा प्रीपेड असल्यास पूर्व-भुगतान शुल्क आकारले जाईल.</p> <p>खालील कर्जे व्यवसाय कर्ज म्हणून पात्र ठरतील: एमएसएमई कर्ज, व्यवसायाच्या उद्देशासाठी मालमत्तेवर कर्ज, गृह इक्विटी कर्ज म्हणजे खेळते भांडवल, व्यवसाय कर्जाचे शिल्लक हस्तांतरण, व्यवसायाचा विस्तार, व्यावसायिक मालमत्तेचे संपादन, निधीचा कोणताही समान अंतिम वापर आणि व्यावसायिक हेतूसाठी घेतलेले कोणतेही कर्ज।</p> <p>B) निश्चित व्याजदर</p>

## माहिती पुस्तिका

		<p>सह-कर्जदारासह किंवा त्याशिवाय वैयक्तिक आणि गैर-वैयक्तिक कर्जदारांना मंजूर केलेल्या कोणत्याही गृहकर्जासाठी, स्वतःच्या स्त्रोतांद्वारे आंशिक किंवा पूर्ण पूर्व-भुगतान केल्यामुळे कोणतेही शुल्क देय होणार नाही.</p> <p>स्वतःच्या आणि प्रीपेड बिगर गृहकर्जाशिवाय इतर स्त्रोतांद्वारे प्रीपेड गृहकर्जासाठी, स्त्रोत विचारात न घेता, सह-कर्जदार शुल्कासह किंवा त्याशिवाय, खालील गोष्टी लागू होतील:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>लागू 5% + जीएसटी, पहिल्या वितरणाच्या 12 महिन्यांच्या आत कर्ज बंद झाल्यास किंवा प्री-पेड झाल्यास, पूर्व-भुगतानाच्या पूर्ण किंवा आंशिक तत्त्वावर पूर्व-भुगतान शुल्क आकारले जाईल.</li> <li>3% + जीएसटी लागू केल्याप्रमाणे, कर्ज बंद झाल्यास किंवा पूर्ण किंवा अंशतः प्रीपेड असल्यास पहिल्या वितरणाच्या 12 महिन्यांनंतर प्री-पेड केले जाईल.</li> </ol> <p>या उद्देशासाठी "स्वतःचे स्त्रोत" या अभिव्यक्तीचा अर्थ बँक/एचएफसी/एनबीएफसी किंवा वित्तीय संस्थेकडून कर्ज घेण्याव्यतिरिक्त इतर कोणताही स्रोत आहे. कर्जाच्या पूर्व-भुगतानाच्या वेळी निधीचा स्रोत शोधण्यासाठी ग्राहकाला कंपनीला बरोबर आणि योग्य वाटेल अशी दस्तावेज सादर करणे आवश्यक आहे.</p>
		<p>वर नमूद केल्याप्रमाणे, आंशिक पूर्व-भुगतान फोरक्लोजर शुल्क या कर्ज कराराच्या अंमलबजावणीच्या तारखेनुसार आहे, तथापि ते गृहनिर्माणच्या प्रचलित धोरणांनुसार बदलू शकतात आणि त्यानुसार वेळोवेळी बदलू शकतात. कर्जदारांनी लागू नवीनतम शुल्कांसाठी <a href="http://www.aaavas.in">www.aaavas.in</a> ला भेट देण्याची विनंती केली आहे</p>
2	चेक/ईसीएस/एसीएच बाऊन्स शुल्क (प्रति साधन/व्यवहार)	लागू असल्यास 500 रुपये अधिक जीएसटी
3	न भरलेल्या पीईएमआय/ईएमआय वरील व्याज	थकबाकी पीईएमआय/ईएमआय वर विलंबित पेमेंटवरील व्याज दुरुस्तीच्या तारखेपर्यंत कंत्राटी दराने आकारले जाईल.
4	विलंब देयक शुल्क	<b>ईएमआय/पीईएमआय देय तारखेपासून उशीर झालेल्या दिवसांसाठी दरवर्षी 5% व्याज व लागू असल्यास जीएसटी</b>
5	इतर दंडात्मक शुल्क: a. सुरक्षा किंवा नोंदणी शुल्क किंवा सुरक्षा सुरू ठेवण्याशी संबंधित गैर-अनुपालन b. लक्षणीय किंवा भौतिक प्रतिनिधित्व आणि गैर-अनुपालन/हमींचे उल्लंघन c. कर्जाच्या कराराचे करार खंडाच्या अंमलबजावणीत चूक	उधारीवर उधारीच्या दिवसांसाठी 1% (आवश्यक असल्यास GST सह), जर असे समजले की हे डिफॉल्ट टाळण्यासाठी योग्य आहे. अशा शुल्कांचे भांडवलन करणे होणार नाही, म्हणजेच या शुल्कांवर आणखी व्याज मोजले जाणार नाही.
6	मालमत्तेच्या कागदपत्रांची प्रत	600 रुपये + जीएसटी

7	कर्ज/वितरण रद्द करण्याचे शुल्क*	1. 10 लाखांपर्यंतच्या कर्ज मंजूरी रकमेसाठी - रु. 1500/- + जीएसटी 2. 10 लाख ते 25 लाखांपर्यंतच्या कर्ज मंजूरी रकमेसाठी - रु. 2500/- + जीएसटी 3. 25 लाखांपेक्षा जास्त कर्ज मंजूरी रकमेसाठी - रु. 5000/- + जीएसटी
8	दस्तऐवज पुनर्प्राप्ती शुल्क	500 रुपये अधिक लागू कर (जीएसटी)/आणि/किंवा इतर वैधानिक शुल्क
9	कर्ज पूर्व-भुगतान क्लोजर (पूर्णपणे) तपशील एसओए परतफेड वेळापत्रक शुल्क	600 रुपये + जीएसटी (प्रत्येक तिमाही में एसओए की एक प्रति निकटतम ऋण शाखा या आवास लोन ऐप पर निःशुल्क उपलब्ध है।)
10	संकलन पाठपुरावा शुल्क	ग्राहकाच्या ठिकाणी वैयक्तिकरित्या भेट देण्यासाठी रु. ३००/- पर्यंत + जीएसटी
11	व्याजदरात बदल/पुनर्निर्धारण • फ्लोटिंग ते फ्लोटिंग व्याजदर • स्थिर दर ते फ्लोटिंग दर किंवा त्याउलट • निश्चित ते निश्चित व्याजदर	मूळ शिल्लक (पीओएस) वर 2% पर्यंत + जीएसटी
12	चेक/एसीएच रूपांतरण शुल्क (प्रति सेट):	
a.	पीडीसी से पीडीसी	1200 रुपये + जीएसटी
b.	पीडीसी से एसीएच	शून्य
c.	एसीएच से एसीएच	शून्य
d.	एसीएच से पीडीसी	1200 रुपये + जीएसटी
13	तक्रार निवारण शुल्क	शून्य
14	वसुली (कायदेशीर/मालमत्ता ताबा & अनुबंधित शुल्क)	खरे प्रमाणानुसार + जीएसटी (जिथे लागू असेल)
फोरक्लोजरच्या वेळी शुल्क:		
15	रोख हाताळणी शुल्क (प्रीक्लोजर)	रोख हाताळणी प्रति हजार रुपये 5 पर्यंत + जीएसटी
16	सेर्साई: कर्ज बंद करण्याच्या वेळी: - शुल्काचे समाधान (धारणाधिकार काढून टाकणे)	शून्य

\* जसे लागू आहे

**\*लागू असेल तसे**

टीप: भारत सरकारने 1 जुलै 2017 पासून वस्तु आणि सेवा कर (GST) लागू केला आहे. परिणामी, वित्तीय संस्थांद्वारे प्रदान केलेल्या उत्पादनांवर आणि सेवांवर लागू असलेला 15% सेवा कर दर (सेस सह) 18% च्या GST दराने बदलला आहे.

**D. तक्रार निवारण:-**

आवास फायनान्सियर्स लिमिटेड, आम्ही आमच्या ग्राहकांना सर्वोत्तम सेवा प्रदान करण्यावर विश्वास ठेवतो. आम्ही ग्राहकांना माहिती, उत्पादने आणि सेवा सहज उपलब्ध करून देतो, तसेच त्यांच्या तक्रारींचे निवारण करण्याचे साधन देखील प्रदान करतो.

**पायरी 1:**

कंपनीचा कोणताही पीडित ग्राहक सकाळी 9:30 ते संध्याकाळी 6:30 या वेळेत कंपनीच्या संबंधित शाखा प्रमुखांकडे (शाखांचा पत्ता कंपनीच्या वेबसाइटवर उपलब्ध आहे) तक्रार करू शकतो.

जर शाखा स्तरावर तक्रार सोडवली गेली नाही, तर ग्राहक खाली संपर्क साधू शकतात:

ग्राहक सेवा क्रमांक:- +91-0141-6618888

ग्राहक सेवा ई-मेल आयडी:- [customercare@aavas.in](mailto:customercare@aavas.in)

जर तक्रार प्राप्त झाली असेल, तर शाखा/ग्राहक सेवा कक्ष तक्रार मिळाल्यापासून 15 दिवसांच्या आत प्रतिसाद पाठवण्याचा प्रयत्न करेल.

**पायरी 2:**

जर शाखा/ग्राहक सेवा 15 दिवसांच्या आत समस्या सोडवू शकली नाही, तर ग्राहकांना तक्रारी आणि अडचणी हाताळण्यासाठी नियुक्त केलेल्या नोडल अधिकाऱ्याकडे त्या पाठवण्याचा पर्याय आहे.

**कु. प्रतिभा शर्मा (नोडल अधिकारी)**

201-202, दुसरा मजला, साउथेड स्केअर

मानसरोवर औद्योगिक क्षेत्र, जयपूर-302020

ई-मेल आयडी: [pratibha.sharma@aavas.in](mailto:pratibha.sharma@aavas.in)

कार्यालय: +91 141-4659230

मोबाइल: +91 8003999547

नोडल अधिकारी 15 दिवसांच्या आत तक्रारदाराच्या समाधानासाठी समस्या सोडवण्याचा प्रयत्न करतील.

### पायरी 3:

वरील सर्व यंत्रणा / मार्ग संपल्यानंतर, जर ग्राहक समाधानी नसेल किंवा एक महिन्याच्या निर्धारित कालावधीत कोणतेही उत्तर मिळाले नाही, तर ग्राहक खालील पत्त्यावर राष्ट्रीय गृहनिर्माण बँकेशी संपर्क साधू शकतो किंवा त्यांना लिहू शकतो:

### राष्ट्रीय गृहनिर्माण बँक,

नियमन आणि पर्यवेक्षण विभाग,

(तक्रार निवारण कक्ष)

चौथा मजला, कोअर- 5A, इंडिया हॅबिटॅट सेंटर,

लोधी रोड, नवी दिल्ली – 110 003

तक्रारदार <https://grids.nhbonline.org.in> या लिंकवर तक्रार दाखल करून तक्रार निवारण कक्षाशी संपर्क साधू शकतो.

### E. ग्राहक सेवा माहिती

कोणत्याही प्रश्नांसाठी आणि माहितीसाठी तुम्ही सकाळी 9:30 ते संध्याकाळी 6:30 या वेळेत खालील पद्धतींद्वारे कंपनीशी संपर्क साधू शकता.

- तुमच्या जवळच्या शाखेच्या शाखा व्यवस्थापकाशी संपर्क साधा.
- आमच्या ग्राहक सेवेला कॉल करा: +91-0141-6618888
- टोल फ्री क्रमांक: 1800 20 888 20

- तुम्ही आम्हाला [customercare@aavas.in](mailto:customercare@aavas.in) वर देखील लिहू शकता.



**F. दिल्या जाणाऱ्या इतर सेवा:-**

कंपनी तिच्या सामान्य व्यवसाय अभ्यासक्रमात पुस्तिकेच्या कलम A मध्ये दिलेल्या कर्जाव्यतिरिक्त इतर कोणत्याही सेवा प्रदान करत नाही.

**G. सामान्य व्यवहारांसाठी वेळेचे निकष:**

खालील निकष विविध सामान्य व्यवहारांसाठी मानक वेळेचे निकष सूचक आहेत:-

अनुक्रमांक	व्यवहार	वेळेचे निकष
1	कर्ज खाते विवरणपत्र/कर्जाची मुदतपूर्व बंदी	21 कामकाजाच्या दिवसांच्या आत
2	मालकीच्या कागदपत्रांची छायाप्रत	15 कामकाजाच्या दिवसांच्या आत
3	EMI ची रोख पावती	काउंटरवरून
4	कर्ज बंद करताना मूळ कागदपत्र परत करणे / संपर्क	कर्जाची पूर्ण परतफेड / सेटलमेंट झाल्यानंतर 30 दिवसांच्या आत
5	ना हरकत प्रमाणपत्र	15 कामकाजाच्या दिवसांच्या आत

H. 'नो युवर कस्टमर' आणि 'अँटी-मनी लॉडरिंग उपाययोजना' यावरील धोरण'

**1. परिचय आणि नियामक चौकट**

(i) आवास फायनान्सियर्स लिमिटेड ("कंपनी/आवास") ही एक गृहनिर्माण वित्त कंपनी आहे, जी रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (RBI) द्वारे नियंत्रित केली जाते आणि राष्ट्रीय गृहनिर्माण बँक (NHB) च्या देखरेखीखाली चालते. त्यानुसार, हे नो युवर कस्टमर (KYC) आणि अँटी-मनी लॉडरिंग (AML) धोरण ("पॉलिसी") वेळोवेळी सुधारित केलेल्या खालील कायदे, नियम आणि नियामक निर्देशांचे पालन करून तयार केले आहे:

- गृहनिर्माण वित्त कंपन्यांना (HFCs) लागू असलेले रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपन्या - नो युवर कस्टमर) निर्देश, 2025 ("RBI मास्टर डायरेक्शन),
- मनी-लॉडरिंग प्रतिबंधक कायदा, 2002 ("PMLA"),
- मनी-लॉडरिंग प्रतिबंधक (नोंदणी देखभाल) नियम, 2005 ("PML नियम"), आणि
- RBI, NHB आणि इतर वैधानिक अधिकाऱ्यांनी जारी केलेले लागू परिपत्रके, सूचना, मार्गदर्शक तत्त्वे आणि स्पष्टीकरणे.

(ii) या धोरणाचे उद्दिष्ट आहेत:

- सर्व आवश्यक ग्राहक ओळख प्रक्रिया ("CIP") / ग्राहक ड्यू डिलिजेंस ("CDD") / एन्हांसड ड्यू डिलिजेंस ("EDD") उपायांचे पालन केले जात आहे याची खात्री करणे.
- ग्राहकांच्या ड्यू डिलिजेंस, जोखीम व्यवस्थापन, रेकॉर्ड ठेवणे आणि अहवाल देण्याच्या दायित्वांबद्दल कंपनीचा दृष्टिकोन दर्शवणे.
- कंपनीचा वापर जाणूनबुजून किंवा अनावधानाने मनी लॉडरिंग, दहशतवादी वित्तपुरवठा किंवा प्रसार वित्तपुरवठा यासाठी होऊ नये म्हणून.
- कंपनीला तिचे ग्राहक आणि त्यांचे आर्थिक व्यवहार समजून घेण्यास सक्षम करणे.
- योग्य जोखीम-आधारित नियंत्रणे आणि ड्यू डिलिजेंस उपाय स्थापित करणे.
- लागू असलेल्या नियामक आणि वैधानिक आवश्यकतांचे पूर्ण पालन सुनिश्चित करणे.

(iii) हे धोरण आवास फायनान्सियर्स लिमिटेडच्या संचालक मंडळाने मंजूर केले आहे.

(iv) NHB/RBI/इतर कोणत्याही नियामक प्राधिकरणाने वेळोवेळी जारी केलेले सर्व विद्यमान आणि भविष्यातील परिपत्रके/निर्देश/मार्गदर्शक सूचना/मार्गदर्शक सूचना कंपनीच्या KYC AML धोरणासाठी निर्देशक असतील आणि या धोरणातील मजकुराची जागा घेतील.

## 2. व्याख्या

या पॉलिसीमध्ये वापरल्या गेलेल्या आणि परिभाषित न केलेल्या संज्ञांचा अर्थ वेळोवेळी सुधारित केलेल्या RBI मास्टर डायरेक्टरीमध्ये दिलेल्या अर्थाप्रमाणेच असेल.

(i) 'कायदा' आणि 'नियम' म्हणजे अनुक्रमे मनी-लॉडरिंग प्रतिबंधक कायदा, 2002 आणि मनी-लॉडरिंग प्रतिबंधक (नोंदणी देखभाल) नियम, 2005 आणि त्यातील सुधारणा.

(ii) 'लाभार्थी मालक (BO)':

a) जिथे ग्राहक एक कंपनी असते, तिथे BO ही नैसर्गिक व्यक्ती असते, जी एकट्याने किंवा एकत्रितपणे काम करत असते, किंवा एक किंवा अधिक कायदेशीर व्यक्तींद्वारे, नियंत्रित मालकी हितसंबंध ठेवते/असते किंवा इतर मार्गांनी नियंत्रण ठेवते. स्पष्टीकरण: या उप-कलमाच्या उद्देशाने-

- 'मालकी हितसंबंध नियंत्रित करणे' म्हणजे कंपनीच्या 10 टक्क्यांहून अधिक शेअर्स किंवा भांडवल किंवा नफ्यावर मालकी / हक्क.
- 'नियंत्रण' मध्ये बहुसंख्य संचालकांची नियुक्ती करण्याचा किंवा व्यवस्थापन किंवा धोरणात्मक निर्णयांवर नियंत्रण ठेवण्याचा अधिकार समाविष्ट असेल, ज्यामध्ये त्यांच्या शेअरहोल्डिंग किंवा व्यवस्थापन अधिकारांच्या आधारे किंवा शेअरहोल्डर्स करार किंवा मतदान करारांचा समावेश असेल.

b) जिथे ग्राहक भागीदारी फर्म असेल, तिथे BO ही नैसर्गिक व्यक्ती असते/असतात, जी/ज्या एकट्याने किंवा एकत्रितपणे काम करत असो किंवा एक किंवा अधिक कायदेशीर व्यक्तींद्वारे असो, तिची/त्यांची भागीदारीच्या भांडवलाच्या किंवा नफ्याच्या 10 टक्क्यांहून अधिक भागावर मालकी/हक्क असते किंवा ती/त्या इतर मार्गांनी नियंत्रण ठेवते/ठेवतात.

स्पष्टीकरण: या उप-कलमाच्या उद्देशाने, 'नियंत्रण' मध्ये व्यवस्थापन किंवा धोरणात्मक निर्णय नियंत्रित करण्याचा अधिकार समाविष्ट असेल.

c) जेव्हा ग्राहक एक असंघटित संघटना किंवा व्यक्तींची संस्था असते, तेव्हा BO ही/ह्या नैसर्गिक व्यक्ती असते/असतात, जी/ज्या एकट्याने किंवा एकत्रितपणे किंवा एका किंवा अधिक कायदेशीर व्यक्तींद्वारे काम करत असते/असतात, तेव्हा

तिचा/त्यांचा असंघटित संघटना किंवा व्यक्तींच्या संस्थेच्या मालमत्तेवर किंवा भांडवलावर किंवा नफ्यावर 15 टक्क्यांहून अधिक मालकी / हक्क असते/असतो.

स्पष्टीकरण: 'व्यक्तींचा समूह' या संज्ञेमध्ये सोसायटींचा समावेश होतो. वरील (अ), (ब) किंवा (क) अंतर्गत कोणत्याही नैसर्गिक व्यक्तीची ओळख पटलेली नसल्यास, BO ही संबंधित नैसर्गिक व्यक्ती असते जी वरिष्ठ व्यवस्थापकीय अधिकार्याचे पद धारण करते.

d) **ग्राहक हा ट्रस्ट असल्यास**, BO च्या ओळखीमध्ये ट्रस्टचा निर्माता, ट्रस्टी, ट्रस्टमध्ये 10 टक्के किंवा त्याहून अधिक हिस्सा असलेले लाभार्थी आणि नियंत्रण किंवा मालकीच्या साखळीद्वारे ट्रस्टवर अंतिम प्रभावी नियंत्रण ठेवणारी इतर कोणतीही नैसर्गिक व्यक्ती यांची ओळख समाविष्ट असेल.

(iii) **'प्रमाणित प्रत'** मिळवणे म्हणजे आधार क्रमांकाच्या मालकीच्या पुराव्याची प्रत (जेथे ऑफलाइन पडताळणी करता येत नाही) किंवा ग्राहकाने सादर केलेल्या अधिकृत वैध दस्तऐवजाची मूळ प्रतीशी तुलना करणे आणि कंपनीचा प्राधिकृत अधिकारी कायद्यातील तरतुदीनुसार प्रतीची तुलना नोंदवेल. परंतु, परकीय चलन व्यवस्थापन (ठेव) नियम, 2016 {FEMA 5(R)} मध्ये परिभाषित केल्यानुसार, अनिवासी भारतीय (NRI) आणि भारतीय वंशाच्या व्यक्ती (PIO) यांच्या बाबतीत, पर्यायीरित्या, खालीलपैकी कोणत्याही एका मार्गाद्वारे प्रमाणित केलेली मूळ प्रमाणित प्रत मिळू शकते:

- भारतात नोंदणीकृत अनुसूचित व्यावसायिक बँकांच्या परदेशी शाखांचे प्राधिकृत अधिकारी,
- भारतीय बँकांचे ज्या परदेशी बँकांशी संबंध आहेत त्यांच्या शाखा,
- परदेशातील नोटरी पब्लिक,
- कोर्ट मॅजिस्ट्रेट,
- न्यायाधीश,
- अनिवासी ग्राहक ज्या देशात राहतो त्या देशातील भारतीय दूतावास / वाणिज्य दूतावास.

(iv) **'सेंट्रल KYC रेकॉर्ड्स रजिस्ट्री (CKYCR)'** म्हणजे नियमांच्या नियम 2(1) अंतर्गत परिभाषित केलेली संस्था, जी ग्राहकाच्या डिजिटल स्वरूपात KYC रेकॉर्ड प्राप्त करते, साठवते, सुरक्षित करते आणि पुनर्प्राप्त करते.

(v) **'ग्राहक'** म्हणजे कंपनीसोबत आर्थिक व्यवहार किंवा क्रियाकलापात गुंतलेली व्यक्ती आणि अशी व्यक्ती समाविष्ट आहे जिच्या वतीने व्यवहार किंवा क्रियाकलापात गुंतलेली व्यक्ती काम करत आहे.

(vi) 'कस्टमर ड्यू डिलिजेंस (CDD)' म्हणजे विश्वसनीय आणि स्वतंत्र ओळख स्रोतांचा वापर करून ग्राहक आणि लाभार्थी मालकाची ओळख पटवणे आणि पडताळणी करणे.

स्पष्टीकरण: CDD मध्ये हे समाविष्ट असेल:

- जेथे लागू असेल तेथे ग्राहकाची ओळख पटवणे, विश्वासाहर्ह आणि स्वतंत्र ओळख स्रोतांचा वापर करून त्यांच्या ओळखीची पडताळणी करणे, व्यावसायिक संबंधांचा उद्देश आणि हेतू स्वरूपाची माहिती मिळवणे;
- ग्राहकाच्या व्यवसायाचे स्वरूप आणि त्याची मालकी आणि नियंत्रण समजून घेण्यासाठी वाजवी पावले उचलणे;
- ग्राहक लाभार्थी मालकाच्या वतीने काम करत आहे की नाही हे निश्चित करणे, आणि लाभार्थी मालकाची ओळख पटवणे आणि ओळखीच्या विश्वसनीय आणि स्वतंत्र स्रोतांचा वापर करून लाभार्थी मालकाची ओळख पडताळण्यासाठी सर्व पावले उचलणे.

(vii) 'ग्राहक ओळख' म्हणजे CDD ची प्रक्रिया हाती घेणे.

(viii) 'नियुक्त संचालक' म्हणजे PML कायद्याच्या प्रकरण IV आणि नियमांनुसार लादलेल्या दायित्वांचे पालन सुनिश्चित करण्यासाठी कंपनीच्या संचालक मंडळाने नियुक्त केलेली व्यक्ती आणि त्यात व्यवस्थापकीय संचालक किंवा पूर्णवेळ संचालक यांचा समावेश असेल.

(ix) 'डिजिटल KYC' म्हणजे कंपनीचा प्राधिकृत अधिकारी ग्राहकाचा लाईव्ह फोटो आणि अधिकृतपणे वैध कागदपत्रे किंवा आधार ताब्यात असल्याचा पुरावा (जेथे ऑफलाइन पडताळणी करता येत नाही), तसेच कायद्यातील तरतुदीनुसार, जिथे असा लाईव्ह फोटो घेतला जात आहे त्या ठिकाणाचे अक्षांश आणि रेखांश कॅप्चर करतो.

(x) 'समतुल्य ई-दस्तऐवज' म्हणजे अशा दस्तऐवजाच्या इलेक्ट्रॉनिक समतुल्य ज्याचे जारीकर्ता त्याच्या वैध डिजिटल स्वाक्षरीसह जारी करतो, ज्यामध्ये माहिती तंत्रज्ञान (डिजिटल लॉकर सुविधा प्रदान करणाऱ्या मध्यस्थांकडून माहितीचे जतन आणि धारणा) नियम, 2016 च्या नियम 9 नुसार ग्राहकाच्या डिजिटल लॉकर खात्यात जारी केलेले दस्तऐवज समाविष्ट आहेत.

(xi) 'नो यूअर क्लॉगंट (KYC) आयडेंटिफायर' म्हणजे सेंट्रल KYC रेकॉर्ड्स रजिस्ट्री कडून ग्राहकांना नियुक्त केलेला अद्वितीय क्रमांक किंवा कोड.

(xii) 'नॉन-फेस-टू-फेस ग्राहक' म्हणजे असे ग्राहक जे NBFC च्या शाखा/कार्यालयांना भेट न देता किंवा कंपनीच्या अधिकाऱ्यांना न भेटता खाते उघडतात.

(xiii) 'अधिकृतपणे वैध कागदपत्र (OVD)' म्हणजे पासपोर्ट, ड्रायव्हिंग लायसन्स, आधार क्रमांक असल्याचा पुरावा, भारतीय निवडणूक आयोगाने जारी केलेले मतदार ओळखपत्र, NREGA ने जारी केलेले जॉब कार्ड आणि राज्य सरकारचा अधिकारी योग्यरित्या स्वाक्षरी करतो आणि राष्ट्रीय लोकसंख्या नोंदणीने जारी केलेले पत्र ज्यामध्ये नाव आणि पत्ता यांचा समावेश आहे.

परंतु

- जेव्हा ग्राहक आधार क्रमांक असल्याचा पुरावा OVD म्हणून सादर करतो, तेव्हा ते तो अशा स्वरूपात सादर करू शकतो जसे भारतीय विशिष्ट ओळख प्राधिकरण (UIDAI) जारी करते.
- जेव्हा ग्राहक असा OVD सादर करतो ज्याचा पत्ता अद्ययावत नाही, तेव्हा खालील कागदपत्रे किंवा त्यांचे समतुल्य ई-कागदपत्रे पत्त्याच्या पुराव्याच्या मर्यादित उद्देशासाठी OVD मानली जातील:-
  - कोणत्याही सेवा प्रदात्याचे दोन महिन्यांपेक्षा जास्त जुने नसलेले युटिलिटी बिल (वीज, टेलिफोन, पोस्ट-पेड मोबाईल फोन, पाईप गॅस, पाणी बिल);
  - मालमत्ता किंवा महानगरपालिका कर पावती;
  - सरकारी विभाग किंवा सार्वजनिक क्षेत्रातील उपक्रमांमधून निवृत्त कर्मचाऱ्यांना जारी केलेले पेन्शन किंवा कुटुंब पेन्शन पेमेंट ऑर्डर (PPO), जर त्यात पत्ता असेल;
  - राज्य सरकार किंवा केंद्र सरकारचे विभाग, वैधानिक किंवा नियामक संस्था, सार्वजनिक क्षेत्रातील उपक्रम, अनुसूचित व्यावसायिक बँका, वित्तीय संस्था आणि सूचीबद्ध कंपन्या आणि अशा नियोक्त्यांसह अधिकृत निवासस्थान वाटप करणारे रजा आणि परवाना करार;
- वरील (b) मध्ये निर्दिष्ट केलेली कागदपत्रे सादर केल्यापासून तीन महिन्यांच्या आत ग्राहकाने सध्याच्या पत्त्यासह OVD सादर करावे.

स्पष्टीकरण: या कलमासाठी, कंपनी एखाद्या दस्तऐवजाला OVD मानेल, जरी ते जारी झाल्यानंतर नाव बदलले तरीही, जर ते राज्य सरकारने जारी केलेल्या विवाह प्रमाणपत्राद्वारे किंवा अशा नावात बदल दर्शविणाऱ्या राजपत्र अधिसूचनेद्वारे समर्थित असेल.

(xiv) 'ऑफलाइन पडताळणी' चा अर्थ आधार (आर्थिक आणि इतर अनुदाने, फायदे आणि सेवांचे लक्षित वितरण) कायदा, 2016 (2016 चा 18) ("आधार कायदा") च्या कलम 2 च्या कलम (pa) मध्ये दिलेल्या अर्थाप्रमाणेच असेल.

(xv) 'चालू ड्यू डिलिजन्स' म्हणजे खात्यांमधील व्यवहारांचे नियमित निरीक्षण करणे जेणेकरून व्यवहार कंपनीच्या ग्राहकांबद्दलच्या ज्ञानाशी, ग्राहकांच्या व्यवसायाबद्दल आणि जोखीम प्रोफाइलशी, निधी / संपत्तीच्या स्रोताशी सुसंगत असतील याची खात्री होईल.

(xvi) 'नियतकालिक अद्यतन' म्हणजे CDD प्रक्रियेअंतर्गत गोळा केलेले दस्तऐवज, डेटा किंवा माहिती, अद्ययावत आणि संबंधित ठेवली जाईल याची खात्री करण्यासाठी RBI ने विहित केलेल्या कालावधीत विद्यमान नोंदींचे पुनरावलोकन करून उचललेली पावले.

(xvii) 'व्यक्ती' चा अर्थ कायद्यात दिलेल्या अर्थासारखाच आहे आणि त्यात समाविष्ट आहे:

- एक व्यक्ती,
- एक हिंदू अविभाजित कुटुंब,
- एक कंपनी,
- व्यक्तींचा संघ किंवा व्यक्तींचा समूह, मग तो निगमित असो वा नसो,
- वरीलपैकी कोणत्याही व्यक्तीमध्ये न येणारी प्रत्येक कृत्रिम कायदेशीर व्यक्ती (a ते e), आणि
- वरीलपैकी कोणत्याही व्यक्तीच्या मालकीची किंवा नियंत्रित असलेली कोणतीही एजन्सी, कार्यालय किंवा शाखा (a ते f).

(xviii) 'प्रधान अधिकारी' म्हणजे कंपनीच्या संचालक मंडळाने व्यवस्थापन स्तरावर नियुक्त केलेला अधिकारी, जो नियमांमधील नियम 8 नुसार माहिती देण्यासाठी जबाबदार असतो.

(xix) 'संशयास्पद व्यवहार' म्हणजे खाली परिभाषित केल्याप्रमाणे 'व्यवहार', ज्यामध्ये रोखीने केलेला असो वा नसो, चांगल्या श्रद्धेने वागणाऱ्या व्यक्तीने केलेला प्रयत्नित व्यवहार समाविष्ट आहे:

- अधिनियमाच्या अनुसूचीमध्ये निर्दिष्ट केलेल्या गुन्हाचे उत्पन्न असू शकते या संशयाचे वाजवी कारण निर्माण करतो, त्यात समाविष्ट मूल्य काहीही असो; किंवा
- असामान्य किंवा अन्यायी गुंतागुंतीच्या परिस्थितीत केलेला दिसतो; किंवा
- कोणतेही आर्थिक औचित्य किंवा खरा हेतू नसल्याचे दिसून येते; किंवा
- दहशतवादाशी संबंधित क्रियाकलापांना वित्तपुरवठा करण्याचा संशय निर्माण करतो.

स्पष्टीकरण: दहशतवादाशी संबंधित क्रियाकलापांना वित्तपुरवठा करणाऱ्या व्यवहारांमध्ये अशा निधीचा समावेश आहे जे NBFC च्या संशयानुसार दहशतवाद, दहशतवादी कृत्यांशी संबंधित आहेत किंवा त्यांच्यासाठी वापरल्या जाणाऱ्या आहेत किंवा दहशतवादी, दहशतवादी संघटना किंवा जे दहशतवादाला वित्तपुरवठा करतात किंवा वित्तपुरवठा करण्याचा प्रयत्न करत आहेत त्यांच्याशी संबंधित आहेत. (xix) 'व्यवहार' म्हणजे खरेदी, विक्री, कर्ज, तारण, भेटवस्तू, हस्तांतरण, वितरण किंवा त्यांची व्यवस्था, आणि त्यात समाविष्ट आहे:

(xx) 'व्हिडिओ आधारित ग्राहक ओळख प्रक्रिया (V-CIP)': एक पर्यायी पद्धत ज्याद्वारे कंपनीचा प्राधिकृत अधिकारी चेहऱ्यावरील ओळख आणि ग्राहकांच्या योग्य तपासणीसह ग्राहकांची ओळख पटवतो. या प्रक्रियेत ग्राहकाशी एक अखंड, सुरक्षित, थेट, माहितीपूर्ण

संमतीवर आधारित ऑडिओ-व्हिड्युअल संवाद समाविष्ट असतो ज्यामुळे CDD उद्देशासाठी आवश्यक असलेली ओळख माहिती मिळवता येते आणि स्वतंत्र पडताळणीद्वारे आणि प्रक्रियेचा ऑडिट ट्रेल राखून ग्राहकाने दिलेल्या माहितीची सत्यता पडताळता येते.

(xxii) 'वॉक-इन ग्राहक' म्हणजे अशी व्यक्ती जीचा कंपनीशी खाते-आधारित संबंध नाही, परंतु कंपनी तिच्यासोबत व्यवहार करते.

### 3. धोरणाचे घटक

KYC धोरणात खालील चार प्रमुख घटकांचा समावेश आहे:

- (i) ग्राहक स्वीकृती धोरण
- (ii) जोखीम व्यवस्थापन
- (iii) ग्राहक ओळख प्रक्रिया (CIP); आणि
- (iv) व्यवहारांचे निरीक्षण

### 4. ग्राहक स्वीकृती धोरण

ग्राहक स्वीकृती धोरणात समाविष्ट असलेल्या पैलूच्या व्यापकतेला पूर्वाग्रह न ठेवता, कंपनी हे सुनिश्चित करेल की:

- (a) कोणतेही खाते निनावी किंवा काल्पनिक/बेनामी नावाने उघडले जाणार नाही;
- (b) ग्राहकाच्या असहकार्यामुळे किंवा ग्राहकाने सादर केलेल्या कागदपत्रांची/माहितीची अविश्वसनीयता यामुळे कंपनी योग्य CDD उपाययोजना लागू करण्यास असमर्थ असेल तर कोणतेही खाते उघडले जाणार नाही. जेव्हा कंपनी ग्राहकांच्या संदर्भात संबंधित CDD उपायांचे पालन करण्यास असमर्थ असेल तेव्हा आवश्यक असल्यास, STR दाखल करण्याचा विचार करेल.
- (c) CDD प्रक्रियेचे पालन केल्याशिवाय कोणताही व्यवहार किंवा खाते-आधारित संबंध निर्माण केला जात नाही.
- (d) ग्राहक/अधिकृत स्वाक्षरीकर्ता करणारा हा प्रौढ (म्हणजे 18 वर्षे किंवा त्याहून अधिक वयाचा) असावा आणि भारतीय करार कायदानुसार करार करण्यास तो अक्षम नसावा.
- (e) ग्राहक/अधिकृत स्वाक्षरीकर्ता/लाभार्थी मालक यांचे नाव/ओळख संयुक्त राष्ट्र सुरक्षा परिषद (UNSC) / RBI / FIU-IND / वेळोवेळी सुधारित केलेल्या कोणत्याही नियामक प्राधिकरणाने प्रसारित केलेल्या मंजुरी यादी / नियुक्त यादी / इतर यादीमध्ये असलेल्या कोणत्याही व्यक्ती किंवा संस्थेशी जुळू नये.
- (f) कर्ज खाते उघडताना आणि नियतकालिक अद्ययावत करताना KYC साठी मागितली जाणारी अनिवार्य माहिती या पॉलिसीमध्ये नमूद केल्याप्रमाणे आहे.
- (g) पर्यायी अतिरिक्त माहिती, कर्ज खाते उघडल्यानंतर ग्राहकाच्या स्पष्ट संमतीने प्राप्त केली जाते.

- (h) ग्राहकांशी (वैयक्तिक तसेच गैर-व्यक्ती) तसेच विद्यमान ग्राहकांशी नवीन संबंध प्रस्थापित करताना एक विशिष्ट ग्राहक ओळख कोड (UCIC) दिला जाईल.
- (i) कंपनी विशिष्ट ग्राहक ओळख ग्राहक (UCIC) स्तरावर CDD प्रक्रिया लागू करेल. अशाप्रकारे, जर कंपनीच्या विद्यमान KYC-अनुपालन करणाऱ्या ग्राहकाला दुसरे खाते उघडायचे असेल किंवा कंपनीकडून इतर कोणतेही उत्पादन किंवा सेवा घ्यायची असेल, तर ग्राहकाची ओळख पटवण्यासाठी नवीन CDD प्रक्रिया करण्याची आवश्यकता नाही.
- (j) संयुक्तपणे अर्ज करताना सर्व संयुक्त कर्ज खातेधारकांसाठी, CDD प्रक्रिया पाळली जाते.
- (k) ज्या परिस्थितीत ग्राहकाला दुसऱ्या व्यक्तीच्या/संस्थेच्या वतीने काम करण्याची परवानगी आहे, त्या परिस्थिती धोरणात स्पष्टपणे नमूद केल्या आहेत.
- (l) जिथे कायमस्वरूपी खाते क्रमांक (PAN) मिळवला जातो, तिथे तो जारी करणाऱ्या प्राधिकरणाच्या पडताळणी सुविधेतून पडताळला जाईल.
- (m) ग्राहकाकडून समतुल्य ई-कागदपत्र मिळवल्यास, कंपनी माहिती तंत्रज्ञान कायदा, 2000 च्या तरतुदीनुसार डिजिटल स्वाक्षरीची पडताळणी करेल.
- (n) जिथे वस्तू आणि सेवा कर (GST) तपशील उपलब्ध असतील, जारी करणाऱ्या प्राधिकरणाच्या शोध/पडताळणी सुविधेतून GST क्रमांकाची पडताळणी केली जाईल
- (o) कंपनी किंवा RBI द्वारे नियंत्रित केलेल्या इतर कोणत्याही वित्तीय संस्थेने किंवा अशा संस्थांशी संबंधित व्यक्तींनी फसवणूक म्हणून वर्गीकृत केलेले ग्राहक / अधिकृत स्वाक्षरीकर्ता / लाभार्थी मालक यांना बोर्डांने मंजूर केलेल्या फसवणूक जोखीम व्यवस्थापन धोरणानुसार वागवले जाईल.

ग्राहक स्वीकृती धोरणाचा अवलंब आणि त्याची अंमलबजावणी यामुळे सामान्य जनतेला ज्यात विशेषतः आर्थिक किंवा सामाजिकदृष्ट्या वंचित असलेल्यांना, ज्यामध्ये अपंग व्यक्ती (PwD) यांचा समावेश आहे, सेवा नाकारल्या जाऊ नयेत हे लक्षात ठेवणे महत्त्वाचे आहे.

जर कंपनीला मनी लॉडरिंग किंवा दहशतवादी वित्तपुरवठा केल्याचा संशय आला असेल आणि CDD प्रक्रिया केल्याने ग्राहकाला गुप्त माहिती मिळेल असा वाजवी विश्वास असेल तर ती CDD प्रक्रिया पुढे नेणार नाही आणि त्याऐवजी FIU-IND कडे संशयास्पद व्यवहार अहवाल ("STR") दाखल करेल.

## 5. जोखीम व्यवस्थापन

जोखीम व्यवस्थापनासाठी, कंपनीकडे जोखीम-आधारित दृष्टिकोन असेल ज्यामध्ये खालील गोष्टींचा समावेश असेल:

- (i) HFC च्या मूल्यांकन आणि जोखीम धारणावर आधारित, ग्राहकांना कमी, मध्यम आणि उच्च जोखीम श्रेणीमध्ये वर्गीकृत केले जाईल.
- (ii) कंपनीच्या मंडळाने मंजूर केलेल्या क्रेडिट पॉलिसीमध्ये ग्राहकांच्या जोखीम-वर्गीकरणासाठी व्यापक तत्वे विहित केलेली आहेत.
- (iii) ही तत्वे ग्राहकांची ओळख, सामाजिक/आर्थिक स्थिती, व्यवसायाचे स्वरूप आणि ग्राहकांच्या व्यवसायाची आणि त्यांच्या स्थानाची माहिती, ग्राहकांना सामावून घेणारी भौगोलिक जोखीम तसेच व्यवहार, देऊ केलेल्या उत्पादनांचा/सेवांचा प्रकार, उत्पादने/सेवांच्या वितरणासाठी वापरले जाणारे वितरण चॅनेल, केलेल्या व्यवहारांचे प्रकार - रोख रक्कम, चेक/मॉनेटरी इन्स्ट्रुमेंट्स, वायर ट्रान्सफर, फॉरेक्स व्यवहार इत्यादी निकषांवर आधारित असतील. ग्राहकाची ओळख विचारात घेताना, ऑनलाइन किंवा जारी करणाऱ्या अधिकाऱ्यांनी देऊ केलेल्या इतर सेवांद्वारे ओळख दस्तऐवजांची पुष्टी करण्याची क्षमता देखील विचारात घेतली जाऊ शकते.
- (iv) ग्राहकाचे जोखीम वर्गीकरण आणि अशा वर्गीकरणाची विशिष्ट कारणे गुप्त ठेवली जातील आणि ग्राहकांना माहिती देणे टाळण्यासाठी ती ग्राहकांसमोर उघड केली जाणार नाहीत.

परंतु, ग्राहकांच्या विविध श्रेणींकडून समजलेल्या जोखमीशी संबंधित गोळा केलेली इतर विविध माहिती, हस्तक्षेप करणारी नाही आणि तीच माहिती या पॉलिसी आणि क्रेडिट पॉलिसीमध्ये निर्दिष्ट केली आहे.

कंपनी तिच्या जोखीम मूल्यांकनात फायनान्शियल अॅक्शन टास्क फोर्स (FATF) सार्वजनिक विधान, इंडियन बँक्स असोसिएशन (IBA) आणि इतर एजन्सी इत्यादींनी जारी केलेले KYC/AML वरील अहवाल आणि मार्गदर्शन नोट्स वापरू शकते.

#### **5A. कंपनीकडून मनी लॉड्रिंग आणि दहशतवादी वित्तपुरवठा जोखीम मूल्यांकन:**

- (i) कंपनी क्लॉएंट, देश किंवा भौगोलिक क्षेत्रे, उत्पादने, सेवा, व्यवहार किंवा वितरण चॅनेल इत्यादींकडून मनी लॉड्रिंग दहशतवादी वित्तपुरवठा जोखीम ओळखण्यासाठी, मूल्यांकन करण्यासाठी आणि कमी करण्यासाठी प्रभावी उपाययोजना आखण्यासाठी वेळोवेळी (किमान दरवर्षी) 'मनी लॉड्रिंग (ML) आणि दहशतवादी वित्तपुरवठा (TF) जोखीम मूल्यांकन' उपक्रम राबवेल.
- (ii) मूल्यांकन प्रक्रियेमध्ये एकूण जोखमीची पातळी निश्चित करण्यासाठी सर्व संबंधित जोखीम घटकांचा विचार केला जाईल आणि लागू करण्यासाठी योग्य पातळी आणि जोखीम कमी करण्याचा प्रकार विचारात घेतला जाईल. अंतर्गत जोखीम

मूल्यांकन तयार करताना, कंपनी वेळोवेळी नियामक/पर्यवेक्षक कंपनीसोबत शेअर करू शकतील अशा एकूण क्षेत्र-विशिष्ट भेद्यता, जर असतील तर, लक्षात घेईल.

- (iii) जोखीम मूल्यांकनाचे योग्यप्रकारे दस्तऐवजीकरण केले जाईल आणि ते कंपनीच्या स्वरूप, आकार, भौगोलिक उपस्थिती, क्रियाकलाप/संरचनेची जटिलता इत्यादींच्या प्रमाणात असले पाहिजे.
- (iv) या प्रक्रियेचा निकाल मंडळाच्या जोखीम व्यवस्थापन समितीसमोर ठेवला जाईल आणि तो सक्षम अधिकारी आणि स्वयं-नियमन करणाऱ्या संस्थांना उपलब्ध असावा.
- (v) या धोरणाच्या अनुषंगाने, ओळखल्या जाणाऱ्या जोखीम कमी करण्यासाठी आणि व्यवस्थापनासाठी कंपनी जोखीम आधारित दृष्टिकोन (RBA) लागू करेल. कंपनी ओळखल्या जाणाऱ्या जोखीम कमी करण्यासाठी आणि व्यवस्थापनासाठी (कंपनीने स्वतः) ओळखलेल्या ML/TF जोखीम आणि व्यवसायाच्या आकाराचा विचार करून CDD कार्यक्रम राबवेल. शिवाय, कंपनी या नियंत्रणांच्या अंमलबजावणीवर लक्ष ठेवेल आणि आवश्यक असल्यास ते वाढवेल.

## 6. ग्राहक ओळख प्रक्रिया (CIP)

कंपनी खालील प्रकरणांमध्ये ग्राहकांची ओळख पटवण्याचे काम करेल:

- (i) ग्राहकासोबत खाते-आधारित संबंधाची सुरुवात.
- (ii) जेव्हा मिळवलेल्या ग्राहक ओळख डेटाच्या सत्यतेबद्दल आणि पर्याप्ततेबद्दल शंका असते.

खाते-आधारित संबंध सुरू करताना ग्राहकांची ओळख पडताळण्याच्या उद्देशाने, कंपनी खालील अटींच्या अधीन राहून, तृतीय पक्षाने केलेल्या CDD वर अवलंबून राहू शकते:

- (i) कंपनी ताबडतोब तृतीय पक्षाकडून किंवा CKYCR रेकॉर्डमधून तृतीय पक्षाने केलेल्या ग्राहकांच्या तपासणीचे रेकॉर्ड किंवा माहिती मिळवेल.
- (ii) ग्राहकांच्या योग्य तपासणी आवश्यकतांशी संबंधित ओळख डेटा आणि इतर संबंधित कागदपत्रांच्या प्रती तृतीय पक्षाकडून विनंती केल्यास विलंब न करता उपलब्ध करून दिल्या जातील याची खात्री करण्यासाठी कंपनी पुरेशी पावले उचलेल.
- (iii) तृतीय पक्षाचे नियमन, पर्यवेक्षण किंवा देखरेख केली जाते आणि PML कायदांतर्गत आवश्यकता आणि दायित्वांच्या अनुषंगाने ग्राहकांच्या ड्यू डिलिजन्स आणि रेकॉर्ड-कीपिंग आवश्यकतांचे पालन करण्यासाठी उपाययोजना आहेत.
- (iv) तृतीय पक्ष उच्च जोखीम म्हणून मूल्यांकन केलेल्या देशात किंवा अधिकारक्षेत्रात स्थित नसावा.
- (v) कंपनी शेवटी CDD साठी जबाबदार आहे आणि लागू असल्यास, वाढीव ड्यू डिलिजन्स उपाययोजना हाती घेते.

तृतीय पक्षांमार्फत ग्राहक ओळख पटवताना, कंपनीने हे सुनिश्चित करावे की KYC नियमांचे पालन निश्चित करण्याचे निर्णय घेण्याची कार्ये आउटसोर्स केलेली नाहीत.

## 6A. ग्राहक ड्यू डिलिजन्स (CDD) प्रक्रिया

### भाग- I. व्यक्तींच्या बाबतीत CDD प्रक्रिया

कंपनी CIP ची अंमलबजावणी करताना किंवा कोणत्याही कायदेशीर घटकाशी संबंधित लाभार्थी मालक, अधिकृत स्वाक्षरीकर्ता किंवा कुलमुखत्यारपत्र असलेल्या व्यक्तीशी व्यवहार करताना त्या व्यक्तीकडून खालील गोष्टी प्राप्त करेल:

- (i) आधार क्रमांक जिथे,
  - a) ते आधार कायद्याच्या कलम 7 अंतर्गत अधिसूचित केलेल्या कोणत्याही योजनेअंतर्गत कोणताही लाभ किंवा अनुदान मिळविण्यास इच्छुक आहेत; किंवा
  - b) ते त्यांचा आधार क्रमांक स्वेच्छेने कंपनीला सादर करण्याचा निर्णय घेतात; किंवा
- (ii) आधार क्रमांकाच्या मालकीचा पुरावा, जिथे ऑफलाइन पडताळणी करता येते; किंवा
- (iii) आधार क्रमांकाच्या मालकीचा पुरावा जिथे ऑफलाइन पडताळणी करता येत नाही किंवा कोणताही OVD किंवा त्याच्या ओळखीचा आणि पत्याचा तपशील असलेला समतुल्य ई-दस्तऐवज; किंवा

जर ग्राहकाने कोणत्याही OVD चा समतुल्य ई-दस्तऐवज सादर केला तर, कंपनी माहिती तंत्रज्ञान कायदा, 2000 (2000 पैकी 21) आणि त्याअंतर्गत जारी केलेल्या कोणत्याही नियमांनुसार डिजिटल स्वाक्षरीची पडताळणी करेल आणि डिजिटल KYC प्रक्रिये आणि परिशिष्ट-A अंतर्गत पुनरुत्पादित केलेल्या त्याच्या नियम आणि कायदांनुसार निर्दिष्ट केल्यानुसार थेट फोटो घेईल.

परंतु, जिथे ऑफलाइन पडताळणी करता येत नाही तिथे जर ग्राहकाने आधार क्रमांक असल्याचा कोणताही OVD किंवा पुरावा सादर केला, तर कंपनी डिजिटल KYC प्रक्रियेद्वारे आणि **परिशिष्ट-A** अंतर्गत पुनरुत्पादित केलेल्या नियम आणि कायद्यांद्वारे पडताळणी करेल.

- (iv) CKYCR वरून रेकॉर्ड डाउनलोड करण्यासाठी स्पष्ट संमती असलेला KYC आयडेंटिफायर; त्यासाठी, कंपनी CKYCR सोबत KYC माहिती शेअर करण्यासाठी विहित केलेल्या नियमांनुसार CKYCR कडून KYC रेकॉर्ड ऑनलाइन मिळवेल.  
आणि
- (v) आयकर नियम, 1962 मध्ये परिभाषित केल्याप्रमाणे PAN किंवा त्याचे समतुल्य ई-दस्तऐवज किंवा फॉर्म क्रमांक 60; आणि
- (vi) कंपनीच्या क्रेडिट पॉलिसीनुसार आवश्यक असलेले इतर कागदपत्रे, ज्यामध्ये ग्राहकाच्या व्यवसायाचे स्वरूप आणि आर्थिक स्थिती यांचा समावेश आहे, किंवा त्यांच्या समतुल्य ई-कागदपत्रे समाविष्ट आहेत.

डिजिटल KYC करण्याऐवजी, सरकारकडून RE च्या वर्गासाठी अधिसूचित केलेल्या तारखेच्या पलीकडे नसलेल्या कालावधीसाठी, कंपनी आधार क्रमांक किंवा OVD बाळगल्याच्या पुराव्याची प्रमाणित प्रत आणि समतुल्य ई-कागदपत्र सादर केले नसल्यास अलीकडील छायाचित्र मिळवू शकते.

त्यापलीकडे जाऊन, जर आधार कायद्याच्या कलम 7 अंतर्गत अधिसूचित केलेल्या कोणत्याही योजनेअंतर्गत कोणताही लाभ किंवा अनुदान मिळवू इच्छिणाऱ्या व्यक्तीसाठी ई-KYC प्रमाणीकरण केले जाऊ शकत नसेल तर, वृद्धापकाळामुळे किंवा इतर कारणामुळे दुखापत, आजारपण किंवा दुर्बलता किंवा तत्सम कारणामुळे, कंपनी आधार क्रमांक मिळवण्याव्यतिरिक्त, ऑफलाइन पडताळणी करून किंवा पर्यायीरित्या ग्राहकाकडून इतर कोणत्याही OVD किंवा त्याच्या समतुल्य ई-कागदपत्राची प्रमाणित प्रत मिळवून ओळख पटवून देईल. अशा प्रकारे केलेले CDD नेहमीच कंपनीच्या अधिकाऱ्याद्वारे केले जाईल आणि अशी अपवाद हाताळणी देखील अंतर्गत लेखापरीक्षणाचा एक भाग असेल. कंपनी अपवाद हाताळणीच्या प्रकरणांची नोंद केंद्रीकृत अपवाद डेटाबेसमध्ये केली जाईल याची खात्री करेल. डेटाबेसमध्ये अपवाद मंजूर करण्याची कारणे, ग्राहकांचा तपशील, अपवाद अधिकृत करणाऱ्या नियुक्त अधिकाऱ्याचे नाव आणि अतिरिक्त माहिती असल्यास, त्याचा तपशील असेल. डेटाबेसचे नियतकालिक अंतर्गत ऑडिट/तपासणी केली जाईल आणि पर्यवेक्षी पुनरावलोकनासाठी उपलब्ध असेल.

योग्य वाटल्यास, ग्राहक ओळख प्रक्रियेचा भाग म्हणून, वेळोवेळी RBI मास्टर डायरेक्शन अंतर्गत विहित केलेली V-CIP प्रक्रिया देखील केली जाऊ शकते.

स्पष्टीकरण 1: कंपनी, जिथे तिचा ग्राहक आधार क्रमांक असल्याचा पुरावा सादर करतो, तिथे अशा ग्राहकाने आधार क्रमांकाचे प्रमाणीकरण आवश्यक नसल्यास योग्य माध्यमांद्वारे त्याचा आधार क्रमांक लपवण्याची किंवा काळा करण्याची खात्री केली पाहिजे.

स्पष्टीकरण 2: कंपनी बायोमेट्रिक आधारित e-KYC ऑथेंटिकेशन करू शकते, ज्यामध्ये आधार फेस ऑथेंटिकेशन समावेश आहे.

स्पष्टीकरण 3: आधारचा वापर, आधार बाळगल्याचा पुरावा इत्यादी, आधार कायदा आणि त्याअंतर्गत बनवलेल्या नियमांनुसार असतील.

स्पष्टीकरण 4: KYC साठी आधार क्रमांक अनिवार्य नाही. तथापि, जर ग्राहक आधार कायद्याच्या कलम 7 अंतर्गत अधिसूचित केलेल्या कोणत्याही योजनेअंतर्गत कोणताही लाभ किंवा अनुदान मिळवू इच्छित असेल, तर ग्राहकाने आधार क्रमांक प्रदान करावा. इतर प्रकरणांमध्ये, ग्राहक स्वेच्छेने आधार क्रमांक प्रदान करू शकतात.

जर कंपनीने संबंधित खात्यासाठी संपूर्ण KYC पडताळणी आधीच पूर्ण केली असेल आणि ती वेळोवेळी अद्ययावतीकरणासाठी देय नसेल, तर कंपनीच्या एका शाखेने KYC पडताळणी केल्यानंतर ते खाते कंपनीच्या इतर कोणत्याही शाखेत हस्तांतरित करण्यासाठी वैध असेल.

## भाग- II एकल मालकीच्या कंपन्यांसाठी CDD उपाय

एकमेव मालकीच्या संस्थेच्या नावाने खाते उघडण्यासाठी, कंपनी त्या व्यक्तीची (मालक) CDD करेल.

वरील गोष्टींव्यतिरिक्त, मालकीच्या संस्थेच्या नावे व्यवसाय/कार्याचा पुरावा म्हणून खालीलपैकी कोणतेही दोन दस्तऐवज देखील प्राप्त केले जातील:

- सरकारने जारी केलेले उद्यम नोंदणी प्रमाणपत्रासह (URC) नोंदणी प्रमाणपत्र.
- दुकान आणि आस्थापना कायदांतर्गत महानगरपालिका अधिकाऱ्यांनी जारी केलेले प्रमाणपत्र/परवाना.
- विक्री आणि आयकर विवरणपत्र.
- CST/VAT/GST प्रमाणपत्र.
- विक्रीकर/सेवाकर/व्यावसायिक कर अधिकाऱ्यांनी जारी केलेले प्रमाणपत्र/नोंदणी दस्तऐवज.
- कायदाअंतर्गत समाविष्ट केलेल्या कोणत्याही व्यावसायिक संस्थेने मालकीच्या संस्थेच्या नावाने जारी केलेले DGFT कार्यालयाकडून मालकीच्या संस्थेला जारी केलेले IEC (आयातकर्ता निर्यातकर्ता कोड) /परवाना/प्रॅक्टिस प्रमाणपत्र.

- g) एकमात्र मालकाच्या नावे संपूर्ण आयकर विवरणपत्र (केवळ पावती नाही) जेथे कंपनीचे उत्पन्न प्रतिबिंबित होते, जे प्राप्तिकर अधिकाऱ्यांद्वारे योग्यरित्या प्रमाणित/मान्य केले असेल.
- h) वीज, पाणी आणि लँडलाइन टेलिफोन बिलांसारखी यूटिलिटी बिले.

असे दोन दस्तऐवज सादर करणे शक्य नाही असे कंपनीचे समाधान झाल्यास, कंपनी आपल्या तरतम्यानुसार, त्यापैकी केवळ एक दस्तऐवज व्यवसाय/कार्याचा पुरावा म्हणून स्वीकारू शकते.

परंतु कंपनी संपर्क पडताळणी करेल आणि अशा फर्मचे अस्तित्व स्थापित करण्यासाठी आवश्यक असलेली इतर माहिती आणि स्पष्टीकरण गोळा करेल आणि मालकीच्या संस्थेच्या पत्त्यावरून व्यवसाय क्रियाकलाप सत्यापित केला गेला आहे याची पुष्टी आणि समाधान करेल.

### भाग- III कायदेशीर संस्थांसाठी CDD उपाय

- (i) कंपनी खाते उघडण्यासाठी, कंपनी खालील प्रत्येक कागदपत्रांची प्रमाणित प्रत प्राप्त करेल:
  - a) सर्टिफिकेट ऑफ इनकॉर्पोरेशन;
  - b) मेमोरँडम अँड आर्टिकल ऑफ असोसिएशन;
  - c) कंपनीचा PAN;
  - d) संचालक मंडळाचा ठराव आणि त्यांच्या व्यवस्थापकांना, अधिकाऱ्यांना किंवा कर्मचाऱ्यांना त्यांच्या वतीने व्यवहार करण्यासाठी दिलेले कुलमुखत्यारपत्र;
  - e) लाभार्थी मालक, व्यवस्थापक, अधिकारी किंवा कर्मचारी, या सारख्या कंपनीच्या वतीने व्यवहार करण्यासाठी मुखत्यार असलेल्या व्यक्तीची कागदपत्रे, जी व्यक्तींच्या बाबतील CDD प्रक्रियेसाठी आवश्यक असतात
  - f) वरिष्ठ व्यवस्थापन पदावर असलेल्या संबंधित व्यक्तींची नावे;
  - g) नोंदणीकृत कार्यालय आणि त्याच्या व्यवसायाचे मुख्य ठिकाण, जर ते वेगळे असेल तर.
- (ii) भागीदारी फर्मचे खाते उघडण्यासाठी, कंपनी खालील प्रत्येक कागदपत्रांची प्रमाणित प्रत प्राप्त करेल:
  - a) नोंदणी प्रमाणपत्र;
  - b) भागीदारी करार;
  - c) भागीदारी फर्मचा PAN;

## माहिती पुस्तिका

- d) लाभार्थी मालक, व्यवस्थापक, अधिकारी किंवा कर्मचारी, जे असतील त्यांच्या वतीने व्यवहार करण्यासाठी मुखत्यार असलेल्या व्यक्तीची कागदपत्रे, जी व्यक्तींच्या बाबतील CDD प्रक्रियेसाठी आवश्यक असतात;
- e) सर्व भागीदारांची नावे;
- f) नोंदणीकृत कार्यालयाचा पत्ता आणि त्याच्या व्यवसायाचे मुख्य ठिकाण, जर ते वेगळे असेल तर.
- (iii) ट्रस्टचे खाते उघडण्यासाठी, कंपनी खालील प्रत्येक कागदपत्रांची प्रमाणित प्रत प्राप्त करेल:
- a) नोंदणी प्रमाणपत्र;
- b) ट्रस्ट डीड;
- c) ट्रस्टचा PAN किंवा फॉर्म क्रमांक 60;
- d) लाभार्थी मालक, व्यवस्थापक, अधिकारी किंवा कर्मचारी, जे असतील त्यांच्या वतीने व्यवहार करण्यासाठी मुखत्यार असलेल्या व्यक्तीची कागदपत्रे, जी व्यक्तींच्या बाबतील CDD प्रक्रियेसाठी आवश्यक असतात
- e) लाभार्थी, विश्वस्त, सेटलर, संरक्षक, जर असतील तर आणि ट्रस्टच्या निर्मात्यांची नावे
- f) ट्रस्टच्या नोंदणीकृत कार्यालयाचा पत्ता; आणि
- g) विश्वस्त म्हणून भूमिका बजावणाऱ्या आणि ट्रस्टच्या वतीने व्यवहार करण्यास अधिकृत असलेल्या व्यक्तींसाठी, CDD प्रक्रियेसाठी आवश्यक असलेल्या विश्वस्तांची आणि कागदपत्रांची यादी.
- h) जर ग्राहक ही नॉन-प्रॉफिट संस्था असेल तर ती NITI आयोगाच्या DARPAN पोर्टलवर नोंदणीकृत असेल. जर ती नोंदणीकृत नसेल, तर कंपनी DARPAN पोर्टलवर तपशील नोंदणीकृत करेल.
- (iv) अनिगमित संघटना किंवा व्यक्तींच्या संस्थेचे खाते उघडण्यासाठी, कंपनी खालील प्रत्येक दस्तऐवजाची प्रमाणित प्रत प्राप्त करेल:
- a) अशा संघटनेच्या किंवा व्यक्तींच्या संस्थेच्या व्यवस्थापकीय मंडळाचा ठराव;
- b) अनिगमित संघटना किंवा व्यक्तींच्या संस्थेचा PAN किंवा फॉर्म क्रमांक 60;
- c) त्यांच्या वतीने व्यवहार करण्यासाठी दिलेले कुलमुखत्यारपत्र;
- d) लाभार्थी मालक, व्यवस्थापक, अधिकारी किंवा कर्मचारी, जे असतील त्यांच्या वतीने व्यवहार करण्यासाठी मुखत्यार असलेल्या व्यक्तीची कागदपत्रे, जी व्यक्तींच्या बाबतील CDD प्रक्रियेसाठी आवश्यक असतात
- e) अशा संघटनेचे किंवा व्यक्तींच्या संस्थेचे कायदेशीर अस्तित्व एकत्रितपणे स्थापित करण्यासाठी कंपनीला आवश्यक असेल अशी माहिती.

नोंदणी नसलेल्या ट्रस्ट/भागीदारी संस्थांचा समावेश 'अनिगमित संघटना' या संज्ञेखाली केला जाईल आणि 'व्यक्तींची संस्था' या संज्ञेमध्ये सोसायटींचा समावेश असेल

- (v) सोसायट्या, विद्यापीठे आणि स्थानिक संस्था जसे की ग्रामपंचायती इत्यादी कायदेशीर व्यक्तींची (आधीच्या भागात विशेषतः समाविष्ट केलेले नाही) खाती उघडण्यासाठी किंवा अशा कायदेशीर व्यक्ती, किंवा व्यक्ती, किंवा ट्रस्टच्या वतीने काम करण्याचा दावा करणाऱ्यांसाठी, कंपनी खालील प्रत्येक कागदपत्राची प्रमाणित प्रत प्राप्त करेल:
- संस्थेच्या वतीने काम करण्यासाठी अधिकृत व्यक्तीचे नाव दर्शविणारा दस्तऐवज;
  - त्यांच्या वतीने व्यवहार करण्यासाठी मुखत्यार असलेल्या व्यक्तीची कागदपत्रे, जी व्यक्तींच्या बाबतील CDD प्रक्रियेसाठी आवश्यक असतात आणि
  - अशा संस्थेचे/कायदेशीर व्यक्तीचे कायदेशीर अस्तित्व स्थापित करण्यासाठी कंपनीला आवश्यक असलेली कागदपत्रे.

#### भाग-IV लाभार्थी मालकासाठी CDD उपाय

नैसर्गिक व्यक्ती नसलेल्या कायदेशीर व्यक्तीचे खाते उघडण्यासाठी, लाभार्थी मालकाची ओळख पटवली जाईल आणि नियमांच्या नियम 9(3) नुसार त्याची/तिची ओळख पडताळण्यासाठी सर्व वाजवी पावले उचलली जातील, खालील गोष्टी लक्षात घेऊन:

- जेथे ग्राहक किंवा नियंत्रण हितसंबंधाचा मालक असेल:
  - भारतातील स्टॉक एक्सचेंजवर सूचीबद्ध असलेली संस्था, किंवा
  - ती केंद्र सरकारने अधिसूचित केलेल्या अधिकारक्षेत्रात राहणारी आणि अशा अधिकारक्षेत्रातील स्टॉक एक्सचेंजवर सूचीबद्ध असलेली संस्था आहे, किंवा
  - ती अशा सूचीबद्ध संस्थांची उपकंपनी आहे; अशा संस्थांच्या कोणत्याही भागधारकाची किंवा लाभार्थी मालकाची ओळख पटवणे आणि पडताळणे आवश्यक नाही.
- ट्रस्ट/नामांकित व्यक्ती किंवा विश्वस्त खात्यांच्या बाबतीत, ग्राहक दुसऱ्या व्यक्तीच्या वतीने ट्रस्टी/नामांकित व्यक्ती म्हणून काम करत आहे की इतर कोणता मध्यस्थ आहे हे निश्चित केले जाते. अशा प्रकरणांमध्ये, मध्यस्थांची आणि ज्यांच्या वतीने ते काम करत आहेत त्यांच्या ओळखीचे समाधानकारक पुरावे, तसेच ट्रस्टचे स्वरूप किंवा इतर व्यवस्थांचे तपशील मिळवले जातील.

#### 7. व्यवहारांचे निरीक्षण

### 7A. चालू असलेल्या ड्यू डिलिजन्स उपाययोजना

कंपनी ग्राहकांचे व्यवहार ग्राहकांबद्दल, ग्राहकांच्या व्यवसायाबद्दल आणि जोखीम प्रोफाइल, निधी/संपत्तीचा स्रोत याबद्दलच्या त्यांच्या ज्ञानाशी सुसंगत आहेत याची खात्री करण्यासाठी त्यांचे सतत ड्यू डिलिजन्स ठेवेल.

बारकाईने देखरेख करण्याची आवश्यकता असलेल्या घटकांच्या सामान्यतेबद्दल पूर्वग्रह न ठेवता, खालील प्रकारच्या व्यवहारांचे निरीक्षण करणे आवश्यक आहे:

- (i) RTGS व्यवहारांसह मोठे आणि गुंतागुंतीचे व्यवहार आणि ग्राहकांच्या सामान्य आणि अपेक्षित क्रियाकलापांशी विसंगत असलेले असामान्य पॅटर्न असलेले व्यवहार, ज्यांचे कोणतेही स्पष्ट आर्थिक औचित्य किंवा कायदेशीर हेतू नाही.
- (ii) विशिष्ट श्रेणीतील खात्यांसाठी निर्धारित मर्यादा ओलांडणारे व्यवहार.

चालू असलेल्या ड्यू डिलिजन्स साठी, कंपनी प्रभावी देखरेखीला समर्थन देण्यासाठी आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस आणि मशीन लर्निंग (AI आणि ML) तंत्रज्ञानासह योग्य नवकल्पना स्वीकारण्याचा विचार करू शकते. देखरेखीची व्याप्ती ग्राहकांच्या जोखीम श्रेणीशी जुळवून घेतलेली असेल.

सहा महिन्यांतून किमान एकदा खात्यांच्या जोखीम वर्गीकरणाचा नियतकालिक आढावा घेण्याची एक प्रणाली स्थापित केली जाईल आणि वाढीव ड्यू डिलिजन्स उपाययोजना आवश्यक असल्यास लागू केली जाईल. उच्च जोखीम असलेल्या खात्यांवर अधिक कडक देखरेख करावी लागेल.

### 7B. फायनान्शियल इंटेलिजेंस युनिट - इंडिया (FIU-IND) ला अहवाल देणे

कंपनी PML कायदा आणि PML नियमांनुसार विहित केलेल्या रिपोर्टिंग आवश्यकतांचे पालन करेल आणि नियम 3 अंतर्गत निर्दिष्ट केलेल्या व्यवहारांशी संबंधित सर्व माहिती, नियम 7 आणि वेळोवेळी FIU-IND ने जारी केलेल्या मार्गदर्शक तत्वांनुसार, संचालक, फायनान्शियल इंटेलिजेंस युनिट-इंडिया (FIU-IND) यांना देईल.

कंपनीने विहित रिपोर्टिंग फॉर्मॅट्स, रिपोर्टिंग फॉर्मॅट मार्गदर्शकांचे पालन करावे आणि कॅश ट्रान्झॅक्शन रिपोर्ट्स (CTR), सस्पिशियस ट्रान्झॅक्शन रिपोर्ट्स (STR) आणि बनावट चलन रिपोर्ट (CCR) वेळेवर दाखल करण्यासाठी FIU-IND द्वारे उपलब्ध करून दिलेल्या रिपोर्ट जनरेशन युटिलिटी आणि रिपोर्ट व्हॅलिडेशन युटिलिटी किंवा इतर इलेक्ट्रॉनिक युटिलिटीजचा वापर करावा.

प्रधान अधिकारी, व्यवहार डेटा गोळा करण्यासाठी आणि इलेक्ट्रॉनिक पद्धतीने सादर करण्यासाठी योग्य व्यवस्था सुनिश्चित करतील, ज्यामध्ये जर असतील तर संगणकीकृत नसलेल्या शाखांचाही समावेश असेल. चुकीच्या व्यवहारांची तक्रार करण्यात किंवा दुरुस्त करण्यात विहित वेळेपेक्षा जास्त विलंब झाल्यास, विलंबाच्या प्रत्येक दिवसाला एक स्वतंत्र उल्लंघन मानले जाईल. STAR दाखल केल्याने ग्राहकांच्या खात्याच्या कामकाजावर बंधन येणार नाही. कंपनी, त्याचे संचालक, अधिकारी आणि कर्मचारी यांनी लागू दिशानिर्देशानुसार परवानगी दिलेल्या असामान्य किंवा संशयास्पद व्यवहाराच्या विश्लेषणाचे अंतर्गत सामायिकरण करण्यास पूर्वग्रह न ठेवता FIU-IND नोंदी देखभाल आणि सादर करण्याबाबत कठोर गोपनीयता बाळगली जाईल.

कंपनी खालील परिच्छेद 7C आणि 7D नुसार मंजुरी यादीतील कोणत्याही व्यक्ती/संस्थांशी जुळणाऱ्या खात्यांचे तपशील देखील FIU-IND ला कळवेल.

### 7C. बेकायदेशीर क्रियाकलाप (प्रतिबंध) (UAPA) कायदा, 1967 अंतर्गत दायित्वे

ISIL (दाएश) आणि अल-कायदा प्रतिबंध यादी' आणि 'तालिबान प्रतिबंध यादी (1988 प्रतिबंध यादी)' या संयुक्त राष्ट्र सुरक्षा परिषदेने (UNSC) मान्यता दिलेल्या आणि नियतकालिक प्रसारित केलेल्या दहशतवादी संबंध असल्याचा संशय असलेल्या व्यक्ती आणि संस्थांच्या यादीत दिसणाऱ्या व्यक्ती/संस्थांच्या नावे कोणतेही खाते नसल्याची खात्री बेकायदेशीर क्रियाकलाप (प्रतिबंध) (UAPA) कायदा, 1967 च्या कलम 51A आणि त्यातील सुधारणांच्या संदर्भात कंपनी करेल.

कंपनी वेळोवेळी सुधारित केलेल्या दहशतवाद प्रतिबंध आणि दडपशाही (सुरक्षा परिषदेच्या ठरावांची अंमलबजावणी) आदेश, 2007 च्या अनुसूचीमध्ये उपलब्ध असलेल्या याद्यांचा संदर्भ घेईल. कंपनी उपरोक्त याद्या, म्हणजे UNSC निर्बंधांच्या याद्या आणि दहशतवाद प्रतिबंध आणि दडपशाही (सुरक्षा परिषदेच्या ठरावांची अंमलबजावणी) आदेश, 2007 च्या अनुसूचीमध्ये उपलब्ध असलेल्या याद्या, वेळोवेळी सुधारित केल्याप्रमाणे, दैनंदिन आधारावर पडताळणी करेल आणि माहितीत भर घालणे, वगळणे किंवा इतर बदलांच्या संदर्भात याद्यांमधील कोणतेही बदल कंपनीकडून काटेकोरपणे पालन करण्यासाठी विचारात घेतले जातील.

UAPA अधिसूचनेनुसार आवश्यकतेनुसार गृह मंत्रालयाला सल्ला देण्याव्यतिरिक्त, यादीतील कोणत्याही व्यक्ती/संस्थांशी जुळणाऱ्या खात्यांचे तपशील FIU-IND ला कळवले जातील.

### 7D. सामूहिक विनाशाची शस्त्रे (WMD) आणि त्यांच्या वितरण प्रणाली (बेकायदेशीर क्रियाकलापांना प्रतिबंध) कायदा, 2005 (WMD कायदा, 2005) अंतर्गत दायित्वे

कंपनी, भारत सरकारच्या अर्थ मंत्रालयाने 30 जानेवारी 2023 रोजी दिलेल्या आदेशानुसार, WMD कायदा, 2005 च्या कलम 12A च्या संदर्भात घालून दिलेल्या "सामूहिक विनाशकारी शस्त्रे (WMD) आणि त्यांच्या वितरण प्रणाली (बेकायदेशीर क्रियाकलाप प्रतिबंधक) कायदा, 2005 च्या कलम 12A च्या अंमलबजावणीसाठीच्या प्रक्रियेचे" पालन सुनिश्चित करेल. जर व्यक्ती/संस्थेचे तपशील नियुक्त यादीतील तपशीलांशी जुळत असतील तर कंपनी व्यवहार केले जाणार नाहीत याची खात्री करेल.

ग्राहकांना ऑनबोर्डिंग करताना आणि FIU-इंडियाने जारी केलेल्या नियुक्त यादी, लागू असलेल्या इतर UNSCR आणि UAPA, 1967 अंतर्गत संबंधित अनुसूचीनुसार सतत तपासले जाईल आणि जुळणी आढळल्यास कोणतेही व्यवहार केले जाणार नाहीत.

जुळणी झाल्यास किंवा निधी किंवा मालमत्ता WMD कायद्याच्या कलम 12A च्या कक्षेत येतात असे मानण्याचे कारण असल्यास, कंपनी तात्काळ व्यवहार रोखेल, संपूर्ण तपशील केंद्रीय नोडल अधिकारी (संचालक, FIU-IND) यांना कळवेल आणि त्याच्या प्रती राज्य नोडल अधिकारी आणि RBI ला पाठवेल आणि विहित प्रक्रियेनुसार मालमत्ता गोठवण्याशी संबंधित सर्व निर्देशांचे त्वरित पालन करेल.

यादीतील कोणतेही बदल विचारात घेण्यासाठी आणि वेळोवेळी सुधारित केल्याप्रमाणे 'डेमोक्रेटिक पीपल्स रिपब्लिक ऑफ कोरिया ऑर्डर, 2017 वरील सुरक्षा परिषदेच्या ठरावाची अंमलबजावणी' सुनिश्चित करण्यासाठी कंपनी दररोज 'UNSCR 1718 नामनिर्देशित व्यक्ती आणि संस्थांची निर्बंधांची यादी' तपासेल.

## 8. KYC अद्ययावत/नियतकालिक अद्ययावत करणे

KYC च्या प्रभावी देखरेखीच्या उद्देशाने, कंपनी KYC च्या नियतकालिक अद्ययावतीकरणासाठी जोखीम-आधारित दृष्टीकोन स्वीकारेल, त्यामुळे विशेषतः जेथे जास्त जोखीम आहे तिथे हे सुनिश्चित करेल की CDD अंतर्गत गोळा केलेली माहिती किंवा डेटा अद्ययावत आणि संबंधित आहे.

कंपनी खाते उघडण्याच्या तारखेपासून/शेवटच्या KYC अद्ययावतीकरणाच्या तारखेपासून, खालील प्रक्रियेनुसार, खालील ग्रिडनुसार KYC नियतकालिक अद्ययावतीकरण करेल.

जोखीम श्रेणी	KYC चे नियतकालिक अद्ययावत
अधिक	2 वर्षे
मध्यम	8 वर्षे
कमी	10 वर्षे

(i) **व्यक्ती:**

*KYC माहितीमध्ये कोणताही बदल नाही:* अशा परिस्थितीत, कंपनीला ग्राहकाकडून आवास लोन अॅपद्वारे किंवा आवास वेबसाइटवरील कर्ज खात्यात लॉग इन करून, कंपनीकडे नोंदणीकृत मोबाइल नंबर वापरून या संदर्भात स्व-घोषणापत्र प्राप्त करावे लागेल.

*पत्ता किंवा KYC माहितीमध्ये बदल:* अशा परिस्थितीत, कंपनीने ग्राहकाने अपडेट / नियतकालिक अपडेटच्या वेळी घोषित केलेल्या पत्त्याच्या पुराव्यासाठी OVD, मानलेल्या OVD किंवा त्याच्या समतुल्य ई-कागदपत्रांची एक प्रत प्राप्त करावी. ग्राहक कंपनीच्या कोणत्याही शाखेत वैयक्तिकरित्या भेट देऊन OVD ची प्रत सादर करू शकतात.

कंपनी आधार OTP आधारित e-KYC चा वापर नॉन-फेस-टू-फेस मोडमध्ये अपडेट / नियतकालिक अपडेटसाठी देखील करू शकते. जर सध्याचा पत्ता आधारमधील पत्त्यापेक्षा वेगळा असेल तर सध्याच्या पत्त्याच्या घोषणेसाठी सकारात्मक पुष्टीकरण आवश्यक नाही. कंपनीने खात्री करावी की आधार प्रमाणीकरणासाठी असलेला मोबाइल नंबर हा ग्राहकाच्या प्रोफाइलमध्ये असलेल्या मोबाइल नंबरच आहे, जेणेकरून कोणतीही फसवणूक रोखता येईल.

(ii) **व्यक्तींव्यतिरिक्त इतर ग्राहक:**

*KYC माहितीमध्ये कोणताही बदल नाही:* अशा परिस्थितीत, कंपनीला ग्राहकाकडून आवास लोन अॅपद्वारे किंवा आवास वेबसाइटवरील कर्ज खात्यात लॉग इन करून, कंपनीकडे नोंदणीकृत मोबाइल नंबर किंवा ईमेल आयडी वापरून या संदर्भात स्व-घोषणापत्र प्राप्त करावे लागेल. पुढे, कंपनी या प्रक्रियेदरम्यान खात्री करेल की त्यांच्याकडे उपलब्ध असलेली बेनिफिशियल ओनरशिप माहिती अचूक आहे आणि आवश्यक असल्यास, ती शक्य तितकी अद्ययावत ठेवण्यासाठी ती अपडेट करेल.

*KYC माहितीमध्ये बदल:* अशा परिस्थितीत, कंपनी नवीन ग्राहकाला ऑनबोर्ड करण्यासाठी लागू असलेल्या समतुल्य KYC प्रक्रिया करेल.

(iii) **अतिरिक्त उपाय:** या व्यतिरिक्त, कंपनी हे सुनिश्चित करेल की:

- सध्याच्या CDD मानकांनुसार ग्राहकांचे KYC कागदपत्र त्यांच्याकडे उपलब्ध आहेत. शिवाय, जर कंपनीकडे उपलब्ध असलेल्या CDD कागदपत्रांची वैधता KYC च्या नियतकालिक अपडेटच्या वेळी संपली असेल, तर कंपनी नवीन ग्राहकाला नोंदणी करताना लागू असलेल्या समतुल्य KYC प्रक्रिया करेल.

- b) जर उपलब्ध असेल तर कंपनी ग्राहकाच्या PAN तपशीलांची पडताळणी जारी करणाऱ्या प्राधिकरणाच्या डेटाबेसमधून करेल.
- c) ग्राहकाकडून स्व-घोषणापत्रासह संबंधित कागदपत्रे मिळाल्याची तारीख नमूद करून, अपडेट/नियतकालिक अपडेट केल्याबद्दल, पावती दिली जाईल. शिवाय, KYC अपडेट करताना/नियतकालिक अपडेट करताना ग्राहकांकडून मिळालेली माहिती / कागदपत्रे कंपनीच्या रेकॉर्ड / डेटाबेसमध्ये त्वरित अपडेट केली जातील आणि KYC तपशील अपडेट केल्याची तारीख नमूद करणारी सूचना ग्राहकांना दिली जाईल याची खात्री केली जावी.
- d) KYC अपडेट/नियतकालिक अपडेट करण्याची सुविधा सर्व शाखांमध्ये उपलब्ध आहे.
- e) कंपनी ग्राहकांना सल्ला देईल की PML नियमांचे पालन करण्यासाठी, व्यवसाय संबंध/खाते-आधारित संबंध स्थापित करताना आणि त्यानंतर आवश्यकतेनुसार ग्राहकाने सादर केलेल्या कागदपत्रांमध्ये काही सुधारणा असल्यास, ग्राहकांनी कंपनीच्या वतीने रेकॉर्ड अपडेट करण्याच्या उद्देशाने 30 दिवसांच्या आत अशा कागदपत्रांचे अपडेट कंपनीला सादर करावे.
- f) KYC च्या नियतकालिक अद्यतनासाठी देय सूचना (1 जानेवारी 2026 पासून)
- देय तारखेपूर्वी किमान तीन आगाऊ सूचना (1 पत्राद्वारे) आणि देय तारखेनंतर किमान 3 स्मरणपत्रे (1 पत्राद्वारे) ग्राहकांना पाठवली जातील.
  - अशा सूचना/स्मरणपत्रे ऑडिट ट्रेलसाठी योग्यरित्या नोंदवली जावीत.
  - सूचना पत्रात/स्मरणपत्रात, इतर गोष्टींबरोबरच, KYC अपडेट करण्यासाठी समजण्यास सोप्या सूचना आणि आवश्यक असल्यास मदत मिळविण्यासाठी एस्केलेशन यंत्रणा आणि वेळेत KYC अपडेट न केल्यास होणारे परिणाम, जर असतील तर, असू शकतात.
- g) KYC चे नियतकालिक अद्यतन UCIC स्तरावर केले जाईल.
- (iv) विद्यमान ग्राहकांच्या बाबतीत, कंपनी केंद्र सरकारद्वारे अधिसूचित केलेल्या तारखेपर्यंत PAN किंवा समतुल्य ई-कागदपत्र किंवा फॉर्म क्रमांक 60 प्राप्त करेल, असे न केल्यास ग्राहक PAN किंवा समतुल्य ई-कागदपत्र किंवा फॉर्म क्रमांक 60 सादर करेपर्यंत कंपनी खात्यातील ऑपरेशन तात्पुरते थांबवेल.

परंतु, खात्याचे कामकाज तात्पुरते थांबवण्यापूर्वी, कंपनी ग्राहकांना एक सुलभ सूचना देईल आणि त्यांचे म्हणणे मांडण्याची वाजवी संधी देईल. शिवाय, दुखापत, आजारपण किंवा वृद्धापकाळामुळे किंवा इतर कारणांमुळे अशक्तपणा आणि तत्सम कारणांमुळे PAN किंवा त्याचे समतुल्य ई-कागदपत्र किंवा फॉर्म क्रमांक 60 प्रदान करण्यास असमर्थ असलेल्या ग्राहकांना

खात्यांचे ऑपरेशन चालू ठेवण्यासाठी अंतर्गत धोरणानुसार योग्य सवलत दिली जाईल. तथापि, अशा खात्यांवर अधिक देखरेख ठेवली जाईल.

परंतु पुढे, जर एखाद्या ग्राहकाचा खाते-आधारित संबंध असेल तर त्याने कंपनीला लेखी स्वरूपात सांगितले की तो त्याचा PAN किंवा समतुल्य ई-कागदपत्र किंवा फॉर्म क्रमांक 60 सादर करू इच्छित नाही, तर कंपनी ते खाते बंद करेल आणि खात्याशी संबंधित सर्व दायित्वे ग्राहकाला लागू असलेली ओळखपत्रे मिळवून ग्राहकाची ओळख स्थापित केल्यानंतर योग्यरित्या निकाली काढली जातील.

या कलमाच्या उद्देशाने, खात्याच्या संबंधात "तात्पुरते कामकाज बंद करणे" म्हणजे ग्राहक या कलमाच्या तरतुदींचे पालन करेपर्यंत त्या खात्याशी संबंधित सर्व व्यवहार किंवा क्रियाकलापांचे तात्पुरते निलंबन.

#### 9. KYC धोरणाचे पालन:

- (i) KYC अनुपालनाच्या उद्देशाने 'वरिष्ठ व्यवस्थापन' म्हणजे:
  - a) KYC धोरणे आणि प्रक्रियांची अंमलबजावणी सुनिश्चित करण्यासाठी आणि वेळोवेळी जारी केलेल्या KYC/AML वरील नियामक मार्गदर्शक तत्वांचे पालन सुनिश्चित करण्यासाठी मुख्य क्रेडिट अधिकारी.
  - b) कर्जदारांच्या सर्व KYC नोंदी राखण्यासाठी ऑपरेशन्स प्रमुख.
- (ii) धोरणे आणि प्रक्रियांच्या प्रभावी अंमलबजावणीसाठी जबाबदारीचे वाटप.
- (iii) कंपनी कायदेशीर आणि नियामक आवश्यकतांसह तिच्या धोरणे आणि प्रक्रियांच्या अनुपालन कार्याचे स्वतंत्र मूल्यांकन सुनिश्चित करेल.
- (iv) अंतर्गत लेखापरीक्षकाने KYC/अँटी-मनी लॉडरिंग (AML) धोरणे आणि प्रक्रियांचे पालन करण्याबाबत ऑडिट समितीला तिमाही अद्यतने देणे आवश्यक आहे.
- (v) या धोरणानुसार KYC अनुपालनाच्या स्थितीबद्दल लेखापरीक्षण समितीला तिमाही आधारावर एका नोंदीच्या स्वरूपात अहवाल दिला जाईल.
- (vi) KYC नियमांचे पालन निश्चित करण्याचे निर्णय घेण्याचे काम आउटसोर्स केलेले नाही याची कंपनी खात्री करेल.

#### 10. वाढीव ड्यू डिलिजेंस प्रक्रिया (EDD)

**10A. समोरासमोर नसलेल्या ग्राहक ऑनबोर्डिंग बाबतीत EDD:**

समोरासमोर न भेटता ऑनबोर्डिंग म्हणजे ग्राहकांना प्रत्यक्ष भेटल्याशिवाय किंवा V-CIP द्वारे भेट न घेता ग्राहकांचे ऑनबोर्डिंग. समोरासमोर न जाता, CKYCR, डिजिलॉकर, समतुल्य ई-कागदपत्र इत्यादी डिजिटल चॅनेलचा वापर केला जाईल आणि ग्राहकांशी प्रत्यक्ष संपर्क नसताना, NRI आणि PIO साठी परवानगी असलेल्या अतिरिक्त प्रमाणन अधिकाऱ्यांनी प्रमाणित केलेल्या OVD ची प्रत मिळवणे यासारख्या नॉन-डिजिटल पद्धतींचा वापर केला जाईल.

समोरासमोर न येणाऱ्या ग्राहकांच्या ऑनबोर्डिंगसाठी कंपनीकडून खालील EDD उपाययोजना केल्या जातील.

- (i) ग्राहकांना रिमोट ऑनबोर्डिंगसाठी पहिला पर्याय म्हणून V-CIP प्रदान केला जाईल.
- (ii) फसवणूक रोखण्यासाठी, व्यवहार OTP, व्यवहार अद्यतने इत्यादींसाठी CDD नंतर अशा खात्यांशी पर्यायी मोबाइल क्रमांक जोडले जाऊ नयेत. खाते उघडण्यासाठी वापरल्या जाणाऱ्या मोबाइल क्रमांकावरूनच व्यवहारांना परवानगी असेल.
- (iii) सध्याच्या पत्त्याचा पुरावा मिळवण्याव्यतिरिक्त, कंपनी कर्जाचे वितरण करण्यापूर्वी पत्ता पडताळणी पत्र, संपर्क बिंदू पडताळणी, डिलिव्हरेबल्स इत्यादी सकारात्मक पुष्टीकरणाद्वारे सध्याच्या पत्त्याची पडताळणी करेल.
- (iv) अशा प्रकरणांमध्ये PAN अनिवार्य असेल आणि तो जारी करणाऱ्या प्राधिकरणाच्या पडताळणी सुविधेद्वारे सत्यापित केला जाईल.
- (v) कंपनीने हे सुनिश्चित करावे की अशा खात्यांमधील पहिला व्यवहार ग्राहकाच्या विद्यमान KYC-अनुपालित बँक खात्यातून जमा केला जाईल.
- (vi) अशा ग्राहकांना उच्च-जोखीम असलेले ग्राहक म्हणून वर्गीकृत केले जाईल आणि समोरासमोर न येता उघडलेल्या खात्यांवर ग्राहकाची ओळख प्रत्यक्ष भेट देऊन किंवा V-CIP द्वारे पडताळली जाईपर्यंत अधिक देखरेख केली जाईल.

**10B. राजकीयदृष्ट्या उघडकीस आलेल्या व्यक्तींचे (PEPs) खाते:**

- (i) कंपनीकडे PEPs शी संबंध प्रस्थापित करण्याचा पर्याय असेल (ग्राहक म्हणून किंवा लाभार्थी मालक म्हणून) परंतु सामान्य ग्राहक तपासणी करण्याव्यतिरिक्त:
  - a) ग्राहक किंवा लाभार्थी मालक PEP आहे की नाही हे ठरवण्यासाठी कंपनीने योग्य जोखीम व्यवस्थापन प्रणाली स्थापित केल्या असतील;
  - b) निधी / संपत्तीचा स्रोत स्थापित करण्यासाठी कंपनीकडून वाजवी उपाययोजना केल्या जात असतील;
  - c) PEP साठी खाते उघडण्याची मंजूरी वरिष्ठ व्यवस्थापनाकडून घेतली गेली असेल.
  - d) अशा सर्व खात्यांवर सतत देखरेख ठेवली जात असेल;

e) जर एखादा विद्यमान ग्राहक किंवा विद्यमान खात्याचा लाभार्थी मालक नंतर PEP बनला तर, व्यावसायिक संबंध सुरू ठेवण्यासाठी वरिष्ठ व्यवस्थापनाची मान्यता घेतली गेली असेल;

(ii) या सूचना PEP च्या कुटुंबातील सदस्यांना किंवा जवळच्या सहकाऱ्यांना देखील लागू असतील.

स्पष्टीकरण: या परिच्छेदाच्या उद्देशासाठी, "PEP म्हणजे अशा व्यक्ती ज्यांना परदेशाने प्रमुख सार्वजनिक कार्ये सोपवली आहेत किंवा सोपवण्यात आली आहेत, ज्यामध्ये राज्य/सरकार प्रमुख, वरिष्ठ राजकारणी, वरिष्ठ सरकारी किंवा न्यायिक किंवा लष्करी अधिकारी, सरकारी मालकीच्या कंपन्यांचे वरिष्ठ अधिकारी आणि महत्त्वाचे राजकीय पक्ष अधिकारी यांचा समावेश आहे."

### 10C. व्यावसायिक मध्यस्थांनी उघडलेली ग्राहकांची खाती

व्यावसायिक मध्यस्थामार्फत ग्राहकांचे खाते उघडताना कंपनी खात्री करेल की:

- (i) जेव्हा एकाच क्लायंटच्या वतीने व्यावसायिक मध्यस्थाद्वारे क्लायंट खाते उघडले जाते तेव्हा ग्राहकाची ओळख पटवली जाईल.
- (ii) कंपनीला म्युच्युअल फंड, पेन्शन फंड किंवा इतर प्रकारच्या फंडांसारख्या संस्थांच्या वतीने व्यावसायिक मध्यस्थांद्वारे व्यवस्थापित 'पूल्ड' खाती ठेवण्याचा पर्याय असेल.
- (iii) कंपनी अशा व्यावसायिक मध्यस्थांची खाती उघडणार नाही जे कोणत्याही क्लायंट गोपनीयतेने बांधील असल्याने क्लायंटची माहिती HFC ला उघड करण्यास मनाई असेल.
- (iv) जिथे मध्यस्थांनी ठेवलेले निधी कंपनीच्या पातळीवर एकत्रित केलेले नाहीत आणि प्रत्येक लाभार्थी मालकाशी संबंधित 'उपखाते' आहेत तिथे, सर्व लाभार्थी मालकांची ओळख पटवली जाईल किंवा जिथे असे निधी HFC च्या पातळीवर एकत्रित केलेले आहेत, तिथे कंपनी लाभार्थी मालकांचा शोध घेईल.
- (v) जर मध्यस्थ एक नियमन केलेली आणि पर्यवेक्षित संस्था असेल आणि त्यांच्याकडे ग्राहकांच्या KYC आवश्यकतांचे पालन करण्यासाठी पुरेशी प्रणाली असेल तर कंपनी, त्यांच्या विवेकबुद्धीनुसार, मध्यस्थांनी केलेल्या CDD वर विसंबून राहील.
- (vi) ग्राहकाला जाणून घेण्याची अंतिम जबाबदारी कंपनीची आहे.

### 10D. FATF शिफारशी लागू न करणारे किंवा अपुरेपणे लागू करणारे अधिकारक्षेत्र

कंपनी वेळोवेळी RBI ने प्रसारित केलेल्या FATF स्टेटमेंट्स आणि सार्वजनिकरित्या उपलब्ध असलेल्या माहितीचा विचार करेल, जेणेकरून FATF शिफारशी लागू न करणाऱ्या किंवा अपुऱ्या प्रमाणात लागू करणाऱ्या अधिकारक्षेत्रांची ओळख पटेल. कंपनी अशा अधिकारक्षेत्रातील नैसर्गिक किंवा कायदेशीर व्यक्ती (वित्तीय संस्थांसह) यांच्याशी संबंधित व्यावसायिक संबंध आणि व्यवहारांवर मूल्यांकन केलेल्या जोखमीनुसार वाढीव योग्य काळजी उपाय लागू करेल आणि अशा संबंधांवर आणि व्यवहारांवर विशेष लक्ष देईल.

कंपनी या व्यवहारांची पार्श्वभूमी आणि उद्देश तपासेल, सहाय्यक कागदपत्रांसह तिच्या निष्कर्षांचे लेखी रेकॉर्ड ठेवेल आणि कायदेशीर व्यापार किंवा व्यावसायिक क्रियाकलापांवर मर्यादा न आणता विनंतीनुसार ते RBI किंवा इतर संबंधित अधिकाऱ्यांना उपलब्ध करून देईल.

### 11. रेकॉर्ड व्यवस्थापन

PML कायदा आणि नियमांच्या तरतुदींच्या संदर्भात, कंपनी ग्राहकांच्या माहितीची देखभाल, जतन आणि अहवाल देण्याबाबत खालील पावले उचलेल.

- (i) कंपनी आणि ग्राहकांमधील सर्व व्यवहारांचे रेकॉर्ड्स व्यवहाराच्या तारखेपासून 5 वर्षांच्या कालावधीसाठी राखले जातील, ज्यामध्ये व्यवहारांचे स्वरूप, व्यवहाराची रक्कम आणि ते ज्या चलनात मूल्यांकित केले गेले होते, व्यवहार कोणत्या तारखेला झाले आणि व्यवहारातील पक्ष यांचा समावेश असेल परंतु त्यापुरते मर्यादित असणार नाही.
- (ii) खाते उघडताना आणि व्यवसाय संबंधादरम्यान मिळालेल्या ग्राहकांची ओळख आणि त्यांचे पत्ते यांच्याशी संबंधित नोंदी आणि DARPAN पोर्टलवरील नोंदणीच्या नोंदी (जर असतील तर) इत्यादी, व्यावसायिक संबंध संपल्यानंतर किमान 5 वर्षांपर्यंत जतन केल्या जातील.

कंपनी खात्याची माहिती योग्यरित्या राखण्यासाठी आणि जतन करण्यासाठी एक प्रणाली विकसित करण्यासाठी योग्य पावले उचलेल जेणेकरून आवश्यकतेनुसार किंवा सक्षम अधिकाऱ्यांनी विनंती केल्यावर डेटा सहज आणि जलद पुनर्प्राप्त करता येईल. अशा नोंदी हार्ड किंवा सॉफ्ट स्वरूपात ठेवल्या जाऊ शकतात आणि विनंतीनुसार सक्षम अधिकाऱ्यांना त्वरित उपलब्ध करून दिल्या जाऊ शकतात.

### 12. इतर सामान्य मार्गदर्शक तत्त्वे

#### (i) प्रधान अधिकाऱ्याची नियुक्ती

कंपनीच्या संचालक मंडळाने 'मुख्य अनुपालन अधिकारी' यांना प्रधान अधिकारी म्हणून नियुक्त केले आहे. कायदानुसार आवश्यक असलेल्या सर्व व्यवहारांचे निरीक्षण आणि अहवाल देणे आणि माहिती सामायिक करणे यासाठी प्रधान अधिकारी जबाबदार असतील. प्रधान अधिकाऱ्याचे नाव, पदनाम, पत्ता आणि संपर्क तपशील FIU-IND आणि RBI ला कळवले जावेत.

#### (ii) नियुक्त संचालकांची नेमणूक

कंपनीच्या संचालक मंडळाने 'व्यवस्थापकीय संचालक आणि मुख्य कार्यकारी अधिकारी' (MD & CEO) यांची नियुक्त संचालक म्हणून नियुक्ती केली आहे. PML कायद्याच्या प्रकरण IV आणि नियमांनुसार लादलेल्या दायित्वांचे संपूर्ण पालन सुनिश्चित करण्यासाठी नियुक्त संचालक जबाबदार असतील. प्रधान अधिकाऱ्याचे नाव, पदनाम, पत्ता आणि संपर्क तपशील FIU-IND आणि RBI ला कळवले जावेत.

(iii) गोपनीयतेचे दायित्व आणि माहितीची देवाणघेवाण:

- कंपनी आणि ग्राहक यांच्यातील कराराच्या संबंधातून उद्भवणाऱ्या ग्राहकांच्या माहितीची गुप्तता कंपनी राखेल.
- खाते उघडण्यासाठी ग्राहकांकडून गोळा केलेली माहिती गोपनीय मानली जाईल आणि ग्राहकाच्या स्पष्ट परवानगीशिवाय क्रॉस सेलिंग किंवा इतर कोणत्याही कारणासाठी त्याची माहिती उघड केली जाणार नाही.
- सरकार आणि इतर एजन्सींकडून डेटा/माहितीच्या विनंत्यांचा विचार करताना, कंपनी स्वतः खात्री करून घेईल की मागितलेली माहिती अशा प्रकारची नाही जी व्यवहारांमधील गुप्ततेशी संबंधित कायदांच्या तरतुदींचे उल्लंघन करेल.
- सदर नियमातील खालीलप्रमाणे अपवाद असतील:
  - जिथे माहिती उघड करणे कायद्याच्या सक्तीमुळे असेल
  - जिथे माहिती उघड करणे हे जनतेप्रति कर्तव्य असेल,
  - जिथे कंपनीच्या हितासाठी खुलासा आवश्यक असेल आणि
  - जिथे खुलासा ग्राहकाच्या स्पष्ट किंवा गर्भित संमतीने केला जाईल.

(iv) परकीय योगदान (नियमन) कायदा, 2010 च्या तरतुदींचे पालन

कंपनीने परकीय योगदान (नियमन) कायदा, 2010, त्याचे नियम आणि RBI किंवा गृह मंत्रालयाने वेळोवेळी जारी केलेल्या कोणत्याही संबंधित सूचना किंवा संप्रेषणांचे पालन केले पाहिजे.

(v) CDD प्रक्रिया आणि सेंट्रल केवायसी रेकॉर्ड्स रजिस्ट्री (CKYCR) सोबत KYC माहिती शेअर करणे

- 'व्यक्ती' आणि 'कायदेशीर संस्था' (LE) साठी तयार केलेल्या KYC टेम्पलेट्सनुसार, नियमांमध्ये नमूद केलेल्या पद्धतीने, कंपनी ग्राहकांचे KYC रेकॉर्ड कॅप्चर करेल आणि ग्राहकाशी खाते-आधारित संबंध सुरू झाल्यापासून 10 दिवसांच्या आत CKYCR वर अपलोड करेल.

KYC डेटा अपलोड करण्यासाठी ऑपरेशनल मार्गदर्शक तत्त्वे सेंट्रल रजिस्ट्री ऑफ सिव्क्युरिटायझेशन अॅसेट रिकन्स्ट्रक्शन अँड सिव्क्युरिटी इंटररेस्ट ऑफ इंडिया (CERSAI) द्वारे जारी केली जातात.

- b) एकदा CKYCR द्वारे KYC आयडेंटिफायर तयार झाल्यानंतर, कंपनी खात्री करेल की ते जसे असेल त्यानुसार व्यक्ती/LE ला कळवले जाईल.
- c) जेव्हा कंपनीला विद्यमान ग्राहकांकडून अतिरिक्त किंवा अद्ययावत माहिती मिळते तेव्हा ती सात दिवसांच्या आत CKYCR ला ती अद्ययावत माहिती देईल.
- d) खाते-आधारित संबंध स्थापित करण्यासाठी, अपडेट/नियतकालिक अपडेट करण्यासाठी, कंपनी ग्राहकाकडून KYC आयडेंटिफायर मागवेल, किंवा CKYCR कडून उपलब्ध असल्यास KYC आयडेंटिफायर परत मिळवेल आणि KYC आयडेंटिफायर वापरून CKYCR कडून ऑनलाइन KYC रेकॉर्ड मिळविण्यासाठी पुढे जाईल आणि ग्राहकाला तेच KYC रेकॉर्ड किंवा माहिती किंवा इतर कोणतेही अतिरिक्त ओळख दस्तऐवज किंवा तपशील सादर करण्याची आवश्यकता रहाणार नाही, जोपर्यंत -
- CKYCR च्या नोंदींमध्ये असलेल्या ग्राहकाच्या माहितीमध्ये बदल झाला असेल तर; किंवा
  - KYC रेकॉर्ड किंवा मिळवलेली माहिती अपूर्ण असेल किंवा सध्याच्या लागू KYC नियमांनुसार नसेल; किंवा
  - CKYCR वरून डाउनलोड केलेल्या कागदपत्रांचा वैधता कालावधी संपला असेल; किंवा
  - ग्राहकाची ओळख किंवा पत्ता (सध्याच्या पत्त्यासह) पडताळणे किंवा अधिक योग्य तपासणी करणे किंवा ग्राहकाचे योग्य जोखीम प्रोफाइल तयार करणे कंपनीला आवश्यक वाटत असेल

**(vi) फॉरेन अकाउंट टॅक्स कम्प्लायन्स अॅक्ट (FATCA) आणि कॉमन रिपोर्टिंग स्टॅंडर्ड्स (CRS) अंतर्गत रिपोर्टिंग आवश्यकता**

NBFC ने FATCA आणि CRS अंतर्गत आयकर नियम 114F, 114G, आणि 114H च्या तरतुदींचे पालन करावे, ज्यामध्ये रिपोर्टिंग वित्तीय संस्था म्हणून तिची स्थिती निश्चित करणे समाविष्ट आहे. ती आयकर ई-फाइलिंग पोर्टलवर नोंदणी करेल, FEDAI संदर्भ दरांचा वापर करून अहवाल देण्यायोग्य खाती ओळखण्यासाठी योग्य ती काळजी घेईल, आयटी फ्रेमवर्कद्वारे रेकॉर्ड ठेवेल आणि नियुक्त संचालकांनी स्वाक्षरी केलेले ऑनलाइन अहवाल (फॉर्म 61B किंवा NIL) सादर करेल. एक उच्च-स्तरीय देखरेख समिती अनुपालनाचे निरीक्षण करेल आणि NBFC CBDT ने जारी केलेल्या सर्व अद्यतनित सूचना, मार्गदर्शन नोट्स आणि प्रेस रिलीझचे पालन करेल.

**(vii) खात्यांचे परिचालन आणि मनी म्यूल्ट्स**

फसव्या योजनांमध्ये "मनी म्यूल्स" म्हणून खात्यांचा वापर रोखण्यासाठी कंपनी खाते उघडण्यासाठी आणि व्यवहार देखरेखीसाठी कठोर प्रक्रियांचे पालन करेल. अशा खात्यांची ओळख पटविण्यासाठी काळजीपूर्वक आणि सतत देखरेख केली जाईल आणि FIU-IND ला संशयास्पद व्यवहारांची तक्रार करण्यासह योग्य कारवाई केली जाईल.

**(viii) नवीन तंत्रज्ञानाचा परिचय**

कंपनी नवीन उत्पादने आणि नवीन व्यवसाय पद्धतींच्या विकासाशी संबंधित उद्भवू शकणारे ML/TF धोके ओळखेल आणि त्यांचे मूल्यांकन करेल, ज्यामध्ये नवीन वितरण यंत्रणांचा समावेश आहे आणि नवीन आणि पूर्व-अस्तित्वात असलेल्या उत्पादनांसाठी नवीन किंवा विकसनशील तंत्रज्ञानाचा वापर समाविष्ट आहे. पुढे, कंपनी हे सुनिश्चित करेल: (अ) अशी उत्पादने, पद्धती, सेवा, तंत्रज्ञान सुरू करण्यापूर्वी किंवा वापरण्यापूर्वी ML/TF जोखीम मूल्यांकन करणे; आणि (ब) योग्य EDD उपाय आणि व्यवहार देखरेख इत्यादींद्वारे जोखीम व्यवस्थापित करण्यासाठी आणि कमी करण्यासाठी जोखीम-आधारित दृष्टिकोन स्वीकारणे.

**(ix) PAN चा उल्लेख**

वेळोवेळी सुधारित केलेल्या बँकांना लागू असलेल्या आयकर नियम 114B च्या तरतुदीनुसार व्यवहार करताना ग्राहकांचा परमनंट अकाउंट नंबर (PAN) किंवा समतुल्य ई-कागदपत्र मिळवून पडताळणी केली पाहिजे. ज्या व्यक्तींकडे PAN किंवा समतुल्य ई-कागदपत्र नाही त्यांच्याकडून फॉर्म 60 घेतला पाहिजे.

**(x) कर्मचाऱ्यांची नियुक्ती आणि कर्मचाऱ्यांचे प्रशिक्षण**

- कंपनी नो युवर एम्प्लॉयी/कर्मचारी धोरणासह त्यांच्या कर्मचारी भरती/नियुक्ती प्रक्रियेचा एक अविभाज्य भाग म्हणून, पुरेशी तपासणी यंत्रणा स्थापित करेल, जेणेकरून KYC/AML/CFT बाबींशी व्यवहार करणाऱ्या/तैनात असलेल्या कर्मचाऱ्यांमध्ये उच्च सचोटी आणि नैतिक मानके, विद्यमान KYC/AML/CFT मानकांची चांगली समज, प्रभावी संवाद कौशल्ये आणि राष्ट्रीय आणि आंतरराष्ट्रीय स्तरावर बदलत्या KYC/AML/CFT परिस्थितीशी जुळवून घेण्याची क्षमता असेल आणि कर्मचाऱ्यांमध्ये खुले संवाद आणि उच्च सचोटी वाढवणारे वातावरण विकसित होईल.
- कर्मचाऱ्यांना KYC/AML उपाय धोरणात पुरेसे प्रशिक्षण मिळावे यासाठी सतत कर्मचारी प्रशिक्षण कार्यक्रम राबवला पाहिजे. प्रशिक्षणाचा केंद्रबिंदू फ्रंटलाइन कर्मचारी, अनुपालन कर्मचारी आणि नवीन ग्राहकांशी व्यवहार करणारे कर्मचारी यांच्यासाठी वेगळा असावा. ग्राहक शिक्षणाच्या अभावामुळे उद्भवणाऱ्या समस्या हाताळण्यासाठी फ्रंट डेस्क कर्मचाऱ्यांना विशेष प्रशिक्षण दिले पाहिजे. KYC/AML उपाययोजना धोरणे, नियमन आणि संबंधित मुद्द्यांमध्ये पुरेसे प्रशिक्षित आणि पारंगत व्यक्तींसह ऑडिट फंक्शनसाठी योग्य कर्मचारी नियुक्त केले जातील याची खात्री केली पाहिजे.

परिशिष्ट - A

डिजिटल KYC प्रक्रिया

- (i) कंपनी शक्यतो डिजिटल KYC पडताळणी प्रक्रियेसाठी एक ॲप्लिकेशन विकसित करेल, जे त्यांच्या ग्राहकांचे KYC करण्यासाठी ग्राहकांच्या संपर्कावर उपलब्ध करून दिले जाईल आणि KYC प्रक्रिया केवळ कंपनीच्या या प्रमाणित ॲप्लिकेशनद्वारेच केली जाईल.
- (ii) कंपनी ॲप्लिकेशनच्या वापरावर नियंत्रण ठेवेल आणि अनधिकृत व्यक्ती त्याचा वापर करणार नाहीत याची खात्री करेल. अधिकृत कर्मचारी केवळ लॉगिन-आयडी आणि पासवर्ड किंवा कंपनीने प्रदान केलेल्या लॉईव्ह OTP किंवा टाइम OTP नियंत्रित यंत्रणेद्वारे ॲप्लिकेशनचा वापर करू शकतील.
- (iii) KYC उद्देशाने ग्राहकाने कंपनीच्या अधिकृत कर्मचाऱ्याच्या ठिकाणी भेट द्यावी किंवा उलट करावे. मूळ OVD ग्राहकाच्या ताब्यात असतील
- (iv) कंपनीने खात्री करावी की ग्राहकाचा लॉईव्ह फोटो प्राधिकृत अधिकाऱ्याने काढला आहे आणि तोच फोटो ग्राहक अर्ज फॉर्म (CAF) मध्ये अंतर्भूत केलेला आहे. पुढे, कंपनीच्या सिस्टीम ॲप्लिकेशनमध्ये ग्राहकाच्या कॅप्चर केलेल्या लॉईव्ह फोटोवर CAF क्रमांक, GPS निर्देशांक, प्राधिकृत अधिकाऱ्याचे नाव, अद्वितीय कर्मचारी कोड (कंपनीने नियुक्त केलेला) आणि तारीख (DD:MM:YYYY) आणि वेळेचा स्टॅम्प (HH:MM:SS) असलेला एक वॉटर-मार्क वाचनीय स्वरूपात लावला पाहिजे.
- (v) कंपनीच्या ॲप्लिकेशनमध्ये अशी सुविधा असेल की ग्राहकाचा फक्त लॉईव्ह फोटो काढला जाईल आणि ग्राहकाचा कोणताही छापील किंवा व्हिडिओ-ग्राफ केलेला फोटो काढला जाणार नाही. ग्राहकाचा लॉईव्ह फोटो काढताना त्याच्या मागची पार्श्वभूमी पांढऱ्या रंगाची असावी आणि ग्राहकाचा लॉईव्ह फोटो काढताना इतर कोणीही फ्रेममध्ये येऊ नये.
- (vi) त्याचप्रमाणे, मूळ OVD किंवा आधारच्या ताब्याच्या पुराव्याचा लॉईव्ह फोटो जिथे ऑफलाइन पडताळणी करता येत नाही (आडवे ठेवून), वरून उभ्या पद्धतीने कॅप्चर केला जाईल आणि वर नमूद केल्याप्रमाणे वाचनीय स्वरूपात वॉटर मार्किंग केले जाईल. मूळ कागदपत्रांचा लॉईव्ह फोटो काढताना मोबाईल डिव्हाइस तिरका किंवा कलता नसावा.
- (vii) ग्राहक आणि त्याची मूळ कागदपत्रे यांचे लॉईव्ह फोटो योग्य प्रकाशात घेतले पाहिजेत जेणेकरून ते स्पष्टपणे वाचता येतील आणि ओळखता येतील.
- (viii) त्यानंतर, CAF मधील सर्व नोंदी ग्राहकाने दिलेल्या कागदपत्रांनुसार आणि माहितीनुसार भरल्या जातील. ज्या कागदपत्रांमध्ये क्विक रिस्पॉन्स (QR) कोड उपलब्ध आहे, तेथे मॅन्युअली तपशील भरण्याऐवजी QR कोड स्कॅन करून अशी माहिती स्वयंचलितपणे भरता येते. उदाहरणार्थ, UIDAI वरून डाउनलोड केलेल्या भौतिक आधार/ई-आधारच्या बाबतीत जिथे QR कोड उपलब्ध आहे, तेथे आधार/ई-आधारवर उपलब्ध असलेला QR स्कॅन करून नाव, लिंग, जन्मतारीख आणि पत्ता यासारखे तपशील स्वयंचलितपणे भरता येतात.

- (ix) वर नमूद केलेली प्रक्रिया पूर्ण झाल्यानंतर, ग्राहकाच्या स्वतःच्या मोबाइल नंबरवर 'OTP शेअर करण्यापूर्वी फॉर्ममध्ये भरलेल्या तपशीलांची पडताळणी करा' असा मजकूर असलेला एक वन टाइम पासवर्ड (OTP) संदेश पाठवला जाईल. OTP ची यशस्वीरित्या पडताळणी झाल्यानंतर, ते CAF वर ग्राहकाची स्वाक्षरी म्हणून मानले जाईल. तथापि, जर ग्राहकाकडे स्वतःचा मोबाईल नंबर नसेल, तर त्याच्या/तिच्या कुटुंबाचा/नातेवाईकांचा/ओळखीच्या व्यक्तींचा मोबाईल नंबर या उद्देशासाठी वापरला जाऊ शकतो आणि तो CAF मध्ये स्पष्टपणे नमूद केलेला असावा. कोणत्याही परिस्थितीत, कंपनीकडे नोंदणीकृत प्राधिकृत अधिकाऱ्याचा मोबाईल नंबर ग्राहकांच्या स्वाक्षरीसाठी वापरता येणार नाही. कंपनीने हे तपासलेच पाहिजे की ग्राहकाच्या स्वाक्षरीमध्ये वापरलेला मोबाईल नंबर प्राधिकृत अधिकाऱ्याचा मोबाईल नंबर नसावा.
- (x) प्राधिकृत अधिकारी ग्राहकाचा लाईव्ह फोटो आणि मूळ कागदपत्रे कॅप्चर करण्याबद्दल एक घोषणापत्र प्रदान करेल. यासाठी, प्राधिकृत अधिकाऱ्याची वन टाइम पासवर्ड (OTP) वापरून पडताळणी केली जाईल जो कंपनीकडे नोंदणीकृत असलेल्या त्याच्या मोबाइल नंबरवर पाठवला जाईल. यशस्वीरित्या OTP पडताळणी झाल्यानंतर, ती प्राधिकृत अधिकाऱ्याची घोषणापत्रावरील स्वाक्षरी मानली जाईल. या प्राधिकृत अधिकाऱ्याच्या घोषणेमध्ये प्राधिकृत अधिकाऱ्याचा लाईव्ह फोटो देखील टिपला जाईल.
- (xi) या सर्व कृतींनंतर, ॲप्लिकेशन कंपनीच्या सक्रियकरण अधिकाऱ्याला प्रक्रिया पूर्ण झाल्याची आणि सक्रियकरण विनंती सादर केल्याची माहिती देईल आणि प्रक्रियेचा व्यवहार आयडी/संदर्भ-आयडी क्रमांक देखील तयार करेल. भविष्यातील संदर्भासाठी प्राधिकृत अधिकारी ग्राहकांना व्यवहार आयडी/संदर्भ-आयडी क्रमांकासंबंधी तपशील कळवेल.
- (xii) कंपनीचा प्राधिकृत अधिकारी तपासेल आणि पडताळणी करेल की (a) कागदपत्राच्या चित्रात उपलब्ध असलेली माहिती अधिकृत अधिकाऱ्याने CAF मध्ये प्रविष्ट केलेल्या माहितीशी जुळत आहे. (b) ग्राहकाचा लाईव्ह फोटो कागदपत्रात उपलब्ध असलेल्या फोटोशी जुळत आहे. आणि (c) अनिवार्य फील्डसह CAF मधील सर्व आवश्यक तपशील योग्यरित्या भरले आहेत. यशस्वी पडताळणीनंतर, कंपनीच्या प्राधिकृत अधिकाऱ्याकडून CAF वर डिजिटल स्वाक्षरी केली जाईल. तो CAF ची प्रिंट घेईल, योग्य ठिकाणी ग्राहकांच्या स्वाक्षऱ्या/अंगठ्याचा ठसा घेईल, नंतर ते स्कॅन करून सिस्टममध्ये अपलोड करेल. मूळ हार्ड कॉपी ग्राहकांना परत केली जाऊ शकते.

## H. उचित आचार संहिता

### 1. परिचय

गृहनिर्माण वित्त कंपन्यांसाठी उचित आचार संहिता मार्गदर्शक तत्त्वे, जी संभाव्य/विद्यमान ग्राहकांशी व्यवहार करताना/नातेसंबंध निर्माण करताना उचित आचार मानके परिभाषित करतात, ती भारतीय रिझर्व्ह बँक (गृहनिर्माण वित्त कंपन्या) निर्देश, 2025 (यापुढे "HFC निर्देश, 2025" म्हणून संदर्भित) आणि भारतीय रिझर्व्ह बँक (गैर-बँकिंग वित्तीय कंपन्या - जबाबदार व्यवसाय आचारसंहिता) निर्देश, 2025, दिनांक 28 नोव्हेंबर 2025, (यापुढे "जबाबदार व्यवसाय आचारसंहिता निर्देश, 2025" म्हणून संदर्भित) नुसार तयार केली गेली आहेत ज्यात वेळोवेळी सुधारणा केल्या आहेत. या क्षेत्रातील सर्वोत्तम कॉर्पोरेट पद्धतींचे पालन करण्याची गरज लक्षात घेऊन ही मार्गदर्शक तत्त्वे स्वीकारण्यात आली आहेत. वरील निर्देशानुसार, **आवास फायनान्सियर्स लिमिटेड** ("आवास") ने "उचित आचार संहिता" तयार केली आहे आणि अंमलात आणली आहे. उचित आचार संहितेचे मूळ सार म्हणजे आवास आणि ग्राहक दोघांनाही मदत करणे.

### 2. कोडचा वापर

हे **आवास** च्या सर्व परिचालित/सेवा स्थानांवरून म्हणजेच शाखा, प्रदेश आणि कॉर्पोरेट कार्यालयातून देऊ केलेल्या सर्व उत्पादनांना आणि सेवांना लागू असेल. सर्व प्राधिकृत अधिकारी, समुपदेशक, भागीदार, उपकंपन्या आणि डिजिटल कर्ज देणारे प्लॅटफॉर्म (स्वतःच्या मालकीचे आणि/किंवा आउटसोर्सिंग व्यवस्थेखाली) यांनी काउंटरवरून, फोनवरून, पोस्टाने, परस्परसंवादी इलेक्ट्रॉनिक उपकरणांद्वारे, इंटरनेटवर किंवा इतर कोणत्याही पद्धतीने या संहितेचे काटेकोरपणे पालन केले पाहिजे.

### 3. कर्जासाठी अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया

- कर्जदाराशी केलेले सर्व संवाद स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत असतील.
- कर्ज अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी देय असलेले शुल्क/प्रभार, कर्जाची रक्कम मंजूर/वितरित न झाल्यास किंवा नाकारल्यास परत करण्यायोग्य शुल्काची रक्कम, प्रीपेमेंट पर्याय आणि असेल तर त्यावरील शुल्क, विलंबित परतफेडीसाठी दंड असल्यास, कर्ज स्थिर वरून फ्लोटिंग रेटमध्ये बदलण्यासाठी किंवा उलट करण्यासाठी रूपांतरण शुल्क, कोणत्याही व्याज पुनर्संचयित कलमाचे अस्तित्व आणि कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणाऱ्या इतर कोणत्याही बाबींबद्दलची सर्व माहिती आवास कर्जदाराला पारदर्शकपणे

## माहिती पुस्तिका

उघड करेल. दुसऱ्या शब्दांत सांगायचे तर, कर्ज अर्जाच्या प्रक्रियेत/मंजुरीत समाविष्ट असलेल्या सर्व शुल्कांसह "सर्व खर्च" आवास पारदर्शक पद्धतीने उघड करेल. ते असे प्रभार/शुल्क भेदभावरहित असल्याची खात्रीही करेल.

- c) शारीरिकदृष्ट्या अपंग, दिव्यांग/अन्य प्रकारे सक्षम किंवा अंध व्यक्तींशी व्यवहार करताना आवास कोणत्याही प्रकारे भेदभाव करणार नाही. आवास अशा व्यक्तींना मानवतावादी दृष्टिकोनाने वागवेल आणि शाखेत भेट देणाऱ्या इतर ग्राहकांपेक्षा अशा व्यक्तींच्या प्रश्नांना/अर्जांना प्रतिसाद देण्यास प्राधान्य देईल. तसेच, ज्येष्ठ नागरिक, शारीरिकदृष्ट्या अपंग, अन्य प्रकारे सक्षम किंवा अंध आणि निरक्षर व्यक्तींसारख्या ग्राहकांना सेवा प्रदान करताना ते सोपे आणि सोयीस्कर बनवण्यासाठी आवास विशेष प्रयत्न करेल.
- d) कर्ज अर्जाच्या फॉर्ममध्ये कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणारी आवश्यक माहिती समाविष्ट असेल, जेणेकरून इतरांनी देऊ केलेल्या अटी आणि शर्तींशी अर्थपूर्ण तुलना करता येईल. तुलना करून कर्जदार माहितीवर आधारित निर्णय घेऊ शकतो. कर्ज अर्जाच्या फॉर्ममध्ये अर्जासोबत सादर करावयाच्या कागदपत्रांची यादी दर्शविली पाहिजे.
- e) सर्व कर्ज अर्जांची पोचपावती देण्याची व्यवस्था आवास तयार करेल. शक्यतो, कर्ज अर्ज कोणत्या कालावधीत निकाली काढले जातील हे देखील पोचपावतीमध्ये दर्शविले पाहिजे.

#### 4. कर्ज मूल्यांकन, अटी/शर्ती आणि कर्ज अर्ज नाकारल्याबद्दलची सूचना

- a) साधारणपणे कर्ज अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी आवश्यक असलेली सर्व माहिती आवासकडून अर्जाच्या वेळी गोळा केली जाईल. जर कोणत्याही अतिरिक्त माहितीची आवश्यकता असेल तर, ग्राहकाला सांगितले पाहिजे की त्याच्याशी पुन्हा त्वरित संपर्क साधला जाईल.
- b) आवास ग्राहकांना स्थानिक भाषेत किंवा ग्राहकाला समजेल अशा भाषेत, मंजूर पत्राद्वारे किंवा अन्यथा, कर्जाची रक्कम, तसेच वार्षिक व्याजदर, अर्ज करण्याची पद्धत, EMI रचना, प्री-पेमेंट शुल्क, दंड आकार यासह अटी आणि शर्ती लेखी स्वरूपात कळवेल आणि ग्राहकाकडून या अटी आणि शर्तींची लेखी स्वीकृती रेकॉर्डसाठी घेईल.
- c) आवास कर्ज करारात उशिरा परतफेडीसाठी आकारण्यात येणाऱ्या दंडात्मक शुल्काचा ठळक अक्षरात उल्लेख करेल.
- d) कर्ज मंजूर करताना/वितरण करताना, आवास नेहमीच प्रत्येक कर्जदाराला कर्ज कराराची प्रत आणि कर्ज करारात नमूद केलेल्या प्रत्येक संलग्नकाची प्रत पोचपावतीवर देईल.
- e) कर्ज अर्ज नाकारल्यास, ग्राहकाला आवास कर्ज देण्यास असमर्थ असल्याचे लेखी स्वरूपात कळवले जाईल आणि नकाराची कारणेही सांगितली जातील.

#### 5. कर्जाचे वितरण तसेच अटी आणि शर्तीमध्ये बदल

## माहिती पुस्तिका

- कर्ज करार/मंजूरी पत्रात दिलेल्या मान्य वितरण वेळापत्रकानुसार (मूळ किंवा सुधारित) वितरण केले जात आहे याची खात्री आवास करेल.
- वितरण वेळापत्रक, व्याजदर, दंड आकार, सेवा शुल्क, प्रीपेमेंट शुल्क, इतर लागू शुल्क/शुल्क इत्यादींसह अटी आणि शर्तीमध्ये बदल झाल्यास, आवास त्यांच्या ग्राहकांना स्थानिक भाषेत किंवा ग्राहकाला समजेल अशा भाषेत आगाऊ सूचना देईल. शिवाय, आवास हे सुनिश्चित करतील की व्याजदर आणि शुल्कांमध्ये बदल केवळ "संभाव्य" पद्धतीने केले जातील आणि त्यासंदर्भात कर्ज करारात आवश्यक कलम समाविष्ट केले जाईल.
- जर बदल ग्राहकांच्या गैरसोयीचे असतील, तर ते 60 (साठ) दिवसांच्या आत कोणतेही अतिरिक्त शुल्क किंवा सुधारित व्याज न भरता कधीही (सूचनेशिवाय) खाते बंद करू शकतात किंवा बदलू शकतात.

वेबसाइटवर उपलब्ध असलेल्या बोर्डाने मंजूर केलेल्या आवास ROI स्विच/रूपांतरण धोरणानुसार, सर्व विद्यमान कर्जदारांना विद्यमान लागू स्प्रेड प्रचलित लागू स्प्रेडमध्ये बदलण्याचा पर्याय आहे. सर्व अंशतः किंवा पूर्णपणे वितरित केलेल्या प्रकरणांसाठी, स्विच/रूपांतरण मिळविण्यासाठी देय असलेले स्विच/रूपांतरण शुल्क नमूद केले आहे आणि ते शुल्क वेळापत्रक आणि MITC नुसार असेल आणि सुविधा मिळवताना मूळ थकबाकी (POS) वर आकारले जाईल. एकूण करार केलेल्या कर्जापैकी वितरित न झालेल्या कर्जाच्या रकमेवर कोणतेही स्विच शुल्क आकारले जाणार नाही. ही सुविधा कर्ज खात्यात शून्य EMI/PEMI असलेल्या नियमित कर्जदारांना उपलब्ध आहे आणि कर्जदार आणि आवास यांच्यात आवश्यक कागदपत्रांसह परस्पर संमतीने ती लागू केली जाईल. कर्जदारांना उर्वरित कालावधी न बदलता त्यांचा EMI कमी करण्याचा किंवा त्यांचा EMI न बदलता उर्वरित कालावधी कमी करण्याचा पर्याय आहे. स्प्रेडचा रीसेट स्विचच्या तारखेपासून पुढील महिन्याच्या पुढील सायकल तारखेपासून प्रभावी होईल.

- पेमेंट परत मागण्याचा/वेगाने करण्याचा किंवा करारानुसार कृती करण्याचा किंवा अतिरिक्त तारण मिळविण्याचा निर्णय कर्ज कराराशी सुसंगत असावा याची आवास खात्री करते.
- कर्जदाराविरुद्ध असलेल्या कोणत्याही कायदेशीर हक्काच्या किंवा इतर कोणत्याही दाव्यासाठी धारणाधिकाराच्या अधीन असलेल्या कर्जाच्या थकबाकीच्या रकमेची वसुली झाल्यानंतर आवास सर्व सिक््युरिटीज ताबडतोब परत करेल. जर अशा सेट ऑफचा अधिकार वापरायचा असेल, तर कर्जदाराला उर्वरित दाव्यांबद्दल आणि संबंधित दाव्याची पूर्तता/भरपाई होईपर्यंत आवास यांना कोणत्या अटीखाली सिक््युरिटीज राखून ठेवण्याचा अधिकार आहे याबद्दल संपूर्ण तपशीलांसह सूचना दिली जाईल.

## 6. संचालक मंडळाची जबाबदारी

- आवासच्या संचालक मंडळाने तक्रारी आणि अडचणींचे निराकरण करण्यासाठी संस्थेमध्ये योग्य तक्रार निवारण यंत्रणा स्थापित केली आहे. या यंत्रणेने हे सुनिश्चित केले आहे की कर्ज देणाऱ्या संस्थेच्या अधिकाऱ्यांच्या निर्णयांमुळे उद्भवणारे सर्व वाद किमान पुढील उच्च स्तरावर ऐकले जातील आणि त्यांचे निराकरण केले जाईल.
- आवासचे संचालक मंडळ व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवर निष्पक्ष व्यवहार संहितेच्या अनुपालनाचा आणि तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कार्यप्रणालीचा नियतकालिक आढावा घेण्याची तरतूद करेल.

## 7. तक्रारी आणि अडचण निवारण

- आवासकडे त्यांच्या प्रत्येक कार्यालयात ऑनलाइन प्राप्त झालेल्या तक्रारींसह, तक्रारी आणि अडचणी प्राप्त करण्यासाठी, नोंदणी करण्यासाठी आणि त्यांचे निवारण करण्यासाठी एक प्रणाली आणि प्रक्रिया आहे.

**आमची ग्राहक तक्रार निवारण यंत्रणा खालीलप्रमाणे आहे;**

### पायरी 1:

कृपया जवळच्या आवास फायनान्सियर्स लिमिटेड शाखेला भेट द्या आणि शाखांमध्ये ठेवलेल्या "तक्रार आणि अडचण नोंदवही" मध्ये तुमची तक्रार नोंदवण्यासाठी तुमच्या तक्रारी/अडचणी द्या. (सोमवार ते शनिवार सकाळी 9:30 ते संध्याकाळी 6:30 पर्यंत कामकाजाच्या वेळेत)

किंवा तुम्ही लिहू शकता, मेल करू शकता किंवा कॉल करू शकता:

**कंपनीच्या केंद्रीय ग्राहक संबंध व्यवस्थापन (CRM) कक्षाला खालील पद्धतींद्वारे**

ग्राहक सेवा क्रमांक: - +91-0141-6618888

ग्राहक सेवा ई-मेल आयडी: - [customercare@aavas.in](mailto:customercare@aavas.in)

[www.aavas.in](http://www.aavas.in) या वेबसाइटवर नोंदणी करून

**आम्ही तुमच्या तक्रारीला 15 दिवसांच्या आत प्रतिसाद देऊ.**

### पायरी 2:

जर तुम्हाला मिळालेल्या निर्णयाबद्दल तुम्ही समाधानी नसाल किंवा 15 दिवसांच्या आत तुम्हाला कोणताही प्रतिसाद मिळाला नाही तर तुम्ही **कंपनीच्या नोडल ऑफिसरला** लिहू शकता, मेल करू शकता, फॅक्स करू शकता किंवा कॉल करू शकता:

**कु. प्रतिभा शर्मा**

(नोडल ऑफिसर)

आवास फायनान्सियर्स लिमिटेड

201-202, 2nd मजला, साउथेंड स्केअर मानसरोवर इंडस्ट्रियल एरिया, जयपूर-302020 ई-मेल आयडी:

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

कार्यालय: +91 141-4659230

मोबाइल: +91 8003999547

प्रकरणाची तपासणी केल्यानंतर, आम्ही ग्राहकांना आमचा अंतिम प्रतिसाद पाठवू किंवा आम्हाला प्रतिसाद देण्यासाठी अधिक वेळ का हवा आहे हे स्पष्ट करू आणि ते 15 दिवसांच्या आत करण्याचा प्रयत्न करू.

### **पायरी 3:**

जर तुमची तक्रार एक महिन्याच्या आतही सोडवली गेली नाही, तर तुम्ही तुमच्या तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी खालील पत्त्यावर गृहनिर्माण वित्त कंपन्यांच्या नियामक प्राधिकरण, राष्ट्रीय गृहनिर्माण बँकेशी थेट संपर्क साधू शकता:

**राष्ट्रीय गृहनिर्माण बँक,**

**नियमन आणि पर्यवेक्षण विभाग,**

(तक्रार निवारण कक्ष)

4th मजला, कोअर- 5ए, इंडिया हॅबिटॅट सेंटर, लोधी रोड, नवी दिल्ली - 110 003

तक्रारदार <https://grids.nhbonline.org.in> या लिंकवर तक्रार दाखल करून तक्रार निवारण कक्षाशी संपर्क साधू शकतात.

- जर एखाद्या ग्राहकाकडून लेखी तक्रार प्राप्त झाली असेल, तर आवास त्याला/तिला एका आठवड्याच्या आत पोचपावती/प्रतिसाद पाठवण्याचा प्रयत्न करेल. पावतीमध्ये तक्रारीचे निराकरण करणाऱ्या अधिकाऱ्याचे नाव आणि पद असेल. जर तक्रार आवासच्या नियुक्त टेलिफोन हेल्पडेस्क किंवा ग्राहक सेवा क्रमांकावर फोनद्वारे पाठवली गेली तर ग्राहकाला तक्रार संदर्भ क्रमांक प्रदान केला जाईल आणि वाजवी कालावधीत प्रगतीची माहिती दिली जाईल.
- प्रकरणाची तपासणी केल्यानंतर, आवास ग्राहकाला अंतिम प्रतिसाद पाठवेल किंवा प्रतिसाद देण्यासाठी अधिक वेळ का हवा आहे हे स्पष्ट करेल आणि तक्रार मिळाल्यापासून सहा आठवड्यांच्या आत असे करण्याचा प्रयत्न करेल आणि जर तो/ती अजूनही समाधानी नसेल तर त्याला/तिला त्याची तक्रार पुढे नेण्याबाबत कळवले पाहिजे.
- आवासने तक्रार निवारण प्रक्रिया (ई-मेल आयडी आणि इतर संपर्क तपशील ज्यावर तक्रारी दाखल करता येतात, समस्येचे निराकरण करण्यासाठी लागणारा वेळ, वाढीसाठी मॅट्रिक्स इ.)

प्रसिद्ध केली आहे आणि ती त्यांच्या वेबसाइटवर उपलब्ध करून दिली जाईल याची विशेष खात्री केली आहे.

- आवासने त्यांच्या सर्व कार्यालयात/शाखेत आणि वेबसाइटवर स्पष्टपणे प्रदर्शित करावे की जर तक्रारदाराला एका महिन्याच्या आत आवासकडून प्रतिसाद मिळाला नाही किंवा मिळालेल्या प्रतिसादाने तक्रारदार असमाधानी असेल, तर तक्रारदार राष्ट्रीय गृहनिर्माण बँकेच्या तक्रार निवारण कक्षाशी संपर्क साधू शकतो, NHB च्या वेबसाइटवर ऑनलाइन किंवा नवी दिल्लीतील NHB ला पोस्टद्वारे तक्रारी पाठवू शकतो.

### 8. उचित आचार संहिता भाषा आणि संवादाची पद्धत

- a) वर दिलेल्या निर्देशांवर आधारित उचित आचार संहिता (स्थानिक भाषेत) आवास त्यांच्या मंडळांच्या मान्यतेने लागू करेल.
- b) विविध भागधारकांच्या माहितीसाठी आवासच्या वेबसाइटवरही ही माहिती पोस्ट केली जाईल.

### 9. आवास द्वारे आकारल्या जाणाऱ्या अतिरिक्त व्याजाचे नियमन

- a) आवासचे मंडळ निधीचा खर्च, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम यासारख्या संबंधित घटकांचा विचार करून व्याजदर मॉडेल स्वीकारेल आणि कर्ज आणि अॅडव्हान्ससाठी आकारण्यात येणारा व्याजदर निश्चित करेल. कर्जदारांच्या वेगवेगळ्या श्रेणींमध्ये व्याजदर आणि जोखीम श्रेणीबद्ध करण्याचा दृष्टिकोन आणि वेगवेगळ्या श्रेणीतील कर्जदारांना वेगवेगळे व्याजदर आकारण्याचे तर्क, कर्जदार किंवा ग्राहकाला अर्ज फॉर्ममध्ये उघड केले पाहिजेत आणि मंजूरी पत्रात स्पष्टपणे कळवले पाहिजेत.
- b) आवासच्या मंडळाने दंड आकारणी/इतर शुल्कांसाठी (जर असेल तर) स्पष्टपणे धोरण निश्चित केले असेल.
- c) व्याजदर आणि जोखीम श्रेणीकरणाचा दृष्टिकोन आणि दंड आकारणी (जर असेल तर) कंपन्यांच्या वेबसाइटवर उपलब्ध करून दिली जाईल किंवा संबंधित वर्तमानपत्रांमध्ये प्रकाशित केली जाईल. वेबसाइटवर प्रकाशित केलेली किंवा अन्यथा प्रकाशित केलेली माहिती जेव्हा व्याजदरात बदल होईल तेव्हा अद्यतनित केली जाईल.
- d) व्याजदर आणि दंड आकारणी (जर असेल तर) वार्षिक दराने असणे आवश्यक आहे जेणेकरून कर्जदाराला खात्यावर आकारले जाणारे अचूक दर माहित असतील.
- e) कर्जदारांकडून गोळा केलेल्या हप्त्यांमध्ये व्याज आणि मुद्दल यांच्यातील विभाजन स्पष्टपणे दर्शविले पाहिजे.

### 10. आवास कडून आकारले जाणारे जास्तीचे व्याज

- आवास जबाबदार व्यवसाय आचार निर्देश, 2025 च्या परिच्छेद 25 मधील तरतुदींचे पालन करेल.

- आवास व्याजदर आणि प्रक्रिया आणि इतर शुल्क (जर असेल तर दंड आकारासह) निश्चित करण्यासाठी योग्य अंतर्गत तत्त्वे आणि प्रक्रिया मांडेल. या संदर्भात कर्जाच्या अटी आणि शर्तीबाबत पारदर्शकतेबद्दल उचित आचार संहितेमधील निर्देश लक्षात ठेवावेत. कर्जदारांशी संवाद साधण्यात पुरेशी पारदर्शकता सुनिश्चित करण्यासाठी आवासने प्रक्रिया आणि कामकाजाचे निरीक्षण करण्यासाठी एक अंतर्गत यंत्रणा तयार केली आहे.

### 11. कर्ज खात्यांमध्ये दंड आकारणी

वेळोवेळी सुधारित केलेल्या 'उचित कर्ज देण्याच्या पद्धती - कर्ज खात्यांमध्ये दंड आकार' यावरील जबाबदार व्यवसाय आचार निर्देश, 2025 च्या परिच्छेद 30 मध्ये समाविष्ट असलेल्या सूचनांचे 'आवास' पालन करेल.

### 12. समान मासिक हप्त्यांवर (EMI) आधारित वैयक्तिक कर्जावरील फ्लोटिंग व्याजदर रीसेट करणे

वेळोवेळी सुधारित केल्यानुसार, समान मासिक हप्त्यांवर (EMI) आधारित वैयक्तिक कर्जावर फ्लोटिंग व्याजदर रीसेट करण्याबाबत जबाबदार व्यवसाय आचार निर्देश, 2025 च्या परिच्छेद 31 ते 32 मध्ये समाविष्ट असलेल्या सूचनांचे पालन आवास करेल.

### 13. जबाबदार कर्ज व्यवहार - वैयक्तिक कर्जाची परतफेड/वसुली केल्यावर जंगम/अचल मालमत्तेच्या कागदपत्रांचे विमोचन.

वेळोवेळी सुधारित केलेल्या जबाबदार व्यवसाय आचार निर्देश, 2025 च्या परिच्छेद 35 ते 41 मध्ये समाविष्ट असलेल्या सूचनांचे पालन आवास करेल.

### 14. जाहिरात, विपणन आणि विक्री

आवास हे सुनिश्चित करेल की:

- सर्व जाहिराती आणि प्रचारात्मक साहित्य स्पष्ट आणि तथ्यपूर्ण आहे याची खात्री करण्यासाठी आवास जास्तीत जास्त पावले उचलेल.
- कोणत्याही माध्यमांमध्ये आणि प्रचारात्मक साहित्यात सेवा किंवा उत्पादनाकडे लक्ष वेधणाऱ्या आणि व्याजदराचा संदर्भ देणाऱ्या कोणत्याही जाहिरातीमध्ये आवास इतर शुल्क आणि दंड लागू होतील की नाही आणि संबंधित अटी आणि शर्तीची संपूर्ण माहिती विनंतीवर किंवा वेबसाइटवर उपलब्ध आहे की नाही हे देखील सूचित करेल.
- ते व्याजदर, सामान्य शुल्क आणि दंडांबद्दल माहिती त्यांच्या शाखांमध्ये सूचना देऊन, टेलिफोन किंवा हेल्पलाइनद्वारे, आवासच्या वेबसाइटवर, नियुक्त कर्मचारी/मदत डेस्कद्वारे किंवा सेवा मार्गदर्शक/दर वेळापत्रक प्रदान करून प्रदान करेल.

## माहिती पुस्तिका

- मदत सेवा प्रदान करण्याच्या उद्देशाने तृतीय पक्ष/पक्षांच्या सहभागाच्या बाबतीत, आवासने हे सुनिश्चित करावे की तृतीय पक्ष/पक्ष ग्राहकांची वैयक्तिक माहिती त्याच प्रमाणात गोपनीयतेने आणि सुरक्षिततेने हाताळतील ज्या प्रमाणात ती आवासने स्वतःहून हाताळली असती.
- आवास वेळोवेळी त्यांच्या ग्राहकांना त्यांच्या उत्पादनांच्या विविध वैशिष्ट्यांबद्दल माहिती देईल. त्यांच्या इतर उत्पादनांबद्दल किंवा उत्पादनांच्या/सेवांच्या संदर्भात प्रचारात्मक ऑफरबद्दलची माहिती ग्राहकांना तेव्हाच दिली जाऊ शकते जेव्हा त्याने/तिने/त्यांनी अशी माहिती/सेवा मिळविण्यासाठी मेलद्वारे किंवा वेबसाइटवर किंवा ग्राहक सेवा क्रमांकावर नोंदणी करून त्याची/तिची/त्यांची संमती दिली असेल.
- आवास त्यांच्या डायरेक्ट सेलिंग एजंट्स/डायरेक्ट मार्केटिंग एजंट्सना, जर असतील तर, आचारसंहिता लागू/निर्धारित करतील, ज्यांच्या सेवा उत्पादने/सेवांच्या विपणनासाठी वापरल्या जातात, ज्यामुळे इतर बाबींसह, जेव्हा ते उत्पादने वैयक्तिकरित्या किंवा फोनद्वारे विकण्यासाठी ग्राहकांशी संपर्क साधतात तेव्हा त्यांना स्वतःची ओळख पटवणे आवश्यक असते.
- ग्राहकाकडून अशी कोणतीही तक्रार प्राप्त झाल्यास, ज्यात आवास प्रतिनिधी/कुरिअर किंवा मार्केटिंग एजंट यांनी कोणत्याही अनुचित वर्तनात सहभाग घेतला आहे किंवा या संहितेचे उल्लंघन केले आहे, तर तक्रार/अडचणीची चौकशी करण्यासाठी आणि हाताळण्यासाठी योग्य पावले उचलली जातील.

## 15. हमीदार

कर्जासाठी हमीदार म्हणून विचारात घेतलेल्या व्यक्तीला आवासने खालील माहिती कळवावी,

- हमीदार म्हणून त्याचे/तिचे दायित्व;
- आवासाकडे तो/ती स्वतः किती दायित्व घेण्यास तयार आहे;
- अशी परिस्थिती ज्यात आवास त्याला/तिला त्याचे/तिचे दायित्व फेडण्यास सांगेल;
- जर तो/ती हमीदार म्हणून पैसे भरण्यात अयशस्वी झाला/झाली तर आवासचा त्याच्या/तिच्या इतर पैशांवर हक्क आहे का;
- हमीदार म्हणून त्याचे/तिचे दायित्व विशिष्ट प्रमाणात मर्यादित आहेत की अमर्यादित आहे; आणि हमीदार म्हणून त्याचे/तिचे दायित्व कोणत्या वेळी आणि परिस्थितीत पूर्ण होईल आणि आवास त्याला/तिला याबद्दल कोणत्या पद्धतीने सूचित करेल.
- जर हमीदाराने थकबाकी भरण्यासाठी पुरेसे साधन असूनही, आवासने केलेल्या मागणीचे पालन करण्यास नकार दिला, तर अशा हमीदाराला जाणूनबुजून कर्जबुडवे म्हणूनही मानले जाईल. ज्या कर्जदाराला तो/ती हमीदार आहे त्याच्या आर्थिक स्थितीत कोणत्याही महत्त्वाच्या प्रतिकूल बदलांची माहिती आवास त्याला/तिला देईल.

## 16. खाजगी माहिती आणि गोपनीयता

## माहिती पुस्तिका

ग्राहकांची सर्व वैयक्तिक माहिती (वर्तमान आणि भूतकाळातील) खाजगी आणि गोपनीय मानली जाईल. आवास ग्राहकांच्या खात्यांचे व्यवहार तपशील तृतीय पक्षाला, ज्यामध्ये गटातील संस्थांचा समावेश आहे, उघड करणार नाही, खालील अपवादात्मक प्रकरणांव्यतिरिक्त जेव्हा आवासला तसे करण्याची परवानगी आहे:

- जर आवासला कायद्याने माहिती द्यावी लागत असेल;
- जर जनतेसाठी माहिती उघड करण्याचे कर्तव्य असेल;
- जर आवासच्या हितसंबंधांना माहिती देण्याची आवश्यकता असेल [उदाहरणार्थ, फसवणूक रोखण्यासाठी] परंतु आवास मार्केटिंगच्या उद्देशाने इतर कोणालाही, गटातील इतर कंपन्यांसह, त्यांच्या ग्राहकांची किंवा त्यांच्या ग्राहकांच्या खात्यांची माहिती [नाव आणि पत्त्यासह] देण्याचे कारण म्हणून याचा वापर करणार नाही;

जर ग्राहकाने माहिती उघड करण्यास सांगितले, किंवा आवासला गट/सहयोगी/संस्था किंवा इतर कंपन्यांना अशी माहिती प्रदान करण्याची ग्राहकांची परवानगी असेल जेव्हा त्यांनी इतर वित्तीय सेवा उत्पादने प्रदान करण्यासाठी करार केला असेल;

- जर संबंधित ग्राहकाचा संदर्भ देण्यासाठी ग्राहकाकडून लेखी परवानगी घेतली गेली असेल;

## 17. सामान्य

- वेळोवेळी सुधारित केलेल्या जबाबदार व्यवसाय आचार निर्देश, 2025 च्या परिच्छेद 18 ते 20 आणि 100 मध्ये समाविष्ट असलेल्या सूचनांचे पालन आवास करेल.
- कर्ज कराराच्या अटी आणि शर्तींमध्ये दिलेल्या उद्देशांशिवाय (कर्जदाराने आधी उघड न केलेली माहिती लक्षात आली नसल्यास) आवास कर्जदाराच्या कारभारात हस्तक्षेप करण्यापासून अलिप्त राहील.
- कर्जदाराकडून कर्ज खात्याच्या हस्तांतरणासाठी विनंती प्राप्त झाल्यास, संमती किंवा अन्यथा म्हणजेच, आवासचा आक्षेप असेल तर, विनंती मिळाल्यापासून 21 दिवसांच्या आत कळवला जाईल. असे हस्तांतरण कायदानुसार पारदर्शक कराराच्या अटीनुसार असेल.
- जेव्हा कर्ज दिले जाते तेव्हा, आवास ग्राहकांना परतफेडीची रक्कम, कालावधी आणि आवर्तन काल याद्वारे परतफेड प्रक्रिया समजावून सांगेल. तथापि, जर ग्राहकाने परतफेडीच्या वेळापत्रकाचे पालन केले नाही, तर देणी वसूल करण्यासाठी देशाच्या कायदानुसार एक परिभाषित प्रक्रिया अवलंबली जाईल. या प्रक्रियेत ग्राहकांना सूचना पाठवून किंवा वैयक्तिक भेटी देऊन आणि/किंवा जर काही तारण असेल तर ते परत घेऊन आठवण करून देणे समाविष्ट असेल.
- कर्ज वसुलीच्या बाबतीत, आवास कर्जदारांना सतत त्रास देणे, कर्ज वसुलीसाठी ताकद वापरणे इत्यादी मार्ग वापरणार नाही. ग्राहकांच्या तक्रारींमध्ये कंपन्यांच्या कर्मचाऱ्यांकडून असभ्य वर्तन

देखील समाविष्ट असल्याने, आवास खात्री करेल की कर्मचाऱ्यांना ग्राहकांशी योग्य पद्धतीने व्यवहार करण्यासाठी पुरेसे प्रशिक्षण दिले आहे.

- आवासचे वसुली एजंट्सना कामावर ठेवण्यासाठी मंजूर धोरण आहे.
- खालील परिस्थितीत मुदतीपूर्वी गृहकर्ज बंद करण्यासाठी आवास प्री-पेमेंट फी किंवा दंड आकारणार नाही:
  - a) जिथे गृहकर्ज फ्लोटिंग व्याजदराच्या आधारावर असेल आणि कोणत्याही स्रोताद्वारे मुदतपूर्व-बंद केले असेल.
  - b) जिथे गृहकर्ज निश्चित व्याजदराच्या आधारावर असेल आणि कर्जदाराने स्वतःच्या स्रोतांमधून कर्ज मुदतपूर्व-बंद केले असेल.

या उद्देशासाठी "स्वतःचे स्रोत" या शब्दाचा अर्थ बँक/HFCs/NBFC आणि/किंवा वित्तीय संस्थेकडून कर्ज घेण्याव्यतिरिक्त इतर कोणताही स्रोत असा आहे.

- सर्व दुहेरी/विशेष दर (स्थिर आणि फ्लोटिंग यांचे संयोजन) गृहकर्जावर, मुदतपूर्व-बंद करताना कर्ज स्थिर किंवा फ्लोटिंग दरावर आहे की नाही यावर अवलंबून, स्थिर/फ्लोटिंग दरावर लागू होणारे मुदतपूर्व-बंद नियम लागू होतील. दुहेरी/विशेष दराच्या गृहकर्जाच्या बाबतीत, कर्जाचे फ्लोटिंग दर कर्जात रूपांतर झाल्यानंतर, स्थिर व्याजदर कालावधी संपल्यानंतर, फ्लोटिंग दरासाठीचे मुदतपूर्व-बंद नियम लागू होतील. हे यापुढे मुदतपूर्व बंद करण्यात येणाऱ्या सर्व दुहेरी/विशेष दराच्या गृहकर्जांना लागू होते. हे देखील स्पष्ट केले जाते की स्थिर दर कर्ज म्हणजे असे कर्ज ज्यामध्ये कर्जाच्या संपूर्ण कालावधीसाठी दर निश्चित केला जातो.
- सह-दायित्वासह किंवा त्याशिवाय वैयक्तिक कर्जदारांना व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर उद्देशांसाठी मंजूर केलेल्या कोणत्याही फ्लोटिंग रेट मुदत कर्जावर आवास मुदतपूर्व बंद शुल्क/प्री-पेमेंट दंड आकारणार नाही. आवास वेळोवेळी सुधारित केलेल्या जबाबदार व्यवसाय आचार निर्देश, 2025 च्या परिच्छेद 33 ते 34 मध्ये समाविष्ट असलेल्या सूचनांचे पालन सुनिश्चित करेल.
- वेळोवेळी सुधारित केलेल्या कर्ज आणि आगाऊ रकमेसाठी मुख्य तथ्य विधानावरील जबाबदार व्यवसाय आचार निर्देश, 2025 च्या परिच्छेद 29 मध्ये समाविष्ट असलेल्या सूचनांचे देखील आवास पालन करेल.
- आवास आणि वैयक्तिक कर्जदार यांच्यात झालेल्या गृहकर्जाच्या प्रमुख अटी आणि शर्ती जलद आणि चांगल्या प्रकारे समजून घेण्यासाठी, आवास सर्व प्रकरणांमध्ये अशा कर्जाच्या सर्वात महत्त्वाच्या अटी आणि शर्ती (MITC) असलेले दस्तऐवज प्राप्त करेल. आवास आणि कर्जदार यांच्यामध्ये रीतसर अंमलात आणलेली दुसरी प्रत कर्जदाराला पोचपावती घेऊन सुपूर्द करावी.
- आवास च्या कामकाजात पारदर्शकता आणण्यासाठी सेवा शुल्क, व्याजदर, दंड आकार (जर असेल तर), देऊ केलेल्या सेवा, उत्पादन माहिती, विविध व्यवहारांसाठी वेळेचे निकष आणि तक्रार निवारण यंत्रणा इत्यादी विविध प्रमुख बाबींचे प्रदर्शन आवश्यक आहे.
- आवास त्यांच्या उत्पादनांबद्दल आणि सेवांबद्दल माहिती खालीलपैकी कोणत्याही एक किंवा अधिक भाषांमध्ये प्रदर्शित करेल: हिंदी, इंग्रजी किंवा योग्य स्थानिक भाषा.



SAPNE AAPKE, SAATH HAMAARA

## माहिती पुस्तिका

- कर्ज देण्याच्या बाबतीत आवास लिंग, जात आणि धर्माच्या आधारावर भेदभाव करणार नाही. या शिवाय, आवास उत्पादने, सेवा, सुविधा इत्यादी पुरवताना अपंगत्वाच्या आधारावर दृष्टिहीन किंवा शारीरिकदृष्ट्या अपंग अर्जदारांशी भेदभाव करणार नाही. तथापि, यामुळे आवासला समाजाच्या विविध घटकांसाठी आखलेल्या योजना सुरू करण्यापासून किंवा त्यात सहभागी होण्यापासून रोखले जात नाही.
- **संहितेचा प्रचार करण्यासाठी आवास हे करेल:**
  - i. विद्यमान आणि नवीन ग्राहकांना संहितेची प्रत प्रदान करेल.
  - ii. विनंतीनुसार ही संहिता काउंटरवरून किंवा इलेक्ट्रॉनिक संप्रेषण किंवा मेलद्वारे उपलब्ध करून देईल;
  - iii. हा कोड प्रत्येक शाखेत आणि त्यांच्या वेबसाइटवर उपलब्ध करून देईल; आणि
  - iv. त्यांच्या कर्मचाऱ्यांना संहितेबद्दल संबंधित माहिती देण्यासाठी आणि संहितेचे आचरण करण्यासाठी प्रशिक्षित केले आहे याची खात्री करेल.



SAPNE AAPKE, SAATH HAMAARA

माहिती पुस्तिका

J. राष्ट्रीय गृहनिर्माण बैंक (NHB) नोंदणी प्रमाणपत्र:

**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 फाइनेंसिंग्स लिमिटेड**  
(पूर्व में: ए यू हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड)

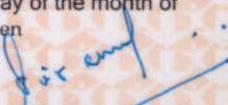
को दूसरी तरफ उद्धृत शर्तों पर  
**जनता से जमा राशियां स्वीकार किए बिना**  
आवास वित्त संस्थान का व्यापार ~~प्रारंभ करने~~ / करते रहने के लिए  
यह पंजीकरण प्रमाण पत्र एतद्वारा जारी किया जाता है।  
In exercise of the powers conferred on the National Housing Bank by  
Section 29A of The National Housing 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  
ब्रंच निदेशक एवं मुख्य कार्यकारी अधिकारी / MD & CEO



**0141 6618888**



**customercare@aavas.in**



**AAVAS FINANCIERS LIMITED**