

स्पीड पोस्ट से

रा.आ.बैंक(नदि)/डीआरएस/नीति सं. 33 /2010

11 अक्टूबर, 2010

सभी पंजीकृत आवास वित्त कंपनियों को

महोदय,

**आवास वित्त कंपनियों के लिए 'अपने ग्राहक को जानिये' और
'काला धन रोधक उपाय' संबंधी दिशानिर्देश**

कृपया उपर्युक्त विषय पर हमारे परिपत्र राआबैंक(नदि)/डीआरएस/नीति.13/2006 दिनांक 10 अप्रैल, 2006 और समय-समय पर जारी परिपत्रों का संदर्भ लें जिनमें आवास वित्त कंपनियों को यह सुनिश्चित करने के लिए सूचित किया गया था कि 'अपने ग्राहक को जानिये' और 'काला धन रोधक उपाय' पर अपने बोर्ड के अनुमोदन से उचित नीतिगत ढांचा तैयार करें। इस संबंध में, हम आपको सूचित करते हैं कि कथित दिशानिर्देशों की समीक्षा अनुवर्ती परिवर्तनों जैसे काला धन रोधी अधिनियम और उसके तहत बनाये नियमों में संशोधनों को ध्यान में रख कर की गई है। 'अपने ग्राहक को जानिये' और 'काला धन रोधक उपाय' संबंधित संशोधित दिशानिर्देश जिनका अनुपालन किया जाना है, संलग्न हैं।

आवास वित्त कंपनियों को सूचित किया जाता है कि वे उपर्युक्त दिशानिर्देशों को ध्यान में रखते हुए अपने मौजूदा नीतिगत ढांचे में अपने बोर्ड के अनुमोदन से इस परिपत्र की तारीख से एक माह में संशोधन करें तथा उनका सख्ती से अनुपालन सुनिश्चित करें।

संशोधित नीति की प्रतिलिपि राष्ट्रीय आवास बैंक को प्रेषित की जाये।

कृपया पावती दें।

भवदीय

(आर.एस. गर्ग)

महाप्रबंधक

विनियमन एवं पर्यवेक्षण विभाग

संलग्न : 'अपने ग्राहक को जानिये' और 'काला धन रोधक उपाय' संबंधी दिशानिर्देश

"अपने ग्राहक को जानने"

और

काले धन को वैध बनाने से रोकने के उपायों से संबंधित दिशा-निर्देश

"अपने ग्राहक को जानने" से संबंधित दिशा-निर्देश

"अपने ग्राहक को जानने से संबंधित दिशा-निर्देशों" का उद्देश्य आवास वित्त कंपनियों को काले धन को वैध बनाने के लिए आपराधिक तत्वों द्वारा जानबूझकर अथवा अनजाने में इस्तेमाल करने से रोकना है। अपने ग्राहक को जानने से संबंधित क्रियाविधियां भी आवास वित्त कंपनियों को और उनके वित्तीय लेनदेनों को जानने/समझने में सहायक होती हैं जो बदले में उनकी सहायता बुद्धिमानीपूर्वक उनके जोखिमों की व्यवस्था करने में सहायता करती हैं। आवास वित्त कंपनियों को अपने ग्राहक को जानने से संबंधित नीतियां निम्नलिखित को शामिल करके तैयार करनी चाहिए :-

- i. ग्राहक की स्वीकृति नीति;
 - ii. ग्राहक की पहचानगत क्रियाविधि;
 - iii. लेनदेनों की निगरानी करना, और
 - iv. जोखिम प्रबंधन।
2. अपने ग्राहक को जानने संबंधी नीति के उद्देश्यार्थ, 'ग्राहक' को निम्न प्रकार से परिभाषित किया जा सकता है :-
- कोई व्यक्ति अथवा संस्थान, जो एक खाता अथवा आवास वित्त कंपनी के साथ व्यावसायिक संबंध रखता है ;
 - ऐसा व्यक्ति/संस्थान, जिसकी ओर से खाता रखा जाता है (अर्थात् - लाभार्थी स्वामी);
 - व्यावसायिक मध्यवर्तियों, जैसे कि - स्टॉक दलाल, सनदी लेखाकार, न्यायाभिकर्तागण, इत्यादि, जो कानूनन अनुज्ञप्त हैं, उनके द्वारा किए गए लेनदेनों के लाभार्थीगण और,
 - ऐसे किसी लेनदेन से संबंधित कोई व्यक्ति अथवा संस्थान, जो आवास वित्त कंपनी के लिए सार्थक प्रतिष्ठात्मक अथवा अन्य जोखिम खड़ा कर सकता है अर्थात् एक तार स्थानान्तरण अथवा एक एकल लेनदेन के रूप में भारी मूल्य का कोई मांग ड्राफ्ट जारी करना।

ग्राहक की स्वीकृति नीति

3. आवास वित्त कंपनियों को एक स्पष्ट ग्राहक स्वीकृति नीति तैयार करनी चाहिए जिसमें ग्राहकों की स्वीकृति के लिए सुस्पष्ट मानदंड निर्धारित किया जाना चाहिए। ग्राहक की स्वीकृति नीति में यह सुनिश्चित किया जाना आवश्यक है कि आवास वित्त कंपनी में ग्राहक संबंध के निम्नलिखित पहलुओं पर सुस्पष्ट दिशा-निर्देश हैं :-

- i. कोई भी खाता मिथ्या, बेनामी/अनाम नहीं खोला जाता है;
- ii. जोखिम बोध के पैरामीटर ग्राहक और उसके ग्राहकों की अवस्थिति और भुगतान के तरीके, व्यापारावर्त की प्रमात्रा, सामाजिक एवं वित्तीय हैसियत, इत्यादि के अनुसार, स्पष्ट रूप से परिभाषित की जाती है, जिससे कि ग्राहकों को निम्न, मध्य एवं उच्च वर्गों को रखा जा सके (आवास वित्त कंपनियां कोई भी उपयुक्त नाम चुन सकती हैं, जैसे कि स्तर-I, स्तर-II, स्तर-III) ऐसे ग्राहक जिनके लिए निगरानी का उच्च स्तर अपेक्षित होता है अर्थात् राजनीतिक रूप से प्रतिष्ठित व्यक्तियों, जैसा कि अनुलग्नक-I में स्पष्ट किया गया है, को यदि आवश्यक समझा जाए, तो और अधिक उच्च वर्ग में रखा जा सकता है।
- iii. प्रलेखनगत अपेक्षाएं और ग्राहकों के भिन्न-भिन्न वर्गों के संबंध में अन्य जानकारी संग्रहीत की जाएगी। यह जानकारी अनुभूत जोखिम और काले धन को वैध बनाने से रोकने से संबंधित अधिनियम, 2002 (2003 का केन्द्रीय अधिनियम सं.15) (जिसे यहां आगे यथा काले धन को वैध बनाने से रोकने वाला अधिनियम निर्दिष्ट किया गया है), उसके अधीन निर्मित नियम और समय-समय पर जारी दिशा-निर्देशों को ध्यान में रखने पर निर्भर करेगी।
- iv. वहां कोई खाता नहीं खोलना अथवा किसी वर्तमान खाते को बंद नहीं करना, जहां आवास वित्त कंपनी समुचित ग्राहक सम्यक तत्परता उपाय लागू करने में असमर्थ है अर्थात् आवास वित्त कंपनी पहचान सत्यापित करने में और/अथवा ग्राहक के असहयोग अथवा आवास वित्त कंपनी को प्रस्तुत आंकड़ों/जानकारी की अविश्वसनीयता के कारण जोखिम वर्गीकरण के अनुसार अपेक्षित दस्तावेज प्राप्त करने में असमर्थ है। तथापि, यह ग्राहक की परेशानी रोकने के लिए उपयुक्त निर्मित रक्षोपाय होने के लिए आवश्यक है। उदाहरणार्थ, किसी खाते को बंद करने का विनिश्चय उपयुक्त रूप से एक उच्च स्तर पर ग्राहक को सम्यक सूचना देने के बाद और ऐसा करने का कारण स्पष्ट करने पर किया जा सकता है।
- v. ऐसी परिस्थितियां, जिनमें किसी ग्राहक को अन्य व्यक्ति/संस्थान की ओर से कृत्य करने की अनुज्ञा दी जाती है, वैसी परिस्थितियों को प्रचलित कानून और व्यवहार के अनुरूप स्पष्ट रूप से बताई जानी चाहिए क्योंकि ऐसे अवसर हो सकते हैं, जब कोई खाता किसी आज्ञाधारी द्वारा परिचालित किया जाता है अथवा जहां कोई खाता किसी मध्यवर्ती द्वारा किसी न्यासीय हैसियत से खोला जाता है, और
- vi. कोई भी नया खाता खोलने से पूर्व आवश्यक जांच, जिससे कि सुनिश्चित किया जाए कि ग्राहक की पहचान ज्ञात आपराधिक पृष्ठभूमि वाले किसी व्यक्ति से अथवा प्रतिबंधित संस्थानों, जैसे कि वैयक्तिक आतंकी अथवा आतंकी संगठनों, इत्यादि से नहीं मिलती है।

4. आवास वित्त कंपनियां जोखिम के वर्गीकरण के आधार पर प्रत्येक नए ग्राहक के लिए एक पार्श्विका तैयार कर सकती हैं। ग्राहक की पार्श्विका में ग्राहक की पहचान, सामाजिक/वित्तीय हैसियत, व्यापारिक गतिविधियों की प्रकृति, उसके ग्राहकों के व्यापार और उनकी अवस्थिति, इत्यादि से संबंधित जानकारी अंतर्विष्ट हो सकती है। सम्यक तत्परता की प्रकृति और कोटि आवास वित्त कंपनी द्वारा अनुभूत जोखिम पर निर्भर करेगी। तथापि, ग्राहक की पार्श्विका तैयार करते समय आवास वित्त कंपनी को ग्राहक से केवल ऐसी जानकारी मांगनी चाहिए जो जोखिम वर्ग से सुसंगत है और अंतर्वेधी नहीं है और इस बारे में जारी दिशा-निर्देशों के अनुरूप है। ग्राहक से अन्य कोई भी जानकारी खाता खोलने के बाद उसकी सहमति से ली जानी चाहिए। ग्राहक की पार्श्विका एक गोपनीय दस्तावेज होगी और उसमें अंतर्विष्ट विवरण प्रति विक्रय अथवा अन्य किसी प्रयोजनार्थ प्रकट नहीं किया जाएगा।

5. जोखिम वर्गीकरण के उद्देश्य से, (अत्यधिक धनाढ्य से भिन्न) व्यक्ति और संस्थान, जिनकी पहचान और धन के स्रोत आसानी से पता किए जा सकें और लेनदेन जिनके खातों में सब मिलाकर ज्ञात पार्श्विका के अनुसार होते हैं, उन्हें अल्प जोखिम के

रूप में वर्गीकृत किया जा सकता है। अल्प जोखिम ग्राहकों के निदर्शी उदाहरण वेतनभोगी कर्मचारी, जिनका वेतन ढांचा सुपरिभाषित है, समाज के निम्न आर्थिक वर्ग से संबंध रखने वाले लोग जिनके खाते लघु शेष और अल्प व्यापारावर्त दर्शाते हैं, सरकारी विभाग एवं सरकार के स्वामित्वाधीन कंपनियां, विनियामक और सांविधिक निकाय, इत्यादि हो सकते हैं। ऐसे मामलों में, नीतिगत जरूरत यह हो सकती है कि ग्राहकों की पहचान और अवस्थिति सत्यापित करने की केवल प्राथमिक अपेक्षा पूरी की जाएगी।

6. जिन ग्राहकों से आवास वित्त कंपनी के सामने औसत से अधिक जोखिम खड़ा होने की संभावना रहती है, उन्हें मध्यम अथवा उच्च जोखिम के रूप में वर्गीकृत किया जा सकता है, जो ग्राहक की पृष्ठभूमि, गतिविधि की प्रकृति एवं अवस्थिति, मूल देश, निधियों के स्रोत और उसके ग्राहकों की पार्श्विका इत्यादि पर निर्भर करेगी। आवास वित्त कंपनी जोखिम निर्धारण पर आधारित वर्धित सम्यक तत्परता प्रयोग कर सकती है, जिससे उच्चतर जोखिम ग्राहकों के लिए गहन सम्यक तत्परता की जरूरत हो सकती है, विशेष रूप से उनके लिए, जिनकी निधियों के स्रोत स्पष्ट नहीं हैं। उच्चतर सम्यक तत्परता की जरूरत वाले ग्राहकों के उदाहरण में निम्नलिखित शामिल किए जा सकते हैं :-

- क. अनिवासी ग्राहक।
- ख. अत्यधिक धनाढ्य व्यक्ति।
- ग. न्यास, धर्मार्थ संस्थाएं, गैर-सरकारी संगठन तथा दान प्राप्त करने वाले संगठन।
- घ. निकट पारिवारिक शेयरधारण अथवा लाभकारी स्वामित्व रखने वाली कंपनियां।
- ङ. निष्क्रिय भागीदारों वाली फर्म।
- च. विदेशी मूल के राजनीतिक रूप से अभिदर्शित व्यक्ति।
- छ. आमने-सामने नहीं आने वाले ग्राहक।
- ज. उपलब्ध सार्वजनिक जानकारी के अनुसार संदिग्ध प्रतिष्ठा वाले ग्राहक।

राजनीतिक रूप से अभिदर्शित व्यक्तियों के खातों के बारे में यह सूचित किया जाता है कि किसी वर्तमान ग्राहक अथवा बाद में राजनीतिक रूप से अभिदर्शित हो रहे व्यक्ति के किसी वर्तमान खाते के लाभार्थी स्वामी के मामले में, आवास वित्त कंपनी को ऐसे व्यक्ति के साथ व्यापारिक संबंध जारी रखने जैसे मामलों में वरिष्ठ प्रबंधन का अनुमोदन प्राप्त करना चाहिए और साथ ही अनुलग्नक-I में यथा विनिर्दिष्ट अधिक निगरानी करनी चाहिए।

7. यह ध्यान में रखना आवश्यक है कि ग्राहक की स्वीकृति नीति का अंगीकरण और इसका क्रियान्वयन अधिक प्रतिबंधात्मक न हो जाए और इसका परिणाम यह न निकले कि सर्वसाधारण को, विशेष रूप से उनको, जो सामाजिक तथा वित्तीय रूप से उपेक्षित हैं, के लिए आवास वित्त कंपनियों की सेवाएं नहीं मिलें।

ग्राहक की पहचान करने की क्रियाविधि

8. काले धन को वैध बनाने से रोकने (प्रकृति और लेनदेनों के मूल्य का अभिलेख रखने, बैंककारी कंपनियों, वित्तीय संस्थानों और मध्यवर्तियों के ग्राहकों को अभिलेख रखने और सत्यापन और जानकारी प्रस्तुत करने के लिए समय और रखने की क्रियाविधि

एवं तरीके से संबंधित) 2005 के नियमों (जिन्हें यहां आगे यथा पीएमएल नियम कहा गया है) के नियम-9 में प्रत्येक आवास वित्त कंपनी के लिए निम्नलिखित अपेक्षा की जाती है :-

- क. किसी भी खाता आधारित संबंध के प्रारम्भ होने के समय पर, उसके ग्राहकों की पहचान करें, उनकी पहचान सत्यापित करें और इस उद्देश्य और व्यापारिक संबंध की आशयित प्रकृति पर जानकारी प्राप्त करें, और
- ख. अन्य सभी मामलों में, निम्नलिखित करते समय, पहचान सत्यापित करें :-
 - i. पचास हजार रुपए के समतुल्य अथवा इससे अधिक किसी राशि का लेनदेन, चाहे यह एक एकल लेनदेन के अथवा बहुत से लेनदेनों के रूप में किया गया, जो संयोजित होने वाले लगते हैं, अथवा
 - ii. कोई भी अंतर्राष्ट्रीय मुद्रा अंतरण परिचालन ।

पीएमएल नियमों के नियम-9 के परंतुक के अनुसार, खाता खोलने/लेनदेन निष्पादित करने के बाद, एक उपयुक्त समय के भीतर ग्राहक की पहचान सत्यापित करने की छूट वापस ले ली जाती है ।

नियम-9 यह भी उपबंधित करता है कि प्रत्येक आवास वित्त कंपनी लाभार्थी स्वामी की पहचान करेगी और उसकी पहचान का सत्यापन करने के लिए सभी उपयुक्त कदम उठाएगी । कथित नियम आवास वित्त कंपनियों के लिए यह भी आवश्यक बनाता है कि प्रत्येक ग्राहक के साथ व्यापारिक संबंधों के लिए अविरत सम्यक तत्परता बरती जाए और लेनदेनों की निकट से निगरानी की जाए जिससे यह सुनिश्चित किया जा सके कि वे ग्राहकों के बारे में उनके ज्ञान के साथ उसके व्यापार और जोखिम पार्श्विका से सुसंगत है ।

इसलिए, किसी आवास वित्त कंपनी के निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित ग्राहक की पहचानगत नीति में विभिन्न अवस्थाओं में की जाने वाली पहचान की क्रियाविधि स्पष्ट रूप से बताई जानी चाहिए अर्थात् कोई संबंध स्थापित करने के समय, कोई वित्तीय लेनदेन करने के समय अथवा उस समय, जब आवास वित्त कंपनी को ग्राहक की पहचान के पहले प्राप्त किए गए आंकड़ों की अधिप्रमाणिकता/सत्यनिष्ठा अथवा उपयुक्तता के बारे में कोई संदेह होता है ।

ग्राहक की पहचान का अर्थ ग्राहक की पहचान करना और विश्वसनीय स्वतंत्र स्रोत दस्तावेज, आंकड़ों अथवा जानकारी का प्रयोग करके उसकी पहचान सत्यापित करना है ।

9. आवास वित्त कंपनियों के लिए अपने संतोष पर्यन्त, प्रत्येक नए ग्राहक की पहचान, कि क्या वह नियमित है अथवा अवसरिक है और संबंध की आशयित प्रकृति के उद्देश्य से यह स्थापित करने के लिए आवश्यक पर्याप्त जानकारी प्राप्त करने की आवश्यकता है । पीएमएल नियमों के नियम-9 में विभिन्न प्रकार के ग्राहकों अर्थात् वैयक्तिक, कंपनी, भागीदारी फर्म, न्यास, अनिगमित संस्था अथवा व्यक्तियों अथवा न्यायिक व्यक्तियों का कोई निकाय है, की पहचान करने के लिए प्राप्त की जाने वाली जानकारी/दस्तावेजों का प्रावधान है । आवास वित्त कंपनियों को उपर्युक्त नियम के प्रावधान को ध्यान में रखने और उसका अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए सूचित किया जाता है । कथित नियम के उपबंधों को ध्यान में रखते हुए, ग्राहक की पहचान करने की जरूरतें आवास वित्त कंपनियों के मार्गदर्शन के लिए अनुलग्नक-I में भी दी गई हैं । ऐसे दस्तावेजों/जानकारी, जिस पर ग्राहक की पहचान करने के लिए भरोसा किया जा सकता है, की एक सांकेतिक सूची अनुलग्नक-II में दी जाती है । आवास वित्त कंपनियों को ऐसे व्यक्तियों/संस्थानों, सामान्य बुद्धिमान और विधिक अपेक्षाओं के साथ कारोबार करने के अपने अनुभव के आधार पर अपने आंतरिक दिशा-निर्देश तैयार करने चाहिए ।

10. प्रत्येक आवास वित्त कंपनी को उपर्युक्त को ध्यान में रखते हुए अपने ग्राहकों की वास्तविक पहचान अवधारित करने के लिए एक ग्राहक पहचान कार्यक्रम तैयार और क्रियान्वित करना चाहिए ।

लेनदेनों की निगरानी करना

11. अविरत निगरानी करना अपने ग्राहक को जानने संबंधी प्रभावी क्रियाविधियों का एक अनिवार्य तत्व होता है । आवास वित्त कंपनियां अपना जोखिम केवल प्रभावी रूप से नियंत्रित और कम कर सकती हैं यदि उनको ग्राहक की सामान्य और उपयुक्त गतिविधि की समझ होती है, जिससे कि उनके पास उन लेनदेनों को पहचानने के साधन हैं, जो गतिविधि की नियमित पद्धति से बाहर होती हैं । तथापि, निगरानी का दर्जा लेखा की जोखिम अस्थिरता पर निर्भर करेगा । आवास वित्त कंपनियों को सभी जटिल, असामान्य रूप से भारी लेनदेनों और सभी असामान्य पद्धतियों पर विशेष ध्यान देना चाहिए जिनका कोई प्रकट आर्थिक अथवा कानूनी उद्देश्य नहीं है । आवास वित्त कंपनी लेखा के एक विशेष वर्ग के लिए प्रारम्भिक सीमाएं विहित कर सकती है और उन लेनदेनों पर विशेष ध्यान दे सकती है जो इन सीमाओं को लांघ जाते हैं । ऐसे लेनदेन, जिनमें ग्राहक की सामान्य और प्रत्याशित गतिविधि से असंगत भारी नकद राशि संबद्ध है, उन लेनदेनों को विशेष रूप से आवास वित्त कंपनी का ध्यान आकर्षित करना चाहिए । रखे गए शेष से असंगत भारी लेखागत कारोबार उपदर्शित किया जा सकता है कि निधियां लेखा के माध्यम से खर्च की जा रही हैं । अत्यधिक जोखिमगत लेखा की गहन निगरानी रखनी होगी । प्रत्येक आवास वित्त कंपनी को मूल देश, निधियों के स्रोत, संबद्ध लेनदेनों के प्रकार तथा अन्य जोखिमगत कारकों जैसी ग्राहक की पृष्ठभूमि को ध्यान में रखते हुए, ऐसे लेखा के लिए प्रमुख संकेतक निर्धारित करने चाहिए । आवास वित्त कंपनी को लेखा के जोखिम वर्गीकरण और वर्धित सम्यक तत्परतागत उपाय लागू करने की जरूरत के आवधिक पुनरीक्षण की एक प्रणाली रखनी चाहिए ।

जोखिम प्रबंधन

12. आवास वित्त कंपनी के निदेशक मंडल को सुनिश्चित करना चाहिए कि समुचित क्रियाविधियां स्थापित करके और उनके प्रभावी क्रियान्वयन से अपने ग्राहक को जानने से संबंधित एक प्रभावी कार्यक्रम लागू किया जाता है । इसमें उचित प्रबंधन अधिदर्शन, प्रणाली एवं नियंत्रण कर्तव्यों का पृथक्करण, प्रशिक्षण और अन्य संबंधित मामले आने चाहिए । उत्तरदायित्व सुस्पष्ट रूप से आवास वित्त कंपनी के भीतर नियत किया जाना चाहिए जिससे यह सुनिश्चित किया जाए कि आवास वित्त कंपनियों की नीतियां और क्रियाविधियां प्रभावी रूप से क्रियान्वित की जाती हैं । आवास वित्त कंपनी अपने निदेशक मंडल के परामर्श से अपने वर्तमान और नए ग्राहकों की जोखिम पार्श्विका बनाने के लिए क्रियाविधियां तैयार कर सकती है और किसी लेनदेन, लेखा अथवा व्यापारी संबंध से जुड़े जोखिमों को ध्यान में रखकर काले धन को वैध बनाने से रोकने के उपाय लागू कर सकती है ।

13. आवास वित्त का आंतरिक लेखापरीक्षण और अनुपालन प्रकार्यों की अपने ग्राहक को जानने से संबंधी नीतियों और क्रियाविधियों का पालन सुनिश्चित करने और मूल्यांकन करने में एक महत्वपूर्ण भूमिका होती है । एक सामान्य नियम के रूप में अनुपालन प्रकार्य को विधिक एवं विनियामक अपेक्षाओं सहित, आवास वित्त कंपनी की अपनी नीतियों और क्रियाविधियों का एक स्वतंत्र मूल्यांकन प्रदान करना चाहिए । आवास वित्त कंपनियों को सुनिश्चित करना चाहिए कि उनका लेखापरीक्षण तंत्र ऐसे कर्मचारियों से भरा है जो ऐसी नीतियों और क्रियाविधियों से भली-भांति अवगत हैं । समवर्ती/आंतरिक लेखापरीक्षकों को शाखाओं में अपने ग्राहक को जानने से संबंधित क्रियाविधियों के प्रयोग की विनिर्दिष्ट रूप से जांच करनी चाहिए और उनका सत्यापन करना चाहिए तथा इस बारे में पाई गई कमियों पर टिप्पणी करनी चाहिए । इस बारे में अनुपालन त्रैमासिक अंतराल से निदेशक मंडल की

लेखापरीक्षण समिति के सामने रखा जा सकता है। आवास वित्त कंपनी को सुनिश्चित करना चाहिए कि गंभीर भूलों और विहित क्रियाविधियों तथा दिशा-निर्देशों के आंतरिक निवारण के लिए दायित्व निश्चित करने हेतु उचित प्रणाली है।

14. आवास वित्त कंपनी के पास कर्मचारी प्रशिक्षण का अविरत कार्यक्रम होना चाहिए जिससे कि कर्मचारियों को अपने ग्राहक को जानने संबंधी क्रियाविधियों में यथेष्ट रूप से प्रशिक्षित किया जा सके। प्रशिक्षणगत अपेक्षाओं में फ्रंटलाइन कर्मचारी, अनुपालन कर्मचारी और नए ग्राहकों के साथ लेनदेन करने वाले कर्मचारियों के लिए विभिन्न संकेन्द्रण होना चाहिए। यह निर्णायक होता है कि वे सभी अपने ग्राहक को जानने से संबंधित नीतियों के पीछे के मूलाधार को पूरी तरह से समझते हैं और सुसंगत रूप से उन्हें क्रियान्वित करते हैं।

ग्राहक शिक्षा

15. अपने ग्राहक को जानने से संबंधित क्रियाविधि के लिए आवास वित्त कंपनियों को ग्राहकों से कतिपय जानकारी मांगनी आवश्यक होती है, जो व्यक्तिगत प्रकृति की अथवा ऐसी जानकारी हो सकती है जो अभी तक कभी नहीं मांगी गई है। इससे कभी-कभी ऐसी जानकारी संग्रहित करने का उद्देश्य और प्रेरणा के प्रति ग्राहक की ओर से बहुत से प्रश्न पैदा हो सकते हैं। अतः यहां आवास वित्त कंपनियों को अपने ग्राहक को जानने से संबंधित उद्देश्यों के बारे में ग्राहक को शिक्षित करने के लिए विनिर्दिष्ट साहित्य/पर्चे तैयार करने चाहिए। फ्रंटडैक्स के कर्मचारियों को ग्राहकों के साथ लेनदेन करते समय स्थिति से निपटने के लिए विनिर्दिष्ट रूप से प्रशिक्षित किया जाने की जरूरत है।

नई प्रौद्योगिकियां लागू करना

16. आवास वित्त कंपनी को काले धन को वैध बनाने वाली ऐसी किसी धमकी पर विशेष ध्यान देना चाहिए, जो कंप्यूटर के माध्यम से लेनदेनों सहित नई अथवा विकसित होती प्रौद्योगिकियों से उत्पन्न हो सकते हैं और गुमनाम होते हैं और यदि आवश्यक हो, तब काले धन को वैध बनाने वाली योजनाओं में उनका प्रयोग रोकने के लिए उपाय करने चाहिए।

भारत से बाहर की शाखाओं और अनुषंगियों के लिए प्रयोज्यता

17. उपर्युक्त दिशा-निर्देश विदेश में विनिर्दिष्ट रूप से उन देशों में अवस्थित शाखाओं तथा अधिकांश के स्वामित्वाधीन अनुषंगियों के लिए लागू होंगे और ऐसे देशों में अवस्थित शाखाओं तथा अनुषंगियों के लिए भी लागू होंगे जो एफएटीएफ की सिफारिशें वहां तक नहीं अथवा अपर्याप्त रूप से लागू करते हैं, जहां तक कि स्थानीय कानून अनुज्ञा देते हैं। जब स्थानीय लागू कानून और विनियम इन दिशा-निर्देशों का क्रियान्वयन प्रतिबंधित करते हैं, तब उसे राष्ट्रीय आवास बैंक और भारतीय रिज़र्व बैंक के ध्यान में लाया जाना चाहिए।

प्रधान अधिकारी की नियुक्ति

18. आवास वित्त कंपनी किसी वरिष्ठ प्रबंध अधिकारी, अधिमानतः महाप्रबंधक के स्तर के अथवा (आवास वित्त कंपनी के आंतरिक संगठनात्मक ढांचे के अनुसार) उसके अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक/कार्यपालक निदेशक के स्तर से भी नीचे के स्तर के किसी अधिकारी को यथा प्रधान अधिकारी पदनामित कर सकती है। उसका पदनाम, समय-समय पर परिवर्तन सहित निदेशक एफआईयू-इंड को और राष्ट्रीय आवास बैंक को सूचित कर सकती है। प्रधान अधिकारी, सभी लेनदेनों की निगरानी और रिपोर्टिंग तथा कानून में यथा अपेक्षित जानकारी का आदान-प्रदान करने के लिए उत्तरदायी होगा। वह प्रवर्तन अभिकरणों, आवास वित्त कंपनियों और अन्य

किसी संस्थान, जो काले धन को वैध बनाने के विरुद्ध संघर्ष करते हैं और वित्तीय आतंकवाद को कम कर रहे हैं, के साथ निकट से समन्वय करेगा ।

लेनदेनों का (रिकॉर्ड) अभिलेख रखना

19. आवास वित्त कंपनी को पीएमएल नियमों के नियम-3 के साथ पठित पीएमएलए की धारा-12 में यथा अपेक्षित, लेनदेनों का उचित अभिलेख रखने की एक प्रणाली लागू करनी चाहिए, जैसी कि नीचे दी गई है :-

- i. दस लाख रुपए से अधिक अथवा विदेशी मुद्रा तथा इसके समतुल्य से अधिक मूल्य के सभी नकद लेनदेन ।
- ii. एक दूसरे के साथ अनिवार्य रूप से जुड़ी नकद लेनदेनों की सभी श्रृंखलाएं, जो दस लाख रुपयों अथवा विदेशी मुद्रा में इसके समतुल्य से नीचे मूल्यांकित की गई हैं, जहां लेनदेनों की ऐसी श्रृंखलाएं एक महीने के भीतर हुई हैं और ऐसे लेनदेनों का कुल मूल्य दस लाख रुपए से अधिक हो जाता है ।
- iii. दस लाख रुपए अथवा विदेशी मुद्रा में इसके समतुल्य के अलाभी संगठनों द्वारा प्राप्त से संबद्ध सभी लेनदेन ।
- iv. ऐसे सभी लेनदेन, जिनमें जाली अथवा खोटी मुद्रा अथवा बैंक नोटों का इस्तेमाल वास्तविक धन के रूप में किया गया है और वहां मूल्यवान प्रतिभूति अथवा किसी दस्तावेज की जालसाजी लेनदेन को सुविधाजनक बनाने के लिए हुई है, और
- v. सभी संदिग्ध लेनदेन, चाहे नकदी में किए गए हैं अथवा नहीं अथवा नियम 3(1) (डी) में यथा वर्णित ढंग से किए गए हैं ।

20. आवास वित्त कंपनी को सुनिश्चित करना चाहिए कि उनकी शाखाओं को 10 लाख रुपए और उससे अधिक के सभी (जमा और आहरण के) लेनदेनों का उचित अभिलेख रखते रहना चाहिए । आंतरिक निगरानी प्रणाली में ऐसे लेनदेनों और संदिग्ध प्रकृति के लेनदेनों, चाहे ये नकद अथवा/अन्यथा किए गए हैं, के नियंत्रण के लिए और मुख्य कार्यालय को पाक्षिक आधार पर रिपोर्ट करने के लिए एक अंतः निर्मित क्रियाविधि होनी चाहिए ।

अभिलेख में विनिर्दिष्ट जानकारी अंतर्विष्ट होनी चाहिए

21. पीएमएलए नियमों के नियम-3 में ऊपर निर्दिष्ट अभिलेख में निम्नलिखित जानकारी अंतर्विष्ट होनी चाहिए :-

- i. लेनदेनों की प्रकृति ।
- ii. लेनदेन की राशि और मुद्रा जिसमें यह किया गया है ।
- iii. लेनदेन किस तारीख को किया गया था, और
- iv. लेनदेन के पक्षकार कौन थे ।

अभिलेख का अनुरक्षण एवं परिरक्षण

22. काले धन को वैध बनाने से रोकने से संबंधित अधिनियम की धारा-12 की अपेक्षा है कि प्रत्येक आवास वित्त कंपनी को अभिलेख निम्न प्रकार से रखना चाहिए :-

- क. काले धन को वैध बनाने से रोकने से संबंधित पीएमएल अधिनियम के नियमों के नियम-3 के साथ पठित धारा-12 की उपधारा-(1) के खंड (क) में यथा निर्दिष्ट सभी लेनदेनों के अभिलेख आवास वित्त कंपनी और ग्राहक के बीच लेनदेनों की तारीख से दस वर्षों की एक अवधि के लिए रखे जाने आवश्यक हैं ।

- ख. आवास वित्त कंपनी के सभी ग्राहकों की पहचान का अभिलेख आवास वित्त कंपनी और ग्राहक के बीच लेनदेन समाप्त होने की तारीख से दस वर्षों की एक अवधि के लिए रखा जाना आवश्यक है ।

आवास वित्त कंपनियों को (हार्ड एवं सॉफ्ट प्रतियों में) इस ढंग से जानकारी के उचित अनुरक्षण और परिरक्षण के लिए कोई प्रणाली विकसित करने के लिए समुचित कदम उठाने चाहिए कि जिससे आंकड़ों को जरूरत के समय अथवा सक्षम प्राधिकारियों द्वारा अनुरोध किया जाने पर सरलता से दोहराया जा सके ।

वित्तीय आसूचना यूनिट-भारत को रिपोर्ट करना

23. पीएमएलए की धारा-12 प्रत्येक आवास वित्त कंपनी से नकद और संदिग्ध लेनदेनों से संबंधित पीएमएल नियमों के नियम-3 के साथ पठित धारा-12 की उपधारा(1) के खंड (क) में निर्दिष्ट लेनदेन की जानकारी की रिपोर्ट वित्तीय आसूचना यूनिट-भारत के निदेशक को करने की अपेक्षा करती है । कथित धारा परंतु भी यह उपबंधित करता है कि किसी भी आवास वित्त कंपनी के प्रधान अधिकारी के पास ऐसा विश्वास करने का कारण होता है कि एक एकल लेनदेन अथवा एक दूसरे के साथ अनिवार्य रूप से जुड़े लेनदेनों की श्रृंखला विहित मूल्य से कम पर मूल्यांकित की गई है, जिससे कि धारा के उपबंध निरर्थक हो जाएं, अतः ऐसा अधिकारी ऐसे लेनदेनों के संबंध में जानकारी निदेशक को विहित समय के भीतर प्रस्तुत करेगा ।

24. आवास वित्त कंपनी के प्रधान अधिकारी द्वारा प्रस्तुत की जाने वाली जानकारी निम्नलिखित पते पर भेजी जाए :-

**निदेशक, एफआईयू-इंड,
वित्तीय आसूचना यूनिट-भारत,
6ठा तल, होटल सम्राट,
चाणक्यपुरी,
नई दिल्ली-110021**

प्रस्तुत की गई जानकारी की एक प्रति प्रधान अधिकारी अपने पास कार्यालयीन अभिलेखार्थ रोक कर रखेगा ।

25. (क) पीएमएल नियमों के नियम-3 के उप-नियम (1) के खंड (ए), (बी) और (बीए) अर्थात् ऊपर अनुच्छेद-19 में निर्दिष्ट खंड (i), (ii) और (iii) में निर्दिष्ट लेनदेनों के संबंध में जानकारी उत्तरवर्ती माह की 15 तारीख तक प्रत्येक माह निदेशक को प्रस्तुत की जाएगी ।

(ख) पीएमएल नियमों के नियम-3 के उप-नियम (1) के खंड (ग) (अर्थात् ऊपर अनुच्छेद-19) में खंड-4) में निर्दिष्ट लेनदेनों के संबंध में जानकारी लिखित में अथवा फैक्स अथवा ऐसे लेनदेन किए जाने की तारीख से सात कार्यदिवसों के भीतर प्रस्तुत की जाएगी, इस बात से संतुष्ट होने पर कि लेनदेन संदिग्ध नहीं है ।

(ग) पीएमएल नियमों के नियम-3 के उप-नियम (1) के खंड (ग) (अर्थात् ऊपर अनुच्छेद-19) में खंड-4) में निर्दिष्ट लेनदेनों के संबंध में जानकारी लिखित में अथवा फैक्स अथवा ऐसे लेनदेन किए जाने की तारीख से सात कार्यदिवसों के भीतर प्रस्तुत की जाएगी, इस बात से संतुष्ट होने पर कि लेनदेन संदिग्ध नहीं है ।

बशर्ते कि आवास वित्त कंपनी और उसके कर्मचारी संदिग्ध लेनदेनों को प्रस्तुत करने/रिपोर्ट करने के विवरण के तथ्य की गोपनीयता सर्वथा बनाए रखते हैं ।

26. वित्तीय आसूचना यूनिट-भारत, नई दिल्ली की ओर से यह सूचित किया गया है कि आवास वित्त कंपनी को शून्य रिपोर्टें प्रस्तुत करने की आवश्यकता नहीं है, यदि किसी अवधि विशेष के दौरान कोई नकद/संदिग्ध लेनदेन न हुआ हो । आवास वित्त कंपनियों को इसको ध्यान में रखने के लिए और तदनुसार कृत्य करने के लिए सूचित किया जाता है ।

27. नकद लेनदेनों और संदिग्ध लेनदेनों के संबंध में आवश्यक जानकारी प्रतिवेदित करने के लिए फॉर्मेट (अनुलग्नकों 3 से 10 में) संलग्न किए जाते हैं । आवास/भवन निर्माता/परियोजना ऋणों में संदिग्ध लेनदेनों की एक निदर्शी (किन्तु अपूर्ण) सूची अनुलग्नक-II में आवास वित्त कंपनियों की सूचनार्थ प्रस्तुत की जाती है ।

28. अपेक्षित जानकारी आवास वित्त कंपनी द्वारा काले धन को वैध बनाने से रोकने वाले अधिनियम, 2002 के अधीन पदनामित प्रधान अधिकारी के माध्यम से सीधे एफआईयू-इंड को प्रस्तुत की जाएगी ।

सामान्य

29. आवास वित्त कंपनियों को सुनिश्चित करना चाहिए कि पीएमएल नियमों के उपबंध और विदेशी अंशदान एवं विनियमन अधिनियम, 1976, जहां कही लागू है, का सर्वथा पालन किया जाता है ।

30. जहां आवास वित्त कंपनी ग्राहक द्वारा सूचना उपलब्ध न कराने/अथवा उसके असहयोग के कारण अपने ग्राहक को जानने संबंधी समुचित उपाय करने में असमर्थ होती है, वहां आवास वित्त कंपनी ग्राहक को देय नोटिस जारी करने के बाद और ऐसे विनिश्चय को स्पष्ट करते हुए, ग्राहक का खाता बंद करने अथवा उसके साथ व्यापारी संबंध समाप्त करने पर विचार कर सकती है । ऐसे विनिश्चयों को उपयुक्त रूप से वरिष्ठ स्तर पर लेने की जरूरत है ।

31. ये दिशा-निर्देश राष्ट्रीय आवास बैंक अधिनियम के अधीन जारी किए जाते हैं और उनके किसी उल्लंघन अथवा उनका अनुपालन नहीं किया जाने से कथित अधिनियम के अधीन दांडिक कार्रवाइयां की जा सकती हैं ।

ग्राहक की पहचानगत अपेक्षाएं-सांकेतिक दिशा-निर्देश

न्यास/नामिती अथवा न्यासीय खाते

1. ऐसी संभावना रहती है कि न्यास/नामिती अथवा न्यासीय खातों का उपयोग ग्राहक की पहचानगत क्रियाविधियों को रोकने के लिए किया जाता है। आवास वित्त कंपनी को यह अवधारित करना चाहिए कि क्या ग्राहक किसी न्यासी/नामिती अथवा किसी अन्य मध्यवर्ती के रूप में किसी अन्य व्यक्ति की ओर से कृत्य कर रहा है? यदि ऐसा है, तब आवास वित्त कंपनी मध्यवर्तियों और उन व्यक्तियों, जिनकी ओर से वे कृत्य कर रहे हैं, की पहचान के संतोषजनक प्रमाण का आग्रह कर सकती है और वहां न्यास अथवा प्रबंधों की प्रकृति का विवरण भी प्राप्त कर सकती है। किसी न्यास का खाता खोलने के समय, आवास वित्त कंपनी को न्यासियों और (न्यास में आस्तियां व्यवस्थित करने वाले किसी व्यक्ति सहित) न्यास के अवस्थापकों, गारंटर्स, संरक्षकों, लाभार्थियों और हस्ताक्षरियों की पहचान सत्यापित करने के लिए उपयुक्त सावधानी बरतनी चाहिए। लाभार्थियों की पहचान तब की जानी चाहिए, जब वे परिभाषित किए जाते हैं। किसी 'प्रतिष्ठान' के मामले में, संस्थापक प्रबंधकों/निदेशकों और लाभार्थियों को सत्यापित करने के लिए कदम उठाए जाने चाहिए, यदि वे परिभाषित किए गए हैं। यदि आवास वित्त कंपनी ग्राहक की स्वीकृत नीति के अनुसार, ऐसे

खातों को स्वीकारने का विनिश्चय करती है, तब उसे लाभार्थी स्वामी (यों) की पहचान करने के लिए उपयुक्त उपाय करने चाहिए और उसकी/उनकी पहचान इस ढंग से सत्यापित करें कि वह इस बात से संतुष्ट हो जाती है कि वह जानती है कि लाभार्थी स्वामी(गण) कौन है/हैं ।

कंपनियों और फर्मों के खाते

2. आवास वित्त कंपनियों को उनके साथ खाता चलाने के लिए एक मध्यस्थ (फ्रंट) के रूप में व्यक्तियों द्वारा इस्तेमाल की जाने वाली व्यापारिक फर्मों के विरुद्ध सतर्क रहने की जरूरत है । आवास वित्त कंपनी को उचित एवं संसुगत दस्तावेज के जरिए वैध व्यक्ति/संस्थान की विधिक हैसियत सत्यापित करनी चाहिए । आवास वित्त कंपनी को सत्यापित करना चाहिए कि वैधिक न्यायिक व्यक्ति/संस्थान की ओर से कृत्य करने के लिए प्रत्यायित कोई व्यक्ति इस प्रकार से प्राधिकृत है और उस व्यक्ति की पहचान सत्यापित है । आवास वित्त कंपनी को संस्थान की नियंत्रण व्यवस्था की जांच करनी चाहिए और निधियों का स्रोत अवधारित और वास्तविक व्यक्तियों की पहचान करनी चाहिए जिनका नियंत्रणकारी हित होता है और जो प्रबंधन में शामिल होते हैं । इन अपेक्षाओं को जोखिम बोध के अनुसार संतुलित किया जा सकता है अर्थात् सार्वजनिक कंपनी के मामले में सभी शेयरधारकों की पहचान करना आवश्यक नहीं होगा ।

व्यावसायिक मध्यवर्तियों द्वारा खोला गया ग्राहक का खाता

3. जब आवास वित्त कंपनी को यह विश्वास करने का ज्ञान अथवा इसके लिए कारण होता है कि किसी व्यावसायिक मध्यवर्ती द्वारा खोला गया ग्राहक का खाता एक एकल ग्राहक की ओर से होता है, तब उस ग्राहक की पहचान की जानी अनिवार्य है । आवास वित्त कंपनी के पास म्युचुअल फंड, पेंशन फंड अथवा अन्य प्रकार के फंडों जैसे संस्थानों की ओर से व्यावसायिक मध्यवर्तियों के प्रबंधाधीन एकत्रित (पूल्ड) खाते होने चाहिए । जहां आवास वित्त कंपनियां किसी मध्यवर्ती द्वारा की गई ग्राहक की सम्यक तत्परता पर भरोसा करती हैं, वहां उन्हें स्वयं इस बात से संतुष्ट कर लेना चाहिए कि मध्यवर्ती विनियमित होता है और उसका पर्यवेक्षण किया जाता है और अपने ग्राहक को जानने से संबंधित अपेक्षाओं का अनुपालन करने के लिए उसके पास पर्याप्त प्रणालियां हैं । यह समझ लिया जाना चाहिए कि ग्राहक को जानने की अंतिम जिम्मेदारी आवास वित्त कंपनी में निहित होती है ।

राजनीतिक रूप से अधिदर्शित अनिवासी भारतीय व्यक्तियों के खाते

4. राजनीतिक रूप से अधिदर्शित वे व्यक्ति हैं, जिन्हें विदेशों में प्रमुख सार्वजनिक प्रकार्य सौंपे जाते हैं अर्थात् वे या तो राज्याध्यक्ष अथवा सरकारों के अध्यक्ष वरिष्ठ राजनीतिक, वरिष्ठ सरकारी/न्यायिक, सेना में अधिकारी, राज्य के स्वामित्वाधीन निगमों के वरिष्ठ कार्यपालक, राजनीतिक दलों के महत्वपूर्ण अधिकारी, इत्यादि होते हैं । आवास वित्त कंपनी को इस वर्ग के किसी अधिकारी पर पर्याप्त जानकारी एकत्रित करनी चाहिए यदि यह उसके साथ संबंध स्थापित करने का इरादा रखती है और उस व्यक्ति पर सार्वजनिक क्षेत्र में उपलब्ध सभी जानकारी की जांच करनी चाहिए । आवास वित्त कंपनी को उस व्यक्ति की पहचान सत्यापित करनी चाहिए और राजनीतिक रूप से अधिदर्शित व्यक्ति को ग्राहक के रूप में स्वीकार करने से पूर्व निधियों के स्रोतों के बारे में जानकारी प्राप्त करनी चाहिए । राजनीतिक रूप से अधिदर्शित व्यक्ति का खाता खोलने का विनिश्चय वरिष्ठ स्तर पर किया जाना चाहिए तथा ग्राहक की स्वीकृति नीति को स्पष्ट कर दिया जाना चाहिए । आवास वित्त कंपनी को एक अग्रगामी आधार पर निगरानी बढ़ाने के लिए ऐसे खातों को विषय बनाना चाहिए । उपर्युक्त मानदंडों को परिवार के सदस्यों अथवा राजनीतिक रूप से अधिदर्शित व्यक्तियों के निकट संबंधियों के खातों के लिए भी लागू किया जा सकता है ।

आमने-सामने नहीं आने वाले ग्राहकों के खाते

5. आमने-सामने नहीं आने वाले ग्राहकों के मामले में, ग्राहक की पहचान की सामान्य क्रियाविधि प्रयोग की जाने से अलग, यहां संबद्ध उच्च जोखिम कम करने के लिए विनिर्दिष्ट और यथेष्ट क्रियाविधि होनी आवश्यक है। प्रस्तुत किए गए सभी दस्तावेजों के प्रमाणीकरण पर बल दिया जाए और यदि आवश्यक हो, तब अतिरिक्त दस्तावेज मांगे जा सकते हैं। सीमापार के ग्राहकों के मामले में, प्रलेखन के साथ ग्राहक को मिलाने में अतिरिक्त कठिनाई है और आवास वित्त कंपनी को तृतीय पक्षकार के प्रमाणीकरण/परिचय पर भरोसा करना पड़ता है। ऐसे मामलों में, यह सुनिश्चित किया जाना आवश्यक है कि तृतीय पक्षकार एक विनियमित एवं पर्यवेक्षित संस्थान है और उसके पास अपने ग्राहक को जानने से संबंधित यथेष्ट प्रणाली है।

अनुलग्नक-II

ग्राहक की पहचान की क्रियाविधि सत्यापित करने के लिए ग्राहक से प्राप्त करने वाली विशेषताएं और दस्तावेज

विशेषताएं	दस्तावेज (प्रमाणित प्रति)
वैयक्तिक - विधिक नाम और प्रयुक्त अन्य नाम	(i) पासपोर्ट (ii) स्थायी खाता सं. पत्रक (iii) मतदाता पहचान-पत्र (iv) चालन लाइसेंस (v) पहचान-पत्र (आ.वि.कं. के संतोषपर्यन्त) (vi) आ.वि.कंपनी के संतोषपर्यन्त ग्राहक के निवास स्थान और पहचान सत्यापित करते हुए किसी मान्यता प्राप्त सार्वजनिक प्राधिकारी अथवा लोक सेवक से पत्र।
- सही स्थायी पता	(i) टेलीफोन बिल (ii) बैंक खाते का विवरण (iii) किसी मान्यता प्राप्त सार्वजनिक प्राधिकारी से पत्र (iv) बिजली का बिल (v) राशन कार्ड (vi) नियोजक से पत्र (आ.वि.कंपनी के संतोषपर्यन्त) ऐसा कोई दस्तावेज, जो आ.वि.कं. के संतोषपर्यन्त ग्राहक की जानकारी प्रदान करता है, पर्याप्त होगा।

	(पीएमएल नियमों के नियम 9(1)(बी) में निर्दिष्ट लेनदेनों के मामले को छोड़कर)
कंपनियां <ul style="list-style-type: none"> - कंपनी का नाम - व्यापार का मुख्य स्थान - कंपनी का डाक का पता - टेलीफोन/फैक्स नम्बर 	(i) निगमन का प्रमाण-पत्र (ii) संस्था के बहिर्नियम और अंतर्नियम (iii) निदेशक मंडल से संकल्प और उसकी ओर से व्यापारी लेनदेन करने के लिए प्रबंधकों, अधिकारियों अथवा कर्मचारियों को प्रदत्त मुख्तारनामा (iv) उसकी ओर से व्यापारी लेनदेन करने के लिए मुख्तारनामाधारक प्रबंधकों, अधिकारियों अथवा कर्मचारियों के संबंध में सरकारी रूप से विधिमान्य कोई दस्तावेज (v) टेलीफोन बिल ।
भागीदारी फर्म <ul style="list-style-type: none"> - विधिक नाम - पता - सभी भागीदारों के नाम और उनके पते - फर्म का और भागीदारों का टेलीफोन नम्बर 	(i) पंजीकरण प्रमाण-पत्र, यदि पंजीकृत है, (ii) भागीदारी विलेख (iii) निदेशक मंडल से संकल्प और उसकी ओर से व्यापार चलाने के लिए फर्म के भागीदार अथवा किसी कर्मचारी को प्रदत्त मुख्तारनामा (iv) भागीदारों और मुख्तारनामाधारक व्यक्तियों और उनके पतों की पहचान करने वाला सरकारी रूप से विधिमान्य कोई दस्तावेज (v) फर्म/भागीदारों के नाम में टेलीफोन बिल ।
न्यास एवं प्रतिष्ठान <ul style="list-style-type: none"> - न्यासियों के नाम - अवस्थापक, लाभार्थीगण और हस्ताक्षरी - संस्थापक, प्रबंधकों/निदेशकों और लाभार्थियों के नाम एवं पते - टेलीफोन/फैक्स नम्बर 	(i) पंजीकरण का प्रमाण-पत्र, यदि पंजीकृत है (ii) न्यास विलेख (iii) उसकी ओर से व्यापार चलाने के लिए प्रदत्त मुख्तारनामा (iv) न्यासियों, अवस्थापकों, लाभार्थियों और मुख्तारनामाधारक संस्थापकों/प्रबंधकों/निदेशकों और उनके पतों को सत्यापित करने वाला सरकारी रूप से विधिमान्य कोई दस्तावेज (v) प्रतिष्ठान संस्थान के प्रबंध निकाय का संकल्प (vi) टेलीफोन बिल ।
अनिगमित सहयोजन अथवा व्यक्तियों का निकाय	(i) ऐसे सहयोजन अथवा व्यक्तियों के निकाय के प्रबंध निकाय का संकल्प (ii) उसकी ओर से व्यापार चलाने के लिए उसे प्रदत्त मुख्तारनामा (iii) उसकी ओर से व्यापार चलाने के लिए मुख्तारनामाधारक व्यक्ति के संबंध में सरकारी रूप से विधिमान्य कोई दस्तावेज (iv) और ऐसी अन्य कोई जानकारी, जो आ.वि.कंपनी के लिए ऐसे सहयोजन अथवा व्यक्तियों के निकाय के रूप में सामूहिक रूप से अस्तित्व सिद्ध करने के लिए आवश्यक हो सकती है ।

* 'सरकारी रूप से विधिमान्य दस्तावेज़' की परिभाषा इस अर्थ में की गई है कि उसका अर्थ पासपोर्ट, चालन लाइसेंस, स्थायी खाता संख्या पत्रक और भारत के निर्वाचन आयोग द्वारा जारी मतदाता पहचान अथवा आवास वित्त कंपनी की ओर से यथा अपेक्षित कोई अन्य दस्तावेज़ से होता है ।

अनुलग्नकों की 3 से 10 तक की सूची

हस्तलिखित प्रतिवेदन फॉर्मेट

1. आवास वित्त कंपनियों के लिए एमसीटीआर (हस्तलिखित नकद लेनदेन की रिपोर्ट, अनुलग्नक-3)
2. एमसीटीआर (आईडीएस)-अनुलग्नक-4, आवास वित्त कंपनी के लिए हस्तलिखित नकद लेनदेन रिपोर्ट - वैयक्तिक विवरण-पत्रक -अनुलग्नक-4
3. एमसीटीआर (एलपी/संस्थान-विवरण) - अनुलग्नक-ख (आवास वित्त कंपनियों के लिए हस्तलिखित नकद लेनदेन रिपोर्ट-विधिक व्यक्ति/संस्थान विवरण-पत्रक) अनुलग्नक-5
4. एमसीटीआर(एस) आवास वित्त कंपनी के लिए हस्तलिखित नकद लेनदेन रिपोर्टों का सारांश-अनुलग्नक-6
5. एमएसटीआर (आवास वित्त कंपनियों के लिए (हस्तलिखित संदिग्ध लेनदेनों की रिपोर्ट - अनुलग्नक-7
6. एमएसटीआर(आईडीएस)-अनुलग्नक-क (हस्तलिखित संदिग्ध लेनदेन रिपोर्ट-वैयक्तिक विवरण पत्रक) अनुलग्नक-8
7. एमएसटीआर (एलपी/संस्थान-विवरण)-अनुलग्नक-ख (हस्तलिखित संदिग्ध लेनदेन रिपोर्ट-विधिक व्यक्ति/संस्थान) अनुलग्नक-9
8. एमएसटीआर (एडीएस)अनुलग्नक-ग (हस्तलिखित संदिग्ध लेनदेन रिपोर्ट-खाता विवरण पत्रक)-अनुलग्नक-10
9. आवास/भवन निर्माण/परियोजना ऋणों में संदिग्ध लेनदेनों की निदर्शी (किन्तु अपूर्ण) सूची

II. भवन निर्माता/परियोजना ऋणों से संबंधित संदिग्ध लेनदेनों की निदर्शी सूची

- क. परियोजना की कुल लागत की तुलना में कम ऋण के लिए आवास वित्त कंपनी के पास पहुंचने वाला भवन निर्माता ।
- ख. भवन निर्माता परियोजना के लिए निधिकरण के स्रोतों को स्पष्ट करने में असमर्थ ।
- ग. विभिन्न प्राधिकारियों से अनुमोदन/मंजूरी नकली सिद्ध हुई ।

I.आवास ऋणों से संबंधित संदिग्ध लेनदेनों की निदर्शी सूची

- क. ग्राहक सूचना, आंकड़े, दस्तावेज प्रदान करने में अनिच्छुक ।
- ख. मिथ्या आंकड़े, दस्तावेज, ऋण का उद्देश्य, खातों का विवरण प्रस्तुत करना ।
- ग. निधियों के स्रोत, जिनसे प्रारम्भिक अंशदान किया जाता है, का विवरण प्रस्तुत करने से इंकार करता है, निधियों के स्रोत संदिग्ध हैं, इत्यादि ।
- घ. व्यक्तिगत रूप से मिलने में अनिच्छुक, तृतीय पक्षकार/मुख्तारनामाधारक के माध्यम से पर्याप्त कारणों के बिना, प्रतिनिधित्व करता है ।
- ङ. किसी भी आवास वित्त कंपनी की किसी शाखा/कार्यालय में उस समय जाता है, जो ऋण आवेदन में दिए गए ग्राहक के निवास स्थान अथवा व्यापारी के पते से दूर है, जब कि वहां दिए हुए पते के निकट आवास वित्त कंपनी की शाखा/कार्यालय है ।
- च. लेखा के विवरण/बहुत से खातों में बहुत से अंतरणों को स्पष्ट करने/संतुष्ट करने में असमर्थ ।
- छ. उचित न्यायोचित्य के बिना असंबद्ध तृतीय पक्षकार के खातों के माध्यम से प्रारम्भिक अंशदान किया ।
- ज. ऋण की राशि के अंतिम उपयोग के उचित न्यायोचित्य के बिना कोई टॉप-अप ऋण और/अथवा साम्या (इक्विटी) ऋण लेना ।
- झ. ऋण की मंजूरी के लिए संदिग्ध साधनों का सुझाव देना ।
- ञ. जहां लेनदेनों में आर्थिक समझदारी नहीं लगती है ।
- ट. ऋण के वास्तविक लाभार्थी और खरीदे जाने वाले फ्लैट के संबंध में उपयुक्त संदेह होते हैं ।
- ठ. जाली बैंक खाता खोलकर ऋण की राशि का नकदीकरण ।
- ड. यह भली-भांति जानते हुए कि किसी ऋण के लिए आवेदन करना वित्तपोषित की जाने वाली संपत्ति । आवासीय इकाई इससे पहले निधिकृत की जा चुकी है और यह कि वह बकाया है ।
- ढ. बिक्री करार में बताया गया विक्रय प्रतिफल असामान्य रूप से उससे अधिक/कम है, जो खरीदारी के क्षेत्र में प्रचलित है ।
- ण. उसी संपत्ति/आवासीय इकाई का बहुविध निधिकरण ।
- त. किसी तृतीय पक्षकार, जिसका लेनदेन से कोई संबंध नहीं है, के पक्ष में भुगतान के लिए अनुरोध किया गया ।

- थ. विक्रेता/भवन निर्माता/विकासक/दलाल/अभिकर्ता, इत्यादि के साथ षडयंत्र से ग्राहक द्वारा ऋण की राशि का उपयोग और उसका उपयोग अनुबद्ध उद्देश्य से किया जाना ।
- द. गैर-सरकारी संगठनों/धर्मार्थ संगठनों/लघु/मध्यम दर्जे के संस्थानों/स्वयंसेवी संस्थाओं/व्यष्टि वित्त संस्थाओं को संबद्ध करके बहुविध निधिकरण/वित्तपोषण ।
- ध. पते में परिवर्तन का बार-बार अनुरोध करना ।
- न. अधिसंदत्त राशि के प्रतिदाय के अनुरोध के साथ किस्तों का अधिभुगतान ।

परिशिष्ट-II

आवास वित्त कंपनियों के लिए उचित आचार संहिता पर दिशा-निर्देश

1. उद्देश्य एवं उपयोजिता

1.1 संहिता के उद्देश्य

आवास वित्त कंपनियां (एचएफसीज़), जो कि वित्तीय प्रणाली का एक हिस्सा हैं, आवास ऋण वितरण तंत्र की पहुंच बढ़ाने के द्वारा आर्थिक वृद्धि में भागीदारी करती हैं । संस्थानों तथा अंतिम उपयोगकर्ता के बीच लेनदेन में पारदर्शिता लाने और साथ ही बेहतर संसूचित व्यावसायिक (कारोबारी) संबंधों को प्रदान करने हेतु कुछ व्यापक दिशा-निर्देशों को अनिवार्य माना गया है । इसी पृष्ठभूमि के तहत, राष्ट्रीय आवास बैंक ने आवास वित्त कंपनियों के लिए उचित आचार संहिता पर दिशा-निर्देश गठित किए हैं ताकि वे सर्वोत्तम नैगमिक आचारों के एक भाग के रूप में कार्य करें तथा कारोबारी प्रथा में पारदर्शिता प्रदान करें । संहिता को निम्नांकित हेतु विकसित किया गया है :-

- क. **अच्छी एवं उचित कार्यप्रणाली (प्रथा) को बढ़ावा** हेतु उपभोक्ताओं से लेनदेन के लिए न्यूनतम ढंग से मानक स्थापित हों ।
- ख. **पारदर्शिता को बढ़ाना** ताकि उपभोक्ता बेहतर ढंग से समझ सकें कि वे सेवाओं से क्या यथोचित अपेक्षा कर सकते/सकती हैं ।
- ग. **बाज़ारी शक्तियों को प्रोत्साहन** प्रतियोगिता के द्वारा उच्च परिचालन मानक प्राप्त करना ।
- घ. **एक उचित एवं सौहार्दपूर्ण संबंध** को उपभोक्ता एवं आवास वित्त कंपनियों के बीच प्रोत्साहित करना, तथा
- ङ. **विश्वसनीयता प्रोत्साहन** - आवास वित्त प्रणाली के क्षेत्र में ।

1.2 संहिता की उपयोजिता

इस संहिता के सभी भाग सभी उत्पादों एवं सेवाओं पर लागू होते हैं फिर चाहे वे आवास वित्त कंपनियों द्वारा उपलब्ध कराए जाते हैं या फिर पटल के उस पार सहायक या उप-कंपनी द्वारा फोन पर, डाक द्वारा, पारस्परिक इलैक्ट्रॉनिक साधन के द्वारा, इंटरनेट पर या किसी भी अन्य प्रकार के साधन द्वारा उपलब्ध किए जाते हैं ।

2. आवास वित्त कंपनियों उचित कार्य एवं पारदर्शी ढंग से करें :

आवास वित्त कंपनियों को अपने ग्राहकों के साथ सभी प्रकार के लेनदेन में उचित एवं तर्कसंगत व्यवहार करना चाहिए, जिससे कि यह सुनिश्चित हो कि :

- क. वे जो उत्पाद एवं सेवाएं प्रदान करते हैं, वे इस संहिता के प्रतिबद्धता एवं मानक को पूरा करते हों तथा प्रक्रिया एवं व्यवहार में उनके कर्मचारी अनुपालन करते हों ।
- ख. उनके उत्पाद एवं सेवाएं लिखित (शब्दों में) एवं अभिप्राय में अनुकूल कानून एवं विनियमनों को पूरा करते हों ।
- ग. ग्राहक के साथ उनका लेनदेन सत्यनिष्ठा एवं पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित हो ।

3. विज्ञापन, विपणन एवं विक्रय

3.1 आवास वित्त कंपनियों करेंगी :

- क. सुनिश्चित करें कि सभी विज्ञापन एवं प्रोत्साहन सामग्री स्पष्ट हो और दिग्भ्रमित न करती हो ।
- ख. किसी भी मीडिया (संचार साधन) के विज्ञापन या प्रोत्साहन साहित्य में, जो कि एक सेवा या उत्पाद की ओर ध्यानाकर्षित करती हो तथा एक ब्याज दर के संदर्भ को शामिल करती हो, वहां आवास वित्त कंपनियों को यह भी इंगित करना होगा कि इसमें अन्य शुल्क एवं प्रभार भी लागू होंगे तथा उपयुक्त नियम एवं शर्तों के पूर्ण विवरण अनुरोध पर उपलब्ध होंगे ।
- ग. **आवास वित्त कंपनियों को अपनी शाखाओं के सूचना पट्टों द्वारा सूचना उपलब्ध करानी चाहिए ।** इसके साथ ही, दूरभाष या हैल्पलाइन, कंपनी की वेबसाइट, विनिर्धारित कार्मिकों/हैल्प डैस्क या सेवा मार्गदर्शिका/शुल्कदर अनुसूची के द्वारा भी सूचना उपलब्ध करानी चाहिए ।
- घ. यदि आवास वित्त कंपनियों समर्थन सेवाओं को उपलब्ध कराने के लिए तीसरे पक्ष की सेवाएं प्राप्त करती हैं तो आवास वित्त कंपनियों से यह अपेक्षित होगा कि इस प्रकार के तीसरे पक्ष उपभोक्ता की वैयक्तिक जानकारी को (यदि वह ऐसे किसी तीसरे पक्ष के पास उपलब्ध हो) उसी उच्च अंश की गोपनीयता एवं सुरक्षा से संभालना होगा जितना कि आवास वित्त कंपनियों करतीं ।
- ङ. आवास वित्त कंपनियों समय-समय पर, उनके द्वारा ली गई, अपने उत्पाद की विभिन्न विशिष्टताओं को उपभोक्ता के पास संचारित कर सकती हैं । उनके अपने अन्य उत्पादों या अन्य उत्पादों/सेवाओं से संबंधित प्रोत्साहन प्रस्तावों के बारे में सूचनाओं को ग्राहकों तक केवल तभी संप्रेषित कर सकते हैं, जब उसके द्वारा ऐसी सूचना प्राप्त करने के लिए डाक द्वारा या उक्त वेबसाइट अथवा उपभोक्ता सेवा संख्या के द्वारा सहमति प्रदान की गई हो ।
- च. जिन कंपनियों के बाजार उत्पाद/सेवाओं हेतु सेवा प्राप्त की गई हैं, उनके प्रत्यक्ष विक्रेता अभिकर्ताओं (डायरेक्ट सेलिंग एजेंसियों) के लिए एक आचार संहिता निर्धारित कीजिए जो कि अन्य सामग्रियों के साथ उनकी अपनी पहचान के लिए तब अपेक्षित होती है जब वे उपभोक्ता के पास उत्पाद बेचने के लिए व्यक्तिगत या फोन के द्वारा उपागमन करते हैं ।

छ. उपभोक्ता से किसी भी प्रकार की शिकायत के मिलने के अवसर पर, जो कि आवास वित्त कंपनियों के प्रतिनिधि/वाहक या डीएसए (प्रत्यक्ष विक्रेता अभिकर्ता) के अनुचित व्यवहार में सम्मिलित होने या संहिता के उल्लंघन के रूप में किया गया हो, जांच के लिए उपयुक्त कदम उठाने होंगे ताकि शिकायत का निपटान हो तथा क्षति की भरपाई हो ।

4. ऋण

4.1 (i) ऋणों के लिए आवेदन एवं उनकी प्रगति-प्रक्रिया

- क. ऋण के आवेदन-पत्र में आवश्यक जानकारी समाहित होनी चाहिए, जो कि ऋणकर्ता (ऋणी) के हितों को प्रभाषित करते हों, ताकि अन्य आवास वित्त कंपनियों के द्वारा प्रस्तावित नियम एवं शर्तों के साथ एक सार्थक तुलना कर सकें तथा ऋणकर्ता द्वारा संसूचित निर्णय लिया जा सकता है । ऋण आवेदन-पत्र में उन दस्तावेजों की सूची का संकेत भी हो सकता है जो आवेदन-पत्र के साथ जमा कराने आवश्यक होते हैं ।
- ख. आवास वित्त कंपनियों को एक ऐसी प्रणाली संसाधित करनी चाहिए जो ऋण के आवेदन-पत्र की पावती को ज्ञापित करती हो ।

(ii) ऋण मूल्यांकन तथा नियम/शर्तें

- क. एक ऋण आवेदन-पत्र को प्रवर्तित करने के लिए अपेक्षित सभी ब्यौरे सामान्यतः आवास वित्त कंपनियों के द्वारा आवेदन-पत्र लेने के समय संग्रहीत किए जाएंगे । यदि किसी मामले में किसी अतिरिक्त सूचना की जरूरत होती है तो उपभोक्ता को बताया जाना चाहिए कि उससे जल्द ही दुबारा संपर्क किया जाएगा ।
- ख. आवास वित्त कंपनियों को ऋणकर्ता को लिखित रूप में संस्वीकृति पत्र या किसी अन्य माध्यम के द्वारा संप्रेषित करना चाहिए, जिसमें स्वीकृत ऋण की राशि के साथ नियम व शर्तों के सहित वार्षिक ब्याज की दर तथा उसके लागू होने (उपयोजिता) की प्रविधि, समान मासिक किश्तों की संरचना, पुनः भुगतान (चुकौती) प्रभार आदि बताए जाने चाहिए तथा इनकी लिखित स्वीकृति ऋणकर्ता से प्राप्त कर उसके अभिलेखों में रखें ।
- ग. आवास वित्त कंपनियों को निरपवाद रूप से सभी ऋणकर्ताओं हेतु ऋण अनुबंध की एक प्रति के साथ, ऋण के सभी अनुलग्नकों की एक प्रति ऋण की संस्वीकृति/संवितरण के समय तैयार करनी होगी ।

(iii) ऋण आवेदन की अस्वीकृति की सूचना

यदि एक आवास वित्त कंपनी किसी उपभोक्ता को ऋण नहीं प्रदान कर सकती तो उसे मनाही हेतु कारणों को लिखित में सूचित करना होगा ।

(iv) नियमों व शर्तों में प्रभारों सहित ऋण का संवितरण

- क. ऋण का संवितरण ऋण अनुबंध/संस्वीकृति पत्र में दी गई संवितरण अनुसूची (समय-सारणी) के अनुसार करना चाहिए ।
- ख. आवास वित्त कंपनियों को संवितरण अनुसूची, ब्याज दर, सेवा प्रभार, भुगतान वापसी प्रभार, अन्य लागू शुल्क/प्रभार आदि सहित नियम एवं शर्तों में हुए किसी भी प्रकार के बदलावों को ऋणकर्ता को सूचित कर देना चाहिए । आवास वित्त कंपनियां यह भी सुनिश्चित करें कि ब्याज दरों एवं प्रभारों में बदलाव केवल भविष्य प्रभावी हों । इस संबंध में, एक उपयुक्त शर्त ऋण अनुबंध में समाविष्ट की जानी चाहिए ।

- ग. यदि इस प्रकार के प्रभार उपभोक्ता के लिए हानिकारक हैं, तो वह 60 दिनों की अवधि के भीतर बिना कोई अतिरिक्त प्रभार या ब्याज दिए तथा बिना सूचित किए अपना खाता बंद कर सकता है या फिर दूसरी कंपनी में जा सकता है ।
- घ. अनुबंध के तहत या अतिरिक्त प्रतिभूति की मांग के तहत भुगतान या निष्पादकता को स्मरण कराने/तेज करने के निर्णय हेतु ऋण अनुबंध के साथ सामंजस्य करना चाहिए ।
- ङ. आवास वित्त कंपनियों को सभी बकायों के भुगतान होने पर या ऋण की बकाया राशि के वसूल पाने पर सभी प्रतिभूतियां निर्मुक्त कर देनी चाहिएं । अन्य आवास वित्त कंपनी के किसी भी न्यायसंगत अधिकार/हक या किसी अन्य आवास वित्त कंपनी में ऋणकर्ता के खिलाफ अन्य दावे के ग्रहणाधिकार की अवस्था में ऐसे किसी प्रकार के अधिकार को व्यवहार में लाना है तो उक्त के बारे में ऋणकर्ता को पूर्ण विवरण के साथ बकाये के दावे एवं शर्त का नोटिस भेजा जाना चाहिए जिसके तहत आवास वित्त कंपनी प्रतिभूतियों को दावे के भुगतान/समायोजन तक रोकने के लिए अधिकृत है ।

4.2 गारंटीकर्ता

जब एक व्यक्ति एक ऋण के लिए गारंटीकर्ता के रूप में माना जाता है/जाती है, तो उसे इनके बारे में बताया जाना चाहिए :-

- क. गारंटीकर्ता के रूप में उसकी ज़िम्मेदारी ।
- ख. वह ऋण राशि, जिसके लिए वह कंपनी हेतु ज़िम्मेदारी की प्रतिबद्धता ले रहा/रही है ।
- ग. वे परिस्थितियां, जिनमें एक आवास वित्त कंपनी उसकी ली गई ज़िम्मेदारी का भुगतान करने के लिए बुला सकती है ।
- घ. यदि एक गारंटीकर्ता के रूप में चुकौती करने में वह असफल रहता/रहती है तो आवास वित्त कंपनी उसके कौन से धन का सहारा कंपनी में ले सकती है ।
- ङ. एक गारंटीकर्ता के रूप में क्या उसकी ज़िम्मेदारियां एक विशेष प्रमात्रा में सीमित हैं या फिर असीमित हैं, और
- च. समय एवं परिस्थितियां, जिनमें एक गारंटीकर्ता के रूप में उसकी ज़िम्मेदारी से मुक्ति मिल जाएगी, साथ ही, वह तरीका, जिसमें आवास वित्त कंपनी उसे इस बारे में अधिसूचित करेगी ।

आवास वित्त कंपनियां उसे उस ऋणकर्ता की वित्तीय स्थिति में आई किसी भी प्रकार के विपरीत बदलावों में सूचित करती रहेंगी, जिसके लिए वह एक गारंटीकर्ता के रूप में खड़ा/खड़ी है ।

4.3 छिपाव एवं गोपनीयता

उपभोक्ताओं की सभी निजी या व्यक्तिगत सूचनाओं को निजी एवं गोपनीय (चाहे वे उपभोक्ता अब आपके ग्राहक या उपभोक्ता न रहे हों) के रूप में माना जाएगा और वे निम्नलिखित सिद्धांतों एवं नीतियों से दिशा-निर्देशित होंगी । आवास वित्त कंपनियां उपभोक्ता के खातों से जुड़े आंकड़ों या सूचना को किसी से प्रकट नहीं करेंगी, फिर चाहे वे उपभोक्ता द्वारा प्रदान की गई है या किसी अन्य से, यहां तक कि उसी समूह की अधिकृत अन्य कंपनियों को भी नहीं, केवल निम्नलिखित आपवादिक मामलों को छोड़कर :-

- क. यदि सूचना कानून के द्वारा दी गई हो ।
- ख. यदि वहां पर जनता के प्रति कर्तव्य हेतु सूचना प्रकट करनी हो ।
- ग. यदि आवास वित्त कंपनी के हित में सूचना देनी अपेक्षित हो (उदाहरणार्थ-धोखाधड़ी रोकने हेतु), लेकिन किसी अन्य के लिए इसमें समूह की अन्य कंपनियां भी शामिल हैं जैसे कि विपणन के उद्देश्य हेतु, इसे उपभोक्ता या उपभोक्ता के खाते की सूचना देने के लिए एक कारण के रूप में प्रयुक्त नहीं किया जाना चाहिए (यहां तक कि उपभोक्ता का नाम व पता भी) ।

- घ. यदि उपभोक्ता आवास वित्त कंपनी से सूचना प्रकट करने के लिए कहता है या फिर उपभोक्ता की अनुमति से ।
- ङ. यदि आवास वित्त कंपनियों से उपभोक्ताओं के बारे में एक संदर्भ/हवाला (जिक्र) देने के लिए कहा जाता है, उन्हें इसे देने से पहले उनसे लिखित अनुमति प्राप्त करनी चाहिए ।
- च. उपभोक्ता को सूचित किया जाएगा कि उसे अपने उन व्यक्तिगत रिकॉर्ड्स (अभिलेखों) की पहुंच या प्राप्ति के लिए विद्यमान कानूनी संरचना के तहत उसके अधिकार की व्याप्ति कितनी है, जिन्हें कि आवास वित्त कंपनी ने अपने अधिकार में रखा हुआ है ।
- छ. आवास वित्त कंपनियां, किसी के भी द्वारा उपभोक्ता की वैयक्तिक सूचनाओं को विपणन के उद्देश्य के लिए इस्तेमाल नहीं करेंगी, जिसमें खुद आवास वित्त कंपनी भी शामिल है, जबकि उपभोक्ता उन्हें ऐसा करने के लिए विशेष रूप से अधिकृत नहीं करता है ।

4.4 ऋण संदर्भ अभिकरण (एजेंसीज़)

- क. जब एक उपभोक्ता अपना खाता खोलता है, तो आवास वित्त कंपनी को बताना होगा कि कब उसके खाते के विवरणों को ऋण संदर्भ अभिकरण को पारित कर सकती है और आवास वित्त कंपनियां उनके साथ जांच कर सकती हैं ।
- ख. आवास वित्त कंपनियां अपने साथ देनदार उपभोक्ता के व्यक्तिगत ऋण के बारे में ऋण संदर्भ अभिकरण को तब जानकारी दे सकती है, जब
 - i. उपभोक्ता अपने भुगतान/चुकोती में असफल रह जाता है,
 - ii. देनदारी (ऋण) की राशि विवाद में न हो, और
 - iii. उपभोक्ता ने आवास वित्त कंपनी की औपचारिक मांग के अनुपालन में प्रस्ताव प्रस्तुत न किया हो, जिससे कि आवास वित्त कंपनियां अपने ऋण के भुगतान हेतु संतुष्ट हों ।
- ग. ऐसे मामलों में, आवास वित्त कंपनियां लिखित में उपभोक्ता को सूचित करेंगी कि उन्होंने उपभोक्ता के ऊपर बकाया ऋण के बारे में सूचना ऋण संदर्भ अभिकरण को देने की योजना बनाई है । ठीक इसी दौरान, आवास वित्त कंपनियां उपभोक्ता को ऋण संदर्भ अभिकरण (एजेंसीज़) की भूमिका के बारे में व्याख्या करेगी तथा यह भी कि उनके द्वारा प्रदान की जाने वाली सूचना का उपभोक्ता के द्वारा ऋण प्राप्ति क्षमता पर क्या प्रभाव पड़ सकता है ।
- घ. आवास वित्त कंपनियां उपभोक्ता के खाते के बारे में अन्य जानकारियों को ऋण संदर्भ अभिकरण को दे सकती हैं यदि उपभोक्ता ने उन्हें ऐसा करने की अनुमति प्रदान की हो ।
- ङ. एक उपभोक्ता को, आवास वित्त कंपनियों के द्वारा ऋण संदर्भ अभिकरण को दी जाने वाली सूचना की एक प्रति देनी होगी, यदि वह ऐसी मांग करता है ।

4.5 बकायों का संग्रह/वसूली

- 4.5.1 जब कभी भी ऋण दिया जाता है, आवास वित्त कंपनियों को उपभोक्ता से ऋण चुकाने की प्रक्रिया के बारे में व्याख्या करनी चाहिए कि कितनी राशि, अवधि एवं समय के अंतर से भुगतान करना है । हालांकि, यदि उपभोक्ता ऋण भुगतान की समय सारणी (अनुसूची) का अनुपालन नहीं करता है तो बकाए की वसूली के लिए उस प्रदेश की कानून के अनुसार एक परिष्कृत प्रक्रिया अपनाई जाएगी । इस प्रक्रिया के अंतर्गत उपभोक्ता को नोटिस/अधिसूचना भेजकर या व्यक्तिगत दौरा करके याद दिलाना और/या प्रतिभूति, यदि कोई है, को रेहन या कब्जे में करना आदि शामिल होगा ।

4.5.2 आवास वित्त कंपनियों की संग्रह/वसूली नीति शिष्टाचार, उचित व्यवहार तथा अनुनय पर निर्मित होनी चाहिए। आवास वित्त कंपनियों को उपभोक्ता के विश्वास को संजोने तथा दीर्घकालिक संबंधों पर यकीन करना चाहिए। आवास वित्त कंपनियों के कर्मचारी या कोई भी प्राधिकृत व्यक्ति जो बकाए की वसूली के लिए उनका प्रतिनिधित्व करता हो या/और प्रतिभूति ग्रहण करे, खुद का परिचय देगा और आवास वित्त कंपनी द्वारा जारी अधिकृत पत्र दिखाएगा/गी और उसके निवेदन पर आवास वित्त कंपनी द्वारा या कंपनी के तहत प्राधिकरण के द्वारा जारी अपना पहचान-पत्र दिखाएगा/गी। आवास वित्त कंपनी उपभोक्ता को बकायों के बारे में सभी प्रकार की सूचना उपलब्ध कराएगी और तदनन्तर बकाए के भुगतान हेतु यथेष्ट नोटिस (अधिसूचना) प्रदान करेगी।

4.5.3 वसूली या ऋण संग्रह अथवा/और प्रतिभूति अधिग्रहण (कब्जे में लेने) में आवास वित्त कंपनियों के सारे कार्मिक या आवास वित्त कंपनी का प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत व्यक्ति को निम्नलिखित निर्धारित दिशा-निर्देशों का अनुपालन करना चाहिए :-

- क. उपभोक्ता से उसके चुनाव की जगह पर सामान्य अनुरोध पर संपर्क किया जाए और किसी विशिष्ट स्थान के अभाव में उसके निवास की जगह पर और यदि वह उसके आवास पर उपलब्ध न हो तो व्यवसाय या उसके काम-धंधे की जगह पर मिला जाए।
- ख. आवास वित्त कंपनियों के प्रतिनिधि के अपनी पहचान एक आधिकारिकता उपभोक्ता के साथ पहली मुलाकात में ही प्रकट की जानी चाहिए।
- ग. उपभोक्ता की गोपनीयता का आदर किया जाना चाहिए।
- घ. उपभोक्ता के साथ परस्पर मुलाकात सभ्य ढंग से की जाएगी।
- ङ. आवास वित्त कंपनियों के प्रतिनिधियों को उपभोक्ताओं से प्रातः 7.00 बजे से सायं 7.00 बजे के बीच ही संपर्क करना होगा जब तक कि उपभोक्ता के व्यवसाय या रोजगार के कारण विशेष परिस्थितियां बाध्य न करती हों।
- च. जहां तक संभव हो सके, किसी विशेष समय पर या विशेष जगह पर मुलाकात या संपर्क करने से बचने के लिए उपभोक्ता के अनुरोध का सम्मान करना होगा।
- छ. मुलाकात का समय एवं संख्या तथा बातचीत की विषय-वस्तु अभिलेखित की जाए।
- ज. बकायों के संबंध में मतभेदों या विवादों को परस्पर सहमति तथा विधिपूर्वक ढंग से हल करने हेतु सभी सहायताएं दी जानी चाहिए।
- झ. बकाया वसूली के लिए उपभोक्ता के स्थान पर मुलाकात (दौरे) के दौरान भद्र-व्यवहार एवं शिष्टाचार बनाए रखा जाना चाहिए।
- ञ. बकाया वसूली/संग्रह हेतु अनुपयुक्त अवसरों, जैसे कि परिवार में शोक/गामी या ऐसी ही अन्य आपदाओं के अवसरों पर मुलाकात/दौरे करने से बचा जाना चाहिए।

4.6 परिवाद एवं शिकायतें

4.6.1 आंतरिक प्रक्रिया

क. आवास वित्त कंपनियों के निदेशक मंडल को अपने संगठन के अंतर्गत इस तरह के पैदा होने वाले विवादों को सुलझाने के लिए उपयुक्त शिकायत निवारण प्रक्रम गठित कर लेना चाहिए। इस तरह के प्रक्रम को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि

ऋणदाता संस्थान के पदाधिकारियों के निर्णयों से पैदा होने वाले सभी विवादों को सुना जाए एवं कम से कम अगले उच्च स्तर पर निपटा लिया जाए । निदेशक मंडल को यह भी चाहिए कि उचित आचार संहिता तथा प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर परिवाद/शिकायत निपटान के क्रियाकलापों की आवधिक समीक्षा करे । ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट नियमित अंतराल पर या उसके द्वारा निर्धारित अवधि पर निदेशक मंडल के समक्ष प्रस्तुत की जा सकती है ।

ख. यदि उपभोक्ता एक शिकायत करना चाहता/ती है तो उसे बताया जाना चाहिए कि-

- i. शिकायत कैसे करें ।
- ii. शिकायत कहां पर कर सकता है ।
- iii. एक शिकायत कैसे की जानी चाहिए ।
- iv. प्रति उत्तर की उम्मीद कब तक करें ।
- v. निपटान के लिए किससे मुलाकात करें ।
- vi. तब क्या करें जब उपभोक्ता नतीजे से खुश न हो ।
- vii. आवास वित्त कंपनी के कर्मचारी को उपभोक्ता के किसी भी प्रश्न हेतु मदद करनी होगी ।

ग. उपभोक्ता को यह बताया जाना चाहिए कि वह शिकायत के उचित एवं त्वरित निपटान के लिए आवास वित्त कंपनी की प्रक्रिया के विवरण कहां से पता करें ।

घ. यदि एक उपभोक्ता से लिखित में शिकायत प्राप्त की गई है तो आवास वित्त कंपनी को यह प्रयास करना चाहिए कि एक हफ्ते के भीतर उसे अभिस्वीकृत/जवाब भेजा जाए । शिकायत आवास वित्त कंपनी द्वारा अविहित फोन या टेलीफोन हैल्प डैस्क या उपभोक्ता को एक शिकायत संदर्भ संख्या देनी होगी तथा एक यथोचित अवधि के भीतर प्रगति की सूचना देनी होगी ।

ङ. मुद्दे या विषय की जांच के पश्चात् एक आवास वित्त कंपनी उपभोक्ता को इसका अंतिम प्रति उत्तर या वर्णन भेजेगी कि उसे उत्तर देने के लिए और अधिक समय क्यों चाहिए और शिकायत मिलने के 6 सप्ताह के भीतर ऐसा करने का प्रयास करेगी एवं उसे सूचित किया जाना चाहिए कि यदि वह संतुष्ट नहीं है तो अपनी शिकायत आगे कैसे बढ़ानी है ।

5. सामान्य

आवास वित्त कंपनी उपभोक्ता को सूचना देगी कि-

1. ऋण के आवेदन-पत्र में उसके द्वारा भरी जाने वाली सूचनाओं को उसके घर/आवास एवं व्यावसायिक टेलीफोन संख्या या/और उसके आवास पर या व्यावसायिक पते पर भौतिक रूप से, इस उद्देश्य के लिए नियुक्त अधिकरणों (एजेंसीज) के माध्यम से, दौरा करके या उपस्थित होकर सत्यापन किया जाता है, यदि आवास वित्त कंपनी को ऐसा करना अनिवार्य लगता है ।
2. उपभोक्ता को सूचित किया जाना चाहिए कि यदि जरूरत हो तो उपभोक्ता के खाते में हुए लेनदेन की जांच-पड़ताल के लिए वह आवास वित्त कंपनी तथा पुलिस/अन्य जांच एजेंसी के साथ सहयोग करे, यदि आवास वित्त कंपनी उसे इसमें सम्मिलित करना चाहती है ।
3. आवास वित्त कंपनी को उपभोक्ता को यह सलाह देनी चाहिए कि यदि उपभोक्ता धोखाधड़ीपूर्ण कार्य करता है तो अपने खाते में होने वाले सभी नुकसानों के लिए जिम्मेदार होगा/होगी और यदि ग्राहक/उपभोक्ता उपयुक्त ध्यान दिए बिना कार्य करता है और जिसके कारण उसे हानि होती है, तो उक्त हानि के लिए उपभोक्ता स्वयं जिम्मेदार हो सकता है ।

4. आवास वित्त कंपनियों के अपने उत्पाद या सेवाएं निम्नलिखित एक या एक से अधिक भाषाओं में होना चाहिए :-
हिंदी, अंग्रेजी या उपयुक्त स्थानीय भाषा ।
5. आवास वित्त कंपनियां किसी भी उपभोक्ता के साथ ऋण के मामले में लिंग, जाति एवं धर्म के आधार पर भेदभाव नहीं करेंगी । हालांकि, यह आवास वित्त कंपनियों को इस बात से निवारित नहीं करती कि समाज के विभिन्न वर्गों के लिए गठित योजनाओं में भागीदारी या प्रवर्तन न करें ।
6. आवास वित्त कंपनियां एक ऋण खाते के अंतरण/स्थानान्तरण के अनुरोध, चाहे वह ऋणकर्ता के द्वारा किया गया हो या फिर एक बैंक/वित्तीय संस्थान द्वारा किया गया हो, को सामान्य तरीके से प्रक्रमित करेंगी ।
7. संहिता को प्रचारित करने के लिए आवास वित्त कंपनियां करेंगी-
क. विद्यमान एवं नए उपभोक्ताओं को संहिता की एक प्रति प्रदान करेंगी ।
ख. अनुरोध करने पर इस संहिता को उपलब्ध कराएं, चाहे वह काउंटर (पटल) पर या इलैक्ट्रॉनिक संचार या फिर डाक द्वारा ।
ग. इस संहिता को अपनी प्रत्येक शाखा एवं अपनी वेबसाइट पर उपलब्ध कराएं, और
घ. यह सुनिश्चित करें कि उनका कर्मचारी संहिता से संबंधित उपयुक्त जानकारी उपलब्ध कराने के लिए प्रशिक्षित हो और संहिता को व्यवहार में लाए ।

परिशिष्ट-I

चलनिधि विवरण के लिए परिपक्वता पार्श्विका

क. बाह्य प्रवाह

लेखाशीर्ष	समयावधिगत वर्ग
-----------	----------------

1. पूंजीगत निधियां : क) साम्या पूंजी, अप्रतिदेय अथवा स्थायी अधिमान पूंजी, आरक्षित निधियां एवं अधिशेष	10 वर्ष से अधिक की समयावधि ।
ख) अधिमान पूंजी-प्रतिदेय/गैर-स्थायी	शेयरो की अवशिष्ट परिपक्वता के अनुसार ।
2. उपहार, अनुदान, दान और उपकार	10 वर्ष से अधिक की समयावधि, तथापि, यदि ऐसे उपहार, अनुदान, इत्यादि विनिर्दिष्ट अंतिम उपयोग से बंधे हैं, तब इन्हें विनिर्दिष्ट उद्देश्य/अंतिम उपयोग के अनुसार समयावधि में रखा जा सकता है ।
3. नोट, बंधपत्र एवं ऋण पत्र :	
क) सादे वनीला बंधपत्र/ऋण पत्र	लिखतों की अवशिष्ट परिपक्वता के अनुसार ।
ख.) सन्निहित क्रय-विक्रय विकल्प के साथ (जीरो कूपन/भारी बट्टा बंधपत्र सहित) बंधपत्र/ऋण पत्र	सन्निहित विकल्प के लिए पूर्वतम प्रयोग की तारीख के लिए अवशिष्ट परिपक्वता के अनुसार ।
ग) स्थिर दर के नोट	अवशिष्ट परिपक्वता के अनुसार ।
4. जमाराशि	
क) जनता से सावधि जमा	अवशिष्ट परिपक्वता के अनुसार
ख) अंतर-कंपनी जमा	संस्थागत/थोक जमाराशियां होने से, इन्हें उनकी अवशिष्ट परिपक्वता के अनुसार रखा जाना चाहिए ।
ग) जमा के प्रमाण-पत्र	अवशिष्ट परिपक्वता के अनुसार
5. उधार लेना	
क) आवधिक धन उधार लेना	अवशिष्ट परिपक्वता के अनुसार ।
ख) भारतीय रिजर्व बैंक, सरकार एवं अन्यो से	अवशिष्ट परिपक्वता के अनुसार ।
ग) डब्ल्यूसीडीएल, सीसी, इत्यादि की प्रकृति में बैंक से उधार लेना	अवशिष्ट परिपक्वता के अनुसार ।
5. चालू देनदारियां एवं प्रावधान क) विविध लेनदार	देयता तारीख अथवा नकदी बाह्य प्रवाह के संभावित समय के अनुसार । बाह्य प्रवाहों की प्रवृत्ति निर्धारित करने के लिए एक व्यवहारात्मक विश्लेषण भी किया जा सकता है और राशियां तदनुसार रखी जा सकती हैं ।
ख)	नकदी प्रवाह के संभावित समय के अनुसार ।
ग) प्राप्त हुई अग्रिम आय, समायोजन के लम्बित रहते, उधारकर्ताओं से रसीदें ।	10 वर्ष की समयावधि में, क्योंकि इनमें कोई नकदी बाह्य प्रवाह संबद्ध नहीं है ।
घ) बंधपत्रों/जमाराशियों पर संदेय ब्याज	समयावधि का ध्यान रखे बिना भुगतान की देय तारीख के अनुसार ।
ङ) अनुपयोज्य आस्तियों के लिए प्रावधान	प्रावधान की राशि ऋण सूची की सकल राशि से निवल की जा सकती है और निवल निवेश विहित समयावधि में अंतर्वाह के रूप में दर्शाया जा सकता है । यदि प्रावधान प्रतिभूतिक्रम से नहीं रखे गए हैं, तब प्रावधान 10 वर्षीय समयावधि में दर्शाया जाए ।
च) निवेश सूची के लिए प्रावधान	राशि निवेश सूची के सकल मूल्य से निवल की जा सकती है और निवल निवेश विहित समयावधि में यथा अंतर्वाह दर्शाया जा सकता है । यदि प्रावधान प्रतिभूतिक्रम से नहीं रखे गए हैं, तब प्रावधान 10 वर्षीय समयावधि में दर्शाया जाए ।
छ) अन्य प्रावधान	अद्यस्थ: : लेनदेन की प्रकृति/उद्देश्य के अनुसार समयावधि में रखे जाएंगे ।

ख. अंतर्वाह

लेखाशीर्ष	समयावधिगत वर्ग
1. नकदी	1 से 14 दिनों की समयावधि में ।
2. मार्गस्थ विप्रेषण	1 से 14 दिनों की समयावधि में ।
3. बैंकों में शेष क) चालू खाता	अनुबद्ध न्यूनतम शेष 6 महीने से 1 वर्ष की समयावधि में दर्शाया जाए । न्यूनतम शेष से अधिक शेष 1 से 14 दिनों की समयावधि में दर्शाया जाए ।
ख) जमा लेखा/अल्पावधि जमा	अवशिष्ट परिपक्वता के अनुसार
4. निवेश (प्रावधान का निवल) क) अनिवार्य निवेश	आवास वित्त कंपनी के लिए यथा उपयुक्त ।
ख) गैर-अनिवार्य सूचीबद्ध	आवास वित्त कंपनी द्वारा प्रस्तावित विफलीकरण अवधि पर निर्भर 1 से 14 दिनों, 14 से अधिक 1 महीने, एक महीने से अधिक 2 महीने तक और 2 महीने से अधिक 3 महीने की समयावधि में ।
ग) गैर-अनिवार्य, असूचीबद्ध प्रतिभूतियां (अर्थात् शेयर इत्यादि)	10 वर्षों से अधिक ।
घ) निश्चित अवधि की परिपक्वता रखने वाली गैर-अनिवार्य असूचीबद्ध प्रतिभूतियां	अवशिष्ट परिपक्वता के अनुसार ।
ङ) उद्यम पूंजीगत इकाइयां	'10 वर्ष से अधिक' की समयावधि में ।
5. ट्रेडिंग बुक का पालन किया जाने के मामले में	
साम्या (इक्विटी) शेयर, संपरिवर्तनीय अधिमान शेयर, अप्रतिदेय स्थायी अधिमान शेयर, निर्बाध म्युचुअल फंडों और अन्य निवेश में, अनुषंगियों/संयुक्त उद्यमों और इकाइयों के शेयर	i. आ.वि.कंपनी की ट्रेडिंग बुक के द्योतक यथा चालू निवेश वर्गीकृत शेयरों को 1 दिन से 14 दिनों, 14 दिनों से अधिक एक माह, एक माह से अधिक 2 माह तक और 2 माह से अधिक 3 माह तक दर्शाया जा सकता है, जो आ.वि.कंपनी द्वारा प्रस्तावित विफलीकरण की अवधि पर निर्भर करेगा । ii. दीर्घावधि निवेश के रूप में वर्गीकृत शेयरों को 10 वर्ष से अधिक की समयावधि में रखा जा सकता है । तथापि, प्रारम्भिक वित्तपोषण पैकेज के भाग के रूप में अपेक्षित सहायतित यूनिटों/कंपनियों के शेयरों को संबंधित समयावधि में परियोजना के क्रियान्वयन/अधिक व्यतीत समय इत्यादि को ध्यान में रखकर और ऐसे शेयरों को (अधिकार से) वंचित करने के लिए संभावित समयावधि में रखा जा सकता है ।
6. अग्रिम (प्रयोज्य) क) बट्टागत और पुनर्बट्टागत विनिमय पत्र और वचन पत्र	पूर्वता प्राप्त बिलों में अवशिष्ट प्रथा के अनुसार ।
ख) आवधिक ऋण (केवल रुपया ऋण)	ऋण के ब्याज और मूलधन के मद्दे नकदी अंतर्वाह की समयावधि के संबंध में, मूल/संशोधित पुनर्भुगतान अनुसूची में यथा अनुबद्ध नकदी प्रवाहों के समय के अनुसार रखा जा सकता है ।
ग) कंपनी ऋण/अल्पावधि ऋण	अवशिष्ट परिपक्वता के अनुसार
7. अनुपयोज्य ऋण : (प्रावधान और रखे गए ब्याज उचंत का निवल दर्शाया जा सकता है) क) अवमानक i. आगामी तीन वर्षों में देय हो रही सभी अतिदेय राशियां और मूलधन किस्तें	3 से 5 वर्ष की समयावधि में ।

ii. आगामी तीन वर्षों से परे देय सम्पूर्ण मूलधन की राशि	मूलधन की विभिन्न किस्तों की संबंधित देय तारीखों में 5 वर्ष जोड़ने के बाद निकाली गई समयावधि ।
ख) संदिग्ध एवं हानिप्रद i. आगामी पांच वर्षों में देय होने वाले मूलधन की सभी किस्तें और सभी अतिदेय भी । ii. आगामी पांच वर्षों से परे देय मूलधन की सम्पूर्ण राशि	5 से 7 वर्ष की समयावधि में । मूलधन की विभिन्न किस्तों की संबंधित देय तारीखों में पांच वर्ष जोड़ने के बाद निकाली गई समयावधि में ।
8. पट्टागत आस्तियां	पट्टागत लेनदेन से नकदी प्रवाह को उसके समय के अनुसार संबंधित समयावधि में रखा जा सकता है ।
9. स्थायी आस्तियां (पट्टागत आस्तियों सहित)	10 वर्ष से अधिक की समयावधि में
10. अन्य आस्तियां क) अमूर्त आस्तियां और नकदी प्रवाह नहीं जताने वाली मदें	10 वर्ष से अधिक समयावधि में
ख) अन्य मदें (जैसे कि प्रोद्भूत आय, अन्य प्राप्यनीय, कर्मचारी ऋण इत्यादि)	नकदी प्रवाहों के समय के अनुसार संबंधित समयावधि में

ग. आकस्मिक देनदारियां

क) साख/गारंटी पत्र (हस्तांतरण माध्यम से बाह्य प्रवाह)	हस्तांतरण अर्थात् (रखे गए मार्जिन की निवल) बकाया गारंटी राशि, के विश्लेषण की पिछली प्रवृत्ति के आधार पर, संभावित हस्तांतरण का अनुमान लगाया जाना चाहिए और इस राशि को निर्णायक आधार पर विभिन्न समयावधियों में वितरित किया जा सकता है । हस्तांतरण से निर्मित आस्तियां वसूली की संभावित तारीखों के आधार पर संबंधित परिपक्वता के अधीन दर्शाई जा सकती हैं ।
ख) संवितरण (बाह्य प्रवाह) के लम्बित रहते ऋण प्रतिबद्धताएं	संस्वीकृत संवितरण अनुसूची के अनुसार संबंधित समयावधि में
ग) अन्य संस्थानों के लिए/के द्वारा प्रतिबद्ध ऋण सहायता (बाह्य प्रवाह-अंतर्वाह)	ऋण सहायता के अधीन प्राप्त बिलों की प्रथा के अनुसार

नोट

क) कोई भी घटना - विनिर्दिष्ट नकदी प्रवाह (अर्थात् वेतन निर्धारण का बकाया, पूंजीगत व्यय, आयकर प्रतिदाय, इत्यादि) ऐसे नकदी प्रवाहों के समय के तदनुरूपी किसी समयावधि में दर्शाया जाना चाहिए ।

ख) सभी अतिदेय देनदारियों को 1 से 14 दिनों की समयावधि में दर्शाया जाए ।

ग) पट्टागत भाटक आवास/किराया खरीद आस्तियों/मानक ऋणों की किस्तों और ब्याज के मद्दे अतिदेय प्राप्यनीय निम्न प्रकार से रखे जाने चाहिए :-

i. एक महीने से कम के लिए अतिदेय	3 से 6 महीने की समयावधि में
ii. एक महीने से अधिक किन्तु सात महीने से कम (अर्थात् संबंधित राशि 6 महीने के लिए विगत देय हो जाती है)	एक महीने की अनुग्रह को गिने बिना 6 से 12 महीनों की समयावधि में
iii. सात महीनों के लिए किन्तु एक वर्ष से कम के लिए अतिदेय मूलधन की किस्तें	1 से 3 वर्षों की समयावधि में

अंतरालों का वित्तपोषण

नकारात्मक अंतराल (अर्थात् जहां बाह्य प्रवाह अंतर्वाहों से अधिक हो जाते हैं), वहां प्रथम दो समयावधियों अर्थात् 1 से 14 दिनों और 14 दिनों से अधिक एक महीने तक प्रत्येक समयावधि के बाह्य प्रवाहों के 15 प्रतिशत की विवेकसम्मत सीमा से अधिक नहीं होनी चाहिए और एक वर्ष की अवधि तक संचयी अंतराल एक वर्ष की अवधि तक संचयी नकदी प्रवाहों के 15% से अधिक नहीं होना चाहिए। यदि ये सीमाएं अधिक हो जाती हैं तब सीमा के भीतर अंतराल लाने के प्रस्तावित उपायों को संबंधित विवरण में एक पाद टिप्पणी में दर्शाया जाना चाहिए।

अनुलग्नक-II

ब्याज दर अस्थिरतागत पार्श्विका

लेखाशीर्ष	दर की अस्थिरता के लिए समयावधि
क. देनदारियां	

1. पूंजी, आरक्षित एवं अधिशेष	गैर-अस्थिर
2. उपहार, अनुदान एवं उपकार	गैर-अस्थिर
3. नोट, बंधपत्र एवं ऋण-पत्र :	
क) अस्थिर दर	अस्थिर रोल-ओवर/पुनर्मूल्यन तारीख पर पुनर्मूल्य संबंधित समयावधि में, पुनर्मूल्यन तारीखों के अनुसार रखा जाना चाहिए ।
ख) स्थिर दर (सादा वनीला) शून्य लाभांश (कूपन) सहित	अस्थिर, परिपक्वता पर पुनर्मूल्य । ऐसी लिखतों पर अवशिष्ट परिपक्वता के अनुसार संबंधित समयावधि में रखा जाएगा ।
ग) सन्निहित विकल्पों के साथ लिखतें	अस्थिर, विकल्प की तारीख के प्रयोग पर पुनर्मूल्य लगाया जा सकता है । विशेष रूप से बढ़ती ब्याज दर के परिदृश्य में । प्रयोग की तत्काल आगामी तारीख तक अवशिष्ट अवधि के अनुसार संबंधित समयावधि में रखी जाएगी ।
4. जमाराशियां :	अस्थिर, परिपक्वता पर परिपक्वतापूर्व स्वीकार किए जा रहे आहरण पर पुनर्मूल्यन किया जा सकता है । ऐसे आहरण के लिए अनुबद्ध, यदि कोई निश्चित अवरुद्धता अवधि है, के बाद । यथास्थिति, संबंधित समयावधि में अथवा अवशिष्ट परिपक्वता के अनुसार रखी जाएंगी । किसी भी निश्चित अवरुद्धता अवधि अथवा विगत की ऐसी अवरुद्धता के बिना, परिपक्वतापूर्व आहरणीय जमाराशियां सबसे पहली/सबसे कम समयावधि में रखी जानी चाहिएं ।
क) जमाराशियां/उधार की राशियां	
i. स्थिर दर	अस्थिर, संविदागत पीछे से चली आ रही (रोल-ओवर) तारीख पर पुनर्मूल्य । सबसे पहली आगामी पुनर्मूल्यन तारीख तक अवशिष्ट अवधि के अनुसार संबंधित समयावधि में रखी जाएंगी ।
ii. अस्थिर दर	अस्थिर, संविदागत पीछे से चली आ रही (रोल-ओवर) तारीख पर पुनर्मूल्य । सबसे पहली आगामी पुनर्मूल्यन तारीख तक अवशिष्ट अवधि के अनुसार संबंधित समयावधि में रखी जाएंगी ।
ख) आईसीडी	अस्थिर, परिपक्वता पर पुनर्मूल्यांकित । अवशिष्ट परिपक्वता के अनुसार, संबंधित समयावधि में रखी जाएंगी ।
5. उधार लेना	
क) आवधिक धन उधार लेना	अस्थिर, परिपक्वता पर पुनर्मूल्यांकित । अवशिष्ट परिपक्वता के अनुसार संबंधित समयावधि में रखी जाएंगी ।
ख) अन्यो से उधार लेना	
i. स्थिर दर	अस्थिर, परिपक्वता पर पुनर्मूल्यांकित । अवशिष्ट परिपक्वता के अनुसार संबंधित समयावधि में रखी जाएंगी ।
ii. अस्थिर दर	अस्थिर पीछे से चली आ रही (रोल-ओवर)/पुनर्मूल्यन तारीख पर पुनर्मूल्यन । संबंधित समयावधि में पुनर्मूल्यन की तारीख की अवशिष्ट अवधि के अनुसार रखी जाएंगी ।
6. चालू देनदारियां एवं प्रावधान	

तुलन-पत्र का प्रकटीकरण

(यथा :)

1. पूंजी हेतु जोखिम आस्ति अनुपात (सीआरएआर)

	मद	चालू वर्ष	पूर्व वर्ष
i)	सीआरएआर (%)		
ii)	सीआरएआर - टियर-I पूंजी (%)		
iii)	सीआरएआर - टियर-II पूंजी (%)		

II. रीयल एस्टेट सैक्टर हेतु निवेश

श्रेणी		चालू वर्ष	पूर्व वर्ष
क.	प्रत्यक्ष निवेश		
	i.	आवासीय बंधकताएं	
		बंधकता द्वारा पूर्णतः जमानती आवासीय संपत्तियों को ऋण देना जो कि ऋणकता के कब्जे में है या होंगी या वे किराए पर हैं (15 लाख रुपए तक के वैयक्तिक आवास ऋण को अलग से दिखाया जा सकता है।	
	ii.	वाणिज्यिक रीयल एस्टेट	
		बंधकता द्वारा जमानती वाणिज्यिक रीयल एस्टेट (कार्यालय भवन, फुटकर स्थल, बहुउद्देशीय वाणिज्यिक परिसर, बहु-परिवार आवासीय भवन, बहु-किराएदार वाणिज्यिक परिसर, औद्योगिक या भंडारगार स्थान, होटल, भूमि अभिग्रहण, विकास व निर्माण आदि) को ऋण देना। निवेश में गैर-निधि आधारित (एनएफबी) सीमाएं शामिल होंगी।	
	iii.	बंधक समर्थित प्रतिभूतियों (एमबीएस) में निवेश तथा अन्य प्रतिभूतिकृत निवेश।	
क.		आवासीय	
ख.		वाणिज्यिक रीयल एस्टेट	
ख.	अप्रत्यक्ष निवेश		
	राष्ट्रीय आवास बैंक तथा आवास वित्त कंपनियों में निधि आधारित एवं गैर-निधि आधारित निवेश।		

अल्पावधि गतिशील चलनिधि का विवरण

(यथा :)

आवास वित्त कंपनी का नाम :

(राशि करोड़ रुपए में)

	1-14 दिन	15-28 दिन	29 दिन से 3 माह	3-6 माह
क. बाह्य प्रवाह				
1. ऋणों एवं अग्रिमों में वृद्धि				
2. निवेश में निवल वृद्धि				
i. सरकार/अनुमोदित प्रतीतृतियां				
ii. बाँड/डिबेंचर/शेयर				
iii. अन्य				
3. सार्वजनिक जमाराशियां, परिवर्तनीय डिबेंचरों में निवल वृद्धि				
4. विभिन्न स्रोतों से उधार में निवल वृद्धि/बाजार को उधार देने में निवल वृद्धि				
5. तुलन-पत्र बाह्य मदों के मदे बाह्य प्रवाह				
6. अन्य बाह्य प्रवाह				
कुल बाह्य प्रवाह (क)				
ख. अंतर्वाह				
1. निवल नकदी की स्थिति				
2. जमाराशियों, अपरिवर्तनीय डिबेंचरों में निवल वृद्धि				
3. निवेश पर ब्याज अंतर्वाह				
4. निष्पादनीय अग्रिमों पर ब्याज अंतर्वाह				
5. विभिन्न स्रोतों से उधार लेने में निवल वृद्धि				
6. तुलन-पत्र बाह्य मदों के मदे अंतर्वाह				
7. अन्य अंतर्वाह				
कुल अंतर्वाह (ख)				
ग. आस्तियों एवं देयताओं का असंतुलन (ख-क)				
घ. संचयी आस्तियों एवं देयताओं का असंतुलन				
ङ. ग यथा प्रतिशत से कुल बाह्य प्रवाह				