1. भूमिका

आवास वित्त कंपनियों के लिए उचित व्यवहार संहिता से जुड़े दिशानिर्देश, जो भावी/मौजूदा ग्राहकों के साथ व्यवहार करने या संबंध बनाने के दौरान उचित व्यवहार मानकों को निर्धारित करते हैं, उन्हें समय-समय पर यथा संशोधित **भारतीय रिज़र्व बैंक (आवास वित्त कंपनी) निर्देश**, 2025 (**जिसे इसके बाद** "*HFC **निर्देश**, 2025*" **कहा गया है**) **के साथ पठित भारतीय रिज़र्व बैंक** (**गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियां – उत्तरदायी व्यावसायिक आचरण**) **निर्देश**, 2025, **दिनांक** 28 **नवंबर**, 2025 (**जिसे इसके बाद** "***उत्तरदायी व्यावसायिक आचरण निर्देश**, 2025*" **कहा गया है**) **के अनुसार तैयार किया गया है।** इन दिशानिर्देशों को इस क्षेत्र के भीतर सबसे अच्छे कॉर्पोरेट तौर-तरीकों को अपनाने की आवश्यकता को ध्यान में रखते हुए अपनाया गया है। इन उपरोक्त निर्देशों के अनुसार, AAVAS FINANCIERS LIMITED ("Aavas") ने एक "उचित व्यवहार संहिता" तैयार की है और उसे लागू किया है। उचित व्यवहार संहिता का मूल उद्देश्य Aavas और ग्राहक(कों) दोनों की सहायता करना है।

2. संहिता का अनुप्रयोग

यह संहिता Aavas के सभी ऑपरेटिंग/सर्विस लोकेशन्स जैसे कि शाखा, क्षेत्रीय कार्यालय और कॉर्पोरेट कार्यालय से दी जाने वाली सभी उत्पाद और सेवाओं पर लागू होगी। इस संहिता का सभी अधिकृत पदाधिकारियों, सलाहकारों, सहभागियों, सहायक कंपनियों और डिजिटल लेंडिंग प्लेटफ़ॉर्म (स्वयं के या आउटसोर्सिंग व्यवस्था के तहत) को काउंटर पर, फ़ोन पर, पोस्ट से, इंटरैक्टिव इलेक्ट्रॉनिक डिवाइस के माध्यम स□, इंटरनेट पर या किसी और तरीके से सख्ती से पालन करना होगा।

3. ऋण के लिए आवेदन और उसकी प्रोसेसिंग

a) उधारकर्ता के साथ किए जाने वाले सभी संवाद क्षेत्रीय भाषा में या उधारकर्ता की समझ में आने वाली भाषा में होंगे।
b) Aavas ऋण आवेदन की प्रोसेसिंग के लिए देय सभी शुल्कों/प्रभारों, ऋण राशि स्वीकृत/वितरित न होने या अस्वीकृत होने पर लौटाई जाने वाली शुल्क राशि, समय से पूर्व भुगतान के विकल्प और उस पर लगने वाले प्रभारो, अगर कोई हों, पुनर्भुगतान में देरी होने पर लगने वाला जुर्माना, अगर कोई हो, ऋण की ब्याज दर को

फिक्स्ड से फ्लोटिंग या फ्लोटिंग से फिक्स्ड में बदलने पर लगने वाले कन्वर्ज़न प्रभार, ब्याज दरों को पुनः निर्धारित करने संबंधी शर्तों की उपस्थिति और कोई भी दूसरी मामला जो उधारकर्ता के हितों को प्रभावित करता हो आदि सभी जानकारियों का स्पष्ट तौर पर खुलासा करेगा। दूसरे शब्दों में, Aavas स्पष्ट तरीके से "कुल लागत" का खुलासा करेगा, जिसमें ऋण आवेदन की प्रोसेसिंग/स्वीकृति में शामिल सभी प्रभार मौजूद होंगे। साथ ही, यह भी सुनिश्चित किया जाएगा कि ये प्रभार/शुल्क गैर-भेदभावपूर्ण हों।

c) Aavas शारीरिक रूप से अक्षम, दिव्यांग/विशेष योग्यजन या दृष्टिहीन व्यक्तियों के साथ व्यवहार करते समय किसी भी प्रकार का भेदभाव नहीं करेगा। Aavas ऐसे व्यक्तियों के साथ मददगार रवैया अपनाएगा और शाखा में उनकी पूछताछ या आवेदन पर ध्यान देने के लिए उन्हें अन्य आने वाले ग्राहकों की तुलना में प्राथमिकता देगा। साथ ही, Aavas वरिष्ठ नागरिकों, शारीरिक रूप से अक्षम, दिव्यांग या दृष्टिहीन और अनपढ़ (निरक्षर) व्यक्तियों जैसे ग्राहकों के लिए सेवा प्रदान करते समय इसे आसान और सुविधाजनक बनाने के लिए विशेष प्रयास करेगा।

d) ऋण आवेदन फ़ॉर्म में वे सभी ज़रूरी जानकारियां शामिल होंगी जो उधारकर्ता के हितों को प्रभावित करती हैं, ताकि वह अन्य संस्थानों द्वारा दी जाने वाली शर्तों और नियमों के साथ एक सार्थक तुलना कर सके। ताकि उधारकर्ता द्वारा जानकारी के आधार पर सही निर्णय लिया जा सके। ऋण आवेदन फ़ॉर्म म□□ उन दस्तावेज़ों की सूची का उल्लेख होगा जिन्हें आवेदन फ़ॉर्म के साथ जमा करना ज़रूरी है।

e) Aavas सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति के लिए पावती देने की एक प्रणाली तैयार करेगा। बेहतर होगा कि वह समय-सीमा जिसके भीतर ऋण आवेदनों का निपटान किया जाएगा, उसका उल्लेख भी पावती म□□ किया जाना चाहिए।

4. ऋण मूल्यांकन, नियम/शर्तें और ऋण आवेदन की अस्वीकृति की सूचना

a) आम तौर पर, ऋण आवेदन को प्रोसेस करने के लिए ज़रूरी सभी विवरण Aavas द्वारा आवेदन के समय ही एकत्र कर लिए जाएंगे। अगर किसी अतिरिक्त जानकारी की ज़रूरत होती है, तो ग्राहक को बता दिया जाना चाहिए कि उनसे तुरंत दोबारा संपर्क किया जाएगा।

b) Aavas ग्राहक को उसकी स्थानीय भाषा या उसकी समझ में आने वाली भाषा में, स्वीकृत पत्र या अन्य माध्यम से, स्वीकृत ऋण राशि, नियमों व शर्तों की जानकारी देगा, जिसमें सालाना ब्याज दर, ब्याज लगाने का तरीका, EMI की संरचना, पुनर्भुगतान प्रभार और दंड प्रभार शामिल होंगे और

अभिलेख के लिए इन शर्तों पर ग्राहक की लिखित स्वीकृति प्राप्त करेगा।

c) Aavas ऋण समझौते में देर से पुनर्भुगतान के लिए लगाए जाने वाले दंड प्रभार को मोटे अक्षरों में लिखेगा।

d) Aavas ऋण की स्वीकृति/वितरण के समय, प्रत्येक उधारकर्ता को ऋण समझौते की एक प्रति और उसमें बताए गए सभी संलग्नकों की एक-एक प्रति अनिवार्य रूप से उपलब्ध कराएगा और इसकी पावती प्राप्त करेगा।

e) ऋण आवेदन अस्वीकृत होने की स्थिति में, ग्राहक को लिखित रूप में सूचित किया जाएगा कि Aavas उसे ऋण देने में असमर्थ है और इसके साथ अस्वीकृति के कारण भी बताए जाएंगे।

5. नियम और शर्तों में बदलाव सहित ऋणों का वितरण

a) Aavas यह सुनिश्चित करेगा कि ऋण का वितरण ऋण समझौते/स्वीकृति पत्र में दी गई तय अनुसूची (मूल या संशोधित) के अनुसार ही किया जाए।

b) Aavas नियम व शर्तों में किसी भी बदलाव की अग्रिम सूचना अपने ग्राहकों को उनकी स्थानीय भाषा या उनकी समझ में आने वाली भाषा में देगा, जिसमें वितरण अनुसूची, ब्याज दर, दंड प्रभार, सेवा प्रभार, समय से पहले भुगतान प्रभार और अन्य लागू शुल्क/प्रभार आदि शामिल होंगे। इसके अलावा, Aavas यह सुनिश्चित करेगा कि ब्याज दरों और प्रभारों में किए गए बदलाव केवल "भविष्य में" ही लागू किए जाएं और इस संबंध में ऋण समझौते में एक ज़रूरी खंड शामिल किया जाए।

c) अगर बदलाव ग्राहकों के लिए नुकसानदेह हैं, तो वे 60 (साठ) दिनों के भीतर किसी भी समय (बिना किसी पूर्व सूचना के) अपना अकाउंट बंद कर सकते हैं या स्विच कर सकते हैं, जिसके लिए उन्हें कोई अतिरिक्त प्रभार या संशोधित ब्याज देने की ज़रूरत नहीं होगी।

सभी मौजूदा उधारकर्ताओं के पास वेबसाइट पर उपलब्ध मंडल द्वारा अनुमोदित Aavas ROI स्विच/कन्वर्ज़न नीति के अनुसार, मौजूदा लागू स्प्रेड (ब्याज दर का अंतर) को मौजूदा लागू स्प्रेड में बदलने का विकल्प है। सभी आंशिक या पूर्ण रूप से वितरित ऋण मामलों के लिए, स्विच/कन्वर्ज़न की सुविधा का लाभ उठाने हेतु देय शुल्क प्रभार अनुसूची और MITC के अनुसार होगा और यह प्रभार सुविधा का लाभ उठाते समय बकाया मूलधन पर लगाया जाएगा। कुल अनुबंधित ऋण में से, वितरित

न की गई ऋण राशि पर कोई भी स्विच शुल्क देय नहीं होगा। यह सुविधा उन नियमित भुगतान करने वाले उधारकर्ताओं के लिए उपलब्ध है, जिनके ऋण अकाउंट में कोई भी EMI या PEMI बकाया नहीं है और इसे ज़रूरी दस्तावेज़ों के साथ उधारकर्ता(ओं) और Aavas के बीच आपसी सहमति से लागू किया जाएगा। उधारकर्ताओं के पास अपनी EMI को कम करने (बकाया अवधि को बदले बिना) अथवा अपनी EMI को यथावत रखने (जिससे उनके ऋण की बकाया अवधि कम हो जाए) का विकल्प होता है। स्प्रेड (ब्याज दर के अंतर) का पुनर्निर्धारण, स्विच की तारीख से अगले महीने की अगली साइकिल तिथि से प्रभावी होगा।

d) Aavas यह सुनिश्चित करेगा कि भुगतान को वापस लेने/तेज़ करने, समझौते के तहत प्रदर्शन की मांग करने या अतिरिक्त प्रतिभूतियां मांगने का कोई भी निर्णय ऋण समझौते के अनुरूप होना चाहिए।

e) Aavas ऋण की पूरी बकाया राशि प्राप्त होने पर तुरंत सभी प्रतिभूतियों को मुक्त कर देगा, बशर्ते कि उधारकर्ता के खिलाफ Aavas के किसी अन्य दावे के लिए कानूनी अधिकार या धारणाधिकार के अधीन हो सकता है। अगर बकाया राशि के समायोजन के अधिकार का इस्तेमाल किया जाना है, तो उधारकर्ता को इसकी सूचना दी जाएगी, जिसमें बकाया दावों का पूरा विवरण होगा और वे शर्तें बताई जाएंगी जिनके तहत Aavas संबंधित दावे के निपटान/भुगतान होने तक आपकी प्रतिभूतियों को अपने पास रखने का हकदार होगा।

6. निदेशक मंडल की ज़िम्मेदारियां

a) Aavas के निदेशक मंडल ने फ़रियादों और शिकायतों के समाधान के लिए संगठन के भीतर एक उचित शिकायत निवारण तंत्र तैयार किया है। इस तंत्र ने यह सुनिश्चित किया है कि ऋण देने वाली संस्था के अधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों की सुनवाई और निपटारा कम से कम अगले उच्च स्तर पर किया जाए।

b) Aavas का निदेशक मंडल, निष्पक्ष व्यवहार संहिता के पालन और प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की समय-समय पर समीक्षा करेगा।

7. फ़रियाद और शिकायत निवारण

- Aavas के पास अपनी प्रत्येक शाखा और कार्यालय में फ़रियादों को प्राप्त करने, उन्हें दर्ज करने और उनका निपटारा करने के लिए एक व्यवस्थित प्रणाली और प्रक्रिया मौजूद है, जिसमें ऑनलाइन प्राप्त होने वाले फ़रियाद भी शामिल हैं।

हमारा ग्राहक शिकायत तंत्र नीचे दिया गया है;

चरण 1:

कृपया नज़दीकी AAVAS FINANCIERS LIMITED शाखा में जाएं और अपनी फ़रियादें/शिकायत दर्ज कराएं ताकि आपकी फ़रियाद शाखा (सोमवार से शनिवार काम के घंटों के दौरान सुबह 9:30 बजे से शाम 6:30 बजे तक) में बने "फ़रियाद और शिकायत रजिस्टर" में दर्ज की जाएगी

या आप लिख सकते हैं, मेल कर सकते हैं या कॉल कर सकते हैं:

कंपनी के केंद्रीय ग्राहक संबंध प्रबंधन (CRM) **प्रकोष्ठ** को निम्नलिखित माध्यमों से
कस्टमर केयर नंबर: +91-0141-6618888
कस्टमर केयर ईमेल Id: - customercare@aavas.in

वेबसाइट के माध्यम से शिकायत दर्ज करके: www.aavas.in
हम 15 दिनों के भीतर आपकी फ़रियाद का जवाब देंगे।

चरण 2:
अगर आप प्राप्त समाधान से अब भी संतुष्ट नहीं हैं या आपको 15 दिनों के भीतर कोई प्रतिक्रिया नहीं मिलती है, तो आप **कंपनी के नोडल अधिकारी** को पत्र लिख सकते हैं, ईमेल या फैक्स कर सकते हैं, या उन्हें कॉल कर सकते हैं:

सुश्री प्रतिभा शर्मा

(नोडल अधिकारी)

AAVAS FINANCIERS LIMITED

201-202, द्वितीय तल, साउथएंड स्क्वायर मानसरोवर औद्योगिक क्षेत्र, जयपुर-302020 ई-मेल ID: pratibha.sharma@aavas.in

कार्यालय: +91 141-4659230

मोबाइल: +91 8003999547

मामले की जांच करने के बाद, हम ग्राहक को अपना अंतिम जवाब भेजेंगे या यह स्पष्ट करेंगे कि जवाब देने के लिए और ज़्यादा समय की ज़रूरत क्यों है, और हम 15 दिनों के भीतर ऐसा करने की कोशिश करेंगे।

चरण 3:

अगर आपकी फ़रियाद एक महीने के अंदर भी हल नहीं होती है, तो आप अपनी शिकायतों के निवारण के लिए आवास वित्त कंपनियों के नियामक प्राधिकरण, राष्ट्रीय आवास बैंक से सीधे नीचे दिए गए पते पर संपर्क कर सकते हैं:

राष्ट्रीय आवास बैंक,
विनियमन और पर्यवेक्षण विभाग
(शिकायत निवारण प्रकोष्ठ)
चौथी मंजिल, कोर- 5A, इंडिया हैबिटेट सेंटर, लोधी रोड, नई दिल्ली – 110 003

शिकायतकर्ता अपनी फ़रियाद लिंक https://grids.nhbonline.org.in पर दर्ज करके शिकायत निवारण प्रकोष्ठ से भी संपर्क कर सकता है।

- अगर किसी ग्राहक से लिखित में फ़रियाद प्राप्त होती है, तो Aavas एक सप्ताह के भीतर उसे पावती या जवाब भेजने की कोशिश करेगा। पावती में उस अधिकारी का नाम और पद लिखा होगा जो आपकी शिकायत का निपटारा करेगा। अगर फ़रियाद Aavas के तय टेलीफ़ोन हेल्पडेस्क या कस्टमर सर्विस नंबर पर फ़ोन के माध्यम से दी जाती है, तो ग्राहक को एक फ़रियाद संदर्भ संख्या प्रदान की जाएगी और उसे एक उचित समय के भीतर प्रगति की जानकारी दी जाती रहेगी।

- मामले की जांच करने के बाद, Aavas ग्राहक को अपना अंतिम जवाब भेजेगा या यह स्पष्ट करेगा कि उसे जवाब देने के लिए और ज़्यादा समय की ज़रूरत क्यों है और फ़रियाद प्राप्त होने के छह सप्ताह के भीतर ऐसा करने की कोशिश करेगा और साथ ही, उन्हें यह भी सूचित किया जाएगा कि अगर वह अब भी संतुष्ट नहीं है, तो अपनी फ़रियाद को अगले चरण में कैसे ले जा सकता है।
- Aavas ने अपनी शिकायत निवारण प्रक्रिया (ई-मेल id और अन्य संपर्क विवरण जहां फ़रियादें दर्ज की जा सकती हैं, समस्या हल करने में लगने वाला समय (टर्नअराउंड टाइम), शिकायत आगे बढ़ाने के लिए क्रमबद्ध प्रक्रिया, आदि।) को सार्वजनिक किया है ताकि पीड़ित उधारकर्ता अपनी फ़रियादें दर्ज करा सकें और विशेष रूप से यह सुनिश्चित किया है कि यह प्रक्रिया उनकी वेबसाइट पर उपलब्ध हो।
- Aavas अपने सभी कार्यालयों/शाखाओं और वेबसाइट पर स्पष्ट रूप से यह प्रदर्शित करेगा कि अगर फ़रियादी को एक महीने की अवधि के भीतर Aavas से कोई प्रतिक्रिया प्राप्त नहीं होती है या वह प्राप्त प्रतिक्रिया से असंतुष्ट है, तो फ़रियादी NHB की वेबसाइट पर ऑनलाइन फ़रियाद दर्ज करके या डाक द्वारा NHB, नई दिल्ली को भेजकर उनके शिकायत निवारण प्रकोष्ठ से संपर्क कर सकता है।

8. उचित व्यवहार संहिता के संचार की भाषा और माध्यम

a) उपर्युक्त दिशा-निर्देशों के आधार पर उचित व्यवहार संहिता (क्षेत्रीय भाषा में), Aavas द्वारा अपने मंडल के अनुमोदन से लागू की जाएगी।
b) इसे विभिन्न हितधारकों की जानकारी के लिए Aavas की वेबसाइट पर डाला जाएगा।

9. Aavas द्वारा वसूली जाने वाली अत्यधिक ब्याज दरों का नियमन

a) Aavas का मंडल एक ब्याज दर मॉडल अपनाएगा, जिसमें निधि की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम जैसे संबंधित कारकों को ध्यान में रखा जाएगा और ऋण व अग्रिमों (एडवांस) के लिए वसूली जाने वाली ब्याज दर तय की जाएगी। ब्याज की दर, जोखिम के वर्गीकरण का तरीका और विभिन्न श्रेणियों के उधारकर्ताओं से अलग-अलग ब्याज दर वसूलने के तर्क का खुलासा उधारकर्ता या ग्राहक को आवेदन फ़ॉर्म में किया जाएगा और स्वीकृति पत्र में स्पष्ट तौर पर सूचित किया जाएगा।

b) Aavas के मंडल के पास दंडात्मक प्रभार/ अन्य प्रभारों (अगर कोई हो) के लिए स्पष्ट तौर पर तय नीति भी होगी।

c) ब्याज की दरें, जोखिमों के वर्गीकरण का तरीका और दंडात्मक प्रभार (अगर कोई हो) भी कंपनियों की वेबसाइट पर उपलब्ध कराए जाएंगे या संबंधित समाचार पत्रों में प्रकाशित किए जाएंगे। वेबसाइट पर प्रकाशित या अन्यथा प्रकाशित की गई जानकारी क, ब्याज दरों में जब भी कोई बदलाव होगा, तब अपडेट किया जाएगा।

d) ब्याज की दर और दंडात्मक प्रभार (अगर कोई हो) अनिवार्य रूप से वार्षिक दर के रूप में होने चाहिए, ताकि उधारकर्ता को अकाउंट पर लगाए जाने वाले सटीक प्रभारों की जानकारी हो।

e) उधारकर्ताओं से एकत्र की गई किश्तों में ब्याज और मूलधन के बीच का विभाजन स्पष्ट रूप से दर्शाया जाना चाहिए।

10. Aavas द्वारा लिया जाने वाला अत्यधिक ब्याज

- Aavas, ज़िम्मेदार व्यावसायिक आचरण निर्देश, 2025 के पैराग्राफ़ 25 के प्रावधानों का पालन करेगा।
- Aavas ब्याज दरें तय करने और प्रोसेसिंग व अन्य प्रभारों (दंडात्मक प्रभार, अगर कोई हो, सहित) के लिए उपयुक्त आंतरिक सिद्धांत और प्रक्रियाएं तैयार करेगा। इस संबंध में, ऋण के नियमों और शर्तों के संबंध में स्पष्टता के बारे में निष्पक्ष व्यवहार संहिता में दिए गए दिशा-निर्देशों को ध्यान में रखा जाना चाहिए। Aavas प्रक्रिया और संचालन की निगरानी के लिए एक आंतरिक तंत्र स्थापित करेगा, ताकि उधारकर्ताओं के साथ संचार में पर्याप्त स्पष्टता सुनिश्चित की जा सके।

11. ऋण अकाउंट में दंडात्मक प्रभार

Aavas, समय-समय पर संशोधित ज़िम्मेदार व्यावसायिक आचरण निर्देश, 2025 के पैराग्राफ़ 30 में 'निष्पक्ष ऋण पद्धति - ऋण अकाउंट में दंडात्मक प्रभार' पर मौजूद निर्देशों का पालन करेगा।

12. समान मासिक किश्तों (EMI) पर आधारित व्यक्तिगत ऋणों की फ्लोटिंग ब्याज दर का पुनर्निर्धारण

Aavas, समय-समय पर संशोधित ज़िम्मेदार व्यावसायिक आचरण निर्देश, 2025 के पैराग्राफ़ 31 से 32 में समान मासिक किश्तों (EMI) पर आधारित व्यक्तिगत ऋणों की फ्लोटिंग ब्याज दर के पुनर्निर्धारण

पर निहित निर्देशों का पालन करेगा।

13. ज़िम्मेदार ऋण आचरण – व्यक्तिगत ऋणों के पुनर्भुगतान/निपटान पर चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज़ों को जारी करना।

Aavas, समय-समय पर संशोधित ज़िम्मेदार व्यावसायिक आचरण निर्देश, 2025 के पैराग्राफ़ 35 से 41 में मौजूद निर्देशों का पालन करेगा।

14. विज्ञापन, विपणन और बिक्री

Aavas यह सुनिश्चित करेगा कि:

- Aavas यह सुनिश्चित करने के लिए अधिकतम कदम उठाएगा कि सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री स्पष्ट और तथ्यात्मक हो।
- किसी भी मीडिया में किए गए विज्ञापन और प्रचार सामग्री में, जो किसी सेवा या उत्पाद की ओर ध्यान आकर्षित करती है और जिसमें ब्याज दर का संदर्भ शामिल है, Aavas यह भी प्रदर्शित करेगा कि क्या अन्य शुल्क और प्रभार लागू होंगे व संबंधित नियमों और शर्तों का पूरा विवरण अनुरोध करने पर या वेबसाइट पर उपलब्ध है।
- वह ब्याज दरों, सामान्य शुल्कों और प्रभारों के बारे में जानकारी अपनी शाखाओं में नोटिस लगाकर, टेलीफ़ोन या हेल्प-लाइन के माध्यम से, Aavas की वेबसाइट पर, नामित कर्मचारियों/हेल्प डेस्क के माध्यम से या सेवा गाइड/टैरिफ़ अनुसूची प्रदान करके उपलब्ध कराएगा।
- सहायता सेवाएँ प्रदान करने के उद्देश्य से किसी तीसरे पक्ष की सेवाएं लेने की स्थिति में, Aavas यह सुनिश्चित करेगा कि वह तीसरा पक्ष ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी को उसी गोपनीयता और सुरक्षा के साथ संभाले, जैसा कि Aavas स्वयं उस कार्य को करते समय करता।
- Aavas समय-समय पर अपने ग्राहकों को उनके द्वारा लिए गए उत्पादों की विभिन्न विशेषताओं के बारे में सूचित करता रहेगा। अन्य उत्पादों या उत्पादों/सेवाओं के संबंध में प्रचार प्रस्तावों की जानकारी ग्राहकों को केवल तभी दी जा सकती है, जब उन्होंने ऐसी जानकारी/सेवा प्राप्त करने के लिए मेल के माध्यम से या वेबसाइट पर या ग्राहक सेवा नंबर पर पंजीकरण करके अपनी सहमति दी हो।

- Aavas अपने प्रत्यक्ष बिक्री एजेंटों/प्रत्यक्ष विपरण एजेंटों, अगर कोई हो, के लिए आचरण संहिता लागू/निर्धारित करेगा, जिनकी सेवाओं का इस्तेमाल उत्पादों/सेवाओं के विपणन के लिए किया जाता है, जिसमें अन्य बातों के अलावा, इस संहिता के तहत यह अनिवार्य होगा कि जब वे व्यक्तिगत रूप से या फ़ोन के माध्यम से किसी ग्राहक से संपर्क करें, तो वे अपनी पहचान स्पष्ट रूप से बताएं।
- ग्राहक से ऐसी कोई भी फ़रियाद प्राप्त होने की स्थिति में, कि Aavas के प्रतिनिधि/कुरियर या मार्केटिंग एजेंट ने किसी भी अनुचित व्यवहार में संलिप्तता दिखाई है या इस संहिता के उल्लंघन में कार्य किया है, तो फ़रियाद/शिकायत के निवारण और जांच के लिए उचित कदम उठाए जाएंगे।

15. गारंटर

Aavas को ऋण के लिए गारंटर बनने पर विचार करने वाले व्यक्ति को निम्नलिखित जानकारी देनी चाहिए,

- गारंटर के रूप में उसका दायित्व
- Aavas के लिए वह देयता की कितनी राशि स्वीकार करेगा/करेगी;
- ऐसी स्थिति जिनमें Aavas उसे अपनी देयता चुकाने के लिए कहेगा;
- अगर वह गारंटर के रूप में भुगतान करने में विफल रहता/रहती है, तो क्या Aavas के पास उस व्यक्ति की Aavas में जमा अन्य धनराशियों पर अधिकार होगा;
- क्या गारंटर के रूप में उसके देयता एक विशेष राशि तक सीमित हैं या वे असीमित हैं; और वे समय और हालात जिनमें एक गारंटर के तौर पर उसके देयताओं को समाप्त किया जाएगा, साथ ही वह तरीका जिससे Aavas उसे इस बारे में सूचित करेगा।
- अगर गारंटर के पास बकाया राशि का भुगतान करने के पर्याप्त साधन होने के बावजूद वह Aavas द्वारा की गई मांग का अनुपालन करने से इनकार करता है, तो ऐसे गारंटर को भी 'इच्छापूर्वक चूककर्ता' माना जाएगा।

Aavas उस उधारकर्ता की वित्तीय स्थिति में होने वाले किसी भी महत्वपूर्ण प्रतिकूल परिवर्तन के बारे में गारंटर को सूचित रखेगा, जिसके लिए उसने गारंटी दी है।

16. निजता और गोपनीयता

ग्राहकों (वर्तमान और पूर्व) की हर व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय माना जाएगा। Aavas,

ग्राहकों के अकाउंट के लेनदेन का विवरण किसी तीसरे पक्ष को, जिसमें समूह की संस्थाएं भी शामिल हैं, प्रकट नहीं करेगा, सिवाय निम्नलिखित असाधारण मामलों के जब Aavas को ऐसा करने की अनुमति हो:

a) अगर Aavas को कानूनन जानकारी देनी पड़े;

b) अगर जनता के प्रति सूचना प्रकट करना कर्तव्य है;

c) अगर Aavas के हितों के लिए जानकारी देना ज़रूरी हो [उदाहरण के लिए, धोखाधड़ी को रोकने हेतु), परंतु Aavas इसे एक कारण के रूप में इस्तेमाल करके अपने ग्राहकों या उनके अकाउंट की जानकारी [नाम और पते सहित] किसी अन्य को, जिसमें समूह की अन्य कंपनियां भी शामिल हैं, विपणन उद्देश्यों के लिए नहीं देगा;

   अगर ग्राहक जानकारी प्रकट करने का अनुरोध करता है, या यदि Aavas के पास समूह की कंपनियों/सहयोगियों/संस्थाओं या अन्य कंपनियों को ऐसी जानकारी देने की ग्राहक की अनुमति है, जिनके साथ अन्य वित्तीय सेवा उत्पाद प्रदान करने के लिए गठबंधन व्यवस्था की गई है;

d) अगर संबंधित ग्राहक का संदर्भ प्रदान करने के लिए ग्राहक से लिखित अनुमति प्राप्त कर ली गई है;

17. सामान्य

- Aavas, ज़िम्मेदार व्यावसायिक आचरण निर्देश, 2025 के पैराग्राफ़ 18 से 20 और 100 में निहित निर्देशों का पालन करेगा, जैसा कि समय-समय पर संशोधित किया गया हो।
- Aavas, उधारकर्ता के मामलों में तब तक हस्तक्षेप नहीं करेगा जब तक कि वे ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में दिए गए उद्देश्यों के लिए न हों (जब तक कि ऐसी जानकारी सामने न आई हो, जो उधारकर्ता द्वारा पहले प्रकट नहीं की गई थी)।
- उधारकर्ता से ऋण अकाउंट के स्थानांतरण के लिए अनुरोध प्राप्त होने की स्थिति में, Aavas की सहमति या आपत्ति, यदि कोई हो, अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर सूचित की जाएगी। ऐसा स्थानांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।

- जब भी ऋण दिया जाएगा, Aavas ग्राहक को पुनर्भुगतान की राशि, अवधि और आवधिकता के माध्यम से पुनर्भुगतान प्रक्रिया क व्याख्या करेगा। हालांकि, यदि ग्राहक पुनर्भुगतान अनुसूची का पालन नहीं करता है, तो बकाया राशि की वसूली के लिए देश के कानूनों के अनुसार एक निर्धारित प्रक्रिया का पालन किया जाएगा। इस प्रक्रिया में ग्राहक को नोटिस भेजकर या व्यक्तिगत मुलाकातों के माध्यम से याद दिलाना और/या यदि कोई प्रतिभूति हो, तो उसका पुनर्कब्जा करना शामिल होगा।
- ऋण की वसूली के मामले में, Aavas उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगा, जैसे कि उधारकर्ताओं को अजीब समय पर लगातार परेशान करना, ऋण की वसूली के लिए बाहुबल का उपयोग करना आदि। चूंकि ग्राहकों की फ़रियादें में कंपनी के कर्मचारियों का अभद्र व्यवहार भी शामिल होता है, इसलिए Aavas यह सुनिश्चित करेगा कि उसके कर्मचारियों को ग्राहकों के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया जाए।
- Aavas के पास रिकवरी एजेंटों को नियुक्त करने के लिए एक अनुमोदित नीति है।
- Aavas निम्नलिखित स्थितियों में गृह ऋण को समय से पूर्व बंद करने पर कोई पूर्व-भुगतान शुल्क या जुर्माना नहीं लगाएगा:
  a) जहां गृह ऋण फ्लोटिंग ब्याज दर के आधार पर है और उसे किसी भी स्रोत से प्राप्त धन द्वारा समय से पूर्व बंद किया जाता है।
  b) जहां गृह ऋण फिक्स्ड ब्याज दर के आधार पर है और उधारकर्ता द्वारा अपने स्वयं के स्रोतों से ऋण को समय से पूर्व बंद किया जाता है।

इस उद्देश्य के लिए 'स्वयं के स्रोतों' का अर्थ है किसी बैंक/ HFCs/ NBFC और/या किसी वित्तीय संस्थान से उधार लेने के अलावा कोई भी अन्य स्रोत।

- सभी डुअल/ विशेष दर (फिक्स्ड और फ्लोटिंग का संयोजन) वाले गृह ऋणों पर समय से पूर्व बंद करने के वे नियम लागू होंगे जो फिक्स्ड/ फ्लोटिंग दर के लिए निर्धारित हैं, यह इस बात पर निर्भर करेगा कि समय से पूर्व बंद करने के समय ऋण फिक्स्ड दर पर है या फ्लोटिंग दर पर। डुअल/विशेष दर वाले गृह ऋणों के मामले में, फ्लोटिंग दर के लिए निर्धारित समय से पूर्व बंद करने के नियम तब लागू होंगे जब फिक्स्ड ब्याज दर की अवधि समाप्त होने के बाद ऋण को फ्लोटिंग दर ऋण में बदल दिया गया हो। यह उन सभी डुअल/विशेष दर वाले गृह ऋण पर लागू होगा जिन्हें इसके बाद बंद किया जाएगा। यह भी स्पष्ट किया जाता है कि फिक्स्ड दर ऋण वह है जिसमें दर ऋण की पूरी अवधि के लिए फिक्स्ड रहती है।

- Aavas, व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए स्वीकृत किसी भी फ्लोटिंग दर टर्म ऋण पर फौजदारी प्रभार/ पूर्व-भुगतान जुर्माना नहीं लगाएगा, चाहे उसमें सह-बाध्यकारी शामिल हों या नहीं। Aavas, ज़िम्मेदार व्यावसायिक आचरण निर्देश, 2025 के अनुच्छेद 33 से 34 में निहित निर्देशों का अनुपालन सुनिश्चित करेगा, जैसा कि समय-समय पर संशोधित किया गया हो।
- Aavas, ऋण और अग्रिम के लिए मुख्य तथ्य विवरण पर ज़िम्मेदार व्यावसायिक आचरण निर्देश, 2025 के अनुच्छेद 29 में निहित निर्देशों का भी अनुपालन करेगा, जैसा कि समय-समय पर संशोधित किया गया हो।
- AAVAS और व्यक्तिगत उधारकर्ता के बीच सहमत गृह ऋण के प्रमुख नियमों और शर्तों की त्वरित और बेहतर समझ की सुविधा के लिए, Aavas सभी मामलों में ऐसे ऋण के सबसे महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों (MITC) वाला एक दस्तावेज़ प्राप्त करेगा। AAVAS और उधारकर्ता के बीच विधिवत निष्पादित दूसरी प्रति, पावती के तहत उधारकर्ता को सौंप दी जानी चाहिए।
- Aavas के कामकाज में पारदर्शिता को बढ़ावा देने के लिए विभिन्न प्रमुख पहलुओं जैसे कि सेवा प्रभार, ब्याज दरें, दंडात्मक शुल्क (यदि कोई हो), दी जाने वाली सेवाएं, उत्पाद की जानकारी, विभिन्न लेन-देन के लिए समय सीमा और शिकायत निवारण तंत्र आदि का प्रदर्शन करना आवश्यक है।
- AAVAS अपने उत्पादों और सेवाओं के बारे में जानकारी निम्नलिखित में से किसी एक या अधिक भाषाओं में प्रदर्शित करेगा: हिंदी, अंग्रेज़ी या संबंधित स्थानीय भाषा।
- Aavas ऋण देने के मामले में लिंग, जाति और धर्म के आधार पर भेदभाव नहीं करेगा। इसके अलावा, Aavas उत्पादों, सेवाओं, सुविधाओं आदि का लाभ देने में विकलांगता के आधार पर दृष्टिबाधित या शारीरिक रूप से अक्षम आवेदकों के साथ भेदभाव नहीं करेगा। हालांकि, यह Aavas को समाज के विभिन्न वर्गों के लिए बनाई गई योजनाओं को शुरू करने या उनमें भाग लेने से नहीं रोकता है।

- **संहिता के प्रचार-प्रसार के लिए Aavas निम्नलिखित कदम उठाएगा**:
  1. मौजूदा और नए ग्राहकों को संहिता की एक प्रति देगा
  2. अनुरोध करने पर इस संहिता को काउंटर पर, इलेक्ट्रॉनिक संचार या डाक के माध्यम से उपलब्ध कराएगा;
  3. इस संहिता को हर शाखा और उनकी वेबसाइट पर उपलब्ध कराएगा; और

iv. यह सुनिश्चित करेगा कि उनके कर्मचारियों को इस संहिता के बारे में प्रासंगिक जानकारी प्रदान करने और इस संहिता को लागू करने के लिए प्रशिक्षित किया गया है।

मंडल द्वारा अनुमोदन की तिथि: 10 मार्च, 2012

मंडल द्वारा समीक्षा/संशोधन की तिथि: 05 फरवरी, 2026

संस्करण: 1.4