

INFORMATION BOOKLET



AAVAS FINANCIERS LIMITED

(CIN: L65922RJ2011PLC034297)

Regd. & Corporate Office:

201-202, 2nd Floor, South End Square,

Mansarover Industrial Area, Jaipur-302020 (Rajasthan)

Phone: +91 141 6618800

Website:-www.aavas.in

CONTENTS:-

Sr. No	Information Mentioned	Pages
A	List of Products Offered by the company	3-3
	Customer Service Information :-	
B	i) Key Interest rate on Loans.	3-3
	ii) Types of Charges/ Fees.	
C	Service Charges	4-5
D	Grievance Redressal	6-6
E	Customer Service Information	7-7
F	Other services provided	7-7
G	Time Norms for Common Transactions	7-7
H	Policy On 'Know Your Customer' And 'Anti-Money Laundering Measures'	8-18
I	Fair Practice Code	19-25
J	National Housing Bank (Certificate of Registration)	26-26

A. LIST OF PRODUCTS OFFERED BY THE COMPANY:-

- I. HOUSE PURCHASE LOAN
- II. HOUSE CONSTRUCTION LOAN
- III. HOUSE REPAIR, RENOVATION AND EXTENSION LOAN
- IV. PURCHASE CUM CONSTRUCTION LOAN
- V. TOP-UP LOAN AND;
- VI. OTHER LOANS

B. CUSTOMER SERVICE INFORMATION:

I. Key Interest Rates on loans offered:-

Products Offered	Interest Rates Range (Per annum)**	
	Fixed Rate* (%)	Floating Rates*(%)
HOUSE PURCHASE LOAN	8 to 19	8 to 19
HOUSE CONSTRUCTION LOAN	8 to 19	8 to 19
HOUSE REPAIR, RENOVATION AND EXTENSION LOAN	8 to 19	8 to 19
PURCHASE CUM CONSTRUCTION LOAN	8 to 19	8 to 19
TOP-UP LOAN	8 to 19	8 to 19
OTHER LOANS	8 to 19	8 to 19

* Note: - Goods and Service Tax rate as applicable

** The above card/standard rate of interest, may have some changes base on the profile of customer/property paper with the appropriate approvals

II. Types of Charges/ fees:-

Processing Charges Upto 1% + GST (on the sanctioned value) to be collected before disbursement or deducted from first disbursement, , as per customer's consent

Administrative Fees Upto 2% + GST (on the sanctioned value) to be collected before disbursement or deducted from first disbursement, as per customer's consent

As per Clause C of the booklet



SAPNE AAPKE, SAATH HAMAARA

C. SERVICE CHARGES:-

INFORMATION BOOKLET

List of Customer service charges pertaining to the Loan are as follows:-

UPFRONT CHARGES (CHARGES BEFORE/DURING DISBURSEMENT)

Processing Charges	Upto 1% + GST (on the sanctioned value) to be collected before disbursement or deducted from first disbursement, as per customer's consent
Administrative Fees	Upto 2% + GST (on the sanctioned value) to be collected before disbursement or deducted from first disbursement, as per customer's consent
Non postal stamp/ stamp duty	As applicable law of the state
Non-encumbrance Certificate/Search Report	Charges applied upto Rs.5000/-+GST
Valuation/Technical Fee	Rs. 2500/- + GST for each report
Technical Visit Charges for Tranche Disbursement	Rs. 200/- + GST
CERSAI : At the time of Disbursement: Creation of Charge	Rs. 100/- + GST (for loans>5 Lacs) and; Rs. 50/- + GST (for loans<5 lacs) or as per the charges levied by CERSAI
Completion Certificate	Rs. 500/- + GST
Post Disbursement Document (PDD) Charges	0.20% of Loan Amount + GST

CUSTOMER SERVICE CHARGES :

CERSAI : At the time of modification of charge (in case of top up)	Rs. 100/- + GST (for loans>5 Lacs) and; Rs. 50/- + GST (for loans<5 lacs) or as per the charges levied by CERSAI
Part-Prepayment /Foreclosure Charges on loan	A) In case of Borrower's in Individual Capacity, <u>Loan on Variable rate of Interest/through own source:</u> No prepayment Charges. B) In case Borrower and/or Co-Borrower is non-Individual or borrowing from a bank/HFC/NBFC and/ or a Financial institution, in case of Fixed Rate of Interest, the Charges are as follows: 1. 5%+ GST as applicable in Pre- closure Charges would be levied on principle o/s & all part prepayments done in case loan is closed within 12 months of the first Disbursement.

INFORMATION BOOKLET

2. 3% + GST as applicable in pre-closure charges would be levied on principle o/s & all part prepayments done in last 12 months in case loan is closed after 12 months of the first disbursement.

For **Part-payment** under category B, following condition also applicable apart from above charges:

1. Part-payment is allowed after completion of 6 months from date of first disbursement.
2. Not more than 1 pre-payment is allowed in a quarter.

Cheque/ ECS/ACH bounce charges (Per instrument/ Transaction)	Cheque return charge of INR 500/-+ GST as applicable per instrument is payable in case of a dishonored cheque or ECS or ACH
Delayed Interest	3% Per month compound for no. of days delayed in EMI/PEMI payment
Duplicate No dues Certificate	Rs. 500/-+ GST
Copy of property Papers	Rs. 500/- + GST
Charges for Missed Due Date	Rs. 200/- + GST
Document Retrieval Charges	Rs. 500/- plus applicable taxes(GST) and/or other statutory levies
Cancellation Charges / Fees	<ol style="list-style-type: none"> 1. If request received within 7 days of the disbursement: only Rs 1000/- + GST (cancellation Charges). 2. If request received after 7 days of the Disbursement: Rs 1000/- + GST (cancellation Charges) & PEMI till the cancellation request.
Duplicate Annual Account Statement, Provisional Certificate	Rs. 500/- + GST
Loan Prepayment / Closure (fully) statement / SOA/ repayment Schedule Charges	Rs. 500/- + GST
Each Personal Visit to customer's Place for collection of Dues	Upto Rs. 250/- per visit plus applicable GST
Disbursement Cheque Cancellation & Re-issuance	Rs. 1000/- + GST (cancellation charges) & PEMI will be charged

INFORMATION BOOKLET

Disbursement cancelation(Deal Postponed etc.)

1. If request received within 7 days of the disbursement:
Rs. 1000/- + GST (cancellation Charges)
2. If request received after 7 days of the disbursement:
Rs. 1000/- + GST (cancellation Charges) & PEML till the cancellation request

Switch/Conversion or change of Interest Rate

- Floating to Floating Rate of Interest Up to 2% + GST on the principal outstanding (POS)
- Fixed Rate to Floating Rate and vice versa
- Fixed to Fixed Rate of Interest

Cheque/ ACH Swapping charges (per set)

PDC to PDC	Rs. 1000/- + GST
PDC to ACH	NIL
ACH to ACH	Rs. 1000/- + GST
ACH to PDC	Rs. 1000/- + GST

Complaint Handling Charges

NIL

CHARGES AT THE TIME OF FORECLOSURE

Cash collection Charges (only FC)

Rs. 5/- per Rs. 1000 for cash collection + GST

CERSAI : At the time of Loan Closure :- Satisfaction of Charge (Removal of Lien)

NIL

Document Custodian Fees

Rs. 500/- + GST Per Month (Chargeable after 30 days of closure of the Loan Account)

*Note: * The Govt. of India has implemented the Good & Service Tax (GST) effective from 1st July, 2017. Consequently, the Service Tax rate (including cess) of 15%, as applicable to the products & services rendered by financial institutions, has been replaced by the GST rate of 18%.*

D. GRIEVANCE REDRESSAL:-

AAVAS FINANCIERS LIMITED (Formerly known as “Au Housing Finance Limited”), we believe in providing the best of services to our customers. We provide customers with easy access to information, products and services, as well as the means to get their grievances redressed.

Step1:

Please visit to the nearest AAVAS FINANCIERS LIMITED Branch and submit your complaints/grievance get your complaint logged in the “Complaint & Grievance Register” maintained at the branches (During the working hours from 9:30 A.M to 6:30 P.M)

We will respond to your complaint within 15 working days.

Step 2:

If you are still not satisfied with the resolution you receive, or you don't receive any response within 15 working days you can write, mail, fax or call to the Nodal Officer of the company:-

Mr. Tanay Rastogi
(Nodal Officer)
AAVAS FINANCIERS LIMITED
201-202, 2nd Floor, Southend Square
Mansarovar Industrial Area, Jaipur-302020
E-Mail ID: tanay.rastogi@aavas.in
Office: +91 141- 4659230
Fax: +91 141 4110090
Mob: +91 8003999547

After examining the matter, we shall send the customer our final response or explain why it needs more time to respond and shall endeavor to do so within 15 working days

Step 3:

If your complaint still remains unresolved, you may directly approach the regulatory authority of Housing Finance Companies, National Housing Bank for redressal of your complaints at below address:

National Housing Bank,
Department of Regulation and Supervision,
(Complaint Redressal Cell)
4th Floor, Core- 5A, India Habitat Centre,
Lodhi Road, New Delhi – 110 003

The complainant can also approach the Complaint Redressal Cell by lodging its complaint at the link <https://grids.nhbonline.org.in>.

E. CUSTOMER SERVICE INFORMATION

- For any query and information you can connect the company through below modes between the Working Hours from 9:30 AM to 6:30 PM.
 - Contact to the Branch Manager of the Branch nearby you
 - Call to our Customer Care: +91-0141-6618888

- You can also write to us at customercare@aavas.in



F. OTHER SERVICES PROVIDED:-

Company provides No other Services other than has been loan offered in Clause A of the booklet in its ordinary Course of Business.

G. TIME NORMS FOR COMMON TRANSACTIONS:

The following norms are indicative Standard time norms for various common Transactions:-

Sr. No	Transactions	Time Norms
1	Loan Account Statement	Within 3 working days
2	Photocopy of the title documents	Within 15 working days
3	Cash Receipt of EMI	Over the counter
4	Foreclosure of Loan	Within 7 working days
5	Return of Original document on closure of the loan	Within 15 working days
6	No Objection Certificate	Within 15 working days

H. POLICY ON 'KNOW YOUR CUSTOMER' AND 'ANTI-MONEY LAUNDERING MEASURES':**PREAMBLE**

In terms of the provisions of Prevention of Money-Laundering Act, 2002 and the Prevention of Money-Laundering (Maintenance of Records) Rules, 2005, Housing Finance Companies (HFCs) are required to follow certain customer identification procedures while undertaking a transaction either by establishing an account based relationship or otherwise and monitor their transactions. **Aavas Financiers Limited ("AAVAS")** shall take steps to implement provisions of Prevention of Money-Laundering Act, 2002 and the Prevention of Money-Laundering (Maintenance of Records) Rules, 2005, as amended from time to time, including any statutory modification(s) or re-enactment(s) thereof, for the time being in force in accordance with guidelines issued by National Housing Bank (NHB). Further, vide circular RBI/2019-20/235 DOR.NBFC (HFC).CC.No.111/03.10.136/2019-20 issued by Reserve Bank of India (RBI) on May 19, 2020, it was decided by RBI to extend the Master Directions-Know your Customer (KYC) Direction, 2016 to all HFCs and repealed Instructions/guidelines/ regulations issued by NHB (erstwhile regulator of HFCs) in this regards.

In relation to this instruction, AAVAS has implemented its KYC and AML policy as per provisions mentioned in circular no. RBI/DBR/2015-16/18 Master Direction DBR.AML.BC.No.81/14.01.001/2015-16 related to **"Master Direction - Know Your Customer (KYC) Direction, 2016"**.

1. DEFINITIONS:

In these Guidelines, unless the context otherwise requires, the terms herein shall bear the meanings assigned to them below:-

1) Terms bearing meaning assigned in terms of Prevention of Money-Laundering Act, 2002 and the Prevention of Money-Laundering (Maintenance of Records) Rules, 2005:

- **"Aadhaar number"** means an identification number as defined under sub section (a) of section 2 of the Aadhaar (Targeted Delivery of Financial and Other Subsidies, Benefits and Services) Act, 2016, henceforth the 'Aadhaar Act' as amended from time to time, including any statutory modification(s) or re-enactment(s) thereof, for the time being in force;
- **"Act"** and **"Rules"** means the Prevention of Money-Laundering Act, 2002 and the Prevention of Money-Laundering (Maintenance of Records) Rules, 2005, respectively and amendments thereto including any statutory modification(s) or re-enactment(s) thereof, for the time being in force;
- **"Authentication"** means the process as defined under sub-section (c) of section 2 of the Aadhaar Act;
- **"Beneficial Owner (BO)"**: (a) Where the customer is a company, the BO is the natural person(s), who, whether acting alone or together, or through one or more

juridical person, has/have a controlling ownership interest or who exercise control through other means.

For the purpose of this sub-clause:-

"Controlling ownership interest" means ownership of/entitlement to more than 25% of the shares or capital or profits of the company.

"Control" shall include the right to appoint majority of the directors or to control the management or policy decisions including by virtue of their shareholding or management rights or shareholders agreements or voting agreements.

- 2) Where the customer is a partnership firm, the BO is the natural person(s), who, whether acting alone or together, or through one or more juridical person, has/have ownership off entitlement to more than 15% of capital or profits of the partnership.
- 3) Where the customer is an Unincorporated Association or Body of Individuals, the BO is the natural person(s), who, whether acting alone or together, or through one or more juridical person, has/have ownership off entitlement to more than 15% of the property or capital or profits of the Unincorporated Association or Body of Individuals.

Term 'Body of Individuals' includes Societies. Where no natural person is identified under (a), (b) or (c) above, the BO is the relevant natural person who holds the position of Senior Managing Official.

- 4) Where the customer is a trust, the identification of BO shall include identification of the author of the trust, the trustee, the beneficiaries with 15% or more interest in the trust and any other natural person exercising ultimate effective control over the trust through a chain of control or ownership.
- **"Certified Copy"** - Obtaining a certified copy by the AAVAS shall mean comparing the copy of the proof of possession of Aadhaar number where offline verification cannot be carried out or officially valid document so produced by the customer with the original and recording the same on the copy by the authorised officer of the RE as per the provisions contained in the Act. Provided that in case of Non-Resident Indians (NRIs) and Persons of Indian Origin (PIOs), as defined in Foreign Exchange Management (Deposit) Regulations, 2016 [FEMA 5(R)], alternatively, the original certified copy, certified by any one of the following, may be obtained:
 - Authorized officials of overseas branches of Scheduled Commercial Banks registered in India,
 - branches of overseas banks with whom Indian banks have relationships,
 - Notary Public abroad,
 - Court Magistrate,
 - Judge,

- Indian Embassy/Consulate General in the country where the non-resident customer resides

- **"Designated Director"** means a person designated by the AAVAS to ensure overall compliance with the obligations imposed under chapter IV of the PML Act and the Rules and shall include person designated by the AAVAS to ensure overall compliance with the obligations imposed under chapter IV of the PML Act and the Rules and shall include: the Managing Director or a whole-time Director, duly authorized by the Board of Directors

Explanation - For the purpose of this clause, the terms "Managing Director" and "Whole-time Director" shall have the meaning assigned to them in the Companies Act, 2013 (as amended from time to time, including any statutory modification(s) or re-enactment(s) thereof, for the time being in force).

- **"Digital KYC"** means the capturing live photo of the customer and officially valid document or the proof of possession of Aadhaar, where offline verification cannot be carried out, along with the latitude and longitude of the location where such live photo is being taken by an authorised officer of the AAVAS as per the provisions contained in the Act.
- **"Digital Signature"** shall have the same meaning as assigned to it in clause (p) of subsection (1) of section (2) of the Information Technology Act, 2000(as amended from time to time, including any statutory modification(s) or re-enactment(s) thereof, for the time being in force).
- **"Equivalent e-document"** means an electronic equivalent of a document, issued by the issuing authority of such document with its valid digital signature including documents issued to the digital locker account of the customer as per rule 9 of the Information Technology (Preservation and Retention of Information by Intermediaries Providing Digital Locker Facilities) Rules, 2016 (as amended from time to time, including any statutory modification(s) or re-enactment(s) thereof, for the time being in force).
- **"FATCA"** means Foreign Account Tax Compliance Act of the United States of America (USA) which, inter alia, requires foreign financial institutions to report about financial accounts held by U.S. taxpayers or foreign entities in which U.S. taxpayers hold a substantial ownership interest.
- **"KYC identifiers"** means unique number or code assigned to a customer by the Central KYC Records Registry
- **"Non-profit organisations" (NPO)** means any entity or organisation that is registered as a trust or a society under the Societies Registration Act, 1860 or any similar State legislation or a company registered under Section 8 of

the Companies Act, 2013.

- **"Officially Valid Document" (OVD)** means the passport, the driving license, proof of possession of Aadhaar number, the Voter's Identity Card issued by the Election Commission of India, job card issued by NREGA duly signed by an officer of the State Government and letter issued by the National Population Register containing details of name and address. Provided that,
 - a. where the customer submits his proof of possession of Aadhaar number as an OVD, he may submit it in such form as are issued by the Unique Identification Authority of India (UIDAI).
 - b. where the OVD furnished by the customer does not have updated address, the following documents or the equivalent e-documents there of shall be deemed to be OVDs for the limited purpose of proof of address:-
 - utility bill which is not more than two months old of any service provider (electricity, telephone, post-paid mobile phone, piped gas, water bill);
 - property or Municipal tax receipt;
 - pension or family pension payment orders (PPOs) issued to retired employees by Government Departments or Public Sector Undertakings, if they contain the address;
 - letter of allotment of accommodation from employer issued by State Government or Central Government Departments, statutory or regulatory bodies, public sector undertakings, scheduled commercial banks, financial institutions and listed companies and leave and license agreements with such employers allotting official accommodation;
 - c. the customer shall submit OVD with current address within a period of three months of submitting the documents specified at 'b' above;
 - d. where the OVD presented by a foreign national does not contain the details of address, in such case the documents issued by the Government departments of foreign jurisdictions and letter issued by the Foreign Embassy or Mission in India shall be accepted as proof of address.

Explanation: For the purpose of this clause, a document shall be deemed to be an OVD even if there is a change in the name subsequent to its issuance provided it is supported by a marriage certificate issued by the State Government or Gazette notification, indicating such a change of name.

- **"Offline verification"** shall have the same meaning as assigned to it in clause (pa)

of section 2 of the Aadhaar (Targeted Delivery of Financial and Other Subsidies, Benefits and Services) Act, 2016 (18 of 2016).

- **"Person"** has the same meaning as defined in the Act and includes:
 - a. an individual,
 - b. a Hindu undivided family,
 - c. a company,
 - d. a firm,
 - e. an association of persons or a body of individuals, whether incorporated or not,
 - f. every artificial juridical person, not falling within anyone of the above persons (a to e),
 - g. and any agency, office or branch owned or controlled by any of the above persons (a to f).

- **"Principal Officer"** means "Principal Officer" nominated by the AAVAS, responsible for furnishing information as per rule 8 of the Rules

- **"Suspicious Transaction"** means defined below, including an attempted transaction, whether or not made in cash, which, to a person acting in good faith:
 - a. gives rise to a reasonable ground of suspicion that it may involve proceeds of an offence specified in the Schedule to the Act, regardless of the value involved; or
 - b. appears to be made in circumstances of unusual or unjustified complexity; or
 - c. appears to not have economic rationale or bona-fide purpose; or
 - d. gives rise to a reasonable ground of suspicion that it may involve financing of the activities relating to terrorism.

Explanation: Transaction involving financing of the activities relating to terrorism includes transaction involving funds suspected to be linked or related to, or to be used for terrorism, terrorist acts or by a terrorist, terrorist organization or those who finance or are attempting to finance terrorism.

- **"Transaction"** means a purchase, sale, loan, pledge, gift, transfer, delivery or the arrangement thereof and includes:
 - a. opening of an account;
 - b. deposit, withdrawal, exchange or transfer of funds in whatever currency, whether in cash or by cheque, payment order or other instruments or by electronic or other non-physical means;
 - c. the use of a safety deposit box or any other form of safe deposit;
 - d. entering into any fiduciary relationship;
 - e. any payment made or received, in whole or in part, for any contractual or other legal obligation; or
 - f. establishing or creating a legal person or legal arrangement.

- **"Video based Customer Identification Process (V-CIP)"**: method of customer identification by an official of the AAVAS by undertaking seamless,

secure, real-time, consent based audio-visual interaction with the customer to obtain identification information including the documents required for CDD purpose, and to ascertain the veracity of the information furnished by the customer. Such process shall be treated as face-to-face process for the purpose of this Master Direction.

- **“Common Reporting Standards” (CRS)** means reporting standards set for implementation of multilateral agreement signed to automatically exchange information based on Article 6 of the Convention on Mutual Administrative Assistance in Tax Matters.
- **“Customer”** means a person who is engaged in a financial transaction or activity with a AAVAS and includes a person on whose behalf the person who is engaged in the transaction or activity, is acting.
- **“Walk-in Customer”** means a person who does not have an account-based relationship with the AAVAS, but undertakes transactions with the AAVAS.
- **“Customer Due Diligence (CDD)”** means identifying and verifying the customer and the beneficial owner.
- **“Customer identification”** means undertaking the process of CDD.
- **“IGA”** means Inter Governmental Agreement between the Governments of India and the USA to improve international tax compliance and to implement FATCA of the USA.
- **“KYC Templates”** means templates prepared to facilitate collating and reporting the KYC data to the CKYCR, for individuals and legal entities.
- **“Non-face-to-face customers”** means customers who open accounts without visiting the branch/offices of the REs or meeting the officials of AAVAS.
- **“On-going Due Diligence”** means regular monitoring of transactions in accounts to ensure that they are consistent with the customers’ profile and source of funds.
- **“Periodic Updation”** means steps taken to ensure that documents, data or information collected under the CDD process is kept up-to-date and relevant by undertaking reviews of existing records at periodicity prescribed by the Reserve Bank.
- **“Politically Exposed Persons” (PEPs)** are individuals who are or have been entrusted with prominent public functions in a foreign country, e.g., Heads of States/Governments, senior politicians, senior government/judicial/military officers, senior executives of state-owned corporations, important political party officials, etc.
- **“Shell bank”** means a bank which is incorporated in a country where it

has no physical presence and is unaffiliated to any regulated financial group.

- **“Wire transfer”** means a transaction carried out, directly or through a chain of transfers, on behalf of an originator person (both natural and legal) through a bank by electronic means with a view to making an amount of money available to a beneficiary person at a bank.
- **“Domestic and cross-border wire transfer”** means when the originator bank and the beneficiary bank is the same person or different person located in the same country, such a transaction is a domestic wire transfer, and if the ‘originator bank’ or ‘beneficiary bank’ is located in different countries such a transaction is cross-border wire transfer.

5) All other expressions unless defined herein shall have the same meaning as have been assigned to them under the Banking Regulation Act, 1949, the Reserve Bank of India Act, 1935, the Prevention of Money Laundering Act, 2002, the Prevention of Money Laundering (Maintenance of Records) Rules, 2005, the Aadhaar (Targeted Delivery of Financial and Other Subsidies, Benefits and Services) Act, 2016 and regulations made thereunder, any statutory modification or re-enactment thereto or as used in commercial parlance, as the case may be.

GENERAL

2. Know Your Customer (KYC) Policy:

2.1. The policy of AAVAS includes following key elements:

- a. Customer Acceptance Policy;
- b. Risk Management;
- c. Customer Identification Procedures (CIP);and
- d. Monitoring of Transactions

3. Money Laundering and Terrorist Financing Risk Assessment by AAVAS:

- a. AAVAS shall carry out ‘Money Laundering (ML) and Terrorist Financing (TF) Risk Assessment’ exercise periodically to identify, assess and take effective measures to mitigate its money laundering and terrorist financing risk for clients, countries or geographic areas, products, services, transactions or delivery channels, etc. The assessment process should consider all the relevant risk factors before determining the level of overall risk and the appropriate level and type of mitigation to be applied. While preparing the internal risk assessment, AAVAS shall take cognizance of the overall sector-specific vulnerabilities, if any, that the regulator/supervisor may share with AAVAS from time to time.
- b. The risk assessment by the AAVAS shall be properly documented and be proportionate to the nature, size, geographical presence, complexity of activities/structure, etc. of the AAVAS. Further, the periodicity of risk assessment

exercise shall be determined by the Board of the AAVAS, in alignment with the outcome of the risk assessment exercise. However, it should be reviewed at least annually.

- c. The outcome of the exercise shall be put up to the Board or any committee of the Board to which power in this regard has been delegated, and should be available to competent authorities and self-regulating bodies.

AAVAS shall apply a Risk Based Approach (RBA) for mitigation and management of the identified risk and should have Board approved policies, controls and procedures in this regard. Further, AAVAS shall monitor the implementation of the controls and enhance them if necessary.

4. Designated Director:

- a. A "Designated Director" means a person designated by the AAVAS to ensure overall compliance with the obligations imposed under Chapter IV of PML Act and nominated by the Board of the AAVAS.
- b. The name, designation and address of the Designated Director, including changes from time to time, shall be communicated to the Director, FIU-IND and also to the National Housing Bank.
- c. In no case, the 'Principal Officer' shall be nominated as the 'Designated Director'.

5. Principal Officer:

- a. AAVAS shall appoint a "Principal Officer" (Preferably of the level of General Manager or immediately below the level of CMD/ED of the AAVAS).
- b. The Principal Officer shall be responsible for ensuring compliance, monitoring transactions, and sharing and reporting information as required under the law/regulations.
- c. The name, designation and address of the Principal Officer, including changes from time to time, shall be communicated to the Director, Financial Intelligence Unit - India (FIU-IND).

6. Compliance of KYC policy:

AAVAS shall ensure compliance with KYC Policy through:

- a. specifying as to 'Senior Management' for the purpose of KYC compliance;
- b. allocation of responsibility for effective implementation of policies and procedures;
- c. independent evaluation of the compliance functions of AAVAS policies and procedures, including legal and regulatory requirements;

- d. concurrent/internal audit system to verify the compliance with KYC/Anti-Money Laundering (AML) policies and procedures;
- e. submission of quarterly audit notes and compliance to the Audit Committee;

AAVAS ensured that decision-making functions of determining compliance with KYC norms are not outsourced.

7. Customer acceptance policy

The AAVAS shall have to ensure and place elaborate standard procedures on the following aspects of customer relationships in Company, without prejudice:

- a. no account is opened in anonymous or fictitious/benami name;
- b. no account is opened where the AAVAS is unable to apply appropriate CDD measures, either due to non-cooperation of the customer or non-reliability of the documents/information furnished by the customer.
- c. no transaction or account based relationship is undertaken without following the CDD procedure.
- d. the mandatory information to be sought for KYC purpose while opening an loan account and during the periodic updation, is specified.
- e. optional additional information, is obtained with the explicit consent of the customer after the loan account is opened.
- f. AAVAS shall apply the CDD procedure at the Unique Customer Identification Code (UCIC) level. Thus, if an existing KYC compliant customer of a AAVAS desires to open another account with the AAVAS, there shall be no need for a fresh CDD exercise.
- g. CDD Procedure is followed for all the joint loan account holders, while applying in joint.
- h. circumstances in which, a customer is permitted to act on behalf of another person/ entity, is clearly spelt out.
- i. suitable system is put in place to ensure that the identity of the customer does not match with any person or entity, whose name appears in the sanctions lists circulated by Reserve Bank of India from time to time.
- j. where Permanent Account Number (PAN) is obtained, the same shall be verified from the verification facility of the issuing authority.
- k. where an equivalent e-document is obtained from the customer, AAVAS shall verify the digital signature as per the provisions of the Information Technology Act, 2000 (21 of 2000).

It is important to bear in mind that the adoption of Customer Acceptance Policy and its implementation should not result in denial of AAVAS's services to general public, especially to those, who are financially or socially disadvantaged.

8. RISK MANAGEMENT

For Risk Management, AAVAS have a risk based approach which includes the following:

- a. customers shall be categorised as low, medium and high risk category, based on the assessment and Risk perception of the HFC.
- b. the Risk categorisation has been undertaken based on parameters such as customer's identity, social/ financial status, nature of business activity and information about the clients' business and their location etc. While considering customer's identity, the ability to confirm identity documents through online or other services offered by issuing authorities may also be factored in.

Provided that various other information collected from different categories of customers relating to the perceived risk, is non-intrusive and the same is specified in the KYC policy.

AAVAS shall include the Recommendations made by the Financial Action Task Force (FATF) the reports and guidance notes on KYC/AML issued by the Indian Banks Association (IBA), guidance note circulated to all cooperative banks by the RBI etc., may also be used in risk assessment. Further, AAVAS briefly discuss Risk Categorisation of customers in its **Credit Policy**, approved by Board.

9. CUSTOMER IDENTIFICATION PROCEDURE (CIP)

AAVAS shall undertake identification of customers in the following cases:

- a. commencement of an account-based relationship with the customer.
- b. when there is a doubt about the authenticity or adequacy of the customer identification data it has obtained.
- c. selling Third Party Products as agents, selling their own products and any other product for more than rupees fifty thousand
- d. carrying out transactions for a non-account-based customer, that is a walk-in customer, where the amount involved is equal to or exceeds rupees fifty thousand, whether conducted as a single transaction or several transactions that appear to be connected.
- e. when a AAVAS has reason to believe that a customer (account- based or walk-in) is intentionally structuring a transaction into a series of transactions below the threshold of rupees fifty thousand.

- f. AAVAS shall ensure that introduction is not to be sought while opening accounts.

For the purpose of verifying the identity of customers at the time of commencement of an account-based relationship, AAVAS, may rely on CDD done by a third party, subjected to the following conditions:

- a. records or the information of the customer due diligence carried out by the third party is obtained within two days from the third party or from the Central KYC Records Registry.
- b. adequate steps are taken by AAVAS to satisfy themselves that copies of identification data and other relevant documentation relating to the customer due diligence requirements shall be made available from the third party upon request without delay.
- c. the third party is regulated, supervised or monitored for, and has measures in place for, compliance with customer due diligence and record-keeping requirements in line with the requirements and obligations under the Prevention of Money-Laundering Act.
- d. the third party shall not be based in a country or jurisdiction assessed as high risk.
- e. the ultimate responsibility for CDD, including done by a third party and undertaking enhanced due diligence measures, as applicable, shall rest with the AAVAS.

10. CUSTOMER DUE DILIGENCE (CDD) PROCEDURE

Part- I CDD Procedure in case of individuals

AAVAS shall apply the following procedure while establishing an account based relationship with an individual while establishing an account-based relationship or while dealing with the individual who is a beneficial owner, authorised signatory or the power of attorney holder related to any legal entity:

- a. the Aadhaar number where,
 - he is desirous of receiving any benefit or subsidy under any scheme notified under section 7 of the Aadhaar (Targeted Delivery of Financial and Other subsidies, Benefits and Services) Act, 2016 (18 of 2016); or
 - he decides to submit his Aadhaar number voluntarily to a AAVAS notified under first proviso to sub-section (1) of section 11A of the PML Act; or
 - (aa) the proof of possession of Aadhaar number where offline verification can be carried out; or
 - (ab) the proof of possession of Aadhaar number where offline verification

cannot be carried out or any OVD or the equivalent e-document thereof containing the details of his identity and address; and

- b. the Permanent Account Number or the equivalent e-document thereof or Form No. 60 as defined in Income-tax Rules, 1962; and
- c. such other documents including in respect of the nature of business and financial status of the customer, or the equivalent e-documents thereof as may be required by the AAVAS provided that where the customer has submitted,
 - i. Aadhaar number under clause (a) above to a AAVAS notified under first proviso to sub-section (1) of section 11A of the Act, AAVAS shall carry out authentication of the customer's Aadhaar number using e-KYC authentication facility provided by the Unique Identification Authority of India. Further, in such a case, if customer wants to provide a current address, different from the address as per the identity information available in the Central Identities Data Repository, he may give a self-declaration to that effect to the AAVAS.
 - ii. proof of possession of Aadhaar under clause (aa) above where offline verification can be carried out, the AAVAS shall carry out offline verification.
 - iii. an equivalent e-document of any OVD, the AAVAS shall verify the digital signature as per the provisions of the Information Technology Act, 2000 (21 of 2000) and any rules issues thereunder and take a live photo as specified under Annex I.
 - iv. any OVD or proof of possession of Aadhaar number under clause (ab) above where offline verification cannot be carried out, the AAVAS shall carry out verification through digital KYC as specified under Annex I.

Provided that for a period not beyond such date as may be notified by the Government for a AAVAS, instead of carrying out digital KYC, the AAVAS pertaining to such class may obtain a certified copy of the proof of possession of Aadhaar number or the OVD and a recent photograph where an equivalent e-document is not submitted.

Provided further that in case e-KYC authentication cannot be performed for an individual desirous of receiving any benefit or subsidy under any scheme notified under section 7 of the Aadhaar (Targeted Delivery of Financial and Other subsidies, Benefits and Services) Act, 2016 owing to injury, illness or infirmity on account of old age or otherwise, and similar causes, AAVAS shall, apart from obtaining the Aadhaar number, perform identification preferably by carrying out offline verification or alternatively by obtaining the certified copy of any other OVD or the equivalent e-document thereof from the customer. CDD done in this manner shall invariably be carried out by an official of the AAVAS and such exception handling shall also be a part of the concurrent audit as mandated in Section 8. AAVAS shall ensure to duly record the cases of exception handling in a centralised exception database. The database shall contain the details of grounds of granting exception, customer details, name of the designated official authorising the exception and additional details, if any. The database shall be subjected to periodic internal audit/inspection by the AAVAS and shall be available for supervisory review.

Explanation 1: AAVAS shall, where its customer submits a proof of possession

of Aadhaar Number containing Aadhaar Number, ensure that such customer redacts or blacks out his Aadhaar number through appropriate means where the authentication of Aadhaar number is not required as per proviso (i) above.

Explanation 2: Biometric based e-KYC authentication can be done by bank official/business correspondents/business facilitators.

Explanation 3: The use of Aadhaar, proof of possession of Aadhaar etc., shall be in accordance with the Aadhaar (Targeted Delivery of Financial and Other Subsidies Benefits and Services) Act, 2016 and the regulations made thereunder.

Accounts opened using OTP based e-KYC, in non-face-to-face mode, are subject to the following conditions:

- a. there must be a specific consent from the customer for authentication through OTP.
- b. the aggregate balance of all the deposit accounts of the customer shall not exceed rupees one lakh. In case, the balance exceeds the threshold, the account shall cease to be operational, till CDD as mentioned at (e) below is complete.
- c. the aggregate of all credits in a financial year, in all the deposit accounts taken together, shall not exceed rupees two lakh.
- d. as regards borrowal accounts, only term loans shall be sanctioned. The aggregate amount of term loans sanctioned shall not exceed rupees sixty thousand in a year.
- e. accounts, both deposit and borrowal, opened using OTP based e-KYC shall not be allowed for more than one year within which identification as per Section 16 is to be carried out.
- f. if the CDD procedure as mentioned above is not completed within a year, in respect of deposit accounts, the same shall be closed immediately. In respect of borrowal accounts no further debits shall be allowed.
- g. 21A declaration shall be obtained from the customer to the effect that no other account has been opened nor will be opened using OTP based KYC in non-face-to-face mode with any other Regulating Entity (RE). Further, while uploading KYC information to CKYCR, AAVAS shall clearly indicate that such accounts are opened using OTP based e-KYC and other REs shall not open accounts based on the KYC information of accounts opened with OTP based e-KYC procedure in non-face-to-face mode.
- h. AAVAS shall have strict monitoring procedures including systems to generate alerts in case of any non-compliance/violation, to ensure compliance with the above mentioned conditions.



AAVAS may undertake live V-CIP, to be carried out by an official of the AAVAS, for establishment of an account based relationship with an individual customer, after obtaining his informed consent and shall adhere to the following stipulations:

- i. The official of the AAVAS performing the V-CIP shall record video as well as capture photograph of the customer present for identification and obtain the identification information of Aadhaar through Offline Verification.
- ii. AAVAS shall capture a clear image of PAN card to be displayed by the customer during the process, except in cases where e-PAN is provided by the customer. The PAN details shall be verified from the database of the issuing authority.
- iii. Live location of the customer (Geotagging) shall be captured to ensure that customer is physically present in India
- iv. The official of the AAVAS shall ensure that photograph of the customer in the Aadhaar/PAN details matches with the customer undertaking the V-CIP and the identification details in Aadhaar/PAN shall match with the details provided by the customer.
- v. The official of the AAVAS shall ensure that the sequence and/or type of questions during video interactions are varied in order to establish that the interactions are real-time and not pre-recorded.
- vi. In case of offline verification of Aadhaar using XML file or Aadhaar Secure QR Code, it shall be ensured that the XML file or QR code generation date is not older than 3 days from the date of carrying out V-CIP.
- vii. All accounts opened through V-CIP shall be made operational only after being subject to concurrent audit, to ensure the integrity of process.
- viii. AAVAS shall ensure that the process is a seamless, real-time, secured, end-to-end encrypted audiovisual interaction with the customer and the quality of the communication is adequate to allow identification of the customer beyond doubt. AAVAS shall carry out the liveness check in order to guard against spoofing and such other fraudulent manipulations.
- ix. To ensure security, robustness and end to end encryption, the AAVAS shall carry out software and security audit and validation of the V-CIP application before rolling it out.
- x. The audiovisual interaction shall be triggered from the domain of the AAVAS itself, and not from third party service provider, if any. The V-CIP process shall be operated by officials specifically trained for this purpose. The activity log along with the credentials of the official performing the V-CIP shall be preserved.
- xi. AAVAS shall ensure that the video recording is stored in a safe and secure manner and bears the date and time stamp.
- xii. AAVAS are encouraged to take assistance of the latest available technology, including Artificial Intelligence (AI) and face matching technologies, to ensure the integrity of the process as well as the information furnished by the customer. However, the responsibility of customer identification shall rest with the AAVAS.
- xiii. AAVAS shall ensure to redact or blackout the Aadhaar number in terms of Section 16.

In case a person who desires to open an account is not able to produce documents, as specified in Section 16, AAVAS may at their discretion open accounts subject to the following conditions:

- a. AAVAS shall obtain a self-attested photograph from the customer.

- b. The designated officer of the AAVAS certifies under his signature that the person opening the account has affixed his signature or thumb impression in his presence.
- c. The account shall remain operational initially for a period of twelve months, within which CDD as per Section 16 shall be carried out.
- d. Balances in all their accounts taken together shall not exceed rupees fifty thousand at any point of time.
- e. The total credit in all the accounts taken together shall not exceed rupees one lakh in a year.
- f. The customer shall be made aware that no further transactions will be permitted until the full KYC procedure is completed in case Directions (d) and (e) above are breached by him.
- g. The customer shall be notified when the balance reaches rupees forty thousand or the total credit in a year reaches rupees eighty thousand that appropriate documents for conducting the KYC must be submitted otherwise the operations in the account shall be stopped when the total balance in all the accounts taken together exceeds the limits prescribed in direction (d) and (e) above.

KYC verification once done by one branch/office of the AAVAS shall be valid for transfer of the account to any other branch/office of the AAVAS, provided full KYC verification has already been done for the concerned account and the same is not due for periodic updation.

Part- II CDD Measures for Sole Proprietary Firms

For opening an account in the name of a sole proprietary firm, identification information as mentioned under Section 14 in respect of the individual (proprietor) shall be obtained.

In addition to the above, any two of the following documents as a proof of business/activity in the name of the proprietary firm shall also be obtained:

- a. Registration certificate.
- b. Certificate/licence issued by the municipal authorities under Shop and Establishment Act.
- c. Sales and income tax returns.
- d. CST/VAT/GST certificate (provisional/ final).
- e. Certificate/registration document issued by Sales Tax/Service Tax/Professional Tax authorities.
- f. IEC (Importer Exporter Code) issued to the proprietary concern by the office of DGFT/Licence/ Certificate of Practice issued in the name of the proprietary concern by any professional body incorporated under a statute.
- g. Complete Income Tax Return (not just the acknowledgement) in the name of the sole proprietor where the firm's income is reflected, duly authenticated/acknowledged by the Income Tax authorities.
- h. Utility bills such as electricity, water, and landline telephone bills.

In cases where the AAVAS is satisfied that it is not possible to furnish two such documents, AAVAS may, at their discretion, accept only one of those documents as proof of business/activity.

Provided AAVAS undertake contact point verification and collect such other information and clarification as would be required to establish the existence of such firm, and shall confirm and satisfy itself that the business activity has been verified from the address of the proprietary concern.

Part- III CDD Measures for Legal Entities

For opening an account of a company, one certified copy of each of the following documents shall be obtained:

- a. Certificate of incorporation;
- b. Memorandum and Articles of Association;
- c. PAN of the company;
- d. A resolution from the Board of Directors and power of attorney granted to its managers, officers or employees to transact on its behalf;
- e. One copy of an OVD containing details of identity and address, one recent photograph and PANs of Form 60 of the managers, officers or employees, as the case may be, holding an attorney to transact on its behalf.

For opening an account of a partnership firm, one certified copy of each of the following documents shall be obtained:

- a. Registration certificate;
- b. Partnership deed;
- c. PAN of the partnership firm;
- d. one copy of an OVD containing details of identity and address, one recent photograph and Permanent Account Numbers of Form 60 of the managers, officers or employees, as the case may be, holding an attorney to transact on its behalf.

For opening an account of a trust, one certified copy of each of the following documents shall be obtained:

- a. Registration certificate;
- b. Trust deed;
- c. Permanent Account Number or Form No.60 of the trust;
- d. one copy of an OVD containing details of identity and address, one recent photograph and PANs of Form 60 of the managers, officers or employees, as the case may be, holding an attorney to transact on its behalf.

For opening an account of an unincorporated association or a body of individuals, one certified copy of each of the following documents shall be obtained:

- a. resolution of the managing body of such association or body of individuals;
- b. PAN or Form No.60 of the unincorporated association or a body of individuals;
- c. power of attorney granted to transact on its behalf;
- d. one copy of an OVD containing details of identity and address, one recent photograph and PANs of Form 60 of the managers, officers or employees, as the case may be, holding an attorney to transact on its behalf identification information as mentioned under

Such information as may be required by the AAVAS to collectively establish the legal existence of such an association or body of individuals.

Unregistered trusts/partnership firms shall be included under the term 'unincorporated association' and the term 'body of individuals', includes societies

For opening accounts of juridical persons not specifically covered in the earlier part, such as Government its Departments, societies, universities and local bodies like village panchayats, one certified copy of the following documents shall be obtained:

- a. Document showing name of the person authorised to act on behalf of the entity;
- b. Aadhaar/PAN/ OVD for proof of identity and address in respect of the person holding an attorney to transact on its behalf and
- c. Such documents as may be required by the HFC to establish the legal existence of such an entity/juridical person.

Part-IV CDD Measures for Identification of Beneficial Owner

For opening an account of a Legal Person who is not a natural person, the beneficial owner(s) shall be identified and all reasonable steps in terms of Rule 9(3) of the Rules to verify his/her identity shall be undertaken keeping in view the following:

- a. Where the customer or the owner of the controlling interest is a company listed on a stock exchange, or is a subsidiary of such a company, it is not necessary to identify and verify the identity of any shareholder or beneficial owner of such companies.
- b. In cases of trust/nominee or fiduciary accounts whether the customer is acting on behalf of another person as trustee/nominee or any other intermediary is determined. In such cases, satisfactory evidence of the identity of the intermediaries and of the persons on whose behalf they are acting, as also details of the nature of the trust or other arrangements in place shall be obtained.

Part-V On-going Due Diligence Measures

AAVAS shall undertake on-going due diligence of customers to ensure that their transactions are consistent with their knowledge about the customers, customers' business and risk profile; and the source of funds. Without prejudice to the generality of factors that call for close monitoring following types of transactions shall necessarily be monitored:

- a. large and complex transactions including RTGS transactions, and those with unusual patterns, inconsistent with the normal and expected activity of the customer, which have no apparent economic rationale or legitimate purpose.

- b. transactions which exceed the thresholds prescribed for specific categories of accounts.
- c. high account turnover inconsistent with the size of the balance maintained.
- d. deposit of third party cheques, drafts, etc. in the existing and newly opened accounts followed by cash withdrawals for large amounts. The extent of monitoring shall be aligned with the risk category of the customer.

Explanation: High risk accounts have to be subjected to more intensified monitoring.

A system of periodic review of risk categorisation of accounts, with such periodicity being at least once in six months, and the need for applying enhanced due diligence measures shall be put in place.

Part VI - Enhanced and Simplified Due Diligence Procedure

Enhanced Due Diligence

Accounts of non-face-to-face customers (other than Aadhaar OTP based on-boarding): AAVAS shall ensure that the first payment is to be effected through the customer's KYC-complied account with another RE, for enhanced due diligence of non-face-to-face customers.

Accounts of Politically Exposed Persons (PEPs):

(i) AAVAS shall have the option of establishing a relationship with PEPs provided that:

- a. sufficient information including information about the sources of funds accounts of family members and close relatives is gathered on the PEP;
- b. the identity of the person shall have been verified before accepting the PEP
- c. The decision to open an account for a PEP is taken at senior level in accordance with the AAVAS's Customer Acceptance Policy;
- d. All Such Accounts are subjected to enhanced Monitoring on an on-going basis;
- e. in the event of an existing customer or the beneficial owner of an existing account subsequently becoming a PEP, senior management's approval is obtained to continue the business relationship;
- f. The CDD measures as applicable to PEPs including enhanced monitoring on an on-going basis are applicable.

(ii) These instructions shall also be applicable to accounts where a PEP is the beneficial owner.

Customer's accounts opened by Professional Intermediaries:

AAVAS shall ensure while opening customer's accounts through professional intermediaries, that:

- a. Customer shall be identified when client account is opened by a professional intermediary on behalf of a single client.
- b. AAVAS shall have option to hold 'pooled' accounts managed by professional intermediaries on behalf of entities like mutual funds, pension funds or other types of funds.
- c. AAVAS shall not open accounts of such professional intermediaries who are bound by any client confidentiality that prohibits disclosure of the client details to the AAVAS.
- d. All the beneficial owners shall be identified where funds held by the intermediaries are not co-mingled at the level of AAVAS, and there are 'subaccounts', each of them attributable to a beneficial owner, or where such funds are co-mingled at the level of AAVAS, the AAVAS shall look for the beneficial owners.
- e. AAVAS shall, at their discretion, rely on the CDD done by an intermediary, provided that the intermediary is a regulated and supervised entity and has adequate systems in place to comply with the KYC requirements of the customers.
- f. The ultimate responsibility for knowing the customer lies with the AAVAS.

11. Periodic updation

Periodic KYC updation shall be carried out at least once in every two years for high risk customers, once in every eight years for medium risk customers and once in every ten years for low risk customers as per the following procedure:

- a. AAVAS shall carry out:
 - i. PAN verification from the verification facility available with the issuing authority and
 - ii. Authentication, of Aadhaar Number already available with the AAVAS with the explicit consent of the customer in applicable cases.
 - iii. In case identification information available with Aadhaar does not contain

current address an OVD containing current address may be obtained.

- iv. Certified copy of OVD containing identity and address shall be obtained at the time of periodic updation from individuals except those who are categorised as 'low risk'. In case of low risk customers when there is no change in status with respect to their identities and addresses, a self-certification to that effect shall be obtained.
- v. In case of Legal entities, AAVAS shall review the documents sought at the time of opening of account and obtain fresh certified copies.
- b. AAVAS may not insist on the physical presence of the customer for the purpose of furnishing OVD or furnishing consent for Aadhaar authentication unless there are sufficient reasons that physical presence of the account holder/holders is required to establish their bona-fides. Normally, OVD / Consent forwarded by the customer through mail/ post, etc., shall be acceptable.
- c. AAVAS shall ensure to provide acknowledgment with date of having performed KYC updation.
- d. The time limits prescribed above would apply from the date of opening of the account/ last verification of KYC.

In case of existing customers, AAVAS shall obtain the PAN or equivalent e-document thereof or Form No.60, by such date as may be notified by the Central Government, failing which AAVAS shall temporarily cease operations in the account till the time the Permanent Account Number or equivalent e-documents thereof or Form No. 60 is submitted by the customer. Provided that before temporarily ceasing operations for an account, the AAVAS shall give the customer an accessible notice and a reasonable opportunity to be heard. Further, AAVAS shall include, in its internal policy, appropriate relaxation(s) for continued operation of accounts for customers who are unable to provide Permanent Account Number or equivalent e-document thereof or Form No. 60 owing to injury, illness or infirmity on account of old age or otherwise, and such like causes. Such accounts shall, however, be subject to enhanced monitoring.

Provided further that if a customer having an existing account-based relationship with AAVAS gives in writing to the AAVAS that he does not want to submit his Permanent Account Number or equivalent e-document thereof or Form No.60, AAVAS shall close the account and all obligations due in relation to the account shall be appropriately settled after establishing the identity of the customer by obtaining the identification documents as applicable to the customer.

Explanation – For the purpose of this Section, “temporary ceasing of operations” in relation an account shall mean the temporary suspension of all transactions or activities in relation to that account by the AAVAS till such time the customer complies with the provisions of this Section.

12. Record Management

The following steps shall be taken regarding maintenance, preservation and reporting of customer account information, with reference to provisions of Act and Rules. AAVAS shall,

- a. maintain all necessary records of transactions between the AAVAS and the customer, both domestic and international, for at least five years from the date of transaction;
- b. preserve the records pertaining to the identification of the customers and their addresses obtained while opening the account and during the course of business relationship, for at least five years after the business relationship is ended;
- c. make available the identification records and transaction data to the competent authorities upon request;
- d. introduce a system of maintaining proper record of transactions prescribed under Rule 3 of Rules;
- e. maintain all necessary information in respect of transactions prescribed under PML Rule 3 so as to permit reconstruction of individual transaction, including the following:
 - i. the nature of the transactions;
 - ii. the amount of the transaction and the currency in which it was denominated;
 - iii. the date on which the transaction was conducted; and
 - iv. the parties to the transaction.
- f. evolve a system for proper maintenance and preservation of account information in a manner that allows data to be retrieved easily and quickly whenever required or when requested by the competent authorities;
- g. maintain records of the identity and address of their customer, and records in respect of transactions referred to in Rule 3 in hard or soft format.

13. Reporting Requirements to Financial Intelligence Unit - India

AAVAS shall furnish to the Director, Financial Intelligence Unit-India (FIU-IND), information referred to in Rule 3 of the Rules in terms of Rule 7 thereof.

Director, FIU-IND shall have powers to issue guidelines to the REs for detecting transactions referred to in various clauses of sub-rule (1) of rule 3, to direct them about the form of furnishing information and to specify the procedure and the manner of furnishing information.

The reporting formats and comprehensive reporting format guide, prescribed/released by FIU-IND and Report Generation Utility and Report Validation Utility developed to assist reporting entities in the preparation of prescribed reports shall be taken note of. The editable electronic utilities to file electronic Cash Transaction Reports (CTR) / Suspicious Transaction Reports (STR) which FIU-IND has placed on its website shall be made use of by AAVAS which are yet to install/adopt suitable technological tools for extracting CTR/STR from their live transaction data. The Principal Officers of AAVAS, whose all branches are not fully computerized, shall have suitable arrangement to cull out the transaction details from branches which are not yet computerized and to feed the data into an electronic file with the help of the editable electronic utilities of CTR/STR as have been made available by FIU-IND on its website <http://fiuindia.gov.in>

While furnishing information to the Director, FIU-IND, delay of each day in not reporting a transaction or delay of each day in rectifying a mis-represented transaction beyond the time limit as specified in the Rule shall be constituted as a separate violation. AAVAS shall not put any restriction on operations in the accounts where an STR has been filed. AAVAS shall keep the fact of furnishing of STR strictly confidential. It shall be ensured that there is no tipping off to the customer at any level.

Robust software, throwing alerts when the transactions are inconsistent with risk categorization and updated profile of the customers shall be put in to use as a part of effective identification and reporting of suspicious transactions.

14. Requirements/obligations under International Agreements

Communications from International Agencies –

AAVAS shall ensure that in terms of Section 51A of the Unlawful Activities (Prevention) (UAPA) Act, 1967 and amendments thereto, they do not have any account in the name of individuals/entities appearing in the lists of individuals and entities, suspected of having terrorist links, which are approved by and periodically circulated by the United Nations Security Council (UNSC).

The details of the two lists are as under:

- a. The "ISIL (Da'esh) & Al-Qaida Sanctions List", which includes names of

individuals and entities associated with the Al-Qaida. The updated ISIL & AlQaida Sanctions List is available at <https://scsanctions.un.org/fop/fop?xml=htdocs/resources/xml/en/consolidated.xml&xslt=htdocs/resources/xsl/en/al-qaida-r.xsl>

- b. The "1988 Sanctions List", consisting of individuals (Section A of the consolidated list) and entities (Section B) associated with the Taliban which is available at <https://scsanctions.un.org/fop/fop?xml=htdocs/resources/xml/en/consolidated.xml&xslt=htdocs/resources/xsl/en/taliban-r.xsl>

Details of accounts resembling any of the individuals/entities in the lists shall be reported to FIU-IND apart from advising Ministry of Home Affairs as required under UAPA notification dated March 14, 2019.

In addition to the above, other UNSCRs circulated by the Reserve Bank in respect of any other jurisdictions/ entities from time to time shall also be taken note of.

Freezing of Assets under Section 51A of Unlawful Activities (Prevention) Act, 1967

The procedure laid down in the UAPA Order dated March 14, 2019 shall be strictly followed and meticulous compliance with the Order issued by the Government shall be ensured.

Jurisdictions that do not or insufficiently apply the FATF Recommendations

- a. FATF Statements circulated by Reserve Bank of India from time to time, and publicly available information, for identifying countries, which do not or insufficiently apply the FATF Recommendations, shall be considered. Risks arising from the deficiencies in AML/CFT regime of the jurisdictions included in the FATF Statement shall be taken into account.
- b. Special attention shall be given to business relationships and transactions with persons (including legal persons and other financial institutions) from or in countries that do not or insufficiently apply the FATF Recommendations and jurisdictions included in FATF Statements.

Explanation: The process referred to in Section 55 a & b do not preclude AAVAS from having legitimate trade and business transactions with the countries and jurisdictions mentioned in the FATF statement.

- c. The background and purpose of transactions with persons (including legal persons and other financial institutions) from jurisdictions included in FATF Statements and countries that do not or insufficiently apply the FATF Recommendations shall be examined, and written findings together with all documents shall be retained and shall be made available to

Reserve Bank/other relevant authorities, on request.

15. Other Measures

Secrecy Obligations and Sharing of Information:

- a. AAVAS shall maintain secrecy regarding the customer information which arises out of the contractual relationship between the lender and customer.
- b. information collected from customers for the purpose of opening of account shall be treated as confidential and details thereof shall not be divulged for the purpose of cross selling, or for any other purpose without the express permission of the customer.
- c. while considering the requests for data/information from Government and other agencies, AAVAS shall satisfy themselves that the information being sought is not of such a nature as will violate the provisions of the laws relating to secrecy in transactions.
- d. the exceptions to the said rule shall be as under:
 - Where disclosure is under compulsion of law
 - Where there is a duty to the public to disclose,
 - the interest of bank requires disclosure and
 - Where the disclosure is made with the express or implied consent of the customer.
- e. NBFCs shall maintain confidentiality of information as provided in Section 45NB of RBI Act 1934.

Sharing KYC information with Central KYC Records Registry (CKYCR)

AAVAS shall capture the KYC information for sharing with the CKYCR in the manner mentioned in the Rules, as required by the revised KYC templates prepared for 'individuals' and 'Legal Entities' as the case may be.

Reporting requirement under Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA) and Common Reporting Standards (CRS)

under FATCA and CRS , AAVAS shall adhere to the provisions of Income Tax Rule 114F, 114G and 114H and determine whether they are a Reporting Financial Institution as defined in Income Tax Rule 114F and if so, shall take following steps for complying with the reporting requirements:

- a. Register on the related e-filing portal of Income Tax Department as Reporting Financial Institutions at the link <https://incometaxindiaefiling.gov.in/> post login --> My Account --> Register as Reporting Financial Institution
- b. Submit online reports by using the digital signature of the 'Designated Director' by either uploading the Form 61B or 'NIL' report, for which, the schema prepared by Central Board of Direct Taxes (CBDT) shall be referred to. HFCs shall refer to the spot reference rates published by Foreign Exchange Dealers' Association of India (FEDAI) on their website at <http://www.fedai.org.in/RevaluationRates.aspx> for carrying out the due diligence procedure for the purposes of identifying reportable accounts in terms of Rule 114H of Income Tax Rules.
- c. Develop Information Technology (IT) framework for carrying out due diligence

procedure and for recording and maintaining the same, as provided in Rule 114H of Income Tax Rules.

- d. Develop a system of audit for the IT framework and compliance with Rules 114F, 114G and 114H of Income Tax Rules.
- e. Constitute a "High Level Monitoring Committee" under the Designated Director or any other equivalent functionary to ensure compliance.
- f. Ensure compliance with updated instructions/ rules/ guidance notes/Press releases/ issued on the subject by Central Board of Direct Taxes (CBDT) from time to time and available on the website <http://www.incometaxindia.gov.in/Pages/default.aspx> AAVAS may take note of the following:
 - updated Guidance note on FATCA and CRS
 - a press release on 'Closure of Financial Accounts' under Rule 114H(8).

Period for presenting payment instruments

Payment of cheques/drafts/pay orders/banker's cheques, if they are presented beyond the period of three months from the date of such instruments, shall not be made

Collection of Account Payee Cheques

Account payee cheques for any person other than the payee constituent shall not be collected. Banks shall, at their option, collect account payee cheques drawn for an amount not exceeding rupees fifty thousand to the account of their customers who are co-operative credit societies, provided the payees of such cheques are the constituents of such co-operative credit societies:

- a. A Unique Customer Identification Code (UCIC) shall be allotted while entering into new relationships with individual customers as also the existing customers by banks and NBFCs.
- b. The banks/NBFCs shall, at their option, not issue UCIC to all walk-in/occasional customers such as buyers of pre-paid instruments/purchasers of third party products provided it is ensured that there is adequate mechanism to identify such walk-in customers who have frequent transactions with them and ensure that they are allotted UCIC.

Introduction of New Technologies –Mobile Wallet/ Net Banking/ Mobile Banking/RTGS/ NEFT/ECS/IMPS etc.

Adequate attention shall be paid by AAVAS to any money-laundering and financing of terrorism threats that may arise from new or developing technologies and it shall be ensured that appropriate KYC procedures issued from time to time are duly applied before introducing new products/services/technologies.

Quoting of PAN

PAN or equivalent e-document thereof of customers shall be obtained and verified while undertaking transactions as per the provisions of Income Tax Rule 114B applicable to banks, as amended from time to time. Form 60 shall be obtained from persons who do not have PAN or equivalent e-document thereof.

Hiring of Employees and Employee training

- a. adequate screening mechanism as an integral part of their personnel

recruitment/hiring process should be put in place.

- b. on-going employee training programme should be put in place so that the members of staff are adequately trained in KYC/AML Measures policy. The focus of the training should be different for frontline staff, compliance staff and staff dealing with new customers. The front desk staff should be specially trained to handle issues arising from lack of customer education. Proper staffing of the audit function with persons adequately trained and well-versed in KYC/AML Measures policies of the HFC, regulation and related issues should be ensured.

Selling Third party products:

AAVAS acting as agents while selling third party products shall comply with the applicable laws/regulations, including system capabilities for capturing, generating and analysing alerts for the purpose of filing CTR/STR in respect of transactions relating to third party products with customers.

Adherence to KYC guidelines by AAVAS and persons authorised by AAVAS including brokers/agents etc.

- Persons authorized by AAVAS for collecting deposits and/ or selling loan related products, their brokers/ agents or the like, shall be fully compliant with the KYC guidelines applicable to AAVAS.
- All information shall be made available to the National Housing Bank to verify the compliance with the KYC guidelines and accept full consequences of any violation by the persons authorised by AAVAS including brokers/ agents etc. who are operating on their behalf.

AAVAS should ensure that the provisions of the Act and Rules framed thereunder and the Foreign Contribution (Regulation) Act, 2010, applicable, are adhered to strictly.

Where the AAVAS is unable to apply appropriate KYC measures due to non-furnishing of information and / or non-cooperation by the customer, the AAVAS may consider closing the account or terminating the business relationship after issuing due notice to the customer explaining the reasons for taking such a decision.

Such decisions need to be taken at a reasonably senior level.

Annex I

Digital KYC Process

- a. The AAVAS shall develop an application for digital KYC process which shall be made available at customer touch points for undertaking KYC of their customers and the KYC process shall be undertaken only through this authenticated application of the AAVAS.
- b. The access of the Application shall be controlled by the AAVAS and it should be ensured that the same is not used by unauthorized persons. The Application shall be accessed only through login-id and password or Live OTP or Time OTP controlled

mechanism given by AAVAS to its authorized officials.

- c. The customer, for the purpose of KYC, shall visit the location of the authorized official of the RE or vice-versa. The original OVD shall be in possession of the customer.
- d. The AAVAS must ensure that the Live photograph of the customer is taken by the authorized officer and the same photograph is embedded in the Customer Application Form (CAF). Further, the system Application of the RE shall put a watermark in readable form having CAF number, GPS coordinates, authorized official's name, unique employee Code (assigned by AAVAS) and Date (DD:MM:YYYY) and time stamp (HH:MM:SS) on the captured live photograph of the customer.
- e. The Application of the AAVAS shall have the feature that only live photograph of the customer is captured and no printed or video-graphed photograph of the customer is captured. The background behind the customer while capturing live photograph should be of white colour and no other person shall come into the frame while capturing the live photograph of the customer.
- f. Similarly, the live photograph of the original OVD or proof of possession of Aadhaar where offline verification cannot be carried out (placed horizontally), shall be captured vertically from above and water-marking in readable form as mentioned above shall be done. No skew or tilt in the mobile device shall be there while capturing the live photograph of the original documents.
- g. The live photograph of the customer and his original documents shall be captured in proper light so that they are clearly readable and identifiable.
- h. Thereafter, all the entries in the CAF shall be filled as per the documents and information furnished by the customer. In those documents where Quick Response (QR) code is available, such details can be auto-populated by scanning the QR code instead of manual filing the details. For example, in case of physical Aadhaar/e-Aadhaar downloaded from UIDAI where QR code is available, the details like name, gender, date of birth and address can be auto-populated by scanning the QR available on Aadhaar/e-Aadhaar.
- i. Once the above mentioned process is completed, a One Time Password (OTP) message containing the text that 'Please verify the details filled in form before sharing OTP' shall be sent to customer's own mobile number. Upon successful validation of the OTP, it will be treated as customer signature on CAF. However, if the customer does not have his/her own mobile number, then mobile number of his/her family/relatives/known persons may be used for this purpose and be clearly mentioned in CAF. In any case, the mobile number of authorized officer registered with the AAVAS shall not be used for customer signature. The AAVAS must check that the mobile number used in customer signature shall not be the mobile number

of the authorized officer.

- j. The authorized officer shall provide a declaration about the capturing of the live photograph of customer and the original document. For this purpose, the authorized official shall be verified with OTP which will be sent to his mobile number registered with the AAVAS. Upon successful OTP validation, it shall be treated as authorized officer's signature on the declaration. The live photograph of the authorized official shall also be captured in this authorized officer's declaration.
- k. Subsequent to all these activities, the Application shall give information about the completion of the process and submission of activation request to activation officer of the AAVAS, and also generate the transaction-id/reference-id number of the process. The authorized officer shall intimate the details regarding transaction-id/reference-id number to customer for future reference.
- l. The authorized officer of the AAVAS shall check and verify that information available in the picture of document is matching with the information entered by authorized officer in CAF.
 - (i) live photograph of the customer matches with the photo available in the document; and
 - (ii) all of the necessary details in CAF including mandatory field are filled properly;
- m. On Successful verification, the CAF shall be digitally signed by authorized officer of the AAVAS who will take a print of CAF, get signatures/thumb-impression of customer at appropriate place, then scan and upload the same in system. Original hard copy may be returned to the customer.



SAPNE AAPKE, SAATH HAMAARA

INFORMATION BOOKLET

I. FAIR PRACTICES CODE :-

1. INTRODUCTION

The Guidelines on Fair Practices Code for Housing Finance Companies (HFCs) which defines the fair practices standards while dealing/building relationships with prospective/existing customers and has been framed and amended by NHB in keeping with the need to follow the best corporate practice within the sector. In accordance with these guidelines, AAVAS FINANCIERS LIMITED (Formerly known as “Au Housing Finance Limited”), had formulated & implemented a “Fair Practice Code”. In view of the changing dynamics of the industry, the Guidelines on Fair Practice Code were reviewed by National Housing Bank and pursuant to the same, an amended Code provided for necessary framework and approval. The basic essence of Fair Practices Code is to assist both the company and the customer(s). It shall be applicable to all the products and services offered from all the operating/service locations of **AAVAS** i.e. Branch, Region & Corporate Office. Needless to mention that the Code must be strictly followed by all the authorized functionaries, Counselor(s), Partner(s) and others across the counter, over the phone, by post, through interactive electronic devices, on the internet or by any other method of marketing or promotion which may be put in use by the company at present or in future.

1.1 OBJECTIVES & APPLICATION

At the core of all the activities of **AAVAS**, it is our sincere endeavor to promote our products and services and make it available to all intending, eligible and qualified applicants without making any discrimination on the basis of face, caste, colour, creed, religion, sex, martial status, age or handicap. In light of the above, our authorized representatives provide assistance, encouragement and service in a fair, equitable and consistent manner. The Company for the benefit and convenience of the applicant(s)/borrower(s) shall up-load the code in its official website.

AAVAS shall ensure that charges/fees which affect the interest of the applicant(s)/borrower(s) are appropriately informed and further the terms and conditions pertaining to the facility is conveyed to the applicant(s)/borrower(s). The Company shall endeavor/ensure that all disputes arising out of the lending decisions be resolved by an appropriate “**Grievance Redressel Mechanism**”.

In view of the above, the primary objectives of the Fair Practice Code shall be:

- **Promote good and fair practices** by setting minimum standards in dealing with customers;
- **Increase transparency** so that the customer can have a better understanding of what he/she can reasonably expect of the services;
- **Encourage market forces**, through competition, to achieve higher operating standards;
- **Promote a fair and cordial relationship** between customer and the Company; and
- **Foster confidence** in the housing finance system.

1.2 APPLICATION OF THE CODE

The Company will ensure that the implementation of the Fair Practices Code is the responsibility of the entire organization. The Company’s fair lending practices shall apply

across all aspects of operations including marketing & customer relationship, loan origination & processing, servicing & collection activities and back-office management. Further, the Code will apply for services and products offered over the counter, over the phone, by post, through interactive electronic devices, on the internet or by any other method/medium that is prevalent or may be utilized in future. Our commitment to the Fair Practice Code would be demonstrated in terms of employee accountability, monitoring and auditing programs, training and technology. The Company's Board of Director and the Management Team is responsible for establishing practices designed to ensure that our line of activity reflect our strong commitment to fair lending and that all employees are aware of the commitment.

2. TO ACT FAIRLY AND IN TRANSPARENT MANNER

The company will act fairly and reasonably in all dealings with the customers by ensuring that:

- Our products, services, procedures and practices thoroughly meet the commitments and standards in this Code.
- Our products and services meet the relevant laws and regulations in letter and spirit.
- Our dealings with customers rest on ethical principles of integrity and transparency.

The Company will ensure that the staff and other authorized representatives are trained & equipped to provide relevant information about the Code and that the Code is put to practice.

2.1 The company shall transparently disclose to the borrower(s) all information regarding fee/charges payable for processing the loan application, the amount of fees refundable if loan amount is not sanctioned/disbursed or rejected, prepayment options and charges therein, if any, penalty for delayed repayment if any, conversion charges for switching loan from fixed to floating rates or vice versa, existence of any interest re-set clause and any other matter which affects the interest of the borrower(s). In other words, the company will disclose "all in cost" inclusive of all charges involved in processing/sanction of loan application in a transparent manner. It should also ensure that such charges/fees are non-discriminatory."

3 ADVERTISING, MARKETING AND SALES

The Company shall ensure that:

- All advertising and marketing done by the Company will be truthful and no tolerance can be provided for misleading information or poor descriptions of the services. The Company shall take maximum steps to ensure that all advertising and promotional material is clear, and not misleading.
- In any advertising in any media and promotional literature that draws attention to a service or product and includes a reference to an interest rate, the Company shall also indicate whether other fees and charges will apply and that full details of the relevant terms and conditions are available on request.
- It will provide information on interest rates, common fees and charges through putting up notices in their branches, through telephones or help-lines, on the company's web-site, through designated staff/help desk or providing service guide/tariff schedule.
- In case of engagement of third party/ies for the purpose of providing support services, the company shall ensure that the third party/ies do handle the customer's personal information with the same degree of confidentiality and security as when the exercise

may have been shouldered by the company on its own.

- The Company shall from time to time, communicate to its customers various features of their products availed by them. Information about their other products or promotional offers in respect of products/services, may be conveyed to customers only if he/she/they has/have given his/her/their consent to receive such information/service either by mail or by registering for the same on the website or on customer service number.
- The Company shall apply/prescribe the code of conduct to their Counselors/Agents/Channel Partners etc., if any, whose services are availed to market products/services which amongst other matters require them to identify themselves when they approach the customer for selling products personally or through phone.
- In the event of receipt of any complaint from the customer, that company representative/courier or marketing agents has/have engaged in any improper conduct or acted in violation of this Code, appropriate steps shall be initiated to investigate and to handle the complain/grievance.

4 LOANS TO CUSTOMERS

4.1(i) Applications for loans and their processing:

- The Loan Application Form of the company shall amongst other important parameters include necessary information which may affects the interest of the borrower so that it facilitates the customer to draw a meaningful comparison with those of other companies and eventually takes an informed decision. Further, the list of preliminary documents required to process the loan application will be mentioned in the Loan Application Form.
- The Company will devise a system of giving acknowledgement for receipt of all loan applications. Preferably, the time frame within which loan applications will be disposed of should also be indicated in the acknowledgement.

4.1(ii) Loan appraisal and terms/conditions:

- Normally all particulars required for processing the loan application shall be collected by the Company at the time of application. In case it needs any additional information, the customer should be told that he would be contacted immediately again.
- The Company shall convey in writing to the customer the loan sanctioned or otherwise, the amount of the loan sanctioned along with the terms and conditions thereof which will include annualized rate of interest, method of application, EMI terms. Further, the company will obtain written acceptance of these terms and conditions from the customer for records
- Company shall supply authenticated copies of all the loan documents executed by the customer at our Company' cost along with a copy each of all enclosures quoted in the loan document on request if so demanded.

4.1(iii) Communication of rejection of Loan Application:

- In case of rejection of loan application, the customer will be communicated in writing of the company's inability to offer him/her/them the loan along with the reasons(s) for

rejection

4.1(iv) Disbursement of loans including changes in terms and conditions:

- The company will make certain that disbursement is made in accordance to the agreed disbursement schedule (original or revised)/sanction letter.
- The company shall give advance notice to its customers of change in the terms & conditions including disbursement schedule, interest rate, service charges, prepayment charges, other applicable fees/charges etc. Moreover, the company will make certain that changes to interest rates and charges are imposed only “prospectively” and in this regards necessary clause is incorporated in the loan agreement.
- Normally, changes will be made with prospective effect giving notice of at least one month. If the changes are to the disadvantage of the customers, he/she/they may close the account at any time (without notice) within 60 (sixty) days without having to pay any extra charges or revised interest.
- All existing borrowers have an option to change the existing applicable spread to the prevailing applicable spread, as per Board Approved Company ROI Switch/Conversion Policy available on website. For all partly or fully disbursed cases, the Switch/Conversion fee payable to avail the Switch/Conversion is mentioned and will be as per the Schedule of Charges and MITC and will levied on the principal outstanding (POS) at the time of availing the facility. There will be no switch fee payable on the undisbursed loan amount out of the total contracted loan. The facility is available to regular paying borrower with NIL EMI/PEMI due in the Loan Account, and will be applied with Mutual Consent between the Borrowers(s) and the Company with required documentation. Borrowers have the option to reduce his EMI keeping the residual tenor unchanged OR keep his EMI unchanged and thereby reducing his residual tenor. The reset of spread will be effective from the next cycle date of the following month from the date of switch.
- Before taking a decision to recall/accelerate payment or performance under the agreement or seeking additional securities, the Company should give notice to borrowers in consonance with the loan agreement.
- The company will release all securities immediately on realization of the outstanding amount of loan subject to any legitimate right or lien for any other claim company may have against borrower. If such right of set off is to be exercised, the borrower shall be given notice about the same with full particulars about the remaining claims and the conditions under which Company are entitled to retain the securities till the relevant claim is settled /paid.

4.2 GUARANTORS

The Company must inform the following information to the person considering to be a guarantor to a loan,

- His/her liability as guarantor;
- The amount of liability he/she will be committing him/herself to the company;
- Circumstances in which the Company will call on him/her to pay up his/her liability;
- Whether the Company has recourse to his/her other monies in the company if he/she fail to pay up as a guarantor;



- Whether his/her liabilities as a guarantor are limited to a specific quantum or are they unlimited; and time and circumstances in which his/her liabilities as a guarantor will be discharged as also the manner in which the Company will notify him/her about this

The Company shall keep him/her informed of any material adverse change/s in the financial position of the borrower to whom he/she stands as a guarantor.

4.3 PRIVACY AND CONFIDENTIALITY

All personal information of customers shall be treated as private and confidential [even when the customers are no longer customers]. The Company will not reveal transaction details of the customers' accounts, to a third party, including entities in the group, other than in the following exceptional cases when the Company are allowed to do:

- If the Company have to give the information by law
- If there is a duty towards the public to reveal the information.
- If the Company's interests require to give the information [for example, to prevent fraud) but the Company will not use this as a reason for giving information about its customer or its customers accounts [including name and address] to anyone else, including other companies in the group, for marketing purposes.
- If the customer ask it to reveal the information, or if company has the customers' permission to provide such information to group/associate/entities or other companies when they have tie-up arrangements for providing other financial service products.
- If written permission has been obtained from the customer to provide reference of the respective customer
- The customer shall be informed the extent of their rights under the existing legal framework for accessing the personal records held by the company.
- Consequent to receipt of customer's approval to use their personal information for marketing purposes by anyone including HFCs

4.4 CREDIT REFERENCE AGENCIES

Subsequent to the commencement of business relationship with a customer, the Company:

- Shall inform the customer when it may pass his/her/their account details to credit reference agencies and the checks the Company may make with them. may give information to credit reference agencies about the debts the customer owes them if:
 - i. The customer has fallen behind with his/her payments;
 - ii. The amount owed is not in dispute; and
 - iii. The customer has not made proposals that the Company is are satisfied with, for repaying his / her debt, following Company's formal demand
- In these cases, the Company shall intimate the customer in writing its plan to give information about the debts the customer owes them to credit reference agencies. At the same time, the Company shall explain to the customer the role of credit reference agencies and the effect the information they provide can have on customer's ability to get credit.
- The Company may give credit reference agencies other information about the customer's account if the customer has given them his / her permission to do so.
- A copy of the information given to the credit reference agencies shall be provided by the Company to a customer, if so demanded.



4.5 COLLECTION OF DUES

4.5.1 The Company shall inform customers about the repayment schedule well in advance. However, if the customer does not adhere to repayment schedule, the Company must inform the customers by sending notice or by making personal visits and / or repossession of security if any.

4.5.2 The Company's collection policy should be built on courtesy, fair treatment and persuasion. The staff appointed for the collection of the dues must follow the guidelines given below:

- The collection staff must identify himself / herself and display the authority letter issued by the Company and upon request, display his / her identity card
- The company shall provide the customer with all the information regarding their dues and further endeavor to give sufficient notice for payment of dues.

4.5.3 The following guidelines shall be strictly followed by all staff members or authorized personnel of the company conferred the responsibility of collection and / or security repossession: Customer would be contacted ordinarily at the place of his / her choice and in the absence of any specified place at the place of his / her residence and if unavailable at his / her residence, at the place of business / occupation.

- Customer's privacy should be respected.
- Interaction with the customer shall be in a civil manner
- The Company's representatives shall contact the customers between 0700 hrs and 1900 hrs, unless the special circumstances of the customer's business or occupation require otherwise.
- Customer's request to avoid calls at a particular time or at a particular place shall be honored as far as possible.
- Time and number of calls and contents of conversation would be documented.
- All assistance should be given to resolve disputes or differences regarding dues in a mutually acceptable and in an orderly manner.
- During visits to customer's place for dues collection, decency and decorum should be maintained.
- Inappropriate occasions such as bereavement in the family or such other calamitous occasions should be avoided for making calls/visits to collect dues.

4.6 COMPLAINTS AND GRIEVANCES

If at any stage, if a customer is not satisfied with the service given to him/her, he/she can to contact the Company. At AAVAS FINANCIERS LIMITED (Formerly known as "Au Housing Finance Limited"), we believe in providing the best of services to our customers. We provide customers with easy access to information, products and services, as well as the means to get their grievances redressed.

Our Customer Grievance Mechanism as below;

Step1:

Please visit to the nearest AAVAS FINANCIERS LIMITED Branch and submit your complaints/grievance get your complaint logged in the "Complaint & Grievance Register" maintained at the branches (During the working hours from 9:30 A.M to 6:30 P.M)

We will respond to your complaint within 15 working days.



SAPNE AAPKE, SAATH HAMAARA

INFORMATION BOOKLET

Step 2:

If you are still not satisfied with the resolution you receive, or you don't receive any response within 15 working days you can write, mail, fax or call to the Nodal Officer of the company:-

Mr. Tanay Rastogi

(Nodal Officer)

AAVAS FINANCIERS LIMITED

201-202, 2nd Floor, Southend Square

Mansarovar Industrial Area, Jaipur-302020

E-Mail ID: tanay.rastogi@aavas.in

Office: +91 141- 4659230

Fax: +91 141 4110090

Mob: +91 8003999547

After examining the matter, we shall send the customer our final response or explain why it needs more time to respond and shall endeavor to do so within 15 working days.

If your complaint still remains unresolved, you may directly approach the regulatory authority of Housing Finance Companies, National Housing Bank for redressal of your complaints at below address:

**National Housing Bank,
Department of Regulation and Supervision,
(Complaint Redressal Cell)
4th Floor, Core- 5A, India Habitat Centre,
Lodhi Road, New Delhi – 110 003**

You may also approach the Complaint Redressal Cell by lodging at the link <https://grids.nhbonline.org.in>

5 GENERAL

The company shall give the customer information:

- Verify the details mentioned by him/her in the loan application by contacting him/her at his/her residence and / or on business telephone numbers and / or physically visiting his/her residence and/or business addresses through agencies appointed for this purpose, if deemed necessary by the company.
- The customer should be informed to co-operate if the company needs to investigate a transaction on the customer's account and with the police/ other investigative agencies, if the company needs to involve them.
- The company shall advise the customer that if the customer acts fraudulently, he/she will be responsible for all losses on his/her account and that if the customer acts without reasonable care and this causes losses, the customer may be responsible for the same.
- About their products and services in any one or more of the following languages: Hindi, English or the appropriate local language.
- The company shall not discriminate on grounds of sex, caste and religion in the matter of lending. However, this does not preclude the company from instituting or participating in schemes framed for different sections of the society.
- The company shall process requests for transfer of a loan account, either from the borrower or from a bank/financial institution, in the normal course.
- **To publicize the code the company shall:**



SAPNE AAPKE, SAATH HAMAARA

INFORMATION BOOKLET

- a. Provide existing and new customers
 - b. with a copy of the Code
 - c. Make this Code available on request either over the counter or by electronic communication or mail;
 - d. Make available this Code at every branch and on their website; and
 - e. Ensure that their staffs are trained to provide relevant information about the Code and to put the Code into practice.
- The Board of Directors of the company shall provide for periodical review of the compliance of the Fair Practices Code and the functioning of the grievances redressal mechanism at various levels of management. A consolidated report of such reviews shall be submitted to the Board at regular intervals on quarterly basis

J. NATIONAL HOUSING BANK (NHB) CERTIFICATE OF REGISTRATION:

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 फाइनेंशियर्स 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

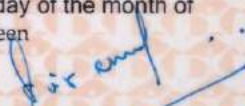
Aavas Financiers Limited
(Formerly : AU Housing Finance Limited)

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
प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यकारी अधिकारी / MD & CEO



CUSTOMER
CARE

0141 6618888



E-mail

customercare@aavas.in



AAVAS FINANCIERS LIMITED

सूचना पुस्तिका



आवास फाईनेशियर्स लिमिटेड

(CIN: L65922RJ2011PLC034297)

पंजीकृत और कारपोरेट कार्यालय:

201-202, 2nd फ्लोर, साउथेंड स्क्वायर,

मानसरोवर इंडस्ट्रियल एरिया, जयपुर -302020 (राजस्थान)

फ़ोन: +91 141 6618800

वेबसाइट: www.aavas.in

विषय-सूची:-

क्रमांक	जानकारी का उल्लेख	पृष्ठ
A	कंपनी द्वारा की पेशकश की उत्पादों की सूची	3-3
B	ग्राहक सेवा की जानकारी :- i) मुख्य ब्याज दर ऋण पर । ii) शुल्क के प्रकार / शुल्क।	3-3
C	सेवा प्रभार	4-5
D	शिकायत निवारण	6-6
E	ग्राहक सेवा की जानकारी	7-7
F	प्रदान की गई अन्य सेवाएं	7-7
G	सामान्य लेन-देन के लिए समय मानदंड	7-7
H	'क्रो योर कस्टमर' और 'एंटी -मनी लॉन्ड्रिंग के उपाय' पर नीति	8-17
I	उचित व्यवहार संहिता	18-25
J	राष्ट्रीय आवास बैंक (पंजीकरण का प्रमाण पत्र)	26-26



SAPNE AAPKE, SAATH HAMAARA

सूचना पुस्तिका

A. कंपनी द्वारा पेशकश की उत्पादों की सूची:-

- I. घर खरीद ऋण
- II. घर निर्माण ऋण
- III. घर मरम्मत, नवीकरण और विस्तार ऋण
- IV. क्रय सह निर्माण ऋण
- V. टॉप-अप लोन और;
- VI. अन्य ऋण

B. ग्राहक सेवा की जानकारी:

I. मुख्य ब्याज दर ऋण पर:-

उत्पादों की सूची	ब्याज दर श्रेणी (प्रति वर्ष)**	
	निश्चित दरें* (%)	चलायमान दरें*(%)
घर खरीद ऋण	8 to 19	8 to 19
घर निर्माण ऋण	8 to 19	8 to 19
घर मरम्मत, नवीकरण और विस्तार ऋण	8 to 19	8 to 19
क्रय सह निर्माण ऋण	8 to 19	8 to 19
टॉप-अप लोन	8 to 19	8 to 19
अन्य ऋण	8 to 19	8 to 19

* नोट: - उपयुक्त वस्तु एवं सेवा कर दर लागू

** उपयुक्त स्वीकृतियों के साथ पूर्वोक्त कार्ड / मानक दर पर ब्याज, पर कुछ परिवर्तन हो सकता है ग्राहक के प्रोफाइल / संपत्ति कागज के आधार पर

II. शुल्क के प्रकार / शुल्क:-

प्रोसेसिंग शुल्क	पहले वितरण से वितरण या कटौती से पहले 1% + जीएसटी (स्वीकृत मूल्य पर) तक, ग्राहक की सहमति के अनुसार
प्रशासनिक शुल्क	पहले वितरण से वितरण या कटौती से पहले 2% + जीएसटी (स्वीकृत मूल्य पर) तक, ग्राहक की सहमति के अनुसार
सेवा प्रभार	पुस्तिका के खंड C के अनुसार

ऋण से संबंधित ग्राहक सेवा प्रभार की सूची निम्नानुसार हैं:-

विवरण	प्रभार
अग्रिम प्रभार (शुल्क वितरण से पहले/दौरान)	
प्रोसेसिंग शुल्क	पहले वितरण से वितरण या कटौती से पहले 1% + जीएसटी (स्वीकृत मूल्य पर) तक, ग्राहक की सहमति के अनुसार
प्रशासनिक शुल्क	पहले वितरण से वितरण या कटौती से पहले 2% + जीएसटी (स्वीकृत मूल्य पर) तक, ग्राहक की सहमति के अनुसार
गैर पोस्टल स्टाम्प / स्टॉम्प ड्यूटी	राज्य के लागू कानून के अनुसार
गैर - भार प्रमाणपत्र / खोज रिपोर्ट	रु. 5000/- + वस्तु एवं सेवा कर) GST)
मूल्यांकन / तकनीकी शुल्क	रु. 2500/- + वस्तु एवं सेवा कर) GST) तक प्रत्येक रिपोर्ट के लिए
भाग-भुगतान के दौरान में तकनीकी जांच शुल्क	रु. 500/-+ वस्तु एवं सेवा कर) GST)
सरसई : संवितरण के समय: प्रभार के निर्माण हेतु	रु. 100/-+ वस्तु एवं सेवा कर) GST) (5 लाख ऋण के ऊपर) और; रु. 50/-+ वस्तु एवं सेवा कर) GST) (5 लाख ऋण के नीचे) या CERSAI द्वारा लगाए गए शुल्क के अनुसार
समाप्ति-प्रमाणपत्र	रु. 500/-+ वस्तु एवं सेवा कर) GST)
पोस्ट वितरित दस्तावेज़ (पीडीडी) प्रभार	ऋण राशि का 0.20% + वस्तु एवं सेवा कर) GST)
ग्राहक सेवा प्रभार :	
सरसई : प्रभारी के संशोधन के समय (टॉप अप के मामले में)	रु. 100/-+ वस्तु एवं सेवा कर) GST) (5 लाख ऋण के ऊपर) और; रु. 50/-+ वस्तु एवं सेवा कर) GST) (5 लाख ऋण के नीचे) या CERSAI द्वारा लगाए गए शुल्क के अनुसार
ऋण पर भाग- पूर्वभुगतान/ फौजदारी शुल्क प्रभार	ए) व्यक्तिगत क्षमता में उधारकर्ता के मामले में, ब्याज की परिवर्तनीय दर पर ऋण या अपने स्रोत के माध्यम से: कोई पूर्वभुगतान शुल्क नहीं। बी) यदि उधारकर्ता और / या सह-उधारकर्ता गैर-व्यक्तिगत है या ब्याज की निश्चित दर के मामले में बैंक / एचएफसी / एनबीएफसी और / या वित्तीय संस्थान से उधार लेता है, तो शुल्क निम्नानुसार हैं: 1. 5% + वस्तु एवं सेवा कर (GST) बकाया सिद्धांत पर लगाया जाएगा यदि, पूर्व बंद और सभी भाग पूर्वभुगतान, ऋण की पहली संवितरण से 12 महीने के भीतर कर दिया है 2. 3% + वस्तु एवं सेवा कर (GST) बकाया सिद्धांत पर लगाया जाएगा यदि पूर्व बंद और पिछले 12 महीने के सभी भाग पूर्वभुगतान, ऋण की पहली संवितरण के 12 महीने के बाद बंद कर दिया है पूर्वभुगतान श्रेणी बी के तहत के लिए उपरोक्त शुल्कों के अलावा निम्नलिखित शर्त भी लागू होती है: 1. पहले वितरण की तारीख से 6 महीने के पूरा होने के बाद भाग-

सूचना पुस्तिका

	पूर्वभुगतान की अनुमति है। 2. त्रिमास में 1 से अधिक पूर्वभुगतान की अनुमति नहीं है।
चेक/ ईसीएस / एसीएच बाउंस प्रभार (प्रति दस्तावेज/ लेन-देन)	रु. 100/-+ वस्तु एवं सेवा कर) GST) चेक वापसी प्रभार प्रति दस्तावेज देना होगा चेक/ ईसीएस/ एसीएच वापसी पर
विलंबित ब्याज	3% प्रति माह चक्रवृद्धि दिनों की संख्या अनुसार ईएमआई / पीईएमआई के भुगतान में देरी
डुप्लिकेट बेबाकी प्रमाणपत्र	रु. 500/-+ वस्तु एवं सेवा कर) GST)
संपत्ति के कागजात की प्रतिलिपि	रु. 500/-+ वस्तु एवं सेवा कर) GST)
नियत तारीख भूलने पर प्रभार	रु. 200/-+ वस्तु एवं सेवा कर) GST)
दस्तावेज पुनर्प्राप्ति प्रभार	रु. 500 + उपयुक्त कर (वस्तु एवं सेवा कर) GST) और/या अन्य सांविधिक आरोपित राशि
निरस्तीकरण प्रभार / शुल्क	1. यदि अनुरोध वितरण के 7 दिनों के भीतर प्राप्त किया: केवल रु. 1000/-+ वस्तु एवं सेवा कर) GST) (निरस्तीकरण प्रभार). 2. यदि अनुरोध वितरण के 7 दिनों के बाद प्राप्त किया: रु. 1000/-+ वस्तु एवं सेवा कर) GST) (निरस्तीकरण प्रभार) और पीईएमआई रद्दीकरण अनुरोध तक.
डुप्लिकेट वार्षिक खाता विवरण, अंतिम प्रमाणपत्र	रु. 500/-+ वस्तु एवं सेवा कर) GST)
ऋण पूर्वभुगतान / समापन (पूरी तरह से) कथन / खाते का विवरण / चुकौती अनुसूची प्रभार	रु. 500/-+ वस्तु एवं सेवा कर) GST)
ग्राहक के निवास पर प्रत्येक व्यक्तिगत यात्रा करने के लिए देयों की वसूली के लिए	₹250 रुपये तक + जीएसटी
संवितरण चैक निरस्तीकरण और पुनः जारी करने	रु. 250/-+ वस्तु एवं सेवा कर) GST) (निरस्तीकरण शुल्क) और पीईएमआई चार्ज किया जाएगा
संवितरण निरस्तीकरण (सौदा स्थगित आदि)	1. यदि अनुरोध वितरण के 7 दिनों के भीतर प्राप्त किया: केवल रु. 1000/-+ वस्तु एवं सेवा कर) GST) (निरस्तीकरण प्रभार). 2. यदि अनुरोध वितरण के 7 दिनों के बाद प्राप्त किया: रु. 1000/-+ वस्तु एवं सेवा कर) GST) (निरस्तीकरण प्रभार) और पीईएमआई रद्दीकरण अनुरोध तक.
ब्याज दर परिवर्तन/ पुनःनिर्धारण • चलायमान से चलायमान ब्याज दर विधि यथावत • स्थायी से चलायमान ब्याज दर अथवा परिवर्तनशील से स्थायी ब्याज दर विधि • स्थायी से स्थायी ब्याज दर विधि यथावत	मूल बकाया राशि का 2% तक + जीएसटी
चैक /एसीएच स्वैपिंग प्रभार (प्रति सेट)	
पीडीसी से पीडीसी	रु. 1000/ + वस्तु एवं सेवा कर) GST)
पीडीसी से एसीएच	शून्य
एसीएच से एसीएच	रु. 1000/+ वस्तु एवं सेवा कर) GST)
एसीएच से पीडीसी	रु. 1000/+ वस्तु एवं सेवा कर) GST)
शिकायत हैंडलिंग शुल्क	शून्य
फौजदारी के समय शुल्क	
नकद वसूली प्रभार (केवल फौजदारी)	रु. 5 कि नकद संग्रह प्रत्येक रु.1000 + + वस्तु एवं सेवा कर)GST) के लिये



SAPNE AAPKE, SAATH HAMAARA

सूचना पुस्तिका

सरसई : ऋण बंद करने के समय :- प्रभार की संतुष्टि (धारणाधिकार को हटाने)	शून्य
दस्तावेज संरक्षक शुल्क	रु. 500 / - + वस्तु एवं सेवा कर (GST) प्रति माह (ऋण खाते के समापन के 30 दिनों के बाद प्रभार्य है)

नोट ने सरकार भारत -1 जुलाई 2017 से माल और सेवा कर दर की कर सेवा तहत जिसके है। दिया कर लागू (टी एस जी)15 प्रतिशत से बढ़कर 18 प्रतिशत जी एस टी में परिवर्तित हो गई है। यह नियम सभी वित्तीय संस्थाओं पर लागू होगा।

D. शिकायत निवारण:-

आवास फाईनेशियर्स लिमिटेड, हम हमारे ग्राहकों के लिए उत्कृष्ट सेवाएँ प्रदान करने में विश्वास करते हैं। हम हमारे ग्राहकों को सूचना, उत्पादों और सेवाओं की आसान पहुँच के साथ साथ शिकायत निवारण के लिए उचित माध्यम उपलब्ध करते हैं।

पहला चरण:

कृपया निकटतम आवास फाईनेशियर्स लिमिटेड की शाखा पर जाएँ और अपनी शिकायत / शिकायतें प्रस्तुत कर शाखा में बनाए रखा "शिकायत रजिस्टर" में लॉग इन करवाये (कार्य के घंटे के दौरान 9:30 पूर्वान्ह से 6:30 शाम तक)
हम आपकी शिकायत को 15 दिनों के भीतर जवाब देंगे।

दूसरा चरण:

यदि आप अभी भी प्राप्त समाधान के साथ संतुष्ट नहीं हैं, या आप 15 कार्यकारी दिनों के अंदर कोई प्रतिसाद प्राप्त नहीं करते हैं तो आप लिख सकते हैं, मेल, फैक्स या फोन कंपनी के नोडल अधिकारी को :-

श्री तनय रस्तोगी
(नोडल अधिकारी)
आवास फाईनेशियर्स लिमिटेड
201-202, 2nd फ्लोर, साउथेंड स्क्वायर,
मानसरोवर इंडस्ट्रियल एरिया, जयपुर -302020 (राजस्थान)
ई-मेल आईडी: tanay.rastogi@aavas.in
कार्यालय: +91 141-4659230
फैक्स: +91 141-4110090
मोबाइल: +91 8003999547

इस मामले की जांच करने के बाद, हम ग्राहक को हमारी अंतिम प्रतिक्रिया भेजेंगे या समझाएँगे कि क्यों प्रतिक्रिया करने के लिए अधिक समय की जरूरत है और 15 दिनों के भीतर ऐसा करने के लिए प्रयास करेंगे।

तीसरा चरण:

अगर आपकी शिकायत अभी भी अनसुलझे रहती है, तो आप सीधे आवास वित्त कंपनियों, राष्ट्रीय आवास बैंक के विनियामक प्राधिकरण को नीचे दिए गए पते पर अपनी शिकायतों के निवारण के लिए संपर्क कर सकते हैं।

राष्ट्रीय आवास बैंक,
विभाग के विनियमन और पर्यवेक्षण,
(शिकायत निवारण प्रकोष्ठ)
4 मंजिल, कोर 5 ए, भारत पर्यावास केन्द्र,
लोधी रोड, नई दिल्ली-110 003
शिकायतकर्ता शिकायत निवारण कक्ष लिंक <https://grids.nhbonline.org.in> पर भी अपनी शिकायत दर्ज कराने हेतु संपर्क कर सकते हैं

E. ग्राहक सेवा की जानकारी

- किसी भी सवाल और जानकारी के लिए कार्य घंटे 9:30 बजे से 6:30 बजे के बीच नीचे दिए गए माध्यम से कंपनी को संपर्क कर सकते हैं
 - आपकी पास की शाखा के शाखा प्रबंधक से संपर्क करें
 - हमारे कस्टमर केयर को कॉल करें: +91-0141-6618888
- आप हमें लिख भी सकते हैं customercare@aavas.in



F. प्रदान की गई अन्य सेवाएं:-

बुकलेट के एक खंड में की पेशकश की ऋण के अलावा व्यापार के अपने साधारण कोर्स में कंपनी कोई अन्य सेवाएँ प्रदान नहीं करती है।

G. सामान्य लेन-देन के लिए समय मानदंड:

विभिन्न सामान्य लेन-देन के लिए संकेत मानक समय मानदंड निम्नलिखित मानकों हैं:-

क्रमांक	लेनदेन	समय मानदंड
1	ऋण खाता विवरण	3 दिनों के भीतर
2	शीर्षक दस्तावेज़ की प्रतिलिपि	15 दिनों के भीतर
3	ईएमआई की नकद रसीद	काउंटर पर
4	ऋण के फौजदारी	7 दिनों के भीतर
5	ऋण बंदी पर मूल दस्तावेज़ की वापसी	15 दिनों के भीतर
6	अनापत्ति प्रमाण पत्र	15 दिनों के भीतर

H. 'वनो योर कस्टमर' और 'एंटी -मनी लॉन्ड्रिंग के उपाय' पर नीति:

उपक्रम

मनी-लॉन्ड्रिंग निरोधक अधिनियम, 2002 के प्रावधानों और मनी-लॉन्ड्रिंग की रोकथाम (रिकॉर्ड्स का रखरखाव) नियम, 2005 के प्रावधानों के अनुसार, हाउसिंग फाइनेंस कंपनियों (HFCs) को कुछ ग्राहक पहचान प्रक्रियाओं का पालन करना आवश्यक होता है, जबकि या तो लेनदेन खाता आधारित संबंध स्थापित करना या अन्यथा उनके लेनदेन की निगरानी करना। आवास फाईनेशियर्स लिमिटेड ("AAVAS") धन शोधन निवारण अधिनियम, 2002 और धन शोधन निवारण (रिकॉर्ड्स का रखरखाव) नियम, 2005 के प्रावधानों को लागू करने के लिए कदम उठाएगा, जैसा कि समय-समय पर संशोधित किया जाता है, जिसमें परिचालन निर्देश भी जारी किए जाते हैं। इस तरह के संशोधन (ओं) के अनुसरण में। इसके अलावा, परिपत्र RBI/2019-20/235 DOR.NBFC (HFC).CC.No.111/03.10.136/2019-20 भारतीय रिज़र्व बैंक (RBI) द्वारा 19 मई, 2020 को जारी किया गया था, यह RBI द्वारा मास्टर दिशा-निर्देशों - नो योर कस्टमर (KYC) दिशा, 2016 को सभी HFCs को जारी करने और राष्ट्रीय आवास बैंक (NHB) (पूर्ववर्ती नियामक) द्वारा जारी किए गए निर्देशों / दिशानिर्देशों / विनियमों को बढ़ाने का निर्णय लिया गया था।

इस निर्देश के संबंध में, AAVAS ने परिपत्र में उल्लिखित प्रावधानों के अनुसार अपनी KYC और एंटी -मनी लॉन्ड्रिंग नीति लागू की है। RBI / DBR / 2015-16 / 18 मास्टर डायरेक्शन DBR.AML.BC.No.81 / 14.01.001 / 2015-16 "मास्टर डायरेक्शन - नो योर कस्टमर (KYC) डायरेक्शन, 2016" से संबंधित है।

1. परिभाषा

इन दिशानिर्देशों में, जब तक कि अन्यथा संदर्भ की आवश्यकता न हो, तब तक यहां दिए गए शब्द नीचे दिए गए अर्थों को वहन करेंगे: -

मनी-लॉन्ड्रिंग निरोधक अधिनियम, 2002 और धन शोधन निवारण (रिकॉर्ड्स का रखरखाव) नियम, 2005 में सौंपे गए अर्थ वाले शब्द:

"**आधार संख्या**" का मतलब आधार की धारा 2 के उप-धारा (क) के तहत परिभाषित एक पहचान संख्या है (वित्तीय और अन्य सब्सिडी, लाभ और सेवा का लक्षित वितरण) अधिनियम, 2016, इसलिए 'आधार अधिनियम';

• "**अधिनियम**" और "**नियम**" का अर्थ है धन शोधन निवारण अधिनियम, 2002 और धन शोधन निवारण (अभिलेखों का रखरखाव) नियम, 2005, क्रमशः और संशोधन;

• "**प्रमाणीकरण**" का अर्थ आधार अधिनियम की धारा 2 की उपधारा (सी) के तहत परिभाषित प्रक्रिया है;

लाभकारी स्वामी (बीओ): (ए) जहां ग्राहक एक कंपनी है, बीओ प्राकृतिक व्यक्ति (एस) है, जो अकेले या एक साथ या एक या एक से अधिक न्यायिक व्यक्ति के माध्यम से कार्य कर रहा है, उसके पास स्वामित्व का हित है या है जो अन्य माध्यमों से नियंत्रण का अभ्यास करते हैं।

इस उपखंड के प्रयोजन के लिए: -

"**स्वामित्व हित को नियंत्रित करना**" का अर्थ है, कंपनी के 25 प्रतिशत से अधिक शेयरों या पूंजी के मुनाफे / स्वामित्व का स्वामित्व।

"**नियंत्रण**" में निदेशकों के बहुमत को नियुक्त करने या उनके शेयरहोल्डिंग या प्रबंधन अधिकारों या शेयरधारकों के समझौतों या मतदान समझौतों सहित प्रबंधन या नीतिगत निर्णयों को नियंत्रित करने का अधिकार शामिल होगा।

(बी) जहां ग्राहक एक साझेदारी फर्म है, बीओ प्राकृतिक व्यक्ति (एस) है, जो अकेले या एक साथ या एक या एक से अधिक न्यायिक व्यक्ति के माध्यम से कार्य कर रहा है, जिसके पास पूंजी के 15 से अधिक प्रतिशत के हकदार होने का स्वामित्व या साझेदारी का मुनाफा है।

(सी) जहां ग्राहक एक अनियमित एसोसिएशन या बॉडी ऑफ इंडिविजुअल्स है, बीओ प्राकृतिक व्यक्ति (एस) है, जो अकेले या एक साथ या एक या एक से अधिक न्यायिक व्यक्ति के माध्यम से कार्य कर रहा है, उसके पास स्वामित्व से अधिक का स्वामित्व

है / है 15 प्रतिशत संपत्ति या पूंजी या अनिगमित संघ या व्यक्तियों के निकाय का लाभ।

'बॉडी ऑफ इंडिविजुअल' शब्द में सोसाइटीज शामिल हैं। जहां किसी भी प्राकृतिक व्यक्ति की पहचान ऊपर (ए), (बी) या (सी) से अधिक नहीं है, बीओ प्रासंगिक प्राकृतिक व्यक्ति है जो वरिष्ठ प्रबंध अधिकारी का पद धारण करता है।

(डी) जहां ग्राहक एक ट्रस्ट है, बीओ की पहचान में ट्रस्ट के लेखक, ट्रस्टी की पहचान, लाभार्थियों को 15% या अधिक ब्याज के साथ और किसी भी अन्य प्राकृतिक व्यक्ति को ट्रस्ट पर अंतिम प्रभावी नियंत्रण का उपयोग करने की पहचान शामिल होगी। नियंत्रण या स्वामित्व की एक श्रृंखला के माध्यम से।

• "प्रमाणित प्रति" - AAVAS द्वारा प्रमाणित प्रति प्राप्त करने का अर्थ होगा आधार संख्या के कब्जे के प्रमाण की प्रति की तुलना करना जहां ऑफ़लाइन सत्यापन नहीं किया जा सकता है या आधिकारिक तौर पर वैध दस्तावेज नहीं हो सकता है, ताकि ग्राहक मूल और उसी के साथ रिकॉर्डिंग कर सके। अधिनियम में निहित प्रावधानों के अनुसार आरई के प्राधिकृत अधिकारी द्वारा प्रतिलिपि। बशर्ते कि गैर-निवासी भारतीयों (एनआरआई) और भारतीय मूल (पीआईओ) के व्यक्तियों के मामले में, जैसा कि विदेशी मुद्रा प्रबंधन (जमा) विनियम, 2016 में परिभाषित किया गया हो [FEMA 5 (R)], वैकल्पिक रूप से, मूल मूल प्रतिलिपि, द्वारा प्रमाणित निम्न में से कोई एक, प्राप्त किया जा सकता है:

- भारत में पंजीकृत अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों की विदेशी शाखाओं के प्राधिकृत अधिकारी,
- विदेशी बैंकों की शाखाएं जिनके साथ भारतीय बैंकों के संबंध हैं,
- विदेश में नोटरी पब्लिक,
- कोर्ट मजिस्ट्रेट,
- न्यायाधीश,
- भारतीय दूतावास / उस देश में महावाणिज्य दूतावास जहां गैर-निवासी ग्राहक रहते हैं

• "नामित निदेशक" का अर्थ PMLA अधिनियम और नियमों के अध्याय IV के तहत लगाए गए दायित्वों के समग्र अनुपालन को सुनिश्चित करने के लिए AAVAS द्वारा नामित व्यक्ति है और इसमें AAVAS द्वारा नामित व्यक्ति को अध्याय IV के तहत लगाए गए दायित्वों का समग्र अनुपालन सुनिश्चित करना शामिल होगा। पीएमएल अधिनियम और नियम और इसमें शामिल होंगे: प्रबंध निदेशक या एक पूर्णकालिक निदेशक, विधिवत निदेशक मंडल द्वारा अधिकृत

स्पष्टीकरण - इस खंड के प्रयोजन के लिए, "प्रबंध निदेशक" और "पूर्ण-कालिक निदेशक" शब्द कंपनी अधिनियम, 2013 में उन्हें निर्दिष्ट अर्थ होंगे (समय-समय पर संशोधित किए गए, जिनमें कोई सांविधिक संशोधन शामिल है) या फिर से अधिनियमित (तत्) तत्संबंधी बल में।

• "डिजिटल केवाईसी" का अर्थ है ग्राहक की लाइव फोटो कैप्चर करना और आधिकारिक रूप से वैध दस्तावेज या आधार के कब्जे का प्रमाण, जहां ऑफ़लाइन सत्यापन नहीं किया जा सकता है, साथ ही उस स्थान का अक्षांश और देशांतर जहां इस तरह की लाइव फोटो ली जा रही है अधिनियम में निहित प्रावधानों के अनुसार AAVAS का एक अधिकृत अधिकारी।

• "डिजिटल हस्ताक्षर" का वही अर्थ होगा जो सूचना प्रौद्योगिकी अधिनियम, 2000 की धारा (2) के उपखंड (1) के खंड (पी) में दिया गया है (जैसा कि समय-समय पर संशोधित किया जाता है, जिसमें किसी भी वैधानिक संशोधन शामिल हैं) या पुनः अधिनियमित (तत्) तत्संबंधी समय के लिए।

"समतुल्य ई-दस्तावेज़" का अर्थ है एक दस्तावेज़ के इलेक्ट्रॉनिक समकक्ष, जो इस तरह के दस्तावेज़ के जारी करने वाले प्राधिकारी द्वारा जारी किया गया है, जिसमें मान्य डिजिटल हस्ताक्षर हैं, जिसमें ग्राहक के डिजिटल लॉकर खाते को जारी किए गए दस्तावेज़ शामिल हैं, जो सूचना प्रौद्योगिकी (संरक्षण) के नियम 9 के अनुसार है। इंटरमीडियरीज़ द्वारा डिजिटल लॉकर सुविधाएं प्रदान करने की सूचना का प्रतिधारण) नियम, 2016 (समय-समय पर संशोधित, जिसमें किसी भी वैधानिक संशोधन (एस) या पुनः लागू करने, इसके लागू होने के समय के लिए संशोधन शामिल हैं)।

• "FATCA" का अर्थ है संयुक्त राज्य अमेरिका (यूएसए) का विदेशी खाता कर अनुपालन अधिनियम, जिसमें अन्य बातों के साथ, विदेशी वित्तीय संस्थानों को अमेरिकी करदाताओं या विदेशी संस्थाओं द्वारा रखे गए वित्तीय खातों के बारे में रिपोर्ट करने की आवश्यकता होती है, जिसमें अमेरिकी करदाता पर्याप्त स्वामित्व हित रखते हैं।

"केवाईसी पहचानकर्ता" का अर्थ है केंद्रीय केवाईसी रिकॉर्ड्स रजिस्ट्री द्वारा एक ग्राहक को निर्दिष्ट अद्वितीय संख्या या कोड

• "गैर-लाभकारी संगठन" (NPO) का अर्थ किसी भी संस्था या संगठन से है जो सोसाइटी पंजीकरण अधिनियम, 1860 या किसी भी इसी तरह के राज्य कानून या कंपनी अधिनियम, 2013 की धारा 8 के तहत पंजीकृत कंपनी के तहत एक ट्रस्ट या सोसाइटी के रूप में पंजीकृत है।

• "आधिकारिक रूप से वैध दस्तावेज" (OVD) का अर्थ पासपोर्ट, ड्राइविंग लाइसेंस, आधार नंबर के कब्जे का प्रमाण, भारत निर्वाचन आयोग द्वारा जारी मतदाता पहचान पत्र, राज्य सरकार के एक अधिकारी द्वारा हस्ताक्षरित नरेगा विधिवत जारी किया गया जॉब कार्ड है। और राष्ट्रीय जनसंख्या रजिस्टर द्वारा जारी पत्र जिसमें नाम और पते का विवरण हो। उसे उपलब्ध कराया ए) जहां ग्राहक OVD के रूप में आधार संख्या के कब्जे के अपने प्रमाण प्रस्तुत करता है, वह इसे ऐसे रूप में प्रस्तुत कर सकता है जैसे कि भारतीय विशिष्ट पहचान प्राधिकरण (UIDAI) द्वारा जारी किया जाता है।

ख) जहाँ ग्राहक द्वारा प्रस्तुत ओवीडी में अद्यतन पता नहीं है, निम्नलिखित दस्तावेजों या वहाँ के समकक्ष ई-दस्तावेजों को पते के प्रमाण के सीमित उद्देश्य के लिए ओवीडी माना जाएगा: -

— उपयोगिता बिल जो किसी भी सेवा प्रदाता (बिजली, टेलीफोन, पोस्ट-पेड मोबाइल फोन, पाइपड गैस, पानी के बिल) के दो महीने से अधिक पुराना नहीं है;

— संपत्ति या नगरपालिका कर रसीद;

पेंशन या परिवार पेंशन भुगतान आदेश (पीपीओ) सरकारी विभागों या सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों द्वारा सेवानिवृत्त कर्मचारियों को जारी किए जाते हैं, अगर उनका पता होता है;

राज्य सरकार या केंद्र सरकार के विभागों, वैधानिक या विनियामक निकायों, सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों, अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों, वित्तीय संस्थानों और सूचीबद्ध कंपनियों द्वारा जारी किए गए नियोक्ता से आवास के आवंटन का पत्र और ऐसे नियोक्ताओं के साथ आधिकारिक आवास आवंटित करते हुए छुट्टी और लाइसेंस समझौते;

सी) ग्राहक ऊपर दिए गए दस्तावेजों को प्रस्तुत करने के तीन महीने की अवधि के भीतर वर्तमान पते के साथ ओवीडी प्रस्तुत करेगा;

घ) जहां विदेशी नागरिक द्वारा प्रस्तुत ओवीडी में पते का विवरण नहीं होता है, ऐसे में विदेशी न्यायालयों के सरकारी विभागों और भारत में विदेशी दूतावास या मिशन द्वारा जारी पत्र द्वारा जारी दस्तावेजों को पते के प्रमाण के रूप में स्वीकार किया जाएगा।

स्पष्टीकरण: इस खंड के प्रयोजन के लिए, एक दस्तावेज को एक ओवीडी माना जाएगा, भले ही इसके जारी होने के बाद नाम में कोई परिवर्तन हो, बशर्ते यह राज्य सरकार द्वारा जारी विवाह प्रमाण पत्र या गजट नोटिफिकेशन द्वारा समर्थित हो, ऐसे संकेत देता है। नाम का परिवर्तन।

• "ऑफलाइन सत्यापन" का अर्थ वही होगा जो इसे आधार की धारा 2 (वित्तीय और अन्य सब्सिडी, लाभ और सेवा के लक्षित वितरण), 2016 (2016 का 18) के खंड 2 में दिया गया है।

• "व्यक्ति" का अधिनियम में परिभाषित समान अर्थ है और इसमें शामिल हैं:

ए) एक व्यक्ति,

बी) एक हिंदू अविभाजित परिवार,

सी) एक कंपनी,

डी) एक फर्म,

ई) व्यक्तियों या व्यक्तियों के एक संगठन, चाहे शामिल हो या न हो,

एफ) प्रत्येक कृत्रिम न्यायिक व्यक्ति, उपरोक्त व्यक्तियों में से किसी के भीतर नहीं (ए से ई),

जी) और किसी भी एजेंसी, कार्यालय या शाखा का स्वामित्व या नियंत्रण ऊपर के किसी भी व्यक्ति (ए से एफ) के पास है।

• "प्रिंसिपल ऑफिसर" का अर्थ है "प्रिंसिपल ऑफिसर" AAVAS द्वारा नामित, नियमों के नियम 8 के अनुसार सूचना प्रस्तुत करने के लिए जिम्मेदार

• "संदिग्ध लेनदेन" का अर्थ नीचे परिभाषित किया गया है, जिसमें एक लेन-देन का प्रयास शामिल है, चाहे वह नकद में किया गया हो या नहीं, जो अच्छे विश्वास में काम करने वाले व्यक्ति को दिया जाता है:

ए) संदेह के एक उचित आधार को जन्म देता है कि इसमें अधिनियम की अनुसूची में निर्दिष्ट अपराध की आय शामिल हो सकती है, मूल्य की परवाह किए बिना; या

बी) असामान्य या अनुचित जटिलता की परिस्थितियों में बनाया गया प्रतीत होता है; या

सी) आर्थिक औचित्य या बोना-फाइड उद्देश्य नहीं है। संदेह के एक उचित आधार को जन्म देता है कि इसमें आतंकवाद से संबंधित गतिविधियों का वित्तपोषण शामिल हो सकता है।

स्पष्टीकरण: आतंकवाद से संबंधित गतिविधियों के वित्तपोषण से जुड़े लेन-देन में लेन-देन से जुड़े लेन-देन से जुड़े या इसमें शामिल होने, या आतंकवाद, आतंकवादी कृत्यों या किसी आतंकवादी, आतंकवादी संगठन या वित्त के लिए या वित्त का प्रयास करने वाले लोगों द्वारा उपयोग किए जाने वाले लेनदेन शामिल हैं।

• "लेन-देन" का अर्थ है खरीद, बिक्री, ऋण, प्रतिज्ञा, उपहार, हस्तांतरण, वितरण या उसके बाद की व्यवस्था और इसमें शामिल हैं:

ए) खाता खोलना;

बी) जो भी मुद्रा में, चाहे नकद में या चेक, भुगतान आदेश या अन्य उपकरणों या इलेक्ट्रॉनिक या अन्य गैर-भौतिक साधनों से जमा, निकासी, विनिमय या हस्तांतरण;

सी) एक सुरक्षा जमा बॉक्स या सुरक्षित जमा के किसी अन्य रूप का उपयोग;

डी) किसी भी काल्पनिक रिश्ते में प्रवेश करना;

ई) किसी भी संविदात्मक या अन्य कानूनी दायित्व के लिए, पूरे या आंशिक रूप से किए गए या प्राप्त किए गए किसी भी भुगतान; या

एफ) कानूनी व्यक्ति या कानूनी व्यवस्था स्थापित करना या बनाना।

• "वीडियो आधारित ग्राहक पहचान प्रक्रिया (V-CIP)": AAVAS के एक अधिकारी द्वारा ग्राहक की पहचान का तरीका, दस्तावेजों सहित पहचान की जानकारी प्राप्त करने के लिए ग्राहक के साथ निर्बाध, सुरक्षित, वास्तविक समय, सहमति आधारित ऑडियो-विजुअल इंटरैक्शन का कार्य। सीडीडी उद्देश्य के लिए आवश्यक है, और ग्राहक द्वारा प्रस्तुत जानकारी की सत्यता का पता लगाने के लिए। इस प्रक्रिया को इस मास्टर दिशा के उद्देश्य के लिए आमने-सामने की प्रक्रिया के रूप में माना जाएगा।

• "आम रिपोर्टिंग मानक" (CRS) का अर्थ है कि कर मामलों में पारस्परिक प्रशासनिक सहायता पर कन्वेंशन के अनुच्छेद 6 के आधार पर सूचनाओं का स्वचालित रूप से आदान-प्रदान करने के लिए हस्ताक्षरित बहुपक्षीय समझौते के कार्यान्वयन के लिए निर्धारित मानक।

• "ग्राहक" का अर्थ है एक व्यक्ति जो AAVAS के साथ वित्तीय लेनदेन या गतिविधि में संलग्न है और इसमें एक व्यक्ति शामिल है जिसकी ओर से वह व्यक्ति जो लेन-देन या गतिविधि में लगा हुआ है।

• "वॉक-इन ग्राहक" का अर्थ है, वह व्यक्ति जिसका AAVAS के साथ खाता-आधारित संबंध नहीं है, लेकिन AAVAS के साथ लेनदेन करता है।

• "ग्राहक देय परिश्रम (CDD)" का अर्थ ग्राहक और लाभकारी स्वामी की पहचान करना और उनकी पुष्टि करना है।

• "ग्राहक पहचान" का अर्थ है CDD की प्रक्रिया।

• "IGA" का अर्थ है अंतर्राष्ट्रीय कर अनुपालन में सुधार और संयुक्त राज्य अमेरिका के FATCA को लागू करने के लिए भारत और संयुक्त राज्य अमेरिका की सरकारों के बीच अंतर सरकारी समझौता।

• "KYC टेम्पलेट्स" का अर्थ है, व्यक्तियों और कानूनी संस्थाओं के लिए CKYCR को केवाईसी डेटा को टकराने और रिपोर्ट करने की सुविधा के लिए तैयार किए गए टेम्पलेट।

- "गैर-आमने-सामने ग्राहक" का अर्थ है ऐसे ग्राहक जो आरईएस की शाखा / कार्यालयों का दौरा किए बिना खाते खोलते हैं या AAVAS के अधिकारियों से मिलते हैं।
 - "ऑन-गोइंग ड्यू डिलिजेंस" का अर्थ है कि यह सुनिश्चित करने के लिए खातों में लेनदेन की नियमित निगरानी कि वे ग्राहकों की प्रोफाइल और धन के स्रोत के अनुरूप हैं।
 - "आवधिक अद्यतन" का मतलब यह सुनिश्चित करने के लिए उठाए गए कदम हैं कि सीडीडी प्रक्रिया के तहत एकत्र किए गए दस्तावेज़, डेटा या जानकारी को रिज़र्व बैंक द्वारा निर्धारित आवधिकता पर मौजूदा रिकॉर्ड की समीक्षा करके अद्यतन और प्रासंगिक रखा जाता है।
 - "राजनीतिक रूप से उजागर व्यक्ति" (PEP) ऐसे व्यक्ति हैं जिन्हें किसी विदेशी देश में प्रमुख सार्वजनिक कार्यों के लिए सौंपा गया है, जैसे, राज्यों / सरकारों के प्रमुख, वरिष्ठ राजनेता, वरिष्ठ सरकार / न्यायिक / सैन्य अधिकारी, राज्य के वरिष्ठ अधिकारी-स्वामित्व वाले निगम, महत्वपूर्ण राजनीतिक पार्टियों के अधिकारी, आदि।
 - "शेल बैंक" का अर्थ एक ऐसा बैंक है जो ऐसे देश में शामिल है जहां इसकी कोई भौतिक उपस्थिति नहीं है और यह किसी भी विनियमित वित्तीय समूह से अप्रभावित है।
 - "वायर ट्रांसफर" का अर्थ है एक लेन-देन, जो प्रत्यक्ष रूप से या ट्रांसफर की श्रृंखला के माध्यम से किया जाता है, एक प्रवर्तक व्यक्ति (प्राकृतिक और कानूनी दोनों) की ओर से एक बैंक द्वारा इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से लाभार्थी को उपलब्ध धनराशि उपलब्ध कराने की दृष्टि से। एक बैंक में व्यक्ति
 - "घरेलू और क्रॉस-बॉर्डर वायर ट्रांसफर" का अर्थ है, जब प्रवर्तक बैंक और लाभार्थी बैंक एक ही व्यक्ति या एक ही देश में स्थित अलग-अलग व्यक्ति होते हैं, तो ऐसा लेन-देन एक घरेलू वायर ट्रांसफर होता है, और यदि 'प्रवर्तक बैंक' या 'लाभार्थी बैंक' विभिन्न देशों में स्थित है, ऐसा लेन-देन सीमा पार वायर ट्रांसफर है।
- 2) अन्य सभी अभिव्यक्तियों को जब तक परिभाषित नहीं किया जाता है, इसका एक ही अर्थ होगा कि उन्हें बैंकिंग नियमन अधिनियम, 1949, भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1935, धन शोधन निवारण अधिनियम, 2002, धन शोधन निवारण अधिनियम (रिकॉर्ड्स का रख-रखाव) नियम, 2005, आधार (वित्तीय और अन्य सब्सिडी, लाभ और सेवा की लक्षित डिलीवरी) अधिनियम, 2016 और विनियमों के अनुसार, किसी भी वैधानिक संशोधन या पुनः अधिनियम के तहत या वाणिज्यिक पार्लियामेंट में उपयोग किया जाता है, जैसा कि मामला है।

सामान्य

2. अपने ग्राहक (KYC) नीति को जानें:

2.1 AAVAS की नीति में निम्नलिखित प्रमुख तत्व शामिल हैं:

- (ए) ग्राहक स्वीकृति नीति;
- (बी) जोखिम प्रबंधन;
- (सी) ग्राहक पहचान प्रक्रिया (CIP); और
- (डी) लेन-देन की निगरानी

3. AAVAS द्वारा मनी लॉन्ड्रिंग और आतंकवादी वित्तपोषण जोखिम आकलन:

ए) AAVAS समय-समय पर 'मनी लॉन्ड्रिंग (ML) और आतंकवादी वित्तपोषण (TF) रिस्क असेसमेंट' अभ्यास करेगा, जो ग्राहकों, देशों या भू-क्षेत्रों, उत्पादों, सेवाओं के लिए अपने मनी लॉन्ड्रिंग और आतंकवादी वित्तपोषण जोखिम को कम करने के लिए पहचान, मूल्यांकन और प्रभावी उपाय करेगा। लेनदेन या वितरण चैनल, आदि। मूल्यांकन प्रक्रिया को समग्र जोखिम के

स्तर और उचित स्तर और लागू होने के लिए शमन के प्रकार का निर्धारण करने से पहले सभी प्रासंगिक जोखिम कारकों पर विचार करना चाहिए। आंतरिक जोखिम मूल्यांकन तैयार करते समय, **AAVAS** समग्र क्षेत्र-विशिष्ट कमजोरियों का संज्ञान लेगा, यदि कोई हो, जो नियामक / पर्यवेक्षक समय-समय पर **AAVAS** के साथ साझा कर सकता है।

बी) **AAVAS** द्वारा जोखिम मूल्यांकन को उचित रूप से प्रलेखित किया जाएगा और **AAVAS** की प्रकृति, आकार, भौगोलिक उपस्थिति, गतिविधियों / संरचना की जटिलता आदि के अनुपात में होगा। इसके अलावा, जोखिम मूल्यांकन अभ्यास के परिणाम के साथ संरेखण में, जोखिम मूल्यांकन अभ्यास की आवश्यकता **AAVAS** के बोर्ड द्वारा निर्धारित की जाएगी। हालांकि, इसकी समीक्षा कम से कम सालाना की जानी चाहिए।

सी) अभ्यास का परिणाम बोर्ड या बोर्ड की किसी समिति को दिया जाएगा, जिसके संबंध में इस शक्ति को प्रत्यायोजित किया गया हो, और सक्षम अधिकारियों और स्व-विनियमन निकायों के लिए उपलब्ध होना चाहिए।

AAVAS पहचाने गए जोखिम के शमन और प्रबंधन के लिए एक जोखिम आधारित दृष्टिकोण (**RBA**) लागू करेगा और इस संबंध में बोर्ड की अनुमोदित नीतियां, नियंत्रण और प्रक्रियाएं होनी चाहिए। इसके अलावा, **AAVAS** नियंत्रणों के कार्यान्वयन की निगरानी करेगा और यदि आवश्यक हो तो उन्हें बढ़ाएगा।

4. नामित निदेशक:

ए) "नामित निदेशक" का अर्थ **AAVAS** द्वारा नामित व्यक्ति से है जो PML अधिनियम का अध्याय IV के तहत लगाए गए दायित्वों के साथ समग्र अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए और **AAVAS** के बोर्ड द्वारा नामित है।

बी) समय-समय पर परिवर्तन सहित नामित निदेशक का नाम, पदनाम और पता, निदेशक, और FIU-IND को भी सूचित किया जाएगा।

सी) किसी भी स्थिति में, "प्रधान अधिकारी" को "नामित निदेशक" के रूप में नामित नहीं किया जाएगा।

5. प्रधान अधिकारी:

(ए) **AAVAS** एक "प्रधान अधिकारी" (अधिमानत: महाप्रबंधक के स्तर पर या **AAVAS** के CMD / ED के स्तर से नीचे) की नियुक्ति करेगा।

(बी) प्रधान अधिकारी कानून / विनियमों के तहत अनुपालन सुनिश्चित करने, लेनदेन की निगरानी, और सूचना साझा करने और सूचना साझा करने के लिए जिम्मेदार होंगे।

सी) समय-समय पर परिवर्तन सहित प्रधान अधिकारी का नाम, पदनाम और पता, निदेशक, वित्तीय खुफिया इकाई - भारत (FIU-IND) को भी सूचित किया जाएगा।

6. केवाईसी नीति का अनुपालन:

AAVAS केवाईसी नीति का अनुपालन सुनिश्चित करेगा:

(ए) केवाईसी अनुपालन के उद्देश्य के लिए 'वरिष्ठ प्रबंधन' के रूप में निर्दिष्ट करना;

(बी) नीतियों और प्रक्रियाओं के प्रभावी कार्यान्वयन के लिए जिम्मेदारी का आवंटन;

(सी) कानूनी और नियामक आवश्यकताओं सहित **AAVAS** नीतियों और प्रक्रियाओं के अनुपालन कार्यों का स्वतंत्र मूल्यांकन।

(डी) KYC/AML नीतियों और प्रक्रियाओं के अनुपालन को सत्यापित करने के लिए समवर्ती / आंतरिक लेखा परीक्षा प्रणाली।

(ई) त्रैमासिक ऑडिट नोट्स प्रस्तुत करना और ऑडिट समिति का अनुपालन।

AAVAS ने यह सुनिश्चित किया कि KYC मानदंडों के अनुपालन का निर्णय लेने वाले कार्य बाहर स्रोत नहीं हैं।

7. ग्राहक स्वीकृति नीति

AAVAS को कंपनी में ग्राहक संबंधों के निम्नलिखित पहलुओं पर विस्तृत मानक प्रक्रियाओं को सुनिश्चित करना और रखना होगा:

ए) अनाम या काल्पनिक / बेनामी नाम से कोई खाता नहीं खोला गया है;

बी) कोई खाता नहीं खोला गया है जहां AAVAS उपयुक्त सीडीडी उपायों को लागू करने में असमर्थ है, या तो ग्राहक के असहयोग या ग्राहक द्वारा प्रस्तुत दस्तावेजों / सूचना की गैर-विश्वसनीयता के कारण।

सी) सीडीडी प्रक्रिया का पालन किए बिना कोई लेन-देन या खाता आधारित संबंध नहीं किया जाता है।

डी) ऋण खाता खोलते समय और आवधिक अपडेशन के दौरान केवाईसी प्रयोजन के लिए मांगी जाने वाली अनिवार्य सूचना निर्दिष्ट है।

ई) वैकल्पिक अतिरिक्त जानकारी, ग्राहक की स्पष्ट सहमति के साथ ऋण खाता खोलने के बाद प्राप्त की जाती है।

एफ) सभी संयुक्त ऋण खाता धारकों के लिए सीडीडी प्रक्रिया का पालन किया जाता है, जबकि संयुक्त में आवेदन किया जाता है।

जी) यदि AAVAS के मौजूदा AAVAS ग्राहक हमारे साथ एक और खाता खोलने की इच्छा रखते हैं, तो नए CDD अभ्यास की कोई आवश्यकता नहीं होगी।

एच) ऐसी परिस्थितियाँ, जिनमें ग्राहक को किसी अन्य व्यक्ति / संस्था की ओर से कार्य करने की अनुमति है, स्पष्ट रूप से बताई गई है।

आई) यह सुनिश्चित करने के लिए उपयुक्त प्रणाली रखी गई है कि ग्राहक की पहचान किसी व्यक्ति या संस्था से मेल नहीं खाती, जिसका नाम संयुक्त राष्ट्र सुरक्षा परिषद द्वारा जारी प्रतिबंध सूची में प्रकट होता है जिसे राष्ट्रीय द्वारा परिचालित किया जाता है RBI द्वारा और प्रतिबंधों की सूची।

यह ध्यान रखना महत्वपूर्ण है कि ग्राहक स्वीकृति नीति को अपनाने और इसके कार्यान्वयन से AAVAS की सेवाओं को आम जनता, विशेष रूप से उन लोगों, जो आर्थिक या सामाजिक रूप से वंचित हैं, से इनकार नहीं किया जाना चाहिए।

8. जोखिम प्रबंधन

AAVAS के निदेशक मंडल ने सुनिश्चित किया कि उचित प्रक्रियाओं की स्थापना और उनके प्रभावी कार्यान्वयन को सुनिश्चित करके एक प्रभावी केवाईसी कार्यक्रम रखा जाए। प्रक्रिया में उचित प्रबंधन निरीक्षण, प्रणाली और नियंत्रण, कर्तव्यों का अलगाव, प्रशिक्षण और अन्य संबंधित मामले शामिल हैं। AAVAS की नीतियों और प्रक्रियाओं को प्रभावी ढंग से लागू करने के लिए यह सुनिश्चित करने के लिए AAVAS के भीतर जिम्मेदारी स्पष्ट रूप से आवंटित की जानी चाहिए। अपने बोर्डों के परामर्श के साथ AAVAS, अपने, मौजूदा और नए ग्राहकों के जोखिम प्रोफाइल बनाने के लिए प्रक्रियाओं को तैयार करते हैं और लेनदेन, खाते या व्यावसायिक संबंधों में शामिल जोखिमों को ध्यान में रखते हुए विभिन्न एंटी मनी लॉन्ड्रिंग उपायों को लागू करते हैं।

जोखिम प्रबंधन के लिए, AAVAS में जोखिम आधारित दृष्टिकोण है जिसमें निम्नलिखित शामिल हैं:

• HFC के मूल्यांकन और जोखिम धारणा के आधार पर, ग्राहकों को निम्न, मध्यम और उच्च जोखिम श्रेणी के रूप में वर्गीकृत

किया जाएगा।

• ग्राहक के पहचान, सामाजिक / वित्तीय स्थिति, व्यावसायिक गतिविधि की प्रकृति और ग्राहकों के व्यवसाय और उनके स्थान के बारे में जानकारी आदि जैसे मापदंडों के आधार पर जोखिम वर्गीकरण किया गया है, जबकि ग्राहक की पहचान, ऑनलाइन के माध्यम से पहचान दस्तावेजों की पुष्टि करने की क्षमता। जारी करने वाले अधिकारियों द्वारा दी जाने वाली अन्य सेवाओं को भी इसमें शामिल किया जा सकता है।

AAVAS में AML मानकों पर वित्तीय कार्रवाई कार्य बल (FATF) द्वारा की गई अनुशंसाएं शामिल होंगी और जोखिम मूल्यांकन में आतंकवाद के वित्तपोषण (CFT) मानकों का भी उपयोग किया जाना चाहिए। इसके अलावा, AAVAS ने संक्षेप में बोर्ड द्वारा अनुमोदित अपनी क्रेडिट पॉलिसी में ग्राहकों के जोखिम वर्गीकरण पर चर्चा की।

9. ग्राहक पहचान प्रक्रिया (CIP)

AAVAS निम्नलिखित मामलों में ग्राहकों की पहचान करेगा:

(ए) ग्राहक के साथ खाता-आधारित संबंध का संचार।

(बी) जब ग्राहक पहचान डेटा की प्रामाणिकता या पर्याप्तता के बारे में संदेह है, तो इसे प्राप्त किया गया है।

(सी) थर्ड पार्टी प्रोडक्ट्स को एजेंट के रूप में बेचना, अपने उत्पादों और किसी भी अन्य उत्पाद को पचास हजार रुपये से अधिक में बेचना

खाता-आधारित संबंध के प्रारंभ के समय ग्राहकों की पहचान की पुष्टि करने के उद्देश्य से, AAVAS, तृतीय पक्ष द्वारा किए गए CDD पर निर्भर हो सकता है, जो निम्न शर्तों के अधीन है:

(ए) रिकॉर्ड या तीसरे पक्ष द्वारा किए गए परिश्रम के कारण ग्राहक की जानकारी दो दिनों के भीतर तीसरे पक्ष या केंद्रीय KYC रिकॉर्ड रजिस्ट्री से प्राप्त की जाती है।

(बी) AAVAS द्वारा स्वयं को संतुष्ट करने के लिए पर्याप्त कदम उठाए गए हैं कि बिना किसी देरी के अनुरोध पर पहचान के डेटा और ग्राहक से संबंधित अन्य आवश्यक दस्तावेज की प्रतियां आवश्यकता के अनुसार तीसरे पक्ष से उपलब्ध कराई जाएंगी।

(सी) तीसरे पक्ष को विनियमित, निगरानी या निगरानी के लिए रखा गया है, और धन शोधन निवारण अधिनियम के तहत आवश्यकताओं और दायित्वों के अनुरूप ग्राहक के परिश्रम और रिकॉर्ड रखने की आवश्यकताओं के अनुपालन के लिए उपाय किए गए हैं।

(डी) तृतीय पक्ष उच्च जोखिम के रूप में मूल्यांकन किए गए देश या क्षेत्राधिकार पर आधारित नहीं होगा।

(ई) CDD के लिए अंतिम जिम्मेदारी, एक तीसरे पक्ष द्वारा की गई और लागू किए गए कारण परिश्रम के उपायों को लागू करना, जो AAVAS के साथ आराम करेंगे।

10. ग्राहक की देयता (सीडीडी) प्रक्रिया

भाग-। व्यक्तियों के मामले में सीडीडी प्रक्रिया

AAVAS खाता-आधारित संबंध स्थापित करते समय या किसी ऐसे व्यक्ति के साथ व्यवहार करते समय, जो किसी लाभकारी स्वामी, अधिकृत हस्ताक्षरकर्ता या किसी कानूनी इकाई से संबंधित अटॉर्नी धारक की शक्ति से संबंधित हो, निम्नलिखित प्रक्रिया को लागू करेगा:

ए) आधार संख्या जहां,

- वह आधार की धारा 7 (वित्तीय और अन्य सब्सिडी, लाभ और सेवा का लक्षित वितरण) अधिनियम, 2016 (2016 का 18) की धारा 7 के तहत अधिसूचित किसी भी योजना के तहत कोई लाभ या सब्सिडी प्राप्त करने के लिए इच्छुक है; या
- वह PMLA अधिनियम की धारा 11 ए की उपधारा (1) के लिए पहले अनंतिम के तहत अधिसूचित **AAVAS** को स्वेच्छा से अपना आधार नंबर प्रस्तुत करने का निर्णय लेता है; या
- आधार संख्या के कब्जे का प्रमाण जहां ऑफ़लाइन सत्यापन किया जा सकता है; या
- आधार संख्या के कब्जे का प्रमाण जहां ऑफ़लाइन सत्यापन नहीं किया जा सकता है या कोई ओवीडी या उसके पहचान और पते के विवरण वाले ई-दस्तावेज के समकक्ष; तथा

बी) स्थायी खाता संख्या या उसके समतुल्य ई-दस्तावेज या प्रपत्र संख्या 60 जो आयकर नियमों, 1962 में परिभाषित है; तथा

सी) ऐसे अन्य दस्तावेज जिनमें व्यवसाय की प्रकृति और ग्राहक की वित्तीय स्थिति के संबंध में, या उसके समकक्ष ई-दस्तावेज शामिल हैं, जो **AAVAS** द्वारा आवश्यक हो सकते हैं, बशर्ते कि ग्राहक ने कहाँ जमा किया हो,

i) अधिनियम की धारा 11A की उप-धारा (1) के लिए पहले अनंतिम के तहत अधिसूचित **AAVAS** से ऊपर खंड (क) के तहत आधार संख्या, विशिष्ट पहचान द्वारा प्रदान की गई ई-केवाईसी प्रमाणीकरण सुविधा का उपयोग करके ग्राहक के आधार संख्या के प्रमाणीकरण को **AAVAS** करेगा। भारत का अधिकार। इसके अलावा, ऐसे मामले में, यदि ग्राहक केंद्रीय पहचान डेटा रिपॉजिटरी में उपलब्ध पहचान जानकारी के अनुसार पते से अलग एक वर्तमान पता प्रदान करना चाहता है, तो वह **AAVAS** को उस आशय की स्व-घोषणा दे सकता है।

ii) आधार (उपबंध) के तहत आधार के कब्जे का प्रमाण जहां ऑफ़लाइन सत्यापन किया जा सकता है, **AAVAS** ऑफ़लाइन सत्यापन का संचालन करेगा।

iii) किसी भी **OVD** के समतुल्य ई-दस्तावेज, **AAVAS** सूचना प्रौद्योगिकी अधिनियम, 2000 (2000 के 21) के प्रावधानों के अनुसार डिजिटल हस्ताक्षर को सत्यापित करेगा और कोई भी नियम अनुलग्नक के तहत निर्दिष्ट के अनुसार एक लाइव फोटो जारी करेगा और लेगा।

iv) किसी भी **OVD** या क्लॉज (अब) के तहत आधार संख्या के कब्जे का प्रमाण, जहां ऑफ़लाइन सत्यापन नहीं किया जा सकता है, **AAVAS** डिजिटल KYC के माध्यम से अनुलग्नक-I के तहत निर्दिष्ट अनुसार सत्यापन करेगा।

बशर्ते कि ऐसी अवधि के लिए, जब तक कि **AAVAS** के लिए सरकार द्वारा सूचित नहीं किया जा सकता है, डिजिटल **KYC** करने के बजाय, **AAVAS** को ऐसी कक्षा से संबंधित आधार या **OVD** के कब्जे के प्रमाण की प्रमाणित प्रति प्राप्त हो सकती है और एक हालिया तस्वीर जहां एक समकक्ष ई-दस्तावेज प्रस्तुत नहीं किया गया है।

यह सुनिश्चित करने के लिए कि ई-KYC प्रमाणीकरण किसी व्यक्ति को किसी भी योजना के तहत किसी भी लाभ या सब्सिडी प्राप्त करने के इच्छुक व्यक्ति के लिए नहीं किया जा सकता है, जिसे आधार की धारा 7 (वित्तीय और अन्य सब्सिडी, लाभ और सेवा का लक्षित वितरण) अधिनियम, 2016 के तहत अधिसूचित किया गया है। वृद्धावस्था या अन्य कारणों से चोट, बीमारी या दुर्बलता, और इसी तरह के कारणों, आधार संख्या प्राप्त करने के अलावा, **AAVAS** किसी अन्य **OVD** या समकक्ष की प्रमाणित प्रति प्राप्त करके ऑफ़लाइन सत्यापन या वैकल्पिक रूप से पहचान करके अधिमानतः प्रदर्शन करते हैं। इस तरह से किया गया **CDD** हमेशा **AAVAS** के एक अधिकारी द्वारा किया जाएगा और इस तरह के अपवाद हैंडलिंग भी समवर्ती लेखा परीक्षा का एक हिस्सा होगा जैसा कि खंड 8 में अनिवार्य है। **AAVAS** केंद्रीकृत अपवाद में अपवाद हैंडलिंग के मामलों को विधिवत दर्ज करना सुनिश्चित करेगा। डेटाबेस में अपवाद, ग्राहक विवरण, नामित अधिकारी के नाम के अपवाद और अतिरिक्त विवरण को अधिकृत करने के आधार के विवरण होंगे, यदि कोई हो। डेटाबेस को आवधिक आंतरिक लेखापरीक्षा / निरीक्षण **AAVAS** के अधीन किया जाएगा और पर्यवेक्षी समीक्षा के लिए उपलब्ध होगा।

स्पष्टीकरण 1: **AAVAS**, जहाँ उसका ग्राहक आधार संख्या वाले आधार संख्या के कब्जे का प्रमाण प्रस्तुत करता है, यह सुनिश्चित करता है कि ऐसे ग्राहक अपने आधार संख्या को उचित माध्यमों से फिर से जमा करवाते हैं या जहाँ आधार संख्या के प्रमाणीकरण की आवश्यकता नहीं है।

स्पष्टीकरण 2: बायोमेट्रिक आधारित ई-KYC प्रमाणीकरण बैंक अधिकारी / व्यवसाय संवाददाता / व्यवसाय सुविधाकर्ता द्वारा किया जा सकता है।

स्पष्टीकरण 3: आधार का उपयोग, आधार के कब्जे का प्रमाण इत्यादि, आधार (वित्तीय और अन्य सब्सिडी के लक्षित वितरण और सेवाओं और सेवाओं) अधिनियम, 2016 और नियमों के अनुसार किया जाएगा।

गैर-आमने-सामने मोड में ओटीपी आधारित ई-KYC का उपयोग करके खोले गए खाते निम्नलिखित शर्तों के अधीन हैं:

ए) ओटीपी के माध्यम से प्रमाणीकरण के लिए ग्राहक से एक विशिष्ट सहमति होनी चाहिए।

बी) ग्राहक के सभी जमा खातों का कुल बैलेंस एक लाख रुपये से अधिक नहीं होगा। मामले में, शेष राशि सीमा से अधिक है, खाता तब तक चालू होना बंद हो जाएगा, जब तक कि नीचे (ई) में सीडीडी पूरा न हो जाए।

सी) एक वित्तीय वर्ष में सभी क्रेडिट्स का कुल जमा खातों में एक साथ लिया गया, दो लाख रुपये से अधिक नहीं होगा।

डी) जैसा कि उधार खातों के संबंध में, केवल सावधि ऋण स्वीकृत किया जाएगा। स्वीकृत अवधि के ऋण की कुल राशि एक वर्ष में साठ हजार रुपये से अधिक नहीं होगी।

ई) ओटीपी आधारित ई-KYC का उपयोग करते हुए जमा और उधार लेने वाले दोनों खातों को एक वर्ष से अधिक की अनुमति नहीं दी जाएगी, जिसमें धारा 16 के अनुसार पहचान की जानी है।

एफ) यदि CDD प्रक्रिया जैसा कि ऊपर बताया गया है, जमा खातों के संबंध में एक वर्ष के भीतर पूरी नहीं हुई है, तो उसे तुरंत बंद कर दिया जाएगा। उधार खातों के संबंध में अब और अधिक डेबिट की अनुमति नहीं दी जाएगी।

जी) 21A घोषणा ग्राहक से इस आशय की प्राप्त की जाएगी कि कोई अन्य खाता नहीं खोला गया है और न ही किसी अन्य रेग्युलेटिंग एंटीटी (RE) के साथ गैर-फेस-टू-फेस मोड में ओटीपी आधारित केवाईसी का उपयोग करके खोला जाएगा। इसके अलावा, KYC-R को KYC जानकारी अपलोड करते समय, AAVAS स्पष्ट रूप से इंगित करेगा कि ऐसे खाते ओटीपी आधारित ई-केवाईसी का उपयोग करके खोले गए हैं और अन्य REs गैर-चेहरे में ओटीपी आधारित ई-केवाईसी प्रक्रिया के साथ खोले गए खातों की केवाईसी जानकारी के आधार पर खाते नहीं खोलेंगे।

एच) उपर्युक्त शर्तों का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए किसी भी गैर-अनुपालन / उल्लंघन के मामले में अलर्ट उत्पन्न करने के लिए सिस्टम सहित **AAVAS** की सख्त निगरानी प्रक्रियाएं होंगी।

AAVAS लाइव **V-CIP** शुरू कर सकता है, जिसे **AAVAS** के एक अधिकारी द्वारा किया जाता है, एक ग्राहक के साथ खाता आधारित संबंध स्थापित करने के लिए, उसकी सूचित सहमति प्राप्त करने के बाद और निम्नलिखित शर्तों का पालन करेगा:

i) **V-CIP** का प्रदर्शन करने वाले आरई का अधिकारी वीडियो रिकॉर्ड करने के साथ-साथ पहचान के लिए मौजूद ग्राहक की फोटो खींचेगा और ऑफलाइन सत्यापन के माध्यम से आधार की पहचान की जानकारी प्राप्त करेगा।

ii) **AAVAS** ग्राहक द्वारा प्रक्रिया के दौरान दिखाए जाने वाले पैन कार्ड की एक स्पष्ट छवि को कैप्चर करेगा, सिवाय उन मामलों को छोड़कर जहां ग्राहक द्वारा ई-पैन प्रदान किया जाता है। पैन विवरण को जारी करने वाले प्राधिकरण के डेटाबेस से सत्यापित किया जाएगा।

iii) ग्राहक के लाइव स्थान (जियोटैगिंग) को यह सुनिश्चित करने के लिए कैप्चर किया जाएगा कि ग्राहक भारत में भौतिक रूप से मौजूद है।

iv) **AAVAS** का अधिकारी यह सुनिश्चित करेगा कि आधार / पैन विवरण में ग्राहक की तस्वीर **V-CIP** के ग्राहक के साथ मेल खाती हो और आधार / पैन में पहचान का विवरण ग्राहक द्वारा उपलब्ध कराए गए विवरण से मेल खाएगा।

v) **AAVAS** के अधिकारी यह सुनिश्चित करेंगे कि वीडियो इंटरैक्शन के दौरान अनुक्रम और / या प्रकार के प्रश्न यह स्थापित करने के लिए विविध हों कि इंटरैक्शन वास्तविक समय में हैं और पूर्व रिकॉर्ड नहीं किए गए हैं।

vi) **XML** फ़ाइल या आधार सुरक्षित **QR** कोड का उपयोग करके आधार के ऑफ़लाइन सत्यापन के मामले में, यह सुनिश्चित किया जाएगा कि **XML** फ़ाइल या **QR** कोड जनरेशन दिनांक **V-CIP** को ले जाने की तारीख से 3 दिन से अधिक पुरानी नहीं है।

vii) **V-CIP** के माध्यम से खोले गए सभी खातों को प्रक्रिया की अखंडता सुनिश्चित करने के लिए समवर्ती लेखा परीक्षा के अधीन होने के बाद ही चालू किया जाएगा।

viii) **AAVAS** यह सुनिश्चित करेगा कि प्रक्रिया ग्राहक के साथ सहज, वास्तविक समय, सुरक्षित, एंड-टू-एंड एन्क्रिप्टेड ऑडियोविजुअल इंटरैक्शन है और संचार की गुणवत्ता संदेह से परे ग्राहक की पहचान की अनुमति देने के लिए पर्याप्त है। **AAVAS** स्पूफिंग और इस तरह की अन्य धोखाधड़ी के खिलाफ निगरानी के लिए आजीविका की जांच करेगा।

ix) एन्क्रिप्शन को समाप्त करने के लिए सुरक्षा, मजबूती और अंत सुनिश्चित करने के लिए, **REs** सॉफ़्टवेयर और सुरक्षा ऑडिट और **V-CIP** एप्लिकेशन को मान्यता देने से पहले उसे पूरा करेगा।

x) दृश्य-श्रव्य बातचीत आरई के डोमेन से ही शुरू हो जाएगी, और तीसरे पक्ष के सेवा प्रदाता से नहीं, यदि कोई हो। **V-CIP** प्रक्रिया विशेष रूप से इस उद्देश्य के लिए प्रशिक्षित अधिकारियों द्वारा संचालित की जाएगी। **V-CIP** प्रदर्शन करने वाले अधिकारी की साख के साथ गतिविधि लॉग संरक्षित किया जाएगा।

xi) **AAVAS** यह सुनिश्चित करेगा कि वीडियो रिकॉर्डिंग एक सुरक्षित और सुरक्षित तरीके से संग्रहीत की जाती है और दिनांक और समय की मुहर लगाती है।

xii) **AAVAS** को नवीनतम उपलब्ध तकनीक की सहायता लेने के लिए प्रोत्साहित किया जाता है, जिसमें आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस (**AI**) और फेस मैचिंग तकनीकें शामिल हैं, ताकि प्रक्रिया की अखंडता सुनिश्चित करने के साथ-साथ ग्राहक द्वारा दी गई जानकारी भी सुनिश्चित हो सके। हालांकि, ग्राहक पहचान की जिम्मेदारी आरई के साथ आराम करेगी।

xiii) **AAVAS** धारा 16 के संदर्भ में आधार संख्या को फिर से बनाना या काला करना सुनिश्चित करेगा।

यदि कोई व्यक्ति खाता खोलने की इच्छा रखता है, तो वह दस्तावेजों का उत्पादन करने में सक्षम नहीं होता है, जैसा कि धारा 16 में निर्दिष्ट किया गया है, **AAVAS** अपने विवेकानुसार खुले खातों में निम्नलिखित शर्तों के अधीन हो सकता है:

ए) **AAVAS** ग्राहक से स्व-सत्यापित तस्वीर प्राप्त करेगा।

बी) **AAVAS** का नामित अधिकारी अपने हस्ताक्षर के तहत प्रमाणित करता है कि खाता खोलने वाले व्यक्ति ने अपनी उपस्थिति में अपने हस्ताक्षर या अंगूठे का निशान चिपका दिया है।

सी) खाता बारह महीने की अवधि के लिए शुरू में चालू रहेगा, जिसके भीतर धारा 16 के अनुसार सीडीडी किया जाएगा।

डी) एक साथ लिए गए उनके सभी खातों में शेष राशि किसी भी समय पचास हजार रुपये से अधिक नहीं होगी।

ई) एक साथ लिए गए सभी खातों में कुल क्रेडिट एक वर्ष में एक लाख रुपये से अधिक नहीं होगा।

एफ) ग्राहक को इस बारे में अवगत कराया जाएगा कि जब तक कि केवाईसी (डी) और ऊपर (ई) उसके द्वारा भंग किए गए मामले में पूर्ण केवाईसी प्रक्रिया पूरी होने तक आगे कोई लेनदेन की अनुमति नहीं होगी।

जी) जब शेष राशि चालीस हजार या एक वर्ष में कुल क्रेडिट अस्सी हजार तक पहुँचती है तो ग्राहक को सूचित किया जाएगा कि KYC के संचालन के लिए उचित दस्तावेज़ प्रस्तुत किए जाने चाहिए अन्यथा खाते में परिचालन बंद कर दिया जाएगा जब सभी खातों में कुल शेष साथ में ली गई दिशा (डी) और (ई) में निर्धारित सीमा से अधिक है।

AAVAS की एक शाखा / कार्यालय द्वारा एक बार किया गया **KYC** सत्यापन, **AAVAS** की किसी अन्य शाखा / कार्यालय में खाते के हस्तांतरण के लिए मान्य होगा, बशर्ते कि संबंधित खाते के लिए पूर्ण **KYC** सत्यापन पहले ही हो चुका हो और आवधिक के कारण नहीं हो अपडेशन।

भाग- II सीडीडी माप एकमात्र मालिकाना फर्मों के लिए

एकमात्र मालिकाना फर्म के नाम पर एक खाता खोलने के लिए, व्यक्तिगत (प्रोपराइटर) के संबंध में धारा 14 के तहत उल्लेखित पहचान जानकारी प्राप्त की जाएगी।

उपरोक्त के अलावा, मालिकाना फर्म के नाम पर व्यवसाय / गतिविधि के प्रमाण के रूप में निम्नलिखित में से कोई भी दो दस्तावेज निम्नलिखित होंगे:

ए) पंजीकरण प्रमाण पत्र।

बी) दुकान और प्रतिष्ठान अधिनियम के तहत नगरपालिका अधिकारियों द्वारा जारी प्रमाण पत्र / लाइसेंस।

सी) बिक्री और आयकर रिटर्न।

डी) सीएसटी / वैट / जीएसटी प्रमाणपत्र (अनंतिम / अंतिम)।

ई) बिक्री कर / सेवा कर / व्यावसायिक कर अधिकारियों द्वारा जारी प्रमाण पत्र / पंजीकरण दस्तावेज़।

एफ) डीजीएफटी / लाइसेंस / सर्टिफिकेट ऑफ प्रैक्टिस के कार्यालय द्वारा मालिकाना चिंता के लिए जारी किया गया एलईसी (आयातक निर्यातक कोड) किसी भी पेशेवर निकाय द्वारा एक कानून के तहत निगमित चिंता के नाम पर जारी किया गया।

जी) एकमात्र प्रोप्राइटर के नाम पर पूरा आयकर रिटर्न (केवल पावती नहीं) जहां आयकर अधिकारियों द्वारा विधिवत प्रमाणित / विधिवत रूप से स्वीकार किया गया हो।

एच) बिजली, पानी और लैंडलाइन टेलीफोन बिल जैसे उपयोगिता बिल।

ऐसे मामलों में जहां AAVAS संतुष्ट है कि दो ऐसे दस्तावेजों को प्रस्तुत करना संभव नहीं है, AAVAS अपने विवेक से उन दस्तावेजों में से केवल एक को व्यवसाय / गतिविधि के प्रमाण के रूप में स्वीकार कर सकता है।

बशर्ते **AAVAS** संपर्क बिंदु सत्यापन का काम करता है और ऐसी अन्य जानकारी और स्पष्टीकरण एकत्र करता है, जो इस तरह के फर्म के अस्तित्व को स्थापित करने के लिए आवश्यक होगा, और स्वयं की पुष्टि करेगा कि व्यावसायिक गतिविधि को मालिकाना चिंता के पते से सत्यापित किया गया है।

भाग- III कानूनी संस्थाओं के लिए सीडीडी उपाय

कंपनी का खाता खोलने के लिए, निम्नलिखित दस्तावेजों में से प्रत्येक की एक प्रमाणित प्रति प्राप्त की जाएगी:

ए) निगमन प्रमाणपत्र;

बी) ज्ञापन एवं संस्था के अंतर्नियम;

सी) कंपनी का पैर;

डी) निदेशक मंडल और उसके वकीलों, अधिकारियों या कर्मचारियों को अपनी ओर से लेन-देन करने के लिए दी गई पावर ऑफ अटॉर्नी से एक संकल्प;

ई) एक ओवीडी की एक प्रति जिसमें पहचान और पते का विवरण, एक हाल की तस्वीर और प्रबंधकों, अधिकारियों या कर्मचारियों के फॉर्म 60 के पैर, जैसा कि मामला हो सकता है, एक अटॉर्नी को अपनी ओर से लेन-देन करने के लिए।

साझेदारी फर्म का खाता खोलने के लिए, निम्नलिखित दस्तावेजों में से प्रत्येक की एक प्रमाणित प्रति प्राप्त की जाएगी:

ए) पंजीकरण प्रमाण पत्र;

बी) साझेदारी विलेख;

सी) साझेदारी फर्म का पैर;

डी) एक ओवीडी की एक प्रति जिसमें पहचान और पते का विवरण, एक हालिया फोटोग्राफ और प्रबंधकों, अधिकारियों या कर्मचारियों के फॉर्म 60 के स्थायी खाता संख्या, जैसा कि मामला हो सकता है, एक अटॉर्नी को अपनी ओर से लेन-देन करने के लिए।

ट्रस्ट का खाता खोलने के लिए, निम्नलिखित दस्तावेजों में से प्रत्येक की एक प्रमाणित प्रति प्राप्त की जाएगी:

ए) पंजीकरण प्रमाण पत्र;

बी) न्यास विलेख;

सी) ट्रस्ट का स्थायी खाता संख्या या फॉर्म नंबर 60;

डी) एक ओवीडी की एक प्रति जिसमें पहचान और पते का विवरण, एक हाल की तस्वीर और प्रबंधकों, अधिकारियों या कर्मचारियों के फॉर्म 60 के पैर, जैसा कि मामला हो सकता है, एक अटॉर्नी को अपनी ओर से लेन-देन करने के लिए।

एक असंबद्ध एसोसिएशन या व्यक्तियों के एक निकाय का खाता खोलने के लिए, निम्नलिखित दस्तावेजों में से प्रत्येक की एक प्रमाणित प्रति प्राप्त की जाएगी:

ए) ऐसे संघ या व्यक्तियों के शरीर के प्रबंधन निकाय का संकल्प;

बी) असंबद्ध एसोसिएशन या व्यक्तियों के एक निकाय के पैन या फॉर्म नंबर 60;
सी) अटॉर्नी की शक्ति अपनी ओर से लेन-देन करने के लिए दी गई;
डी) एक ओवीडी की एक प्रति जिसमें पहचान और पते का विवरण, एक हाल की तस्वीर और प्रबंधकों, अधिकारियों या कर्मचारियों के फॉर्म 60 के पैन, जैसा कि मामला हो सकता है, एक वकील को अपनी ओर से पहचान की जानकारी के अनुसार लेनदेन करने के लिए पकड़े हुए

इस तरह की जानकारी **AAVAS** द्वारा सामूहिक रूप से ऐसे लोगों या व्यक्तियों के शरीर के कानूनी अस्तित्व को स्थापित करने के लिए आवश्यक हो सकती है।

अपंजीकृत ट्रस्ट / साझेदारी फर्मों को 'असंगठित संघ' शब्द के तहत शामिल किया जाएगा और व्यक्तियों के निकाय शब्द में सोसाइटी शामिल हैं।

न्यायिक व्यक्तियों के खाते खोलने के लिए, जिन्हें पहले के हिस्से में विशेष रूप से शामिल नहीं किया गया है, जैसे कि सरकार, इसके विभाग, समाज, विश्वविद्यालय और स्थानीय निकाय जैसे ग्राम पंचायतें, निम्नलिखित दस्तावेजों की एक प्रमाणित प्रति प्राप्त करेंगी:

ए) इकाई की ओर से कार्य करने के लिए अधिकृत व्यक्ति का नाम दिखाने वाला दस्तावेज;

बी) आधार या पैन / **OVD** पहचान और पते के प्रमाण के लिए, जो किसी वकील की ओर से अपनी ओर से लेन-देन करने के लिए है।

सी) इस तरह के दस्तावेजों को इस तरह के एक इकाई / न्यायिक व्यक्ति के कानूनी अस्तित्व को स्थापित करने के लिए HFC द्वारा आवश्यक हो सकता है।

लाभ के स्वामी की पहचान के लिए भाग- **IV** सीडीडी उपाय

एक कानूनी व्यक्ति का खाता खोलने के लिए, जो एक प्राकृतिक व्यक्ति नहीं है, लाभकारी स्वामी (ओं) की पहचान की जाएगी और नियमों के नियम 9 (3) के संदर्भ में सभी उचित कदम उसकी पहचान को सत्यापित करने के लिए किए जाएंगे।

निम्नलिखित देखें:

ए) जहां ग्राहक या नियंत्रित हित के मालिक स्टॉक एक्सचेंज में सूचीबद्ध कंपनी है, या ऐसी कंपनी की सहायक कंपनी है, ऐसी कंपनियों के किसी भी शेयरधारक या लाभकारी मालिक की पहचान की पहचान करना और सत्यापित करना आवश्यक नहीं है।

ख) ट्रस्ट / नॉमिनी या फिडुशरी खातों के मामलों में, ग्राहक किसी अन्य व्यक्ति की ओर से ट्रस्टी / नॉमिनी या किसी अन्य मध्यस्थ के रूप में कार्य कर रहा है या नहीं, यह निर्धारित किया जाता है। ऐसे मामलों में, बिचौलियों और उन व्यक्तियों की पहचान का संतोषजनक सबूत जिनके साथ वे काम कर रहे हैं, ट्रस्ट की प्रकृति या जगह में अन्य व्यवस्थाओं के विवरण भी प्राप्त किए जाएंगे।

भाग- **IV** लाभ के स्वामी की पहचान के लिए सीडीडी उपाय

एक कानूनी व्यक्ति का खाता खोलने के लिए, जो एक प्राकृतिक व्यक्ति नहीं है, लाभकारी स्वामी (ओं) की पहचान की जाएगी और नियमों के नियम 9 (3) के संदर्भ में सभी उचित कदम उसकी पहचान को सत्यापित करने के लिए किए जाएंगे।

निम्नलिखित देखें:

ए) जहां ग्राहक या नियंत्रित हित के मालिक स्टॉक एक्सचेंज में सूचीबद्ध कंपनी है, या ऐसी कंपनी की सहायक कंपनी है, ऐसी कंपनियों के किसी भी शेयरधारक या लाभकारी मालिक की पहचान की पहचान करना और सत्यापित करना आवश्यक नहीं है।

ख) ट्रस्ट / नॉमिनी या फिडुशरी खातों के मामलों में, ग्राहक किसी अन्य व्यक्ति की ओर से ट्रस्टी / नॉमिनी या किसी अन्य मध्यस्थ के रूप में कार्य कर रहा है या नहीं, यह निर्धारित किया जाता है। ऐसे मामलों में, बिचौलियों और उन व्यक्तियों की पहचान का संतोषजनक सबूत जिनके साथ वे काम कर रहे हैं, ट्रस्ट की प्रकृति या जगह में अन्य व्यवस्थाओं के विवरण भी प्राप्त किए जाएंगे।

भाग- **V** चालू होने के कारण परिश्रम के उपाय

AAVAS ग्राहकों की उचित परिश्रम से यह सुनिश्चित करने का प्रयास करेगा कि उनका लेनदेन ग्राहकों, ग्राहकों के व्यवसाय और जोखिम प्रोफ़ाइल के बारे में उनके ज्ञान के अनुरूप हो; और निधियों का स्रोत। उन कारकों की व्यापकता के प्रति पूर्वाग्रह के बिना, जो लेन-देन के बाद निम्न निगरानी के लिए कहते हैं, उन पर आवश्यक रूप से नजर रखी जाएगी:

- ए) **RTGS** लेनदेन सहित बड़े और जटिल लेनदेन, और असामान्य पैटर्न वाले, ग्राहक की सामान्य और अपेक्षित गतिविधि के साथ असंगत, जिसका कोई स्पष्ट आर्थिक तर्क या वैध उद्देश्य नहीं है।
- बी) लेन-देन जो विशिष्ट श्रेणियों के खातों के लिए निर्धारित सीमा से अधिक है।
- सी) शेष राशि के आकार के साथ असंगत उच्च खाता कारोबार।
- डी) मौजूदा और नए खोले गए खातों में तीसरे पक्ष के चेक, ड्राफ्ट आदि जमा करना, इसके बाद बड़ी मात्रा में नकद निकासी। निगरानी की सीमा ग्राहक की जोखिम श्रेणी के साथ संरक्षित की जाएगी।

स्पष्टीकरण: उच्च जोखिम वाले खातों को अधिक गहन निगरानी के अधीन किया जाना चाहिए। इस तरह की आवधिकता छह महीने में कम से कम एक बार होने के साथ, खातों के जोखिम वर्गीकरण की समय-समय पर समीक्षा की व्यवस्था की जाती है और उचित परिश्रम के उपायों को लागू करने की आवश्यकता को रखा जाएगा।

भाग VI - संवर्धित और सरलीकृत देय परिश्रम प्रक्रिया

एनहैंस ड्यू डेलीजेन्स

गैर-फेस-टू-फेस ग्राहकों (आधार-ओटीपी के अलावा अन्य) के खाते: AAVAS यह सुनिश्चित करेगा कि पहले भुगतान को ग्राहक के KYC-अनुपालन वाले खाते के माध्यम से दूसरे आरई के साथ बढ़ाया जाए, ताकि गैर-परिश्रम में वृद्धि हो सके। आमने-सामने के ग्राहक।

राजनीतिक रूप से उजागर व्यक्तियों (PEP) के खाते:

(i) **AAVAS** के पास **PEP** के साथ संबंध स्थापित करने का विकल्प होगा बशर्ते कि:

- ए) परिवार के सदस्यों और करीबी रिश्तेदारों के धन खातों के स्रोतों के बारे में पर्याप्त जानकारी पीईपी पर एकत्र की जाती है;
- ख) पीईपी को स्वीकार करने से पहले व्यक्ति की पहचान सत्यापित की गई होगी
- सी) **PEP** के लिए खाता खोलने का निर्णय **AAVAS** की ग्राहक स्वीकृति नीति के अनुसार वरिष्ठ स्तर पर लिया जाता है;
- घ) ऐसे सभी खातों को ऑन-गोइंग आधार पर बढ़ाया निगरानी के अधीन किया जाता है;
- इ) मौजूदा ग्राहक या मौजूदा खाते के लाभकारी मालिक के पीईपी बनने की स्थिति में, व्यावसायिक संबंध जारी रखने के लिए वरिष्ठ प्रबंधन की स्वीकृति प्राप्त की जाती है;
- च) पीईपी पर लागू होने वाले सीडीडी के उपाय, जिसमें ऑन-गोइंग आधार पर बड़ी निगरानी शामिल हैं, लागू होते हैं।

(ii) ये निर्देश उन खातों पर भी लागू होंगे जहां पीईपी लाभकारी स्वामी है।

पेशेवर मध्यस्थों द्वारा खोले गए ग्राहक के खाते:

पेशेवर मध्यस्थों के माध्यम से ग्राहक के खाते खोलते समय **AAVAS** यह सुनिश्चित करेगा कि:

- ए) ग्राहक की पहचान तब की जाएगी जब ग्राहक खाता किसी एकल ग्राहक की ओर से पेशेवर मध्यस्थ द्वारा खोला जाता है।
- ख) AAVAS के पास म्यूचुअल फंड, पेंशन फंड या अन्य प्रकार के फंड जैसी संस्थाओं की ओर से पेशेवर मध्यस्थों द्वारा प्रबंधित 'जमा' खाते रखने का विकल्प होगा।
- सी) **AAVAS** ऐसे पेशेवर बिचौलियों के खाते नहीं खोलेगा, जो किसी भी ग्राहक गोपनीयता से बंधे हों, जो **AAVAS** को ग्राहक के विवरण का खुलासा करने से रोकता है।
- घ) सभी लाभार्थियों की पहचान की जाएगी कि बिचौलियों द्वारा रखे गए धन को **AAVAS** के स्तर पर सह-मिलाया नहीं गया है, और 'उप-गणनाएं' हैं, उनमें से प्रत्येक एक लाभकारी स्वामी के लिए जिम्मेदार है, या जहां इस तरह के धन का सह-संबंध है **AAVAS** का स्तर, **AAVAS** लाभकारी मालिकों की तलाश करेगा।
- इ) AAVAS अपने विवेक पर, एक मध्यस्थ द्वारा की गई सीडीडी पर भरोसा करते हैं, बशर्ते कि मध्यस्थ एक विनियमित और पर्यवेक्षण इकाई है और ग्राहकों की केवाईसी आवश्यकताओं का पालन करने के लिए पर्याप्त व्यवस्था है।
- च) ग्राहक को जानने की अंतिम जिम्मेदारी **AAVAS** के पास है।

11. आवधिक अपडेशन

उच्च जोखिम वाले ग्राहकों के लिए हर दो साल में कम से कम एक बार आवधिक केवाईसी अपडेशन किया जाना चाहिए, हर आठ साल में एक बार मध्यम जोखिम वाले ग्राहकों के लिए और हर दस साल में कम जोखिम वाले ग्राहकों के लिए निम्न प्रक्रिया के अनुसार:

ए) **AAVAS** करेगा:

i) जारीकर्ता प्राधिकारी के पास उपलब्ध सत्यापन सुविधा से पैन सत्यापन और

ii) आधार संख्या का प्रमाणीकरण, पहले से ही उपलब्ध मामलों में ग्राहक की स्पष्ट सहमति के साथ **AAVAS** के साथ उपलब्ध है।

iii) यदि आधार के साथ उपलब्ध पहचान की जानकारी में वर्तमान पता नहीं है, तो वर्तमान पते वाला एक ओवीडी प्राप्त किया जा सकता है।

iv) पहचान और पते वाली ओवीडी की प्रमाणित प्रति को उन व्यक्तियों से आवधिक अपडेशन के समय प्राप्त किया जाएगा, जिन्हें 'कम जोखिम' के रूप में वर्गीकृत किया गया है। कम जोखिम वाले ग्राहकों के मामले में जब उनकी पहचान और पते के संबंध में स्थिति में कोई बदलाव नहीं होता है, तो उस आशय का एक स्व-प्रमाणन प्राप्त किया जाएगा।

v) कानूनी संस्थाओं के मामले में, **AAVAS** खाता खोलने के समय मांगे गए दस्तावेजों की समीक्षा करेगा और नई प्रमाणित प्रतियां प्राप्त करेगा।

ख) **AAVAS** आधार प्रमाणीकरण के लिए **OVD** प्रस्तुत करने या सहमति देने के उद्देश्य से ग्राहक की भौतिक उपस्थिति पर जोर नहीं दे सकता है जब तक कि पर्याप्त कारण नहीं हैं कि खाताधारक / धारकों की भौतिक उपस्थिति उनके **bona-fides** को स्थापित करने के लिए आवश्यक है। आम तौर पर, मेल / पोस्ट, आदि के माध्यम से ग्राहक द्वारा अग्रेषित ओवीडी / सहमति स्वीकार्य होगी।

सी) **AAVAS** केवाईसी अपडेशन करने की तारीख के साथ पावती प्रदान करना सुनिश्चित करेगा।

घ) ऊपर निर्धारित समय सीमा खाता खोलने की तारीख / केवाईसी के अंतिम सत्यापन से लागू होगी।

मौजूदा ग्राहकों के मामले में, **AAVAS** को पैन या समतुल्य ई-दस्तावेज या फॉर्म नंबर 60 प्राप्त होगा, जैसे कि केंद्र सरकार द्वारा अधिसूचित किया जा सकता है, यह विफल करते हुए कि **AAVAS** अस्थायी रूप से उस समय तक खाते में परिचालन को बंद कर देगा। ग्राहक द्वारा खाता संख्या या समकक्ष ई-दस्तावेज या फॉर्म नंबर 60 प्रस्तुत किया जाता है। बशर्ते कि किसी खाते के लिए अस्थायी रूप से परिचालन बंद करने से पहले, **AAVAS** ग्राहक को एक सुलभ नोटिस और सुनवाई का उचित अवसर प्रदान करेगा। इसके अलावा, **AAVAS** अपनी आंतरिक नीति में, उन ग्राहकों के लिए खातों के निरंतर संचालन के लिए उचित छूट (ओं) को शामिल करेगा जो स्थायी खाता संख्या या इसके समकक्ष ई-दस्तावेज प्रदान करने में असमर्थ हैं या फॉर्म नंबर 60 चोट, बीमारी या दुर्बलता के कारण है वृद्धावस्था का लेखा-जोखा अन्यथा, और जैसे कारण। हालांकि, ऐसे खाते बढ़ाए गए निगरानी के अधीन होंगे।

इसके अतिरिक्त, यदि **AAVAS** के साथ एक मौजूदा खाता-आधारित संबंध रखने वाला ग्राहक **AAVAS** को लिखित रूप में देता है कि वह अपना स्थायी खाता संख्या या उसके समतुल्य ई-दस्तावेज या फॉर्म नंबर 60 जमा नहीं करना चाहता है, तो **AAVAS** खाता और खाता बंद कर देगा। खाते के संबंध में सभी दायित्वों को ग्राहक के रूप में पहचान दस्तावेज प्राप्त करके ग्राहक की पहचान स्थापित करने के बाद उचित रूप से तय किया जाएगा।

स्पष्टीकरण - इस अनुभाग के प्रयोजन के लिए, किसी खाते के संबंध में "परिचालन के अस्थायी विमोचन" का अर्थ उस खाते के संबंध में सभी लेनदेन या गतिविधियों के अस्थायी निलंबन से होगा, जब तक कि ग्राहक इस अनुभाग के प्रावधानों का अनुपालन नहीं करता है।

12. रिकॉर्ड प्रबंधन

अधिनियम और नियमों के प्रावधानों के संदर्भ में, ग्राहक खाते की जानकारी के रखरखाव, संरक्षण और रिपोर्टिंग के संबंध में निम्नलिखित कदम उठाए जाएंगे। **AAVAS** करेगा,

ए) लेन-देन की तारीख से कम से कम पांच साल तक, **AAVAS** और ग्राहक के बीच लेनदेन के सभी आवश्यक रिकॉर्ड को बनाए रखना;

ख) खाता खोलते समय और व्यावसायिक संबंध के दौरान कम से कम पांच साल के लिए ग्राहकों के पहचान और उनके पते से संबंधित रिकॉर्ड को संरक्षित करें, व्यावसायिक संबंध समाप्त होने के बाद;

सी) अनुरोध पर सक्षम अधिकारियों को पहचान रिकॉर्ड और लेनदेन डेटा उपलब्ध कराएं;
घ) नियमों के नियम 3 के तहत निर्धारित लेनदेन के उचित रिकॉर्ड को बनाए रखने की एक प्रणाली शुरू करना;
इ) पीएमएल नियम 3 के तहत निर्धारित लेनदेन के संबंध में सभी आवश्यक जानकारी को बनाए रखना ताकि निम्नलिखित सहित व्यक्तिगत लेनदेन के पुनर्निर्माण की अनुमति मिल सके:

i) लेन-देन की प्रकृति;

ii) लेन-देन की राशि और वह मुद्रा जिसमें इसे निगमित किया गया था;

iii) वह दिनांक जिस पर लेन-देन आयोजित किया गया था; तथा

iv) लेन-देन के लिए पार्टियों।

च) खाते की जानकारी के उचित रखरखाव और संरक्षण के लिए एक प्रणाली विकसित करना, जो सक्षम अधिकारियों द्वारा अनुरोध किए जाने पर या जब भी आवश्यक हो, डेटा को आसानी से और जल्दी से पुनर्प्राप्त करने की अनुमति देता है;

जी। अपने ग्राहक की पहचान और पते के रिकॉर्ड और हार्ड या सॉफ्ट प्रारूप में नियम 3 में उल्लिखित लेनदेन के संबंध में रिकॉर्ड बनाए रखें।

चैप्टर VIII- फाइनेंशियल इंटेलिजेंस यूनिट के लिए रिपोर्टिंग आवश्यकताएं – भारत

AAVAS निदेशक, वित्तीय आसूचना इकाई-भारत (**FIU-IND**) को, नियम 7 के नियम 3 के नियम 3 के संदर्भ में प्रस्तुत करेगा। निदेशक, एफआईयू-इंडिया के पास नियम 3 के उप-नियम (1) के विभिन्न खंडों में संदर्भित लेनदेन का पता लगाने के लिए दिशानिर्देश जारी करने की शक्तियां हैं, उन्हें प्रस्तुत करने की जानकारी के रूप में और प्रक्रिया और तरीके को निर्दिष्ट करने के लिए निर्देशित करें। प्रस्तुत जानकारी के।

एफआईयू-इंडिया और रिपोर्ट जनरेशन यूटिलिटी और रिपोर्ट वैलिडेशन यूटिलिटी द्वारा निर्धारित / जारी किए गए रिपोर्टिंग प्रारूप और व्यापक रिपोर्टिंग प्रारूप गाइड, निर्धारित रिपोर्ट की तैयारी में रिपोर्टिंग संस्थाओं की सहायता के लिए विकसित किए जाएंगे। इलेक्ट्रॉनिक कैश ट्रांजेक्शन रिपोर्ट (**CTR**) / संदिग्ध लेन-देन रिपोर्ट (**STR**) दर्ज करने के लिए संपादन योग्य इलेक्ट्रॉनिक उपयोगिताओं जो **FIU-IND** ने अपनी वेबसाइट पर रखी हैं, उन्हें **AAVAS** द्वारा उपयोग किया जाएगा जो **CTR** को निकालने के लिए उपयुक्त तकनीकी उपकरण स्थापित / अपनाना अभी बाकी है। उनके लाइव लेनदेन डेटा से एसटीआर।

AASAS के प्रधान अधिकारी, जिनकी सभी शाखाएँ पूरी तरह से कम्प्यूटरीकृत नहीं हैं, के पास उन शाखाओं से लेन-देन का विवरण निकालने की उपयुक्त व्यवस्था होगी जो अभी तक कम्प्यूटरीकृत नहीं हैं और **CTR** के संपादन योग्य इलेक्ट्रॉनिक उपयोगिताओं की सहायता से डेटा को इलेक्ट्रॉनिक फ़ाइल में फीड करना है। / एसटीआर को एफआईयू-इंडिया द्वारा अपनी वेबसाइट <http://fiuindia.gov.in> पर उपलब्ध कराया गया है

निदेशक, **FIU-IND** को सूचना प्रस्तुत करते समय, प्रत्येक दिन के लेन-देन की सूचना नहीं देने में प्रत्येक दिन की देरी या नियम में निर्दिष्ट समय सीमा से परे गलत प्रतिनिधित्व वाले लेन-देन को सुधारने में देरी होने पर एक अलग उल्लंघन के रूप में गठित किया जाएगा। **AAVAS** उन खातों में संचालन पर कोई प्रतिबंध नहीं लगाएगा जहां एक एसटीआर दायर किया गया है। **AAVAS** एसटीआर को प्रस्तुत करने के तथ्य को कड़ाई से गोपनीय रखेगा। यह सुनिश्चित किया जाएगा कि ग्राहक से किसी भी स्तर पर कोई छेड़छाड़ न हो।

मजबूत सॉफ्टवेयर, अलर्ट फेंकना जब लेनदेन जोखिम वर्गीकरण के साथ असंगत हैं और ग्राहकों की अद्यतन प्रोफ़ाइल को संदिग्ध लेनदेन की प्रभावी पहचान और रिपोर्टिंग के हिस्से के रूप में उपयोग करने के लिए रखा जाएगा।

13. आवश्यकताएँ / अंतर्राष्ट्रीय समझौतों के तहत दायित्वों

अंतर्राष्ट्रीय एजेंसियों से संचार –

AAVAS यह सुनिश्चित करेगा कि गैरकानूनी गतिविधियों (रोकथाम) (**UAPA**) अधिनियम, 1967 की धारा 51A और संशोधन के तहत, उनके पास व्यक्तियों और संस्थाओं के नाम पर कोई खाता नहीं है, व्यक्तियों और संस्थाओं की सूचियों में, संदिग्ध आतंकवादी लिंक वाले, जिन्हें संयुक्त राष्ट्र सुरक्षा परिषद (**UNSC**) द्वारा समय-समय पर अनुमोदित और परिचालित किया जाता है।

दो सूचियों का विवरण निम्नानुसार है:

ए) "आईएसआईएल (**Daesh**) और अल-कायदा प्रतिबंध सूची", जिसमें अल-कायदा से जुड़े व्यक्तियों और संस्थाओं के नाम शामिल हैं। अपडेटेड **ISIL & AlQaida Sanctions List**

<https://scsanctions.un.org/fop/fop?xml=htdocs/resources/xml/en/consolidated.xml&xl=tds//source/xsl/en/al-qaid-raida-raid> पर उपलब्ध है। .xsl

ख) "1988 की प्रतिबंध सूची", व्यक्तियों से मिलकर (समेकित सूची का खंड ए) और इकाइयां (धारा बी) तालिबान से जुड़ा है जो <https://scsanctions.un.org/fop/fop?xml=tddocs/> पर उपलब्ध है। संसाधन / **xml / en / consolidated.xml** और **xslt = htdocs / संसाधन / XSL / en / तालिबान-r.xsl** 14 मार्च, 2019 को यूएपीए अधिसूचना के तहत आवश्यक गृह मंत्रालय को सलाह देने के अलावा सूचियों में किसी भी व्यक्ति / संस्थाओं से मिलते-जुलते खातों का विवरण एफआईयू-इंडिया को सूचित किया जाएगा।

उपरोक्त के अलावा, समय-समय पर किसी भी अन्य न्यायालयों / संस्थाओं के संबंध में रिज़र्व बैंक द्वारा परिचालित अन्य **UNSC** को भी ध्यान में रखा जाएगा। गैरकानूनी गतिविधियों (रोकथाम) अधिनियम, 1967 की धारा 51 ए के तहत आस्तियों को फ्रीज करना 14 मार्च, 2019 के यूएपीए आदेश में निर्धारित प्रक्रिया का कड़ाई से पालन किया जाएगा और सरकार द्वारा जारी किए गए आदेश का सावधानीपूर्वक अनुपालन सुनिश्चित किया जाएगा।

ऐसे क्षेत्राधिकार जो अपर्याप्त रूप से **FATF** सिफारिशों को लागू नहीं करते हैं

ए) भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा समय-समय पर परिचालित एफएटीएफ विवरण, और सार्वजनिक रूप से उपलब्ध सूचना, उन देशों की पहचान के लिए, जो एफएटीएफ सिफारिशों को अपर्याप्त रूप से लागू नहीं करते हैं, पर विचार किया जाएगा। एफएटीएफ स्टेटमेंट में शामिल क्षेत्राधिकार के AML / CFT शासन में कमियों से उत्पन्न होने वाले जोखिमों को ध्यान में रखा जाएगा।

ख) उन लोगों के साथ या कानूनी रूप से **FATF** सिफारिशों में शामिल **FATF** अनुशंसाओं और न्यायालयों को लागू या अपर्याप्त करने वाले देशों में (कानूनी व्यक्तियों और अन्य वित्तीय संस्थानों सहित) के साथ व्यापार संबंधों और लेनदेन पर विशेष ध्यान दिया जाएगा।

स्पष्टीकरण: एफएटीएफ के बयान में उल्लिखित प्रक्रिया देश में व्यापार और क्षेत्राधिकार के साथ वैध व्यापार और व्यापार लेनदेन होने से **AAVAS** को रोकना नहीं है।

सी) एफएटीएफ विवरण और उन देशों में शामिल किए गए न्यायालयों से जुड़े न्यायालयों से ऐसे व्यक्तियों (कानूनी व्यक्तियों और अन्य वित्तीय संस्थानों सहित) के साथ लेनदेन की पृष्ठभूमि और उद्देश्य जो अपर्याप्त रूप से लागू होते हैं या नहीं किए जाते हैं, और सभी दस्तावेजों को लिखित निष्कर्षों को एक साथ रखा जाएगा और उन्हें बनाए रखा जाएगा। अनुरोध पर रिज़र्व बैंक / अन्य संबंधित प्राधिकारियों को उपलब्ध कराया जाए।

14. अन्य उपाय

सूचना की गोपनीयता और जानकारी साझा करना:

ए) **AAVAS** ग्राहक जानकारी के बारे में गोपनीयता बनाए रखेगा जो ऋणदाता और ग्राहक के बीच संविदात्मक संबंध से उत्पन्न होती है।

बी) खाता खोलने के उद्देश्य से ग्राहकों से एकत्र की गई जानकारी को गोपनीय माना जाएगा और ग्राहक की अनुमति के बिना क्रॉस सेलिंग के उद्देश्य से या किसी अन्य उद्देश्य के लिए विवरण नहीं दिया जाएगा।

सी) सरकार और अन्य एजेंसियों से डेटा / जानकारी के अनुरोधों पर विचार करते समय, **AAVAS** खुद को संतुष्ट करेगा कि मांगी जा रही जानकारी ऐसी प्रकृति की नहीं है जो लेनदेन में गोपनीयता से संबंधित कानूनों के प्रावधानों का उल्लंघन करेगी।

डी) उक्त नियम के अपवाद निम्नानुसार होंगे:

- जहां खुलासा कानून की मजबूरी के तहत हो
- जहां जनता का खुलासा करना एक कर्तव्य है,
- बैंक के हित में प्रकटीकरण की आवश्यकता है और
- जहां खुलासा ग्राहक की व्यक्त या निहित सहमति से किया जाता है।

ई) **NBFC, RBI** अधिनियम 1934 की धारा 45**NB** में दी गई जानकारी की गोपनीयता बनाए रखेगा।

सेंट्रल केवाईसी रिकॉर्ड्स रजिस्ट्री (**CKYCR**) के साथ केवाईसी जानकारी साझा करना

AAVAS नियमों में उल्लिखित तरीके से **CKYCR** के साथ साझा करने के लिए केवाईसी जानकारी को कैप्चर करेगा, जैसा कि 'व्यक्ति' और 'कानूनी संस्थाओं' के लिए तैयार किए गए संशोधित केवाईसी टेम्प्लेट द्वारा आवश्यक हो सकता है।

विदेशी खाता कर अनुपालन अधिनियम (एफएटीसीए) और सामान्य रिपोर्टिंग मानकों (सीआरएस) के तहत रिपोर्टिंग की आवश्यकता

FATCA और **CRS** के तहत, **AAVAS** आयकर नियम 114F, 114G और 114H के प्रावधानों का पालन करेगा और यह निर्धारित करेगा कि क्या वे एक रिपोर्टिंग वित्तीय संस्थान हैं जैसा कि आयकर नियम 114F and में परिभाषित किया गया है, यदि रिपोर्टिंग आवश्यकताओं के अनुपालन के लिए निम्नलिखित चरणों का पालन करना चाहिए:

ए) <https://incometaxindiaefiling.gov.in/> पोस्ट लॉगिन पर वित्तीय संस्थानों की रिपोर्टिंग के रूप में आयकर विभाग के संबंधित ई-फिलिंग पोर्टल पर पंजीकरण करें -> मेरा खाता -> रिपोर्टिंग वित्तीय संस्थान के रूप में पंजीकरण करें

ख) फॉर्म 61 बी या 'एनआईएल' रिपोर्ट अपलोड करके 'नामित निदेशक' के डिजिटल हस्ताक्षर का उपयोग करके ऑनलाइन रिपोर्ट प्रस्तुत करें, जिसके लिए केंद्रीय प्रत्यक्ष कर बोर्ड (सीबीडीटी) द्वारा तैयार किए गए स्कीमा को संदर्भित किया जाएगा।

HFC, विदेशी मुद्रा व्यापारियों के संघ (**FEDAI**) द्वारा प्रकाशित स्पॉट रेफ़रेंस रेट्स का संदर्भ अपनी वेबसाइट

<http://www.fedai.org.in/RevaluationRates.aspx> पर रिपोर्ट करने योग्य उद्देश्यों की पहचान के लिए उचित परिश्रम प्रक्रिया को पूरा करने के लिए करेगा। आयकर नियमों के नियम 114H के संदर्भ में खाते।

सी) आयकर नियमों के नियम 114H में दिए गए अनुसार, परिश्रम प्रक्रिया को पूरा करने और उसे बनाए रखने और बनाए रखने के लिए सूचना प्रौद्योगिकी (आईटी) ढांचे का विकास करना।

घ) आईटी फ्रेमवर्क के लिए ऑडिट की एक प्रणाली विकसित करें और नियम 114F, 114G और 114H आयकर नियमों का अनुपालन करें।

इ) अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए नामित निदेशक या किसी अन्य समकक्ष अधिकारी के तहत एक "उच्च स्तरीय निगरानी समिति" का गठन करें।

च) केंद्रीय प्रत्यक्ष कर बोर्ड (सीबीडीटी) द्वारा समय-समय पर जारी किए गए अद्यतन निर्देशों / नियमों / मार्गदर्शन नोटों / प्रेस विज्ञप्ति / के अनुपालन का अनुपालन सुनिश्चित करें और वेबसाइट <http://www.incometaxindia.gov.in/Pages/default.aspx> पर उपलब्ध है। **default.aspx** **AAVAS** निम्नलिखित पर ध्यान दे सकता है:

FATF और **CRS** पर अद्यतन दिशानिर्देश नोट 114H (8) के तहत वित्तीय खातों के समापन 'पर एक प्रेस विज्ञप्ति।

भुगतान उपकरणों को प्रस्तुत करने की अवधि

चेक / ड्राफ्ट / पे ऑर्डर / बैंकर के चेक का भुगतान, अगर वे ऐसे उपकरणों की तारीख से तीन महीने की अवधि से परे प्रस्तुत किए जाते हैं, तो नहीं किया जाएगा।

अकाउंट पेयी चेक का संग्रह

भुगतानकर्ता घटक के अलावा किसी भी व्यक्ति के लिए खाता दाता चेक एकत्र नहीं किया जाएगा। बैंक, अपने विकल्प पर, अपने ग्राहकों के खाते में पचास हजार रुपये से अधिक की राशि के लिए आहरित खाता दाता चेक जमा नहीं करेंगे, जो सहकारी क्रेडिट सोसायटी हैं, बशर्ते ऐसे चेक के भुगतानकर्ता ऐसी सहकारी समितियों के घटक हों। :

ए) विशिष्ट ग्राहक पहचान कोड (यूसीआईसी) को बैंकों और एनबीएफसी द्वारा मौजूदा ग्राहकों के साथ-साथ व्यक्तिगत ग्राहकों के साथ नए संबंधों में प्रवेश करते समय आवंटित किया जाएगा।

ख) बैंक / एनबीएफसी अपने विकल्प पर, सभी वॉक-इन / सामयिक ग्राहकों को यूसीआईसी जारी नहीं करेंगे, जैसे कि थर्ड पार्टी उत्पादों के प्री-पेड इंस्ट्रुमेंट्स / खरीददारों को यह सुनिश्चित किया जाता है कि ऐसे वॉक-इन की पहचान करने के लिए पर्याप्त व्यवस्था है। जिन ग्राहकों के साथ अक्सर लेन-देन होता है और वे यह सुनिश्चित करते हैं कि उन्हें **UCIC** आवंटित किया गया है।

नई तकनीकों का परिचय -मोबाइल वॉलेट / नेट बैंकिंग / मोबाइल बैंकिंग / आरटीजीएस / एनईएफटी / ईसीएस / आईएमपीएस आदि।

AAVAS द्वारा किसी भी मनी-लॉन्ड्रिंग और आतंकवाद के खतरों के वित्तपोषण पर पर्याप्त ध्यान दिया जाएगा जो नई या

विकासशील प्रौद्योगिकियों से उत्पन्न हो सकते हैं और यह सुनिश्चित किया जाएगा कि नए उत्पादों / सेवाओं / प्रौद्योगिकियों को शुरू करने से पहले समय-समय पर जारी की गई उचित **KYC** प्रक्रियाएं लागू हों।

पैन का उद्घरण

समय-समय पर संशोधित बैंकों के लिए लागू आयकर नियम 114 बी के प्रावधानों के अनुसार लेन-देन करते समय ग्राहकों के पैन या समकक्ष ई-दस्तावेज प्राप्त और सत्यापित किए जाएंगे। फॉर्म 60 ऐसे व्यक्तियों से प्राप्त किया जाएगा जिनके पास पैन या समकक्ष ई-दस्तावेज नहीं है।

कर्मचारी और कर्मचारी प्रशिक्षण की भर्ती

ए) उनके कर्मियों की भर्ती / भर्ती प्रक्रिया के अभिन्न अंग के रूप में पर्याप्त स्क्रीनिंग तंत्र को रखा जाना चाहिए।

ख) ऑन-गोइंग कर्मचारी प्रशिक्षण कार्यक्रम रखा जाना चाहिए ताकि कर्मचारियों के सदस्यों को केवाईसी / एएमएल उपाय नीति में पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया जाए। प्रशिक्षण का फोकस फ्रंटलाइन स्टाफ, अनुपालन स्टाफ और नए ग्राहकों के साथ काम करने वाले कर्मचारियों के लिए अलग होना चाहिए। ग्राहक शिक्षा की कमी से उत्पन्न होने वाले मुद्दों को संभालने के लिए फ्रंट डेस्क स्टाफ को विशेष रूप से प्रशिक्षित किया जाना चाहिए। एचएफसी / एएमएल उपायों की पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित और अच्छी तरह से वाकिफ व्यक्तियों के साथ ऑडिट फ्रंक्शन के उचित स्टाफिंग, विनियमन और संबंधित मुद्दों की नीतियों को सुनिश्चित किया जाना चाहिए।

तृतीय पक्ष उत्पाद बेचना:

तीसरे पक्ष के उत्पादों की बिक्री करते समय एजेंट के रूप में कार्य करने वाले AAVAS लागू कानूनों / विनियमों का अनुपालन करेंगे, जिसमें ग्राहकों के साथ तीसरे पक्ष के उत्पादों से संबंधित लेनदेन के संबंध में सीटीआर / एसटीआर दाखिल करने के लिए अलर्ट बनाने, उत्पन्न करने और विश्लेषण करने के लिए सिस्टम क्षमताएं शामिल हैं।

अनुलग्नक I

डिजिटल केवाईसी प्रक्रिया

ए) AAVAS डिजिटल केवाईसी प्रक्रिया के लिए एक आवेदन विकसित करेगा, जिसे ग्राहक केवाईसी के लिए अपने ग्राहकों के केवाईसी के लिए उपलब्ध कराया जाएगा और केवाईसी प्रक्रिया केवल AAVAS के इस प्रमाणित आवेदन के माध्यम से की जाएगी।

ख) एप्लिकेशन की पहुंच **AAVAS** द्वारा नियंत्रित की जाएगी और यह सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि उसी का उपयोग अनधिकृत व्यक्तियों द्वारा नहीं किया गया है। आवेदन केवल प्रवेश-आईडी और पासवर्ड या लाइव ओटीपी या एवीएस द्वारा अपने अधिकृत अधिकारियों को दिए गए ओटीपी नियंत्रित तंत्र के माध्यम से एक्सेस किया जाएगा।

सी) ग्राहक, केवाईसी के उद्देश्य से, आरई या इसके विपरीत के अधिकृत अधिकारी के स्थान पर जाएगा। मूल **OVD** ग्राहक के कब्जे में होगा।

घ) **AAVAS** को यह सुनिश्चित करना होगा कि ग्राहक की लाइव तस्वीर अधिकृत अधिकारी द्वारा ली गई हो और उसी तस्वीर को ग्राहक एप्लिकेशन फॉर्म (**CAF**) में एम्बेड किया गया हो। इसके अलावा, आरई के सिस्टम एप्लिकेशन को **CAF** नंबर, **GPS** निर्देशांक, अधिकृत अधिकारी का नाम, विशिष्ट कर्मचारी कोड (**AAVAS** द्वारा निर्दिष्ट) और दिनांक (**DD: MM: YYYY**) और टाइम स्टेम्प (**HH: MM**) पठनीय रूप में एक वॉटरमार्क लगाना होगा। : **SS**) ग्राहक की ली गई लाइव तस्वीर पर।

इ) AAVAS के आवेदन में यह सुविधा होगी कि ग्राहक की केवल लाइव तस्वीर ही कैप्चर की जाती है और ग्राहक की कोई भी मुद्रित या वीडियो ग्राफी तस्वीर नहीं ली जाती है। लाइव फोटोग्राफ कैप्चर करते समय ग्राहक के पीछे की पृष्ठभूमि सफेद रंग की होनी चाहिए और ग्राहक की लाइव तस्वीर को कैप्चर करते समय कोई अन्य व्यक्ति फ्रेम में नहीं आएगा।

च) इसी तरह, मूल ओवीडी की लाइव तस्वीर या आधार के कब्जे के सबूत जहां ऑफलाइन सत्यापन नहीं किया जा सकता है (क्षैतिज रूप से रखा गया है), ऊपर से लंबवत रूप से कब्जा कर लिया जाएगा और ऊपर उल्लिखित रूप में पठनीय रूप में जल-अंकन किया जाएगा। मूल दस्तावेजों की लाइव तस्वीर कैप्चर करते समय मोबाइल डिवाइस में कोई तिरछा या झुकाव नहीं होगा।

जी) ग्राहक और उसके मूल दस्तावेजों की लाइव तस्वीर को उचित प्रकाश में कैप्चर किया जाएगा ताकि वे स्पष्ट रूप से पठनीय और पहचान योग्य हों।

एच) इसके बाद, सीएएफ में सभी प्रविष्टियां ग्राहक द्वारा प्रस्तुत दस्तावेजों और सूचनाओं के अनुसार भरी जाएंगी। उन दस्तावेजों में जहां क्लिक रेस्पॉन्स (क्यूआर) कोड उपलब्ध है, ऐसे विवरणों को मैनुअल फाइल करने के बजाय क्यूआर कोड को स्कैन करके ऑटो-पॉपुलेट किया जा सकता है। उदाहरण के लिए, यूआईडीएआई से डाउनलोड किए गए भौतिक आधार / ई-आधार के मामले में जहां क्यूआर कोड उपलब्ध है, आधार, ई-आधार पर उपलब्ध क्यूआर को स्कैन करके नाम, लिंग, जन्मतिथि और पते जैसे विवरण ऑटो-पॉपुलेट किए जा सकते हैं।

i) एक बार जब उपर्युक्त प्रक्रिया पूरी हो जाती है, तो एक वन टाइम पासवर्ड (ओटीपी) पाठ युक्त संदेश जिसमें **in** कृपया ओटीपी साझा करने से पहले भरे गए विवरणों को सत्यापित करें 'ग्राहक के स्वयं के मोबाइल नंबर पर भेजा जाएगा। ओटीपी के सफल सत्यापन के बाद, इसे सीएएफ पर ग्राहक के हस्ताक्षर के रूप में माना जाएगा। हालांकि, यदि ग्राहक के पास अपना मोबाइल नंबर नहीं है, तो उसके / उसके परिवार / रिश्तेदारों / परिचित व्यक्तियों के मोबाइल नंबर का उपयोग इस उद्देश्य के लिए किया जा सकता है और **CAF** में स्पष्ट रूप से उल्लेखित होना चाहिए। किसी भी मामले में, आरई के साथ पंजीकृत प्राधिकृत अधिकारी का मोबाइल नंबर ग्राहक के हस्ताक्षर के लिए उपयोग नहीं किया जाएगा। आरई को यह देखना होगा कि ग्राहक के हस्ताक्षर में उपयोग किया गया मोबाइल नंबर प्राधिकृत अधिकारी का मोबाइल नंबर नहीं होगा।

जे) अधिकृत अधिकारी ग्राहक की लाइव तस्वीर और मूल दस्तावेज पर कब्जा करने के बारे में एक घोषणा प्रदान करेगा। इस प्रयोजन के लिए, अधिकृत अधिकारी को ओटीपी के साथ सत्यापित किया जाएगा जो **AAVAS** के साथ पंजीकृत उसके मोबाइल नंबर पर भेजा जाएगा। ओटीपी सत्यापन के सफल होने पर, इसे घोषणा पर अधिकृत अधिकारी के हस्ताक्षर के रूप में माना जाएगा। प्राधिकृत अधिकारी की लाइव तस्वीर को भी इस अधिकृत अधिकारी की घोषणा में कैप्चर किया जाएगा।

क) इन सभी गतिविधियों के बाद, आवेदन **AAVAS** के सक्रियण अधिकारी को सक्रियण अनुरोध की प्रक्रिया को पूरा करने और प्रस्तुत करने के बारे में जानकारी देगा, और इस प्रक्रिया के लेनदेन-आईडी / संदर्भ-आईडी नंबर भी उत्पन्न करेगा। प्राधिकृत अधिकारी भविष्य में संदर्भ के लिए ग्राहक को लेनदेन-आईडी / संदर्भ-आईडी संख्या के बारे में विवरण बताएगा।

एल) **AAVAS** का अधिकृत अधिकारी जाँच करेगा और सत्यापित करेगा: -

दस्तावेज की तस्वीर में उपलब्ध जानकारी सीएएफ में प्राधिकृत अधिकारी द्वारा दर्ज की गई जानकारी से मेल खा रही है।

(ii) ग्राहक की लाइव तस्वीर दस्तावेज में उपलब्ध फोटो से मेल खाती है।; तथा

(iii) अनिवार्य क्षेत्र सहित सीएएफ में सभी आवश्यक विवरण ठीक से भरे हुए हैं।;

म। सफल सत्यापन पर, सीएएफ को डिजिटल रूप से एएवीएस के अधिकृत अधिकारी द्वारा हस्ताक्षरित किया जाएगा जो सीएएफ का प्रिंट लेगा, उचित स्थान पर ग्राहक के हस्ताक्षर / अंगूठे का निशान प्राप्त करेगा, फिर सिस्टम में उसी को स्कैन और अपलोड करेगा। मूल हार्ड कॉपी ग्राहक को लौटाई जा सकती है।

1. उपक्रम

आवास वित्त कंपनियों के लिए उचित व्यवहार संहिता (एचएफसी) जो उचित व्यवहार मानकों को परिभाषित करता है, जबकि निपटने / भावी / मौजूदा ग्राहकों के साथ संबंधों का निर्माण और फंसाया और राष्ट्रीय आवास बैंक द्वारा संशोधन किया गया है की जरूरत के भीतर सबसे अच्छा कॉर्पोरेट अभ्यास का पालन करने के साथ ध्यान में रखते हुए पर दिशा-निर्देश क्षेत्र। इन दिशा निर्देशों के अनुसार, Au हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड कार्यान्वित तैयार की थी एक 'उचित व्यवहार संहिता'। उद्योग के बदलते संबंधों को देखते हुए, उचित व्यवहार संहिता पर दिशानिर्देश राष्ट्रीय आवास बैंक द्वारा समीक्षा की है और उसी के अनुसार किया गया है, आवश्यक ढांचा और अनुमोदन के लिए प्रदान की एक संशोधित कोड। उचित व्यवहार संहिता का मूल सार दोनों कंपनी और ग्राहक (ओं) की सहायता के लिए है। यह सभी उत्पादों और सेवाओं Au हाउसिंग अर्थात शाखा, क्षेत्र कारपोरेट कार्यालय के सभी ऑपरेटिंग / सेवा स्थानों से की पेशकश करने के लिए लागू होगा। कि संहिता को कड़ाई से सभी अधिकृत, काउंसलर, साथी कार्यकर्ताओं और काउंटर पर दूसरों को फोन पर रखकर, इंटरैक्टिव इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों के माध्यम से, इंटरनेट पर या किसी अन्य द्वारा पालन किया जाना चाहिए डाक द्वारा उल्लेख की जरूरत नहीं विपणन या पदोन्नति जो वर्तमान में या भविष्य में कंपनी द्वारा उपयोग में रखा जा सकता है की विधि।

1.1 उद्देश्य और आवेदन

आवास फाईनेशियर्स लिमिटेड के सभी गतिविधियों के मूल में, यह हमारे उत्पादों और सेवाओं को बढ़ावा देने और चेहरे, जाति, रंग, धर्म के आधार पर किसी भेदभाव बनाने के बिना यह सब इच्छुक है, पात्र और योग्य आवेदकों के लिए उपलब्ध बनाने के लिए हमारी ईमानदारी से प्रयास है, धर्म, लिंग, मार्शल स्थिति, आयु या बाधा। ऊपर के प्रकाश में, हमारे अधिकृत प्रतिनिधियों सहायता, एक निष्पक्ष, न्यायोचित और सुसंगत तरीके से प्रोत्साहन और सेवा प्रदान करते हैं। लाभ और आवेदक / उधारकर्ता (ओं) की सुविधा के लिए कंपनी ने अपनी आधिकारिक वेबसाइट में कोड अप-लोड करेगा।

आवास फाईनेशियर्स लिमिटेड सुनिश्चित करेगा कि प्रभार / फीस जो आवेदक के हित को प्रभावित (ओं)/ उधारकर्ता (ओं) उचित रूप से सूचित कर रहे हैं और नियमों और सुविधा से संबंधित स्थिति और आवेदक (ओं)/ उधारकर्ता (ओं) को अवगत करा दिया है। कंपनी का प्रयास / सुनिश्चित करना है कि ऋण देने के निर्णयों से उत्पन्न सभी विवादों एक उपयुक्त 'शिकायत निवारण तंत्र' द्वारा हल किया जाएगा।

ऊपर के दृश्य में, उचित व्यवहार संहिता के प्राथमिक उद्देश्यों की जाएगी:

- ग्राहकों के साथ निपटने के लिए न्यूनतम मानकों को स्थापित करने से अच्छा और उचित व्यवहार को बढ़ावा देना;
- पारदर्शिता बढ़ाने के लिए इतना है कि ग्राहक क्या वह / वह यथोचित सेवाओं की उम्मीद कर सकते हैं की एक बेहतर समझ सकते हैं;
- बाजार की ताकतों को प्रोत्साहित करें, प्रतियोगिता के माध्यम से, उच्च परिचालन मानकों को प्राप्त करने के लिए;
- ग्राहक और कंपनी के बीच एक निष्पक्ष और सौहार्दपूर्ण संबंधों को बढ़ावा देने; तथा
- आवास वित्त प्रणाली में विश्वास फोस्टर।

1.2 कोड लागू

कंपनी यह सुनिश्चित करना होगा उचित व्यवहार संहिता के कार्यान्वयन पूरे संगठन की जिम्मेदारी है कि। कंपनी के मेले उधार प्रथाओं विपणन ग्राहक संबंध, ऋण व्युत्पत्ति प्रसंस्करण सहित कार्यों के सभी पहलुओं भर में लागू होते हैं, संग्रह गतिविधियों सर्विसिंग और बैंक ऑफिस प्रबंधन करेगा। इसके अलावा, कोड सेवाओं और उत्पादों के काउंटर पर देने की

पेशकश के लिए, फोन पर डाक द्वारा, इंटरैक्टिव इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों के माध्यम से इंटरनेट पर या किसी अन्य विधि / मध्यम कि प्रचलित है या भविष्य में उपयोग किया जा सकता द्वारा लागू करेंगे। उचित व्यवहार संहिता के लिए हमारी प्रतिबद्धता कर्मचारी जवाबदेही, निगरानी और लेखा परीक्षा कार्यक्रम, प्रशिक्षण और प्रौद्योगिकी के मामले में प्रदर्शन किया जाएगा। निदेशक की कंपनी के बोर्ड और टीम प्रबंधन सुनिश्चित करने के लिए कि गतिविधि की हमारी लाइन निष्पक्ष ऋण देने के लिए हमारे मजबूत प्रतिबद्धता को दर्शाते हैं और सभी कर्मचारियों की प्रतिबद्धता के बारे में जानते हैं कि डिजाइन प्रथाओं की स्थापना के लिए जिम्मेदार है।

2. काफी और पारदर्शी तरीके से कार्य करने के लिए

कंपनी है कि सुनिश्चित करने के द्वारा ग्राहकों के साथ सभी सौदे में काफी हद तक और कार्य करेगा:

- हमारे उत्पादों, सेवाओं, प्रक्रियाओं और प्रथाओं को अच्छी तरह से प्रतिबद्धताओं और इस संहिता में मानकों को पूरा
- हमारे उत्पादों और सेवाओं का अक्षरशः प्रासंगिक कानूनों और नियमों को पूरा।
- ग्राहकों के साथ हमारे व्यवहार ईमानदारी और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर आराम।

कंपनी यह सुनिश्चित करेंगे कि कर्मचारियों और अन्य अधिकृत प्रतिनिधियों संहिता के बारे में और उस कोड का अभ्यास करने के लिए लगाया जाता है प्रासंगिक जानकारी प्रदान करने के लिए सुसज्जित प्रशिक्षित किया जाता है।

2.1 कंपनी पारदर्शी ऋण लेने के लिए शुल्क/प्रभार देय ऋण आवेदन, यदि ऋण राशि मंजूर/वितरित नहीं है या खारिज कर दिया, पूर्व भुगतान विकल्प और शुल्क उसमें, यदि कोई हो, यदि कोई हो, रूपांतरण शुल्क निश्चित से ऋण या इसके विपरीत, फ्लोटिंग दरों के लिए स्वचन के लिए विलंबित भुगतान के लिए जुर्माना अस्तित्व किसी भी हित के खंड और किसी भी अन्य विषय जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करता है फिर से सेट वापस की फीस की राशि संसाधित करने के लिए के बारे में सभी जानकारी का खुलासा करेगा। दूसरे शब्दों में, कंपनी एक पारदर्शी तरीके से 'सब ' की लागत ऋण आवेदन में सभी शुल्क शामिल समावेशी प्रसंस्करण/मंजूरी में प्रकट होगा। यह भी कि ऐसे शुल्कों गैर-भेदभावपूर्ण हैं यह सुनिश्चित करना चाहिए."

3 विज्ञापन, विपणन और बिक्री

कंपनी यह सुनिश्चित करना होगा कि:

- सभी विज्ञापन और विपणन कंपनी द्वारा किया सच्चा हो जाएगा और कोई सहिष्णुता भ्रामक जानकारी या गरीब विवरण सेवाओं के लिए प्रदान किया जा सकता। कंपनी है कि सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री स्पष्ट है, और भ्रामक नहीं है यह सुनिश्चित करने के लिए अधिकतम कदम उठाएगा।
- किसी भी विज्ञापन में किसी भी मीडिया और प्रचार साहित्य कि एक सेवा या उत्पाद की ओर ध्यान खींचता है और शामिल है एक व्याज दर के लिए एक संदर्भ में, कंपनी भी चाहे अन्य शुल्क और प्रभार लागू होंगे और प्रासंगिक नियम और शर्तों का पूर्ण विवरण अनुरोध पर उपलब्ध हैं कि संकेत करेगा।
- यह व्याज दरों, सामान्य शुल्क और टेलीफोन या मदद-लाइनों, कंपनी की वेब-साइट पर, नामित कर्मचारियों/मदद डेस्क या प्रदान सेवा गाइड/टैरिफ अनुसूची के माध्यम से के माध्यम से उनकी शाखाओं में सूचनाएँ डाल के माध्यम से शुल्क पर जानकारी प्रदान करेगा।
- समर्थन सेवाएं प्रदान करने के प्रयोजन के लिए तृतीय पक्ष/एँ की नियुक्ति के मामले में, कंपनी यह सुनिश्चित करना होगा कि तृतीय पक्ष/एँ ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी की गोपनीयता और सुरक्षा जब व्यायाम अपने दम पर कंपनी द्वारा कंधों किया गया है हो सकता है के रूप में एक ही डिग्री के साथ संभाल।
- कंपनी होगा समय, अपने ग्राहकों के लिए विभिन्न संवाद करने के लिए समय से उनके उत्पादों की विशेषताएं उनके द्वारा लाभ उठाया। उनके अन्य उत्पादों या उत्पादों, के संबंध में प्रोत्साहन प्रदान करता है के बारे में

जानकारी हो सकता हो से अवगत करा दिया ग्राहकों को तो केवल वह/है/मेल या वेबसाइट पर या ग्राहक सेवा नंबर पर समान के लिए पंजीकृत कर रहा है द्वारा ऐसी जानकारी/सेवा प्राप्त करने के लिए उसका/उसकी/अपनी सहमति दी है।

- कंपनी को लागू करेगा / अपने काउंसलर के लिए आचार संहिता निर्धारित / एजेंटों / चैनल भागीदारों आदि, यदि कोई हो, जिनकी सेवाओं रहे हैं बाजार उत्पादों/जो अन्य मामलों के बीच उन्हें जब वे व्यक्तिगत रूप से उत्पादों की बिक्री के लिए या फोन के माध्यम से संपर्क करें ग्राहक खुद को पहचानने के लिए आवश्यक सेवाओं के लिए चुने गए।
- ग्राहक से किसी भी शिकायत की प्राप्ति, की स्थिति में कंपनी के प्रतिनिधि/कूरियर या विपणन एजेंटों है/है कि किसी भी अनुचित आचरण में लिप्त या इस कोड के उल्लंघन में अभिनय किया, उपयुक्त चरणों की जाँच करने के लिए और शिकायत/शिकायत को हैंडल करने के लिए शुरू किया जाएगा।

4 ग्राहकों को ऋण

4.1(i) ऋण के आवेदन और उनकी प्रोसेसिंग:

- ऋण आवेदन पत्र कंपनी के अन्य महत्वपूर्ण पैरामीटर्स के बीच आवश्यक जानकारी जो उधारकर्ता के हित प्रभावित हो सकता है इतना है कि यह अन्य कंपनियों के उन लोगों के साथ एक सार्थक तुलना आकर्षित करने के लिए ग्राहक की सुविधा और अंततः एक को सूचित निर्णय लेता है को शामिल करेगा। इसके अलावा, प्रारंभिक ऋण आवेदन प्रक्रिया के लिए आवश्यक दस्तावेजों की सूची ऋण आवेदन पत्र में उल्लेख किया जाएगा।
- कंपनी सभी ऋण आवेदन पत्रों की प्राप्ति के लिए पावती देने की एक प्रणाली वसीयत में देना होगा। अधिमानतः, समय सीमा के भीतर जो ऋण आवेदनों का निपटारा हो जाएगा भी पावती में संकेत किया जाना चाहिए।

4.1(ii) ऋण मूल्यांकन और तत्संबंधी नियम:

- ऋण आवेदन प्रसंस्करण कंपनी द्वारा आवेदन के समय पर वसूल किया जाएगा के लिए आवश्यक सामान्य रूप से सभी विवरण। मामले में यह किसी भी अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता है, कि वह तुरंत संपर्क हो जाएगा ग्राहक कहा जाना चाहिए फिर से।
- कंपनी ऋण मंजूर या अन्यथा, नियम और शर्तों की वार्षिक दर से ब्याज, आवेदन, की विधि को शामिल करेगा जो उसके साथ मंजूर की गई ऋण की राशि ग्राहक को लिखित रूप में संप्रेषित करेगा ईएमआई शर्तों। इसके अलावा, कंपनी रिकॉर्ड के लिए ग्राहक से इन नियमों और शर्तों की लिखित स्वीकृति प्राप्त करेगा
- हमारी कंपनी में ग्राहक द्वारा निष्पादित सभी ऋण दस्तावेजों की प्रमाणित प्रतियां कंपनी की आपूर्ति करेगा ' अगर तो मांग की प्रत्येक सभी बाड़ों के अनुरोध पर ऋण दस्तावेज में उद्धृत एक प्रतिलिपि के साथ लागत।

4.1(iii) ऋण आवेदन की अस्वीकृति का संचार:

- ऋण आवेदन की अस्वीकृति के मामले में, ग्राहक उसे/उन्हें कारणों के साथ ऋण की पेशकश करने के लिए कंपनी की असमर्थता के लेखन में अस्वीकृति के लिए भेजी जाएगी

4.1(iv) नियम और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋण का संवितरण:

- कंपनी कुछ संवितरण किया जाता है कि (मूल या संशोधित) सहमत संवितरण के अनुसार शेड्यूल / पत्र की स्वीकृति कर देगा।
- कंपनी अपने ग्राहकों की शर्तों सहित संवितरण सूची, ब्याज दर, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान प्रभार, अन्य लागू शुल्क/प्रभार आदि की स्थिति में परिवर्तन करने के लिए अग्रिम नोटिस देना होगा। इसके अलावा, कंपनी ब्याज दरें और शुल्क में परिवर्तन केवल "भावी" लगाए गए हैं और इस संबंध में आवश्यक खंड ऋण समझौते में शामिल किया गया है कि कर देगा।

- आम तौर पर, संभावित प्रभाव कम से कम एक महीने का नोटिस देने के साथ परिवर्तन होगा। परिवर्तन करने के लिए ग्राहकों का नुकसान कर रहे हैं, तो वह/खाते (नोटिस) के बिना किसी भी समय पर 60 (साठ) के भीतर बंद कर सकते हैं किसी भी अतिरिक्त शुल्क या संशोधित ब्याज का भुगतान करने के लिए बिना दिन।
- सभी मौजूदा उधारकर्ताओं के पास मौजूदा स्वीकृत प्रसार को मौजूदा लागू प्रसार को बदलने का एक विकल्प है, जैसा कि बोर्ड द्वारा अनुमोदित कंपनी ROI स्विच / रूपांतरण नीति वेबसाइट पर उपलब्ध है। आंशिक रूप से या पूरी तरह से वितरित मामलों के लिए, स्विच / रूपांतरण शुल्क जो स्विच / रूपांतरण का लाभ उठाने के लिए देय है, उल्लेख किया गया है और शुल्क और MITC की अनुसूची के अनुसार होगा और सुविधा का लाभ उठाने के समय मुख्य बकाया (POS) पर लगाया जाएगा। कुल अनुबंधित ऋण में से अनिर्दिष्ट ऋण राशि पर देय कोई स्विच शुल्क नहीं होगा। यह सुविधा ऋण खाते के कारण NIL EMI / PEMI के साथ नियमित रूप से भुगतान करने वाले उधारकर्ता के लिए उपलब्ध है, और आवश्यक दस्तावेज के साथ उधारकर्ताओं (ओं) और कंपनी के बीच म्यूचुअल सहमति के साथ लागू किया जाएगा। उधारकर्ताओं के पास अपने ईएमआई को कम करने का विकल्प है, ताकि अवशिष्ट कार्यकाल को अपरिवर्तित रखा जा सके या अपने ईएमआई को अपरिवर्तित रखा जा सके और इस तरह अपने अवशिष्ट कार्यकाल को कम किया जा सके। प्रसार का रीसेट स्विच की तारीख से अगले महीने की अगली चक्र तिथि से प्रभावी होगा
- याद/भुगतान या प्रदर्शन अनुबंध के तहत तेज करने के लिए एक निर्णय लेने या अतिरिक्त प्रतिभूतियों की मांग करने से पहले, कंपनी नोटिस उधारकर्ताओं को ऋण समझौते के अनुरूप देना चाहिए।
- कंपनी तुरंत किसी भी वैध अधिकार के अधीन ऋण की बकाया राशि की वसूली पर सभी प्रतिभूतियों जारी करेंगे या किसी अन्य कंपनी के दावे के लिए ग्रहणाधिकार उधारकर्ता के खिलाफ हो सकता है। ऐसे अधिकार बंद सेट का प्रयोग किया जा करने के लिए है, तो उधारकर्ता शेष दावों और शर्तों के तहत के बारे में पूर्ण विवरण के साथ उसी के बारे में सूचना दी जाएगी जो कंपनी तक प्रासंगिक दावा भुगतान / है बसे प्रतिभूतियों को रखने के लिए हकदार हैं।

4.2 जमानतदार

कंपनी व्यक्ति एक गारंटर लोन के लिए किया जा करने के लिए पर विचार करने के लिए निम्न जानकारी को सूचित करना चाहिए,

- गारंटर के रूप में उसका दायित्व;
- देयता की राशि वह उसे/खुद कंपनी को करने हो जाएगा;
- परिस्थितियों में जो उसके ऊपर उसकी देयता का भुगतान करने के लिए पर कंपनी कॉल करेगा;
- वह एक गारंटर के रूप में भुगतान करने के लिए असफल हो, तो क्या कंपनी सहारा उसकी अन्य पैसे के कंपनी में है;
- कि उसकी देयताओं एक गारंटर के रूप में एक विशिष्ट मात्रा को सीमित कर रहे हैं या वे कर रहे हैं असीमित; और समय और परिस्थितियों में जो एक गारंटर के रूप में उसका दायित्व भी तरीके से जो में कंपनी उसे इस बारे में सूचित करेंगे के रूप में छुट्टी मिल जाएगी

कंपनी यूजर किसी भी सामग्री प्रतिकूल परिवर्तन/s में जिनके लिए वह एक गारंटर के रूप में खड़ा है उधारकर्ता की वित्तीय स्थिति के बारे में सूचित रखना होगा।

4.3 गोपनीयता और गोपनीयता

जब [भी ग्राहक अब ग्राहक नहीं हैं] ग्राहकों की सभी वैयक्तिक सूचनाओं, निजी और गोपनीय के रूप में इलाज किया जाएगा। कंपनी ग्राहकों के खातों, एक तिहाई, समूह में, संस्थाओं सहित अन्य से करने के लिए कंपनी की अनुमति है, जब निम्न अपवाद वाले मामलों में पार्टी के लेनदेन विवरण प्रकट नहीं होगा:

- यदि कंपनी द्वारा कानून की जानकारी देने के लिए
- यदि सूचना प्रकट करने के लिए जनता के प्रति कर्तव्य है.

- अगर कंपनी के हितों की जानकारी देने के लिए की आवश्यकता [धोखाधड़ी को रोकने के लिए उदाहरण के लिए,] लेकिन कंपनी इस खाते [नाम और पते सहित] अपने ग्राहक या अपने ग्राहकों के बारे में जानकारी देने के लिए एक कारण के रूप में किसी और को, समूह में, अन्य कंपनियों सहित विपणन उद्देश्यों के लिए करने के लिए उपयोग नहीं करेंगे।
- अगर ग्राहक यह जानकारी प्रकट करने के लिए पूछें, या तो कंपनी समूह/एसोसिएट/संस्थाओं या अन्य कंपनियों को ऐसी जानकारी प्रदान करते हैं जब वे अन्य उत्पादों के वित्तीय सेवा प्रदान करने के लिए बीमा व्यवस्था के लिए ग्राहकों की अनुमति है।
- यदि संबंधित ग्राहक का संदर्भ प्रदान करने के लिए ग्राहक से लिखित अनुमति प्राप्त किया गया है
- व्यक्तिगत रिकॉर्ड तक पहुँचने के लिए मौजूदा कानूनी फ्रेमवर्क के तहत अपने अधिकारों की हद तक कंपनी द्वारा आयोजित ग्राहक सूचित किया जाएगा।
- फलस्वरूप उद्देश्यों के द्वारा किसी को आवास वित्त कंपनियों सहित विपणन के लिए अपनी व्यक्तिगत जानकारी का उपयोग करने के लिए ग्राहक के अनुमोदन की प्राप्ति के लिए

4.4 ऋण संदर्भ एजेंसि

बाद एक ग्राहक, कंपनी के साथ व्यापार संबंधों के प्रारंभ के लिए:

- ग्राहक जब यह ऋण संदर्भ एजेंसियों के लिए उसका/उसकी/अपने खाते के विवरण से गुजरें सकता है और चेक कंपनी उन लोगों के साथ कर सकते हैं सूचित करेगा। ग्राहक उन्हें बकाया ऋण संदर्भ एजेंसियों ऋणों के बारे में जानकारी दे सकता है अगर:
 - i. ग्राहक के साथ उसका भुगतान के पीछे गिर गया है;
 - ii. उस बकाया राशि विवाद में नहीं है; और
 - iii. ग्राहक कंपनी है कि प्रस्ताव नहीं किया है, कंपनी की औपचारिक मांग के बाद उसका ऋण चुकाने के लिए संतुष्ट हैं
- इन मामलों में, कंपनी ऋण संदर्भ एजेंसियों के लिए उन्हें लिखने की ग्राहक ऋण के बारे में जानकारी देने के लिए अपनी योजना में ग्राहक बकाया अंतरंग करेगा। एक ही समय में, कंपनी ऋण संदर्भ एजेंसियों और वे प्रदान की गई जानकारी हो सकता है ऋण प्राप्त करने के लिए ग्राहक की क्षमता पर प्रभाव की भूमिका ग्राहक को समझाना होगा।
- ग्राहक उन्हें उसका ऐसा करने के लिए अनुमति दी है, तो कंपनी ऋण संदर्भ एजेंसियों ग्राहक के खाते के बारे में अन्य जानकारी दे सकते हैं।
- ऋण संदर्भ एजेंसियों को दी गई जानकारी की एक प्रति कंपनी द्वारा एक ग्राहक करने के लिए, अगर तो मांग की दी जाएगी।

4.5 बकाया राशि का संग्रह

4.5.1 कंपनी पहले अच्छी तरह से चुकौती अनुसूची के बारे में ग्राहकों को सूचित करेगा। हालांकि, अगर ग्राहक चुकौती अनुसूची का पालन नहीं करता, कंपनी के ग्राहकों नोटिस भेजकर या व्यक्तिगत यात्राओं और / या सुरक्षा करता है, तो किसी की जब्ती बनाकर सूचित करना चाहिए।

4.5.2 कंपनी की वसूली नीति शिष्टाचार, उचित उपचार और प्रोत्साहन पर बनाया जाना चाहिए। बकाया राशि की वसूली के लिए नियुक्त कर्मचारियों नीचे दिए गए दिशा-निर्देशों का पालन करना चाहिए:

- संग्रह स्टाफ, खुद की पहचान करनी चाहिए / खुद को और प्रदर्शन कंपनी द्वारा और अनुरोध पर जारी प्राधिकार पत्र उसका / उसकी पहचान कार्ड प्रदर्शित

- कंपनी के सभी उनकी बकाया राशि और आगे प्रयास के बारे में बकाया राशि के भुगतान के लिए पर्याप्त सूचना देने के लिए जानकारी के साथ ग्राहक प्रदान करेगा।

4.5.3 निम्नलिखित निर्देशों का कड़ाई से सभी स्टाफ सदस्यों द्वारा पालन किया जाएगा या कंपनी की अधिकृत कर्मियों संग्रह और / या सुरक्षा जव्ती ग्राहक की जिम्मेदारी प्रदत्त उसका / उसकी पसंद की जगह पर और पर किसी भी निर्दिष्ट जगह के अभाव में आमतौर पर संपर्क किया जाएगा उसकी / उसके निवास की जगह है और अगर, उसकी / उसके निवास पर अनुपलब्ध व्यापार / व्यवसाय की जगह पर।

- ग्राहक की गोपनीयता का सम्मान किया जाना चाहिए।
- ग्राहक के साथ बातचीत एक नागरिक ढंग से किया जाएगा
- कंपनी के प्रतिनिधियों 0700 बजे और 1900 बजे के बीच ग्राहकों से संपर्क करेगा, जब तक ग्राहक के व्यापार या व्यवसाय की विशेष परिस्थितियों अन्यथा की आवश्यकता है।
- एक विशेष समय पर या किसी खास जगह पर कॉल से बचने के लिए ग्राहक के अनुरोध के रूप में जहाँ तक संभव के रूप में सम्मानित किया जाएगा।
- समय और कॉल और बातचीत की सामग्री की संख्या प्रलेखित किया जाएगा।
- सभी सहायता विवाद या परस्पर स्वीकार्य में और एक व्यवस्थित तरीके से बकाया राशि के बारे में मतभेदों को हल करने के लिए दिया जाना चाहिए।
- बकाया राशि का संग्रह, शालीनता और मर्यादा के लिए ग्राहक की जगह का दौरा करने के दौरान बनाए रखा जाना चाहिए।
- ऐसे परिवार या ऐसे अन्य आपत्तिजनक अवसरों में शोक रूप में चिह्नित करें अवसरों बकाया राशि एकत्र करने के लिए कॉल / दर्शक बनाने के लिए नहीं होना चाहिए।

4.6 शिकायत और समाधान

किसी भी स्तर पर, यदि एक ग्राहक उसे करने के लिए दिए गए सेवा से संतुष्ट नहीं है / उसे, वह कंपनी से संपर्क करने के लिए / वह कर सकते हैं। **आवास फाईनेंशियर्स लिमिटे** में, हम अपने ग्राहकों को सेवाओं का सबसे अच्छा प्रदान करने में विश्वास करते हैं। हम जानकारी, उत्पादों और सेवाओं के लिए आसान पहुँच है, साथ ही साधन उनकी शिकायतों का निवारण करने के लिए के साथ ग्राहकों को प्रदान करते हैं।

हमारे ग्राहक शिकायत के रूप में नीचे तंत्र;

चरण 1:

कृपया निकटतम **आवास फाईनेंशियर्स लिमिटे** शाखा में जाएँ और (9 से 30 बजे से 6 से 30 बजे के लिए काम के घंटे के दौरान) प्रस्तुत अपनी शिकायत / शिकायत अपनी शिकायत 'शिकायत शिकायत रजिस्टर' शाखाओं पर बनाए रखा में लॉग इन हो

हम 15 दिनों के काम के भीतर अपनी शिकायत का जवाब देंगे।

चरण 2:

आप अभी भी संकल्प से संतुष्ट नहीं हैं, तो आप प्राप्त करते हैं, या आप 15 दिनों के काम के भीतर किसी भी प्रतिक्रिया आप लिख सकते हैं, मेल, फ़ैक्स या कंपनी के नोडल अधिकारी को फोन है:-

श्री तनय रस्तोगी
(नोडल अधिकारी)

आवास फाईनेशियर्स लिमिटेड

201-202, 2nd फ्लोर, साउथेंड स्क्वायर,

मानसरोवर इंडस्ट्रियल एरिया, जयपुर -302020 (राजस्थान)

ई-मेल आईडी: tanay.rastogi@aavas.in

कार्यालय: +91 141-4659230

फैक्स: +91 141-4110090

मोबाइल: +91 8003999547

इस मामले की जांच के बाद, हम ग्राहक हमारे अंतिम प्रतिक्रिया भेजने के लिए या समझाने के लिए क्यों यह प्रतिक्रिया करने के लिए और अधिक समय की जरूरत है और 15 दिनों के काम के भीतर ऐसा करने का प्रयास करेगा।

अपने अनुरूप अभी भी अनसुलझे रहता है, तो आप सीधे अपने शिकायतों के निवारण के लिए आवास वित्त कंपनियों, राष्ट्रीय आवास बैंक की नियामक प्राधिकरण से संपर्क कर सकते पता नीचे पर :

राष्ट्रीय आवास बैंक,

विभाग के विनियमन और पर्यवेक्षण,

(शिकायत निवारण प्रकोष्ठ)

4 मंजिल, कोर 5 ए, भारत पर्यावास केन्द्र,

लोधी रोड, नई दिल्ली-110 003

शिकायतकर्ता शिकायत निवारण कक्ष लिंक <https://grids.nhbonline.org.in> पर भी अपनी शिकायत दर्ज कराने हेतु सम्पर्क कर सकते हैं

5 सामान्य

कंपनी के ग्राहकों की जानकारी देना होगा:


- विवरण का उल्लेख इस प्रयोजन के लिए नियुक्त एजेंसियों के माध्यम से उसकी / उसके निवास पर उसे / उसे से संपर्क करने और / या व्यापार के फोन नंबरों और / या शारीरिक रूप से उसकी / उसके निवास और / या व्यापार पते पर जाकर द्वारा ऋण आवेदन पत्र में / उसके द्वारा सत्यापित करें उसे, अगर कंपनी द्वारा आवश्यक समझा।
- ग्राहक सहयोग करने के लिए कंपनी कंपनी उन्हें शामिल करने की जरूरत है, ग्राहक के खाते पर और पुलिस / अन्य जांच एजेंसियों के साथ एक सौदे की जांच करने की जरूरत है, तो सूचित किया जाना चाहिए।
- कंपनी के ग्राहकों की सलाह देगा कि अगर ग्राहक धोखे से कार्य करता है, वह / वह उसकी / उसके खाते पर सभी नुकसान के लिए जिम्मेदार हो सकता है और अगर ग्राहक उचित देखभाल के बिना काम करता है और इस नुकसान का कारण बनता है, ग्राहक उसी के लिए जिम्मेदार हो सकता है।
- किसी एक या निम्नलिखित भाषाओं हिन्दी, अंग्रेजी या उपयुक्त स्थानीय भाषा से अधिक में अपने उत्पादों और सेवाओं के बारे में।
- कंपनी को ऋण देने के मामले में लिंग, जाति और धर्म के आधार पर भेदभाव नहीं करेगा। हालांकि, इस समाज के विभिन्न वर्गों के लिए तय किए गए योजनाओं में भाग लेने से कंपनी को बाधा नहीं है।
- कंपनी सामान्य कोर्स में, या तो उधारकर्ता या बैंक / वित्तीय संस्था से ऋण खाते के हस्तांतरण के लिए अनुरोध पर कार्रवाई करेगा।
- कोड के प्रचार के लिए कंपनी करेगा:
 - a. मौजूदा और नए ग्राहकों को प्रदान करें
 - b. संहिता की एक प्रति के साथ
 - c. इस संहिता उपलब्ध कराएं या तो काउंटर पर या इलेक्ट्रॉनिक संचार या मेल के द्वारा अनुरोध पर;
 - d. हर शाखा पर और अपनी वेबसाइट पर इस कोड को उपलब्ध कराना; तथा

e. सुनिश्चित करें कि उनके कर्मचारी संहिता के बारे में प्रासंगिक जानकारी प्रदान करने के लिए और व्यवहार में कोड डाल करने के लिए प्रशिक्षित किया जाता है।

- कंपनी के निदेशक मंडल उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर निवारण तंत्र शिकायतों के कामकाज की आवधिक समीक्षा के लिए प्रदान करेगा। इस तरह की समीक्षा की एक समेकित रिपोर्ट तिमाही आधार पर नियमित अंतराल पर बोर्ड को प्रस्तुत किया जाएगा।

I. राष्ट्रीय आवास बैंक (एनएचबी) पंजीकरण का प्रमाण पत्र:

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 जमाशियां 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 फाइनेंशियर्स लिमिटेड
(पूर्व में: ए यू हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड)


को दूसरी तरफ उद्धृत शर्तों पर
जनता से जमाशियां 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
रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यकारी अधिकारी / MD & CEO



 **0141 6618888** 

 **customercare@aavas.in**

AAVAS FINANCIERS LIMITED