

---

**INFORMATION BOOKLET**

---



---

**AAVAS FINANCIERS LIMITED**

---

**(CIN: L65922RJ2011PLC034297)**

**Regd. & Corporate Office:**

**201-202, 2<sup>nd</sup> Floor, South End Square,**

**Mansarovar Industrial Area, Jaipur-302020 (Rajasthan)**

**Phone: +91 141 6618800**

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

**CONTENTS:-**

<b>Sr. No</b>	<b>Information Mentioned</b>	<b>Pages</b>
<b>A</b>	List of Products offered by the company	<b>3-3</b>
	Customer Service Information :-	
<b>B</b>	i) Key Interest rate on Loans.	<b>3-4</b>
	ii) Types of Charges/ Fees.	
<b>C</b>	Service Charges	<b>5-8</b>
<b>D</b>	Grievance Redressal	<b>8-9</b>
<b>E</b>	Customer Service Information	<b>9-9</b>
<b>F</b>	Other services provided	<b>10</b>
<b>G</b>	Time Norms for Common Transactions	<b>10</b>
<b>H</b>	Policy On 'Know Your Customer' And 'Anti-Money Laundering Measures'	<b>11-30</b>
<b>I</b>	Fair Practice Code	<b>31-39</b>
<b>J</b>	National Housing Bank (Certificate of Registration)	<b>40-41</b>

## A. LIST OF PRODUCTS OFFERED BY THE COMPANY:-

- I. HOUSING AND OTHER RELATED LOAN
  - A. HOUSE PURCHASE LOAN
  - B. HOUSE CONSTRUCTION LOAN
  - C. HOUSE REPAIR, RENOVATION AND EXTENSION LOAN
  - D. PURCHASE CUM CONSTRUCTION LOAN
- II. LOAN AGAINST PROPERTY
- III. MSME LOAN
- IV. OTHER LOANS

## B. CUSTOMER SERVICE INFORMATION:

### I. Key Interest Rates on loans offered:-

Product	Loan Slab	Rate of Interest (per annum)*
Housing Loan	Any amount	8.50 onwards
Non-Home Loan and Other loans	Any amount	11 onwards
MSME Loan	Any amount	11 onwards

\* The above standard rate of interest, may have some changes base on the Credit Checks, property paper/Business vintage and other parameters with the appropriate approvals

### Factors affecting Home Loan Interest Rate and Related Loan Products:

1. **Customer Profile:** Borrowers such as salaried or self-employed having documented income or assessed income.
2. **Credit History:** Credit score has emerged as a critical factor in securing loans at reasonable interest rates. Credit score is a statement of repayment history, financial discipline or habits, and creditworthiness. A lower credit score portrays a high credit risk, which would cause lenders to charge a higher rate of interest in order to cover their risks and vice-versa.
3. **Property Type:** The location of property e.g village panchayat, Nagar Parishad or municipal cooperation and Development authorities' properties etc.
4. **Type of Interest Rate:** Aavas offers fixed rate and floating rate method for Rate of Interest. Floating interest rates change based on changes in the AFL Prime Lending Rate. Fixed rate and its tenure is depending upon specific borrowings like affordable housing fund, urban low income funds, any other

specific scheme from NHB, and other fixed rate borrowing from Financial Institutions (Banks, Mutual Fund, Bond Market, FIs, Multi-lateral Institutions etc.). Based on the above, fixed rate of interest is at a periodic rest.

5. **Risk Premium:** Base risk premium to cover business related risks.
6. **Market Dynamics:** It includes market scenarios and competitive intensity.

**Additional Factors affecting Loan against Property, MSME Business Loan and Related Loan Products:**

7. **Nature of Business:** The nature of business is defined by activities that individual/company engages in. It is crucial factor in determining term loan interest rates as it helps the lender in examining whether business is profitable or not.
8. **Business Vintage and Turnover:** Established businesses have a proven track record of handling credit. Unlike new businesses, they provide the lender with a sense of security, which translates into lower interest rates. Healthy business financials mean consistency in revenues and hence, a significantly comfortable loan amount and repayment terms.
9. **Repayment Tenure:** Loans with shorter tenure can get lower pricing as according to the borrowing for shorter tenure, (even if the EMIs are higher) than loans with a longer tenure (which will have lower EMIs but a higher interest rate).
10. **Loan Ticket Size:** Lower ticket loans have higher operational costs.

**II. Classification of Account as Special Mentioned Account (SMA) and Non-Performing Asset (NPA):**

- a) Borrower shall pay EMI/PEMII on or prior to due date as mentioned in schedule.
- b) In event of any default in payment of interest/ principle/EMI or PEMII on day end of due date , the account of borrower shall be classified as following:

<b>SMA Sub-categories</b>	<b>Basis for classification – Principal or interest payment or any other amount wholly or partly overdue</b>
<b>SMA-0</b>	<i>Upto 30 days</i>
<b>SMA-1</b>	<i>More than 30 days and upto 60 days</i>
<b>SMA-2</b>	<i>More than 60 days and upto 90 days</i>
<b>NPA</b>	<i>More than 90 days</i>

- c) Further, classification of borrower accounts as SMA as well as NPA shall be done as part of day-end process for the relevant date and the SMA or NPA classification date shall be the calendar date for which the day end process is run.
- d) Once the loan is classified as an NPA, it shall remain so until and unless the entire full overdue of EMI/PEMI amount has been paid by Borrower. The reporting to Credit Bureaus and Regulatory Authorities and initiating action under SARFAESI Act, would be in accordance.
- e) The loan account can be upgraded to standard classification on payment of entire overdue of EMI/PEMII in full.

*f) Illustrative Example:*

Mr. A Has taken loan from Aavas Financiers Limited which he need to repay in 10 years while paying EMIs on monthly basis (frequency). His due date for paying EMI is 5th day of every month. Mr. A supposed to pay his EMI for month of November on due date which is November 05, 2021. Mr. A did not pay his EMI at day-end process for this date, the date of overdue of Mr. A's account shall be November 05, 2021 and his loan account shall be tagged as SMA-0. If Mr. A continues to not paying remain overdue for continuous 30 days, at the day end process of completion of 30th day i.e. December 05, 2021, his loan account shall get tagged as SMA-1. Similarly, Mr. A continues to not paying his EMI, his loan account remain overdue and at the end of next 30 days from December 05, 2021, at the day end process of completion of next 30th day i.e. January 04, 2022, his loan account shall get tagged as SMA-2 at the day end process. Mr. A continuous to remain overdue further, it shall classified as NPA upon running day end process of next 30 days, that is February 03, 2022.

### III. Types of Charges/ fees:-

<b>Processing Charges</b>	Upto 2% + GST (on the sanctioned value) to be collected before disbursement or deducted from first disbursement, as per customer's consent
<b>Administrative Fees</b>	Upto 2% + GST (on the sanctioned value) to be collected before disbursement or deducted from first disbursement, as per customer's consent
<b>Service Charges</b>	As per Clause C of the booklet

### C. SERVICE CHARGES:-

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

Description		Charges
<b>UPFRONT CHARGES (CHARGES BEFORE/DURING DISBURSEMENT) :</b>		
1.	Processing Charges	Upto 2% + GST (on the sanctioned value) to be collected before disbursement or deducted from first disbursement, as per customer's consent
2.	Administrative Fees	Upto 2% + GST (on the sanctioned value) to be collected before disbursement or deducted from first disbursement, as per customer's consent
3.	Initial Money Deposit (IMD Fees)	Upto 5,000 + GST (Non-refundable, part of processing or administrative fees, linked to loan amount)
4.	Non postal stamp/ stamp duty	As applicable law of the state
5.	Non-encumbrance Certificate/ Legal Verification Report	Charges applied upto Rs. 6000/-+GST
6.	RCU Charges	Upto Rs.1000/-+ GST
7.	Valuation/Technical Fee	Upto Rs. 3000/-+ GST for each report

8.	Technical Visit Charges for Tranche Disbursement*	Upto Rs. 300/- + GST
9.	CERSAI: Creation/modification of Charge	Rs. 100/- + GST (for loans above 5 Lacs) and; Rs. 50/- + GST (for loans upto 5 lacs) or as per the charges levied by CERSAI
10.	ROC charge creation	As per actuals (where applicable)
11.	Completion Certificate	Rs. 500/-+ GST
12.	Post Disbursement Document (PDD) Charges	0.25% of Loan Amount + GST
<b>CUSTOMER SERVICE CHARGES:</b>		
1.	Part-Prepayment /Foreclosure Charges on loan	<p><b>A) Floating Rate of Interest</b> For any loan sanctioned to Individual and/or Non-Individual borrowers with or without co-borrower(s), no charges shall be payable on account of part or full prepayments made through any sources, except when the loan is sanctioned for business purpose. However, no pre-payment charges shall be levied on loans granted to individuals and Micro or Small Enterprises (MSEs) for business purpose with a sanctioned amount or limit of up to ₹50 lakh, with or without co-borrowers, if such loans are sanctioned on or after January 1, 2026.</p> <p>For any loan sanctioned for business purpose to Individual and/or Non-Individual borrowers with or without co-borrower(s), charges shall be payable on account of part or full prepayments made through any sources. Charges applicable as under:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 5%+ GST as applicable, Pre-payment Charges would be levied on full or part principle o/s being pre-paid, in case loan is closed or pre-paid within 12 months of the first Disbursement.</li> <li>2. 3% + GST as applicable, Pre-payment charges would be levied on full or part principle o/s being pre-paid, in case loan is closed or pre-paid after 12 months of the first disbursement.</li> </ol> <p>Following loans shall qualify as business loan: MSME Loans, Loans against property / Home Equity Loan for Business Purpose i.e. Working Capital, Balance Transfer of Business Loan, Expansion of business, Acquisition of Commercial asset , any similar end usage of funds and any loan taken for business purposes.</p>
		<p><b>B) Fixed Rate of Interest</b> For any Home loan sanctioned to Individual and/or Non-Individual borrowers with or without co-borrower(s), no charges shall be payable on account of part or full prepayments made through <i>own sources</i>.</p>

		<p>For Home Loan prepaid through other than own source and Non-Home loan prepaid irrespective of any source, with or without co-borrower charges applicable as under:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 5%+ GST as applicable, Pre-payment Charges would be levied on full or part principle o/s being pre-paid, in case loan is closed or pre-paid within 12 months of the first Disbursement.</li> <li>2. 3% + GST as applicable, Pre-payment charges would be levied on full or part principle o/s being pre-paid, in case loan is closed or pre-paid after 12 months of the first disbursement.</li> </ol> <p>The expression "<i>own sources</i>" for this purpose means any source other than borrowing from a Bank/HFC/NBFC or Financial Institution. The customer will be required to submit such documents that company may deem fit &amp; proper to ascertain the source of funds at the time of prepayment of the loan</p>
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. In all loans, other than Home loan, Part pre-payment is allowed after completion of 6 months from date of first disbursement and not more than 1 Part pre-payment is allowed in a quarter.</li> </ol>
2.	Cheque/ ECS/ACH bounce charges (Per instrument/ Transaction)	Rs. 500/- plus GST, if applicable
3.	Interest on unpaid PEMI/EMI	Interest on delayed payment on outstanding PEMI/EMI shall be levied at the contractual rate till the date of remediation.
4.	<b>Delay Payment Charges</b>	<b>5% per annum for no. of days delayed in EMI/PEMI from due date plus GST, if applicable</b>
5.	Other Penal Charges for: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Non-compliance related to creation of security or register charges or continuation of security</li> <li>b) Non-compliance / Breach of important or material representations and warranties</li> <li>c) Default in performance of Covenant clause of loan agreement</li> </ol>	<p>1% for days of default (plus GST, if applicable) on loan outstanding, if deemed suitable as deterrent to such default.</p> <p>There will be no capitalization of such charges i.e., no further interest computed on such charges.</p>
6.	Copy of property Papers	Rs. 600/- + GST
7.	Loan/Disbursement cancellation charges	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. For Loan Sanction amount up to 10 lacs -Rs. 1,500/- +GST</li> <li>2. For Loan Sanction amount between 10 lacs-25 lacs- Rs.2,500/- + GST</li> </ol>

		3. For loan Sanction amount greater than 25 lacs- Rs.5,000/- +GST
8.	Document Retrieval Charges	Rs. 500/- plus applicable taxes (GST) and/or other statutory levies
9.	Loan Prepayment / Closure (fully) statement / SOA/ repayment Schedule Charges	Rs. 600/- + GST
10.	Collection Follow-up Charges	Upto Rs. 300/- +GST per personal visit to customer's place for collection
11.	Switch/Conversion or change of Interest Rate <ul style="list-style-type: none"> <li>Floating to Floating Rate of Interest</li> <li>Fixed Rate to Floating Rate and vice versa</li> <li>Fixed to Fixed Rate of Interest</li> </ul>	Upto 2% + GST on the principal outstanding (POS)
12.	Cheque/ ACH Swapping charges (per set)	
a.	PDC to PDC	Rs. 1200/- + GST
b.	PDC to ACH	NIL
c.	ACH to ACH	NIL
d.	ACH to PDC	Rs. 1200/- + GST
13.	Complaint Handling Charges	NIL
14.	Recovery (Legal/Possession & Incidental Charges)	As per actuals +GST (where applicable)
	<b>CHARGES AT THE TIME OF FORECLOSURE:</b>	
15.	Cash Handling Charges (for pre-payment)	Upto Rs. 5/- per thousand for cash handling + GST
16.	CERSAI: At the time of Loan Closure:- Satisfaction of Charge (Removal of Lien)	NIL

**\*As Applicable**

*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, 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.

#### **Step 1:**





SAPNE AAPKE, SAATH HAMAARA

## INFORMATION BOOKLET

Any aggrieved Customer of the Company can take up the grievance with the concerned Branch Head of the Company (address of the branches are available on Company's website) during the working hours from 9:30 A.M to 6:30 P.M.

If the complaint is unresolved at Branch level, the customers can also approach:

Customer care no:- +91-0141-6618888

Customer care E-mail id:- [customercare@aavas.in](mailto:customercare@aavas.in)

If a complaint has been received, Branch/ Customer Care cell shall endeavor to send a response within 15 days from date of receipt of complaint.

### Step 2:

In case Branch/ Customer Care are unable to resolve the issue within 15 days, customers have the option to escalate the same to Nodal Officer designated to handle complaints and grievance

#### **Ms. Pratibha Sharma (Nodal Officer)**

201-202, 2<sup>nd</sup> Floor, Southend Square

Mansarovar Industrial Area, Jaipur-302020

E-Mail ID: [pratibha.sharma@aavas.in](mailto:pratibha.sharma@aavas.in)

Office: +91 141-4659230

Mob: +91 8003999547

Nodal officer shall endeavor to resolve the issue to the complainant's satisfaction within 15 days.

### Step 3:

After exhausting the above machinery / channels, if the customer is not satisfied or in case no reply is received within the stipulated time period of one month, customer may approach or write to National Housing Bank at the below address:

#### **National Housing Bank,**

Department of Regulation and Supervision,  
(Complaint Redressal Cell)

4<sup>th</sup> 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>.

## CUSTOMER SERVICE INFORMATION



SAPNE AAPKE, SAATH HAMAARA

## INFORMATION BOOKLET

- 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
  - Toll Free Number: 1800 20 888 20
- You can also write to us at [customercare@aavas.in](mailto:customercare@aavas.in)



### E. 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.

### F. 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/ Foreclosure of Loan	Within 21 working days
2	Photocopy of the title documents	Within 15 working days
3	Cash Receipt of EMI	Over the counter
4	Return of Original document on closure of the loan / Communication	Within 30 days after full repayment /settlement of loan
5	No Objection Certificate	Within 15 working days

## G. POLICY ON ‘KNOW YOUR CUSTOMER’ AND ‘ANTI-MONEY LAUNDERING MEASURES’

### 1. Introduction & Regulatory Framework

(i) Aavas Financiers Limited (“**the Company/Aavas**”) is a Housing Finance Company, regulated by Reserve Bank of India (RBI), under the supervision of National Housing Bank (NHB). Accordingly, this Know Your Customer (KYC) and Anti-Money Laundering (AML) Policy (“Policy”) is formulated in compliance with the following laws, rules, and regulatory directions as amended from time to time:

- Reserve Bank of India (Non-Banking Financial Companies – Know Your Customer) Directions, 2025 as applicable to Housing Finance Companies (HFCs) (“RBI Master Direction),
- Prevention of Money-Laundering Act, 2002 (“PMLA”),
- Prevention of Money-Laundering (Maintenance of Records) Rules, 2005 (“PML Rules”), and
- Applicable circulars, notifications, guidelines, and clarifications issued by RBI, NHB and other statutory authorities.

(ii) The objective of this Policy is to:

- To ensure all necessary Customer Identification Procedures (“CIP”) / Customer Due Diligence (“CDD”) / Enhanced Due Diligence (“EDD”) measures are followed.
- To reflect Company’s approach to customer due diligence, risk management, record keeping, and reporting obligations.
- To prevent the Company from being used, intentionally or unintentionally, for money laundering, terrorist financing, or proliferation financing.
- To enable the Company to understand its customers and their financial dealings.
- To establish appropriate risk-based controls and due diligence measures.
- To ensure full compliance with applicable regulatory and statutory requirements.

(iii) This Policy has been approved by the **Board of Directors of Aavas Financiers Limited**.

(iv) All extant & future circulars/directions/guidelines/guidance notes issued by NHB/ RBI/ any other regulatory authority, from time to time would be the directing force for the KYC AML Policy of the Company and will super cede the contents of this Policy.

### 2. Definitions

The terms used and not defined in this Policy shall have the same meaning as assigned to them in the RBI Master Direction, as amended from time to time.

(i) ‘**Act**’ and ‘**Rules**’ mean the Prevention of Money-Laundering Act, 2002 and the Prevention of Money-Laundering (Maintenance of Records) Rules, 2005, respectively and amendments thereto.

(ii) ‘**Beneficial Owner (BO)**’:

- 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 persons, has / have a controlling ownership interest or who exercises control through other means.

Explanation: For the purpose of this sub-clause-

- ‘Controlling ownership interest’ means ownership of / entitlement to more than 10 percent of the shares or capital or profits of the company.
  - ‘Control’ shall include the right to appoint the 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.
- b) 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(s), has / have ownership of / entitlement to more than 10 percent of capital or profits of the partnership or who exercises control through other means.  
Explanation: For the purpose of this sub-clause, ‘control’ shall include the right to control the management or policy decision.
- c) 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 of / entitlement to more than 15 percent of the property or capital or profits of the unincorporated association or body of individuals.  
Explanation: 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.
- d) Where the **customer is a trust**, the identification of BO(s) shall include identification of the author of the trust, the trustee, the beneficiaries with 10 percent 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.
- (iii) **‘Certified Copy’** obtaining the certified copy shall mean comparing the copy of the proof of possession of Aadhaar number (where offline verification cannot be carried out) or the officially valid document produced by the customer with the original, and an authorised officer of the Company shall record the comparison on the copy 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:
- a) authorised officials of overseas branches of Scheduled Commercial Banks registered in India,
  - b) branches of overseas banks with whom Indian banks have relationships,
  - c) Notary Public abroad,
  - d) Court Magistrate,
  - e) Judge,
  - f) Indian Embassy / Consulate General in the country where the non-resident customer resides.
- (iv) **‘Central KYC Records Registry (CKYCR)’** means an entity defined under Rule 2(1) of the Rules, to receive, store, safeguard and retrieve the KYC records in digital form of a customer.
- (v) **‘Customer’** means a person who is engaged in a financial transaction or activity with the Company and includes a person on whose behalf the person who is engaged in the transaction or activity, is acting.
- (vi) **‘Customer Due Diligence (CDD)’** means identifying and verifying the customer and the beneficial owner using reliable and independent sources of identification.  
Explanation: The CDD, shall include:
- a) Identification of the customer, verification of their identity using reliable and independent sources of identification, obtaining information on the purpose and intended nature of the business relationship, where applicable;
  - b) Taking reasonable steps to understand the nature of the customer's business, and its ownership and control;

- c) Determining whether a customer is acting on behalf of a beneficial owner, and identifying the beneficial owner and taking all steps to verify the identity of the beneficial owner, using reliable and independent sources of identification.
- (vii) **‘Customer identification’** means undertaking the process of CDD.
- (viii) **‘Designated Director’** means a person designated by Board of Directors of the Company to ensure compliance with obligations imposed under chapter IV of the PML Act and the Rules and shall include the Managing Director or a whole-time Director.
- (ix) **‘Digital KYC’** means that an authorised officer of the Company captures a 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, as per the provisions contained in the Act.
- (x) **‘Equivalent e-document’** means an electronic equivalent of a document that the issuing authority of such document issues 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.
- (xi) **‘Know Your Client (KYC) Identifier’** means the unique number or code that the Central KYC Records Registry assigns to a customer.
- (xii) **‘Non-face-to-face customers’** means customers who open accounts without visiting the branch / offices of the NBFC or meeting the officials of the Company.
- (xiii) **‘Officially Valid Document (OVD)’** means the passport, the driving licence, proof of possession of Aadhaar number, the Voter's Identity Card that the Election Commission of India issues, the job card that NREGA issues and an officer of the State Government duly signs, and the letter that the National Population Register issues containing details of name and address.
- Provided that,
- where the customer submits his proof of possession of Aadhaar number as an OVD, he may submit it in such form that the Unique Identification Authority of India (UIDAI) issues.
  - When the customer furnishes an OVD that does not have an updated address, the following documents or the equivalent e-documents thereof 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 that is 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 licence agreements with such employers allotting official accommodation;
  - the customer shall submit OVD with current address within a period of three months of submitting the documents specified at (b) above.
- Explanation: For the purpose of this clause, the Company shall deem a document to be an OVD even if there is a change in the name subsequent to its issuance provided that it is supported by a marriage certificate that the State Government issues or a Gazette notification, indicating such a change of name.

(xiv) **‘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) (**“Aadhaar Act”**).

(xv) **‘On-going Due Diligence’** means regular monitoring of transactions in accounts to ensure that transactions are consistent with the Company’s knowledge about the customers, customers’ business and risk profile, the source of funds / wealth.

(xvi) **‘Periodic Updation’** means the steps taken to ensure that documents, data or information collected under the CDD process are kept up-to-date and relevant by undertaking reviews of existing records at the periodicity prescribed by the RBI.

(xvii) **‘Person’** has the same meaning assigned in the Act and includes:

- a) an individual,
- b) a Hindu undivided family,
- c) a company,
- d) an association of persons or a body of individuals, whether incorporated or not,
- e) every artificial juridical person, not falling within any one of the above persons (a to e), and
- f) any agency, office or branch owned or controlled by any of the above persons (a to f).

(xviii) **‘Principal Officer’** means an officer appointed by Board of Directors of the Company, at the management level, responsible for furnishing information as per rule 8 of the Rules.

(xix) **‘Suspicious transaction’** means a ‘transaction’ as 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 have no 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 that the NBFC suspects are linked or related to, or to be used for terrorism, terrorist acts or by a terrorist, terrorist organisation or those who finance or are attempting to finance terrorism. (xix) ‘Transaction’ means a purchase, sale, loan, pledge, gift, transfer, delivery or the arrangement thereof and includes:

(xx) **‘Video based Customer Identification Process (V-CIP)’**: An alternative method by which an authorised official of the Company conducts customer identification with facial recognition and customer due diligence. This process involves a seamless, secure, live, informed- consent based audio-visual interaction with the customer to obtain identification information required for CDD purpose, and to ascertain the veracity of the information which the customer furnished, through independent verification and by maintaining an audit trail of the process.

(xxii) **‘Walk-in Customer’** means a person who does not have an account-based relationship with the Company, but undertakes transactions with it.

### **3. Elements of Policy**

The KYC policy includes following four key elements:

- (i) Customer Acceptance Policy
- (ii) Risk Management
- (iii) Customer Identification Procedures (CIP); and



(iv) Monitoring of Transactions

#### **4. Customer Acceptance Policy**

Without prejudice to the generality of the aspect that Customer Acceptance Policy may contain, the Company shall ensure that:

- (a) No account is opened in anonymous or fictitious/benami name;
- (b) No account is opened where the Company 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. The Company shall consider filing an STR, if necessary, when it is unable to comply with the relevant CDD measures in relation to the customer.
- (c) No transaction or account-based relationship is undertaken without following the CDD procedure.
- (d) Customer/ Authorised signatory must be a major (i.e., 18 years or above) and must not be incapacitated for entering into a contract as per Indian Contract Act.
- (e) Name / identity of the customer/ Authorised signatory/ Beneficial owner should not appear / match with any person or entity, whose name appears in the sanctions lists / designated lists/ other lists as circulated by United Nations Security Council (UNSC) / RBI / FIU-IND / any other regulatory authority, as amended from time to time.
- (f) The mandatory information to be sought for KYC purpose while opening a loan account and during the periodic updation, are as specified in this policy.
- (g) Optional additional information, is obtained with the explicit consent of the customer after the loan account is opened.
- (h) A Unique Customer Identification Code (UCIC) shall be allotted while entering into new relationships with customers (individual as well as non-individuals) as also the existing customers.
- (i) The Company shall apply the CDD procedure at the Unique Customer Identification Customer (UCIC) level. Thus, if an existing KYC-compliant customer of the Company desires to open another account or avail of any other product or service from the Company, there shall be no need for a fresh CDD exercise as far as identification of the customer is concerned.
- (j) CDD Procedure is followed for all the joint loan account holders, while applying in joint.
- (k) Circumstances in which, a customer is permitted to act on behalf of another person/ entity, are clearly spelt out in the policy.
- (l) Where Permanent Account Number (PAN) is obtained, the same shall be verified from the verification facility of the issuing authority.
- (m) Where an equivalent e-document is obtained from the customer, the Company shall verify the digital signature as per the provisions of the Information Technology Act, 2000.
- (n) Where Goods and Services Tax (GST) details are available, the GST number shall be verified from the search/verification facility of the issuing authority
- (o) Customer / Authorised signatory/Beneficial Owner classified as fraud by the Company or any other financial entity regulated by RBI or also entities and persons associated with such entities shall be treated as per the board approved Fraud Risk Management Policy.

It is important to note that the adoption of Customer Acceptance Policy and its implementation should not result in denial of services to general public, especially to those, who are financially or socially disadvantaged, including the Persons with Disabilities (PwDs).

Where, the Company forms a suspicion of money laundering or terrorist financing, and reasonably believes that performing the CDD process will tip-off the customer, it shall not pursue the CDD process, and instead file a suspicious transaction report ("STR") with FIU-IND

## **5. Risk Management**

For Risk Management, the Company shall have a risk-based approach which includes the following:

- (i) Customers shall be categorized as low, medium and high risk category, based on the assessment and Risk perception of the HFC.
- (ii) Board approved Credit Policy of the Company prescribes the broad principles for the risk-categorisation of customers.
- (iii) These principles shall be based on parameters such as customer's identity, social/ financial status, nature of business activity and information about the clients' business and their location, geographical risk covering customers as well as transactions, type of products/services offered, delivery channel used for delivery of products/services, types of transaction undertaken – cash, cheque/ monetary instruments, wire transfers, forex transactions, 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.
- (iv) The risk categorization of a customer and the specific reasons for such categorization shall be kept confidential and shall not be revealed to the customer to avoid tipping off the customer.

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 this policy and the Credit policy.

The Company may use the Financial Action Task Force (FATF) Public Statement, the reports and guidance notes on KYC/AML issued by the Indian Banks Association (IBA), and other agencies etc. in its risk assessment.

### **5A. Money Laundering and Terrorist Financing Risk Assessment by the Company:**

- (i) The Company shall carry out 'Money Laundering (ML) and Terrorist Financing (TF) Risk Assessment' exercise periodically (at least annually) to identify, assess and take effective measures to mitigate its money laundering terrorist financing risk for clients, countries or geographic areas, products, services, transactions or delivery channels, etc.
- (ii) The assessment process shall 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, the Company shall take cognizance of the overall sector-specific vulnerabilities, if any, that the regulator/supervisor may share with the Company from time to time.
- (iii) The risk assessment shall be properly documented, and it shall be proportionate to the nature, size, geographical presence, complexity of activities / structure, etc. of the Company.
- (iv) The outcome of the exercise shall be put up to the Risk Management committee of the Board and should be available to competent authorities and self-regulating bodies.
- (v) The Company shall apply a Risk Based Approach (RBA) for mitigation and management of the identified risk, in line with this policy. The Company shall implement a CDD programme, having regard to the ML/TF risks identified (by the Company itself) and the size of business, for mitigation and management of the identified risk. Further, the Company shall monitor the implementation of the controls and enhance them if necessary.

## **6. CUSTOMER IDENTIFICATION PROCEDURE (CIP)**

The Company shall undertake identification of customers in the following cases:

- (i) Commencement of an account-based relationship with the customer.
- (ii) When there is a doubt about the authenticity or adequacy of the customer identification data it has obtained.



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

- (i) The Company shall immediately obtain records or the information of the customer due diligence carried out by the third party either from the third party or from the CKYCR records.
- (ii) The Company shall take adequate steps to satisfy itself 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.
- (iii) The third party is regulated, supervised or monitored, and has measures in place for compliance with customer due diligence and record-keeping requirements in line with the requirements and obligations under the PML Act.
- (iv) The third party is not be based in a country or jurisdiction assessed as high risk.
- (v) The Company is ultimately responsible for CDD and undertaking enhanced due diligence measures, as applicable.

While undertaking customer identification through third parties, the Company shall ensure that the decision-making functions of determining compliance with KYC norms are not outsourced.

## **6A. CUSTOMER DUE DILIGENCE (CDD) PROCEDURE**

### **Part- I CDD Procedure in case of individuals**

The Company shall obtain the following from an individual while carrying out CIP or while dealing with the individual who is a beneficial owner, authorized signatory or the power of attorney holder related to any legal entity:

- (i) the Aadhaar number where,
  - a) they are desirous of receiving any benefit or subsidy under any scheme notified under section 7 of the Aadhaar Act; or
  - b) they decide to submit their Aadhaar number voluntarily to the Company; or

Provided that, the Company shall carry out authentication of the customer's Aadhaar number using UIDAI's e-KYC authentication facility. Further, in such a case, if customer wants to provide a current address, different the address as per the identity information available in the Central Identities Data Repository, he may give a self-declaration to that effect.

- (ii) the proof of possession of Aadhaar number where offline verification can be carried out; or

Provided that, the Company shall carry out such offline verification.

- (iii) 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; or

Provided that, in case customer submits an equivalent e-document of any OVD, the Company 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 Digital KYC Process and its rules and regulations reproduced under **Annexure-A**.

Provided further that in case customer submits any OVD or proof of possession of Aadhaar number, where offline verification cannot be carried out, the Company shall carry out verification through digital KYC process and its rules and regulations reproduced under **Annexure-A**.

- (iv) the KYC Identifier with an explicit consent to download records from CKYCR;



SAPNE AAPKE, SAATH HAMAARA

## INFORMATION BOOKLET

Provided that the Company shall retrieve the KYC records online from the CKYCR in accordance with the rules prescribed for sharing KYC information with CKYCR.  
and

- (v) the PAN or the equivalent e-document thereof or Form No. 60 as defined in Income-tax Rules, 1962; and
- (vi) 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 Company as per its Credit Policy.

Provided that for a period not beyond such date as may be notified by the Government for a class of REs, instead of carrying out digital KYC, the Company 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 Act owing to injury, illness or infirmity on account of old age or otherwise, and similar causes, the Company 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 Company and such exception handling shall also be a part of the internal audit. The Company shall ensure to duly record the cases of exception handling in a centralized exception database. The database shall contain the details of grounds of granting exception, customer details, name of the designated official authorizing the exception and additional details, if any. The database shall be subjected to periodic internal audit/inspection and shall be available for supervisory review.

V-CIP process, as prescribed under the RBI Master Direction from time to time, may also be carried out as part of customer identification process, if deemed appropriate.

Explanation 1: The Company shall, where its customer submits a proof of possession of 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.

Explanation 2: The Company can perform biometric based e-KYC authentication, including Aadhaar Face Authentication.

Explanation 3: The use of Aadhaar, proof of possession of Aadhaar etc., shall be in accordance with the Aadhaar Act and the regulations made thereunder.

Explanation 4: Aadhaar number is not mandatory for purposes of KYC. However, in case the customer is desirous of receiving any benefit or subsidy under any scheme notified under section 7 of the Aadhaar Act, the customer shall provide the Aadhaar number. In other cases, customers may provide the Aadhaar number voluntarily.

KYC verification once done by one branch of the Company shall be valid for transfer of the account to any other branch of the Company, provided the Company has already completed the full KYC verification 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, the Company shall carry out the CDD of the individual (proprietor).

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 including Udyam Registration Certificate (URC) issued by the Government.
- b) Certificate/licence issued by the municipal authorities under Shop and Establishment Act.
- c) Sales and income tax returns.
- d) CST/VAT/GST certificate.
- 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 Company is satisfied that it is not possible to furnish two such documents, the Company may, at their discretion, accept only one of those documents as proof of business/activity.

Provided that the Company undertakes 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**

- (i) For opening an account of a company, the Company shall obtain certified copy of each of the following documents:
  - 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) Documents, as required for CDD Procedure in case of individuals, relating to beneficial owner, managers, officers or employees, as the case may be, holding an attorney to transact on the company's behalf
  - f) The names of the relevant persons holding senior management position;
  - g) The registered office and the principal place of its business, if it is different.
- (ii) For opening an account of a partnership firm, the Company shall obtain certified copy of each of the following documents:
  - a) Registration certificate;
  - b) Partnership deed;
  - c) PAN of the partnership firm;
  - d) Documents, as required for CDD Procedure in case of individuals, relating to beneficial owner, managers, officers or employees, as the case may be, holding an attorney to transact on its behalf;
  - e) the names of all the partners;
  - f) address of the registered office, and the principal place of its business, if it is different.
- (iii) For opening an account of a trust, the Company shall obtain certified copy of each of the following documents:
  - a) Registration certificate;
  - b) Trust deed;



SAPNE AAPKE, SAATH HAMAARA

## INFORMATION BOOKLET

- c) PAN or Form No.60 of the trust;
  - d) Documents, as required for CDD Procedure in case of individuals, relating to beneficial owner, managers, officers or employees, as the case may be, holding an attorney to transact on its behalf
  - e) The names of the beneficiaries, trustees, settlor, protector, if any and authors of the trust
  - f) The address of the registered office of the trust; and
  - g) List of trustees and documents, as required for CDD Procedure in case of individuals, for those discharging role as trustee and authorised to transact on behalf of the trust.
  - h) In case a customer is non-profit organisations, it shall be registered on the DARPAN Portal of NITI Aayog. If it is not registered, the Company shall register the details on the DARPAN Portal.
- (iv) For opening an account of an unincorporated association or a body of individuals, the Company shall obtain certified copy of each of the following documents:
- 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) Documents, as required for CDD Procedure in case of individuals, relating to beneficial owner, managers, officers or employees, as the case may be, holding an attorney to transact on its behalf
  - e) Such information as may be required by the Company to collectively establish the legal existence of such an association or body of individuals.

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

- (v) For opening accounts of juridical persons (not specifically covered in the earlier part) such as societies, universities and local bodies like village panchayats etc., or who purports to act on behalf of such juridical person or individual or trust, the Company shall obtain certified copy of each of the following documents:
- a) Document showing name of the person authorised to act on behalf of the entity;
  - b) Documents, as required for CDD Procedure in case of individuals, of the person holding an attorney to transact on its behalf and
  - c) Such documents as may be required by the Company to establish the legal existence of such an entity/juridical person.

### Part-IV CDD Measures for 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:

- (i) Where the customer or the owner of the controlling interest is:
  - a) an entity listed on a stock exchange in India, or
  - b) it is an entity resident in jurisdictions notified by the Central Government and listed on stock exchanges in such jurisdictions, or
  - c) it is a subsidiary of such listed entities; it is not necessary to identify and verify the identity of any shareholder or beneficial owner of such entities.
- (ii) 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.

## **7. Monitoring of Transactions**

### **7A. On-going Due Diligence Measures**

The Company 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, the source of funds/wealth.

Without prejudice to the generality of factors that call for close monitoring, following types of transactions shall necessarily be monitored:

- (i) 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.
- (ii) Transactions which exceed the thresholds prescribed for specific categories of accounts.

For on-going due diligence, the Company may consider adopting appropriate innovations including artificial intelligence and machine learning (AI and ML) technologies to support effective monitoring. The extent of monitoring shall be aligned with the risk category of the customer.

A system of periodic review of risk categorisation of accounts at least once in six months, and the need for applying enhanced due diligence measures shall be put in place. High risk accounts have to be subjected to more intensified monitoring.

### **7B. Reporting to Financial Intelligence Unit – India (FIU-IND)**

The Company shall comply with the reporting requirements prescribed under the PML Act and the PML Rules, and shall furnish to the Director, Financial Intelligence Unit-India (FIU-IND), all information relating to transactions specified under Rule 3, in accordance with Rule 7 thereof and the guidelines issued by FIU-IND from time to time.

The Company shall adhere to the prescribed reporting formats, reporting format guides, and utilise the Report Generation Utility and Report Validation Utility or other electronic utilities made available by FIU-IND for timely filing of Cash Transaction Reports (CTR), Suspicious Transaction Reports (STR) and Counterfeit Currency Report (CCR).

The Principal Officer shall ensure appropriate arrangements for collection and electronic submission of transaction data, including from non-computerised branches, if any. Any delay in reporting or rectification of misreported transactions beyond the prescribed timelines shall be treated as a separate violation for each day of delay. Filing of STRs shall not result in restriction of customer account operations. The Company, its directors, officers and employees shall maintain strict confidentiality regarding the maintenance and furnishing of records to FIU-IND, without prejudice to internal sharing of analysis of unusual or suspicious transactions as permitted under applicable directions.

The Company shall also report the details of accounts resembling any of the individuals/entities in the sanction lists as per Para 7C and 7D below to FIU-IND.

### **7C. Obligations under the Unlawful Activities (Prevention) (UAPA) Act, 1967**

The Company shall ensure that in terms of section 51A of the Unlawful Activities (Prevention) (UAPA) Act, 1967 and amendments thereto, it does 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), namely the 'ISIL (Da'esh) & Al-Qaida Sanctions List' and the 'Taliban Sanctions List (1988 Sanctions List)'.

The Company shall also ensure to refer to the lists as available in the Schedules to the Prevention and Suppression of Terrorism (Implementation of Security Council Resolutions) Order, 2007, as amended from time to time. The Company shall verify the aforementioned lists, i.e., UNSC Sanctions Lists and lists as available in the Schedules to the Prevention and Suppression of Terrorism (Implementation of Security Council Resolutions) Order, 2007, as amended from time to time, on a daily basis, and any modifications to the lists in terms of additions, deletions or other changes shall be taken into account by the Company for meticulous compliance.

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.

**7D. Obligations under Weapons of Mass Destruction (WMD) and their Delivery Systems (Prohibition of Unlawful Activities) Act, 2005 (WMD Act, 2005)**

The Company shall ensure compliance with the "Procedure for Implementation of Section 12A of the Weapons of Mass Destruction (WMD) and their Delivery Systems (Prohibition of Unlawful Activities) Act, 2005" laid down in terms of Section 12A of the WMD Act, 2005 vide Order dated January 30, 2023, by the Ministry of Finance, Government of India. The Company shall ensure not to carry out transactions in case the particulars of the individual / entity match with the particulars in the designated list.

Customers shall be screened at onboarding and on an ongoing basis against the designated lists issued by FIU-India, applicable other UNSCRs, and relevant schedules under the UAPA, 1967, and no transactions shall be carried out where a match is identified.

In case of a match or where there is reason to believe that funds or assets fall within the scope of Section 12A of the WMD Act, the Company shall immediately prevent transactions, report full particulars to the Central Nodal Officer (Director, FIU-IND) with copies to the State Nodal Officer and RBI, and promptly comply with all directions relating to freezing or unfreezing of assets in accordance with the prescribed procedure.

The Company shall verify every day, the 'UNSCR 1718 Sanctions List of Designated Individuals and Entities', to take into account any modifications to the list and also ensure compliance with the 'Implementation of Security Council Resolution on Democratic People's Republic of Korea Order, 2017', as amended from time to time.

**8. Updation/ Periodic Updation of KYC**

For the purpose of effective monitoring of KYC, the Company shall adopt a risk-based approach for periodic updation of KYC, ensuring that the information or data collected under CDD is kept up-to-date and relevant, particularly where there is high-risk.

The Company shall carry out periodic updation of KYC as per below grid from the date of opening of the account / last KYC updation, as per the following procedure:

<b>Risk Category</b>	<b>Periodic Updation of KYC</b>
<b>High</b>	2 years
<b>Medium</b>	8 years
<b>Low</b>	10 years

**(i) Individuals:**





SAPNE AAPKE, SAATH HAMAARA

## INFORMATION BOOKLET

*No change in KYC information:* In such case, the Company shall obtain a self-declaration in this regard from the customer through the Aavas Loan App or by logging into the loan account on the Aavas website, using the mobile number registered with the Company.

*Change in address or KYC information:* In such case, the Company shall obtain a copy of OVD, deemed OVD or the equivalent e-documents thereof, for the purpose of proof of address, declared by the customer at the time of updation / periodic updation. Customers can submit a copy of OVD by personally visiting any branch of the Company.

The Company may also use Aadhaar OTP based e-KYC in non-face-to-face mode for updation / periodic updation. Declaration of current address, if the current address is different from the address in Aadhaar, shall not require positive confirmation in this case. The Company shall ensure that the mobile number for Aadhaar authentication is same as the one available with it in the customer's profile, in order to prevent any fraud.

### (ii) **Customers other than individuals:**

*No change in KYC information:* In such case, the Company shall obtain a self-declaration in this regard from the customer through the Aavas Loan App or by logging into the loan account on the Aavas website, using the mobile number or email id registered with the Company. Further, the Company shall ensure during this process that Beneficial Ownership information available with them is accurate and shall update the same, if required, to keep it as up-to-date as possible.

*Change in KYC information:* In such case, the Company shall undertake the KYC process equivalent to that applicable for onboarding a new customer.

### (iii) **Additional measures:** In addition to the above, the Company shall ensure that:

- a) The KYC documents of the customer as per the current CDD standards are available with them. Further, in case the validity of the CDD documents available with the Company has expired at the time of periodic updation of KYC, the Company shall undertake the KYC process equivalent to that applicable for onboarding a new customer.
- b) The Company shall verify the Customer's PAN details, if available, from the database of the issuing authority.
- c) Acknowledgment is provided to the customer mentioning the date of receipt of the relevant document(s), including self-declaration from the customer, for carrying out updation /periodic updation. Further, it shall be ensured that the information / documents obtained from the customers at the time of updation/ periodic updation of KYC are promptly updated in the records / database of the Company and an intimation, mentioning the date of updation of KYC details, is provided to the customer.
- d) The facility of updation / periodic updation of KYC is available at all branches.
- e) The Company shall advise the customers that in order to comply with the PML Rules, in case of any update in the documents submitted by the customer at the time of establishment of business relationship/ account-based relationship and thereafter, as necessary; customers shall submit to the Company the update of such documents within 30 days for the purpose of updating the records at Company's end.
- f) Due Notices for Periodic Updation of KYC (With effect from January 1, 2026)
  - At least three advance intimations (1 by letter) prior to the due date and at least 3 reminders (1 by letter) after the due date shall be sent to the customers.
  - Such intimations/ reminders shall be duly recorded for audit trail.
  - The letter of intimation/ reminder may, inter alia, contain easy to understand instructions for updating KYC, escalation mechanism for seeking help, if required, and the consequences, if any, of failure to update their KYC in time.
- g) Periodic Updation of KYC shall be carried out at the UCIC level.

- (iv) In case of existing customers, the Company 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 the Company shall temporarily cease operations in the account until the customer submits the PAN or equivalent e-documents thereof or Form No. 60.

Provided that before temporarily ceasing operations for an account, the Company shall give the customer an accessible notice and a reasonable opportunity to be heard. Further, appropriate relaxation(s) shall be given, as per internal policy, for continued operation of accounts for customers who are unable to provide PAN 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 gives in writing to the Company that he does not want to submit his PAN or equivalent e-document thereof or Form No.60, the Company 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.

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 till such time the customer complies with the provisions of this Section.

## **9. Compliance of KYC policy:**

- (i) 'Senior Management' for the purpose of KYC compliance shall mean:
  - a) Chief Credit Officer, for ensuring implementation of KYC policies and procedures and ensuring compliance with the regulatory guidelines on KYC/ AML issued from time to time.
  - b) Head of Operations, for maintaining all KYC records of the borrowers.
- (ii) Allocation of responsibility for effective implementation of policies and procedures.
- (iii) The Company shall ensure independent evaluation of the compliance functions of its policies and procedures, including legal and regulatory requirements.
- (iv) The internal auditor needs to quarterly update to the Audit Committee on the compliance with KYC/Anti-Money Laundering (AML) policies and procedures.
- (v) Audit Committee shall be reported in the form of a note on a quarterly basis about the status of KYC Compliance in accordance with this policy.
- (vi) The Company shall ensure that the decision-making functions of determining compliance with KYC norms are not outsourced.

## **10. Enhanced Due Diligence Procedure (EDD)**

### **10A. EDD in case of Non-face-to-face customer onboarding:**

Non-face-to-face onboarding would include customer onboarding without meeting the customer physically or through V-CIP. Non-face-to-face would include use of digital channels such as CKYCR, DigiLocker, equivalent e-document, etc., and non-digital modes such as obtaining copy of OVD certified by additional certifying authorities as allowed for NRIs and PIOs, where there is no physical interaction with the customer.



Following EDD measures shall be undertaken by the Company for non-face-to-face customer onboarding.

- (i) V-CIP shall be provided as the first option to the customer for remote onboarding.
- (ii) In order to prevent frauds, alternate mobile numbers shall not be linked post CDD with such accounts for transaction OTP, transaction updates, etc. Transactions shall be permitted only from the mobile number used for account opening.
- (iii) Apart from obtaining the current address proof, the Company shall verify the current address through positive confirmation such as address verification letter, contact point verification, deliverables, etc. before disbursement of the loan.
- (iv) PAN shall be mandatory in such cases and it shall be verified from the verification facility of the issuing authority.
- (v) The Company shall ensure that first transaction in such accounts is a credit from existing KYC-complied bank account of the customer.
- (vi) Such customers shall be categorized as high-risk customers and accounts opened in non-face to face mode shall be subjected to enhanced monitoring until the identity of the customer is verified in face-to face manner or through V-CIP.

#### **10B. Accounts of Politically Exposed Persons (PEPs):**

- (i) The company shall have the option of establishing a relationship with PEPs (whether as customer or beneficial owner) provided that apart from performing normal customer due diligence:
  - a) The Company has in place appropriate risk management systems to determine whether the customer or the beneficial owner is a PEP;
  - b) Reasonable measures are taken by the Company for establishing the source of funds / wealth;
  - c) the approval to open an account for a PEP is taken from the senior management.
  - 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;
- (ii) These instructions shall also be applicable to family members or close associates of PEP.

Explanation: For the purpose of this paragraph, "PEPs are individuals who are or have been entrusted with prominent public functions by a foreign country, including the Heads of States/Governments, senior politicians, senior government or judicial or military officers, senior executives of state-owned corporations and important political party officials."

#### **10C. Customer's accounts opened by Professional Intermediaries**

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

- (i) Customer shall be identified when client account is opened by a professional intermediary on behalf of a single client.
- (ii) The Company 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.
- (iii) The Company shall not open accounts of such professional intermediaries who are bound by any client confidentiality that prohibits disclosure of the client details to the HFC.
- (iv) All the beneficial owners shall be identified where funds held by the intermediaries are not co-mingled at the level of the Company, and there are 'subaccounts', each of them attributable to a beneficial owner, or where such funds are co-mingled at the level of HFC, the Company shall look for the beneficial owners.
- (v) The Company 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.
- (vi) The ultimate responsibility for knowing the customer lies with the Company.

## **10D. Jurisdictions that do not or insufficiently apply the FATF Recommendations**

The Company shall consider the FATF Statements circulated by the RBI from time to time, and publicly available information, to identify jurisdictions that do not or insufficiently apply the FATF Recommendations. The Company shall apply enhanced due diligence measures, commensurate with the assessed risks, to business relationships and transactions involving natural or legal persons (including financial institutions) from such jurisdictions, and shall give special attention to such relationships and transactions. The Company shall examine the background and purpose of these transactions, maintain written records of its findings along with supporting documentation, and make the same available to the RBI or other relevant authorities upon request, without restricting legitimate trade or business activities.

## **11. Record Management**

The Company shall take the following steps regarding maintenance, preservation and reporting of customer information, with reference to provisions of PML Act and Rules.

- (i) Records of all transactions between the Company and the customers, shall be maintained for a period of 5 years from the date of transaction, including but not limited to, the nature of the transactions, the amount of the transaction and the currency in which it was denominated, the date on which the transaction was conducted and the parties to the transaction.
- (ii) The records pertaining to the identification of the customers and their addresses, obtained while opening the account and during the course of business relationship and also the registration records on DARPAN portal (if any) etc., shall be preserved for at least 5 years after the business relationship has ended.

The company shall take appropriate steps to 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. Such records can be maintained in hard or soft format, and swiftly be made available, to the competent authorities upon request.

## **12. Other General Guidelines**

### **(i) Appointment of Principal Officer**

The Board of Directors of the Company has designated 'Chief Compliance Officer' as the Principal Officer. Principal Officer shall be responsible for monitoring and reporting of all transactions and sharing of information as required under the law. The name, designation, address, and contact details of the Principal Officer shall be communicated to the FIU-IND and RBI.

### **(ii) Appointment of Designated Director**

The Board of Directors of the Company has appointed 'Managing Director & Chief Executive Officer' (MD & CEO) as the Designated Director. The Designated Director shall be responsible for ensuring overall compliance with the obligations imposed under Chapter IV of the PML Act and the Rules. The name, designation, address, and contact details of the Principal Officer shall be communicated to the FIU-IND and RBI.

### **(iii) Secrecy Obligations and Sharing of Information:**

- a) The Company shall maintain secrecy regarding the customer information that arises out of the contractual relationship between the Company and the 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, the Company shall satisfy itself 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,
  - where the interest of the Company requires disclosure and
  - where the disclosure is made with the express or implied consent of the customer.

**(iv) Compliance with the provisions of Foreign Contribution (Regulation) Act, 2010**

The Company shall comply with the Foreign Contribution (Regulation) Act, 2010, its Rules, and any related instructions or communications issued by the RBI or Ministry of Home Affairs from time to time.

**(v) CDD Procedure and sharing KYC information with Central KYC Records Registry (CKYCR)**

- a) The Company shall capture the customer's KYC records and upload onto CKYCR within 10 days of commencement of an account-based relationship with the customer, in the manner mentioned in the Rules, as per the KYC templates prepared for 'Individuals' and 'Legal Entities' (LEs).

Operational Guidelines for uploading the KYC data are released by Central Registry of Securitization Asset Reconstruction and Security Interest of India (CERSAI).

- b) Once KYC Identifier is generated by CKYCR, the Company shall ensure that the same is communicated to the individual / LE as the case may be.
- c) Whenever the Company obtains additional or updated information from existing customer, it shall furnish the updated information to CKYCR within seven days.
- d) For the purpose of establishing an account-based relationship, updation/ periodic updation, the Company shall seek the KYC Identifier from the customer, or retrieve the KYC Identifier, if available from the CKYCR and proceed to obtain KYC records online from the CKYCR using the KYC Identifier and the customer shall not be required to submit the same KYC records or information or any other additional identification documents or details, unless –
  - there is a change in the information of the customer as existing in the records of CKYCR; or
  - the KYC record or information retrieved is incomplete or is not as per the current applicable KYC norms; or
  - the validity period of downloaded documents from CKYCR has lapsed; or
  - the Company considers it necessary in order to verify the identity or address (including current address) of the customer, or to perform enhanced due diligence or to build an appropriate risk profile of the customer

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

The NBFC shall comply with the provisions of Income Tax Rules 114F, 114G, and 114H under FATCA and CRS, including determining its status as a Reporting Financial Institution. It shall register on the Income Tax e-filing portal, carry out due diligence to identify reportable accounts using FEDAI reference rates, maintain records through an IT framework, and submit online reports (Form 61B or NIL) signed by the Designated Director. A High-Level Monitoring

Committee shall oversee compliance, and the NBFC shall adhere to all updated instructions, guidance notes, and press releases issued by the CBDT.

**(vii) Operation of accounts and Money Mules**

The Company shall follow strict procedures for account opening and transaction monitoring to prevent the use of accounts as “Money Mules” in fraud schemes. Diligence and ongoing monitoring shall be conducted to identify such accounts, and appropriate action, including reporting of suspicious transactions to FIU-IND, shall be taken.

**(viii) Introduction of New Technologies**

The Company shall identify and assess the ML/TF risks that may arise in relation to the development of new products and new business practices, including new delivery mechanisms, and the use of new or developing technologies for both new and pre-existing products. Further, the Company shall ensure: (a) to undertake the ML/TF risk assessments prior to the launch or use of such products, practices, services, technologies; and (b) adoption of a risk-based approach to manage and mitigate the risks through appropriate EDD measures and transaction monitoring, etc.

**(ix) Quoting of PAN**

Permanent account number (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.

**(x) Hiring of Employees and Employee training**

- a) The Company shall put in place adequate screening mechanism, including Know Your Employee / Staff policy, as an integral part of their personnel recruitment/hiring process should be put in place to ensure that the staff dealing with / being deployed for KYC/AML/CFT matters have high integrity and ethical standards, good understanding of extant KYC/AML/CFT standards, effective communication skills and ability to keep up with the changing KYC/AML/CFT landscape, nationally and internationally and also develop an environment which fosters open communication and high integrity amongst the staff.
- 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, regulation and related issues should be ensured.

**Annexure - A**  
**Digital KYC Process**

- (i) The Company shall develop an application for digital KYC verification process as far as possible, 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 Company.
- (ii) The Company shall control the access to the Application and shall ensure that unauthorised persons do not use it. Authorised officials shall access the Application only through a login-id and password or a Live OTP or Time OTP controlled mechanism that the Company provides.
- (iii) The customer, for the purpose of KYC, shall visit the location of the authorised official of the Company or vice-versa. The original OVD shall be in possession of the customer.
- (iv) The Company shall 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 Company shall put a water-mark in readable form having CAF number, GPS coordinates, authorized official's name, unique employee Code (assigned by the Company) and Date (DD:MM:YYYY) and time stamp (HH:MM:SS) on the captured live photograph of the customer.
- (v) The Application of the Company 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.
- (vi) 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.
- (vii) The live photograph of the customer and his original documents shall be captured in proper light so that they are clearly readable and identifiable.
- (viii) 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.
- (ix) 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 Company shall not be used for customer signature. The Company must check that the mobile number used in customer signature shall not be the mobile number of the authorized officer.
- (x) 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 One Time Password (OTP) which will be sent to his mobile number registered with the Company. 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.
- (xi) 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 Company, 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.
- (xii) The authorized officer of the Company shall check and verify that a) information available in the picture of document is matching with the information entered by authorized officer in CAF. b) live photograph of the



SAPNE AAPKE, SAATH HAMAARA

### **INFORMATION BOOKLET**

customer matches with the photo available in the document.; and c) all of the necessary details in CAF including mandatory field are filled properly. On Successful verification, the CAF shall be digitally signed by authorized officer of the Company 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.



## 1. INTRODUCTION

The Guidelines on Fair Practices Code for Housing Finance Companies which defines the fair practices standards while dealing/building relationships with prospective/existing customers has been framed as per **Reserve Bank of India (Housing Finance Companies) Directions, 2025** (hereinafter referred to as “*HFC Directions, 2025*”) read with **Reserve Bank of India (Non-Banking Financial Companies – Responsible Business Conduct) Directions, 2025, dated November 28, 2025**, (hereinafter referred to as “*Responsible Business Conduct Directions, 2025*”) as amended from time to time. These guidelines have been adopted in keeping with the need to follow the best corporate practice within the sector. In accordance with these aforesaid directions, **Aavas Financiers Limited (“Aavas”)** has formulated & implemented a “Fair Practice Code”. The basic essence of Fair Practices Code is to assist both the Aavas and the customer(s).

## 2. APPLICATION OF THE CODE

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. The Code must be strictly followed by all the authorized functionaries, Counselor(s), Partner(s), subsidiary(ies) and Digital Lending Platforms (Self-owned and/or under an outsourcing arrangement) across the counter, over the phone, by post, through interactive electronic devices, on the internet or by any other method.

## 3. APPLICATIONS FOR LOANS AND THEIR PROCESSING

- a) All communications to the borrower shall be in the vernacular language or a language as understood by the borrower.
- b) Aavas 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/dispensed 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 Aavas shall 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.
- c) Aavas shall not discriminate amongst physically challenged, disable/differently able or blind persons in any manner while dealing them. Aavas shall treat such person with humanitarian approach and give priority over other visiting clients at the branch in attending his queries/application of such persons. Also, Aavas shall take special efforts to make it easy and convenient for customers like senior citizens, physically challenged, differently abled or blind and illiterate persons while providing service.
- d) Loan application forms shall include necessary information which affects the interest of the borrower, so that a meaningful comparison with the terms and conditions offered by other.

Companies can be made and informed decision can be taken by the borrower. The loan application form shall indicate the list of documents required to be submitted with the application form.

- e) Aavas shall devise a system of giving acknowledgement for receipt of all loan applications.

Preferably, the time frame within which loan applications will be disposed should also be indicated in the acknowledgement.

#### **4. LOANS APPRAISAL, TERMS/CONDITIONS AND COMMUNICATION OF REJECTION OF LOAN APPLICATION**

- a) Normally all particulars required for processing the loan application shall be collected by the Aavas at the time of application. In case it needs any additional information, the customer should be told that he would be contacted immediately again.
- b) Aavas shall convey in writing to the customer in the vernacular language or a language as understood by the customer by means of sanctioned letter or otherwise, the amount of loan sanctioned along with the terms and conditions which shall include annualized rate of interest, method of application, EMI structure, pre-payment charges, penal charge and shall obtain written acceptance of these terms and conditions from the customer for record.
- c) Aavas shall mention the penal charge charged for late repayment in bold in the loan agreement.
- d) Aavas shall invariably furnish a copy of the loan agreement along with a copy of each of the enclosures quoted in the loan agreement to every borrower at the time of sanction/ disbursement of loans, against acknowledgement.
- e) In case of rejection of loan application, the customer shall be communicated in writing of the Aavas's inability to offer him/her/them the loan along with the reasons(s) for rejection.

#### **5. DISBURSEMENT OF LOANS INCLUDING CHANGE IN TERMS AND CONDITIONS**

- a) Aavas shall ensure that disbursement is made in accordance to the agreed disbursement schedule (original or revised) given in loan agreement/sanction letter.
- b) The Aavas shall give advance notice to its customers in the vernacular language or a language as understood by the customer of change in the terms & conditions including disbursement schedule, interest rate, penal charge, service charges, prepayment charges, other applicable fees/charges etc. Moreover, the Aavas shall ensure that changes to interest rates and charges are imposed only "prospectively" and necessary clause is incorporated in the loan agreement with respect to this.
- c) If the changes are to the disadvantage of the customers, he/she/they may close or switch 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 Aavas 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 be 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 Aavas 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.

- d) Aavas ensure that the decision to recall/accelerate payment or performance under the agreement or seeking additional securities, the Aavas should be in consonance with the loan agreement.
- e) Aavas shall release all securities immediately on realization of the outstanding amount of loan subject to any legitimate right or lien for any other claim, Aavas 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 Aavas are entitled to retain the securities till the relevant claim is settled /paid.

## 6. RESPONSIBILITY OF BOARD OF DIRECTORS

- a) The Board of Directors of Aavas has laid down the appropriate grievance redressal mechanism within the organization to resolve complaints and grievances. The mechanism ensured that all disputes arising out of the decisions of lending institution's functionaries are heard and disposed of at least at the next higher level.
- b) The Board of Directors of Aavas 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.

## 7. COMPLAINTS AND GRIEVANCE REDRESSAL

- Aavas have a system and a procedure for receiving, registering and disposing of complaints and grievances in each of its offices, including those received on-line.

**Our Customer Grievance Mechanism as below;**

### **Step1:**

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

OR you can write, mail or call to:

**Central Customer Relationship Management (CRM) Cell** of the Company, through below modes

Customer care No: - +91-0141-6618888

Customer care E-mail Id: - [customercare@aavas.in](mailto:customercare@aavas.in)

By lodging at website: [www.aavas.in](http://www.aavas.in)

**We will respond to your complaint within 15 days.**

### **Step 2:**

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

**Ms. Pratibha Sharma**

(Nodal officer)

AAVAS FINANCIERS LIMITED

201-202, 2nd Floor, Southend Square Mansarovar Industrial Area, Jaipur-302020 E-Mail ID:

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

Office: +91 141-4659230

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 days.

### **Step 3:**

If your complaint still remains unresolved within a period of one month, 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>.

- If a complaint has been received in writing from a customer, Aavas shall endeavor to send him/her an acknowledgement/ response within a week. The acknowledgement shall contain the name & designation of the official who will deal with the grievance. If the complaint is relayed over phone at Aavas' designated telephone helpdesk or customer service number, the customer shall be provided with a complaint reference number and be kept informed of the progress within a reasonable period of time.
- After examining the matter, Aavas shall send the customer its final response or explain why it

needs more time to respond and shall endeavor to do so within six weeks of receipt of a complaint and he/ she should be informed how to take his/her complaint further if he/ she is still not satisfied.

- Aavas publicized its grievance redressal procedure (e-mail id and other contact details at which the complaints can be lodged, turnaround time for resolving the issue, matrix for escalation, etc.) for lodging the complaints by the aggrieved borrower and ensure specifically that it is made available on its website.
- Aavas shall clearly display in all its offices/ branches and on the website that in case the complainant does not receive response from the Aavas within a period of one month or is dissatisfied with the response received, the complainant may approach the Complaint Redressal Cell of National Housing Bank by lodging its complaints online on the website of NHB or through post to NHB, New Delhi.

## **8. LANGUAGE AND MODE OF COMMUNICATING FAIR PRACTICE CODE**

- a) Fair Practices Code (in vernacular language) based on the directions outlined hereinabove shall be put in place by Aavas with the approval of their Boards.
- b) The same shall be put up on Aavas' website, for the information of various stakeholders.

## **9. REGULATION OF EXCESSIVE INTEREST CHARGED BY AAVAS**

- a) The Board of Aavas shall adopt an interest rate model taking into account relevant factors such as cost of funds, margin and risk premium and determine the rate of interest to be charged for loans and advances. The rate of interest and the approach for gradation of risk and rationale for charging different rate of interest to different categories of borrowers shall be disclosed to the borrower or customer in the application form and communicated explicitly in the sanction letter.
- b) The Board of the Aavas shall also have clearly laid down policy for penal charge/ other charges (if any).
- c) The rates of interest and the approach for gradation of risks, and penal charge (if any) shall also be made available on the website of the companies or published in the relevant newspapers. The information published in the website or otherwise published shall be updated whenever there is a change in the rates of interest.
- d) The rate of interest and penal charge (if any) must be annualized rate so that the borrower is aware of the exact rates that would be charged to the account.
- e) Instalments collected from borrowers should clearly indicate the bifurcation between interest and principal.

## **10. EXCESSIVE INTEREST CHARGED BY AAVAS**

- Aavas shall comply with the provisions of paragraph 25 of Responsible Business Conduct Directions, 2025.
- Aavas shall lay out appropriate internal principles and procedures in determining interest rates and

processing and other charges (including penal charge, if any). In this regard the directions in the Fair Practices Code about transparency in respect of terms and conditions of the loans are to be kept in view. Aavas put in place an internal mechanism to monitor the process and the operations so as to ensure adequate transparency in communications with the borrowers.

## **11. PENAL CHARGES IN LOAN ACCOUNTS**

Aavas shall comply with the instructions contained in paragraph 30 of Responsible Business Conduct Directions, 2025 on 'Fair Lending Practice - Penal Charges in Loan Accounts' as amended from time to time.

## **12. RESET OF FLOATING INTEREST RATE ON EQUATED MONTHLY INSTALMENTS (EMI) BASED PERSONAL LOANS**

Aavas shall comply with the instructions contained in paragraph 31 to 32 of Responsible Business Conduct) Directions, 2025 on Reset of Floating Interest Rate on Equated Monthly Instalments (EMI) based Personal Loans, as amended from time to time.

## **13. RESPONSIBLE LENDING CONDUCT – RELEASE OF MOVABLE / IMMOVABLE PROPERTY DOCUMENTS ON REPAYMENT/ SETTLEMENT OF PERSONAL LOANS.**

Aavas shall comply with the instructions contained in paragraphs 35 to 41 of Responsible Business Conduct Directions, 2025, as amended from time to time.

## **14. ADVERTISING, MARKETING AND SALES**

The Aavas shall ensure that:

- The Aavas shall take maximum steps to ensure that all advertising and promotional material is clear, and factual.
- 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, Aavas shall also indicate whether other fees and charges shall apply and that full details of the relevant terms and conditions are available on request or on the website.
- It shall provide information on interest rates, common fees and charges through putting up notices in their branches, through telephones or help-lines, on the Aavas'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 Aavas 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 Aavas on its own.
- The Aavas 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 registering for the same on the website or on customer service number.

- The Aavas shall apply/prescribe the code of conduct to their Direct Selling Agents/Direct Marketing Agents, 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 Aavas 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 complaint/grievance.

## **15. GUARANTORS**

The Aavas 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 Aavas;
- Circumstances in which the Aavas will call on him/her to pay up his/her liability;
- Whether the Aavas has recourse to his/her other monies in the Aavas 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 shall be discharged as also the manner in which the Aavas will notify him/her about this.
- In case the guarantor refuses to comply with the demand made by Aavas, despite having sufficient means to make payment of the dues, such guarantor would also be treated as a wilful defaulter.

The Aavas 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.

## **16. PRIVACY AND CONFIDENTIALITY**

All personal information of customers (present and past) shall be treated as private and confidential. The Aavas shall 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 Aavas are allowed to do:

- a) If the Aavas have to give the information by law;
- b) If there is a duty towards the public to reveal the information;
- c) If the Aavas's interests require to give the information [for example, to prevent fraud] but the Aavas shall 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 asks it to reveal the information, or if Aavas 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;

- d) If written permission has been obtained from the customer to provide reference of the respective customer;

## **17. GENERAL**

- Aavas shall comply with the instructions contained in paragraph 18 to 20 and 100 of Responsible Business Conduct Directions, 2025, as amended from time to time.
- Aavas shall refrain from interference in the affairs of the borrower except for the purposes provided in the terms and conditions of the loan agreement (unless information, not earlier disclosed by the borrower, has been noticed).
- In case of receipt of request from the borrower for transfer of borrowal account, the consent or otherwise i.e., objection of the Aavas, if any, shall be conveyed within 21 days from the date of receipt of request. Such transfer shall be as per transparent contractual terms in consonance with law.
- Whenever loans are given, Aavas shall explain to the customer the repayment process by way of amount, tenure and periodicity of repayment. However, if the customer does not adhere to repayment schedule, a defined process in accordance with the laws of the land shall be followed for recovery of dues. The process will involve reminding the customer by sending him/ her notice or by making personal visits and/or repossession of security if any.
- In the matter of recovery of loans, Aavas shall not resort to harassment viz. persistently bothering the borrowers at odd hours, use muscle power for recovery of loans etc. As complaints from customers also include rude behavior from the staff of the companies, Aavas shall ensure that the staff is adequately trained to deal with the customers in an appropriate manner.
- Aavas has approved policy for engaging Recovery Agents.
- Aavas shall not charge pre-payment levy or penalty on pre-closure of housing loans under the following situations:
  - a) Where the housing loan is on floating interest rate basis and pre -closed from any source.
  - b) Where the housing loan is on fixed interest rate basis and the loan is pre-closed by the borrower out of their own sources.

The expression “own sources” for the purpose means any source other than by borrowing from a bank/ HFCs/ NBFC and/or a financial institution.

- All dual/ special rate (combination of fixed and floating) housing loans will attract the pre-closure norms applicable to fixed/ floating rate depending on whether at the time of pre- closure, the loan is on fixed or floating rate. In case of a dual/special rate housing loans, the pre-closure norm for floating rate will apply once the loan has been converted into floating rate loan, after the expiry of the fixed interest rate period. This applied to all such dual/special rate housing loans being foreclosed hereafter. It is also clarified that a fixed rate loan is one where the rate is fixed for entire duration of the loan.
- Aavas shall not impose foreclosure charges/ pre-payment penalties on any floating rate term loan sanctioned for purposes other than business to individual borrowers, with or without co- obligant(s).

Aavas shall ensure compliance with the instructions contained in paragraph 33 to 34 of Responsible Business Conduct Directions, 2025, as amended from time to time.

- Aavas shall also comply with the instructions contained in paragraph 29 of Responsible Business Conduct Directions, 2025, on Key Facts Statement for Loans & Advances, as amended from time to time.
- To facilitate quick and good understanding of the major terms and conditions of housing loan agreed upon between AAVAS and the individual borrower, Aavas shall obtain a document containing the most important terms and conditions (MITC) of such loan in all cases. Duplicate copy duly executed between the AAVAS and the borrower should be handed over to the borrower under acknowledgement.
- Display of various key aspect such as service charges, interest rates, Penal charge (if any), services offered, product information, time norms for various transactions and grievance redressal mechanism, etc. is required to promote transparency in the operations of Aavas.
- AAVAS shall display about their products and services in any one or more of the following languages: Hindi, English or the appropriate local language.
- Aavas shall not discriminate on grounds of sex, caste and religion in the matter of lending. Further, Aavas shall also not discriminate visually impaired or physically challenged applicants on the ground of disability in extending products, services, facilities, etc. However, this does not preclude Aavas from instituting or participating in schemes framed for different sections of the society.
- **To publicize the code the Aavas shall:**
  - i. Provide existing and new customers with a copy of the Code
  - ii. Make this Code available on request either over the counter or by electronic communication or mail;
  - iii. Make available this Code at every branch and on their website; and
  - iv. Ensure that their staffs are trained to provide relevant information about the Code and to put the Code into practice.





SAPNE AAPKE, SAATH HAMAARA

INFORMATION BOOKLET

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 फाइनेंसियर्स 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

प्रधिकृत हस्ताक्षरी  
Authorised Signatory  
श्रीराम कल्याणरामन / Sriram Kalyanaraman  
प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यकारी अधिकारी / MD & CEO





CUSTOMER  
CARE



E-mail

**0141 6618888**

**customercare@aavas.in**



**AAVAS FINANCIERS LIMITED**

---

सूचना पुस्तिका

---



आवास फाईनेशियर्स लिमिटेड

---

(CIN: L65922RJ2011PLC034297)

पंजीकृत और कारपोरेट कार्यालय:

201-202, 2<sup>nd</sup> फ्लोर, साउथेंड स्क्वायर,

मानसरोवर इंडस्ट्रियल एरिया, जयपुर -302020 (राजस्थान)

फ़ोन: +91 141 6618800

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

विषय-सूची:-

क्रमांक	जानकारी का उल्लेख	पृष्ठ
<b>A</b>	कंपनी द्वारा की पेशकश की उत्पादों की सूची	<b>3-3</b>
<b>B</b>	ग्राहक सेवा की जानकारी :- i) मुख्य ब्याज दर ऋण पर । ii) शुल्क के प्रकार / शुल्क ।	<b>3-4</b>
<b>C</b>	सेवा प्रभार	<b>5-8</b>
<b>D</b>	शिकायत निवारण	<b>8-9</b>
<b>E</b>	ग्राहक सेवा की जानकारी	<b>9-10</b>
<b>F</b>	प्रदान की गई अन्य सेवाएं	<b>10</b>
<b>G</b>	सामान्य लेन-देन के लिए समय मानदंड	<b>11</b>
<b>H</b>	‘कनो योर कस्टमर’ और ‘एंटी -मनी लॉन्ड्रिंग के उपाय’ पर नीति	<b>12-32</b>
<b>I</b>	उचित व्यवहार संहिता	<b>33-42</b>
<b>J</b>	राष्ट्रीय आवास बैंक (पंजीकरण का प्रमाण पत्र)	<b>43-44</b>

A. कंपनी द्वारा पेश किए जाने वाले उत्पादों की सूची:-

I. आवास और संबंधित ऋण

- क) गृह खरीद ऋण;
- ख) गृह निर्माण ऋण;
- ग) घर की मरम्मत, नवीनीकरण और विस्तार ऋण;
- घ) क्रय सह निर्माण ऋण

II. संपत्ति पर ऋण;

III. एमएसएमई व्यवसाय ऋण और;

IV. कोई अन्य ऋण

B. ग्राहक सेवा की जानकारी:

I. प्रस्तावित ऋणों पर प्रमुख ब्याज दरें:-

उत्पादों की सूची	ऋण स्तर	ब्याज दर (प्रति वर्ष)*
आवास और संबंधित ऋण	कोई भी राशि	8.50 से
संपत्ति पर ऋण और कोई अन्य ऋण	कोई भी राशि	11 से
एमएसएमई व्यवसाय ऋण	कोई भी राशि	11 से

\* उपरोक्त मानक ब्याज दर, उपयुक्त अनुमोदन के साथ क्रेडिट चेक, संपत्ति कागज / व्यापार विंटेज और अन्य मापदंडों के आधार पर कुछ परिवर्तन हो सकते हैं

गृह ऋण ब्याज दर और संबंधित ऋण उत्पादों को प्रभावित करने वाले कारक:

- ग्राहक प्रोफाइल:** वेतनभोगी या स्व-नियोजित जैसे उधारकर्ता जिनके पास दस्तावेजित आय या निर्धारित आय है।
- क्रेडिट इतिहास:** उचित ब्याज दरों पर ऋण प्राप्त करने में क्रेडिट स्कोर एक महत्वपूर्ण कारक के रूप में उभरा है। क्रेडिट स्कोर पुनर्भुगतान इतिहास, वित्तीय अनुशासन या आदतों और ऋण योग्यता का विवरण है। कम क्रेडिट स्कोर उच्च क्रेडिट जोखिम को दर्शाता है, जिसके कारण ऋणदाता अपने जोखिमों को कवर करने के लिए उच्च ब्याज दर वसूलेंगे और इसके विपरीत।
- संपत्ति का प्रकार:** संपत्ति का स्थान जैसे ग्राम पंचायत, नगर परिषद या नगर निगम और विकास प्राधिकरण की संपत्तियाँ आदि।
- ब्याज दर का प्रकार:** आवास ब्याज दर के लिए निश्चित दर और फ्लोटिंग दर पद्धति प्रदान करता है। AFL प्राइम लेंडिंग रेट में परिवर्तन के आधार पर फ्लोटिंग ब्याज दरें बदलती हैं। निश्चित दर और इसकी अवधि किफायती आवास निधि, शहरी कम आय निधि, एनएचबी से किसी अन्य विशिष्ट योजना और वित्तीय संस्थानों (बैंक, म्यूचुअल फंड, बॉन्ड मार्केट, एफआई, बहुपक्षीय संस्थान आदि) से अन्य निश्चित दर उधार जैसे विशिष्ट उधारों पर निर्भर करती है। उपरोक्त के आधार पर, निश्चित ब्याज दर आवधिक विश्राम पर होती है।
- जोखिम प्रीमियम:** व्यवसाय से संबंधित जोखिमों को कवर करने के लिए आधार जोखिम प्रीमियम।
- बाजार की गतिशीलता:** इसमें बाजार परिदृश्य और प्रतिस्पर्धी तीव्रता शामिल है।

संपत्ति के बदले ऋण, एमएसएमई व्यवसाय ऋण और संबंधित ऋण उत्पादों को प्रभावित करने वाले: अतिरिक्त कारक:

7. **व्यवसाय की प्रकृति:** व्यवसाय की प्रकृति उन गतिविधियों से परिभाषित होती है जिसमें व्यक्ति/कंपनी संलग्न होती है। यह अवधि ऋण ब्याज दरों को निर्धारित करने में महत्वपूर्ण कारक है क्योंकि यह ऋणदाता को यह जांचने में मदद करता है कि व्यवसाय लाभदायक है या नहीं।

8. **व्यवसाय विंटेज और टर्नओवर:** स्थापित व्यवसायों के पास ऋण को संभालने का एक सिद्ध ट्रैक रिकॉर्ड है। नए व्यवसायों के विपरीत, वे ऋणदाता को सुरक्षा की भावना प्रदान करते हैं, जो कम ब्याज दरों में तब्दील हो जाता है। स्वस्थ व्यावसायिक वित्तीय स्थिति का अर्थ है राजस्व में स्थिरता और इसलिए, एक काफी आरामदायक ऋण राशि और पुनर्भुगतान शर्तें।

9. **पुनर्भुगतान अवधि:** कम अवधि वाले ऋणों को कम अवधि के लिए उधार लेने के अनुसार कम कीमत मिल सकती है, (भले ही ईएमआई अधिक हो) लंबी अवधि वाले ऋणों की तुलना में (जिनकी ईएमआई कम होगी लेकिन ब्याज दर अधिक होगी)।

10. **ऋण टिकट का आकार:** कम टिकट वाले ऋणों की परिचालन लागत अधिक होती है।

II. विशेष उल्लेखित खाते (एसएमए) और गैर-निष्पादित परिसंपत्ति (एनपीए) के रूप में खाते का वर्गीकरण:

ए) उधारकर्ता को ईएमआई/पीईएमआईआई का भुगतान नियत तारीख को या उससे पहले करना होगा जैसा कि अनुसूची में उल्लेख किया गया है।

बी) देय तिथि के अंत में ब्याज/सिद्धांत/ईएमआई या पीईएमआईआई के भुगतान में किसी भी चूक की स्थिति में, उधारकर्ता के खाते को निम्नलिखित के रूप में वर्गीकृत किया जाएगा:

एसएमए उप-श्रेणियाँ	वर्गीकरण-मूलधन या ब्याज भुगतान या कोई अन्य राशि पूर्ण या आंशिक रूप से अतिदेय
एसएमए -0	30 दिनों तक
एसएमए -1	30 दिनों से अधिक और 60 दिनों तक
एसएमए -2	60 दिनों से अधिक और 90 दिनों तक
एनपीए	90 दिनों से अधिक

सी) इसके अलावा, एसएमए के साथ-साथ एनपीए के रूप में उधारकर्ता खातों का वर्गीकरण प्रासंगिक तिथि के लिए दिन के अंत की प्रक्रिया के हिस्से के रूप में किया जाएगा और एसएमए या एनपीए वर्गीकरण तिथि कैलेंडर तिथि होगी।

## सूचना पुस्तिका

घ) एक बार जब ऋण को एनपीए के रूप में वर्गीकृत कर दिया जाता है, तो यह तब तक बना रहेगा जब तक कि उधारकर्ता द्वारा ईएमआई/पीईएमआई की पूरी बकाया राशि का भुगतान नहीं कर दिया जाता है। क्रेडिट ब्यूरो और नियामक प्राधिकरणों को रिपोर्टिंग और सरफेसी अधिनियम के तहत कार्रवाई शुरू करने के अनुसार होगा।

ई) ईएमआई/पीईएमआई की पूरी बकाया राशि का पूरा भुगतान करने पर ऋण खाते को मानक वर्गीकरण में अपग्रेड किया जा सकता है।

### उदाहरण:

श्री ए ने आवास फाईनेशियर्स लिमिटेड से ऋण लिया है जिसे उन्हें मासिक आधार (आवृत्ति) पर ईएमआई का भुगतान करते हुए 10 वर्षों में चुकाने की आवश्यकता है। उसकी ईएमआई चुकाने की नियत तारीख हर महीने की 5वीं तारीख है। श्री ए को नवंबर महीने के लिए अपनी ईएमआई का भुगतान नियत तारीख पर करना था जो कि 05 नवंबर, 2021 है। श्री ए ने इस तारीख के लिए दिन के अंत की प्रक्रिया में अपनी ईएमआई का भुगतान नहीं किया, श्री ए के खाते के अतिदेय की तारीख होगी 05 नवंबर, 2021 और उसके ऋण खाते को एसएमए-0 के रूप में टैग किया जाएगा। यदि श्री ए लगातार 30 दिनों के लिए भुगतान नहीं करना जारी रखते हैं, तो 30 वें दिन यानी 05 दिसंबर, 2021 को पूरा होने की अंतिम प्रक्रिया में, उनके ऋण खाते को एसएमए-1 के रूप में टैग किया जाएगा। इसी तरह, श्री ए अपनी ईएमआई का भुगतान नहीं करना जारी रखते हैं, उनका ऋण खाता अतिदेय रहता है और अगले 30 दिनों के अंत में 05 दिसंबर, 2021 से, अगले 30 वें दिन यानी 04 जनवरी, 2022 को पूरा होने की अंतिम प्रक्रिया में, उनका ऋण दिन के अंत की प्रक्रिया में खाते को एसएमए -2 के रूप में टैग किया जाएगा। श्री ए निरंतर अतिदेय बने रहने के लिए, इसे अगले 30 दिनों की दिन की समाप्ति प्रक्रिया, यानी 03 फरवरी, 2022 को चलाने पर एनपीए के रूप में वर्गीकृत किया जाएगा।

### III. शुल्क के प्रकार / शुल्क:-

प्रोसेसिंग शुल्क	पहले वितरण से वितरण या कटौती से पहले 2% + 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

### C. सेवा प्रभार:-

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



## सूचना पुस्तिका

विवरण	शुल्क
<b>अग्रिम शुल्क (शुल्क वितरण से पहले/दौरान)</b>	
प्रसंस्करण शुल्क	पहले वितरण से वितरण या कटौती से पहले 2% + 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
प्रारंभिक धन जमा (आईएमडी शुल्क)	5,000 तक + जीएसटी (गैर-वापसी योग्य, प्रसंस्करण या प्रशासनिक शुल्क का हिस्सा, ऋण राशि से जुड़ा हुआ)
गैर पोस्टल स्टाम्प / स्टॉम्प ड्यूटी	राज्य के लागू कानून के अनुसार
गैर - भार प्रमाणपत्र / कानूनी सत्यापन रिपोर्ट	रु6000/- + जीएसटी तक
RCU शुल्क	रु1000 /- + जीएसटी तक
मूल्यांकन / तकनीकी शुल्क	रु. 3000/- + जीएसटी तक प्रत्येक रिपोर्ट के लिए
भाग-भुगतान के दौरान में तकनीकी जांच शुल्क*	रु. 300/- + जीएसटी तक
सरसई : चार्ज का निर्माण/संशोधन	रु. 100/- + जीएसटी (5 लाख ऋण के ऊपर) और; रु. 50/- + जीएसटी (5 लाख ऋण तक) या CERSAI द्वारा लगाए गए शुल्क के अनुसार
आरओसी चार्ज सृजन	वास्तविक खर्च के अनुसार (जहां लागू हो)
समाप्ति-प्रमाणपत्र	रु. 500/- + जीएसटी
पोस्ट वितरित दस्तावेज़ (पीडीडी) प्रभार	ऋण राशि का 0.25% + जीएसटी
<b>ग्राहक सेवा प्रभार :</b>	
ऋण पर भाग- पूर्वभुगतान/ फोरक्लोजर शुल्क प्रभार	<p>A) चलायमान ब्याज दर</p> <p>सह-उधारकर्ता के साथ या बिना, व्यक्तिगत और/या गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को स्वीकृत किसी भी ऋण के लिए, किसी भी स्रोत के माध्यम से किए गए आंशिक या पूर्ण पूर्व भुगतान के कारण कोई शुल्क देय नहीं होगा, सिवाय इसके कि जब ऋण व्यावसायिक उद्देश्य के लिए स्वीकृत किया गया हो।</p> <p>हालाँकि, व्यक्तियों और माइक्रो या लघु उद्यमों (MSEs) को व्यवसाय के उद्देश्य से दी गई ऋण राशि पर, जिसकी स्वीकृत राशि या सीमा ₹50 लाख तक हो, सह-उधारकर्ता के साथ या बिना, यदि ऐसे ऋण 1 जनवरी 2026 या उसके बाद स्वीकृत किए गए हैं, तो उन पर पूर्व-भुगतान शुल्क लागू नहीं किए जाएंगे।</p> <p>सह-उधारकर्ता के साथ या बिना व्यक्तिगत और/या गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को व्यावसायिक उद्देश्य के लिए स्वीकृत किसी भी ऋण के लिए, किसी भी स्रोत के माध्यम से किए गए आंशिक या पूर्ण पूर्व भुगतान के कारण शुल्क देय होंगे। निम्नानुसार लागू शुल्क:</p>

### सूचना पुस्तिका

	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 5%+ जीएसटी जैसा लागू हो, भाग- पूर्वभुगतान शुल्क भाग- पूर्वभुगतान होने के पूर्ण या आंशिक सिद्धांत पर लगाया जाएगा, यदि ऋण पहले संवितरण के 12 महीनों के भीतर ऋण बंद हो जाता है या भाग- पूर्वभुगतान हो जाता है।</li> <li>2. 3% + जीएसटी जैसा लागू हो, पहले भुगतान के 12 महीनों के बाद ऋण बंद होने या भाग- पूर्वभुगतान होने की स्थिति में, भाग- पूर्वभुगतान होने के पूर्ण या आंशिक सिद्धांत पर भाग- पूर्वभुगतान शुल्क लगाया जाएगा।</li> </ol> <p>निम्नलिखित ऋण व्यवसाय ऋण के रूप में योग्य होंगे: एमएसएमई ऋण, संपत्ति पर ऋण / व्यवसाय के उद्देश्य के लिए गृह इकिटी ऋण अर्थात कार्यशील पूंजी, व्यवसाय ऋण का शेष हस्तांतरण, व्यवसाय का विस्तार, वाणिज्यिक संपत्ति का अधिग्रहण, धन का कोई समान अंतिम उपयोग और व्यावसायिक उद्देश्यों के लिए लिया गया कोई भी ऋण।</p>
	<p>बी) ब्याज की निश्चित दर</p> <p>ब्याज की निश्चित दर सह-उधारकर्ता के साथ या बिना व्यक्तिगत और/या गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को स्वीकृत किसी भी गृह ऋण के लिए, स्वयं के स्रोतों के माध्यम से किए गए आंशिक या पूर्ण पूर्व भुगतान के कारण कोई शुल्क देय नहीं होगा।</p> <p>गृह ऋण पूर्व-भुगतान के लिए स्वयं के स्रोत के अलावा और गैर- गृह ऋण पूर्व-भुगतान किसी भी स्रोत के बावजूद, सह-उधारकर्ता शुल्क के साथ या बिना लागू:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 5%+ जीएसटी जैसा लागू हो, भाग- पूर्वभुगतान शुल्क भाग- पूर्वभुगतान होने के पूर्ण या आंशिक सिद्धांत पर लगाया जाएगा, यदि पहले संवितरण के 12 महीनों के भीतर ऋण बंद हो जाता है या भाग- पूर्वभुगतान हो जाता है।</li> <li>2. 3% + जीएसटी जैसा लागू हो, पहले भुगतान के 12 महीनों के बाद ऋण बंद होने या भाग- पूर्वभुगतान होने की स्थिति में, भाग- पूर्वभुगतान होने के पूर्ण या आंशिक सिद्धांत पर भाग- पूर्वभुगतान शुल्क लगाया जाएगा।</li> </ol>

## सूचना पुस्तिका

	<p>इस उद्देश्य के लिए अभिव्यक्ति "स्वयं के स्रोत" का अर्थ बैंक/एचएफसी/एनबीएफसी या वित्तीय संस्थान से उधार लेने के अलावा कोई अन्य स्रोत है। ग्राहक को ऐसे दस्तावेज जमा करने होंगे जिन्हें कंपनी ऋण के पूर्व भुगतान के समय धन के स्रोत का पता लगाने के लिए उपयुक्त और उचित समझे।</p> <p>1) ऊपर बताए गए पर भाग- पूर्वभुगतान/ फौजदारी शुल्क इस ऋण समझौते के निष्पादन की तारीख के अनुसार हैं, हालांकि वे आवास की प्रचलित नीतियों के अनुसार परिवर्तन के अधीन हैं और तदनुसार समय-समय पर भिन्न हो सकते हैं। उधारकर्ताओं से अनुरोध है कि नवीनतम लागू शुल्कों के लिए <a href="http://www.aavas.in">www.aavas.in</a> देखें।</p>
चेक/ ईसीएस/ ऐसीएच बाउंस प्रभार (प्रति दस्तावेज/ ट्रांजेक्शन)	रु 500/- प्लस जीएसटी यदि लागू हो
अवैतनिक PEMI/EMI पर ब्याज	बकाया पीईएमआई/ईएमआई पर विलंबित भुगतान पर ब्याज, सुधार की तिथि तक संविदात्मक दर पर लगाया जाएगा।
<b>विलंब भुगतान शुल्क</b>	5% प्रति वर्ष पीईएमआई/ ईएमआई भुगतान में विलंबित भुगतान में देरी के लिए नियत तारीख से साथ जीएसटी, यदि लागू हो
<p>अन्य दंड शुल्क:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>सुरक्षा के निर्माण से संबंधित गैर-अनुपालन या शुल्क दर्ज करें या सुरक्षा जारी रखें</li> <li>महत्वपूर्ण या सामग्री का गैर-अनुपालन / उल्लंघन अभ्यावेदन और वारंटी</li> <li>ऋण समझौता के अनुबंध खंड के निष्पादन में चूक</li> </ol>	<p>डिफॉल्ट के दिनों के लिए बकाया ऋण राशि पर 1% (जीएसटी सहित, यदि लागू हो), यदि ऐसे डिफॉल्ट को रोकने के लिए उपयुक्त माना जाए तो लगाया जाएगा। ऐसे शुल्क का पूंजीकरण नहीं किया जाएगा, अर्थात इन शुल्कों पर कोई अतिरिक्त ब्याज नहीं जोड़ा जाएगा।</p>
प्रतिलिपि संपत्ति कागजात	रु. 600/-+ जीएसटी
ऋण/संवितरण रद्दीकरण शुल्क	<ol style="list-style-type: none"> <li>10 लाख तक की ऋण स्वीकृति राशि के लिए - रु. 1,500/- + जीएसटी</li> <li>10 लाख से 25 लाख के बीच की ऋण स्वीकृति राशि के लिए - रु. 2,500/- + जीएसटी</li> <li>25 लाख से अधिक की ऋण स्वीकृति राशि के लिए - रु. 5,000/-+ जीएसटी</li> </ol>
दस्तावेज पुनर्प्राप्ति शुल्क	रु. 500/- +जीएसटी और अन्य वैधानिक कर

**सूचना पुस्तिका**

ऋण पूर्वभुगतान / समापन (पूरी तरह से) कथन / खाते का विवरण / चुकौती अनुसूची प्रभार	रु. 600/- + जीएसटी
संग्रह अनुवर्ती शुल्क	ग्राहक के स्थान पर व्यक्तिगत रूप से जाकर संग्रह करने की स्थिति में, ₹300/- + जीएसटी
ब्याज दर परिवर्तन/ पुनःनिर्धारण <ul style="list-style-type: none"> <li>चलायमान से चलायमान ब्याज दर विधि यथावत</li> <li>स्थायी से चलायमान ब्याज दर अथवा परिवर्तनशील से स्थायी ब्याज दर विधि</li> <li>स्थायी से स्थायी ब्याज दर विधि यथावत</li> </ul>	मूल बकाया राशि का 2% तक + जीएसटी
चैक /एसीएच स्वैपिंग प्रभार (प्रति सेट)	
पीडीसी से पीडीसी	रु. 1200/+ जीएसटी
पीडीसी से एसीएच	शून्य
एसीएच से एसीएच	शून्य
एसीएच से पीडीसी	रु. 1200/+ जीएसटी
शिकायत हैंडलिंग शुल्क	शून्य
रिकवरी (कानूनी / कब्जा एवं सहायक खर्च)	वास्तविक खर्च के अनुसार + जीएसटी (जहाँ लागू हो)
<b>फोरक्लोज़र के समय शुल्क</b>	
कैश हैंडलिंग शुल्क (पूर्व भुगतान के लिए)	कैश हैंडलिंग के लिए 5 रुपए/- प्रति हजार तक + जीएसटी
CERSAI : ऋण बंद होने के समय :- शुल्क की संतुष्टि (ग्रहणाधिकार को हटाने)	शून्य

\*जैसा लागू हो

नोट:- भारत सरकार ने 1 जुलाई 2017 से माल और सेवा कर लागू कर दिया है। जिसके तहत सेवा कर (जी एस टी) की दर 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 पूर्वाह्न से 6:30 शाम तक) या

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

**हमारा सेंट्रल ग्राहक संबंध प्रबंधन (सीआरएम) सेल, नीचे मोड के माध्यम से**



SAPNE AAPKE, SAATH HAMAARA

कस्टमर केयर नं: - + 91-0141-6618888

कस्टमर केयर ई-मेल आईडी:- [customercare@aavas.in](mailto:customercare@aavas.in)

वेबसाइट पर दर्ज करके: [www.aavas.in](http://www.aavas.in)

## सूचना पुस्तिका

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 दिनों के अंदर कोई प्रतिसाद प्राप्त नहीं करते हैं तो आप लिख सकते हैं, मेल या फोन कंपनी के नोडल अधिकारी को :-

सुश्री प्रतिभा शर्मा  
(नोडल अधिकारी)  
आवास फाईनेशियल लिमिटेड  
201-202, 2nd फ्लोर, साउथेंड स्कायर,  
मानसरोवर इंडस्ट्रियल एरिया, जयपुर -302020 (राजस्थान)  
ई-मेल आईडी: [pratibha.sharma@aavas.in](mailto:pratibha.sharma@aavas.in)  
कार्यालय: +91 141-4659230  
मोबाइल: +91 8003999547

इस मामले की जांच करने के बाद, हम ग्राहक को हमारी अंतिम प्रतिक्रिया भेजेंगे या समझाएंगे 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 एक माह की अवधि के भीतर भी अनसुलझा रहता 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 विनियामक 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

### 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](mailto: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/ फोरक्लोजर	21 दिनों के भीतर
2	शीर्षक दस्तावेज़ की प्रतिलिपि	15 दिनों के भीतर
3	ईएमआई की नकद रसीद	काउंटर पर
4	ऋण बंदी पर मूल दस्तावेज़ की वापसी/ संवाद	ऋण की पूर्ण चुकौती/शनपटान के 30 दिनों के भीतर
5	अनापत्ति प्रमाण पत्र	15 दिनों के भीतर

कनो योर कस्टमर' और 'एंटी -मनी लॉन्ड्रिंग के उपाय' पर नीति/ अपने ग्राहक को जानें एवं धन शोधन निरोधक उपाय नीति

#### 1. परिचय एवं नियामक ढांचा

(i) Aavas Financiers Limited (“कंपनी/Aavas”) एक आवास वित्त कंपनी है, जो भारतीय रिज़र्व बैंक (RBI) द्वारा विनियमित है तथा नेशनल हाउसिंग बैंक (NHB) के पर्यवेक्षण में कार्य करती है। तदनुसार, यह अपने ग्राहक को जानें (KYC) और धन शोधन



निरोधक (AML) नीति (“नीति”) समय-समय पर संशोधित निम्नलिखित कानूनों, नियमों और नियामकीय निर्देशों के अनुपालन में तैयार की गई है:

- भारतीय रिज़र्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियां – अपने ग्राहक को जानें) निर्देश, 2025, जो आवास वित्त कंपनियों (HFCs) (“RBI मास्टर डायरेक्शन”) पर लागू हैं,
- धन शोधन निवारण अधिनियम, 2002 (“PMLA”),
- धन शोधन निवारण (अभिलेखों का रखरखाव) नियम, 2005 (“PML नियम”), और
- RBI, NHB और अन्य वैधानिक प्राधिकरणों द्वारा जारी लागू परिपत्र, अधिसूचनाएं, दिशानिर्देश और स्पष्टीकरण।

(ii) इस नीति का उद्देश्य है:

- यह सुनिश्चित करना कि सभी आवश्यक ग्राहक पहचान प्रक्रिया (“CIP”) / ग्राहक उचित सावधानी (“CDD”) / उन्नत उचित सावधानी (“EDD”) उपायों का पालन किया जाए।
- ग्राहक की उचित सावधानी, जोखिम प्रबंधन, अभिलेख संधारण और रिपोर्टिंग दायित्वों के प्रति कंपनी के दृष्टिकोण को दर्शाना।
- कंपनी को जानबूझकर या अनजाने में, धन शोधन, आतंकवादी वित्तपोषण या प्रसार वित्तपोषण के लिए इस्तेमाल किए जाने से रोकना।
- कंपनी को अपने ग्राहकों और उनके वित्तीय लेन-देन को समझने में सक्षम बनाना।
- उचित जोखिम-आधारित नियंत्रण और उचित सावधानी के उपायों को स्थापित करना।
- लागू नियामकीय और वैधानिक शर्तों का पूर्ण अनुपालन सुनिश्चित करना।

(iii) इस नीति को Aavas Financiers Limited के **निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित किया गया है।**

(iv) NHB/ RBI/ या किसी अन्य नियामक प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर जारी किए गए सभी वर्तमान और भविष्य के परिपत्र / निर्देश / दिशानिर्देश / मार्गदर्शन नोट कंपनी की KYC AML नीति के लिए मार्गदर्शक बल होंगे और वे इस नीति की सामग्री के ऊपर मान्य होंगे।

## **2. परिभाषाएं**

इस नीति में प्रयुक्त और परिभाषित न किए गए शब्दों का वही अर्थ होगा जो उन्हें RBI मास्टर डायरेक्शन में समय-समय पर संशोधित रूप में दिया गया है।

(i) ‘**अधिनियम**’ और ‘**नियम**’ से अभिप्राय क्रमशः धन शोधन निवारण अधिनियम, 2002 और धन शोधन निवारण (अभिलेखों का रखरखाव) नियम, 2005 तथा उनके संशोधनों से है।

(ii) ‘**लाभार्थी स्वामी (BO)**’:

- a) जहां **ग्राहक एक कंपनी है**, वहां BO वह स्वाभाविक व्यक्ति होंगे, जो अकेले या मिलकर, या एक या अधिक कानूनी इकाइयों के माध्यम से, कंपनी में नियंत्रक स्वामित्व हित रखते हैं या अन्य माध्यमों से नियंत्रण का प्रयोग करते हैं।

स्पष्टीकरण: इस उप-खंड के उद्देश्य के लिए-

- ‘नियंत्रक स्वामित्व हित’ का अर्थ कंपनी के अंशों या पूंजी या लाभ के 10 प्रतिशत से अधिक के स्वामित्व / अधिकार से है।
- ‘नियंत्रण’ में अधिकांश निदेशकों की नियुक्ति का अधिकार या प्रबंधन या नीतिगत निर्णयों को नियंत्रित करने का अधिकार शामिल होगा, जिसमें उनकी अंशधारिता या प्रबंधन अधिकार या अंशधारक समझौतों या मतदान समझौतों के आधार पर नियंत्रण भी शामिल है।

## सूचना पुस्तिका

- b) जहां **ग्राहक एक साझेदारी फर्म है**, BO वह स्वाभाविक व्यक्ति होंगे, जो अकेले या मिलकर, या एक या अधिक कानूनी इकाइयों के माध्यम से, साझेदारी की पूंजी या लाभ के 10 प्रतिशत से अधिक के स्वामित्व / अधिकार रखते हैं या अन्य माध्यमों से नियंत्रण का प्रयोग करते हैं।  
स्पष्टीकरण: इस उप-खंड के उद्देश्य के लिए, 'नियंत्रण' में प्रबंधन या नीतिगत निर्णय को नियंत्रित करने का अधिकार शामिल होगा।
- c) जहां **ग्राहक एक गैर-निगमित संघ या व्यक्तियों का समूह है**, वहां BO वह स्वाभाविक व्यक्ति होंगे, जो अकेले या मिलकर, या एक या अधिक कानूनी इकाइयों के माध्यम से, गैर-निगमित संघ या व्यक्तियों के समूह की संपत्ति या पूंजी या लाभ के 15 प्रतिशत से अधिक के स्वामित्व / अधिकार रखते हैं।  
स्पष्टीकरण: 'व्यक्तियों का समूह' शब्द में सोसाइटी भी शामिल हैं। जहां ऊपर (a), (b) या (c) के तहत कोई भी स्वाभाविक व्यक्ति की पहचान नहीं होती है, वहां BO वह संबंधित प्राकृतिक व्यक्ति होगा जो वरिष्ठ प्रबंधकीय अधिकारी का पद में कार्यरत है।
- d) जहां **ग्राहक एक ट्रस्ट है**, वहां BO की पहचान में ट्रस्ट के लेखक, ट्रस्टी, ट्रस्ट में 10 प्रतिशत या उससे अधिक हित रखने वाले लाभार्थियों और नियंत्रण या स्वामित्व की श्रृंखला के माध्यम से ट्रस्ट पर अंतिम प्रभावी नियंत्रण रखने वाले किसी अन्य स्वाभाविक व्यक्ति की पहचान शामिल होगी।

(iii) **'प्रमाणित प्रति'** प्राप्त करने का अर्थ, आधार नंबर के कब्जे के प्रमाण की प्रति (जहां ऑफ़लाइन सत्यापन नहीं किया जा सकता) या ग्राहक द्वारा प्रस्तुत किसी भी अन्य आधिकारिक रूप से वैध दस्तावेज़ की मूल दस्तावेज़ के साथ तुलना करना होगा और कंपनी का एक अधिकृत अधिकारी अधिनियम में निहित प्रावधानों के अनुसार उस प्रति पर इस तुलना का अभिलेख दर्ज करेगा। यह प्रावधान किया जाता है कि अनिवासी भारतीयों (NRIs) और भारतीय मूल के व्यक्तियों (PIOs) के मामले में, जैसा कि विदेशी मुद्रा प्रबंधन (जमा) विनियम, 2016 {FEMA 5(R)} में परिभाषित है, विकल्प के रूप में निम्नलिखित में से किसी एक द्वारा प्रमाणित मूल प्रमाणित प्रति प्राप्त की जा सकती है:

- भारत में पंजीकृत अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों की विदेशी शाखाओं के अधिकृत अधिकारी,
- वे विदेशी बैंकों की शाखाएं, जिनके साथ भारतीय बैंकों के बैंकिंग संबंध हैं,
- विदेश में नियुक्त नोटरी पब्लिक,
- न्यायालय के मजिस्ट्रेट,
- न्यायाधीश,
- उस देश में स्थित भारतीय दूतावास / महावाणिज्य दूतावास, जहां अनिवासी ग्राहक निवास करता है।

(iv) **'सेंट्रल KYC रिकॉर्ड रजिस्ट्री (CKYCR)'** से आशय नियमों के नियम 2(1) के अंतर्गत परिभाषित उस इकाई से है, जो किसी ग्राहक के KYC अभिलेख को डिजिटल रूप में प्राप्त करने, संग्रहित करने, सुरक्षित रखने तथा पुनः प्राप्त करने का कार्य करती है।

(v) **'ग्राहक'** से आशय ऐसे व्यक्ति से है, जो कंपनी के साथ किसी वित्तीय लेनदेन या गतिविधि में संलग्न है, तथा इसमें वह व्यक्ति भी शामिल है, जिसकी ओर से वह व्यक्ति, जो उक्त लेनदेन या गतिविधि में संलग्न है, कार्य कर रहा है।

(vi) **'ग्राहक उचित सावधानी (CDD)'** से आशय ग्राहक तथा लाभार्थी स्वामी की पहचान और सत्यापन से है, जो विश्वसनीय एवं स्वतंत्र पहचान स्रोतों का इस्तेमाल करके किया जाता है।

स्पष्टीकरण: CDD में निम्नलिखित शामिल होंगे:

- ग्राहक की पहचान करना, विश्वसनीय एवं स्वतंत्र पहचान स्रोतों का इस्तेमाल करके उसकी पहचान का सत्यापन करना, तथा जहां लागू हो, व्यावसायिक संबंध के उद्देश्य और उसकी अभिप्रेत प्रकृति से संबंधित जानकारी प्राप्त करना;
- ग्राहक के व्यवसाय की प्रकृति तथा उसके स्वामित्व और नियंत्रण को समझने के लिए उचित कदम उठाना;

## सूचना पुस्तिका

- c) यह निर्धारित करना कि क्या ग्राहक किसी लाभार्थी स्वामी की ओर से कार्य कर रहा है, तथा लाभार्थी स्वामी की पहचान करना और उसकी पहचान का सत्यापन करने के लिए विश्वसनीय एवं स्वतंत्र पहचान स्रोतों का इस्तेमाल करते हुए सभी आवश्यक कदम उठाना।

(vii) 'ग्राहक पहचान' से आशय CDD की प्रक्रिया को अपनाने से है।

(viii) 'नामित निदेशक' से आशय कंपनी के निदेशक मंडल द्वारा नामित उस व्यक्ति से है, जो PML अधिनियम तथा नियमों के अध्याय IV के अंतर्गत लगाए गए दायित्वों के अनुपालन को सुनिश्चित करने के लिए उत्तरदायी होता है, तथा इसमें प्रबंध निदेशक या पूर्णकालिक निदेशक भी शामिल होंगे।

(ix) 'डिजिटल KYC' से आशय उस प्रक्रिया से है, जिसमें कंपनी का अधिकृत अधिकारी, अधिनियम के प्रावधानों के अनुसार, ग्राहक की लाइव फ़ोटो तथा आधिकारिक वैध दस्तावेज़ या आधार के स्वामित्व का प्रमाण (जहां ऑफ़लाइन सत्यापन नहीं किया जा सकता हो) को कैप्चर करता है, साथ ही उस स्थान के अक्षांश और देशांतर का विवरण भी दर्ज करता है, जहां ऐसी लाइव फ़ोटो ली जा रही हो।

(x) 'समतुल्य ई-दस्तावेज़' से आशय ऐसे दस्तावेज़ के इलेक्ट्रॉनिक समकक्ष से है, जिसे उस दस्तावेज़ की जारी करने वाली प्राधिकृत संस्था द्वारा उसकी मान्य डिजिटल हस्ताक्षर के साथ जारी किया गया हो; तथा इसमें सूचना प्रौद्योगिकी (डिजिटल लॉकर सुविधाएँ प्रदान करने वाले मध्यस्थों द्वारा सूचना का संरक्षण और अभिलेखन) नियम, 2016 के नियम 9 के अनुसार ग्राहक के डिजिटल लॉकर अकाउंट में जारी किए गए दस्तावेज़ भी शामिल हैं।

(xi) 'अपने ग्राहक को जानें (KYC) पहचानकर्ता' से आशय उस विशिष्ट नंबर या कोड से है, जो सेंट्रल KYC रिकॉर्ड रजिस्ट्री (CKYCR) द्वारा किसी ग्राहक को आवंटित किया जाता है।

(xii) 'नॉन-फेस-टू-फेस ग्राहक' से आशय ऐसे ग्राहकों से है, जो NBFC की शाखा / कार्यालयों में व्यक्तिगत रूप से उपस्थित हुए बिना या कंपनी के अधिकारियों से मिले बिना अपना अकाउंट खोलते हैं।

(xiii) 'आधिकारिक वैध दस्तावेज़ (OVD)' से आशय पासपोर्ट, ड्राइविंग लाइसेंस, आधार नंबर के स्वामित्व का प्रमाण, भारत निर्वाचन आयोग द्वारा जारी मतदाता पहचान पत्र, NREGA द्वारा जारी एवं राज्य सरकार के अधिकारी द्वारा विधिवत हस्ताक्षरित जॉब कार्ड, तथा राष्ट्रीय जनसंख्या रजिस्टर द्वारा जारी वह पत्र, जिसमें नाम और पता का विवरण शामिल हो, से है।

बशर्ते कि,

- जहां ग्राहक आधार नंबर के स्वामित्व का प्रमाण OVD के रूप में प्रस्तुत करता है, वहां वह उसे उस रूप में प्रस्तुत कर सकता है, जैसा कि भारतीय विशिष्ट पहचान प्राधिकरण (UIDAI) द्वारा जारी किया गया हो।
- जब ग्राहक ऐसा OVD प्रस्तुत करता है, जिसमें पता अपडेट किया गया नहीं है, तो नीचे दिए गए दस्तावेज़ या उनके समतुल्य ई-दस्तावेज़, केवल पते के प्रमाण के सीमित उद्देश्य के लिए OVD माने जाएंगे:-
  - किसी भी सेवा प्रदाता का बिल जो 2 महीने से अधिक पुराना न हो (जैसे: बिजली, लैंडलाइन टेलीफ़ोन, पोस्ट-पेड मोबाइल, पाइपड गैस या पानी का बिल);
  - संपत्ति कर या नगरपालिका कर की रसीद;
  - सरकारी विभागों या सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों द्वारा सेवानिवृत्त कर्मचारियों को जारी किए गए पेंशन भुगतान आदेश (PPOs), बशर्ते उनमें पता लिखा हो;
  - राज्य सरकार या केंद्र सरकार के विभागों, वैधानिक या नियामक निकायों, सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों, अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों, वित्तीय संस्थानों तथा सूचीबद्ध कंपनियों द्वारा जारी नियोक्ता का Aavas आवंटन पत्र, तथा ऐसे नियोक्ताओं द्वारा आधिकारिक Aavas आवंटित किए जाने से संबंधित लीव एंड लाइसेंस समझौते;

## सूचना पुस्तिका

- c) ग्राहक, उपर्युक्त (b) में निर्दिष्ट दस्तावेज़ प्रस्तुत करने की तिथि से तीन माह की अवधि के भीतर, वर्तमान पते वाला OVD प्रस्तुत करेगा।

स्पष्टीकरण: इस खंड के प्रयोजन के लिए, कंपनी किसी दस्तावेज़ को OVD मानेगी, भले ही उसके जारी किए जाने के पश्चात नाम में बदलाव हुआ हो, बशर्ते कि ऐसा नाम बदलाव राज्य सरकार द्वारा जारी विवाह प्रमाण पत्र या राजपत्र अधिसूचना द्वारा समर्थित हो, जिसमें नाम बदलाव का उल्लेख किया गया हो।

- (xiv) 'ऑफ़लाइन सत्यापन' का वही अर्थ होगा, जो आधार (वित्तीय तथा अन्य सब्सिडी, लाभ और सेवाओं की लक्षित आपूर्ति) अधिनियम, 2016 (18 of 2016) ("आधार अधिनियम") की धारा 2 के खंड (pa) में उसे प्रदान किया गया है।

- (xv) 'निरंतर उचित सावधानी' से आशय अकाउंट्स में होने वाले लेनदेन की नियमित निगरानी से है, ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि ये लेनदेन ग्राहकों, उनके व्यवसाय, जोखिम प्रोफ़ाइल, तथा निधि / संपत्ति के स्रोत के संबंध में कंपनी की जानकारी के अनुरूप हों।

- (xvi) 'आवधिक अपडेट' से आशय उन कदमों से है, जो CDD प्रक्रिया के अंतर्गत एकत्र किए गए दस्तावेज़ों, डेटा या जानकारी को अपडेट और प्रासंगिक बनाए रखने के लिए उठाए जाते हैं, जिसके अंतर्गत RBI द्वारा निर्धारित आवृत्ति के अनुसार मौजूदा अभिलेखों की समीक्षा की जाती है।

- (xvii) 'व्यक्ति' का वही अर्थ होगा, जो अधिनियम में निर्धारित किया गया है, तथा इसमें निम्नलिखित शामिल हैं:

- कोई व्यक्ति,
- कोई हिंदू अविभाजित परिवार,
- कोई कंपनी,
- व्यक्तियों का संघ या व्यक्तियों का निकाय, चाहे वह निगमित हो या न हो,
- प्रत्येक कृत्रिम विधिक व्यक्ति, जो उपर्युक्त व्यक्तियों (a से e) में से किसी के अंतर्गत नहीं आता हो, तथा
- उपरोक्त व्यक्तियों (a से f) में से किसी के स्वामित्व या नियंत्रण में आने वाली कोई भी एजेंसी, कार्यालय या शाखा।

- (xviii) 'मुख्य अधिकारी' से आशय उस अधिकारी से है, जिसे कंपनी के निदेशक मंडल द्वारा प्रबंधन स्तर पर नियुक्त किया गया हो, और जो नियम 8 के अनुसार जानकारी प्रदान करने के लिए ज़िम्मेदार हो।

- (xix) 'संदिग्ध लेनदेन' से आशय नीचे परिभाषित 'लेनदेन' से है, जिसमें लेन-देन का प्रयास भी शामिल है, चाहे वह नकद में किया गया हो या नहीं, जो नेक नीयती से काम करने वाले व्यक्ति को निम्नलिखित प्रतीत होता है:

- ऐसा उचित संदेह उत्पन्न करता है कि इसमें अधिनियम की अनुसूची में निर्दिष्ट अपराध से प्राप्त धन शामिल हो सकता है, चाहे लेनदेन का मूल्य कुछ भी हो; या
- ऐसा प्रतीत होता है कि यह असामान्य या अनुचित जटिल परिस्थितियों में किया गया है; या
- ऐसा प्रतीत होता है कि इसमें कोई आर्थिक तर्क या वास्तविक उद्देश्य नहीं है; या
- ऐसा उचित संदेह उत्पन्न करता है कि इसमें आतंकवाद से संबंधित गतिविधियों के वित्तपोषण की संभावना शामिल हो सकती है।

स्पष्टीकरण: आतंकवाद से संबंधित गतिविधियों के वित्तपोषण वाला लेनदेन उस लेनदेन को शामिल करता है, जिसमें NBFC को संदेह हो कि यह निधि आतंकवाद, आतंकवादी कृत्यों, किसी आतंकवादी, आतंकवादी संगठन या उन व्यक्तियों द्वारा इस्तेमाल की जाएगी या की जा रही है, जो आतंकवाद को वित्तपोषित करते हैं या उसके लिए प्रयासरत हैं। (xix) 'लेनदेन' से आशय खरीद, बिक्री, ऋण, गिरवी, उपहार, स्थानांतरण, वितरण या उनके प्रबंध से है, और इसमें निम्नलिखित शामिल हैं:

- (xx) 'वीडियो आधारित ग्राहक पहचान प्रक्रिया (V-CIP)': एक वैकल्पिक विधि जिसके माध्यम से कंपनी का अधिकृत अधिकारी चेहरे की पहचान और ग्राहक उचित सावधानी के साथ ग्राहक की पहचान करता है। इस प्रक्रिया में ग्राहक के साथ एक सहज, सुरक्षित,

लाइव और सूचित-सहमति पर आधारित ऑडियो-विजुअल बातचीत शामिल है, ताकि CDD के उद्देश्य के लिए आवश्यक पहचान संबंधी जानकारी प्राप्त की जा सके, और ग्राहक द्वारा प्रस्तुत जानकारी की सत्यता का स्वतंत्र सत्यापन तथा प्रक्रिया का ऑडिट ट्रेल बनाए रखकर मूल्यांकन किया जा सके।

(xxii) 'वॉक-इन ग्राहक' से आशय उस व्यक्ति से है, जिसका कंपनी के साथ अकाउंट-आधारित संबंध नहीं है, लेकिन जो कंपनी के साथ लेनदेन करता है।

### **3. नीति के तत्व**

KYC नीति में निम्नलिखित चार प्रमुख तत्व शामिल हैं:

- (i) ग्राहक स्वीकृति नीति
- (ii) जोखिम प्रबंधन
- (iii) ग्राहक पहचान प्रक्रियाएं (CIP); और
- (iv) लेनदेन की निगरानी

### **4. ग्राहक स्वीकृति नीति**

ग्राहक स्वीकृति नीति में शामिल होने वाले सामान्य हिस्से की संपूर्णता को प्रभावित किए बिना, कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि:

- (a) किसी भी अकाउंट को गुमनाम या काल्पनिक/बेनामी नाम पर नहीं खोला जाए;
- (b) किसी भी अकाउंट को नहीं खोला जाए, जहां कंपनी उचित ग्राहक उचित सावधानी (CDD) उपाय लागू करने में असमर्थ हो, चाहे वह ग्राहक के सहयोग की कमी के कारण हो या ग्राहक द्वारा प्रस्तुत दस्तावेज़/जानकारी की विश्वसनीयता न होने के कारण। कंपनी उस स्थिति में आवश्यक होने पर STR दाखिल करने पर विचार करेगी, जब वह ग्राहक के संबंध में संबंधित CDD उपायों का पालन करने में असमर्थ हो।
- (c) किसी भी लेनदेन या अकाउंट-आधारित संबंध को CDD प्रक्रिया का पालन किए बिना नहीं किया जाएगा।
- (d) ग्राहक या अधिकृत हस्ताक्षरकर्ता का वयस्क (अर्थात् 18 वर्ष या उससे अधिक आयु का) होना अनिवार्य है और भारतीय संविदा अधिनियम के अनुसार किसी अनुबंध में प्रवेश करने में अक्षम नहीं होना चाहिए।
- (e) ग्राहक/अधिकृत हस्ताक्षरकर्ता/लाभार्थी स्वामी का नाम/पहचान किसी भी ऐसे व्यक्ति या संस्था से मेल नहीं खानी चाहिए, जिसका नाम संयुक्त राष्ट्र सुरक्षा परिषद (UNSC) / RBI / FIU-IND / या किसी अन्य नियामक प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर जारी की गई प्रतिबंध सूचियों, नामित सूची या नामित सूचियों में शामिल हो।
- (f) ऋण अकाउंट खोलते समय और समय-समय पर जानकारी अपडेट करने के दौरान, KYC के उद्देश्य से मांगी जाने वाली अनिवार्य जानकारी वही होगी, जो इस नीति में निर्दिष्ट की गई है।
- (g) ऋण अकाउंट खुलने के बाद ग्राहक की स्पष्ट सहमति से वैकल्पिक अतिरिक्त जानकारी प्राप्त की जाती है।
- (h) ग्राहकों (व्यक्तिगत तथा गैर-व्यक्तिगत) के साथ नए संबंध स्थापित करते समय तथा मौजूदा ग्राहकों के लिए भी एक विशिष्ट ग्राहक पहचान कोड (UCIC) आवंटित किया जाएगा।
- (i) कंपनी विशिष्ट ग्राहक पहचान ग्राहक (UCIC) स्तर पर CDD प्रक्रिया लागू करेगी। अतः, अगर कंपनी का कोई मौजूदा KYC-अनुपालन करने वाला ग्राहक एक अन्य अकाउंट खोलना चाहता है या कंपनी से कोई अन्य उत्पाद या सर्विस लेना चाहता है, तो ग्राहक की पहचान के संबंध में नई CDD प्रक्रिया करने की आवश्यकता नहीं होगी।
- (j) संयुक्त रूप से आवेदन करते समय सभी संयुक्त ऋण अकाउंट धारकों के लिए CDD प्रक्रिया का पालन किया जाता है।
- (k) वे परिस्थितियां, जिनमें एक ग्राहक को किसी अन्य व्यक्ति/संस्था की ओर से कार्य करने की अनुमति दी जाती है, नीति में स्पष्ट रूप से बताई गई हैं।
- (l) जहां स्थायी खाता संख्या (PAN) प्राप्त की जाती है, उसे जारी करने वाले प्राधिकरण की सत्यापन सुविधा से सत्यापित किया जाएगा।



## सूचना पुस्तिका

- (m) जहाँ ग्राहक से कोई समकक्ष ई-दस्तावेज़ प्राप्त किया जाता है, वहाँ कंपनी सूचना प्रौद्योगिकी अधिनियम, 2000 के प्रावधानों के अनुसार डिजिटल हस्ताक्षर का सत्यापन करेगी।
- (n) जहाँ वस्तु एवं सेवा कर (GST) का विवरण उपलब्ध है, GST नंबर को जारी करने वाले प्राधिकरण की खोज/सत्यापन सुविधा के माध्यम से किया जाएगा
- (o) कंपनी या RBI द्वारा विनियमित किसी अन्य वित्तीय इकाई द्वारा धोखाधड़ी के रूप में वर्गीकृत ग्राहक / अधिकृत हस्ताक्षरकर्ता / लाभार्थी स्वामी या ऐसी इकाइयों से जुड़े संस्थान और व्यक्ति, निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित धोखाधड़ी जोखिम प्रबंधन नीति के अनुसार व्यवहार किए जाएंगे।

यह ध्यान रखना महत्वपूर्ण है कि ग्राहक स्वीकृति नीति को अपनाने और लागू करने के परिणामस्वरूप आम जनता को सेवाओं से वंचित नहीं किया जाना चाहिए, विशेष रूप से उन लोगों को जो आर्थिक या सामाजिक रूप से पिछड़े हैं, जिनमें दिव्यांग व्यक्ति भी शामिल हैं।

जहाँ कंपनी को धन शोधन या आतंकवादी वित्तपोषण का संदेह होता है, और उचित रूप से यह मानती है कि CDD प्रक्रिया करने से ग्राहक को संकेत मिल सकता है, वहाँ वह CDD प्रक्रिया को आगे नहीं बढ़ाएगी और इसके बजाय FIU-IND के साथ एक संदिग्ध लेनदेन रिपोर्ट ("STR") दाखिल करेगी

## 5. जोखिम प्रबंधन

जोखिम प्रबंधन के लिए, कंपनी जोखिम-आधारित दृष्टिकोण अपनाएगी, जिसमें निम्नलिखित शामिल हैं:

- (i) ग्राहकों को HFC के मूल्यांकन और जोखिम धारणा के आधार पर कम जोखिम, मध्यम जोखिम और उच्च जोखिम श्रेणी में वर्गीकृत किया जाएगा।
- (ii) कंपनी की निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित क्रेडिट नीति ग्राहकों के जोखिम वर्गीकरण के लिए व्यापक सिद्धांत निर्धारित करती है।
- (iii) ये सिद्धांत ग्राहक की पहचान, सामाजिक / वित्तीय स्थिति, व्यावसायिक गतिविधि की प्रकृति, ग्राहकों के व्यवसाय और उनके स्थान से संबंधित जानकारी, ग्राहकों तथा लेन-देन दोनों को कवर करने वाला भौगोलिक जोखिम, प्रदान किए जाने वाले उत्पादों / सर्विस के प्रकार, उत्पादों / सर्विस की डिलीवरी के लिए इस्तेमाल किए जाने वाले डिलीवरी चैनल, किए गए लेन-देन के प्रकार – नकद, चेक / मौद्रिक साधन, वायर ट्रांसफर, फ़ॉरेक्स लेन-देन आदि जैसे मापदंडों पर आधारित होंगे। ग्राहक की पहचान पर विचार करते समय, जारी करने वाले प्राधिकरणों द्वारा प्रदान की जाने वाली ऑनलाइन या अन्य सेवाओं के माध्यम से पहचान दस्तावेजों की पुष्टि करने की क्षमता को भी ध्यान में रखा जा सकता है।
- (iv) ग्राहक का जोखिम वर्गीकरण और ऐसे वर्गीकरण के विशिष्ट कारणों को गोपनीय रखा जाएगा और ग्राहक को नहीं बताया जाएगा, ताकि ग्राहक को सतर्क होने से बचाया जा सके।

बशर्ते कि ग्राहकों की विभिन्न श्रेणियों से अनुमानित जोखिम से संबंधित एकत्र की गई अन्य विभिन्न जानकारी गैर-हस्तक्षेपकारी हो तथा वही इस नीति और क्रेडिट नीति में निर्दिष्ट हो।

कंपनी अपने जोखिम मूल्यांकन में फाइनेंशियल एक्शन टास्क फोर्स (FATF) के सार्वजनिक बयानों, इंडियन बैंक एसोसिएशन (IBA) द्वारा जारी KYC/AML पर रिपोर्ट और मार्गदर्शन नोटों, तथा अन्य एजेंसियों आदि का इस्तेमाल कर सकती है।

### 5A. कंपनी द्वारा धन शोधन और आतंकवादी वित्तपोषण जोखिम मूल्यांकन:



## सूचना पुस्तिका

- (i) कंपनी समय-समय पर (कम से कम वार्षिक रूप से) 'धन शोधन (ML) और आतंकवादी वित्तपोषण (TF) जोखिम मूल्यांकन' अभ्यास करेगी, ताकि ग्राहकों, देशों या भौगोलिक क्षेत्रों, उत्पादों, सर्विस, लेन-देन या डिलीवरी चैनलों आदि के लिए अपने धन शोधन और आतंकवादी वित्तपोषण जोखिम की पहचान, मूल्यांकन और प्रभावी उपाय करके उसे कम किया जा सके।
- (ii) मूल्यांकन प्रक्रिया समग्र जोखिम स्तर और लागू किए जाने वाले उपयुक्त शमन के स्तर और प्रकार को निर्धारित करने से पहले सभी प्रासंगिक जोखिम कारकों पर विचार करेगी। आंतरिक जोखिम मूल्यांकन तैयार करते समय, कंपनी उन समग्र क्षेत्र-विशिष्ट कमजोरियों पर ध्यान देगी, अगर कोई हों, जिन्हें नियामक/पर्यवेक्षक समय-समय पर कंपनी के साथ साझा कर सकते हैं।
- (iii) जोखिम मूल्यांकन को उचित रूप से प्रलेखित किया जाएगा, और यह कंपनी की प्रकृति, आकार, भौगोलिक उपस्थिति, गतिविधियों/संरचना की जटिलता आदि के अनुपात में होगा।
- (iv) इस अभ्यास के परिणाम को निदेशक मंडल की जोखिम प्रबंधन समिति के समक्ष प्रस्तुत किया जाएगा और यह सक्षम प्राधिकरणों तथा स्व-नियामक निकायों के लिए उपलब्ध होना चाहिए।
- (v) कंपनी इस नीति के अनुरूप पहचाने गए जोखिम के शमन और प्रबंधन के लिए जोखिम-आधारित दृष्टिकोण (RBA) अपनाएगी। कंपनी पहचाने गए ML/TF जोखिमों जिनकी पहचान (स्वयं कंपनी द्वारा) की गई है और व्यवसाय के आकार को ध्यान में रखते हुए, पहचाने गए जोखिम के शमन और प्रबंधन के लिए एक CDD कार्यक्रम लागू करेगी। इसके अतिरिक्त, कंपनी नियंत्रणों के कार्यान्वयन की निगरानी करेगी और आवश्यकता होने पर उन्हें सुदृढ़ करेगी।

## 6. ग्राहक पहचान प्रक्रिया (CIP)

कंपनी निम्नलिखित मामलों में ग्राहकों की पहचान करेगी:

- (i) ग्राहक के साथ अकाउंट-आधारित संबंध की शुरुआत पर।
  - (ii) जब कंपनी को प्राप्त ग्राहक पहचान डेटा की प्रामाणिकता या पर्याप्तता पर संदेह हो।
- अकाउंट-आधारित संबंध की शुरुआत के समय ग्राहकों की पहचान सत्यापित करने के उद्देश्य से, कंपनी निम्नलिखित शर्तों के अधीन तीसरे पक्ष द्वारा की गई CDD पर भरोसा कर सकती है:
- (i) कंपनी तुरंत तीसरे पक्ष द्वारा की गई ग्राहक उचित सावधानी के अभिलेख या जानकारी, या तो तीसरे पक्ष से या CKYCR अभिलेख से प्राप्त करेगी।
  - (ii) कंपनी यह सुनिश्चित करने के लिए पर्याप्त कदम उठाएगी कि ग्राहक की पहचान के डेटा की प्रतियां और अन्य प्रासंगिक दस्तावेज़, जो ग्राहक की उचित सावधानी की शर्तों से संबंधित हैं, अनुरोध करने पर तीसरे पक्ष द्वारा बिना किसी देरी के उपलब्ध कराए जाएं।
  - (iii) वह तीसरा पक्ष विनियमित, पर्यवेक्षित या निगरानी में होना चाहिए, और उसके पास PML अधिनियम के तहत शर्तों और दायित्वों के अनुरूप ग्राहक की उचित सावधानी (CDD) और अभिलेख रखने की शर्तों के अनुपालन के उपाय होने चाहिए।
  - (iv) वह तीसरा पक्ष किसी ऐसे देश या अधिकार क्षेत्र में स्थित नहीं होना चाहिए जिसे उच्च जोखिम के रूप में आंका गया हो।
  - (v) कंपनी अंततः CDD और लागू होने पर उन्नत उचित सावधानी उपायों को अपनाने के लिए ज़िम्मेदार होगी।

तीसरे पक्ष के माध्यम से ग्राहक की पहचान करते समय, कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि KYC मानकों के अनुपालन का निर्धारण करने वाले निर्णयात्मक कार्यों को आउटसोर्स न किया जाए।

## 6A. ग्राहक उचित सावधानी (CDD) प्रक्रिया

### भाग- I: व्यक्तियों के मामले में CDD प्रक्रिया

कंपनी, CIP करते समय या उस व्यक्ति से व्यवहार करते समय जो किसी कानूनी इकाई से संबंधित लाभार्थी स्वामी, अधिकृत हस्ताक्षरकर्ता या वकालतनामा धारक हो, निम्नलिखित प्राप्त करेगी:

- (i) आधार नंबर जहां,
  - a) वे आधार अधिनियम की धारा 7 के तहत अधिसूचित किसी योजना के अंतर्गत कोई लाभ या सब्सिडी प्राप्त करना चाहते हों; या
  - b) वे स्वेच्छा से अपना आधार नंबर कंपनी को जमा करने का निर्णय लेते हों; या

बशर्ते कि, कंपनी UIDAI की e-KYC प्रमाणीकरण सुविधा का इस्तेमाल करते हुए ग्राहक की आधार नंबर का प्रमाणीकरण करेगी। इसके अतिरिक्त, ऐसे मामले में, अगर ग्राहक केंद्रीय पहचान डेटा भंडार में उपलब्ध पहचान जानकारी के अनुसार पते से भिन्न वर्तमान पता प्रदान करना चाहता है, तो वह इस संबंध में एक स्व-घोषणा दे सकता है।
- (ii) आधार नंबर के स्वामित्व का प्रमाण, जहां ऑफ़लाइन सत्यापन किया जा सकता है; या
 

बशर्ते कि, कंपनी ऐसा ऑफ़लाइन सत्यापन अनिवार्य रूप से करेगी।
- (iii) आधार नंबर के स्वामित्व का प्रमाण, जहां ऑफ़लाइन सत्यापन नहीं किया जा सकता है या कोई OVD या उसके समकक्ष ई-दस्तावेज़ जिसमें उसकी पहचान और पते का विवरण हो; या
 

बशर्ते कि, अगर ग्राहक किसी OVD का समकक्ष ई-दस्तावेज़ प्रस्तुत करता है, तो कंपनी सूचना प्रौद्योगिकी अधिनियम, 2000 (2000 का 21) तथा उसके अंतर्गत जारी किसी भी नियमों के प्रावधानों के अनुसार डिजिटल हस्ताक्षर का सत्यापन करेगी और डिजिटल KYC प्रक्रिया तथा उसके नियमों और विनियमों के अंतर्गत निर्दिष्ट अनुसार एक लाइव फ़ोटो लेगी, जो **अनुलग्नक-A** में दिया गया है।

इसके अतिरिक्त बशर्ते कि, अगर ग्राहक कोई OVD या आधार नंबर के स्वामित्व का प्रमाण प्रस्तुत करता है, जहां ऑफ़लाइन सत्यापन नहीं किया जा सकता है, तो कंपनी डिजिटल KYC प्रक्रिया तथा उसके नियमों और विनियमों के माध्यम से सत्यापन करेगी, जो **अनुलग्नक-A** के अंतर्गत में दिया गया है।
- (iv) CKYCR से अभिलेख डाउनलोड करने हेतु स्पष्ट सहमति के साथ KYC पहचानकर्ता;
 

बशर्ते कि कंपनी, CKYCR के साथ KYC जानकारी साझा करने के लिए निर्धारित नियमों के अनुसार CKYCR से ऑनलाइन KYC अभिलेख प्राप्त करेगी।

और
- (v) PAN या उसका समकक्ष ई-दस्तावेज़ या आयकर नियम, 1962 में परिभाषित फ़ॉर्म नंबर 60; और
- (vi) ग्राहक के व्यवसाय की प्रकृति और वित्तीय स्थिति के संबंध में अन्य ऐसे दस्तावेज़, या उनके समकक्ष ई-दस्तावेज़, जो कंपनी द्वारा अपनी क्रेडिट नीति के अनुसार आवश्यक हो सकते हैं।

बशर्ते कि, REs की किसी श्रेणी के लिए सरकार द्वारा अधिसूचित की जाने वाली तिथि से आगे की अवधि तक नहीं, डिजिटल KYC करने के बजाय कंपनी आधार नंबर के स्वामित्व के प्रमाण या OVD की प्रमाणित प्रति तथा एक हालिया फ़ोटोग्राफ प्राप्त कर सकती है, जहां समकक्ष ई-दस्तावेज़ प्रस्तुत नहीं किया गया हो।

इसके अतिरिक्त बशर्ते कि, अगर आधार अधिनियम की धारा 7 के अंतर्गत अधिसूचित किसी योजना के तहत कोई लाभ या सब्सिडी प्राप्त करने के इच्छुक व्यक्ति के लिए चोट, बीमारी या वृद्धावस्था के कारण कमजोरी अथवा अन्य समान कारणों से e-KYC प्रमाणीकरण नहीं किया जा सकता है, तो कंपनी आधार नंबर प्राप्त करने के अतिरिक्त, पहचान प्रक्रिया को प्राथमिकता से ऑफ़लाइन सत्यापन करके या वैकल्पिक रूप से ग्राहक से किसी अन्य OVD या उसके समकक्ष ई-दस्तावेज़ की प्रमाणित प्रति प्राप्त करके पूरी करेगी। इस प्रकार किया गया CDD अनिवार्य रूप से कंपनी के एक अधिकारी द्वारा किया जाएगा और ऐसी अपवाद हैंडलिंग आंतरिक ऑडिट का भी हिस्सा होगी। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि अपवाद हैंडलिंग के मामलों को एक केंद्रीकृत अपवाद डेटाबेस में विधिवत

## सूचना पुस्तिका

अभिलेखित किया जाए। इस डेटाबेस में अपवाद प्रदान करने के आधार का विवरण, ग्राहक का विवरण, अपवाद को अधिकृत करने वाले नामित अधिकारी का नाम तथा अतिरिक्त विवरण, अगर कोई हो, शामिल होंगे। इस डेटाबेस का समय-समय पर आंतरिक ऑडिट / निरीक्षण किया जाएगा और यह पर्यवेक्षी समीक्षा के लिए उपलब्ध रहेगा।

ग्राहक पहचान प्रक्रिया के हिस्से के रूप में, समय-समय पर RBI मास्टर डायरेक्शन के अंतर्गत निर्धारित V-CIP प्रक्रिया भी, अगर उपयुक्त समझा जाए, लागू की जा सकती है।

स्पष्टीकरण 1: जब ग्राहक आधार नंबर के स्वामित्व का प्रमाण प्रस्तुत करता है, तो कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ग्राहक, जहां आधार नंबर के प्रमाणीकरण की आवश्यकता नहीं है, वहां अपने आधार नंबर को उचित माध्यमों द्वारा छिपाए या ब्लैक आउट करे।

स्पष्टीकरण 2: कंपनी बायोमेट्रिक आधारित ई-KYC प्रमाणीकरण, जिसमें आधार फेस प्रमाणीकरण भी शामिल है, कर सकती है।

स्पष्टीकरण 3: आधार, आधार नंबर के स्वामित्व का प्रमाण आदि का इस्तेमाल आधार अधिनियम और इसके अंतर्गत बनाए गए नियमों एवं विनियमों के अनुसार किया जाएगा।

स्पष्टीकरण 4: KYC के उद्देश्यों के लिए आधार नंबर अनिवार्य नहीं है। हालांकि, अगर ग्राहक आधार अधिनियम की धारा 7 के तहत किसी भी योजना के तहत कोई लाभ या सब्सिडी प्राप्त करना चाहता है, तो ग्राहक को आधार नंबर प्रदान करना होगा। अन्य मामलों में, ग्राहक आधार नंबर स्वेच्छा से प्रदान कर सकते हैं।

कंपनी की एक शाखा द्वारा एक बार किया गया KYC सत्यापन, अकाउंट को कंपनी की किसी भी अन्य शाखा में स्थानांतरित करने के लिए मान्य होगा, बशर्ते कि कंपनी ने संबंधित अकाउंट के लिए पहले से ही पूर्ण KYC सत्यापन पूरा कर लिया हो और उसका आवधिक अपडेशन बाकी न हो।

## भाग-II: एकल स्वामित्व वाली फर्मों के लिए CDD उपाय

किसी एकल स्वामित्व वाली फर्म के नाम पर अकाउंट खोलने के लिए, कंपनी को उस व्यक्ति (स्वामी) की CDD करनी होगी।

इसके अतिरिक्त, एकल स्वामित्व वाली फर्म के नाम पर व्यवसाय/गतिविधि के प्रमाण के रूप में निम्नलिखित में से किसी भी दो दस्तावेज़ भी प्राप्त किए जाने चाहिए:

- पंजीकरण प्रमाणपत्र, जिसमें सरकार द्वारा जारी उद्यम पंजीकरण प्रमाणपत्र (URC) शामिल हो।
- दुकान और स्थापना अधिनियम के तहत नगरपालिका प्राधिकरणों द्वारा जारी प्रमाणपत्र/लाइसेंस।
- विक्रय और आयकर रिटर्न।
- CST/VAT/GST प्रमाणपत्र।
- विक्रय कर/सेवा कर/पेशेवर कर प्राधिकरणों द्वारा जारी प्रमाणपत्र/पंजीकरण दस्तावेज़।
- IEC (आयात-निर्यात आचरण), जो DGFT कार्यालय द्वारा एकल स्वामित्व वाली फर्म को जारी किया गया हो / किसी भी वैधानिक अधिनियम के तहत निगमित किसी पेशेवर निकाय द्वारा एकल स्वामित्व वाली फर्म के नाम जारी लाइसेंस/प्रेक्टिस प्रमाणपत्र।
- पूर्ण आयकर रिटर्न (सिर्फ पावती नहीं) उस एकल स्वामी के नाम पर, जिसमें फर्म की आय दर्शाई गई हो, और जिसे आयकर प्राधिकरणों द्वारा विधिवत प्रमाणीकरण/स्वीकृति प्राप्त हो।
- यूटिलिटी बिल, जैसे कि बिजली, जल और लैंडलाइन टेलीफोन बिल।

ऐसे मामलों में, जहां कंपनी यह सुनिश्चित कर ले कि दो ऐसे दस्तावेज़ प्रस्तुत करना संभव नहीं है, तो कंपनी अपने विवेक के अनुसार केवल एक दस्तावेज़ को व्यवसाय/गतिविधि के प्रमाण के रूप में स्वीकार कर सकती है।

बशर्ते कि कंपनी संपर्क बिंदु सत्यापन करे और ऐसी अन्य जानकारी एवं स्पष्टीकरण एकत्र करे, जो उस फर्म के अस्तित्व को स्थापित करने के लिए आवश्यक हों, तथा यह पुष्टि और सुनिश्चित करे कि व्यवसाय गतिविधि को एकल स्वामित्व वाले फर्म के पते से सत्यापित किया गया है।

### **भाग-III: कानूनी संस्थाओं के लिए CDD उपाय**

- (i) किसी कंपनी का अकाउंट खोलने के लिए, कंपनी को निम्नलिखित प्रत्येक दस्तावेज़ की प्रमाणित प्रति प्राप्त करनी होगी:
  - a) संस्थापन प्रमाणपत्र;
  - b) एसोसिएशन के ज्ञापन और लेख;
  - c) कंपनी का PAN;
  - d) निदेशक मंडल का प्रस्ताव और उसके प्रबंधकों, अधिकारियों या कर्मचारियों को उसके पक्ष में लेनदेन करने के लिए दिया गया मुख्तारनामा;
  - e) कंपनी की ओर से लेनदेन करने के लिए अधिकारपत्र रखने वाले लाभार्थी स्वामी, प्रबंधक, अधिकारी या कर्मचारी, जो भी प्रासंगिक हो, के संबंध में CDD प्रक्रिया के लिए व्यक्तियों के मामले में आवश्यक दस्तावेज़
  - f) वरिष्ठ प्रबंधन पदों पर नियुक्त संबंधित व्यक्तियों के नाम;
  - g) पंजीकृत कार्यालय और इसका प्रमुख व्यवसायिक स्थान, अगर ये अलग हों।
- (ii) किसी साझेदारी फर्म का अकाउंट खोलने के लिए, कंपनी को निम्नलिखित प्रत्येक दस्तावेज़ की प्रमाणित प्रति प्राप्त करनी होगी:
  - a) पंजीयन प्रमाण-पत्र;
  - b) साझेदारी विलेख;
  - c) साझेदारी फर्म का PAN;
  - d) व्यक्तियों के मामले में CDD प्रक्रिया के लिए आवश्यक दस्तावेज़, लाभकारी स्वामी, प्रबंधकों, अधिकारियों या कर्मचारियों से संबंधित, जैसा भी मामला हो, अपनी ओर से लेन-देन करने के लिए एक वकील रखना;
  - e) सभी साझेदारों के नाम;
  - f) पंजीकृत कार्यालय का पता, और उसके व्यवसाय का मुख्य स्थान, अगर वह भिन्न हो।
- (iii) किसी ट्रस्ट का खाता खोलने के लिए, कंपनी को निम्नलिखित दस्तावेज़ों में से प्रत्येक की प्रमाणित प्रति प्राप्त करनी होगी:
  - a) पंजीयन प्रमाण-पत्र;
  - b) ट्रस्ट विलेख;
  - c) ट्रस्ट का PAN या फॉर्म नंबर 60;
  - d) व्यक्तियों के मामले में CDD प्रक्रिया के लिए आवश्यक दस्तावेज़, लाभकारी स्वामी, प्रबंधकों, अधिकारियों या कर्मचारियों से संबंधित, जैसा भी मामला हो, अपनी ओर से लेन-देन करने के लिए एक वकील रखना
  - e) लाभार्थियों, ट्रस्टियों, सेटलर, संरक्षक, अगर कोई हो, और ट्रस्ट के लेखकों के नाम
  - f) ट्रस्ट के पंजीकृत कार्यालय का पता; और
  - g) ट्रस्टी के रूप में भूमिका निभाने वाले और ट्रस्ट की ओर से लेन-देन करने के लिए अधिकृत व्यक्तियों के मामले में CDD प्रक्रिया के लिए आवश्यक ट्रस्टियों और दस्तावेज़ों की सूची।
  - h) अगर कोई ग्राहक गैर-लाभकारी संगठन है, तो उसे नीति आयोग के DARPAN पोर्टल पर पंजीकृत किया जाएगा। अगर यह पंजीकृत नहीं है, तो कंपनी DARPAN पोर्टल पर विवरण पंजीकृत करेगी।
- (iv) किसी अनिगमित संघ या व्यक्तियों के निकाय का खाता खोलने के लिए, कंपनी निम्नलिखित दस्तावेज़ों में से प्रत्येक की प्रमाणित प्रति प्राप्त करेगी:
  - a) ऐसे संघ या व्यक्तियों के निकाय के प्रबंध निकाय का संकल्प;

- b) अनिगमित संघ या व्यक्तियों के निकाय का PAN या फॉर्म नंबर 60;
- c) इसकी ओर से लेन-देन करने के लिए दी गई पावर ऑफ अटॉर्नी;
- d) व्यक्तियों के मामले में CDD प्रक्रिया के लिए आवश्यक दस्तावेज़, लाभकारी स्वामी, प्रबंधकों, अधिकारियों या कर्मचारियों से संबंधित, जैसा भी मामला हो, अपनी ओर से लेन-देन करने के लिए एक वकील रखना
- e) ऐसी जानकारी जो कंपनी को ऐसे किसी संघ या व्यक्तियों के निकाय के कानूनी अस्तित्व को सामूहिक रूप से स्थापित करने के लिए आवश्यक हो सकती है।

स्पष्टीकरण: अपंजीकृत ट्रस्ट/साझेदारी फर्मों को 'अनिगमित संघ' शब्द के अंतर्गत शामिल किया जाएगा और 'व्यक्तियों के निकाय' शब्द में समाज शामिल हैं

- (v) न्यायिक व्यक्तियों (विशेष रूप से पहले भाग में शामिल नहीं) जैसे सोसायटी, विश्वविद्यालय और स्थानीय निकाय जैसे ग्राम पंचायत आदि के खाते खोलने के लिए, या जो ऐसे न्यायिक व्यक्ति या व्यक्ति या ट्रस्ट की ओर से कार्य करने का इरादा रखते हैं, कंपनी को निम्नलिखित दस्तावेज़ों में से प्रत्येक की प्रमाणित प्रति प्राप्त करनी होगी:
  - a) इकाई की ओर से कार्य करने के लिए अधिकृत व्यक्ति का नाम दर्शाने वाला दस्तावेज़;
  - b) व्यक्तियों के मामले में CDD प्रक्रिया के लिए आवश्यक दस्तावेज़, उसकी ओर से लेन-देन करने के लिए वकील रखने वाले व्यक्ति के और
  - c) ऐसे दस्तावेज़ जो कंपनी को ऐसी ..... इकाई/न्यायिक व्यक्ति के कानूनी अस्तित्व को स्थापित करने के लिए आवश्यक हो सकते हैं।

## लाभार्थी स्वामी के लिए भाग-IV CDD उपाय

किसी कानूनी व्यक्ति का खाता खोलने के लिए, जो प्राकृतिक व्यक्ति नहीं है, लाभार्थी स्वामी की पहचान की जाएगी और उसकी पहचान को सत्यापित करने के लिए नियमों के नियम 9(3) के संदर्भ में सभी उचित कदम निम्नलिखित को ध्यान में रखते हुए उठाए जाएंगे:

- (i) जहां ग्राहक या नियंत्रित हित का स्वामी है:
  - a) भारत में स्टॉक एक्सचेंज में सूचीबद्ध एक इकाई, या
  - b) यह केंद्र सरकार द्वारा अधिसूचित न्यायक्षेत्रों में रहने वाली और ऐसे न्यायक्षेत्रों में स्टॉक एक्सचेंजों पर सूचीबद्ध एक इकाई है, या
  - c) यह ऐसी सूचीबद्ध संस्थाओं की सहायक कंपनी है; ऐसी संस्थाओं के किसी भी शेयरधारक या लाभार्थी स्वामी की पहचान और सत्यापन करना आवश्यक नहीं है।
- (ii) ट्रस्ट/नामांकित या प्रत्ययी खातों के मामलों में, यह निर्धारित किया जाता है कि ग्राहक ट्रस्टी/नामांकित या किसी अन्य मध्यस्थ के रूप में किसी अन्य व्यक्ति की ओर से कार्य कर रहा है या नहीं। ऐसे मामलों में, मध्यस्थों और उन व्यक्तियों की पहचान का संतोषजनक साक्ष्य प्राप्त किया जाएगा जिनकी ओर से वे कार्य कर रहे हैं, साथ ही ट्रस्ट की प्रकृति या अन्य व्यवस्थाओं का विवरण भी प्राप्त किया जाएगा।

## 7. लेन-देन की निगरानी

### 7A. चल रहे उचित परिश्रम उपाय

कंपनी ग्राहकों की निरंतर उचित सावधानी करेगी ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि उनके लेनदेन ग्राहकों, उनके व्यवसाय और जोखिम प्रोफाइल, तथा निधि/संपत्ति के स्रोत के बारे में कंपनी की जानकारी के अनुरूप हों।



नज़दीकी निगरानी की आवश्यकता वाले कारकों की व्यापकता पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना, निम्नलिखित प्रकार के लेनदेन की आवश्यक रूप से निगरानी की जाएगी:

- (i) RTGS लेन-देन सहित बड़े और जटिल लेनदेन, और असामान्य पैटर्न वाले, ग्राहक की सामान्य और अपेक्षित गतिविधि के साथ असंगत, जिनका कोई स्पष्ट आर्थिक औचित्य या वैध उद्देश्य नहीं है।
- (ii) ऐसे लेन-देन जो विशिष्ट श्रेणियों के खातों के लिए निर्धारित सीमा से अधिक हों।

चल रहे उचित परिश्रम के लिए, कंपनी प्रभावी निगरानी का समर्थन करने के लिए कृत्रिम बुद्धिमत्ता और मशीन लर्निंग (AI और ML) प्रौद्योगिकियों सहित उचित नवाचारों को अपनाने पर विचार कर सकती है। निगरानी की सीमा ग्राहक की जोखिम श्रेणी के अनुरूप होगी।

छह महीने में कम से कम एक बार खातों के जोखिम वर्गीकरण की आवधिक समीक्षा की एक प्रणाली स्थापित की जाएगी और बढ़े हुए उचित परिश्रम उपायों को लागू करने की आवश्यकता होगी। उच्च जोखिम वाले खातों की अधिक गहन निगरानी की जानी चाहिए।

### **7B. वित्तीय खुफिया इकाई - भारत (FIU-IND) को रिपोर्टिंग**

कंपनी PML अधिनियम और PML नियमों के तहत निर्धारित रिपोर्टिंग आवश्यकताओं का पालन करेगी, और निदेशक, वित्तीय खुफिया इकाई-भारत (FIU-IND) को नियम 3 के तहत निर्दिष्ट लेनदेन से संबंधित सभी जानकारी, नियम 7 के अनुसार और समय-समय पर FIU-IND द्वारा जारी दिशानिर्देशों के अनुसार प्रस्तुत करेगी।

कंपनी निर्धारित रिपोर्टिंग प्रारूपों, रिपोर्टिंग प्रारूप दिशानिर्देशों का पालन करेगी, और नकद लेनदेन रिपोर्ट (CTR), संदिग्ध लेनदेन रिपोर्ट (STR) और नकली मुद्रा रिपोर्ट (CCR) को समय पर दाखिल करने के लिए FIU-IND द्वारा उपलब्ध कराई गई रिपोर्ट जनरेशन उपयोगिता और रिपोर्ट सत्यापन उपयोगिता या अन्य इलेक्ट्रॉनिक उपयोगिताओं का इस्तेमाल करेगी।

प्रधान अधिकारी गैर-कम्प्यूटरीकृत शाखाओं, अगर कोई हो, सहित लेन-देन डेटा के संग्रह और इलेक्ट्रॉनिक प्रस्तुतीकरण के लिए उचित व्यवस्था सुनिश्चित करेगा। निर्धारित समय सीमा से परे गलत तरीके से बताए गए लेन-देन की रिपोर्टिंग या सुधार में किसी भी देरी को देरी के प्रत्येक दिन के लिए एक अलग उल्लंघन माना जाएगा। STR दाखिल करने से ग्राहक खाता संचालन पर प्रतिबंध नहीं लगेगा। कंपनी, उसके निदेशक, अधिकारी और कर्मचारी लागू निर्देशों के तहत अनुमति के अनुसार असामान्य या संदिग्ध लेनदेन के विश्लेषण के आंतरिक साझाकरण पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना, FIU-IND को अभिलेखों के रखरखाव और प्रस्तुत करने के संबंध में सख्त गोपनीयता बनाए रखेंगे।

कंपनी नीचे दिए गए पैरा 7C और 7D के अनुसार मंजूरी सूची में किसी भी व्यक्ति/संस्था से मिलते-जुलते अकाउंट का विवरण FIU-IND को भी रिपोर्ट करेगी।

### **7C. गैरकानूनी गतिविधियां (रोकथाम) (UAPA) अधिनियम, 1967 के तहत दायित्व**

कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि गैरकानूनी गतिविधियां (रोकथाम) (UAPA) अधिनियम, 1967 और उसके संशोधनों की धारा 51A के अनुसार, उसके पास संयुक्त राष्ट्र सुरक्षा परिषद (UNSC) द्वारा अनुमोदित और समय-समय पर प्रसारित की जाने वाली, आतंकवादी संबंधों के संदिग्ध व्यक्तियों और संस्थाओं की सूचियों, अर्थात् 'ISIL (Da'esh) और अल-कायदा प्रतिबंध सूची' और 'तालिबान प्रतिबंध सूची (1988 प्रतिबंध सूची)' में शामिल व्यक्तियों/संस्थाओं के नाम पर कोई खाता न हो।

कंपनी समय-समय पर संशोधित आतंकवाद की रोकथाम और दमन (सुरक्षा परिषद संकल्पों का कार्यान्वयन) आदेश, 2007 की अनुसूचियों में उपलब्ध सूचियों का उल्लेख करना भी सुनिश्चित करेगी। कंपनी उपर्युक्त सूचियों, अर्थात् UNSC प्रतिबंध सूचियों और आतंकवाद की रोकथाम एवं दमन (सुरक्षा परिषद प्रस्तावों का कार्यान्वयन) आदेश, 2007 की अनुसूचियों में समय-समय पर संशोधित





SAPNE AAPKE, SAATH HAMAARA

## सूचना पुस्तिका

सूचियों का दैनिक आधार पर सत्यापन करेगी, और सूचियों में परिवर्धन, विलोपन या अन्य बदलावों के संदर्भ में किसी भी संशोधन को कंपनी द्वारा सावधानीपूर्वक अनुपालन के लिए ध्यान में रखा जाएगा।

UAPA अधिसूचना के तहत आवश्यक गृह मंत्रालय को सलाह देने के अलावा सूची में किसी भी व्यक्ति/संस्था से मिलते-जुलते खातों का विवरण FIU-IND को सूचित किया जाएगा।

### **7D. सामूहिक विनाश के हथियार (WMD) और उनकी वितरण प्रणाली (गैरकानूनी गतिविधियों का निषेध) अधिनियम, 2005 (WMD अधिनियम, 2005) के तहत दायित्व**

कंपनी भारत सरकार के वित्त मंत्रालय द्वारा 30 जनवरी, 2023 के आदेश के तहत WMD अधिनियम, 2005 की धारा 12 A के संदर्भ में निर्धारित "सामूहिक विनाश के हथियारों (WMD) और उनकी वितरण प्रणाली (गैरकानूनी गतिविधियों का निषेध) अधिनियम, 2005 की धारा 12 A के कार्यान्वयन की प्रक्रिया" का अनुपालन सुनिश्चित करेगी। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि अगर व्यक्ति/संस्था का विवरण निर्दिष्ट सूची में दिए गए विवरण से मेल खाता है तो लेनदेन न किया जाए।

ग्राहकों को ऑनबोर्डिंग पर और FIU-इंडिया द्वारा जारी निर्दिष्ट सूचियों, लागू अन्य UNSCR और UAPA, 1967 के तहत प्रासंगिक शेड्यूल के अनुसार निरंतर आधार पर जांच की जाएगी, और जहां मिलान की पहचान की जाती है वहां कोई लेनदेन नहीं किया जाएगा।

किसी मिलान की स्थिति में या जहां यह विश्वास करने का कारण हो कि निधि या संपत्ति WMD अधिनियम की धारा 12A के दायरे में आती है, कंपनी तुरंत लेनदेन पर रोक लगाएगी, इसका पूरा विवरण केंद्रीय नोडल अधिकारी (निदेशक, FIU-IND) को रिपोर्ट करेगी और निर्धारित प्रक्रिया के अनुसार संपत्ति को फ्रीज करने या अनफ्रीज करने से संबंधित सभी निर्देशों का तुरंत पालन करेगी।

कंपनी हर दिन 'UNSCR 1718 नामित व्यक्तियों और संस्थाओं की प्रतिबंध सूची' का सत्यापन करेगी, ताकि सूची में किसी भी संशोधन को ध्यान में रखा जा सके और समय-समय पर संशोधित 'डेमोक्रेटिक पीपुल्स रिपब्लिक ऑफ कोरिया ऑर्डर, 2017 पर सुरक्षा परिषद के संकल्प के कार्यान्वयन' का अनुपालन भी सुनिश्चित किया जा सके।

### **KYC का अपडेट/आवधिक अपडेशन**

KYC की प्रभावी निगरानी के उद्देश्य से, कंपनी KYC के आवधिक अपडेशन के लिए जोखिम-आधारित दृष्टिकोण अपनाएगी, यह सुनिश्चित करते हुए कि CDD के तहत एकत्र की गई जानकारी या डेटा को अपडेट और प्रासंगिक रखा जाएगा, खासकर जहां उच्च जोखिम है।

कंपनी खाते को खोलने की तारीख/पिछले KYC अपडेशन की तारीख से, नीचे दिए गए ग्रीड के अनुसार और निम्नलिखित प्रक्रिया का पालन करते हुए KYC का आवधिक अपडेशन करेगी:

जोखिम श्रेणी	KYC का आवधिक अपडेशन
उच्च	2 साल
मध्यम	8 साल
कम	10 साल

#### (i) व्यक्ति:

*KYC जानकारी में कोई बदलाव नहीं:* ऐसे मामले में, कंपनी Aavas ऋण ऐप के माध्यम से या कंपनी के साथ पंजीकृत मोबाइल नंबर का इस्तेमाल करके Aavas वेबसाइट पर ऋण खाते में लॉग इन करके ग्राहक से इस संबंध में एक स्व-घोषणा प्राप्त करेगी।

## सूचना पुस्तिका

**पते या KYC जानकारी में बदलाव:** ऐसे मामले में, कंपनी पते के प्रमाण के लिए अपडेट/आवधिक अपडेशन के समय ग्राहक द्वारा घोषित OVD, डीमड OVD या उसके समकक्ष ई-दस्तावेजों की एक प्रति प्राप्त करेगी। ग्राहक व्यक्तिगत रूप से कंपनी की किसी भी शाखा में जाकर OVD की एक प्रति जमा कर सकते हैं।

कंपनी अपडेशन/आवधिक अपडेशन के लिए आधार OTP आधारित ई-KYC का इस्तेमाल गैर-आमने-सामने मोड में भी कर सकती है। वर्तमान पते की घोषणा, अगर वर्तमान पता आधार के पते से भिन्न है, तो इस मामले में सकारात्मक पुष्टि की आवश्यकता नहीं होगी। किसी भी धोखाधड़ी को रोकने के लिए कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि आधार प्रमाणीकरण के लिए मोबाइल नंबर वही हो जो ग्राहक की प्रोफाइल में उपलब्ध है।

### (ii) व्यक्तियों के अलावा अन्य ग्राहक:

**KYC जानकारी में कोई बदलाव नहीं:** ऐसे मामले में, कंपनी Aavas ऋण ऐप के माध्यम से या कंपनी के साथ पंजीकृत मोबाइल नंबर या ईमेल id का इस्तेमाल करके Aavas वेबसाइट पर ऋण खाते में लॉग इन करके ग्राहक से इस संबंध में एक स्व-घोषणा प्राप्त करेगी। इसके अलावा, कंपनी इस प्रक्रिया के दौरान यह सुनिश्चित करेगी कि उनके पास उपलब्ध लाभार्थी स्वामित्व की जानकारी सटीक है और अगर आवश्यक हो, तो इसे यथासंभव अपडेट बनाए रखने के लिए इसे अपडेट किया जाएगा।

**KYC जानकारी में बदलाव:** ऐसे मामले में, कंपनी नए ग्राहक को शामिल करने के लिए लागू KYC प्रक्रिया के बराबर प्रक्रिया अपनाएगी।

### (iii) अतिरिक्त उपाय: उपरोक्त के अलावा, कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि:

- वर्तमान CDD मानकों के अनुसार ग्राहक के KYC दस्तावेज उनके पास उपलब्ध हैं। इसके अलावा, अगर कंपनी के पास उपलब्ध CDD दस्तावेजों की वैधता KYC के आवधिक अपडेशन के समय समाप्त हो गई है, तो कंपनी नए ग्राहक को शामिल करने के लिए लागू KYC प्रक्रिया के बराबर प्रक्रिया अपनाएगी।
- अगर उपलब्ध हो तो कंपनी जारीकर्ता प्राधिकारी के डेटाबेस से ग्राहक के PAN विवरण को सत्यापित करेगी।
- अपडेशन/आवधिक अपडेशन के लिए ग्राहक से स्व-घोषणा सहित संबंधित दस्तावेज (दस्तावेजों) की प्राप्ति की तारीख का उल्लेख करते हुए ग्राहक को पावती प्रदान की जाती है। इसके अलावा, यह सुनिश्चित किया जाएगा कि KYC के अपडेशन/आवधिक अपडेशन के समय ग्राहकों से प्राप्त जानकारी/दस्तावेजों को कंपनी के अभिलेख/डेटाबेस में तुरंत अपडेट किया जाए और ग्राहक को KYC विवरण के अपडेशन की तारीख का उल्लेख करते हुए एक सूचना प्रदान की जाए।
- KYC के अपडेशन/आवधिक अपडेशन की सुविधा सभी शाखाओं में उपलब्ध है।
- कंपनी ग्राहकों को सूचित करेगी कि PML नियमों का अनुपालन करने के लिए, व्यावसायिक संबंध/खाता-आधारित संबंध स्थापित करते समय और उसके बाद, आवश्यकतानुसार, ग्राहक द्वारा प्रस्तुत दस्तावेजों में किसी भी प्रकार की अपडेट जानकारी होने पर, ग्राहकों को कंपनी के अभिलेख को अपडेट करने के उद्देश्य से ऐसे दस्तावेजों की अपडेट जानकारी 30 दिनों के भीतर कंपनी को प्रस्तुत करनी होगी।
- KYC के आवधिक अपडेशन के लिए उचित सूचना (1 जनवरी, 2026 से प्रभावी)
  - नियत तारीख से पहले कम से कम तीन अग्रिम सूचनाएं (1 पत्र द्वारा) और नियत तारीख के बाद कम से कम 3 अनुस्मारक (1 पत्र द्वारा) ग्राहकों को भेजे जाएंगे।
  - ऐसी सूचनाएं/अनुस्मारक ऑडिट ट्रेल के लिए विधिवत दर्ज किए जाएंगे।
  - सूचना / रिमाइंडर पत्र में, अन्य बातों के साथ-साथ, KYC को अपडेट करने के लिए आसानी से समझ में आने वाले निर्देश, आवश्यकता होने पर सहायता प्राप्त करने के लिए एस्केलेशन तंत्र, तथा समय पर KYC अपडेट न करने के संभावित परिणाम शामिल हो सकते हैं।
- KYC का आवधिक अपडेशन UCIC स्तर पर किया जाएगा।

## सूचना पुस्तिका

- (iv) मौजूदा ग्राहकों के मामले में, कंपनी PAN या उसके समकक्ष ई-दस्तावेज़ या फॉर्म नंबर 60 को, केंद्रीय सरकार द्वारा अधिसूचित तिथि तक प्राप्त करेगी, अन्यथा ग्राहक द्वारा PAN या उसके समकक्ष ई-दस्तावेज़ या फॉर्म नंबर 60 जमा करने तक कंपनी अकाउंट में संचालन को अस्थायी रूप से बंद कर देगी।

बशर्ते कि अकाउंट के संचालन को अस्थायी रूप से बंद करने से पहले, कंपनी ग्राहक को एक सुलभ नोटिस और सुने जाने का उचित अवसर देगी। इसके अतिरिक्त, आंतरिक नीति के अनुसार, उन ग्राहकों के अकाउंट के निरंतर संचालन के लिए उपयुक्त छूट दी जाएगी जो चोट, बीमारी या दुर्बलता या वृद्धावस्था के कारण या अन्य समान कारणों से PAN या उसके समकक्ष ई-दस्तावेज़ या फॉर्म नंबर 60 प्रदान करने में असमर्थ हैं। हालांकि, ऐसे अकाउंट उन्नत निगरानी के अधीन रहेंगे।

यह भी कि अगर मौजूदा अकाउंट-आधारित संबंध वाला ग्राहक कंपनी को लिखित रूप में बताता है कि वह अपना PAN या उसके समकक्ष ई-दस्तावेज़ या फॉर्म नंबर 60 जमा नहीं करना चाहता, तो कंपनी अकाउंट बंद कर देगी और ग्राहक की पहचान ग्राहक पर लागू पहचान दस्तावेज़ प्राप्त करके स्थापित करने के बाद, अकाउंट से संबंधित सभी देयताओं का उचित रूप से निपटान किया जाएगा।

इस अनुभाग के उद्देश्य से, किसी अकाउंट के संबंध में “संचालन का अस्थायी रूप से बंद होना” का अर्थ है उस अकाउंट से संबंधित सभी लेन-देन या गतिविधियों का अस्थायी निलंबन, जब तक कि ग्राहक इस अनुभाग के प्रावधानों का पालन नहीं करता।

## 9. KYC नीति का अनुपालन:

- (i) KYC अनुपालन के उद्देश्य से 'वरिष्ठ प्रबंधन' का अर्थ होगा:
  - a) KYC नीतियों और प्रक्रियाओं के कार्यान्वयन को सुनिश्चित करने तथा समय-समय पर जारी KYC/ AML पर नियामक दिशानिर्देशों के अनुपालन को सुनिश्चित करने के लिए चीफ क्रेडिट ऑफिसर।
  - b) उधारकर्ताओं के सभी KYC अभिलेख बनाए रखने के लिए संचालन प्रमुख।
- (ii) नीतियों और प्रक्रियाओं के प्रभावी कार्यान्वयन के लिए ज़िम्मेदारी का आवंटन।
- (iii) कंपनी अपनी नीतियों और प्रक्रियाओं, जिनमें कानूनी और नियामक आवश्यकताएं शामिल हैं, के अनुपालन कार्यों का स्वतंत्र मूल्यांकन सुनिश्चित करेगी।
- (iv) आंतरिक ऑडिटर को KYC/धन शोधन विरोधी (AML) नीतियों और प्रक्रियाओं के अनुपालन पर ऑडिट समिति को त्रैमासिक अपडेट देना होगा।
- (v) इस नीति के अनुसार KYC अनुपालन की स्थिति के बारे में ऑडिट समिति को त्रैमासिक आधार पर एक नोट के रूप में रिपोर्ट दी जाएगी।
- (vi) कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि KYC मानकों के अनुपालन का निर्धारण करने वाले निर्णय लेने के कार्य आउटसोर्स न किए जाएं।

## 10. उन्नत उचित सावधानी प्रक्रिया (EDD)

### 10A. नॉन-फेस-टू-फेस ग्राहक ऑनबोर्डिंग के मामले में EDD:

नॉन-फेस-टू-फेस ऑनबोर्डिंग में वह ग्राहक ऑनबोर्डिंग शामिल होगी, जिसमें ग्राहक से शारीरिक रूप से मुलाकात किए बिना या V-CIP के माध्यम से ऑनबोर्डिंग की जाती है। नॉन-फेस-टू-फेस में डिजिटल चैनलों जैसे CKYCR, DigiLocker, समकक्ष ई-दस्तावेज़ आदि का इस्तेमाल, तथा गैर-डिजिटल माध्यम जैसे NRIs और PIOs के लिए अनुमत अतिरिक्त प्रमाणन प्राधिकरणों द्वारा प्रमाणित आधिकारिक वैध दस्तावेज़ (OVD) की प्रति प्राप्त करना शामिल होगा, जहां ग्राहक के साथ कोई शारीरिक संपर्क नहीं होता है।

नॉन-फेस-टू-फेस ग्राहक ऑनबोर्डिंग के लिए कंपनी द्वारा निम्नलिखित EDD उपाय अपनाए जाएंगे।

- (i) रिमोट ऑनबोर्डिंग के लिए ग्राहक को पहला विकल्प V-CIP प्रदान किया जाएगा।
- (ii) धोखाधड़ी को रोकने के उद्देश्य से, CDD के बाद ऐसे अकाउंट्स के लिए लेन-देन OTP, लेन-देन अपडेट आदि के लिए वैकल्पिक मोबाइल नंबर लिंक नहीं किए जाएंगे। लेन-देन केवल उसी मोबाइल नंबर से अनुमत होंगे, जिसका इस्तेमाल अकाउंट खोलते समय किया गया हो।
- (iii) वर्तमान पते के प्रमाण प्राप्त करने के अतिरिक्त, कंपनी ऋण के संवितरण से पहले पते के सत्यापन पत्र, संपर्क बिंदु सत्यापन, डिलीवरी आदि जैसे सकारात्मक पुष्टिकरण के माध्यम से वर्तमान पते का सत्यापन करेगी।
- (iv) ऐसे मामलों में PAN अनिवार्य होगा और उसे जारी करने वाले प्राधिकरण की सत्यापन सुविधा से सत्यापित किया जाएगा।
- (v) कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ऐसे अकाउंट्स में पहला लेन-देन ग्राहक के मौजूदा KYC-अनुपालन बैंक अकाउंट से क्रेडिट के रूप में हो।
- (vi) ऐसे ग्राहकों को उच्च जोखिम श्रेणी के ग्राहकों में वर्गीकृत किया जाएगा और नॉन-फेस-टू-फेस मोड में खोले गए अकाउंट्स को तब तक उन्नत निगरानी के अंतर्गत रखा जाएगा, जब तक कि ग्राहक की पहचान फेस-टू-फेस तरीके से या V-CIP के माध्यम से सत्यापित न हो जाए।

#### **10B. राजनीतिक रूप से प्रभावशाली व्यक्तियों (PEPs) के अकाउंट्स:**

- (i) कंपनी के पास PEPs (चाहे ग्राहक के रूप में या लाभार्थी स्वामी के रूप में) के साथ संबंध स्थापित करने का विकल्प होगा, बशर्ते कि सामान्य ग्राहक उचित सावधानी के अतिरिक्त:
  - a) कंपनी के पास यह निर्धारित करने के लिए उपयुक्त जोखिम प्रबंधन प्रणालियां हों कि ग्राहक या लाभार्थी स्वामी PEP है या नहीं;
  - b) निधि / संपत्ति के स्रोत की स्थापना के लिए कंपनी द्वारा उचित उपाय किए जाएं;
  - c) PEP के लिए अकाउंट खोलने की स्वीकृति वरिष्ठ प्रबंधन से प्राप्त की जाए।
  - d) ऐसे सभी अकाउंट्स को निरंतर आधार पर उन्नत निगरानी के अंतर्गत रखा जाए;
  - e) अगर किसी मौजूदा ग्राहक या किसी मौजूदा अकाउंट का लाभार्थी स्वामी बाद में PEP बन जाता है, तो व्यावसायिक संबंध जारी रखने के लिए वरिष्ठ प्रबंधन की स्वीकृति प्राप्त की जाए;
- (ii) ये निर्देश PEP के परिवार के सदस्यों या निकट सहयोगियों पर भी लागू होंगे।

स्पष्टीकरण: इस अनुच्छेद के उद्देश्य से, “PEPs वे व्यक्ति हैं जिन्हें किसी विदेशी देश द्वारा प्रमुख सार्वजनिक पद सौंपे गए हैं या सौंपे जा रहे हैं, जिनमें राष्ट्राध्यक्ष/सरकार प्रमुख, वरिष्ठ राजनेता, वरिष्ठ सरकारी या न्यायिक या सैन्य अधिकारी, राज्य-स्वामित्व वाले निगमों के वरिष्ठ कार्यकारी तथा प्रमुख राजनीतिक दलों के अधिकारी शामिल हैं।”

#### **10C. पेशेवर मध्यस्थों द्वारा खोले गए ग्राहक के अकाउंट**

कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि पेशेवर मध्यस्थों के माध्यम से ग्राहक के अकाउंट खोलते समय:

- (i) जब किसी एक ग्राहक की ओर से पेशेवर मध्यस्थों द्वारा ग्राहक अकाउंट खोला जाता है, तो ग्राहक की पहचान की जाएगी।
- (ii) कंपनी के पास म्यूचुअल फंड, पेंशन निधि या अन्य प्रकार की निधि जैसी संस्थाओं की ओर से पेशेवर मध्यस्थों द्वारा प्रबंधित ‘पूल’ अकाउंट रखने का विकल्प होगा।
- (iii) कंपनी ऐसे पेशेवर मध्यस्थों के अकाउंट नहीं खोलेगी जो किसी ग्राहक गोपनीयता से बंधे हों जो कि HFC को ग्राहक का विवरण बताने से रोकती हो।
- (iv) उन सभी लाभार्थी स्वामी की पहचान की जाएगी जहां मध्यस्थों द्वारा रखी गई निधि कंपनी के स्तर पर आपस में मिली हुई नहीं है और वहां सब अकाउंट मौजूद हैं, जिनमें से प्रत्येक एक लाभार्थी स्वामी से संबंधित है या जहां ऐसी निधि HFC के स्तर पर आपस में मिली हुई है, वहां भी कंपनी असली लाभार्थी स्वामियों की तलाश करेगी।

- (v) कंपनी अपने विवेकानुसार मध्यस्थ द्वारा की गई CDD पर भरोसा कर सकती है, बशर्ते कि मध्यस्थ एक विनियमित और पर्यवेक्षित इकाई हो तथा उसके पास ग्राहकों की KYC आवश्यकताओं के अनुपालन के लिए पर्याप्त सिस्टम मौजूद हों।
- (vi) ग्राहक को जानने की अंतिम ज़िम्मेदारी कंपनी की होगी।

### **10D. FATF सिफारिशों को लागू न करने या अपर्याप्त रूप से लागू करने वाले क्षेत्राधिकार**

कंपनी समय-समय पर RBI द्वारा प्रसारित FATF स्टेटमेंट और सार्वजनिक रूप से उपलब्ध जानकारी पर विचार करेगी, ताकि उन क्षेत्राधिकारों की पहचान की जा सके जो FATF सिफारिशों को लागू नहीं करते या पर्याप्त रूप से लागू नहीं करते हैं। कंपनी ऐसे क्षेत्राधिकारों से जुड़े प्राकृतिक या कानूनी व्यक्तियों (जिसमें वित्तीय संस्थान शामिल हैं) के साथ व्यवसाय संबंधों और लेन-देन पर आँके गए जोखिम के अनुरूप उन्नत उचित सावधानी उपाय लागू करेगी और ऐसे संबंधों तथा लेन-देन पर विशेष ध्यान देगी। कंपनी इन लेन-देन की पृष्ठभूमि और उद्देश्य की जांच करेगी, अपने निष्कर्षों का लिखित अभिलेख सहायक दस्तावेजों के साथ बनाए रखेगी, और अनुरोध मिलने पर इन्हें RBI या अन्य संबंधित प्राधिकरणों को उपलब्ध कराएगी, बिना वैध व्यापार या व्यवसाय गतिविधियों को प्रतिबंधित किए।

### **11. अभिलेख प्रबंधन**

कंपनी PML अधिनियम और नियमों के प्रावधानों के संदर्भ में ग्राहक जानकारी के रखरखाव, संरक्षण और रिपोर्टिंग के संबंध में निम्नलिखित कदम उठाएगी।

- (i) कंपनी और ग्राहकों के बीच सभी लेन-देन के अभिलेख लेन-देन की तारीख से 5 साल की अवधि तक बनाए रखे जाएंगे, जिसमें अन्य बातों के साथ लेन-देन की प्रकृति, लेन-देन की राशि और जिस करेंसी में यह किया गया था, लेन-देन की तारीख और लेन-देन में शामिल पक्ष शामिल होंगे, परंतु इन्हें तक सीमित नहीं होंगे।
- (ii) अकाउंट खोलते समय और व्यवसाय संबंध के दौरान प्राप्त ग्राहकों की पहचान और उनके पते से संबंधित अभिलेख तथा DARPAN पोर्टल पर पंजीकरण के रिकॉर्ड (अगर कोई हों) आदि, व्यवसाय संबंध समाप्त होने के बाद कम से कम 5 साल तक सुरक्षित रखे जाएंगे।

कंपनी अकाउंट जानकारी के उचित रखरखाव और संरक्षण के लिए एक सिस्टम विकसित करने हेतु उपयुक्त कदम उठाएगी, जिससे आवश्यकता पड़ने पर या सक्षम प्राधिकरणों द्वारा अनुरोध किए जाने पर डेटा आसानी और शीघ्रता से प्राप्त किया जा सके। ऐसे अभिलेख कागजी या डिजिटल फॉर्मेट में रखे जा सकते हैं और अनुरोध मिलने पर सक्षम प्राधिकरणों को तुरंत उपलब्ध कराए जा सकते हैं।

### **12. अन्य सामान्य दिशानिर्देश**

#### **(i) प्रधान अधिकारी की नियुक्ति**

कंपनी के निदेशक मंडल ने 'मुख्य अनुपालन अधिकारी' को प्रधान अधिकारी के रूप में नामित किया है। प्रधान अधिकारी सभी लेन-देन की निगरानी और रिपोर्टिंग तथा कानून के तहत आवश्यक जानकारी साझा करने के लिए ज़िम्मेदार होंगे। प्रधान अधिकारी का नाम, पदनाम, पता और संपर्क विवरण FIU-IND और RBI को सूचित किया जाएगा।

#### **(ii) नामित निदेशक की नियुक्ति**

कंपनी के निदेशक मंडल ने 'प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यकारी अधिकारी' (MD & CEO) को नामित निदेशक के रूप में नियुक्त किया है। नामित निदेशक PML अधिनियम और नियमों के अध्याय IV के तहत लगाए गए दायित्वों के समग्र अनुपालन को सुनिश्चित करने के लिए ज़िम्मेदार होंगे। प्रधान अधिकारी का नाम, पदनाम, पता और संपर्क विवरण FIU-IND और RBI को सूचित किया जाएगा।



**(iii) गोपनीयता दायित्व और जानकारी साझा करना:**

- कंपनी, कंपनी और ग्राहक के बीच अनुबंधात्मक संबंध से उत्पन्न ग्राहक जानकारी की गोपनीयता बनाए रखेगी।
- अकाउंट खोलने के उद्देश्य से ग्राहकों से एकत्र की गई जानकारी को गोपनीय माना जाएगा और उसका विवरण क्रॉस सेलिंग या किसी अन्य उद्देश्य के लिए ग्राहक की स्पष्ट अनुमति के बिना प्रकट नहीं किया जाएगा।
- सरकार और अन्य एजेंसियों से डेटा/जानकारी के अनुरोधों पर विचार करते समय, कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि मांगी जा रही जानकारी ऐसी प्रकृति की न हो जो लेन-देन की गोपनीयता से संबंधित कानूनों के प्रावधानों का उल्लंघन करे।
- उक्त नियम के अपवाद निम्नलिखित होंगे:
  - जहां खुलासा कानून के दबाव में किया गया हो
  - जहां जनता के प्रति खुलासा करना कर्तव्य हो,
  - जहां कंपनी के हित में खुलासा आवश्यक हो और
  - जहां खुलासा ग्राहक की स्पष्ट या निहित सहमति से किया गया हो।

**(iv) विदेशी अंशदान (विनियमन) अधिनियम, 2010 के प्रावधानों का अनुपालन**

कंपनी विदेशी अंशदान (विनियमन) अधिनियम, 2010, उसके नियमों तथा समय-समय पर RBI या गृह मंत्रालय द्वारा जारी किसी भी संबंधित निर्देश या संचार का अनुपालन करेगी।

**(v) CDD प्रक्रिया और सेंट्रल KYC रिकॉर्ड रजिस्ट्री (CKYCR) के साथ KYC जानकारी साझा करना**

- कंपनी ग्राहक के KYC अभिलेख कैचर करेगी और ग्राहक के साथ अकाउंट-आधारित संबंध शुरू होने की तारीख से 10 दिनों के भीतर, नियमों में बताए गए तरीके के अनुसार, 'व्यक्ति' और 'कानूनी इकाई' (LEs) के लिए तैयार किए गए KYC टेम्पलेट्स के अनुसार CKYCR पर अपलोड करेगी।

KYC डेटा अपलोड करने के लिए ऑपरेशनल दिशानिर्देश भारत के प्रतिभूतिकरण, परिसंपत्ति पुनर्निर्माण और प्रतिभूति हित की सेंट्रल रजिस्ट्री (CERSAI) द्वारा जारी किए जाते हैं।

- एक बार CKYCR द्वारा KYC पहचानकर्ता जनरेट होने के बाद, कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि वही संबंधित व्यक्ति / कानूनी इकाई को, जैसा भी मामला हो, सूचित किया जाए।
- जब भी कंपनी मौजूदा ग्राहक से अतिरिक्त या अपडेटेड जानकारी प्राप्त करती है, तो वह अपडेटेड जानकारी सात दिनों के भीतर CKYCR को उपलब्ध कराएगी।
- अकाउंट-आधारित संबंध स्थापित करने, अपडेशन/आवधिक अपडेशन के उद्देश्य से, कंपनी ग्राहक से KYC पहचानकर्ता मांगेगी, या अगर CKYCR से उपलब्ध हो तो उसे प्राप्त करेगी और KYC पहचानकर्ता का इस्तेमाल करके CKYCR से ऑनलाइन KYC अभिलेख प्राप्त करने की प्रक्रिया आगे बढ़ाएगी, और ग्राहक को वही KYC अभिलेख या जानकारी या कोई अन्य अतिरिक्त पहचान दस्तावेज़ या विवरण जमा करने की आवश्यकता नहीं होगी, जब तक कि –
  - CKYCR के अभिलेख में मौजूद ग्राहक की जानकारी में कोई बदलाव न हो; या
  - प्राप्त KYC रिकॉर्ड या जानकारी अधूरी हो या वर्तमान लागू KYC मानदंडों के अनुसार न हो; या
  - CKYCR से डाउनलोड किए गए दस्तावेज़ों की वैधता अवधि समाप्त हो गई हो; या
  - ग्राहक की पहचान या पते (वर्तमान पते सहित) को सत्यापित करने, या उन्नत उचित सावधानी करने, या ग्राहक की उपयुक्त जोखिम प्रोफाइल बनाने के लिए कंपनी इसे आवश्यक समझे।



**(vi) विदेशी खाता कर अनुपालन अधिनियम (FATCA) और सामान्य रिपोर्टिंग मानक (CRS) के तहत रिपोर्टिंग की आवश्यकता**

NBFC FATCA और CRS के तहत आयकर नियम 114F, 114G और 114H के प्रावधानों का अनुपालन करेगा, जिसमें रिपोर्टिंग वित्तीय संस्थान के रूप में अपनी स्थिति निर्धारित करना शामिल है। यह आयकर ई-फाइलिंग पोर्टल पर पंजीकरण करेगी, FEDAI संदर्भ दरों का इस्तेमाल करके रिपोर्ट करने योग्य अकाउंट की पहचान करने के लिए उचित सावधानी करेगी, एक IT फ्रेमवर्क के माध्यम से अभिलेख बनाए रखेगी, और नामित निदेशक द्वारा हस्ताक्षरित ऑनलाइन रिपोर्ट (फॉर्म 61B या शून्य रिपोर्ट) जमा करेगी। एक उच्च-स्तरीय निगरानी समिति अनुपालन की देखरेख करेगी, और NBFC CBDT द्वारा जारी सभी अपडेट किए गए निर्देशों, मार्गदर्शन नोटों और प्रेस विज्ञप्तियों का पालन करेगी।

**(vii) अकाउंट्स का संचालन और मनी म्यूल्स**

कंपनी धोखाधड़ी योजनाओं में अकाउंट्स के “मनी म्यूल्स” के रूप में इस्तेमाल को रोकने के लिए अकाउंट खोलने और लेन-देन की निगरानी हेतु सख्त प्रक्रियाओं का पालन करेगी। ऐसे अकाउंट्स की पहचान के लिए उचित सावधानी और निरंतर निगरानी की जाएगी, और संदिग्ध लेन-देन की FIU-IND को रिपोर्टिंग सहित उपयुक्त कार्रवाई की जाएगी।

**(viii) नई प्रौद्योगिकियों का परिचय**

कंपनी उन ML/TF जोखिमों की पहचान और मूल्यांकन करेगी जो नए उत्पादों के विकास और नई व्यावसायिक प्रथाओं, जिसमें नई वितरण प्रणालियां शामिल हैं, के संबंध में तथा नए व पहले से मौजूद दोनों प्रकार के उत्पादों के लिए नई या विकसित होती तकनीकों के इस्तेमाल से उत्पन्न हो सकते हैं। इसके अलावा, कंपनी यह सुनिश्चित करेगी: (a) ऐसे उत्पादों, प्रथाओं, सर्विस, प्रौद्योगिकियों के लॉन्च या इस्तेमाल से पहले ML/TF जोखिम आकलन किया जाए; और (b) उपयुक्त EDD उपायों और लेन-देन निगरानी आदि के माध्यम से जोखिमों के प्रबंधन और शमन के लिए जोखिम-आधारित दृष्टिकोण अपनाया जाए।

**(ix) PAN का उल्लेख**

आयकर नियम 114B के प्रावधानों के अनुसार, जो समय-समय पर संशोधित होते रहते हैं और बैंकों पर लागू होते हैं, लेन-देन करते समय ग्राहकों का स्थायी खाता संख्या (PAN) या उसका समकक्ष ई-दस्तावेज़ प्राप्त किया जाएगा और उसका सत्यापन किया जाएगा। जिन व्यक्तियों के पास PAN या उसका समकक्ष ई-दस्तावेज़ नहीं है, उनसे फॉर्म 60 प्राप्त किया जाएगा।

**(x) कर्मचारियों की भर्ती और कर्मचारी प्रशिक्षण**

- कंपनी पर्याप्त स्क्रीनिंग तंत्र लागू करेगी, जिसमें अपने कर्मचारी को जानें / कर्मचारी नीति शामिल होगी, जिसे कर्मियों की भर्ती प्रक्रिया का एक अभिन्न हिस्सा बनाया जाएगा, ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि KYC/AML/CFT मामलों से जुड़े या उनमें तैनात कर्मचारी उच्च ईमानदारी और नैतिक मानकों वाले हों, वर्तमान KYC/AML/CFT मानकों की अच्छी समझ रखते हों, प्रभावी संचार कौशल रखते हों और राष्ट्रीय तथा अंतरराष्ट्रीय स्तर पर बदलते KYC/AML/CFT परिदृश्य के साथ तालमेल रखने में सक्षम हों, साथ ही ऐसा वातावरण विकसित किया जाए जो कर्मचारियों के बीच खुला संवाद और उच्च ईमानदारी को बढ़ावा दे।
- निरंतर कर्मचारी प्रशिक्षण कार्यक्रम लागू किया जाएगा ताकि कर्मचारी सदस्य KYC/AML उपाय नीति में पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित हों। प्रशिक्षण का फोकस फ्रंटलाइन कर्मचारी, अनुपालन कर्मचारी और नए ग्राहकों से जुड़े कर्मचारी के लिए अलग-अलग होना चाहिए। फ्रंट डेस्क कर्मचारी को विशेष रूप से ग्राहक शिक्षा की कमी से उत्पन्न होने वाले मुद्दों को संभालने के लिए प्रशिक्षित किया जाना चाहिए। में ऐसे उपयुक्त कर्मचारियों की नियुक्ति सुनिश्चित की जानी चाहिए जो KYC/AML उपायों, नीतियों, नियमों और संबंधित विषयों में पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित और पूरी तरह अनुभवी हों।

**अनुलग्नक - A**  
**डिजिटल KYC प्रक्रिया**

- (i) कंपनी जहां तक संभव हो डिजिटल KYC सत्यापन प्रक्रिया के लिए एक एप्लिकेशन विकसित करेगी, जिसे ग्राहकों के KYC करने हेतु ग्राहक संपर्क बिंदुओं पर उपलब्ध कराया जाएगा और KYC प्रक्रिया केवल कंपनी के इस प्रमाणित एप्लिकेशन के माध्यम से ही की जाएगी।
- (ii) कंपनी एप्लिकेशन की पहुंच को नियंत्रित करेगी और यह सुनिश्चित करेगी कि अनधिकृत व्यक्ति इसका इस्तेमाल न करें। अधिकृत अधिकारी एप्लिकेशन तक केवल लॉग इन-Id और पासवर्ड या लाइव OTP या टाइम OTP नियंत्रित तंत्र के माध्यम से ही पहुंचेंगे, जो कंपनी द्वारा प्रदान किया जाएगा।
- (iii) ग्राहक, KYC के उद्देश्य से, कंपनी के अधिकृत अधिकारी के स्थान पर जाएगा या इसके विपरीत। OVD की मूल प्रति ग्राहक के पास होना चाहिए।
- (iv) कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ग्राहक की लाइव फोटो अधिकृत अधिकारी द्वारा ली जाए और वही फोटो ग्राहक आवेदन पत्र (CAF) में शामिल की जाए। इसके अतिरिक्त, कंपनी का सिस्टम एप्लिकेशन ग्राहक की खींची गई लाइव फोटो पर एक स्पष्ट वॉटरमार्क लगाएगा, जिसमें CAF नंबर, GPS निर्देशांक, अधिकृत अधिकारी का नाम, यूनिक कर्मचारी कोड (कंपनी द्वारा आवंटित) और तारीख (DD:MM:YYYY) के साथ समय (HH:MM:SS) का विवरण दर्ज होगा।
- (v) कंपनी के एप्लिकेशन में यह फ्रीचर होना चाहिए कि वह केवल ग्राहक की लाइव फोटो ही खींचे और ग्राहक की किसी भी प्रिंटेड फोटो या वीडियो से ली गई फोटो को स्वीकार न करे। ग्राहक की लाइव फोटो कैप्चर करते समय उसके पीछे का बैकग्राउंड सफेद रंग का होना चाहिए और फोटो कैप्चर करते समय फ्रेम में कोई अन्य व्यक्ति नहीं आना चाहिए।
- (vi) इसी प्रकार, मूल OVD की लाइव फोटो या आधार के कब्जे के प्रमाण की लाइव फोटो, जहां ऑफ़लाइन सत्यापन नहीं किया जा सकता (क्षैतिज रूप से रखी हुई), ऊपर से लंबवत कैप्चर की जाएगी और ऊपर उल्लेखित अनुसार पढ़ने योग्य रूप में वॉटरमार्क किया जाएगा। मूल दस्तावेजों की लाइव फोटो कैप्चर करते समय मोबाइल डिवाइस में कोई झुकाव या तिरछापन नहीं होना चाहिए।
- (vii) ग्राहक और उसके मूल दस्तावेजों की लाइव फोटो उचित प्रकाश में कैप्चर की जानी चाहिए ताकि वे स्पष्ट रूप से पढ़ने योग्य और पहचानने योग्य हों।
- (viii) इसके बाद, CAF में सभी प्रविष्टियां ग्राहक द्वारा प्रदान किए गए दस्तावेजों और जानकारी के अनुसार भरी जाएंगी। उन दस्तावेजों में जिनमें क्विक रिस्पॉन्स (QR) कोड उपलब्ध है, विवरणों को मैन्युअल रूप से भरने के बजाय QR कोड को स्कैन करके अपने आप भरा जा सकता है। उदाहरण के लिए, UIDAI से डाउनलोड किए गए फ़िज़िकल आधार/ई-आधार के मामले में जहां QR कोड उपलब्ध है, वहां आधार/ई-आधार पर मौजूद QR कोड को स्कैन करके नाम, लिंग, जन्म तिथि और पता जैसे विवरण अपने आप भरे जा सकते हैं।
- (ix) एक बार ऊपर बताई गई प्रक्रिया पूरी हो जाने के बाद, ग्राहक के अपने मोबाइल नंबर पर एक वन टाइम पासवर्ड (OTP) संदेश भेजा जाएगा, जिसमें यह टेक्स्ट होगी कि OTP साझा करने से पहले कृपया फ़ॉर्म में भरे गए विवरणों को सत्यापित करें। OTP के सफल सत्यापन पर इसे CAF पर ग्राहक के हस्ताक्षर के रूप में माना जाएगा। हालांकि, अगर ग्राहक के पास अपना खुद का मोबाइल नंबर नहीं है, तो इस उद्देश्य के लिए उसके परिवार/रिश्तेदारों/परिचित व्यक्तियों के मोबाइल नंबर का इस्तेमाल किया जा सकता है, और इसे CAF में स्पष्ट रूप से उल्लेखित किया जाना चाहिए। किसी भी स्थिति में, कंपनी में रजिस्टर्ड अधिकृत अधिकारी का मोबाइल नंबर ग्राहक के हस्ताक्षर के लिए इस्तेमाल नहीं किया जाएगा। कंपनी को यह जांचना होगा कि ग्राहक के हस्ताक्षर में इस्तेमाल किया गया मोबाइल नंबर अधिकृत अधिकारी का मोबाइल नंबर नहीं है।
- (x) अधिकृत अधिकारी ग्राहक और मूल दस्तावेज की लाइव फोटो कैप्चर करने के संबंध में एक घोषणा प्रदान करेगा। इस उद्देश्य के लिए, अधिकृत अधिकारी का सत्यापन वन टाइम पासवर्ड (OTP) के माध्यम से किया जाएगा, जो कंपनी में रजिस्टर्ड उसके मोबाइल नंबर पर भेजा जाएगा। OTP के सफल सत्यापन पर इसे घोषणा पर अधिकृत अधिकारी के हस्ताक्षर के रूप में माना जाएगा। इस अधिकृत अधिकारी की घोषणा में अधिकृत अधिकारी की लाइव फोटो भी कैप्चर की जाएगी।

**सूचना पुस्तिका**

- (xi) इन सभी गतिविधियों के बाद, एप्लिकेशन प्रक्रिया के पूरा होने और कंपनी के सक्रियण अधिकारी को सक्रियण अनुरोध जमा किए जाने के बारे में जानकारी देगा, और साथ ही इस प्रक्रिया की एक लेनदेन id या संदर्भ-id नंबर भी जनरेट करेगा। अधिकृत अधिकारी भविष्य के संदर्भ के लिए लेनदेन id/संदर्भ-id नंबर से संबंधित विवरण ग्राहक को सूचित करेगा।
- (xii) कंपनी का अधिकृत अधिकारी जांच और सत्यापन करेगा कि a) दस्तावेज़ की फ़ोटो में उपलब्ध जानकारी CAF में अधिकृत अधिकारी द्वारा दर्ज की गई जानकारी से मेल खाती है। b) ग्राहक की लाइव फ़ोटो दस्तावेज़ में उपलब्ध फ़ोटो से मेल खाती है; और c) CAF में सभी आवश्यक विवरण, जिनमें अनिवार्य फ़ील्ड शामिल हैं, सही तरीके से भरे गए हैं। सफल सत्यापन पर, CAF पर कंपनी के अधिकृत अधिकारी द्वारा डिजिटल हस्ताक्षर किए जाएंगे, जो CAF का प्रिंट निकालेंगे, उपयुक्त स्थान पर ग्राहक के हस्ताक्षर/अंगूठा का निशान लेगा, फिर उसे स्कैन करके सिस्टम में अपलोड करेंगे। मूल की कागजी प्रति ग्राहक को वापस की जा सकती है।

## 1. उचित व्यवहार संहिता :-

### 1. भूमिका

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

### 2. संहिता का अनुप्रयोग

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

### 3. ऋण के लिए आवेदन और उसकी प्रोसेसिंग

- उधारकर्ता के साथ किए जाने वाले सभी संवाद क्षेत्रीय भाषा में या उधारकर्ता की समझ में आने वाली भाषा में होंगे।
- Aavas ऋण आवेदन की प्रोसेसिंग के लिए देय सभी शुल्कों/प्रभारों, ऋण राशि स्वीकृत/वितरित न होने या अस्वीकृत होने पर लौटाई जाने वाली शुल्क राशि, समय से पूर्व भुगतान के विकल्प और उस पर लगने वाले प्रभारों, अगर कोई हों, पुनर्भुगतान में देरी होने पर लगने वाला जुर्माना, अगर कोई हो, ऋण की ब्याज दर को फिक्स्ड से फ्लोटिंग या फ्लोटिंग से फिक्स्ड में बदलने पर लगने वाले कन्वर्जन प्रभार, ब्याज दरों को पुनः निर्धारित करने संबंधी शर्तों की उपस्थिति और कोई भी दूसरी मामला जो उधारकर्ता के हितों को प्रभावित करता हो आदि सभी जानकारियों का स्पष्ट तौर पर खुलासा करेगा। दूसरे शब्दों में, Aavas स्पष्ट तरीके से "कुल लागत" का खुलासा करेगा, जिसमें ऋण आवेदन की प्रोसेसिंग/स्वीकृति में शामिल सभी प्रभार मौजूद होंगे। साथ ही, यह भी सुनिश्चित किया जाएगा कि ये प्रभार/शुल्क गैर-भेदभावपूर्ण हों।
- Aavas शारीरिक रूप से अक्षम, दिव्यांग/विशेष योग्यजन या दृष्टिहीन व्यक्तियों के साथ व्यवहार करते समय किसी भी प्रकार का भेदभाव नहीं करेगा। Aavas ऐसे व्यक्तियों के साथ मददगार रवैया अपनाएगा और शाखा में उनकी पूछताछ या आवेदन पर ध्यान देने के लिए उन्हें अन्य आने वाले ग्राहकों की तुलना में प्राथमिकता

देगा। साथ ही, Aavas वरिष्ठ नागरिकों, शारीरिक रूप से अक्षम, दिव्यांग या दृष्टिहीन और अनपढ़ (निरक्षर) व्यक्तियों जैसे ग्राहकों के लिए सेवा प्रदान करते समय इसे आसान और सुविधाजनक बनाने के लिए विशेष प्रयास करेगा।

- d) ऋण आवेदन फॉर्म में वे सभी ज़रूरी जानकारी शामिल होंगी जो उधारकर्ता के हितों को प्रभावित करती हैं, ताकि वह अन्य संस्थानों द्वारा दी जाने वाली शर्तों और नियमों के साथ एक सार्थक तुलना कर सके। ताकि उधारकर्ता द्वारा जानकारी के आधार पर सही निर्णय लिया जा सके। ऋण आवेदन फॉर्म में उन दस्तावेजों की सूची का उल्लेख होगा जिन्हें आवेदन फॉर्म के साथ जमा करना ज़रूरी है।
- e) Aavas सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति के लिए पावती देने की एक प्रणाली तैयार करेगा। बेहतर होगा कि वह समय-सीमा जिसके भीतर ऋण आवेदनों का निपटान किया जाएगा, उसका उल्लेख भी पावती में किया जाना चाहिए।

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

- a) आम तौर पर, ऋण आवेदन को प्रोसेस करने के लिए ज़रूरी सभी विवरण Aavas द्वारा आवेदन के समय ही एकत्र कर लिए जाएंगे। अगर किसी अतिरिक्त जानकारी की ज़रूरत होती है, तो ग्राहक को बता दिया जाना चाहिए कि उनसे तुरंत दोबारा संपर्क किया जाएगा।
- b) Aavas ग्राहक को उसकी स्थानीय भाषा या उसकी समझ में आने वाली भाषा में, स्वीकृत पत्र या अन्य माध्यम से, स्वीकृत ऋण राशि, नियमों व शर्तों की जानकारी देगा, जिसमें सालाना ब्याज दर, ब्याज लगाने का तरीका, EMI की संरचना, पुनर्भुगतान प्रभार और दंड प्रभार शामिल होंगे और अभिलेख के लिए इन शर्तों पर ग्राहक की लिखित स्वीकृति प्राप्त करेगा।
- c) Aavas ऋण समझौते में देर से पुनर्भुगतान के लिए लगाए जाने वाले दंड प्रभार को मोटे अक्षरों में लिखेगा।
- d) Aavas ऋण की स्वीकृति/वितरण के समय, प्रत्येक उधारकर्ता को ऋण समझौते की एक प्रति और उसमें बताए गए सभी संलग्नकों की एक-एक प्रति अनिवार्य रूप से उपलब्ध कराएगा और इसकी पावती प्राप्त करेगा।
- e) ऋण आवेदन अस्वीकृत होने की स्थिति में, ग्राहक को लिखित रूप में सूचित किया जाएगा कि Aavas उसे ऋण देने में असमर्थ है और इसके साथ अस्वीकृति के कारण भी बताए जाएंगे।

#### **5. नियम और शर्तों में बदलाव सहित ऋणों का वितरण**

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

जाए।

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

सभी मौजूदा उधारकर्ताओं के पास वेबसाइट पर उपलब्ध मंडल द्वारा अनुमोदित Aavas ROI स्विच/कन्वर्जन नीति के अनुसार, मौजूदा लागू स्प्रेड (ब्याज दर का अंतर) को मौजूदा लागू स्प्रेड में बदलने का विकल्प है। सभी आंशिक या पूर्ण रूप से वितरित ऋण मामलों के लिए, स्विच/कन्वर्जन की सुविधा का लाभ उठाने हेतु देय शुल्क प्रभार अनुसूची और MITC के अनुसार होगा और यह प्रभार सुविधा का लाभ उठाते समय बकाया मूलधन पर लगाया जाएगा। कुल अनुबंधित ऋण में से, वितरित न की गई ऋण राशि पर कोई भी स्विच शुल्क देय नहीं होगा। यह सुविधा उन नियमित भुगतान करने वाले उधारकर्ताओं के लिए उपलब्ध है, जिनके ऋण अकाउंट में कोई भी EMI या PEMI बकाया नहीं है और इसे ज़रूरी दस्तावेजों के साथ उधारकर्ता(ओं) और Aavas के बीच आपसी सहमति से लागू किया जाएगा। उधारकर्ताओं के पास अपनी EMI को कम करने (बकाया अवधि को बदले बिना) अथवा अपनी EMI को यथावत रखने (जिससे उनके ऋण की बकाया अवधि कम हो जाए) का विकल्प होता है। स्प्रेड (ब्याज दर के अंतर) का पुनर्निर्धारण, स्विच की तारीख से अगले महीने की अगली साइकिल तिथि से प्रभावी होगा।

- d) Aavas यह सुनिश्चित करेगा कि भुगतान को वापस लेने/तेज़ करने, समझौते के तहत प्रदर्शन की मांग करने या अतिरिक्त प्रतिभूतियां मांगने का कोई भी निर्णय ऋण समझौते के अनुरूप होना चाहिए।
- e) Aavas ऋण की पूरी बकाया राशि प्राप्त होने पर तुरंत सभी प्रतिभूतियों को मुक्त कर देगा, बशर्ते कि उधारकर्ता के खिलाफ Aavas के किसी अन्य दावे के लिए कानूनी अधिकार या धारणाधिकार के अधीन हो सकता है। अगर बकाया राशि के समायोजन के अधिकार का इस्तेमाल किया जाना है, तो उधारकर्ता को इसकी सूचना दी जाएगी, जिसमें बकाया दावों का पूरा विवरण होगा और वे शर्तें बताई जाएंगी जिनके तहत Aavas संबंधित दावे के निपटान/भुगतान होने तक आपकी प्रतिभूतियों को अपने पास रखने का हकदार होगा।

## 6. निदेशक मंडल की ज़िम्मेदारियां

- a) Aavas के निदेशक मंडल ने फ़रियादों और शिकायतों के समाधान के लिए संगठन के भीतर एक उचित शिकायत निवारण तंत्र तैयार किया है। इस तंत्र ने यह सुनिश्चित किया है कि ऋण देने वाली संस्था के अधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों की सुनवाई और निपटारा कम से कम अगले उच्च स्तर पर किया जाए।
- b) Aavas का निदेशक मंडल, निष्पक्ष व्यवहार संहिता के पालन और प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की समय-समय पर समीक्षा करेगा।



## 7. फ़रियाद और शिकायत निवारण

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

**हमारा ग्राहक शिकायत तंत्र नीचे दिया गया है;**

### **चरण 1:**

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

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

**कंपनी के केंद्रीय ग्राहक संबंध प्रबंधन (CRM) प्रकोष्ठ** को निम्नलिखित माध्यमों से

कस्टमर केयर नंबर: +91-0141-6618888

कस्टमर केयर ईमेल Id: - [customercare@aavas.in](mailto:customercare@aavas.in)

वेबसाइट के माध्यम से शिकायत दर्ज करके: [www.aavas.in](http://www.aavas.in)

**हम 15 दिनों के भीतर आपकी फ़रियाद का जवाब देंगे।**

### **चरण 2:**

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

**सुश्री प्रतिभा शर्मा**

(नोडल अधिकारी)

AAVAS FINANCIERS LIMITED

201-202, द्वितीय तल, साउथएंड स्कायर मानसरोवर औद्योगिक क्षेत्र, जयपुर-302020 ई-मेल ID:

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

कार्यालय: +91 141-4659230

मोबाइल: +91 8003999547

मामले की जांच करने के बाद, हम ग्राहक को अपना अंतिम जवाब भेजेंगे या यह स्पष्ट करेंगे कि जवाब

देने के लिए और ज़्यादा समय की ज़रूरत क्यों है, और हम 15 दिनों के भीतर ऐसा करने की कोशिश करेंगे।

**चरण 3:**

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

**राष्ट्रीय आवास बैंक,  
विनियमन और पर्यवेक्षण विभाग**

(शिकायत निवारण प्रकोष्ठ)

चौथी मंजिल, कोर- 5A, इंडिया हैबिटेड सेंटर, लोधी रोड, नई दिल्ली – 110 003

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

- अगर किसी ग्राहक से लिखित में फ़रियाद प्राप्त होती है, तो Aavas एक सप्ताह के भीतर उसे पावती या जवाब भेजने की कोशिश करेगा। पावती में उस अधिकारी का नाम और पद लिखा होगा जो आपकी शिकायत का निपटारा करेगा। अगर फ़रियाद Aavas के तय टेलीफ़ोन हेल्पडेस्क या कस्टमर सर्विस नंबर पर फ़ोन के माध्यम से दी जाती है, तो ग्राहक को एक फ़रियाद संदर्भ संख्या प्रदान की जाएगी और उसे एक उचित समय के भीतर प्रगति की जानकारी दी जाती रहेगी।
- मामले की जांच करने के बाद, Aavas ग्राहक को अपना अंतिम जवाब भेजेगा या यह स्पष्ट करेगा कि उसे जवाब देने के लिए और ज़्यादा समय की ज़रूरत क्यों है और फ़रियाद प्राप्त होने के छह सप्ताह के भीतर ऐसा करने की कोशिश करेगा और साथ ही, उन्हें यह भी सूचित किया जाएगा कि अगर वह अब भी संतुष्ट नहीं है, तो अपनी फ़रियाद को अगले चरण में कैसे ले जा सकता है।
- Aavas ने अपनी शिकायत निवारण प्रक्रिया (ई-मेल id और अन्य संपर्क विवरण जहां फ़रियादें दर्ज की जा सकती हैं, समस्या हल करने में लगने वाला समय (टर्नअराउंड टाइम), शिकायत आगे बढ़ाने के लिए क्रमबद्ध प्रक्रिया, आदि।) को सार्वजनिक किया है ताकि पीड़ित उधारकर्ता अपनी फ़रियादें दर्ज करा सकें और विशेष रूप से यह सुनिश्चित किया है कि यह प्रक्रिया उनकी वेबसाइट पर उपलब्ध हो।
- Aavas अपने सभी कार्यालयों/शाखाओं और वेबसाइट पर स्पष्ट रूप से यह प्रदर्शित करेगा कि अगर फ़रियादी को एक महीने की अवधि के भीतर Aavas से कोई प्रतिक्रिया प्राप्त नहीं होती है या वह प्राप्त प्रतिक्रिया से असंतुष्ट है, तो फ़रियादी NHB की वेबसाइट पर ऑनलाइन फ़रियाद दर्ज करके या डाक द्वारा NHB, नई दिल्ली को भेजकर उनके शिकायत निवारण प्रकोष्ठ से संपर्क कर सकता है।

**8. उचित व्यवहार संहिता के संचार की भाषा और माध्यम**

a) उपर्युक्त दिशा-निर्देशों के आधार पर उचित व्यवहार संहिता (क्षेत्रीय भाषा में), Aavas द्वारा अपने

मंडल के अनुमोदन से लागू की जाएगी।

b) इसे विभिन्न हितधारकों की जानकारी के लिए Aavas की वेबसाइट पर डाला जाएगा।

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

- Aavas का मंडल एक ब्याज दर मॉडल अपनाएगा, जिसमें निधि की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम जैसे संबंधित कारकों को ध्यान में रखा जाएगा और ऋण व अग्रिमों (एडवांस) के लिए वसूली जाने वाली ब्याज दर तय की जाएगी। ब्याज की दर, जोखिम के वर्गीकरण का तरीका और विभिन्न श्रेणियों के उधारकर्ताओं से अलग-अलग ब्याज दर वसूलने के तर्क का खुलासा उधारकर्ता या ग्राहक को आवेदन फॉर्म में किया जाएगा और स्वीकृति पत्र में स्पष्ट तौर पर सूचित किया जाएगा।
- Aavas के मंडल के पास दंडात्मक प्रभार/ अन्य प्रभारों (अगर कोई हो) के लिए स्पष्ट तौर पर तय नीति भी होगी।
- ब्याज की दरें, जोखिमों के वर्गीकरण का तरीका और दंडात्मक प्रभार (अगर कोई हो) भी कंपनियों की वेबसाइट पर उपलब्ध कराए जाएंगे या संबंधित समाचार पत्रों में प्रकाशित किए जाएंगे। वेबसाइट पर प्रकाशित या अन्यथा प्रकाशित की गई जानकारी को, ब्याज दरों में जब भी कोई बदलाव होगा, तब अपडेट किया जाएगा।
- ब्याज की दर और दंडात्मक प्रभार (अगर कोई हो) अनिवार्य रूप से वार्षिक दर के रूप में होने चाहिए, ताकि उधारकर्ता को अकाउंट पर लगाए जाने वाले सटीक प्रभारों की जानकारी हो।
- उधारकर्ताओं से एकत्र की गई किश्तों में ब्याज और मूलधन के बीच का विभाजन स्पष्ट रूप से दर्शाया जाना चाहिए।

## 10. Aavas द्वारा लिया जाने वाला अत्यधिक ब्याज

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

## 11. ऋण अकाउंट में दंडात्मक प्रभार

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

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

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

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

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

### 14. विज्ञापन, विपणन और बिक्री

Aavas यह सुनिश्चित करेगा कि:

- Aavas यह सुनिश्चित करने के लिए अधिकतम कदम उठाएगा कि सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री स्पष्ट और तथ्यात्मक हो।
- किसी भी मीडिया में किए गए विज्ञापन और प्रचार सामग्री में, जो किसी सेवा या उत्पाद की ओर ध्यान आकर्षित करती है और जिसमें ब्याज दर का संदर्भ शामिल है, Aavas यह भी प्रदर्शित करेगा कि क्या अन्य शुल्क और प्रभार लागू होंगे व संबंधित नियमों और शर्तों का पूरा विवरण अनुरोध करने पर या वेबसाइट पर उपलब्ध है।
- वह ब्याज दरों, सामान्य शुल्कों और प्रभारों के बारे में जानकारी अपनी शाखाओं में नोटिस लगाकर, टेलीफ़ोन या हेल्प-लाइन के माध्यम से, Aavas की वेबसाइट पर, नामित कर्मचारियों/हेल्प डेस्क के माध्यम से या सेवा गाइड/टैरिफ़ अनुसूची प्रदान करके उपलब्ध कराएगा।
- सहायता सेवाएँ प्रदान करने के उद्देश्य से किसी तीसरे पक्ष की सेवाएं लेने की स्थिति में, Aavas यह सुनिश्चित करेगा कि वह तीसरा पक्ष ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी को उसी गोपनीयता और सुरक्षा के साथ संभाले, जैसा कि Aavas स्वयं उस कार्य को करते समय करता।
- Aavas समय-समय पर अपने ग्राहकों को उनके द्वारा लिए गए उत्पादों की विभिन्न विशेषताओं के बारे में सूचित करता रहेगा। अन्य उत्पादों या उत्पादों/सेवाओं के संबंध में प्रचार प्रस्तावों की जानकारी ग्राहकों को केवल तभी दी जा सकती है, जब उन्होंने ऐसी जानकारी/सेवा प्राप्त करने के लिए मेल के माध्यम से या वेबसाइट पर या ग्राहक सेवा नंबर पर पंजीकरण करके अपनी सहमति दी हो।
- Aavas अपने प्रत्यक्ष बिक्री एजेंटों/प्रत्यक्ष विपणन एजेंटों, अगर कोई हो, के लिए आचरण संहिता लागू/निर्धारित करेगा, जिनकी सेवाओं का इस्तेमाल उत्पादों/सेवाओं के विपणन के लिए किया जाता है, जिसमें अन्य बातों के अलावा, इस संहिता के तहत यह अनिवार्य होगा कि जब वे व्यक्तिगत रूप से या फ़ोन के माध्यम से किसी ग्राहक से संपर्क करें, तो वे अपनी पहचान स्पष्ट रूप से बताएं।
- ग्राहक से ऐसी कोई भी फ़रियाद प्राप्त होने की स्थिति में, कि Aavas के प्रतिनिधि/कुरियर या मार्केटिंग एजेंट ने किसी भी अनुचित व्यवहार में संलिप्तता दिखाई है या इस संहिता के उल्लंघन में कार्य किया है, तो फ़रियाद/शिकायत के निवारण और जांच के लिए उचित कदम उठाए जाएंगे।

### 15. गारंटर

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

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

### 16. निजता और गोपनीयता

ग्राहकों (वर्तमान और पूर्व) की हर व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय माना जाएगा। Aavas, ग्राहकों के अकाउंट के लेनदेन का विवरण किसी तीसरे पक्ष को, जिसमें समूह की संस्थाएं भी शामिल हैं, प्रकट नहीं करेगा, सिवाय निम्नलिखित असाधारण मामलों के जब Aavas को ऐसा करने की अनुमति हो:

- a) अगर Aavas को कानूनन जानकारी देनी पड़े;
- b) अगर जनता के प्रति सूचना प्रकट करना कर्तव्य है;
- c) अगर Aavas के हितों के लिए जानकारी देना ज़रूरी हो [उदाहरण के लिए, धोखाधड़ी को रोकने हेतु], परंतु Aavas इसे एक कारण के रूप में इस्तेमाल करके अपने ग्राहकों या उनके अकाउंट की जानकारी [नाम और पते सहित] किसी अन्य को, जिसमें समूह की अन्य कंपनियां भी शामिल हैं, विपणन उद्देश्यों के लिए नहीं देगा;

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

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

### 17. सामान्य

- Aavas, ज़िम्मेदार व्यावसायिक आचरण निर्देश, 2025 के पैराग्राफ 18 से 20 और 100 में निहित निर्देशों का पालन करेगा, जैसा कि समय-समय पर संशोधित किया गया हो।
- Aavas, उधारकर्ता के मामलों में तब तक हस्तक्षेप नहीं करेगा जब तक कि वे ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में दिए गए उद्देश्यों के लिए न हों (जब तक कि ऐसी जानकारी सामने न आई हो, जो उधारकर्ता द्वारा पहले प्रकट नहीं की गई थी)।
- उधारकर्ता से ऋण अकाउंट के स्थानांतरण के लिए अनुरोध प्राप्त होने की स्थिति में, Aavas की सहमति या आपत्ति, यदि कोई हो, अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर सूचित की जाएगी। ऐसा स्थानांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।
- जब भी ऋण दिया जाएगा, Aavas ग्राहक को पुनर्भुगतान की राशि, अवधि और आवधिकता के माध्यम से पुनर्भुगतान प्रक्रिया की व्याख्या करेगा। हालांकि, यदि ग्राहक पुनर्भुगतान अनुसूची का पालन नहीं करता है, तो बकाया राशि की वसूली के लिए देश के कानूनों के अनुसार एक निर्धारित प्रक्रिया का पालन किया जाएगा। इस प्रक्रिया में ग्राहक को नोटिस भेजकर या व्यक्तिगत मुलाकातों के माध्यम से याद दिलाना और/या यदि कोई प्रतिभूति हो, तो उसका पुनर्कब्जा करना शामिल होगा।
- ऋण की वसूली के मामले में, Aavas उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगा, जैसे कि उधारकर्ताओं को अजीब समय पर लगातार परेशान करना, ऋण की वसूली के लिए बाहुबल का उपयोग करना आदि। चूंकि ग्राहकों की फ़रियादों में कंपनी के कर्मचारियों का अभद्र व्यवहार भी शामिल होता है, इसलिए Aavas यह सुनिश्चित करेगा कि उसके कर्मचारियों को ग्राहकों के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया जाए।
- Aavas के पास रिकवरी एजेंटों को नियुक्त करने के लिए एक अनुमोदित नीति है।
- Aavas निम्नलिखित स्थितियों में गृह ऋण को समय से पूर्व बंद करने पर कोई पूर्व-भुगतान शुल्क या जुर्माना नहीं लगाएगा:
  - a) जहां गृह ऋण फ्लोटिंग ब्याज दर के आधार पर है और उसे किसी भी स्रोत से प्राप्त धन द्वारा समय से पूर्व बंद किया जाता है।
  - b) जहां गृह ऋण फिक्स्ड ब्याज दर के आधार पर है और उधारकर्ता द्वारा अपने स्वयं के स्रोतों से ऋण को समय से पूर्व बंद किया जाता है।

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

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



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

# 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**

 **customercare@aavas.in**



HOME LOAN

**AAVAS FINANCIERS LIMITED**