

**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>5-6</b>
<b>D</b>	Grievance Redressal	<b>6-6</b>
<b>E</b>	Customer Service Information	<b>7-7</b>
<b>F</b>	Other services provided	<b>8-8</b>
<b>G</b>	Time Norms for Common Transactions	<b>8-8</b>
<b>H</b>	Policy On 'Know Your Customer' And 'Anti-Money Laundering Measures'	<b>9-37</b>
<b>I</b>	Fair Practice Code	<b>38-45</b>
<b>J</b>	National Housing Bank (Certificate of Registration)	<b>46-46</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. **Type of Interest Rate:** Aavas offered fixed rate and floating rate method for Rate of Interest. Floating interest rates change based on changes by the AFL Prime Lending Rate. If the latest AFL Prime Lending Rate result in lower interest rates, then your EMIs will be lower and vice versa. With a fixed interest rate, you get the same rate of interest throughout the tenure of your loan.
2. **Loan to Value Ratio (LTV):** LTV refers to the percentage of the property value that can be financed through the loan. A larger quantum of loan attracts a higher rate of interest because it is a higher credit risk. Putting down a larger down-payment can help bring down the quantum of loan which in turn will reduce the interest rates as well.
3. **Property's Location and Condition:** The location of property, its current location, age of property and amenities available determine its resale value. A higher resale value of property means financial institution incentivizing them to offer lower interest rates to borrower and vice-versa.
4. **Repayment Tenure:** Loans with a shorter tenure attract a lower rate of interest (even if the EMIs are higher) than loans with a longer tenure (which will have lower EMIs but a higher interest rate).

5. **Customer Profile:** Customer profile includes various factors to determine interest rate such as Income source. Income source can be categorized as salaried and Self-employed. Whichever category the applicant falls into, a steady and regular source of income is must.
6. **Applicant's Financial Profile:** This has a significant impact on your interest rates. Credit score is a statement of repayment history, financial discipline or habits, and creditworthiness. A lower credit score shows 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.

**Factors affecting MSME Business Loan and Related Loan Products:**

1. **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.
2. **Business Vintage:** 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.
3. **Monthly Turnover:** Profitable or decent monthly turnovers assure lenders that repayment defaults are unlikely. Healthy business financials mean consistency in revenues and hence, a significantly comfortable loan amount and repayment terms.
4. **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 shows 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.

**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.

**Illustrative Example:**



SAPNE AAPKE, SAATH HAMAARA

## INFORMATION BOOKLET

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. 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:-

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

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

As per Clause C of the booklet

### 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>	
Processing Charges	Upto 2% + GST (on the sanctioned value) to be collected before disbursement or deducted from first disbursement, as per customer's consent
Administrative Fees	Upto 2% + GST (on the sanctioned value) to be collected before disbursement or deducted from first disbursement, as per customer's consent
Non postal stamp/ stamp duty	As applicable law of the state
Non-encumbrance Certificate/Legal Verification Report	Charges applied upto Rs. 6000/- +GST
Original Document Verification Charges (ODV)*	Upto Rs. 500/- + GST
RCU Charges	Upto Rs. 1000/- + GST
Valuation/Technical Fee	Upto Rs. 3000/-+ GST for each report
Technical Visit Charges for Tranche Disbursement*	Rs. 300/-+ GST
CERSAI: Creation 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
Completion Certificate	Rs. 500/-+ GST
Post Disbursement Document (PDD) Charges	0.25% of Loan Amount + GST
<b>CUSTOMER SERVICE CHARGES:</b>	

## INFORMATION BOOKLET

CERSAI: 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
Part-Prepayment /Foreclosure Charges on loan	<p>A) Floating Rate of Interest</p> <p>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.</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:</p> <p>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) Fixed Rate of Interest</p> <p>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>

## INFORMATION BOOKLET

	<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> <li>2. The part pre-payment/foreclosure charges as mentioned above are as on date of execution of this loan agreement, however they are subject to change as per prevailing policies of Aavas and accordingly may vary from time to time. Borrowers are requested to refer to <a href="http://www.aavas.in">www.aavas.in</a> for the latest charges applicable.</li> </ol>
Cheque/ ECS/ACH bounce charges (Per instrument/ Transaction)	Rs. 500 plus GST, if applicable
<b>Delay Payment Charges</b>	<b>Upto 24% per annum for no. of days delayed in EMI/PEMI from due date plus GST, if applicable</b>
Other Penal Charges for : a) Non-compliance related to creation of security or register charges or continuation of security b) Non-compliance / Breach of important or material representations and warranties c) Default in performance of Covenant clause of loan agreement	Upto 1% (plus GST, if applicable) on loan outstanding, if deemed suitable as deterrent to such default
Duplicate No dues Certificate	Rs. 600/-+ GST
Copy of property Papers	Rs. 600/-+ GST
Cancellation Charges / Fees	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. If request received within 7 days of the disbursement: only Rs. 1250/- + GST (cancellation Charges).</li> <li>2. If request received after 7 days of the Disbursement: Rs. 1250/- + GST (cancellation Charges) &amp; PEMI till the cancellation request</li> </ol>
Document Retrieval Charges	Rs. 500/- plus applicable taxes (GST) and/or other statutory levies
Duplicate Annual Account Statement, Provisional Certificate	Rs. 600/- + GST
Loan Prepayment / Closure (fully) statement / SOA/ repayment Schedule Charges	Rs. 600/- + GST
Collection Follow-up charges	Upto Rs. 250/- + GST for telephonic follow up for collection or upto Rs. 300/- + GST per personal visit to customer place for collection
Disbursement Cheque Cancellation & Re-issuance	Rs. 1000/- + GST (cancellation charges) & PEMI will be charged
Disbursement cancelation (Deal Postponed etc.)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. If request received within 7 days of the disbursement: Rs. 1000/+ GST (cancellation Charges)</li> <li>2. If request received after 7 days of the disbursement: Rs. 1000/- + GST (cancellation Charges) &amp; PEMI till the cancellation request</li> </ol>
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)
Cheque/ ACH Swapping charges (per set)	
PDC to PDC	Rs. 1200/- + GST
PDC to ACH	NIL
ACH to ACH	Rs. 1200/- + GST
ACH to PDC	Rs. 1200/- + GST
Complaint Handling Charges	NIL
<b>CHARGES AT THE TIME OF FORECLOSURE:</b>	

Cash collection Charges (pre-payment )	Upto Rs. 6/- per thousand for cash collection + GST
CERSAI: At the time of Loan Closure:- Satisfaction of Charge (Removal of Lien)	NIL
Document Custodian Fees	Rs. 600/- + GST Per Month (Chargeable after 30 days of closure of the Loan Account)

**\*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.

##### **Step1:**

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

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 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 National Housing Bank for redressal of your complaints at below address:

**National Housing Bank,**  
Complaint Redressal Cell  
4th Floor, Core- 5A, India Habitat Centre,  
Lodhi Road, New Delhi – 110 003

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

**E. CUSTOMER SERVICE INFORMATION**

- For any query and information you can connect the company through below modes between the Working Hours from 9:30 AM to 6:30 PM.
  - Contact to the Branch Manager of the Branch nearby you
  - Call to our Customer Care: +91-0141-6618888
  - Toll Free Number: 1800 20 888 20
- You can also write to us at [customercare@aavas.in](mailto:customercare@aavas.in)





SAPNE AAPKE, SAATH HAMAARA

## INFORMATION BOOKLET

### F. OTHER SERVICES PROVIDED:-

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

### G. TIME NORMS FOR COMMON TRANSACTIONS:

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

Sr. No	Transactions	Time Norms
1	Loan Account Statement/ 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

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

### PREAMBLE

In terms of the provisions of Prevention of Money-Laundering Act, 2002 and the Prevention of Money-Laundering (Maintenance of Records) Rules, 2005, Housing Finance Companies (HFCs) are required to follow certain customer identification procedures while undertaking a transaction either by establishing an account based relationship or otherwise and monitor their transactions in accordance with Master Direction - Know Your Customer (KYC) Direction, 2016, as amended time to time. Aavas Financiers Limited ("AAVAS") shall take steps to implement provisions of Prevention of Money-Laundering Act, 2002, the Prevention of Money-Laundering (Maintenance of Records) Rules, 2005 and Master Direction - Know Your Customer (KYC) Direction, 2016, as amended from time to time, including operational instructions issued in pursuance of such amendment(s).

### 1. DEFINITIONS:

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

- Terms bearing meaning assigned in terms of Prevention of Money-Laundering Act, 2002 and the Prevention of Money-Laundering (Maintenance of Records) Rules, 2005:  
**"Aadhaar number"** means an identification number as defined under sub-section (a) of section 2 of the Aadhaar (Targeted Delivery of Financial and Other Subsidies, Benefits and Services) Act, 2016, henceforth the 'Aadhaar Act';
- **"Act"** and **"Rules"** means the Prevention of Money-Laundering Act, 2002 and the Prevention of Money-Laundering (Maintenance of Records) Rules, 2005, respectively and amendments thereto;
- **"Authentication"** means the process as defined under sub-section (c) of section 2 of the Aadhaar Act;
- **Beneficial Owner (BO):** (a) Where the customer is a company, the BO is the natural person(s), who, whether acting alone or together, or through one or more juridical person, has/have a controlling ownership interest or who exercise control through other means.

For the purpose of this sub-clause:-

"Controlling ownership interest" means ownership of/entitlement to more than 10 per cent of the shares or capital or profits of the company.

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

(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, has/have ownership off entitlement to more than 10per cent of capital or profits of the partnership or who exercises control through other means.

(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 off entitlement to more than 15 percent of the property or capital or profits of the Unincorporated Association or Body of Individuals.

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

(d) Where the customer is a trust, the identification of BO 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.

- **“Certified Copy”** - Obtaining a certified copy by the Aavas shall mean comparing the copy of the proof of possession of Aadhaar number where offline verification cannot be carried out or officially valid document so produced by the customer with the original and recording the same on the copy by the authorised officer of the Aavas 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:
  - authorised officials of overseas branches of Scheduled Commercial Banks registered in India,
  - branches of overseas banks with whom Indian banks have relationships,
  - Notary Public abroad,
  - Court Magistrate,
  - Judge,
  - Indian Embassy/Consulate General in the country where the non-resident customer resides
- **"Customer"** means a person who is engaged in a financial transaction or activity with the Aavas and includes a person on whose behalf the person who is engaged in the transaction or activity, is acting.
- **"Customer Due Diligence" ("CDD")** means identifying and verifying the customer and the beneficial owner using reliable and independent sources of identification.
- **"Customer Identification"** means undertaking the process of CDD.

- **"Designated Director"** means as defined under rule 2(ba) of the PML Rules. the Managing Director or a whole-time Director designated by the Board of Directors of the Company to ensure overall compliance with the obligations prescribed by the PMLA and the PML Rules.

**Digital KYC** means the capturing live photo of the customer and officially valid document or the proof of possession of Aadhaar, where offline verification cannot be carried out, along with the latitude and longitude of the location where such live photo is being taken by an authorised officer of the AAVAS as per the provisions contained in the Act.

- **"Digital Signature"** shall have the same meaning as assigned to it in clause (p) of subsection (1) of section (2) of the Information Technology Act, 2000 (21 of 2000).
- **"Equivalent e-document"** means an electronic equivalent of a document, issued by the issuing authority of such document with its valid digital signature including documents issued to the digital locker account of the customer as per rule 9 of the Information Technology (Preservation and Retention of Information by Intermediaries Providing Digital Locker Facilities) Rules, 2016.
- **"KYC identifiers"** means unique number or code assigned to a customer by the Central KYC Records Registry Non-profit organisations" (NPO) means any entity or organisation that is registered as a trust or a society under the Societies Registration Act, 1860 or any similar State legislation or a company registered under Section 8 of the Companies Act, 2013
- **"KYC Templates"** means templates prepared to facilitate collating and reporting the KYC data to the CKYCR for individuals and legal entities.
- **"Know Your Client (KYC) Identifier"** means the unique number or code assigned to a customer by the CKYCR.
- **"Non-face-to-face customers"** means customers who open accounts without visiting the branch/ offices of the Company or meeting the officials of the Aavas.
- **"Master Direction-KYC (MD-KYC)"** means Master Direction - Know Your Customer (KYC) Direction, 2016, as amended from time to time.
- **"Officially Valid Document" (OVD)** as defined under rule 2(l)(d) of the PML Rules and the amendments thereto. Currently, OVD means the following:

- i. Proof of possession of Aadhaar number, in such form as issued by the UIDAI;
- ii. Passport;
- iii. Driving License;

- iv. Voter's Identity Card issued by the Election Commission of India;
- v. Job Card issued by NREGA duly signed by an officer of the State Government; and
- vi. Letter issued by the National Population Register containing details of name and address.

provided that where the OVD furnished by the customer does not have updated address, the following documents or the equivalent e-documents there of shall be deemed to be OVDs for the limited purpose of proof of address (hereinafter referred to as "Deemed OVD"):-

- i. utility bill which is not more than two months old of any service provider (electricity, telephone, post-paid mobile phone, piped gas, water bill);
- ii. property or Municipal tax receipt;
- iii. pension or family pension payment orders (PPOs) issued to retired employees by Government Departments or Public Sector Undertakings, if they contain the address;
- iv. letter of allotment of accommodation from employer issued by State Government or Central Government Departments, statutory or regulatory bodies, public sector undertakings, scheduled commercial banks, financial institutions and listed companies and leave and licence agreements with such employers allotting official accommodation;

provided that the customer shall submit OVD with current address within a period of three months of submitting the documents specified above.

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

- **"Offline verification"** shall have the same meaning as assigned to it in clause (pa) of section 2 of the Aadhaar (Targeted Delivery of Financial and Other Subsidies, Benefits and Services) Act, 2016 (18 of 2016).
- **"On-going Due Diligence"** means regular monitoring of transactions in accounts to ensure that they are consistent with the customers, customers' business and risk profile, the source of funds/wealth.
- **"Periodic Updation"** means steps taken to ensure that documents, data or information collected under the CDD process is kept up-to-date and relevant by undertaking reviews of existing records at periodicity prescribed by the Reserve Bank.
- **"Person"** has the same meaning as defined in the Act and includes:
  - an individual,
  - a Hindu undivided family,

- a company,
- a firm,
- an association of persons or a body of individuals, whether incorporated or not,
- every artificial juridical person, not falling within anyone of the above persons (a to e), and
- any agency, office or branch owned or controlled by any of the above persons (a to f).

**“PMLA” or “Act”** means the ‘Prevention of Money-Laundering Act, 2002’, & amendments thereto.

- **“PML Rules” or “Rules”** means the ‘Prevention of Money-Laundering (Maintenance of Records) Rules, 2005, & amendments thereto
- **“Principal Officer”** means "Principal Officer" officer at the management level nominated by the Aavas, responsible for furnishing information as per rule 8 of the Rules

- **“Suspicious Transaction”** means defined below, including an attempted transaction, whether or not made in cash, which, to a person acting in good faith:

- a. gives rise to a reasonable ground of suspicion that it may involve proceeds of an offence specified in the Schedule to the Act, regardless of the value involved; or
- b. appears to be made in circumstances of unusual or unjustified complexity; or
- c. appears to not have economic rationale or bona-fide purpose; or
- d. gives rise to a reasonable ground of suspicion that it may involve financing of the activities relating to terrorism.

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

- **“Transaction”** means a purchase, sale, loan, pledge, gift, transfer, delivery or the arrangement thereof and includes:

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

- **“Video based Customer Identification Process (V-CIP)”**: a method of customer identification by an official of the AAVAS by undertaking seamless, secure, real-time, consent based audio-visual interaction with the customer to obtain identification information including the documents required for CDD purpose, and to ascertain the veracity of

the information furnished by the customer. Such process shall be treated as face-to-face process for the purpose of this Master Direction.

- **“Walk-in Customer”** means a person who does not have an account-based relationship with the RE, but undertakes transactions with the Aavas.

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

## **GENERAL**

### **2. Know Your Customer (KYC) Policy:**

2.1. The policy of AAVAS includes following key elements:

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

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

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

(b) The risk assessment by the AAVAS is documented along with periodicity of risk assessment in Risk Management Policy of Aavas.

(c) 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.

AAVAS shall apply a Risk Based Approach (RBA) for mitigation and management of the identified risk and should have Board approved policies, controls and procedures in this regard. AAVAS shall implement a CDD programme, having regard to the ML/TF risks identified (by the Aavas itself) and the size of business, for mitigation and management of the identified risk. Further, AAVAS shall monitor the implementation of the controls and enhance them if necessary.



#### 4. Compliance of KYC policy:

AAVAS shall ensure compliance with KYC Policy through:

- Specifying as to 'Senior Management' for the purpose of KYC compliance:- **Ripudaman Bandral, Chief Credit Officer**
- Allocation of responsibility for effective implementation of policies and procedures;
- Independent evaluation of the compliance functions of AAVAS policies and procedures, including legal and regulatory requirements.
- Concurrent/internal audit system to verify the compliance with KYC/Anti-Money Laundering (AML) policies and procedures.
- Submission of quarterly audit notes and compliance to the Audit Committee.

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

#### 5. CUSTOMER ACCEPTANCE POLICY

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

- No account is opened in anonymous or fictitious/benami name;
- No account is opened where the AAVAS is unable to apply appropriate CDD measures, either due to non-cooperation of the customer or non-reliability of the documents/information furnished by the customer. Aavas shall consider filing an STR, if necessary, when it is unable to comply with the relevant CDD measures in relation to the customer.
- No transaction or account based relationship is undertaken without following the CDD procedure.
- The mandatory information to be sought for KYC purpose while opening an loan account and during the periodic updation, is specified.
- Optional additional information, is obtained with the explicit consent of the customer after the loan account is opened.
- AAVAS shall apply the CDD procedure at the Unique Customer Identification Code (UCIC) level. Thus, if an existing KYC compliant customer of a AAVAS desires to open another account with the AAVAS, there shall be no need for a fresh CDD exercise.

- CDD Procedure is followed for all the joint loan account holders, while applying in joint.
- Circumstances in which, a customer is permitted to act on behalf of another person/ entity, is clearly spelt out.
- Suitable system is put in place to ensure that the identity of the customer does not match with any person or entity, whose name appears in the sanctions lists circulated by Reserve Bank of India from time to time.
- Where Permanent Account Number (PAN) is obtained, the same shall be verified from the verification return of the issuing authority.

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

## **6. RISK MANAGEMENT**

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

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

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

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

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

Customer identification means identifying the customer and verifying his/ her identity by using reliable, independent source documents, data or information. The Company shall endeavor to obtain sufficient information necessary to establish the identity of each new customer, whether regular or occasional and the purpose of the intended nature of relationship.

In accordance with the applicable provision of the PMLA, the PML Rules and the RBI KYC Directions, the Company shall adhere to the customer identification procedure to be carried out at different stages

AAVAS shall undertake identification of customers in the following cases:

- Commencement of an account-based relationship with the customer.
- When there is a doubt about the authenticity or adequacy of the customer identification data it has obtained.
- Selling Third Party Products as agents, selling their own products and any other product for more than rupees fifty thousand
- When a AAVAS has reason to believe that a customer (account- based or walk-in) is intentionally structuring a transaction into a series of transactions below the threshold of rupees fifty thousand.

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

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

## **8 . CUSTOMER DUE DILIGENCE (CDD) PROCEDURE**

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

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

- (a) the Aadhaar number where,
  - (i) he is desirous of receiving any benefit or subsidy under any scheme notified under section 7 of the Aadhaar (Targeted Delivery of Financial and Other subsidies, Benefits and Services) Act, 2016 (18 of 2016); or

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

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

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

Explanation 1: AAVAS shall, where its customer submits a proof of possession of Aadhaar Number containing Aadhaar Number, ensure that such customer redacts or blacks out his Aadhaar number through appropriate means where the authentication of Aadhaar number is not required as per proviso (i) above.

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

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

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

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

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

- The official of the RE performing the V-CIP shall record video as well as capture photograph of the customer present for identification and obtain the identification information of Aadhaar through Offline Verification.

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

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

- (a) AAVAS shall obtain a self-attested photograph from the customer.
- (b) The designated officer of the AAVAS certifies under his signature that the person opening the account has affixed his signature or thumb impression in his presence.
- (c) The account shall remain operational initially for a period of twelve months, within which CDD as per Section 16 shall be carried out.

- (d) Balances in all their accounts taken together shall not exceed rupees fifty thousand at any point of time.
- (e) The total credit in all the accounts taken together shall not exceed rupees one lakh in a year.
- (f) The customer shall be made aware that no further transactions will be permitted until the full KYC procedure is completed in case Directions (d) and (e) above are breached by him.
- (g) The customer shall be notified when the balance reaches rupees forty thousand or the total credit in a year reaches rupees eighty thousand that appropriate documents for conducting the KYC must be submitted otherwise the operations in the account shall be stopped when the total balance in all the accounts taken together exceeds the limits prescribed in direction (d) and (e) above.

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

## **Part- II CDD Measures for Sole Proprietary Firms**

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

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

- Registration certificate.
- Certificate/licence issued by the municipal authorities under Shop and Establishment Act.
- Sales and income tax returns.
- CST/VAT/GST certificate (provisional/ final).
- Certificate/registration document issued by Sales Tax/Service Tax/Professional Tax authorities.
- 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.
- 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.
- Utility bills such as electricity, water, and landline telephone bills.

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

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

## **Part- III CDD Measures for Legal Entities**



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

- Certificate of incorporation;
- Memorandum and Articles of Association;
- Permanent Account Number of the company;
- A resolution from the Board of Directors and power of attorney granted to its managers, officers or employees to transact on its behalf;
- One copy of an OVD containing details of identity and address, one recent photograph and Permanent Account Numbers of Form 60 of the managers, officers or employees, as the case may be, holding an attorney to transact on its behalf;
- The names of the relevant persons holding senior management position;
- The registered office and the principal place of its business, if it is different.

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

- Registration certificate;
- Partnership deed;
- Permanent Account Number of the partnership firm;
- one copy of an OVD containing details of identity and address, one recent photograph and Permanent Account Numbers of Form 60 of the managers, officers or employees, as the case may be, holding an attorney to transact on its behalf;
- the names of all the partners;
- address of the registered office, and the principal place of its business, if it is different.

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

- (a) Registration certificate;
- (b) Trust deed;
- (c) Permanent Account Number or Form No.60 of the trust;
- (d) one copy of an OVD containing details of identity and address, one recent photograph and Permanent Account Numbers of Form 60 of the managers, officers or employees, as the case may be, holding an attorney to transact on its behalf;
- (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 specified in Section 16 of MD KYC, for those discharging role as trustee and authorised to transact on behalf of the trust.

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

- (a) resolution of the managing body of such association or body of individuals;
- (b) Permanent Account Number or Form No.60 of the unincorporated association or a body of individuals;
- (c) power of attorney granted to transact on its behalf;



(d) one copy of an OVD containing details of identity and address, one recent photograph and Permanent Account Numbers of Form 60 of the managers, officers or employees, as the case may be, holding an attorney to transact on its behalf identification information as mentioned under

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

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

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

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

#### **Part-IV CDD Measures for Identification of Beneficial Owner**

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

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

#### **Part-V On-going Due Diligence Measures**

AAVAS shall undertake on-going due diligence of customers to ensure that their transactions are consistent with their knowledge about the , customers, customers' business and risk profile, 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:

- (a) Large and complex transactions including RTGS transactions, and those with unusual patterns, inconsistent with the normal and expected activity of the customer, which have no apparent economic rationale or legitimate purpose.
- (b) Transactions which exceed the thresholds prescribed for specific categories of accounts.
- (c) High account turnover inconsistent with the size of the balance maintained.

(d) Deposit of third party cheques, drafts, etc. in the existing and newly opened accounts followed by cash withdrawals for large amounts. The extent of monitoring shall be aligned with the risk category of the customer.

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

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

## **9. UPDATION/PERIODIC UPDATION**

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

a) AAVAS shall carry out:

i) PAN verification from the verification facility available with the issuing authority and

ii) Authentication, of Aadhaar Number already available with the AAVAS with the explicit consent of the customer in applicable cases.

iii) In case identification information available with Aadhaar does not contain current address an OVD containing current address may be obtained.

iv) Certified copy of OVD containing identity and address shall be obtained at the time of periodic updation from individuals except those who are categorised as 'low risk'. In case of low risk customers when there is no change in status with respect to their identities and addresses, a self-certification to that effect shall be obtained.

v) In case of Legal entities, AAVAS shall review the documents sought at the time of opening of account and obtain fresh certified copies.

b) AAVAS may not insist on the physical presence of the customer for the purpose of furnishing OVD or furnishing consent for Aadhaar authentication unless there are sufficient reasons that physical presence of the account holder/holders is required to establish their bona-fides. Normally, OVD / Consent forwarded by the customer through mail/ post, etc., shall be acceptable.

c) AAVAS shall ensure to provide acknowledgment with date of having performed KYC updation.

d) The time limits prescribed above would apply from the date of opening of the account/ last verification of KYC.

In case of existing customers, AAVAS shall obtain the Permanent Account Number or equivalent e-document thereof or Form No.60, by such date as may be notified by the Central Government, failing which AAVAS shall temporarily cease operations in the account till the time the Permanent Account Number or equivalent e-documents thereof or Form No. 60 is submitted by the customer. Provided that before temporarily ceasing operations for an account, the AAVAS shall give the customer an accessible notice and a reasonable opportunity to be heard. Further, AAVAS shall include, in its internal policy, appropriate relaxation(s) for continued operation of

accounts for customers who are unable to provide Permanent Account Number or equivalent e-document thereof or Form No. 60 owing to injury, illness or infirmity on account of old age or otherwise, and such like causes. Such accounts shall, however, be subject to enhanced monitoring.

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

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

## **Part VI - Enhanced and Simplified Due Diligence Procedure**

### **Enhanced Due Diligence**

#### **Accounts of non-face-to-face customers (other than Aadhaar OTP based on-boarding):**

AAVAS shall ensure that the first payment is to be effected through the customer's KYC-complied account with another RE, for enhanced due diligence of non-face-to-face customers.

#### **Accounts of Politically Exposed Persons (PEPs):**

- (i) AAVAS shall have the option of establishing a relationship with PEPs provided that:
  - (a) REs have 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 REs for establishing the source of funds/wealth;
  - (c) The decision to open an account for a PEP is taken at senior level in accordance with the HFCs Customer Acceptance Policy;
  - (d) All Such Accounts are subjected to enhanced Monitoring on an on-going basis;
  - (e) in the event of an existing customer or the beneficial owner of an existing account subsequently becoming a PEP, senior management's approval is obtained to continue the business relationship;
  - (f)
    - (ii) These instructions shall also be applicable to family members or close associates of PEPs.

Explanation: 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.

#### **Customer's accounts opened by Professional Intermediaries:**

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

- (a) Customer shall be identified when client account is opened by a professional intermediary on behalf of a single client.

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

### **Chapter VII- Record Management**

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

- (a) maintain all necessary records of transactions between the AAVAS and the customer, both domestic and international, for at least five years from the date of transaction;
- (b) preserve the records pertaining to the identification of the customers and their addresses obtained while opening the account and during the course of business relationship, for at least five years after the business relationship is ended;
- (c) make available the identification records and transaction data to the competent authorities upon request;
- (d) introduce a system of maintaining proper record of transactions prescribed under Rule 3 of Prevention of Money Laundering (Maintenance of Records) Rules, 2005 (PML Rules, 2005);
- (e) maintain all necessary information in respect of transactions prescribed under PML Rule 3 so as to permit reconstruction of individual transaction, including the following:
  - (i) the nature of the transactions;
  - (ii) the amount of the transaction and the currency in which it was denominated;
  - (iii) the date on which the transaction was conducted; and
  - (iv) the parties to the transaction.
- (f) evolve a system for proper maintenance and preservation of account information in a manner that allows data to be retrieved easily and quickly whenever required or when requested by the competent authorities;
- (g) maintain records of the identity and address of their customer, and records in respect of transactions referred to in Rule 3 in hard or soft format.

### **Chapter VIII-Reporting Requirements to Financial Intelligence Unit – India**

In accordance with the requirements under the Act and Rules, Aavas shall furnish the following reports, as and when required, to the Director, Financial Intelligence Unit-India (FIU-IND) and adhere other guidelines mentioned in Chapter VII of MD-KYC:

- (a) Cash Transaction Report (CTR)
- (b) Counterfeit Currency Report (CCR)
- (c) Suspicious Transaction Report (STR)

## Chapter IX-Requirements/obligations under International Agreements

Communications from International Agencies –

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

The details of the two lists are as under:

(a) The “ISIL (Da’esh) & Al-Qaida Sanctions List”, which includes names of individuals and entities associated with the Al-Qaida. The updated ISIL & AlQaida Sanctions List is available at <https://scsanctions.un.org/ohz5jen-al-qaida.html> (b) The “Taliban Sanctions List, 1988”, consisting of individuals (Section A of the consolidated list) and entities (Section B) associated with the Taliban which is available at <https://scsanctions.un.org/3ppp1en-taliban.htm> Details of accounts resembling any of the individuals/entities in the lists shall be reported to FIU-IND apart from advising Ministry of Home Affairs as required under UAPA notification dated February 02, 2021.

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

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

The procedure laid down in the UAPA Order dated February 02, 2021 shall be strictly followed and meticulous compliance with the Order issued by the Government shall be ensured.

### Jurisdictions that do not or insufficiently apply the FATF Recommendations

(a) FATF Statements circulated by Reserve Bank of India from time to time, and publicly available information, for identifying countries, which do not or insufficiently apply the FATF Recommendations, shall be considered. Risks arising from the deficiencies in AML/CFT regime of the jurisdictions included in the FATF Statement shall be taken into account.

(b) Special attention shall be given to business relationships and transactions with persons (including legal persons and other financial institutions) from or in countries that do not or insufficiently apply the FATF Recommendations and jurisdictions included in FATF Statements.

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

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

## Chapter-X OTHER MEASURES

**Secrecy Obligations and Sharing of Information:**

(a) AAVAS shall maintain secrecy regarding the customer information which arises out of the contractual relationship between the lender and customer.

(b) Information collected from customers for the purpose of opening of account shall be treated as confidential and details thereof shall not be divulged for the purpose of cross selling, or for any other purpose without the express permission of the customer.

(c) While considering the requests for data/information from Government and other agencies, AAVAS shall satisfy themselves that the information being sought is not of such a nature as will violate the provisions of the laws relating to secrecy in transactions.

(d) The exceptions to the said rule shall be as under:

- i. Where disclosure is under compulsion of law
- ii. Where there is a duty to the public to disclose,
- iii. the interest of bank requires disclosure and
- iv. Where the disclosure is made with the express or implied consent of the customer.

(e) NBFCs shall maintain confidentiality of information as provided in Section 45NB of RBI Act 1934.

**Sharing KYC information with Central KYC Records Registry (CKYCR)**

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

Government of India has authorised the Central Registry of Securitisation Asset Reconstruction and Security

Interest of India (CERSAI), to act as, and to perform the functions of the CKYCR vide Gazette Notification No. S.O. 3183(E) dated November 26, 2015. The 'live run' of the CKYCR would start with effect from July 15, 2016 in phased manner beginning with new 'individual accounts'. Accordingly, AAVAS shall take the following steps:

(i) AAVAS shall upload the KYC data pertaining to all new individual accounts opened on or after from April 1, 2017 with CERSAI in terms of the provisions of the Prevention of Money Laundering (Maintenance of Records) Rules, 2005.

(ii) Operational Guidelines (version 1.1) for uploading the KYC data have been released by CERSAI. Further, 'Test Environment' has also been made available by CERSAI for the use of AAVAS.

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

Under FATCA and CRS, AAVAS shall adhere to the provisions of Income Tax Rule 114F, 114G and 114H and determine whether they are a Reporting Financial Institution as defined in Income Tax Rule 114F and if so, shall take applicable steps for complying with the reporting requirements as mentioned in MD-KYC.

**Introduction of New Technologies**

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

**Quoting of PAN**

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.

**Hiring of Employees and Employee training**

- (a) Adequate screening mechanism as an integral part of their personnel recruitment/hiring process should be put in place.
- (b) On-going employee training programme should be put in place so that the members of staff are adequately trained in KYC/AML Measures policy. The focus of the training should be different for frontline staff, compliance staff and staff dealing with new customers. The front desk staff should be specially trained to handle issues arising from lack of customer education. Proper staffing of the audit function with persons adequately trained and well-versed in KYC/AML Measures policies of the HFC, regulation and related issues should be ensured.



## 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 and has been framed and amended by Reserve Bank of India(RBI) through RBI Circular RBI/2020-21/73DOR.FIN.AAVAS.CC.No.120/03.10.136/2020-21 related to **Master Direction – Non-Banking Financial Company – Housing Finance Company (Reserve Bank) Directions, 2021** dated **February 17, 2021, as amended from time to time** in keeping with the need to follow the best corporate practice within the sector. In accordance with these guidelines, **Aavas Financiers Limited (“Aavas”)** had 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

- ☐ All communications to the borrower shall be in the vernacular language or a language as understood by the borrower.
- ☐ 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.
- ☐ 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.
- ☐ 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 Aavas can be made and informed decision can be taken by the borrower. The loan application form may indicate the list of documents required to be submitted with the application form.



- ☐ 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**

- ☐ 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.
- ☐ 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, and shall obtain written acceptance of these terms and conditions from the customer for record.
- ☐ Aavas shall mention the penal charge charged for late repayment in bold in the loan agreement.
- ☐ 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.
- ☐ 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**

- ☐ Aavas shall ensure that disbursement is made in accordance to the agreed disbursement schedule (original or revised) given in loan agreement/sanction letter.
- ☐ 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.
- ☐ 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 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.
- ☐ 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.

- 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

- 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.
- 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 get your complaint logged in the "Complaint & Grievance Register" maintained at the branches (During the working hours from 9:30 A.M to 6:30 P.M)

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 or call to the **Nodal office 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 National Housing Bank for redressal of your complaints at below address:

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

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 endeavour 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

- ☐ 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.
- ☐ The same shall be put up on Aavas' website, for the information of various stakeholders.

## 9. REGULATION OF EXCESSIVE INTEREST CHARGED BY AAVAS

- ☐ 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.
- ☐ The Board of the Aavas shall also have clearly laid down policy for penal charge/ other charges (if any).
- ☐ 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.
- ☐ The rate of interest and penal charge (if any) must be annualised rate so that the borrower is aware of the exact rates that would be charged to the account.
- ☐ Instalments collected from borrowers should clearly indicate the bifurcation between interest and principal.

## 10. EXCESSIVE INTEREST CHARGED BY AAVAS

- ☐ 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 ACCOUNT

- ☐ Aavas shall comply with the instructions contained in circular on 'Fair Lending Practice - Penal Charges in Loan Accounts' dated August 18, 2023, 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 circular on 'Reset of Floating Interest Rate on Equated Monthly Instalments (EMI) based Personal Loans' dated August 18, 2023, 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 circular on 'Responsible Lending Conduct – Release of Movable / Immovable Property Documents on Repayment/ Settlement of Personal Loans' dated September 13, 2023, 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 by 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

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:

- ☐ If the Aavas have to give the information by law;
- ☐ If there is a duty towards the public to reveal the information ;
- ☐ 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 ask 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 ;
- ☐ If written permission has been obtained from the customer to provide reference of the respective customer;

## **17. GENERAL**

- ☐ 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 preclosed 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).
  - 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:**
    - Provide existing and new customers with a copy of the Code
    - Make this Code available on request either over the counter or by electronic communication or mail;
    - Make available this Code at every branch and on their website; and
    - Ensure that their staffs are trained to provide relevant information about the Code and to put the Code into practice.



# 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



**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 स्कायर,

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
A	कंपनी द्वारा की पेशकश की उत्पादों की सूची	3-3
B	ग्राहक सेवा की जानकारी :- i) मुख्य ब्याज दर ऋण पर । ii) शुल्क के प्रकार / शुल्क।	3-4
C	सेवा प्रभार	5-7
D	शिकायत निवारण	7-7
E	ग्राहक सेवा की जानकारी	8-8
F	प्रदान की गई अन्य सेवाएं	8-8
G	सामान्य लेन-देन के लिए समय मानदंड	9-9
H	'कनो योर कस्टमर' और 'एंटी -मनी लॉन्ड्रिंग के उपाय' पर नीति	9-29
I	उचित व्यवहार संहिता	30-37
J	राष्ट्रीय आवास बैंक (पंजीकरण का प्रमाण पत्र)	38-38

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:

1. ब्याज दर का प्रकार: आवास ने ब्याज दर के लिए निश्चित दर और चलायमान दर पद्धति की पेशकश की। एएफएल मूल ऋण दर

में बदलाव के आधार पर चलायमान ब्याज दरें बदलती हैं। यदि नवीनतम एएफएल मूल ऋण दर के परिणामस्वरूप ब्याज दरें कम होती हैं, तो आपकी ईएमआई कम होगी और इसके विपरीत। एक निश्चित ब्याज दर के साथ, आपको अपने ऋण की पूरी अवधि के दौरान समान ब्याज दर मिलती है।

2. मूल्य अनुपात के लिए ऋण (एलटीवी): एलटीवी संपत्ति मूल्य के प्रतिशत को संदर्भित करता है जिसे ऋण के माध्यम से वित्तपोषित किया जा सकता है। ऋण की एक बड़ी मात्रा उच्च ब्याज दर को आकर्षित करती है क्योंकि यह एक उच्च ऋण जोखिम है। एक बड़ा डाउन-पेमेंट रखने से ऋण की मात्रा को कम करने में मदद मिल सकती है जिससे ब्याज दरों में भी कमी आएगी।

3. संपत्ति का स्थान और स्थिति: संपत्ति का स्थान, उसका वर्तमान स्थिति, संपत्ति की आयु और उपलब्ध सुविधाएं इसके पुनर्विक्रय मूल्य को निर्धारित करती हैं। संपत्ति के उच्च पुनर्विक्रय मूल्य का अर्थ है वित्तीय संस्थान उन्हें उधारकर्ता को कम ब्याज दरों की पेशकश करने के लिए प्रोत्साहित करना और इसके विपरीत।

4. चुकौती अवधि: कम अवधि वाले ऋणों पर लंबी अवधि वाले ऋणों की तुलना में कम ब्याज दर (भले ही ईएमआई अधिक हो) आकर्षित करती है (जिसमें ईएमआई कम होगी लेकिन ब्याज दर अधिक होगी)।

5. ग्राहक प्रोफाइल: ग्राहक प्रोफाइल में ब्याज दर निर्धारित करने के लिए विभिन्न कारक शामिल हैं जैसे आय स्रोत। आय स्रोत को वेतनभोगी और स्व-नियोजित के रूप में वर्गीकृत किया जा सकता है। आवेदक किसी भी श्रेणी में आता है, आय का एक स्थिर और नियमित स्रोत होना चाहिए।



## सूचना पुस्तिका

6. आवेदक की वित्तीय रूपरेखा: इसका आपकी ब्याज दरों पर महत्वपूर्ण प्रभाव पड़ता है। क्रेडिट स्कोर पुनर्भुगतान इतिहास, वित्तीय अनुशासन या आदतों और साख का विवरण है। कम क्रेडिट स्कोर दिखाता है कि एक उच्च क्रेडिट जोखिम है, जो उधारदाताओं को अपने जोखिमों को कवर करने के लिए उच्च ब्याज दर वसूलने का कारण बनता है और इसके विपरीत।

एमएसएमई व्यवसाय ऋण और संबंधित ऋण उत्पादों को प्रभावित करने वाले कारक:

- व्यवसाय की प्रकृति: व्यवसाय की प्रकृति को उन गतिविधियों द्वारा परिभाषित किया जाता है जिनमें व्यक्ति/कंपनी संलग्न होती है। यह सावधि 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।
- बिजनेस विंटेज: स्थापित व्यवसायों के पास क्रेडिट 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।
- मासिक कारोबार: लाभदायक या अच्छा मासिक कारोबार उधारदाताओं को आश्वस्त करता है कि चुकौती चूक की संभावना नहीं है। स्वस्थ व्यावसायिक वित्तीय का अर्थ है राजस्व में निरंतरता और इसलिए, एक काफी आरामदायक ऋण राशि और पुनर्भुगतान की शर्तें।
- क्रेडिट इतिहास: उचित ब्याज दरों पर ऋण हासिल करने में क्रेडिट स्कोर एक महत्वपूर्ण कारक के रूप में उभरा है। क्रेडिट स्कोर पुनर्भुगतान इतिहास, वित्तीय अनुशासन या आदतों और साख का विवरण है। कम क्रेडिट स्कोर दिखाता है कि एक उच्च क्रेडिट जोखिम है, जो उधारदाताओं को अपने जोखिमों को कवर करने के लिए उच्च ब्याज दर वसूलने का कारण बनता है और इसके विपरीत।

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-श्रेणियां	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 फाइनेंशियर्स 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। 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:-

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
गैर पोस्टल स्टाम्प / स्टॉम्प ड्यूटी	राज्य के लागू कानून के अनुसार
गैर - भार प्रमाणपत्र / खोज रिपोर्ट	रु.6000/- + जीएसटी
मूल दस्तावेज़ सत्यापन शुल्क (ओडीवी)*	रु. 500/- + जीएसटी
RCU शुल्क	रु.1000 /- + जीएसटी
मूल्यांकन / तकनीकी शुल्क	रु. 3000/- + जीएसटी तक प्रत्येक रिपोर्ट के लिए
भाग-भुगतान के दौरान में तकनीकी जांच शुल्क*	रु. 300/- + जीएसटी
सरसई : संवितरण के समय: प्रभार के निर्माण हेतु	रु. 100/- + जीएसटी (5 लाख ऋण के ऊपर) और; रु. 50/- + जीएसटी (5 लाख ऋण तक) या CERSAI द्वारा लगाए गए शुल्क के अनुसार
समाप्ति-प्रमाणपत्र	रु. 500/- + जीएसटी
पोस्ट वितरित दस्तावेज़ (पीडीडी) प्रभार	ऋण राशि का 0.25% + जीएसटी
<b>ग्राहक सेवा प्रभार :</b>	
CERSAI : प्रभारी के संशोधन के समय (टॉप अप के मामले में)	रु. 100/- + जीएसटी (5 लाख ऋण के ऊपर) और; रु. 50/- + जीएसटी (5 लाख ऋण तक) या CERSAI द्वारा लगाए गए शुल्क के अनुसार
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>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> <ol style="list-style-type: none"> <li>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>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</li> </ol>

## सूचना पुस्तिका

	<p>आंशिक सिद्धांत पर भाग- पूर्वभुगतान शुल्क लगाया जाएगा।</p> <p>निम्नलिखित ऋण व्यवसाय ऋण के रूप में योग्य होंगे: एमएसएमई ऋण, संपत्ति पर ऋण / व्यवसाय के उद्देश्य के लिए गृह इक्विटी ऋण अर्थात् 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 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> <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> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. गृह ऋण के अलावा सभी ऋणों में, पहले संवितरण की तारीख से 6 महीने पूरे होने के बाद पूर्व भुगतान की अनुमति है और एक तिमाही में 1 से अधिक पूर्व भुगतान की अनुमति नहीं है।</li> <li>2. 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</li> </ol>
--	--

## सूचना पुस्तिका

	हो सकते हैं। उधारकर्ताओं से अनुरोध है कि नवीनतम लागू शुल्कों के लिए <a href="http://www.aavas.in">www.aavas.in</a> देखें।
चेक/ ईसीएस/ ऐसीएच बाउंस प्रभार (प्रति दस्तावेज/ लेन-देन)	रु 500/- प्लस जीएसटी यदि लागू हो
विलंब भुगतान शुल्क	24% प्रति वर्ष पीईएमआई/ ईएमआई भुगतान में विलंबित भुगतान में देरी के लिए नियत तारीख से साथ जीएसटी, यदि लागू हो
अन्य दंड शुल्क: 1. सुरक्षा के निर्माण से संबंधित गैर-अनुपालन या शुल्क दर्ज करें या सुरक्षा जारी रखें 2. महत्वपूर्ण या सामग्री का गैर-अनुपालन / उल्लंघन अभ्यावेदन और वारंटी 3. ऋण समझौता के अनुबंध खंड के निष्पादन में चूक	1% तक (यदि लागू हो तो जीएसटी भी ) बकाया ऋण पर प्रतिदिन, यदि इस तरह के डिफॉल्ट के निवारक के रूप में उपयुक्त समझा जाए
प्रतिलिपि पूर्ण भुगतान प्रमाणपत्र	रु 600/- + जीएसटी
प्रतिलिपि संपत्ति कागजात	रु. 600/-+ जीएसटी
ऋण रद्द / शुल्क	1. अगर वितरण के 7 दिनों के भीतर अनुरोध प्राप्त किया रु. 1250/- +जीएसटी (रद्दीकरण शुल्क)। 2. अगर वितरण के 7 दिनों के बाद अनुरोध प्राप्त किया: रु.1250/- + जीएसटी (रद्दीकरण शुल्क) और रद्द करने के अनुरोध तक पीईएमआई देय होगा
दस्तावेज पुनर्प्राप्ति शुल्क	रु. 500/- +जीएसटी और अन्य वैधानिक कर
डुप्लिकेट वार्षिक खाता विवरण, अंतिम प्रमाणपत्र	रु. 600/- + जीएसटी
ऋण पूर्वभुगतान / समापन (पूरी तरह से) कथन / खाते का विवरण / चुकौती अनुसूची प्रभार	रु. 600/- + जीएसटी
संग्रह अनुवर्ती शुल्क	रु.250/- तक +जीएसटी टेलीफोन पर संग्रह के लिए या रु.300/- तक + जीएसटी संग्रह के लिए ग्राहक के स्थान पर व्यक्तिगत यात्रा ।
वितरण चेक रद्दीकरण और पुनः जारी करना	रु. 1000/- + जीएसटी (कैंसिलेशन चार्ज) और पीईएमआई का शुल्क लिया जाएगा
वितरण रद्द (डील स्थगित आदि)	1. यदि अनुरोध वितरण के 7 दिनों के भीतर प्राप्त किया: केवल रु. 1000/-+ जीएसटी (निरस्तीकरण प्रभार). 2. यदि अनुरोध वितरण के 7 दिनों के बाद प्राप्त किया: रु. 1000/-+ जीएसटी (निरस्तीकरण प्रभार) और पीईएमआई रद्दीकरण अनुरोध तक.
ब्याज दर परिवर्तन/ पुनःनिर्धारण • चलायमान से चलायमान ब्याज दर विधि यथावत	मूल बकाया राशि का 2% तक + जीएसटी तक

## सूचना पुस्तिका

<ul style="list-style-type: none"> <li>स्थायी से चलायमान ब्याज दर अथवा परिवर्तनशील से स्थायी ब्याज दर विधि</li> <li>स्थायी से स्थायी ब्याज दर विधि यथावत</li> </ul>	
चैक /एसीएच स्वैपिंग प्रभार (प्रति सेट)	
पीडीसी से पीडीसी	रु. 1200/ + जीएसटी
पीडीसी से एसीएच	शून्य
एसीएच से एसीएच	रु. 1200/+ जीएसटी
एसीएच से पीडीसी	रु. 1200/+ जीएसटी
शिकायत हैंडलिंग शुल्क	शून्य
<b>फोरक्लोज़र के समय शुल्क</b>	
नकद संग्रह शुल्क (पूर्वभुगतान)	प्रति हजार रु. 6/- + जीएसटी तक (नकद भुगतान के लिए)
CERSAI : ऋण बंद होने के समय :- शुल्क की संतुष्टि (ग्रहणाधिकार को हटाने)	शून्य
दस्तावेज़ संरक्षक शुल्क	रु. 600/- + जीएसटी प्रति माह (ऋण खाते के समापन के 30 दिनों के बाद देय )

\*जैसा लागू हो

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

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)

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 फाईनेशियर्स लिमिटेड

201-202, 2nd फ्लोर , साउथेंड स्कायर,



SAPNE AAPKE, SAATH HAMAARA

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

## सूचना पुस्तिका

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 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,

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
  - टोल फ्री: 1800 20 888 20
- 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:-



SAPNE AAPKE, SAATH HAMAARA

## सूचना पुस्तिका

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

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

### उपक्रम

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

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

### 1. परिभाषा

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

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

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

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

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

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

इस उपखंड के प्रयोजन के लिए: -

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

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

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



(सी) जहां ग्राहक एक अनिगमित एसोसिएशन या बॉडी ऑफ इंडिविजुअल्स है, बीओ प्राकृतिक व्यक्ति (एस) है, जो अकेले या एक साथ या एक या एक से अधिक न्यायिक व्यक्ति के माध्यम से कार्य कर रहा है, उसके पास स्वामित्व से अधिक का स्वामित्व है / है 15 प्रतिशत संपत्ति या पूंजी या अनिगमित संघ या व्यक्तियों के निकाय का लाभ।

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

— संपत्ति या नगरपालिका कर रसीद;

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

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

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

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

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

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

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

ए) एक व्यक्ति,

बी) एक हिंदू अविभाजित परिवार,

सी) एक कंपनी,

डी) एक फर्म,

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ए) खाता खोलना;

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

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

डी) किसी भी काल्पनिक रिश्ते में प्रवेश करना;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- **"KYC टेम्पलेट्स"** का अर्थ है, व्यक्तियों और कानूनी संस्थाओं के लिए **CKYCR** को केवाईसी डेटा को टकराने और रिपोर्ट करने की सुविधा के लिए तैयार किए गए टेम्पलेट।
- **"गैर-आमने-सामने ग्राहक"** का अर्थ है ऐसे ग्राहक जो आरईएस की शाखा / कार्यालयों का दौरा किए बिना खाते खोलते हैं या AAVAS के अधिकारियों से मिलते हैं।
- **"ऑन-गोइंग ड्यू डिलिजेंस"** का अर्थ है कि यह सुनिश्चित करने के लिए खातों में लेनदेन की नियमित निगरानी कि वे ग्राहकों की प्रोफ़ाइल और धन के स्रोत के अनुरूप हैं।
- **"आवधिक अद्यतन"** का मतलब यह सुनिश्चित करने के लिए उठाए गए कदम हैं कि सीडीडी प्रक्रिया के तहत एकत्र किए गए दस्तावेज़, डेटा या जानकारी को रिज़र्व बैंक द्वारा निर्धारित आवधिकता पर मौजूदा रिकॉर्ड की समीक्षा करके अद्यतन और प्रासंगिक रखा जाता है।
- **"राजनीतिक रूप से उजागर व्यक्ति" (PEP)** ऐसे व्यक्ति हैं जिन्हें किसी विदेशी देश में प्रमुख सार्वजनिक कार्यों के लिए सौंपा गया है, जैसे, राज्यों / सरकारों के प्रमुख, वरिष्ठ राजनेता, वरिष्ठ सरकार / न्यायिक / सैन्य अधिकारी, राज्य के वरिष्ठ अधिकारी-स्वामित्व वाले निगम, महत्वपूर्ण राजनीतिक पार्टियों के अधिकारी, आदि।
- **"शेल बैंक"** का अर्थ एक ऐसा बैंक है जो ऐसे देश में शामिल है जहां इसकी कोई भौतिक उपस्थिति नहीं है और यह किसी भी विनियमित वित्तीय समूह से अप्रभावित है।
- **"वायर ट्रांसफर"** का अर्थ है एक लेन-देन, जो प्रत्यक्ष रूप से या ट्रांसफर की श्रृंखला के माध्यम से किया जाता है, एक प्रवर्तक व्यक्ति (प्राकृतिक और कानूनी दोनों) की ओर से एक बैंक द्वारा इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से लाभार्थी को उपलब्ध धनराशि उपलब्ध कराने की दृष्टि से। एक बैंक में व्यक्ति
- **"घरेलू और क्रॉस-बॉर्डर वायर ट्रांसफर"** का अर्थ है, जब प्रवर्तक बैंक और लाभार्थी बैंक एक ही व्यक्ति या एक ही देश में स्थित अलग-अलग व्यक्ति होते हैं, तो ऐसा लेन-देन एक घरेलू वायर ट्रांसफर होता है, और यदि 'प्रवर्तक बैंक' या 'लाभार्थी बैंक' विभिन्न देशों में स्थित है, ऐसा लेन-देन सीमा पार वायर ट्रांसफर है।

2) अन्य सभी अभिव्यक्तियों को जब तक परिभाषित नहीं किया जाता है, इसका एक ही अर्थ होगा कि उन्हें बैंकिंग नियमन अधिनियम, 1949, भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1935, धन शोधन निवारण अधिनियम, 2002, धन शोधन निवारण अधिनियम (रिकॉर्ड्स का रख-रखाव) नियम, 2005, आधार (वित्तीय और अन्य सब्सिडी, लाभ और सेवा की लक्षित डिलीवरी) अधिनियम, 2016 और विनियमों के अनुसार, किसी भी वैधानिक संशोधन या पुनः अधिनियम के तहत या वाणिज्यिक पार्लियामेंट में उपयोग किया जाता है, जैसा कि मामला है।

## सामान्य

### 2. अपने ग्राहक (KYC) नीति को जानें:

2.1 AAVAS की नीति में निम्नलिखित प्रमुख तत्व शामिल हैं:

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

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

ए) **AAVAS** समय-समय पर 'मनी लॉन्ड्रिंग (ML) और आतंकवादी वित्तपोषण (TF) रिस्क असेसमेंट' अभ्यास करेगा, जो ग्राहकों, देशों या भू-क्षेत्रों, उत्पादों, सेवाओं के लिए अपने मनी लॉन्ड्रिंग और आतंकवादी वित्तपोषण जोखिम को कम करने के लिए पहचान, मूल्यांकन और प्रभावी उपाय करेगा। लेनदेन या वितरण चैनल, आदि। मूल्यांकन प्रक्रिया को समग्र जोखिम के स्तर और उचित स्तर और लागू होने के लिए शमन के प्रकार का निर्धारण करने से पहले सभी प्रासंगिक जोखिम कारकों पर विचार करना चाहिए। आंतरिक जोखिम मूल्यांकन तैयार करते समय, **AAVAS** समग्र क्षेत्र-विशिष्ट कमजोरियों का संज्ञान लेगा, यदि कोई हो, जो नियामक / पर्यवेक्षक समय-समय पर **AAVAS** के साथ साझा कर सकता है।

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

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

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

#### 4. नामित निदेशक:

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

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

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

#### 5. प्रधान अधिकारी:

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

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

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

#### 6. केवाईसी नीति का अनुपालन:

**AAVAS** केवाईसी नीति का अनुपालन सुनिश्चित करेगा:

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

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

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

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

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

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

## 7. ग्राहक स्वीकृति नीति

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## 8. जोखिम प्रबंधन



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

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

- HFC के मूल्यांकन और जोखिम धारणा के आधार पर, ग्राहकों को निम्न, मध्यम और उच्च जोखिम श्रेणी के रूप में वर्गीकृत किया जाएगा।

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

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

## 9. ग्राहक पहचान प्रक्रिया (CIP)

AAVAS निम्नलिखित मामलों में ग्राहकों की पहचान करेगा:

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

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

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

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

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

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

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

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

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



## 10. ग्राहक की देयता (सीडीडी) प्रक्रिया

भाग- I. व्यक्तियों के मामले में सीडीडी प्रक्रिया

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

ए) आधार संख्या जहां,

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

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

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

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

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

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

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

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

यह सुनिश्चित करने के लिए कि ई-KYC प्रमाणीकरण किसी व्यक्ति को किसी भी योजना के तहत किसी भी लाभ या सब्सिडी प्राप्त करने के इच्छुक व्यक्ति के लिए नहीं किया जा सकता है, जिसे आधार की धारा 7 (वित्तीय और अन्य सब्सिडी, लाभ और सेवा का लक्षित वितरण) अधिनियम, 2016 के तहत अधिसूचित किया गया है। वृद्धावस्था या अन्य कारणों से चोट, बीमारी या

दुर्बलता, और इसी तरह के कारणों, आधार संख्या प्राप्त करने के अलावा, **AAVAS** किसी अन्य **OVD** या समकक्ष की प्रमाणित प्रति प्राप्त करके ऑफ़लाइन सत्यापन या वैकल्पिक रूप से पहचान करके अधिमानतः प्रदर्शन करते हैं। इस तरह से किया गया CDD हमेशा **AAVAS** के एक अधिकारी द्वारा किया जाएगा और इस तरह के अपवाद हैंडलिंग भी समवर्ती लेखा परीक्षा का एक हिस्सा होगा जैसा कि खंड 8 में अनिवार्य है। **AAVAS** केंद्रीकृत अपवाद में अपवाद हैंडलिंग के मामलों को विधिवत दर्ज करना सुनिश्चित करेगा। डेटाबेस में अपवाद, ग्राहक विवरण, नामित अधिकारी के नाम के अपवाद और अतिरिक्त विवरण को अधिकृत करने के आधार के विवरण होंगे, यदि कोई हो। डेटाबेस को आवधिक आंतरिक लेखापरीक्षा / निरीक्षण **AAVAS** के अधीन किया जाएगा और पर्यवेक्षी समीक्षा के लिए उपलब्ध होगा।

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- iii) ग्राहक के लाइव स्थान (जियोटैगिंग) को यह सुनिश्चित करने के लिए कैप्चर किया जाएगा कि ग्राहक भारत में भौतिक रूप से मौजूद है
- iv) **AAVAS** का अधिकारी यह सुनिश्चित करेगा कि आधार / पैन विवरण में ग्राहक की तस्वीर **V-CIP** के ग्राहक के साथ मेल खाती हो और आधार / पैन में पहचान का विवरण ग्राहक द्वारा उपलब्ध कराए गए विवरण से मेल खाएगा।
- v) **AAVAS** के अधिकारी यह सुनिश्चित करेंगे कि वीडियो इंटरैक्शन के दौरान अनुक्रम और / या प्रकार के प्रश्न यह स्थापित करने के लिए विविध हों कि इंटरैक्शन वास्तविक समय में हैं और पूर्व रिकॉर्ड नहीं किए गए हैं।
- vi) **XML** फ़ाइल या आधार सुरक्षित **QR** कोड का उपयोग करके आधार के ऑफ़लाइन सत्यापन के मामले में, यह सुनिश्चित किया जाएगा कि **XML** फ़ाइल या **QR** कोड जनरेशन दिनांक **V-CIP** को ले जाने की तारीख से 3 दिन से अधिक पुरानी नहीं है।
- vii) **V-CIP** के माध्यम से खोले गए सभी खातों को प्रक्रिया की अखंडता सुनिश्चित करने के लिए समवर्ती लेखा परीक्षा के अधीन होने के बाद ही चालू किया जाएगा।
- viii) **AAVAS** यह सुनिश्चित करेगा कि प्रक्रिया ग्राहक के साथ सहज, वास्तविक समय, सुरक्षित, एंड-टू-एंड एन्क्रिप्टेड ऑडियोविजुअल इंटरैक्शन है और संचार की गुणवत्ता संदेह से परे ग्राहक की पहचान की अनुमति देने के लिए पर्याप्त है। **AAVAS** स्पूफिंग और इस तरह की अन्य धोखाधड़ी के खिलाफ निगरानी के लिए आजीविका की जांच करेगा।
- ix) एन्क्रिप्शन को समाप्त करने के लिए सुरक्षा, मजबूती और अंत सुनिश्चित करने के लिए, **REs** सॉफ़्टवेयर और सुरक्षा ऑडिट और **V-CIP** एप्लिकेशन को मान्यता देने से पहले उसे पूरा करेगा।
- x) दृश्य-श्रव्य बातचीत आरई के डोमेन से ही शुरू हो जाएगी, और तीसरे पक्ष के सेवा प्रदाता से नहीं, यदि कोई हो। **V-CIP** प्रक्रिया विशेष रूप से इस उद्देश्य के लिए प्रशिक्षित अधिकारियों द्वारा संचालित की जाएगी। **V-CIP** प्रदर्शन करने वाले अधिकारी की साख के साथ गतिविधि लॉग संरक्षित किया जाएगा।
- xi) **AAVAS** यह सुनिश्चित करेगा कि वीडियो रिकॉर्डिंग एक सुरक्षित और सुरक्षित तरीके से संग्रहीत की जाती है और दिनांक और समय की मुहर लगाती है।
- xii) **AAVAS** को नवीनतम उपलब्ध तकनीक की सहायता लेने के लिए प्रोत्साहित किया जाता है, जिसमें आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस (**AI**) और फेस मैचिंग तकनीकें शामिल हैं, ताकि प्रक्रिया की अखंडता सुनिश्चित करने के साथ-साथ ग्राहक द्वारा दी गई जानकारी भी सुनिश्चित हो सके। हालांकि, ग्राहक पहचान की जिम्मेदारी आरई के साथ आराम करेगी।
- xiii) **AAVAS** धारा 16 के संदर्भ में आधार संख्या को फिर से बनाना या काला करना सुनिश्चित करेगा। यदि कोई व्यक्ति खाता खोलने की इच्छा रखता है, तो वह दस्तावेजों का उत्पादन करने में सक्षम नहीं होता है, जैसा कि धारा 16 में निर्दिष्ट किया गया है, **AAVAS** अपने विवेकानुसार खुले खातों में निम्नलिखित शर्तों के अधीन हो सकता है:
- ए) **AAVAS** ग्राहक से स्व-सत्यापित तस्वीर प्राप्त करेगा।
- बी) **AAVAS** का नामित अधिकारी अपने हस्ताक्षर के तहत प्रमाणित करता है कि खाता खोलने वाले व्यक्ति ने अपनी उपस्थिति में अपने हस्ताक्षर या अंगूठे का निशान चिपका दिया है।
- सी) खाता बारह महीने की अवधि के लिए शुरू में चालू रहेगा, जिसके भीतर धारा 16 के अनुसार सीडीडी किया जाएगा।
- डी) एक साथ लिए गए उनके सभी खातों में शेष राशि किसी भी समय पचास हजार रुपये से अधिक नहीं होगी।
- ई) एक साथ लिए गए सभी खातों में कुल क्रेडिट एक वर्ष में एक लाख रुपये से अधिक नहीं होगा।
- एफ) ग्राहक को इस बारे में अवगत कराया जाएगा कि जब तक कि केवाईसी (डी) और ऊपर (ई) उसके द्वारा भंग किए गए मामले में पूर्ण केवाईसी प्रक्रिया पूरी होने तक आगे कोई लेनदेन की अनुमति नहीं होगी।
- जी) जब शेष राशि चालीस हजार या एक वर्ष में कुल क्रेडिट अस्सी हजार तक पहुँचती है तो ग्राहक को सूचित किया जाएगा कि **KYC** के संचालन के लिए उचित दस्तावेज़ प्रस्तुत किए जाने चाहिए अन्यथा खाते में परिचालन बंद कर दिया जाएगा जब सभी खातों में कुल शेष साथ में ली गई दिशा (डी) और (ई) में निर्धारित सीमा से अधिक है।

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

भाग- II सीडीडी माप एकमात्र मालिकाना फर्मों के लिए

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

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

ए) पंजीकरण प्रमाण पत्र।

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

सी) बिक्री और आयकर रिटर्न।

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

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

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

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

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

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

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

भाग- III कानूनी संस्थाओं के लिए सीडीडी उपाय

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

ए) निगमन प्रमाणपत्र;

बी) ज्ञापन एवं संस्था के अंतर्नियम;

सी) कंपनी का पैर;

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

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

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

ए) पंजीकरण प्रमाण पत्र;

बी) साझेदारी विलेख;

सी) साझेदारी फर्म का पैर;

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

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

ए) पंजीकरण प्रमाण पत्र;

बी) न्यास विलेख;

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

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

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

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

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

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

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

- ए) इकाई की ओर से कार्य करने के लिए अधिकृत व्यक्ति का नाम दिखाने वाला दस्तावेज;
- बी) आधार या पैन / **OVD** पहचान और पते के प्रमाण के लिए, जो किसी वकील की ओर से अपनी ओर से लेन-देन करने के लिए है।
- सी) इस तरह के दस्तावेजों को इस तरह के एक इकाई / न्यायिक व्यक्ति के कानूनी अस्तित्व को स्थापित करने के लिए HFC द्वारा आवश्यक हो सकता है।

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

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

निम्नलिखित देखें:

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

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

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

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

निम्नलिखित देखें:

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



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

भाग- V चालू होने के कारण परिश्रम के उपाय

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

ए) **RTGS** लेनदेन सहित बड़े और जटिल लेनदेन, और असामान्य पैटर्न वाले, ग्राहक की सामान्य और अपेक्षित गतिविधि के साथ असंगत, जिसका कोई स्पष्ट आर्थिक तर्क या वैध उद्देश्य नहीं है।

बी) लेन-देन जो विशिष्ट श्रेणियों के खातों के लिए निर्धारित सीमा से अधिक है।

सी) शेष राशि के आकार के साथ असंगत उच्च खाता कारोबार।

डी) मौजूदा और नए खोले गए खातों में तीसरे पक्ष के चेक, ड्राफ्ट आदि जमा करना, इसके बाद बड़ी मात्रा में नकद निकासी। निगरानी की सीमा ग्राहक की जोखिम श्रेणी के साथ संरक्षित की जाएगी।

स्पष्टीकरण: उच्च जोखिम वाले खातों को अधिक गहन निगरानी के अधीन किया जाना चाहिए।

इस तरह की आवधिकता छह महीने में कम से कम एक बार होने के साथ, खातों के जोखिम वर्गीकरण की समय-समय पर समीक्षा की व्यवस्था की जाती है और उचित परिश्रम के उपायों को लागू करने की आवश्यकता को रखा जाएगा।

भाग VI - संवर्धित और सरलीकृत देय परिश्रम प्रक्रिया

एनहैंस ड्यू डेलीजेन्स

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

राजनीतिक रूप से उजागर व्यक्तियों (PEP) के खाते:

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

ए) परिवार के सदस्यों और करीबी रिश्तेदारों के धन खातों के स्रोतों के बारे में पर्याप्त जानकारी पीईपी पर एकत्र की जाती है;

ख) पीईपी को स्वीकार करने से पहले व्यक्ति की पहचान सत्यापित की गई होगी

सी) **PEP** के लिए खाता खोलने का निर्णय **AAVAS** की ग्राहक स्वीकृति नीति के अनुसार वरिष्ठ स्तर पर लिया जाता है;

घ) ऐसे सभी खातों को ऑन-गोइंग आधार पर बढ़ाया निगरानी के अधीन किया जाता है;

इ) मौजूदा ग्राहक या मौजूदा खाते के लाभकारी मालिक के पीईपी बनने की स्थिति में, व्यावसायिक संबंध जारी रखने के लिए वरिष्ठ प्रबंधन की स्वीकृति प्राप्त की जाती है;

च) पीईपी पर लागू होने वाले सीडीडी के उपाय, जिसमें ऑन-गोइंग आधार पर बढ़ी निगरानी शामिल हैं, लागू होते हैं।

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

पेशेवर मध्यस्थों द्वारा खोले गए ग्राहक के खाते:

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

ए) ग्राहक की पहचान तब की जाएगी जब ग्राहक खाता किसी एकल ग्राहक की ओर से पेशेवर मध्यस्थ द्वारा खोला जाता है।

ख) **AAVAS** के पास म्यूचुअल फंड, पेंशन फंड या अन्य प्रकार के फंड जैसी संस्थाओं की ओर से पेशेवर मध्यस्थों द्वारा प्रबंधित 'जमा' खाते रखने का विकल्प होगा।

सी) **AAVAS** ऐसे पेशेवर बिचौलियों के खाते नहीं खोलेगा, जो किसी भी ग्राहक गोपनीयता से बंधे हों, जो **AAVAS** को ग्राहक के विवरण का खुलासा करने से रोकता है।

घ) सभी लाभार्थियों की पहचान की जाएगी कि बिचौलियों द्वारा रखे गए धन को **AAVAS** के स्तर पर सह-मिलाया नहीं गया है, और 'उप-गणनाएं' हैं, उनमें से प्रत्येक एक लाभकारी स्वामी के लिए जिम्मेदार है, या जहां इस तरह के धन का सह-संबंध है

**AAVAS** का स्तर, **AAVAS** लाभकारी मालिकों की तलाश करेगा।

इ) **AAVAS** अपने विवेक पर, एक मध्यस्थ द्वारा की गई सीडीडी पर भरोसा करते हैं, बशर्ते कि मध्यस्थ एक विनियमित और पर्यवेक्षण इकाई है और ग्राहकों की केवाईसी आवश्यकताओं का पालन करने के लिए पर्याप्त व्यवस्था है।

च) ग्राहक को जानने की अंतिम जिम्मेदारी **AAVAS** के पास है।

#### 11. आवधिक अपडेशन

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

ए) **AAVAS** करेगा:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### 12. रिकॉर्ड प्रबंधन



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

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

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

सी) अनुरोध पर सक्षम अधिकारियों को पहचान रिकॉर्ड और लेनदेन डेटा उपलब्ध कराएं;

घ) नियमों के नियम 3 के तहत निर्धारित लेनदेन के उचित रिकॉर्ड को बनाए रखने की एक प्रणाली शुरू करना;

इ) पीएमएल नियम 3 के तहत निर्धारित लेनदेन के संबंध में सभी आवश्यक जानकारी को बनाए रखना ताकि निम्नलिखित सहित व्यक्तिगत लेनदेन के पुनर्निर्माण की अनुमति मिल सके:

i) लेन-देन की प्रकृति;

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

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

iv) लेन-देन के लिए पार्टियों।

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

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

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

**AAVAS** निदेशक, वित्तीय आसूचना इकाई-भारत (**FIU-IND**) को, नियम 7 के नियम 3 के नियम 3 के संदर्भ में प्रस्तुत करेगा।

निदेशक, एफआईयू-इंडिया के पास नियम 3 के उप-नियम (1) के विभिन्न खंडों में संदर्भित लेनदेन का पता लगाने के लिए दिशानिर्देश जारी करने की शक्तियां हैं, उन्हें प्रस्तुत करने की जानकारी के रूप में और प्रक्रिया और तरीके को निर्दिष्ट करने के लिए निर्देशित करें। प्रस्तुत जानकारी के।

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

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

निदेशक, **FIU-IND** को सूचना प्रस्तुत करते समय, प्रत्येक दिन के लेन-देन की सूचना नहीं देने में प्रत्येक दिन की देरी या नियम में निर्दिष्ट समय सीमा से परे गलत प्रतिनिधित्व वाले लेन-देन को सुधारने में देरी होने पर एक अलग उल्लंघन के रूप में गठित किया जाएगा। **AAVAS** उन खातों में संचालन पर कोई प्रतिबंध नहीं लगाएगा जहां एक एसटीआर दायर किया गया है।

**AAVAS** एसटीआर को प्रस्तुत करने के तथ्य को कड़ाई से गोपनीय रखेगा। यह सुनिश्चित किया जाएगा कि ग्राहक से किसी भी स्तर पर कोई छेड़छाड़ न हो।

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

13. आवश्यकताएँ / अंतर्राष्ट्रीय समझौतों के तहत दायित्वों

अंतर्राष्ट्रीय एजेंसियों से संचार –

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

दो सूचियों का विवरण निम्नानुसार है:

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

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

ख) "1988 की प्रतिबंध सूची", व्यक्तियों से मिलकर (समेकित सूची का खंड ए) और इकाइयां (धारा बी) तालिबान से जुड़ा है जो <https://scsanctions.un.org/fop/fop?xml=tdtdocs/> पर उपलब्ध है। संसाधन / **xml / en /**

**consolidated.xml** और **xslt = htdocs / संसाधन / XSL / en / तालिबान-r.xsl** 14 मार्च, 2019 को यूएपीए अधिसूचना के तहत आवश्यक गृह मंत्रालय को सलाह देने के अलावा सूचियों में किसी भी व्यक्ति / संस्थाओं से मिलते-जुलते खातों का विवरण एफआईयू-इंडिया को सूचित किया जाएगा।

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

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

ए) भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा समय-समय पर परिचालित एफएटीएफ विवरण, और सार्वजनिक रूप से उपलब्ध सूचना, उन देशों की पहचान के लिए, जो एफएटीएफ सिफारिशों को अपर्याप्त रूप से लागू नहीं करते हैं, पर विचार किया जाएगा।

एफएटीएफ स्टेटमेंट में शामिल क्षेत्राधिकार के AML / CFT शासन में कमियों से उत्पन्न होने वाले जोखिमों को ध्यान में रखा जाएगा।

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

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

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

#### 14. अन्य उपाय

सूचना की गोपनीयता और जानकारी साझा करना:

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

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

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

डी) उक्त नियम के अपवाद निम्नानुसार होंगे:

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

ई) **NBFC, RBI** अधिनियम 1934 की धारा 45NB में दी गई जानकारी की गोपनीयता बनाए रखेगा।  
सेंट्रल केवाईसी रिकॉर्ड्स रजिस्ट्री (**CKYCR**) के साथ केवाईसी जानकारी साझा करना

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

भुगतान उपकरणों को प्रस्तुत करने की अवधि

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

अकाउंट पेयी चेक का संग्रह

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

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

ख) बैंक / एनबीएफसी अपने विकल्प पर, सभी वॉक-इन / सामयिक ग्राहकों को यूसीआईसी जारी नहीं करेंगे, जैसे कि थर्ड पार्टी उत्पादों के प्री-पेड इंस्ट्रुमेंट्स / खरीददारों को यह सुनिश्चित किया जाता है कि ऐसे वॉक-इन की पहचान करने के लिए

पर्याप्त व्यवस्था है। जिन ग्राहकों के साथ अक्सर लेन-देन होता है और वे यह सुनिश्चित करते हैं कि उन्हें **UCIC** आवंटित किया गया है।

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

**AAVAS** द्वारा किसी भी मनी-लॉन्ड्रिंग और आतंकवाद के खतरों के वित्तपोषण पर पर्याप्त ध्यान दिया जाएगा जो नई या विकासशील प्रौद्योगिकियों से उत्पन्न हो सकते हैं और यह सुनिश्चित किया जाएगा कि नए उत्पादों / सेवाओं / प्रौद्योगिकियों को शुरू करने से पहले समय-समय पर जारी की गई उचित **KYC** प्रक्रियाएं लागू हों।

पैन का उद्घरण

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

कर्मचारी और कर्मचारी प्रशिक्षण की भर्ती

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

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

तृतीय पक्ष उत्पाद बेचना:

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

अनुलग्नक I

डिजिटल केवाईसी प्रक्रिया

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



## I. उचित व्यवहार संहिता :-

### 1 परिचय

हाउसिंग फाइनेंस कंपनियों के लिए उचित व्यवहार संहिता पर दिशानिर्देश जो संभावित/मौजूदा ग्राहकों के साथ व्यवहार/निर्माण करते समय उचित व्यवहार मानकों को परिभाषित करता है और भारतीय रिजर्व बैंक (RBI) द्वारा आरबीआई सर्कुलर RBI/2020-21/73DOR.FIN.AAVAS.CC.No.120/03.10.136/2020-21 के माध्यम से तैयार और संशोधित किया गया है- मास्टर निदेश से संबंधित - गैर-बैंकिंग वित्तीय आवास - हाउसिंग फाइनेंस कंपनियों (रिजर्व बैंक) निदेश, 2021 दिनांक 17 फरवरी, 2021 के अनुसार क्षेत्र के भीतर सर्वोत्तम कॉर्पोरेट अभ्यास का पालन करने की आवश्यकता है। इन दिशानिर्देशों के अनुसार, आवास फाइनेंसर्स लिमिटेड ("Aavas") ने एक " उचित व्यवहार संहिता " तैयार और कार्यान्वित किया था। उचित व्यवहार संहिता का मूल सार Aavas और ग्राहक दोनों को सहायता करना है।

### 2 संहिता का प्रयोज्यता

यह Aavas के सभी परिचालन / सेवा स्थानों यानी शाखा, क्षेत्र और कॉर्पोरेट कार्यालय से प्रस्तावित सभी उत्पादों और सेवाओं पर लागू होगा। सभी अधिकृत पदाधिकारियों, काउंसलर (एस), पार्टनर (एस), सहायक (एस) और डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म (स्व-स्वामित्व वाली और/या आउटसोर्सिंग व्यवस्था के तहत) को काउंटर पर फोन पर, इंटरएक्टिव इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों के माध्यम से, इंटरनेट पर या किसी अन्य विधि द्वारा संहिता का सख्ती से पालन करना चाहिए।

### 3 ऋण और उनकी प्रक्रिया के लिए आवेदन

- उधारकर्ता के साथ सभी संचार स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे।
- आवास ऋण आवेदन को संसाधित करने के लिए देय शुल्क/शुल्क, ऋण राशि स्वीकृत/वितरित या अस्वीकार नहीं होने पर वापसी योग्य शुल्क की राशि, पूर्व भुगतान विकल्प और उसमें शुल्क, यदि कोई हो, के बारे में सभी जानकारी पारदर्शी रूप से उधारकर्ता (ओं) को प्रकट करेगा। विलंबित पुनर्भुगतान, यदि कोई हो, तो फ्लोटिंग दरों के लिए ऋण को स्विच करने के लिए रूपांतरण शुल्क या इसके विपरीत, किसी भी ब्याज का अस्तित्व फिर से सेट क्लॉज और किसी भी अन्य मामले में जो उधारकर्ता (ओं) के हित को प्रभावित करता है। दूसरे शब्दों में, Aavas पारदर्शी तरीके से ऋण आवेदन के प्रसंस्करण / अनुमोदन में शामिल सभी शुल्कों को शामिल करते हुए "सभी लागतों" का खुलासा करेगा। यह भी सुनिश्चित करना चाहिए कि ऐसे शुल्क / शुल्क गैर-भेदभावपूर्ण हैं।
- आवास शारीरिक रूप से विकलांग, विकलांग/अलग तरह से सक्षम या नेत्रहीन व्यक्तियों के साथ व्यवहार करते समय किसी भी तरह से भेदभाव नहीं करेगा। अवासा ऐसे व्यक्ति को मानवीय दृष्टिकोण के साथ व्यवहार करेगा और शाखा में अन्य आने वाले ग्राहकों को अपने प्रश्नों / ऐसे व्यक्तियों के आवेदन में भाग लेने के लिए प्राथमिकता देगा। साथ ही, आवास सेवा प्रदान करते समय वरिष्ठ नागरिकों, शारीरिक रूप से अक्षम, विकलांग या नेत्रहीन और अनपढ़ व्यक्तियों जैसे ग्राहकों के लिए इसे आसान और सुविधाजनक बनाने के लिए विशेष प्रयास करेगा।

• ऋण आवेदन पत्र में आवश्यक जानकारी शामिल होगी जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करती है, ताकि अन्य अवास द्वारा प्रस्तुत नियमों और शर्तों के साथ एक सार्थक तुलना की जा सके और उधारकर्ता द्वारा सूचित निर्णय लिया जा सके। ऋण आवेदन पत्र आवेदन पत्र के साथ जमा करने के लिए आवश्यक दस्तावेजों की सूची को इंगित कर सकता है।

• आवास सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति के लिए पावती देने की एक प्रणाली तैयार करेगा। अधिमानतः, जिस समय सीमा के भीतर ऋण आवेदनों का निपटारा किया जाएगा, उसे भी पावती में दर्शाया जाना चाहिए।

#### 4 ऋण परिसीमा, नियम / शर्तें और ऋण आवेदन की अस्वीकृति

• ऋण आवेदन को संसाधित करने के लिए आम तौर पर सभी दस्तावेज आवेदन के समय Aavas द्वारा एकत्र किए जाएंगे। यदि इसे किसी अतिरिक्त दस्तावेज की आवश्यकता होती है, तो ग्राहक को बताया जाना चाहिए कि उससे तुरंत संपर्क किया जाएगा।

• आवास ग्राहक को स्थानीय भाषा में या स्वीकृत पत्र के माध्यम से ग्राहक द्वारा समझी जाने वाली भाषा में या अन्यथा, नियमों और शर्तों के साथ स्वीकृत ऋण की राशि, जिसमें वार्षिक ब्याज दर, आवेदन की विधि, ईएमआई संरचना, पूर्व भुगतान शुल्क, दंड ब्याज शामिल होगी, के बारे में लिखित रूप से बताना होगा और रिकॉर्ड के लिए ग्राहक से इन नियमों और शर्तों की लिखित स्वीकृति प्राप्त करेंगे।

• आवास ऋण समझौते में बड़े अक्षरों में देर से चुकौती के लिए लगाए गए दंडात्मक ब्याज का उल्लेख करेगा।

• Aavas ऋण स्वीकृति की एक प्रति के साथ-साथ ऋण समझौते की एक प्रति, ऋण स्वीकृति के समय हर उधारकर्ता को दी जाने वाली ऋण / स्वीकृति के संवितरण के समय, अनुबंध के विरुद्ध प्रस्तुत करेगा।

• ऋण आवेदन को अस्वीकार करने की स्थिति में, ग्राहक को आवास की अस्वीकृति के कारणों सहित ऋण की पेशकश करने में असमर्थता के बारे में लिखित रूप में सूचित किया जाएगा।

#### 5 नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का संवितरण

• Aavas यह सुनिश्चित करेगा कि संवितरण ऋण समझौते/स्वीकृति पत्र में दिए गए सहमत संवितरण कार्यक्रम (मूल या संशोधित) के अनुसार किया गया है।

• Aavas अपने ग्राहकों को स्थानीय भाषा में या ग्राहक द्वारा समझी जाने वाली भाषा में अग्रिम सूचना देगा जैसा कि नियमों और शर्तों में परिवर्तन के ग्राहक द्वारा समझा जाता है, जिसमें संवितरण अनुसूची, ब्याज दर, दंड ब्याज, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क, अन्य लागू शुल्क और शुल्क आदि शामिल हैं। इसके अलावा, Aavas यह सुनिश्चित करेगा कि ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल "संभावित रूप से" लगाए जाएं और इस संबंध में ऋण समझौते में आवश्यक खंड शामिल किया गया है।

• यदि परिवर्तन ग्राहकों के नुकसान के लिए हैं, तो वे बिना किसी अतिरिक्त शुल्क या संशोधित ब्याज का भुगतान किए 60 (साठ) दिनों के भीतर किसी भी समय (बिना सूचना के) खाते को बंद या स्विच कर सकते हैं।

• वेबसाइट पर उपलब्ध बोर्ड द्वारा स्वीकृत आवास ROI स्विच/रूपांतरण नीति के अनुसार सभी मौजूदा उधारकर्ताओं के पास मौजूदा लागू स्प्रेड को प्रचलित लागू स्प्रेड में बदलने का विकल्प है। आंशिक रूप से या पूरी तरह से वितरित मामलों के लिए, स्विच / रूपांतरण शुल्क जो स्विच / रूपांतरण का लाभ उठाने के लिए देय है, उल्लेख किया गया है और शुल्क और MITC की अनुसूची के अनुसार होगा और सुविधा का लाभ उठाने के समय मुख्य बकाया (POS) पर लगाया जाएगा। कुल अनुबंधित ऋण में से असंवितरित ऋण राशि



पर कोई स्विच शुल्क देय नहीं होगा। ऋण खाते के कारण NIL EMI / PEMI के साथ नियमित रूप से भुगतान करने वाले उधारकर्ता को सुविधा उपलब्ध है, और आवश्यक दस्तावेजों के साथ आवेदक और Aavas के बीच पारस्परिक सहमति से लागू किया जाएगा। उधारकर्ताओं के पास अपने EMI को कम करने का विकल्प है, ताकि अवशिष्ट कार्यकाल को अपरिवर्तित रखा जा सके या अपने EMI को अपरिवर्तित रखा जा सके और इस तरह अपने अवशिष्ट कार्यकाल को कम किया जा सके। प्रसार का रीसेट स्विच की तारीख से अगले महीने की अगली चक्र तारीख से प्रभावी होगा।

- Aavas यह सुनिश्चित करता है कि समझौते के तहत भुगतान या प्रदर्शन को वापस लेने या तेज करने या अतिरिक्त प्रतिभूतियों की मांग करने का निर्णय, Aavas ऋण समझौते के अनुरूप होना चाहिए।
- Aavas किसी भी अन्य दावे के लिए किसी भी वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार के अधीन ऋण की बकाया राशि की प्राप्ति पर सभी प्रतिभूतियों को तुरंत जारी करेगा, Aavas उधारकर्ता के खिलाफ हो सकता है। यदि सेट ऑफ के ऐसे अधिकार का उपयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को शेष दावों के बारे में पूर्ण विवरण के साथ उसी के बारे में नोटिस दिया जाएगा और संबंधित दावे / भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने के लिए Aavas के अधिकार हैं।

### 6 निदेशक मंडल का उत्तरदायित्व

- आवास के निदेशक मंडल ने शिकायतों और शिकायतों के समाधान के लिए संगठन के भीतर उपयुक्त शिकायत निवारण तंत्र निर्धारित किया है। तंत्र ने यह सुनिश्चित किया कि उधार देने वाले संस्थान के कार्यकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों को कम से कम अगले उच्च स्तर पर सुना जाए और उनका निपटारा किया जाए।
- आवास के निदेशक मंडल प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की आवधिक समीक्षा प्रदान करेगा।

### 7 शिकायतें और शिकायत निवारण

- आवास के पास अपने प्रत्येक कार्यालय में शिकायतों और शिकायतों को प्राप्त करने, दर्ज करने और निपटाने के लिए एक प्रणाली और एक प्रक्रिया है, जिसमें ऑनलाइन प्राप्त होने वाली शिकायतें भी शामिल हैं।

नीचे के रूप में हमारे ग्राहक शिकायत तंत्र;

#### चरण 1:

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**

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)

हम आपकी शिकायत को 15 दिनों के भीतर जवाब देंगे।

**चरण 2:**

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 फाईनेंशियर्स लिमिटेड  
201-202, 2nd फ्लोर, साउथेंड स्कायर,  
मानसरोवर इंडस्ट्रियल एरिया, जयपुर -302020 (राजस्थान)  
ई-मेल आईडी: pratibha.sharma@aavas.in  
कार्यालय: +91 141-4659230  
मोबाइल: +91 8003999547

मामले की जांच करने के बाद, हम ग्राहक को अपनी अंतिम प्रतिक्रिया भेजेंगे या समझाएंगे कि प्रतिक्रिया देने के लिए अधिक समय क्यों चाहिए और 15 दिवसों के भीतर ऐसा करने का प्रयास करना चाहिए।

**चरण 3:**

अगर आपकी शिकायत एक माह की अवधि के भीतर भी अनसुलझा रहता है, तो आप राष्ट्रीय आवास बैंक के विनियामक प्राधिकरण को नीचे दिए गए पते पर अपनी शिकायतों के निवारण के लिए संपर्क कर सकते हैं।

**नेशनल हाउसिंग बैंक,**  
शिकायत निवारण प्रकोष्ठ,  
चौथा तल, कोर-5ए, इंडिया हैबिटेड सेंटर,  
लोधी रोड, नई दिल्ली - 110 003

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

- यदि किसी ग्राहक से लिखित रूप में कोई शिकायत प्राप्त होती है, तो आवास उसे एक सप्ताह के भीतर एक पावती/प्रतिक्रिया भेजने का प्रयास करेगा। पावती में उस अधिकारी का नाम और पदनाम होगा जो शिकायत से निपटेगा। यदि शिकायत को Aavas के निर्दिष्ट टेलीफोन हेल्पडेस्क या ग्राहक सेवा नंबर पर फोन पर किया जाता है, तो ग्राहक को एक शिकायत संदर्भ संख्या प्रदान की जाएगी और उचित समय के भीतर प्रगति के बारे में सूचित किया जाएगा।
- मामले की जांच करने के बाद, आवास ग्राहक को अपनी अंतिम प्रतिक्रिया भेजेगा या यह बताएगा कि उसे जवाब देने के लिए और अधिक समय की आवश्यकता क्यों है और शिकायत प्राप्त होने के छह सप्ताह के भीतर ऐसा करने का प्रयास करेगा और उसे सूचित किया जाना चाहिए कि वह अपनी शिकायत कैसे ले सकता है आगे अगर वह अभी भी संतुष्ट नहीं है।
- Aavas ने अपनी शिकायत निवारण प्रक्रिया (ई-मेल आईडी और अन्य संपर्क विवरण, जिस पर शिकायतें दर्ज की जा सकती हैं, मुद्दे को हल करने के लिए टर्नअराउंड समय, वृद्धि के लिए मैट्रिक्स, इत्यादि) को प्रचारित उधारकर्ता द्वारा शिकायत दर्ज करने और विशेष रूप से सुनिश्चित करने के लिए प्रचारित किया। अपनी वेबसाइट पर उपलब्ध कराया गया है।

- Aavas अपने सभी कार्यालयों / शाखाओं और वेबसाइट पर स्पष्ट रूप से प्रदर्शित करेगा कि शिकायतकर्ता को एक महीने की अवधि में Aavas से प्रतिक्रिया नहीं मिलती है या उसे प्राप्त प्रतिक्रिया से असंतुष्ट है, शिकायतकर्ता राष्ट्रीय शिकायत निवारण प्रकोष्ठ से संपर्क कर सकता है। हाउसिंग बैंक NHB की वेबसाइट पर या NHB, नई दिल्ली के माध्यम से अपनी शिकायतें ऑनलाइन दर्ज कर रहा है।

## 8 भाषा और उचित व्यवहार संहिता के संचार का तरीका

- यहां उल्लिखित निर्देशों के आधार पर निष्पक्ष आचरण संहिता (शाब्दिक भाषा में) को उनके बोर्डों की मंजूरी के साथ आवास द्वारा रखा जाएगा।
- इसे विभिन्न हितधारकों की जानकारी के लिए आवास की वेबसाइट पर डाला जाएगा।

## 9 आवास द्वारा लगाए गए अत्यधिक ब्याज का विनियमन

- आवास बोर्ड प्रासंगिक कारकों जैसे कि फंड की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम को ध्यान में रखते हुए ब्याज दर मॉडल अपनाएगा और ऋण और अग्रिम के लिए ब्याज की दर निर्धारित करेगा। ब्याज की दर और जोखिम के वर्गीकरण के लिए दृष्टिकोण और उधारकर्ताओं की विभिन्न श्रेणियों के लिए अलग-अलग ब्याज दर वसूलने के औचित्य को उधारकर्ता या ग्राहक को आवेदन पत्र में प्रकट किया जाएगा और स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा।
- आवास बोर्ड ने स्पष्ट रूप से दंडात्मक ब्याज / शुल्क (यदि कोई हो) के लिए नीति निर्धारित की होगी।
- ब्याज की दरें और जोखिमों के वर्गीकरण के लिए दृष्टिकोण, और दंडात्मक ब्याज (यदि कोई हो) को भी कंपनियों की वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाएगा या संबंधित समाचार पत्रों में प्रकाशित किया जाएगा। जब भी ब्याज दरों में कोई परिवर्तन होता है तो वेबसाइट में प्रकाशित या अन्यथा प्रकाशित सूचना को अद्यतन किया जाएगा।
- ब्याज की दर और दंडात्मक ब्याज (यदि कोई हो) वार्षिक दर होनी चाहिए ताकि उधारकर्ता को खाते से वसूल की जाने वाली सटीक दरों के बारे में पता हो।
- उधारकर्ताओं से एकत्रित किश्तों में ब्याज और मूलधन के बीच विभाजन स्पष्ट रूप से इंगित होना चाहिए।

## 10 आवास द्वारा लगाया गया अत्यधिक ब्याज

Aavas ब्याज दरों और प्रसंस्करण और अन्य शुल्कों (दंडात्मक ब्याज सहित, यदि कोई हो) के निर्धारण में उपयुक्त आंतरिक सिद्धांतों और प्रक्रियाओं को निर्धारित करेगा। इस संबंध में ऋण के नियमों और शर्तों के संबंध में पारदर्शिता के बारे में उचित व्यवहार संहिता में निर्देशों को ध्यान में रखा जाना है। आवास ने प्रक्रिया और संचालन की निगरानी के लिए एक आंतरिक तंत्र स्थापित किया ताकि उधारकर्ताओं के साथ संचार में पर्याप्त पारदर्शिता सुनिश्चित की जा सके।

## 11 विज्ञापन, विपणन और बिक्री

Aavas 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 और प्रचार साहित्य में किसी भी विज्ञापन में जो किसी सेवा या उत्पाद की ओर ध्यान आकर्षित करता है और इसमें ब्याज दर का संदर्भ भी शामिल है, Aavas यह भी इंगित करेगा

कि क्या अन्य शुल्क और शुल्क लागू होंगे और प्रासंगिक नियमों और शर्तों का पूरा विवरण उपलब्ध है अनुरोध या वेबसाइट पर।

- यह ब्याज दरों, सामान्य शुल्क और शुल्क के बारे में जानकारी, अपनी शाखाओं में टेलीफोन या हेल्प-लाइन के माध्यम से, Aavas की वेब-साइट पर, निर्दिष्ट कर्मचारियों / हेल्प डेस्क के माध्यम से या सेवा मार्गदर्शिका / टैरिफ अनुसूची प्रदान करने के माध्यम से प्रदान करेगा।
- सहायता सेवाएं प्रदान करने के उद्देश्य से तीसरे पक्ष/यों को शामिल करने के मामले में, Aavas यह सुनिश्चित करेगा कि तृतीय पक्ष/यों ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी को उसी स्तर की गोपनीयता और सुरक्षा के साथ संभालते हैं, जब अभ्यास द्वारा किया गया हो सकता है आस अपने आप।
- Aavas समय-समय पर अपने ग्राहकों को उनके द्वारा लिए गए उत्पादों की विभिन्न विशेषताओं के बारे में सूचित करेगा। उत्पादों / सेवाओं के संबंध में उनके अन्य उत्पादों या प्रचार प्रस्तावों के बारे में जानकारी, ग्राहकों को केवल तभी दी जा सकती है, जब वह / वह / ने अपनी / या अपनी सहमति दी हो, ऐसी जानकारी / सेवा प्राप्त करने के लिए मेल द्वारा या पंजीकरण करके वेबसाइट पर या ग्राहक सेवा संख्या पर समान।
- Aavas अपने प्रत्यक्ष बिक्री एजेंटों/प्रत्यक्ष विपणन एजेंटों, यदि कोई हों, को आचार संहिता लागू/निर्धारित करेंगे, जिनकी सेवाओं का लाभ बाजार के उत्पादों/सेवाओं के लिए लिया जाता है, अन्य मामलों के अलावा, जब वे व्यक्तिगत रूप से उत्पाद बेचने के लिए ग्राहक से संपर्क करते हैं तो उन्हें अपनी पहचान की आवश्यकता होती है या फोन के माध्यम से।
- ग्राहक से किसी भी शिकायत के प्राप्त होने की स्थिति में, Aavas प्रतिनिधि / कूरियर या विपणन एजेंटों ने इस कोड का उल्लंघन करने वाले किसी भी अनुचित आचरण या कार्य में संलग्न किया है, शिकायत और शिकायत को संभालने के लिए उचित कदम उठाए जाएंगे।।

## 12 गारंटीकर्ता

Aavas को ऋण के लिए गारंटर मानने वाले व्यक्ति को निम्नलिखित जानकारी देनी चाहिए:

- गारंटर के रूप में उसका दायित्व;
- वह Aavas के लिए खुद को दायित्व की राशि के लिए प्रतिबद्ध होगा;
- जिन परिस्थितियों में Aavas उसे अपनी देनदारी का भुगतान करने के लिए बुलाएगा;
- चाहे Aavas ने अपने अन्य मन्त्रों का अवलम्बन किया हो या नहीं, यदि वह गारंटर के रूप में भुगतान करने में विफल रहता है;
- क्या गारंटर के रूप में उसकी देनदारियाँ किसी विशिष्ट क्रांति तक सीमित हैं या वे असीमित हैं; और समय और परिस्थितियाँ जिसमें एक गारंटर के रूप में उसकी देनदारियों का निर्वहन किया जाएगा और साथ ही जिस तरीके से आवास उसे इस बारे में सूचित करेगा।

आवास उसे उधारकर्ता की वित्तीय स्थिति में किसी भी भौतिक प्रतिकूल परिवर्तन / एस के बारे में सूचित करेगा, जिसे वह गारंटर के रूप में रखता है।

## 13 निजता और गोपनीयता

ग्राहकों की सभी व्यक्तिगत जानकारी (वर्तमान और अतीत) को निजी और गोपनीय माना जाएगा। Aavas को अनुमति देने के लिए निम्नलिखित असाधारण मामलों के अलावा, समूह में संस्थाओं सहित, किसी तृतीय पक्ष को, ग्राहकों के खातों के लेन-देन के विवरण को प्रकट नहीं करेगा:

- यदि Aavas को कानून द्वारा जानकारी देनी है;
- यदि जानकारी को प्रकट करना जनता के प्रति कर्तव्य है;

- यदि Aavas के हितों के लिए [उदाहरण के लिए, धोखाधड़ी को रोकने के लिए] जानकारी देने की आवश्यकता है, लेकिन आवास इसका उपयोग अपने ग्राहक या अपने ग्राहकों के खातों [नाम और पते सहित] के बारे में जानकारी देने के लिए एक कारण के रूप में नहीं करेगा, जिसमें अन्य शामिल हैं विपणन उद्देश्यों के लिए समूह में कंपनियां;
- यदि ग्राहक इसे सूचना प्रकट करने के लिए कहता है, या यदि Aavas के पास समूह / सहयोगी / संस्थाओं या अन्य कंपनियों को ऐसी जानकारी प्रदान करने की ग्राहकों की अनुमति है, जब उनके पास अन्य वित्तीय सेवा उत्पाद प्रदान करने की व्यवस्था है;
- यदि संबंधित ग्राहक का संदर्भ प्रदान करने के लिए ग्राहक से लिखित अनुमति प्राप्त की गई है;

#### 14 सामान्य

- Aavas ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में प्रदान किए गए उद्देश्यों को छोड़कर उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप से बचना चाहिए (जब तक कि उधारकर्ता द्वारा पहले प्रकट नहीं की गई जानकारी पर ध्यान दिया गया हो)।
- उधारकर्ता खाते से हस्तांतरण के लिए उधारकर्ता से अनुरोध प्राप्त होने के मामले में, सहमति या अन्यथा अर्थात् यदि कोई हो, की आपत्ति, अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर बताई जाएगी। इस तरह के हस्तांतरण कानून के अनुरूप सुसंगत संविदात्मक शर्तों के अनुसार होंगे।
- जब भी ऋण दिया जाता है, तो Aavas ग्राहक को पुनर्भुगतान प्रक्रिया को राशि, कार्यकाल और पुनर्भुगतान की आवधिकता के अनुसार समझाएगा। तथापि, यदि ग्राहक पुनर्भुगतान अनुसूची का पालन नहीं करता है, तो देय राशि की वसूली के लिए भूमि के कानूनों के अनुसार एक परिभाषित प्रक्रिया का पालन किया जाएगा। इस प्रक्रिया में ग्राहक को नोटिस भेजकर या व्यक्तिगत दौरा करके और/या सुरक्षा का कब्जा यदि कोई हो तो उसे याद दिलाना शामिल होगा।
- ऋणों की वसूली के मामले में, अवाम उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगा। विषम समय में उधारकर्ताओं को लगातार परेशान करना, ऋण की वसूली के लिए मांसपेशियों की शक्ति का उपयोग करना आदि। चूंकि ग्राहकों की शिकायतों में कंपनियों के कर्मचारियों से अशिष्ट व्यवहार भी शामिल है, आवास यह सुनिश्चित करेगा कि कर्मचारियों को उचित तरीके से ग्राहकों से निपटने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया गया है।
- Aavas ने आकर्षक रिकवरी एजेंटों के लिए नीति को मंजूरी दी है।
- निम्नलिखित स्थितियों के तहत Aavas ऋण के पूर्व-बंद होने पर आवास प्री-पेमेंट लेवी या जुर्माना नहीं लेगा:
- ए। जहां Aavas ऋण फ्लोटिंग ब्याज दर के आधार पर हो और किसी भी स्रोत से पहले से बंद हो।
- बी जहां Aavas ऋण निश्चित ब्याज दर के आधार पर होता है और ऋण लेने वाले द्वारा अपने स्वयं के स्रोतों से ऋण को पूर्व-बंद किया जाता है।
- इस उद्देश्य के लिए अभिव्यक्ति "स्वयं के स्रोत" का अर्थ बैंक/एचएफसी/एनबीएफसी और/या किसी वित्तीय संस्थान से उधार लेने के अलावा कोई अन्य स्रोत है।
- सभी दोहरी / विशेष दर (फिक्स्ड और फ्लोटिंग का संयोजन) हाउसिंग लोन, पूर्व-क्लोजर मानदंडों को आकर्षित करेगा, जो पूर्व-क्लोजर के समय पर निर्भर करता है कि लोन फिक्स्ड या फ्लोटिंग रेट पर निर्भर करता है। एक दोहरी / विशेष दर वाले आवास ऋण के मामले में, फ्लोटिंग दर के लिए पूर्व-बंद करने का मानदंड एक बार लागू होगा, जब ऋण को फिक्स्ड ब्याज दर की अवधि समाप्त होने के बाद, फ्लोटिंग रेट ऋण में बदल दिया जाता है। इसके बाद ऐसे सभी दोहरे / विशेष दर वाले Aavas ऋणों को लागू किया गया। यह भी स्पष्ट किया जाता है कि एक निश्चित दर ऋण वह होता है जहां ऋण की पूरी अवधि के लिए दर तय की जाती है।

- आवास सह-बाध्यकारी (ओं) के साथ या उसके बिना व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए स्वीकृत किसी भी फ्लोटिंग रेट टर्म लोन पर फोरक्लोज़र शुल्क/पूर्व-भुगतान दंड नहीं लगाएगा।
- Aavas और व्यक्तिगत उधारकर्ता के बीच सहमत हुए आवास ऋण के प्रमुख नियमों और शर्तों की त्वरित और अच्छी समझ बनाने के लिए, Aavas सभी मामलों में ऐसे ऋण के सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तों (MITC) से युक्त एक दस्तावेज प्राप्त करेगा। Aavas और उधारकर्ता के बीच विधिवत निष्पादित डुप्लीकेट प्रति उधारकर्ता को पावती के तहत सौंपी जानी चाहिए।
- Aavas के संचालन में पारदर्शिता को बढ़ावा देने के लिए सेवा शुल्क, ब्याज दरें, दंडात्मक ब्याज (यदि कोई हो), सेवाओं की पेशकश, उत्पाद जानकारी, विभिन्न लेनदेन के लिए समय मानदंड और शिकायत निवारण तंत्र आदि जैसे विभिन्न प्रमुख पहलुओं का प्रदर्शन आवश्यक है।
- Aavas अपने उत्पादों और सेवाओं के बारे में निम्नलिखित में से किसी एक या अधिक भाषाओं में प्रदर्शित करेगा: हिंदी, अंग्रेजी या उपयुक्त स्थानीय भाषा।
- Aavas उधार के मामले में लिंग, जाति और धर्म के आधार पर भेदभाव नहीं करेगा। इसके अलावा, आवास दृष्टिबाधित या शारीरिक रूप से विकलांग आवेदकों के साथ उत्पादों, सेवाओं, सुविधाओं आदि के विस्तार में भेदभाव नहीं करेगा। हालांकि, यह आवास को समाज के विभिन्न वर्गों के लिए बनाई गई योजनाओं को स्थापित करने या उसमें भाग लेने से नहीं रोकता है।

**Aavas संहिता को सार्वजनिक करने के लिए:**

1. मौजूदा और नए ग्राहकों को संहिता की एक प्रति प्रदान करें
2. अनुरोध पर या तो काउंटर पर या इलेक्ट्रॉनिक संचार या मेल द्वारा इस संहिता को उपलब्ध कराएं;
3. इस संहिता को प्रत्येक शाखा और उनकी वेबसाइट पर उपलब्ध कराएं; तथा
4. सुनिश्चित करें कि उनके कर्मचारियों को संहिता के बारे में प्रासंगिक जानकारी प्रदान करने और संहिता को व्यवहार में लाने 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**