

**INFORMATION BOOKLET**

---



**AAVAS FINANCIERS LIMITED**

---

**(CIN: L65922RJ2011PLC034297)**

**Regd. & Corporate Office:**

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

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

**Phone: +91 141 6618800**

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

**CONTENTS:-**

<b>Sr. No</b>	<b>Information Mentioned</b>	<b>Pages</b>
<b>A</b>	List of Products offered by the company	<b>3-3</b>
	Customer Service Information :-	
<b>B</b>	i) Key Interest rate on Loans.	<b>3-4</b>
	ii) Types of Charges/ Fees.	
<b>C</b>	Service Charges	<b>5-8</b>
<b>D</b>	Grievance Redressal	<b>8-9</b>
<b>E</b>	Customer Service Information	<b>9</b>
<b>F</b>	Other services provided	<b>10</b>
<b>G</b>	Time Norms for Common Transactions	<b>10</b>
<b>H</b>	Policy On 'Know Your Customer' And 'Anti-Money Laundering Measures'	<b>11-27</b>
<b>I</b>	Fair Practice Code	<b>28-35</b>
<b>J</b>	National Housing Bank (Certificate of Registration)	<b>36-37</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>
<i>SMA-0</i>	<i>Upto 30 days</i>
<i>SMA-1</i>	<i>More than 30 days and upto 60 days</i>
<i>SMA-2</i>	<i>More than 60 days and upto 90 days</i>
<i>NPA</i>	<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 regulatory authority of Housing Finance Companies, National Housing Bank for redressal of your complaints at below address:

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

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

**E. CUSTOMER SERVICE INFORMATION**

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



**F. OTHER SERVICES PROVIDED:-**

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

**G. TIME NORMS FOR COMMON TRANSACTIONS:**

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

Sr. No	Transactions	Time Norms
1	Loan Account Statement/ 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:

- (a) authorised officials of overseas branches of Scheduled Commercial Banks registered in India,
- (b) branches of overseas banks with whom Indian banks have relationships,
- (c) Notary Public abroad,
- (d) Court Magistrate,
- (e) Judge,
- (f) Indian Embassy/Consulate General in the country where the non-resident customer resides

- "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:
  - (a) an individual,
  - (b) a Hindu undivided family,
  - (c) a company,
  - (d) a firm,
  - (e) an association of persons or a body of individuals, whether incorporated or not,
  - (f) every artificial juridical person, not falling within anyone of the above persons (a to e), and
  - (g) 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:

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

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

#### **5. CUSTOMER ACCEPTANCE POLICY**

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

- (a) No account is opened in anonymous or fictitious/benami name;
- (b) No account is opened where the AAVAS is unable to apply appropriate CDD measures, either due to non-cooperation of the customer or non-reliability of the documents/information furnished by the customer. Aavas shall consider filing an STR, if necessary, when it is unable to comply with the relevant CDD measures in relation to the customer.
- (c) No transaction or account based relationship is undertaken without following the CDD procedure.
- (d) The mandatory information to be sought for KYC purpose while opening a loan account and during the periodic updation, is specified.
- (e) Optional additional information, is obtained with the explicit consent of the customer after the loan account is opened.



- (f) AAVAS shall apply the CDD procedure at the Unique Customer Identification Code (UCIC) level. Thus, if an existing KYC compliant customer of AAVAS desires to open another account or avail any other product or service with the AAVAS, there shall be no need for a fresh CDD exercise as far as identification of the customer is concerned.
- (g) CDD Procedure is followed for all the joint loan account holders, while applying in joint.
- (h) Circumstances in which, a customer is permitted to act on behalf of another person/ entity, is clearly spelt out.
- (i) Suitable system is put in place to ensure that the identity of the customer does not match with any person or entity, whose name appears in the sanctions lists circulated by Reserve Bank of India from time to time.
- (j) Where Permanent Account Number (PAN) is obtained, the same shall be verified from the verification facility of the issuing authority.
- (k) Where an equivalent e-document is obtained from the customer, Aavas shall verify the digital signature as per the provisions of the Information Technology Act, 2000.
- (l) Where Goods and Services Tax (GST) details are available, the GST number shall be verified from the search/verification facility 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.

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

## **6. RISK MANAGEMENT**

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

- (a) Customers shall be categorised as low, medium and high risk category, based on the assessment and Risk perception of the HFC.
- (b) The Risk categorisation has been undertaken based on parameters such as customer's identity, social/ financial status, nature of business activity and information about the clients' business and their location, geographical risk covering customers as well as transactions, type of products/services offered, delivery channel used for delivery of products/services, types of transaction undertaken – cash, cheque/ monetary instruments, wire transfers, forex transactions, etc. While considering customer's identity, the ability to confirm identity documents through online or other services offered by issuing authorities may also be factored in.
- (c) The risk categorization of a customer and the specific reasons for such categorization shall be kept confidential and shall not be revealed to the customer to avoid tipping off the customer.

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

- (a) Commencement of an account-based relationship with the customer.
- (b) When there is a doubt about the authenticity or adequacy of the customer identification data it has obtained.
- (c) Selling Third Party Products as agents, selling their own products and any other product for more than rupees fifty thousand
- (d) 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:

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

## **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
- (ac) the KYC Identifier with an explicit consent to download records from CKYCR; 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 issued 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.
  - v) KYC Identifier under clause (ac) above, Aavas shall retrieve the KYC records online from the CKYCR in accordance with CDD Procedure and sharing KYC information with Central KYC Records Registry (CKYCR).

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

- (a) There must be a specific consent from the customer for authentication through OTP.
- (b) As a risk-mitigating measure for such accounts, Aavas shall ensure that transaction alerts, OTP, etc., are sent only to the mobile number of the customer registered with Aadhaar.
- (c) 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.
- (d) The aggregate of all credits in a financial year, in all the deposit accounts taken together, shall not exceed rupees two lakh.
- (e) 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.
- (f) 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.
- (g) 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.
- (h) 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.
- (i) 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:

- (a) 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.
- (b) 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.

- (c) Live location of the customer (Geotagging) shall be captured to ensure that customer is physically present in India
- (d) 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.
- (e) 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.
- (f) 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.
- (g) All accounts opened through V-CIP shall be made operational only after being subject to concurrent audit, to ensure the integrity of process.
- (h) 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 liveliness check in order to guard against spoofing and such other fraudulent manipulations.
- (i) 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.
- (j) 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.
- (k) AAVAS shall ensure that the video recording is stored in a safe and secure manner and bears the date and time stamp.
- (l) 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.
- (m) 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:

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

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

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

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

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

- (a) Certificate of incorporation;
- (b) Memorandum and Articles of Association;
- (c) Permanent Account Number of the company;
- (d) A resolution from the Board of Directors and power of attorney granted to its managers, officers or employees to transact on its behalf;
- (e) One copy of an OVD containing details of identity and address, one recent photograph and 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;
- (f) The names of the relevant persons holding senior management position;
- (g) The registered office and the principal place of its business, if it is different.

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

- (a) Registration certificate;
- (b) Partnership deed;
- (c) Permanent Account Number of the partnership firm;



- (d) one copy of an OVD containing details of identity and address, one recent photograph and Permanent Account Numbers of Form 60 of the managers, officers or employees, as the case may be, holding an attorney to transact on its behalf;
- (e) the names of all the partners;
- (f) 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 an entity/juridical person.

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

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

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

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

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

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.

Provided further that AAVAS shall advise the customers that in order to comply with the PML Rules, in case of any update in the documents submitted by the customer at the time of establishment of business relationship/account-based relationship and thereafter, as necessary, customers shall submit to AAVAS the updated documents within a period of 30 days from the date of such update for the purpose of updating the records at AAVAS' end.

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;

(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 swiftly, 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.

Explanation. – the expressions "records pertaining to the identification", "identification records", etc., shall include updated records of the identification data, account files, business correspondence and results of any analysis undertaken. **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.

### **CDD Procedure & 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.



SAPNE AAPKE, SAATH HAMAARA

## INFORMATION BOOKLET

(ii) Whenever Aavas obtains additional or updated information from existing customer, AAVAS shall within seven days or within such period as may be notified by the Central Government, furnish the updated information to CKYCR, which shall update the KYC records of the existing customer in CKYCR.

(iii) 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.

(iv) Aavas shall ensure that during periodic updation, the customers are migrated to the current CDD standard.

(v) Where a customer submits KYC Identifier, with an explicit consent to download records from CKYCR, Aavas shall retrieve the KYC records online from the CKYCR using the KYC Identifier and the customer shall not be required to submit the same KYC records or information or any other additional identification documents or details, unless

- i. there is a change in the information of the customer as existing in the records of CKYCR; or
  - ii. the KYC record or information retrieved is incomplete or is not as per the current applicable KYC norms;
- or
- iii. the validity period of downloaded documents from CKYCR has lapsed; or
  - iv. Aavas considers it necessary in order to verify the identity or address (including current address) of the customer, or to perform enhanced due diligence or to build an appropriate risk profile of the customer

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 risks 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.

## I. FAIR PRACTICE CODE:-

### 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 regulatory authority of Housing Finance Companies, National Housing Bank for redressal of your complaints at below address:

**National Housing Bank,**

**Department of Regulation and Supervision,**

(Complaint Redressal Cell)

4th Floor, Core- 5A, India Habitat Centre,

Lodhi Road, New Delhi – 110 003

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

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

- ☐ After examining the matter, Aavas shall send the customer its final response or explain why it needs more time to respond and shall 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.





SAPNE AAPKE, SAATH HAMAARA


INFORMATION BOOKLET

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

# राष्ट्रीय आवास बैंक

## NATIONAL HOUSING BANK

(भारतीय रिजर्व बैंक के संपूर्ण स्वामित्व में / Wholly owned by the Reserve Bank of India)



### पंजीकरण प्रमाणपत्र

### CERTIFICATE OF REGISTRATION

(जनता की जमा राशियां स्वीकार करने के लिए वैध नहीं)  
[NOT VALID FOR ACCEPTANCE OF PUBLIC DEPOSITS]

सं. / No. 04.0151.17

1987 के राष्ट्रीय आवास बैंक अधिनियम की धारा 29ए के तहत  
राष्ट्रीय आवास बैंक को प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए

### आवास फाइनेंसिंग्स लिमिटेड

(पूर्व में: ए यू हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड)

को दूसरी तरफ उद्धृत शर्तों पर  
~~जनता से जमा राशियां स्वीकार किए बिना~~  
आवास वित्त संस्थान का व्यापार प्रारंभ करने / करते रहने के लिए  
यह पंजीकरण प्रमाण पत्र एतद्वारा जारी किया जाता है।

In exercise of the powers conferred on the National Housing Bank by  
Section 29A of The National Housing Bank Act, 1987


### Aavas Financiers Limited

(Formerly : AU Housing Finance Limited)

is hereby granted Certificate of Registration  
to commence / carry on the business of a housing finance institution  
~~without accepting public deposits~~  
subject to the conditions given on the reverse.

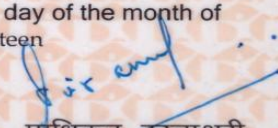
मेरे हस्ताक्षर के अधीन नई दिल्ली में आज वर्ष दो हजार सत्रह  
के अप्रैल माह के उन्नीसवें दिन जारी किया गया।

Given under my hand at New Delhi this nineteenth day of the month of  
April in the year two thousand seventeen



### राष्ट्रीय आवास बैंक

### NATIONAL HOUSING BANK



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



CUSTOMER  
CARE



E-mail

**0141 6618888**

**customercare@aavas.in**



**AAVAS FINANCIERS LIMITED**

---

सूचना पुस्तिका

---



आवास फाईनेशियर्स लिमिटेड

---

(CIN: L65922RJ2011PLC034297)

पंजीकृत और कारपोरेट कार्यालय:

201-202, 2<sup>nd</sup> फ्लोर , साउथेंड 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	5-8
D	शिकायत निवारण	8-9
E	ग्राहक सेवा की जानकारी	9-10
F	प्रदान की गई अन्य सेवाएं	10
G	सामान्य लेन-देन के लिए समय मानदंड	10
H	'क्वो योर कस्टमर' और 'एंटी -मनी लॉन्ड्रिंग के उपाय' पर नीति	11-29
I	उचित व्यवहार संहिता	30-37
J	राष्ट्रीय आवास बैंक (पंजीकरण का प्रमाण पत्र)	38-39

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:

- 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।
- 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।
- 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।
- 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)।
- 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।
- 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।



## सूचना पुस्तिका

4. 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।

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/पीईएमआईआई 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

## सूचना पुस्तिका

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

## सूचना पुस्तिका

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

## सूचना पुस्तिका

	<p>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।</p> <p>इस उद्देश्य के लिए अभिव्यक्ति "स्वयं के स्रोत" का अर्थ बैंक/एचएफसी/एनबीएफसी या वित्तीय संस्थान से उधार लेने के अलावा कोई अन्य स्रोत है। ग्राहक को ऐसे दस्तावेज जमा करने होंगे जिन्हें कंपनी ऋण के पूर्व भुगतान के समय धन के स्रोत का पता लगाने के लिए उपयुक्त और उचित समझे।</p> <p>1. 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।</p> <p>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 हो सकते हैं। उधारकर्ताओं से अनुरोध है कि नवीनतम लागू शुल्कों के लिए <a href="http://www.aavas.in">www.aavas.in</a> देखें।</p>
चेक/ ईसीएस/ ऐसीएच बाउंस प्रभार (प्रति दस्तावेज/ 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
<p>अन्य दंड शुल्क:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. सुरक्षा के निर्माण से संबंधित गैर-अनुपालन या शुल्क दर्ज करें या सुरक्षा जारी रखें</li> <li>2. महत्वपूर्ण या सामग्री का गैर-अनुपालन / उल्लंघन अभ्यावेदन और वारंटी</li> <li>3. ऋण समझौता के अनुबंध खंड के निष्पादन में चूक</li> </ol>	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)।

## सूचना पुस्तिका

	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
दस्तावेज़ पुनर्प्राप्ति शुल्क	रु. 500/- + जीएसटी और अन्य वैधानिक कर
डुप्लिकेट वार्षिक खाता विवरण, अनंतिम 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 <ul style="list-style-type: none"> <li>चलायमान से चलायमान ब्याज दर विधि यथावत</li> <li>स्थायी से चलायमान ब्याज दर अथवा परिवर्तनशील से स्थायी ब्याज दर विधि</li> <li>स्थायी से स्थायी ब्याज दर विधि यथावत</li> </ul>	मूल बकाया राशि का 2% तक + जीएसटी तक
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 फाईनेंशियर्स 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।



SAPNE AAPKE, SAATH HAMAARA

## सूचना पुस्तिका

### 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,

मानसरोवर इंडस्ट्रियल एरिया, जयपुर -302020 (राजस्थान)

ई-मेल आईडी: [pratibha.sharma@aavas.in](mailto:pratibha.sharma@aavas.in)

कार्यालय: +91 141-4659230

मोबाइल: +91 8003999547

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

### तीसरा चरण:

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

**राष्ट्रीय आवास बैंक,**

**विभाग के विनियमन और पर्यवेक्षण,**

(शिकायत निवारण प्रकोष्ठ)

4 मंजिल, कोर 5 ए, भारत पर्यावास केन्द्र,

लोधी रोड, नई दिल्ली-110 003

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

सम्पर्क कर सकते हैं

### 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





SAPNE AAPKE, SAATH HAMAARA

- हमारे कस्टमर केयर को कॉल करें: +91-0141-6618888
- टोल फ्री: 1800 20 888 20

## सूचना पुस्तिका

- आप हमें लिख भी सकते हैं [customercare@aavas.in](mailto:customercare@aavas.in)



### F. प्रदान की गई अन्य सेवाएं:-

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

### G. सामान्य लेन-देन के लिए समय मानदंड:

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

क्रमांक	लेनदेन	समय मानदंड
1	ऋण खाता विवरण/ फोरक्लोजर	21 दिनों के भीतर
2	शीर्षक दस्तावेज़ की प्रतिलिपि	15 दिनों के भीतर
3	ईएमआई की नकद रसीद	काउंटर पर
4	ऋण बंदी पर मूल दस्तावेज़ की वापसी/ संवाद	ऋण की पूर्ण चुकौती/शनपटान के 30 दिनों के भीतर
5	अनापत्ति प्रमाण पत्र	15 दिनों के भीतर

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

### परिचय

मनी लॉन्ड्रिंग निवारण अधिनियम, 2002 और मनी लॉन्ड्रिंग (रिकॉर्ड का रखरखाव) नियम, 2005 के प्रावधानों के हिसाब से, हाउसिंग फ़ाइनेंस कंपनियों (HFCs) को किसी भी लेन-देन को करते समय, चाहे वह अकाउंट पर आधारित संबंध स्थापित करने के रूप में हो या अन्य तरीके से, ग्राहक पहचान प्रक्रियाओं का पालन करना ज़रूरी है और उन्हें अपने लेन-देन को मॉनिटर करना ज़रूरी है, जो मुख्य दिशा-निर्देश - अपने ग्राहक को जानें (KYC) से जुड़े दिशा-निर्देश, 2016 के तहत समय-समय पर संशोधित किया गया है। Aavas Financiers Limited ("AAVAS") समय-समय पर संशोधित मनी लॉन्ड्रिंग निवारण अधिनियम, 2002, मनी लॉन्ड्रिंग निवारण (रिकॉर्ड्स का रखरखाव) नियम, 2005 और मुख्य दिशा-निर्देश - अपने ग्राहक को जानें (KYC) से जुड़े दिशा-निर्देश, 2016 के प्रावधानों को लागू करने के लिए कदम उठाएगा, जिसमें उन संशोधनों के तहत जारी किए गए संचालन निर्देशों का पालन करना भी शामिल है।

### 1. परिभाषाएं:

इन दिशा-निर्देशों में, जब तक संदर्भ में कुछ और न कहा गया हो, यहां दिए गए शब्दों की मीनिंग निम्नलिखित होंगी:-

मनी लॉन्ड्रिंग निवारण अधिनियम, 2002 और मनी लॉन्ड्रिंग निवारण (रिकॉर्ड्स का रखरखाव) नियम, 2005 के तहत बताई गई मीनिंग वाले शब्द:

- "आधार नंबर" का मतलब आधार (वित्तीय और अन्य सब्सिडी, लाभ और सेवाओं का लक्षित वितरण) अधिनियम, 2016, जिसे आगे 'आधार अधिनियम' कहा जाएगा, की धारा 2 की उपधारा (a) के तहत परिभाषित पहचान संख्या से है;
- "अधिनियम" और "नियम" से मतलब क्रमशः मनी लॉन्ड्रिंग निवारण अधिनियम, 2002 और मनी लॉन्ड्रिंग निवारण (रिकॉर्ड्स का रखरखाव) नियम, 2005 और उनके संशोधनों से है;
- "प्रमाणीकरण" का मतलब आधार अधिनियम की धारा 2 की उपधारा (c) के तहत परिभाषित की गई प्रक्रिया से है;
- बेनिफिशियल ओनर (BO): (a) जहां ग्राहक एक कंपनी है, BO वह नेचुरल व्यक्ति है, जो अकेले या अन्य कानूनी व्यक्तियों के ज़रिए, नियंत्रित मालिकाना हक का हित रखता है या अन्य किसी तरीके से कंपनी का नियंत्रण करता है।

इस उप-खंड के उद्देश्यों के लिए:-

"नियंत्रणकारी मालिकाना हक के हित" का मतलब है कंपनी के 10 प्रतिशत से ज़्यादा शेयर्स, पूंजी या लाभ का मालिकाना हक या अधिकार।

"नियंत्रण" में अधिकांश निदेशकों की नियुक्ति करने या प्रबंधन या नीति से जुड़े फैसलों को नियंत्रित करने का अधिकार शामिल होगा, जिसमें उनकी शेयरहोल्डिंग या मैनेजमेंट से जुड़े अधिकार या शेयरहोल्डर समझौते या मतदान समझौते के आधार पर शामिल होगा। पार्टनरशिप फ़र्म के लिए "नियंत्रण" में मैनेजमेंट या नीतिगत फैसलों को नियंत्रित करने का अधिकार शामिल होगा।

(b) जहां ग्राहक एक पार्टनरशिप फ़र्म है, वहां BO वह नेचुरल व्यक्ति है, जो अकेले या मिलकर, या एक या ज़्यादा विधिक व्यक्तियों के ज़रिए, पार्टनरशिप की पूंजी या लाभ के 10 प्रतिशत से ज़्यादा पर मालिकाना हक या अधिकार रखता है, या जो अन्य तरीकों से नियंत्रण करता है।

## सूचना पुस्तिका

(c) जहां ग्राहक एक अनौपचारिक एसोसिएशन या व्यक्तियों का समूह है, वहां BO वह नेचुरल व्यक्ति है, जो अकेले या मिलकर, या एक या ज़्यादा कानूनी व्यक्तियों के ज़रिए, उस अनौपचारिक एसोसिएशन या व्यक्तियों के समूह की संपत्ति, पूंजी या लाभ के 15 प्रतिशत से ज़्यादा पर मालिकाना हक या अधिकार रखता है।

'व्यक्तियों का समूह' शब्द में सोसायटी भी शामिल हैं। जहां उऊपर दिए गए (a), (b) या (c) के तहत किसी भी नेचुरल व्यक्ति की पहचान नहीं की गई है, BO वह प्रासंगिक नेचुरल व्यक्ति होगा जो सीनियर मैनेजिंग अधिकारी की पोस्ट पर काम करता है।

(d) जहां ग्राहक एक ट्रस्ट है, वहां ट्रस्ट के ओनर (BO) की पहचान में ट्रस्ट की स्थापना करने वाले, ट्रस्टी, उन लाभार्थियों की पहचान शामिल होगी जिनके पास ट्रस्ट में 10 प्रतिशत या उससे ज़्यादा का अधिकार है, और कोई भी अन्य नेचुरल व्यक्ति जो नियंत्रण या मालिकाना हक की सीरीज़ के ज़रिए ट्रस्ट पर आखिरी प्रभावी नियंत्रण करता है।

- "प्रमाणित कॉपी" - Aavas की ओर से प्रमाणित कॉपी प्राप्त करने का मतलब है, जब ऑफ़लाइन वेरिफ़िकेशन नहीं किया जा सकता है, तो ग्राहक की ओर से प्रस्तुत किए गए आधार नंबर के मालिकाना हक के प्रमाण या कोई अन्य वैध दस्तावेज़ की कॉपी को ऑरिजनल दस्तावेज़ से मिलाकर, और उसे "Aavas" के अधिकृत अधिकारी की ओर से दस्तावेज़ की कॉपी पर वेरिफ़ाई करना, जैसा कि अधिनियम में बताए गए प्रावधानों के हिसाब से किया जाता है। बशर्ते कि प्रवासी-भारतीय (NRI) और भारतीय मूल के व्यक्ति (PIO), जैसा कि विदेशी एक्सचेंज मैनेजमेंट (डिपॉज़िट) विनियम, 2016 {FEMA 5(R)} में परिभाषित किया गया है, के मामले में, वैकल्पिक रूप से, निम्नलिखित में से किसी एक के ज़रिए प्रमाणित ऑरिजनल कॉपी प्राप्त की जा सकती है:

- (a) भारत में रजिस्टर्ड अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों की विदेशी शाखाओं के अधिकृत अधिकारी,
- (b) विदेशी बैंकों की शाखाएं जिनके साथ भारतीय बैंकों के संबंध हैं,
- (c) विदेशों में नोटरी पब्लिक,
- (d) न्यायालय के मजिस्ट्रेट,
- (e) न्यायाधीश,
- (f) उस देश में भारतीय दूतावास/वाणिज्य दूतावास जनरल, जहां गैर-निवासी ग्राहक रहते हैं

- "ग्राहक" का मतलब है वह व्यक्ति जो Aavas के साथ किसी वित्तीय लेन-देन या गतिविधि में शामिल है, और इसमें वह व्यक्ति भी शामिल है, जिसकी ओर से लेन-देन या गतिविधि में शामिल व्यक्ति काम करता है।
- "कस्टमर देय डिलिजेंस" ("CDD") का मतलब है विश्वसनीय और स्वतंत्र पहचान सोर्स का इस्तेमाल करके, ग्राहक और लाभकारी मालिक की पहचान करना और उन्हें वेरिफ़ाई करना।
- "ग्राहक पहचान" का मतलब है CDD प्रक्रिया की शुरुआत करना।
- "नामित निदेशक" का मतलब PML नियमों के नियम 2(ba) के तहत परिभाषित मैनेजिंग निदेशक या कंपनी के निदेशक मंडल की ओर से नामित स्थायी निदेशक है, जो PMLA और PML नियमों के तहत तय ज़िम्मेदारियों के पूरे अनुपालन को सुनिश्चित करता है।
- "डिजिटल KYC" का मतलब है ग्राहक की लाइव फ़ोटो लेना और आधिकारिक रूप से वैध दस्तावेज़ या आधार रखने के प्रमाण को प्राप्त करना, जहां ऑफ़लाइन वेरिफ़िकेशन संभव नहीं है। साथ ही, उस लोकेशन के अक्षांश और देशांतर को दर्ज करना, जहां अधिनियम में निहित प्रावधानों के हिसाब से AAVAS के अधिकृत अधिकारी के ज़रिए ऐसी लाइव फ़ोटो ली जा रही है।
- "डिजिटल हस्ताक्षर" का वही मतलब होगा जैसा कि सूचना प्रौद्योगिकी अधिनियम, 2000 (21 of 2000) के धारा 2(1) के उपधारा (p) में तय किया गया है।
- "समतुल्य ई-दस्तावेज़" का मतलब किसी दस्तावेज़ के इलेक्ट्रॉनिक संस्करण से है, जिसे उसके जारीकर्ता प्राधिकारी की ओर से वैध डिजिटल हस्ताक्षर सहित जारी किया जाता है, इसमें वे दस्तावेज़ भी शामिल हैं, जो सूचना प्रौद्योगिकी (डिजिटल लॉकर

सुविधाएं प्रदान करने वाले मध्यस्थों की ओर से सूचना का संरक्षण और प्रतिधारण) नियम, 2016 के नियम 9 के हिसाब से ग्राहक के डिजिटल लॉकर अकाउंट में जारी किए गए हैं।

- "KYC पहचानकर्ता" का मतलब है वह यूनीक नंबर या कोड जो ग्राहक को सेंट्रल KYC रिकॉर्ड रजिस्ट्री के ज़रिए सौंपा जाता है। "गैर-लाभकारी संगठन (NPO)" का मतलब है कोई भी संस्था या संगठन जो समाज पंजीकरण अधिनियम, 1860 के तहत ट्रस्ट या समाज के रूप में रजिस्टर्ड है, या कोई ऐसी कंपनी जो कंपनी अधिनियम, 2013 की धारा 8 के तहत रजिस्टर्ड है।
- "KYC टेम्पलेट्स" का मतलब है वे टेम्पलेट्स जो व्यक्तियों और कानूनी संस्थाओं के KYC डेटा को इकट्ठा करने और CKYCR को रिपोर्ट करने की सुविधा प्रदान करने के लिए तैयार किए गए हैं।
- "अपने ग्राहक को जानें (KYC) पहचानकर्ता" का मतलब है वह यूनीक नंबर या कोड जो CKYCR के ज़रिए ग्राहक को प्रदान किया जाता है।
- "नॉन-फ़ेस टू फ़ेस ग्राहक" से मतलब उन ग्राहकों से है जो कंपनी की शाखा/ऑफ़िस में आए बिना या Aavas के अधिकारियों से मिले बिना अकाउंट खोलते हैं।
- "मुख्य दिशा-निर्देश-KYC (MD-KYC)" का मतलब है मुख्य दिशा-निर्देश - अपने ग्राहक को जानें (KYC) दिशा-निर्देश, 2016, जिसे समय-समय पर संशोधित किया गया है।
- "आधिकारिक रूप से वैध दस्तावेज़" (OVD) का मतलब है, जैसा कि PML नियमों के नियम 2(I)(d) और उसमें किए गए संशोधनों में परिभाषित किया गया है। मौजूदा समय में, OVD का मतलब निम्नलिखित से है:

- i. आधार नंबर का प्रमाण, UIDAI की ओर से जारी किए गए फ़ॉर्म में;
- ii. पासपोर्ट;
- iii. ड्राइविंग लाइसेंस;
- iv. भारत निर्वाचन आयोग की ओर से जारी किया गया मतदाता पहचान पत्र;
- v. NREGA की ओर से जारी किया गया रोज़गार कार्ड, जिसे राज्य सरकार के अधिकारी की ओर से सही तरीके से हस्ताक्षरित किया गया हो; और
- vi. राष्ट्रीय जनसंख्या रजिस्टर की ओर से जारी किया गया पत्र, जिसमें नाम और पते की जानकारी हो।

यह प्रदान किया जाता है कि अगर ग्राहक की ओर से प्रदान किए गए OVD (आधिकारिक रूप से वैध दस्तावेज़) में अपडेट किया गया पता नहीं है, तो निम्नलिखित दस्तावेज़ या उनके समकक्ष ई-दस्तावेज़ को पता प्रमाण के सीमित उद्देश्य के लिए OVD माना जाएगा (जिसे आगे "माने गए OVD" के रूप में संदर्भित किया जाएगा):-

- i. किसी भी सेवा प्रदाता (बिजली, टेलीफ़ोन, पोस्टपेड मोबाइल फ़ोन, पाइपड गैस, पानी का बिल) का उपयोगिता बिल, जो दो महीने से ज़्यादा पुराना न हो;
  - ii. संपत्ति या नगरपालिका से जुड़े टैक्स की रसीद;
  - iii. पेंशन या परिवार पेंशन भुगतान ऑर्डर (PPOs) जो सरकारी विभागों या सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों की ओर से रिटायर हो चुके कर्मचारियों को जारी किए जाते हैं, अगर इनमें पता शामिल हो;
  - iv. राज्य सरकार या केंद्र सरकार के विभागों, कानूनी या नियामक समूहों, सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों, शेड्यूल किए गए वाणिज्यिक बैंकों, वित्तीय संस्थानों और सूचीबद्ध कंपनियों की ओर से जारी नियोक्ता से आवास के आवंटन का पत्र और ऐसे नियोक्ताओं के साथ आधिकारिक आवास आवंटित करने वाली छुट्टी और लाइसेंस से जुड़े समझौते;
- यह पक्का किया जाएगा कि ग्राहक ऊपर बताए गए दस्तावेज़ों को जमा करने के तीन महीने के अंदर मौजूदा पते वाला वैध दस्तावेज़ (OVD) प्रोवाइड करें।

## सूचना पुस्तिका

स्पष्टीकरण: इस खंड के प्रयोजन के लिए, एक दस्तावेज़ को OVD माना जाएगा। भले ही, उसके जारी होने के बाद नाम में बदलाव हुआ हो, बशर्ते वह राज्य सरकार की ओर से जारी विवाह प्रमाणपत्र या गजट की सूचना से प्रमाणित हो, जो नाम में उस बदलाव को दिखाता हो।

- "ऑफ़लाइन वेरिफ़िकेशन" का वही मतलब होगा जो आधार (वित्तीय और अन्य सब्सिडी, लाभ और सेवाओं का लक्षित वितरण) अधिनियम, 2016 (2016 का 18) की धारा 2 के खंड (pa) में दिया गया है।
- "चल रही देय डिलिजेंस" का मतलब अकाउंट में लेनदेन को नियमित तौर पर मॉनिटर करना है, ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि वे ग्राहक, उनके व्यवसाय और जोखिम प्रोफ़ाइल के साथ-साथ फ़ंड/संपत्ति के स्रोत के अनुरूप हों।
- "आवधिक अपडेशन" का अर्थ उन कदमों से है जो यह सुनिश्चित करने के लिए उठाए जाते हैं कि CDD प्रक्रिया के तहत एकत्र किए गए दस्तावेज़, डेटा या जानकारी रिज़र्व बैंक द्वारा निर्धारित आवधिकता के अनुसार मौजूदा रिकॉर्ड की समीक्षा करके अप टू डेट और प्रासंगिक बनी रहे।
- "व्यक्ति" का वही मतलब है जो अधिनियम में परिभाषित किया गया है, और इसमें निम्नलिखित शामिल हैं:
  - (a) एक व्यक्ति,
  - (b) एक हिंदू अविभाजित परिवार,
  - (c) एक कंपनी,
  - (d) एक फ़र्म,
  - (e) व्यक्तियों का संघ या व्यक्तियों का समूह, चाहे वह निगमित हो या न हो,
  - (f) हर एक ऑर्टिफ़िशियल कानूनी व्यक्ति, जो ऊपर बताए गए व्यक्ति (a से e) में से किसी के तहत नहीं आता है, और
  - (g) ऊपर बताए गए व्यक्तियों (a से f) में से किसी के मालिकाना हक या नियंत्रण में होने वाली कोई एजेंसी, ऑफ़िस या शाखा।
- "PMLA" या "अधिनियम" का मतलब है 'मनी लॉन्ड्रिंग निवारण अधिनियम, 2002' और इसके सभी संशोधन।
- "PML नियम" या "नियम" का मतलब है 'मनी लॉन्ड्रिंग निवारण (रिकॉर्ड्स का रखरखाव) नियम, 2005, और उसके संशोधन
- "प्रधान अधिकारी" का मतलब Aavas की ओर से नामित एक मैनेजमेंट लेवल के अधिकारी से है, जो नियमों के नियम 8 के हिसाब से सूचना प्रस्तुत करने के लिए ज़िम्मेदार होता है।
- "संदिग्ध लेन-देन" का मतलब नीचे परिभाषित किया गया है, जिसमें वह लेन-देन शामिल है, चाहे वह नकद में किया गया हो या नहीं, जो कि किसी ऐसे व्यक्ति के लिए है जो ईमानदारी से काम कर रहा हो:
  - a. यह एक ऐसा संदेह पैदा करता है कि यह अधिनियम की अनुसूची में बताए गए अपराध से होने वाली धनराशि से जुड़ा हो सकता है, चाहे वह राशि कितनी भी हो; या
  - b. ऐसा लगता है कि यह असामान्य या अनुचित जटिलता की स्थितियों में किया गया है; या
  - c. ऐसा लगता है कि इसमें कोई आर्थिक आधार या वास्तविक उद्देश्य नहीं है; या
  - d. यह संदेह का उचित आधार पैदा करता है कि इसमें आतंकवाद से जुड़ी गतिविधियों की फ़ंडिंग शामिल हो सकती है।
 स्पष्टीकरण: आतंकवाद से जुड़ी गतिविधियों की फ़ंडिंग से जुड़े लेन-देन में वे लेन-देन शामिल हैं, जिनमें फ़ंड का इस्तेमाल आतंकवाद, आतंकवाद से जुड़ी गतिविधियों, या किसी आतंकवादी, आतंकवादी संगठन या उन व्यक्तियों की ओर से किया जाना संदिग्ध होता है जो आतंकवाद की फ़ंडिंग कर रहे हैं या ऐसा करने की कोशिश कर रहे हैं।
- "लेन-देन" का मतलब है खरीद, बिक्री, लोन, गिरवी, गिफ़्ट, ट्रांसफ़र, डिलीवरी या उनकी व्यवस्था, और इसमें निम्नलिखित शामिल हैं:
  - a. एक अकाउंट खोलना;
  - b. किसी भी करेंसी में फ़ंड डिपॉज़िट करना, निकासी करना, एक्सचेंज करना या ट्रांसफ़र करना, चाहे वह नकद, चेक, भुगतान ऑर्डर या अन्य उपकरणों के ज़रिए से हो, या इलेक्ट्रॉनिक या अन्य गैर-भौतिक माध्यमों के ज़रिए हो;
  - c. सेफ़्टी डिपॉज़िट बॉक्स या सुरक्षित डिपॉज़िट के किसी अन्य रूप का इस्तेमाल;
  - d. किसी भी विश्वसनीय संबंध में प्रवेश करना;

- e. किसी संविदात्मक या अन्य कानूनी ज़िम्मेदारी के तहत पूरा या आंशिक रूप से किया गया या प्राप्त किया गया कोई भी भुगतान; या
- f. किसी कानूनी व्यक्ति या कानूनी संरचना की स्थापना करना या बनाना।

- "वीडियो आधारित ग्राहक पहचान प्रक्रिया (V-CIP)": एक ऐसा ग्राहक पहचान तरीका है, जिसमें AAVAS के अधिकारी की ओर से ग्राहक के साथ निर्बाध, सुरक्षित, रियल-टाइम में, सहमति पर आधारित ऑडियो-विजुअल इंटरैक्शन किया जाता है, ताकि पहचान संबंधी जानकारी प्राप्त की जा सके, जिसमें CDD उद्देश्य के लिए ज़रूरी दस्तावेज़ शामिल होते हैं, और ग्राहक की ओर से प्रदान की गई जानकारी की सत्यता को तय किया जा सके। इस मुख्य दिशा-निर्देश के तहत, ऐसी प्रक्रिया को फ़ेस-टू-फ़ेस की प्रक्रिया माना जाएगा।
- "वॉक-इन ग्राहक" से मतलब ऐसे व्यक्ति से है जिसका RE के साथ अकाउंट-आधारित संबंध नहीं होता, लेकिन वह Aavas के साथ लेन-देन करता है।

(b) अन्य सभी अभिव्यक्तियों का, जब तक कि उन्हें यहां परिभाषित नहीं किया गया है, वही मतलब होगा जो उन्हें बैंकिंग विनियमन अधिनियम, 1949, भारतीय रिजर्व बैंक अधिनियम, 1935, मनी लॉन्ड्रिंग निवारण अधिनियम, 2002, मनी लॉन्ड्रिंग निवारण (रिकॉर्ड्स के रखरखाव) नियम, 2005, आधार (वित्तीय और अन्य सब्सिडी, लाभ और सेवाओं का लक्षित वितरण) अधिनियम, 2016 और इसके तहत बनाए गए विनियमों, किसी भी वैधानिक संशोधन या दोबारा अधिनियमन या वाणिज्यिक बोलचाल में इस्तेमाल के रूप में, जैसा भी मामला हो, के तहत सौंपा गया है।

## सामान्य

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

2.1. 'AAVAS' की नीति में निम्नलिखित प्रमुख तत्व शामिल हैं:

- (a) ग्राहक स्वीकृति नीति;
- (b) जोखिम प्रबंधन;
- (c) ग्राहक पहचान प्रक्रिया (CIP); और
- (d) लेन-देन की निगरानी

### 3. AAVAS की ओर से मनी लॉन्ड्रिंग और आतंकवादी फंडिंग के जोखिम का मूल्यांकन:

(a) AAVAS अपने ग्राहकों, देशों या भौगोलिक क्षेत्रों, प्रोडक्ट्स, सेवाओं, लेन-देन या वितरण चैनलों आदि के लिए मनी लॉन्ड्रिंग (ML) और आतंकवादी फंडिंग के जोखिम को कम करने के लिए नियमित रूप से पहचान, मूल्यांकन और प्रभावी उपाय लागू करने के उद्देश्य से 'मनी लॉन्ड्रिंग (ML) और आतंकवादी फंडिंग (TF) जोखिम मूल्यांकन' का अभ्यास करेगा। मूल्यांकन प्रक्रिया में कुल जोखिम के स्तर और शमन के लिए उपयुक्त उपायों को तय करने से पहले सभी संबंधित जोखिम कारकों पर विचार किया जाना चाहिए। आंतरिक जोखिम मूल्यांकन तैयार करते समय, AAVAS को नियामक/सुपरवाइज़र की ओर से समय-समय पर AAVAS के साथ शेयर की जाने वाली किसी भी क्षेत्र-विशिष्ट कमजोरियों का ध्यान रखना होगा।

(b) AAVAS की ओर से किए गए जोखिम मूल्यांकन को AAVAS की जोखिम प्रबंधन नीति में जोखिम मूल्यांकन की आवश्यकता के साथ दस्तावेज़ीकृत किया जाता है।

(c) इस अभ्यास का नतीजा बोर्ड की जोखिम प्रबंधन समिति के समक्ष प्रस्तुत किया जाएगा और यह सक्षम प्राधिकारियों और सेल्फ़-नियामक समूहों के लिए भी उपलब्ध होगा।

AAVAS पहचाने गए जोखिम के निवारण और प्रबंधन के लिए एक जोखिम आधारित दृष्टिकोण (RBA) लागू करेगा और इस संदर्भ में बोर्ड की ओर से स्वीकृत नीतियां, नियंत्रण और प्रक्रियाएं होनी चाहिए। AAVAS, पहचाने गए जोखिमों के निवारण और प्रबंधन के लिए, पहचाने गए ML/TF जोखिमों (जो खुद Aavas की ओर से तय किए गए हैं) और बिज़नेस के साइज़ को ध्यान में रखते हुए, एक CDD प्रोग्राम को लागू करेगा। इसके अलावा, AAVAS नियंत्रणों के लागू होने की निरंतर निगरानी करेगा और ज़रूरत पड़ने पर उन्हें बेहतर करेगा।

### 4. KYC नीति का अनुपालन:



AAVAS, KYC नीति का अनुपालन निम्नलिखित तरीकों से सुनिश्चित करेगा:

- (a) KYC अनुपालन के उद्देश्य से 'सीनियर मैनेजमेंट' के रूप में निम्नलिखित को तय किया गया है: - रिपुदमन बंदाल, मुख्य क्रेडिट अधिकारी
- (b) नीतियों और प्रक्रियाओं के प्रभावी तरीके से लागू करने के लिए ज़िम्मेदारी को तय करना;
- (c) कानूनी और नियामक ज़रूरतों सहित AAVAS नीतियों और प्रक्रियाओं के अनुपालन कामों का स्वतंत्र रूप से मूल्यांकन।
- (d) KYC/एंटी-मनी लॉन्ड्रिंग (AML) नीतियों और प्रक्रियाओं के अनुपालन के वेरिफिकेशन हेतु समवर्ती/आंतरिक ऑडिट सिस्टम।
- (e) तीन माह के ऑडिट नोट्स और ऑडिट समिति को अनुपालन रिपोर्ट प्रस्तुत करना।

Aavas ने यह पक्का किया है कि KYC मानदंडों के अनुपालन से संबंधित फैसले लेने का काम आउटसोर्स न किया जाए।

## 5. ग्राहक स्वीकृति नीति

AAVAS को कंपनी में ग्राहक संबंधों के निम्नलिखित पहलुओं पर बिना किसी भेदभाव के व्यापक मानक प्रक्रियाएं सुनिश्चित करनी और उन्हें लागू करना होगा:

- (a) कोई भी अकाउंट गुमनाम, काल्पनिक या बेनामी नाम से नहीं खोला जाना चाहिए;
- (b) कोई भी अकाउंट नहीं खोला जाएगा, अगर 'AAVAS' ग्राहक के असहयोग या ग्राहक की ओर से प्रस्तुत दस्तावेजों/सूचनाओं की अविश्वसनीयता की वजह से उपयुक्त CDD उपाय लागू करने में असमर्थ हो। अगर ज़रूरी हो, तो AAVAS उस स्थिति में STR दाखिल करने पर विचार करेगा, जब वह ग्राहक के संबंध में प्रासंगिक CDD उपायों का अनुपालन करने में असमर्थ हो।
- (c) CDD प्रक्रिया का पालन किए बिना कोई भी लेन-देन या अकाउंट आधारित संबंध स्थापित नहीं किया जाएगा।
- (d) लोन अकाउंट खोलते समय और आवधिक अपडेशन के दौरान KYC के उद्देश्यों हेतु मांगी जाने वाली ज़रूरी जानकारी दी जानी चाहिए।
- (e) लोन अकाउंट खुलने के बाद ग्राहक की स्पष्ट सहमति से वैकल्पिक अतिरिक्त जानकारी प्राप्त की जाती है।
- (f) AAVAS विशिष्ट ग्राहक पहचान कोड (UCIC) के लेवल पर CDD प्रक्रिया को लागू करेगा। इस तरह, अगर AAVAS का कोई मौजूदा KYC अनुपालक ग्राहक AAVAS के साथ कोई अन्य अकाउंट खोलना चाहता है या कोई अन्य प्रोडक्ट या सेवा प्राप्त करना चाहता है, तो ग्राहक की पहचान के संदर्भ में उसे नए CDD अभ्यास की ज़रूरत नहीं होगी।
- (g) संयुक्त लोन अकाउंट धारकों के लिए CDD प्रक्रिया का पालन किया जाता है, जब वे संयुक्त रूप से आवेदन करते हैं।
- (h) जिन परिस्थितियों में किसी ग्राहक को किसी अन्य व्यक्ति/संस्था की ओर से काम करने की अनुमति दी जाती है, उन्हें स्पष्ट रूप से बताया गया है।
- (i) यह पक्का करने के लिए उपयुक्त सिस्टम लागू किया गया है कि ग्राहक की पहचान किसी ऐसे व्यक्ति या संस्था से मेल न खाए, जिसका नाम भारतीय रिजर्व बैंक की ओर से समय-समय पर जारी की जाने वाली प्रतिबंध सूची में शामिल हो।
- (j) जहां परमानेंट अकाउंट नंबर (PAN) प्राप्त किया जाता है, उसे जारी करने वाले प्राधिकरण की ओर से उपलब्ध कराई गई वेरिफिकेशन सुविधा से वेरिफाई किया जाएगा।

- (k) जहां ग्राहक से समान ई-दस्तावेज़ प्राप्त किया जाता है, AAVAS सूचना प्रौद्योगिकी अधिनियम, 2000 के प्रावधानों के हिसाब से डिजिटल हस्ताक्षर का विरिफिकेशन करेगा।
- (l) जहां गुड्ज एंड सर्विस टैक्स (GST) विवरण उपलब्ध हैं, वहां GST नंबर की सत्यता को जारीकर्ता प्राधिकारी की खोज/वेरिफिकेशन सुविधा से सुनिश्चित किया जाएगा।

यह ध्यान में रखना ज़रूरी है कि ग्राहक स्वीकृति नीति को अपनाने और इसे लागू करने के दौरान, विशेष रूप से आर्थिक या सामाजिक रूप से वंचित व्यक्तियों को, AAVAS की सेवाओं से वंचित नहीं किया जाना चाहिए। जहां Aavas को मनी लॉन्ड्रिंग या आतंकवादी फंडिंग का संदेह होता है, और उसे यह सही तरीके से विश्वास होता है कि CDD प्रक्रिया करने से ग्राहक को सूचना मिल सकती है, तो उसे CDD प्रक्रिया को अपनाने से बचना चाहिए और इसके बजाय FIU-IND के साथ एक संदिग्ध लेनदेन की रिपोर्ट ("STR") दर्ज करनी चाहिए

## 6. जोखिम प्रबंधन

जोखिम प्रबंधन के लिए, AAVAS के पास एक जोखिम आधारित दृष्टिकोण है, जिसमें निम्नलिखित पहलु शामिल हैं:

- (a) HFC के मूल्यांकन और जोखिम स्वीकृति के आधार पर, ग्राहकों को निम्न, मध्यम और उच्च जोखिम की कैटेगरी में वर्गीकृत किया जाएगा।
- (b) जोखिम वर्गीकरण निम्नलिखित मानदंडों के आधार पर किया गया है: ग्राहक की पहचान, सामाजिक/वित्तीय स्थिति, बिज़नेस की गतिविधि के नेचर और ग्राहकों के बिज़नेस और उनकी जगह के बारे में जानकारी, भौगोलिक जोखिम जिसमें ग्राहक और लेन-देन दोनों शामिल हैं, पेश किए गए प्रोडक्ट्स/सेवाओं के प्रकार, प्रोडक्ट्स/सेवाओं की आपूर्ति के लिए इस्तेमाल किए गए वितरण चैनल, किए गए लेन-देन के प्रकार – नकद, चेक/मूल्यवान उपकरण, वायर ट्रांसफ़र, विदेशी करेंसी लेन-देन आदि। ग्राहक की पहचान पर विचार करते समय, पहचान दस्तावेज़ों की पुष्टि करने की क्षमता, जो ऑनलाइन या अन्य सेवाओं के ज़रिए जारी करने वाली प्राधिकरणों की ओर से प्रदान की जाती है, को भी ध्यान में रखा जा सकता है।
- (c) ग्राहक के जोखिम वर्गीकरण और उसके विशिष्ट कारणों को गोपनीय रखा जाएगा, और ग्राहक को इसके बारे में सूचित नहीं किया जाएगा, ताकि इसके बारे में ग्राहक को कोई जानकारी न मिले।

बशर्ते कि अलग-अलग कैटेगरी के ग्राहकों से संबंधित जोखिम से जुड़ी अन्य सूचनाएं गैर-हस्तक्षेपकारी हों और वे KYC नीति में बताई की गई हों।

AAVAS को फ़ाइनेंशियल ऐक्शन टास्क फ़ोर्स (FATF) की ओर से दिए गए सुझाव, भारतीय बैंक एसोसिएशन (IBA) की ओर से जारी KYC/AML पर रिपोर्टों और गाइडेंस नोट्स, और अन्य एजेंसियों के ज़रिए जारी गाइडेंस नोट, RBI की ओर से सभी सहकारी बैंकों को वितरित किए गए गाइडेंस नोट आदि को जोखिम मूल्यांकन में शामिल करना होगा। इसके अलावा, AAVAS ने बोर्ड की ओर से स्वीकृत अपनी क्रेडिट नीति में ग्राहकों के जोखिम वर्गीकरण पर संक्षिप्त रूप से चर्चा की है।

## 7. ग्राहक पहचान प्रक्रिया (CIP)

ग्राहक की पहचान का मतलब है ग्राहक की पहचान को पहचानना और उसे विश्वसनीय, स्वतंत्र सोर्स दस्तावेज़, डेटा या जानकारी का इस्तेमाल करके वेरिफ़ाई करना। कंपनी हर एक नए ग्राहक की पहचान स्थापित करने के लिए ज़रूरी पर्याप्त जानकारी प्राप्त करने की कोशिश करेगी, चाहे वह नियमित हो या अस्थायी, और संबंध की अपेक्षित प्रकृति का उद्देश्य समझेगी।

PMLA, PML नियम और RBI KYC निर्देशों के प्रासंगिक प्रावधानों के हिसाब से, कंपनी ग्राहक पहचान प्रक्रिया का पालन करेगी, जिसे अलग-अलग चरणों में लागू किया जाएगा

AAVAS निम्नलिखित मामलों में ग्राहकों की पहचान करेगा:

- (a) ग्राहक के साथ एक अकाउंट-आधारित संबंध की शुरुआत।
- (b) जब ग्राहक पहचान डेटा की प्रामाणिकता या पर्याप्तता पर संदेह हो जो कंपनी ने प्राप्त किया हो।
- (c) तीसरे पक्ष के प्रोडक्ट्स को एजेंट के रूप में बेचना, अपने प्रोडक्ट्स को बेचना और कोई अन्य प्रोडक्ट ₹50,000 से ज्यादा की राशि में बेचना
- (d) जब AAVAS को विश्वास हो कि एक ग्राहक (अकाउंट-आधारित या वॉक-इन) जानबूझकर एक लेन-देन को पचास हजार रुपये की सीमा से नीचे की श्रृंखला में संरचित कर रहा है।

अकाउंट-आधारित संबंध की शुरुआत के समय ग्राहकों की पहचान सत्यापित करने के उद्देश्य से, AAVAS तृतीय पक्ष द्वारा की गई CDD पर निर्भर हो सकता है, निम्नलिखित शर्तों के अधीन:

- (a) तृतीय पक्ष द्वारा की गई कस्टमर देय डिलिजेंस की प्रक्रिया का रिकॉर्ड या जानकारी तुरंत तृतीय पक्ष से या सेंट्रल KYC रिकॉर्ड्स रजिस्ट्री से प्राप्त की जाती है।
- (b) उपयुक्त कदम AAVAS द्वारा उठाए जाते हैं ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि कस्टमर देय डिलिजेंस आवश्यकताओं से संबंधित पहचान डेटा और अन्य प्रासंगिक दस्तावेजों की प्रतियां अनुरोध पर तृतीय पक्ष से बिना किसी देरी के उपलब्ध कराई जाएं।
- (c) तृतीय पक्ष को विनियमित, पर्यवेक्षणित या मॉनिटर किया जाना चाहिए और उसमें कस्टमर देय डिलिजेंस और रिकॉर्ड-कीपिंग आवश्यकताओं के अनुपालन के लिए उपाय होने चाहिए, जो एंटी-मनी लॉन्ड्रिंग अधिनियम के तहत आवश्यकताओं और दायित्वों के अनुरूप हों।
- (d) तृतीय पक्ष किसी ऐसे देश या क्षेत्राधिकार में स्थित नहीं होना चाहिए जिसे उच्च जोखिम वाला आंका गया हो।
- (e) CDD की अंतिम जिम्मेदारी, जिसमें तृतीय पक्ष द्वारा की गई प्रक्रिया और आवश्यकतानुसार संवर्धित देय डिलिजेंस उपाय शामिल हैं, AAVAS के साथ रहेगी।

## 8 कस्टमर देय डिलिजेंस (CDD) प्रक्रिया

### भाग-I व्यक्तिगत मामलों में CDD प्रक्रिया

AAVAS निम्नलिखित प्रक्रिया लागू करेगा जब किसी व्यक्ति के साथ अकाउंट-आधारित संबंध स्थापित करेगा या किसी ऐसे व्यक्ति से निपटेगा, जो किसी कानूनी इकाई से संबंधित लाभकारी स्वामी, अधिकृत हस्ताक्षरकर्ता, या पावर ऑफ अटॉर्नी होल्डर हो:

आधार नंबर, जहां,

- (i) वह किसी योजना के तहत, जो आधार (वित्तीय और अन्य सब्सिडी, लाभ और सेवाओं की लक्षित डिलीवरी) अधिनियम, 2016 (2016 का 18) की धारा 7 के तहत अधिसूचित है, किसी भी लाभ या सब्सिडी को प्राप्त करने की इच्छा रखता है; या
- (ii) वह स्वेच्छा से अपना आधार नंबर AAVAS को प्रस्तुत करने का निर्णय करता है, जिसे PML अधिनियम की धारा 11A के उपखंड (1) के पहले प्रावधान के तहत अधिसूचित किया गया हो; या

(aa) आधार नंबर के होने का प्रमाण, जहां ऑफलाइन सत्यापन किया जा सकता है; या

(ab) आधार नंबर के कब्जे का प्रमाण, जहां ऑफलाइन सत्यापन नहीं किया जा सकता, या कोई भी OVD या उसका समकक्ष ई-दस्तावेज़, जिसमें उसकी पहचान और पते का विवरण हो; और

(ac) CKYCR से रिकॉर्ड डाउनलोड करने की स्पष्ट सहमति के साथ KYC पहचानकर्ता; और

(b) परमानेंट अकाउंट नंबर या उसके समकक्ष e-दस्तावेज़ या आयकर नियम, 1962 में परिभाषित फॉर्म नंबर 60; और (c) अन्य ऐसे दस्तावेज़, जिनमें ग्राहक के व्यवसाय की प्रकृति और वित्तीय स्टेटस से संबंधित जानकारी हो, या उनके समकक्ष e-दस्तावेज़, जिन्हें AAVAS द्वारा आवश्यक माना जाए, बशर्ते कि जहां ग्राहक ने सबमिट किये हों,

i) उपरोक्त खंड (a) के तहत AAVAS को आधार नंबर प्रस्तुत किया हो, जिसे PML अधिनियम की धारा 11A के उपखंड (1) के पहले प्रावधान के तहत अधिसूचित किया गया हो, तो AAVAS ग्राहक के आधार नंबर का प्रमाणीकरण, भारतीय विशिष्ट पहचान प्राधिकरण द्वारा प्रदान की गई e-KYC प्रमाणीकरण सुविधा के माध्यम से करेगा। इसके अलावा, ऐसे मामले में, यदि ग्राहक केन्द्रीय पहचान डेटा रिपॉजिटरी में उपलब्ध पहचान जानकारी के अनुसार पते से भिन्न वर्तमान पता प्रदान करना चाहता है, तो वह इस आशय का स्व-घोषणा पत्र AAVAS को दे सकता है।

ii) उपरोक्त खंड (aa) के तहत आधार के कब्जे का प्रमाण प्रस्तुत किया है, जहां ऑफलाइन सत्यापन किया जा सकता है, वहां AAVAS ऑफलाइन सत्यापन करेगा।

iii) किसी OVD के समकक्ष e-दस्तावेज़ प्रस्तुत किया है, तो AAVAS सूचना प्रौद्योगिकी अधिनियम, 2000 (2000 का 21) और उसके तहत जारी किसी भी नियमों के अनुसार डिजिटल हस्ताक्षर का सत्यापन करेगा और MD-KYC के तहत निर्धारित तरीके से लाइव फोटो लेगा।

iv) उपरोक्त खंड (ab) के तहत कोई भी OVD या आधार नंबर के कब्जे का प्रमाण प्रस्तुत किया गया है, जहां ऑफलाइन सत्यापन नहीं किया जा सकता, वहां AAVAS डिजिटल KYC के माध्यम से सत्यापन करेगा, जैसा कि MD-KYC के तहत निर्धारित किया गया है।

v) उपरोक्त खंड (ac) के तहत KYC पहचानकर्ता प्रस्तुत किया गया है, तो Aavas CDD प्रक्रिया के अनुसार ऑनलाइन तरीके से CKYCR से KYC रिकॉर्ड प्राप्त करेगा और केंद्रीय KYC रिकॉर्ड रजिस्ट्री (CKYCR) के साथ KYC जानकारी साझा करेगा।

बशर्ते कि सरकार द्वारा अधिसूचित किसी तिथि से आगे नहीं, AAVAS द्वारा डिजिटल KYC करने के बजाय, ऐसी श्रेणी से संबंधित AAVAS आधार नंबर के कब्जे के प्रमाण या OVD की प्रमाणित प्रति और एक हालिया फोटोग्राफ प्राप्त कर सकता है, जहां समकक्ष e-दस्तावेज़ प्रस्तुत नहीं किया गया हो।

इसके अतिरिक्त, यदि कोई व्यक्ति, जो आधार (वित्तीय और अन्य सब्सिडी, लाभ और सेवाओं की लक्षित डिलीवरी) अधिनियम, 2016 की धारा 7 के तहत अधिसूचित किसी भी योजना के तहत कोई लाभ या सब्सिडी प्राप्त करना चाहता है, उसकी चोट, बीमारी, वृद्धावस्था या अन्य किसी कारणवश e-KYC प्रमाणीकरण नहीं किया जा सकता है, तो AAVAS आधार नंबर प्राप्त करने के अलावा, पहचान को प्राथमिकता के आधार पर ऑफलाइन सत्यापन के माध्यम से करेगा या वैकल्पिक रूप से किसी अन्य OVD या उसके समकक्ष e-दस्तावेज़ की प्रमाणित प्रति ग्राहक से प्राप्त करेगा। इस प्रकार किए गए CDD को AAVAS के एक अधिकारी द्वारा अनिवार्य रूप से पूरा किया जाएगा और इस प्रकार किए गए अपवाद प्रबंधन को धारा 8 के तहत अनिवार्य समवर्ती ऑडिट का हिस्सा भी बनाया जाएगा। AAVAS यह सुनिश्चित करेगा कि अपवाद प्रबंधन के मामलों को एक केंद्रीकृत अपवाद डेटाबेस में विधिवत रूप से रिकॉर्ड किया जाए। यह डेटाबेस अपवाद प्रदान करने के आधारों, ग्राहक विवरण, अपवाद को अधिकृत करने वाले नामित अधिकारियों के नाम और अतिरिक्त विवरण, यदि कोई हो, को शामिल करेगा। इस डेटाबेस का AAVAS द्वारा समय-समय पर आंतरिक ऑडिट/निरीक्षण किया जाएगा और यह पर्यवेक्षी समीक्षा के लिए उपलब्ध रहेगा।

व्याख्या 1: जहां AAVAS का ग्राहक आधार नंबर युक्त आधार नंबर के कब्जे का प्रमाण प्रस्तुत करता है, वहां AAVAS यह सुनिश्चित करेगा कि ऐसे ग्राहक द्वारा उपयुक्त साधनों के माध्यम से अपनी आधार नंबर को हटा दिया जाए या काला कर दिया जाए, जहां आधार नंबर के प्रमाणीकरण की आवश्यकता उपरोक्त प्रावधान (i) के अनुसार नहीं है।

व्याख्या 2: बायोमेट्रिक आधारित e-KYC प्रमाणीकरण बैंक अधिकारी/व्यवसाय प्रतिनिधि/व्यवसाय सुविधा प्रदाताओं द्वारा किया जा सकता है।

व्याख्या 3: आधार, आधार के कब्जे के प्रमाण आदि का उपयोग आधार (वित्तीय और अन्य सब्सिडी, लाभ और सेवाओं की लक्षित डिलीवरी) अधिनियम, 2016 और इसके तहत बनाए गए विनियमों के अनुसार किया जाएगा।

आधार OTP आधारित e-KYC के माध्यम से, गैर-प्रत्यक्ष मोड में खोले गए अकाउंट निम्नलिखित शर्तों के अधीन होंगे:

- ग्राहक से OTP के माध्यम से प्रमाणीकरण हेतु स्पष्ट सहमति प्राप्त की जानी चाहिए।
- ऐसे अकाउंट्स के लिए जोखिम न्यूनीकरण उपाय के रूप में, Aavas यह सुनिश्चित करेगा कि लेन-देन अलर्ट, OTP आदि केवल ग्राहक के आधार से जुड़े पंजीकृत मोबाइल नंबर पर ही भेजे जाएं।
- ग्राहक के सभी डिपॉजिट अकाउंट्स का कुल शेष राशि एक लाख रुपये से अधिक नहीं होनी चाहिए। यदि शेष राशि इस सीमा से अधिक हो जाती है, तो जब तक नीचे उल्लिखित (v) में निर्दिष्ट CDD पूरा नहीं हो जाता, अकाउंट संचालित नहीं किया जाएगा।
- सभी डिपॉजिट अकाउंट्स में एक वित्तीय वर्ष में कुल जमा राशि दो लाख रुपये से अधिक नहीं होनी चाहिए।
- उधार अकाउंट्स के संदर्भ में, केवल टर्म लोन ही स्वीकृत किए जाएंगे। एक वर्ष में स्वीकृत टर्म लोन की कुल राशि साठ हजार रुपये से अधिक नहीं होनी चाहिए।
- OTP आधारित e-KYC के माध्यम से खोले गए डिपॉजिट और उधार अकाउंट्स एक वर्ष से अधिक मान्य नहीं होंगे, और इस अवधि के भीतर धारा 16 के अनुसार पहचान प्रक्रिया पूरी की जानी चाहिए।
- यदि उपरोक्त CDD प्रक्रिया एक वर्ष के भीतर पूरी नहीं होती है, तो डिपॉजिट अकाउंट्स को तुरंत बंद कर दिया जाएगा। उधार अकाउंट्स के मामले में, कोई और डेबिट की अनुमति नहीं होगी।
- ग्राहक से 21A घोषणा पत्र प्राप्त किया जाएगा, जिसमें यह सुनिश्चित किया जाएगा कि OTP आधारित KYC के माध्यम से किसी अन्य RE के साथ कोई अन्य अकाउंट नहीं खोला गया है और न ही खोला जाएगा। इसके अतिरिक्त, जब AAVAS CKYCR पर KYC जानकारी अपलोड करेगा, तो वह स्पष्ट रूप से इंगित करेगा कि ये अकाउंट OTP आधारित e-KYC के माध्यम से खोले गए हैं और अन्य REs OTP आधारित e-KYC प्रक्रिया द्वारा खोले गए अकाउंट्स की KYC जानकारी के आधार पर नए अकाउंट नहीं खोल सकते।
- AAVAS के पास सख्त निगरानी प्रक्रियाएं होनी चाहिए, जिसमें किसी भी गैर-अनुपालन/उल्लंघन की स्थिति में अलर्ट उत्पन्न करने की प्रणाली शामिल हो, ताकि उपरोक्त उल्लिखित शर्तों का पालन सुनिश्चित किया जा सके।

AAVAS एक व्यक्तिगत ग्राहक के साथ अकाउंट आधारित संबंध स्थापित करने के लिए, ग्राहक की पूर्व सहमति प्राप्त करने के बाद, अपने किसी अधिकारी के माध्यम से लाइव V-CIP कर सकता है और निम्नलिखित शर्तों का पालन करेगा:

- V-CIP करने वाला RE का अधिकारी ग्राहक की वीडियो रिकॉर्डिंग के साथ उसकी फोटो भी कैप्चर करेगा और आधार की पहचान जानकारी को ऑफलाइन सत्यापन के माध्यम से प्राप्त करेगा।
- AAVAS ग्राहक द्वारा प्रक्रिया के दौरान दिखाए गए PAN कार्ड की स्पष्ट छवि को कैप्चर करेगा, जब तक कि ग्राहक e-PAN प्रदान न करे। PAN विवरण को जारी करने वाली प्राधिकरण की डेटाबेस से सत्यापित किया जाएगा।
- ग्राहक की लाइव लोकेशन (जियोटैगिंग) कैप्चर की जाएगी ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि ग्राहक शारीरिक रूप से भारत में मौजूद है।
- AAVAS का अधिकारी यह सुनिश्चित करेगा कि आधार/PAN में दर्ज ग्राहक की फोटो V-CIP कर रहे ग्राहक से मेल खाती हो और आधार/PAN में दर्ज पहचान विवरण ग्राहक द्वारा प्रदान किए गए विवरण से मेल खाते हों।
- AAVAS का अधिकारी यह सुनिश्चित करेगा कि वीडियो इंटरैक्शन के दौरान प्रश्नों का क्रम और/या प्रकार अलग-अलग हो ताकि यह सिद्ध हो सके कि इंटरैक्शन वास्तविक समय में हो रहा है और पहले से रिकॉर्ड किया हुआ नहीं है।
- आधार के ऑफलाइन सत्यापन के मामले में, यदि XML फ़ाइल या आधार सिक्योर QR कोड का उपयोग किया जाता है, तो यह सुनिश्चित किया जाएगा कि XML फ़ाइल या QR कोड का निर्माण V-CIP की तिथि से 3 दिन से अधिक पुराना न हो।
- V-CIP के माध्यम से खोले गए सभी अकाउंट्स को तभी संचालित किया जाएगा जब वे समवर्ती ऑडिट के अधीन होंगे, ताकि प्रक्रिया की सत्यता सुनिश्चित हो सके।

- (h) AAVAS यह सुनिश्चित करेगा कि यह प्रक्रिया एक सहज, रियल-टाइम, सुरक्षित, एंड-टू-एंड एन्क्रिप्टेड ऑडियो-विजुअल इंटरैक्शन हो, जिसमें संचार की गुणवत्ता इस स्तर की हो कि ग्राहक की पहचान बिना किसी संदेह के की जा सके। AAVAS जीवंतता परीक्षण करेगा ताकि स्फूफिंग और अन्य धोखाधड़ी हेरफेरों से बचा जा सके।
- (i) सुरक्षा, मजबूती और एंड-टू-एंड एन्क्रिप्शन सुनिश्चित करने के लिए, RE को V-CIP एप्लिकेशन को लागू करने से पहले सॉफ्टवेयर और सुरक्षा ऑडिट तथा सत्यापन करना होगा।
- (j) ऑडियोविजुअल इंटरैक्शन केवल RE के स्वयं के डोमेन से शुरू किया जाएगा, न कि किसी तृतीय-पक्ष सर्विस प्रोवाइडर (यदि कोई हो) से। V-CIP प्रक्रिया विशेष रूप से प्रशिक्षित अधिकारियों द्वारा संचालित की जाएगी। V-CIP करने वाले अधिकारी की क्रेडेंशियल्स के साथ गतिविधि लॉग को संरक्षित किया जाएगा।
- (k) AAVAS यह सुनिश्चित करेगा कि वीडियो रिकॉर्डिंग को सुरक्षित और संरक्षित तरीके से संग्रहीत किया जाए और उसमें तिथि और समय की मुहर हो।
- (l) AAVAS को प्रक्रिया की अखंडता के साथ-साथ ग्राहक द्वारा दी गई जानकारी को सुनिश्चित करने के लिए आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस (AI) और फेस मैचिंग तकनीकों सहित नवीनतम उपलब्ध तकनीक की सहायता लेने के लिए प्रोत्साहित किया जाता है। हालांकि, ग्राहक की पहचान करने की जिम्मेदारी RE की होगी।
- (m) AAVAS यह सुनिश्चित करेगा कि MD KYC की धारा 16 के अनुसार आधार नंबर को हटाया या काला किया जाए।

यदि कोई व्यक्ति, जो अकाउंट खोलना चाहता है, धारा 16 के अनुसार MD KYC में निर्दिष्ट दस्तावेज़ प्रस्तुत करने में सक्षम नहीं है, तो AAVAS अपने विवेकानुसार निम्नलिखित शर्तों के अधीन अकाउंट खोल सकता है:

- (a) AAVAS ग्राहक से एक स्वयं सत्यापित फोटो प्राप्त करेगा।
- (b) AAVAS का नामित अधिकारी अपने हस्ताक्षर के तहत प्रमाणित करेगा कि अकाउंट खोलने वाले व्यक्ति ने उसके समक्ष अपना हस्ताक्षर या अंगूठे का निशान लगाया है।
- (c) अकाउंट प्रारंभिक रूप से बारह महीनों की अवधि तक संचालित रहेगा, जिसके भीतर धारा 16 के अनुसार CDD की प्रक्रिया पूरी की जानी आवश्यक होगी।
- (d) सभी अकाउंट्स में कुल शेष राशि किसी भी समय पचास हजार रुपये से अधिक नहीं होनी चाहिए।
- (e) सभी अकाउंट्स में कुल वार्षिक क्रेडिट एक लाख रुपये से अधिक नहीं होना चाहिए।
- (f) ग्राहक को यह जानकारी दी जाएगी कि यदि वह उपरोक्त निर्देश (d) और (e) का उल्लंघन करता है, तो पूर्ण KYC प्रक्रिया पूरी होने तक आगे कोई लेन-देन करने की अनुमति नहीं होगी।
- (g) ग्राहक को सूचित किया जाएगा जब अकाउंट की शेष राशि चालीस हजार रुपये तक पहुँच जाएगी या जब कुल वार्षिक क्रेडिट अस्सी हजार रुपये तक पहुँच जाएगा कि उसे KYC प्रक्रिया के लिए आवश्यक दस्तावेज़ जमा करने होंगे, अन्यथा जब सभी अकाउंट्स की कुल राशि निर्देश (d) और (e) में निर्धारित सीमा से अधिक हो जाएगी, तो अकाउंट संचालन रोक दिया जाएगा।

एक बार किसी एक शाखा/कार्यालय द्वारा किया गया KYC सत्यापन AAVAS के किसी अन्य शाखा/कार्यालय में अकाउंट ट्रांसफर के लिए वैध रहेगा, बशर्ते कि संबंधित अकाउंट के लिए पूर्ण KYC सत्यापन पहले ही किया जा चुका हो और उसकी समय-समय पर अपडेट करने की प्रक्रिया लंबित न हो।

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

एकल स्वामित्व वाली फ़र्म के नाम से अकाउंट खोलने के लिए, धारा 14 के तहत MD KYC में उल्लिखित व्यक्तिगत (स्वामी) की पहचान संबंधी जानकारी प्राप्त की जाएगी।

इसके अतिरिक्त, स्वामित्व वाली फ़र्म के नाम पर व्यवसाय/गतिविधि का प्रमाण देने वाले निम्नलिखित दस्तावेज़ों में से कोई भी दो दस्तावेज़ प्राप्त किए जाएंगे:

- (a) सरकार द्वारा जारी रजिस्ट्रेशन सर्टिफिकेट जिसमें उद्यम रजिस्ट्रेशन सर्टिफिकेट (URC) भी शामिल है।
- (b) नगर पालिका प्राधिकरण द्वारा दुकान और स्थापना अधिनियम के तहत जारी सर्टिफिकेट/लाइसेंस।
- (c) सेल्स और इनकम टैक्स रिटर्न।
- (d) CST/VAT/GST सर्टिफिकेट (अस्थायी/अंतिम)।
- (e) सेल्स टैक्स/सर्विस टैक्स/व्यावसायिक टैक्स प्राधिकरण द्वारा जारी सर्टिफिकेट/रजिस्ट्रेशन दस्तावेज़।



- (f) DGFT कार्यालय द्वारा स्वामित्व वाली फ़र्म के लिए जारी IEC (आयातक-निर्यातक कोड) / किसी अधिनियम के तहत स्थापित किसी व्यावसायिक निकाय द्वारा स्वामित्व वाली फ़र्म के नाम पर जारी लाइसेंस/प्रेक्टिस सर्टिफिकेट।
- (g) एकल स्वामित्व वाले व्यक्ति के नाम पर इनकम टैक्स रिटर्न (केवल प्राप्ति पुष्टि नहीं), जिसमें फ़र्म की आय दर्शाई गई हो, तथा जिसे आयकर प्राधिकरणों द्वारा विधिवत प्रमाणित/स्वीकृत किया गया हो।
- (h) उपयोगिता बिल जैसे बिजली, पानी और लैंडलाइन टेलीफोन बिल।

ऐसे मामलों में जहाँ AAVAS यह सुनिश्चित करता है कि दो दस्तावेज़ प्रस्तुत करना संभव नहीं है, AAVAS अपने विवेकानुसार, व्यवसाय/गतिविधि के प्रमाण के रूप में इनमें से केवल एक दस्तावेज़ को स्वीकार कर सकता है।

बशर्ते कि AAVAS संपर्क पॉइंट सत्यापन करे और ऐसे अन्य विवरण एवं स्पष्टीकरण एकत्र करे, जो उक्त फ़र्म के अस्तित्व को स्थापित करने के लिए आवश्यक हों, तथा यह पुष्टि एवं संतुष्टि प्राप्त करे कि व्यवसाय गतिविधि का सत्यापन स्वामित्व वाले उपक्रम के पते से किया गया है।

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

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

- (a) सर्टिफिकेट ऑफ़ इन्कोर्पोरेशन;
- (b) मेमोरेण्डम एंड आर्टिकल ऑफ़ एसोसियेशन;
- (c) कंपनी का परमानेंट अकाउंट नंबर;
- (d) निदेशक मंडल का प्रस्ताव और इसके प्रबंधकों, अधिकारियों या कर्मचारियों को इसकी ओर से लेन-देन करने हेतु दिया गया पावर ऑफ़ अटॉर्नी;
- (e) OVD की एक प्रति जिसमें पहचान और पते का विवरण, एक हालिया तस्वीर और प्रबंधकों, अधिकारियों या कर्मचारियों के फॉर्म 60 के परमानेंट अकाउंट नंबर, जैसा भी मामला हो, अपनी ओर से लेनदेन करने के लिए एक अटॉर्नी को अधिकृत करते हों;
- (f) वरिष्ठ मैनेजमेंट पद पर आसीन प्रासंगिक व्यक्तियों के नाम;
- (g) रजिस्टर्ड कार्यालय का पता और, यदि भिन्न हो, तो उसके व्यवसाय का प्रमुख स्थान।

पार्टनरशिप फ़र्म का अकाउंट खोलने के लिए निम्नलिखित दस्तावेजों में से प्रत्येक की एक प्रमाणित प्रति प्राप्त की जाएगी:

- (a) रजिस्ट्रेशन सर्टिफिकेट;
- (b) पार्टनरशिप डीड;
- (c) पार्टनरशिप फ़र्म का परमानेंट अकाउंट नंबर
- (d) OVD की एक प्रति जिसमें पहचान और पते का विवरण, एक हालिया तस्वीर और प्रबंधकों, अधिकारियों या कर्मचारियों के फॉर्म 60 के परमानेंट अकाउंट नंबर, जैसा भी मामला हो, अपनी ओर से लेनदेन करने के लिए एक अटॉर्नी को अधिकृत करते हों;
- (e) सभी पार्टनर के नाम;
- (f) रजिस्टर्ड कार्यालय का नाम और पता, तथा यदि भिन्न हो, तो उसके व्यवसाय का प्रमुख स्थान।

ट्रस्ट का अकाउंट खोलने के लिए निम्नलिखित दस्तावेजों में से प्रत्येक की एक प्रमाणित प्रति अनिवार्य रूप से प्राप्त की जाएगी:

- (a) रजिस्ट्रेशन सर्टिफिकेट;
- (b) ट्रस्ट डीड;
- (c) ट्रस्ट का परमानेंट अकाउंट नंबर या फॉर्म नंबर 60;
- (d) पहचान और पते की जानकारी, एक ताज़ा फोटो और प्रबंधकों, अधिकारियों या कर्मचारियों के फॉर्म 60 के परमानेंट अकाउंट नंबर वाले OVD की एक कॉपी, जैसा भी मामला हो, जो अपनी ओर से लेन-देन करने के लिए एक वकील रखते हों
- (e) लाभार्थियों, ट्रस्टियों, सेटलर, संरक्षक (अगर कोई हो) और ट्रस्ट के लेखकों के नाम
- (f) ट्रस्ट के रजिस्टर्ड ऑफिस का पता; और
- (g) ट्रस्टी की सूची और दस्तावेज़, जैसा कि MD KYC के अनुभाग 16 में बताया गया है, जो ट्रस्टी का काम कर रहे हैं और ट्रस्ट की ओर से लेन-देन करने के लिए अधिकृत हैं।

असंगठित संघ या व्यक्तियों के समूह का अकाउंट खोलने के लिए, निम्नलिखित दस्तावेजों की प्रमाणित कॉपी ली जाएगी:

- (a) ऐसे संघ या व्यक्तियों के समूह के प्रबंधक निकाय का प्रस्ताव;
- (b) असंगठित संघ या व्यक्तियों के समूह का परमानेंट अकाउंट नंबर या फॉर्म नंबर 60;
- (c) उसके नाम पर लेन-देन करने के लिए दिया गया पावर ऑफ़ अटॉर्नी;

एक OVD की कॉपी जिसमें पहचान और पते की जानकारी हो, एक हालिया तस्वीर और परमानेंट अकाउंट नंबर या फ़ॉर्म 60 उन प्रबंधकों, अधिकारियों या कर्मचारियों का, जैसा कि मामला हो, जिनके पास उसके नाम पर लेन-देन करने का अधिकार पत्र हो, पहचान जानकारी के रूप में जैसा कि बताया गया है।

ऐसी जानकारी जो AAVAS को इस संघ या व्यक्तियों के समूह के कानूनी अस्तित्व को साबित करने के लिए चाहिए हो।

अपंजीकृत ट्रस्ट/पार्टनरशिप फ़र्म को 'असंगठित संघ' शब्द के अंतर्गत शामिल किया जाएगा और 'व्यक्तियों का निकाय' शब्द में सोसायटी भी शामिल हैं।

पहले भाग में विशेष रूप से शामिल न किए गए विधिक व्यक्तियों, जैसे सरकार, उसके विभाग, समितियां, विश्वविद्यालय तथा ग्राम पंचायत जैसे स्थानीय निकायों के अकाउंट खोलने के लिए निम्नलिखित दस्तावेजों की एक प्रमाणित कॉपी ली जाएगी:

- संस्था की ओर से काम करने के लिए अधिकृत व्यक्ति का नाम दिखाने वाला दस्तावेज़;
- उस व्यक्ति का आधार/PAN/OVD, जो कानूनी व्यक्ति की ओर से लेन-देन करने के लिए अधिकृत है, पहचान और पते के प्रमाण के रूप में प्राप्त किया जाएगा।
- ऐसे दस्तावेज़ जो HFC की ओर से उस संस्था/कानूनी व्यक्ति के कानूनी अस्तित्व को स्थापित करने के लिए ज़रूरी हो सकते हैं।

#### **भाग-IV: बेनिफिशियल ओनर की पहचान के लिए CDD उपाय**

किसी कानूनी व्यक्ति (जो एक प्राकृतिक व्यक्ति नहीं है) का अकाउंट खोलने के लिए, बेनिफिशियल ओनर (ओनर्स) की पहचान की जाएगी और नियम 9(3) के तहत उसकी पहचान सत्यापित करने के लिए सभी सही कदम उठाए जाएंगे, जिसमें निम्नलिखित बातों का ध्यान रखा जाएगा:

- जहां ग्राहक या नियंत्रण हित का मालिक स्टॉक एक्सचेंज में सूचीबद्ध कंपनी है, या ऐसी कंपनी की सहायक कंपनी है, वहां ऐसी कंपनियों के किसी शेयरधारक या बेनिफिशियल ओनर की पहचान की पहचान करना और उसका वेरिफाई करना ज़रूरी नहीं है।
- ट्रस्ट/नॉमिनी या प्रत्ययी अकाउंट के मामले में यह तय किया जाता है कि क्या ग्राहक किसी अन्य व्यक्ति की ओर से ट्रस्टी/नॉमिनी या किसी अन्य मध्यस्थ के रूप में काम कर रहा है। ऐसे मामलों में, मध्यस्थों और जिन व्यक्तियों की ओर से वे काम कर रहे हैं, उनकी पहचान के साथ-साथ ट्रस्ट या अन्य व्यवस्थाओं का विवरण भी प्राप्त किया जाएगा।

#### **भाग-V: चल रहे देय डिलिजेंस उपाय**

AAVAS ग्राहकों की चल रहे देय डिलिजेंस करेगा ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि उनके लेन-देन उनके बारे में ज्ञान, ग्राहकों का व्यापार और जोखिम प्रोफ़ाइल, और फ़ंड/फ़ंड के सोर्स से मिलती हैं। सामान्य रूप से निगरानी रखने के लिए जिन कारकों की ज़रूरत होती है, उनके अलावा निम्नलिखित प्रकार के लेन-देन को अनिवार्य रूप से निगरानी में रखा जाएगा:

- बड़े और जटिल लेन-देन, जिसमें RTGS लेन-देन शामिल हैं, और वे लेन-देन जिनमें असामान्य पैटर्न होते हैं, जो ग्राहक की सामान्य और अपेक्षित गतिविधियों से मिलते नहीं हैं, जिनका कोई स्पष्ट आर्थिक कारण या वैध उद्देश्य नहीं होता।
- वे लेन-देन जो खास अकाउंट के लिए तय सीमाओं से ज़्यादा होते हैं।
- अकाउंट में बड़ा लेन-देन जो अकाउंट में रखे गए पैसे के हिसाब से मेल नहीं खाता।

(d) मौजूदा और नए खोले गए अकाउंट में तीसरे पक्ष के चेक, ड्राफ्ट आदि जमा करें और उसके बाद बड़ी मात्रा में अमाउंट निकासी करें। निगरानी की मात्रा ग्राहक के जोखिम स्तर के हिसाब से तय की जाएगी।

स्पष्टीकरण: उच्च जोखिम वाले अकाउंट की निगरानी ज्यादा सख्ती से की जानी चाहिए।

(a) अकाउंट की जोखिम श्रेणी की समय-समय पर समीक्षा करने का एक सिस्टम बनाया जाएगा, जिसमें यह समीक्षा कम से कम छह महीने में एक बार की जाएगी, और जरूरत पड़ने पर देय डिलिजेंस उपायों को लागू किया जाएगा।

### KYC का अपडेट/समय-समय पर किया गया अपडेट

Aavas KYC के समय-समय पर अपडेट करने के लिए जोखिम के आधार पर तरीका अपनाएगा, यह पक्का करते हुए कि CDD के तहत ली गई जानकारी या डेटा अपडेटेड और सही बनी रहे, खासकर जब जोखिम ज्यादा हो। हालांकि, उच्च जोखिम वाले ग्राहकों के लिए केवाईसी हर दो साल में एक बार, मध्यम जोखिम वाले ग्राहकों के लिए हर आठ साल में एक बार, और कम जोखिम वाले ग्राहकों के लिए हर दस साल में एक बार अपडेट किया जाएगा, निम्नलिखित तरीके से:

a) AAVAS यह काम करेगा:

(i) PAN की जांच जारी करने वाली संस्था का वेरिफिकेशन सुविधा से करेगा और

(ii) AAVAS की ओर से पहले से उपलब्ध आधार नंबर की पुष्टि करेगा, ग्राहक की सहमति के साथ, जहां लागू हो।

(iii) अगर आधार में दिया गया पता वर्तमान पता नहीं है, तो वर्तमान पते वाला एक OVD लिया जा सकता है।

(iv) 'कम जोखिम' वाले लोगों को छोड़कर, बाकी सभी लोगों से समय-समय पर अपडेट करने के दौरान पहचान और पता वाला प्रमाणित OVD लिया जाएगा। कम जोखिम वाले ग्राहकों के मामले में, जब उनकी पहचान और पते में कोई बदलाव न हो, तो इसके लिए एक सेल्फ-सर्टिफिकेशन जाएगा।

(v) कानूनी संस्थाओं के मामले में, AAVAS अकाउंट खोलते समय मांगे गए दस्तावेजों की जांच करेगा और नई सर्टिफिकेट की कॉपी लेगा।

b) AAVAS ग्राहक से OVD देने या आधार अधिकृत करने के लिए सहमति देने के लिए फ़िज़िकल उपस्थिति की मांग नहीं कर सकता, जब तक कि यह स्पष्ट कारण न हों कि अकाउंट होल्डर/होल्डर्स की फ़िज़िकल उपस्थिति उनके सत्यता साबित करने के लिए जरूरी है। सामान्य रूप से, ग्राहक की ओर से मेल/पोस्ट आदि के ज़रिए से भेजे गए OVD/सहमति को स्वीकार किया जाएगा।

c) AAVAS यह पक्का करेगा कि KYC अपडेट करने की तिथि के साथ एक स्वीकृति दी जाए।

d) ऊपर दी गई समय सीमा नियम अकाउंट खोलने की तिथि या आखिरी KYC वेरिफिकेशन की तिथि से लागू होंगे।

मौजूदा ग्राहकों के मामले में, AAVAS को परमानेंट अकाउंट नंबर या उसका समकक्ष ई-दस्तावेज़ या फ़ॉर्म नंबर 60, उस तिथि तक पाना होगा जो केंद्रीय सरकार के ज़रिए तय की जाएगी, अन्यथा AAVAS उस अकाउंट में संचालन अस्थायी रूप से रोक देगा, जब तक ग्राहक के ज़रिए परमानेंट अकाउंट नंबर उसका समकक्ष ई-दस्तावेज़ या फ़ॉर्म नंबर 60 दिखाया नहीं जाता। यह शर्त है कि अकाउंट में अस्थायी रूप से संचालन रोकने से पहले, AAVAS ग्राहक को एक स्पष्ट नोटिस देगा और उसे सुनने का सही मौका देगा। इसके अलावा, AAVAS अपनी आंतरिक नीति में उपयुक्त छूटें शामिल करेगा, ताकि वे ग्राहक जिनके पास परमानेंट अकाउंट नंबर या उसका समकक्ष ई-दस्तावेज़ या फ़ॉर्म नंबर 60 नहीं है, क्योंकि वे चोट, बीमारी, उम्र संबंधी कमजोरी या अन्य कारणों से यह दस्तावेज़ देने में असमर्थ हैं, उनके अकाउंट का संचालन जारी रखा जा सके। हालांकि, ऐसे अकाउंट पर सख्त निगरानी की जाएगी।

यह और कहा गया है कि अगर AAVAS के साथ मौजूदा अकाउंट -से जुड़े संबंध रखने वाला कोई ग्राहक AAVAS को लिखित रूप में देता है कि वह अपना परमानेंट अकाउंट नंबर या उसके समकक्ष ई-दस्तावेज या फॉर्म नंबर 60 जमा नहीं करना चाहता है, तो AAVAS अकाउंट बंद कर देगा और ग्राहक के लिए लागू पहचान दस्तावेज ले करके ग्राहक की पहचान स्थापित करने के बाद अकाउंट से जुड़े सभी दायित्वों का सही रूप से निपटान किया जाएगा।

यह और कहा गया है कि AAVAS ग्राहकों को सलाह देगा कि PML नियमों का पालन करने के लिए, व्यावसायिक संबंध/अकाउंट से जुड़े संबंध की स्थापना के समय और उसके बाद ग्राहक के ज़रिए दिखाए गए दस्तावेजों में किसी भी अपडेट के मामले में, ज़रूरत के हिसाब से, ग्राहक AAVAS के अंत में रिकॉर्ड को अपडेट करने के उद्देश्य से ऐसे अपडेट की तिथि से 30 दिनों के अंदर AAVAS को अपडेटेड दस्तावेज प्रस्तुत करेंगे।

स्पष्टीकरण - इस धारा के उद्देश्य के लिए, किसी अकाउंट से जुड़े "परिचालन की अस्थायी समाप्ति" का अर्थ AAVAS के ज़रिए उस अकाउंट से जुड़े सभी लेनदेन या गतिविधियों का अस्थायी निलंबन होगा जब तक कि ग्राहक इस धारा के प्रावधानों का अनुपालन नहीं करता है।

### **भाग VI - सख्त और आसान तरीके से की जांच प्रक्रिया**

उच्च स्तर की जांच

मुलाकात न करने वाले ग्राहकों के अकाउंट (आधार OTP आधारित ऑन-बोर्डिंग को छोड़कर): AAVAS यह पक्का करेगा कि पहला भुगतान ग्राहक के KYC-संयुक्त अकाउंट के ज़रिए से किया जाए, जो किसी अन्य RE के पास है, ताकि गैर-मुलाकात करने वाले ग्राहकों की सही जांच की जा सके।

राजनीतिक रूप से जरूरी व्यक्तियों (PEPs) के अकाउंट :

(i) AAVAS के पास PEPs के साथ संबंध स्थापित करने का ऑप्शन होगा, बशर्ते कि:

- (a) REs के पास सही जोखिम प्रबंधन प्रणालियाँ हैं, ताकि यह तय किया जा सके कि ग्राहक या बेनिफिशियल ओनर PEP है या नहीं।
- (b) REs के ज़रिए फंड/धन के स्रोत को पहचानने के लिए उचित कदम उठाए जाते हैं; (c) PEP के लिए अकाउंट खोलने का फ़ैसला HFCs की ग्राहक स्वीकार्यता नीति के हिसाब से उच्च स्तर पर लिया जाता है।
- (d) ऐसे सभी अकाउंट की लगातार निगरानी की जाएगी।
- (e) अगर कोई मौजूदा ग्राहक या मौजूदा अकाउंट का ओनर बाद में PEP बन जाता है, तो व्यापार संबंध को जारी रखने के लिए वरिष्ठ प्रबंधन की मंजूरी ली जाएगी।

(ii) ये नियम PEPs के परिवार के सदस्यों और करीबी साथियों पर भी लागू होंगे।

स्पष्टीकरण: PEPs वे लोग होते हैं जिन्हें किसी विदेशी देश के ज़रिए जरूरी सार्वजनिक पदों पर नियुक्त किया गया है या किया गया था, जिनमें राष्ट्राध्यक्ष/सरकार प्रमुख, वरिष्ठ राजनीतिज्ञ, वरिष्ठ सरकारी, न्यायिक या सैन्य अधिकारी, राज्य के स्वामित्व वाले निगमों के वरिष्ठ कार्यकारी अधिकारी और जरूरी राजनीतिक दलों के अधिकारी शामिल हैं।

### **पेशेवर मध्यस्थों के ज़रिए खोले गए ग्राहक के अकाउंट**

Aavas यह पक्का करेगा कि पेशेवर मध्यस्थों के ज़रिए ग्राहक के अकाउंट खोलते समय:

- (a) जब किसी पेशेवर मध्यस्थ के ज़रिए किसी एक ग्राहक के लिए अकाउंट खोला जाएगा, तो ग्राहक की पहचान की जाएगी।
- (b) Aavas के पास पेशेवर मध्यस्थों के ज़रिए 'होल्ड' अकाउंट को रखने का ऑप्शन होगा, जो म्यूचुअल फंड, पेंशन फंड या अन्य प्रकार के फंड जैसे संस्थानों की ओर से मैनेज होंगे।
- (c) Aavas ऐसे पेशेवर मध्यस्थ के अकाउंट नहीं खोलेगा, जो गोपनीयता के कारण HFC को अपने ग्राहकों की जानकारी देने से मना करते हैं।
- (d) जब फंड्स HFC स्तर पर इंटरमीडियरी के ज़रिए मिक्स नहीं किए गए हों और उनके पास 'सबअकाउंट्स' हों, जिनमें हर एक का संबंध किसी बेनिफिशियल ओनर से हो, तो सभी बेनिफिशियल ओनर की पहचान की जाएगी। अगर फंड्स HFC स्तर पर मिक्स किए गए हों, तो Aavas को बेनिफिशियल ओनर की जानकारी पानी होगी।
- Aavas अपनी इच्छा से, किसी मध्यस्थ के ज़रिए किए गए CDD पर निर्भर हो सकता है, बशर्ते कि मध्यस्थ एक नियामित और निगरानी वाली संस्था हो और उसके पास ग्राहकों के KYC की ज़रूरतों पूरा करने के लिए सही व्यवस्था हो।
- (f) ग्राहक को जानने की पूरी जिम्मेदारी Aavas की है।

#### चैप्टर VII- रिकॉर्ड मैनेजमेंट

ग्राहक खाते की जानकारी को संभालने, सुरक्षित रखने और रिपोर्ट करने के लिए PML अधिनियम और नियमों के हिसाब से ये कदम उठाए जाएंगे। AAVAS यह सुनिश्चित करेगा,

- (a) AAVAS और ग्राहक के बीच हुए सभी जरूरी लेन-देन के रिकॉर्ड, चाहे वह घरेलू हो या अंतरराष्ट्रीय, लेन-देन की तिथि से कम से कम पांच सालों तक सुरक्षित रखें।
- (b) ग्राहकों की पहचान और पते के रिकॉर्ड, जो अकाउंट खोलते समय या व्यापार के दौरान लिए गए हों, व्यापार खत्म होने के बाद भी कम से कम 5 साल तक संभालकर रखें।
- किसी भी अनुरोध पर सक्षम अधिकारियों को पहचान रिकॉर्ड और लेन-देन से जुड़ा डेटा तुरंत उपलब्ध कराएं;
- (d) मनी लॉडिंग (रिकॉर्ड रखने) नियम, 2005 (PML नियम, 2005) के नियम 3 के तहत तय लेन-देन के सही रिकॉर्ड को बनाए रखने के लिए एक सिस्टम लागू करें;
- (e) PML नियम 3 के तहत तय लेन-देन से जुड़ी सभी जरूरी जानकारी रखें, ताकि हर लेन-देन को फिर से तैयार किया जा सके, जिसमें ये बातें शामिल हैं:
- लेन-देन की प्रकृति;
  - लेन-देन का अमाउंट और वह मुद्रा जिसमें वह की गई थी;
  - वह तिथि जब लेन-देन किया गया था; और
  - लेन-देन में शामिल पार्टी।
- (f) अकाउंट से जुड़ी जानकारी को सही तरीके से रखने और संरक्षित करने के लिए एक सिस्टम बनाएं, ताकि डेटा को जरूरत पड़ने पर या जब सक्षम अधिकारी कहें, तो आसानी से और जल्दी पाया जा सके।
- (g) अपने ग्राहक की पहचान और पते के रिकॉर्ड, और नियम 3 में बताए गए लेन-देन के रिकॉर्ड को हार्ड या सॉफ्ट फ़ॉर्मेट बनाए रखें।

स्पष्टीकरण. - "पहचान से जुड़े रिकॉर्ड", "पहचान रिकॉर्ड" आदि में पहचान डेटा, अकाउंट की फाइलें, बिज़नेस से जुड़े पत्राचार और किए गए किसी भी विश्लेषण के परिणामों के अपडेटेड रिकॉर्ड शामिल होंगे। चैप्टर VIII - फ़ाइनेंशियल इंटेलिजेंस यूनिट के लिए- भारत को रिपोर्टिंग की ज़रूरतें

अधिनियम और नियमों के तहत ज़रूरतों के हिसाब से, Aavas को, जब भी ज़रूरी हो, निदेशक, फ़ाइनेंशियल इंटेलिजेंस यूनिट के लिए-भारत (FIU-IND) को निम्नलिखित रिपोर्ट दिखानी होगी और MD-KYC के चैप्टर VII में बताए गए अन्य गाइड लाइन्स का पालन करना होगा:

- (a) कैश ट्रांजेक्शन रिपोर्ट (CTR)
- (b) नकली करेंसी रिपोर्ट (CCR)
- (c) संदिग्ध लेनदेन रिपोर्ट (STR)

#### चैप्टर IX- अंतर्राष्ट्रीय समझौतों के तहत ज़रूरतें/ऋणात्मकताएं

अंतर्राष्ट्रीय एजेंसियों से संचार-

AAVAS यह पक्का करेगा कि गैरकानूनी गतिविधियां (रोकथाम) (UAPA) नियम, 1967 की धारा 51A और उसके संशोधनों के हिसाब से, उनके पास ऐसे व्यक्तियों/संस्थाओं के नाम पर कोई अकाउंट नहीं है, जो आतंकवादियों से संबंध रखने के संदेह वाले व्यक्तियों और संस्थाओं की सूची में शामिल हैं, जिन्हें संयुक्त राष्ट्र सुरक्षा परिषद (UNSC) के लिए अप्रवृत्त किया जाता है और समय-समय पर प्रसारित किया जात□ है।

दो सूचियों के बारे में जानकारी इस प्रकार है:

(a) "ISIL (Da'esh) और अल-कायदा प्रतिबंध सूची", जिसमें अल-कायदा से जुड़े व्यक्तियों और संस्थाओं के नाम शामिल हैं। अपडेट की गई ISIL और अल-कायदा प्रतिबंध सूची <https://scsanctions.un.org/ohz5jen-al-qaida.html> पर मौजूद है।

(b) "तालिबान प्रतिबंध सूची, 1988", जिसमें तालिबान से जुड़े लोग (संविलित सूची का अनुभाग A) और संस्थाएं (अनुभाग B) शामिल हैं, जो <https://scsanctions.un.org/3ppp1en-taliban.htm> पर उपलब्ध है। सूची में किसी भी व्यक्ति/संस्था से मिलते-जुलते अकाउंट का ब्यौरा 02 फरवरी, 2021 की UAPA अधिसूचना के तहत ज़रूरी रूप से गृह मंत्रालय को सलाह देने के अलावा FIU-IND को भी सूचित किया जाएगा।

उपरोक्त के अलावा, भारतीय रिज़र्व बैंक की ओर से समय-समय पर किसी अन्य क्षेत्र/संस्थाओं के बारे में जारी किए गए अन्य UNSCRs को भी ध्यान में रखा जाएगा।

1967 के अवैध गतिविधियाँ (रोकथाम) नियम, की धारा 51A के तहत एसेट्स की फ्रीज़िंग

2 फरवरी 2021 की UAPA ऑर्डर में बताई गई प्रक्रिया का सख्ती से पालन किया जाएगा और सरकार की ओर से जारी ऑर्डर का पूरी तरह से पालन सुनिश्चित किया जाएगा।

वह क्षेत्र जो FATF अनुशंसाओं को सही तरीके से लागू नहीं करते या कम तरीके से लागू करते हैं

(a) भारतीय रिज़र्व बैंक की ओर से समय-समय पर जारी किए गए FATF बयान और सार्वजनिक जानकारी का इस्तेमाल उन देशों की पहचान करने के लिए किया जाएगा, जो FATF अनुशंसाओं को सही तरीके से लागू नहीं करते या कम तरीके से लागू करते हैं। FATF बयान में शामिल न्यायक्षेत्रों के AML/CFT व्यवस्था में कमियों से उत्पन्न होने वाले जोखिमों को ध्यान में रखा जाएगा।

(b) उन देशों से या उन देशों में रहने वाले व्यक्तियों (जिसमें कानूनी व्यक्ति और अन्य वित्तीय संस्थाएँ शामिल हैं) के साथ व्यापार और लेन-देन पर विशेष ध्यान दिया जाएगा, जो FATF अनुशंसाओं को ठीक से लागू नहीं करते या कम तरीके से लागू करते हैं, और जिन देशों को FATF बयानों में शामिल किया गया है।



स्पष्टीकरण: धारा 55 a और b में बताई गयी प्रक्रिया AAVAS को FATF बयान में उल्लिखित देशों और अधिकार क्षेत्रों के साथ वैध व्यापार और व्यावसायिक लेनदेन करने से नहीं रोकती है।

FATF बयानों में शामिल अधिकार क्षेत्रों तथा FATF अनुशंसाओं को लागू नहीं करने वाले या अपर्याप्त रूप से लागू करने वाले देशों के व्यक्तियों (कानूनी व्यक्तियों और अन्य वित्तीय संस्थाओं सहित) के साथ लेन-देन की पृष्ठभूमि और उद्देश्य की जांच की जाएगी, तथा लिखित निष्कर्षों को सभी दस्तावेजों के साथ सुरक्षित रखा जाएगा तथा अनुरोध किए जाने पर उन्हें भारतीय रिजर्व बैंक/अन्य संबंधित प्राधिकारियों को उपलब्ध कराया जाएगा।

#### चैप्टर-X अन्य उपाय

##### गोपनीयता कर्तव्यों और जानकारी शेयर करने के उपाय:

(a) AAVAS ऋणदाता और ग्राहक के बीच के समझौते से जुड़ी उत्पन्न ग्राहक की जानकारी के संबंध में गोपनीयता बनाए रखेगा।

(b) अकाउंट खोलने के लिए ग्राहकों से ली गई जानकारी गोपनीय मानी जाएगी तथा इसका विवरण क्रॉस सेलिंग या किसी और उद्देश्य के लिए ग्राहक अनुमति के बिना नहीं बताया जाएगा।

(c) सरकार और अन्य एजेंसियों से डेटा/जानकारी के अनुरोधों पर विचार करते समय, AAVAS को यह पक्का करना होगा कि मांगी गई जानकारी ऐसी न हो जो लेन-देन की गोपनीयता से जुड़े कानूनों के प्रावधानों का उल्लंघन करे।

(d) इस नियम के कुछ अपवाद नीचे दिए गए हैं:

- जब कानून के तहत जानकारी देना ज़रूरी हो
- जब जनता की भलाई के लिए जानकारी देना ज़रूरी हो,
- जब बैंक के फायदे के लिए जानकारी देना ज़रूरी हो।
- जब जानकारी ग्राहक की स्पष्ट या स्वीकृत समिति से दी जाए।

(e) NBFCs को 1934 के RBI नियम की धारा 45NB में दी गई जानकारी की गोपनीयता बनाए रखनी होगी।

##### CDD की प्रक्रिया और केंद्रीय KYC रिकॉर्ड रजिस्ट्री (CKYCR) के साथ KYC जानकारी शेयर करें

AAVAS KYC की जानकारी को नियमों में बताए गए तरीके से CKYCR के साथ शेयर करने के लिए जमा करेगा, जैसा कि 'व्यक्तियों' और 'कानूनी संस्थाओं' के लिए बनाए गए संशोधित KYC टेम्पलेट्स में ज़रूरी है, जैसा कि मामला हो।

भारत सरकार ने सेंट्रल रजिस्ट्री ऑफ़ सिक्क्योरिटाइज़ेशन एसेट रीकंस्ट्रक्शन और सिक्क्योरिटी को अधिकृत किया है भारत सरकार के हित में (CERSAI), को CKYCR के रूप में काम करने और इसके कामों को करने के लिए गेजेट सूचना नंबर S.O. 3183(E) तिथि 26 नवंबर 2015 के ज़रिए अधिकृत किया गया है। CKYCR का 'लाइव रन' 15 जुलाई 2016 से धीरे-धीरे शुरू होगा, जिसकी शुरुआत नए 'व्यक्तिगत अकाउंट' से होगी। इस प्रकार, AAVAS निम्नलिखित कदम उठाएगा:

(i) AAVAS, धन शोधन निवारण (रिकॉर्ड मटेनेंस) नियम, 2005 के प्रावधानों के तहत 1 अप्रैल, 2017 को या उसके बाद खोले गए सभी नए व्यक्तिगत अकाउंट से जुड़े KYC डेटा को CERSAI के साथ अपलोड करेगा।

(ii) जब भी Aavas मौजूदा ग्राहक से अतिरिक्त या अपडेटेड जानकारी प्राप्त करता है, Aavas सात दिनों के अंदर या उस अवधि के अंदर, जिसे केंद्रीय सरकार की ओर से सूचित किया जा सकता है, अपडेटेड जानकारी को (CKYCR) को प्रदान करेगा, जो सीकेवाईसीआर में मौजूदा ग्राहक के KYC रिकॉर्ड को अपडेट करेगा।

(iii) KYC डेटा अपलोड करने के लिए परिचालन गाइड लाइन (वर्जन 1.1) CERSAI की ओर से जारी किए गए हैं। इसके अलावा, 'टेस्ट एनवायरनमेंट' भी (CERSAI) की ओर से AAVAS के इस्तेमाल के लिए उपलब्ध कराया गया है।

(iv) Aavas यह पक्का करेगा कि समय-समय पर अपडेट करते समय ग्राहकों को वर्तमान CDD मानक में शामिल किया जाए।

(v) जहां एक ग्राहक KYC पहचान पत्र देता है, और CKYCR से रिकॉर्ड डाउनलोड करने की सहमति देता है, वहां आवास KYC पहचान पत्र का इस्तेमाल करके CKYCR से ऑनलाइन KYC रिकॉर्ड मिलेगा और ग्राहक को वही KYC रिकॉर्ड या जानकारी या कोई अन्य अतिरिक्त पहचान दस्तावेज़ या जानकारी दिखाने की ज़रूरत नहीं होगी, जब तक कि:

- i. अगर CKYCR में मौजूद ग्राहक की जानकारी में कोई बदलाव हुआ हो; या
- ii. अगर KYC रिकॉर्ड या जानकारी अधूरी हो या वर्तमान में लागू KYC मानदंडों के हिसाब से न हो; या
- iii. अगर CKYCR से डाउनलोड किए गए दस्तावेजों की वैधता अवधि समाप्त हो गई हो; या
- iv. Aavas यह ज़रूरी मानता है कि ग्राहक की पहचान या पता (जिसमें वर्तमान पता भी शामिल है) की सत्यता की पुष्टि की जाए, या उन्नत उचित जांच की जाए, या ग्राहक का उपयुक्त जोखिम प्रोफाइल तैयार किया जाए।

विदेशी अकाउंट टैक्स अनुपालन नियम (FATCA) और सामान्य रिपोर्टिंग मानक (CRS) के तहत रिपोर्टिंग की ज़रूरत

FATCA और CRS के तहत, AAVAS इंकम टैक्स नियम 114F, 114G और 114H के प्रावधानों का पालन करेगा और यह तय करेगा कि क्या वे इंकम टैक्स नियम 114F में परिभाषित रिपोर्टिंग वित्तीय संस्थान हैं। अगर हां, तो वे MD-KYC में बताई गई रिपोर्टिंग ज़रूरतों का पालन करने के लिए ज़रूरी कदम उठाएंगे।

#### नई तकनीकों को पेश करना

AAVAS को नई या विकसित हो रही तकनीकों से होने वाले मनी-लॉन्ड्रिंग और आतंकवाद के वित्तपोषण के जोखिमों पर ध्यान देना होगा, और यह पक्का करना होगा कि नए उत्पादों/सेवाओं/तकनीकों को शुरू करने से पहले समय-समय पर जारी किए गए सही KYC प्रक्रियाओं का सही तरीके से पालन किया जाए।

#### PAN का उल्लेख

ग्राहकों का परमानेंट अकाउंट नंबर (PAN) या उसके समकक्ष इलेक्ट्रॉनिक दस्तावेज़ लिया जाएगा और उसे सत्यापित किया जाएगा, जब बैंक के साथ लेन-देन किया जाएगा, जैसा कि इनकम टैक्स के नियम 114B के तहत, जो समय-समय पर संशोधित होते हैं, के प्रावधानों के अनुसार। फ़ॉर्म 60 उन व्यक्तियों से लिया जाएगा जिनके पास PAN या उसके समकक्ष कोई इलेक्ट्रॉनिक दस्तावेज़ नहीं है।

#### कर्मचारियों की नियुक्ति और कर्मचारी प्रशिक्षण

(a) कर्मचारियों की भर्ती/नियुक्ति प्रक्रिया को खास अंग के रूप में सही जांच की व्यवस्था शामिल की जानी चाहिए।

(b) कर्मचारियों के लिए लगातार चलने वाला प्रशिक्षण कार्यक्रम चलाया जाना चाहिए ताकि कर्मचारियों को KYC/AML उपाय नीति में पूरी तरह से प्रशिक्षित किया जा सके। प्रशिक्षण का फ़ोकस फ्रंटलाइन कर्मचारियों, अनुपालन कर्मचारियों और नए ग्राहकों के साथ काम करने वाले कर्मचारियों के लिए अलग-अलग होना चाहिए। फ्रंट डेस्क के कर्मचारियों को खास तौर पर ट्रेनिंग दी जानी चाहिए ताकि वे ग्राहकों की जानकारी की कमी से होने वाली परेशानियों को आसानी से हल कर सकें। यह पक्का किया जाना चाहिए कि ऑडिट के काम के लिए उपयुक्त कर्मचारियों को रखा जाए, जो HFC की KYC/AML उपायों, नीतियों, नियमों और इससे जुड़े मुद्दों को अच्छी तरह समझते और जानते हों।

## 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 फाईनेशियल 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 सीधे आवास वित्त कंपनियों, राष्ट्रीय आवास बैंक के विनियामक प्राधिकरण को नीचे दिए गए पते पर अपनी शिकायतों के निवारण के लिए संपर्क कर सकते हैं।

**नेशनल हाउसिंग बैंक,**

**विनियामक और पर्यवेक्षण विभाग,**

(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;

## सूचना पुस्तिका

- 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 आवश्यकता 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, अवास 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 अवास 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।



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

# राष्ट्रीय आवास बैंक

## NATIONAL HOUSING BANK

(भारतीय रिजर्व बैंक के संपूर्ण स्वामित्व में / Wholly owned by the Reserve Bank of India)



### पंजीकरण प्रमाणपत्र

### CERTIFICATE OF REGISTRATION

(जनता की 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**