

ਸੂਚਨਾ ਪੁਸਤਿਕਾ

---



ਆਵਾਸ ਫਾਈਨਾਨਸੀਅਰਸ ਲਿਮਿਟੇਡ

---

(CIN: L65922RJ2011PLC034297)

ਰਜਿਸਟਰਡ ਅਤੇ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਦਫਤਰ:

201-202, 2<sup>nd</sup> ਫਲੋਰ, ਸਾਊਥਐਂਡ ਸਕੇਅਰ,

ਮਾਨਸਰੋਵਰ ਇੰਡਸਟ੍ਰੀਅਲ ਏਰੀਆ, ਜੈਪੁਰ-302020 (ਰਾਜਸਥਾਨ)

ਫੋਨ: +91 141 6618800

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

ਸਮੱਗਰੀ

ਕ੍ਰਮ ਸੰਖਿਆ	ਦੱਸੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ	ਪੰਨੇ
<b>A</b>	ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀ ਸੂਚੀ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ: -	3-3
<b>B</b>	(i) ਲੋਨਾਂ ਦੀ ਮੁੱਖ ਵਿਆਜ ਦਰ. (ii) ਸੁਲਕਾਂ ਅਤੇ ਫੀਸਾਂ ਦੀਆਂ ਕਿਸਮਾਂ.	3-4
<b>C</b>	ਸੇਵਾ ਸੁਲਕ	7-11
<b>D</b>	ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ	12
<b>E</b>	ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ	13
<b>F</b>	ਹੋਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ	14
<b>G</b>	ਆਮ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਲਈ ਸਮਾਂ ਮਾਪਦੰਡ	14
<b>H</b>	'ਆਪਣੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਜਾਣੋ' ਅਤੇ 'ਮਨੀ ਲਾਂਡਰਿੰਗ ਰੋਕਥਾਮ ਉਪਾਵਾਂ' ਸੰਬੰਧੀ ਨੀਤੀ	15-44
<b>I</b>	ਨਿਆਂਪੂਰਕ ਆਚਰਨ ਸੰਹਿਤਾ	45-57
<b>J</b>	ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਹਾਊਸਿੰਗ ਬੈਂਕ (ਰਜਿਸਟ੍ਰੇਸ਼ਨ ਸਰਟੀਫਿਕੇਟ)	58-59

**A. ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀ ਸੂਚੀ: -**

- I. ਘਰ ਬਣਾਉਣ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਰਜ਼ੇ
  - A. ਘਰ ਖਰੀਦਣ ਲਈ ਕਰਜ਼ਾ
  - B. ਘਰ ਨਿਰਮਾਣ ਲਈ ਕਰਜ਼ਾ
  - C. ਘਰ ਮੁਰੰਮਤ, ਨਵੀਨੀਕਰਨ ਅਤੇ ਵਿਸਥਾਰ ਲਈ ਕਰਜ਼ਾ
  - D. ਖਰੀਦ ਅਤੇ ਨਿਰਮਾਣ ਮਿਲੀ-ਜੁਲੀ ਕਰਜ਼ਾ ਯੋਜਨਾ
- II. ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਬਦਲੇ ਕਰਜ਼ਾ
- III. ਐਮਐਸਐਮਈ ਕਰਜ਼ਾ
- IV. ਹੋਰ ਕਰਜ਼ੇ

**B. ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ:**

**I. ਲੋਨਾਂ ਦੀ ਮੁੱਖ ਵਿਆਜ ਦਰ: -**

ਉਤਪਾਦ	ਕਰਜ਼ਾ ਸਲੈਬ	ਬਿਆਜ ਦਰ (ਪ੍ਰਤੀ ਵਰ੍ਹਾ)
ਘਰ ਲਈ ਕਰਜ਼ਾ	ਕੋਈ ਵੀ ਰਕਮ	8.50 ਤੋਂ ਅੱਗੇ
ਗੈਰ-ਗ੍ਰਹਿ ਕਰਜ਼ੇ ਅਤੇ ਹੋਰ ਕਰਜ਼ੇ	ਕੋਈ ਵੀ ਰਕਮ	11 ਤੋਂ ਅੱਗੇ
ਐਮਐਸਐਮਈ ਕਰਜ਼ਾ	ਕੋਈ ਵੀ ਰਕਮ	11 ਤੋਂ ਅੱਗੇ

\* ਉਪਰੋਕਤ ਮਿਆਰੀ ਬਿਆਜ ਦਰ ਵਿੱਚ ਕਰੈਡਿਟ ਜਾਂਚ, ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼/ਕਾਰੋਬਾਰ ਦੀ ਮਿਆਦ ਅਤੇ ਹੋਰ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ, ਉਚਿਤ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਨਾਲ ਤਬਦੀਲੀ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ।

**ਗ੍ਰਹਿ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਬਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਰਜ਼ਾ ਉਤਪਾਦਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਕਾਰਕ:**

1. **ਗਾਹਕ ਪ੍ਰੋਫਾਇਲ:** ਤਨਖਾਹਦਾਰ ਜਾਂ ਖੁਦ-ਰੋਜ਼ਗਾਰ ਕਰਜ਼ਾਧਾਰਕ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਦਰਜ ਕੀਤੀ ਆਮਦਨ ਜਾਂ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕੀਤੀ ਆਮਦਨ ਹੋਵੇ.
2. **ਕਰੈਡਿਟ ਇਤਿਹਾਸ:** ਵਾਜਬ ਬਿਆਜ ਦਰਾਂ 'ਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਕਰੈਡਿਟ ਸਕੋਰ ਇੱਕ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਕਾਰਕ ਬਣ ਗਿਆ ਹੈ. ਕਰੈਡਿਟ ਸਕੋਰ ਭੁਗਤਾਨ ਇਤਿਹਾਸ, ਵਿੱਤੀ ਅਨੁਸ਼ਾਸਨ ਜਾਂ ਆਦਤਾਂ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਯੋਗਤਾ ਦਾ ਵੇਰਵਾ ਹੁੰਦਾ. ਘੱਟ ਕਰੈਡਿਟ ਸਕੋਰ ਵੱਧ ਕਰੈਡਿਟ ਜੋਖਮ ਦਰਸਾਉਂਦਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਕਾਰਨ ਕਰਜ਼ਾ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਆਪਣੇ ਜੋਖਮ ਨੂੰ ਕਵਰ ਕਰਨ ਲਈ ਵੱਧ ਬਿਆਜ ਦਰ ਲਾਗੂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਇਸਦਾ ਉਲਟ ਵੀ ਸਹੀ ਹੈ.
3. **ਜਾਇਦਾਦ ਦੀ ਕਿਸਮ:** ਜਾਇਦਾਦ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਪਿੰਡ ਪੰਚਾਇਤ, ਨਗਰ ਪਰਿਸ਼ਦ ਜਾਂ ਨਗਰ ਨਿਗਮ ਅਤੇ ਵਿਕਾਸ ਅਥਾਰਟੀ ਦੀਆਂ ਜਾਇਦਾਦਾਂ ਆਦਿ.
4. **ਬਿਆਜ ਦਰ ਦੀ ਕਿਸਮ:** ਆਵਾਸ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਦਰ ਅਤੇ ਤੈਕਤੀ ਰੇਟ ਦੇ ਵਿਕਲਪ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ. ਤੈਰਤੀ ਬਿਆਜ ਦਰ AFL ਪ੍ਰਾਈਮ ਲੈਂਡਿੰਗ ਰੇਟ ਵਿੱਚ ਹੋਣ ਵਾਲੀਆਂ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਬਦਲਦੀ ਰਹਿੰਦੀ ਹੈ. ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਬਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਇਸ ਦੀ ਮਿਆਦ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਅਫੇਰਡੇਬਲ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫੰਡ, ਸ਼ਹਿਰੀ ਘੱਟ ਆਮਦਨ ਫੰਡ, NHB ਦੀ ਕੋਈ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਯੋਜਨਾ ਜਾਂ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾਵਾਂ (ਬੈਂਕ, ਮਿਊਚੁਅਲ ਫੰਡ, ਬੈਂਡ ਮਾਰਕੀਟ, ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾਵਾਂ, ਬਹੁਪੱਖੀ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਆਦਿ) ਤੋਂ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਦਰ 'ਤੇ ਲਏ ਕਰਜ਼ੇ. ਉਪਰੋਕਤ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਬਿਆਜ ਦਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਅੰਤਰਾਲ 'ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਅਧੀਨ ਰਹਿੰਦੀ ਹੈ.
5. **ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ:** ਕਾਰੋਬਾਰ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਜੋਖਮਾਂ ਨੂੰ ਕਵਰ ਕਰਨ ਲਈ ਆਧਾਰਭੂਤ ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ.
6. **ਬਾਜ਼ਾਰ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ:** ਇਸ ਵਿੱਚ ਬਾਜ਼ਾਰ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਅਤੇ ਮੁਕਾਬਲੇ ਦੀ ਤੀਬਰਤਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ.

**ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਬਦਲੇ ਕਰਜ਼ਾ, MSME ਵਪਾਰ ਕਰਜ਼ਾ ਅਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਰਜ਼ਾ ਉਤਪਾਦਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਵਾਧੂ ਕਾਰਕ:**

7. **ਵਪਾਰ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ:** ਵਪਾਰ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ ਉਹਨਾਂ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਨਾਲ ਨਿਰਧਾਰਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਵਿਅਕਤੀ/ਕੰਪਨੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦੀ ਹੈ. ਇਹ ਮਿਆਦੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਬਿਆਜ ਦਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਕਾਰਕ ਹੈ, ਕਿਉਂਕਿ ਇਹ ਕਰਜ਼ਾ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਜਾਂਚਣ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਵਪਾਰ ਲਾਭਕਾਰੀ ਹੈ ਜਾਂ ਨਹੀਂ.
8. **ਵਪਾਰ ਦੀ ਮਦਦ ਅਤੇ ਟਰਨਓਵਰ:** ਸਥਾਪਿਤ ਵਪਾਰਾਂ ਕੋਲ ਕਰੈਡਿਟ ਸੰਭਾਲਣ ਦਾ ਸਾਬਤ ਰਿਕਾਰਡ ਹੁੰਦਾ ਹੈ. ਨਵੇਂ ਵਪਾਰਾਂ ਤੋਂ ਵੱਖਰਾ, ਇਹ ਕਰਜ਼ਾ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਭਰੋਸੇ ਦੀ ਭਾਵਨਾ ਦਿੰਦੇ ਹਨ, ਜਿਸ ਨਾਲ ਬਿਆਜ ਦਰਾਂ ਘੱਟ ਹੋ ਸਕਦੀਆਂ

**ਸੂਚਨਾ ਪੁਸਤਿਕਾ**

ਹਨ. ਸਿਹਤਮੰਦ ਵਪਾਰਕ ਵਿੱਤੀ ਹਾਲਤ ਦਾ ਅਰਥ ਆਮਦਨ ਵਿੱਚ ਲਗਾਤਾਰਤਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਕਾਰਨ ਕਾਫ਼ੀ ਸੁਵਿਧਾਜਨਕ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਅਤੇ ਅਦਾਇਗੀ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ.

9. **ਅਦਾਇਗੀ ਮਿਆਦ:** ਘੱਟ ਮਿਆਦ ਵਾਲੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਉੱਤੇ ਲੰਬੀ ਮਿਆਦ ਵਾਲੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਤੁਲਨਾ ਵਿੱਚ ਘੱਟ ਬਿਆਜ ਦਰ ਲੱਗ ਸਕਦੀ ਹੈ, (ਭਾਵੇਂ ਘੱਟ ਮਿਆਦ ਵਿੱਚ EMIs ਵੱਧ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ) ਜਦਕਿ ਲੰਬੀ ਮਿਆਦ ਵਿੱਚ EMIs ਘੱਟ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਪਰ ਬਿਆਜ ਦਰ ਵੱਧ ਹੁੰਦੀ ਹੈ.
10. **ਕਰਜ਼ਾ ਟਿਕਟ ਆਕਾਰ:** ਘੱਟ ਰਕਮ ਵਾਲੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਵਿੱਚ ਸੰਚਾਲਕੀ ਖਰਚੇ ਵੱਧ ਹੁੰਦੇ ਹਨ.

**II. ਖਾਤੇ ਦੀ ਵਰਗੀਕਰਨ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਉਲੇਖਿਤ ਖਾਤਾ (SMA) ਅਤੇ ਗੈਰ-ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰ ਸੰਪਤੀ (NPA) ਵੱਜੋਂ:**

- a) ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਵਿਅਕਤੀ ਤਹਿ ਸ਼ਿਡਿਊਲ ਅਨੁਸਾਰ ਮਿਆਦ ਤਾਰੀਖ ਜਾਂ ਉਸ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ EMI/PEMI ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰੇਗਾ.
- b) ਜੇਕਰ ਮਿਆਦ ਤਾਰੀਖ ਦੇ ਦਿਨ ਦੇ ਅੰਤ ਤੱਕ ਬਿਆਜ/ਮੂਲ ਰਕਮ/EMI ਜਾਂ PMI ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਡਿਫਾਲਟ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਦਾ ਖਾਤਾ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਨੁਸਾਰ ਵਰਗੀਕ੍ਰਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ:

<b>ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਉਲੇਖਿਤ ਖਾਤਾ (SMA) ਦੀਆਂ ਉਪ-ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ</b>	<b>ਵਰਗੀਕਰਨ ਦਾ ਆਧਾਰ- ਮੂਲ ਰਕਮ ਜਾਂ ਬਿਆਜ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਜਾਂ ਕੋਈ ਹੋਰ ਰਕਮ ਪੂਰੀ ਜਾਂ ਅੰਸ਼ਿਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਬਕਾਇਆ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ</b>
ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਉਲੇਖਿਤ ਖਾਤਾ-0	30 ਦਿਨਾਂ ਤੱਕ
SMA-1	30 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਅਤੇ 60 ਦਿਨਾਂ ਤੱਕ
SMA-2	60 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਅਤੇ 90 ਦਿਨਾਂ ਤੱਕ
ਗੈਰ-ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰ ਸੰਪਤੀ	90 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ

- c) ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੇ ਖਾਤਿਆਂ ਦੀ SMA ਅਤੇ NPA ਵਜੋਂ ਵਰਗੀਕਰਨ ਸੰਬੰਧਿਤ ਤਾਰੀਖ ਲਈ ਦਿਨ ਦੇ ਅੰਤ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਵੱਜੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ SMA ਜਾਂ NPA ਦੀ ਵਰਗੀਕਰਨ ਤਾਰੀਖ ਉਹ ਕੈਲੰਡਰ ਤਾਰੀਖ ਹੋਵੇਗੀ ਜਿਸ ਲਈ ਦਿਨ ਦੇ ਅੰਤ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਚਲਾਈ ਗਈ ਹੈ।
- d) ਜਦੋਂ ਕਰਜ਼ਾ NPA ਵੱਜੋਂ ਵਰਗੀਕ੍ਰਿਤ ਹੋ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਹ ਤਦ ਤੱਕ ਇਹ ਇੱਛਾ ਹੀ ਰਹੇਗਾ ਜੱਦ ਤੱਕ ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਵੱਲੋਂ EMI/PEMI ਦੀ ਪੂਰੀ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਅਦਾ ਨਹੀਂ ਕਰ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ। ਕਰੈਡਿਟ ਬਿਊਰੋ ਅਤੇ ਨਿਯਾਮਕ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਰਿਪੋਰਟਿੰਗ ਅਤੇ SARFAESI ਕਾਨੂੰਨ ਅਧੀਨ ਕਾਰਵਾਈ ਦੀ ਸ਼ੁਰੂਆਤ, ਨਿਯਮਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- e) EMI/PEMI ਦੀ ਪੂਰੀ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਅਦਾ ਕਰਨ ਉਪਰੰਤ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤੇ ਨੂੰ ਮੁੜ ਮਿਆਰੀ ਵਰਗੀਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਪਗ੍ਰੇਡ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

**f) ਉਦਾਹਰਨ ਵੱਜੋਂ:**

Mr. A ਨੇ ਆਵਾਸ ਫਾਈਨਾਨਸੀਅਰਸ ਲਿਮਿਟੇਡ ਤੋਂ ਕਰਜ਼ਾ ਲਿਆ ਹੈ, ਜਿਸ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਉਸਨੇ 10 ਸਾਲਾਂ ਵਿੱਚ ਕਰਨੀ ਹੈ ਅਤੇ ਮਹੀਨਾਵਾਰ ਆਧਾਰ 'ਤੇ EMIs ਭਰਨੀ ਹੈ। ਉਸਦੀ EMI ਅਦਾ ਕਰਨ ਦੀ ਮਿਆਦ ਤਾਰੀਖ ਹਰ ਮਹੀਨੇ ਦੀ 5 ਤਾਰੀਖ ਹੈ। Mr. A ਨੂੰ ਨਵੰਬਰ ਮਹੀਨੇ ਦੀ EMI ਉਸ ਦੀ ਮਿਆਦ ਤਾਰੀਖ ਨੂੰ ਅਦਾ ਕਰਨੀ ਸੀ ਜੋ ਕਿ 05 ਨਵੰਬਰ, 2021 ਹੈ। Mr. A ਨੇ ਇਸ ਤਾਰੀਖ ਨੂੰ ਦਿਨ ਦੇ ਅੰਤ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਤੱਕ ਆਪਣੀ EMI ਅਦਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ, ਇਸ ਕਰਕੇ ਸ਼੍ਰੀ ਏ ਦੇ ਖਾਤੇ ਦੀ ਬਕਾਇਆ ਤਾਰੀਖ 05 ਨਵੰਬਰ 2021 ਮੰਨੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਉਸਦਾ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤਾ SMA-0. ਜੇਕਰ Mr. A ਲਗਾਤਾਰ 30 ਦਿਨ ਤੱਕ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਅਦਾ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ, ਤਾਂ 30ਵੇਂ ਦਿਨ ਦੀ ਪੂਰਤੀ ਉਪਰੰਤ ਅਰਥਾਤ 05 ਦਸੰਬਰ, 2021, ਨੂੰ ਦਿਨ ਦੇ ਅੰਤ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੌਰਾਨ ਉਸਦਾ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤਾ SMA-1 ਵੱਜੋਂ ਟੈਗ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਸੇ ਤਰ੍ਹਾਂ, Mr. A ਏ ਆਪਣੀ EMI ਅਦਾ ਕਰਨਾ ਜਾਰੀ ਨਹੀਂ ਰੱਖਦਾ ਅਤੇ ਖਾਤਾ ਬਕਾਇਆ ਹੀ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ 05 ਦਸੰਬਰ, 2021, ਤੋਂ ਅਗਲੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਪੂਰਤੀ ਉਪਰੰਤ ਅਰਥਾਤ 04 ਜਨਵਰੀ, 2022, ਨੂੰ ਦਿਨ ਦੇ ਅੰਤ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੌਰਾਨ ਉਸਦਾ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤਾ SMA-2 ਵੱਜੋਂ ਟੈਗ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਜੇਕਰ Mr. A ਦਾ ਇਸ ਤੋਂ ਅੱਗੇ ਵੀ ਲਗਾਤਾਰ ਬਕਾਇਆ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਗਲੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਦਿਨ-ਅੰਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਪੂਰੀ ਹੋਣ ਉਪਰੰਤ ਅਰਥਾਤ 03 ਫਰਵਰੀ 2022 ਨੂੰ ਉਸਦਾ ਖਾਤਾ NPA ਵੱਜੋਂ ਵਰਗੀਕ੍ਰਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

**III. ਸੁਲਕਾਂ/ਫੀਸਾਂ ਦੀਆਂ ਕਿਸਮਾਂ: -**

**ਕਾਰਵਾਈ ਸੁਲਕ** ਸੰਮਤਿ ਅਨੁਸਾਰ, ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਰਕਮ ਦੀ 2% ਤੱਕ + GST ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਈ ਜਾਵੇ ਜਾਂ ਪਹਿਲੀ ਜਮ੍ਹਾਂ ਤੋਂ ਕੱਟੀ ਜਾਵੇ

- ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਕੀ ਸੁਲਕ** ਸੰਮਤਿ ਅਨੁਸਾਰ, ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਰਕਮ ਦੀ 2% ਤੱਕ + GST ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਈ ਜਾਵੇ ਜਾਂ ਪਹਿਲੀ ਜਮ੍ਹਾਂ ਤੋਂ ਕੱਟੀ ਜਾਵੇ
- ਸੇਵਾ ਸੁਲਕ** ਬੁਕਲੈਟ ਦੀ ਧਾਰਾ C ਅਨੁਸਾਰ

**C. ਸੇਵਾ ਸੁਲਕ: -**

ਕਰਜ਼ੇ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਸੁਲਕਾਂ ਦੀ ਸੂਚੀ ਹੇਠ ਲਿਖੀ ਹੈ: -

ਵੇਰਵਾ	ਚਾਰਜ
<b>ਅਗਾਊਂ ਖਰਚੇ (ਵਿਤਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਦੇ ਖਰਚੇ):</b>	
1	ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਖਰਚੇ
2	ਪ੍ਰਬੰਧਕੀ ਫੀਸਾਂ
3	ਸ਼ੁਰੂਆਤੀ ਮਨੀ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ (ਚਾਰਜ)
4	ਗੈਰ ਪੋਸਟਲ ਸਟੈਂਪ ਸਟੈਂਪ ਡਿਊਟੀ
5	ਭਾਰ-ਰਹਿਤ ਸਰਟੀਫਿਕੇਟ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤਸਦੀਕ ਰਿਪੋਰਟ
6	ਆਰਸੀਯੂ ਖਰਚੇ
7	ਵੈਲਏਸ਼ਨ ਟੈਕਨੀਕਲ ਫੀਸ
8	ਟ੍ਰਾਂਸ ਵਿਤਰਨ ਲਈ ਟੈਕਨੀਕਲ ਦੌਰੇ ਦੇ ਖਰਚੇ*
9	ਸੀਈਆਰਐਸਏਆਈ: ਚਾਰਜ ਦੀ ਸਿਰਜਣਾ/ਸੋਧ
10	ਆਰਓਸੀ ਚਾਰਜ ਬਣਾਉਣਾ
11	ਸੰਪੂਰਨਤਾ ਸਰਟੀਫਿਕੇਟ

12	ਪੋਸਟ ਵਿਤਰਨ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ (ਪੀਡੀਫੀ) ਖਰਚੇ	ਲੋਨ ਦੀ ਰਕਮ ਦਾ 0.25 % + ਜੀਐਸਟੀ
<b>ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ:</b>		
1	ਲੋਨ ਉੱਤੇ ਅੰਸ਼ਿਕ-ਪੂਰਵਭੁਗਤਾਨਫੋਰਕਲੇਜ਼ਰ ਖਰਚੇ	<p>A) ਵਿਆਜ ਦੀ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਅਤੇ ਗੈਰ-ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਲਈ ਜੋ ਸਹਿ-ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਨਾਲ ਜਾਂ ਬਿਨਾਂ ਹੈ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਲੋਨ ਲਈ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੇ ਗਏ ਅੰਸ਼ਿਕ ਜਾਂ ਪੂਰੇ ਪੂਰਵਭੁਗਤਾਨਾਂ ਦੇ ਲਈ ਕੋਈ ਖਰਚਾ ਭੁਗਤਾਨ ਯੋਗ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ, ਸਿਵਾਏ ਜਦੋਂ ਲੋਨ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਏ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਅਤੇ ਗੈਰ-ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਜੋ ਸਹਿ-ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਨਾਲ ਜਾਂ ਬਿਨਾਂ ਹੈ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਲੋਨ ਲਈ, ਖਰਚੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੇ ਗਏ ਅੰਸ਼ਿਕ ਜਾਂ ਪੂਰੇ ਪੂਰਵਭੁਗਤਾਨਾਂ ਦੇ ਕਾਰਨ ਭੁਗਤਾਨ ਯੋਗ ਹੋਣਗੇ। ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਖਰਚੇ ਹੇਠਾਂ ਹਨ</p> <p>1. 5%+ ਜੀਐਸਟੀ ਜਿਵੇਂ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ ਪੂਰਵ-ਅਦਾਇਗੀ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਪੂਰੇ ਜਾਂ ਅੰਸ਼ਿਕ ਦੇ ਸਿਧਾਂਤ 'ਤੇ ਲਗਾਏ ਜਾਣਗੇ, ਜੇ ਲੋਨ ਬੰਦ ਹੋ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਪਹਿਲੇ ਵਿਤਰਨ ਦੇ 12 ਮਹੀਨਿਆਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਪੂਰਵ-ਅਦਾਇਗੀ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।</p> <p>2. 3% + ਜੀਐਸਟੀ ਜਿਵੇਂ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ ਪੂਰਵ-ਅਦਾਇਗੀ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਪੂਰੇ ਜਾਂ ਅੰਸ਼ਿਕ ਦੇ ਸਿਧਾਂਤ 'ਤੇ ਲਗਾਏ ਜਾਣਗੇ, ਜੇ ਲੋਨ ਬੰਦ ਹੋ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਪਹਿਲੇ ਵਿਤਰਨ ਦੇ 12 ਮਹੀਨਿਆਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਪੂਰਵ-ਅਦਾਇਗੀ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।<sup>3</sup></p> <p>ਏ ਹੇਠ ਦਿੱਤੇ ਲੋਨ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਲੋਨ ਦੇ ਤੌਰ ਤੇ ਯੋਗ ਹੋਣਗੇ ਐਮਐਸਐਮਈ ਲੋਨ, ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਲੋਨ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਹੋਮ ਇਕੁਇਟੀ ਲੋਨ ਭਾਵ ਕਾਰਜਸ਼ੀਲ ਪੂੰਜੀ, ਕਾਰੋਬਾਰ ਦਾ ਬਕਾਇਆ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ, ਕਾਰੋਬਾਰ ਦਾ ਵਿਸਥਾਰ, ਵਪਾਰਕ ਸੰਪਤੀ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ, ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਕੋਈ ਸਮਾਨ ਅੰਤ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਅਤੇ ਵਪਾਰਕ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਲਏ ਗਏ ਕੋਈ ਵੀ ਕਰਜ਼ੇ।</p>
		B) ਸਥਿਰ ਵਿਆਜ ਦਰ

**ਸੂਚਨਾ ਪੁਸਤਿਕਾ**

		<p>ਸਹਿਕਰਜ਼ਦਾਰ(ਰਾਂ) ਦੇ ਨਾਲ ਜਾਂ ਬਿਨਾਂ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਅਤੇਜਾਂ ਗੈਰ-ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹੋਮ ਲੋਨ ਲਈ, ਆਪਣੇ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਤੋਂ ਕੀਤੇ ਗਏ ਅੰਸ਼ਿਕ ਜਾਂ ਪੂਰੇ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨਾਂ ਦੇ ਕਾਰਨ ਕੋਈ ਖਰਚਾ ਭੁਗਤਾਨ ਯੋਗ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 5%+ ਜੀਐਸਟੀ ਜਿਵੇਂ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ ਪੂਰਵ-ਅਦਾਇਗੀ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਪੂਰੇ ਜਾਂ ਅੰਸ਼ਿਕ ਦੇ ਸਿਧਾਂਤ 'ਤੇ ਲਗਾਏ ਜਾਣਗੇ, ਜੇ ਲੋਨ ਬੰਦ ਹੋ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਪਹਿਲੇ ਵਿਤਰਨ ਦੇ 12 ਮਹੀਨਿਆਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਪੂਰਵ-ਅਦਾਇਗੀ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।</li> <li>2. 3% + ਜੀਐਸਟੀ ਜਿਵੇਂ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ ਪੂਰਵ-ਅਦਾਇਗੀ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਪੂਰੇ ਜਾਂ ਅੰਸ਼ਿਕ ਦੇ ਸਿਧਾਂਤ 'ਤੇ ਲਗਾਏ ਜਾਣਗੇ, ਜੇ ਲੋਨ ਬੰਦ ਹੋ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਪਹਿਲੇ ਵਿਤਰਨ ਦੇ 12 ਮਹੀਨਿਆਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਪੂਰਵ-ਅਦਾਇਗੀ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।</li> </ol> <p>ਇਸ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਸ਼ਬਦ "ਆਪਣੇ ਸ਼੍ਰੇਣੀ" ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਬੈਂਕ ਐਚਐਫਸੀਐਨਬੀਐਫਸੀ ਜਾਂ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਤੋਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕੋਈ ਹੋਰ ਸ਼੍ਰੇਣੀ। ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਅਜਿਹੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਨ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੋਵੇਗੀ ਜੋ ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਦੇ ਸਮੇਂ ਫੰਡਾਂ ਦੇ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਦਾ ਪਤਾ ਲਗਾਉਣ ਲਈ ਢੁਕਵੀਂ ਅਤੇ ਉਚਿਤ ਸਮਝੀ ਜਾ ਸਕੇ।</p>
		<p>ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਉੱਪਰ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ ਹੈ ਅੰਸ਼ਿਕ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਖਰਚੇ ਇਸ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦੀ ਮਿਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹਨ, ਹਾਲਾਂਕਿ ਉਹ Aavas ਦੀਆਂ ਪ੍ਰਚਲਿਤ ਨੀਤੀਆਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਬਦਲਾਅ ਅਧੀਨ ਹਨ ਅਤੇ ਇਸਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸਮੇਂ ਸਮੇਂ ਤੇ ਵੱਖੇ ਵੱਖਰੇ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਮੌਜੂਦਾ ਖਰਚਿਆਂ ਲਈ <a href="http://www.aavas.in">www.aavas.in</a> 'ਤੇ ਜਾਣ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।</p>
2	ਚੈਂਕਈਸੀਸਏਸੀਐਚ ਬਾਊਂਸ ਚਾਰਜ (ਪ੍ਰਤੀ ਇੰਸਟਰੂਮੈਂਟਲੈਣ-ਦੇਣ)	500/- ਜਮਾਂ ਜੀਐਸਟੀ ਜੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ
3	ਅਦਾ ਨਾ ਕੀਤੇ ਗਏ ਪੀ.ਈ.ਐਮ.ਆਈ/ਈਐਮਆਈ 'ਤੇ ਵਿਆਜ	ਬਕਾਇਆ ਪੀ.ਈ.ਐਮ.ਆਈ/ਈਐਮਆਈ ਦੇ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਸੁਧਾਰ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੱਕ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀ ਦਰ 'ਤੇ ਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

4	ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਖਰਚੇ	ਈਐਮਆਈ ਪੀਈਐਮਆਈ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਸੰਖਿਆ ਲਈ 5% ਪ੍ਰਤੀ ਸਾਲ ਜਮਾਂ ਜੀਐਸਟੀ, ਜੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ।
5	ਇਹਨਾਂ ਲਈ ਹੋਰ ਜ਼ਰਮਾਨਾ ਖਰਚੇ: a) ਸਕਿਊਰਿਟੀ ਦੀ ਸਿਰਜਣਾ ਜਾਂ ਰਜਿਸਟਰ ਖਰਚੇ ਜਾਂ ਸਕਿਊਰਿਟੀ ਦੀ ਨਿਰੰਤਰਤਾ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਗੈਰ-ਪਾਲਣਾ b) ਗੈਰ-ਪਾਲਣਾ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਜਾਂ ਪਦਾਰਥਕ ਪੇਸ਼ਕਾਰੀਆਂ ਅਤੇ ਵਾਰੰਟੀਆਂ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ c) ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀ ਧਾਰਾ ਦੀ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਵਿੱਚ ਡਿਫਾਲਟ	ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ 'ਤੇ ਡਿਫਾਲਟ ਦੇ ਦਿਨਾਂ ਲਈ 1% (ਜੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ ਤਾਂ GST ਸਮੇਤ), ਜੇ ਇਸਨੂੰ ਡਿਫਾਲਟ ਰੋਕਣ ਲਈ ਉਚਿਤ ਸਮਝਿਆ ਜਾਵੇ। ਇਸ ਚਾਰਜ 'ਤੇ ਕੋਈ ਵਾਧੂ ਸੂਧ ਨਹੀਂ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।
6	ਪ੍ਰਾਪਰਟੀ ਪੇਪਰਾਂ ਦੀ ਕਾਪੀ	600/- + ਜੀਐਸਟੀ
7	ਕਰਜ਼ਾ/ਵੰਡ ਰੱਦ ਕਰਨ ਦੇ ਖਰਚੇ*	1. 10 ਲੱਖ ਤੱਕ ਦੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੀ ਰਕਮ ਲਈ - 1,500/- ਰੁਪਏ + ਜੀਐਸਟੀ 2. 10 ਲੱਖ ਤੋਂ 25 ਲੱਖ ਤੱਕ ਦੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੀ ਰਕਮ ਲਈ - 2,500/- ਰੁਪਏ + ਜੀਐਸਟੀ 3. 25 ਲੱਖ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੀ ਰਕਮ ਲਈ - 5,000/- ਰੁਪਏ + ਜੀਐਸਟੀ
8	ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਖਰਚੇ	500 ਜਮਾਂ ਲਾਗੂ ਟੈਕਸ (ਜੀਐਸਟੀ) ਅਤੇ ਹੋਰ ਕਾਨੂੰਨੀ ਟੈਕਸ
9	ਲੋਨ ਪੂਰਵਭੁਗਤਾਨਕਲੋਜ਼ਰ (ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ) ਬਿਆਨ ਐਸਓਏ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਅਨੁਸੂਚੀ ਖਰਚੇ	600/- + ਜੀਐਸਟੀ (ਤਿਮਾਹੀ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਐਸ.ਓ.ਏ. ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਨਜ਼ਦੀਕੀ ਲੋਨ ਸ਼ਾਖਾ ਜਾਂ ਆਵਾਸ ਲੋਨ ਐਪ 'ਤੇ ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਧ ਹੈ।)
10	ਕੁਲੈਕਸ਼ਨ ਫਾਲੋ ਅੱਪ ਚਾਰਜ	ਗਾਹਕ ਦੇ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਨਿੱਜੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਣ ਲਈ 300/- ਰੁਪਏ + GST ਤੱਕ
11	ਸਵਿੱਚਕਮੈਂਟ • ਫਲੋਟਿੰਗ ਤੋਂ ਫਲੋਟਿੰਗ ਵਿਆਜ ਦਰ	ਮੂਲ ਬਕਾਇਆ (ਪੀਓਐਸ) 'ਤੇ 2% + ਜੀਐਸਟੀ ਤੱਕ

	<ul style="list-style-type: none"> <li>ਸਥਿਰ ਦਰ ਤੋਂ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰ ਜਾਂ ਉਲਟਾ</li> <li>ਸਥਿਰ ਤੋਂ ਸਥਿਰ ਵਿਆਜ ਦਰ</li> </ul>	
12	ਚੈਕਐਚਏਸੀਐਚ ਸਵੈਪਿੰਗ ਖਰਚੇ (ਪ੍ਰਤੀ ਸੈਂਟ):	
a.	ਪੀਡੀਸੀ ਤੋਂ ਪੀਡੀਸੀ	1200 + ਜੀਐਸਟੀ
b.	ਪੀਡੀਸੀ ਤੋਂ ਪੀਡੀਸੀ	ਨਿੱਲ
c.	ਏਸੀਐਚ ਤੋਂ ਏਸੀਐਚ	ਨਿੱਲ
d.	ਏਸੀਐਚ ਤੋਂ ਪੀਡੀਸੀ	1200 + ਜੀਐਸਟੀ
13	ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਖਰਚੇ	ਨਿੱਲ
14	ਵਸੂਲੀ (ਕਾਠੂਨੀ / ਮਾਲਕੀ ਅਤੇ ਸਹਾਇਕ ਖਰਚੇ)	ਅਸਲ ਖਰਚੇ ਅਨੁਸਾਰ + ਜੀਐਸਟੀ (ਜਿੱਥੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ)
	<b>ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਦੇ ਸਮੇਂ ਖਰਚੇ:</b>	
15	ਨਕਦੀ ਸੰਭਾਲਣ ਦੇ ਖਰਚੇ (ਪ੍ਰੀਕਲੋਜ਼ਰ)	ਨਕਦੀ ਸੰਭਾਲਣ ਲਈ ਪ੍ਰਤੀ ਹਜ਼ਾਰ 5 ਰੁਪਏ ਤੱਕ + GST
16	ਸੀਈਆਰਐਸਏਆਈ: ਲੋਨ ਬੰਦ ਕਰਨ ਦੇ ਸਮੇਂ: - ਚਾਰਜ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ (ਹੱਕ ਹਟਾਉਣ)	ਨਿੱਲ

\*ਜਿਵੇਂ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ

ਨੋਟ: ਭਾਰਤ ਸਰਕਾਰ ਨੇ 1 ਜੁਲਾਈ, 2017 ਤੋਂ ਗੁਡਸ ਅਤੇ ਸਰਵਿਸ ਟੈਕਸ (GST) ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਹੈ। ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ, ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਵੱਲੋਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਸੇਵਾ ਕਰ (ਸਹਿਤ ਸੈਸ) 15% ਨੂੰ GST ਦੀ 18% ਦਰ ਨਾਲ ਬਦਲ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

**D. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ:-**

ਆਵਾਸ ਫਾਈਨਾਨਸੀਅਰਸ ਲਿਮਿਟੇਡ ਵਿੱਚ, ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦਾ ਸਭ ਤੋਂ ਵਧੀਆ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ 'ਤੇ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਰੱਖਦੇ ਹਾਂ। ਅਸੀਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੱਕ ਆਸਾਨ ਪਹੁੰਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੇ ਹਾਂ, ਨਾਲ ਹੀ ਉਹਨਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਤਰੀਕੇ ਵੀ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਵਾਉਂਦੇ ਹਾਂ।

**ਕਦਮ 1:**

ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਕੋਈ ਵੀ ਪੀੜਤ ਗਾਹਕ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸੰਬੰਧਤ ਸ਼ਾਖਾ ਮੁਖੀ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦਾ ਹੈ (ਸ਼ਾਖਿਆਂ ਦੇ ਪਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹਨ) ਕੰਮ ਦੇ ਸਮੇਂ ਦੌਰਾਨ, ਸਵੇਰੇ 9:30 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 6:30 ਵਜੇ ਤੱਕ।

ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਬ੍ਰਾਂਚ ਸਤਰ 'ਤੇ ਸੁਲਝਾਈ ਨਾ ਜਾਵੇ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਇਸਦੇ ਲਈ ਅੱਗੇ ਵੀ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ:

ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਕੇਂਦਰ ਨੰਬਰ: - +91-0141-6618888

ਕਸਟਮਰ ਕੇਅਰ ਈ-ਮੇਲ ਆਈਡੀ: - [customercare@aavas.in](mailto:customercare@aavas.in)

ਜੇ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਸ਼ਾਖਾ/ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਸੈੱਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ 15 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਵਾਬ ਭੇਜਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ।

**ਕਦਮ 2:**

ਜੇ ਸ਼ਾਖਾ/ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ 15 ਦਿਨਾਂ ਵਿੱਚ ਮੁੱਦੇ ਦਾ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਕਰ ਪਾਉਂਦੇ, ਤਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਕੋਲ ਇਹ ਵਿਕਲਪ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਪੀੜਤੀਆਂ ਸੰਭਾਲਣ ਲਈ ਨਿਯੁਕਤ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਕੋਲ ਇਸ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਵਧਾ ਸਕਦੇ ਹਨ

**ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਪ੍ਰਤਿਭਾ ਸ਼ਰਮਾ (ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ)**

201-202, 2<sup>nd</sup> ਫਲੋਰ, ਸਾਊਥਐਂਡ ਸਕੇਅਰ

ਮਾਨਸਰੋਵਰ ਇੰਡਸਟ੍ਰੀਅਲ ਏਰੀਆ, ਜੈਪੁਰ-302020

ਈ-ਮੇਲ ਆਈ ਡੀ: [pratibha.sharma@aavas.in](mailto:pratibha.sharma@aavas.in)

ਆਫਿਸ: +91 141-4659230

ਮੋਬਾਇਲ: +91 8003999547

ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਇਹ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਾਰ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਅਨੁਸਾਰ ਮਾਮਲੇ ਨੂੰ 15 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸੁਲਝਾ ਲਏ।

**ਕਦਮ 3:**

ਉਪਰੋਕਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ/ਚੈਨਲਾਂ ਨੂੰ ਅਪਣਾਉਣ ਦੇ ਬਾਅਦ, ਜੇ ਗਾਹਕ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਜਾਂ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਸਮੇਂ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਪ੍ਰਾਪਤ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਪਤੇ 'ਤੇ ਨੈਸ਼ਨਲ ਹਾਊਸਿੰਗ ਬੈਂਕ ਕੋਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਲਿਖ ਸਕਦਾ ਹੈ:

**ਨੈਸ਼ਨਲ ਹਾਊਸਿੰਗ ਬੈਂਕ,**

ਵਿਨਿਯਮ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਵਿਭਾਗ,  
(ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਸੈੱਲ)  
4<sup>th</sup> ਫਲੋਰ, ਕੋਰ-5A, ਇੰਡੀਆ ਹੈਬਿਟੈਟ ਸੈਂਟਰ,  
ਲੋਧੀ ਰੋਡ, ਨਿਊ ਦਿੱਲੀ-110 003

ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਾਰ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਲਿੰਕ <https://grids.nhbonline.org.in> 'ਤੇ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਕੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਸੈੱਲ ਨਾਲ ਵੀ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

**E. ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ**

- ਕਿਸੇ ਵੀ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਜਾਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਤੁਸੀਂ ਕੰਮ ਦੇ ਸਮਿਆਂ 9:30 AM ਤੋਂ 6:30 PM ਦੌਰਾਨ ਹੇਠ ਦਿੱਤੇ ਤਰੀਕਿਆਂ ਰਾਹੀਂ ਕੰਪਨੀ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ.
  - ਆਪਣੇ ਨੇੜਲੇ ਸ਼ਾਖਾ ਦੇ ਬ੍ਰਾਂਚ ਮੈਨੇਜਰ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ
  - ਸਾਡੇ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਕੇਂਦਰ 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ: +91-0141-6618888
  - ਟੋਲ ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ: 1800 20 888 20
- ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਇਸ ਪਤੇ 'ਤੇ ਲਿਖ ਵੀ ਸਕਦੇ ਹੋ [customercare@aavas.in](mailto:customercare@aavas.in)



## ਸੂਚਨਾ ਪੁਸਤਿਕਾ



### F. ਹੋਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ: -

ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਸਧਾਰਣ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਪੁਸਤਿਕਾ ਦੀ ਧਾਰਾ A ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕੋਈ ਹੋਰ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਨਹੀਂ ਕਰਦੀ।

### G. ਆਮ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਲਈ ਸਮਾਂ ਮਾਪਦੰਡ:

ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਮਾਪਦੰਡ ਆਮ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਲਈ ਲੱਗਣ ਵਾਲੇ ਮਿਆਰੀ ਸਮੇਂ ਦਾ ਅੰਦਾਜ਼ਾ ਦਿੰਦੇ ਹਨ: -

ਕ੍ਰਮ ਸੰਖਿਆ	ਲੈਣ-ਦੇਣ	ਮਾਪਦੰਡ
1	ਲੋਨ ਖਾਤੇ ਦੀ ਸਟੇਟਮੈਂਟ/ ਲੋਨ ਦੀ ਅਗਾਊਂ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਕੇ ਬੰਦ ਕਰਨਾ	21 ਕਾਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਵਿੱਚ
2	ਟਾਈਟਲ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਨਕਲ	15 ਕਾਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਵਿੱਚ
3	EMI ਦੀ ਨਕਦ ਰਸੀਦ	ਕਾਊਂਟਰ 'ਤੇ
4	ਕਰਜ਼ਾ ਬੰਦ ਹੋਣ 'ਤੇ ਅਸਲੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਵਾਪਸੀ/ਸੂਚਨਾ	ਕਰਜ਼ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਦਾਇਗੀ / ਨਿਪਟਾਰੇ ਤੋਂ ਬਾਅਦ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ
5	ਕੋਈ ਐਤਰਾਜ਼ ਨਹੀਂ ਪ੍ਰਮਾਣ ਪੱਤਰ	15 ਕਾਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਵਿੱਚ

## H. 'ਆਪਣੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਜਾਣੇ' ਅਤੇ 'ਮਨੀ ਲਾਂਡਰਿੰਗ ਰੋਕਥਾਮ ਉਪਾਵਾਂ' ਸੰਬੰਧੀ ਨੀਤੀ

### 1. ਭੂਮਿਕਾ ਅਤੇ ਨਿਯਮਕ ਢਾਂਚਾ

(i) ਆਵਾਸ ਫਾਇਨੈਂਸਿਅਰਜ਼ ਲਿਮਿਟੇਡ ("ਕੰਪਨੀ/ਆਵਾਸ") ਇੱਕ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਇਨੈਂਸ ਕੰਪਨੀ ਹੈ ਜਿਸ ਨੂੰ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (RBI) ਦੁਆਰਾ ਨਿਯਮਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਜੋ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਆਵਾਸ ਬੈਂਕ (NHB) ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਹੇਠ ਹੈ। ਇਸ ਅਨੁਸਾਰ, ਇਹ ਜਾਣੇ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕ (KYC) ਅਤੇ ਮਨੀ ਲਾਂਡਰਿੰਗ ਵਿਰੋਧੀ (AML) ਨੀਤੀ ("ਨੀਤੀ") ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਕਾਨੂੰਨਾਂ, ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਤਿਆਰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ, ਜੋ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੋਧੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ:

- ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ-ਜਾਣੇ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕ) ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼, 2025, ਜੋ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਇਨੈਂਸ ਕੰਪਨੀਆਂ (HFCs) 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੇ ਹਨ ("RBI ਮਾਸਟਰ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼"),
- ਧਨ ਸ਼ੋਧਨ ਰੋਕਥਾਮ ਕਾਨੂੰਨ, 2002 ("PMLA"),
- ਧਨ ਸ਼ੋਧਨ ਰੋਕਥਾਮ (ਰਿਕਾਰਡ ਦੀ ਸੰਭਾਲ) ਨਿਯਮ, 2005 ("PMLA"), ਅਤੇ
- RBI, NHB ਅਤੇ ਹੋਰ ਕਾਨੂੰਨੀ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਵੱਲੋਂ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀਆਂ ਲਾਗੂ ਸਰਕੁਲਰਾਂ, ਸੂਚਨਾਵਾਂ, ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਅਤੇ ਸਪਸ਼ਟੀਕਰਨ।

(ii) ਇਸ ਨੀਤੀ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਇਹ ਹੈ ਕਿ:

- ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਕਿ ਸਾਰੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਗਾਹਕ ਪਹਿਚਾਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ("CIP") / ਗਾਹਕ ਯੋਗਤਾ ਜਾਂਚ ("CDD") / ਵਧੀਕ ਯੋਗਤਾ ਜਾਂਚ ("EDD") ਦੇ ਉਪਾਅ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾ ਰਹੀ ਹੈ।
- ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਗਾਹਕ ਯੋਗਤਾ ਜਾਂਚ, ਜੋਖਮ ਪ੍ਰਬੰਧਨ, ਰਿਕਾਰਡ ਸੰਭਾਲ ਅਤੇ ਰਿਪੋਰਟਿੰਗ ਦੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਸੰਬੰਧੀ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਕੋਣ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਣਾ।
- ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਜਾਣ-ਬੁੱਝ ਕੇ ਜਾਂ ਅਣਜਾਣੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਮਨੀ ਲਾਂਡਰਿੰਗ, ਆਤੰਕਵਾਦੀ ਫੰਡਿੰਗ ਜਾਂ ਪ੍ਰਸਾਰ ਫੰਡਿੰਗ ਲਈ ਵਰਤੇ ਜਾਣ ਤੋਂ ਰੋਕਣਾ।
- ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਵਿੱਤੀ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਨੂੰ ਸਮਝਣ ਯੋਗ ਬਣਾਉਣ ਲਈ।
- ਉਚਿਤ ਜੋਖਮ-ਆਧਾਰਿਤ ਨਿਯੰਤਰਣ ਅਤੇ ਯੋਗਤਾ ਜਾਂਚ ਉਪਾਅ ਸਥਾਪਿਤ ਕਰਨ ਲਈ।
- ਸਾਰੇ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨੀ ਅਤੇ ਨਿਯਮਕ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨਾ।

(iii) ਇਸ ਨੀਤੀ ਨੂੰ ਆਵਾਸ ਫਾਇਨੈਂਸਿਅਰਜ਼ ਲਿਮਿਟੇਡ ਦੇ **ਡਾਇਰੈਕਟਰਾਂ ਦੇ ਬੋਰਡ ਨੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦਿੱਤੀ ਹੈ**।

(iv) NHB/RBI/ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਨਿਯਮਕ ਅਥਾਰਟੀ ਵੱਲੋਂ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਮੌਜੂਦਾ ਅਤੇ ਭਵਿੱਖ ਦੇ ਸਰਕੁਲਰ/ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼/ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ/ਗਾਈਡੈਂਸ ਨੋਟਸ ਕੰਪਨੀ ਦੀ KYC/AML ਨੀਤੀ ਲਈ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਬਲ ਹੋਣਗੇ ਅਤੇ ਇਹ ਨੀਤੀ ਦੇ ਸਮੱਗਰੀ ਨੂੰ ਅਗੇ ਵਧਾ ਦੇਣਗੇ।

## 2. ਪਰਿਭਾਸ਼ਾਵਾਂ

ਇਸ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਸ਼ਬਦਾਂ ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ, ਉਹਨਾਂ ਦਾ ਅਰਥ ਉਹੀ ਹੋਵੇਗਾ ਜੋ RBI ਦੇ ਮਾਸਟਰ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

(i) 'ਐਕਟ' ਅਤੇ 'ਨਿਯਮ' ਦਾ ਅਰਥ ਕ੍ਰਮਵਾਰ ਧਨ ਖੋਖਾਧੜੀ ਰੋਕਥਾਮ ਐਕਟ, 2002 ਅਤੇ ਧਨ ਖੋਖਾਧੜੀ ਰੋਕਥਾਮ (ਰਿਕਾਰਡ ਸੰਭਾਲਣ) ਨਿਯਮ, 2005, ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸੋਧਾਂ ਨਾਲ ਹੈ।

(ii) 'ਲਾਭਕਾਰੀ ਮਾਲਕ (BO):

a) ਜਿੱਥੇ ਗਾਹਕ ਇੱਕ ਕੰਪਨੀ ਹੋਵੇ, ਉੱਥੇ ਲਾਭਕਾਰੀ ਮਾਲਕ (BO) ਉਹ ਕੁਦਰਤੀ ਵਿਅਕਤੀ/ਵਿਅਕਤੀ ਹੁੰਦੇ ਹਨ, ਜੋ ਇਕੱਲੇ ਜਾਂ ਮਿਲਕੇ, ਰੱਖਦੇ ਹੋਣ ਜਾਂ ਹੋਰ ਢੰਗਾਂ ਰਾਹੀਂ ਨਿਯੰਤਰਣ ਕਰਦੇ ਹੋਣ।

ਵਿਆਖਿਆ: ਇਸ ਉਪ-ਧਾਰਾ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ-

- ਜੇ ਕਿਸੇ ਵਿਅਕਤੀ ਕੋਲ ਕੰਪਨੀ ਦੇ 10% ਤੋਂ ਵੱਧ ਸ਼ੇਅਰ, ਪੂੰਜੀ ਜਾਂ ਲਾਭ ਵਿੱਚ ਹਿੱਸਾ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਉਸਨੂੰ ਨਿਯੰਤਰਕ ਮਾਲਕੀ ਮੰਨਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- 'ਨਿਯੰਤਰਣ' ਵਿੱਚ ਡਾਇਰੈਕਟਰਾਂ ਦੀ ਬਹੁਗਿਣਤੀ ਨਿਯੁਕਤ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਜਾਂ ਨੀਤੀਗਤ ਫ਼ੈਸਲਿਆਂ 'ਤੇ ਨਿਯੰਤਰਣ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗਾ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸ਼ੇਅਰਹੋਲਡਿੰਗ, ਪ੍ਰਬੰਧਕੀ ਅਧਿਕਾਰਾਂ, ਸ਼ੇਅਰਹੋਲਡਰ ਸਮਝੌਤਿਆਂ ਜਾਂ ਵੋਟਿੰਗ ਸਮਝੌਤਿਆਂ ਰਾਹੀਂ ਮਿਲਿਆ ਅਧਿਕਾਰ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ।

b) ਜਿੱਥੇ ਗਾਹਕ ਇੱਕ ਭਾਗੀਦਾਰੀ ਫ਼ਰਮ ਹੋਵੇ, ਉੱਥੇ ਲਾਭਕਾਰੀ ਮਾਲਕ (BO) ਉਹ ਕੁਦਰਤੀ ਵਿਅਕਤੀ ਹੁੰਦੇ ਹਨ, ਜੋ ਇਕੱਲੇ ਜਾਂ ਮਿਲਕੇ, ਜਾਂ ਇੱਕ ਜਾਂ ਵੱਧ ਕਾਨੂੰਨੀ ਇਕਾਈਆਂ ਰਾਹੀਂ, ਭਾਗੀਦਾਰੀ ਦੀ ਪੂੰਜੀ ਜਾਂ ਮੁਨਾਫ਼ੇ ਵਿੱਚ 10 ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ ਤੋਂ ਵੱਧ ਮਾਲਕੀ ਜਾਂ ਹੱਕ ਰੱਖਦੇ ਹੋਣ ਜਾਂ ਹੋਰ ਢੰਗਾਂ ਰਾਹੀਂ ਨਿਯੰਤਰਣ ਕਰਦੇ ਹੋਣ।

ਵਿਆਖਿਆ: ਇਸ ਧਾਰਾ ਅਨੁਸਾਰ, ਨਿਯੰਤਰਣ ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਜਾਂ ਨੀਤੀ ਦੇ ਫ਼ੈਸਲਿਆਂ 'ਤੇ ਕਾਬੂ ਰੱਖਣ ਦਾ ਹੱਕ।

c) ਜਿੱਥੇ ਗਾਹਕ ਇੱਕ ਗੈਰ-ਨਿਗਮਿਤ ਸੰਘ ਜਾਂ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦਾ ਸਮੂਹ ਹੋਵੇ, ਉੱਥੇ ਲਾਭਕਾਰੀ ਮਾਲਕ (BO) ਉਹ ਕੁਦਰਤੀ ਵਿਅਕਤੀ ਹੁੰਦੇ ਹਨ, ਜੋ ਇਕੱਲੇ ਜਾਂ ਮਿਲਕੇ, ਜਾਂ ਇੱਕ ਜਾਂ ਵੱਧ ਕਾਨੂੰਨੀ ਇਕਾਈਆਂ ਰਾਹੀਂ, ਉਸਗੈਰ-ਨਿਗਮਿਤ ਸੰਘ ਜਾਂ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੇ ਸਮੂਹ ਦੀ ਸੰਪਤੀ, ਪੂੰਜੀ ਜਾਂ ਮੁਨਾਫ਼ੇ ਵਿੱਚ 15 ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ ਤੋਂ ਵੱਧ ਮਾਲਕੀ ਜਾਂ ਹੱਕ ਰੱਖਦੇ ਹੋਣ।

ਵਿਆਖਿਆ: 'ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੇ ਸਮੂਹ' ਵਿੱਚ ਸਮਿਤੀਆਂ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ। ਜਿੱਥੇ ਉਪਰੋਕਤ (a), (b) ਜਾਂ (c) ਅਧੀਨ ਕੋਈ ਕੁਦਰਤੀ ਵਿਅਕਤੀ ਪਛਾਣਿਆ ਨਹੀਂ ਗਿਆ, ਉੱਥੇ ਲਾਭਕਾਰੀ ਮਾਲਕ (BO) ਉਹ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕੁਦਰਤੀ ਵਿਅਕਤੀ ਹੈ ਜੋ ਸੀਨੀਅਰ ਮੈਨੇਜਿੰਗ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਪਦ ਧਾਰਨ ਕਰਦਾ ਹੈ।

d) ਜਿੱਥੇ ਗਾਹਕ ਇੱਕ ਟਰਸਟ ਹੈ, ਉੱਥੇ ਲਾਭਕਾਰੀ ਮਾਲਕਾਂ BO(s) ਦੀ ਪਛਾਣ ਵਿੱਚ ਟਰਸਟ ਦੇ ਲੇਖਕ, ਟਰਸਟੀ, ਉਹ ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਟਰਸਟ ਵਿੱਚ 10% ਜਾਂ ਉਸ ਤੋਂ ਵੱਧ ਹਿੱਸਾ ਹੈ, ਅਤੇ ਕੋਈ ਹੋਰ ਕੁਦਰਤੀ ਵਿਅਕਤੀ ਜੋ ਕੰਟਰੋਲ ਜਾਂ ਮਾਲਕੀ ਦੇ ਚੇਨ ਰਾਹੀਂ ਟਰਸਟ 'ਤੇ ਆਖਰੀ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਕਾਬੂ ਰੱਖਦਾ ਹੈ, ਦੀ ਪਛਾਣ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ।

(iii) 'ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਨਕਲ (Certified Copy)' – ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਨਕਲ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨਾ ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਕਿ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਆਧਾਰ ਨੰਬਰ ਦਾ ਸਬੂਤ (ਜਿੱਥੇ ਆਫਲਾਈਨ ਪੁਸ਼ਟੀ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ) ਜਾਂ ਅਧਿਕਾਰਿਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਵੈੱਬ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਨੂੰ ਮੂਲ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਨਾਲ ਤੁਲਨਾ ਕਰਨਾ, ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰਤ ਅਫਸਰ ਐਕਟ ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਪ੍ਰਾਵਧਾਨਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਨਕਲ 'ਤੇ ਇਸ ਤੁਲਨਾ ਨੂੰ ਦਰਜ ਕਰੇਗਾ। ਪਰੰਤੂ, ਜੇ ਗਾਹਕ ਨਾਨ-ਰੇਜਿਸਟਰਡ ਭਾਰਤੀ (NRIs) ਜਾਂ ਭਾਰਤੀ ਮੂਲ ਦੇ ਵਿਅਕਤੀ (PIOs) ਹਨ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਫ਼ਾਰਨ ਐਕਸਚੇਂਜ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ (ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ) ਨਿਯਮ, 2016 {FEMA 5 (R)} ਵਿੱਚ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਹੈ, ਤਾਂ ਵਿਕਲਪਕ ਤੌਰ 'ਤੇ, ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਕਿਸੇ ਇੱਕ ਵੱਲੋਂ ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਮੂਲ ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਨਕਲ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ:

- ਭਾਰਤ ਵਿੱਚ ਰਜਿਸਟਰ ਬੈਂਕਾਂ ਦੀਆਂ ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਦੇ ਮਨਜ਼ੂਰਸ਼ੁਦਾ ਅਧਿਕਾਰੀ,
- ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਬੈਂਕਾਂ ਦੀਆਂ ਉਹ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਭਾਰਤੀ ਬੈਂਕਾਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਹਨ,
- ਵਿਦੇਸ਼ ਵਿੱਚ ਨੋਟਰੀ ਪਬਲਿਕ,
- ਅਦਾਲਤੀ ਮੈਜਿਸਟ੍ਰੇਟ,
- ਜੱਜ,
- ਉਸ ਦੇਸ਼ ਵਿੱਚ ਭਾਰਤੀ ਦੂਤਾਵਾਸ / ਕੌਂਸੁਲੇਟ ਜਨਰਲ, ਜਿੱਥੇ ਗੈਰ-ਨਿਵਾਸੀ ਗਾਹਕ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ।

(iv) 'ਕੇਂਦਰੀ KYC ਰਿਕਾਰਡ ਰਜਿਸਟਰੀ (CKYCR)' ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਉਹ ਇਕਾਈ ਜੋ ਨਿਯਮਾਂ ਦੇ ਨਿਯਮ 2 (1) ਅਧੀਨ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ, ਜੋ ਗਾਹਕ ਦੇ KYC ਰਿਕਾਰਡ ਨੂੰ ਡਿਜ਼ੀਟਲ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ, ਸੰਭਾਲਣ, ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਰੱਖਣ ਅਤੇ ਮੁੜ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

(v) 'ਗਾਹਕ' ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਉਹ ਵਿਅਕਤੀ ਜੋ ਕੰਪਨੀ ਨਾਲ ਕਿਸੇ ਵਿੱਤੀ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਜਾਂ ਗਤੀਵਿਧੀ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਵਿੱਚ ਉਹ ਵਿਅਕਤੀ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ ਜਿਸ ਦੀ ਓਰੋਂ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਜਾਂ ਗਤੀਵਿਧੀ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਵਿਅਕਤੀ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ।

(vi) 'ਗਾਹਕ ਯੋਗ ਜਾਂਚ (Customer Due Diligence - CDD)' ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਭਰੋਸੇਯੋਗ ਅਤੇ ਸੁਤੰਤਰ ਪਹਿਚਾਣ ਸਰੋਤਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਕੇ ਗਾਹਕ ਅਤੇ ਲਾਭਕਾਰੀ ਮਾਲਕ (Beneficial Owner) ਦੀ ਪਛਾਣ ਅਤੇ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰਨਾ।

ਵਿਆਖਿਆ: CDD, ਵਿੱਚ ਇਹ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗਾ:

- ਗਾਹਕ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕਰਨਾ, ਭਰੋਸੇਯੋਗ ਅਤੇ ਸੁਤੰਤਰ ਪਹਿਚਾਣ ਸਰੋਤਾਂ ਰਾਹੀਂ ਉਸ ਦੀ ਪਹਿਚਾਣ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰਨਾ, ਅਤੇ ਜਿੱਥੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ ਉੱਥੇ ਵਪਾਰਕ ਸੰਬੰਧ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਅਤੇ ਇਰਾਦੇ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨਾ;
- ਗਾਹਕ ਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ ਅਤੇ ਉਸ ਦੀ ਮਲਕੀਅਤ ਤੇ ਨਿਯੰਤਰਣ ਨੂੰ ਸਮਝਣ ਲਈ ਉਚਿਤ ਕਦਮ ਚੁੱਕਣ;

c) ਇਹ ਪਤਾ ਲਗਾਉਣਾ ਕਿ ਗਾਹਕ ਕਿਸੇ ਲਾਭਕਾਰੀ ਮਾਲਕ ਦੀ ਓਰੋਂ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ ਜਾਂ ਨਹੀਂ, ਲਾਭਕਾਰੀ ਮਾਲਕ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਭਰੋਸੇਯੋਗ ਅਤੇ ਸੁਤੰਤਰ ਪਹਿਚਾਣ ਸਰੋਤਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਕੇ ਉਸ ਦੀ ਪਹਿਚਾਣ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰਨ ਲਈ ਸਾਰੇ ਉਚਿਤ ਕਦਮ ਚੁੱਕਣਾ।

(vii) 'ਗਾਹਕ ਪਛਾਣ' ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ CDD (ਗਾਹਕ ਯੋਗ ਜਾਂਚ) ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਵਧਾਉਣਾ।

(viii) 'ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ' ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਉਹ ਵਿਅਕਤੀ ਜੋ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਦੁਆਰਾ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਤਾਂ ਜੋ PML ਐਕਟ ਦੇ ਚੈਪਟਰ IV ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਲਾਗੂ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ, ਅਤੇ ਇਸ ਵਿੱਚ ਮੈਨੇਜਿੰਗ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਜਾਂ ਫੁੱਲ-ਟਾਈਮ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ।

(ix) 'ਡਿਜ਼ੀਟਲ KYC' ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰਤ ਅਫਸਰ ਗਾਹਕ ਦੀ ਲਾਈਵ ਫੋਟੋ ਅਤੇ ਸਰਕਾਰੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਮਾਨਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਂ ਆਧਾਰ ਰੱਖਣ ਦਾ ਸਬੂਤ (ਜਿੱਥੇ ਆਫਲਾਈਨ ਜਾਂਚ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ) ਖਿੱਚਦਾ ਹੈ, ਨਾਲ ਹੀ ਉਸ ਸਥਾਨ ਦੀ ਲੈਟੀਟਿਊਡ ਅਤੇ ਲਾਂਗਟੀਟਿਊਡ ਵੀ ਦਰਜ ਕਰਦਾ ਹੈ ਜਿੱਥੇ ਇਹ ਲਾਈਵ ਫੋਟੋ ਖਿੱਚੀ ਜਾ ਰਹੀ ਹੈ, ਐਕਟ ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਪ੍ਰਾਵਧਾਨਾਂ ਅਨੁਸਾਰ।

(x) 'ਸਮਤੁਲ ਇ-ਦਸਤਾਵੇਜ਼' ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਕਿਸੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦਾ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਸਮਤੁਲ, ਜੋ ਉਸ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਸੰਸਥਾ ਵੱਲੋਂ ਮਾਨਯੋਗ ਡਿਜ਼ੀਟਲ ਸਾਈਨ ਨਾਲ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੋਵੇ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਦੇ ਡਿਜ਼ੀਟਲ ਲੌਕਰ ਖਾਤੇ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਇੰਫਰਮੇਸ਼ਨ ਟੈਕਨੋਲੋਜੀ (ਡਿਜ਼ੀਟਲ ਲੌਕਰ ਸੁਵਿਧਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਮਧਯਸਥਾਂ ਦੁਆਰਾ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਸੰਰੱਖਣ ਅਤੇ ਰੀਟੇਨਸ਼ਨ) ਨਿਯਮ, 2016 ਦੇ ਨਿਯਮ 9 ਅਨੁਸਾਰ।

(xi) 'ਆਪਣੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਜਾਣੋ (KYC) ਪਹਿਚਾਣਕਰਤਾ' ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਉਹ ਵਿਲੱਖਣ ਨੰਬਰ ਜਾਂ ਕੋਡ ਜੋ ਕੇਂਦਰੀ KYC ਰਿਕਾਰਡ ਰਜਿਸਟਰੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਦੀ ਹੈ।

(xii) 'ਗੈਰ-ਮੁਖਾਬਲਾ ਗਾਹਕ' ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਉਹ ਗਾਹਕ ਜੋ NBFC ਦੀ ਸ਼ਾਖਾ/ਦਫ਼ਤਰ ਆਏ ਬਿਨਾਂ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਤਾਂ ਨਾਲ ਮਿਲੇ ਬਿਨਾਂ ਖਾਤੇ ਖੋਲ੍ਹਦੇ ਹਨ।

(xiii) 'ਸਰਕਾਰੀ ਤੌਰ ਤੇ ਮਾਨਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ (OVD)' ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਪਾਸਪੋਰਟ, ਡਰਾਈਵਿੰਗ ਲਾਇਸੈਂਸ, ਆਧਾਰ ਨੰਬਰ ਰੱਖਣ ਦਾ ਸਬੂਤ, ਚੋਣ ਆਯੋਗ ਭਾਰਤ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਵੋਟਰ ਆਈਡੈਂਟਿਟੀ ਕਾਰਡ, NREGA ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਜੋਬ ਕਾਰਡ ਜਿਸ 'ਤੇ ਰਾਜ ਸਰਕਾਰ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਦਸਤਖਤ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਅਤੇ ਨੈਸ਼ਨਲ ਪਾਪੂਲੇਸ਼ਨ ਰਜਿਸਟਰ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਪੱਤਰ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਨਾਮ ਅਤੇ ਪਤੇ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇ।

ਜਿਵੇਂ ਕਿ,

- a) ਜਿੱਥੇ ਗਾਹਕ ਆਪਣਾ ਆਧਾਰ ਨੰਬਰ ਰੱਖਣ ਦਾ ਸਬੂਤ OVD ਵਜੋਂ ਪੇਸ਼ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਉਹ ਇਸ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਪੇਸ਼ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜੋ ਯੂਨਿਕ ਆਈਡੈਂਟੀਫਿਕੇਸ਼ਨ ਅਥਾਰਟੀ ਆਫ ਇੰਡੀਆ (UIDAI) ਜਾਰੀ ਕਰਦੀ ਹੈ।
- b) ਜਦੋਂ ਗਾਹਕ ਇੱਕ OVD ਪੇਸ਼ ਕਰਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਹੋਇਆ ਪਤਾ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਸਮਤੁਲ ਇ-ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਪਤੇ ਦੇ ਸਬੂਤ ਦੇ ਸੀਮਿਤ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ OVD ਮੰਨੇ ਜਾਣਗੇ: -
- ਕਿਸੇ ਵੀ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ (ਬਿਜਲੀ, ਟੈਲੀਫੋਨ, ਪੋਸਟ-ਪੇਡ ਮੋਬਾਈਲ ਫੋਨ, ਪਾਈਪਡ ਗੈਸ, ਪਾਣੀ) ਦਾ ਯੂਟਿਲਿਟੀ ਬਿੱਲ ਜੋ ਦੇ ਮਹੀਨੇ ਤੋਂ ਪੁਰਾਣਾ ਨਾ ਹੋਵੇ;
  - ਜਾਇਦਾਦ ਜਾਂ ਮਿਊਂਸਿਪਲ ਟੈਕਸ ਰਸੀਦ;
  - ਪੈਨਸ਼ਨ ਜਾਂ ਪਰਿਵਾਰਕ ਪੈਨਸ਼ਨ ਭੁਗਤਾਨ ਆਦੇਸ਼ (PPOs) ਜੋ ਸਰਕਾਰੀ ਵਿਭਾਗਾਂ ਜਾਂ ਪਬਲਿਕ ਸੈਕਟਰ ਅੰਡਰਟੇਕਿੰਗਜ਼ ਦੁਆਰਾ ਸੇਵਾ ਤੋਂ ਰਿਟਾਇਰ ਹੋਏ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ, ਜੋ ਉਹਨਾਂ ਵਿੱਚ ਪਤਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇ;
  - ਨੌਕਰੀਦਾਤਾਂ ਵੱਲੋਂ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਰਹਾਇਸ਼ ਦਾ ਅਲਾਟਮੈਂਟ ਪੱਤਰ, ਜੋ ਰਾਜ ਸਰਕਾਰ ਜਾਂ ਕੇਂਦਰੀ ਸਰਕਾਰ ਦੇ ਵਿਭਾਗਾਂ, ਕਾਨੂੰਨੀ ਜਾਂ ਨਿਯਮਕ ਸੰਸਥਾਵਾਂ, ਪਬਲਿਕ ਸੈਕਟਰ ਅੰਡਰਟੇਕਿੰਗਜ਼, ਨਿਯਮਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕਮਰਸ਼ੀਅਲ ਬੈਂਕਾਂ, ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਅਤੇ ਸੂਚੀਬੱਧ ਕੰਪਨੀਆਂ ਵੱਲੋਂ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਅਜਿਹੇ ਨੌਕਰੀਦਾਤਾਵਾਂ ਨਾਲ ਲੀਵ ਅਤੇ ਲਾਇਸੈਂਸ ਐਗਰੀਮੈਂਟ ਜੋ ਸਰਕਾਰੀ ਰਿਹਾਇਸ਼ ਅਲਾਟ ਕਰਦੇ ਹੋਣ;
- c) ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਪਰੋਕਤ (b) ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਕੀਤੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਪੇਸ਼ ਕਰਨ ਤੋਂ ਤਿੰਨ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਮੌਜੂਦਾ ਪਤੇ ਨਾਲ OVD ਪੇਸ਼ ਕਰਨਾ ਹੋਵੇਗਾ।

ਵਿਆਖਿਆ: ਇਸ ਧਾਰਾ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ, ਕੰਪਨੀ ਇੱਕ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਨੂੰ OVD ਮੰਨੇਗੀ ਭਾਵੇਂ ਇਸ ਜਾਰੀ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਨਾਮ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਹੋ ਗਿਆ ਹੋਵੇ, ਜੇਕਰ ਇਹ ਬਦਲਾਅ ਰਾਜ ਸਰਕਾਰ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀ ਮੈਰਿਜ ਸਰਟੀਫਿਕੇਟ ਜਾਂ ਗਜ਼ਟ ਸੂਚਨਾ ਨਾਲ ਸਹਿਯੋਗਿਤ ਹੋਵੇ।

(xiv) 'ਆਫਲਾਈਨ ਜਾਂਚ' ਦਾ ਅਰਥ ਉਸੇ ਤਰ੍ਹਾਂ ਹੋਵੇਗਾ ਜਿਵੇਂ ਇਹ ਆਧਾਰ (ਵਿੱਤੀ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸਬਸਿਡੀਜ਼, ਲਾਭਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਡਿਲਿਵਰੀ) ਐਕਟ, 2016 (18 of 2016) ("ਆਧਾਰ ਐਕਟ") ਦੇ ਧਾਰਾ 2 ਦੀ ਧਾਰਾ (pa) ਵਿੱਚ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

(xv) 'ਚਲ ਰਹੀ ਯੋਗ ਜਾਂਚ (On-going Due Diligence)' ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਖਾਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਨਿਯਮਤ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕਰਨਾ ਤਾਂ ਜੋ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ ਕਿ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਗਾਹਕਾਂ, ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੋਫਾਈਲ ਅਤੇ ਫੰਡ/ਧਨ ਦੇ ਸਰੋਤ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨਾਲ ਸੰਗਤ ਹਨ।

(xvi) 'ਨਿਯਮਤ ਅਪਡੇਟ (Periodic Updation)' ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਉਹ ਕਦਮ ਜੋ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਚੁੱਕੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ ਕਿ CDD ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਧੀਨ ਇਕੱਠੇ ਕੀਤੇ ਗਏ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਡੇਟਾ ਜਾਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਪਡੇਟ ਅਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਰਹਿਣ, ਜਿਸ ਲਈ ਮੌਜੂਦਾ ਰਿਕਾਰਡ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਉਸ ਅਵਧੀ ਅਨੁਸਾਰ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਜੋ RBI ਵੱਲੋਂ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ।

(xvii) 'ਵਿਅਕਤੀ (Person)' ਦਾ ਅਰਥ ਉਸੇ ਤਰ੍ਹਾਂ ਹੈ ਜੋ ਐਕਟ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ:

- ਇੱਕ ਵਿਅਕਤੀ,
- ਇੱਕ ਹਿੰਦੂ ਅਵਿਭਾਜਤ ਪਰਿਵਾਰ,
- ਇੱਕ ਕੰਪਨੀ,
- ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦਾ ਇੱਕ ਸੰਗਠਨ ਜਾਂ ਸਮੂਹ, ਚਾਹੇ ਇਸਨੂੰ ਕਾਨੂੰਨੀ ਰੂਪ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਨਾ ਹੋਵੇ,
- ਹਰ ਕ੍ਰਿਤ੍ਰਮ ਨਿਆਂਕ ਵਿਅਕਤੀ, ਜੋ ਉਪਰੋਕਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ (a ਤੋਂ e) ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਆਉਂਦਾ, ਅਤੇ
- ਉਪਰੋਕਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ (a ਤੋਂ f) ਦੁਆਰਾ ਮਾਲਕੀ ਵਾਲੀ ਜਾਂ ਨਿਯੰਤਰਿਤ ਕੋਈ ਵੀ ਏਜੰਸੀ, ਦਫ਼ਤਰ ਜਾਂ ਸ਼ਾਖਾ.

(xviii) 'ਮੁੱਖ ਅਧਿਕਾਰੀ (Principal Officer)' ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਉਹ ਅਧਿਕਾਰੀ ਜੋ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਵੱਲੋਂ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਅਤੇ ਜੋ ਨਿਯਮਾਂ ਦੇ ਨਿਯਮ 8 ਅਨੁਸਾਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦਾ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੁੰਦਾ ਹੈ.

(xix) 'ਸ਼ੱਕਸਪਦ ਲੈਣ-ਦੇਣ (Suspicious transaction)' ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ 'ਲੈਣ-ਦੇਣ', ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕੀਤੀ ਗਈ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ, ਚਾਹੇ ਇਹ ਨਕਦ ਵਿੱਚ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਨਾ ਹੋਵੇ, ਜੋ ਇੱਕ ਭਲੇ ਮਨ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ ਲਈ:

- ਇਹ ਸ਼ੱਕ ਦਾ ਉਚਿਤ ਕਾਰਨ ਪੈਦਾ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਇਸ ਵਿੱਚ ਐਕਟ ਦੀ ਸੂਚੀਬੱਧ ਅਪਰਾਧ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਰਾਸ਼ੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਭਾਵੇਂ ਮੁਲਯ ਕੀ ਹੋਵੇ; ਜਾਂ
  - ਇਹ ਅਸਧਾਰਣ ਜਾਂ ਬੇਵਜ੍ਹਾਂ ਜਟਿਲ ਪਰਿਸਥਿਤੀਆਂ ਵਿੱਚ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਲੱਗਦਾ ਹੈ; ਜਾਂ
  - ਇਸ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਆਰਥਿਕ ਤਰਕ ਜਾਂ ਭਲਾ ਮਨ ਵਾਲਾ ਉਦੇਸ਼ ਨਹੀਂ ਦਿੱਸਦਾ; ਜਾਂ
  - ਇਹ ਸ਼ੱਕ ਦਾ ਉਚਿਤ ਕਾਰਨ ਪੈਦਾ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਇਸ ਵਿੱਚ ਆਤੰਕਵਾਦ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਦੀ ਫੰਡਿੰਗ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ.
- ਵਿਆਖਿਆ: ਆਤੰਕਵਾਦ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਦੀ ਫੰਡਿੰਗ ਵਾਲੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਉਹ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦੇ ਹਨ ਜੋ NBFC ਨੂੰ ਸ਼ੱਕ ਹੈ ਕਿ ਇਹ ਧਨ ਆਤੰਕਵਾਦ, ਆਤੰਕਵਾਦੀ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਆਤੰਕਵਾਦੀ, ਆਤੰਕਵਾਦੀ ਸੰਗਠਨ ਜਾਂ ਉਹਨਾਂ ਵੱਲੋਂ ਜੋ ਆਤੰਕਵਾਦ ਦੀ ਫੰਡਿੰਗ ਕਰਦੇ ਹਨ ਜਾਂ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰ ਰਹੇ ਹਨ, ਨਾਲ ਜੁੜਿਆ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਵਰਤਿਆ ਜਾਣਾ ਹੈ। (xix) 'ਲੈਣ-ਦੇਣ (Transaction)' ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਖਰੀਦ, ਵਿਕਰੀ, ਕਰਜ਼ਾ, ਜ਼ਮਾਨਤ, ਉਪਹਾਰ, ਤਬਾਦਲਾ, ਡਿਲਿਵਰੀ ਜਾਂ ਇਸਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਅਤੇ ਇਸ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ:

(xx) 'ਵੀਡੀਓ ਅਧਾਰਿਤ ਗਾਹਕ ਪਛਾਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ (V-CIP)': ਇੱਕ ਵਿਕਲਪਕ ਤਰੀਕਾ ਜਿਸ ਰਾਹੀਂ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰਤ ਅਫਸਰ ਗਾਹਕ ਦੀ ਪਛਾਣ ਫੇਸੀਅਲ ਰਿਕਗਨੀਸ਼ਨ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਯੋਗ ਜਾਂਚ (CDD) ਨਾਲ ਕਰਦਾ ਹੈ. ਇਹ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਇੱਕ ਸੁਚੱਜਾ, ਸੁਰੱਖਿਅਤ, ਲਾਈਵ, ਸੁਚਿਤ-ਸਹਿਮਤੀ ਅਧਾਰਿਤ ਆਡੀਓ-ਵਿਜ਼ੁਅਲ ਇੰਟਰੈਕਸ਼ਨ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਜੋ CDD ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਪਹਿਚਾਣ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਸਹੀਤਾ ਨੂੰ ਸੁਤੰਤਰ ਜਾਂਚ ਰਾਹੀਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦਾ ਆਡਿਟ ਟਰੇਲ ਬਣਾਈ ਰੱਖ ਕੇ ਪੜਤਾਲ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ.

(xxii) 'ਵਾਕ-ਇਨ ਗਾਹਕ (Walk-in Customer)' ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਉਹ ਵਿਅਕਤੀ ਜਿਸਦਾ ਕੰਪਨੀ ਨਾਲ ਖਾਤਾ ਅਧਾਰਿਤ ਸੰਬੰਧ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਪਰ ਜੋ ਕੰਪਨੀ ਨਾਲ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਕਰਦਾ ਹੈ।

### 3. ਨੀਤੀ ਦੇ ਤੱਤ

KYC ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਚਾਰ ਮੁੱਖ ਤੱਤ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ:

- (i) ਗਾਹਕ ਸਵੀਕਾਰਤਾ ਨੀਤੀ
- (ii) ਜੋਖਮ ਪ੍ਰਬੰਧਨ
- (iii) ਗਾਹਕ ਪਛਾਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ (CIP); ਅਤੇ
- (iv) ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ

### 4. ਗਾਹਕ ਸਵੀਕਾਰਤਾ ਨੀਤੀ

ਇਸ ਗੱਲ ਦੀ ਸਾਰਵਜਨਿਕਤਾ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ ਕਿ ਗਾਹਕ ਸਵੀਕਾਰਤਾ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਕੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਮੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ:

- (a) ਕੋਈ ਖਾਤਾ ਗੁਪਤ ਜਾਂ ਕਿਰਤਿਮ/ਬੇਨਾਮੀ ਨਾਮ 'ਤੇ ਨਹੀਂ ਖੋਲਿਆ ਜਾਂਦਾ;
- (b) ਜਿੱਥੇ ਕੰਪਨੀ ਯੋਗ CDD ਉਪਾਇਆ ਨਹੀਂ ਲਗਾ ਸਕਦੀ, ਚਾਹੇ ਗਾਹਕ ਦੀ ਅਸਹਿਯੋਗਤਾ ਕਰਕੇ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਦਸਤਾਵੇਜ਼/ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਭਰੋਸੇਯੋਗਤਾ ਨਾ ਹੋਣ ਕਾਰਨ, ਉੱਥੇ ਕੋਈ ਖਾਤਾ ਨਹੀਂ ਖੋਲਿਆ ਜਾਂਦਾ। ਜਦੋਂ ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਸਬੰਧੀ ਲਾਗੂ ਯੋਗ CDD ਉਪਾਇਆ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਮਰੱਥ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਦੋਂ ਲੋੜ ਪੈਣ 'ਤੇ ਕੰਪਨੀ STAR ਦਰਜ ਕਰਨ ਬਾਰੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰੇਗੀ।
- (c) CDD ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦਾ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ ਕੋਈ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਜਾਂ ਖਾਤਾ ਅਧਾਰਿਤ ਸੰਬੰਧ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ।
- (d) ਗਾਹਕ/ਅਧਿਕਾਰਤ ਦਸਤਖਤ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਵਿਅਕਤੀ ਬਾਲਿਗ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ (ਜਾਂਦਾ ਕਿ 18 ਸਾਲ ਜਾਂ ਉਸ ਤੋਂ ਵੱਧ) ਅਤੇ ਭਾਰਤੀ ਠੇਕਾ ਐਕਟ ਅਨੁਸਾਰ ਠੇਕੇ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣ ਲਈ ਅਯੋਗ ਨਹੀਂ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ।
- (e) ਗਾਹਕ/ਅਧਿਕਾਰਤ ਦਸਤਖਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ/ਲਾਭਕਾਰੀ ਮਾਲਕ ਦਾ ਨਾਮ ਜਾਂ ਪਛਾਣ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਜਾਂ ਇਕਾਈ ਨਾਲ ਮਿਲਣ ਨਹੀਂ ਚਾਹੀਦੀ, ਜਿਸ ਦਾ ਨਾਮ ਸੰਕਟ ਸੂਚੀਆਂ/ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਸੂਚੀਆਂ/ਹੋਰ ਸੂਚੀਆਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇ ਜੋ ਸੰਯੁਕਤ ਰਾਸ਼ਟਰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਕੌਂਸਲ (UNSC) /RBI/FIU-IND/ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਨਿਯਮਕ ਅਥਾਰਟੀ ਵੱਲੋਂ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੰਸ਼ੋਧਿਤ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ।
- (f) ਲੋਨ ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਦੇ ਸਮੇਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਤ ਅਪਡੇਟ ਦੌਰਾਨ KYC ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਇਸ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ।
- (g) ਵਿਕਲਪਿਕ ਵਾਧੂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸਪਸ਼ਟ ਸਹਿਮਤੀ ਨਾਲ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।
- (h) ਨਵੀਂ ਗਾਹਕ ਸੰਬੰਧ ਬਣਾਉਂਦੇ ਸਮੇਂ (ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਅਤੇ ਗੈਰ-ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਦੋਵਾਂ) ਅਤੇ ਮੌਜੂਦਾ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਇੱਕ ਵਿਲੱਖਣ ਗਾਹਕ ਪਛਾਣ ਕੋਡ (UCIC) ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

## ਸੂਚਨਾ ਪੁਸਤਿਕਾ

- (i) ਕੰਪਨੀ ਯੋਗ CDD ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਵਿਲੱਖਣ ਗਾਹਕ ਪਛਾਣ ਕੋਡ (UCIC) ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਕਰੇਗੀ। ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ, ਜੇ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਮੌਜੂਦਾ KYC ਅਨੁਕੂਲ ਗਾਹਕ ਹੋਰ ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਣਾ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਹੋਰ ਕਿਸੇ ਉਤਪਾਦ ਜਾਂ ਸੇਵਾ ਦਾ ਲਾਭ ਲੈਣਾ ਚਾਹੇ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਦੀ ਪਛਾਣ ਦੇ ਸੰਦਰਭ ਵਿੱਚ ਨਵੀਂ CDD ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਲੋੜ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ।
- (j) ਜਦੋਂ ਸਾਂਝੇ ਲੋਨ ਖਾਤੇ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਸਾਰੇ ਸਾਂਝੇ ਖਾਤੇਦਾਰਾਂ ਲਈ CDD ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।
- (k) ਜਿਹੜੀਆਂ ਸਥਿਤੀਆਂ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਵਿਅਕਤੀ/ਇਕਾਈ ਦੀ ਓਰੋਂ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ ਦੀ ਆਗਿਆ ਹੈ, ਉਹ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦਰਜ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ।
- (l) ਜਿੱਥੇ ਪਰਮੈਨੈਂਟ ਅਕਾਊਂਟ ਨੰਬਰ (PAN) ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਉਸਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਸੰਸਥਾ ਦੀ ਵੈਰੀਫਿਕੇਸ਼ਨ ਸੁਵਿਧਾ ਰਾਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- (m) ਜਿੱਥੇ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਸਮਤੁਲ ਇ-ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਕੰਪਨੀ ਡਿਜ਼ੀਟਲ ਸਾਈਨ ਨੂੰ ਇਨਫਰਮੇਸ਼ਨ ਟੈਕਨੋਲੋਜੀ ਐਕਟ, 2000 ਦੇ ਪ੍ਰਾਵਧਾਨਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰੇਗੀ।
- (n) ਜਿੱਥੇ ਗੁੱਡਸ ਐਂਡ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਟੈਕਸ (GST) ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਉਪਲਬਧ ਹੈ, ਉਸ ਦਾ GST ਨੰਬਰ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਸੰਸਥਾ ਦੀ ਖੋਜ/ਪੁਸ਼ਟੀ ਸੁਵਿਧਾ ਰਾਹੀਂ ਜਾਂਚਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- (o) ਜੇ ਗਾਹਕ/ਅਧਿਕਾਰਤ ਦਸਤਖਤ ਕਰਨ ਵਾਲਾ/ਲਾਭਕਾਰੀ ਮਾਲਕ ਕੰਪਨੀ ਜਾਂ RBI ਦੁਆਰਾ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਵਿੱਤੀ ਇਕਾਈ ਵੱਲੋਂ ਧੋਖਾਧੜੀ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਮੰਨਿਆ ਗਿਆ ਹੈ, ਜਾਂ ਉਹਨਾਂ ਨਾਲ ਜੁੜੀਆਂ ਇਕਾਈਆਂ ਅਤੇ ਵਿਅਕਤੀ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੀ ਧੋਖਾਧੜੀ ਜੋਖਮ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਨੀਤੀ (Fraud Risk Management Policy) ਅਨੁਸਾਰ ਵਰਤਿਆ ਜਾਣਗਾ।

ਇਹ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਣਾ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਹੈ ਕਿ ਗਾਹਕ ਸਵੀਕਾਰਤਾ ਨੀਤੀ ਦੀ ਅਪਣਾਈ ਅਤੇ ਇਸ ਦੀ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਨਾਲ ਆਮ ਲੋਕਾਂ ਨੂੰ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੋਂ ਵੰਨਣ ਦਾ ਨਤੀਜਾ ਨਹੀਂ ਨਿਕਲਣਾ ਚਾਹੀਦਾ, ਖਾਸ ਕਰਕੇ ਉਹਨਾਂ ਲਈ ਜੋ ਆਰਥਿਕ ਜਾਂ ਸਮਾਜਿਕ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਪਿੱਛੜੇ ਹਨ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵਿਅਕਤੀ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ (Persons with Disabilities - PwDs) ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।

ਜਦੋਂ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਧਨ ਧੋਖਾਧੜੀ ਜਾਂ ਆਤੰਕਵਾਦੀ ਫੰਡਿੰਗ ਬਾਰੇ ਸ਼ੱਕ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਯਥਾਰਥ ਤੌਰ 'ਤੇ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਕਰਦੀ ਹੈ ਕਿ CDD ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਕਰਨ ਨਾਲ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸੁਚਿਤ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਤਾਂ ਇਹ CDD ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਨਹੀਂ ਵਧਾਏਗੀ ਅਤੇ ਇਸ ਦੀ ਥਾਂ FIU-IND ਨੂੰ ਸ਼ੱਕਸਪਦ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਰਿਪੋਰਟ ("STAR") ਦਰਜ ਕਰੇਗੀ।

## 5. ਜੋਖਮ ਪ੍ਰਬੰਧਨ

ਜੋਖਮ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਲਈ, ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਜੋਖਮ ਅਧਾਰਿਤ ਰੁਖ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਗੱਲਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ:

- (i) ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ HFC ਦੀ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਧਾਰਨਾ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਘੱਟ, ਦਰਮਿਆਨਾ ਅਤੇ ਉੱਚ ਜੋਖਮ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਵਿੱਚ ਵੰਡਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

- (ii) ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਨੀਤੀ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਜੋਖਮ-ਵਰਗੀਕਰਨ ਲਈ ਵਿਆਪਕ ਸਿਧਾਂਤ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕਰਦੀ ਹੈ।
- (iii) ਇਹ ਸਿਧਾਂਤ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਪੈਰਾਮੀਟਰਾਂ 'ਤੇ ਆਧਾਰਿਤ ਹੋਣਗੇ: ਗਾਹਕ ਦੀ ਪਛਾਣ, ਸਮਾਜਿਕ/ਆਰਥਿਕ ਸਥਿਤੀ, ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਗਤੀਵਿਧੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸਥਿਤੀ, ਭੂਗੋਲਿਕ ਜੋਖਮ ਜੋ ਗਾਹਕਾਂ ਅਤੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇਹਾਂ ਨੂੰ ਕਵਰ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਉਤਪਾਦਾਂ/ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਕਿਸਮ, ਉਤਪਾਦਾਂ/ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਡਿਲਿਵਰੀ ਲਈ ਵਰਤੇ ਗਏ ਚੈਨਲ, ਕੀਤੇ ਗਏ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਕਿਸਮ – ਨਕਦ, ਚੈਕ/ਮੁਦਰਾ ਸੰਦ, ਵਾਇਰ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ, ਫੋਰੈਕਸ ਲੈਣ-ਦੇਣ. ਗਾਹਕ ਦੀ ਪਛਾਣ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ, ਪਛਾਣ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਾਲੀਆਂ ਅਧਿਕਾਰਤ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਵੱਲੋਂ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਆਨਲਾਈਨ ਜਾਂ ਹੋਰ ਸੇਵਾਵਾਂ ਰਾਹੀਂ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰਨ ਦੀ ਯੋਗਤਾ ਵੀ ਵਿਚਾਰ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।
- (iv) ਗਾਹਕ ਦੀ ਜੋਖਮ ਵਰਗੀਕਰਨ ਅਤੇ ਇਸ ਵਰਗੀਕਰਨ ਦੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਕਾਰਣ ਗੁਪਤ ਰੱਖੇ ਜਾਣਗੇ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇਹ ਨਾ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਤਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਨਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।

ਜਿਵੇਂ ਕਿ, ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਜੋ ਧਾਰਿਆ ਜੋਖਮ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਹੈ, ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਪੈਦਾ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ ਇਹ ਇਸ ਨੀਤੀ ਅਤੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਹੈ।

ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਜੋਖਮ ਮੁਲਾਂਕਣ ਵਿੱਚ ਫਾਇਨੈਂਸ਼ੀਅਲ ਐਕਸ਼ਨ ਟਾਸਕ ਫੋਰਸ (FATF) ਦੀ ਪਬਲਿਕ ਸਟੇਟਮੈਂਟ, ਭਾਰਤੀ ਬੈਂਕਸ ਐਸੋਸੀਏਸ਼ਨ (IBA) ਵੱਲੋਂ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ KYC/AML ਰਿਪੋਰਟਾਂ ਅਤੇ ਗਾਈਡੈਂਸ ਨੋਟਸ, ਅਤੇ ਹੋਰ ਏਜੰਸੀਆਂ ਆਦਿ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ।

**5ਏ. ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਧਨ ਯੋਖਾਧੜੀ ਅਤੇ ਆਤੰਕਵਾਦੀ ਫੰਡਿੰਗ ਜੋਖਮ ਮੁਲਾਂਕਣ:**

- (i) ਕੰਪਨੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ (ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਸਾਲ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਵਾਰ) 'ਮਨੀ ਲਾਂਡਰਿੰਗ (ML) ਅਤੇ ਆਤੰਕੀ ਵਿੱਤੀਕਰਨ (TF) ਜੋਖਿਮ ਮੁਲਾਂਕਣ' ਅਭਿਆਸ ਕਰੇਗੀ, ਤਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕਾਂ, ਦੇਸ਼ਾਂ ਜਾਂ ਭੂਗੋਲਿਕ ਖੇਤਰਾਂ, ਉਤਪਾਦਾਂ, ਸੇਵਾਵਾਂ, ਲੈਣ-ਦੇਣ ਜਾਂ ਡਿਲਿਵਰੀ ਚੈਨਲਾਂ ਆਦਿ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਮਨੀ ਲਾਂਡਰਿੰਗ ਅਤੇ ਆਤੰਕੀ ਵਿੱਤੀਕਰਨ ਦੇ ਜੋਖਿਮਾਂ ਦੀ ਪਹਿਚਾਣ, ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਘਟਾਉਣ ਲਈ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਉਪਾਅ ਕੀਤੇ ਜਾ ਸਕਣ।
- (ii) ਮੁਲਾਂਕਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਕੁੱਲ ਜੋਖਿਮ ਦੇ ਪੱਧਰ ਅਤੇ ਲਾਗੂ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਉਚਿਤ ਪੱਧਰ ਅਤੇ ਕਿਸਮ ਦੇ ਜੋਖਿਮ ਘਟਾਉਣ ਦੇ ਉਪਾਅ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਸਾਰੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਜੋਖਿਮ ਕਾਰਕਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖੇਗੀ। ਅੰਦਰੂਨੀ ਜੋਖਿਮ ਮੁਲਾਂਕਣ ਤਿਆਰ ਕਰਦਿਆਂ, ਕੰਪਨੀ ਉਹ ਸਮੁੱਚੇ ਖੇਤਰ-ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਕਮਜ਼ੋਰੀਆਂ, ਜੋ ਕੋਈ ਹੋਣ, ਜੋ ਨਿਯੰਤਰਕ/ਸੁਪਰਵਾਈਜ਼ਰ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਕੰਪਨੀ ਨਾਲ ਸਾਂਝੀਆਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਦਾ ਧਿਆਨ ਰੱਖੇਗੀ।
- (iii) ਜੋਖਿਮ ਮੁਲਾਂਕਣ ਨੂੰ ਢੰਗ ਨਾਲ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਬੱਧ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਅਤੇ ਇਹ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ, ਆਕਾਰ, ਭੂਗੋਲਿਕ ਮੌਜੂਦਗੀ, ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ/ਸੰਰਚਨਾ ਦੀ ਜਟਿਲਤਾ ਆਦਿ ਦੇ ਅਨੁਪਾਤ ਵਿੱਚ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

- (iv) ਇਸ ਅਭਿਆਸ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਨੂੰ ਬੋਰਡ ਦੀ ਜੋਖਮ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਕਮੇਟੀ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਰੱਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਹ ਯੋਗ ਅਥਾਰਟੀਜ਼ ਅਤੇ ਸਵੈ-ਨਿਯੰਤਰਣ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- (v) ਕੰਪਨੀ ਇਸ ਨੀਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਪਛਾਣ ਕੀਤੇ ਜੋਖਮ ਦੀ ਘਟਾਓ ਅਤੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਲਈ ਜੋਖਮ-ਅਧਾਰਿਤ ਰੁਖ (Risk Based Approach - RBA) ਅਪਣਾਏਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਪਛਾਣ ਕੀਤੇ ਧਨ ਧੋਖਾਧੜੀ/ਆਤੰਕਵਾਦੀ ਫੰਡਿੰਗ (ML/TF) ਜੋਖਮ ਅਤੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦੇ ਆਕਾਰ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ ਪਛਾਣ ਕੀਤੇ ਜੋਖਮ ਦੀ ਘਟਾਓ ਅਤੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਲਈ CDD ਪ੍ਰੋਗ੍ਰਾਮ ਲਾਗੂ ਕਰੇਗੀ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਕੰਪਨੀ ਨਿਯੰਤਰਣਾਂ ਦੀ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਜੇ ਲੋੜ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਸੁਧਾਰ ਕਰੇਗੀ।

## **6. ਗਾਹਕ ਪਛਾਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ (CIP)**

ਕੰਪਨੀ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਸਥਿਤੀਆਂ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕਰੇਗੀ:

- (i) ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਖਾਤਾ-ਆਧਾਰਿਤ ਸੰਬੰਧ ਦੀ।
- (ii) ਜਦੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਗਾਹਕ ਪਛਾਣ ਸੰਬੰਧੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਪ੍ਰਮਾਣਿਕਤਾ ਜਾਂ ਪੂਰਨਤਾ ਬਾਰੇ ਸੰਦੇਹ ਹੋਵੇ।

ਖਾਤਾ-ਆਧਾਰਿਤ ਸੰਬੰਧ ਦੀ ਸ਼ੁਰੂਆਤ ਸਮੇਂ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਪਹਿਚਾਣ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰਨ ਲਈ, ਕੰਪਨੀ ਤੀਜੇ ਪੱਖ ਵੱਲੋਂ ਕੀਤੀ ਗਈ CDD 'ਤੇ ਭਰੋਸਾ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ:

- (i) ਕੰਪਨੀ ਤੀਜੇ ਪੱਖ ਵੱਲੋਂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਗਾਹਕ ਯੋਗਤਾ ਜਾਂਚ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਰਿਕਾਰਡ ਜਾਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਤੁਰੰਤ ਤੀਜੇ ਪੱਖ ਤੋਂ ਜਾਂ CKYCR ਦੇ ਰਿਕਾਰਡਾਂ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੇਗੀ।
- (ii) ਕੰਪਨੀ ਯੋਗ ਕਦਮ ਚੁੱਕੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ ਕਿ ਗਾਹਕ ਯੋਗਤਾ ਜਾਂਚ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਪਛਾਣ ਡਾਟਾ ਦੀਆਂ ਕਾਪੀਆਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ 'ਤੇ ਤੀਜੇ ਪੱਖ ਵੱਲੋਂ ਬਿਨਾਂ ਦੇਰੀ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਏ ਜਾਣ।
- (iii) ਤੀਜਾ ਪੱਖ ਨਿਯੰਤਰਿਤ, ਨਿਗਰਾਨੀ ਅਧੀਨ ਜਾਂ ਪਰਵੇਖਣ ਹੇਠ ਹੈ ਅਤੇ ਉਸਦੇ ਕੋਲ ਗਾਹਕ ਯੋਗਤਾ ਜਾਂਚ ਅਤੇ ਰਿਕਾਰਡ ਸੰਭਾਲਣ ਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਲਈ ਉਚਿਤ ਪ੍ਰਬੰਧ ਮੌਜੂਦ ਹਨ, ਜੋ ਕਿ PML ਐਕਟ ਅਧੀਨ ਲਾਗੂ ਲੋੜਾਂ ਅਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹਨ।
- (iv) ਤੀਜਾ ਪੱਖ ਕਿਸੇ ਅਜੇਹੇ ਦੇਸ਼ ਜਾਂ ਅਧਿਕਾਰ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਅਧਾਰਿਤ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ ਜਿਸਨੂੰ ਉੱਚ ਜੋਖਮ ਵਾਲਾ ਮੰਨਿਆ ਗਿਆ ਹੋਵੇ।
- (v) ਅੰਤਿਮ ਤੌਰ 'ਤੇ CDD ਕਰਨ ਅਤੇ ਜਿੱਥੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ ਵਧੀਕ ਯੋਗਤਾ ਜਾਂਚ ਉਪਾਅ ਕਰਨ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਹੀ ਹੋਵੇਗੀ।

ਤੀਜੇ ਪੱਖਾਂ ਰਾਹੀਂ ਗਾਹਕ ਪਛਾਣ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ, ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ KYC ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਫੈਸਲਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਕਾਰਜ ਆਉਟਸੋਰਸ ਨਾ ਕੀਤੇ ਜਾਣ।

## **6.ਏ. ਗਾਹਕ ਯੋਗਤਾ ਜਾਂਚ (CDD) ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ**

### **ਭਾਗ- I ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ CDD ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ**

CIP ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਇਕਾਈ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਲਾਭਕਾਰੀ ਮਾਲਕ, ਅਧਿਕ੍ਰਿਤ ਹਸਤਾਖਰਕਰਤਾ ਜਾਂ ਪਾਵਰ ਆਫ ਅਟਾਰਨੀ ਧਾਰਕ ਵਿਅਕਤੀ ਨਾਲ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਦੇ ਹੋਏ, ਕੰਪਨੀ ਉਸ ਵਿਅਕਤੀ ਤੋਂ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਜਾਣਕਾਰੀਆਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੇਗੀ:

- (i) ਜਿੱਥੇ ਆਧਾਰ ਨੰਬਰ,
  - a) ਜੇਕਰ ਉਹ ਆਧਾਰ ਐਕਟ ਦੀ ਧਾਰਾ 7 ਅਧੀਨ ਸੂਚਿਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਯੋਜਨਾ ਤਹਿਤ ਕੋਈ ਲਾਭ ਜਾਂ ਸਬਸਿਡੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੇ ਇੱਛੁਕ ਹਨ; ਜਾਂ
  - b) ਉਹ ਆਪਣਾ ਆਧਾਰ ਨੰਬਰ ਆਪਣੀ ਇੱਛਾ ਨਾਲ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਦੇਣ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਕਰਦੇ ਹਨ; ਜਾਂ

ਇਹ ਸ਼ਰਤ ਹੈ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਦੇ ਆਧਾਰ ਨੰਬਰ ਦੀ ਪ੍ਰਮਾਣਿਕਤਾ UIDAI ਦੀ e-KYC ਪ੍ਰਮਾਣੀਕਰਨ ਸੁਵਿਧਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਕੇ ਕਰੇਗੀ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਅਜੇਹੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਜੇ ਗਾਹਕ ਮੌਜੂਦਾ ਪਤਾ ਦੇਣਾ ਚਾਹੇ ਜੋ ਕਿ Central Identities Data Repository ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਪਛਾਣ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਨੁਸਾਰ ਪਤੇ ਤੋਂ ਵੱਖਰਾ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਉਹ ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਸਵੈ-ਘੋਸ਼ਣਾ ਪੇਸ਼ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

- (ii) ਜਿੱਥੇ ਆਫਲਾਈਨ ਤਸਦੀਕ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੋਵੇ, ਉੱਥੇ ਆਧਾਰ ਨੰਬਰ ਦੇ ਮਾਲਕੀ ਹੱਕ ਦਾ ਸਬੂਤ; ਜਾਂ

ਇਹ ਸ਼ਰਤ ਹੈ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਆਫਲਾਈਨ ਤਸਦੀਕ ਕਰੇਗੀ।

- (iii) ਜਿੱਥੇ ਆਫਲਾਈਨ ਤਸਦੀਕ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੋਵੇ, ਉੱਥੇ ਆਧਾਰ ਨੰਬਰ ਦੇ ਮਾਲਕੀ ਹੱਕ ਦਾ ਸਬੂਤ ਜਾਂ ਕੋਈ OVD (Officially Valid Document) ਜਾਂ ਉਸਦਾ ਸਮਕੱਥ e-ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਉਸਦੀ ਪਛਾਣ ਅਤੇ ਪਤੇ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣ; ਜਾਂ

ਬਸ਼ਰਤ ਕਿ, ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਕਿਸੇ ਵੀ OVD (ਅਧਿਕਾਰਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਵੈਧ ਦਸਤਾਵੇਜ਼) ਦਾ ਬਰਾਬਰ ਦਾ ਈ-ਦਸਤਾਵੇਜ਼ (equivalent e-document) ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਾਉਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਇਨਫਰਮੇਸ਼ਨ ਟੈਕਨਾਲੋਜੀ ਐਕਟ, 2000 (2000 ਦਾ 21) ਅਤੇ ਇਸ ਦੇ ਅਧੀਨ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਨਿਯਮਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਡਿਜੀਟਲ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਪੜਤਾਲ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਡਿਜੀਟਲ KYC ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਤੇ ਅਨੁਬੰਧ-A (Annexure-A) ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਨਿਯਮਾਂ-ਕਾਇਦਿਆਂ ਅਨੁਸਾਰ ਲਾਈਵ ਫੋਟੋ ਲਵੇਗੀ।

ਅੱਗੋਂ ਇਹ ਵੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਕੋਈ OVD ਜਾਂ ਆਧਾਰ ਨੰਬਰ ਦੇ ਕਬਜ਼ੇ ਦਾ ਸਬੂਤ ਪੇਸ਼ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਜਿੱਥੇ ਆਫਲਾਈਨ ਪ੍ਰਮਾਣਿਕਤਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਐਨੇਕਸਰ-A ਹੇਠ ਪੁਨਰੁਤਪਾਦਿਤ ਡਿਜੀਟਲ KYC ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਤੇ ਇਸ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਵਿਨਿਯਮਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਪ੍ਰਮਾਣਿਕਤਾ ਕਰੇਗੀ।

- (iv) CKYCR ਤੋਂ ਰਿਕਾਰਡ ਡਾਊਨਲੋਡ ਕਰਨ ਲਈ ਸਪਸ਼ਟ ਸਹਿਮਤੀ ਦੇ ਨਾਲ KYC ਪਹਿਚਾਣ ਨੰਬਰ; ਇਹ ਸ਼ਰਤ ਹੈ ਕਿ ਕੰਪਨੀ CKYCR ਨਾਲ KYC ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਾਂਝੀ ਕਰਨ ਲਈ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਨਿਯਮਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ CKYCR ਤੋਂ KYC ਰਿਕਾਰਡ ਆਨਲਾਈਨ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੇਗੀ।

ਅਤੇ

- (v) PAN ਜਾਂ ਉਸਦਾ ਸਮਕੱਖ e-ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਂ ਆਮਦਨ ਕਰ ਨਿਯਮ, 1962 ਵਿੱਚ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਫਾਰਮ ਨੰਬਰ 60; ਅਤੇ
- (vi) ਗਾਹਕ ਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ ਅਤੇ ਵਿੱਤੀ ਸਥਿਤੀ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਹੋਰ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਜਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਸਮਕੱਖ e-ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਕਰੈਡਿਟ ਨੀਤੀ ਅਨੁਸਾਰ ਲੋੜੀਂਦੇ ਹੋਣ।

ਇਹ ਸ਼ਰਤ ਹੈ ਕਿ ਸਰਕਾਰ ਵੱਲੋਂ ਕਿਸੇ RE ਦੀ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਲਈ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀ ਗਈ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ ਅੱਗੇ ਨਾ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਸਮੇਂ ਲਈ, ਡਿਜ਼ਿਟਲ KYC ਕਰਨ ਦੀ ਬਜਾਏ, ਜਿੱਥੇ ਸਮਕੱਖ e-ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਪੇਸ਼ ਨਾ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੋਵੇ, ਉੱਥੇ ਕੰਪਨੀ ਆਧਾਰ ਨੰਬਰ ਦੇ ਮਾਲਕੀ ਸਬੂਤ ਜਾਂ OVD ਦੀ ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਪ੍ਰਤੀ ਅਤੇ ਹਾਲ ਹੀ ਦੀ ਇੱਕ ਫੋਟੋ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਇਹ ਵੀ ਸ਼ਰਤ ਹੈ ਕਿ ਜੇ ਕਿਸੇ ਵਿਅਕਤੀ ਲਈ, ਜੋ Aadhaar Act ਦੀ ਧਾਰਾ 7 ਅਧੀਨ ਸੂਚਿਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਯੋਜਨਾ ਤਹਿਤ ਲਾਭ ਜਾਂ ਸਬਸਿਡੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦਾ ਇੱਛੁਕ ਹੋਵੇ, ਚੋਟ, ਬਿਮਾਰੀ, ਬੁੱਢਾਪੇ ਕਾਰਨ ਅਸਮਰੱਥਤਾ ਜਾਂ ਹੋਰ ਸਮਾਨ ਕਾਰਣਾਂ ਕਰਕੇ e-KYC ਪ੍ਰਮਾਣੀਕਰਨ ਕਰਨਾ ਸੰਭਵ ਨਾ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ Aadhaar number ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਸੰਭਵ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਆਫਲਾਈਨ ਤਸਦੀਕ ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਵਿਕਲਪਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ OVD ਦੀ ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਪ੍ਰਤੀ ਜਾਂ ਉਸਦਾ ਸਮਕੱਖ e-document ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਕੇ ਪਛਾਣ ਕਰੇਗੀ। ਇਸ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਕੀਤੀ ਗਈ CDD ਹਮੇਸ਼ਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰੀ ਵੱਲੋਂ ਹੀ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਅਜਿਹੀਆਂ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਸਥਿਤੀਆਂ ਦੀ ਸੰਭਾਲ ਅੰਦਰੂਨੀ ਆਡਿਟ ਦਾ ਵੀ ਹਿੱਸਾ ਹੋਵੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਮਾਮਲਿਆਂ (exception handling) ਦੇ ਕੇਸਾਂ ਨੂੰ ਢੰਗ ਨਾਲ ਇੱਕ ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਐਕਸੈਪਸ਼ਨ ਡਾਟਾਬੇਸ ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ। ਡਾਟਾਬੇਸ ਵਿੱਚ ਛੁੱਟ ਦੇਣ ਦੇ ਆਧਾਰਾਂ ਦੇ ਵੇਰਵੇ, ਗਾਹਕ ਦੇ ਵੇਰਵੇ, ਛੁੱਟ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਹੋਰ ਕੋਈ ਵਾਧੂ ਵੇਰਵੇ (ਜੇ ਹੋਣ) ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ। ਡਾਟਾਬੇਸ ਦੀ ਨਿਯਮਿਤ ਅੰਤਰਾਲਾਂ 'ਤੇ ਅੰਦਰੂਨੀ ਆਡਿਟ/ਜਾਂਚ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਇਹ ਨਿਗਰਾਨੀ ਸਮੀਖਿਆ ਲਈ ਉਪਲਬਧ।

ਜੇ ਉਚਿਤ ਸਮਝਿਆ ਜਾਵੇ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਪਛਾਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਵਜੋਂ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀਆਂ RBI ਦੀਆਂ Master Direction ਅਨੁਸਾਰ V-CIP ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵੀ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਵਿਆਖਿਆ 1: ਜਿੱਥੇ ਗਾਹਕ ਆਧਾਰ ਨੰਬਰ ਦੇ ਮਾਲਕੀ ਸਬੂਤ ਪੇਸ਼ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਉੱਥੇ ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਜਿੱਥੇ ਆਧਾਰ ਨੰਬਰ ਦੀ ਪ੍ਰਮਾਣੀਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਉੱਥੇ ਗਾਹਕ ਉਚਿਤ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਆਪਣੇ ਆਧਾਰ ਨੰਬਰ ਨੂੰ ਢੱਕ ਦੇਵੇ ਜਾਂ ਕਾਲਾ ਕਰ ਦੇਵੇ (redact ਕਰ ਦੇਵੇ)।

ਵਿਆਖਿਆ 2: ਕੰਪਨੀ ਬਾਇਓਮੈਟ੍ਰਿਕ ਆਧਾਰਿਤ e-KYC ਪ੍ਰਮਾਣੀਕਰਨ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਆਧਾਰ ਫੇਸ ਆਥੈਂਟੀਕੇਸ਼ਨ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ।

ਵਿਆਖਿਆ 3: ਆਧਾਰ, ਆਧਾਰ ਨੰਬਰ ਦੇ ਮਾਲਕੀ ਸਬੂਤ ਆਦਿ ਦਾ ਉਪਯੋਗ Aadhaar Act ਅਤੇ ਉਸ ਦੇ ਅਧੀਨ ਬਣਾਏ ਗਏ ਨਿਯਮਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਵਿਆਖਿਆ 4: KYC ਦੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਆਧਾਰ ਨੰਬਰ ਲਾਜ਼ਮੀ ਨਹੀਂ ਹੈ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਜੇ ਗਾਹਕ Aadhaar Act ਦੀ ਧਾਰਾ 7 ਅਧੀਨ ਸੂਚਿਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਯੋਜਨਾ ਤਹਿਤ ਲਾਭ ਜਾਂ ਸਬਸਿਡੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦਾ ਇੱਛੁਕ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ Aadhaar number ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ। ਹੋਰ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ, ਗਾਹਕ ਆਪਣੀ ਇੱਛਾ ਅਨੁਸਾਰ ਆਧਾਰ ਨੰਬਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਜੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਕਿਸੇ ਇੱਕ ਸ਼ਾਖਾ ਵੱਲੋਂ KYC ਪ੍ਰਮਾਣੀਕਰਨ ਪੂਰਾ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਉਹ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਸ਼ਾਖਾ ਵਿੱਚ ਖਾਤਾ ਮੋੜਨ ਸਮੇਂ ਵੀ ਮਾਨਯੋਗ ਰਹੇਗਾ, ਬਸ ਇਹ ਸ਼ਰਤ ਹੈ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਖਾਤੇ ਲਈ ਪੂਰਾ KYC ਪ੍ਰਮਾਣੀਕਰਨ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਪੂਰਾ ਕਰ ਲਿਆ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਨਿਯਮਤ ਅਪਡੇਟ ਲਈ ਬਾਕੀ ਨਾ ਹੋਵੇ।

## ਭਾਗ- II ਇਕੱਲੇ ਮਾਲਕ ਵਾਲੇ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਫਰਮਾਂ ਲਈ CDD ਉਪਾਅ

ਇੱਕ ਇਕੱਲੇ ਮਾਲਕ ਵਾਲੀ ਫਰਮ ਦੇ ਨਾਮ 'ਤੇ ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਣ ਲਈ, ਕੰਪਨੀ ਵਿਅਕਤੀ (ਮਾਲਕ) ਦੀ CDD ਕਰੇਗੀ।

ਉਪਰੋਕਤ ਦੇ ਇਲਾਵਾ, ਇਕੱਲੇ ਮਾਲਕ ਵਾਲੀ ਫਰਮ ਦੇ ਨਾਮ 'ਤੇ ਕਾਰੋਬਾਰ/ਗਤੀਵਿਧੀ ਦੇ ਸਬੂਤ ਵਜੋਂ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ:

- ਸਰਕਾਰ ਵੱਲੋਂ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀ ਗਈ ਰਜਿਸਟ੍ਰੇਸ਼ਨ ਪ੍ਰਮਾਣ ਪੱਤਰ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ Udyam Registration Certificate (URC) ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ।
- ਦੁਕਾਨ ਅਤੇ ਸਥਾਪਨਾ ਐਕਟ ਅਧੀਨ ਨਗਰ ਨਿਗਮ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਵੱਲੋਂ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਪ੍ਰਮਾਣ।
- ਵਿਕਰੀ ਅਤੇ ਆਮਦਨ ਕਰ ਰਿਟਰਨ।
- CST/VAT/GST ਪ੍ਰਮਾਣ ਪੱਤਰ।
- ਵਿਕਰੀ ਕਰ/ਸੇਵਾ ਕਰ/ਪੇਸ਼ੇਵਰ ਕਰ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਵੱਲੋਂ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਪ੍ਰਮਾਣ ਪੱਤਰ/ਰਜਿਸਟ੍ਰੇਸ਼ਨ ਦਸਤਾਵੇਜ਼।
- DGFT ਦੇ ਦਫਤਰ ਵੱਲੋਂ ਇਕੱਲੇ ਮਾਲਕ ਵਾਲੀ ਸੰਸਥਾ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਗਿਆ IEC (Importer Exporter Code) /ਕਿਸੇ ਕਾਨੂੰਨ ਅਧੀਨ ਸਥਾਪਿਤ ਕਿਸੇ ਪੇਸ਼ੇਵਰ ਸੰਸਥਾ ਵੱਲੋਂ ਇਕੱਲੇ ਮਾਲਕ ਵਾਲੀ ਸੰਸਥਾ ਦੇ ਨਾਮ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਲਾਇਸੈਂਸ/ਪ੍ਰੋਕਟਿਸ ਪ੍ਰਮਾਣ ਪੱਤਰ।
- ਇਕੱਲੇ ਮਾਲਕ ਦੇ ਨਾਮ 'ਤੇ ਪੂਰਾ ਆਮਦਨ ਕਰ ਰਿਟਰਨ (ਕੇਵਲ ਪ੍ਰਮਾਣ ਪੱਤਰ ਨਹੀਂ) ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਫਰਮ ਦੀ ਆਮਦਨੀ ਦਰਸਾਈ ਗਈ ਹੋਵੇ, ਅਤੇ ਜਿਸ ਨੂੰ ਆਮਦਨ ਕਰ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਵੱਲੋਂ ਢੰਗ ਨਾਲ ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ/ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੋਵੇ।
- ਬਿਜਲੀ, ਪਾਣੀ ਅਤੇ ਲੈਂਡਲਾਈਨ ਟੈਲੀਫੋਨ ਬਿਲ ਵਰਗੇ ਯੂਟਿਲਿਟੀ।

ਜਿੱਥੇ ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਮਨਦੀ ਹੈ ਕਿ ਦੋਹਾਂ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਸੰਭਵ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਉੱਥੇ ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਵਿਵੇਕ ਅਨੁਸਾਰ ਕਾਰੋਬਾਰ/ਗਤੀਵਿਧੀ ਦੇ ਸਬੂਤ ਵਜੋਂ ਸਿਰਫ਼ ਇੱਕ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਹੀ ਮੰਨ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਇਹ ਸ਼ਰਤ ਹੈ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਸੰਪਰਕ ਬਿੰਦੂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਉਹ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀਆਂ ਅਤੇ ਸਪਸ਼ਟੀਕਰਨ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੇਗੀ ਜੇ ਇਸ ਫਰਮ ਦੇ ਅਸਤਿਤਵ ਨੂੰ ਸਾਬਤ ਕਰਨ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਹੋਣ, ਅਤੇ ਇਹ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦੀ ਗਤੀਵਿਧੀ ਇਕੱਲੇ ਮਾਲਕ ਵਾਲੀ ਫਰਮ ਦੇ ਪਤੇ ਤੋਂ ਸਹੀ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਜਾਂਚੀ ਗਈ ਹੈ।

### ਭਾਗ- III ਕਾਨੂੰਨੀ ਇਕਾਈਆਂ ਲਈ CDD ਉਪਾਅ

- (i) ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਣ ਲਈ, ਕੰਪਨੀ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਹਰ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦੀ ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਪ੍ਰਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੇਗੀ:
- ਰਜਿਸਟ੍ਰੇਸ਼ਨ ਪ੍ਰਮਾਣ ਪੱਤਰ (Certificate of Incorporation);
  - ਮੈਮੋਰੈਂਡਮ ਅਤੇ ਆਰਟਿਕਲਜ਼ ਆਫ਼ ਅਸੋਸੀਏਸ਼ਨ;
  - ਕੰਪਨੀ ਦਾ PAN;
  - ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਬੋਰਡ ਵੱਲੋਂ ਲਿਆ ਗਿਆ ਫੈਸਲਾ ਅਤੇ ਉਸਦੇ ਮੈਨੇਜਰਾਂ, ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਜਾਂ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਉਸਦੀ ਓਰੋਂ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ ਲਈ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਪਾਵਰ ਆਫ਼ ਅਟਾਰਨੀ;
  - ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਕਾਰੋਬਾਰ ਕਰਨ ਲਈ ਪਾਵਰ ਆਫ਼ ਅਟਾਰਨੀ ਰੱਖਣ ਵਾਲੇ ਲਾਭਕਾਰੀ ਮਾਲਕ, ਮੈਨੇਜਰ, ਅਧਿਕਾਰੀ ਜਾਂ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ (ਜੇ ਵੀ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ) ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ CDD ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਨੁਸਾਰ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼
  - ਉੱਚ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਪਦਵੀ ਧਾਰਣ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੇ ਨਾਮ;
  - ਰਜਿਸਟ੍ਰੇਡ ਦਫਤਰ ਅਤੇ ਇਸਦੇ ਮੁੱਖ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਪਤੇ (ਜੇ ਇਹ ਵੱਖਰੇ ਹੋਣ)।
- (ii) ਸਾਂਝੇਦਾਰੀ ਫਰਮ ਦਾ ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਣ ਲਈ, ਕੰਪਨੀ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਹਰ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦੀ ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਪ੍ਰਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੇਗੀ:
- ਰਜਿਸਟਰੇਸ਼ਨ ਸਰਟੀਫਿਕੇਟ;
  - ਸਾਂਝੇਦਾਰੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ (Partnership Deed);
  - ਸਾਂਝੇਦਾਰੀ ਫਰਮ ਦਾ PAN;
  - ਇਸ ਵੱਲੋਂ ਕਾਰੋਬਾਰ ਕਰਨ ਲਈ ਪਾਵਰ ਆਫ਼ ਅਟਾਰਨੀ ਰੱਖਣ ਵਾਲੇ ਲਾਭਕਾਰੀ ਮਾਲਕ, ਮੈਨੇਜਰ, ਅਧਿਕਾਰੀ ਜਾਂ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ (ਜੇ ਵੀ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ) ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ CDD ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਨੁਸਾਰ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼;
  - ਸਭ ਭਾਗੀਦਾਰਾਂ ਦੇ ਨਾਮ;
  - ਰਜਿਸਟ੍ਰੇਡ ਦਫਤਰ ਦਾ ਪਤਾ ਅਤੇ ਇਸਦਾ ਮੁੱਖ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਪਤਾ (ਜੇ ਇਹ ਵੱਖਰਾ ਹੋਵੇ)।
- (iii) ਟ੍ਰਸਟ ਦਾ ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਣ ਲਈ, ਕੰਪਨੀ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਹਰ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦੀ ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਪ੍ਰਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੇਗੀ:

- a) ਰਜਿਸਟਰੇਸ਼ਨ ਸਰਟੀਫਿਕੇਟ;
  - b) ਟ੍ਰਸਟ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ (Trust Deed);
  - c) ਟ੍ਰਸਟ ਦਾ PAN ਜਾਂ ਫਾਰਮ ਨੰਬਰ 60;
  - d) ਉਸ ਵੱਲੋਂ ਕਾਰੋਬਾਰ ਕਰਨ ਲਈ ਪਾਵਰ ਆਫ ਅਟਾਰਨੀ ਰੱਖਣ ਵਾਲੇ ਲਾਭਕਾਰੀ ਮਾਲਕ, ਮੈਨੇਜਰ, ਅਧਿਕਾਰੀ ਜਾਂ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ (ਜੇ ਵੀ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ) ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ CDD ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਨੁਸਾਰ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼
  - e) ਟ੍ਰਸਟ ਦੇ ਲਾਭਪਾਤਰੀਆਂ, ਟਰੱਸਟੀਜ਼, ਸੈਟਰ, ਪ੍ਰੋਟੈਕਟਰ (ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ) ਅਤੇ ਟ੍ਰਸਟ ਦੇ ਰਚਯਿਤਾਵਾਂ ਦੇ ਨਾਮ
  - f) ਟ੍ਰਸਟ ਦੇ ਰਜਿਸਟ੍ਰਡ ਦਫਤਰ ਦਾ ਪਤਾ; ਅਤੇ
  - g) ਟਰੱਸਟੀਜ਼ ਦੀ ਸੂਚੀ ਅਤੇ ਉਹ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਜੋ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ CDD ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਨੁਸਾਰ ਲੋੜੀਂਦੇ ਹਨ, ਜੋ ਟਰੱਸਟੀ ਦੀ ਭੂਮਿਕਾ ਨਿਭਾ ਰਹੇ ਹਨ ਅਤੇ ਟ੍ਰਸਟ ਵੱਲੋਂ ਕਾਰੋਬਾਰ ਕਰਨ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰਿਤ ਹਨ.
  - h) ਜੇ ਗਾਹਕ ਗੈਰ-ਨਫ਼ਾ ਸੰਸਥਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਸ ਨੂੰ DARPAN Portal, NITI Aayog 'ਤੇ ਰਜਿਸਟਰ ਕੀਤਾ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ. ਜੇ ਇਹ ਰਜਿਸਟਰਡ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਇਸਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ DARPAN Portal 'ਤੇ ਰਜਿਸਟਰ ਕਰੇਗੀ.
- (iv) ਅਣਰਜਿਸਟਰਡ ਐਸੋਸੀਏਸ਼ਨ ਜਾਂ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੇ ਸਮੂਹ ਦਾ ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਣ ਲਈ, ਕੰਪਨੀ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਹਰ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦੀ ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਪ੍ਰਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੇਗੀ:
- a) ਇਸ ਐਸੋਸੀਏਸ਼ਨ ਜਾਂ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੇ ਸਮੂਹ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਸਰੀਰ ਵੱਲੋਂ ਲਿਆ ਗਿਆ ਫੈਸਲਾ;
  - b) ਅਣਰਜਿਸਟਰਡ ਐਸੋਸੀਏਸ਼ਨ ਜਾਂ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੇ ਸਮੂਹ ਦਾ PAN ਜਾਂ ਫਾਰਮ ਨੰਬਰ 60;
  - c) ਉਸ ਵੱਲੋਂ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ ਲਈ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਪਾਵਰ ਆਫ ਅਟਾਰਨੀ;
  - d) ਉਸ ਵੱਲੋਂ ਕਾਰੋਬਾਰ ਕਰਨ ਲਈ ਪਾਵਰ ਆਫ ਅਟਾਰਨੀ ਰੱਖਣ ਵਾਲੇ ਲਾਭਕਾਰੀ ਮਾਲਕ, ਮੈਨੇਜਰ, ਅਧਿਕਾਰੀ ਜਾਂ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ (ਜੇ ਵੀ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ) ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ CDD ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਨੁਸਾਰ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼
  - e) ਉਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜੋ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਐਸੋਸੀਏਸ਼ਨ ਜਾਂ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੇ ਸਮੂਹ ਦੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਅਸਤਿਤਵ ਨੂੰ ਸਾਬਤ ਕਰਨ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੀ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ.

ਵਿਆਖਿਆ: ਅਣਰਜਿਸਟਰਡ ਟਰੱਸਟ/ਸਾਂਝੇਦਾਰੀ ਫਰਮਾਂ ਨੂੰ 'ਅਣਰਜਿਸਟਰਡ ਐਸੋਸੀਏਸ਼ਨ' ਦੀ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ 'ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦਾ ਸਮੂਹ' ਸ਼ਬਦ ਵਿੱਚ ਸੋਸਾਇਟੀਜ਼ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ

- (v) ਜੁਰੀਡਿਕਲ ਪਰਸਨ (ਜੋ ਪਹਿਲਾਂ ਭਾਗ ਵਿੱਚ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕਵਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤੇ ਗਏ) ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸੋਸਾਇਟੀਜ਼, ਯੂਨੀਵਰਸਿਟੀਆਂ ਅਤੇ ਸਥਾਨਕ ਸਰੀਰ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਪਿੰਡ ਪੰਚਾਇਤ ਆਦਿ ਦੇ ਖਾਤੇ ਖੋਲ੍ਹਣ ਲਈ, ਜਾਂ ਜੋ ਅਜਿਹੇ ਜੁਰੀਡਿਕਲ ਪਰਸਨ, ਵਿਅਕਤੀ ਜਾਂ ਟਰਸਟ ਵੱਲੋਂ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ ਦਾ ਦਾਅਵਾ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਕੰਪਨੀ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਹਰ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦੀ ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਪ੍ਰਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੇਗੀ:
- a) ਉਹ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸੰਸਥਾ ਵੱਲੋਂ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰਿਤ ਵਿਅਕਤੀ ਦਾ ਨਾਮ ਦਰਸਾਇਆ ਗਿਆ ਹੋਵੇ;

- b) ਉਸ ਵਿਅਕਤੀ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਜੋ ਉਸ ਵੱਲੋਂ ਕਾਰੋਬਾਰ ਕਰਨ ਲਈ ਪਾਵਰ ਆਫ ਅਟਾਰਨੀ ਰੱਖਦਾ ਹੈ, ਲਈ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ CDD ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਨੁਸਾਰ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਅਤੇ
- c) ਉਹ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜੋ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਅਜਿਹੀ ਸੰਸਥਾ/ਜੁਰੀਡਿਕਲ ਪਰਸਨ ਦੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਅਸਤਿਤਵ ਨੂੰ ਸਾਬਤ ਕਰਨ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ.

#### ਭਾਗ- IV ਲਾਭਕਾਰੀ ਮਾਲਕ ਲਈ CDD ਉਪਾਅ

ਜੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਵਿਅਕਤੀ ਕੁਦਰਤੀ ਵਿਅਕਤੀ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਉਸਦਾ ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਣ ਲਈ ਲਾਭਕਾਰੀ ਮਾਲਕ (ਆਂ) ਦੀ ਪਛਾਣ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੇ ਨਿਯਮ 9 (3) ਅਨੁਸਾਰ ਉਸ ਦੀ ਪਛਾਣ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰਨ ਲਈ ਸਾਰੇ ਯਥਾਚਿਤ ਉਪਾਅ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ, ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਗੱਲਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ:

- (i) ਜਿੱਥੇ ਗਾਹਕ ਜਾਂ ਨਿਯੰਤਰਣ ਹਿੱਸੇ ਦਾ ਮਾਲਕ ਹੈ:
  - a) ਭਾਰਤ ਦੇ ਕਿਸੇ ਸਟਾਕ ਐਕਸਚੇਂਜ 'ਤੇ ਸੂਚੀਬੱਧ ਸੰਸਥਾ, ਜਾਂ
  - b) ਇਹ ਉਹ ਸੰਸਥਾ ਹੈ ਜੋ ਕੇਂਦਰੀ ਸਰਕਾਰ ਵੱਲੋਂ ਸੂਚਿਤ ਖੇਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਨਿਵਾਸੀ ਹੈ ਅਤੇ ਅਜਿਹੇ ਖੇਤਰਾਂ ਦੇ ਸਟਾਕ ਐਕਸਚੇਂਜ 'ਤੇ ਸੂਚੀਬੱਧ ਹੈ, ਜਾਂ
  - c) ਜੇ ਇਹ ਅਜਿਹੀਆਂ ਸੂਚੀਬੱਧ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਦੀ ਸਹਾਇਕ ਸੰਸਥਾ (subsidiary) ਹੈ, ਤਾਂ ਅਜਿਹੀਆਂ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸ਼ੇਅਰਹੋਲਡਰ ਜਾਂ ਲਾਭਕਾਰੀ ਮਾਲਕ ਦੀ ਪਛਾਣ ਅਤੇ ਉਸ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਨਹੀਂ ਹੈ.
- (ii) ਟਰੱਸਟ/ਨਾਮਿਨੀ ਜਾਂ ਫਿਡਿਊਸ਼ੀਅਰੀ ਖਾਤਿਆਂ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ, ਇਹ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਗਾਹਕ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਵਿਅਕਤੀ ਵੱਲੋਂ ਟਰੱਸਟੀ/ਨਾਮਿਨੀ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਮੱਧਸਥ (intermediary) ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ ਜਾਂ ਨਹੀਂ. ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ, ਮੱਧਸਥਾਂ ਦੀ ਪਛਾਣ ਅਤੇ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਵੱਲੋਂ ਉਹ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰ ਰਹੇ ਹਨ, ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਪਛਾਣ ਦੇ ਸੰਤੋਸ਼ਜਨਕ ਸਬੂਤ, ਨਾਲ ਹੀ ਟਰੱਸਟ ਜਾਂ ਹੋਰ ਬਣਾਈ ਗਈ ਵਿਵਸਥਾਵਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ.

#### 7. ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ

##### 7ਏ. ਲਗਾਤਾਰ ਗਾਹਕ ਜਾਂਚ (On-going CDD) ਉਪਾਅ

ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਲਗਾਤਾਰ ਜਾਂਚ (on-going due diligence) ਕਰੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ ਕਿ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਗਾਹਕਾਂ, ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੋਫਾਈਲ, ਫੰਡ/ਸੰਪਤੀ ਦੇ ਸਰੋਤ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹਨ.

ਸਧਾਰਨ ਤੌਰ 'ਤੇ ਨਜ਼ਰ ਰੱਖਣ ਦੀ ਲੋੜ ਵਾਲੇ ਕਾਰਕਾਂ ਦੀ ਸੰਪੂਰਨਤਾ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ, ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਕਿਸਮਾਂ ਦੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਨੂੰ ਜ਼ਰੂਰੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਨਜ਼ਰਅੰਦਾਜ਼ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ:

- (i) ਵੱਡੇ ਅਤੇ ਜਟਿਲ ਲੈਣ-ਦੇਣ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ RTGS ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਅਤੇ ਉਹ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਜੋ ਅਸਧਾਰਣ ਪੈਟਰਨ ਵਾਲੇ ਹਨ, ਗਾਹਕ ਦੀ ਸਧਾਰਣ ਅਤੇ ਉਮੀਦ ਕੀਤੀ ਗਤੀਵਿਧੀ ਨਾਲ ਅਸੰਗਤ ਹਨ, ਅਤੇ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਕੋਈ ਸਪਸ਼ਟ ਆਰਥਿਕ ਕਾਰਨ ਜਾਂ ਕਾਨੂੰਨੀ ਉਦੇਸ਼ ਨਹੀਂ ਹੈ।
- (ii) ਉਹ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਜੋ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਖਾਤਿਆਂ ਦੀਆਂ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਲਈ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਸੀਮਾਵਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਹਨ।

ਲਗਾਤਾਰ ਗਾਹਕ ਜਾਂਚ (on-going due diligence) ਲਈ, ਕੰਪਨੀ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਸਹਾਇਤਾ ਲਈ ਸਹੀ ਨਵੀਨਤਮ ਤਕਨੀਕਾਂ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕ੍ਰਿਤ੍ਰਿਮ ਬੁੱਧੀ (Artificial Intelligence) ਅਤੇ ਮਸ਼ੀਨ ਲਰਨਿੰਗ (Machine Learning, AI ਅਤੇ ML) ਤਕਨੀਕਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਨੂੰ ਅਪਣਾਉਣ ਬਾਰੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਨਿਗਰਾਨੀ ਦੀ ਪਰਿਧੀ ਗਾਹਕ ਦੀ ਜੋਖਮ ਸ਼੍ਰੇਣੀ (risk category) ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗੀ।

ਖਾਤਿਆਂ ਦੀ ਜੋਖਮ ਸ਼੍ਰੇਣੀ (risk categorisation) ਦੀ ਨਿਯਮਤ ਸਮੀਖਿਆ ਸਿਸਟਮ, ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਛੇ ਮਹੀਨਿਆਂ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਵਾਰੀ, ਅਤੇ ਬੜੀ ਹੋਈ ਜਾਂਚ (enhanced due diligence) ਉਪਾਅ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਲਈ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਉੱਚ ਜੋਖਮ ਵਾਲੇ ਖਾਤਿਆਂ ਨੂੰ ਹੋਰ ਤੇਜ਼ ਅਤੇ ਗਹਿਰਾਈ ਵਾਲੀ ਨਿਗਰਾਨੀ (intensified monitoring) ਦੇ ਅਧੀਨ ਰੱਖਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

### **7ਬੀ. ਭਾਰਤ ਗਵਰਨਮੈਂਟ ਦੀ ਫਾਇਨੈਂਸ਼ੀਅਲ ਇੰਟੈਲੀਜੈਂਸ ਯੂਨਿਟ – ਭਾਰਤ**

ਕੰਪਨੀ PML ਐਕਟ ਅਤੇ PML ਨਿਯਮਾਂ ਅਧੀਨ ਨਿਰਧਾਰਤ ਰਿਪੋਰਟਿੰਗ ਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਰੂਲ 3 ਅਧੀਨ ਦਰਜ ਕੀਤੀਆਂ ਲੈਣ-ਦੇਣਾਂ ਸੰਬੰਧੀ ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਰੂਲ 7 ਅਤੇ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਤੇ FIU-IND ਵੱਲੋਂ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀਆਂ ਹਦਾਇਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਡਾਇਰੈਕਟਰ, ਫਾਇਨੈਂਸ਼ੀਅਲ ਇੰਟੈਲੀਜੈਂਸ ਯੂਨਿਟ-ਇੰਡੀਆ (FIU-IND) ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ।

ਕੰਪਨੀ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਰਿਪੋਰਟਿੰਗ ਫਾਰਮੈਟ, ਰਿਪੋਰਟਿੰਗ ਫਾਰਮੈਟ ਗਾਈਡਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਜਨਰੇਸ਼ਨ ਯੂਟਿਲਿਟੀ (Report Generation Utility) ਅਤੇ ਰਿਪੋਰਟ ਵੈਰੀਫਿਕੇਸ਼ਨ ਯੂਟਿਲਿਟੀ (Report Validation Utility) ਜਾਂ FIU-IND ਵੱਲੋਂ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਈ ਗਈਆਂ ਹੋਰ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਯੂਟਿਲਿਟੀਜ਼ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰ ਕੇ ਨਕਦ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਰਿਪੋਰਟ (Cash Transaction Report, CTR), ਸੰਦੇਹਸਪਦ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਰਿਪੋਰਟ (Suspicious Transaction Report, STR) ਅਤੇ ਨਕਲੀ ਕਰੰਸੀ ਰਿਪੋਰਟ (Counterfeit Currency Report, CCR) ਦਾ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਦਰਜ ਕਰੇਗੀ।

ਮੁੱਖ ਅਧਿਕਾਰੀ (Principal Officer) ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਡੇਟਾ ਇਕੱਤਰ ਕਰਨ ਅਤੇ ਇਸ ਦੀ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਨ ਲਈ ਉਚਿਤ ਪ੍ਰਬੰਧ ਹੋਣ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਜੇ ਕੋਈ ਗੈਰ-ਕੰਪਿਊਟਰਾਈਜ਼ਡ ਸਾਧਨਾਂ ਹਨ, ਉਹ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ। ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਸਮੇਂ ਸੀਮਾਵਾਂ

ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਰਿਪੋਰਟਿੰਗ ਵਿੱਚ ਹੋਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਦੇਰੀ ਜਾਂ ਗਲਤ ਰਿਪੋਰਟ ਕੀਤੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਸੁਧਾਰ ਵਿੱਚ ਹੋਈ ਦੇਰੀ ਨੂੰ ਹਰ ਦੇਰੀ ਵਾਲੇ ਦਿਨ ਲਈ ਇੱਕ ਵੱਖਰਾ ਉਲੰਘਣ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਸੰਦੇਹਸਪਦ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਰਿਪੋਰਟ (STR) ਦਾਖਲ ਕਰਨ ਨਾਲ ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤੇ ਦੀ ਕਾਰਵਾਈ 'ਤੇ ਕੋਈ ਰੋਕ ਨਹੀਂ ਲਗੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ, ਇਸਦੇ ਡਾਇਰੈਕਟਰ, ਅਧਿਕਾਰੀ ਅਤੇ ਕਰਮਚਾਰੀ FIU-IND ਨੂੰ ਰਿਕਾਰਡ ਦੇਣ ਅਤੇ ਰੱਖਣ ਸਬੰਧੀ ਸਖ਼ਤ ਗੋਪਨੀਯਤਾ (strict confidentiality) ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਣਗੇ, ਇਸ ਗੱਲ ਦੇ ਬਿਨਾਂ ਕਿ ਅਸਧਾਰਣ ਜਾਂ ਸੰਦੇਹਸਪਦ ਲੈਣ-ਦੇਣਾਂ ਦੇ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ ਨੂੰ ਅੰਦਰੂਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਾਂਝਾ ਕਰਨ ਦੀ ਆਗਿਆ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ।

ਕੰਪਨੀ FIU-IND ਨੂੰ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਪੈਰਾ 7C ਅਤੇ 7D ਅਨੁਸਾਰ ਸੈਕਸ਼ਨ ਲਿਸਟਾਂ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ/ਸੰਸਥਾ ਨਾਲ ਮਿਲਦੇ-ਜੁਲਦੇ ਖਾਤਿਆਂ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਵੀ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰੇਗੀ।

**7ਸੀ. ਅਣਕਾਨੂੰਨੀ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ (ਰੋਕਥਾਮ) ਐਕਟ, 1967 (UAPA) ਅਧੀਨ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ**

ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਅਣਕਾਨੂੰਨੀ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ (ਰੋਕਥਾਮ) ਐਕਟ, 1967 (UAPA) ਦੀ ਧਾਰਾ 51A ਅਤੇ ਇਸਦੇ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਇਸਦੇ ਕੋਲ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ/ਸੰਸਥਾ ਦੇ ਨਾਮ 'ਤੇ ਖਾਤਾ ਨਾ ਹੋਵੇ ਜੋ ਸੰਦਿਗਧ ਹੈ ਕਿ ਉਸਦੇ ਆਤੰਕਵਾਦੀ ਸਬੰਧ ਹਨ ਅਤੇ ਜੋ ਸੂਚੀਆਂ ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਹਨ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ (UNSC) ਦੁਆਰਾ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਉਨਾਇਟੇਡ ਨੇਸ਼ਨ ਸਕਿਓਰਟੀ ਕਾਊਂਸਿਲ ਅਤੇ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਵੰਡਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ 'ISIL (Da'esh) & Al-ਕਾਇਦਾ ਪਾਬੰਦੀ ਸੂਚੀ ਅਤੇ 'Taliban Sanctions List (1988) Sanctions.

ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਉਹ ਹਮੇਸ਼ਾਂ ਸੂਚੀਆਂ ਨੂੰ ਦੇਖੇ ਜੋ ਅਤੰਕਵਾਦ ਦੀ ਰੋਕਥਾਮ ਅਤੇ ਦਬਾਅ (ਸਿਕਿਊਰਿਟੀ ਕੌਂਸਲ ਰੈਜ਼ੋਲੂਸ਼ਨ ਦੀ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦਾ ਆਦੇਸ਼), 2007 ਦੇ ਸੈਂਡਿਊਲ ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਹਨ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ। ਕੰਪਨੀ ਹਰੇਕ ਦਿਨ ਉਪਰੋਕਤ ਸੂਚੀਆਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ UNSC Sanctions Lists ਅਤੇ ਅਤੰਕਵਾਦ ਦੀ ਰੋਕਥਾਮ ਅਤੇ ਦਬਾਅ (ਸਿਕਿਊਰਿਟੀ ਕੌਂਸਲ ਰੈਜ਼ੋਲੂਸ਼ਨ ਦੀ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦਾ ਆਦੇਸ਼), 2007 ਦੇ ਸੈਂਡਿਊਲ ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਸੂਚੀਆਂ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਤਬਦੀਲ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ), ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰੇਗੀ, ਅਤੇ ਸੂਚੀਆਂ ਵਿੱਚ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਕੋਈ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀਆਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨਾ, ਹਟਾਉਣਾ ਜਾਂ ਹੋਰ ਬਦਲਾਵ, ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਬਰੀਕੀ ਨਾਲ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਲਈ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਲਿਆਂਦੀਆਂ।

ਸੂਚੀਆਂ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ/ਸੰਸਥਾ ਨਾਲ ਮਿਲਦੇ-ਜੁਲਦੇ ਖਾਤਿਆਂ ਦੇ ਵੇਰਵੇ FIU-IND ਨੂੰ ਰਿਪੋਰਟ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ, ਇਸਦੇ ਇਲਾਵਾ UAPA ਸੂਚਨਾ ਅਨੁਸਾਰ ਘਰੇਲੂ ਮੰਤ੍ਰਾਲਾ (Ministry of Home Affairs) ਨੂੰ ਸਲਾਹ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

**7ਡੀ. ਵਿਆਪਕ ਵਿਨਾਸ਼ਕ ਹਥਿਆਰ (ਵਿਆਪਕ ਨਾਸ਼ ਦੇ ਹਥਿਆਰ, WMD) ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਡਿਲਿਵਰੀ ਸਿਸਟਮ (ਗੈਰਕਾਨੂੰਨੀ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਦੀ ਮਨਾਹੀ) ਐਕਟ, 2005 (WMD Act, 2005) ਅਧੀਨ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ**

ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਇਹ "ਵਿਅਾਪਕ ਵਿਨਾਸ਼ਕ ਹਥਿਆਰ (WMD) ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਡਿਲਿਵਰੀ ਸਿਸਟਮ (ਗੈਰਕਾਨੂੰਨੀ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਦੀ ਮਨਾਹੀ) ਐਕਟ, 2005" ਦੀ ਧਾਰਾ 12A ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇ, ਜੋ ਕਿ ਧਾਰਾ 12A, WMD Act, 2005 ਦੇ ਤਹਿਤ ਭਾਰਤ ਸਰਕਾਰ, ਵਿੱਤ ਮੰਤ੍ਰਾਲਾ ਵੱਲੋਂ 30 ਜਨਵਰੀ, 2023 ਦੇ ਆਦੇਸ਼ ਰਾਹੀਂ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਜੇ ਕਿਸੇ ਵਿਅਕਤੀ/ਸੰਸਥਾ ਦੀਆਂ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਸੂਚੀ ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਨਾਲ ਮਿਲਦੀਆਂ ਹਨ, ਤਾਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਨੂੰ ਅੰਜਾਮ ਨਾ ਦਿੱਤਾ।

ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਸਕਰੀਨਿੰਗ ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਣ ਸਮੇਂ ਅਤੇ ਲਗਾਤਾਰ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ, FIU-India ਵੱਲੋਂ ਜਾਰੀ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਸੂਚੀਆਂ, ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਹੋਰ UNSCRs, ਅਤੇ UAPA, 1967 ਦੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸੈਕਸ਼ਨਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਅਤੇ ਜਿੱਥੇ ਕੋਈ ਮੇਲ ਮਿਲਾਪ ਪਾਇਆ ਜਾਵੇ, ਉੱਥੇ ਕੋਈ ਵੀ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਨਹੀਂ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

ਜੇ ਕੋਈ ਮੇਲ ਮਿਲਾਪ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਇਸ ਗੱਲ ਦਾ ਕਾਰਨ ਹੋ ਕਿ ਫੰਡ ਜਾਂ ਸੰਪਤੀ WMD ਐਕਟ ਦੀ ਧਾਰਾ 12A ਦੇ ਅਧੀਨ ਆਉਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਤੁਰੰਤ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਰੋਕੇਗੀ, ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕੇਂਦਰੀ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ (ਡਾਇਰੈਕਟਰ, FIU-IND) ਨੂੰ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰੇਗੀ, ਸਟੇਟ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਅਤੇ RBI ਨੂੰ ਪ੍ਰਤੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਣਗੀਆਂ, ਅਤੇ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਨੁਸਾਰ ਸੰਪਤੀਆਂ ਨੂੰ ਫ੍ਰੀਜ਼ ਜਾਂ ਅਨਫ੍ਰੀਜ਼ ਕਰਨ ਸਬੰਧੀ ਸਾਰੀਆਂ ਹਦਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ।

ਕੰਪਨੀ ਹਰ ਰੋਜ਼ 'UNSCR 1718 ਸੈਕਸ਼ਨ ਲਿਸਟ ਆਫ਼ ਡਿਜ਼ਾਇਗਨੇਟਿਡ ਇੰਡਿਵਿਡਜ਼ ਅਲਜ਼ ਐਂਡ ਐਂਟੀਟੀਜ਼' ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਸੂਚੀ ਵਿੱਚ ਕੀਤੀਆਂ ਕੋਈ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖੀਆਂ ਜਾ ਸਕਣ ਅਤੇ ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ 'ਡੈਮੋਕ੍ਰੈਟਿਕ ਪੀਪਲਜ਼ ਰਿਪਬਲਿਕ ਆਫ ਕੋਰੀਆ ਸਿਕਿਊਰਿਟੀ ਕੌਂਸਲ ਰੈਜ਼ੋਲੂਸ਼ਨ ਦੇ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦਾ ਆਦੇਸ਼, 2017' (Implementation), ਜੋ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੋਧੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਦੀ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾ ਰਹੀ ਹੈ।

## **8. KYC ਦੀ ਅਪਡੇਟ / ਨਿਯਮਤ ਅਪਡੇਟ**

KYC ਦੀ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਲਈ, ਕੰਪਨੀ KYC ਦੀ ਨਿਯਮਤ ਅਪਡੇਟ ਲਈ ਜੋਖਮ-ਅਧਾਰਿਤ (risk-based) ਢੰਗ ਅਪਣਾਏਗੀ, ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦੇ ਹੋਏ ਕਿ CDD ਅਧੀਨ ਇਕੱਤਰ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਾਂ ਡੇਟਾ ਹਮੇਸ਼ਾਂ ਅਪ-ਟੂ-ਡੇਟ ਅਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਰਹੇ, ਖਾਸ ਕਰਕੇ ਉੱਚ ਜੋਖਮ ਵਾਲੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ।

ਕੰਪਨੀ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਗਰਿੱਡ ਅਨੁਸਾਰ ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਣ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਜਾਂ ਆਖਰੀ KYC ਅਪਡੇਟ ਤੋਂ KYC ਦੀ ਨਿਯਮਤ ਅਪਡੇਟ ਕਰੇਗੀ, ਹੇਠ ਲਿਖੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ:

ਜ਼ੋਖਮ ਸ਼੍ਰੇਣੀ (Category)	KYC ਦੀ ਨਿਯਮਤ ਅਪਡੇਟ
ਜ਼ਿਆਦਾ	2 ਸਾਲ
ਮੱਧਮ	8 ਸਾਲ
ਘੱਟ	10 ਸਾਲ

(i) ਵਿਅਕਤੀ:

*KYC ਜਾਣਕਾਰੀ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਬਦਲਾਅ ਨਹੀਂ:* ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਸਵੈ-ਘੋਸ਼ਣਾ (self-declaration) ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੇਗੀ, ਜੋ ਕਿ Aavas Loan App ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ Aavas ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਲੋਨ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਲੌਗਿਨ ਕਰਕੇ, ਕੰਪਨੀ ਨਾਲ ਰਜਿਸਟਰਡ ਮੇਬਾਈਲ ਨੰਬਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਕੇ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

*ਪਤਾ ਜਾਂ KYC ਜਾਣਕਾਰੀ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ:* ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਵੱਲੋਂ ਅਪਡੇਟ / ਨਿਯਮਤ ਅਪਡੇਟ ਦੇ ਸਮੇਂ ਘੋਸ਼ਿਤ ਪਤੇ ਦੇ ਸਬੂਤ ਲਈ OVD, deemed OVD ਜਾਂ ਇਸ ਦੇ ਸਮਾਨ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਪ੍ਰਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੇਗੀ। ਗਾਹਕ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸ਼ਾਖਾ ਵਿੱਚ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾ ਕੇ OVD ਦੀ ਪ੍ਰਤੀ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰ ਸਕਦੇ।

ਅਪਡੇਟ / ਨਿਯਮਤ ਅਪਡੇਟ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਨਿੱਜੀ ਮੋੜ-ਮੁਹੱਦੇ (non-face-to-face) ਮੋਡ ਵਿੱਚ ਆਧਾਰ OTP ਅਧਾਰਿਤ e-KYC ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਵੀ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਜੇ ਮੌਜੂਦਾ ਪਤਾ ਆਧਾਰ ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਪਤੇ ਤੋਂ ਵੱਖਰਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਸ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਮੌਜੂਦਾ ਪਤੇ ਦੀ ਘੋਸ਼ਣਾ ਲਈ ਕਿਸੇ ਪਾਜ਼ੀਟਿਵ ਪੁਸ਼ਟੀ ਦੀ ਲੋੜ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਆਧਾਰ ਪ੍ਰਮਾਣੀਕਰਨ ਲਈ ਮੇਬਾਈਲ ਨੰਬਰ ਗਾਹਕ ਦੇ ਪ੍ਰੋਫਾਈਲ ਵਿੱਚ ਮੌਜੂਦ ਨੰਬਰ ਦੇ ਬਰਾਬਰ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਜੋ ਕਿਸੇ ਵੀ ਧੋਖਾਧੜੀ (fraud) ਨੂੰ ਰੋਕਿਆ ਜਾ ਸਕੇ।

(ii) ਵਿਅਕਤੀ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਗਾਹਕ:

*KYC ਜਾਣਕਾਰੀ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਬਦਲਾਅ ਨਹੀਂ:* ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਸਵੈ-ਘੋਸ਼ਣਾ (self-declaration) ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੇਗੀ, ਜੋ ਕਿ Aavas Loan App ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ Aavas ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਲੋਨ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਲੌਗਿਨ ਕਰਕੇ, ਕੰਪਨੀ ਨਾਲ ਰਜਿਸਟਰਡ ਮੇਬਾਈਲ ਨੰਬਰ ਜਾਂ ਈਮੇਲ ID ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਕੇ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਇਸਦੇ ਇਲਾਵਾ, ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਇਸ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੌਰਾਨ ਉਨ੍ਹਾਂ ਕੋਲ ਮੌਜੂਦ ਲਾਭਕਾਰੀ ਮਾਲਕੀ (Beneficial Ownership) ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਹੀ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਜੇ ਲੋੜ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਇਸ ਨੂੰ ਸੰਭਵ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਪ-ਟੂ-ਡੇਟ ਬਣਾਈ ਰੱਖਣ ਲਈ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।

*KYC ਜਾਣਕਾਰੀ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ:* ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਨਵੇਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਣ ਸਮੇਂ ਲਾਗੂ ਕੀਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ KYC ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਬਰਾਬਰ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਪਣਾਏਗੀ।

(iii) ਵਾਧੂ ਉਪਾਅ: ਉਪਰੋਕਤ ਦੇ ਇਲਾਵਾ, ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ:

### ਸੂਚਨਾ ਪੁਸਤਿਕਾ

- a) ਗਾਹਕ ਦੇ KYC ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਮੌਜੂਦਾ CDD ਮਾਪਦੰਡਾਂ (standards) ਅਨੁਸਾਰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਕੋਲ ਉਪਲਬਧ ਹੋਣ। ਇਸਦੇ ਇਲਾਵਾ, ਜੇ KYC ਦੀ ਨਿਯਮਤ ਅਪਡੇਟ ਦੇ ਸਮੇਂ ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਮੌਜੂਦਾ CDD ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਖਤਮ ਹੋ ਚੁੱਕੀ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਨਵੇਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਣ ਸਮੇਂ ਲਾਗੂ ਕੀਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ KYC ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਬਰਾਬਰ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਪਣਾਏਗੀ।
  - b) ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਦੇ PAN ਵੇਰਵੇ, ਜੇ ਉਪਲਬਧ ਹੋਣ, ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਪ੍ਰਾਧਿਕਾਰ ਦੀ ਡੇਟਾਬੇਸ ਤੋਂ ਜਾਂਚੇਗੀ।
  - c) ਅਪਡੇਟ / ਨਿਯਮਤ ਅਪਡੇਟ ਕਰਨ ਲਈ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ (Acknowledgment) ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ (ਆਂ), ਗਾਹਕ ਵੱਲੋਂ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਸਵੈ-ਘੋਸ਼ਣਾ (self-declaration) ਸਮੇਤ, ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਦਰਸਾਈ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਇਸਦੇ ਇਲਾਵਾ, ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ KYC ਦੀ ਅਪਡੇਟ / ਨਿਯਮਤ ਅਪਡੇਟ ਦੇ ਸਮੇਂ ਗਾਹਕਾਂ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਜਾਣਕਾਰੀ / ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਤੁਰੰਤ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਰਿਕਾਰਡ / ਡੇਟਾਬੇਸ ਵਿੱਚ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇੱਕ ਸੂਚਨਾ (intimation) ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ KYC ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੀ ਅਪਡੇਟ ਕਰਨ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਦਰਸਾਈ ਹੋਵੇ।
  - d) KYC ਦੀ ਅਪਡੇਟ / ਨਿਯਮਤ ਅਪਡੇਟ ਦੀ ਸੁਵਿਧਾ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਹੈ।
  - e) ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਲਾਹ ਦੇਵੇਗੀ ਕਿ PML ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਲਈ, ਜੇ ਗਾਹਕ ਵੱਲੋਂ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਸੰਬੰਧ / ਖਾਤਾ ਆਧਾਰਿਤ ਸੰਬੰਧ ਸਥਾਪਿਤ ਕਰਨ ਸਮੇਂ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਬਦਲਾਅ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਲੋੜ ਅਨੁਸਾਰ, ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਅਪਡੇਟ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਉਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਜੋ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਰਿਕਾਰਡ ਨੂੰ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ।
  - f) KYC ਦੀ ਨਿਯਮਤ ਅਪਡੇਟ ਲਈ ਨੋਟਿਸ (1 ਜਨਵਰੀ, 2026 ਤੋਂ ਲਾਗੂ)
    - ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਨਿਯਤ ਮਿਆਦ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ 3 ਪਹਿਲਾਂ-ਸੂਚਨਾਵਾਂ (ਜਿਸ ਵਿੱਚੋਂ 1 ਚਿੱਠੀ ਰਾਹੀਂ) ਅਤੇ ਨਿਯਤ ਮਿਆਦ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਤਿੰਨ ਯਾਦ ਦਿਵਾਣੀਆਂ (ਜਿਸ ਵਿੱਚੋਂ 1 ਚਿੱਠੀ ਰਾਹੀਂ) ਭੇਜੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।
    - ਇਹਨਾਂ ਸੂਚਨਾਵਾਂ / ਯਾਦ ਦਿਵਾਣੀਆਂ ਨੂੰ ਲੇਖਾ-ਜੋਖਾ (audit) ਲਈ ਢੰਗ ਨਾਲ ਦਰਜ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
    - ਸੂਚਨਾ / ਯਾਦ ਦਿਵਾਣੀ ਦੀ ਚਿੱਠੀ ਵਿੱਚ, ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕਿ ਇਹਨਾਂ ਵਿੱਚ ਸੌਖੇ ਅਤੇ ਸਪਸ਼ਟ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਹੋਣ KYC ਅਪਡੇਟ ਕਰਨ ਲਈ, ਜੇ ਲੋੜ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਮਦਦ ਲੈਣ ਲਈ ਉਚਿਤ escalation ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ, ਅਤੇ ਸਮੇਂ 'ਤੇ KYC ਅਪਡੇਟ ਨਾ ਕਰਨ ਦੇ ਨਤੀਜੇ, ਜੋ ਕੋਈ ਹੋਣ।
  - g) KYC ਦੀ ਨਿਯਮਤ ਅਪਡੇਟ UCIC ਸਤਰ 'ਤੇ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- (iv) ਮੌਜੂਦਾ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ PAN ਜਾਂ ਇਸ ਦੇ ਸਮਾਨ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਂ ਫਾਰਮ ਨੰਬਰ 60 ਉਸ ਤਾਰੀਖ ਤੱਕ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੇਗੀ ਜੇ ਕੇਂਦਰੀ ਸਰਕਾਰ ਵੱਲੋਂ ਨੋਟੀਫਾਈ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਜੇ ਇਹ ਪ੍ਰਾਪਤ ਨਾ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਅਸਥਾਈ ਤੌਰ 'ਤੇ ਰੋਕ ਦੇਵੇਗੀ, ਜਦ ਤੱਕ ਗਾਹਕ PAN ਜਾਂ ਇਸ ਦੇ ਸਮਾਨ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਂ ਫਾਰਮ ਨੰਬਰ 60 ਜਮ੍ਹਾਂ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ।

ਇਸ ਸ਼ਰਤ ਦੇ ਨਾਲ ਕਿ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਅਸਥਾਈ ਤੌਰ 'ਤੇ ਰੋਕਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸੁਲਭ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵੇਗੀ ਅਤੇ ਸੁਣਨ ਲਈ ਇੱਕ ਯਥਾਰਥ ਮੌਕਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ। ਇਸਦੇ ਇਲਾਵਾ, ਅੰਦਰੂਨੀ ਨੀਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਖਾਤਿਆਂ ਦੀ

ਲਗਾਤਾਰ ਕਾਰਵਾਈ ਲਈ ਉਚਿਤ ਛੁੱਟ (relaxation) ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਜੇ ਚੋਟ, ਬੀਮਾਰੀ, ਬੁਜ਼ੁਰਗੀ ਜਾਂ ਹੋਰ ਕਾਰਨਾਂ ਕਾਰਨ PAN ਜਾਂ ਇਸਦੇ ਸਮਾਨ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਂ ਫਾਰਮ ਨੰਬਰ 60 ਪ੍ਰਦਾਨ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ। ਇਹਨਾਂ ਖਾਤਿਆਂ ਨੂੰ, ਫਿਰ ਵੀ, ਵਧੇਰੇ ਨਿਗਰਾਨੀ (enhanced monitoring) ਦੇ ਅਧੀਨ ਰੱਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

ਹੋਰ ਇਹ ਵੀ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਿਆ ਜਾਵੇ ਕਿ ਜੇ ਕਿਸੇ ਮੌਜੂਦਾ ਖਾਤਾ-ਅਧਾਰਿਤ ਸੰਬੰਧ ਵਾਲੇ ਗਾਹਕ ਨੇ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦੱਸਿਆ ਕਿ ਉਹ ਆਪਣਾ PAN ਜਾਂ ਇਸ ਦੇ ਸਮਾਨ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਂ ਫਾਰਮ ਨੰਬਰ 60 ਜਮ੍ਹਾਂ ਨਹੀਂ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦਾ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਉਸ ਖਾਤੇ ਨੂੰ ਬੰਦ ਕਰ ਦੇਵੇਗੀ ਅਤੇ ਖਾਤੇ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਤ ਸਾਰੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦੀ ਪਛਾਣ ਸਥਾਪਤ ਕਰਨ ਅਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਪਛਾਣ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਢੰਗ ਨਾਲ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।

ਇਸ ਧਾਰਾ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ, ਖਾਤੇ ਸਬੰਧੀ "ਅਸਥਾਈ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਰੋਕਣਾ" ਦਾ ਅਰਥ ਇਹ ਹੈ ਕਿ ਉਸ ਖਾਤੇ ਸਬੰਧੀ ਸਾਰੀਆਂ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਜਾਂ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਨੂੰ ਅਸਥਾਈ ਤੌਰ 'ਤੇ ਰੋਕ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇ, ਜਦ ਤੱਕ ਗਾਹਕ ਇਸ ਧਾਰਾ ਦੇ ਪ੍ਰਵਾਨਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ।

## **9. KYC ਨੀਤੀ ਦੀ ਪਾਲਣਾ:**

- (i) KYC ਪਾਲਣਾ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ 'ਸੀਨੀਅਰ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ' ਦਾ ਅਰਥ ਹੋਵੇਗਾ:
  - a) ਚੀਫ਼ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਆਫੀਸਰ, ਜੋ KYC ਨੀਤੀਆਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਅਤੇ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀਆਂ KYC/AML ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇ।
  - b) ਪ੍ਰਚਾਲਨ ਮੁਖੀ, ਜੋ ਕਿਰਾਏਦਾਰਾਂ (borrowers) ਦੇ ਸਾਰੇ KYC ਰਿਕਾਰਡ ਸੰਭਾਲਣ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇ।
- (ii) ਨੀਤੀਆਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਦਾ ਵੰਡਣਾ।
- (iii) ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਆਪਣੀਆਂ ਨੀਤੀਆਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੇ ਪਾਲਣਾ ਕਾਰਜਾਂ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਾਨੂੰਨੀ ਅਤੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਲੋੜਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਦੀ ਸਵਤੰਤਰ ਮੁਲਾਂਕਣ (independent evaluation) ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ।
- (iv) ਅੰਦਰੂਨੀ ਆਡੀਟਰ ਨੂੰ ਹਰ ਤਿਮਾਹੀ Audit Committee ਨੂੰ KYC/ਅੰਟੀ-ਮਨੀ ਲੌਂਡਰਿੰਗ (AML) ਨੀਤੀਆਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਬਾਰੇ ਅਪਡੇਟ ਦੇਣੀ ਲੋੜੀਂਦੀ ਹੈ।
- (v) ਆਡਿਟ ਕਮੇਟੀ ਨੂੰ ਇਸ ਨੀਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ KYC ਪਾਲਣਾ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਬਾਰੇ ਹਰ ਤਿਮਾਹੀ ਇੱਕ ਨੋਟ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਰਿਪੋਰਟ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- (vi) ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ KYC ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਫੈਸਲਾ-ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਕਾਰਜਾਂ ਨੂੰ ਬਾਹਰੀ ਸੇਵਾ ਤੇ ਨਹੀਂ ਸੌਂਪਿਆ ਜਾਵੇ।

## **10. ਵਧੇਰੇ ਜਾਂਚ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ (EDD)**

### 10ਏ. ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਨਿੱਜੀ ਮੌਕੇ 'ਤੇ ਨਹੀਂ ਮਿਲਣ ਵਾਲੇ onboarding ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ EDD:

ਖਾਤਾ ਖੋਲਣ ਵਿੱਚ ਉਹ ਗਾਹਕ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ ਜਿਹਨਾਂ ਨਾਲ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਨਹੀਂ ਮਿਲਿਆ ਜਾਂਦਾ ਜਾਂ V-CIP ਰਾਹੀਂ onboard ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਵਿਅਕਤੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਨਾ ਮਿਲਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ ਡਿਜ਼ਿਟਲ ਮਾਧਿਅਮਾਂ ਜਿਵੇਂ CKYCR, DigiLocker, ਸਮਾਨ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਆਦਿ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ, ਅਤੇ ਗੈਰ-ਡਿਜ਼ਿਟਲ ਢੰਗ ਜਿਵੇਂ NRIs ਅਤੇ PIOs ਲਈ ਮਨਜ਼ੂਰਸ਼ੁਦਾ ਵਾਧੂ ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ OVD ਦੀ ਕਾਫੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨਾ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ, ਜਿੱਥੇ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਕੋਈ ਭੌਤਿਕ ਸੰਪਰਕ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ।

ਨਿੱਜੀ ਮੁਲਾਕਾਤ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਗਾਹਕ ਦੀ ਭਰਤੀ (Non-face-to-face onboarding) ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਵਧੇਰੇ ਜਾਂਚ (EDD) ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।

- ਦੂਰੋਂ ਗਾਹਕ ਦੀ ਭਰਤੀ (Remote onboarding) ਲਈ V-CIP ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਲਈ ਪਹਿਲੇ ਵਿਕਲਪ ਵਜੋਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਧੋਖਾਧੜੀ ਤੋਂ ਬਚਾਅ ਲਈ, CDD ਪੂਰਾ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਐਸੇ ਖਾਤਿਆਂ ਨਾਲ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਲਈ OTP, ਲੈਣ-ਦੇਣ ਸੰਬੰਧੀ ਸੂਚਨਾਵਾਂ ਆਦਿ ਲਈ ਕੋਈ ਵੀ ਵਿਕਲਪਿਕ ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ ਜੋੜਿਆ ਨਹੀਂ ਜਾਵੇਗਾ। ਲੈਣ-ਦੇਣ ਸਿਰਫ਼ ਉਸ ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ ਤੋਂ ਹੀ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ ਜੋ ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਣ ਵੇਲੇ ਵਰਤਿਆ ਗਿਆ ਸੀ।
- ਮੌਜੂਦਾ ਪਤੇ ਦਾ ਸਬੂਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਕਰਜ਼ਾ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕੰਪਨੀ ਮੌਜੂਦਾ ਪਤੇ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਸਕਾਰਾਤਮਕ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਕਰੇਗੀ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਪਤਾ ਤਸਦੀਕ ਪੱਤਰ, ਸੰਪਰਕ ਬਿੰਦੂ ਦੀ ਜਾਂਚ, ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਡਿਲਿਵਰੀ ਆਦਿ ਰਾਹੀਂ।
- ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ PAN ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਸ ਦੀ ਤਸਦੀਕ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਅਥਾਰਟੀ ਦੀ ਪ੍ਰਮਾਣਿਕਤਾ ਸਹੂਲਤ ਰਾਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਅਜਿਹੇ ਖਾਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਪਹਿਲਾ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਗਾਹਕ ਦੇ ਮੌਜੂਦਾ KYC-ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੇ ਹੋਏ ਬੈਂਕ ਖਾਤੇ ਤੋਂ ਜਮ੍ਹਾਂ (credit) ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਹੋਵੇ।
- ਅਜਿਹੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉੱਚ-ਖਤਰੇ ਵਾਲੇ (High-Risk) ਗਾਹਕਾਂ ਵਜੋਂ ਵਰਗੀਕ੍ਰਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ non-face-to-face ਢੰਗ ਨਾਲ ਖੋਲ੍ਹੇ ਗਏ ਖਾਤਿਆਂ ਦੀ ਵਧੇਰੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਜਦ ਤੱਕ ਗਾਹਕ ਦੀ ਪਛਾਣ ਨੂੰ ਮੁਖ-ਮੁਖ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਜਾਂ V-CIP ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਨਹੀਂ ਕਰ ਲਿਆ ਜਾਂਦਾ।

### 10ਬੀ. ਰਾਜਨੀਤਿਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਗਟ ਵਿਅਕਤੀਆਂ (PEPs) ਦੇ ਖਾਤੇ:

- ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ PEPs (ਚਾਹੇ ਗਾਹਕ ਵਜੋਂ ਜਾਂ ਲਾਭਕਾਰੀ ਮਾਲਕ ਵਜੋਂ) ਨਾਲ ਸੰਬੰਧ ਸਥਾਪਿਤ ਕਰਨ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਹੋਵੇਗਾ, ਇਸ ਸ਼ਰਤ ਨਾਲ ਕਿ ਆਮ ਗਾਹਕ ਯੋਗਤਾ ਜਾਂਚ (Customer Due Diligence) ਕਰਨ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ:
  - ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਉਚਿਤ ਜੋਖਿਮ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ ਮੌਜੂਦ ਹਨ ਤਾਂ ਜੋ ਇਹ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ ਕਿ ਗਾਹਕ ਜਾਂ ਲਾਭਕਾਰੀ ਮਾਲਕ PEP ਹੈ ਜਾਂ ਨਹੀਂ;
  - ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਰਕਮ / ਸੰਪਤੀ ਦੇ ਸਰੋਤ ਦੀ ਪੜਤਾਲ ਕਰਨ ਲਈ ਉਚਿਤ ਕਦਮ ਚੁੱਕੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ;
  - PEP ਲਈ ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਣ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਸੀਨੀਅਰ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਵੱਲੋਂ ਲਈ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।
  - ਅਜਿਹੇ ਸਾਰੇ ਖਾਤਿਆਂ ਦੀ ਨਿਰੰਤਰ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਵਧੇਰੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ;

- e) ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਮੌਜੂਦਾ ਗਾਹਕ ਜਾਂ ਮੌਜੂਦਾ ਖਾਤੇ ਦਾ ਲਾਭਕਾਰੀ ਮਾਲਕ ਬਾਅਦ ਵਿੱਚ PEP ਬਣ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਵਪਾਰਕ ਸੰਬੰਧ ਜਾਰੀ ਰੱਖਣ ਲਈ ਸੀਨੀਅਰ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ;
- (ii) ਇਹ ਨਿਰਦੇਸ਼ PEP ਦੇ ਪਰਿਵਾਰਕ ਮੈਂਬਰਾਂ ਜਾਂ ਨਜ਼ਦੀਕੀ ਸਹਿਯੋਗੀਆਂ 'ਤੇ ਵੀ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ।

ਵਿਆਖਿਆ: ਇਸ ਪੈਰਾਗ੍ਰਾਫ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ, "PEPs ਉਹ ਵਿਅਕਤੀ ਹਨ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਦੇਸ਼ ਵੱਲੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਸਰਕਾਰੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਸੌਂਪੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ ਜਾਂ ਪਹਿਲਾਂ ਸੌਂਪੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸਨ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਰਾਜ/ਸਰਕਾਰ ਦੇ ਮੁਖੀ, ਸੀਨੀਅਰ ਰਾਜਨੀਤਿਕ ਨੇਤਾ, ਸੀਨੀਅਰ ਸਰਕਾਰੀ ਜਾਂ ਨਿਆਂਪਾਲਿਕਾ ਜਾਂ ਫੌਜੀ ਅਧਿਕਾਰੀ, ਰਾਜ ਮਾਲਕੀ ਵਾਲੀਆਂ ਕੰਪਨੀਆਂ ਦੇ ਸੀਨੀਅਰ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਅਧਿਕਾਰੀ ਅਤੇ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਰਾਜਨੀਤਿਕ ਪਾਰਟੀ ਅਧਿਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।"

### 10ਸੀ. ਪੇਸ਼ੇਵਰ ਮੱਧਸਥਾਂ ਦੁਆਰਾ ਖੋਲ੍ਹੇ ਗਏ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਖਾਤੇ

ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਪੇਸ਼ੇਵਰ ਮੱਧਸਥਾਂ ਰਾਹੀਂ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਖਾਤੇ ਖੋਲ੍ਹੇ ਸਮੇਂ:

- (i) ਜਦੋਂ ਕਿਸੇ ਇਕ ਗਾਹਕ ਦੀ ਓਰੋਂ ਪੇਸ਼ੇਵਰ ਮੱਧਸਥ ਦੁਆਰਾ ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਸ ਗਾਹਕ ਦੀ ਪਹਿਚਾਣ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- (ii) ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਇਹ ਵਿਕਲਪ ਹੋਵੇਗਾ ਕਿ ਉਹ ਪੇਸ਼ੇਵਰ ਮੱਧਸਥਾਂ ਵੱਲੋਂ ਪ੍ਰਬੰਧਿਤ 'pooled' ਖਾਤੇ ਰੱਖ ਸਕੇ, ਜੋ ਕਿ ਮਿਊਚੁਅਲ ਫੰਡਾਂ, ਪੈਨਸ਼ਨ ਫੰਡਾਂ ਜਾਂ ਹੋਰ ਕਿਸਮਾਂ ਦੇ ਫੰਡਾਂ ਵਰਗੀਆਂ ਇਕਾਈਆਂ ਦੀ ਓਰੋਂ ਚਲਾਏ ਜਾਂਦੇ ਹਨ।
- (iii) ਕੰਪਨੀ ਅਜਿਹੇ ਪੇਸ਼ੇਵਰ ਮੱਧਸਥਾਂ ਦੇ ਖਾਤੇ ਨਹੀਂ ਖੋਲ੍ਹੇਗੀ ਜੋ ਗਾਹਕ ਦੀ ਗੁਪਤਤਾ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਾਲ ਬੱਝੇ ਹੋਣ ਅਤੇ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਕਰਕੇ HFC ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਾਹਿਰ ਕਰਨਾ ਮਨਾਹੀ ਹੋਵੇ।
- (iv) ਜਿੱਥੇ ਮੱਧਸਥਾਂ ਵੱਲੋਂ ਰੱਖੀ ਗਈ ਰਕਮ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਮਿਲੀ-ਜੁਲੀ (co-mingled) ਨਹੀਂ ਹੈ ਅਤੇ 'sub-accounts' ਮੌਜੂਦ ਹਨ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਹਰ ਇੱਕ ਕਿਸੇ ਲਾਭਕਾਰੀ ਮਾਲਕ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਹੈ, ਉੱਥੇ ਸਾਰੇ ਲਾਭਕਾਰੀ ਮਾਲਕਾਂ ਦੀ ਪਹਿਚਾਣ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਅਤੇ ਜਿੱਥੇ ਅਜਿਹੀ ਰਕਮ HFC ਦੇ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਮਿਲੀ-ਜੁਲੀ ਹੋਵੇ, ਉੱਥੇ ਵੀ ਕੰਪਨੀ ਲਾਭਕਾਰੀ ਮਾਲਕਾਂ ਦੀ ਪਹਿਚਾਣ ਕਰਨ ਦੀ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰੇਗੀ।
- (v) ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਵਿਵੇਕ ਅਨੁਸਾਰ ਮੱਧਸਥ ਵੱਲੋਂ ਕੀਤੀ ਗਈ CDD 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਬਸ਼ਰਤ ਕਿ ਉਹ ਮੱਧਸਥ ਇੱਕ ਨਿਯੰਤਰਿਤ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਹੇਠ ਇਕਾਈ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ KYC ਲੋੜਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਲਈ ਉਸਦੇ ਕੋਲ ਯੋਗ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ ਮੌਜੂਦ ਹੋਣ।
- (vi) ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਜਾਣਨ ਦੀ ਅੰਤਿਮ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਕੰਪਨੀ ਉੱਤੇ ਹੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

### 10ਡੀ. ਉਹ ਨਿਆਇਕ ਖੇਤਰ (ਦੇਸ਼/ਇਲਾਕੇ) ਜੋ FATF ਦੀਆਂ ਸਿਫਾਰਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਨਹੀਂ ਕਰਦੇ ਜਾਂ ਅਧੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਲਾਗੂ ਕਰਦੇ ਹਨ

ਕੰਪਨੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ RBI ਵੱਲੋਂ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ FATF ਬਿਆਨਾਂ ਅਤੇ ਸਰਵਜਨਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖੇਗੀ, ਤਾਂ ਜੋ ਉਹਨਾਂ ਨਿਆਇਕ ਖੇਤਰਾਂ ਦੀ ਪਹਿਚਾਣ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ ਜੋ FATF ਦੀਆਂ ਸਿਫਾਰਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਨਹੀਂ ਕਰਦੇ ਜਾਂ ਅਧੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਲਾਗੂ ਕਰਦੇ ਹਨ। ਕੰਪਨੀ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕੀਤੇ ਗਏ ਖੇਤਰਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਵਧੀਕ ਜਾਂਚ (Enhanced Due Diligence) ਉਪਾਇ ਲਾਗੂ ਕਰੇਗੀ ਉਹਨਾਂ ਵਪਾਰਕ ਸੰਬੰਧਾਂ ਅਤੇ ਲੈਣ-ਦੇਣਾਂ 'ਤੇ, ਜੋ ਅਜਿਹੇ ਨਿਆਇਕ ਖੇਤਰਾਂ ਦੇ ਕੁਦਰਤੀ ਜਾਂ ਕਾਨੂੰਨੀ ਵਿਅਕਤੀਆਂ (ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਸਮੇਤ) ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਹੋਣ, ਅਤੇ ਅਜਿਹੇ ਸੰਬੰਧਾਂ ਅਤੇ ਲੈਣ-ਦੇਣਾਂ 'ਤੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਧਿਆਨ ਦੇਵੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਇਨ੍ਹਾਂ ਲੈਣ-ਦੇਣਾਂ ਦੀ ਪਿਛੋਕੜ ਅਤੇ ਉਦੇਸ਼ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰੇਗੀ, ਆਪਣੀਆਂ

ਖੇਜਾਂ ਦੇ ਲਿਖਤੀ ਰਿਕਾਰਡ ਸਹਾਇਕ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਸਮੇਤ ਸੰਭਾਲ ਕੇ ਰੱਖੇਗੀ, ਅਤੇ ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ 'ਤੇ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ RBI ਜਾਂ ਹੋਰ ਸੰਬੰਧਿਤ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਏਗੀ, ਬਿਨਾਂ ਕਾਨੂੰਨੀ ਵਪਾਰ ਜਾਂ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ 'ਤੇ ਕੋਈ ਪਾਬੰਦੀ ਲਗਾਏ।

## **11. ਰਿਕਾਰਡ ਪ੍ਰਬੰਧਨ**

ਕੰਪਨੀ Prevention of Money Laundering Act (PML Act) ਅਤੇ ਇਸ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਨਿਯਮਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧਾਂ ਦੇ ਸੰਦਰਭ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਸੰਭਾਲ, ਸੁਰੱਖਿਆ ਅਤੇ ਰਿਪੋਰਟਿੰਗ ਸਬੰਧੀ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਕਦਮ ਉਠਾਏਗੀ।

- (i) ਕੰਪਨੀ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਵਿਚਕਾਰ ਹੋਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਲੈਣ-ਦੇਣਾਂ ਦੇ ਰਿਕਾਰਡ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ 5 ਸਾਲਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਲਈ ਸੰਭਾਲ ਕੇ ਰੱਖੇ ਜਾਣਗੇ। ਇਸ ਵਿੱਚ, ਪਰ ਸੀਮਿਤ ਨਹੀਂ, ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਕਿਸਮ, ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਰਕਮ ਅਤੇ ਜਿਸ ਮੁਦਰਾ ਵਿੱਚ ਇਹ ਦਰਜ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਸੀ, ਲੈਣ-ਦੇਣ ਹੋਣ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਅਤੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਪੱਖ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ।
- (ii) ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਦੇ ਸਮੇਂ ਅਤੇ ਵਪਾਰਕ ਸੰਬੰਧ ਦੌਰਾਨ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਪਹਿਚਾਣ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਪਤੇ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਰਿਕਾਰਡ, ਅਤੇ DARPAN Portal 'ਤੇ ਦਰਜ ਰਜਿਸਟ੍ਰੇਸ਼ਨ ਰਿਕਾਰਡ (ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਣ) ਆਦਿ, ਵਪਾਰਕ ਸੰਬੰਧ ਸਮਾਪਤ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ 5 ਸਾਲਾਂ ਤੱਕ ਸੰਭਾਲ ਕੇ ਰੱਖੇ ਜਾਣਗੇ।

ਕੰਪਨੀ ਖਾਤਾ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸੰਭਾਲ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਲਈ ਉਚਿਤ ਕਦਮ ਚੁੱਕੇਗੀ ਅਤੇ ਅਜਿਹਾ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਵਿਕਸਿਤ ਕਰੇਗੀ, ਜਿਸ ਨਾਲ ਜਦੋਂ ਵੀ ਲੋੜ ਪਏ ਜਾਂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਵੱਲੋਂ ਮੰਗ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ, ਡਾਟਾ ਆਸਾਨੀ ਅਤੇ ਤੇਜ਼ੀ ਨਾਲ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ। ਇਹੋ ਜਿਹੇ ਰਿਕਾਰਡ ਹਾਰਡ ਕਾਪੀ ਜਾਂ ਸਾਫਟ ਕਾਪੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸੰਭਾਲ ਕੇ ਰੱਖੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ 'ਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਏ ਜਾਣਗੇ।

## **12. ਹੋਰ ਸਧਾਰਣ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼**

### **(i) ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੀ ਨਿਯੁਕਤੀ**

ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਨੇ 'ਚੀਫ ਕੰਪਲਾਇੰਸ ਅਫਸਰ' ਨੂੰ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਵਜੋਂ ਨਾਮਜ਼ਦ ਕੀਤਾ ਹੈ। ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਸਾਰੀਆਂ ਲੈਣ-ਦੇਣਾਂ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਅਤੇ ਰਿਪੋਰਟਿੰਗ ਕਰਨ ਅਤੇ ਕਾਨੂੰਨ ਅਨੁਸਾਰ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਾਂਝੀ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗਾ। ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਨਾਮ, ਅਹੁਦਾ, ਪਤਾ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਫਾਇਨੈਂਸ਼ਲ ਇੰਟੈਲੀਜੈਂਸ ਯੂਨਿਟ-ਇੰਡੀਆ (FIU-IND) ਅਤੇ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ (RBI) ਨੂੰ ਅਧਿਕਾਰਿਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

### **(ii) ਨਾਮਜ਼ਦ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਦੀ ਨਿਯੁਕਤੀ**

ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਨੇ 'ਮੈਨੇਜਿੰਗ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਅਤੇ ਮੁੱਖ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਅਧਿਕਾਰੀ (MD & CEO)' ਨੂੰ ਨਾਮਜ਼ਦ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਵਜੋਂ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤਾ ਹੈ। ਨਾਮਜ਼ਦ ਡਾਇਰੈਕਟਰ PML ਐਕਟ ਦੇ ਅਧਿਆਇ IV ਅਤੇ ਇਸ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਧੀਨ ਲਾਗੂ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸਾਰੀਆਂ

ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਦੀ ਕੁੱਲ ਪਾਲਣਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗਾ। ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਨਾਮ, ਅਹੁਦਾ, ਪਤਾ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਫਾਇਨੈਂਸ਼ਲ ਇੰਟੈਲੀਜੈਂਸ ਯੂਨਿਟ-ਇੰਡੀਆ (FIU-IND) ਅਤੇ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ (RBI) ਨੂੰ ਅਧਿਕਾਰਿਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

**(iii) ਗੁਪਤਤਾ ਦੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਅਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਸਾਂਝ:**

- ਕੰਪਨੀ, ਆਪਣੇ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਦਰਮਿਆਨ ਮੌਜੂਦ ਕਰਾਰਾਤਮਕ ਸੰਬੰਧ ਤੋਂ ਉਤਪੰਨ ਗਾਹਕ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਬਾਰੇ ਪੂਰੀ ਗੁਪਤਤਾ ਬਣਾਈ ਰੱਖੇਗੀ।
- ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਣ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਗਾਹਕਾਂ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਗੁਪਤ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸਪਸ਼ਟ ਇਜਾਜ਼ਤ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਇਸ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਕ੍ਰਾਸ-ਸੇਲਿੰਗ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।
- ਸਰਕਾਰ ਅਤੇ ਹੋਰ ਏਜੰਸੀਆਂ ਵੱਲੋਂ ਡਾਟਾ/ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਆਈ ਬੇਨਤੀਆਂ 'ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ, ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਮੰਗੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਐਸੀ ਕਿਸਮ ਦੀ ਨਾ ਹੋਵੇ ਜੋ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਗੁਪਤਤਾ ਸੰਬੰਧੀ ਕਾਨੂੰਨੀ ਪ੍ਰਵਾਨਾ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਕਰਦੀ ਹੋਵੇ।
- ਉਪਰੋਕਤ ਨਿਯਮ ਦੇ ਛੁਟਕਾਰੇ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ:
  - ਜਿੱਥੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਨ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਜ਼ਬਰਦਸਤ ਹੁਕਮ ਅਧੀਨ ਹੋਵੇ
  - ਜਿੱਥੇ ਸਰਵਜਨ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕਰਨ ਦਾ ਫਰਜ਼ ਹੋਵੇ,
  - ਜਿੱਥੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਹਿਤ ਵਿੱਚ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕਰਨੀ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੋਵੇ, ਅਤੇ
  - ਜਿੱਥੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸਪਸ਼ਟ ਜਾਂ ਅਪਰੇਕਸ਼ ਸਹਿਮਤੀ ਨਾਲ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ।

**(iv) ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਦਾਨ (ਨਿਯਮਨ) ਐਕਟ, 2010 ਦੇ ਪ੍ਰਵਾਨਾ ਦੀ ਪਾਲਣਾ**

ਕੰਪਨੀ ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਦਾਨ (ਨਿਯਮਨ) ਐਕਟ, 2010, ਇਸ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ, ਅਤੇ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ RBI ਜਾਂ ਘਰੇਲੂ ਮੰਤ੍ਰਾਲੇ ਵੱਲੋਂ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀਆਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸੰਬੰਧਿਤ ਹਦਾਇਤਾਂ ਜਾਂ ਸੂਚਨਾਵਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ।

**(v) CDD ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਤੇ ਕੇਂਦਰੀ KYC ਰਿਕਾਰਡ ਰਜਿਸਟਰੀ (CKYCR) ਨਾਲ KYC ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਾਂਝੀ ਕਰਨਾ**

- ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਦੇ KYC ਰਿਕਾਰਡ ਕੈਪਚਰ ਕਰਕੇ CKYCR 'ਤੇ ਅਪਲੋਡ ਕਰੇਗੀ, ਖਾਤਾ-ਅਧਾਰਿਤ ਸੰਬੰਧ ਸ਼ੁਰੂ ਹੋਣ ਤੋਂ 10 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ, ਨਿਯਮਾਂ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਤਰੀਕੇ ਅਨੁਸਾਰ, 'ਵਿਅਕਤੀ' ਅਤੇ 'ਕਾਨੂੰਨੀ ਇਕਾਈਆਂ' (LEs) ਲਈ ਤਿਆਰ ਕੀਤੀਆਂ KYC ਟੈਂਪਲੇਟਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ।

KYC ਡਾਟਾ ਅਪਲੋਡ ਕਰਨ ਲਈ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਭਾਰਤ ਦੇ ਸੈਂਟ੍ਰਲ ਰਜਿਸਟਰੀ ਆਫ ਸੈਕਿਊਰਟੀਜ਼ੇਸ਼ਨ, ਐਸੈਂਟ ਰਿਕੰਸਟਰਕਸ਼ਨ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਹੱਕ (CERSAI) ਵੱਲੋਂ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ।

- b) ਜਦੋਂ CKYCR ਵੱਲੋਂ KYC ਪਛਾਣਕ (Identifier) ਤਿਆਰ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਉਸ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਗਾਹਕ ਜਾਂ ਕਾਨੂੰਨੀ ਇਕਾਈ (LE) ਨੂੰ, ਜਿਵੇਂ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ, ਸੂਚਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ।
- c) ਜਦੋਂ ਵੀ ਕੰਪਨੀ ਮੌਜੂਦਾ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਵਾਧੂ ਜਾਂ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤੀ ਜਾਣਕਾਰੀ CKYCR ਨੂੰ ਸੱਤ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ।
- d) ਖਾਤਾ-ਅਧਾਰਿਤ ਸੰਬੰਧ ਸਥਾਪਤ ਕਰਨ, ਅਪਡੇਟ ਜਾਂ ਨਿਯਮਤ ਅਪਡੇਟ ਕਰਨ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ, ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਤੋਂ KYC ਪਛਾਣਕ ਮੰਗੇਗੀ ਜਾਂ KYC ਪਛਾਣਕ ਹਾਸਲ ਕਰੇਗੀ, ਜਾਂ ਜੇ CKYCR ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇ ਤਾਂ KYC ਪਛਾਣਕ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਕੇ CKYCR ਤੋਂ ਆਨਲਾਈਨ KYC ਰਿਕਾਰਡ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੇਗੀ। ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਹੋ ਜਿਹੇ KYC ਰਿਕਾਰਡ, ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਾਂ ਕੋਈ ਹੋਰ ਵਾਧੂ ਪਛਾਣ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਂ ਵੇਰਵਾ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ, ਸਿਵਾਏ ਇਸ ਦੇ ਕਿ –
- ਜੇ CKYCR ਦੇ ਰਿਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਮੌਜੂਦਾ ਗਾਹਕ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਬਦਲਾਅ ਹੋਵੇ; ਜਾਂ
  - ਜੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ KYC ਰਿਕਾਰਡ ਜਾਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਧੂਰਾ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਮੌਜੂਦਾ ਲਾਗੂ KYC ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਨਾ ਹੋਵੇ; ਜਾਂ
  - ਜੇ CKYCR ਤੋਂ ਡਾਊਨਲੋਡ ਕੀਤੇ ਗਏ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਖਤਮ ਹੋ ਚੁੱਕੀ ਹੋਵੇ; ਜਾਂ
  - ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਜ਼ਰੂਰੀ ਸਮਝਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕ ਦੀ ਪਛਾਣ ਜਾਂ ਪਤਾ (ਮੌਜੂਦਾ ਪਤਾ ਸਮੇਤ) ਦੀ ਜਾਂਚ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ, ਵਧੇਰੇ ਜਾਂਚ (Enhanced Due Diligence) ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦਾ ਉਚਿਤ ਜੋਖਿਮ ਪ੍ਰੋਫਾਈਲ ਬਣਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ

**(vi) ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਖਾਤਾ ਟੈਕਸ ਅਨੁਕੂਲਤਾ ਐਕਟ (FATCA) ਅਤੇ ਆਮ ਰਿਪੋਰਟਿੰਗ ਮਿਆਰ (CRS) ਅਧੀਨ ਰਿਪੋਰਟਿੰਗ ਦੀ ਲੋੜ**

NBFC FATCA ਅਤੇ CRS ਅਧੀਨ ਆਈਨਕਮ ਟੈਕਸ ਨਿਯਮ 114F, 114G ਅਤੇ 114H ਦੇ ਪ੍ਰਵਾਨਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਆਪਣੀ ਸਥਿਤੀ ਨੂੰ ਇੱਕ ਰਿਪੋਰਟਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ (Reporting Financial Institution) ਵਜੋਂ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕਰਨਾ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ। ਇਹ ਆਈਨਕਮ ਟੈਕਸ ਈ-ਫਾਇਲਿੰਗ ਪੋਰਟਲ 'ਤੇ ਰਜਿਸਟਰ ਕਰੇਗੀ, ਰਿਪੋਰਟਿੰਗ ਯੋਗ ਖਾਤਿਆਂ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕਰਨ ਲਈ FEDAI ਰੈਫਰੈਂਸ ਰੇਟਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਕੇ ਯੋਗਤਾ ਜਾਂਚ (Due Diligence) ਕਰੇਗੀ, IT ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਰਾਹੀਂ ਰਿਕਾਰਡ ਰੱਖੇਗੀ ਅਤੇ ਨਾਮਜ਼ਦ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਦੇ ਦਸਤਖਤ ਨਾਲ ਆਨਲਾਈਨ ਰਿਪੋਰਟਾਂ (Form 61B ਜਾਂ NIL) ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰੇਗੀ। ਇੱਕ ਉੱਚ-ਸਤਰੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕਮੇਟੀ ਪਾਲਣਾ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕਰੇਗੀ, ਅਤੇ NBFC ਨੇ CBDT ਵੱਲੋਂ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤੀਆਂ ਹਦਾਇਤਾਂ, ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਕ ਨੋਟਸ ਅਤੇ ਪ੍ਰੈਸ ਰਿਲੀਜ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨੀ ਹੋਵੇਗੀ।

**(vii) ਖਾਤਿਆਂ ਦਾ ਸੰਚਾਲਨ ਅਤੇ ਮਨੀ ਮਿਊਲਜ਼ (Money Mules)**

ਕੰਪਨੀ ਖਾਤੇ ਖੋਲ੍ਹਣ ਅਤੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਲਈ ਸਖਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਅਪਣਾਏਗੀ, ਤਾਂ ਜੋ ਖਾਤਿਆਂ ਨੂੰ ਧੋਖਾਧੜੀ ਯੋਜਨਾਵਾਂ ਵਿੱਚ “ਮਨੀ ਮਿਊਲਜ਼” ਵਜੋਂ ਵਰਤਣ ਤੋਂ ਰੋਕਿਆ ਜਾ ਸਕੇ। ਅਜਿਹੇ ਖਾਤਿਆਂ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕਰਨ ਲਈ ਮਿਹਨਤ (Diligence) ਅਤੇ ਨਿਰੰਤਰ ਨਿਗਰਾਨੀ (ongoing monitoring) ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਅਤੇ ਸ਼ੱਕੀ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ FIU-IND ਨੂੰ ਰਿਪੋਰਟਿੰਗ ਸਮੇਤ, ਉਚਿਤ ਕਾਰਵਾਈ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

**(viii) ਨਵੀਂ ਤਕਨਾਲੋਜੀ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ**

ਕੰਪਨੀ ਨਵੇਂ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਨਵੇਂ ਵਪਾਰਕ ਅਭਿਆਸਾਂ (new business practices) ਦੇ ਵਿਕਾਸ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਨਵੇਂ ਡਿਲੀਵਰੀ ਤਰੀਕੇ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਅਤੇ ਨਵੇਂ ਅਤੇ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਮੌਜੂਦ ਉਤਪਾਦਾਂ ਲਈ ਨਵੀਂ ਜਾਂ ਵਿਕਸਿਤ ਹੋ ਰਹੀ ਤਕਨਾਲੋਜੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ML/TF (ਮਨੀ ਲਾਂਡਰਿੰਗ/ਅੰਤਵਾਦੀ ਫੰਡਿੰਗ) ਜੋਖਮਾਂ ਦੀ ਪਛਾਣ ਅਤੇ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰੇਗੀ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ: (ੳ) ਅਜਿਹੇ ਉਤਪਾਦਾਂ, ਅਭਿਆਸਾਂ, ਸੇਵਾਵਾਂ, ਤਕਨਾਲੋਜੀਆਂ ਨੂੰ ਲਾਂਚ ਕਰਨ ਜਾਂ ਵਰਤਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ML/TF (ਮਨੀ ਲਾਂਡਰਿੰਗ/ਟੈਰਰ ਫਾਈਨਾਂਸਿੰਗ) ਦੇ ਖਤਰਿਆਂ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਨਾ; ਅਤੇ (ਅ) ਉਚਿਤ EDD (ਇਨਹਾਂਸਡ ਡਿਊ ਡਿਲੀਜੈਂਸ) ਉਪਾਵਾਂ ਅਤੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ (ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਮਾਨੀਟਰਿੰਗ) ਆਦਿ ਰਾਹੀਂ ਜੋਖਮਾਂ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਕਰਨ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਘੱਟ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਜੋਖਮ-ਅਧਾਰਤ ਪਹੁੰਚ (risk-based approach) ਨੂੰ ਅਪਣਾਉਣਾ।

### (ix) PAN ਦਾ ਨਿਰਖਨਾਮਾ

ਬੈਂਕਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਇਨਕਮ ਟੈਕਸ ਨਿਯਮ 114B (ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੋਧੇ ਅਨੁਸਾਰ) ਦੀਆਂ ਵਿਵਸਥਾਵਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਲੈਣ-ਦੇਣ (transactions) ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਗਾਹਕਾਂ ਦਾ ਪਰਮਾਨੈਂਟ ਅਕਾਊਂਟ ਨੰਬਰ (PAN) ਜਾਂ ਉਸ ਦਾ ਬਰਾਬਰ ਦਾ ਈ-ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਪ੍ਰਾਪਤ ਅਤੇ ਤਸਦੀਕਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਫਾਰਮ 60 ਉਹਨਾਂ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਕੋਲ PAN ਜਾਂ ਇਸ ਦੇ ਬਰਾਬਰ ਦਾ ਈ-ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਨਹੀਂ ਹੈ।

### (x) ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੀ ਭਰਤੀ ਅਤੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਸਿਖਲਾਈ

- ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੀ ਭਰਤੀ/ਨਿਯੁਕਤੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਇੱਕ ਅਨਿੱਖੜਵੇਂ ਅੰਗ ਵਜੋਂ 'ਨੋ ਯੂਅਰ ਇੰਪਲਾਈ ਨੀਤੀ ਸਮੇਤ ਇੱਕ ਢੁਕਵੀਂ ਸਕ੍ਰੀਨਿੰਗ ਵਿਧੀ ਸਥਾਪਤ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਜੋ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ ਕਿ ਕੇਵਾਈਸੀ/ਏਐਮਐਲ/ਸੀਐਫਟੀ (KYC/AML/CFT) ਮਾਮਲਿਆਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਵਾਲੇ/ਤੈਨਾਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਮਚਾਰੀ ਉੱਚ ਇਮਾਨਦਾਰੀ ਅਤੇ ਨੈਤਿਕ ਮਾਪਦੰਡ ਰੱਖਦੇ ਹੋਣ, ਮੌਜੂਦਾ KYC/AML/CFT ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਦੀ ਚੰਗੀ ਸਮਝ ਰੱਖਦੇ ਹੋਣ, ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਸੰਚਾਰ ਹੁਨਰ ਰੱਖਦੇ ਹੋਣ ਅਤੇ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਅਤੇ ਅੰਤਰਰਾਸ਼ਟਰੀ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਬਦਲਦੇ KYC/AML/CFT ਦ੍ਰਿਸ਼ ਨਾਲ ਤਾਲਮੇਲ ਰੱਖਣ ਦੇ ਯੋਗ ਹੋਣ। ਇਸਦੇ ਨਾਲ ਹੀ ਅਜਿਹਾ ਮਾਹੌਲ ਵਿਕਸਿਤ ਕਰਨਾ ਜੋ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਵਿੱਚ ਖੁੱਲ੍ਹੇ ਸੰਚਾਰ ਅਤੇ ਉੱਚ ਇਮਾਨਦਾਰੀ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰੇ।
- ਇੱਕ ਲਗਾਤਾਰ ਕਰਮਚਾਰੀ ਪ੍ਰਸ਼ਿਕਸ਼ਣ ਕਾਰਜਕ੍ਰਮ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਸਟਾਫ਼ ਦੇ ਮੈਂਬਰ KYC/AML ਉਪਾਇ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਤਿਆਰ ਹੋਣ। ਪ੍ਰਸ਼ਿਕਸ਼ਣ ਦਾ ਧਿਆਨ ਫਰੰਟਲਾਈਨ ਸਟਾਫ਼, ਕੰਪਲਾਇੰਸ ਸਟਾਫ਼ ਅਤੇ ਨਵੇਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਸਟਾਫ਼ ਲਈ ਵੱਖਰਾ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਫਰੰਟ ਡੈਸਕ ਸਟਾਫ਼ ਨੂੰ ਖਾਸ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਸ਼ਿਕਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕ ਦੀ ਘੱਟ ਸਿੱਖਿਆ ਤੋਂ ਉਤਪੰਨ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਿਆ ਜਾ ਸਕੇ। ਆਡਿਟ ਫੰਕਸ਼ਨ ਵਿੱਚ ਉਚਿਤ ਸਟਾਫ਼ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ, ਜੋ KYC/AML ਉਪਾਇ ਨੀਤੀਆਂ, ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਮੁੱਦਿਆਂ ਵਿੱਚ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਤਿਆਰ ਅਤੇ ਨਿਪੁੰਨ ਹੋਣ।

**ਅਨੈਕਸਰ-A**  
**ਡਿਜੀਟਲ KYC ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ**

- (i) ਕੰਪਨੀ ਸੰਭਵ ਹੋਣ ਤੱਕ ਡਿਜੀਟਲ KYC ਜਾਂਚ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਇੱਕ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਵਿਕਸਿਤ ਕਰੇਗੀ, ਜੋ ਗਾਹਕ ਟਚ ਪੌਇੰਟਸ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ KYC ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ, ਅਤੇ KYC ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਸਿਰਫ਼ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਇਸ ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਰਾਹੀਂ ਹੀ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- (ii) ਕੰਪਨੀ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਨੂੰ ਨਿਯੰਤਰਿਤ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਅਣਅਧਿਕ੍ਰਿਤ ਵਿਅਕਤੀ ਇਸਦਾ ਉਪਯੋਗ ਨਾ ਕਰ ਸਕਣ। ਅਧਿਕ੍ਰਿਤ ਅਧਿਕਾਰੀ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਤੱਕ ਸਿਰਫ਼ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਲੌਗਇਨ-ਆਈਡੀ ਅਤੇ ਪਾਸਵਰਡ ਜਾਂ ਲਾਈਵ OTP ਜਾਂ ਟਾਈਮ OTP ਨਿਯੰਤਰਿਤ ਮਕੈਨਿਜ਼ਮ ਰਾਹੀਂ ਹੀ ਪਹੁੰਚ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਸਕਣਗੇ।
- (iii) KYC ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ, ਗਾਹਕ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਅਧਿਕ੍ਰਿਤ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੇ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਜਾਵੇਗਾ ਜਾਂ ਅਧਿਕਾਰੀ ਗਾਹਕ ਦੇ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਜਾਵੇਗਾ। ਅਸਲ ਓਵੀਡੀ (OVD) ਗਾਹਕ ਦੇ ਨਜ਼ਦੀਕ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- (iv) ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਗਾਹਕ ਦੀ ਲਾਈਵ ਫੋਟੋਗ੍ਰਾਫ਼ ਅਧਿਕ੍ਰਿਤ ਅਧਿਕਾਰੀ ਵੱਲੋਂ ਲਵਾਈ ਜਾਵੇ ਅਤੇ ਉਹੀ ਫੋਟੋ ਗਾਹਕ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਫਾਰਮ (CAF) ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਿਲ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਸਿਸਟਮ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਗਾਹਕ ਦੀ ਕੈਪਚਰ ਕੀਤੀ ਲਾਈਵ ਫੋਟੋ 'ਤੇ ਪਾਠਯੋਗ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਵਾਟਰਮਾਰਕ ਲਾਏਗੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ CAF ਨੰਬਰ, GPS ਕੋਆਰਡੀਨੇਟ, ਅਧਿਕ੍ਰਿਤ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਨਾਮ, ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਵਿਲੱਖਣ ਕਰਮਚਾਰੀ ਕੋਡ ਅਤੇ ਤਾਰੀਖ (DD: MM: YYYY) ਅਤੇ ਸਮਾਂ (HH: MM: SS) ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗਾ।
- (v) ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਵਿੱਚ ਇਹ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾ ਹੋਵੇਗੀ ਕਿ ਸਿਰਫ਼ ਗਾਹਕ ਦੀ ਲਾਈਵ ਫੋਟੋਗ੍ਰਾਫ਼ ਕੈਪਚਰ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਦੀ ਕੋਈ ਪ੍ਰਿੰਟ ਕੀਤੀ ਹੋਈ ਜਾਂ ਵੀਡੀਓ ਰਿਕਾਰਡ ਕੀਤੀ ਫੋਟੋ ਕੈਪਚਰ ਨਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ। ਗਾਹਕ ਦੀ ਲਾਈਵ ਫੋਟੋ ਕੈਪਚਰ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਗਾਹਕ ਦੇ ਪਿਛੇਕੜ ਦਾ ਰੰਗ ਸਫੈਦ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਲਾਈਵ ਫੋਟੋ ਕੈਪਚਰ ਕਰਨ ਦੌਰਾਨ ਕੋਈ ਹੋਰ ਵਿਅਕਤੀ ਫਰੇਮ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਆਵੇ।
- (vi) ਇਸੇ ਤਰ੍ਹਾਂ, ਅਸਲ OVD ਜਾਂ ਆਧਾਰ ਦੀ ਮਲਕੀਅਤ ਦਾ ਸਬੂਤ (ਜਿੱਥੇ ਆਫਲਾਈਨ ਵੈਰੀਫਿਕੇਸ਼ਨ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ) ਦੀ ਲਾਈਵ ਫੋਟੋ (ਜੋ ਖੜੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਰੱਖੀ ਹੋਵੇ) ਉੱਪਰੋਂ ਲੰਬਕਾਇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਕੈਪਚਰ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਉਪਰ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਪਾਠਯੋਗ ਵਾਟਰਮਾਰਕਿੰਗ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਅਸਲ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਲਾਈਵ ਫੋਟੋ ਕੈਪਚਰ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਮੋਬਾਈਲ ਡਿਵਾਈਸ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਤਿਰਛਾਪਨ ਜਾਂ ਝੁਕਾਅ ਨਹੀਂ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ।
- (vii) ਗਾਹਕ ਅਤੇ ਉਸਦੇ ਅਸਲ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਲਾਈਵ ਫੋਟੋ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਉਚਿਤ ਰੌਸ਼ਨੀ ਵਿੱਚ ਕੈਪਚਰ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਉਹ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪੜ੍ਹਣਯੋਗ ਅਤੇ ਪਛਾਣਯੋਗ ਹੋਣ।
- (viii) ਫਿਰ, CAF ਵਿੱਚ ਸਾਰੀਆਂ ਐਂਟਰੀਆਂ ਗਾਹਕ ਵੱਲੋਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਅਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਭਰੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ। ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਕਵਿਕ ਰਿਸਪਾਂਸ (QR) ਕੋਡ ਉਪਲਬਧ ਹੈ, ਉਹਨਾਂ ਵੇਰਵਿਆਂ ਨੂੰ QR ਕੋਡ ਸਕੈਨ ਕਰਕੇ ਆਟੋਮੈਟਿਕ ਭਰਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਹੱਥੋਂ ਹੱਥ ਵੇਰਵੇ ਭਰਨ ਦੀ ਬਜਾਏ। ਉਦਾਹਰਨ ਵਜੋਂ, ਜੇ UIDAI ਤੋਂ ਡਾਊਨਲੋਡ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਫਿਜ਼ੀਕਲ ਆਧਾਰ/ਈ-ਆਧਾਰ QR ਕੋਡ ਨਾਲ ਉਪਲਬਧ ਹੈ, ਤਾਂ ਨਾਮ, ਲਿੰਗ, ਜਨਮ ਤਾਰੀਖ ਅਤੇ ਪਤਾ ਵਰਗੀਆਂ ਜਾਣਕਾਰੀਆਂ QR ਸਕੈਨ ਕਰਕੇ ਆਟੋਮੈਟਿਕ ਭਰੀਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ।

### ਸੂਚਨਾ ਪੁਸਤਿਕਾ

- (ix) ਜਦੋਂ ਉਪਰੋਕਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਪੂਰੀ ਹੋ ਜਾਵੇ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਦੇ ਆਪਣੇ ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ 'ਤੇ ਇੱਕ ਵਨ ਟਾਈਮ ਪਾਸਵਰਡ (OTP) ਸੁਨੇਹਾ ਭੇਜਿਆ ਜਾਵੇਗਾ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਇਹ ਲਿਖਿਆ ਹੋਵੇਗਾ ਕਿ 'ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ OTP ਸਾਂਝਾ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਭਰੀਆਂ ਜਾਣਕਾਰੀਆਂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰੋ'. OTP ਦੀ ਸਫਲ ਵੈਰੀਫਿਕੇਸ਼ਨ ਹੋਣ 'ਤੇ, ਇਸਨੂੰ CAF 'ਤੇ ਗਾਹਕ ਦੇ ਦਸਤਖਤ ਵਜੋਂ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ. ਹਾਲਾਂਕਿ, ਜੇ ਗਾਹਕ ਦੇ ਕੋਲ ਆਪਣਾ ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਸ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਉਸਦੇ ਪਰਿਵਾਰ/ਰਿਸ਼ਤੇਦਾਰ/ਜਾਣ ਪਛਾਣ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ ਦਾ ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ ਵਰਤਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ CAF ਵਿੱਚ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦਰਜ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ. ਕਿਸੇ ਵੀ ਹਾਲਤ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਨਾਲ ਰਜਿਸਟਰਡ ਅਧਿਕ੍ਰਿਤ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ ਗਾਹਕ ਦੇ ਦਸਤਖਤ ਲਈ ਵਰਤਿਆ ਨਹੀਂ ਜਾਵੇਗਾ. ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਗਾਹਕ ਦੇ ਦਸਤਖਤ ਲਈ ਵਰਤਿਆ ਗਿਆ ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ ਅਧਿਕ੍ਰਿਤ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ ਨਾ ਹੋਵੇ.
- (x) ਅਧਿਕ੍ਰਿਤ ਅਧਿਕਾਰੀ ਗਾਹਕ ਅਤੇ ਅਸਲ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦੀ ਲਾਈਵ ਫੋਟੋਗ੍ਰਾਫ਼ ਕੈਪਚਰ ਕਰਨ ਬਾਰੇ ਇੱਕ ਘੋਸ਼ਣਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ. ਇਸ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ, ਅਧਿਕ੍ਰਿਤ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੀ ਵੈਰੀਫਿਕੇਸ਼ਨ ਇੱਕ ਵਨ-ਟਾਈਮ ਪਾਸਵਰਡ (OTP) ਨਾਲ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਜੋ ਉਸਦੇ ਕੰਪਨੀ ਨਾਲ ਰਜਿਸਟਰਡ ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ 'ਤੇ ਭੇਜਿਆ ਜਾਵੇਗਾ. OTP ਦੀ ਸਫਲ ਵੈਰੀਫਿਕੇਸ਼ਨ ਹੋਣ 'ਤੇ, ਇਸਨੂੰ ਘੋਸ਼ਣਾ ਪੱਤਰ 'ਤੇ ਅਧਿਕ੍ਰਿਤ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੇ ਦਸਤਖਤ ਵਜੋਂ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ. ਅਧਿਕ੍ਰਿਤ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੀ ਲਾਈਵ ਫੋਟੋ ਵੀ ਇਸ ਅਧਿਕ੍ਰਿਤ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੀ ਘੋਸ਼ਣਾ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਕੈਪਚਰ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ.
- (xi) ਸਾਰੀਆਂ ਇਹਨਾਂ ਕਿਰਿਆਵਲੀਆਂ ਦੇ ਬਾਅਦ, ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਪੂਰੀ ਹੋਣ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਐਕਟੀਵੇਸ਼ਨ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨੂੰ ਐਕਟੀਵੇਸ਼ਨ ਬੇਨਤੀ ਭੇਜਣ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਵੇਗੀ, ਅਤੇ ਇਸ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦਾ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਆਈਡੀ / ਰੈਫਰੈਂਸ ਆਈਡੀ ਨੰਬਰ ਵੀ ਜਨਰੇਟ ਕਰੇਗੀ. ਅਧਿਕ੍ਰਿਤ ਅਧਿਕਾਰੀ ਭਵਿੱਖ ਲਈ ਸੰਦਰਭ ਵਜੋਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਆਈਡੀ/ਰੈਫਰੈਂਸ ਆਈਡੀ ਨੰਬਰ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ.
- (xii) ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਅਧਿਕ੍ਰਿਤ ਅਧਿਕਾਰੀ ਇਹ ਜਾਂਚ ਅਤੇ ਪੱਕਾ ਕਰੇਗਾ ਕਿ: a) ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦੀ ਫੋਟੋ ਵਿੱਚ ਮੌਜੂਦ ਜਾਣਕਾਰੀ CAF ਵਿੱਚ ਅਧਿਕ੍ਰਿਤ ਅਧਿਕਾਰੀ ਵੱਲੋਂ ਦਰਜ ਕੀਤੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨਾਲ ਮਿਲਦੀ ਹੈ; b) ਗਾਹਕ ਦੀ ਲਾਈਵ ਫੋਟੋ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵਿੱਚ ਮੌਜੂਦ ਫੋਟੋ ਨਾਲ ਮੇਲ ਖਾਂਦੀ ਹੈ; ਅਤੇ c) CAF ਵਿੱਚ ਸਾਰੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀਆਂ, ਸਮੇਤ ਲਾਜ਼ਮੀ ਫੀਲਡਾਂ, ਢੰਗ ਨਾਲ ਭਰੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ. ਸਫਲ ਵੈਰੀਫਿਕੇਸ਼ਨ ਹੋਣ 'ਤੇ, CAF ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਅਧਿਕ੍ਰਿਤ ਅਧਿਕਾਰੀ ਵੱਲੋਂ ਡਿਜ਼ੀਟਲੀ ਸਾਈਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਜੋ CAF ਦਾ ਪ੍ਰਿੰਟ ਲਵੇਗਾ, ਗਾਹਕ ਦੇ ਦਸਤਖਤ/ਅੰਗੂਠੇ ਦਾ ਛਾਪ ਲਾਜ਼ਮੀ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਲਵੇਗਾ, ਫਿਰ ਇਸਨੂੰ ਸਕੈਨ ਕਰਕੇ ਸਿਸਟਮ ਵਿੱਚ ਅਪਲੋਡ ਕਰੇਗਾ. ਅਸਲ ਕਠੋਰ ਪ੍ਰਤੀ (ਹਾਰਡ ਕਾਪੀ) ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ.

## I. ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ

### 1. ਜਾਣ-ਪਛਾਣ

ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨੈਂਸ ਕੰਪਨੀਆਂ ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਤੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਜੋ ਸੰਭਾਵੀ/ਮੌਜੂਦਾ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧ ਬਣਾਉਣ/ਨਿਰਮਾਣ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸਾਂ ਦੇ ਮਿਆਰਾਂ ਨੂੰ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕਰਦੇ ਹਨ, ਨੂੰ **ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ** (ਹਾਊਸਿੰਗ ਵਿੱਤ ਕੰਪਨੀਆਂ) ਨਿਰਦੇਸ਼, 2025 (ਇਸ ਸੰਦਰਭ ਵਜੋਂ ਜਾਣਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ "*HFC ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼, 2025*") ਨੂੰ ਪੜ੍ਹਿਆ ਜਾਵੇ **ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ** (ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ - ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਵਪਾਰਕ ਆਚਰਣ) ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼, 2025, ਮਿਤੀ, ਨਵੰਬਰ 28, 2025, (ਇਸ ਸੰਦਰਭ ਵਜੋਂ ਜਾਣਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, "*ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਆਚਰਣ ਨਿਰਦੇਸ਼, 2025*") ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਤੇ ਸੋਧਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਸੈਕਟਰ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸਭ ਤੋਂ ਵਧੀਆ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਅਭਿਆਸ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ ਅਪਣਾਏ ਗਏ ਹਨ। ਇਹਨਾਂ ਉਪਰੋਕਤ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ, ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, **ਆਵਾਸ ਫਾਈਨਾਂਸਰਜ਼ ਲਿਮਿਟੇਡ ("ਆਵਾਸ")** ਨੇ "ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ" ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਹੈ ਅਤੇ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਹੈ। ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦਾ ਮੂਲ ਤੱਤ ਆਵਾਸ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੋਵਾਂ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨਾ ਹੈ।

### 2. ਕੋਡ ਦੀ ਵਰਤੋਂ

ਇਹ **ਆਵਾਸ** ਦੇ ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਲਨ/ਸੇਵਾ ਸਥਾਨਾਂ ਤੋਂ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ, ਅਰਥਾਤ ਸ਼ਾਖਾ, ਖੇਤਰ ਅਤੇ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਦਫਤਰ। ਸਾਰੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਕਾਰਜਕਰਤਾਵਾਂ, ਸਲਾਹਕਾਰ (ਸਲਾਹਕਾਰਾਂ) ਭਾਈਵਾਲ (ਭਾਈਵਾਲਾਂ), ਸਹਾਇਕ ਕੰਪਨੀ (ਕੰਪਨੀਆਂ) ਅਤੇ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ (ਸਵੈ-ਮਾਲਕੀਅਤ ਵਾਲੇ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਪ੍ਰਬੰਧ ਅਧੀਨ) ਦੁਆਰਾ ਕਾਊਂਟਰ 'ਤੇ, ਫੋਨ 'ਤੇ, ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ, ਇੰਟਰਐਕਟਿਵ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਡਿਵਾਈਸਾਂ ਰਾਹੀਂ, ਇੰਟਰਨੈੱਟ 'ਤੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਕੋਡ ਦੀ ਸਖ਼ਤੀ ਨਾਲ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

### 3. ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

- ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਣਗੇ।
- ਆਵਾਸ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਭੁਗਤਾਨਯੋਗ ਫੀਸ/ਚਾਰਜਾਂ, ਜੇਕਰ ਕਰਜ਼ਾ ਰਕਮ ਮਨਜ਼ੂਰ/ਵੰਡੀ ਨਹੀਂ ਜਾਂਦੀ ਜਾਂ ਰੱਦ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ, ਤਾਂ ਵਾਪਸੀਯੋਗ ਫੀਸਾਂ ਦੀ ਰਕਮ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਵਿਕਲਪ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਖਰਚੇ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹਨ, ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਜੁਰਮਾਨਾ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੈ, ਕਰਜ਼ੇ ਨੂੰ ਸਥਿਰ ਤੋਂ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰਾਂ ਵਿੱਚ

ਬਦਲਣ ਲਈ ਪਰਿਵਰਤਨ ਖਰਚੇ ਜਾਂ ਇਸਦੇ ਉਲਟ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਆਜ ਰੀ-ਸੈੱਟ ਧਾਰਾ ਦੀ ਮੌਜੂਦਗੀ ਅਤੇ ਕੋਈ ਹੋਰ ਮਾਮਲਾ ਜੋ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਹਿੱਤ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਬਾਰੇ ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰੇਗਾ। ਦੂਜੇ ਸ਼ਬਦਾਂ ਵਿੱਚ, ਆਵਾਸ ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ/ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ "ਸਾਰੇ ਖਰਚਿਆਂ" ਸਮੇਤ ਸਾਰੇ ਖਰਚਿਆਂ ਦਾ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰੇਗਾ। ਇਸਨੂੰ ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਅਜਿਹੇ ਖਰਚੇ/ਫੀਸ ਗੈਰ ਪੱਖਪਾਤੀ ਹੋਣ।

- c) ਆਵਾਸ ਸਰੀਰਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਪਾਹਜ, ਅਪਾਹਜ/ਵੱਖਰੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਪਾਹਜ ਜਾਂ ਅੰਨ੍ਹੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਵੇਲੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦਾ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ। ਆਵਾਸ ਅਜਿਹੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨਾਲ ਮਾਨਵਤਾਵਾਦੀ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਕੋਣ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਆਵੇਗਾ ਅਤੇ ਸ਼ਾਖਾ ਵਿੱਚ ਆਉਣ ਵਾਲੇ ਹੋਰ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲੋਂ ਅਜਿਹੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੇ ਸਵਾਲਾਂ/ਅਰਜ਼ੀ 'ਤੇ ਧਿਆਨ ਦੇਣ ਨੂੰ ਪਹਿਲ ਦੇਵੇਗਾ। ਨਾਲ ਹੀ, ਆਵਾਸ ਬਜ਼ੁਰਗ ਨਾਗਰਿਕਾਂ, ਸਰੀਰਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਪਾਹਜ, ਵੱਖਰੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਪਾਹਜ ਜਾਂ ਅੰਨ੍ਹੇ ਅਤੇ ਅਨਪੜ੍ਹ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਵਰਗੇ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਇਸਨੂੰ ਆਸਾਨ ਅਤੇ ਸੁਵਿਧਾਜਨਕ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਯਤਨ ਕਰੇਗਾ।
- d) ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮਾਂ ਵਿੱਚ ਜ਼ਰੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ ਜੋ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਹਿੱਤ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਜੋ ਦੂਜੀਆਂ ਕੰਪਨੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਾਲ ਇੱਕ ਅਰਥਪੂਰਨ ਤੁਲਨਾ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ। ਕੰਪਨੀਆਂ ਬਣਾਈਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸੂਚਿਤ ਫੈਸਲੇ ਲਏ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਦੇ ਨਾਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਸੂਚੀ ਦਰਸਾਈ ਜਾਵੇਗੀ।
- e) ਆਵਾਸ ਸਾਰੀਆਂ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਲਈ ਰਸੀਦ ਦੇਣ ਦੀ ਇੱਕ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਤਿਆਰ ਕਰੇਗਾ। ਤਰਜੀਹੀ ਤੌਰ 'ਤੇ, ਉਹ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਜਿਸ ਦੇ ਅੰਦਰ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਉਹ ਵੀ ਰਸੀਦ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਈ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

#### **4. ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ, ਨਿਯਮ/ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਰੱਦ ਕਰਨ ਦਾ ਸੰਚਾਰ**

- a) ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਸਾਰੇ ਵੇਰਵੇ ਆਵਾਸ ਦੁਆਰਾ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇ ਸਮੇਂ ਇਕੱਠੇ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ। ਜੇਕਰ ਇਸਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵਾਧੂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਦੱਸਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਸ ਨਾਲ ਜਲਦੀ ਹੀ ਦੁਬਾਰਾ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- b) ਆਵਾਸ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਮਨਜ਼ੂਰ ਪੱਤਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ, ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ, ਅਰਜ਼ੀ ਦਾ ਤਰੀਕਾ, ਈਐਮਆਈ ਢਾਂਚਾ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ, ਜੁਰਮਾਨਾ ਚਾਰਜ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ ਅਤੇ ਰਿਕਾਰਡ ਲਈ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਇਹਨਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਲਿਖਤੀ ਮੰਜੂਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੇਗਾ।

- c) ਆਵਾਸ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਦੇਰ ਨਾਲ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਲਗਾਏ ਗਏ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਮੋਟੇ ਅੱਖਰਾਂ ਵਿੱਚ ਕਰੇਗਾ।
- d) ਆਵਾਸ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ/ਵੰਡਣ ਦੇ ਸਮੇਂ ਹਰੇਕ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ, ਰਸੀਦ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ, ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਹਰੇਕ ਐਨਕਲੇਜ਼ਰ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਜ਼ਰੂਰ ਦੇਣੀ ਪਵੇਗੀ।
- e) ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਰੱਦ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰਨ ਦੇ ਕਾਰਨਾਂ ਦੇ ਨਾਲ, ਆਵਾਸ ਦੁਆਰਾ ਉਸਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਅਸਮਰੱਥਾ ਬਾਰੇ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

#### 5. ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵੰਡ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ

- a) ਅਵਾਸ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਭੁਗਤਾਨ, ਸਹਿਮਤੀ ਵੰਡ ਅਨੁਸੂਚੀ (ਮੂਲ ਜਾਂ ਸੋਧੀ ਹੋਈ) ਅਨੁਸਾਰ ਉਸੇ ਤਰ੍ਹਾਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਜੋ ਸਮਝੌਤੇ/ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ ਹੈ।
- b) ਆਵਾਸ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਵੰਡ ਸਮਾਂ-ਸਾਰਣੀ, ਵਿਆਜ ਦਰ, ਜੁਰਮਾਨਾ ਚਾਰਜ, ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ, ਹੋਰ ਲਾਗੂ ਫੀਸਾਂ/ਚਾਰਜ ਆਦਿ ਸਮੇਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਬਾਰੇ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਆਵਾਸ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਸਿਰਫ਼ "ਸੰਭਾਵਤ ਤੌਰ ਤੇ" ਲਗਾਏ ਜਾਣ ਅਤੇ ਇਸ ਸੰਬੰਧੀ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਜ਼ਰੂਰੀ ਧਾਰਾ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ।
- c) ਜੇਕਰ ਬਦਲਾਅ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਹੁੰਦੇ ਹਨ, ਤਾਂ ਉਹ 60 (ਸੱਠ) ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ (ਬਿਨਾਂ ਨੋਟਿਸ ਦੇ) ਖਾਤਾ ਬੰਦ ਜਾਂ ਬਦਲ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਬਿਨਾਂ ਕੋਈ ਵਾਧੂ ਖਰਚਾ ਜਾਂ ਸੋਧਿਆ ਹੋਇਆ ਵਿਆਜ ਅਦਾ ਕੀਤੇ।

ਸਾਰੇ ਮੌਜੂਦਾ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਕੋਲ ਲਾਗੂ ਸਪੈਡ ਨੂੰ ਮੌਜੂਦਾ ਲਾਗੂ ਸਪੈਡ ਵਿੱਚ ਬਦਲਣ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਹੈ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਆਵਾਸ ROI Switch/Conversion Policy ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। ਸਾਰੇ ਅੰਸ਼ਕ ਜਾਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਵੰਡੇ ਗਏ ਮਾਮਲਿਆਂ ਲਈ, Switch/Conversion ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ Switch/Conversion ਫੀਸ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਚਾਰਜਾਂ ਦੀ ਸ਼ਡਿਊਲ ਅਤੇ MITC ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ ਸਹੂਲਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵੇਲੇ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਬਕਾਇਆ (POS) 'ਤੇ ਲਗਾਈ ਜਾਵੇਗੀ। ਕੁੱਲ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਾਲੇ ਕਰਜ਼ੇ ਵਿੱਚੋਂ ਨਾ ਵੰਡੀ ਗਈ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ 'ਤੇ ਕੋਈ ਸਵਿੱਚ ਫੀਸ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ। ਇਹ ਸਹੂਲਤ ਨਿਯਮਤ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਹੈ ਜਿਸ ਕੋਲ ਲੋਨ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ NIL EMI/PEMI ਬਕਾਇਆ ਹੈ, ਅਤੇ ਇਹ ਉਧਾਰਕਰਤਾ (ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ) ਅਤੇ ਆਵਾਸ ਵਿਚਕਾਰ ਆਪਸੀ ਸਹਿਮਤੀ ਨਾਲ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨਾਲ ਲਾਗੂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਕੋਲ

ਬਾਕੀ ਬਚੇ ਸਮੇਂ ਨੂੰ ਬਦਲੇ ਬਿਨਾਂ ਰੱਖਣ ਜਾਂ ਆਪਣੀ EMI ਨੂੰ ਬਦਲੇ ਬਿਨਾਂ ਰੱਖਣ ਅਤੇ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਆਪਣੀ ਬਾਕੀ ਬਚੀ ਮਿਆਦ ਨੂੰ ਘਟਾਉਣ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਹੈ। ਸਪੈਡ ਦਾ ਰੀਸੈਟ ਸਵਿੱਚ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਅਗਲੇ ਮਹੀਨੇ ਦੀ ਅਗਲੀ ਚੱਕਰ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਹੋਵੇਗਾ।

- d) ਆਵਾਸ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਸਮਝੌਤੇ ਤਹਿਤ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਲੈਣ/ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਜਾਂ ਵਾਧੂ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ, ਆਵਾਸ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- e) ਆਵਾਸ, ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਾਇਜ਼ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਲਈ ਹੱਕ ਦੇ ਅਧੀਨ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ 'ਤੇ ਤੁਰੰਤ ਸਾਰੀਆਂ ਸਕਿਓਰਟੀਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗਾ। ਜੇਕਰ ਸੈਂਟ ਆਫ ਦੇ ਅਜਿਹੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਬਾਕੀ ਰਹਿੰਦੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਇਸ ਬਾਰੇ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਆਵਾਸ ਸਬੰਧਤ ਦਾਅਵੇ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ/ਭੁਗਤਾਨ ਹੋਣ ਤੱਕ ਸਕਿਓਰਟੀਜ਼ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਣ ਦੇ ਹੱਕਦਾਰ ਹਨ।

## 6. ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰਸ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ

- a) ਆਵਾਸ ਦੇ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਬੋਰਡ ਨੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਸੰਗਠਨ ਦੇ ਅੰਦਰ ਢੁਕਵੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀ ਹੈ। ਵਿਧੀ ਨੇ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਕਿ ਕਰਜ਼ਾ ਦੇਣ ਵਾਲੀ ਸੰਸਥਾ ਦੇ ਕਾਰਜਕਰਤਾਵਾਂ ਦੇ ਫੈਸਲਿਆਂ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਵਿਵਾਦਾਂ ਨੂੰ ਘੱਟੋ ਘੱਟ ਅਗਲੇ ਉੱਚ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਸੁਣਿਆ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਵੇ।
- b) ਆਵਾਸ ਦਾ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਬੋਰਡ, ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪੱਧਰਾਂ 'ਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਦੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰੇਗਾ।

## 7. ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ

- ਆਵਾਸ ਕੋਲ ਆਪਣੇ ਹਰੇਕ ਦਫ਼ਤਰ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ, ਰਜਿਸਟਰ ਕਰਨ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਇੱਕ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਅਤੇ ਇੱਕ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਆਨਲਾਈਨ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।

**ਸਾਡੀ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਿਧੀ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ;**

### **ਕਦਮ 1:**

ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਨਜ਼ਦੀਕੀ ਆਵਾਸ ਫਾਈਨੈਂਸੀਅਰਜ਼ ਲਿਮਿਟੇਡ ਸ਼ਾਖਾ ਵਿੱਚ ਜਾਓ ਅਤੇ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰੋ ਤਾਂ ਜੋ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਰੱਖੇ ਗਏ "ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਰਜਿਸਟਰ" ਵਿੱਚ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਈ ਜਾ ਸਕੇ (ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ਨੀਵਾਰ ਤੱਕ ਕੰਮ ਦੇ ਸਮੇਂ ਦੌਰਾਨ ਸਵੇਰੇ 9:30 ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 6:30 ਤੱਕ)

ਜਾਂ ਤੁਸੀਂ ਲਿਖ ਸਕਦੇ ਹੋ, ਈਮੇਲ ਜਾਂ ਕਾਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ:

**ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕੇਂਦਰੀ ਗ੍ਰਾਹਕ ਸੰਬੰਧ ਪ੍ਰਬੰਧਕ, (CRM) ਸੈੱਲ ਨਾਲ** ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਤਰੀਕਿਆਂ ਰਾਹੀਂ

ਗ੍ਰਾਹਕ ਦੇਖਭਾਲ ਨੰਬਰ: - +91- 0141-6618888

ਗ੍ਰਾਹਕ ਦੇਖਭਾਲ E-mail Id: - customercare@aavas.in

ਵੈਬਸਾਈਟ ਤੇ ਦਰਜ ਕਰਕੇ: [www.aavas.in](http://www.aavas.in)

**ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ 15 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਵਿੱਚ—ਵਿੱਚ ਜਵਾਬ ਦਿਆਂਗੇ.**

## **ਕਦਮ 2:**

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੇ ਹੱਲ ਨਾਲ ਅਜੇ ਵੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੋ, ਜਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ 15 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਨੋਡਲ ਅਫ਼ਸਰ ਨੂੰ ਲਿਖ ਸਕਦੇ ਹੋ, ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ ਭੇਜ ਸਕਦੇ ਹੋ, **ਫੈਕਸ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਜਾਂ ਕਾਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ:**

## **ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਪ੍ਰਤਿਭਾ ਸ਼ਰਮਾ**

(ਨੋਡਲ ਅਫ਼ਸਰ)

ਆਵਾਸ ਫਾਈਨੈਂਸੀਅਰਜ਼ ਲਿਮਿਟੇਡ

201-202, ਦੂਜੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਸਾਊਥੈਂਡ ਸਕੂਆਇਰ ਮਾਨਸਰੋਵਰ ਇੰਡਸਟ੍ਰੀਅਲ ਏਰੀਆ, ਜੈਪੁਰ-302020 E-Mail ID:

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

ਦਫਤਰ: +91 141-4659230

ਮੋਬਾਈਲ: +91 8003999547

ਮਾਮਲੇ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਆਪਣਾ ਅੰਤਿਮ ਜਵਾਬ ਭੇਜਾਂਗੇ ਜਾਂ ਸਮਝਾਵਾਂਗੇ ਕਿ ਉਸਨੂੰ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਲਈ ਹੋਰ ਸਮਾਂ ਕਿਉਂ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ 15 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਾਂਗੇ।

**ਕਦਮ 3:**

ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਵੀ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਪਤੇ 'ਤੇ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨੈਂਸ ਕੰਪਨੀਆਂ ਦੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਅਥਾਰਟੀ, ਨੈਸ਼ਨਲ ਹਾਊਸਿੰਗ ਬੈਂਕ ਨਾਲ ਸਿੱਧਾ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ:

**ਨੈਸ਼ਨਲ ਹਾਊਸਿੰਗ ਬੈਂਕ,**

**ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਵਿਭਾਗ,**

(ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਸੈੱਲ)

ਚੌਥੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਕੋਰ-5 ਏ, ਇੰਡੀਆ ਹੈਬੀਟੇਟ ਸੈਂਟਰ, ਲੇਧੀ ਰੋਡ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ - 110 003

ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਲਿੰਕ ਤੇ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਕੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਸੈੱਲ ਨਾਲ ਵੀ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ <https://grids.nhbonline.org.in>.

- ਜੇਕਰ ਕਿਸੇ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈ ਹੈ, ਤਾਂ ਆਵਾਸ ਇੱਕ ਹਫ਼ਤੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਉਸਨੂੰ ਇੱਕ ਰਸੀਦ/ਜਵਾਬ ਭੇਜਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ। ਰਸੀਦ ਵਿੱਚ ਉਸ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਅਹੁਦਾ ਹੋਵੇਗਾ ਜੋ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣਗੇ। ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਆਵਾਸ ਦੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਟੈਲੀਫੋਨ ਹੈਲਪਡੈਸਕ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਨੰਬਰ 'ਤੇ ਫੋਨ ਰਾਹੀਂ ਭੇਜੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸੰਦਰਭ ਨੰਬਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇੱਕ ਵਾਜਬ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਪ੍ਰਗਤੀ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਮਾਮਲੇ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਆਵਾਸ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਆਪਣਾ ਅੰਤਿਮ ਜਵਾਬ ਭੇਜੇਗਾ ਜਾਂ ਦੱਸੇਗਾ ਕਿ ਉਸਨੂੰ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਲਈ ਹੋਰ ਸਮਾਂ ਕਿਉਂ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੇ ਛੇ ਹਫ਼ਤਿਆਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਉਸਨੂੰ ਦੱਸਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਜੇਕਰ ਉਹ ਫਿਰ ਵੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਤਾਂ ਉਸਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਕਿਵੇਂ ਲਿਜਾਣਾ ਹੈ।
- ਆਵਾਸ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਪੀੜਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਲਈ ਇਸਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ (ਈ-ਮੇਲ ਆਈਡੀ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਜਿਸ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ, ਮੁੱਦੇ

ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਸਮਾਂ, ਵਾਧਾ ਲਈ ਮੈਟ੍ਰਿਕਸ, ਆਦਿ) ਅਤੇ ਖਾਸ ਤੌਰ 'ਤੇ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਓ ਕਿ ਇਹ ਇਸਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇ।

- ਆਵਾਸ ਆਪਣੇ ਸਾਰੇ ਦਫਤਰਾਂ/ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਅਤੇ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਆਵਾਸ ਤੋਂ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ ਜਾਂ ਉਹ ਪ੍ਰਾਪਤ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੈ, ਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੈਸ਼ਨਲ ਹਾਊਸਿੰਗ ਬੈਂਕ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਸੈੱਲ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਕੇ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ NHB ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਔਨਲਾਈਨ ਜਾਂ NHB, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ ਨੂੰ ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

## 8. ਭਾਸ਼ਾ ਅਤੇ ਸੰਚਾਰ ਦਾ ਢੰਗ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ

- ਉੱਪਰ ਦੱਸੇ ਗਏ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ (ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ) ਆਵਾਸ ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੇ ਬੋਰਡਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਨਾਲ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਵੱਖ-ਵੱਖ ਹਿੱਸੇਦਾਰਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ, ਇਸਨੂੰ ਆਵਾਸ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।

## 9. ਆਵਾਸ ਦੁਆਰਾ ਵਸੂਲੇ ਗਏ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਿਆਜ ਦਾ ਨਿਯਮਨ

- ਆਵਾਸ ਬੋਰਡ ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਲਾਗਤ, ਮਾਰਜਿਨ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ ਵਰਗੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਾਰਕਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ ਇੱਕ ਵਿਆਜ ਦਰ ਮਾਡਲ ਅਪਣਾਏਗਾ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ਗੀਆਂ ਲਈ ਵਸੂਲੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰੇਗਾ। ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਦੇ ਦਰਜੇਕਰਨ ਲਈ ਪਹੁੰਚ ਅਤੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀਆਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਤੋਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਸੂਲਣ ਦੇ ਤਰਕ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਆਵਾਸ ਬੋਰਡ ਕੋਲ ਦੰਡ ਚਾਰਜ/ਹੋਰ ਚਾਰਜ (ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹਨ) ਲਈ ਵੀ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਨੀਤੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਹੋਵੇਗੀ।
- ਵਿਆਜ ਦੀਆਂ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਜੋਖਮਾਂ ਦੇ ਦਰਜੇ ਲਈ ਪਹੁੰਚ, ਅਤੇ ਜੁਰਮਾਨਾ (ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੈ) ਕੰਪਨੀਆਂ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜਾਂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਅਖਬਾਰਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਜਾਂ ਹੋਰ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਵਿਆਜ ਦੀਆਂ ਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਬਦਲਾਅ ਹੋਣ 'ਤੇ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਅਤੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਚਾਰਜ (ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੈ) ਇੱਕ ਸਾਲਾਨਾ ਦਰ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਵਸੂਲੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਸਹੀ ਦਰਾਂ ਦਾ ਪਤਾ ਹੋਵੇ।
- ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਤੋਂ ਇਕੱਠੀਆਂ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਅਤੇ ਮੂਲਧਨ ਵਿਚਕਾਰ ਵੰਡ ਨੂੰ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦਰਸਾਇਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

#### 10. ਆਵਾਸ ਦੁਆਰਾ ਵਸੂਲਿਆ ਗਿਆ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਿਆਜ

- ਆਵਾਸ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਆਚਰਣ ਨਿਰਦੇਸ਼, 2025 ਦੇ ਪੈਰਾ 25 ਦੇ ਉਪਬੰਧਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗਾ।
- ਆਵਾਸ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚਿਆਂ (ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਦੰਡ ਚਾਰਜ ਸਮੇਤ) ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਅੰਦਰੂਨੀ ਸਿਧਾਂਤ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰੇਗਾ। ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ, ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਬਾਰੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਵਿੱਚ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਆਵਾਸ ਨੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਤੇ ਕਾਰਜਾਂ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਅੰਦਰੂਨੀ ਵਿਧੀ ਸਥਾਪਤ ਕੀਤੀ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨਾਲ ਸੰਚਾਰ ਵਿੱਚ ਢੁਕਵੀਂ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ।

#### 11. ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚੇ

ਆਵਾਸ, ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੋਧੇ ਗਏ 'ਨਿਰਪੱਖ ਉਧਾਰ ਅਭਿਆਸ - ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚੇ' 'ਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਆਚਰਣ ਨਿਰਦੇਸ਼, 2025 ਦੇ ਪੈਰਾ 30 ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗਾ।

#### 12. ਸਮਾਨ ਮਾਸਿਕ ਕਿਸ਼ਤਾਂ (EMI) ਅਧਾਰਤ ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੂੰ ਰੀਸੈਟ ਕਰਨਾ

ਆਵਾਸ, ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੋਧੇ ਗਏ ਸਮਾਨ ਮਾਸਿਕ ਕਿਸ਼ਤਾਂ (EMI) ਅਧਾਰਤ ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦੇ ਰੀਸੈਟ 'ਤੇ (ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਆਚਰਣ) ਨਿਰਦੇਸ਼, 2025 ਦੇ ਪੈਰਾ 31 ਤੋਂ 32 ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗਾ।

#### 13. ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਉਧਾਰ ਆਚਰਣ - ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ/ਨਿਪਟਾਰਾ 'ਤੇ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦਾ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ।

ਆਵਾਸ, ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੋਧੇ ਗਏ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਵਪਾਰਕ ਆਚਰਣ ਨਿਰਦੇਸ਼, 2025 ਦੇ ਪੈਰਾ 35 ਤੋਂ 41 ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗਾ।

#### 14. ਇਸ਼ਤਿਹਾਰਬਾਜ਼ੀ, ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਅਤੇ ਵਿਕਰੀ

ਆਵਾਸ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਗੇ ਕਿ:

- ਆਵਾਸ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ ਕਦਮ ਚੁੱਕੇਗਾ ਕਿ ਸਾਰੀ ਇਸ਼ਤਿਹਾਰਬਾਜ਼ੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚਾਰ ਸਮੱਗਰੀ

ਸਪਸ਼ਟ ਅਤੇ ਤੱਥਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇ.

- ਕਿਸੇ ਵੀ ਮੀਡੀਆ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚਾਰ ਸਾਹਿਤ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਇਸ਼ਤਿਹਾਰ ਵਿੱਚ ਜੇ ਕਿਸੇ ਸੇਵਾ ਜਾਂ ਉਤਪਾਦ ਵੱਲ ਧਿਆਨ ਖਿੱਚਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦਾ ਹਵਾਲਾ ਦਿੰਦਾ ਹੈ, ਆਵਾਸ ਇਹ ਵੀ ਦਰਸਾਏਗਾ ਕਿ ਕੀ ਹੋਰ ਫੀਸਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ ਅਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵੇ ਬੇਨਤੀ 'ਤੇ ਜਾਂ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹਨ.
- ਇਹ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਆਮ ਫੀਸਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਨੋਟਿਸ ਲਗਾ ਕੇ, ਟੈਲੀਫੋਨ ਜਾਂ ਹੈਲਪ-ਲਾਈਨਾਂ ਰਾਹੀਂ, ਆਵਾਸ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ, ਮਨੋਨੀਤ ਸਟਾਫ਼/ਹੈਲਪ ਡੈਸਕ ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਸੇਵਾ ਗਾਈਡ/ਟੈਰਿਫ ਸ਼ਡਿਊਲ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਕੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ.
- ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਤੀਜੀ ਧਿਰ/ਧਿਰਾਂ ਦੀ ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਆਵਾਸ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਤੀਜੀ ਧਿਰ/ਆਂ ਗਾਹਕ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਉਸੇ ਤਰ੍ਹਾਂ ਗੁਪਤਤਾ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨਾਲ ਸੰਭਾਲਣ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਆਵਾਸ ਦੁਆਰਾ ਖੁਦ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ.
- ਆਵਾਸ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀਆਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਦੱਸੇਗਾ. ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਹੋਰ ਉਤਪਾਦਾਂ ਜਾਂ ਉਤਪਾਦਾਂ/ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਚਾਰ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਿਰਫ਼ ਤਾਂ ਹੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ ਜੇਕਰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੇ ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਨੰਬਰ 'ਤੇ ਇਸ ਲਈ ਰਜਿਸਟਰ ਕਰਕੇ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ/ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਆਪਣੀ ਸਹਿਮਤੀ ਦਿੱਤੀ ਹੈ.
- ਆਵਾਸ ਆਪਣੇ ਡਾਇਰੈਕਟ ਸੇਲਿੰਗ ਏਜੰਟਾਂ/ਡਾਇਰੈਕਟ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਏਜੰਟਾਂ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹਨ, 'ਤੇ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਲਾਗੂ/ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨਗੇ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮਾਰਕੀਟ ਉਤਪਾਦਾਂ/ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ ਜੇ ਹੋਰ ਮਾਮਲਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ, ਜਦੋਂ ਉਹ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਤਪਾਦ ਵੇਚਣ ਲਈ ਨਿੱਜੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਫ਼ੋਨ ਰਾਹੀਂ ਸੰਪਰਕ ਕਰਦੇ ਹਨ ਤਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਪਛਾਣ ਕਰਵਾਉਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ.
- ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਕਿ ਆਵਾਸ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ/ਕੋਰੀਅਰ ਜਾਂ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਏਜੰਟ ਕਿਸੇ ਵੀ ਗਲਤ ਆਚਰਣ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਏ ਹਨ ਜਾਂ ਇਸ ਕੇਡ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਕੰਮ ਕੀਤਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਜਾਂਚ ਅਤੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਕਦਮ ਚੁੱਕੇ ਜਾਣਗੇ.

## 15. ਗਾਰੰਟੀਦਾਰ

ਆਵਾਸ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦਾ ਗਾਰੰਟਰ ਬਣਨ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਹੇਠ ਲਿਖੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ,

- ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਉਸਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ;
- ਉਹ ਆਵਾਸ ਪ੍ਰਤੀ ਆਪਣੇ ਆਪ ਨੂੰ ਕਿੰਨੀ ਦੇਣਦਾਰੀ ਸੌਂਪੇਗਾ;
- ਉਹ ਹਾਲਾਤ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਆਵਾਸ ਉਸਨੂੰ ਆਪਣੀ ਦੇਣਦਾਰੀ ਅਦਾ ਕਰਨ ਲਈ ਬੁਲਾਏਗਾ;

- ਕੀ ਆਵਾਸ ਕੋਲ ਆਵਾਸ ਵਿੱਚ ਆਪਣੇ ਹੋਰ ਪੈਸੇ ਹਨ ਜੇਕਰ ਉਹ ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ;
- ਕੀ ਗਾਰੰਟਰ ਦੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਸਦੀਆਂ ਦੇਣਦਾਰੀਆਂ ਇੱਕ ਖਾਸ ਮਾਤਰਾ ਤੱਕ ਸੀਮਿਤ ਹਨ ਜਾਂ ਉਹ ਅਸੀਮਤ ਹਨ; ਅਤੇ ਸਮਾਂ ਅਤੇ ਹਾਲਾਤ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਗਾਰੰਟਰ ਦੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਸਦੀਆਂ ਦੇਣਦਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਨਾਲ ਹੀ ਉਹ ਤਰੀਕਾ ਜਿਸ ਨਾਲ ਆਵਾਸ ਉਸਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ.
- ਜੇਕਰ ਗਾਰੰਟਰ ਬਕਾਏ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਕਰਨ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਸਾਧਨ ਹੋਣ ਦੇ ਬਾਵਜੂਦ, ਆਵਾਸ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਮੰਗ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਤੋਂ ਇਨਕਾਰ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਜਿਹੇ ਗਾਰੰਟਰ ਨੂੰ ਵੀ ਜਾਣਬੁੱਝ ਕੇ ਡਿਫਾਲਟਰ ਬਣਿਆ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ. ਆਵਾਸ ਉਸਨੂੰ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਵਿੱਤੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਪ੍ਰਤੀਕੂਲ ਤਬਦੀਲੀ/ਬਦਲਾਅ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਰੱਖੇਗਾ, ਜਿਸਦੇ ਲਈ ਉਹ ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਖੜ੍ਹਾ ਹੈ.

## 16. ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਅਤੇ ਗੁਪਤਤਾ

ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਸਾਰੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ (ਮੌਜੂਦਾ ਅਤੇ ਪੁਰਾਣੀ) ਨੂੰ ਨਿੱਜੀ ਅਤੇ ਗੁਪਤ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ. ਆਵਾਸ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਖਾਤਿਆਂ ਦੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਕਿਸੇ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਨੂੰ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸਮੂਹ ਦੀਆਂ ਇਕਾਈਆਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਪ੍ਰਗਟ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ, ਸਿਵਾਏ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਪਵਾਦ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਜਦੋਂ ਆਵਾਸ ਨੂੰ ਇਹ ਕਰਨ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਹੈ:

- a) ਜੇਕਰ ਆਵਾਸ ਨੂੰ ਕਾਨੂੰਨ ਅਨੁਸਾਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣੀ ਪਵੇ;
- b) ਜੇਕਰ ਜਨਤਾ ਪ੍ਰਤੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰਨ ਦਾ ਫਰਜ਼ ਹੈ;
- c) ਜੇਕਰ ਆਵਾਸ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਲਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ (ਉਦਾਹਰਣ ਵਜੋਂ, ਧੋਖਾਧੜੀ ਨੂੰ ਰੋਕਣ ਲਈ) ਪਰ ਆਵਾਸ ਇਸਨੂੰ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕ ਜਾਂ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਖਾਤਿਆਂ [ਨਾਮ ਅਤੇ ਪਤੇ ਸਮੇਤ] ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਨੂੰ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸਮੂਹ ਦੀਆਂ ਹੋਰ ਕੰਪਨੀਆਂ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਦੇਣ ਦੇ ਕਾਰਨ ਵਜੋਂ ਨਹੀਂ ਵਰਤੇਗਾ;

ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਇਸਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰਨ ਲਈ ਕਹਿੰਦਾ ਹੈ, ਜਾਂ ਜੇਕਰ ਆਵਾਸ ਕੋਲ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਸਮੂਹ/ਸਹਿਯੋਗੀ/ਇਕਾਈਆਂ ਜਾਂ ਹੋਰ ਕੰਪਨੀਆਂ ਨੂੰ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰ ਸਕੇ ਜਦੋਂ ਉਹਨਾਂ ਕੋਲ ਹੋਰ ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾ ਉਤਪਾਦ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਸਮਝੌਤਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ;

- d) ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਸਬੰਧਤ ਗਾਹਕ ਦਾ ਹਵਾਲਾ ਦੇਣ ਲਈ ਲਿਖਤੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ;

## 17. ਜਨਰਲ

- ਆਵਾਸ, ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੋਧੇ ਗਏ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਆਚਰਣ ਨਿਰਦੇਸ਼, 2025 ਦੇ ਪੈਰਾ 18 ਤੋਂ 20 ਅਤੇ 100 ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗਾ।
- ਆਵਾਸ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲਅੰਦਾਜ਼ੀ ਤੋਂ ਪਰਹੇਜ਼ ਕਰੇਗਾ ਸਿਵਾਏ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ (ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਖੁਲਾਸਾ ਨਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਧਿਆਨ ਨਾ ਗਿਆ ਹੋਵੇ)।
- ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਤੋਂ ਉਧਾਰ ਖਾਤੇ ਦੇ ਤਬਾਦਲੇ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਹੋਰ ਭਾਵ, ਆਵਾਸ ਦਾ ਇਤਰਾਜ਼, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੈ, ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਦੱਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਅਜਿਹਾ ਤਬਾਦਲਾ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।
- ਜਦੋਂ ਵੀ ਕਰਜ਼ਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਆਵਾਸ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਰਕਮ, ਮਿਆਦ ਅਤੇ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਬਾਰੇ ਸਮਝਾਏਗਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਅਨੁਸੂਚੀ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਬਕਾਏ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਦੇਸ਼ ਦੇ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਇੱਕ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਇਸ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਨੋਟਿਸ ਭੇਜ ਕੇ ਜਾਂ ਨਿੱਜੀ ਮੁਲਾਕਾਤਾਂ ਕਰਕੇ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨੂੰ ਜ਼ਬਤ ਕਰਕੇ ਯਾਦ ਕਰਾਉਣਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗਾ।
- ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਆਵਾਸ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗਾ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਅਜੀਬ ਘੰਟਿਆਂ 'ਤੇ ਲਗਾਤਾਰ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨਾ, ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਤਾਕਤ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨਾ ਆਦਿ। ਕਿਉਂਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀਆਂ ਦੇ ਸਟਾਫ ਵੱਲੋਂ ਰੁੱਖਾ ਵਿਵਹਾਰ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ, ਆਵਾਸ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਸਟਾਫ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਢੁਕਵੇਂ ਢੰਗ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਵੇ।
- ਆਵਾਸ ਨੇ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਨੀਤੀ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇ ਦਿੱਤੀ ਹੈ।
- ਆਵਾਸ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਸਥਿਤੀਆਂ ਵਿੱਚ ਹਾਊਸਿੰਗ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਬੰਦ ਹੋਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਲੇਵੀ ਜਾਂ ਜੁਰਮਾਨਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗਾ:
  - a) ਜਿੱਥੇ ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੋਨ ਫਲੋਟਿੰਗ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਹੈ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਰੋਤ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਬੰਦ ਹੈ।
  - b) ਜਿੱਥੇ ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੋਨ ਇੱਕ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੇ ਸਰੋਤਾਂ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਬੰਦ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਇਸ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ "ਆਪਣੇ ਸਰੋਤ" ਸ਼ਬਦ ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਬੈਂਕ/HFC/NBFC ਅਤੇ/ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਤੋਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕੋਈ ਹੋਰ ਸਰੋਤ.

- ਸਾਰੇ ਦੋਹਰੀ/ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਦਰ (ਸਥਿਰ ਅਤੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਾ ਸੁਮੇਲ) ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੋਨ ਫਿਕਸਡ/ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਪ੍ਰੀ-ਕਲੋਜ਼ਰ ਨਿਯਮਾਂ ਨੂੰ ਆਕਰਸ਼ਿਤ ਕਰਨਗੇ, ਇਹ ਇਸ ਗੱਲ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਪ੍ਰੀ-ਕਲੋਜ਼ਰ ਦੇ ਸਮੇਂ, ਕਰਜ਼ਾ ਫਿਕਸਡ ਜਾਂ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ 'ਤੇ ਹੈ. ਦੋਹਰੀ/ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਦਰ ਵਾਲੇ ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੋਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਲਈ ਪ੍ਰੀ-ਕਲੋਜ਼ਰ ਨਿਯਮ ਉਦੋਂ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ ਜਦੋਂ ਲੋਨ ਨੂੰ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਲੋਨ ਵਿੱਚ ਬਦਲ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਫਿਕਸਡ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦੀ ਮਿਆਦ ਖਤਮ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ. ਇਹ ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਬੰਦ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਅਜਿਹੇ ਦੋਹਰੀ/ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਦਰ ਵਾਲੇ ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੋਨ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ. ਇਹ ਵੀ ਸਪੱਸ਼ਟ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਇੱਕ ਫਿਕਸਡ ਰੇਟ ਲੋਨ ਉਹ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਿੱਥੇ ਦਰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਮਿਆਦ ਲਈ ਫਿਕਸ ਹੁੰਦੀ ਹੈ.
- ਆਵਾਸ ਸਹਿ-ਦੇਣਦਾਰਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਜਾਂ ਬਿਨਾਂ, ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਕਾਰੋਬਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਟਰਮ ਲੋਨ 'ਤੇ ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਚਾਰਜ/ਪ੍ਰੀ-ਪੇਮੈਂਟ ਜੁਰਮਾਨੇ ਨਹੀਂ ਲਗਾਏਗਾ. ਆਵਾਸ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਵਪਾਰਕ ਆਚਰਣ ਨਿਰਦੇਸ਼, 2025 ਦੇ ਪੈਰਾ 33 ਤੋਂ 34 ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੋਧਿਆ ਗਿਆ ਹੈ.
- ਆਵਾਸ, ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੋਧੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ਗੀਆਂ ਲਈ ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ 'ਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਆਚਰਣ ਨਿਰਦੇਸ਼, 2025 ਦੇ ਪੈਰਾ 29 ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਵੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗਾ.
- ਆਵਾਸ ਅਤੇ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਵਿਚਕਾਰ ਸਹਿਮਤ ਹੋਏ ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੋਨ ਦੇ ਮੁੱਖ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਜਲਦੀ ਅਤੇ ਚੰਗੀ ਸਮਝ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਲਈ, ਆਵਾਸ ਨੂੰ ਸਾਰੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਅਜਿਹੇ ਲੋਨ ਦੇ ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ (MITC) ਵਾਲਾ ਇੱਕ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ. ਆਵਾਸ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਵਿਚਕਾਰ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਲਾਗੂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਡੁਪਲੀਕੇਟ ਕਾਪੀ ਰਸੀਦ ਦੇ ਤਹਿਤ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸੌਂਪੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ.
- ਆਵਾਸ ਦੇ ਕਾਰਜਾਂ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਮੁੱਖ ਪਹਿਲੂਆਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਜੁਰਮਾਨਾ ਚਾਰਜ (ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੈ), ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਉਤਪਾਦ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਵੱਖ-ਵੱਖ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਲਈ ਸਮਾਂ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਆਦਿ ਦਾ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ.
- ਆਵਾਸ ਆਪਣੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਸੇ ਇੱਕ ਜਾਂ ਵੱਧ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗਾ: ਹਿੰਦੀ, ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਜਾਂ ਢੁਕਵੀਂ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ.
- ਆਵਾਸ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਲਿੰਗ, ਜਾਤ ਅਤੇ ਧਰਮ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ. ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ,



SAPNE AAPKE, SAATH HAMAARA

### ਸੂਚਨਾ ਪੁਸਤਿਕਾ

ਆਵਾਸ ਉਤਪਾਦਾਂ, ਸੇਵਾਵਾਂ, ਸਹੂਲਤਾਂ ਆਦਿ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਵਿੱਚ ਅਪੰਗਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਗੀਣ ਜਾਂ ਸਰੀਰਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਪਾਹਜ ਬਿਨੈਕਾਰਾਂ ਨਾਲ ਵੀ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਇਹ ਆਵਾਸ ਨੂੰ ਸਮਾਜ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਰਗਾਂ ਲਈ ਬਣਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਯੋਜਨਾਵਾਂ ਨੂੰ ਸਥਾਪਤ ਕਰਨ ਜਾਂ ਹਿੱਸਾ ਲੈਣ ਤੋਂ ਨਹੀਂ ਰੋਕਦਾ।

- **ਇਸ ਕੋਡ ਦਾ ਪ੍ਰਚਾਰ ਕਰਨ ਲਈ ਆਵਾਸ:**

- i. ਮੌਜੂਦਾ ਅਤੇ ਨਵੇਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕੋਡ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੋ
- ii. ਇਸ ਕੋਡ ਨੂੰ ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ 'ਤੇ ਕਾਊਂਟਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਸੰਚਾਰ ਜਾਂ ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਓ;
- iii. ਇਸ ਕੋਡ ਨੂੰ ਹਰੇਕ ਸ਼ਾਖਾ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਓ; ਅਤੇ
- iv. ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਓ ਕਿ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਸਟਾਫ਼ ਨੂੰ ਕੋਡ ਬਾਰੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਅਤੇ ਕੋਡ ਨੂੰ ਅਮਲ ਵਿੱਚ ਲਿਆਉਣ ਲਈ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ।



SAPNE AAPKE, SAATH HAMAARA

ਸੂਚਨਾ ਪੁਸਤਿਕਾ

J. ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਹਾਊਸਿੰਗ ਬੈਂਕ (NHB) ਰਜਿਸਟ੍ਰੇਸ਼ਨ ਸਰਟੀਫਿਕੇਟ:

**राष्ट्रीय आवास बैंक**  
**NATIONAL HOUSING BANK**  
(भारतीय रिज़र्व बैंक के संपूर्ण स्वामित्व में / Wholly owned by the Reserve Bank of India)

  
**पंजीकरण प्रमाणपत्र**  
**CERTIFICATE OF REGISTRATION**  
(जनता की जमा राशियाँ 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 राशियाँ 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  
एवंच निदेशक एवं मुख्य कार्यकारी अधिकारी / MD & CEO



SAPNE AAPKE, SAATH HAMAARA

ਸੂਚਨਾ ਪੁਸਤਿਕਾ



0141 6618888



customercare@aavas.in



AAVAS FINANCIERS LIMITED