

## मुथूट हाउसिंग फायनांस कंपनी लिमिटेड

### अति महत्वपूर्ण नियम तथा शर्तें (एमआईटीसी)

आवेदन संख्या	
लोन प्रोडक्ट	स्कीम

उधारकर्ता ..... तथा मुथूट हाउसिंग फायनांस कंपनी लिमिटेड (एमएचएफसीएल) के बीच सहमत मुख्य नियम तथा शर्तें निम्न अनुसार हैं :

1. स्वीकृति लोन राशि	(₹) ...../-	
2. ब्याज	दर ..... % वर्षिक	
	i) दर का प्रकार- फ्लोटिंग निश्चित	
	ii) लिया जाने वाला ब्याज (..... अर्थात ..... % (संदर्भ दर + / .....)) फ्लोटिंग दर लोन्स के लिए; तथा ..... % निश्चित दर लोन्स के लिए	
	iii) लोन स्थगन (मोराटोरियम)/सब्सिडी : सरकार की स्कीम के अनुसार.	
	iv) ब्याज को पुनः निर्धारित (रीसेट) करने की तिथि:	
	एमएचएफसीएल के पास लोन की अवधि के दौरान किसी भी समय तथा समय-समय पर अपने पूर्ण विवेक पर मार्केट दशाओं तथा/या लागू नियमों व नियमों में कोई परिवर्तन होने पर ब्याज की दर को संशोधित करने का अधिकार है। बहरहाल ब्याज में यह बदलाव/संशोधन पश्चातवर्ती प्रभाव से होगा।	
ब्याज की दर/ ईएमआई में कोई परिवर्तन होने पर या विशेष प्राथमिकता प्राप्त दरों की सूचना आपको पत्रों/एसएमएस/रजिस्टर्ड ईमेल/हमारे रिकॉर्ड्स में आपके ज्ञात अंतिम अपडेट किए गए पते पर भेजी जाएगी या <a href="http://www.muthoothousing.com">www.muthoothousing.com</a> (वेबसाइट) पर अपडेट के जरिए दी जाएगी या संचार के अन्य स्रोत के जरिए दी जाएगी।		
3. किस्त के प्रकार	मासिक	
4. लोन की अवधि/ ईएमआई की कुल संख्या	..... माह/ ..... ईएमआईज (ब्याज की फ्लोटिंग दर मामलों में, एमएचएफसीएल प्राइम उधारी दर में परिवर्तन के अधीन)	
5. लोन का प्रयोजन		
6. फीस तथा अन्य चार्जेज		
6.i. शुरुआती फीस	(i) प्रशासनिक तथा प्रचालन लागत-1	लोन आवेदन के समय: एचएल के लिए ₹ 2,500 + जीएसटी. नॉन-होम लोन के लिए ₹ 3,250 + जीएसटी (लौटाया नहीं जाएगा)
	(ii) प्रशासनिक तथा प्रचालन लागत-2	वितरण के समय : एचएल के लिए 2%, नॉन-होम लोन के लिए 3% (स्वीकृत लोन राशि का) लोन आवेदन के लिए अदा की गई फीस (जीएसटी लागू)
	(iii) एलआईपी (लिक्विड इनकम प्रोग्राम) चार्जेज (स्वरोजगार वाले मामलों के लिए लागू अनुसार	₹ 2,000 + जीएसटी

#### 6.ii. शुरुआती फीस

1. सीईआरएसएआई चार्जेज	सीईआरएसएआई, चार्जेज की अनुसूची के अनुसार चार्ज की रचना तथा संतुष्टि	2. डुप्लिकेट ब्याज सर्टिफिकेट/ डुप्लिकेट वार्षिक अकाउंट विवरणी/ डुप्लिकेट प्रोविजनल सर्टिफिकेट	₹ 500/-
3. परवर्ती वितरण के लिए टेक्निकल विजिट चार्जेज	₹ 500/-	4. डुप्लिकेट 'नो ड्यूज' सर्टिफिकेट	₹ 500/-
5. चेक/ ईसीएस/ एनएसीच बाउन्स चार्जेज (प्रति इंस्ट्रूमेन्ट/ट्रांजेक्शन)	₹ 500/-	6. पूर्व समाप्ति विवरणी (फोर क्लोजर स्टेटमेन्ट) चार्जेज/ एसओए/ चुकाने की अनुसूची	₹ 500/-
7. विलंब भुगतान चार्जेज/ जुर्माना ब्याज	ओवरड्रू राशि का 2% प्रति माह	8. डॉक्यूमेन्ट पुनः प्राप्ति चार्जेज	₹ 1,000/-
9. देय राशियों के कलेक्शन के लिए ग्राहक के यहाँ प्रत्येक निजी विजिट	₹ 250/-	10. डॉक्यूमेन्ट्स की सूची (एलओडी) चार्जेज	₹ 1,000/-
11. लीगल तथा रिकवरी चार्जेज	वास्तविक अनुसार	12. आरसीयू चार्जेज	₹ 1,000/-
13. प्रॉपर्टी डॉक्यूमेन्ट्स की फोटोकॉपी	₹ 500/-	14. वितरण चेक के रद्द होने तथा पुनः जारी करने के चार्जेज	₹ 500/-
15. कैश कलेक्शन चार्जेज	कुल जमा की गई राशि का 1%	16. रीपेमेन्ट अकाउंट स्वैपिंग चार्जेज	₹ 500/-
17. डॉक्यूमेन्ट कस्टोडियन चार्जेज	लोन के समाप्त होने की तिथि से तीन महीने के बाद ₹ 200 प्रति माह	18. वितरण रद्द करने के चार्जेज	₹ 2500 + रद्द होने का अनुरोध प्राप्त होने तक टैक्स तथा पीईएमआई
19. ब्याज दर के स्विच/कंवर्जन चार्जेज <ul style="list-style-type: none"> <li>• फ्लोटिंग से फ्लोटिंग ब्याज दर</li> <li>• निश्चित दर से फ्लोटिंग दर या विपरीत</li> <li>• निश्चित से निश्चित ब्याज दर</li> </ul>	बैलेन्स मूलधन की बकाया राशि का 1%	20. शुरुआती चार्जेज़: नॉन-एन्कम्ब्रेन्स सर्टिफिकेट/ सर्व रिपोर्ट, वैल्यूशन टेक्निकल फीस, कंलीशन सर्टिफिकेट, डॉक्यूमेन्ट कस्टोडियन चार्जेज	वास्तविक अनुसार
i. गुडस एंड सर्विसेस टैक्स तथा अन्य टैक्स अतिरिक्त लिए जाएंगे।			
ii. लोन/ लोन आवेदन पर, यथा लागू किसी अन्य सरकारी लेवी, चार्जेज टैक्स का भुगतान उधारकर्ता द्वारा किया जाएगा।			
iii. वहाँ ऊपर उल्लेख की गई फीस तथा चार्जेज की दरों आदि के एमएचवीएफएल के पूर्ण विवेक पर समय-समय पर बदला/ संशोधित किया जा सकता है।			
iv. किसी लोन डॉक्यूमेन्ट को बनाने/ रजिस्टर करने के लिए देय चार्जेज का भुगतान ग्राहक द्वारा संबंधित अथोरिटीज को यथा लागू किया जाएगा।			

6.iii. पूर्व भुगतान/ पूर्व समाप्ति चार्जेज		
	होम लोन की पूर्व भुगतान/ पूर्व समाप्ति	पूर्व भुगतान/ पूर्व समाप्ति - लोन अगेन्ट प्रॉपर्टी
ब्याज की परिवर्तनीय/ फ्लोटिंग दर	सह आवेदक सहित या रहित व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को किसी स्वीकृत लोन के आंशिक या पूर्व भुगतान के लिए जो कि किसी भी स्रोत से किया गया हो, कोई पूर्व भुगतान नहीं देना पड़ेगा, सिवाय उस स्थिति के जब कि लोन को बिजनेस के प्रयोज हेतु स्वीकृत किया गया हो***	सह आवेदक सहित या रहित स्वीकृत सभी लोन्स के लिए पूर्व भुगतान शुल्क लिया जाएगा, सिवाय उस स्थिति के जहां आंशिक या पूर्व भुगतान अपने स्रोतों से किया गया हो। लेकिन, अगर बिजनेस के प्रयोजन हेतु लोन लिया गया हो तो पूर्व भुगतान चार्जेज लागू होगे।
ब्याज की निश्चित दर	सह आवेदक सहित या रहित के लिए स्वीकृत सभी लोन्स हेतु पूर्व-भुगतान चार्ज लगाया जाएगा, सिवाय जहां पूर्व या आंशिक भुगतान अपने स्रोतों से किया गया है*	सह-आवेदक सहित या रहित के लिए स्वीकृत सभी लोन्स हेतु पूर्व-भुगतान चार्ज लगाया जाएगा।
*पूर्व भुगतान चार्जेज-	5% अगर लोन को वितरण के 12 महीनों के अंदर समाप्त कर दिया जाता है। 3% अगर लोन को वितरण के 12 महीनों के बाद समाप्त किया जाता है। (तथा इस प्रकार पूर्व भुगतान की गई आंशिक या पूर्व राशि पर लागू टैक्स/वैथानिक लेवी)	
**अपने स्रोत से तात्पर्य है कि किसी बैंक/ एचएफसी/ एनबीएफसी स्थान से की गई उधारी से भिन्न कोई स्रोत। लोन के पूर्व भुगतान के समय फंड्स के स्रोत को सुनिश्चित करने के लिए कंपनी जिन डॉक्यूमेन्ट्स को देखना उचित समझे, ग्राहक को ऐसे डॉक्यूमेन्ट्स जमा करने होंगे।		
***बिजनेस का प्रयोजन: बिजनेस के प्रयोजन के अंतर्गत निम्नलिखित लोन्स को वर्गीकृत किया जाएगा:		
1. लोन्स अगेन्ट प्रॉपर्टी बिजनेस प्रयोजन अर्थात् कार्यकारी पूँजी, डेट समेकीकरण, बिजनेस लोन को चुकाना, बिजनेस का विस्तार, बिजनेस एसेट का अधिग्रहण या फंड्स का इसी प्रकार का कोई अंतिम इस्तेमाल।		
2. बिजनेस प्रयोजन टॉप अप लोन्स अर्थात् कार्यकारी पूँजी, डेट समेकीकरण, बिजनेस लोन को चुकाना, बिजनेस का विस्तार, बिजनेस एसेट का अधिग्रहण या फंड्स का इसी प्रकार का कोई अंतिम इस्तेमाल।		
v) ग्राहक द्वारा अदा की गई/ अदा की जाने वाली प्रशासनिक तथा प्रचालनात्मक लगात लौटाए नहीं जाने वाली प्रकृति की है।		
vi) परिवर्तनीय ब्याज दर पर लिए गए हाउसिंग लोन की पूर्व-समाप्ति (अर्थात् पूरा लौटाने) या आंशिक-पूर्व भुगतान के लिए कोई चार्जेज जुर्माना नहीं है (बिजनेस प्रयोजन के अलावा दूसरे लोन के लिए)।		
<b>नोट-1.</b> पूर्व समाप्ति जारी करना तथा कोई आंशिक/ पूर्व भुगतान महीने की 25 तारीख से पहले स्वीकार किया जाएगा। महीने की 25 तारीख के बाद प्राप्त हुए सभी भुगतान उस महीने के लिए नया पूर्व-समाप्ति पत्र जारी होने के आगे महीने हेतु विचारणीय होगा।		
<b>7. लोन तथा ब्याज का पूर्व-भुगतान</b>		
(i) ईएमआई तथा प्री-ईएमआई (इक्वेटेड मंथली इंस्टॉलमेन्ट) की गणना मंथली बैलेन्स पर लागू ब्याज दर से की जाती है।		
(ii) ब्याज की दर परिवर्तनशील है तथा आरपीएलआर से लिंक्ड है। अगर ब्याज की दर में परिवर्तन होता है तो ईएमआई को अपरिवर्तनीय रखा जाएगा लेकिन परिणामी परिवर्तन के साथ शेष अवधि बदल जाएगी। बहरहाल, अगर मुश्तूट हाउसिंग फायनांस कंपनी लिमिटेड का मौजूदा पॉलिसी के अनुसार अधिकतम स्वीकृत अवधि से बाकी बची हुई अवधि अधिक हो तो ईएमआई बदल जाएगी।		
(iii) ब्याज की दर/ अवधि में किन्हीं बदलावों की सूचना ग्राहक को लिखित में/ एसएपएस/ ई-मेल के द्वारा की जाएगी। प्री-ईएमआई ब्याज की गणना वितरित राशि पर लागू ब्याज दर से की जाएगी।		
(iv) परिवर्तनीय दर लोन्स में कम दर पर स्विच करना- अन्य चार्जेज में ऊपर उल्लेख किए गए अनुसार लागू चार्जेज।		
(iv) परिवर्तनीय दर लोन्स में फिक्स्ड दर पर स्विच करना- अन्य चार्जेज में ऊपर उल्लेख किए गए अनुसार लागू चार्जेज।		
(v) ईएमआई राशि	(₹) .....	
(vi) ईएमआई की संख्या	..... माह	
(vii) भुगतान की देय तिथि:	.....	
(viii) ईएमआई/प्रीईएमआई महीने के अंतिम दिन देय होती है और उसका कलेक्शन उसी महीने की 10 तारीख को किया जाता है।		
<b>8. लोन के लिए सिक्योरिटी/कोलेटरल</b>		
मुश्तूट हाउसिंग फायनांस कंपनी लिमिटेड के पक्ष में नीचे उल्लिखित बंधक रखा जाना		
(i) लोन के लिए प्रॉपर्टी/कोलेटरल के विवरण	प्रॉपर्टी का पता: .....	.....
(ii) गरंटर का नाम (अगर लागू हो)		
(iii) अन्य सिक्योरिटी (अन्य सिक्योरिटीज के विवरण दें, अगर कोई हों)		
<b>9. प्रॉपर्टी / उधारकर्ताओं का इंश्योरेन्स</b>		
(i) मुश्तूट हाउसिंग फायनांस कंपनी लिमिटेड को बकाया लोन राशि पर उधारकर्ता के जीवन को सुरक्षित करने के लिए एक युप क्रेडिट लाइफ इंश्योरेन्स पॉलिसी जारी की गई है।		
(ii) मुश्तूट हाउसिंग फायनांस कंपनी लिमिटेड को भूकंप, अग्नि, बाढ़, विस्फोट, तूफान आदि के कारण होने वाली हानियों के विरुद्ध सिक्योरिटी के रूप में बीमित किए जाने के लिए प्रॉपर्टी हेतु एक युप प्रॉपर्टी इंश्योरेन्स पॉलिसी जारी की है।		
(ii) प्रीमियम का भुगतान एक सिंगल किस्त में किया जाएगा तथा इसमें लोन की अवधि के लिए बकाया मूलधन की राशि को कवर किया जाएगा।		
(iii) प्रीमियम को एमएचएफसीएल द्वारा फंड की गई लोन की राशि में जोड़ा जा सकता है। एमएचएफसीएल केवल लोन आवेदन लौटाए के लिए प्रॉपर्टी इंश्योरेन्स आशय कलॉन्ज में दर्शाए गए अनुसार कवर लेने के ग्राहक की स्वीकृति के आधार पर लाइफ इंश्योरेन्स कंपनी को डेटा का संप्रेषण करता है।		
(iv) एमएचएफसीएल कवर के जोखिम की अंडरवाइटिंग या शर्तों को तय नहीं करता है। विशेष मामले के लिए कवर की उपयुक्तता या कवर के लिए उल्लेख किया गया प्रीमियम, इंश्योरेन्स कंपनी द्वारा प्रक्रिया को पूरा करने के बाद पूर्णतः उन पर निर्भर करता है।		
<b>10. लोन के वितरण के लिए शर्तें</b>		
(i) प्रशासनिक तथा प्रचालन खर्च के भुगतान के साथ मंजूरी पत्र की रखीकृति।		
(ii) मार्जिन अंशदान का, निर्धारित किए गए अनुसार पूर्व भुगतान किया गया है। लोन की राशि, एमएचएफसीएल पॉलिसी द्वारा निर्धारित अनुपात तक सीमित रहेगी। इस अनुपात की गणना एग्रीमेन्ट वैल्यू/मार्केट वैल्यू से लोन राशि के प्रतिशत के रूप में, जो भी कम हो, की गई है। उधारकर्ता के मार्जिन की गणना एप्रभावी प्रचलित उधारी के मापदंडों के संदर्भ में केस आधार पर तय की जाएगी। वितरित की जाने वाली राशि की गणना के लिए एमएचएफसीएल का निर्णय अंतिम होगा।		
(iii) आवश्यक सिक्योरिटी डॉक्यूमेन्ट निष्पादित किए गए हैं तथा अन्य चार्जेज के विवरण दें, अगर कोई हो। एप्रभावी प्रचलित उधारी के मापदंडों के संदर्भ में केस आधार पर तय की जाएगी। वितरित की जाने वाली राशि की गणना के लिए एमएचएफसीएल का निर्णय अंतिम होगा।		
(iv) मुश्तूट हाउसिंग फायनांस कंपनी लिमिटेड को पवर्टी वितरणों के लिए पहले वितरित राशियों के संतोषजनक तरीके से इस्तेमाल किए जाने का तथा प्रॉपर्टी के निर्माण के संतोषजनक तरीके से प्रगति का प्रमाण देना होगा। वितरण चार्जेज के निर्माण की अवस्था के समीक्षा करके अपने विवरण पर बढ़ाया जा सकता है। एप्रभावी प्रचलित उधारी के मापदंडों के संदर्भ में केस आधार पर तय की जाएगी। वितरित की जाने वाली राशि की गणना के लिए एमएचएफसीएल का निर्णय अंतिम होगा।		
(v) मुश्तूट हाउसिंग फायनांस कंपनी लिमिटेड द्वारा अंशिक भुगतान की अवधि 24 मह में निर्धारित की गई है। इस अवधि को एमएचएफसीएल द्वारा प्रॉपर्टी के पूरा होने की अवस्था की समीक्षा करके अपने विवरण पर बढ़ाया जा सकता है। एप्रभावी प्रचलित उधारी के मापदंडों के संदर्भ में केस आधार पर तय की जाएगी। वितरित की जाने वाली राशि की गणना के लिए एमएचएफसीएल का निर्णय अंतिम होगा।		
(vi) ग्राहक द्वारा पैसे किए गए डॉक्यूमेन्ट्स तथा जानकारी के आधार पर प्रॉपर्टी को बारे में स्वतंत्र कानूनी/ टेक्निकल राशि प्राप्त करे तथा सावधानी में किसी कमी के लिए, एमएचएफसीएल को जिम्मेदार न ठहराए।		
(vii) उपरोक्त बिंदुओं के अलावा, ग्राहक लोन एग्रीमेन्ट तथा अन्य डॉक्यूमेन्ट्स और परिशिष्ट में उनके द्वारा समय-समय पर निष्पादित नियमों तथा शर्तों का पालन करने के लिए बाध्य हैं।		
(viii) मुश्तूट हाउसिंग फायनांस कंपनी लिमिटेड के पास लोन वितरण से पहले या बाद किसी भी समय नियमों तथा शर्तों को बदलने का अधिकार सुरक्षित है। अगर, मंजूरी पत्र तथा लोन एग्रीमेन्ट में किसी प्रकार का मतभेद पाया जाता है तो लोन एग्रीमेन्ट के नियमों तथा शर्तों की जगह प्रभावी मानी जाएंगी।		
(ix) एमएचएफसीएल द्वारा फंड प्रदान किए जाने के लिए लोगल ओपिनियन रिपोर्ट, प्रॉपर्टी की टेक्निकल वेरिफिकेशन रिपोर्ट, मंजूरी पत्र, लोन एग्रीमेन्ट में निर्धारित नियमों तथा शर्तों और यथा लागू अन्य नियमों तथा शर्तों का संतोषजनक अनुपालन।		
(x) उधारकर्ता द्वारा अपने अंशदान का भुगतान		
(xi) कोई विशेष शर्त:		

<b>11. ओवरबचूज की वसूली के लिए अपनायी जानेवाली प्रक्रिया:</b>
(i) टेलीकॉलिंग : इसके अंतर्गत ईसीएस / एनएसीएच के लिए मन्डेट के विफल होने या चेक के बाउन्स होने के कारण देय तिथि के चूकने पर उधारकर्ता / सह उधारकर्ता से संपर्क किया जाता है.
(ii) फोल्ड विजिट: इसके अंतर्गत देय राशि का भुगतान प्राप्त करने के लिए उधारकर्ता से मुलाकात की जाती है.
(iii) कानूनी कार्रवाई: डि�फॉल्ट होने पर या लोन खाते को एनपीए घोषित किए जाने पर कानूनी कार्रवाई शुरू करने के लिए रीकॉल नोटिस तथा लीगल नोटिस भेजा जाएगा और/या लोन की वसूली के लिए केस के आधार पर सरफेसी.
<b>12. ग्राहक के अनुरोध के आधार पर पिछले वित्तीय वर्ष के लिए 30 अप्रैल के बाद वार्षिक बकाया बैलेन्स का स्टेटमेंट जारी किया जाएगा.</b>
<b>13. ग्राहक सेवाएं</b>

हम यह विश्वास करते हैं कि हमारे ग्राहकों को जानकारी, प्रोडक्ट्स तथा सेवाओं तक आसानी से पहुंच मिलनी चाहिए तथा वेबसाइट पर अपलोड की गई शिकायत समाधान पॉलिसी के अनुरूप उनकी शिकायतों के समाधान के माध्यम द्वारा जाने चाहिए.

ग्राहक अपने अनुरोध लिखित रूप में पत्र द्वारा या हमारे साथ उनके द्वारा रजिस्टर्ड अंतिम ज्ञात ईमेल आईडी के जरिए करेंगे.

- (i) ऑफिस में विजिट करने का समय: सोमवार से शुक्रवार - सुबह 10:00 बजे से शाम 4:00 बजे तक। शनिवार- सुबह 10:00 बजे से दोपहर 1:00 बजे तक (शनिवार, रविवार तथा सार्वजनिक छुट्टियों के दिनों को छोड़कर).
- (ii) ग्राहक से संबंधित पूछताछों के लिए शाखा में आँपरेशन आधिकारियों से संपर्क किया जा सकता है.

ग्राहक नजदीकी शाखा ऑफिस में लिखित रूप से अपना अनुरोध पत्र दे सकते हैं तथा कागजातों पर नीचे दी गई समय सीमा अनुसार कार्रवाई की जाएगी:

- |                                                              |                                                      |
|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| (i) लोन अकाउंट स्टेटमेंट                                     | 7 कामकाजी दिन                                        |
| (ii) टाइल डॉक्यूमेन्ट्स की फोटोकॉपी                          | 21 कामकाजी दिन                                       |
| (iii) लोन की समाप्ति / द्वारा पर मूल डॉक्यूमेन्ट्स को लौटाना | पूर्व समाप्ति भुगतान की वसूली तिथि से 21 कामकाजी दिन |

उपरोक्त नियमों तथा शर्तों को उधारकर्ता/ओं ने पढ़ लिया है/ उधारकर्ता को मुथूट हाउसिंग फायनांस कंपनी लिमिटेड के श्री/श्रीमती ..... द्वारा पढ़कर सुनाया गया है तथा उधारकर्ता/ओं ने इन्हें समझ लिया है।

#### 14. शिकायत समाधान

(अ) ग्राहक अपनी शिकायतों को निम्नलिखित माध्यम से दर्ज कर सकते हैं:

- (i) मौखिक : टोल फ्री नं. 1800 102 1616 पर कॉल करके (सोमवार से शनिवार, सुबह 9:30 बजे से शाम 6:00 बजे के बीच कॉल करके, रविवार और सार्वजनिक छुट्टियों के दिनों को छोड़कर) सकता है।
- (ii) लिखित : ग्राहक लोन अकाउंट शाखा के ब्रांच मैनेजर को संबंधित पत्र लिखकर या ई-मेल आईडी: [mhflcustomercare@muthoot.com](mailto:mhflcustomercare@muthoot.com) पर ईमेल भेजकर शिकायत दर्ज कर सकता है।
- (iii) वेबसाइट : ग्राहक हमारी वेबसाइट [www.muthoothousing.com](http://www.muthoothousing.com) पर उपलब्ध “contact us” लिंक पर अपनी शिकायत दर्ज कर सकता है।
- (iv) सहयोग न मिलने पर, शिकायत को नीचे दिए गए एस्केलेशन मैट्रिक्स के अनुसार आगे पहुंचाया जा सकता है :



(v) हमारे शिकायत समाधान अधिकारी हैं हेड ऑपरेशन्स:

पता : मुथूट हाउसिंग फायनांस लिमिटेड  
01, 13वीं मंजिल, परिणी क्रेसेन्सो, प्लाट नं. सी-38 व सी-39,  
बांद्रा कुरुक्षेत्र, मुंबई – 400 051.

ईमेल आईडी : [Grievanceredressalofficer@muthoot.com](mailto:Grievanceredressalofficer@muthoot.com)

(vi) शिकायत मिलने के 7 कामकाजी दिनों के अंदर एमएचएफसीएल द्वारा उनकी पावती दी जाएगी।

(vii) एमएचएफसीएल शिकायत मिलने के 15 कामकाजी दिनों के अंदर ग्राहक की शिकायत का प्रतिसाद देगा। अगर प्रतिसाद देने के लिए पुराने डॉक्यूमेन्ट्स/ रिकॉर्ड्स को पुनः प्राप्त करना आवश्यक हो तो एमएचएफसीएल शिकायत के मिलने से 30 कामकाजी दिनों के अंदर ग्राहक को जवाब देगा।

(ब) रेस्युलेटर तक एस्केलेशन – अगर ग्राहक प्राप्त प्रतिसाद से अभी भी संतुष्ट न हो तो, उधारकर्ता अपनी शिकायत को ऑनलाइन माध्यम से लिंक <https://grids.nhonline.org.in> पर दर्ज करके नेशनल हाउसिंग बैंक के शिकायत समाधान से संपर्क कर सकता है या यहां पत्र लिख सकता है: नेशनल हाउसिंग बैंक, कॉम्प्लेन्ट रिझेसल सेल, डिपार्टमेंट ऑफ रेस्युलेशन एंड सुपरविजन, नेशनल हाउसिंग बैंक, 4र्थी मंजिल, कोर 5ए, इंडिया हैबिटेट सेंटर, लोधी रोड, नई दिल्ली – 110 002.

मैं/हम स्वीकार करता हूं/करते हैं कि:

1. मैंने/हमने अपने आवेदन फॉर्म को लेनेवाले एजिक्यूटिव को इस आवेदन के साथ या इसके संबंध में किसी राशि का कैश, बेयरर चेक या अन्य किसी रूप में भुगतान नहीं किया है।
2. कॉर्ट्रैक्ट के अन्य सभी नियम तथा शर्तों अपके द्वारा हस्ताक्षरित हमारे लोन एग्रीमेंट के अनुसार होंगी।
3. एतद्वारा इस बात पर सहमति दी जाती है कि लोन के विस्तृत नियमों तथा शर्तों के लिए, संबंधित पार्टीयों द्वारा निष्पादित/ निष्पादित किए जाने वाले लोन अन्य सिक्योरिटी डॉक्यूमेन्ट्स का संदर्भ लेंगी तथा उन पर विश्वास करेंगी।
4. आपके द्वारा दी गई किसी जानकारी/ डॉक्यूमेन्ट के संदिग्ध होने पर कंपनी इस ऑफर को वापस ले सकती है।
5. इसे निष्पादित करते समय, कृपया हमारे एग्रीमेंट को ध्यानपूर्वक पढ़ें, किसी धारा को समझने स्पष्टीकरण में आवश्यक होने पर हमारे एजिक्यूटिव आपकी मदद करेंगे।

दिनांक :

स्थान :

उधारकर्ता/ओं / सह उधारकर्ता/ओं/ गारंट्स के हस्ताक्षर या अंगूठे के निशान)

(उधारकर्ता के अधिकृत व्यक्ति के हस्ताक्षर)

नोट: एमआईटीरी की डिस्लिकेट कॉम्पी उधारकर्ता/ओं को सौंपी जानी है।