muthoot PAPPACHAN
HOUSING FINANCE

મુથૂટ હાઉસિંગ ફાઈનાન્સ કંપની લિમિટેડ

સૌથી વધુ મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો (એમઆઈટીસી)

અરજી નં.			
લોન પ્રોડક્ટ		યોજના	

મુખ્ય નિયમો અને શરતો, જે ઋણદાર .... અને મુથૂટ હાઉસિંગ ફાઈનાન્સ કંપની લિમિટેડ (એમએચએફસીએલ) વચ્ચે સંમત કરાયા છે તે નીચે મુજબ છેઃ

1. લોનની મંજૂર રકમ	(₹) ..../–
2. વ્યાજ	દર .... % વાર્ષિક
	i) દરનો પ્રકાર– ફ્લોટિંગ ફિક્સ્ડ
	ii) ફ્લોટિંગ દરની લોન માટે લાગુ વ્યાજ (............. એટલે કે .... % (સંદર્ભ દર +/– ....); અને ....% ફિક્સ્ડ દરની લોન માટે)
	iii) મોરેટોરિયમ /સબસિડીઃ સરકારી યોજના અનુસાર
	iv) વ્યાજના રિસેટની તારીખઃ શદ)એમએચએફસીએલ લોનની મુદત દરમિયાન તેની બજારની સ્થિતિઓ અનુસાર અને/અથવા લાગુ કાયદા અને નિયમમાં ફેરફાર અનુસાર લોનની મુદત દરમિયાન કોઈ પણ સમયે અને સમયાંતરે વ્યાજ દરમાં સુધારણા કરવા માટે હકદાર છે. વ્યાજ દર સંબંધમાં આવી ફેરફાર /સુધારણા સંભાવ્યલક્ષી અસર ધરાવશે.
જો વ્યાજ દર /ઈએમઆઈ અથવા વિશેષ અગ્રતાના દરોમાં કોઈ ફેરફાર થાય તો અમે અમારી નોંધમાં અપડેટ કર્યા મુજબ છેલ્લા જ્ઞાત સરનામે પત્રો /એસએમએસ /રજિસ્ટર્ડ ઈમેઈલ થકી અથવા www.muthoothousing.com (વેબસાઈટ) પર અપડેટ કરીને અથવા સંદેશવ્યવહારના અન્ય સ્રોતથી તમને જાણ કરીશું.	
3. હપ્તાના પ્રકાર	માસિક
4. લોનની મુદત / ઈએમઆઈની કુલ સંખ્યા	.... મહિના / .... ઈએમઆઈ (ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરના કિસ્સામાં એમએચએફસીએલ પ્રાઈમ ધિરાણ દરમાં ફેરફાર સાથે ફેરફારને આધીન)
5. લોનનો હેતુ	
6. ફી અને અન્ય શુલ્ક	

6.i. શુરૂઆતી ફી	(i) વહીવટી અને સંચાલન ખર્ચ –1	લોનની અરજીના સમયેઃ એચએલ માટે ₹ 2500+ જીએસટી, નોન–હોમ લોન માટે ₹ 3250+ જીએસટી (નોન– રિફંડેબલ)
	(ii) વહીવટી અને સંચાલન ખર્ચ–2	વિતરણના સમયેઃ એચએલ માટે 2%, નોન– હોમ લોન માટે 3% (મંજૂર લોનની રકમના)(જીએસટી લાગુ)
	(iii) એલઆઈપી (લિક્વિડ ઈન્કમ પ્રોગ્રામ) શુલ્ક (સ્વરોજગારીના કિસ્સામાં લાગુ અનુસાર)	₹ 2,000 + જીએસટી

6.ii. અન્ય શુલ્ક

1. સીઆઈઆરએસએઆઈ શુલ્ક	શુલ્કની સીઆઈઆરએસએઆઈની સમયસૂચિ અનુસાર શુલ્કની નિર્મિતી અને સંતોષ	2. ડુપ્લિકેટ વ્યાજનું સર્ટિફિકેટ / ડુપ્લિકેટ વાર્ષિક અકાઉન્ટનું નિવેદન /ડુપ્લિકેટ પ્રોવિઝનલ સર્ટિફિકેટ	₹ 500/–
3. ત્યાર પછી વિતરણ માટે ટેક્નિકલ વિઝિટ શુલ્ક	₹ 500/–	4. ડુપ્લિકેટ નો ડ્યુઝ સર્ટિફિકેટ	₹ 500/–
5. ચેક /ઈસીએસ /એનએસીએચ બાઉન્સ શુલ્ક (સાધન/ લેણદેણ દીઠ)	₹ 500/–	6. ફોરક્લોઝર નિવેદન શુલ્ક / એસઓએ / પુનઃચુકવણી સમયસૂચિ	₹ 500/–
7. શુલ્ક /વિલંબ ચુકવણી શુલ્ક	ઓવરડ્યુ રકમના માસિક 2%	8. દસ્તાવેજ રિટ્રાઈવલ શુલ્ક	₹ 1,000/–
9. લેણાં વસૂલી માટે ગ્રાહકના સ્થળે દરેક અંગત મુલાકાત	₹ 250/–	10. દસ્તાવેજની યાદી (એલઓડી) શુલ્ક	₹ 500/–
11. કાનૂની અને વસૂલી શુલ્ક	વાસ્તવિક અનુસાર	12. આરસીયુ શુલ્ક	₹ 1,000/–
13. મિલકતના દસ્તાવેજની ફોટોકોપી	₹ 500/–	14. વિતરિત ચેક કેન્સલ કરવાનો શુલ્ક અને ફરી જારી કરવો	
15. રોકડ જમા કરવાના શુલ્ક	જમા કરેલી કુલ રકમના 1%	16. પુનઃચુકવણી અકાઉન્ટ સ્વેપિંગ શુલ્ક	₹ 500/–
17. દસ્તાવેજ કસ્ટોડિયન શુલ્ક	લોન ક્લોઝરની તારીખથી ત્રણ મહિના પછી માસિક ₹ 200	18. વિતરણ કેન્સલેશન શુલ્ક	₹ 5000 + કર અને પીઈએમઆઈ રદ કરવાની વિનંતી પ્રાપ્ત થાય ત્યાં સુધી
19. વ્યાજ દર શુલ્ક સ્વિચ /કન્વર્ઝન • ફ્લોટિંગથી ફ્લોટિંગ વ્યાજ દર • ફિક્સ્ડ દરથી ફ્લોટિંગ દર અથવા તેથી વિપરીત • ફિક્સ્ડથી ફિક્સ્ડ વ્યાજ દર	બાકી મૂળ લેણી રકમ પર 1%	20. ઉપલક શુલ્કઃ બિન– ભારણ સર્ટિફિકેટ /સર્ચ રિપોર્ટ, મૂલ્યાંકન ટેક્નિકલ ફી, પૂર્ણતા સર્ટિફિકેટ, દસ્તાવેજ કસ્ટોડિયન શુલ્ક	વાસ્તવિક અનુસાર

i. ગૂડ્સ એન્ડ સર્વિસ ટેક્સ (જીએસટી) અને કોઈ અન્ય કર સરકાર દ્વારા માન્ય અનુસાર વધારાના લાગુ કરાશે.
ii. લોન /લોનની અરજી પર કોઈ પણ અન્ય સરકારી લેવી, શુલ્ક, કર વગેરે જેમ અને જ્યારે લાગુ હશે ત્યારે ઋણદાર દ્વારા ચૂકવવાના રહેશે.
iii. દર ફી અને શુલ્ક વગેરે ઉપર અહીં નોંધ કર્યા મુજબ એમએચએફસીએલના એકમેવ મરજીથી સમયાંતરે ફેરફાર /સુધારણાને આધીન છે.
iv. કોઈ પણ લોન દસ્તાવેજની અમલબજાવણી /નોંધણી માટે શુલ્ક લાગુ મુજબ સંબંધિત પ્રશાસનને ગ્રાહક દ્વારા ચૂકવવાપાત્ર રહેશે.

6.iii. પૂર્વ ચુકવણી / ફોરક્લોઝર શુલ્ક

	હોમ લોનની પૂર્વચુકવણી /ફોરક્લોઝર	**પૂર્વચુકવણી / ફોરક્લોઝર- મિલકત સામે લોન**
ફેરફારક્ષમ /ફ્લોટિંગ વ્યાજ દર	સહ–અરજદાર સાથે અથવા વિના વ્યક્તિગત ઋણદારોને મંજૂર કોઈ પણ લોન માટે કોઈ પણ સ્રોત થકી આંશિક અથવા સંપૂર્ણ પૂર્વચુકવણીને ખાતે કોઈ પૂર્વચુકવણી શુલ્ક ચૂકવવાપાત્ર નહીં રહેશે, સિવાય કે, લોન વેપારના હેતુથી મંજૂર કરાઈ હોય***.	સહ–અરજદાર સાથે અથવા વિના મંજૂર બધી લોન માટે પૂર્વચુકવણી શુલ્ક* લાગુ થશે, સિવાય કે આંશિક અથવા સંપૂર્ણ પૂર્વચુકવણી પોતાના સ્રોતોમાંથી કરવામાં આવી હોય. જોકે લોન વેપાર હેતુથી લેવાઈ હોય તો પૂર્વચુકવણી શુલ્ક લાગુ થશે.
ફિક્સ્ડ વ્યાજ દર	સહ–અરજદાર સાથે અથવા વિના મંજૂર બધી લોન માટે પૂર્વચુકવણી શુલ્ક* લાગુ થશે, સિવાય કે આંશિક અથવા સંપૂર્ણ પૂર્વચુકવણી પોતાના સ્રોતોમાંથી કરવામાં આવી હોય*	સહ–અરજદાર સાથે અથવા વિના બધી લોન માટે પૂર્વચુકવણી શુલ્ક* લાગુ થશે.

*પૂર્વચુકવણી શુલ્ક–
5% જો લોન વિતરણના 12 મહિનામાં ફોરક્લોઝ્ડ કરવામાં આવે.
3% જો લોન વિતરણના 12 મહિના પછી ફોરક્લોઝ્ડ કરવામાં આવે.
(વત્તા આંશિક અથવા સંપૂર્ણ પૂર્વચુકવણીને ખાતે આવી પૂર્વચુકવણી કરેલી રકમ પર લાગુ કર /કાનૂની લેવીઓ)

**પોતાના સ્રોતનો અર્થ બેન્ક /એચએફસી /એનબીએફસી અને/અથવા નાણાકીય સંસ્થા પાસેથી ઋણ લેવા સિવાયના કોઈ પણ અન્ય સ્રોત. ગ્રાહક લોનની પૂર્વચુકવણીના સમયે ભંડોળનો સ્રોત નક્કી કરવા કંપનીને અનુકૂળ અને યોગ્ય લાગે તે રીતે આવા દસ્તાવેજો સુપરત કરવાનું આવશ્યક રહેશે.

***વેપાર હેતુઃ નિમ્નલિખિત લોન વેપાર હેતુ તરીકે વર્ગીકૃત કરવામાં આવશેઃ
1. મિલકત સામે લોન વેપાર હેતુ, એટલે કે, કાર્યશીલ મૂડી, ડેબ્ટ કોન્સોલિડેશન, બિઝનેસ લોનની પુનઃચુકવણી, વેપારનું વિસ્તરણ, વેપારી અસ્કયામત હસ્તગત કરવી અથવા ભંડોળના આવો જ અંતિમ ઉપયોગ.
2. વેપારના હેતુ માટે ટોપ અપ લોન, એટલે કે, કાર્યશીલ મૂડી, ડેબ્ટ કોન્સોલિડેશન, બિઝનેસ લોનની પુનઃચુકવણી, વેપારનું વિસ્તરણ, વેપારી અસ્કયામત હસ્તગત કરવી અથવા ભંડોળના આવો જ અંતિમ ઉપયોગ.

v) ગ્રાહક દ્વારા ચૂકવાતો / ચૂકવવાપાત્ર વહીવટી અને સંચાલન ખર્ચ પ્રકારમાં નોન– રિફંડેબલ છે.
vi) ફેરફારક્ષમ વ્યાજ દર લીધેલી હાઉસિંગ લોનના ફોરક્લોઝિંગ (એટલે કે, સંપૂર્ણ પૂર્વચુકવણી) અથવા આંશિક પૂર્વચુકવમી માટે કોઈ શુલ્ક / દંડ નથી (વેપારના હેતુ માટે લોન સિવાય).

નોંધ-1. ફોરક્લોઝર જારી કરવું અને કોઈ પણ આંશિક / સંપૂર્ણ ચુકવણી મહિનાની 25મી પૂર્વે સ્વીકારાશે. મહિનાની 25મી પછી પ્રાપ્ત બધી ચુકવણીઓ તે મહિના માટે નવો ફોરક્લોઝર પત્ર જારી કરવા પર ત્યાર પછીના મહિનામાં ધ્યાનમાં લેવાશે.

7. લોન અને વ્યાજની પુનઃચુકવણી

(i) ઈએમઆઈ અને પૂર્વ–ઈએમઆઈ (ઈક્વેટેડ મંથલી ઈન્સ્ટોલમેન્ટ) લાગુ વ્યાજ દરે માસિક બેલેન્સ પર ગણતરી કરાશે.

(ii) વ્યાજ દર ફેરફારક્ષમ છે અને આરપીએલઆર સાથે જોડાયેલો હોય છે. વ્યાજ દરમાં ફેરફારના સંજોગોમાં ઈએમઆઈ યથાવત રખાશે, જેને લીધે શેષ મુદતમાં ફેરફાર થશે. જોકે મુથૂટ હાઉસિંગ ફાઈનાન્સ કંપની લિમિટેડની પ્રવર્તમાન નીતિ અનુસાર મહત્તમ મંજૂર મુદત કરતાં શેષ મુદત વધી જાય તો ઈએમઆઈમાં ફેરફાર કરવામાં આવશે.

(iii) વ્યાજ દર / મુદતમાં કોઈ પણ ફેરફાર કરાય તો ગ્રાહકને લેખિત / એસએમએસ / ઈમેઈલથી જાણ કરાશે. પૂર્વ– ઈએમઆઈ વ્યાજ લાગુ વ્યાજ દરે વિતરણ કરેલી રકમ પર ગણતરી કરાશે.

(iv) ફેરફારક્ષમ દરની લોનમાં ઓછા દરમાં સ્વિચ કરવું– અન્ય શુલ્કમાં ઉક્ત ઉલ્લેખિત અનુસાર શુલ્ક લાગુ થશે.

(iv) ફિક્સ્ડ રેટમાંથી ફેરફારક્ષમ દરની લોનમાં સ્વિચ કરવું– અન્ય શુલ્કમાં ઉક્ત ઉલ્લેખિત અનુસાર શુલ્ક લાગુ થશે.

(v) ઈએમઆઈ રકમ	(₹) ....
(vi) ઈએમઆઈની સંખ્યા	.... મહિના
(vii) ચુકવણીની આખર તારીખ	....

(viii) મહિના માટે ઈએમઆઈ /પીઈએમઆઈ મહિનાના છેલ્લા દિવસે લેણા બને છે અને તે જ મહિનાની 10મીએ વસૂલ કરાય છે.

8. લોન માટે જામીનગીરી /કોલેટરલ

મુથૂટ હાઉસિંગ ફાઈનાન્સ કંપની લિમિટેડની તરફેણમાં નીચે ઉલ્લેખિત મિલકત ગિરવે મૂકવી

(i) લોન માટે જામીનગીરી /કોલેટરલની વિગતો	મિલકતનું સરનામુંઃ.. ....
(ii) ગેરન્ટરનું નામ (જો લાગુ હોય તો)	
(iii) અન્ય જામીનગીરી (જો કોઈ હોય તો, અન્ય જામીનગીરીની વિગતોનો ઉલ્લેખ કરો)	

9. મિલકત /ઋણદારોનો વીમો

(i) મુથૂટ હાઉસિંગ ફાઈનાન્સ કંપની લિમિટેડ બાકી લોનની રકમ પર ઋણદારના જીવનને સંરક્ષિત કરવા માટે ગ્રુપ ક્રેડિટ લાઈફ ઈન્શ્યુરન્સ પોલિસી જારી કરે છે.

(ii) મુથૂટ હાઉસિંગ ફાઈનાન્સ કંપની લિમિટેડ ધરતીકંપ, આગ, પૂર, વિસ્ફોટ, વાવાઝોડું વગેરેને લીધે ઉદભવતા નુકસાન સામે વીમો લેવાનારી જામીનગીરી તરીકે ઓફર કરાતી મિલકતને સંરક્ષિત કરવા માટે ગ્રુપ પ્રોપર્ટી ઈન્શ્યુરન્સ પોલિસી જારી કરે છે.

(ii) પ્રીમિયમ એક હપ્તામાં ચૂકવવાનું રહેશે, જે લોનની મુદત માટે બાકી મૂળ રકમને આવરી લેશે.

(iiiv) પ્રીમિયમ એમએચએફસીએલ દ્વારા ભંડોળ અપાનારી લોનની રકમમાં ઉમેરી શકાય છે. એમએચએફસીએલ લોનની અરજીના ફોર્મમાં જીવન વીમા ઈન્ટેન્ટ ધારામાં સંકેત આપ્યા મુજબ રક્ષણ લેવાના ગ્રાહકના સ્વીકારને આધારે જીવન વીમા કંપનીને જ ડેટા ટ્રાન્સમિટ કરશે.

(iv) એમએચએફસીએલ જોખમ વીમાંકન કરતી નથી કે રક્ષણના નિયમો નક્કી કરતી નથી. રક્ષણ માટે દર્શાવવામાં આવેલું પ્રીમિયમ અથવા ચોક્કસ કેસ માટે રક્ષણની અનુકૂળતા તે તેની પ્રક્રિયા હાથ ધરે પછી એકમાત્ર વીમા કંપની પર આધાર રાખે છે.

10. લોનના વિતરણ માટે શરતો

(i) વહીવટી અને સંચાલન ખર્ચની ચુકવણી સાથે મંજૂરી પત્રનો સ્વીકાર.
(ii) માર્જિન યોગદાન નિર્ધારિત અનુસાર સંપૂર્ણ ચૂકવવાનું રહેશે. લોનની રકમ એમએચએફસીએલની નીતિ અનુસાર મુકરર પ્રમાણને નિયંત્રિત રહેશે. આ પ્રમાણ કરાર મૂલ્ય /બજાર મૂલ્યમાંથી જે પણ ઓછું હશે તેની ટકાવારી તરીકે લોનની રકમ સાથે ગણતરી કરાશે. ઋણદારનું માર્જિન અમલી પ્રવર્તમાન ધિરાણના નિયમોના સંદર્ભ સાથે કેસથી કેસને આધારે નક્કી કરાશે. વિતરણ કરવાની રકમ નક્કી કરવા માટે એમએચએફસીએલનો નિર્ણય આખરી રહેશે.
(iii) જરૂરી જામીનગીરી દસ્તાવેજોનો અમલ અને અન્ય પૂર્વવિતરણ ફોર્મ અને શરતો મુથૂટ હાઉસિંગ ફાઈનાન્સ કંપની લિમિટેડને સંતોષ થાય તે રીતે સંકલિત કરવાના રહેશે.
(iv) મુથૂટ હાઉસિંગ ફાઈનાન્સ કંપની લિમિટેડ ત્યાર પછીનું વિતરણ કરવા પૂર્વે અને મિલકતના બાંધકામની સંતોષકારક પ્રગતિને ધ્યાનમાં રાખીને અગાઉ વિતરણ કરેલી રકમનો સંતોષકારક ઉપયોગ થયો છે તે અંગે પુરાવા પ્રાપ્ત કરશે.
(v) મુથૂટ હાઉસિંગ ફાઈનાન્સ કંપની લિમિટેડ 24 મહિના સુધી સમયગાળામાં આંશિક વિતરણ નિર્ધારિત કરે છે. આ સમયગાળો મિલકતના પૂર્ણતા તબક્કાની સમીક્ષાને આધીન તેની મરજીથી એમએચએફસીએલ દ્વારા વિસ્તારી શકાય છે. પીઈએમઆઈ એમએચએફસીએલ દ્વારા વિસ્તારિત સમયગાળા સુધી લાગુ કરાઈ શકે છે. પીઈએમઆઈ ઈએમઆઈના આરંભ પૂર્વેની તુરંત તારીખે વિતરણની તારીખ /સંબંધિત તારીખોથી લાગુ કરાશે. ત્યાર પછી લોન સંપૂર્ણ વિતરણ કરાશે. ત્યાર પછી કોઈ પણ આંશિક વિતરણ મુથૂટ હાઉસિંગ ફાઈનાન્સ કંપની લિમિટેડની એકમેવ મરજીથી વિચાર કરાશે.
(vi) ગ્રાહકે આપેલા દસ્તાવેજો અને માહિતીને આધારે મિલકતની સંતોષકારક કાનૂની અને ટેક્નિકલ મંજૂરીઓ. એમએચએફસીએલ વિચારવિનિમય દરમિયાન બધી ઉચિત કાળજી લેશે ત્યારે ગ્રાહકોને મિલકત પર સ્વતંત્ર કાનૂની /ટેક્નિકલ અભિપ્રાય લેવાની અને યોગ્ય વિચારવિનિમયમાં કોઈ પણ ખામી માટે એમએચએફસીએલને જવાબદાર નહીં ગણવાની વિનંતી છે.
(viii) ઉક્ત મુદ્દાઓ ઉપરાંત ગ્રાહકો સમયાંતરે તેમના દ્વારા અમલ કર્યા મુજબ લોન કરાર અને અન્ય દસ્તાવેજો અને બીડાણોમાં બધા નિયમો અને શરતો દ્વારા બંધાયેલા રહેશે.
(ix) મુથૂટ હાઉસિંગ ફાઈનાન્સ કંપની લિમિટેડ લોન વિતરણ કરવા પૂર્વે અથવા ત્યાર પછી કોઈ પણ સમયે નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર કરવાનો અથવા વધારાની શરતો નિર્ધારિત કરવાનો અબાધિત અધિકાર ધરાવે છે. જો મંજૂરી પત્ર અને લોન કરાર વચ્ચે કોઈ પણ ખામી હોય તો લોન કરારના નિયમો અને શરતો મંજૂરી પત્રમાં ઉલ્લેખિત નિયમો અને શરતોથી ઉપરવટ રહેશે.
(x) એમએચએફસીએલ દ્વારા ભંડોળ અપાયેલી મિલકત, મંજૂરી પત્ર, લોન કરાર અને લાગુ મુજબ અન્ય નિયમો અને શરતો પર કાનૂની અભિપ્રાયના અહેવાલ, મિલકતના ટેક્નિકલ વેરિફિકેશનનો અહેવાલમાં નિર્ધારિત અનુસાર બધા નિયમો અને શરતનું સંતોષકારક રીતે પાલન કરવાનું રહેશે.
(xi) ઋણદાર દ્વારા પોતાના યોગદાનથી ચુકવણી.
(xii) કોઈ પણ વિશેષ શરતઃ

11.	**લેણાં વસૂલી માટે પાલન કરવાની પ્રક્રિયાઃ**
(i)	ટેલી કોલિંગઃ આખર તારીખ ચૂકી જવાય, ઇસીએસ /એનએસીએચ માટે મેન્ડેટમાં કસૂર થાય અથવા ચેક બાઉન્સ થાય તો ઋણદાર /સહ–ઋણદારનો સંપર્ક કરાશે.
(ii)	ફિલ્ડ વિઝિટઃ લેણી રકમની ચુકવણી માટે ઋણદારને મળીને ચુકવણી વસૂલ કરાશે.
(iii)	કાનૂની પગલાંઃ જો ડિફોલ્ટ કરાય અથવા એનપીએ તરીકે લોન અકાઉન્ટ જાહેર થાય તો લોનની વસૂલી માટે કેસથી કેસને આધારે કાનૂની પગલાં અને/અથવા એસએઆરએફએઇએસઆઇની પહેલ કરવા માટે લોન રિકોલ નોટિસ અને કાનૂની નોટિસ મોકલવામાં આવશે.
12.	ગ્રાહકની વિનંતીને આધારે વાર્ષિક બાકી રકમનું નિવેદન છેલ્લા નાણાકીય વર્ષ માટે 30મી એપ્રિલ પછી જારી કરાશે.

13. ગ્રાહક સેવાઓ

અમે અમારા ગ્રાહકોને માહિતિ, પ્રોડક્ટો અને સેવાઓને આસાન પહોંચ આપવામાં તેમ જ વેબસાઇટ પર અપલોડ કરાયેલી ફરિયાદ નિવારણ નીતિ અનુસાર તેમની ફરિયાદોને પહોંચી વળવામાં વિશ્વાસ રાખીએ છીએ.

ગ્રાહક પત્ર અથવા અમારી પાસે નોંધેલી છેલ્લી જ્ઞાત ઈમેઈલ આઈડી થકી લેખિત સંદેશવ્યવહારના માધ્યમથી વિનંતી કરી શકશે.

(i) ઓફિસમાં મુલાકાતનો સમયઃ સોમવારથી શુક્રવાર– સવારે 10થી સાંજે 4, શનિવારે સવારે 10થી બપોરે 1 (2જો શનિવાર, રવિવાર અને જાહેર રજાઓ સિવાય).
(ii) શાખામાં ઓપરેશન ઓફિસરનો કોઈ પણ ગ્રાહક સંબંધી મૂંઝવણો માટે સંપર્ક કરી શકાશે.

ગ્રાહક નજીકની બ્રાન્ચ ઓફિસમાં લેખિત વિનંતી કરી શકે છે અને દસ્તાવેજો નીચે આપેલી સમયરેખામાં પ્રક્રિયા કરાશેઃ

(i)	લોન ખાતાનું નિવેદન	7 કામકાજના દિવસ
(ii)	ટાઇટલ દસ્તાવેજોની ફોટોકોપી	30 દિવસ
(iii)	લોન ક્લોઝર /ટ્રાન્સફર પર ઓરિજિનલ દસ્તાવેજો પાછા આપવા	ફોરક્લોઝર પેમેન્ટ પ્રાપ્તિ અને આવશ્યક વિધિઓની પૂર્ણતાની તારીખથી 30 દિવસ.

ઉક્ત નિયમો અને શરતો ઋણદાર(રો) દ્વારા વાંચવામાં આવ્યા છે/ મુથૂટ હાઉસિંગ ફાઈનાન્સ કંપની લિમિટેડમાંથી શ્રી/શ્રીમતી .... દ્વારા ઋણદારને વાંચી સંભળાવાયા છે અને ઋણદાર(રો) દ્વારા તે સમજી લેવાયું છે.

14. ફરિયાદ નિવારણ

(એ) ગ્રાહક નિમ્નલિખિત માધ્યમોથી તેમની ફરિયાદો નોંધાવી શકે છેઃ

(i) મૌખિકઃ ટોલ ફ્રી નં. 1800 102 1616 પર કોલ કરો (સોમવારથી શનિવારે સવારે 9.30થી સાંજે 6 વચ્ચે, રવિવાર અને જાહેર રજાઓ સિવાય)

(ii) લેખિતમાંઃ ગ્રાહક લોન અકાઉન્ટ શાખાના બ્રાન્ચ મેનેજરને સંબોધીને પત્ર થકી લેખિતમાં ફરિયાદ જારી કરી શકે છે અથવા ઈમેઈલ આઈડી mhflcustomercare@muthoot.com પર ઈમેઈલ મોકલી શકે છે.

(iii) વેબસાઈટઃ ગ્રાહકો તેમની ફરિયાદ અમારી વેબસાઈટ www.muthoothousing.com પર ઉપલબ્ધ 'કોન્ટેક્ટ અસ' લિંક પર તેમની ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે.

(iv) જો અહીં સહાય નહીં મળે તો ગ્રાહક નિમ્નલિખિત એસ્કલેશન મેટ્રિક્સ અનુસાર તેમની ફરિયાદ ઉપર લઈ જઈ શકે છેઃ

બ્રાન્ડ ઓપરેશન્સ/ બ્રાન્ચ મેનેજર → રિજનલ ઓપરેશન્સ મેનેજર/ રિજનલ મેનેજર → હેડ ઓપરેશન્સ → સીઈઓ → એમડી

(v) અમારા ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી હેડ ઓપરેશન્સ છેઃ

સરનામુંઃ મુથૂટ હાઉસિંગ ફાઈનાન્સ કંપની લિમિટેડ
01, 13મો માળ, પરિણી ક્રેસેન્ઝો, પ્લોટ નં. સી–38 અને સી–39,
બાંદરા કુર્લા કોમ્પ્લેક્સ, મુંબઈ – 400 051.

ઈમેઈલ આઈડીઃ Grievanceredressalofficer@muthoot.com

(vi) ફરિયાદોને પ્રાપ્તિની તારીખથી 7 કામકાજના દિવસમાં એમએચએફસીએલ દ્વારા પહોંચ અપાશે.

(vii) એમએચએફસીએલ ફરિયાદ પ્રાપ્ત થયાના 15 કામકાજના દિવસમાં ગ્રાહકની ફરિયાદને પ્રતિસાદ આપશે. જો ફરિયાદ માટે જૂના દસ્તાવેજો /રેકોર્ડ્સ કઢાવવાની આવશ્યકતા હોય તો એમએચએફસીએલ ફરિયાદની પ્રાપ્તિના 30 દિવસમાં ગ્રાહકને પાછો ઉત્તર આપશે.

(બી) નિયામક પાસે ફરિયાદ આગળ લઈ જવી– જો ફરિયાદીને એખ મહિનાના સમયગાળામાં કંપની પાસેથી પ્રતિસાદ પ્રાપ્ત નહીં થાય અથવા પ્રાપ્ત પ્રતિસાદથી અસંતોષ થાય તો ફરિયાદી એનએચબીની વેબસાઈટ પર ઓનલાઈન અથવા એનએચબી, નવી દિલ્હીને ટપાલ થકી તેમની ફરિયાદ નોંધાવીને નેશનલ હાઉસિંગ બેન્કના ફરિયાદ નિવારણ કક્ષનો સંપર્ક કરી શકે છે. વિગતો નીચે મુજબ છેઃ

નેશનલ હાઉસિંગ બેન્ક,
ડિપાર્ટમેન્ટ ઓફ રેગ્યુલેશન એન્ડ સુપરવિઝન (કમ્પ્લેઈન્ટ રિડ્રેસલ સેલ),
4થો માળ, કોર 5એ, ઈન્ડિયા હેબિટાટ સેન્ટર,
લોધી રોડ, નવી દિલ્હી – 110 003
www.nhb.org.in

વિધિસર માધ્યમઃ ઓફલાઈન મોડઃ https://nhb.org.in >>> https://nhb.org.in/wp-content/uploads/2021/08/complaint-form.pdf અથવા https://nhb.org.in/citizencharter/Complaint_form.pdf ખાતે સિટીઝન્સ ચાર્ટર હેઠળ લિંક ખાતે ઉપલબ્ધ મુકરર ફોર્મેટમાં ટપાલ દ્વારા.

ઓનલાઈન મોડઃ www.grids.nhbonline.org.in

હું /અમે પહોંચ આપીએ છીએ કેઃ

1. મેં / અમે આ અરજી સાથે અથવા તે સંબંધમાં મારું /અમારું અરજી ફોર્મ લેનારા એક્ઝિક્યુટિવને રોકડ, બેરર ચેક અથવા કોઈ પણ પ્રકારની કોઈ પણ ચુકવણી કરી નથી.
2. કરારના બધા અન્ય નિયમો અને શરતો તમારા દ્વારા સહી કરેલા અમારા લોન કરાર અનુસાર રહેશે.
3. અત્રે સંમતિ સધાય છે કે લોનના વિગતવાર નિયમો અને શરતો માટે પાર્ટીઓ હવે પછી તેમના દ્વારા અમલ કરાયેલા / કરાનારા લોન અને અન્ય જામીનગીરીના દસ્તાવેજો જોશે અને તેનો આધાર લેશે.
4. કંપની તમે આપેલી કોઈ પણ માહિતિ /દસ્તાવેજ શંકાસ્પદ લાગે તો આ ઓફર પાછી ખેંચી શકે છે.
5. કૃપા કરી તેનો અમલ કરવા પૂર્વે અમારા કરાર ધ્યાનથી વાંચો. અમારા એક્ઝિક્યુટિવ જો તમને આવશ્યક હોય તો કોઈ પણ ધારા સમજવા /સ્પષ્ટતા કરવામાં તમને મદદરૂપ થશે.

તારીખ :

સ્થળ :

ઋણદાર(રો) /સહ– ઋણદાર(રો) /ગેરન્ટર(રો)ની સહી અથવા અંગૂઠાની છાપ)

(ધિરાણદારની અધિકૃત વ્યક્તિની સહી)

નોંધઃ એમઆઈટીસીની ડુપ્લિકેટ કોપી ઋણદાર(રો)ને હસ્તક અપાશે.