

# ന്യായമായ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്

മുത്തുറ്റ് ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് കമ്പനി ലിമിറ്റഡ്

ശുപാർശ ചെയ്തത്

സിഇഒ

അംഗീകരിച്ചിരിക്കുന്നത്

ഡയറക്ടർ ബോർഡ്

അംഗീകാര തീയതി-30.03.2024

## 1. ആമുഖം

മുത്തൂറ്റ് ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് കമ്പനി ലിമിറ്റഡ് ("MHFCL") നാഷണൽ ഹൗസിംഗ് ബാങ്കിൽ (NHB) രജിസ്റ്റർ ചെയ്തിട്ടുള്ള ഒരു ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് കമ്പനിയാണ് (HFC), നിലവിൽ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (RBI) നിയന്ത്രിക്കുന്നു, അതിന്റെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഭവന വായ്പകളും പ്രോപ്പർട്ടി ലോണുകളും പ്ലോട്ട് ഫിനാൻസും നൽകുന്നു. .

ഭവനനിർമ്മാണത്തിന്റെ ബിസിനസ് ലോൺ ആവശ്യകതകൾ സമയബന്ധിതവും ഫലപ്രദവുമായ രീതിയിൽ നിറവേറ്റുന്നതിനൊപ്പം സുതാര്യത, പാലിക്കൽ, ന്യായമായ സമ്പ്രദായങ്ങൾ എന്നിവയുടെ ഉയർന്ന മാനദണ്ഡങ്ങൾ MHFCL സ്വയം പ്രതിജ്ഞാബദ്ധമാക്കുന്നു. NHB/RBI നിർബന്ധമാക്കിയ കാര്യക്ഷമത, ഉപഭോക്തൃ-ഓറിയന്റേഷൻ, കോർപ്പറേറ്റ് ഭരണ തത്വങ്ങൾ എന്നിവയിൽ ശ്രദ്ധ കേന്ദ്രീകരിച്ച് നിലവിലുള്ള നിയമപരവും നിയന്ത്രണപരവുമായ ആവശ്യകതകൾക്ക് അനുസൃതമായി MHFCL ('കമ്പനി') ബിസിനസ്സ് നടത്താനാണ് ഇത് ഉദ്ദേശിക്കുന്നത്.

ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് കമ്പനികൾക്കായുള്ള (HFCs) ന്യായമായ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് സംബന്ധിച്ച മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ, വരാനിരിക്കുന്ന/നിലവിലുള്ള ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപാടുകൾ നടത്തുമ്പോൾ/ബന്ധം കെട്ടിപ്പടുക്കുമ്പോൾ ന്യായമായ സമ്പ്രദായങ്ങളുടെ മാനദണ്ഡങ്ങൾ നിർവചിക്കുന്നു, RBI അതിന്റെ DOR.FIN-ന്റെ സർക്കുലർ അനുസരിച്ച് തയ്യാറാക്കി പുറപ്പെടുവിച്ചു. HFC.CC.No.120/03.10.136/ 2020-21 ('നിയന്ത്രണം') തീയതി 2021 ഫെബ്രുവരി 17 മേഖലയിൽ മികച്ച കോർപ്പറേറ്റ് സമ്പ്രദായം പിന്തുടരേണ്ടതിന്റെ ആവശ്യകതയ്ക്ക് അനുസൃതമായി. ഈ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് അനുസൃതമായി, MHFCL ഒരു "ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്" ('കോഡ്') രൂപപ്പെടുത്തുകയും നടപ്പിലാക്കുകയും ചെയ്തു. ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിന്റെ അടിസ്ഥാന സാരാംശം കമ്പനിയെയും ഉപഭോക്താവിനെയും (ഉപഭോക്താക്കളെ) സഹായിക്കുക എന്നതാണ്.

## 2. ലക്ഷ്യങ്ങൾ

- ഇടപഴകുന്നതിൽ ഏറ്റവും കുറഞ്ഞ മാനദണ്ഡങ്ങൾ നിശ്ചയിച്ചുകൊണ്ട് **നല്ലതും ന്യായവുമായ സമ്പ്രദായങ്ങൾ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക ;**
- **സുതാര്യത വർദ്ധിപ്പിക്കുക,** അതുവഴി ഉപഭോക്താവിന് അവർ പ്രതീക്ഷിക്കുന്ന സേവനങ്ങളെക്കുറിച്ച് നന്നായി മനസ്സിലാക്കാനും ആവശ്യമായ

വിവരങ്ങൾ നൽകാനും ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നല്ല അറിവുള്ള തീരുമാനങ്ങളിൽ എത്തിച്ചേരാൻ സഹായിക്കാനും കഴിയും;

- നിലവാരം കൈവരിക്കുന്നതിന് മത്സരത്തിലൂടെ വിപണി ശക്തികളെ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക ;
- ഉപഭോക്താവും കമ്പനിയും തമ്മിലുള്ള ന്യായവും സൗഹാർദ്ദപരവുമായ ബന്ധം പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക ;
- ഭവന ധനകാര്യ സംവിധാനത്തിൽ മൊത്തത്തിലുള്ള വിശ്വാസം വളർത്തിയെടുക്കാൻ .

### 3. APPLICATION OF THE CODE

ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് നടപ്പിലാക്കുന്നത് മുഴുവൻ സ്ഥാപനത്തിന്റേയും ഉത്തരവാദിത്തമാണെന്ന് MHFCL ഉറപ്പാക്കും.

- കൗണ്ടറിലുടനീളം, ഫോണിലൂടെ, ഇന്ററാക്ടീവ് ഇലക്ട്രോണിക് ഉപകരണങ്ങളിലൂടെ, ഇന്റർനെറ്റിലൂടെയോ മറ്റേതെങ്കിലും രീതിയിലൂടെയോ കമ്പനി നൽകുന്ന എല്ലാ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും സേവനങ്ങൾക്കും കോഡ് ബാധകമാണ്.
- പ്രവർത്തനങ്ങൾ , ബാങ്ക് ഓഫീസ് മാനേജ്മെന്റ് എന്നിവ ഉൾപ്പെടെയുള്ള പ്രവർത്തനങ്ങളുടെ എല്ലാ വശങ്ങളിലും MHFCL ഫെയർ ലെൻഡിംഗ് സമ്പ്രദായങ്ങൾ ബാധകമാണ്.
- ഏതെങ്കിലും ബലപ്രയോഗം ഉണ്ടായാൽ ഒഴികെ സാധാരണ പ്രവർത്തന പരിതസ്ഥിതിയിൽ കോഡ് ബാധകമാണ്.
- കോഡ് സമഗ്രതയുടെയും സുതാര്യതയുടെയും നൈതിക തത്വങ്ങളെ അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ളതാണ്, എല്ലാ പ്രവർത്തനങ്ങളും ഇടപാടുകളും കോഡിന്റെ ആത്മാവിനെ പിന്തുടരുന്നതാണ്.

### 4. ലോണുകൾക്കും അവയുടെ പ്രോസസ്സിംഗിനുമുള്ള അപേക്ഷകൾ

- കടം വാങ്ങുന്നയാളുമായുള്ള എല്ലാ ആശയവിനിമയങ്ങളും പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ ആയിരിക്കണം.
- വായ്പ അപേക്ഷാ ഫോമുകളിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ താൽപ്പര്യത്തെ ബാധിക്കുന്ന ആവശ്യമായ വിവരങ്ങൾ ഉൾപ്പെടുത്തണം, അതുവഴി നിബന്ധനകളുമായുള്ള അർത്ഥവത്തായ താരതമ്യം മറ്റ് എച്ച്എഫ്സികൾ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന വ്യവസ്ഥകൾ ഉണ്ടാക്കുകയും അറിയിക്കുകയും ചെയ്യാം യ്ക്ക് തീരുമാനം എടുക്കാം കടം വാങ്ങുന്നയാൾ. m- നുള്ള ലോൺ അപേക്ഷയിൽ ആവശ്യമായ രേഖകളുടെ ലിസ്റ്റ് ഉൾപ്പെടുത്താൻ കൂടെ സമർപ്പിച്ചു അപേക്ഷാ ഫോറം. എന്നിരുന്നാലും, ഏതെങ്കിലും ഡോക്യുമെന്റേഷന്റെ അഭാവത്തിൽ, അത് സംഭവിക്കും MHFCL-ന്റെ ടാർഗെറ്റ് ഉപഭോക്തൃ അടിത്തറയുടെ ഭൂരിഭാഗത്തിനും, കമ്പനി കരുതിവെച്ചിരിക്കുന്നു ഡോക്യുമെന്റേഷൻ പകരം വിശദമായ വരുമാന പരിശോധന നടത്താനുള്ള അവകാശം.
- MHFCL ഒരു രൂപപ്പെടുത്തും എല്ലാ വായ്പ അപേക്ഷകളുടെയും രസീതിനുള്ള അംഗീകാരം നൽകുന്ന സംവിധാനം, ഉപഭോക്താവ് ചില നിബന്ധനകൾ

നിറവേറ്റുന്നതിനെ അടിസ്ഥാനമാക്കി വായ്പ അപേക്ഷകൾ തീർപ്പാക്കുന്ന സമയപരിധി അതിൽ പരാമർശിക്കുന്നു .

- ഫീസ്/ചാർജ്ജുകൾ സംബന്ധിച്ച എല്ലാ വിവരങ്ങളിലും MHFCL കടം വാങ്ങുന്നവർക്ക് സുതാര്യമായിരിക്കും വായ്പ അപേക്ഷ പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുന്നതിന് നൽകേണ്ട തുക, റീഫണ്ട് ചെയ്യാവുന്ന ഫീസ് തുക വായ്പ തുക അനുവദിച്ചിട്ടില്ല/വിതരണം ചെയ്തിട്ടില്ല, മുൻകൂർ പേയ്മെന്റ് ഓപ്ഷനുകളും ചാർജ്ജുകളും ഏതെങ്കിലും, പിഴ തിരിച്ചടവ് വൈകി എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ, ഫിക്സ് നിരക്കിൽ നിന്ന് ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്കിലേക്ക് വായ്പ മാറുന്നതിനുള്ള പരിവർത്തന നിരക്കുകൾ അല്ലെങ്കിൽ തിരിച്ചും, ഏതെങ്കിലും പലിശ പുനഃസജ്ജീകരണ ക്ലോസിന്റെ അസ്തിത്വവും ബാധിക്കുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും കാര്യവും കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ താൽപ്പര്യം. മറ്റൊരു വിധത്തിൽ പറഞ്ഞാൽ, MHFCL വെളിപ്പെടുത്തും പ്രോസസ്സിംഗ്/അനുമതിയിൽ ഉൾപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന എല്ലാ ചാർജ്ജുകളും ഉൾപ്പെടെ 'എല്ലാം ചെലവിൽ' വായ്പ അപേക്ഷ സുതാര്യമായ രീതിയിൽ. കൂടാതെ, MHFCL അത് ഉറപ്പാക്കും നിരക്കുകൾ / ഫീസ് വിവേചനരഹിതമാണ്.

**5. ലോൺ അപ്രെസൽ, നിബന്ധനകൾ/നിബന്ധനകൾ, വായ്പ അപേക്ഷ നിരസിക്കുന്നതിനുള്ള ആശയവിനിമയം.**

- സാധാരണയായി എല്ലാം ലോൺ അപേക്ഷ പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുന്നതിന് ആവശ്യമായ വിശദാംശങ്ങൾ അപേക്ഷിക്കുന്ന സമയത്ത് MHFCL ശേഖരിക്കും. കമ്പനിക്ക് അധികമായി എന്തെങ്കിലും ആവശ്യമുണ്ടെങ്കിൽ വിവരങ്ങൾ, ഉപഭോക്താവ് ചെയ്യണം അദ്ദേഹത്തെ ഉടൻ വീണ്ടും ബന്ധപ്പെടുമെന്ന് അറിയിക്കുന്നു.
- MHFCL അനുമതി കത്ത് മുഖേന കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് രേഖാമൂലം അറിയിക്കേണ്ടതാണ് അല്ലാത്തപക്ഷം, എല്ലാ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സഹിതം അനുവദിച്ച വായ്പയുടെ തുക ഉൾപ്പെടെ വാർഷിക നിരക്ക് പലിശ, അപേക്ഷിക്കുന്ന രീതി, ഇഎംഐ ഘടന, പ്രീപേയ്മെന്റ് ചാർജ്ജുകൾ, പെനൽ ചാർജ്ജുകൾ (എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ) സൂക്ഷിക്കുക ഈ നിബന്ധനകളുടെയും വ്യവസ്ഥകളുടെയും രേഖാമൂലമുള്ള അംഗീകാരം അതിന്റെ രേഖയിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാൾ.
- ശിക്ഷാ നിരക്കുകൾ പരാമർശിക്കും വായ്പ കരാറിൽ ബോൾഡായി തിരിച്ചടവ് വൈകിയതിന് ഇടാക്കുന്നു .
- MHFCL ഒരു പകർപ്പിനൊപ്പം ലോൺ കരാറിന്റെ ഒരു പകർപ്പ് സ്ഥിരമായി നൽകണം ഉദ്ധരിച്ചിരിക്കുന്ന എല്ലാ ചുറ്റുപാടുകളും ഈ സമയത്ത് ഓരോ വായ്പക്കാരനുമുള്ള വായ്പ കരാർ വായ്പകളുടെ അനുമതി / വിതരണം.
- MHFCL അതിന്റെ എല്ലാ ശാഖകളിലും താരിഫ് ഷെഡ്യൂൾ പ്രദർശിപ്പിക്കും, അത് ഉപഭോക്താക്കളെ സൗജന്യമായി കാണാൻ അനുവദിക്കും.
- MHFCL-ന് ഉപഭോക്താവിന് വായ്പ നൽകാൻ കഴിയുന്നില്ലെങ്കിൽ, അത് ആശയവിനിമയം നടത്തും നിരസിക്കാനുള്ള കാരണം ( എസ്എംഎസ് , ഇമെയിൽ മുതലായവ) എഴുതുന്നു .

**6. നിബന്ധനകളിലെയും വ്യവസ്ഥകളിലെയും മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള വായ്പകളുടെ വിതരണം**

- അനുസരിച്ചാണ് വിതരണം ചെയ്യേണ്ടത് ലോൺ ഉടമ്പടി/അനുമാതി കത്തിൽ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്ന വിതരണ ഷെഡ്യൂൾ.
- നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും എന്തെങ്കിലും മാറ്റം വരുത്തിയാൽ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് MHFCL അറിയിപ്പ് നൽകണം. വിതരണ ഷെഡ്യൂൾ, പലിശ നിരക്കുകൾ, പിഴ ചാർജ്ജുകൾ (എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ), സേവന നിരക്കുകൾ, മുൻകൂർ പണമടയ്ക്കൽ നിരക്കുകൾ, ബാധകമായ മറ്റ് ഫീസ്/ ചാർജ്ജുകൾ മുതലായവ. MHFCL യും മാറ്റങ്ങൾ ഉറപ്പാക്കും പലിശ നിരക്കുകളിലും ചാർജ്ജുകളിലും ഭാവിയിൽ മാത്രം പ്രാബല്യത്തിൽ വന്നു . അനുയോജ്യമായ എ ഇതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വ്യവസ്ഥ വായ്പ കരാറിൽ ഉൾപ്പെടുത്തും.
- അത്തരത്തിലുള്ള എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ മാറ്റം ഉപഭോക്താവിന് ദോഷകരമാണ്, അവൻ/അവൾ ഉള്ളിലായിരിക്കാം 60 ദിവസങ്ങളും അറിയിപ്പ് കൂടാതെ അവന്റെ / അവളുടെ അക്കൗണ്ട് അടയ്ക്കുക അല്ലെങ്കിൽ പണം നൽകാതെ തന്നെ അത് മാറ്റുക അധിക നിരക്കുകൾ അല്ലെങ്കിൽ പലിശ.
- തീരുമാനം കരാറിന് കീഴിലുള്ള പേയ്മെന്റോ പ്രകടനമോ തിരിച്ചുവിളിക്കുക / ത്വരിതപ്പെടുത്തുക അല്ലെങ്കിൽ അധികമായി ആവശ്യപ്പെടുക സെക്യൂരിറ്റികൾ, ലോൺ കരാറുമായി പൊരുത്തപ്പെടണം.
- MHFCL എല്ലാ കുടിശ്ശികകളും തിരിച്ചടയ്ക്കുമ്പോഴോ അല്ലെങ്കിൽ തിരിച്ചടയ്ക്കുമ്പോഴോ എല്ലാ സെക്യൂരിറ്റികളും റിലീസ് ചെയ്യും വായ്പയുടെ കുടിശ്ശിക തുകയുടെ ഏതെങ്കിലും നിയമാനുസൃതമായ അവകാശത്തിനോ അല്ലെങ്കിൽ അവകാശത്തിനോ വിധേയമായി കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്കെതിരെ MHFCL-ന് ഉണ്ടായിരിക്കാവുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും അവകാശവാദം. അങ്ങനെ ശരിയാണെങ്കിൽ ഓഫ് സെറ്റ് ഓഫ് എക്സൈസ് ചെയ്യേണ്ടത്, കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് അതിനെക്കുറിച്ച് അറിയിപ്പ് നൽകും ശേഷിക്കുന്ന ക്ലെയിമുകളെക്കുറിച്ചും വ്യവസ്ഥകളെക്കുറിച്ചും പൂർണ്ണമായ വിശദാംശങ്ങൾക്കൊപ്പം MHFCL-ന് അവകാശമുണ്ട് പ്രസക്തമായ ക്ലെയിം തീർപ്പാക്കുന്നതുവരെ / അടയ്ക്കുന്നതുവരെ സെക്യൂരിറ്റികൾ നിലനിർത്താൻ.

**7. ഡയറക്ടർ ബോർഡിന്റെ ഉത്തരവാദിത്തം**

- MHFCL-ന്റെ ഡയറക്ടർ ബോർഡ്, പരാതികളും ആവലാതികളും പരിഹരിക്കുന്നതിന് സ്ഥാപനത്തിനുള്ളിൽ ഉചിതമായ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം രൂപപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്. MHFCL പ്രവർത്തകരുടെ തീരുമാനങ്ങളിൽ നിന്ന് ഉണ്ടാകുന്ന എല്ലാ തർക്കങ്ങളും അടുത്ത ഉയർന്ന തലത്തിലെങ്കിലും കേൾക്കുകയും പരിഹരിക്കപ്പെടുകയും ചെയ്യുന്നുവെന്ന് മെക്കാനിസം ഉറപ്പാക്കുന്നു.
- മാനേജ്മെന്റിന്റെ വിവിധ തലങ്ങളിലുള്ള പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ പ്രവർത്തനത്തെക്കുറിച്ചും ആനുകാലികമായി അവലോകനം ചെയ്യും . അത്തരം അവലോകനങ്ങളുടെ ഒരു ഏകീകൃത റിപ്പോർട്ട് കൃത്യമായ ഇടവേളകളിൽ ബോർഡിന് സമർപ്പിക്കാവുന്നതാണ്.

**8. പരാതികളും പരാതികളും:**

, ഓൺലൈനായി ലഭിക്കുന്നതുൾപ്പെടെ അതിന്റെ ഓരോ ഓഫീസുകളിലും പരാതികളും പരാതികളും സ്വീകരിക്കുന്നതിനും രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നതിനും പരിഹരിക്കുന്നതിനുമുള്ള ഒരു സംവിധാനവും നടപടിക്രമവും ഉണ്ട് .

**8.1 പരാതി രജിസ്ട്രേഷന്റെ ഉറവിടങ്ങൾ/മാർഗ്ഗങ്ങൾ:**

ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് MHFCL ബ്രാഞ്ച് സന്ദർശിച്ച് ബ്രാഞ്ചുകളിൽ സൂക്ഷിച്ചിരിക്കുന്ന പരാതി രജിസ്റ്ററിൽ ലോഗിൻ ചെയ്തിരിക്കുന്ന അവരുടെ പരാതികൾ / പരാതികൾ സമർപ്പിക്കാൻ അല്ലെങ്കിൽ താഴെ കൊടുത്തിരിക്കുന്ന പ്രകാരം അവരുടെ പരാതികൾ വിളിക്കുകയോ ഇമെയിൽ ചെയ്യുകയോ ചെയ്യാം.

- ബ്രാഞ്ച് - സമയം 9:30 AM മുതൽ 6:00 PM വരെ ( ഞായറാഴ്ചയും പൊതു അവധിയും ഒഴികെ)
- ടോൾ ഫ്രീ നമ്പർ.18001021616 ( ഞായറാഴ്ചയും പൊതു അവധിയും ഒഴികെയുള്ള സമയം 9:30 AM മുതൽ 6:00 PM വരെ )
- ഇമെയിൽ: [mhflcustomercare@muthoot.com](mailto:mhflcustomercare@muthoot.com)

ഒരു ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് ഒരു പരാതി രേഖാമൂലം ലഭിച്ചിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, പരാതി ലഭിച്ച് ഒരാഴ്ചയ്ക്കുള്ളിൽ അയാൾക്ക് / അവൾക്ക് ഒരു അംഗീകാരം / പ്രതികരണം അയയ്ക്കാൻ MHFCL ശ്രമിക്കും . MHFCL-ന്റെ നിയുക്ത ടെലിഫോൺ ഹെൽപ്പ്ഡെസ്കിലോ ഉപഭോക്തൃ സേവന നമ്പറിലോ ഫോണിലൂടെ പരാതി അറിയിക്കുകയാണെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് ഒരു പരാതി റഫറൻസ് നമ്പർ നൽകുകയും ന്യായമായ സമയത്തിനുള്ളിൽ പുരോഗതിയെക്കുറിച്ച് അറിയിക്കുകയും ചെയ്യും. വിഷയം പരിശോധിച്ചതിന് ശേഷം, MHFCL ഉപഭോക്താവിന് അതിന്റെ അന്തിമ പ്രതികരണം അയയ്ക്കും അല്ലെങ്കിൽ പ്രതികരിക്കാൻ കൂടുതൽ സമയം ആവശ്യമായി വരുമ്പോൾ എന്തുകൊണ്ടെന്ന് വിശദീകരിക്കുകയും പരാതി ലഭിച്ച് ആറ് ആഴ്ചകൾക്കുള്ളിൽ അത് ചെയ്യാൻ ശ്രമിക്കുകയും ചെയ്യും.

**8.2 MHFCL പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ:**

ഉപഭോക്താവ് ഇപ്പോഴും പ്രമേയത്തിൽ തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ, അല്ലെങ്കിൽ നേരത്തെ സൂചിപ്പിച്ച നിശ്ചിത സമയത്തിനുള്ളിൽ എന്തെങ്കിലും പ്രതികരണം ലഭിച്ചില്ലെങ്കിൽ പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറെ ബന്ധപ്പെടാം:

പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ  
മുത്തുറ്റ് ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് കമ്പനി ലിമിറ്റഡ്.01,13<sup>00</sup> നില, പരിനീ ക്രൈസെൻസോ,  
പ്ലോട്ട് നമ്പർ C-38&C-39, ബാന്ദ്ര കുർള കോംപ്ലക്സ്,  
ജി ബ്ലോക്ക്, ബാന്ദ്ര (ഇസ്റ്റ്), മുംബൈ 400051.  
ഓഫീസ് : +91 022-6272-8500

**8.3 റെഗുലേറ്ററിലേക്കുള്ള വർദ്ധനവ്:**

MHFCL അതിന്റെ പരാതി പരിഹാര നടപടിക്രമം (ഇ-മെയിൽ ഐഡിയും പരാതികൾ സമർപ്പിക്കാവുന്ന മറ്റ് കോൺടാക്റ്റ് വിശദാംശങ്ങളും, പ്രശ്നം പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള സമയപരിധി, വർധിപ്പിക്കാനുള്ള മാട്രിക്സ് മുതലായവ) പരസ്യമാക്കുകയും, ആഘാതമുള്ള കടം വാങ്ങുന്നയാൾ പരാതികൾ സമർപ്പിക്കുകയും അത് പ്രത്യേകം ഉറപ്പാക്കുകയും ചെയ്യും. അത് അതിന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാക്കിയിട്ടുണ്ട്.

MHFCL അതിന്റെ എല്ലാ ഓഫീസുകളിലും/ശാഖകളിലും വെബ്സൈറ്റിലും ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ കമ്പനിയിൽ നിന്ന് പ്രതികരണം ലഭിക്കാത്ത സാഹചര്യത്തിലോ ലഭിച്ച പ്രതികരണത്തിൽ അത്യുപരി പ്രകടിപ്പിക്കുകയോ ചെയ്യാൽ പരാതിക്കാരന് ദേശീയ പരാതി പരിഹാര സെല്ലിനെ സമീപിക്കാവുന്നതാണ്. NHB-യുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ഓൺലൈനായി അല്ലെങ്കിൽ NHB, ന്യൂഡൽഹി എന്നതിലേക്ക് തപാൽ മുഖേന പരാതികൾ സമർപ്പിച്ചുകൊണ്ട് ഹൗസിംഗ് ബാങ്ക്.

**തപാലിലൂടെ:** നാഷണൽ ഹൗസിംഗ് ബാങ്ക്,  
ഡിപ്പാർട്ട്മെന്റ് ഓഫ് റെഗുലേഷൻ ആൻഡ് സൂപ്പർവിഷൻ (പരാതി പരിഹാര സെൽ)  
4<sup>th</sup> ഫ്ലോറ, കോർ-5A, ഇന്ത്യ ഹാബിറ്റാറ്റ് സെന്റർ,  
ലോഡി റോഡ്, ന്യൂഡൽഹി-110003.

[www.nhb.org.in](http://www.nhb.org.in)

**ഓൺലൈൻ മോഡ്:** [www.grids.nhbonline.org.in](http://www.grids.nhbonline.org.in)

**ഓഫ്ലൈൻ മോഡ്:** തപാൽ വഴി , <https://nhb.org.in> >>> <https://nhb.org.in/wp-content/uploads/2021/08/complaint> എന്ന വിലാസത്തിൽ പൗരത്വ ചാർട്ടറിന് കീഴിലുള്ള ലിങ്കിൽ നിശ്ചിത ഫോർമാറ്റിൽ ലഭ്യമാണ്. [-form.pdf](#) അഥവാ

[https://nhb.org.in/citizencharter/Complaint\\_form.pdf](https://nhb.org.in/citizencharter/Complaint_form.pdf)

**9. ഭാഷയും ആശയവിനിമയ രീതിയും ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്**

റെഗുലേഷനിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന നിർദ്ദേശങ്ങളെ അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ള ന്യായമായ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് (നാടൻ ഭാഷയിലോ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാക്കുന്ന ഭാഷയിലോ) MHFCL അവരുടെ ബോർഡിന്റെ അംഗീകാരത്തോടെ സ്ഥാപിക്കുന്നതാണ്. വിവിധ പങ്കാളികളുടെ വിവരങ്ങൾക്കായി MHFCL വെബ്സൈറ്റിൽ ഇത് ഇടും.

**10. എച്ച്എഫ്സികൾ ഈടാക്കുന്ന അമിത പലിശയുടെ നിയന്ത്രണം**

10.1 ഫണ്ടുകളുടെ വില, മാർജിൻ, റിസ്ക് പ്രീമിയം തുടങ്ങിയ പ്രസക്തമായ ഘടകങ്ങൾ കണക്കിലെടുത്ത് MHFCL-ന്റെ ബോർഡ് ഒരു പലിശ നിരക്ക് മാതൃക സ്വീകരിക്കുകയും വായ്പകൾക്കും അഡ്വാൻസുകൾക്കും ഈടാക്കേണ്ട പലിശ നിരക്ക് നിർണ്ണയിക്കുകയും ചെയ്യും. പലിശ നിരക്കും റിസ്ക് ഗ്രേഡേഷനായുള്ള സമീപനവും വിവിധ വിഭാഗത്തിലുള്ള വായ്പക്കാരുടെ വ്യത്യസ്ത പലിശ നിരക്ക് ഈടാക്കുന്നതിനുള്ള യുക്തിയും അപേക്ഷാ ഫോമിൽ വായ്പക്കാരനോ ഉപഭോക്താവോ

വെളിപ്പെടുത്തുകയും അനുമതി കത്തിൽ വ്യക്തമായി അറിയിക്കുകയും ചെയ്യും. MHFCL-ന്റെ ബോർഡ് പിഴ ഈടാക്കുന്നതിനുള്ള നയവും (എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ) വ്യക്തമായി തയ്യാറാക്കിയിട്ടുണ്ട്.

**10.2** പലിശ നിരക്കുകളും അപകടസാധ്യതകളുടെ ഗ്രേഡേഷനുള്ള സമീപനവും പിഴ ചാർജ്ജുകളും (എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ) കമ്പനികളുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാക്കുകയോ ബന്ധപ്പെട്ട പത്രങ്ങളിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കുകയോ ചെയ്യും. വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കുന്നതോ അല്ലെങ്കിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കുന്നതോ ആയ വിവരങ്ങൾ പലിശ നിരക്കുകളിൽ മാറ്റം വരുമ്പോഴെല്ലാം അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യും.

**10.3** പലിശ നിരക്കും പിഴ ചാർജ്ജുകളും (എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ) വാർഷിക നിരക്ക് ആയിരിക്കണം, അതുവഴി അക്കൗണ്ടിൽ നിന്ന് ഈടാക്കുന്ന കൃത്യമായ നിരക്കുകളെ കുറിച്ച് കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് അറിയാം.

**10.4** വായ്പക്കാരിൽ നിന്ന് ശേഖരിക്കുന്ന തവണകൾ പലിശയും മുതലും തമ്മിലുള്ള വിഭജനം വ്യക്തമായി സൂചിപ്പിക്കണം.

**11. MHFCL ഈടാക്കുന്ന പലിശ**

എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ പിഴ ഈടാക്കുന്നതുൾപ്പെടെ) നിർണ്ണയിക്കുന്നതിൽ ഉചിതമായ ആന്തരിക തത്വങ്ങളും നടപടിക്രമങ്ങളും സ്ഥാപിക്കും . ഇക്കാര്യത്തിൽ ലോണുകളുടെ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സംബന്ധിച്ച സുതാര്യതയെക്കുറിച്ചുള്ള ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിലെ നിർദ്ദേശങ്ങൾ പരിഗണിക്കും. കടം വാങ്ങുന്നവരുമായുള്ള ആശയവിനിമയത്തിൽ മതിയായ സുതാര്യത ഉറപ്പാക്കുന്നതിന്, പ്രക്രിയയും പ്രവർത്തനങ്ങളും നിരീക്ഷിക്കുന്നതിന് MHFCL ഒരു ആന്തരിക സംവിധാനം ഏർപ്പെടുത്തും.

**12. പരസ്യം ചെയ്യൽ, വിപണനം, വിൽപ്പന:**

- എല്ലാ പരസ്യങ്ങളും പ്രൊമോഷണൽ മെറ്റീരിയലുകളും ഉണ്ടെന്ന് MHFCL ഉറപ്പാക്കും വ്യക്തവും വസ്തുതാപരവുമാണ്.
- ഏത് പരസ്യത്തിലും മാധ്യമങ്ങളിലും പ്രമോഷണലിലും ശ്രദ്ധ ആകർഷിക്കുന്ന സാഹിത്യം എ സേവനം അല്ലെങ്കിൽ ഉൽപ്പന്നം ഉൾപ്പെടുന്നു ഒരു റഫറൻസ് പലിശ നിരക്ക്, മറ്റ് ഫീസും ചാർജ്ജുകളും വേണോ എന്ന് കമ്പനി സൂചിപ്പിക്കും എന്നതിന്റെ മുഴുവൻ വിശദാംശങ്ങളും അപേക്ഷിക്കുക അഭ്യർത്ഥന പ്രകാരം പ്രസക്തമായ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ലഭ്യമാണ്.
- കമ്പനി പലിശ നിരക്കുകൾ, പൊതു ഫീസ്, ചാർജ്ജുകൾ (പിനാൽ ചാർജ്ജുകൾ ഉണ്ടെങ്കിൽ) എന്നിവയെ കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ ഇതിലൂടെ നൽകും. നോട്ടീസ് ഇടുന്നു അതിന്റെ ശാഖകൾ / ടെലിഫോൺ വഴിയോ ഹെൽപ്പ് ലൈനുകൾ വഴിയോ / അതിന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ / നിയുക്ത സ്റ്റാഫ് / ഹെൽപ്പ് ഡെസ്ക് / അല്ലെങ്കിൽ സേവന ഗൈഡ് / താരിഫ് നൽകൽ എന്നിവയിലൂടെ പട്ടിക.
- എവിടെയായിരുന്നാലും കമ്പനി ആവശ്യപ്പെടുന്ന പിന്തുണ നൽകുന്നതിന് MHFCL മൂന്നാം കക്ഷികളുടെ സേവനങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കുന്നു അത്തരം മൂന്നാം കക്ഷികൾ ഉപഭോക്താവിന്റെ സ്വകാര്യ വിവരങ്ങൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നു (എന്തെങ്കിലും



ഉണ്ടെങ്കിൽ അത്തരം മൂന്നാം കക്ഷികൾക്ക് ലഭ്യമാണ്) അതേ അളവിലുള്ള രഹസ്യാത്മകതയോടെയും MHFCL പോലെ സുരക്ഷ.

- MHFCL കാലാകാലങ്ങളിൽ ഉപഭോക്താക്കളുമായി ആശയവിനിമയം നടത്തിയേക്കാം അതിന്റെ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ അവർ പ്രയോജനപ്പെടുത്തി. അതിന്റെ മറ്റ് ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ പ്രമോഷണൽ ഓഫറുകളെ കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ / സേവനങ്ങൾ സംബന്ധിച്ച്, മെയ് ഉപഭോക്താവ് അത്തരം വിവരങ്ങൾ / സേവനം സ്വീകരിക്കുന്നതിന് സമ്മതം നൽകിയിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ മാത്രമേ ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കൂ ഇ-മെയിൽ / കത്ത് അല്ലെങ്കിൽ വെബ്സൈറ്റിലോ ഉപഭോക്താവിലോ അതിനായി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നതിലൂടെ സേവന നമ്പർ.
- ബാധകമെങ്കിൽ, MHFCL അവരുടെ നേരിട്ടുള്ള വിൽപനയ്ക്കായി ഒരു പെരുമാറ്റച്ചട്ടം നിർദ്ദേശിക്കും ഏജൻസികൾ (ഡിഎസ്എകൾ), ഡിഎസ്കൾ (ഡയറക്ട് സെയിൽസ് ടീം), ആരുടെ സേവനങ്ങൾ വിപണിയിൽ ലഭ്യമാണ് ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ / ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ വ്യക്തിപരമായോ ഫോണിലൂടെയോ വിൽക്കുന്നതിനായി ഉപഭോക്താവിനെ സമീപിക്കുമ്പോൾ അവർ സ്വയം തിരിച്ചറിയാൻ ആവശ്യപ്പെടുന്ന സേവനങ്ങൾ.
- MHFCL, ബാധകമെങ്കിൽ, അവരുടെ ബോർഡിന്റെ അംഗീകാരത്തോടെ നിയന്ത്രണത്തിൽ അടങ്ങിയിരിക്കുന്ന DSA-കൾ/ഡയറക്ട് മാർക്കറ്റിംഗ് ഏജൻ്റ്മാർക്ക് (DMA-കൾ) മാതൃകാ പെരുമാറ്റച്ചട്ടം സ്വീകരിക്കും.
- ഈ ചട്ടങ്ങളിൽ MHFCL-ന്റെ പ്രതിനിധി/കൊറിയർ അല്ലെങ്കിൽ DSA ഏതെങ്കിലും അനുചിതമായ പെരുമാറ്റത്തിലോ ലംഘനത്തിലോ ഏർപ്പെട്ടിട്ടുണ്ടെന്ന് ഉപഭോക്താവിൽ നിന്നുള്ള പരാതിയുടെ രസീത് ഈ കോഡിന്റെ, അന്വേഷിക്കുന്നതിനും കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനും ഉചിതമായ നടപടികൾ ആരംഭിക്കുന്നതാണ് പരാതിയും നന്നാക്കാൻ നഷ്ടം.

**13. ഗ്യാരണ്ടർമാർ**

ലോണിന്റെ ഗ്യാരന്ററായി പരിഗണിക്കുന്ന വ്യക്തിയെ MHFCL ഇനിപ്പറയുന്ന വിവരങ്ങൾ അറിയിക്കണം:-.

- അവന്റെ/അവളുടെ ഗ്യാരണ്ടർ എന്ന നിലയിൽ ബാധ്യത ;
- തുക അവൻ/അവൾ MHFCL-ന് പ്രതിബദ്ധതയുള്ള ബാധ്യത ;
- സാഹചര്യങ്ങൾ അതിൽ MHFCL അവന്റെ/അവളുടെ ബാധ്യത തീർക്കാൻ അവനെ/അവളെ വിളിക്കും ;
- MHFCL-ന് MHFCL-ലെ അവന്റെ/അവളുടെ മറ്റ് പണത്തിന് സഹായം ലഭിച്ചിട്ടുണ്ടോ, ബാധകമെങ്കിൽ, അവൻ/അവൾ ഒരു ഗ്യാരന്ററായി പണം അടയ്ക്കുന്നതിൽ പരാജയപ്പെട്ടാൽ ;
- എന്ന് ഒരു ഗ്യാരന്റർ എന്ന നിലയിൽ അവന്റെ/അവളുടെ ബാധ്യതകൾ ഒരു പ്രത്യേക ക്യാണ്ടത്തിൽ പരിമിതപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്നു അവ പരിധിയില്ലാത്തതാണ്; ഒപ്പം
- സമയം ഒപ്പം ഒരു ഗ്യാരന്റർ എന്ന നിലയിൽ അവന്റെ/അവളുടെ ബാധ്യതകൾ തീർപ്പാക്കപ്പെടുന്ന സാഹചര്യങ്ങൾ MHFCL ഇതിനെക്കുറിച്ച് അവനെ/അവളെ അറിയിക്കുന്ന രീതിയും.
- കുടിശ്ശിക അടയ്ക്കാൻ മതിയായ മാർഗങ്ങളുണ്ടായിട്ടും, കടക്കാരൻ/കടം കൊടുക്കുന്നയാൾ ഉന്നയിച്ച ഡിമാൻഡ് പാലിക്കാൻ ഗ്യാരന്റർ വിസമ്മതിക്കുന്ന

സാഹചര്യത്തിൽ, അത്തരം ഗ്യാരണ്ടറേയും മനപ്പൂർവ്വം കുടിശ്ശിക വരുത്തുന്നയാളായി കണക്കാക്കും.

MHFCL എന്തെങ്കിലും പ്രതികൂലമായ മാറ്റങ്ങളെ കുറിച്ച് അവനെ/അവളെ അറിയിക്കും അവൻ/അവൾ ഒരു ജാമ്യക്കാരനായി നിൽക്കുന്ന കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ സാമ്പത്തിക സ്ഥിതി.

**14. സ്വകാര്യതയും രഹസ്യാത്മകതയും**

എല്ലാ വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങളും ഉപഭോക്താക്കളെ സ്വകാര്യവും രഹസ്യാത്മകവുമായി പരിഗണിക്കും ഉപഭോക്താക്കൾ ഇനി ഉപഭോക്താക്കൾ അല്ല, ഇനിപ്പറയുന്ന തത്വങ്ങളും നയങ്ങളും വഴി നയിക്കപ്പെടും.

MHFCL പാടില്ലാത്ത ഉപഭോക്തൃ അക്കൗണ്ടുകളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വിവരങ്ങളോ ഡാറ്റയോ വെളിപ്പെടുത്തുക, നൽകിയത് ഉപഭോക്താക്കൾ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റാരെങ്കിലും, ഉൾപ്പെടെ ഗ്രൂപ്പിൽ ഒഴികെയുള്ള മറ്റ് കമ്പനികൾ/സ്ഥാപനങ്ങൾ ഇനിപ്പറയുന്ന അസാധാരണമായ കേസുകൾ:

- എങ്കിൽ നിയമം അല്ലെങ്കിൽ ഏതെങ്കിലും യോഗ്യതയുള്ള കോടതി വഴിയാണ് വിവരങ്ങൾ നൽകേണ്ടത്.
- ഉണ്ടെങ്കിൽ എ വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്താൻ പൊതുജനങ്ങളോടുള്ള കടമ.
- MHFCL-ന്റെ താൽപ്പര്യങ്ങൾ അവർ വിവരങ്ങൾ നൽകണമെന്ന് ആവശ്യപ്പെടുകയാണെങ്കിൽ (ഉദാഹരണത്തിന്, തടയുന്നതിന് വഞ്ചന) എന്നാൽ ഇത് സംബന്ധിച്ച വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നതിനുള്ള ഒരു കാരണമായി ഉപയോഗിക്കരുത് ഉപഭോക്തൃ അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്തൃ അക്കൗണ്ടുകൾ (ഉപഭോക്താവിന്റെ പേരും വിലാസവും ഉൾപ്പെടെ) ആർക്കും മാർക്കറ്റിംഗ് ആവശ്യങ്ങൾക്കായി ഗ്രൂപ്പിലെ മറ്റ് കമ്പനികൾ ഉൾപ്പെടെ.
- ഉപഭോക്താവ് MHFCL-നോട് വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്താൻ ആവശ്യപ്പെടുകയാണെങ്കിൽ, അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താക്കളുടെ അനുമതിയോടെ.
- ഉപഭോക്താക്കളെ കുറിച്ച് ഒരു റഫറൻസ് നൽകാൻ MHFCL-നോട് ആവശ്യപ്പെട്ടിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, അത് ചെയ്യണം അവന്റെ / അവളുടെ രേഖാമൂലമുള്ള അനുമതി നേടുക കൊടുക്കുന്നതിന് മുമ്പ്.
- ഏത് സാഹചര്യത്തിലും, ഉപഭോക്താവിന് കീഴിലുള്ള അവന്റെ / അവളുടെ അവകാശങ്ങളുടെ പരിധി അറിയിക്കേണ്ടതാണ് നിലവിലുള്ള നിയമപരമായ ചട്ടക്കൂട് അവനെ / അവളെ കുറിച്ച് MHFCL കൈവശം വച്ചിരിക്കുന്ന വ്യക്തിഗത രേഖകൾ ആക്സസ് ചെയ്യുന്നു.
- ഉപഭോക്താവ് പ്രത്യേകം അനുമതി നൽകുന്നില്ലെങ്കിൽ, MHFCL-കൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള ആരും ഉപഭോക്താവിന്റെ സ്വകാര്യ വിവരങ്ങൾ മാർക്കറ്റിംഗ് ആവശ്യങ്ങൾക്കായി ഉപയോഗിക്കില്ല.

മേൽപ്പറഞ്ഞ വ്യവസ്ഥകളുടെ വെളിച്ചത്തിൽ, അത്തരം വിവരങ്ങൾ പങ്കിടുന്നതിന് ഉപഭോക്താവ് വ്യക്തമായ സമ്മതം നൽകിയാൽ, കമ്പനിക്ക് അത്തരം വിവരങ്ങൾ നൽകാം അല്ലെങ്കിൽ അത്തരം വിവരങ്ങൾ MHFCL-ന്റെ ഗ്രൂപ്പ് / അസോസിയേറ്റ്സ്

കമ്പനികൾക്ക് മറ്റ് ഏതെങ്കിലും സാമ്പത്തിക ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്നതിനായി പങ്കിടാം. ഉപഭോക്താവ്(കൾ).

**15. ജനറൽ:**

- ലോൺ കരാറിന്റെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും നൽകിയിരിക്കുന്ന ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾക്കല്ലാതെ വായ്പക്കാരന്റെ കാര്യങ്ങളിൽ ഇടപെടുന്നതിൽ നിന്ന് MHFCL വിട്ടുനിൽക്കും (കടം വാങ്ങുന്നയാൾ നേരത്തെ വെളിപ്പെടുത്താത്ത വിവരങ്ങൾ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടിട്ടില്ലെങ്കിൽ).
  - വായ്പ അക്കൗണ്ട് ട്രാൻസ്ഫർ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ചാൽ , MHFCL-ന്റെ സമ്മതമോ അല്ലെങ്കിൽ എതിർപ്പോ , അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 21 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്. അത്തരം കൈമാറ്റം നിയമത്തിന് അനുസൃതമായി സുതാര്യമായ കരാർ വ്യവസ്ഥകൾ അനുസരിച്ചായിരിക്കും.
  - കാലാവധി , തിരിച്ചടവിന്റെ കാലാവധി എന്നിവ വഴി തിരിച്ചടവ് പ്രക്രിയ ഉപഭോക്താവിന് വിശദീകരിക്കും . എന്നിരുന്നാലും, ഉപഭോക്താവ് തിരിച്ചടവ് ഷെഡ്യൂൾ പാലിക്കുന്നില്ലെങ്കിൽ, കുടിശ്ശിക വീണ്ടെടുക്കുന്നതിന് രാജ്യത്തെ നിയമങ്ങൾക്കനുസൃതമായി നിർവചിക്കപ്പെട്ട ഒരു പ്രക്രിയ പിന്തുടരും. ഉപഭോക്താവിന് അറിയിപ്പ് അയച്ചുകൊണ്ടോ വ്യക്തിപരമായ സന്ദർശനങ്ങൾ നടത്തിയോ കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ സുരക്ഷ വീണ്ടെടുക്കുന്നതിലൂടെയോ അവനെ ഓർമ്മിപ്പിക്കുന്ന പ്രക്രിയയിൽ ഉൾപ്പെടും.
  - ലോണുകൾ വീണ്ടെടുക്കുന്ന കാര്യത്തിൽ, MHFCL ഉപദ്രവിക്കരുത്, അതായത്. ഒറ്റപ്പെട്ട സമയങ്ങളിൽ കടം വാങ്ങുന്നവരെ നിരന്തരം ശല്യപ്പെടുത്തുക, വായ്പ തിരിച്ചടയ്ക്കാൻ മസിൽ പവർ ഉപയോഗിക്കുക തുടങ്ങിയവ. ഉപഭോക്താക്കളിൽ നിന്നുള്ള പരാതികളിൽ കമ്പനികളുടെ ജീവനക്കാരുടെ പരുഷമായ പെരുമാറ്റവും ഉൾപ്പെടുന്നതിനാൽ, ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഉചിതമായ രീതിയിൽ ഇടപെടാൻ സ്റ്റാഫ് മതിയായ പരിശീലനം നേടിയിട്ടുണ്ടെന്ന് MHFCL ഉറപ്പാക്കും. .
  - നിയന്ത്രണത്തിന് അനുസൃതമായി റിക്കവറി ഏജൻ്റുമാരുമായി ഇടപഴകുന്നതിന് MHFCL-ന് ബോർഡ് അംഗീകൃത കളക്ഷൻ പോളിസി ഉണ്ട്.
  - MHFCL ഇനിപ്പറയുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിൽ ഭവന വായ്പകൾ മുൻകൂട്ടി അടയ്ക്കുന്നതിന് പ്രീ-പേയ്മെന്റ് ലെവിയോ പിഴയോ ഈടാക്കില്ല:
    - എ. ഫ്ലോട്ടിംഗ് പലിശ നിരക്കിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിലുള്ള ഭവന വായ്പയും ഏതെങ്കിലും സ്രോതസ്സിൽ നിന്ന് മുൻകൂട്ടി അടച്ചതും.
    - ബി. ഭവനവായ്പ സ്ഥിരമായ പലിശ നിരക്കിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിലായിരിക്കുകയും വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾ സ്വന്തം സ്രോതസ്സുകളിൽ നിന്ന് വായ്പ മുൻകൂട്ടി അടയ്ക്കുകയും ചെയ്യുന്നിടത്ത്.
- "സ്വന്തം സ്രോതസ്സുകൾ" എന്ന പദപ്രയോഗം അർത്ഥമാക്കുന്നത് ഒരു ബാങ്ക്/എച്ച്എഫ്സി/എൻബിഎഫ്സി കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ ഒരു ധനകാര്യ സ്ഥാപനത്തിൽ നിന്ന് കടമെടുക്കുന്നതിലൂടെയല്ലാതെ മറ്റേതെങ്കിലും ഉറവിടം എന്നാണ്.
- എല്ലാ ഡ്യൂവൽ/സ്പെഷ്യൽ റേറ്റ് (ഫിക്സ്ഡ്, ഫ്ലോട്ടിംഗ് എന്നിവയുടെ സംയോജനം) ഹൗസിംഗ് ലോണുകളും പ്രീ-ക്ലോഷർ സമയത്ത്, ഫിക്സ്ഡ് അല്ലെങ്കിൽ ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്കിലാണോ എന്നതിനെ ആശ്രയിച്ച് ഫിക്സ്ഡ്/ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്കിന് ബാധകമായ പ്രീ-ക്ലോഷർ മാനദണ്ഡങ്ങൾ ആകർഷിക്കും. ഡ്യൂവൽ/സ്പെഷ്യൽ

റേറ്റ് ഹൗസിംഗ് ലോണുകളുടെ കാര്യത്തിൽ, നിശ്ചിത പലിശ നിരക്ക് കാലയളവ് അവസാനിച്ചതിന് ശേഷം, ലോൺ ഫ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് ലോണായി പരിവർത്തനം ചെയ്യുകഴിഞ്ഞാൽ, ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്കിന്റെ പ്രീ-ക്ലോഷർ മാനദണ്ഡം ബാധകമാകും. ഇനി മുതൽ ഫോർക്ലോസ് ചെയ്യുന്ന അത്തരം ഇരട്ട/പ്രത്യേക നിരക്ക് ഭവനവായ്പകൾക്കും ഇത് ബാധകമാണ്. വായ്പയുടെ മുഴുവൻ കാലയളവിനും നിരക്ക് നിശ്ചയിച്ചിരിക്കുന്ന ഒന്നാണ് ഫിക്സ്ഡ് റേറ്റ് ലോൺ എന്നും വ്യക്തമാക്കുന്നു.

- ഓബ്ലിഗന്റ് (കൾ) ഉള്ളതോ അല്ലാതെയോ, ബിസിനസ്സ് ഒഴികെയുള്ള മറ്റ് ആവശ്യങ്ങൾക്കായി അനുവദിച്ച ഏതെങ്കിലും ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്ക് ടോ ലോണിൽ MHFCL ഫോർക്ലോഷർ ചാർജുകൾ / പ്രീ-പേയ്മെന്റ് പിഴകൾ ചുമത്തില്ല .
- MHFCL-നും വ്യക്തിഗത വായ്പക്കാരനും തമ്മിൽ സമ്മതിച്ചിട്ടുള്ള ഭവന വായ്പയുടെ പ്രധാന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും വേഗത്തിലും നല്ലതിലും മനസ്സിലാക്കാൻ, MHFCL എല്ലാ കേസുകളിലും അത്തരം ലോണിന്റെ ഏറ്റവും പ്രധാനപ്പെട്ട നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും (MITC) അടങ്ങുന്ന ഒരു രേഖ ലഭിക്കും. MHFCL-ൽ നിന്ന് ലഭിക്കുന്ന നിലവിലുള്ള ലോൺ, സെക്യൂരിറ്റി രേഖകൾ എന്നിവയ്ക്ക് പുറമെയായിരിക്കും ഈ രേഖ. MHFCL-നും കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്കും ഇടയിൽ യഥാവിധി നടപ്പിലാക്കിയ MITC യുടെ ഡ്യൂപ്ലിക്കേറ്റ് കോപ്പി കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് അക്നോളജ്മെന്റിന് കീഴിൽ നൽകണം.
- പ്രവർത്തനങ്ങളിൽ സുതാര്യത പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നതിനായി സേവന നിരക്കുകൾ, പലിശ നിരക്കുകൾ, പിഴ നിരക്കുകൾ (എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ), ഓഫർ ചെയ്യുന്ന സേവനങ്ങൾ, ഉൽപ്പന്ന വിവരങ്ങൾ, വിവിധ ഇടപാടുകൾക്കുള്ള സമയ മാനദണ്ഡങ്ങൾ, പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം തുടങ്ങിയ വിവിധ പ്രധാന വശങ്ങൾ MHFCL പ്രദർശിപ്പിക്കും . കൂടാതെ, "നോട്ടീസ് ബോർഡ്", "ബുക്ക്ലെറ്റുകൾ / ബ്രോഷറുകൾ", "വെബ്സൈറ്റ്", "മറ്റ് ഡിസ്പ്ലേ മോഡുകൾ", "മറ്റ് പ്രശ്നങ്ങൾ" എന്നിവയിലെ നിർദ്ദേശങ്ങൾ MHFCL അനുസരിക്കും.
- MHFCL അവരുടെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളെയും സേവനങ്ങളെയും കുറിച്ച് ഇനിപ്പറയുന്ന ഒന്നോ അതിലധികമോ ഭാഷകളിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കും: ഹിന്ദി, ഇംഗ്ലീഷ് അല്ലെങ്കിൽ ഉചിതമായ പ്രാദേശിക ഭാഷ.
- വായ്പയുടെ കാര്യത്തിൽ ലിംഗഭേദം, ജാതി , മതം എന്നിവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ വിവേചനം കാണിക്കില്ല . കൂടാതെ, ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ, സേവനങ്ങൾ, സൗകര്യങ്ങൾ മുതലായവ വിപുലീകരിക്കുന്നതിൽ വൈകല്യത്തിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ കാഴ്ച വൈകല്യമുള്ളവരോ ശാരീരിക വെല്ലുവിളി നേരിടുന്നവരോ ആയ അപേക്ഷകരോട് MHFCL വിവേചനം കാണിക്കില്ല. എന്നിരുന്നാലും, സമൂഹത്തിലെ വിവിധ വിഭാഗങ്ങൾക്കായി രൂപപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ള സ്കീമുകൾ സ്ഥാപിക്കുന്നതിൽ നിന്നും അതിൽ പങ്കെടുക്കുന്നതിൽ നിന്നും MHFCL-നെ ഇത് തടയുന്നില്ല.
- കോഡ് പരസ്യപ്പെടുത്തുന്നതിന്, MHFCL ഇനിപ്പറയുന്നവ ചെയ്യണം:
  1. നിലവിലുള്ളതും പുതിയതുമായ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് കോഡിന്റെ ഒരു പകർപ്പ് നൽകുക.
  2. ഈ കോഡ് കൗണ്ടറിലൂടെയോ ഇലക്ട്രോണിക് ആശയവിനിമയത്തിലൂടെയോ മെയിൽ വഴിയോ അഭ്യർത്ഥന പ്രകാരം ലഭ്യമാക്കുക;
  3. എല്ലാ ബ്രാഞ്ചുകളിലും അവരുടെ വെബ്സൈറ്റിലും ഈ കോഡ് ലഭ്യമാക്കുക; ഒപ്പം

4. കോഡിനെക്കുറിച്ച് പ്രസക്തമായ വിവരങ്ങൾ നൽകാനും കോഡ് പ്രയോഗത്തിൽ വരുത്താനും അവരുടെ സ്റ്റാഫുകൾക്ക് പരിശീലനം ലഭിച്ചിട്ടുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക.

=====  
=====