muthoot PAPPACHAN
HOUSING FINANCE

मुथूट हाउसिंग फायनांस कंपनी लिमिटेड

अति महत्त्वपूर्ण 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 पुन: 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 www.muthoothousing.com (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. शुरूआती 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. शुरूआती 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/ एनएसीएच बाउन्स चार्जेज (प्रति इंस्ट्रूमेन्ट/ट्रांजेक्शन)	₹ 500/-	6. पूर्व समाप्ति विवरणी (फोर क्लोजर स्टेटमेन्ट) चार्जेज़/ एसओए/ चुकाने की अनुसूची	₹ 500/-
7. चार्जेज़/ विलंब भुगतान चार्जेज़	ओवरड्यू राशि का 2% प्रति माह	8. डॉक्यूमेन्ट पुन: प्राप्ति चार्जेज़	₹ 1,000/-
9. देय राशियों के कलेक्शन के लिए ग्राहक के यहां प्रत्येक निजी विजिट	₹ 250/-	10. डॉक्यूमेन्ट्स की सूची (एलओडी) चार्जेज़	₹ 500/-
11. लीगल तथा रिकवरी चार्जेज़	वास्तविक अनुसार	12. आरसीयू चार्जेज़	₹ 1,000/-
13. प्रॉपर्टी डॉक्यूमेन्ट्स की फोटोकॉपी	₹ 500/-	14. वितरण चेक के रद्द होने तथा पुन: जारी करने के चार्जेज़	₹ 500/-
15. कैश कलेक्शन चार्जेज़	कुल जमा की गई राशि का 1%	16. रीपेमेन्ट अकाउंट स्वैपिंग चार्जेज़	₹ 500/-
17. डॉक्यूमेन्ट कस्टोडियन चार्जेज़	लोन के समाप्त होने की तिथि से तीन महीने के बाद ₹ 200 प्रति माह	18. वितरण रद्द करने के चार्जेज़	₹ 5000 + रद्द होने का अनुरोध प्राप्त होने तक टैक्स तथा पीईएमआई
19. ब्याज दर के स्विच/कंवर्जन चार्जेज़ • फ्लोटिंग से फ्लोटिंग ब्याज दर • निश्चित दर से फ्लोटिंग दर या विपरीत • निश्चत से निश्चित ब्याज दर	बैलेन्स मूलधन की बकाया राशि का 1%	20. शुरूआती चार्जेज़: नॉन-एन्कम्ब्रेन्स सर्टिफिकेट/ सर्च रिपोर्ट, वैल्यूशन टेक्निकल फीस, कंप्लीशन सर्टिफिकेट, डॉक्यूमेन्ट कस्टोडियन चार्जेज़	वास्तविक अनुसार

i. गुड्स एंड सर्विसेस टैक्स (जीएसटी) तथा अन्य टैक्स अतिरिक्त लिए जाएंगे.
ii. लोन/ लोन आवेदन पर, यथा लागू किसी अन्य सरकारी लेवी, चार्जेज़ टैक्स का भुगतान उधारकर्ता द्वारा किया जाएगा.
iii. वहां ऊपर उल्लेख की गई फीस तथा चार्जेज़ की दरों आदि के एमएचएफसीएल के पूर्ण विवेक पर समय-समय पर बदला/ संशोधित किया जा सकता है.
iv. किसी लोन डॉक्यूमेन्ट को बनाने/ रजिस्टर करने के लिए देय चार्जेज़ का भुगतान ग्राहक द्वारा संबंधित अथॉरिटीज़ को यथा लागू किया जाएगा.

6.iii. पूर्व भुगतान/ पूर्व समाप्ति चार्जेज़

	होम लोन की पूर्व भुगतान/ पूर्व समाप्ति	पूर्व भुगतान/ पूर्व समाप्ति – लोन अगेन्स्ट 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 चार्जेज़ 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 चार्जेज़ लागू होंगे.
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 चार्जेज़–
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/वैधानिक लेवी)

**अपने स्रोत से तात्पर्य है किसी बैंक/ एचएफसी/ एनबीएफसी या किसी वित्तीय संस्थान से की गई उधारी से भिन्न कोई स्रोत. लोन के पूर्व भुगतान के समय फ़ंड्स 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 अगेस्ट प्रॉपर्टी बिजनेस प्रयोजन अर्थात कार्यकारी पूंजी, डेट समेकीकरण, बिजनेस लोन को चुकाना, बिजनेस का विस्तार, बिजनेस एसेट का अधिग्रहण या फ़ंड्स का इसी प्रकार का कोई अंतिम इस्तेमाल.
2. बिजनेस प्रयोजन टॉप अप लोन्स अर्थात कार्यकारी पूंजी, डेट समेकीकरण, बिजनेस लोन को चुकाना, बिजनेस का विस्तार, बिजनेस एसेट का अधिग्रहण या फ़ंड्स का इसी प्रकार का कोई अंतिम इस्तेमाल.

v) ग्राहक द्वारा अदा की गई/ अदा की जाने वाली प्रशासनिक तथा प्रचालनात्मक लागत लौटाए नहीं जाने वाली प्रकृति की है.
vi) परिवर्तनीय ब्याज दर पर लिए गए हाउसिंग लोन की पूर्व–समाप्ति (अर्थात पूरा लौटाने) या आंशिक–पूर्व भुगतान के लिए कोई चार्जेज़) जुर्माना नहीं है (बिजनेस प्रयोजन के अलावा दूसरे लोन के लिए).

नोट–1. 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 अगले महीने हेतु विचारणीय होगा.

एमएचएफसीएल में पत्रों/पंजीकृत ईमेल आईडी के माध्यम से प्राप्त संचार के लिए फोरक्लोज़र के अनुरोध को 21 दिनों में स्वीकार और संसाधित किया जाएगा।

7. लोन तथा ब्याज का पूर्व–भुगतान

(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 मुथूट 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/ एसएमएस/ 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 चार्जेज़ में ऊपर उल्लेख किए गए अनुसार लागू चार्जेज़.

(iv) परिवर्तनीय दर लोन्स में फिक्स्ड दर पर स्विच करना– अन्य चार्जेज़ में ऊपर उल्लेख किए गए अनुसार लागू चार्जेज़.

(v) ईएमआई राशि	(₹) ....
(vi) ईएमआईज़ की संख्या	.... माह
(vii) भुगतान की देय तिथि:	.... हर महीने की 5 तारीख ....

(viii) हर महीने की ईएमआई/पीईएमआई उसी महीने की 5 तारीख को देय होती है और महीने के उसी दिन ली जाती है.

8. लोन के लिए सिक्योरिटी/कोलेटरल

मुथूट हाउसिंग फायनांस कंपनी लिमिटेड के पक्ष में नीचे उल्लिखित बंधक रखा जाना

(i) लोन के लिए प्रॉपर्टी/कोलेटरल के विवरण	प्रॉपर्टी का पता: ....
(ii) गारंटर का नाम (अगर लागू हो)	
(iii) अन्य सिक्योरिटी (अन्य सिक्योरिटीज़ के विवरण दें, अगर कोई हों)	

9. प्रॉपर्टी / उधारकर्ताओं का इंश्योरेन्स

(i) मुथूट हाउसिंग फायनांस कंपनी लिमिटेड को बकाया लोन राशि पर उधारकर्ता के जीवन को सुरक्षित करने के लिए एक ग्रुप क्रेडिट लाइफ़ इंश्योरेन्स पॉलिसी जारी की गई है.

(ii) मुथूट हाउसिंग फायनांस कंपनी लिमिटेड को भूकंप, अग्नि, बाढ़, विस्फोट, तूफान आदि के कारण होने वाली हानियों के विरूद्ध सिक्योरिटी के रूप में बीमित किए जाने के लिए प्रॉपर्टी हेतु एक ग्रुप 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 फ़ंड की गई लोन की राशि में जोड़ा जा सकता है. एमएचएफसीएल केवल लोन आवेदन फॉर्म के लाइफ़ इंश्योरेन्स आशय क्लॉज में दर्शाए गए अनुसार कवर लेने के ग्राहक की स्वीकृति के आधार पर लाइफ़ इंश्योरेन्स कंपनी को डेटा का संप्रेषण करता है.

(iv) एमएचएफसीएल कवर के जोखिम की अंडरराइटिंग 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 पूर्णत: उन पर निर्भर करता है.

10. लोन के वितरण के लिए शर्तें

(i) प्रशासनिक तथा प्रचालन खर्च के भुगतान के साथ मंजूरी पत्र की स्वीकृति.
(ii) मार्जिन अंशदान का, निर्धारित किए गए अनुसार पूर्ण 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 प्रभावी 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 पूर्व–वितरण फॉर्म्स व शर्तों पर अमल किया गया है, जो कि मुथूट हाउसिंग फायनांस कंपनी लिमिटेड के लिए संतोषजनक है.
(iv) मुथूट हाउसिंग फायनांस कंपनी लिमिटेड को परवर्ती 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 प्रॉपर्टी के निर्माण की अवस्था के साथ लिंक्ड हैं.
(v) मुथूट हाउसिंग फायनांस कंपनी लिमिटेड द्वारा आंशिक भुगतान की अवधि 24 माह तक निर्धारित की गई है. इस अवधि को एमएचसीएफएल द्वारा प्रॉपर्टी के पूरा होने की अवस्था की समीक्षा करके अपने विवेक पर बढ़ाया जा सकता है. एमएचएफसीएल द्वारा बढ़ाई गई अवधि के लिए पीईएमआई चार्ज किया जा सकता है. पीईएमआई वितरण तिथि/ संबंधित तिथियों से ईएमआई शुरू होने से ठीक पहले की तिथि तक के लिए चार्ज किया जा सकता है. उसके बाद कोई आंशिक वितरण मुथूट हाउसिंग फायनांस कंपनी लिमिटेड के पूर्ण विवेक पर विचारणीय होगा.
(vi) ग्राहक द्वारा पेश किए गए डॉक्यूमेन्ट्स तथा जानकारी के आधार पर प्रॉपर्टी का संतोषजनक कानूनी और टेक्निकल क्लियरेन्स हालांकि एमएचएफसीएल द्वारा इसके लिए सभी सावधानियों को अपनाया जाएगा, ग्राहकों को सलाह दी जाती है कि प्रॉपर्टी के बारे में स्वतंत्र कानूनी/ टेक्निकल राय प्राप्त करे तथा सावधानी में किसी कमी के लिए, एमएचएफसीएल को जिम्मेदार न ठहराए.
(viii) 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.
(ix) मुथूट हाउसिंग फायनांस कंपनी लिमिटेड के पास लोन वितरण से पहले या बाद किसी भी समय नियमों तथा शर्तों को बदलने या अतिरिक्त शर्त जोड़ने का अधिकार सुरक्षित है. अगर, मंजूरी पत्र तथा लोन एग्रीमेन्ट में किसी प्रकार का मतभेद पाया जाता है तो लोन एग्रीमेन्ट के नियम तथा शर्तें मंजूरी पत्र में उल्लिखित नियमों तथा शर्तों की जगह प्रभावी मानी जाएंगी.
(x) एमएचएफसीएल द्वारा फ़ंड प्रदान किए जाने के लिए लीगल 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.
(xi) उधारकर्ता द्वारा अपने अंशदान का भुगतान
(xii) कोई विशेष शर्त:

11. ओवरड्यूज़ की वसूली के लिए अपनायी जानेवाली प्रक्रिया:	
(i)	टेलीकॉलिंग : इसके अंतर्गत ईसीएस/ एनएसीएच के लिए मेन्डेट के विफल होने या चेक के बाउन्स होने के कारण देय तिथि के चूकने पर उधारकर्ता/ सह उधारकर्ता से संपर्क किया जाता है.
(ii)	फील्ड विजिट: इसके अंतर्गत देय राशि का भुगतान प्राप्त करने के लिए उधारकर्ता से मुलाकात की जाती है.
(iii)	कानूनी कार्रवाई: डिफॉल्ट 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.
12. ग्राहक के अनुरोध के आधार पर पिछले वित्तीय वर्ष के लिए 30 अप्रैल के बाद वार्षिक बकाया बैलेन्स का स्टेटमेन्ट जारी किया जाएगा.	
13. ग्राहक सेवाएं	

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 दिए जाने चाहिए.

ग्राहक अपने अनुरोध लिखित रूप में पत्र द्वारा या हमारे साथ उनके द्वारा रजिस्टर्ड अंतिम ज्ञात ईमेल आईडी के ज़रिए 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 ऑपरेशन आधिकारियों से संपर्क किया जा सकता है.

ग्राहक नज़दीकी 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 स्टेटमेन्ट	7 कामकाजी दिन
(ii)	टाइटल डॉक्यूमेन्ट्स की फोटोकॉपी	30 दिन
(iii)	लोन की समाप्ति/ ट्रांस्फर पर मूल डॉक्यूमेन्ट्स को लौटाना	पूर्व समापन भुगतान प्राप्त होने और आवश्यक औपचारिकताओं की पूर्णता से 30 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 करा सकते हैं:

(i) मौखित : 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)

(ii) लिखित : ग्राहक लोन अकाउंट शाखा के ब्रांच मैनेजर को संबंधित पत्र लिखकर या ई-मेल आईडी: mhflcustomercare@muthoot.com पर ईमेल भेजकर शिकायत दर्ज कर सकता है.

(iii) वेबसाइट : ग्राहक हमारी वेबसाइट www.muthoothousing.com पर उपलबध ''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 :

ब्रांच ऑपरेशन्स/ ब्रांच मैनेजर ➡ रीजनल ऑपरेशन्स मैनेजर/ रीजनल मैनेजर ➡ हेड ऑपरेशन्स ➡ सीईओ ➡ एमडी

(v) हमारे शिकायत समाधान अधिकारी हैं हेड ऑपरेशन्स:

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

ईमेल आईडी : Grievanceredressalofficer@muthoot.com

(vi) शिकायतें 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 पुन: प्राप्त करना आवश्यक हो तो एमएचएफसीएल शिकायत के मिलने से 30 दिनों के अंदर ग्राहक को जवाब देगा.

(ब) रेग्युलेटर तक एस्केलेशन – यदि शिकायतकर्ता को एक महीने की अवधि के अंदर जवाब नहीं मिलता है या वह प्राप्त जवाब से असंतुष्ट है तो शिकायतकर्ता एनएचबी की वेबसाइट पर ऑनलाइन या एनएचबी, नई दिल्ली को डाक द्वारा दर्ज करा सकता है. विवरण नीचे दिए अनुसार हैं:
नेशनल हाउसिंग बैंक
डिपार्टमेन्ट ऑफ रेग्युलेशन एंड सुपरविजन, (कॉम्प्लेन्ट रिड्रेसल सेल)
4थीं मंजिल, कोर 5ए, इंडिया हेबिटेट सेंटर,
लोधी रोड, नई दिल्ली – 110 003
www.nhb.org.in

ऑफलाइन मोड: डाक द्वारा, सिटिजन्स चार्टर के अंतर्गत निम्नलिखित लिंक में उपलब्ध निर्धारित प्रारूप में https://nhb.org.in >>> https://nhb.org.in/wp-content/uploads/2021/08/complaint-form.pdf या https://nhb.org.in/citizencharter/Complaint_form.pdf

ऑनलाइन मोड: www.grids.nhbonline.org.in

मैं/हम स्वीकार करता हूं/करते हैं कि:

1. मैंने/हमने अपने आवेदन फॉर्म को लेनेवाले एग्ज़िक्यूटिव 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. कॉन्ट्रैक्ट के अन्य सभी नियम तथा शर्तें आपके द्वारा हस्ताक्षरित हमारे लोन एग्रीमेन्ट के अनुसार होंगी.
3. एतद्द्वारा इस बात पर सहमति दी जाती है कि लोन के विस्तृत नियमों तथा शर्तों के लिए, संबंधित पार्टियां इनके 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 एग्रीमेन्ट को ध्यानपूर्वक पढ़ें, किसी धारा को समझने स्पष्टीकरण में आवश्यक होने पर हमारे एग्ज़िक्यूटिव आपकी मदद करेंगे.

दिनांक :

स्थान :

____

उधारकर्ता/ओं / सह उधारकर्ताओं/ गारंटर्स के हस्ताक्षर या अंगूठे के निशान)

____

(उधारकर्ता के अधिकृत व्यक्ति के हस्ताक्षर)

नोट: एमआईटीसी की डुप्लिकेट कॉपी उधारकर्ता/ओं को सौंपी जानी है.