





**c. നയത്തിന്റെ ലക്ഷ്യം ഇനിപ്പറയുന്നവ ഉറപ്പാക്കുക എന്നതാണ്:**

- എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കളെയും എല്ലായ്പ്പോഴും ന്യായമായും പക്ഷപాതമില്ലാതെയും പരിഗണിക്കുന്നു .
- ഉപഭോക്താക്കൾ ഉന്നയിക്കുന്ന എല്ലാ പ്രശ്నങ്ങളും മാനുവായി കൈകാര്യം ചെയ്യുകയും കൃത്യസമയത്ത് പരിഹരിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു.
- ഞങ്ങളുടെ പ്രതികരണത്തിലോ പരാതി പരിഹാരത്തിലോ ഉപഭോക്താക്കൾ പൂർണ്ണമായും തൃപ്തരല്ലെങ്കിൽ, അവർക്ക് ഇതര പരിഹാരങ്ങൾ തിരഞ്ഞെടുക്കാൻ കഴിയുന്ന തരത്തിൽ അവരുടെ അവകാശങ്ങളെക്കുറിച്ച് അവരെ പൂർണ്ണമായി ബോധവാന്മാരാക്കുന്നു.

**പരാതി നിർവചനം :** ഒരു ഉൽപ്പന്നത്തെയോ സേവനത്തെയോ കുറിച്ചുള്ള ഏതൊരു അത്യപ്തി പ്രകടനവും ബന്ധപ്പെടുന്നതിന്റെ ആദ്യ ഘട്ടത്തിൽ തന്നെ പരിഹരിക്കപ്പെടാത്തതും ഒരു പരാതിയാണ്.

**D. പരാതികളുടെ രജിസ്ട്രേഷൻ:**

**ഉപഭോക്താവിന് തന്റെ പരാതികൾ വിവിധ മാർഗങ്ങളിലൂടെ രജിസ്టർ ചെയ്യാൻ കഴിയും, അതായത്:**

- a. കത്ത്: വായ്പ എടുത്ത ബ്രాഞ്ചിലെ ബ്രాഞ്ച് മാനേജർക്ക് ഒരു കത്ത് അയച്ചുകൊണ്ട് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവരുടെ പരാതികൾ രേഖാമൂലം സമർപ്പിക്കാം.
- b. [mhflcustomercare@muthoot.com](mailto:mhflcustomercare@muthoot.com) എന്ന വിലാസത്തിൽ പരാതികൾ ഇമെയിൽ വഴിയും അയയ്ക്കാവുന്നതാണ് .
- c. വാമൊഴിയായി: ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ബന്ധപ്പെടാം ഒ യു ആർ ബ്രాഞ്ച് ബ്രాഞ്ച് ജീവനക്കാരെ അവരുടെ പരാതി അറിയിക്കുകയും ചെയ്യുക. പരാതികൾ ബ്രాഞ്ചുകളിൽ സൂക്ഷിച്ചിരിക്കുന്ന പരാതി രജിസ്റ്ററിൽ രേഖപ്പെടുത്തുകയും വിശദാംശങ്ങൾ എച്ച്ഒയ്ക്ക് പരിഹാരത്തിനായി അയയ്ക്കുകയും വേണം. പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങളിൽ , അതായത് തിങ്കൾ മുതൽ ശനി വരെ, രാവിലെ 9.30 മുതൽ വൈകുന്നേരం 6.00 വരെ , ഞായറാഴ്ചയും പൊതു അവധി ദിനങ്ങളും ഒഴികെ , ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് 18002678811 എന്ന നമ്പറിൽ ഞങ്ങളുടെ കോൾ സെന്ററിൽ വിളിച്ച് പരാതി അറിയിക്കാം .
- d. വെബ്സൈറ്റ്: [www.muthoothousing.com](http://www.muthoothousing.com) എന്ന വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമായ "ഞങ്ങളെ ബന്ധപ്പെടുക" എന്ന ലിങ്കിൽ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവരുടെ പരാതികൾ രജിസ്టർ ചെയ്യാം.

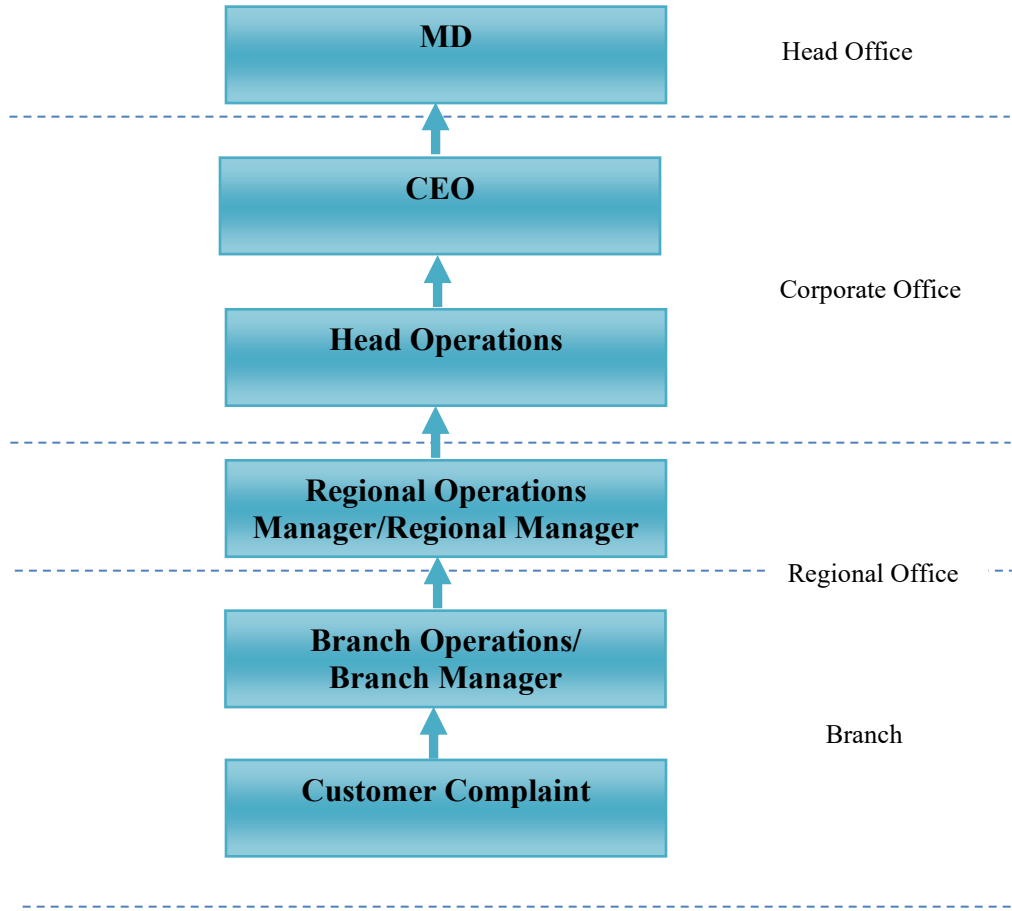
**E. പരാതി പരിഹാര സമിതി:**

MHFCL-ൽ ലഭിക്കുന്ന ഉപഭോക്తൃ പരാതികൾ അവലോകനം ചെയ്യുന്നതിനായി താഴെപ്പറയുന്ന അംഗങ്ങൾ അടങ്ങുന്ന ഒരു പരാതി പരിഹാര സമിതി MHFCL-നുണ്ട്.

- 1. ഹെഡ് സെയിൽസ്/ബിസിനസ്



**Escalation Matrix/Grid to handle customer complaints:**



**ഉപഭോക്തൃ പരാതി ഹെൽപ്പ്‌ലൈൻ: 18002678811**

(തിങ്കൾ മുതൽ ശനി വരെ, രാവിലെ 9.30 മുതൽ വൈകുന്നേരം 6.00 വരെ ,  
ഞായറാഴ്ചയും പൊതു അവധി ദിവസങ്ങളും ഒഴികെ)

**പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ:**

പേര് : ശ്രീമതി ലിസ മൊഹന്തി - ഹെഡ് ഓപ്പറേഷൻസ്  
പദവി : ഹെഡ് ഓപ്പറേഷൻസ്  
വിലാസം : മുത്തൂറ്റ് ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് കമ്പനി ലിമിറ്റഡ്.  
01,13-ആം നില, പരിനീ ക്രൈസൻസോ,  
പ്ലോട്ട് നമ്പർ C-38 & C-39, ബാന്ദ്ര കുർള കോംപ്ലക്സ്,  
ജി ബ്ലോക്ക്, ബാന്ദ്ര (ഇസ്റ്റ്), മുംബൈ 400051.  
ബന്ധപ്പെടേണ്ട നമ്പർ : 022-6272-8500 എക്സ്റ്റൻഷൻ 506  
ഇമെയിൽ ഐഡി : liza.mohanty@muthoot.com

**റെഗുലേറ്ററിലേക്കുള്ള എസ്കലേഷൻ:**

ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ കമ്പനിയിൽ നിന്ന് മറുപടി ലഭിച്ചില്ലെങ്കിൽ അല്ലെങ്കിൽ ലഭിച്ച  
മറുപടിയിൽ അത്യന്തയുണ്ടെങ്കിൽ, പരാതിക്കാരന് NHB യുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ  
ഓൺലൈനായോ അല്ലെങ്കിൽ ന്യൂഡൽഹിയിലെ NHB യിലേക്ക് തപാൽ വഴിയോ  
പരാതികൾ സമർപ്പിച്ചുകൊണ്ട് നാഷണൽ ഹൗസിംഗ് ബാങ്കിന്റെ പരാതി പരിഹാര  
സെല്ലിനെ സമീപിക്കാവുന്നതാണ്. വിശദാംശങ്ങൾ ഇപ്രകാരമാണ്:

നാഷണൽ ഹൗസിംഗ് ബാങ്ക്,  
നിയന്ത്രണ, മേൽനോട്ട വകുപ്പ് (പരാതി പരിഹാര സെൽ)  
നാലാം നില, കോർ-5A, ഇന്ത്യ ഹാബിറ്റാറ്റ് സെന്റർ,  
ലോഡി റോഡ്, ന്യൂഡൽഹി-110003.  
[www.nhb.org.in/](http://www.nhb.org.in/) വെബ്സൈറ്റ്

**ഓഫ്‌ലൈൻ മോഡ്: തപാൽ വഴി** , <https://nhb.org.in> ലെ പൗരാവകാശ ചാർട്ടറിന്  
കീഴിലുള്ള ലിങ്കിൽ ലഭ്യമായ നിർദ്ദിഷ്ട ഫോർമാറ്റിൽ >>> <https://nhb.org.in/wp-content/uploads/2021/08/complaint-form.pdf> അല്ലെങ്കിൽ  
[https://nhb.org.in/citizencharter/Complaint\\_form.pdf](https://nhb.org.in/citizencharter/Complaint_form.pdf)

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