



ന്യായമായ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്

മുത്തൂറ്റ് ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് കമ്പനി ലിമിറ്റഡ്

ശീർഷകം	ന്യായമായ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്
ഡോക്യുമെന്റ് ഐഡി / പതിപ്പ്	പതിപ്പ് ൧.൦
പോളിസി ഉടമസ്ഥൻ	ഓപ്പറേഷൻസ് ടീം
എ) ആരംഭിച്ച തീയതി	൦൬/൦൮/൨൦൧൧
ബി) അവസാനമായി ഭേദഗതി വരുത്തിയ തീയതി	൨൧/൦൬/൨൦൨൧, ൦൧/൦൮/൨൦൨൨, ൩൦/൦൩/൨൦൨൪ ൨൧/൦൪/൨൦൨൫ ൦൫/൦൨/൨൦൨൬
ശുപാർശ ചെയ്തത്	ഹെഡ് ഓപ്പറേഷൻസ്
അവലോകനം ചെയ്തത്	ചീഫ് കമ്പ്യൂയൻസ് ഓഫീസറും ചീഫ് റിസ്ക് ഓഫീസറും
അംഗീകരിച്ചത്	ഡയറക്ടർ ബോർഡ് <<൨൯.൪.൨൦൨൬>>

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.

ഭവന വായ്പാ കമ്പനികൾ (HFCs) നിലവിലുള്ളതും വരാനിരിക്കുന്നതുമായ ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപഴകുമ്പോഴും ബന്ധം സ്ഥാപിക്കുമ്പോഴും പാലിക്കേണ്ട ന്യായമായ പെരുമാറ്റ മാനദണ്ഡങ്ങൾ വ്യക്തമാക്കുന്ന 'ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്' സംബന്ധിച്ച മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ ആർ.ബി.ഐ (RBI) രൂപീകരിക്കുകയും പുറപ്പെടുവിക്കുകയും ചെയ്തിട്ടുണ്ട്. ഈ മേഖലയിലെ ഏറ്റവും മികച്ച കോർപ്പറേറ്റ് സമ്പ്രദായങ്ങൾ പിന്തുടരേണ്ടതിന്റെ ആവശ്യകത മുൻനിർത്തി, റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് കമ്പനീസ്) ഡയറക്ഷൻസ്, 2025 (കാലാകാലങ്ങളിൽ പരിഷ്കരിക്കുന്നത്), റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനീസ് - റെസ് പോൺസിബിൾ ബിസിനസ് കണ്ടക്ട്) ഡയറക്ഷൻസ്, 2025 (കാലാകാലങ്ങളിൽ പരിഷ്കരിക്കുന്നത്) എന്നിവയോടൊപ്പം ചേർത്താണ് ഈ സർക്കുലർ പുറപ്പെടുവിച്ചിട്ടുള്ളത്. ഈ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് അനുസൃതമായി, MHFCL ഒരു "ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്" ('കോഡ്') രൂപീകരിക്കുകയും നടപ്പിലാക്കുകയും ചെയ്തിട്ടുണ്ട്. കമ്പനിയെയും

ഉപഭോക്താവിനെയും ഒരുപോലെ സഹായിക്കുക എന്നതാണ് ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിന്റെ അടിസ്ഥാനപരമായ ലക്ഷ്യം.

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, ഇൻററാക്ടീവ് ഇലക്ട്രോണിക് ഉപകരണങ്ങളിലൂടെ, ഇൻറർനെറ്റിലൂടെയോ 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.

ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് - മുത്തൂറ്റ് ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് കമ്പനി ലിമിറ്റഡ് പേജ് 3 ഓഫ്

- മറ്റ് ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് കമ്പനികൾ (HFCs), നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനികൾ (NBFCs), മറ്റ് ധനകാര്യ സ്ഥാപനങ്ങൾ (FIs) എന്നിവർ നൽകുന്ന വ്യവസ്ഥകളുമായി കൃത്യമായി താരതമ്യം ചെയ്യാനും അറിവോടുകൂടിയ ഒരു തീരുമാനമെടുക്കാനും വായ്പക്കാരനെ സഹായിക്കുന്ന രീതിയിൽ, അവരുടെ താല്പര്യങ്ങളെ ബാധിക്കുന്ന എല്ലാ ആവശ്യ വിവരങ്ങളും വായ്പ അപേക്ഷാ ഫോമുകളിൽ ഉൾപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്. അപേക്ഷാ ഫോമിനോടൊപ്പം സമർപ്പിക്കേണ്ട രേഖകളുടെ പട്ടികയും ലോൺ അപേക്ഷാ ഫോമിൽ ഉൾപ്പെടുത്താവുന്നതാണ്. എങ്കിലും, ആവശ്യമായ രേഖകളുടെ അഭാവത്തിൽ (MHFCL ലക്ഷ്യമിടുന്ന ഭൂരിഭാഗം ഉപഭോക്താക്കളുടെ കാര്യത്തിലും ഇത് സംഭവിക്കാവുന്നതാണ്), ഔദ്യോഗിക രേഖകൾക്ക് പകരമായി വിശദമായ വരുമാന പരിശോധനകൾ നടത്തുന്നതിനുള്ള അധികാരം കമ്പനിയിൽ നിക്ഷിപ്തമാണ്.
- MHFCL ഒരു രൂപപ്പെടുത്തും എല്ലാ വായ്പാ അപേക്ഷകളുടെയും രസീതിനുള്ള അംഗീകാരം നൽകുന്ന സംവിധാനം, ഉപഭോക്താവ് ചില നിബന്ധനകൾ നിറവേറ്റുന്നതിനെ അടിസ്ഥാനമാക്കി വായ്പാ അപേക്ഷകൾ തീർപ്പാക്കുന്ന സമയപരിധി അതിൽ പരാമർശിക്കുന്നു.
- ഫീസ്/ചാർജുകൾ സംബന്ധിച്ച എല്ലാ വിവരങ്ങളിലും MHFCL കടം വാങ്ങുന്നവർക്ക് സുതാര്യമായിരിക്കും വായ്പാ അപേക്ഷ പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുന്നതിന് നൽകേണ്ട തുക, റീഫണ്ട് ചെയ്യാവുന്ന ഫീസ് തുക വായ്പ തുക അനുവദിച്ചിട്ടില്ല/വിതരണം ചെയ്തിട്ടില്ല, മുൻകൂർ പേയ്മെന്റ് ഓപ്ഷനുകളും ചാർജുകളും ഏതെങ്കിലും, പിഴ തിരിച്ചടവ് വൈകി എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ, ഫിക്സ്ഡ് നിരക്കിൽ നിന്ന് ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്കിലേക്ക് വായ്പ മാറുന്നതിനുള്ള പരിവർത്തന നിരക്കുകൾ അല്ലെങ്കിൽ തിരിച്ചും, ഏതെങ്കിലും പലിശ പുനഃസജ്ജീകരണ ക്ലോസിന്ററെ അസ്തിത്വവും ബാധിക്കുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും കാര്യവും കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ താൽപ്പര്യം. മറ്റൊരു വിധത്തിൽ പറഞ്ഞാൽ, MHFCL വെളിപ്പെടുത്തും പ്രോസസ്സിംഗ്/അനുമതിയിൽ ഉൾപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന എല്ലാ ചാർജുകളും ഉൾപ്പെടെ 'എല്ലാം ചെലവിൽ' വായ്പാ അപേക്ഷ സുതാര്യമായ രീതിയിൽ. കൂടാതെ, MHFCL അത് ഉറപ്പാക്കും നിരക്കുകൾ / ഫീസ് വിവേചനരഹിതമാണ്.

5. ലോൺ അപ്രെസൽ, നിബന്ധനകൾ/നിബന്ധനകൾ, വായ്പാ 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 ചാർജുകൾ, പെനൽ ചാർജുകൾ (എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ) സൂക്ഷിക്കുക ഈ നിബന്ധനകളുടെയും

വ്യവസ്ഥകളുടെയും രേഖാമൂലമുള്ള അംഗീകാരം അതിന്റെ രേഖയിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാൾ.

- ശിക്ഷാ നിരക്കുകൾ പരാമർശിക്കും വായ്പാ കരാറിൽ ബോൾഡായി തിരിച്ചടവ് വൈകിയതിന് ഈടാക്കുന്നു .
- 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/അനുമതി കത്തിൽ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്ന വിതരണ ഷെഡ്യൂൾ.
- നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും എന്തെങ്കിലും മാറ്റം വരുത്തിയാൽ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് MHFCL അറിയിപ്പ് നൽകണം. വിതരണ ഷെഡ്യൂൾ, പലിശ നിരക്കുകൾ, പിഴ ചാർജുകൾ (എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ), സേവന നിരക്കുകൾ, മുൻകൂർ പണമടയ്ക്കൽ നിരക്കുകൾ, ബാധകമായ മറ്റ് ഫീസ്/ ചാർജുകൾ മുതലായവ. MHFCL യും മാറ്റങ്ങൾ ഉറപ്പാക്കും പലിശ നിരക്കുകളിലും ചാർജുകളിലും 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 തിരിച്ചുവിട്ടിരിക്കുക / ത്വരിതപ്പെടുത്തുക അല്ലെങ്കിൽ അധികമായി ആവശ്യപ്പെടുക സെക്യൂരിറ്റികൾ, ലോൺ കരാറുമായി പൊരുത്തപ്പെടണം.
- MHFCL എല്ലാ കുടിശ്ശികകളും തിരിച്ചടയ്ക്കുമ്പോഴോ അല്ലെങ്കിൽ തിരിച്ചടയ്ക്കുമ്പോഴോ എല്ലാ സെക്യൂരിറ്റികളും റിലീസ് ചെയ്യും വായ്പയുടെ കുടിശ്ശിക തുകയുടെ എന്തെങ്കിലും 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 സമർപ്പിക്കാം അല്ലെങ്കിൽ താഴെ കൊടുത്തിരിക്കുന്ന പ്രകാരം അവരുടെ പരാതികൾ വിളിക്കുകയോ ഇമെയിൽ ചെയ്യുകയോ ചെയ്യാം.

- ബ്രാഞ്ച് - (സമയം - രാവിലെ 10:00 മുതൽ വൈകുന്നേരം 4.00 വരെ, ശനി - രാവിലെ 10:00 മുതൽ ഉച്ചയ്ക്ക് 1.00 വരെ (രണ്ടാം ശനി, ഞായർ, പൊതു അവധി ദിവസങ്ങൾ ഒഴികെ)
- ടോൾ ഫ്രീ നമ്പർ.18002678811 (ഞായറാഴ്ചയും പൊതു അവധിയും ഒഴികെയുള്ള സമയം 9:30 AM മുതൽ 6:00 PM വരെ)
- ഇമെയിൽ: 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

ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് - മുത്തൂറ്റ് ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് കമ്പനി ലിമിറ്റഡ് പേജ് ഓഫ്

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

ശ്രീമതി. ലിസ മൊഹന്തി - ഹെഡ് ഓപ്പറേഷൻസ്

മുത്തൂറ്റ് ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് കമ്പനി ലിമിറ്റഡ്.01,13^{ാം} 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, വർദ്ധിപ്പിക്കാനുള്ള മാട്രിക്സ് മുതലായവ) പരസ്യമാക്കുകയും, ആഘാതമുള്ള കടം വാങ്ങുന്നയാൾ പരാതികൾ സമർപ്പിക്കുകയും അത് പ്രത്യേകം ഹ്രസ്വമായും ചെയ്യും. അത് അതിന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാക്കിയിട്ടുണ്ട്.

MHFCL അതിന്റെ എല്ലാ ഓഫീസുകളിലും/ശാഖകളിലും വെബ്സൈറ്റിലും ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ കമ്പനിയിൽ നിന്ന് പ്രതികരണം ലഭിക്കാത്ത സാഹചര്യത്തിലോ ലഭിച്ച പ്രതികരണത്തിൽ അതൃപ്തി പ്രകടിപ്പിക്കുകയോ ചെയ്താൽ 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^{ാം} നില, കോർ-5A, ഇന്ത്യ ഹാബിറ്റാറ്റ് സെന്റർ,

ലോഡി റോഡ്, ന്യൂഡൽഹി-110003.

www.nhb.org.in

ഓൺലൈൻ മോഡ്: www.grids.nhbonline.org.in

ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് - മുത്തൂറ്റ് ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് കമ്പനി ലിമിറ്റഡ് പേജ് 7 ഓഫ്

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

9. ഭാഷയും ആശയവിനിമയ രീതിയും ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്

റെഗുലേഷനിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന നിർദ്ദേശങ്ങളെ അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ള ന്യായമായ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് (നാടൻ ഭാഷയിലോ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന 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 വായ്പക്കാരോട് 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 ചാർജുകളും (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 ചാർജുകളും (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 ഈടാക്കുന്നതുകൾപ്പെടെ) നിർണ്ണയിക്കുന്നതിൽ ഉചിതമായ ആന്തരിക തത്വങ്ങളും നടപടിക്രമങ്ങളും സ്ഥാപിക്കും. ഇക്കാര്യത്തിൽ ലോണുകളുടെ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സംബന്ധിച്ച സുതാര്യതയെക്കുറിച്ചുള്ള ഫെയർ

ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് - മുത്തൂറ്റ് ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് കമ്പനി ലിമിറ്റഡ് പേജ് 8 ഓഫ്

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 ചാർജുകളും വേണോ എന്ന് കമ്പനി സൂചിപ്പിക്കും എന്നതിന്റെ മുഴുവൻ വിശദാംശങ്ങളും അപേക്ഷിക്കുക അഭ്യർത്ഥന പ്രകാരം പ്രസക്തമായ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ലഭ്യമാണ്.
- കമ്പനി പലിശ നിരക്കുകൾ, പൊതു ഫീസ്, ചാർജുകൾ (പിന്നാൽ ചാർജുകൾ 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 വിൽപ്പനയ്ക്കായി ഒരു പെരുമാറ്റച്ചട്ടം നിർദ്ദേശിക്കും ഏജൻസികൾ (ഡിഎസ്എകൾ), ഡിഎസ്ഐകൾ (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 ഏജൻറുമാർക്ക് (DMA-കൾ) മാത്രകാ പെരുമാറ്റച്ചട്ടം സ്വീകരിക്കും.

ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് - മുത്തൂറ്റ് ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് കമ്പനി ലിമിറ്റഡ് പേജ് 9 ഓഫ്