



ગ્રાહકો માટે માહિતી પુસ્તિકા  
જે એમ ફાઇનેન્શિયલ હોમ લોન્સ લિમિટેડ

## સામગ્રી

1. ગ્રાહક સેવાની માહિતી.....	3
1.1. લોન પ્રોડક્ટ્સ, લાગુ પડતા વ્યાજ દર.....	3
1.2. વ્યાજના દરને અસર કરતા પરિબલો.....	3
2. સર્વિસ ચાર્જિસ.....	4
3. ફરિયાદ નિવારણ.....	4
4. ફરિયાદોમાં વધારો.....	5
5. અન્ય સેવાઓ પૂરી પાડવામાં આવે છે, જે.....	6
6. સામાન્ય વ્યવહારો માટેના સમયના ધોરણો.....	7
7. તમારા ગ્રાહકને જાણો (કેવાયસી) પોલિસી.....	7
8. વાજબી વ્યવહાર સંહિતા.....	7
9. એન.એચ.બી. એક્ટ ૧૯૮૭ ની કલમ ૨૯ એ હેઠળ જારી કરાયેલ રજિસ્ટ્રેશનનું પ્રમાણપત્ર (સીઓઆર).....	7
10. ઉપભોક્તા સાહિત્ય.....	7

## 1. ગ્રાહક સેવાની માહિતી

### 1.1. લોન પ્રોડક્ટ, લાગુ પડતા વ્યાજ દર

ક્રમ સંખ્યા	પ્રોડક્ટ	ઇન્ટરેસ્ટ રેટ*
1.	હોમ લોન્સ	૯.૬૯% થી આગળ
2.	એમ એસ એમ ઈ મિલકત સામે લોન	૧૨.૪% થી આગળ

\* વ્યાજના ઉપરોક્ત પ્રમાણભૂત દર, યોગ્ય મંજૂરીઓ સાથે ક્રેડિટ ચેક, પ્રોપર્ટી પેપર અને અન્ય પરિમાણોના આધારે બદલાઈ શકે છે.

### 1.2. વ્યાજના દરને અસર કરતા પરિબળો

- વ્યાજદરનો પ્રકાર:** જે એમ ફાઇનેન્શિયલ હોમ લોન્સ લિમિટેડ ("કંપની") ફ્લોટિંગ રેટ ઓફ ઇન્ટરેસ્ટ ઓફર કરે છે. તમારી લોન પરના વ્યાજની રકમ કંપનીના બેન્ચમાર્ક ધિરાણ દર એટલે કે જેએમએફએચએલઆર અને જેએમએફડબલ્યુએલઆરમાં સમયાંતરે થતા ફેરફારોના આધારે બદલાઈ શકે છે.
- લોન ની ગુણોત્તર કિંમત (એલ ટી વી):** એલટીવી એ મિલકત ના મૂલ્યની ટકાવારીનો સંદર્ભ આપે છે જેને લોન દ્વારા નાણાં આપી શકાય છે. મોટી રકમનું દેવું વ્યાજના ઊંચા દરને આકર્ષિત કરે છે કારણ કે તે ઉચ્ચ ક્રેડિટ જોખમ તરફ દોરી જાય છે. તદ્દુપરાંત, મોટા ડાઉન-પેમેન્ટથી લોનના વોલ્યુમને ઘટાડવામાં મદદ મળી શકે છે, જે બદલામાં માસિક ઇએમઆઈની રકમમાં પણ ઘટાડો થઈ શકે છે.
- મિલકતનું સ્થાન અને સ્થિતિ:** મિલકતનું સ્થાન, તેનું વર્તમાન સ્થાન, મિલકતની ઉંમર અને ઉપલબ્ધ સુવિધાઓ જેવા પરિબળો મિલકતના પુનઃવેચાણ મૂલ્યને નિર્ધારિત કરવામાં મદદ કરે છે. સંપત્તિના ઉચ્ચ પુનઃવેચાણ મૂલ્યનો અર્થ એ છે કે જેના વિરુદ્ધ નાણાકીય સંસ્થા ઋણ લેનારાને નીચા વ્યાજદરો ઓફર કરવા માટે પ્રોત્સાહિત કરે છે.
- પુનઃચુકવણીનો સમયગાળો:** ટૂંકા ગાળાની લોન (ઈએમઆઈ વધુ હોય) તો પણ લાંબા ગાળાની લોન (ઈએમઆઈ ઓછી હોય પરંતુ વ્યાજનો દર ઊંચો હોય)ના મુકાબલે નીચા વ્યાજના દરને આકર્ષે છે.
- કસ્ટમર પ્રોફાઇલ:** આવકના સ્ત્રોત, ક્રેડિટ સ્કોર વગેરે જેવા વિવિધ પરિબળો કંપનીને ગ્રાહકનો દરજ્જો નક્કી કરવામાં મદદરૂપ થાય છે. ગ્રાહકની આવકના સ્ત્રોતને પગારદાર અને સ્વ-રોજગાર તરીકે વર્ગીકૃત કરી શકાય છે. ગ્રાહક પાસે આવકનો સ્થિર અને નિયમિત સ્ત્રોત હોવો જોઈએ.

તદ્દુપરાંત, ક્રેડિટ સ્કોર એ ચુકવણીના ઇતિહાસ, નાણાકીય શિસ્તની ટેવો અને શાખપાત્રતાનું નિવેદન છે. નીચો ક્રેડિટ સ્કોર ઊંચા ક્રેડિટ જોખમનું ચિત્રણ કરે છે, જેના કારણે ધિરાણકારો તેમના જોખમોને આવરી લેવા માટે ઊંચા દરે વ્યાજ વસૂલશે.

તદ્દુપરાંત, જો ગ્રાહક બિન-વ્યક્તિગત છે, તો નફાકારકતા, માસિક ટર્નઓવર અને આવા અન્ય વ્યવસાયિક નાણાકીય પરિબળો કેટલાક મહત્વપૂર્ણ પરિબળો છે જે કંપની દ્વારા ઓફર કરી શકાય તેવા વ્યાજ દર પર અસર કરે છે.

- f. વ્યવસાયની પ્રકૃતિ: વ્યવસાયની પ્રકૃતિ એ પ્રવૃત્તિઓ દ્વારા વ્યાખ્યાયિત કરવામાં આવે છે જેમાં વ્યક્તિગત/ બિન-વ્યક્તિઓ રોકાયેલા હોય છે. આ ટર્મ લોન વ્યાજના દર નક્કી કરવામાં મહત્વપૂર્ણ ભૂમિકા ભજવે છે કારણ કે તે ધિરાણકર્તાને વ્યવસાય નફાકારક છે કે નહીં તે તપાસવામાં મદદ કરે છે.
- g. બિઝનેસ વિન્ટેજ : સ્થાપિત વ્યવસાયો ધિરાણ સંભાળવાનો સાબિત થયેલો ટ્રેક રેકોર્ડ ધરાવે છે. નવા વ્યવસાયો થી વિપરીત, તેઓ ધિરાણકર્તા ને સલામતી ની ભાવના પૂરી પાડે છે, જે નીચા વ્યાજ દરો માં અનુવાદિત થાય છે.
- h. ઓપરેટિંગ ખર્ચ: આમાં વ્યવસાય કરવાના ખર્ચનો સમાવેશ થાય છે. વ્યવહારની જટિલતા, વ્યવહારનું કદ, ઋણલેનારનું સ્થાન, કંપનીનો ઇન્ફ્રાસ્ટ્રક્ચર ખર્ચ અને અન્ય પરિબલો જે ચોક્કસ વ્યવહાર / વ્યવહારને અસર કરી શકે છે. વ્યવસાય/ પોર્ટફોલિયો સાથે સંકળાયેલા ખર્ચને અસર કરતા પરિબલો જેવા પરિબલો ક્લાયંટને ટાંકવામાં આવેલા અંતિમ વ્યાજ દર સુધી પહોંચે તે પહેલાં ધ્યાનમાં લેવામાં આવશે.
- i. લાગુ પડતી નિયમનકારી માર્ગદર્શિકાઓ.
- j. લોન(ઓ)નો અંતિમ ઉપયોગ.
- k. આવા અન્ય ભૌતિક પરિબલો કે જેને કંપની દ્વારા સમયાંતરે ધ્યાનમાં લેવામાં આવશે.

## 2. સર્વિસ ચાર્જિસ

તમામ સર્વિસ ચાર્જિસ આ માહિતી પુસ્તિકાના પરિશિષ્ટ A તરીકે જોડાયેલા અત્યંત મહત્વના નિયમો અને શરતો (MITC) નો ભાગ છે.

## 3. ફરિયાદ નિવારણ

ગ્રાહકોને સવારે ૯.૦૦ થી સાંજના ૬.૦૦ (સોમવારથી શુક્રવાર) સુધી નિયમિત કામના કલાકોની અંદર બ્રાન્ચ ઓપરેશન્સ મેનેજર / બ્રાન્ચ મેનેજર / ક્લસ્ટર મેનેજરનો સંપર્ક કરવા નું કહેવામાં આવશે. બ્રાન્ચ મેનેજર ગ્રાહક સંબંધિત તમામ પ્રશ્નોના નિરાકરણ માટે જવાબદાર વ્યક્તિ હશે અને તે હેતુ માટે સંબંધિત કર્મચારીઓની મદદ અને સહાય મેળવી શકે છે અને તેનો ઉકેલ શોધી શકે છે. બ્રાન્ચ મેનેજર ગ્રાહકો સાથે સંપર્કનું કેન્દ્ર બનશે અને જરૂરિયાત મુજબ ફરિયાદી/ ફરિયાદીઓ સાથે વાતચીત કરશે.

વધુ સહાય માટે [services.homeloans@jmf.com](mailto:services.homeloans@jmf.com) પર સેન્ટ્રલ કસ્ટમર સર્વિસને લખો.

જે ગ્રાહકો પ્રદાન કરવામાં આવેલી સેવાઓ થી સંતુષ્ટ ન હોય અથવા જેએમએફએચએલ અથવા તેના પ્રતિનિધિ જેમ કે ડીએસએ / કલેક્શન એજન્ટો વગેરે દ્વારા કોઈ અયોગ્ય ગેરવર્તન ની જાણ કરવા માંગતા હોય તો પ્રતિસાદ આપવા અથવા તેમની ફરિયાદ મોકલવા માંગતા હોય તેઓ સોમવાર થી શુક્રવાર ના સવારે ૯.૦૦ થી સાંજ ના ૫.૩૦ દરમિયાન નીચે ની ચેનલો નો ઉપયોગ કરી શકે છે.

૦૮૦૬૯૯૩૫૦૫૦ પર અમારી કસ્ટમર કેર હેલ્પલાઇન પર કોલ કરો અથવા [services.homeloans@jmf.com](mailto:services.homeloans@jmf.com) પર અમને ઈ-મેઇલ કરો અથવા નીચેના સરનામે અમને લખો:

## જેએમ ફાઇનાન્સિયલ હોમ લોન્સ લિમિટેડ

કસ્ટમર સર્વિસ,

૩ જા માળે, સુઆશીશ આઇટી પાર્ક,

બી વિંગ, પ્લોટ નં. ૬૮ ઇ, દત્તા પાડા રોડ પર,

બોરીવલી ઇસ્ટ, મુંબઈ - ૪૦૦૦૬૬.

જો ફરિયાદના નિરાકરણ માટે વધારાના સમયની જરૂર પડે, તો અમે તમને નિરાકરણમાં વિલંબ માટેનાં કારણો જણાવીશું અને સમસ્યાના નિરાકરણ માટે જરૂરી સમયમર્યાદા પ્રદાન કરીશું.

### 4. ફરિયાદોમાં વધારો:

જો કોઈ ગ્રાહક વિવિધ ચેનલો દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવેલા ઉકેલ થી સંતુષ્ટ ન હોય, તો ગ્રાહક શાખામાં ઉપલબ્ધ વૃદ્ધિ મેટ્રિક્સ અનુસાર સમસ્યાઓ ને આગલા ઉચ્ચ સ્તર પર લઈ જઈ શકે છે અને સંબંધિત અધિકારીઓના ઇમેઇલ આઇડી અને સંપર્ક નંબર.

બધી શાખાઓમાં દર્શાવવામાં આવશે.

નામ	ઇ-મેઇલ આઇડી	સંપર્ક નંબર	ટી એ ટી
નેશનલ ઓપરેશન્સ મેનેજર	<a href="mailto:head.ops@jmfi.com">head.ops@jmfi.com</a>	022- 50755001	૭ (સાત) કામકાજના દિવસો
ચીફ ફાઇનાન્સિયલ ઓફિસર	<a href="mailto:cfo.homeloans@jmfi.com">cfo.homeloans@jmfi.com</a>	022- 50755060	૭ (સાત) કામકાજના દિવસો
ચીફ એક્ઝિક્યુટિવ ઓફિસર	<a href="mailto:ceo.homeloans@jmfi.com">ceo.homeloans@jmfi.com</a>		૭ (સાત) કામકાજના દિવસો

### નોડલ ઓફિસર:

કંપનીના ગ્રાહકો દ્વારા આપવામાં આવતી સેવાને લગતી તમામ ફરિયાદોના નિવારણ માટે ઓપરેશન્સ ના વડા શ્રી અચ્યુતાકુમાર દાસ નોડલ ઓફિસર રહેશે. સંબંધિત અધિકારીઓ દ્વારા તમામ ફરિયાદો તેમના ધ્યાનમાં લાવવામાં આવશે.

### વધુ એસ્કેલેશન

જો વિવિધ તકરાર નિવારણ ચેનલોનો સંપર્ક કર્યા પછી પણ ગ્રાહકની સમસ્યાનો ઉકેલ ન આવે તો તે આ અંગે ચીફ એક્ઝિક્યુટિવ ઓફિસરને પત્ર લખીને સમસ્યાનું નિરાકરણ લાવી શકે છે.

### ચીફ એક્ઝિક્યુટિવ ઓફિસર

જે એમ ફાઇનાન્સિયલ હોમ લોન્સ લિમિટેડ

પાંચમો માળ 'સિનર્જી'

અપ્પાસાહેબ મરાઠે માર્ગ

પ્રભાદેવી મુંબઈ 400025

અથવા આના પર ઇમેઇલ મોકલો: [ceo.homeloans@jmfi.com](mailto:ceo.homeloans@jmfi.com)

વિનંતી મળ્યાની તારીખથી ૭ કાર્યકારી દિવસોની અંદર ફરિયાદોનું નિવારણ કરવામાં આવશે.

## નિયમનકારીતા માં વધારો:

જો ફરિયાદનો ઉકેલ ઉપરોક્ત ૨૧ દિવસ ની વ્યવસાયિક સમયમર્યાદાની અંદર ન આવે તો ગ્રાહક સુપરવાઈઝરી ઓથોરિટી ઓફ હાઉસિંગ ફાયનાન્સ કંપનીઝ – નેશનલ હાઉસિંગ બેન્ક – હાઉસિંગ ફાયનાન્સ કંપનીઓની સુપરવાઈઝરી ઓથોરિટી – નેશનલ હાઉસિંગ બેન્ક – નેશનલ હાઉસિંગ બેન્ક ને ઓફલાઈન મોડમાં અથવા પોસ્ટ કે ઓનલાઈન મોડ માં એનએચબી ની વેબસાઈટ પર નીચે આપેલી લિંક પર ઉપલબ્ધ નિયત ફોર્મોટ માં અપીલ કરી શકે છે.

[https://grids.nhbonline.org.in/\(S\(Ocixd21420ampmiuolt\(4fxz2\)/default.aspx](https://grids.nhbonline.org.in/(S(Ocixd21420ampmiuolt(4fxz2)/default.aspx)

નેશનલ હાઉસિંગ બેંક  
તકરાર નિવારણ સેલ  
ડીપાર્ટમેન્ટ ઓફ સુપરવિજન  
નેશનલ હાઉસિંગ બેંક, યોથો માળ,  
ફોર 5એ ઇન્ડિયા હેબિટેટ સેન્ટર  
લોધી રોડ નવી દિલ્હી ૧૧૦૦૦૩

વેબસાઈટ: [www.nhb.org.in](http://www.nhb.org.in) (ફરિયાદ નિવારણ પ્રણાલીના મથાળા હેઠળ ફિઝિકલ મોડ અને ઓનલાઈન મોડમાં ફરિયાદ નોંધાવવાનો વિકલ્પ છે). (જી આર આઇ ડી એસ))  
[/https://grids.nhbonline.org.in](https://grids.nhbonline.org.in)

## 5. પૂરી પાડવામાં આવતી અન્ય સેવાઓ

કંપની એક હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપની છે અને તેના સામાન્ય વ્યવસાયમાં હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ પ્રદાન કરવાના વ્યવસાયમાં છે.

## 6. સામાન્ય વ્યવહારો માટે સમયના ધોરણો

નીચે આપેલા માપદંડો વિવિધ સામાન્ય વ્યવહારો માટેના સૂચક પ્રમાણભૂત સમયના ધોરણો છે.

ક્રમ સંખ્યા	વ્યવહાર	ટર્નઅરાઉન્ડ ટાઇમ
a)	લોન એકાઉન્ટ સેટલમેન્ટ	૨ (બે) કામકાજના દિવસો
b)	શીર્ષક દસ્તાવેજોની ફોટોકોપી	૧૦ (દસ) કાર્યકારી દિવસો
c)	ઈએમઆઈની રોકડ પ્રાપ્તિ	તુરંત
d)	લોન ફોરક્લોઝર (પૂર્ણ અને આખરી રકમ મેળવ્યા પછી)	૭ (સાત) કામકાજના દિવસો
e)	લોન બંધ થવા પર અસલ દસ્તાવેજ પરત	૨૧ (એકવીસ) કામકાજના દિવસો
f)	નો ઓબ્જેક્શન સર્ટિફિકેટ	૨૧ (એકવીસ) કામકાજના દિવસો

### 7. તમારા ગ્રાહકને જાણો (કેવાયસી પોલિસી)

ઉક્ત નીતિની એક નકલ આ માહિતી પુસ્તિકાના પરિશિષ્ટ બી તરીકે જોડાયેલ છે.

### 8. વાજબી વ્યવહાર સંહિતા

ઉક્ત નીતિની એક નકલ આ માહિતી પુસ્તિકાના પરિશિષ્ટ સી તરીકે જોડાયેલ છે.

### 9. એનએચબી ધારા, ૧૯૮૭ ની કલમ ૨૯ એ હેઠળ ઇશ્યુ કરાયેલું સર્ટિફિકેટ ઓફ રજિસ્ટ્રેશન (સીઓઆર)

ઉક્ત નીતિની એક નકલ આ માહિતી પુસ્તિકાના પરિશિષ્ટ ડી તરીકે જોડાયેલ છે.

### 10. ઉપભોક્તા સાહિત્ય

ઉપભોક્તા શિક્ષણ સાહિત્ય, જે બાકી રહેલી તારીખ, એસએમએ અને એનપીએ વર્ગીકરણ અને અપગ્રેડેશનની વિભાવનાઓને ઉદાહરણો સાથે સમજાવે છે, જેમાં દિવસના અંતની પ્રક્રિયાના ચોક્કસ સંદર્ભમાં આ માહિતી પુસ્તિકાના પરિશિષ્ટ ઇ તરીકે જોડવામાં આવ્યું છે.

\*\*અંગ્રેજી અને સ્થાનિક ભાષા વચ્ચે કોઈપણ અસંગતતાના કિસ્સામાં, અંગ્રેજી ભાષા પ્રબળ રહેશે