



ग्राहकों के लिए सूचना पुस्तिका  
जेएम फाइनेंशियल होम लोन्स लिमिटेड

## सामग्री

1. ग्राहक सेवा जानकारी .....	3
1.1. लोन प्रॉडक्ट, लागू ब्याज़ दर .....	3
1.2. ब्याज़ दर को प्रभावित करने वाले कारक .....	3
2. सेवा शुल्क .....	4
3. शिकायत निवारण .....	4
4. शिकायतों का बढ़ना .....	5
5. प्रदान की जाने वाली अन्य सेवाएं .....	6
6. सामान्य लेनदेन के लिए समय मानदंड .....	7
7. अपने ग्राहक को जानें (केवाईसी) नीति .....	7
8. उचित व्यवहार संहिता .....	7
9. एनएचबी अधिनियम, 1987 की धारा 29 ए के तहत जारी किया गया पंजीकरण का प्रमाण पत्र (सीओआर) .....	7
10. उपभोक्ता साहित्य .....	7

## 1. ग्राहक सेवा जानकारी

### 1.1. लोन प्रॉडक्ट, लागू ब्याज़ दर

क्रम संख्या	उत्पाद	ब्याज़ दर*
1.	गृह ऋण	9.69 % के आगे
2.	एमएसएमई प्रॉपर्टी पर लोन	12.40% के आगे

\* ब्याज की उपरोक्त मानक दर, उचित अनुमोदन के साथ क्रेडिट जांच, संपत्ति पत्र और अन्य मापदंडों के आधार पर बदल सकती है

### 1.2. ब्याज़ दर को प्रभावित करने वाले कारक

- a) **ब्याज दर का प्रकार:** जेएम फाइनेंशियल होम लोन्स लिमिटेड ("कंपनी") ब्याज की फ्लोटिंग दर प्रदान करता है। आपके ऋण पर ब्याज राशि कंपनी की बेंचमार्क उधार दर यानी समय-समय पर जेएमएफएचएलआर और जेएमएफडब्ल्यूएलआर में परिवर्तन के आधार पर बदल सकती है।
- b) **मूल्य अनुपात के लिए ऋण (एल टी वी):** एलटीवी संपत्ति मूल्य के प्रतिशत को संदर्भित करता है जिसे ऋण के माध्यम से वित्तपोषित किया जा सकता है। ऋण की एक बड़ी मात्रा ब्याज की उच्च दर को आकर्षित करती है। क्योंकि इससे उच्च क्रेडिट जोखिम होता है। इसके अलावा बड़ा डाउन-पेमेंट लोन की मात्रा को कम करने में मदद कर सकता है जो बदले में मासिक ईएमआई राशि को भी कम कर देगा।
- c) **संपत्ति का स्थान और स्थिति:** संपत्ति का स्थान, उसका वर्तमान स्थान, संपत्ति की आयु और उपलब्ध सुविधाएं जैसे कारक संपत्ति के पुनर्विक्रय मूल्य को निर्धारित करने में मदद करते हैं। इसके विपरीत संपत्ति के उच्च पुनर्विक्रय मूल्य का मतलब है कि वित्तीय संस्थान उधारकर्ता को कम ब्याज दरों की पेशकश करने के लिए प्रोत्साहित करता है।
- d) **चुकौती अवधि:** लंबी अवधि वाले ऋणों (भले ही ईएमआई कम हो लेकिन ब्याज दर अधिक हो) की तुलना में कम अवधि वाले ऋण (भले ही ईएमआई अधिक हो) ब्याज दर कम आकर्षित करते हैं।
- e) **ग्राहक प्रोफाइल:** आय स्रोत, क्रेडिट स्कोर आदि जैसे विभिन्न कारक ग्राहक की स्थिति निर्धारित करने में कंपनी की मदद करते हैं। किसी ग्राहक के आय स्रोत को वेतनभोगी तथा स्व-नियोजित के रूप में वर्गीकृत किया जा सकता है। ग्राहक के पास आय का एक स्थिर और नियमित स्रोत होना चाहिए।  
इसके अलावा क्रेडिट स्कोर पुनर्भुगतान इतिहास, आदतों के वित्तीय अनुशासन और साख का एक विवरण है। एक कम क्रेडिट स्कोर एक उच्च क्रेडिट जोखिम को चित्रित करता है, जिसके कारण उधारदाताओं को अपने जोखिमों को कवर करने के लिए ब्याज की उच्च दर चार्ज करनी होगी।

इसके अलावा, यदि कोई ग्राहक गैर-वैयक्तिक है तो लाभप्रदता, मासिक टर्नओवर और ऐसे अन्य व्यावसायिक वित्तीय कारक कुछ महत्वपूर्ण कारक हैं जिनका ब्याज दर पर प्रभाव पड़ता है जो कंपनी द्वारा पेश की जा सकती है।

- f) **व्यवसाय की प्रकृति:** व्यवसाय की प्रकृति को उन गतिविधियों द्वारा परिभाषित किया जाता है जिनमें व्यक्तिगत/ गैर-व्यक्ति लगे हुए हैं। यह टर्म लोन ब्याज दरों को निर्धारित करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है क्योंकि यह लेंडर को यह जांचने में मदद करता है कि बिज़नेस लाभदायक है या नहीं।
- g) **बिज़नेस विंटेज:** स्थापित व्यवसाय के पास क्रेडिट को संभालने का एक सिद्ध ट्रैक रिकॉर्ड है। नए व्यवसायों के विपरीत, वे ऋणदाता को सुरक्षा की भावना प्रदान करते हैं, जो कम ब्याज दरों में तब्दील हो जाता है।
- h) **परिचालन लागत:** इनमें व्यवसाय करने की लागत शामिल है। लेन-देन की जटिलता, लेन-देन का आकार, उधारकर्ता का स्थान, कंपनी की अवसंरचना लागत और अन्य कारक जो किसी विशेष लेनदेन / व्यवसाय / पोर्टफोलियो से जुड़ी लागतों को प्रभावित करते हैं, जैसे कारकों पर ग्राहक को उद्धृत अंतिम ब्याज दर पर पहुंचने से पहले विचार किया जाएगा।
- i) **लागू नियामक दिशानिर्देश**
- j) **ऋण (लों) का अंतिम उपयोग**
- k) **ऐसे अन्य भौतिक कारक जिन पर कंपनी द्वारा समय-समय पर विचार किया जाएगा।**

## 2. सेवा शुल्क

सेवा संबंधी सभी प्रभार अति महत्वपूर्ण निबंधन एवं शर्तों (एमआईटीसी) का हिस्सा हैं, जो इस सूचना पुस्तिका के अनुलग्नक क के रूप में संलग्न है।

## 3. शिकायत निवारण

ग्राहकों को नियमित कार्य घंटों के भीतर सुबह 9.00 बजे से शाम 6.00 बजे (सोमवार से शक्रवार) तक शाखा परिचालन प्रबंधक/शाखा प्रबंधक/कलस्टर प्रबंधक से संपर्क करने के लिए कहा जाएगा।

शाखा प्रबंधक सभी ग्राहक संबंधी प्रश्नों को हल करने के लिए जिम्मेदार व्यक्ति होगा और उस उद्देश्य के लिए संबंधित कर्मियों से सहायता और समर्थन प्राप्त कर सकता है और उसके समाधान की तलाश कर सकता है। शाखा प्रबंधक ग्राहकों के साथ संपर्क का बिंदु होगा और आवश्यकतानुसार शिकायतकर्ता/शिकायतों के साथ संवाद करेगा।

अधिक सहायता के लिए केंद्रीय ग्राहक सेवा को [services.homeloans@jmf.com](mailto:services.homeloans@jmf.com) पर लिखें।

जो ग्राहक अपनी प्रतिक्रिया देना चाहते हैं या अपनी शिकायत भेजना चाहते हैं यदि वे प्रदान की गई सेवाओं से संतुष्ट नहीं हैं या जेएमएफएचएलएल या उसके प्रतिनिधि जैसे डीएसए / संग्रह एजेंट आदि द्वारा किसी भी अनुचित कदाचार की रिपोर्ट करना चाहते हैं, वे सोमवार से शुक्रवार सुबह 9.00 बजे से शाम 5.30 बजे के बीच निम्नलिखित चैनलों का उपयोग कर सकते हैं।

हमारी ग्राहक सेवा हेल्पलाइन को 08069935050 पर कॉल करें या हमें [services.homeloans@jmfl.com](mailto:services.homeloans@jmfl.com) पर ईमेल करें या नीचे दिए गए पते पर हमें लिखें:

जेएम फाइनेंशियल होम लोन लिमिटेड  
कस्टमर सर्विस, तीसरी मंजिल, सुआशीष आईटी पार्क,  
बी विंग, प्लॉट नंबर 68 ई, ऑफ दत्ता पाडा रोड,  
बोरीवली ईस्ट, मुंबई - 400066

यदि शिकायत के किसी समाधान के लिए अतिरिक्त समय की आवश्यकता होती है, तो हम आपको समाधान में देरी के कारणों के बारे में सूचित करेंगे और समस्या के समाधान के लिए अपेक्षित समय सीमा प्रदान करेंगे।

#### 4. शिकायतों का बढ़ना:

यदि कोई ग्राहक विभिन्न चैनलों द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो ग्राहक शाखा में उपलब्ध वृद्धि मैट्रिक्स के अनुसार समस्याओं को अगले उच्च स्तर तक बढ़ा सकता है। और संबंधित अधिकारियों की ईमेल आईडी और संपर्क नं. सभी शाखाओं में प्रदर्शित की जाएगी।

नाम	ई-मेल आईडी	संपर्क नंबर	टी ए टी
नेशनल ऑपरेशन्स मैनेजर	<a href="mailto:head.ops@jmfl.com">head.ops@jmfl.com</a>	022- 50755001	7 (सात) कार्य दिवस
मुख्य वित्तीय अधिकारी	<a href="mailto:cfo.homeloans@jmfl.com">cfo.homeloans@jmfl.com</a>	022- 50755060	7 (सात) कार्य दिवस
मुख्य कार्यकारी अधिकारी	<a href="mailto:ceo.homeloans@jmfl.com">ceo.homeloans@jmfl.com</a>		7 (सात) कार्य दिवस

#### नोडल अधिकारी:

श्री अच्युत कुमार दास, हेड-ऑपरेशंस, कंपनी के ग्राहकों द्वारा की गई सेवा से संबंधित सभी शिकायतों के निवारण के लिए नोडल अधिकारी होंगे। सभी शिकायतों को संबंधित अधिकारियों द्वारा उनके ध्यान में लाया जाएगा।

### आगे की वृद्धि:

यदि विभिन्न शिकायत निवारण चैनलों से संपर्क करने के बाद भी ग्राहक की समस्या का समाधान नहीं होता है, तो वह इस पर मुख्य कार्यकारी अधिकारी को लिख सकता है और समस्या का समाधान कर सकता है:

मुख्य कार्यकारी अधिकारी  
जे एम फाइनेंशियल होम लोन लिमिटेड  
5 वीं मंजिल 'सिनर्जी'  
अप्पासाहेब मराठे मार्ग  
प्रभादेवी मुंबई 400025  
या इस पर एक ईमेल भेजें: ceo.homeloans@jmfl.com

अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 7 कार्य दिवसों के भीतर शिकायतों का निवारण किया जाएगा।

### नियामक में वृद्धि:

यदि शिकायत का समाधान कारोबार के उपर्युक्त 21 दिनों की समय-सीमा के भीतर नहीं होता है, तो ग्राहक आवास वित्त कंपनियों के पर्यवेक्षी प्राधिकारी-राष्ट्रीय आवास बैंक से आवास वित्त कंपनियों के पर्यवेक्षी प्राधिकारी - राष्ट्रीय आवास बैंक से नीचे दिए गए पते पर दिए गए लिंक पर उपलब्ध निर्धारित प्रारूप में रा.आ.बैंक वेबसाइट पर ऑफलाइन मोड या डाक द्वारा या ऑनलाइन मोड में अपील कर सकता है।

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

राष्ट्रीय आवास बैंक  
शिकायत निवारण प्रकोष्ठ  
पर्यवेक्षण विभाग  
नेशनल हाउसिंग बैंक 4th फ्लोर, कोर 5A इंडिया हैबिटेड सेंटर लोधी रोड नई दिल्ली  
110003

वेबसाइट: [www.nhb.org.in](http://www.nhb.org.in) (शिकायत निवारण प्रणाली के शीर्षक के तहत भौतिक मोड और ऑनलाइन मोड में शिकायत दर्ज करने का विकल्प है)। (ग्रिड) /<https://grids.nhbonline.org.in>

### 5. प्रदान की जाने वाली अन्य सेवाएं

कंपनी एक हाउसिंग फाइनेंस कंपनी है और अपने सामान्य व्यवसाय में हाउसिंग फाइनेंस प्रदान करने के व्यवसाय में है।

## 6. सामान्य लेनदेन के लिए समय मानदंड

निम्नलिखित मानदंड विभिन्न सामान्य लेनदेन के लिए सांकेतिक मानक समय मानदंड हैं।

क्रम संख्या	लेनदेन	टर्नअराउंड समय
a)	ऋण खाता निपटान	2 (दो) कार्य दिवस
b)	शीर्षक दस्तावेजों की फोटोकॉपी	10 (दस) कार्य दिवस
c)	ईएमआई की नकद रसीद	तत्काल
d)	लोन का फोरक्लोजर (पूर्ण और अंतिम राशि प्राप्त होने के बाद)	7 (सात) कार्य दिवस
e)	ओरिजिनल दस्तावेज की वापसी ऋण बंद होने पर	21 (इक्कीस) कार्य दिवस
f)	अनापत्ति प्रमाण पत्र	21 (इक्कीस) कार्य दिवस

## 7. अपने ग्राहक को जानें (के वाई सी पॉलिसी)

उक्त नीति की एक प्रति इस सूचना पुस्तिका के अनुलग्नक बी के रूप में संलग्न है।

## 8. उचित व्यवहार संहिता

उक्त नीति की एक प्रति इस सूचना पुस्तिका के अनुलग्नक सी के रूप में संलग्न है।

## 9. एन एच बी अधिनियम, 1987 की धारा 29 ए के तहत जारी किया गया पंजीकरण का प्रमाण पत्र(सी ओ आर)

उक्त नीति की एक प्रति इस सूचना पुस्तिका के अनुलग्नक डी के रूप में संलग्न है।

## 10. उपभोक्ता साहित्य

एक उपभोक्ता शिक्षा साहित्य उदाहरण के साथ अतिदेय एस एम ए की तारीख और दिन के अंत में स्थिति के विशिष्ट संदर्भ के साथ एनपीए वर्गीकरण और उन्नयन की अवधारणाओं को इस सूचना पुस्तिका के अनुलग्नक ई के रूप में संलग्न किया गया है।

\*\*अंग्रेजी और स्थानीय भाषा के बीच किसी भी विसंगति के मामले में, अंग्रेजी भाषा मान्य होगी