



ग्राहकांसाठी माहिती पुस्तिका
जेएम फायनान्शियल होम लोन लिमिटेड

सामग्री

1. ग्राहक सेवा माहिती.....	3
1.1. कर्ज उत्पादने, व्याजाचे लागू दर.....	3
1.2. व्याजदरावर परिणाम करणारे घटक.....	3
2. सेवा शुल्क.....	4
3. तक्रार निवारण.....	4
4. तक्रारी वाढवणे.....	5
5. प्रदान केलेल्या इतर सेवा.....	6
6. सामान्य व्यवहारांसाठी वेळेचे नियम.....	7
7. तुमचे ग्राहक जाणून घ्या (KYC) धोरण.....	7
8. योग्य सराव कोड.....	7
9. NHB कायदा, 1987 च्या कलम 29 A अंतर्गत जारी केलेले नोंदणी प्रमाणपत्र (CoR).....	7
10. ग्राहक साहित्य.....	7

1. ग्राहक सेवा माहिती

1.1. कर्ज उत्पादने, व्याजाचे लागू दर

क्र.	उत्पादने	व्याजदर*
1.	गृहकर्ज	9.69% पुढे
2.	मालमत्तेवर MSME कर्ज	12.40% पुढे

* वरील मानक व्याज दर, क्रेडिट चेक, प्रॉपर्टी पेपर आणि योग्य मंजूरीसह इतर पॅरामीटर्सच्या आधारावर बदलू शकतात.

1.2. व्याजदरावर परिणाम करणारे घटक

- व्याजदराचा प्रकार:** JM Financial Home Loans Limited ("कंपनी") फ्लोटिंग रेट ऑफर करते. तुमच्या कर्जावरील व्याजाची रक्कम कंपनीच्या बेंचमार्क लेंडिंग रेटमधील बदलांच्या आधारावर वेळोवेळी बदलू शकते, i.e. JMFHLR आणि JMFWLR.
- कर्ज ते मूल्य प्रमाण (LTV):** LTV म्हणजे मालमत्ता मूल्याची टक्केवारी ज्याला कर्जाद्वारे वित्तपुरवठा केला जाऊ शकतो. कर्जाच्या मोठ्या प्रमाणात व्याजाचा दर जास्त असतो कारण त्यामुळे कर्जाची जोखीम जास्त असते. पुढे, मोठ्या डाउन-पेमेंटमुळे कर्जाचे प्रमाण कमी होण्यास मदत होऊ शकते ज्यामुळे मासिक EMI रक्कम देखील कमी होईल.
- मालमत्तेचे स्थान आणि स्थिती:** मालमत्तेचे स्थान, त्याचे सध्याचे स्थान, मालमत्तेचे वय आणि उपलब्ध सुविधा यासारख्या घटकांमुळे मालमत्तेचे पुनर्विक्री मूल्य निश्चित करण्यात मदत होते. मालमत्तेचे उच्च पुनर्विक्री मूल्य म्हणजे वित्तीय संस्था त्यांना कर्जदाराला कमी व्याजदर देण्यास प्रोत्साहन देते आणि त्याउलट.
- परतफेडीचा कालावधी:** कमी कालावधीची कर्जे जास्त कालावधीच्या कर्जापेक्षा कमी व्याजदर (ईएमआय जास्त असली तरीही) आकर्षित करतात (ज्यात कमी ईएमआय असेल परंतु जास्त व्याजदर असेल).
- ग्राहक पार्श्वचित्र:** उत्पन्नाचे स्रोत, क्रेडिट स्कोअर इत्यादी विविध घटक कंपनीला ग्राहकाची स्थिती निश्चित करण्यात मदत करतात. ग्राहकाच्या उत्पन्नाचे स्रोत पगारदार आणि स्वयंरोजगार म्हणून वर्गीकृत केले जाऊ शकतात. ग्राहकाकडे उत्पन्नाचा स्थिर आणि नियमित स्रोत असावा.

पुढे, क्रेडिट स्कोअर हे परतफेडीचा इतिहास, आर्थिक शिस्त किंवा सवयी आणि क्रेडिट योग्यतेचे विधान आहे. कमी क्रेडिट स्कोअर उच्च क्रेडिट जोखीम दर्शवितो, ज्यामुळे सावकार त्यांच्या जोखीम कव्हर करण्यासाठी उच्च व्याज दर आकारतात आणि त्याउलट.

पुढे, जर ग्राहक हा गैर-वैयक्तिक घटक असेल जसे की नफा, मासिक उलाढाल आणि अशा इतर व्यावसायिक आर्थिक बाबी काही निर्णायक घटक आहेत ज्याचा कंपनीद्वारे ऑफर केलेल्या व्याजदरावर परिणाम होतो.

- व्यवसायाचे स्वरूप:** व्यवसायाचे स्वरूप वैयक्तिक/गैर-व्यक्तिगत गुंतलेल्या क्रियाकलापांद्वारे परिभाषित केले जाते. मुदत कर्जाचे व्याजदर निर्धारित करण्यात ते महत्त्वपूर्ण भूमिका बजावते कारण ते व्यवसाय फायदेशीर आहे की नाही हे तपासण्यात सावकाराला मदत करते.

- g. **बिझनेस विंटेज:** प्रस्थापित व्यवसायांकडे क्रेडिट हाताळण्याचा सिद्ध ट्रॅक रेकॉर्ड आहे. नवीन व्यवसायांच्या विपरीत, ते सावकाराला सुरक्षिततेची भावना प्रदान करतात, ज्याचे भाषांतर कमी व्याजदरात होते.
- h. **संचालन खर्च:** यामध्ये व्यवसाय करण्याच्या खर्चाचा समावेश होतो. व्यवहाराची जटिलता, व्यवहाराचा आकार, कर्जदाराचे स्थान, कंपनीच्या पायाभूत सुविधा खर्च आणि विशिष्ट व्यवहार/व्यवसाय/पोर्टफोलिओशी संबंधित खर्चावर परिणाम करणारे इतर घटक अंतिम व्याजावर येण्यापूर्वी ग्राहकाला दिलेला दर विचारात घेतले जातील.
- i. **लागू नियामक मार्गदर्शक तत्त्वे**
- j. **कर्जाचा वापर समाप्त**
- k. **कंपनीकडून वेळोवेळी विचारात घेतले जाणारे असे इतर भौतिक घटक.**

2. सेवा शुल्क

सर्व सेवेशी संबंधित शुल्क हे अत्यंत महत्त्वाच्या अटी व शर्तीचा (MITC) भाग बनत आहेत, जे या माहिती पुस्तिकेच्या परिशिष्ट अ म्हणून संलग्न केले आहे.

3. तक्रार निवारण

ग्राहकांना सकाळी 9:00 ते संध्याकाळी 6:00 (सोमवार ते शुक्रवार) या नियमित कामकाजाच्या वेळेत संबंधित शाखा ऑपरेशन मॅनेजर/शाखा व्यवस्थापक/क्लस्टर मॅनेजरशी संपर्क साधण्यास सांगितले जाईल. शाखा व्यवस्थापक हा प्रमुख व्यक्तिमत्व असेल, जो ग्राहकांशी संबंधित सर्व प्रश्नांचे निराकरण करण्यासाठी जबाबदार असेल आणि त्यासाठी संबंधित कर्मचाऱ्यांची मदत आणि समर्थन घेऊ शकेल आणि त्याचे निराकरण करू शकेल. शाखा व्यवस्थापक हे ग्राहकांशी संपर्काचे ठिकाण असेल आणि आवश्यकतेनुसार तक्रारदाराशी संवाद साधेल.

पुढील सहाय्यासाठी services.homeloans@jmf.com वर केंद्रीय ग्राहक सेवेला लिहा.

जे ग्राहक फीडबॅक देऊ इच्छितात किंवा प्रदान केलेल्या सेवांबद्दल समाधानी नसल्यास त्यांची तक्रार पाठवू इच्छितात किंवा JMFHLL किंवा त्याचे प्रतिनिधी जसे की DSA/कलेक्शन एजंट इत्यादींद्वारे कोणत्याही अनुचित गैरवर्तनाची तक्रार करू इच्छित असतील तर ते 9:00 a. m. ते 5:30 p.m. सोमवार ते शुक्रवार, च्या दरम्यान खालील चॅनेल वापरू शकतात.

आमच्या ग्राहक सेवा हेल्पलाइनवर 08069935050 वर कॉल करा किंवा आम्हाला service.homeloans@jmf.com वर ईमेल करा किंवा खाली नमूद केलेल्या पत्त्यावर आम्हाला लिहा:

जेएम फायनान्शियल होम लोन्स लिमिटेड
ग्राहक सेवा,
तिसरा मजला, सुआशिष आयटी पार्क
बी विंग, प्लॉट क्रमांक 68-ई, दत्त पाडा रोडच्या बाहेर,
बोरिवली पूर्व, मुंबई-400066

तक्रारीच्या कोणत्याही निराकरणासाठी अतिरिक्त वेळेची आवश्यकता असल्यास, आम्ही रिझोल्यूशनच्या विलंबाच्या कारणांसाठी ग्राहक/नियामकांना सूचित करू आणि समस्येच्या निराकरणासाठी अपेक्षित कालावधी प्रदान करू.

4. तक्रारी वाढवणे

ग्राहक विविध माध्यमांद्वारे प्रदान केलेल्या रिझोल्यूशनवर समाधानी नसल्यास, शाखेत उपलब्ध एस्केलेशन मॅट्रिक्सनुसार ग्राहक समस्या पुढील उच्च स्तरावर वाढवू शकतो.
संपर्क क्र. आणि संबंधित अधिकाऱ्यांचा ईमेल आयडी सर्व शाखांमध्ये प्रदर्शित केला जाईल.

नाव	ईमेल आयडी	संपर्क क्रमांक	TAT
राष्ट्रीय ऑपरेशन्स व्यवस्थापक	head.ops@jmfl.com	022- 50755001	7 (सात) कामाचे दिवस
मुख्य वित्तीय अधिकारी	cfo.homeloans@jmfl.com	022- 50755060	7 (सात) कामाचे दिवस
मुख्य कार्यकारी अधिकारी	ceo.homeloans@jmfl.com		7 (सात) कामाचे दिवस

नोडल अधिकारी:

श्री अच्युता डॅश, नॅशनल ऑपरेशन्स मॅनेजर हे JMFHLL च्या ग्राहकांनी उपस्थित केलेल्या सर्व सेवा संबंधित तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी नोडल अधिकारी असतील. सर्व तक्रारी संबंधित अधिकाऱ्यांनी त्यांच्या निदर्शनास आणून दिल्या जातील.

पुढील वाढ:

विविध तक्रार निवारण चॅनेलशी संपर्क साधूनही ग्राहकाच्या समस्येचे निराकरण न झाल्यास, तो मुख्य कार्यकारी अधिकाऱ्यांना येथे पत्र लिहून समस्या वाढवू शकतो:

मुख्य कार्यकारी अधिकारी
जेएम फायनान्शियल होम लोन्स लिमिटेड
5 वा मजला, 'Cnergy',
आप्पासाहेब मराठे मार्ग,
प्रभादेवी, मुंबई ४०० ०२५
किंवा ई-मेल पाठवा: ceo.homeloans@jmfl.com

विनंती मिळाल्याच्या तारखेपासून 7 कामकाजाच्या दिवसांत तक्रारींचे निराकरण केले जाईल.

नियामकाकडे वाढ:

वरील नमूद केलेल्या 21 कार्यदिवसांच्या कालावधीत तक्रार/विवादाचे निराकरण न झाल्यास, ग्राहक गृहनिर्माण वित्त कंपन्यांच्या पर्यवेक्षी प्राधिकरणाकडे - नॅशनल हाऊसिंग बँक ऑफलाइन मोडमध्ये पोस्टाने किंवा NHB वेबसाइटवर ऑनलाइन मोडमध्ये, विहित नमुन्यात अपील करू शकतो. खालील लिंकवर उपलब्ध आहे, खाली दिलेल्या पत्त्यावर:

[https://grids.nhbonline.org.in/\(S\(0cixd21420ampmiuolt4fxz2\)\)/default.aspx](https://grids.nhbonline.org.in/(S(0cixd21420ampmiuolt4fxz2))/default.aspx)

राष्ट्रीय गृहनिर्माण बँक

तक्रार निवारण कक्ष

पर्यवेक्षण विभाग

नॅशनल हाऊसिंग बँक, चौथा मजला, कोअर-५ए, इंडिया हॅबिटॅट सेंटर, लोधी रोड,
नवी दिल्ली - 110 003.

वेबसाइट: www.nhb.org.in (तक्रार निवारण प्रणालीच्या शीर्षखाली शारीरिक मोड आणि ऑनलाइन मोडमध्ये
(GRIDS) तक्रार दाखल करण्याचा पर्याय आहे)/ <https://grids.nhbonline.org.in>

5. प्रदान केलेल्या इतर सेवा

कंपनी हाऊसिंग फायनान्स कंपनी आहे आणि तिच्या सामान्य व्यवसायात गृहनिर्माण वित्तपुरवठा करण्याचा व्यवसाय करत आहे

6. सामान्य व्यवहारांसाठी वेळेचे नियम

खालील निकष विविध सामान्य व्यवहारांसाठी सूचक मानक वेळेचे नियम आहेत:

क्र.	व्यवहार	कालावधी(टर्न अराउंड)
a)	कर्ज खाते विवरण	2 (दोन) कामकाजाचे दिवस
b)	शीर्षक दस्तऐवजांची छायाप्रत	10 (दहा) कामकाजाचे दिवस
c)	EMI ची रोख पावती	तात्काळ
d)	कर्जाची मुदतपूर्व बंद (पूर्ण आणि अंतिम रक्कम मिळाल्यानंतर)	7 (सात) कामकाजाचे दिवस
e)	कर्ज बंद केल्यावर मूळ दस्तऐवजाचा परतावा	21 (एकवीस) कामाचे दिवस
f)	ना हरकत प्रमाणपत्र	21 (एकवीस) कामाचे दिवस

7. तुमचे ग्राहक (KYC) धोरण जाणून घ्या

या पॉलिसीची प्रत या माहिती पुस्तिकेच्या परिशिष्ट B म्हणून जोडलेली आहे.

8. वाजवी सराव संहिता

या पॉलिसीची एक प्रत या माहिती पुस्तिकेच्या परिशिष्ट सी म्हणून जोडलेली आहे.

9. NHB कायदा, 1987 च्या कलम 29 A अंतर्गत जारी केलेले नोंदणी प्रमाणपत्र (CoR) या माहिती पुस्तिकेच्या

परिशिष्ट डी म्हणून या प्रमाणपत्राची प्रत जोडलेली आहे.

10. ग्राहक साहित्य

या माहिती पुस्तिकेच्या परिशिष्ट ई म्हणून डे-एंड प्रक्रियेच्या विशिष्ट संदर्भासह थकीत तारीख, SMA आणि NPA वर्गीकरण आणि अपग्रेडेशनच्या संकल्पना उदाहरणांसह समजावून सांगणारे ग्राहक शिक्षण साहित्य जोडलेले आहे.

**इंग्रजी आणि स्थानिक भाषेमध्ये काही विसंगती असल्यास, इंग्रजी भाषा प्रबल असेल