



వినియోగదారుల సమాచారం బుక్ లెట్
జేఎం ఫైనాన్షియల్ హోమ్ లోన్ లిమిటెడ్

లోపల వున్నవి:

1. వినియోగదారుల సేవా సమాచారం
 - 1.1. రుణ ఉత్పత్తులు, వర్తించే వడ్డీ రేటు(లు).
 - 1.2. వడ్డీ రేటును ప్రభావితం చేసే అంశాలు
2. సేవా రుసుములు
3. ఫిర్యాదుల పరిష్కారం
4. ఫిర్యాదుల పెరుగుదల
5. ఇతర సేవలు అందించబడ్డాయి
6. సాధారణ లావాదేవీలకు సమయ నిబంధనలు
7. మీ కస్టమర్ (KYC) పాలసీని తెలుసుకోండి
8. ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్
9. NHB చట్టం, 1987లోని సెక్షన్ 29 A కింద జారీ చేయబడిన రిజిస్ట్రేషన్ సర్టిఫికేట్ (CoR)
10. వినియోగదారుల సాహిత్యం

1. వినియోగదారుల సేవా సమాచారం

1.1. రుణ ఉత్పత్తులు, వర్తించే వడ్డీ రేటు(లు).

ఎస్ఆర్ నెం.	ఉత్పత్తులు	వడ్డీ రేటు**
1.	గృహ రుణాలు	9.69% ముందుకు
2.	ఆన్లైన్ MSME రుణం	12.40% ముందుకు

* పైన పేర్కొన్న ప్రామాణిక వడ్డీ రేటు, క్రెడిట్ చెక్ లు, ప్రాపర్టీ పేపర్ మరియు ఇతర పారామితుల ఆధారంగా తగిన ఆమోదాలతో మార్పులు చేయవచ్చు.

1.2. వడ్డీ రేటును ప్రభావితం చేసే అంశాలు.

- వడ్డీ రేటు రకం: JM ఫైనాన్షియల్ హోమ్ లోన్స్ లిమిటెడ్ ("కంపెనీ") ప్లాటింగ్ వడ్డీ రేటును అందిస్తుంది. కంపెనీ యొక్క బెంచ్మార్క్ లెండింగ్ రేటు అంటే JMFHLR మరియు JMFHLRలో ఎప్పటికప్పుడు మార్పు(లు) ఆధారంగా మీ లోన్పై వడ్డీ మొత్తం మారవచ్చు
- బుణం విలువ నిష్పత్తి (LTV): LTV రుణ ద్వారా ఆర్థిక సహాయం చేయగల ఆస్తి విలువ శాతం సూచిస్తుంది. పెద్ద మొత్తంలో రుణం అధిక వడ్డీ రేటును ఆకర్షిస్తుంది, ఇది అధిక క్రెడిట్ రిస్క్ కు దారితీస్తుంది. అంతేకాకుండా, పెద్ద డౌన్ పేమెంట్ రుణ పరిమాణాన్ని తగ్గించడానికి సహాయపడుతుంది, ఇది నెలవారీ ఈఎమ్ఐ మొత్తాన్ని కూడా తగ్గిస్తుంది.
- ఆస్తి స్థానం మరియు పరిస్థితి: ఆస్తి స్థానం, దాని ప్రస్తుత స్థానం, ఆస్తి వయస్సు, సౌకర్యాలు వంటి అంశాలు ఆస్తి విలువను నిర్ణయించడంలో సహాయపడతాయి. ఆస్తి యొక్క అధిక పునఃపరిమాణ విలువ అనగా రుణగ్రహీతలకు తక్కువ వడ్డీ రేట్లు అందించడానికి వారిని ప్రోత్సహిస్తుంది.
- తిరిగి చెల్లించే కాల వ్యవధి: తక్కువ కాల పరిమితి ఉన్న రుణాలు తక్కువ వడ్డీ రేటు (ఈఎమ్ఐలు ఎక్కువ గా ఉన్నప్పటికీ) రుణ వడ్డీతో (ఇది తక్కువ ఈఎమ్ఐలు కలిగి ఉంటుంది, అయితే ఎక్కువ వడ్డీ రేటు ఉంటుంది).
- కస్టమర్ ప్రొఫైల్: ఆదాయ వనరు, క్రెడిట్ స్కోర్ వంటి వివిధ అంశాలు. కస్టమర్ యొక్క స్థితిని నిర్ణయించడంలో కంపెనీ కీ సహాయపడుతుంది. కస్టమర్ ఆదాయ వనరును శాలరీ, స్వయం ఉపాధిగా వర్గీకరించవచ్చు. కస్టమర్ స్థిరమైన మరియు స్థిరమైన ఆదాయం కలిగి ఉండాలి.

అంతేకాకుండా, క్రెడిట్ స్కోర్ తిరిగి చెల్లించే చరిత్ర, ఆర్థిక క్రమశిక్షణ లేదా అలవాట్లు, క్రెడిట్ యోగ్యత యొక్క ప్రకటన. తక్కువ క్రెడిట్ స్కోరు అధిక క్రెడిట్ రిస్క్ ను చిత్రికరిస్తుంది, ఇది రుణదాతలు వారి రిస్క్ లను మరియు వైస్-వెర్సా ను కవర్ చేయడానికి అధిక వడ్డీ రేటుకు కారణం అవుతుంది.

అంతేకాకుండా, వినియోగదారుడు లాభదాయకత, నెలవారీ టర్నోవర్ మరియు ఇతర వ్యాపార ఆర్థిక అంశాలు వంటి వ్యక్తిగత కారకాలు కానట్లయితే, కంపెనీ అందించే వడ్డీ రేటుపై ప్రభావం చూపే కొన్ని ముఖ్యమైన అంశాలు.

- వ్యాపార స్వభావం: వ్యాపారం యొక్క స్వభావం వ్యక్తిగత / వ్యక్తిగతమైన కార్యకలాపాలతో నిర్వచించబడింది. టర్మ్ లోన్ వడ్డీ రేట్లను నిర్ణయించడంలో ఇది కీలక పాత్ర పోషిస్తుంది, ఎందుకంటే ఇది వ్యాపారం లాభసాటిగా లేదా కాదా అనేది తనిఖీ చేయడానికి సహాయపడుతుంది.

- g) వ్యాపార వింటేజ్: స్థాపించబడిన వ్యాపారాలు క్రెడిట్ ను నిర్వహించడానికి నిరూపించబడిన ట్రాక్ రికార్డును కలిగి ఉన్నాయి. కొత్త వ్యాపారాల మాదిరిగా కాకుండా, వారు రక్షణ భావాన్ని అందిస్తాయి, అంటే తక్కువ వడ్డీ రేట్లు.
- h) నిర్వహణ ఖర్చులు: ఈ వ్యాపార ఖర్చులు ఉన్నాయి. లావాదేవీ యొక్క సంక్లిష్టత, లావాదేవీల పరిమాణం, లావాదేవీ యొక్క స్థానం, రుణగ్రహీత స్థానం, సంస్థ యొక్క మౌలిక సదుపాయాల ఖర్చులు మరియు ఒక నిర్దిష్ట లావాదేవీ / వ్యాపార / పోర్ట్ ఫోలియోతో సంబంధం ఉన్న వ్యయాలను ప్రభావితం చేసే ఇతర కారకాలు కస్టమర్ కు సూచించిన తుది వడ్డీ రేటుకు వచ్చే ముందు పరిగణించబడతాయి. కస్టమర్ కు కోట్ చేయబడిన రేటు.
- i) వర్తించే నియంత్రణ మార్గదర్శకాలు.
- j) రుణం(ల) ముగింపు ఉపయోగం.
- k) అటువంటి ఇతర పదార్థ కారకం (S) ను కంపెనీ ఎప్పటికప్పుడు పరిశీలిస్తుంది.

1. సేవా రుసుములు:

అన్ని సేవా సంబంధిత ఛార్జీలు అత్యంత ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు కండిషన్ (MITC) లో భాగంగా ఉంటాయి, ఇవి ఈ సమాచార బుక్ లెట్ యొక్క అనుబంధ A గా ఉంటాయి

2. ఫిర్యాదుల పరిష్కారం:

వినియోగదారులకు సంబంధిత బ్రాంచ్ ఆపరేషన్ మేనేజర్ / బ్రాంచ్ మేనేజర్ / క్లస్టర్ మేనేజర్ ను ఉదయం 9:00 నుండి సాయంత్రం 6:00 వరకు (సోమవారం నుండి శుక్రవారం) సంప్రదించాలని కోరబడుతుంది. అన్ని కస్టమర్ సంబంధిత ప్రశ్నలను పరిష్కరించడానికి బాధ్యతగల బ్రాంచ్ మేనేజర్ కీలకమైన వ్యక్తిగా ఉంటారు మరియు సంబంధిత సిబ్బంది నుండి సహాయం మరియు మద్దతు కోరండి మరియు దాని పరిష్కారం కోరుకుంటారు. బ్రాంచ్ మేనేజర్ కస్టమర్లతో సంబంధం కలిగి ఉండాలి మరియు ఫిర్యాదుదారు /లు తో సంప్రదించవచ్చు.

తదుపరి సహాయం కోసం services.homeloans@jmfl.com వద్ద కేంద్ర కస్టమర్ సేవకు వ్రాయండి

అందించిన సేవలను సంతృప్తి పరచకపోతే లేదా జెఎంఎఫ్ హెచ్ ఎల్ లేదా దాని ప్రతినిధి డి ఎస్ ఎ / కలక్షన్ ఏజెంట్లు వంటి ఏదైనా అక్రమ దుష్ప్రవర్తనను నివేదించాలని కోరుకుంటే వారు తమ ఫిర్యాదును పంపించాలనుకుంటే. సోమవారం నుండి శుక్రవారం వరకు ఉదయం 9:00 నుండి సాయంత్రం 5:30 వరకు ఈ క్రింది ఛానెళ్లను ఉపయోగించవచ్చు.

మా కస్టమర్ సర్వీస్ హెల్ప్‌లైన్‌కి 08069935050కి కాల్ చేయండి లేదా services.homeloans@jmfl.com లో మాకు ఇమెయిల్ చేయండి లేదా దిగువ పేర్కొన్న చిరునామాలో మాకు వ్రాయండి:

JM Financial Home Loans Limited

Customer Service,
3rd Floor, Suashish IT Park,
B Wing, Plot No. 68E, Off Datta Pada Road,
Borivali East, Mumbai-400066

ఏదైనా ఫిర్యాదు పరిష్కారానికి అదనపు సమయం అవసరమైతే, పరిష్కారంలో జాప్యానికి గల కారణాలను మేము కస్టమర్/రెగ్యులేటర్‌కు తెలియజేస్తాము మరియు సమస్య పరిష్కారానికి ఆశించిన సమయాలను అందిస్తాము.

4. ఫిర్యాదుల పెరుగుదల

వివిధ మార్గాల ద్వారా అందించబడిన రిజల్యూషన్‌తో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందకపోతే, బ్రాంచ్‌లో అందుబాటులో ఉన్న ఎస్కలేషన్ మ్యాట్రిక్స్ ప్రకారం, కస్టమర్ తదుపరి ఉన్నత స్థాయికి సమస్యలను పెంచవచ్చు.

కాంటాక్ట్ నెం. సంబంధిత అధికారుల ఇమెయిల్ ఐడి అన్ని శాఖలలో ప్రదర్శించబడుతుంది.

Name	Email ID	Contact No.	TAT
నేషనల్ ఆపరేషన్స్ మేనేజర్	head.ops@jmfl.com	022- 50755001	7 (ఏడు) పని దినాలు
ముఖ్య ఆర్థిక అధికారి	cfo.homeloans@jmfl.com	022- 50755060	7 (ఏడు) పని దినాలు
చీఫ్ ఎగ్జిక్యూటివ్ ఆఫీసర్	ceo.homeloans@jmfl.co		7 (ఏడు) పని దినాలు

నోడల్ అధికారి:

జెఎంఎఫ్ హెచ్ ఎల్ వినియోగదారుల లేవనెత్తిన సేవా సంబంధిత ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి నేషనల్ ఆపరేషన్స్ మేనేజర్ అచ్యుత దాస్ నోడల్ ఆఫీసర్ గా ఉంటారు. అన్ని ఫిర్యాదులను సంబంధిత అధికారులు ఆయన దృష్టికి తీసుకువెళ్తారు.

మరింత ఉద్భృతం:

వివిధ ఫిర్యాదుల పరిష్కార మార్గాలను సంప్రదించిన తర్వాత కూడా కస్టమర్ సమస్య పరిష్కరించకపోయినా, అతను / ఆమె ఈ సమస్యను చీఫ్ ఎగ్జిక్యూటివ్ ఆఫీసర్ కు వ్రాయడం ద్వారా తీవ్రతరం చేయవచ్చు:

The Chief Executive Officer
JM Financial Home Loans Limited
5th Floor, 'Cnergy',
Appasaheb Marathe Marg,
Prabhadevi, Mumbai 400 025
or send e-mail to: ceo.homeloans@jmfl.com

చీఫ్ ఎగ్జిక్యూటివ్ ఆఫీసర్
 జేఎం పైనాన్షియల్ హోమ్ లోన్ లిమిటెడ్
 5వ అంతస్తు, 'సీనెర్జీ'
 యాస్పా హెబ్ మరాఢ్ మార్గ్,
 ప్రభాదేవి, ముంబై 400 025 లేదా ఈ-మెయిల్ పంపండి: ceo.homeloans@jmfl.com

అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుండి 7 పని దినాలలో ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడం జరుగుతుంది.

రెగ్యులేటర్ కు ఎస్కలేషన్:

పైన పేర్కొన్న 21 పని దినాల గడువులోపు ఫిర్యాదు/వివాదం పరిష్కరించబడకపోతే, కస్టమర్ హౌసింగ్ పైనాన్స్ కంపెనీల పర్యవేక్షక అధికారికి అప్పీల్ చేయవచ్చు - నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ లైన్ మోడల్ పోస్ట్ లేదా NHB వెబ్ సైట్ లో ఆన్ లైన్ మోడల్, సూచించిన ఫార్మాట్ లో దిగువ లింక్ లో, క్రింద ఇవ్వబడిన చిరునామాలో అందుబాటులో ఉంది:
[https://grids.nhbonline.org.in/\(S\(0cixd2l420ampmiuolt4fxz2\)\)/default.aspx](https://grids.nhbonline.org.in/(S(0cixd2l420ampmiuolt4fxz2))/default.aspx)

నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్

ఫిర్యాదు పరిష్కార సెల్
 పర్యవేక్షణ విభాగం
 నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్, 4 వ అంతస్తు, కోర్-5ఎ, ఇండియా హబిటేడ్ సెంటర్, లోధి రోడ్
 న్యూ ఢిల్లీ - 110 003.

వెబ్ సైట్: www.nhb.org.in (గ్రీవెన్స్ రిడ్రెస్ట్ సిస్టమ్ హెడ్ కింద భౌతికంగా మరియు ఆన్ లైన్ మోడల్ (జి. ఆర్. ఐ. డి. ఎస్) / లో ఫిర్యాదు చేసే అవకాశం ఉంది. <https://grids.nhbonline.org.in>

5. ఇతర సేవలు అందించబడ్డాయి:

ఈ సంస్థ హౌసింగ్ పైనాన్స్ కంపెనీ, సాధారణ వ్యాపారంలో హౌసింగ్ పైనాన్స్ అందించే వ్యాపారంలో ఉంది.

6. సాధారణ లావాదేవీలకు సమయ నిబంధనలు

ఈ క్రింది నియమాలు వివిధ సాధారణ లావాదేవీల కోసం ప్రామాణిక కాల నిబంధనలు:

ఎస్ఆర్ నెం.	లావాదేవీలు	Turn Around Time
a)	రుణ ఖాతా ప్రకటన	2 (రెండు) పని దినాలు
b)	ఫైటిల్ పత్రాల ఫోటోకాపీ	10 (పది) పని దినాలు
c)	EMI యొక్క నగదు రసీదు	వెంటనే
d)	రుణ జప్తు (పూర్తి మరియు తుది మొత్తం అందుకున్న తరువాత)	7 (ఏడు) పని దినాలు
e)	రుణ మూసివేతపై అసలు పత్రం/లు తిరిగి పొందండి	21 (ఇరవై ఒకటి) పని దినాలు
f)	ధృవీకరణ పత్రం	21 (ఇరవై ఒకటి) పని దినాలు

7. మీ కస్టమర్ (KYC) పాలసీని తెలుసుకోండి

పేర్కొన్న పాలసీ కాపీ ఈ సమాచార బుక్‌లెట్ యొక్క అనుబంధం Bగా జతచేయబడింది

8. ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్.

పేర్కొన్న పాలసీ కాపీ ఈ సమాచార బుక్‌లెట్ యొక్క అనుబంధం Cగా జతచేయబడింది.

9. NHB చట్టం, 1987లోని సెక్షన్ 29 A కింద జారీ చేయబడిన రిజిస్ట్రేషన్ సర్టిఫికేట్ (CoR).
పేర్కొన్న పాలసీ కాపీ ఈ సమాచార బుక్‌లెట్ యొక్క అనుబంధం D గా జతచేయబడింది.

10. వినియోగదారుల సాహిత్యం.

గడువు ముగిసిన తేదీ, SMA మరియు NPA వర్గీకరణ మరియు అప్ గ్రేడేషన్ యొక్క భావనలను వివరించే వినియోగదారు విద్యా సాహిత్యం, డే-ఎండ్ ప్రక్రియ ప్రత్యేక సూచనతో ఈ సమాచార బుక్ లెట్ యొక్క అనుబంధ E గా జతచేయబడుతుంది.

**ఇంగ్లీష్ మరియు వెర్నాకులర్ లాంగ్వేజ్ మధ్య ఏదైనా అస్థిరత ఉంటే, ఆంగ్ల భాష ప్రబలంగా ఉంటుంది