

১. পটভূমি ও পরিচয়

Tapstart Capital Private Limited (এরপর “Tapstart”, “কোম্পানি”, “আমরা” বা “আমাদের” নামে উল্লেখিত) ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক-নিবন্ধিত বেস-লেয়ার (অ-সঞ্চয় গ্রহণকারী) নন-ব্যাঙ্কিং আর্থিক সংস্থা (“NBFC-ND”)।

আমরা গ্রাহকদের বিভিন্ন প্রয়োজন অনুযায়ী ব্যক্তিগত ঋণ, চিকিৎসা ঋণ, শিক্ষা ঋণ, কনজিউমার ইলেকট্রনিক্স ঋণ, কনজিউমার লাইফ-স্টাইল ঋণ এবং টু-হুইলার ঋণ ইত্যাদি একাধিক ক্রেডিট পরিষেবা দিয়ে থাকি।

আমাদের মূল লক্ষ্য অনাবৃত (underserved) স্বল্প ও মধ্যম-আয়ের অংশ, যেখানে ঋণ-চাহিদা তুলনামূলকভাবে বেশি।

আমরা গ্রাহকদের সঙ্গে সব লেনদেনে স্বচ্ছতা বজায় রাখি এবং সর্বোচ্চ পেশাদার আচরণে জোর দিই।

কোম্পানি মনে করে, গ্রাহকদের ঋণ-পণ্য সংক্রান্ত সমস্ত দিক ও প্রয়োজনীয় অভিযোগ-নিপটান ব্যবস্থার সম্বন্ধে সচেতন থাকা আবশ্যিক। এই **ন্যায়সংগত অনুশীলন বিধি** (“বিধি”) সে কথা মাথায় রেখে প্রণীত, এবং *Master Direction – Reserve Bank of India (Non-Banking Financial Company – Scale Based Regulation) Directions, 2023*-সহ যাবতীয় প্রাসঙ্গিক সার্কুলার অনুসারে তৈরি। বিধিটি কোম্পানির প্রত্যেকটি পণ্য ও প্রত্যেক গ্রাহকের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য।

এটি কোম্পানির পরিচালনা-পর্ষদ দ্বারা অনুমোদিত হয়েছে এবং প্রয়োজন অনুযায়ী নিয়মিত পর্যালোচনা করা হবে।

বিধিটির কপি কোম্পানির সব কর্মী ও এজেন্টের মধ্যে সরবরাহ করা হবে।

২. মূল অঙ্গীকার

- সব গ্রাহকের সঙ্গে ন্যায়সংগত ও পেশাদার আচরণ নিশ্চিত করা;
 - পণ্য ও পরিষেবা সম্পর্কে বিস্তারিত তথ্য দিয়ে গ্রাহককে সচেতন সিদ্ধান্ত নিতে সহায়তা করা;
 - লিঙ্গ, জাতি বা ধর্মের ভিত্তিতে কোনো বৈষম্য না করা;
 - গ্রাহক-অভিযোগ দ্রুত ও কার্যকরভাবে নিষ্পত্তি করা;
 - কোম্পানির পণ্য, প্রক্রিয়া ও নীতিকে প্রযোজ্য আইন-বিধির সঙ্গে সামঞ্জস্য রাখা;
 - সবাইকে শালীন ও পেশাদার আচরণে প্রশিক্ষিত করা;
 - স্বচ্ছ চার্জ- কাঠামো গঠন করা;
 - সুদ, খরচ, দণ্ড ইত্যাদি সমস্ত শর্ত স্পষ্টভাবে গ্রাহককে জানানো।
-

৩. ঋণ-আবেদন ও প্রক্রিয়াকরণ

সব যোগাযোগ ইংরেজি বা গ্রাহক-বোধ্য স্থানীয় ভাষায় হবে।

ঋণ-ফর্মে গ্রাহকের স্বার্থসংশ্লিষ্ট প্রয়োজনীয় তথ্য থাকবে।

প্রতিটি আবেদনপত্রের রসিদ (Acknowledgement) দেওয়া হবে, যাতে নিষ্পত্তিতে সময়সীমা উল্লেখ থাকবে।

৪. ঋণ-মূল্যায়ন ও শর্ত

৪.১ অনুমোদন-পত্র (Sanction Letter)

- অনুমোদিত ঋণের অঙ্ক ও শর্ত গ্রাহক-বোধ্য ভাষায় লিখিতভাবে জানানো হবে।
- বার্ষিক সুদ, ঝুঁকি-গ্রেডেশন পদ্ধতি ও বিভিন্ন হারে সুদের যৌক্তিকতা স্পষ্ট করা হবে।

৪.২ ঋণ-চুক্তি ও বিতরণ

- ঋণ-চুক্তি ও সব সংযোজনের কপি গ্রাহককে প্রদান করা হবে।
- সুদ, চার্জ ইত্যাদি পরিবর্তন আগাম জানানো হবে; দেরি-পরিশোধের দণ্ড **bold** করে থাকবে।
- সব বদল ভবিষ্যৎতই (prospective) কার্যকর হবে।
- Recall/Accelerate সিদ্ধান্ত চুক্তি-সঙ্গত হবে।
- সব বকেয়া পরিশোধে সিকিউরিটি মুক্ত হবে; set-off প্রয়োগে পূর্ণ বিবরণসহ আগাম নোটিস দেওয়া হবে।

৪.৩ মূল তথ্য বিবৃতি (Key Facts Statement – KFS)

- RBI-র ১৫-০৪-২০২৪ নির্দেশ অনুযায়ী স্ট্যান্ডার্ড ফরম্যাটে KFS ঋণ-চুক্তির আগে দেওয়া হবে।
- গ্রাহককে পড়ে বোঝানো হবে এবং স্বীকৃতি নেওয়া হবে।
- ৭ দিন/এর বেশি মেয়াদে KFS ন্যূনতম ৩ কর্মদিবস, তার কম হলে ১ কর্মদিবস বৈধ থাকবে।
- APR, রিকভারি-পদ্ধতি, ডিজিটাল লেন্ডিং GRO, কুল-অফ/লুক-আপ ইত্যাদি থাকবে।

৪.৪ দণ্ডমূলক চার্জ

- 'Penal Interest' নয়, কেবল **Penal Charges**।
- Penal Charges-এর ওপর সুদ (capitalisation) হবে না।
- ব্যক্তিগত-উদ্দেশ্যের ঋণে Penal Charges, সমজাতীয় অ-ব্যক্তিগত ঋণের চেয়ে বেশি হবে না।
- অঙ্ক ও কারণ চুক্তি, KFS ও ওয়েবসাইটে প্রকাশিত হবে এবং রিমাইন্ডারে জানানো হবে।

৫. সুদ ও চার্জ-স্বচ্ছতা

- পর্ষদ তহবিল-খরচ, মার্জিন, ঝুঁকি-প্রিমিয়াম ইত্যাদি বিবেচনা করে সুদ-মডেল স্থির করবে।
 - সুদের হার ও গ্রেডেশন ওয়েব/অ্যাপে প্রকাশ ও আপডেট হবে; বার্ষিক হারে প্রদর্শিত হবে।
 - অতিরিক্ত সুদ/চার্জ এড়াতে অভ্যন্তরীণ নীতি প্রণয়ন করা হবে।
-

৬. Tapstart- অর্থায়িত গাড়ির পুনর্দখল নীতি

চুক্তিতে অন্তর্ভুক্ত থাকবে—

- দখলের আগে নোটিস-পিরিয়ড;
 - নোটিস-ছাড় পরিস্থিতি;
 - দখল-পদ্ধতি;
 - বিক্রি/নিলামের আগে শেষ পরিশোধ-সুযোগ;
 - আইনি পুনর্দখল ধারা;
 - বিক্রি/নিলাম-পদ্ধতি।
-

৭. শারীরিক/দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী গ্রাহকের ঋণ-সুবিধা

প্রতিবন্ধিতার ভিত্তিতে কোনও বৈষম্য হবে না।

প্রশিক্ষণে প্রতিবন্ধী অধিকারের মডিউল থাকবে এবং অভিযোগের GRO-মাধ্যমে বুঝিয়ে নেওয়া হবে।

৮. সাধারণ ন্যায়বিধি

- চুক্তি-বহির্ভূত হস্তক্ষেপ নয় (অপ্রকাশিত তথ্য ব্যতীত)।
 - ঋণ-হস্তান্তর অনুরোধে ২১ দিনে সম্মতি/আপত্তি; সম্মত হলে স্বচ্ছ চুক্তি-শর্তে।
 - আদায়ে স্বজনপোষণ, ভয়-দেখানো, অসাময়িক কল নিষিদ্ধ।
 - ব্যক্তিগত ফ্লোটিং-রেট লোনে প্রিপেমেন্ট ফি নেই।
-

৯. অভিযোগ নিষ্পত্তি

Grievance Redressal Officer

নাম: Mr. Shaurya Rana

ফোন: +91-8095345443 (কার্যদিবস 10-7)

ই-মেল: shaurya@tapstart.in

১ মাসে সমাধান না হলে/অসন্তুষ্ট হলে—

RBI, DNBS, আঞ্চলিক দপ্তর, বেঙ্গালুরু

ঠিকানা: 10/3/08, Nrupatunga Road, P.B.No. 5470, বেঙ্গালুরু-560001

ই-মেল: cms.cepcbengaluru@rbi.org.in, cepcbengaluru@rbi.org.in

ফোন: 080-22180397/398/399/357

ফ্যাক্স: 080-2223 2199

১০. কর্মী ও এজেন্ট প্রশিক্ষণ

- গ্রাহক-গোপনীয়তা, উপযুক্ত কল-সময়, সঠিক তথ্য ও নম্র আদায়-পদ্ধতি শেখানো হবে।
- প্রশিক্ষণে প্রতিবন্ধী অধিকারের মডিউল ও পেশাদার কালেকশন সফট-স্কিল থাকবে।

১১. বাধ্যতামূলক প্রদর্শন

ওয়েবসাইট, মোবাইল-অ্যাপ ও সব শাখায় এই বিধি ও GRO-র বিবরণ ইংরেজি/গ্রাহক-বোধ্য ভাষায় প্রদর্শিত হবে।

১২. বিধি-পর্যালোচনা

নিয়ন্ত্রক পরিবর্তন বা ব্যবসায়িক প্রয়োজনে পর্ষদ নিয়মিত এই বিধি ও অভিযোগ-ব্যবস্থা পর্যালোচনা করবে এবং সংশ্লিষ্ট গ্রাহক/স্টেকহোল্ডারকে জানাবে।