

1. પૃષ્ઠભૂમિ અને પરિચય

Tapstart Capital Private Limited (આગળ “Tapstart”, “કંપની”, “અમે” અથવા “અમારું”) એક ભારતીય રિઝર્વ બેન્ક ડ્રગ્સ પંજીકૃત બેઝ-લેયર (નોન-ડિપોઝિટ ટેકિંગ) એનબીએફસી-એનડી છે.

અમે વ્યક્તિગત લોન, ફ્રેન્કિસ લોન, વિશ્વવિદ્યાલય/શિક્ષણ લોન, કન્ઝ્યુમર ઇલેક્ટ્રોનિક્સ લોન, લાઈફ-સ્ટાઇલ લોન અને ટૂ-વ્હીલર લોન સહિત અનેક શ્રેણીઓની ક્રેડિટ સેવામાં આપે છીએ.

અમે મુખ્યત્વે મધ્યમ અને નિમ્ન આવક વિભાગને ટાર્ગેટ કરીએ છીએ, જ્યાં ક્રેડિટ ની ઉચ્ચ જરૂર રહે છે.

ગ્રાહકો સાથે ટ્રાન્સક્શન્સ દ્વારા સર્વત્ર પારદર્શકતા અને વ્યવસાયિકતા બનાવતા અમારું પ્રધાન લક્ષ્ય છે.

કંપનીનું ફ્રમ છે કે ગ્રાહક લોન ઉત્પાદનના પ્રત્યેક પહેલુ સાથે શિકાયત નિવારણ માધ્યમોની સંપૂર્ણ માહિતી જાણે. આ ન્યાયસંગત વ્યવહાર સંહિતા (“સંહિતા”) એ Master Direction – Reserve Bank of India (Non-Banking Financial Company – Scale Based Regulation), 2023 અને તે સંબંધિત પરિપત્રો અનુસાર બનાવવામાં આવી છે અને કંપની દ્વારા પ્રસ્તાવિત તમામ ઉત્પાદનો અને તમામ ગ્રાહકો પર લાગુ પડે છે.

સંહિતાને કંપનીના બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરી સમય - સમયે પુનઃવિચારણા થશે અને તમામ કર્મચારીઓ અને એજન્ટ્સ માં વિતરણ કરાશે.

2. મુખ્ય પ્રતિબદ્ધતાઓ

- તમામ ગ્રાહકો સાથે ન્યાયસંગત અને વ્યવસાયિક વર્તન થાય તે સુનિશ્ચિત કરવું.
- ગ્રાહક ઉત્પાદન/સેવા વિશેષતાઓ વિગતવાર સમજી શકે તે માટે પૂરી માહિતી પ્રદાન કરવી.
- જાતિ, જાત અથવા ધર્મ આધારે ભેદ ભાવ ન કરવો.
- ગ્રાહક શિકાયદાઓ ઝડપી અને કાર્યક્ષમ રીતે નિવારવા.
- તમામ પ્રક્રિયાઓ અને ઉત્પાદનો પ્રવર્તમાન કાયદા અને વિનિયમ અનુસાર હો તે સુનિશ્ચિત કરવું.
- તમામ કર્મચારીઓ/એજન્ટ્સ ને વ્યવસાયિક અને વિનમ્ર વર્તન બાબતે યોગ્ય તરબિયત આપવી.
- પારદર્શક શુલ્ક રૂપરેખા તયાર કરવી.
- વ્યાજ દર, ખર્ચ, દંડ વગેરા બધી શર્તો ગ્રાહકને ખુલ્લે-ખબ જાણ કરી આપવી.

3. લોન અરજી અને પ્રોસેસ કરી રહેલા અરજીઓ

- કંપની સુનિશ્ચિત કરી શું કે તમામ વાતચીત અંગ્રેજી અથવા ગ્રાહકદ્વારા સમજાતી સ્થાનિક ભાષામાં થાય.
- દરેક લોન અરજી ફોર્મમાં ગ્રાહકના હિત સાથે સપર્દ થતી આવશ્યક માહિતી શામેલ હોય.
- દરેક લોન અરજી માટે પ્રાપ્તિ રસીદ ઇસ્યુ કરાશે અને ડીસ્પોઝલ ટાઇમ ફ્રેમ જાણ કરાશે.

4. લોન આંક અમે ના શરતો

4.1 સેક્શન લેટર

- લોન મંજૂર થયા પછી ગ્રાહકને લખાણરૂપે (અંગ્રેજી અથવા ગ્રાહક ભાષામાં) સેક્શન લેટર માધ્યમે મંજૂર રકમ અને શરતો જાણ કરાશે.
- લેટરમાં વાર્ષિક વ્યાજ દર, રિઝર્વ ગ્રેડેશન પદ્ધતિ અને ભિન્ન ગ્રાહકો માટે ભિન્ન વ્યાસ દર નુ કારણ વિગતવાર હોય.

4.2 લોન એગ્રીમેન્ટ અને ડિસબર્સમેન્ટ

- લોન એગ્રીમેન્ટ સહિત સક એન એન્ક્લોઝર્સ ની કોપી ગ્રાહક ને સેક્શન/ડિસબર્સ સમયે આપશે.
- વ્યાજ દર, શુલ્ક વગેરેમાં કોઈ ફેરફાર પહેલેથી ગ્રાહકને જાણ કરાશે; મોડ ચુકવણી દંડ **bold** માં દર્શાવવામાં આવશે.
- તમામ ફેરફાર ભવિષ્ય લાગુ (Prospective) હોય.
- Recall / Accelerate અધિકાર એગ્રીમેન્ટ અનુસારે હોય.
- બાકી ચુકવણી વધી બધી સુરક્ષા બંધ કરાશે; set-off અધિકાર વપરાય તો પૂરા વિગતો સહ પૂર્વ નોટિસ મળશે.

4.3 મંજૂર તથ્ય પ્રકાશન (KFS)

- RBI પરિપત્ર (15 એપ્રિલ 2024) અનુસાર સ્ટાન્ડર્ડ ફોર્મેટ માં KFS એગ્રીમેન્ટ પર સહી પહેલાં પ્રદાન કરાશે.
- KFS માં વિશિષ્ટ પ્રસ્તાવ નંબર, ≥7 દિવસ ટેનોર વાળી લોન માટે કમ થી કમ 3 વર્ક ડેઝ વાલિડિટી અને <7

દિવસ માટે 1 વર્ક ડે વાલિડિટી હશે.

- APR, રીકવરી મેકેનિઝમ, ડિજિટલ લેડિંગ GRO વિગતો, ફ્લિંગ-ઓફ / લુક-અપ પીરિયડ શામેલ હશે.

4.4 લોન અકાઉન્ટ માં દંડ શુલ્ક

- 'Penal Interest' બંધ; માત્ર **Penal Charges** લાગુ.
 - Penal Charges પર કોઈ કાપિટલાઇઝેશન ન થશે.
 - વ્યક્તિગત (વ્યવસાય ન હી) લોન માટે દંડ શુલ્ક સમાન ઉત્પાદન વર્ગમાં ગેર-વ્યક્તિ લોન કલાક થ વધુ હશે ન હી.
 - દંડ શુલ્ક રકમ અથવા કારણ લોન એગ્રીમેન્ટ, KFS અને વેબસાઇટ પર સ્પષ્ટ પ્રકાશિત કરાશે.
 - રિમાઇન્ડર પત્ર માટે દંડ શુલ્ક અને કારણ જાણ કરાશે.
-

5. વ્યાજ દર અને શુલ્ક પારદર્શકતા

- બોર્ડ કોસ્ટ ઓફ ફંડ્સ, માર્જિન અને રિસ્ક પ્રીમિયમ આધારે વ્યાજ મોડેલ નક્કી કરશે.
 - વ્યાજ દર અને ગ્રેડેશન પદ્ધતિ વેબસાઇટ/એપ પર પ્રકાશિત અને અપડેટ રહેશે; દર વાર્ષિક (Annualised) રૂપે દર્શાવશે.
 - ખરચીલા શુલ્ક/વ્યાજ થી બચવા અંતર ધી શુલ્ક પોલીસી હશે.
-

6. Tapstart વડેલી વાહન રીપોઝેશન પોલિસી

લોન એગ્રીમેન્ટ માં આ પ્રાવધાન હશે:

- કબજા પહેલાં નોટિસ પિરિયડ.
- નોટિસ પિરિયડ વિવર શરતો.
- સુરક્ષા કબજા પ્રક્રિયા.
- વેચાણ/લીલામી પહેલાં અંતિમ ચૂકવણી મૌકો.
- કાયદેસર રીપોઝેશન ક્લોઝ.
- વેચાણ/લીલામી પ્રક્રિયા.

7. દૃષ્ટિ/શારીરિક અપંગ અરજદારો માટે લોન સુવિધાઓ

કંપની અપંગતા આધારે ભેદભાવ ન કરશે; તમામ પ્રશિક્ષણ પ્રોગ્રામમાં અપંગ અધિકાર મોડ્યુલ શામેલ હશે અને GRO માધ્યમે શિકાયત નિવારણ થશે.

8. સામાન્ય ન્યાયસંગત પ્રથાઓ

- લોન એગ્રીમેન્ટ શરતો બહાર ગ્રાહક મામલામાં અનાવશ્યક હસ્તક્ષેપ ન કરવો.
 - બોરોઈંગ ખાતું ટ્રાન્સફર અરજી પર 21 દિવસ માં સંમતિ/આપત્તિ જાણ કરવી.
 - વસુલાત દોરાન અતિશય હેરાનગી, અસામાન્ય સમયે કોલ, મકડજાળ વગેરાથી દૂર રહે.
 - ફ્લોટિંગ-રેટ વ્યક્તિગત લોન પર પ્રીપેમેન્ટ પેનલ્ટી ન લાગે.
-

9. શિકાયત નિવારણ યંત્ર

Grievance Redressal Officer

હોદ્દો: Grievance Redressal Officer

નામ: શ્રી Shaurya Rana

સંપર્ક: +91-8095345443 (કાર્ય દિવસ 10:00 AM – 7:00 PM)

ઈ-મેલ: shaurya@tapstart.in

એક માસ માં ઉકેલ ન મળે તો ગ્રાહક RBI DNBS કચેરી, બેંગલુરુ ને આવિદન કરી શકે.

સરનામું: 10/3/08, નૃપતુંગ રોડ, P.B.No.5470, બેંગલુરુ-560001

ઈ-મેલ: cms.cepcbengaluru@rbi.org.in, cepcbengaluru@rbi.org.in

ફોન: 080-22180397 / 398 / 399 / 357

ફેક્સ: 080-22232199

10. કર્મચારીઓ અને એજન્ડસ ટ્રેનિંગ

- તમામ કર્મચારીઓ, DSA, DMA, રીકવરી એજન્ડસ ને કાલ સમય, ગ્રાહક પ્રાઇવસી, ઉત્પાદન શરતો અને સૌમ્ય વસુલાત ઉપર પ્રશિક્ષિત કરશે.
 - અપંગ અધિકાર, વિનમ્ર વહીવટ, ભ્રામક પ્રસ્તુતિ વિરુદ્ધ માત્રા આવશ્યક મોડ્યુલ શામેલ હશે.
-

11. ફરજિયાત ડિસ્પ્લે જરૂરીયાત

કંપની વેબસાઇટ, મોબાઇલ એપ અને દરેક શાખા/ઓફિસ માં આ સંહિતા અને GRO સંપર્ક વિગતો ગુજરાતી અથવા ગ્રાહક ભાષામાં પ્રદર્શિત કરશે.

12. સંહિતાની પુનઃસમીક્ષા

બોર્ડ નિયમન પરિવર્તન અથવા કારોબારી જરૂર આવતા સંહિતા અને શિકાયત પ્રણાલી નિંતુ પુનઃસમીક્ષા કરી અપડેટ ગ્રાહક, કર્મચારી વ હિતધારકો સુધી પહોંચાડશે.