

## 1. पृष्ठभूमि और परिचय

Tapstart Capital Private Limited (इसे आगे "Tapstart", "कंपनी", "हम" या "हमारा" कहा गया है) एक भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा पंजीकृत बेस-लेयर (गैर-जमा स्वीकार्य) गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी ("NBFC-ND") है।

हम व्यक्तिगत ऋण, चिकित्सा ऋण, शिक्षा ऋण, कंप्यूटर इलेक्ट्रॉनिक ऋण, कंप्यूटर लाइफ़-स्टाइल ऋण तथा दो-पहिया वाहन ऋण सहित अनेक क्रेडिट सेवाएँ प्रदान करते हैं।

हम मुख्यतः कम-आय एवं मध्य-आय के उन वर्गों को लक्ष्य करते हैं जहाँ क्रेडिट की आवश्यकता अधिक है।

हम ग्राहकों के साथ सभी लेन-देन में पारदर्शिता बनाए रखने और अत्यधिक पेशेवर आचरण पर बल देते हैं।

कंपनी का मत है कि ग्राहक को ऋण उत्पादों से संबंधित प्रत्येक पहलू तथा आवश्यकता पड़ने पर उपलब्ध शिकायत निवारण के साधनों की संपूर्ण जानकारी होनी चाहिए। यह **निष्पक्ष अभ्यास संहिता** ("संहिता") इन्हीं बातों को ध्यान में रखकर तैयार की गई है और Master Direction – Reserve Bank of India (Non-Banking Financial Company – Scale Based Regulation) Directions, 2023 तथा समय-समय पर जारी सभी प्रासंगिक परिपत्रों के अनुरूप है। संहिता कंपनी द्वारा पेश किए जाने वाले सभी उत्पादों तथा समस्त ग्राहकों पर लागू होती है।

संहिता को कंपनी के निदेशक-मंडल ने अनुमोदित किया है और इसे नियमित अंतराल पर समीक्षा हेतु प्रस्तुत किया जाएगा।

यह संहिता कंपनी के सभी कर्मचारियों एवं एजेंटों को प्रेषित की जाएगी।

---

## 2. मुख्य प्रतिबद्धताएँ

- यह सुनिश्चित करना कि सभी ग्राहकों के साथ निष्पक्ष एवं पेशेवर व्यवहार हो।
- उत्पादों एवं सेवाओं की सभी विशेषताएँ विस्तार से समझाकर ग्राहक को सूचित निर्णय लेने योग्य बनाना।
- यह सुनिश्चित करना कि किसी ग्राहक के साथ लिंग, जाति या धर्म के आधार पर भेद-भाव न हो।
- ग्राहक शिकायतों का त्वरित एवं प्रभावी समाधान करना।
- यह सुनिश्चित करना कि कंपनी के उत्पाद, प्रथाएँ एवं प्रक्रियाएँ प्रासंगिक क़ानूनों व विनियमों के अनुरूप हों।
- सभी कर्मचारियों, स्टाफ, एजेंटों को ग्राहकों से शिष्ट एवं दयालु व्यवहार हेतु उपयुक्त प्रशिक्षण देना।

- पारदर्शी शुल्क संरचना स्थापित करना।
  - यह सुनिश्चित करना कि सभी ग्राहकों को ब्याज-दर, लागत, दंड व अन्य महत्वपूर्ण शर्तों की पूरी जानकारी हो।
- 

### 3 . ऋण-आवेदन और उनकी प्रोसेसिंग

कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ग्राहकों के साथ सभी संचार अंग्रेज़ी, अथवा ग्राहक द्वारा समझी जाने वाली स्थानीय भाषा में हों।

सभी ऋण-आवेदन प्रपत्रों में वे सभी आवश्यक जानकारियाँ सम्मिलित होंगी जो ग्राहक के हित को प्रभावित करती हैं।

सभी ऋण-आवेदनों पर प्राप्ति-रसीद जारी की जाएगी और उसमें वह समय-सीमा दर्ज होगी जिसके भीतर आवेदन निपटाए जाएँगे।

---

### 4 . ऋण मूल्यांकन एवं शर्तें

#### 4.1 स्वीकृति-पत्र (Sanction Letter)

- ऋण स्वीकृत होने पर ग्राहक को अंग्रेज़ी या ग्राहक-समझी भाषा में लिखित रूप से स्वीकृति-पत्र जारी किया जाएगा।
- स्वीकृति-पत्र में स्वीकृत ऋण-राशि, वार्षिक ब्याज-दर, जोखिम-ग्रेडेशन की पद्धति तथा अलग-अलग ग्राहकों को विभिन्न ब्याज-दर लगाने का औचित्य स्पष्ट रूप से होगा।
- ग्राहक द्वारा पत्र की शर्तें स्वीकार करने का रिकॉर्ड कंपनी सुरक्षित रखेगी।

#### 4.2 ऋण-संधि और ऋण वितरण

- ऋण-संधि तथा सभी संलग्नकों की प्रतियाँ ग्राहक को ऋण स्वीकृति/वितरण के समय प्रदान की जाएँगी।
- किसी भी परिवर्तन (जैसे ब्याज-दर, शुल्क, पूर्वभुगतान शुल्क, आदि) की सूचना ग्राहक को अंग्रेज़ी या ग्राहक-समझी भाषा में पहले से दी जाएगी।
- विलंब-दंड ("penal charges") को **bold** में दर्शाया जाएगा।
- ब्याज-दर एवं शुल्क में सभी परिवर्तन केवल Prospective (भविष्यकालिक) होंगे।
- ऋण-संधि के अनुसार भुगतान Recall / Accelerate करने का निर्णय लिया जाएगा।
- सभी प्रतिभूतियाँ संपूर्ण बकाया चुकाने पर मुक्त की जाएँगी; यदि कंपनी set-off का अधिकार प्रयोग करती है तो पूर्ण विवरण सहित अग्रिम सूचना देगी।

## 4.3 प्रमुख तथ्य-कथन (Key Facts Statement – KFS)

- ऋण स्वीकृति के बाद, RBI परिपत्र दिनांक 15 अप्रैल 2024 के मानकीकृत प्रारूप में KFS उपलब्ध कराया जाएगा।
- KFS सरल भाषा में ऋण-संधि के प्रमुख तथ्यों का सार है और ऋण-संधि पर हस्ताक्षर से पहले ग्राहक को दिया जाएगा।
- KFS ग्राहक को समझाकर पढ़ाया जाएगा और उसकी स्वीकृति ली जाएगी।
- KFS में एक विशिष्ट प्रस्ताव संख्या होगी तथा सात दिन या अधिक अवधि वाले ऋणों हेतु कम-से-कम तीन कार्य-दिवस की, और सात दिन से कम अवधि वाले ऋणों हेतु कम-से-कम एक कार्य-दिवस की वैधता होगी।
- KFS में APR, वसूली-तंत्र, डिजिटल/फिनटेक शिकायत अधिकारी का विवरण और Cooling-off / Look-up अवधि भी होगी।

## 4.4 ऋण खातों में दंडात्मक शुल्क (Penal Charges)

- शर्तों के उल्लंघन पर लगाया गया दंड 'Penal Charges' कहलाएगा; इसे ब्याज-दर में Penal Interest के रूप में नहीं जोड़ा जाएगा।
- Penal Charges पर कोई पूँजीकरण (Capitalisation) नहीं होगा; यानी उन पर ब्याज नहीं लिया जाएगा।
- 'व्यक्तिगत उपयोग' हेतु स्वीकृत ऋणों में व्यक्तिगत उधारकर्ताओं से वसूल Penal Charges, समान श्रेणी के गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं से अधिक नहीं होंगे।
- Penal Charges की राशि व कारण ऋण-संधि, KFS तथा कंपनी वेबसाइट/ऐप पर स्पष्ट प्रकाशित होंगे।
- सामग्री शर्तों के उल्लंघन की याद-दिहानी भेजते समय Penal Charges तथा कारण ग्राहक को बताए जाएँगे।

---

## 5. ब्याज-दर एवं शुल्क संरचना में पारदर्शिता

- निदेशक-मंडल लागत-कोष, मार्जिन तथा जोखिम-प्रीमियम जैसे कारकों को ध्यान में रखते हुए ब्याज-दर मॉडल निर्धारित करेगा।
- ब्याज-दरें तथा जोखिम-ग्रेडेशन की पद्धति कंपनी की वेबसाइट/मोबाइल-ऐप/समाचार-पत्रों में प्रकाशित की जाएगी और दरों में बदलाव होने पर अद्यतन की जाएगी।
- ब्याज-दर वार्षिक (Annualised) रूप में प्रदर्शित किया जाएगा।

- अत्यधिक ब्याज, प्रोसेसिंग शुल्क या अन्य शुल्क से बचने हेतु निदेशक-मंडल आंतरिक सिद्धांत एवं प्रक्रियाएँ निर्धारित करेगा।
- 

## 6 . Tapstart द्वारा वित्तपोषित वाहनों की पुनःकब्जा नीति

ऋण-संधि में निम्न प्रावधान शामिल होंगे:

- कब्जे से पूर्व नोटिस-अवधि।
  - नोटिस-अवधि हटाने की परिस्थितियाँ।
  - सुरक्षा-संपत्ति कब्जाने की प्रक्रिया।
  - संपत्ति की बिक्री/नीलामी से पूर्व अंतिम भुगतान का अवसर।
  - विधिक रूप से प्रवर्तनीय पुनःकब्जा खंड।
  - संपत्ति की बिक्री/नीलामी की प्रक्रिया।
- 

## 7 . शारीरिक/दृष्टि-विहीन आवेदकों के लिए ऋण सुविधाएँ

कंपनी किसी भी प्रकार की विकलांगता के आधार पर उत्पाद व सुविधाएँ देने से इनकार नहीं करेगी। सभी प्रशिक्षण-कार्यक्रमों में विकलांग व्यक्तियों के कानूनी अधिकारों का मॉड्यूल शामिल होगा। ऐसे व्यक्तियों की शिकायतों का समाधान कंपनी की Grievance Redressal Mechanism के अंतर्गत होगा।

---

## 8 . सामान्य निष्पक्ष प्रथाएँ

- कंपनी ऋण-संधि की शर्तों से इतर ग्राहक के मामलों में अनावश्यक हस्तक्षेप से बचेगी (जब तक कोई नई अप्रकाशित सूचना न मिले)।
  - ग्राहक यदि ऋण खाता स्थानांतरित करने का अनुरोध करे तो कंपनी 21 दिन के भीतर सहमति/आपत्ति बताएगी और स्वीकृति होने पर स्थानांतरण पारदर्शी अनुबंधीय शर्तों के अनुसार होगा।
  - वसूली के दौरान कंपनी दुर्व्यवहार, धमकी, असामान्य समय पर कॉल, सार्वजनिक अपमान, बल प्रयोग आदि से परहेज करेगी।
  - व्यक्तिगत ग्राहकों द्वारा लिए गए फ्लोटिंग-रेट टर्म-लोन (व्यावसायिक उद्देश्य को छोड़कर) पर पूर्वभुगतान शुल्क/फोरक्लोजर पेनल्टी नहीं ली जाएगी।
-

## 9 . शिकायत निवारण तंत्र

### ग्रेवान्स रिड्रेसल ऑफिसर

पद: Grievance Redressal Officer

नाम: श्री Shaurya Rana

सम्पर्क: +91-8095345443 (कार्य-दिवस 10:00 AM – 7:00 PM)

ई-मेल: shaurya@tapstart.in

यदि एक माह के भीतर समाधान न मिले अथवा उत्तर संतोषजनक न हो, तो ग्राहक **भारतीय रिज़र्व बैंक, विभाग-गैर-बैंकिंग पर्यवेक्षण (DNBS), क्षेत्रीय कार्यालय, बेंगलुरु** को शिकायत भेज सकता है।

पता: 10/3/08, नृपतुङ्ग रोड, P.B.No. 5470, बेंगलुरु-560001

ई-मेल: cms.cepcbengaluru@rbi.org.in, cepcbengaluru@rbi.org.in

फोन: 080-22180397 / 398 / 399 / 357

फैक्स: 080-22232199

---

## 10 . कर्मचारियों, DSAs, DMAs एवं रिकवरी एजेंटों का प्रशिक्षण

- सभी कर्मचारियों एवं एजेंटों को ग्राहक-गोपनीयता, कॉल के समय, सही उत्पाद-सूचना, दायित्वपूर्ण वसूली इत्यादि पर व्यापक प्रशिक्षण दिया जाएगा।
- प्रशिक्षण में विकलांग व्यक्तियों के अधिकार, सौम्य संवाद, और किसी भी प्रकार के दुर्व्यवहार/भ्रामक प्रस्तुति से बचना अनिवार्य होगा।

---

## 11 . अनिवार्य प्रदर्शन आवश्यकताएँ

कंपनी अपनी वेबसाइट, मोबाइल-ऐप तथा प्रत्येक शाखा/कार्यालय में अंग्रेज़ी अथवा ग्राहक-समझी भाषा में यह संहिता तथा GRO का सम्पर्क-विवरण प्रदर्शित करेगी।

---

## 12 . संहिता की समीक्षा

निदेशक-मंडल नियामक परिवर्तनों या व्यावसायिक/परिचालन आवश्यकताओं के आधार पर इस संहिता तथा शिकायत-निवारण तंत्र की समय-समय पर समीक्षा करेगा।

किसी भी अद्यतन/परिवर्तन की सूचना संबंधित ग्राहकों, कर्मचारियों व हितधारकों को दी जाएगी।

TapStart