

೧. ಪಶ್ಚಾತ್ತೂಮಿ ಮತ್ತು ಪರಿಚಯ

Tapstart Capital Private Limited (ಮುಂದೆ "Tapstart", "ಕಂಪನಿ", "ನಾವು" ಅಥವಾ "ನಮ್ಮ" ಎಂದು ಉಲ್ಲೇಖಿತ) ಒಂದಾಗಿರುವ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್-ನೋಂದಾಯಿತ ಬೇಸ್-ಲೆವೆಲ್ (ಕಡಮೆ-ರೇವಣಿ ಸ್ವೀಕರಿಸುವದೇ ಇಲ್ಲ) NBFC-ND ಸಂಸ್ಥೆ.

ಕಂಪನಿ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲ, ವೈದ್ಯಕೀಯ ಸಾಲ, ಶಿಕ್ಷಣ ಸಾಲ, ಗ್ರಾಹಕ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ಸ್ ಸಾಲ, ಲೈಫ್-ಸ್ಟೈಲ್ ಸಾಲ ಹಾಗೂ ಎರಡುಚಕ್ರ ವಾಹನ ಸಾಲ ಸೇರಿದಂತೆ ಹಲವು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

ನಮ್ಮ ಪ್ರಮುಖ ಗಮನ ಕಡಿಮೆ ಮತ್ತು ಮಧ್ಯಮ ಆದಾಯವರ್ಗದ ಗ್ರಾಹಕರ ಮೇಲೆ ಇರುತ್ತದೆ, ಅಲ್ಲಿ ಸಾಲದ ಅಗತ್ಯತೆ ಹೆಚ್ಚು.

ಗ್ರಾಹಕರ ಜೊತೆಗೆ ನಡೆದ ಎಲ್ಲ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕತೆ ಹಾಗೂ ಉನ್ನತ ವ್ಯಕ್ತಿಪರ ನಡೆ ಕಾಪಾಡುವುದು ನಮ್ಮ ಧ್ಯೇಯ.

ಕಂಪನಿಯ ಅಭಿಪ್ರಾಯ: ಗ್ರಾಹಕರು ಸಾಲ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಅಂಶವು ಹಾಗೂ ಲಭ್ಯವಿರುವ ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಕುರಿತು ಸಂಪೂರ್ಣ ತಿಳುವಳಿಕೆ ಹೊಂದಿರಬೇಕು. ಈ **ಸಮಪಾಲನಾ (ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ) ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆ ("ಸಂಹಿತೆ")** ಅದನ್ನು ನೆನಸಿಕೊಳ್ಳಿ ರಚಿಸಲಾಯಿತು; *Master Direction – Reserve Bank of India (Non-Banking Financial Company – Scale Based Regulation) Directions, 2023* ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಸರ್ಕ್ಯುಲರ್‌ಗಳಿಗೆ ನೆರವಾಯಿತು. ಸಂಹಿತೆ ಕಂಪನಿಯ ಎಲ್ಲಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಮೇಲೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕ ಮಂಡಳಿ ಅನುಮೋದಿಸಿರುವುದು, ಹಾಗೂ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಾಗ ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲನೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಈ ಸಂಹಿತೆಯ ಪ್ರತಿ ಎಲ್ಲ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಮತ್ತು ಏಜೆಂಟರಿಗೆ ಪೂರೈಕೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

೨. ಪ್ರಮುಖ ಗ್ರಾಹಕರ ಜೊತೆ

- ಎಲ್ಲ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಮತ್ತು ವ್ಯಕ್ತಿಪರ ರೀತಿಯ ವರ್ತನೆ ಸಾಧರಪಡಿಸುವುದು.
- ಉತ್ಪನ್ನ/ಸೇವೆಗಳ ಎಲ್ಲ ಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿದ (ಸೂಚಿತ) ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ನೆರವು ನೀಡುವುದು.
- ಲಿಂಗ, ಜಾತಿ, ಧರ್ಮ ಅಥವಾ ಇತರ ಯಾವುದೇ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಭೇದಭಾವತೆಯನ್ನು ತಪ್ಪಿಸುವುದು.
- ಗ್ರಾಹಕ ದೂರುಗಳನ್ನು ಶೀಘ್ರ ಹಾಗೂ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸುವುದು.
- ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು ಹಾಗೂ ನಿಯಮಗಳು ಅನ್ವಯವೇ ಮಾನ್ಯ ಕಾನೂನು ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಣ ನಿಯಮಗಳೊಂದಿಗೆ ಹೊಂದಿಕೊಳ್ಳುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.
- ಎಲ್ಲ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು/ಏಜೆಂಟರಿಗೆ ಶಿಷ್ಟ ಹಾಗೂ ವ್ಯಕ್ತಿಪರ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ತರಬೇತಿಯನ್ನು

ನೀಡುವುದು.

- ಶುಲ್ಕ ವಿನಾಸವನ್ನು ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿಡುವುದು.
- ಬಡ್ಡಿದರ, ಶುಲ್ಕ, ದಂಡ ಇತ್ಯಾದಿ ಎಲ್ಲಾ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸುವುದು.

೩. ಸಾಲ ಅರ್ಜಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣೆ

ಎಲ್ಲ ಸಂವಹನಗಳು ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕ ಅರಿಯುವ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ನಡೆಯಲಿವೆ.

ಸಾಲ ಅರ್ಜಿ ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಹಿತಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿ ಅಳವಡಿಸಿರುತ್ತದೆ.

ಪ್ರತಿ ಅರ್ಜಿಗೂ ಸ್ವೀಕೃತಿ ರಸೀದಿ ನೀಡಿ, ೭ ೭ ಅರ್ಜಿ ನಿಷ್ಪತ್ತಿ ಕಾಲಾವಧಿಯನ್ನು ಸೂಚಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

೪. ಸಾಲ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು

೪.೧ ಮಂಜೂರು-ಪತ್ರ (Sanction Letter)

• ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲ ಮೊತ್ತ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕಬಲ್ಲ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಲಿಖಿತ ರೂಪದಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

• ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿದರ, ಅಪಾಯ-ಗ್ರೇಡೇಶನ್ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ವಿಭಿನ್ನ ದರಗಳ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

೪.೨ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ ಮತ್ತು ಬಿಡುಗಡೆ

• ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಸಂಸ್ಥಾನಿಕ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕಕ್ಕೆ ಖಂಡಿತ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

• ಬಡ್ಡಿದರ, ಶುಲ್ಕ ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಪೂರ್ವ ಸೂಚನೆಯಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ; ತಡಪಾವತಿ ದಂಡ **bold** ಅಕ್ಷರದಲ್ಲಿ ಇರುವಂತೆ.

• ಬದಲಾವಣೆಗಳೆಲ್ಲ ಭವಿಷ್ಯಮುಖವಾಗಿ (prospective) ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತವೆ.

• recall / accelerate ಅಧಿಕಾರ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರಕಾರ ಅನುಸರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

• ಎಲ್ಲ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಪೂರ್ಣವಾಗಿ ತೀರಿಸಿದ ನಂತರ ತ 'anoಭದ್ರತೆಯನ್ನು (ಸಿಕ್ಯೂರಿಟಿ) ಬಿಡುಗಡೆಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ; set-off ಹಕ್ಕು ಬಳಸಿದಲ್ಲಿ ಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಪೂರ್ವ ನೋಟಿಸ್ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

೪.೩ ಪ್ರಮುಖ ತತ್ವ ಮಾಹಿತಿ ಪತ್ರ (Key Facts Statement – KFS)

- RBI ಸರ್ಕ್ಯೂಲರ್ (15--04--2024)ನ ಮಾನಕ ಸ್ವರೂಪದ KFS, ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಮೊದಲು, ಗ್ರಾಹಕಗೆ ಸಮಜಾಯಿಸಿಸಿ, ಪ್ರಶಾಂತಿ (Acknowledgement) ಪಡೆದ ಮೇಲೆ, ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಋಣ ಅವಧಿ ≥ 7 ದಿನಗಳು ಇಲ್ಲ ಕನಿಷ್ಠ 3 ಕಾರ್ಯದಿನ, < 7 ದಿನಗಳು ಇಲ್ಲ ಕನಿಷ್ಠ 1 ಕಾರ್ಯದಿನದ ಮಾನ್ಯತೆ.
- APR, ವಸ್ತುಾತಿ ಕ್ರಮ, ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ GRO ವಿವರ, cooling-off / lookup ಅವಧಿ ಇತ್ಯಾದಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತವೆ.

೪.೪ ದಂಡಾತ್ಮಕ ಶುಲ್ಕ

- 'Penal Interest' ಅಲ್ಲ; ಕೇವಲ **Penal Charges** ಮಾತ್ರ ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- Penal Charges ಮೇಲೆ ಬಡ್ಡಿ ಪಾವತಿ (capitalisation) ಇರುವುದಿಲ್ಲ.
- ವೈಯಕ್ತಿಕ (ವ್ಯಾಪಾರೇತರ) ಪಡೆಯುವ ಸಾಲಗಳ Penal Charges, ಅದೇ ಉತ್ಪನ್ನ ವರ್ಗದ ಅ-ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳಿಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ಇರಲು ಬಿಡಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.
- ದಂಡಾತ್ಮಕ ಶುಲ್ಕ ಮೊತ್ತ ಮತ್ತು ಕಾರಣವನ್ನು ಒಪ್ಪಂದ, KFS ಮತ್ತು ಕಂಪನಿ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್/ಆಪ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ಪ್ರತೀ ರಿಮೈಂಡರ್‌ನಲ್ಲೂ ವಿವರಿಸಲೇಬೇಕು.

೫. ಬಡ್ಡಿದರ ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕ ಪಾರದರ್ಶಕತೆ

- ನಿರ್ದೇಶಕ ಮಂಡಳಿ ಅನುವಂ ಕೊಡುಗೆ ವೆಚ್ಚ, ಮಾರ್ಜಿನ್ ಮತ್ತು ಅಪಾಯ ಪ್ರೀಮಿಯಂ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಗಮನದಲ್ಲಿಟ್ಟು ಬಡ್ಡಿ-ಮಾದರಿ ನಿರ್ಣಯಿಸುತ್ತದೆ.
- ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಗ್ರೇಡೇಶನ್ ವಿಧಾನವನ್ನು ವೆಬ್‌ಸೈಟ್/ಮೊಬೈಲ್ ಆಪ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಿ ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ; ದರಗಳನ್ನು ವಾರ್ಷಿಕ (Annualised) ರೂಪದಲ್ಲಿ ತೋರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಬಡ್ಡಿ ಅಥವಾ ಪ್ರೊಸೆಸಿಂಗ್ ಶುಲ್ಕ ದೂರು ತಡೆಯಲು ಆಂತರಿಕ ಶುಲ್ಕ ನೀತಿಯನ್ನು ಅನ್ವಯಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

೬. Tapstart ಹಣಕೊಳ್ಳುವ ವಾಹನಗಳ ಮರುಕಸೂತೆ ನೀತಿ

ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಈ ವಿಧೇಯಗಳು ಸೇರಿರುತ್ತವೆ—

- ಕಪಾಟಲು (ಕಬ್ಬಾ)ಗೂ ಮುನ್ನ ನೋಟೀಸ್ ಅವಧಿ;
- ನೋಟೀಸ್ ಅವಧಿ ಬೇಡ (ಮಾಫ್) ಮಾಡಲು ಅಂಶಗಳು;
- ಜಯಂತಿ ಪ್ರತಿಯ ಉತ್ಪನ್ನ ಓಪ್ಪೊಂಡಬಗೆಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ;
- ಮಾರಾಟ/ಲೀಲಾಮೆಗೆ ಮೊದಲು ಕೊನೆಯ ಪಾವತಿ ಅವಕಾಶ;

- ಅನ್ವಯ ಮರುಕಸೂತೆ ಸಚ್ಚ ಶಾಸನ;
- ಆಸ್ತಿಯ ಮಾರಾಟ/ಲೀಲಾಮೆ ಕ್ರಮ.

2. ದೈಹಿಕ/ ದೃಷ್ಟಿ ಪಂಗು ಗ್ರಾಹಕರ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯ

ಪಂಗು ಸ್ಥಿತಿಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಭೇದಭಾವ ತಡೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಎಲ್ಲ ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳಲ್ಲಿ ಪಂಗುವಿಧಾನ ಹಕ್ಕುಗಳ ಮರ್ದೆಯೂಲ್ ಸೇರಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ದೂರುಗಳನ್ನು GRO ಮೂಲಕ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

೮. ಸಾಮಾನ್ಯ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಕ್ರಮಗಳು

- ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ ಷರತ್ತುಗಳ ಹೊರಗೆ ಗ್ರಾಹಕ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಅನಗತ್ಯ ಕೈಚಳಿಕೆ ಇಲ್ಲ.
- ಖಾತೆ ವರ್ಗಾವಣೆ ವಿನಂತಿಗೆ 21 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಒಪ್ಪಿಗೆಯೋ ಅಥವಾ ಆಕ್ಷೇಪವೋ ನೀಡಬೇಕು; ಒಪ್ಪಿಗೆ ಇದ್ದಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕ ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ವರ್ಗಾವಣೆ.
- ವಸೂಲಾತಿಯಲ್ಲಿ ದುರುಪಯೋಗ, ಬೆದರಿಕೆ, ಅಸಾಮಾನ್ಯ ಕಾಲ ಕಳೆ ಇತ್ಯಾದಿ ಖಂಡಿತ ಬೇಧಿಸಿ.
- ವೈಯಕ್ತಿಕ floating-rate ಟರ್ಮ್ ಲೋನ್‌ಗಳಿಗೆ ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ದಂಡ ಅಳವಡಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

೯. ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆ

Grievance Redressal Officer

ಹೆಸರು: ಶ್ರೀ Shaurya Rana

ದೂರವಾಣಿ: +91-8095345443 (ಕಾರ್ಯದಿನಗಳಲ್ಲಿ 10:00 AM – 7:00 PM)

ಇ-ಮೇಲ್: shaurya@tapstart.in

ಒಂದು ತಿಂಗಳೊಳಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟ ಪರಿಹಾರ ನಷ್ಟವಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಅಸಂತೋಷ ಇದ್ದರೆ-

RBI, DNBS, ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಚೇರಿ, ಬೆಂಗಳೂರು

ವಿಳಾಸ: 10/3/08, ನೃಪತುಂಗ ರಸ್ತೆ, P.B.No. 5470, ಬೆಂಗಳೂರು-560001

ಇ-ಮೇಲ್: cms.cepcbengaluru@rbi.org.in, cepcbengaluru@rbi.org.in

ಫೋನ್: 080-22180397 / 398 / 399 / 357

ಫ್ಯಾಕ್ಸ್: 080-22232199

೧೦. ಉದ್ಯೋಗಿ ಮತ್ತು ಏಜೆಂಟ್ ತರಬೇತಿ

- ಎಲ್ಲ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು, DSA, DMA ಮತ್ತು ರಿಕವರಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕ ಗುಪ್ತತೆ, ಸರಿಯಾದ ಕಾಲ್ ಸಮಯ, ಉತ್ಪನ್ನ ವಿವರಗಳು ಮತ್ತು ಮೃದು ವಸೂಲಾತಿ ವಿಧಾನಗಳಲ್ಲಿ ಸಂಪೂರ್ಣ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ತರಬೇತಿಯಲ್ಲಿ ಪಂಗು ಹಕ್ಕು, ಮಾದರಿಯಾದ ಸಂಭಾಷಣೆ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ದುರುಪಯೋಗ/ಮಿಸಿ ಮಾಹಿತಿ ತಪ್ಪಿಸುವ ಮೈಮುಖಾಶೀಲತೆಯ ಮೊಡುಲ್ ಸೇರಿರುತ್ತದೆ.

೧೧. ಕಡ್ಡಾಯ ಪ್ರದರ್ಶನ

ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್, ಮೊಬೈಲ್ ಆಪ್ ಹಾಗೂ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಶಾಖೆ/ಕಛೇರಿಯಲ್ಲಿ ಈ ಸಂಹಿತೆ ಮತ್ತು GRO ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕ ಅರಿಯುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

೧೨. ಸಂಹಿತೆ ಪರಿಶೀಲನೆ

ನಿಯಂತ್ರಣ ಬದಲಾವಣೆಯೊ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆ ಅಗತ್ಯವೊ ಬಂದಾಗ ನಿರ್ದೇಶಕ ಮಂಡಳಿ ಈ ಸಂಹಿತೆ ಹಾಗೂ ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಅವಧಿ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಿ, ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಸಂಬಂಧಿತ ಗ್ರಾಹಕ, ಉದ್ಯೋಗಿ ಮತ್ತು ಹಿತಧಾರಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.