

1. പശ്ചാത്തലം വും പരിചയം

Tapstart Capital Private Limited (ഇതിന് ശേഷം “Tapstart”, “കമ്പനി”, “നാം” അല്ലെങ്കിൽ “നമ്മുടെ” എന്ന് വിളിക്കും) ഇന്ത്യൻ റിസർവ് ബാങ്ക്-നിബന്ധിതം, ബേസ്-ലെയറിൽപ്പെട്ട, നിക്ഷേപം സ്വീകരിക്കാത്ത (NBFC-ND) ഒരു എൻബിഎഫ്സിയാണ്.

കമ്പനി വ്യക്തിഗത വായ്പ, മെഡിക്കൽ ലോണുകൾ, വിദ്യാഭ്യാസ വായ്പ, കൺസ്യൂമർ ഇലക്ട്രോണിക്സ്/ലൈഫ്സ്റ്റൈൽ വായ്പ, രണ്ട് ചക്ര വാഹന വായ്പ എന്നിവ ഉൾപ്പെടെയുള്ള അനേകം ക്രെഡിറ്റ് സേവനങ്ങൾ നൽകുന്നു.

ഉയർന്ന വായ്യാവശ്യം ഉള്ള ചെറുകിട - മധ്യ വരുമാന വിഭാഗം

ഉപഭോക്താക്കളാണ് ഞങ്ങളുടെ പ്രധാന ലക്ഷ്യം.

എല്ലാ ഇടപാടുകളിലും പൂർണ്ണ പരദർശിതയും ഉയർന്ന മാനദണ്ഡമുള്ള പേപ്പറസ് കഴിവും പാലിക്കുകയെന്നതാണ് നമ്മുടെ നയതന്ത്രം.

ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ എല്ലാ ഘടകങ്ങളും ലഭ്യമായ പരാതി പരിഹാര മാർഗങ്ങളും ഉപഭോക്താവിന് വ്യക്തമായി അറിയണമെന്ന് കമ്പനി വിശ്വസിക്കുന്നു. അതു കൊണ്ടു തന്നെയാണ് ഈ **ന്യായപരമായ പ്രവർത്തന ചട്ടക്കൂട്** (“ചട്ടക്കൂട്”) രൂപപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്നത്; ഇത് Master Direction – Reserve Bank of India (Non-Banking Financial Company – Scale Based Regulation) Directions, 2023

എന്നതോടൊപ്പം അനുബന്ധ സർകുലറുകൾ എന്നിവ അനുസരിച്ചാണ്. ഈ ചട്ടക്കൂട് കമ്പനി നൽകുന്ന എല്ലാ ഉൽപ്പന്നങ്ങളിലും എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കളിലുമാണ് ബാധകമാവുന്നത്.

ഡയറക്ടർ ബോർഡ് ഈ ചട്ടക്കൂട് അനുമോദിച്ചിട്ടുണ്ട്; ആവശ്യത്തിനനുസരിച്ച് ഇത് കാലാവധിക്ക് ഒത്തു പുനഃപരിശോധിക്കും.

ചട്ടക്കൂടിന്റെ പകർപ്പ് എല്ലാ ജീവനക്കാരുടെയും ഏജൻ്റുമാരുടെയും കൈവശം എത്തിക്കുന്നതാണ്.

2. പ്രധാന പ്രതിജ്ഞകൾ

- എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കളോടും ന്യായപരവും വ്യക്തിപരവുമായ പെരുമാറ്റം ഉറപ്പാക്കുക.

- ഉൽപ്പന്ന/സേവന സവിശേഷതകൾ വ്യക്തമായി വിശദീകരിച്ച് ഉപഭോക്താവിനെ വിവരജ്ഞതയുള്ള തീരുമാനങ്ങളിലേക്ക് നയിക്കുക.

- ലിംഗം, ജാതി, മതം എന്നിവയെ അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ള വിവേചനം ഒഴിവാക്കുക.
 - ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ ദ്രുതഗതിയിലും ഫലപ്രദമായ രീതിയിലും പരിഹരിക്കുക.
 - എല്ലാ പ്രക്രിയകളും നിലവിലെ നിയമ,നിയന്ത്രണ ചട്ടങ്ങളോട് അനുസൃതമാക്കുക.
 - ജീവനക്കാരെയും ഏജന്റുമാരെയും ശിഷ്ടസംഹിതയോടെയും വീടിതപരമായ സേവനപരമായ പെരുമാറ്റത്തിലെയും പരിശീലിപ്പിക്കുക.
 - ഷാർജ്ജ് ഘടന പരദർശിയാക്കുക.
 - പലിശനിരക്ക്, ഫീസ്, പെനാലിറ്റി തുടങ്ങിയ എല്ലാ നിബന്ധനകളും ഉപഭോക്താവിന് വ്യക്തമായി അറിയിക്കുക.
-

3. വായ്പാ അപേക്ഷ വും പ്രോസസ്സിങ്

എല്ലാ ആശയവിനിമയങ്ങളും ഇംഗ്ലീഷിലോ ഉപഭോക്താവിന് സമുദ്ധമായി മനസ്സിലാക്കാവുന്ന പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ ആയിരിക്കും.

വായ്പാ അപേക്ഷ ഫോമിൽ ഉപഭോക്താവിന്റെ താൽപര്യങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട എല്ലാ ആവശ്യമായ വിവരങ്ങളും ഉൾപ്പെടും.

ആദ്യകാലത്ത് ഓരോ അപേക്ഷയ്ക്കുവുമുണ്ടാകേണ്ട ഓഡിറ്റ് ട്രെയ്സർ(രസീദ്) നൽകും; അവയിൽ പ്രോസസ്സിങ് പൂർത്തിയാക്കേണ്ട സമയപരിധി സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കും.

4. വായ്പാ മൂല്യനിർണ്ണയം വും നിബന്ധനകൾ

4.1 സാങ്ക്ഷൻ ലെറ്റർ

- അംഗീകരിച്ച വായ്പാ വിവരം, നിബന്ധനകൾ എന്നിവ ഉപഭോക്താവിന് മനസ്സിലാക്കുന്ന ഭാഷയിൽ എഴുത്തായി നൽകിയിരിക്കും.
- വാർഷിക പലിശനിരക്ക്, റിസ്ക് ഗ്രേഡേഷൻ രീതി, വ്യത്യസ്ത പലിശ നിരക്കുകളുടെ നീതീകരണം എന്നിവ വ്യക്തമായി വിശദമാക്കും.

4.2 വായ്പാ ഉടമ്പടി വും ഡിസ്ബേഴ്സ്മെന്റ്

- വായ്പാ ഉടമ്പടിയും അതിലെ എല്ലാ അറ്റാച്ച്മെന്റുകളും ഉപഭോക്താവിന് കൈമാറും.
- പലിശനിരക്കിലോ ഫീസിലോ മറ്റേതെങ്കിലും മാറ്റം വരുമ്പോൾ അത് മുന്പേ വ്യക്തമായി അറിയിക്കും; ദണ്ഡ നറക്ക് **bold** അക്ഷരങ്ങളിൽ രേഖപ്പെടുത്തും.
- എല്ലാ മാറ്റങ്ങളും ഭാവിയ്ക്കുള്ളവ (prospective) ആയിരിക്കും.
- recall / accelerate അവകാശം ഉടമ്പടിയുടെ വ്യവസ്ഥകൾക്കനുസൃതം വിനിയോഗിക്കും.
- എല്ലാ അടവുകൾ ക്ലോസ് ചെയ്യുമ്പോൾ സെക്യൂരിറ്റികൾ (തരൻ) റിലീസ് ചെയ്യും; right of set-off ഉപയോഗിക്കുമ്പോൾ മുഴുവൻ വിശദാംശങ്ങളും മുൻകൂട്ടി അറിയിക്കും.

4.3 കീ ഫാക്ട്സ് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ് (KFS)

- RBI സർക്കുലർ (15-04-2024) പ്രകാരമുള്ള സ്റ്റാൻഡേർഡ് ഫോർമാറ്റിലുള്ള KFS, വായ്പാ ഉടമ്പടിയിൽ ഒപ്പിടുന്നതിന് മുമ്പ് ഉപഭോക്താവിനെ വിശദമായി ബോധിപ്പിച്ച് നൽകി അംഗീകൃതം (Acknowledgement) സ്വീകരിക്കും.
- വായ്പാ കാലാവധി ≥ 7 ദിവസമെങ്കിൽ കുറഞ്ഞത് 3 വർക്കിങ് ഡെയ്സ്, < 7 ദിവസമെങ്കിൽ കുറഞ്ഞത് 1 വർക്കിങ് ഡെയിന് KFS സാധുവായിരിക്കും.
- APR, റിക്കവറി മെക്കാനിസം, ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിങ് GRO, കൂളിംഗ്-ഓഫ്/ലൂക്ക്-അപ്പ് കാലാവധി എന്നിവക്കൊപ്പം യൂണിക്ക് പ്രപ്പോസൽ നമ്പറും ഉണ്ടാകും.

4.4 പിഴ ചാർജ്ജുകൾ

- 'Penal Interest' ഇല്ല; **Penal Charges** മാത്രമാണ് ഏർപ്പെടുത്തുക.
- Penal Charges-ൽ പലിശ കൂട്ടുപയറുന്ന (capitalisation) വിഷയമൊന്നുമില്ല.
- വ്യക്തിഗത (നോൺ-ബിസിനസ്) വായ്പക്കാരിൽ നിന്ന് ഈടാക്കുന്ന Penal Charges, അതേ ഉൽപ്പന്ന വിഭാഗത്തിലുള്ള നോൺ-വ്യക്തിഗത വായ്പക്കാരിൽ നിന്ന് ഈടാക്കുന്നതിലധികം ആകാൻ പാടില്ല.
- പിഴചാർജ്ജിന്റെ തുക, കാരണം എന്നിവ വായ്പാ ഉടമ്പടിയിലും KFS-ലെയും കമ്പനി വെബ്സൈറ്റ്/മൊബൈൽ ആപ്ലിക്കേഷനിലെയും വ്യക്തമാക്കും; ഓരോ റിമൈൻഡറിലും അവ വ്യക്തമാക്കേണ്ടതാണ്.

5. പലിശനിരക്ക് വും ഫീസിലെ പരദർശിത

- ഡയറക്ടർ ബോർഡ് ഫണ്ട് ചെലവ്, മാർജിൻ, റിസ്ക് പ്രീമിയം മുതലായവ പുനഃപരിശോധിച്ചു പലിശ മോഡൽ നിശ്ചയിക്കും.
 - പലിശനിരക്കുകളും റെറ്റിങ് ഗ്രേഡേഷൻ രീതിയും കമ്പനി വെബ്സൈറ്റ്/അപ്പിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കുകയും സ്ഥിരമായി അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യുകയും ചെയ്യും; നിരക്കുകൾ വാർഷികത (Annualised) ആയി കാണിക്കും.
 - അതികമിക്കുന്ന പലിശയോ ഫീസായോ ഒഴിവാക്കാൻ അന്തർഘടിത ഫീസ് നിർണ്ണയ നയം പ്രയോഗിക്കും.
-

6. Tapstart ഫണ്ട് ചെയ്ത വാഹനങ്ങളുടെ റീപോസസഷൻ നയം

വായ്പാ ഉടമ്പടിയിൽ ഉൾപ്പെടേണ്ട പ്രധാന സംവിധാനങ്ങൾ:

- സ്വാധീനത്തിലേക്ക് കൈവശമെടുക്കുന്നതിന് മുൻപ് നോട്ടീസ് കാലാവധി;
 - നോട്ടീസ് കാലാവധി ഒഴിവാക്കാൻ കഴിയുന്ന സാഹചര്യങ്ങൾ;
 - സുരക്ഷിത തടക്കം ഏറ്റെടുക്കാനുള്ള പ്രോസസ്സ്;
 - വിൽപ്പന/ലീലാമിന് മുൻപായി അന്തിമ അടവ് അവസരം;
 - ബാധകമായ റീപോസസഷൻ വകുപ്പ്;
 - വിൽപ്പന/ലീലാമിന്റെ നടപടിക്രമം.
-

7. ഭൗതിക/ദ്യശ്യംശേഷി കുറവ് ഉള്ള ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് സൗകര്യങ്ങൾ

വികലാംഗത്വത്തെ അടിസ്ഥാനമാക്കിയൊക്കെ വ്യക്തിയെ പിരിച്ചുവിടുകയോ വായ്പ നാകുകയോ ചെയ്യില്ല.

പരിശീലന പരിപാടികളിൽ അപംഗ അവകാശമെന്ന ഘടകം ഉൾപ്പെടുത്തും; അങ്ങിനെയുള്ള പരാതികൾ GRO വഴി പരിഹരിക്കും.

8. പൊതുവായ ന്യായപരമായ മാർഗങ്ങൾ

- വായ്പാ ഉടമ്പടിയുടെ സാങ്കേതിക ഉപാധികൾക്കു പുറത്താണ് കാര്യങ്ങൾക്കേ അകമൊഴി ഇടപെടൽ ഒഴിവാക്കുന്നത്.
- വായ്പാ അക്കൗണ്ട് ട്രാൻസ്ഫർ അഭ്യർത്ഥനയ്ക്ക് 21 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ സമ്മതമോ **اعتراض**മോ അറിയിക്കും; സമ്മതം ഉണ്ടെങ്കിൽ നിറവേറ്റൽ പൂർണ്ണ പരദർശിതയോടെ നടക്കും.

- റിക്കവറിയിൽ തെറ്റായ പെരുമാറ്റം, ഭീഷണി, അന്യോപകാര സമയങ്ങളിൽ കോൾ എന്നിവ അനുവദനീയമല്ല.
 - വ്യക്തിഗത ഫ്ലോട്ടിംഗ്-റേറ്റ് ടോ ലോൺക്ക് പ്രീപെയ്മെന്റ് പിഴ ഇല്ല.
-

9. പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം

Grievance Redressal Officer

സ്ഥാനം: Grievance Redressal Officer

പേര്: Shri Shaurya Rana

ഫോൺ: +91-8095345443 (വ്യാഴം ഒഴികെയുള്ള പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾ, 10:00 AM – 7:00 PM)

ഇ-മെയിൽ: shaurya@tapstart.in

ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ പരിഹാരം ലഭിക്കാതെയോ ഉത്തരം തൃപ്തികരമല്ലെന്നോ തോന്നിയാൽ ഉപഭോക്താവ് **RBI, DNBS, നീജിയൺ ഓഫീസ്, ബെംഗളൂരു**യെ സമീപിക്കാം.

വിലാസം: 10/3/08, നൂപതുക റോഡ്, P.B. No. 5470, ബെംഗളൂരു-560001

ഇ-മെയിൽ: cms.cepcbengaluru@rbi.org.in, cepcbengaluru@rbi.org.in

ഫോൺ: 080-22180397 / 398 / 399 / 357

ഫാക്സ്: 080-22232199

10. ജീവനക്കാരുടെയും ഏജന്റുമാരുടെയും പരിശീലനം

- എല്ലാ ജീവനക്കാരെയും DSA-കളെയും DMA-കളെയും റിക്കവറി ഏജന്റുമാരെയും ഉപഭോക്തൃ രഹസ്യം, യുക്തയുക്ത കോൾ സമയം, ഉൽപ്പന്ന വിശദീകരണം, താത്പര്യ ഘടകങ്ങളോടെയുള്ള മൂല്യവായ റിക്കവറി രീതികൾ എന്നിവയിൽ പൂർണ്ണമായി പരിശീലിപ്പിക്കും.
 - പെരുമാറ്റ ശിഷ്ടം, അപംഗ അവകാശം, തെറ്റായ വാഗ്ദാനം ഒഴിവാക്കൽ എന്നിവ പരിശീലന സിലബസിൽ നിർബന്ധമാണ്.
-

11. നിർബന്ധ പ്രകടന കാര്യങ്ങൾ

കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റ്, മൊബൈൽ ആപ്, എല്ലാ ബ്രാഞ്ചുകളിലും ഈ ചട്ടക്കൂടും GRO-യുടെ കോൺടാക്ട് വിവരങ്ങളും ഇംഗ്ലീഷിലോ ഉപഭോക്താവിന് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ പ്രദർശിപ്പിക്കണം.

12. ചട്ടക്കൂടിന്റെ നിവൃ

നിയന്ത്രണ മാറ്റങ്ങളോ ഓപ്പറേഷണൽ ആവശ്യകതകളോ ഉണ്ടാകുമ്പോൾ ഡയറക്ടർ ബോർഡ് ഈ ചട്ടക്കൂടും പരാതി പരിഹാര സംവിധാനവും വീണ്ടും പരിശോധിച്ച് പുതുക്കും; മാറ്റങ്ങൾക്കുറിച്ച് ബന്ധപ്പെട്ട ഉപഭോക്താക്കൾക്കും ജീവനക്കാർക്കും മറ്റ് ഓക്സിക്കാർക്കും അറിയിക്കും.