

1. पार्श्वभूमी आणि परिचय

Tapstart Capital Private Limited (यानंतर "Tapstart", "कंपनी", "आम्ही" किंवा "आमचे") ही भारतीय रिझर्व्ह बँकेकडे नोंदणीकृत बेस-लेअर (ठेवी न स्वीकारणारी) एनबीएफसी-एनडी संस्था आहे. कंपनी वैयक्तिक कर्ज, वैद्यकीय कर्ज, शिक्षण कर्ज, ग्राहक इलेक्ट्रॉनिक्स कर्ज, लाइफ-स्टाइल कर्ज तसेच दुचाकी कर्ज इत्यादी विविध क्रेडिट सेवा प्रदान करते.

आमचा प्रमुख फोकस कमी व मध्यम उत्पन्न गटावर आहे, जिथे कर्जाची गरज तुलनेने जास्त असते. ग्राहकांसोबतच्या सर्व व्यवहारांमध्ये पारदर्शकता व उच्च व्यावसायिक वर्तन राखणे हे आमचे ध्येय आहे.

कंपनीचे मत आहे की ग्राहकांनी कर्ज-उत्पादनांचे सर्व पैलू व उपलब्ध तक्रार निवारण यंत्रणा यांची पूर्ण माहिती असणे आवश्यक आहे. ही **नीतिमत्तापूर्ण व्यवहार संहिता** ("संहिता") हाच उद्देश डोव्यासमोर ठेवून तयार केली असून *Master Direction – Reserve Bank of India (Non-Banking Financial Company – Scale Based Regulation) Directions, 2023* व संबंधित परिपत्रकांनुसार आहे. संहिता कंपनीच्या सर्व उत्पादनांवर व सर्व ग्राहकांवर लागू आहे.

संहिता कंपनीच्या संचालक मंडळाने मंजूर केली असून आवश्यकतेनुसार नियमित पुनरावलोकन केले जाईल.

ही संहिता कंपनीतील सर्व कर्मचारी व एजंटाना वितरित केली जाईल.

2. मुख्य प्रतिबद्धता

- सर्व ग्राहकांशी नीतिमत्तापूर्ण व व्यावसायिक वर्तन सुनिश्चित करणे.
- उत्पादने/सेवांची सर्व वैशिष्ट्ये स्पष्टपणे मांडून ग्राहकांना सुजाण निर्णय घेता येईल याची खात्री करणे.
- लिंग, जात, धर्म इत्यादी आधारावर कोणताही भेदभाव न करणे.
- ग्राहकांच्या तक्रारी जलद व प्रभावी रीतीने निवारण करणे.
- सर्व प्रक्रिया व पद्धती लागू कायदे व नियमांशी सुसंगत ठेवणे.
- सर्व कर्मचारी/एजंटाना शिष्ट व व्यावसायिक वर्तनासाठी उचित प्रशिक्षण देणे.
- शुल्क संरचना पारदर्शक ठेवणे.
- व्याजदर, शुल्क, दंड इत्यादी सर्व अटी ग्राहकांना स्पष्टपणे कळवणे.

3. कर्ज अर्ज आणि प्रक्रिया

सर्व संवाद इंग्रजी किंवा ग्राहकास समजणाऱ्या स्थानिक भाषेत केला जाईल.

कर्ज अर्ज-फॉर्ममध्ये ग्राहकांच्या हितास पूरक सर्व आवश्यक माहिती समाविष्ट असेल.

प्रत्येक अर्जावर प्राप्ती पावती दिली जाईल ज्यात निपटारा कालमर्यादा नमूद असेल.

4. कर्ज मूल्यांकन आणि अटी

4.1 मंजूरी पत्र (Sanction Letter)

- मंजूर कर्जरक्कम व अटी ग्राहकास समजणाऱ्या भाषेत लेखी स्वरूपात देण्यात येतील.
- वार्षिक व्याजदर, जोखीम-ग्रेडेशन पद्धत व विविध दरांचे औचित्य स्पष्टरित्या नमूद केले जाईल.

4.2 कर्ज करार आणि वितरण

- कर्ज करार व सर्व संलग्न प्रत ग्राहकाला उपलब्ध करून दिल्या जातील.
- व्याजदर, शुल्क इ. मध्ये कोणताही बदल आगाऊ व स्पष्टपणे कळवला जाईल; विलंबदंड **bold** शब्दांत दर्शविला जाईल.
- सर्व बदल पुढील (prospective) स्वरूपाचे असतील.
- recall/accelerate अधिकार करारानुसार असतील.
- सर्व थकबाकी भरल्यानंतर तारण संपत्ती मुक्त केली जाईल; set-off अधिकार वापरल्यास पूर्ण तपशीलासह आगाऊ सूचना दिली जाईल.

4.3 प्रमुख तथ्य निवेदन (Key Facts Statement – KFS)

- RBI परिपत्र (15-04-2024) प्रमाणे मानकीकृत KFS कर्ज करारावर स्वाक्षरीपूर्वी ग्राहकाला दिले जाईल.
- KFS ग्राहकास समजावून सांगून त्याची स्वीकृती घेतली जाईल.
- कर्ज कालावधी ≥ 7 दिवस असल्यास किमान 3 कार्यदिवस व < 7 दिवस असल्यास किमान 1 कार्यदिवस वैधता.
- APR, वसुली यंत्रणा, डिजिटल कर्ज देणाऱ्या GRO तपशील, cooling-off/lookup कालावधी इत्यादी समाविष्ट असतील.

4.4 दंडात्मक शुल्क

- 'Penal Interest' नाही, केवळ **Penal Charges** लादले जातील.
- Penal Charges वर कोणतीही सूदमोळी (capitalisation) नाही.
- वैयक्तिक (व्यावसायिक नसलेले) कर्जधारकांवर लागू Penal Charges समान उत्पादन-वर्गातील

बिगर-वैयक्तिक कर्जधारकांपेक्षा जास्त असू शकत नाहीत.

- दंडात्मक शुल्काची रक्कम व कारण करार, KFS व कंपनीच्या वेबसाइट/ॲपवर स्पष्टपणे प्रकाशित राहिल आणि प्रत्येक reminder मध्ये सांगितले जाईल.

5. व्याजदर व शुल्क पारदर्शकता

- संचालक मंडळ खर्च, मार्जिन व जोखीम-प्रीमियम यांच्या आधारे व्याज मॉडेल ठरवेल.
- व्याजदर व ग्रेडेशन पद्धत कंपनीच्या वेबसाइट/मोबाइल ॲपवर प्रकाशित व अद्ययावत ठेवली जाईल; दर वार्षिक (Annualised) स्वरूपात दर्शविले जातील.
- अतिव्याज/अतिरिक्त प्रोसेसिंग फी टाळण्यासाठी अंतर्गत शुल्क धोरण लागू केले जाईल.

6. Tapstart कडून वित्तपोषित वाहनांची पुन्हा जप्ती धोरण

करारात हे तरतुदी असतील—

- जप्तीपूर्व सूचना कालावधी;
- सूचना कालावधी माफ होण्याच्या परिस्थिती;
- तारण जप्ती प्रक्रिया;
- विक्री/लिलावापूर्वी अंतिम भरणा संधी;
- लागू कायदेशीर जप्ती कलम;
- संपत्ती विक्री/लिलाव प्रक्रिया.

7. शारीरिक/दृष्टिहीन ग्राहकांसाठी कर्ज सुविधा

कंपनी कोणत्याही प्रकारच्या अपंगत्वावर आधारित भेदभाव करणार नाही.

सर्व प्रशिक्षण कार्यक्रमांत अपंग अधिकारांचा समावेश असेल व तक्रारी GRO मार्फत सोडविल्या जातील.

8. सामान्य नीतिमत्तापूर्ण प्रथा

- कर्ज कराराच्या अटींशिवाय ग्राहक प्रकरणांत अनावश्यक हस्तक्षेप नाही.
- कर्ज खाते हस्तांतरणाच्या विनंतीवर 21 दिवसांत संमती/हरकत कळविणे; संमती दिल्यास पारदर्शक अटींनुसार प्रक्रिया.

- वसुली दरम्यान गैरवर्तन, धमकी, असामान्य वेळेचे कॉल यांस प्रतिबंध.
 - वैयक्तिक floating-rate टर्म लोनवर प्रीपेमेंट दंड नाही.
-

9. तक्रार निवारण यंत्रणा

Grievance Redressal Officer

नाव: श्री Shaurya Rana

दूरध्वनी: +91-8095345443 (कार्यदिवस 10 AM – 7 PM)

ई-मेल: shaurya@tapstart.in

एक महिन्यात निराकरण न झाल्यास किंवा समाधान न झाल्यास ग्राहक **RBI, DNBS, प्रादेशिक कार्यालय, बेंगळूरु** येथे तक्रार करू शकतो.

पत्ता: 10/3/08, नृपतुङ्ग रोड, P.B.No. 5470, बेंगळूरु-560001

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

फोन: 080-22180397 / 398 / 399 / 357

फॅक्स: 080-22232199

10. कर्मचारी आणि एजंट प्रशिक्षण

- सर्व कर्मचारी, DSA, DMA व वसुली एजंट यांना ग्राहक गोपनीयता, योग्य कॉल वेळ, उत्पादन माहिती व नम्र वसुली प्रक्रिया याबाबत सखोल प्रशिक्षण दिले जाईल.
 - प्रशिक्षणात अपंग अधिकार, शिष्ट संवाद व कोणताही गैरवर्तन/भ्रामक सादरीकरण टाळण्याचे मॉड्युल असतील.
-

11. अनिवार्य प्रदर्शन

कंपनीची वेबसाइट, मोबाइल ॲप तसेच प्रत्येक शाखा/कार्यालयात ही संहिता व GRO संपर्क तपशील इंग्रजी किंवा ग्राहकास समजणाऱ्या भाषेत प्रदर्शित केले जातील.

12. संहिता पुनरावलोकन

नियामक बदल किंवा ऑपरेशनल आवश्यकता भासल्यास संचालक मंडळ ही संहिता व तक्रार निवारण प्रणाली वेळोवेळी पुनरावलोकित करेल व आवश्यक बदल संबंधित ग्राहक, कर्मचारी व हितधारकांना कळवेल.