

1. பின்னணி மற்றும் அறிமுகம்

Tapstart Capital Private Limited (இது "Tapstart", "கம்பனி", "நாம்" அல்லது "எங்கள்" என குறிப்பிடப்படும்) என்பது இந்திய ரிசர்வ் வங்கியில் பதிவு செய்யப்பட்ட பேஸ்-லேயர், வைப்பு ஏற்றுக்கொள்ளாத, NBFC-ND ஆகும்.

நாங்கள் தனிப்பட்ட கடன், மருத்துவக் கடன், கல்விக் கடன், நுகர்வு இலக்ட்ரானிக் கடன், நுகர்வு லைஃப்-ஸ்டைல் கடன் மற்றும் இரு-சக்கர வாகனக் கடன் உள்ளிட்ட பல்வேறு கடன் விளம்பர சேவைகள் வழங்குகிறோம்.

அதிக கடன் தேவையுள்ள குறைந்த - இடை வருமானக் குழுக்கள் என்பதுதான் எங்கள் முக்கிய இலக்கு.

வாடிக்கையாளர்களுடன் மேற்கொள்ளும் அனைத்து பரிவர்த்தனைகளிலும் முழு வெளிப்படைத்தன்மையையும் உயர் தரப் தொழில்முறை நடையையும் நாங்கள் கடைப்பிடிக்கிறோம்.

வாடிக்கையாளர் கடன்-தயாரிப்பு தொடர்பான அனைத்துப் பகுதிகளையும், அவசரக் காலத்தில் கிடைக்கும் புகார் தீர்வுகளையும் தெரிந்துகொள்ள வேண்டும் என்பதே எங்கள் நம்பிக்கை. இதை மனதில் கொண்டு உருவாக்கப்பட்ட இந்த **நியாயமான நடைமுறை விடைகள்** ("சட்டக் கோப்பு") *Master Direction – Reserve Bank of India (Non-Banking Financial Company – Scale Based Regulation) Directions, 2023* மற்றும் அதனுடன் தொடர்புடைய சுற்றறிக்கைகளின் வழிகாட்டுதல்களுடன் முறையாக ஒத்துப்போகிறது. இந்த கோப்பு, கம்பனியின் அனைத்து தயாரிப்புகளுக்கும் எங்கள் அனைத்து வாடிக்கையாளர்களுக்கும் பொருந்துகிறது.

இந்த கோப்பு, கம்பனியின் இயக்குனர் வாரியத்தால் அங்கீகரிக்கப்பட்டது; தேவையுள்ளபோதெல்லாம் முறையாக மீளாய்வு செய்யப்படும்.

கம்பனியின் அனைத்து ஊழியர்களுக்கும் முகவர்களுக்கும் இந்த கோப்பு விநியோகிக்கப்படும்.

2. முக்கிய தரமறைகள்

- வாடிக்கையாளர்கள் அனைவரிடமும் நியாயமானதும் தொழில்முறைசார்ந்ததுமான நடந்துறையை உறுதி செய்தல்.
- தயாரிப்புகளின்/சேவைகளின் அம்சங்களை விரிவாக வழங்கி,

வாடிக்கையாளர்கள் தெளிவான முடிவெடுக்க உதவுதல்.

- பாலினம், இனம், மதம் என்பவற்றை அடிப்படையாகக் கொண்ட எந்த வகை $\frac{d}{dx}$ differentiations-ஐ தவிர்த்தல்.
- வாடிக்கையாளர் புகார்களை விரைவாகவும் சிறப்பாகவும் தீர்த்து வைத்தல்.
- கம்பனியின் தயாரிப்புகள், நடைமுறைகள், செயல்முறைகள், பொருத்தமான சட்டங்கள் மற்றும் விதிமுறைகளுடன் ஒத்துப்போவதை உறுதி செய்தல்.
- வாடிக்கையாளர்களை தொழில்முறை - அன்புடைமை இல்லையெனில் ஆர்வமில்லாமல் அல்லாமல் கையாள ஊழியர்கள், ஊழியர்கள் மற்றும் முகவர்களுக்கு உரிய பயிற்சி வழங்குதல்.
- வெளிப்படையான கட்டண அமைப்பை நிறுவுதல்.
- வட்டியளவு, செலவுகள், ஐயப்பணம், மற்ற முக்கிய நிபந்தனைகள் பற்றி அனைவருக்கும் தெளிவாக அறிவித்தல்.

3. கடன் முன்பணம் மற்றும் அது சம்பந்தப்பட்ட செயல்பாடுகள்

- வாடிக்கையாளர்களுக்கான அனைத்து தொடர்புகளும் ஆங்கிலம் அல்லது வாடிக்கையாளரால் புரிந்துகொள்ளப்படும் உள்ளூர் மொழியில் மேற்கொள்ளப்படும்.
- கடன் விண்ணப்பப் படிவங்களில் வாடிக்கையாளர் தலையாய வாய்ப்பை பாதிக்கும் அனைத்து அவசிய தகவல்களும் சேர்க்கப்படும்.
- அனைத்து கடன் விண்ணப்பங்களுக்கும் ரசீது வழங்கப்பட்டு, தீர்வு பெறும் காலக்கெடு அதில் குறிப்பிடப்படும்.

4. கடன் மதிப்பாய்வு மற்றும் விதிமுறைகள்

4.1 அனுமதி-கடிதம் (Sanction Letter)

- கடன் ஒப்புதலாகியவுடன், அனுமதிக்கப்பட்ட தொகையும் அதனுடன் தொடர்புடைய விதிமுறைகளும் வாடிக்கையாளருக்கு புரியும் மொழியில் எழுத்தாக தெரிவிக்கப்படும்.
- வருடாந்திர வட்டியளவு, அபாய தரவமைப்பு முறையும் வாடிக்கையாளர்கள் கும்பல்களுக்கு ஏற்ற வட்டியளவு வித்தியாசங்களின் காரணமும் தெளிவாக விளக்கப்படும்.

4.2 கடன் ஒப்பந்தம் மற்றும் விடுவித்தல்

- கடன் ஒப்பந்தப் பிரதியும் அனைத்துச் சேர்க்கைகளும் வாடிக்கையாளருக்கு ஒப்புதல்/விடுவித்துக் கொண்டபோது வழங்கப்படும்.
- வட்டி, செலவு முதலிய மாற்றங்கள் முன்கூட்டியே தெளிவாக அறிவிக்கப்படும்; தாமதத் தண்டனை **bold** வகையில் அமையும்.
- மாற்றங்கள் அனைத்தும் எதிர்காலத்துக்கே (prospective) அமலாகும்.
- மீள்கொண்டு செலுத்த/முடுக்க ஒப்பந்தத்தின் படி உரிமை ஒன்று.
- அனைத்து பாக்கிகளும் செலுத்தப்பட்டவுடன், அனைத்து பாதுகாப்பளிக்கைகள் விடுவிக்கப்படும்; set-off உரிமை பயன்படுத்தும்போது முழு விவரங்களோடு முன் அறிவிக்கப்படும்.

4.3 முக்கிய உண்மைக் குழு (Key Facts Statement – KFS)

- RBI சுற்றறிக்கை (15-04-2024) இன் ஸ்டாண்டர்டு வடிவத்தில் KFS, கடன் ஒப்பந்தத்துக்கு முன், வாடிக்கையாளருக்கு விளக்கி, ஒப்புதல் பெற்று வழங்கப்படும்.
- 7 நாட்கள் அல்லது அதற்கு மேல் காலவரையுள்ள கடனுக்கு குறைந்தபட்சம் 3 பணிநாள், அதற்கு குறைவான காலவரையுடைய கடனுக்கு 1 பணிநாள் செல்லுத்தல்.
- APR, வசூல் механизмம், டிஜிட்டல் லெண்டிங் GRO விவரம், குளிர்ச்சி/லுக்-அப் காலம் ஆகியவை அடங்கும்.

4.4 கடன் கணக்குகளில் தண்டனை கட்டணம்

- கடன் ஒப்பந்த விதிமுறைகளை மீறியபோது விதிக்கப்படும் தண்டனை 'Penal Charges'; 'Penal Interest' அல்ல.
- Penal Charges இல் தூண்டுசி வட்டி (capitalisation) இல்லை.
- வணிக நோக்கமில்லாத தனிநபர் கடனுக்கான Penal Charges, அதே வகை நிறுவனக் கடனைவிட அதிகமாக இருக்கக் கூடாது.
- வாடிக்கைக்கு செலுத்தவேண்டிய Penal Charges தொகையும் காரணமும் ஒப்பந்தம், KFS மற்றும் வலைதளத்தில் வெளிப்படையாக காட்டப்படும்; நினைவூட்டல் அனுப்பும்போது எப்போதும் குறிப்பிடப்படும்.

5. வட்டியளவு மற்றும் கட்டணக் கட்டமைப்பில் வெளிப்படாதத் தன்மை

- இயக்குனர் வாரியம், நிதிக் கட்டணம், மார்ஜின், அபாயப் ப்ரீமியம் ஆகியவற்றை பரிசீலித்து வட்டி மாடலை தீர்மானிக்கும்.
 - வட்டியளவு மற்றும் அபாய தர ஒழுங்குமுறை வலைதள/மொபைல் ஃபீ-இல் வெளியிடப்பட்டு, மாற்றம் வரும்போது மேம்படுத்தப்படும்; வட்டி வருடாந்திர (Annualised) உருவத்தில் காட்டப்படும்.
 - அதிகப்படியான வட்டி/ப்ரொசெசிங் ஃபீ தவிர்க்க, உள் கட்டண கொள்கை பயன்படுத்தப்படும்.
-

6. Tapstart நிதி வழங்கிய வாகனங்களின் மீட்பு-கைப்பற்றுதல் கொள்கை

கடன் ஒப்பந்தத்தில் பின்வரும் அம்சங்கள் இடம்பெறும்:

- கைப்பற்றும் முன் அறிவிப்பு காலம்;
 - அறிவிப்பு காலம் விலக்கும் சூழ்நிலைகள்;
 - பாதுகாப்பை கைப்பற்றும் நடைமுறை;
 - சொத்தை விற்பனை/லீலா முன்னர் கடன் அடைக்க இறுதிச்சய்ஸ்;
 - சட்டப்படி அமல்படக்கூடிய கைப்பற்று சீவிதி;
 - சொத்து விற்பனை/லீலா நடைமுறை.
-

7. உடல்/கண் மாற்றுத்திறனுடையவர்களுக்கான கடன் வசதிகள்

வாழ்க்கைத் தடையத்தைக் கூறி தயாரிப்புகள் அல்லது வசதிகளை மறுக்கும் இடமில்லை.

பயிற்சியில் மாற்றுத்திறன் உரிமை மொடியூல் சேர்க்கப்படும்; இவர்களின் புகார்கள் தற்போதுள்ள GRO முறைமையில் தீர்க்கப்படும்.

8. பொது நியாய நடைமுறைகள்

- வாடிக்கையாளர் புதிய தகவலை முன்வைக்கும்வரை, ஒப்பந்த விதிமுறைகளைத் தவிர வாடிக்கையாளர் விவகாரங்களில் இடையூறு செய்யமாட்டோம்.
- கடன் கணக்கை மாற்ற கோரலுக்கு 21 நாட்களுக்குள் ஒப்புதல்/எதிர்ப்பு கடிதம்; ஒப்புதல் அளித்தால் வெளிப்படையான ஒப்பந்த கட்டுப்பாடுகள்

பின்பற்றப்படும்.

- வசூலில் அநாகரீகத்தன்மை, அச்சுறுத்தல், தவறான நேரக் கால் ஆகியவற்றைத் தவிர்ப்பது.
- தனிநபர் floating-rate டர்ம் லோன்களுக்கு முன் தொகை செலுத்தல் பிரிதைத் தண்டனை விளக்கவில்லை.

9. புகார் தீர்வு முறை

Grievance Redressal Officer

பெயர்: Mr. Shaurya Rana

தொலைபேசி: +91-8095345443 (பணிநாட்கள் 10:00 AM – 7:00 PM)

மின்னஞ்சல்: shaurya@tapstart.in

ஒரு மாதத்துக்குள் தீர்வு வராததால் அல்லது பதில் திருப்திகரமாக இல்லையெனில், வாடிக்கையாளர் **RBI, DNBS பிராந்திய அலுவலகம், பெங்களூரு**-விற்கு முறையிடலாம்.

முகவரி: 10/3/08, ந்ருபதுங்க சாலை, P.B.No. 5470, பெங்களூரு-560001

மின்னஞ்சல்: cms.cepcbengaluru@rbi.org.in, cepcbengaluru@rbi.org.in

தொலைபேசி: 080-22180397 / 398 / 399 / 357

ஃபாக்ஸ்: 080-22232199

10. ஊழியர் மற்றும் முகவர் பயிற்சி

- அனைத்து ஊழியர்கள், DSA, DMA, வசூல் முகவர்கள் ஆகியோரை, வாடிக்கையாளர் ரகசியம், சரியான அழைப்பு நேரம், தயாரிப்பு விதிமுறைகள், மிருதுவான வசூல் நடைமுறை ஆகியவற்றில் முறையாக பயிற்சி அளிக்கப்படும்.
- பயிற்சி திட்டத்தில் மாற்றுத்திறன் உரிமைகள், நாகரிக உரையாடல், தவறான தகவல் தவிர்ப்பு ஆகியவை கட்டாயம்.

11. கட்டாய காட்சி தேவைகள்

கம்பனியின் வலைதளம், மொபைல் ஆப், அனைத்து கிளைகள்/வணிக இடங்களில், இந்தச் சட்டக் கோப்பும் GRO தொடர்பு விவரங்களும் ஆங்கிலம் அல்லது வாடிக்கையாளரால் புரிந்த மொழியில் காட்டப்பட வேண்டும்.

12. கோப்பின் மீளாய்வு

ஒழுங்குமுறை மாற்றம் அல்லது செயற்பாட்டு தேவை ஏற்படும் பொழுது, இயக்குனர் வாரியம் இந்த கோப்பையும் புகார் தீர்வு முறையையும் முறையே பரிசீலித்து மேம்படுத்தும்; மாற்றங்களை சம்பந்தப்பட்ட வாடிக்கையாளர்/ஊழியர்/பங்கு கொண்டோர்களுக்கு அறிவிக்கும்.