

1. నేపథ్యం మరియు పరిచయం

Tapstart Capital Private Limited (ఇందులో "Tapstart", "కంపెనీ", "మేము" లేదా "మాది"గా సూచించబడుతుంది) భారత రిజర్వ్ బ్యాంక్-నాణ్యత బేస్-లేయర్, డిపాజిట్లను స్వీకరించని NBFC-ND సంస్థ.

వ్యక్తిగత రుణాలు, వైద్య రుణాలు, విద్యా రుణాలు, కన్జ్యూమర్ ఎలక్ట్రానిక్స్ / లైఫ్-స్టైల్ రుణాలు, రెండు చక్రాల వాహన రుణాలు మొదలైన అనేక క్రెడిట్ సేవలను కంపెనీ అందిస్తుంది.

క్రెడిట్ అవసరం ఎక్కువగా ఉండే తక్కువ-మధ్యతరగతి ఆదాయ వర్గాలపై మా ప్రధాన దృష్టి ఉంటుంది.

అన్ని వ్యవహారాల్లో పారదర్శకతను, ఉన్నత స్థాయి వృత్తిపరమైన ప్రవర్తనను కొనసాగించడమే మా లక్ష్యం.

క్రెడిట్ ఉత్పత్తుల ప్రతి అంశం, అందుబాటులో ఉన్న ఫిర్యాదు పరిష్కార మార్గాలు మొదలైనవి వినియోగదారులు పూర్తిగా తెలుసుకోవాలని కంపెనీ నమ్ముతుంది. ఆ ఉద్దేశంతో రూపొందించిన ఈ **న్యాయసమ్మత ఆచరణా కోడ్ ("కోడ్")** Master Direction – Reserve Bank of India (Non-Banking Financial Company – Scale Based Regulation) Directions, 2023 తో పాటు సంబంధిత సర్క్యులర్లకు అనుగుణంగా ఉంటుంది. ఈ కోడ్ కంపెనీ అందించే అన్ని ఉత్పత్తులు, అన్ని వినియోగదారులకూ వర్తిస్తుంది.

కంపెనీ బోర్డు ఈ కోడ్ను ఆమోదించింది; అవసరమైనప్పుడు వరుసగా సమీక్షిస్తుంది.

ఈ కోడ్ ప్రతిని అన్ని ఉద్యోగులు, ఏజెంట్లకు అందజేస్తారు.

2. ప్రధాన ప్రతిజ్ఞలు

- అన్ని వినియోగదారులతో న్యాయసమ్మత, వృత్తిపరమైన ప్రవర్తనను నిర్ధారించడం.
- ఉత్పత్తులు / సేవల లక్షణాలను స్పష్టంగా వివరించి, వినియోగదారులు సమాచారం కలిగిన నిర్ణయం తీసుకునేలా చేయడం.
- లింగం, కులం లేదా మతం ఆధారంగా ఎటువంటి వివక్షను అనుమతించకపోవడం.
- వినియోగదారుల ఫిర్యాదులను వేగంగా, సమర్థంగా పరిష్కరించడం.
- అన్ని విధులు, విధానాలు వర్తించే చట్టాలు, నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉండేలా చూడడం.
- ఉద్యోగులు, ఏజెంట్లకు వినయపూర్వక, వృత్తిపర సేవా శిక్షణ ఇవ్వడం.
- పారదర్శక రుసుము నిర్మాణాన్ని అమలు చేయించడం.

- వడ్డీ రేటు, ఛార్జీలు, పెనాల్టీలు మొదలైన ముఖ్యమైన నిబంధనలను వినియోగదారులకు స్పష్టంగా తెలియజేయడం.

3. రుణ దరఖాస్తు & పరిశీలన

- అన్ని కమ్యూనికేషన్లు ఇంగ్లీష్ లేదా వినియోగదారుడికి అర్థమయ్యే స్థానిక భాషలో చేపడతాం.
- రుణ దరఖాస్తు ఫారంలో వినియోగదారుని హక్కుకు సంబంధించిన అవసరమైన సమాచారం అంతా ఉంటుంది.
- ప్రతి దరఖాస్తుపై రసీదు (Acknowledgement) ఇవ్వబడుతుంది; దాంతోపాటు నిర్ణీత పరిష్కార కాల పరిమితి పేర్కొనబడుతుంది.

4. రుణ మూల్యాంకనం & షరతులు

4.1 మంజూరు పత్రం (Sanction Letter)

- మంజూరైన రుణ మొత్తం, షరతులు వినియోగదారుని భాషలో రచితంగా అందిస్తాం.
- వార్షిక వడ్డీ రేటు, రిస్కో గ్రేడేషన్ విధానం, వేరువేరు రేట్ల కారణాలు స్పష్టంగా చూపిస్తాం.

4.2 రుణ ఒప్పందం & విడుదల

- రుణ ఒప్పందం, అన్ని అనుబంధ ప్రతుల్ని వినియోగదారునికి అందిస్తాం.
- వడ్డీ, ఛార్జీల మార్పులు ముందే స్పష్టంగా తెలియజేస్తాం; ఆలస్య పెనాల్టీ **bold**లో చూపిస్తాం.
- మార్పులు అన్నీ భవిష్యత్ నుంచే (prospective) అమలవుతాయి.
- recall / accelerate హక్కు ఒప్పంద ప్రకారం ఉంటుంది.
- బాకీ మొత్తం పూర్తిగా చెల్లించాక భద్రత (సెక్యూరిటీ) విడుదల చేస్తాం; set-off హక్కు వినియోగిస్తే పూర్తి వివరాలతో ముందుగా సమాచారం ఇస్తాం.

4.3 కీలక వాస్తవాల ప్రకటన (Key Facts Statement – KFS)

- RBI సర్క్యులర్ (15-04-2024) లోని ప్రామాణిక ఫార్మాట్ ప్రకారం KFS, రుణ ఒప్పందానికి ముందే వినియోగదారునికి వివరించి, అంగీకార సంతకం తీసుకుని అందిస్తాం.
- రుణ కాలపరిమితి ≥ 7 రోజులైతే కనీసం 3 పని దినాలు, < 7 రోజులైతే కనీసం 1 పని దినం చెల్లుబాటు.

- APR, రికవరీ మెకానిజం, డిజిటల్ lending GRO వివరాలు, కూలింగ్-ఆఫ్/లుక్-అప్ పీరియడ్ తదితర అంశాలు ఉంటాయి.

4.4 దండన రుసుములు

- 'Penal Interest' కాదు; కేవలం **Penal Charges** మాత్రమే విధిస్తాం.
- Penal Charges పై వడ్డీ (capitalisation) వసూలు చేయము.
- వ్యక్తిగత (వ్యాపారేతర) రుణాలకు Penal Charges, అదే క్యాటగిరీ నాన్-ఇండివిజువల్ రుణాల కంటే ఎక్కువగా ఉండకూడదు.
- Penal Charges మొత్తము, కారణం ఒప్పందం, KFS, వెబ్ సైట్/యాప్ లో స్పష్టంగా నమోదు; ప్రతి రిమైండర్ లో కూడా తెలియజేయాలి.

5. వడ్డీ & ఛార్జీల పారదర్శకత

- డైరెక్ట్ వేదిక, నిధుల ఖర్చు, మార్జిన్, రిస్క్ క్రెడిట్ మరియు ఆధారంగా వడ్డీ మోడల్ నిర్ణయిస్తుంది.
- వడ్డీ రేట్లు, గ్రేడ్ షేప్ విధానం వెబ్ సైట్/యాప్ లో ప్రచురించి, రోజుల వారీగా నవీకరిస్తాం; రేట్లు వార్షిక ఆధారంగా (Annualised) చూపుతాం.
- అధిక వడ్డీ / అధిక ప్రొసెసింగ్ ఫీజును నివారించేందుకు అంతర్గత ఫీజు విధానం ఉంటుంది.

6. Tapstart రుణపొందిన వాహనాల తిరిగి స్వాధీనం విధానం

ఒప్పందంలో ఈ విధినిశ్చయాలు ఉంటాయి—

- స్వాధీనం ముందు నోటీసు పీరియడ్.
- నోటీసు పీరియడ్ మినహాయింపు పరిస్థితులు.
- భద్రతా సంపత్తిని స్వాధీనం చేసుకునే ప్రక్రియ.
- అమ్మకం/లీలా ముందు చివరి విడుపు అవకాశం.
- వర్తించే రీపోజెషన్ సెక్షన్.
- ఆస్తి అమ్మకం/లీలా విధానం.

7. శారీరక / దృశ్య వైకల్యంతో ఉండే వినియోగదారుల రుణ సౌకర్యాలు

వికలాంగత కారణంగా ఎలాంటి వివక్ష చేయము.

శిక్షణ కార్యక్రమాల్లో వికలాంగుల హక్కుల మాడ్యూల్ ఉంటుంది; వాటి ఫిర్యాదులు GRO ద్వారా పరిష్కరిస్తాం.

8. సాధారణ న్యాయసమ్మత ఆచారాలు

- ఒప్పంద షరతుల వెలుపల వినియోగదారుని విషయాల్లో అనవసర జోక్యం లేదు.
- ఖాతా బదిలీ అభ్యర్థనలకు 21 రోజుల్లో ఒప్పడం / తిరస్కరించడం; ఒప్పంటే పారదర్శక షరతులతో ప్రాసెస్.
- రికవరీలో దుర్వినియోగం, బెదిరింపులు, అసాధారణ టైమ్ కాల్స్ చెయ్యరాదు.
- వ్యక్తిగత floating-rate టర్మ్ లోన్లకు ముందస్తు వసూలు (pre-payment) పెట్టేపు లేదు.

9. ఫిర్యాదు పరిష్కార వ్యవస్థ

Grievance Redressal Officer

పేరు: Shri Shaurya Rana

ఫోన్: +91-8095345443 (పని దినాలు 10:00 AM – 7:00 PM)

ఈ-మెయిల్: shaurya@tapstart.in

1 నెలలో పరిష్కారం రాకపోతే / సంతృప్తి లేకపోతే వినియోగదారు **RBI, DNBS ప్రాంతీయ కార్యాలయం, బెంగళూరు** ని సంప్రదించవచ్చు.

చిరునామా: 10/3/08, నృపతుంగ రోడ్, P.B.No. 5470, బెంగళూరు-560001

ఈ-మెయిల్: cms.cepcbengaluru@rbi.org.in, cepcbengaluru@rbi.org.in

ఫోన్: 080-22180397 / 398 / 399 / 357

ఫ్యాక్స్: 080-22232199

10. ఉద్యోగి & ఏజెంట్ శిక్షణ

- అన్ని ఉద్యోగులు, DSA, DMA, రికవరీ ఏజెంట్లకు వినియోగదారుల గోప్యత, సరైన కాల్ సమయాలు, ఉత్పత్తి వివరాలు, మృదువైన రికవరీ విధానం మొదలైన అంశాలపై పూర్తయిన శిక్షణ ఇస్తాం.

- వికలాంగ హక్కులు, మర్యాదయుత సంభాషణ, తప్పదోవ పట్టించే ప్రదర్శనకు నిరోధం మొదలైన అంశాలు తప్పనిసరి మాడ్యూల్లుగా ఉంటాయి.
-

11. తప్పనిసరి ప్రదర్శన

కంపెనీ వెబ్ సైట్, మొబైల్ యాప్, ప్రతి బ్రాంచ్ / కార్యాలయంలో ఈ కోడ్, GRO సంప్రదింపు వివరాలు ఇంగ్లీష్ లేదా వినియోగదారుని భాషలో ప్రదర్శించబడాలి.

12. కోడ్ సమీక్ష

నియంత్రణ మార్పులు లేదా నిర్వహణ అవసరం ఏర్పడితే బోర్డు ఈ కోడ్, ఫిర్యాదు వ్యవస్థను సమయానుసారంగా పునఃసమీక్షించి, మార్పులు సంబంధిత వినియోగదారులు, ఉద్యోగులు, హితధారులకు తెలియజేస్తుంది.