

1. प्रस्तावना

बजाज फाइनेंस लिमिटेड ('बीएफएल', 'बजाज फाइनेंस', या 'कंपनी'), बजाज फिनसर्व लिमिटेड की सहायक कंपनी है। यह भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) के साथ पंजीकृत एक डिपॉजिट स्वीकार करने वाली गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी (एनबीएफसी-डी) है और इसे एनबीएफसी-निवेश और क्रेडिट कंपनी (एनबीएफसी-आईसीसी) के रूप में वर्गीकृत किया गया है। इसके अलावा, आरबीआई द्वारा जारी स्केल आधारित फ्रेमवर्क के अनुसार, बीएफएल को ऊपरी परत एनबीएफसी के रूप में वर्गीकृत किया जा रहा है। बीएफएल लेंडिंग और डिपॉजिट स्वीकार करने के बिज़नेस में लगा हुआ है।

कंपनी के पास खुदरा, एसएमई (छोटे और मध्यम आकार के उद्यमों) और वाणिज्यिक ग्राहकों के लिए एक विविध ऋण पोर्टफोलियो है, जिसकी शहरी और ग्रामीण भारत दोनों में महत्वपूर्ण उपस्थिति है। यह सार्वजनिक और कॉर्पोरेट डिपॉजिट स्वीकार करता है और अपने ग्राहकों को विभिन्न प्रकार के वित्तीय सेवा उत्पाद प्रदान करता है। इसके पास आरबीआई, भुगतान और निपटान प्रणाली विभाग से प्री-पेड पेमेंट इंस्ट्रुमेंट (पीपीआई) लाइसेंस भी है।

यह दस्तावेज़ ग्राहक के लिए पारदर्शी प्रकटीकरण सुनिश्चित करने के लिए आरबीआई के उचित अभ्यास संहिता नियमों के अनुरूप ग्राहकों के लिए फीस और शुल्क के अधीन, निर्धारण और लेवी की नीति की रूपरेखा तैयार करता है।

2. उद्देश्य

आरबीआई के उचित व्यवहार संहिता के अनुसार बोर्ड को ग्राहक से फीस और शुल्क लगाने के लिए उचित सिद्धांत और प्रक्रियाएं बनाने की आवश्यकता होती है। तदनुसार, यह पॉलिसी निम्नलिखित को कवर करती है:

- फीस और शुल्क लगाने के सिद्धांत और प्रक्रियाएं
- परिवर्तन प्रबंधन सहित फीस और शुल्क का प्रशासन; और
- रूपरेखा की समीक्षा करें।

3. फीस, शुल्क और अग्रिम ब्याज लगाने के लिए सिद्धांत और प्रक्रियाएं

बीएफएल अपने ग्राहकों को विभिन्न प्रकार के ऋण उत्पाद प्रदान करता है। यह ग्राहकों को सावधि जमा (फिक्स्ड डिपॉजिट) उत्पाद, विभिन्न भुगतान उत्पाद और साथ ही बीमा उत्पादों का तृतीय पक्ष वितरण भी प्रदान करता है। तदनुसार, यह ग्राहक द्वारा प्राप्त उत्पादों के आधार पर ग्राहकों से अलग-अलग शुल्क और फीस लगा सकता है।

ग्राहक से लगाए जाने वाले शुल्क और फीस की प्रकृति संबंधित उत्पाद कार्यक्रम दिशानिर्देशों (पीपीजी) में निर्दिष्ट की जानी चाहिए।

उधार उत्पाद की प्रकृति और व्यवसाय संचालन की स्थिरता और जोखिम को ध्यान में रखते हुए, बीएफएल ग्राहकों से विभिन्न फीस और शुल्क लगा सकता है जैसे:

- **अग्रिम शुल्क और फीस** - ऋण प्रसंस्करण/संवितरण से संबंधित फीस और शुल्क जैसे प्रसंस्करण शुल्क, दस्तावेज़ीकरण शुल्क, सुविधा शुल्क आदि ग्राहक अधिग्रहण चरण में लगाए जा सकते हैं। ऐसे अग्रिम शुल्क और फीस की प्रकृति और मात्रा उत्पाद खंड के आधार पर भिन्न हो सकती है। उत्पाद कार्यक्रम के आधार पर, ये फीस और शुल्क या तो एडवांस में एकत्र की जानी चाहिए या ऋण राशि से काटी जानी चाहिए या लागू होने पर किस्त के साथ एकत्र की जानी चाहिए;
- **सर्विसिंग फीस** - ग्राहकों से विशिष्ट सेवा-संबंधित अनुरोधों के लिए ऋण अवधि के दौरान ऋण सेवा के लिए शुल्क और फीस जैसे एनओसी शुल्क, ऋण संबंधी दस्तावेज़ पुनर्प्राप्ति शुल्क आदि ग्राहक से वसूले जा सकते हैं।
- **आकस्मिक फीस और शुल्क**- ये शुल्क ऋण जीवन चक्र के दौरान होने वाले विशिष्ट लेनदेन/घटना पर निर्भर होते हैं जैसे कि आंशिक-पूर्व भुगतान, फौजदारी, ऋण के नियमों और शर्तों का अनुपालन न करना, बाउंस इत्यादि और तदनुसार, केवल ऐसी घटनाओं के घटित होने पर ये शुल्क लगाए जा सकते हैं।
- **मूल्य वर्धित सेवाएं (बीएफएल द्वारा निर्मित)** - मूल्य वर्धित सेवाओं, जैसे संपत्ति डोजियर शुल्क, ईएमआई कार्ड शुल्क, सीआईबीआईएल ट्रांसयूनियन रिपोर्ट (सीटीआर) आदि के लिए फीस और शुल्क ऐसे मूल्य वर्धित उत्पाद की खरीद/सेवा लाभ पर ग्राहकों से लगाया जाना चाहिए। ऐसे शुल्क अग्रिम रूप से वसूले जा सकते हैं या ग्राहक को वित्त पोषित किया जा सकता है; और
- **तृतीय-पक्ष उत्पादों और सेवाओं का वितरण**- बीएफएल विभिन्न तृतीय-पक्ष उत्पादों और सेवाओं जैसे जीवन बीमा, सामान्य बीमा, स्वास्थ्य बीमा आदि को वितरित कर सकता है। ऐसे तृतीय-पक्ष उत्पादों और सेवाओं की राशि अग्रिम रूप से एकत्र की जा सकती है या ग्राहक को वित्त पोषित की जा सकती है।

बीएफएल द्वारा पेश किए गए विभिन्न उत्पादों पर विभिन्न शुल्कों और फीस की उदाहरणात्मक सूची इस पॉलिसी के **अनुबंध 1** में प्रदान की गई है। विभिन्न ऋणों और अन्य उत्पादों पर ग्राहकों से लगाए जाने वाले वास्तविक शुल्क और फीस को उत्पाद कार्यक्रम दिशानिर्देश (पीपीजी) दस्तावेज़ के हिस्से के रूप में कवर किया जाएगा।

इसके अलावा, फीस और शुल्कों के कार्यान्वयन/लगाव के संबंध में, कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि:

- समझौते/नियम एवं शर्तों के हिस्से के रूप में, ग्राहक को सभी फीसों और शुल्कों के बारे में स्पष्ट और पारदर्शी संचार किया जाता है

- कोई भी अग्रिम फीस और शुल्क, जो अनुबंध में सूचित नहीं किया गया है, उसे ऋण उत्पाद प्राप्त करने के लिए ग्राहक पर नहीं लगाया जाना चाहिए; और
- नियामक/वैधानिक परिवर्तनों के कारण परिवर्तन को छोड़कर, आकस्मिक/सेवा शुल्क में कोई भी बदलाव या नए आकस्मिक/सेवा शुल्क की शुरूआत केवल संभावित रूप से लागू की जानी चाहिए।

4. फीस और शुल्क के लिए शासन ढांचा

किसी भी नए शुल्क और फीस को पहले तर्क सहित पीपीजी समिति के अनुमोदन के लिए रखा जाएगा। एक बार जब इसे पीपीजी समिति द्वारा अनुमोदित कर दिया जाता है, तो इसे बोर्ड की पूर्व मंजूरी के लिए रखा जाना चाहिए। नई फीस और शुल्क बोर्ड की मंजूरी के बाद ही लागू किए जाने चाहिए।

5. आवधिक समीक्षा रूपरेखा

बोर्ड द्वारा इस नीति की कम से कम वार्षिक समीक्षा की जाएगी।

अनुलग्नक 1 – विभिन्न ऋण उत्पादों के अंतर्गत विभिन्न शुल्कों और प्रभारों की सूची और विवरण

क्रम संख्या	फीस एवं शुल्क का नाम	राशि आधारित/दर आधारित	विवरण
अग्रिम फीस और शुल्क			
1	प्रक्रमण फीस	निश्चित / दर	ऋण की प्रक्रिया के लिए लिया जाने वाला शुल्क
2	अग्रिम ब्याज	निश्चित / दर	ऋण की प्रक्रिया/वितरण के समय ग्राहक से अग्रिम रूप से ब्याज के रूप में ली जाने वाली राशि। ग्राहकों के अधिदेश को पंजीकृत करने के लिए लिया जाने वाला शुल्क
3	दस्तावेजीकरण शुल्क	निश्चित	ग्राहक की व्यक्तिगत आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए ऋण के फ्लेक्सी वैरिएंट का लाभ उठाने के लिए ग्राहक से लिया जाने वाला शुल्क
4	फ्लेक्सी सुविधा शुल्क	निश्चित	वैधानिक शुल्क
5	स्टाम्प ड्यूटी	निश्चित / दर	मौजूदा बीएफएल नेटवर्क/व्यापारियों और डीलरों के बुनियादी ढांचे तक पहुँच की अनुमति देने के लिए ग्राहक से लिया जाने वाला शुल्क
6	सुविधा शुल्क	निश्चित / दर	ग्राहक की अतिरिक्त जोखिम को कवर करने के लिए ऋण राशि बढ़ाने के लिए ग्राहक से लिया जाने वाला शुल्क
7	क्रेडिट सुरक्षा शुल्क	निश्चित	ग्राहक द्वारा स्वीकृति के बाद ऋण सुविधा का लाभ न उठाने की स्थिति में ऋण प्रसंस्करण के लिए ग्राहक से लिया जाने वाला शुल्क
8	प्रतिबद्धता शुल्क	निश्चित	ग्राहक को संपत्ति गिरवी रखने के लिए लिया जाने वाला शुल्क
9	बंधक उत्पत्ति शुल्क / बंधक उत्पत्ति शुल्क पुनर्मूल्यांकित	निश्चित	ग्राहक को किसी संपत्ति के मूल्यांकन के लिए लिया जाने वाला शुल्क
10	पूर्व भुगतान मूल्यांकन शुल्क	निश्चित	संपत्ति मूल्यांकन के लिए ग्राहक से लिया गया शुल्क
11	एलसी प्रसंस्करण शुल्क	दर	ग्राहक को मशीनरी बुकिंग के लिए धन उपलब्धता के प्रमाण के रूप में लेटर ऑफ क्रेडिट प्रदान करने के लिए ग्राहक से लिया गया शुल्क
12	डिस्काउंटिंग शुल्क	दर	चालान वित्त ऋणों में बिल डिस्काउंटिंग प्रदान करने के लिए ग्राहक से लिया गया शुल्क
सेवा शुल्क			
13	नवीनीकरण शुल्क	निश्चित	सब्सिडिंग परिसंपत्ति की परिपक्वता पर ऋण को नवीनीकृत करने के लिए ग्राहक से शुल्क लिया जाता है।
14	वार्षिक रखरखाव शुल्क	निश्चित / दर	ग्राहक की फ्लेक्सी लोन सुविधा को सक्रिय रखने के लिए ग्राहक से शुल्क लिया जाता है
15	अंतरराज्यीय स्थानांतरण के लिए अनापत्ति प्रमाण पत्र	निश्चित	वाहन के अंतरराज्यीय स्थानांतरण के लिए एनओसी जारी करने के लिए ग्राहक से शुल्क लिया जाता है

16	मूल्यांकन शुल्क	निश्चित	किसी परिसंपत्ति का मूल्यांकन करने के लिए ग्राहक से लिया जाने वाला शुल्क
17	खाता खोलने का शुल्क	निश्चित	प्रतिभूतियों द्वारा सुरक्षित ऋण से संबंधित खाता शुरू करने के लिए ग्राहक से लिया जाने वाला शुल्क।
18	गिरवी पुष्टि शुल्क	निश्चित	शेयर गिरवी रखने के लिए ग्राहक से शुल्क लिया जाता है
19	गिरवी आमंत्रण शुल्क	निश्चित	ग्राहक के शेयरों से जुड़ी गिरवी का उपयोग करने के लिए ग्राहक से लिया जाने वाला शुल्क (एनएसडीएल/सीडीएसएल शुल्क को कवर करने के लिए)
20	डीमैट शेयर स्थानांतरण शुल्क	दर	डीमैट शेयरों के हस्तांतरण के लिए ग्राहक से शुल्क लिया जाता है
21	न-ग्रहणाधिकार शुल्क	निश्चित	डीमैट खाते में रखी प्रतिभूतियों की अभिरक्षण सेवा के लिए ग्राहक से लिया जाने वाला शुल्क
22	ग्रहणाधिकार शुल्क	निश्चित	डीमैट खाते में रखी प्रतिभूतियों की अभिरक्षण सेवा के लिए ग्राहक से लिया जाने वाला शुल्क
23	धन लोडिंग शुल्क	निश्चित / दर	भुगतान वॉलेट में पैसे लोड करने के लिए ग्राहक से शुल्क लिया जाता है
24	लीज़ प्रशासन शुल्क	दर	दैनिक लीज़ संचालन प्रबंधन के लिए ग्राहक से लिया गया शुल्क
25	अन्य एनओसी	निश्चित	ग्राहक को नो ऑब्जेक्शन सर्टिफिकेट प्रदान करने के लिए ग्राहक से लिया गया शुल्क
आकस्मिक शुल्क और फीस			
26	बाउंस शुल्क	निश्चित	"बाउंस शुल्क" का अर्थ होगा भुगतान अधिदेश के अनादर या भुगतान अधिदेश के पंजीकरण न होने या किसी अन्य कारण से संबंधित देय तिथियों पर किस्तों का भुगतान न करने के लिए लगाया गया शुल्क।
27	आंशिक पूर्व भुगतान शुल्क	दर	ऋण के आंशिक पूर्व-भुगतान की अनुमति के लिए ग्राहक से शुल्क लिया जाता है
28	फोरक्लोज़र शुल्क	दर	ऋण के पूर्ण पूर्व-भुगतान की अनुमति के लिए ग्राहक से शुल्क लिया जाता है
29	कानूनी शुल्क	निश्चित	कानूनी लागत वसूलने के लिए ग्राहक से शुल्क लिया जाता है
30	पुनः कब्ज़ा शुल्क	निश्चित	पुनः कब्ज़ा लेने के लिए ग्राहक से ली जाने वाली फीस
31	ब्रोकरेज शुल्क	निश्चित	ग्राहक द्वारा डिफॉल्ट के मामले में ग्राहक शेयर बेचने के लिए ग्राहक से शुल्क लिया जाता है
32	दंड शुल्क	निश्चित	ईएमआई के भुगतान में देरी के लिए ग्राहक से ली जाने वाली राशि
33	बाद के संवितरण यात्रा शुल्क	निश्चित	संपत्ति के पूरा होने के चरण के ऑडिट के लिए संपत्ति के बाद के दौर के लिए ग्राहक पर लगाया जाने वाला शुल्क
बीएफएल द्वारा दी जाने वाली मूल्य वर्धित सेवा			
34	EMI कार्ड शुल्क	निश्चित	ईएमआई कार्ड सुविधा प्रदान करने के लिए ग्राहक से शुल्क लिया जाता है
35	BFL हिस्सा	निश्चित	डीलर आणि BFL यांच्या सह ब्रँडेड EMI कार्ड सुविधा देण्यासाठी ग्राहकाकडून घेतले जाणारे शुल्क
36	को ब्रांडेड कार्ड जारी करने का शुल्क	निश्चित	ग्राहक को को ब्रांडेड कार्ड जारी करने के लिए लिया गया शुल्क
37	अभ्यास प्रबंधन सॉफ्टवेयर	निश्चित	व्यावसायिक ऋणों (डॉक्टर ऋण) में मूल्य-वर्धित उत्पादों को प्रस्तुत करना, जैसे कि रिकॉर्ड और क्लिनिक गतिविधियों के प्रबंधन के लिए सॉफ्टवेयर।
तृतीय-पक्ष उत्पादों और सेवाओं का वितरण			
38	जीवन बीमा	निश्चित	ग्राहक द्वारा खरीदे/लिए गए जीवन बीमा की राशि
39	सामान्य बीमा	निश्चित	ग्राहक द्वारा खरीदी/प्राप्त सामान्य बीमा की राशि
40	स्वास्थ्य बीमा	निश्चित	ग्राहक द्वारा खरीदे/लिए गए स्वास्थ्य बीमा की राशि

41	बाय बैक प्राइस एश्योरेंस	निश्चित	ग्राहक द्वारा ली गई बाय बैक गारंटी की राशि
42	सहायता उत्पाद (जैसे विस्तारित वारंटी, फोनसेफ, लाइफ सिक्क्योर, एसेट सिक्क्योर, सब्सक्रिप्शन)	निश्चित	ग्राहक द्वारा खरीदे/लिए गए सहायता उत्पादों के लिए राशि
भुगतान शुल्क			
43	पेमेंट गेटवे ट्रांजेक्शन शुल्क / प्लेटफॉर्म शुल्क / ट्रांसफर शुल्क	निश्चित / दर	डिजिटल भुगतान / स्थानान्तरण / लेनदेन करने के लिए एक मंच प्रदान करने के लिए ग्राहक से वसूले जाने वाले शुल्क
44	पैसा लोड करें	दर	यूपीआई/क्रेडिट/डेबिट कार्ड/नेट बैंकिंग के माध्यम से पैसे लोड करने के लिए शुल्क लिया जाता है
45	बिल और रिचार्ज का भुगतान	निश्चित / दर	बिलों और रिचार्ज के भुगतान के लिए ग्राहक से लिया जाने वाला शुल्क
46	वॉलेट से बैंक ट्रांसफर	दर	वॉलेट से बैंक में राशि ट्रांसफर करने के लिए ग्राहक से लिया जाने वाला शुल्क
47	जारी करने का शुल्क	निश्चित	गिफ्ट कार्ड / कोब्रांडेड गिफ्ट कार्ड / FASTag / वॉलेट जारी करने के लिए ग्राहक से लिया जाने वाला शुल्क
48	रिप्लेसमेंट शुल्क	निश्चित	प्रतिस्थापन FASTag जारी करने के लिए ग्राहक से लिया जाने वाला शुल्क
49	नए ग्राहकों के लिए खाता खोलना या अपग्रेड करना (पूर्ण KYC वॉलेट)	राशि	केवाईसी करने में आसानी और वॉलेट को अपग्रेड करने का विकल्प प्रदान करने के लिए लगाया गया शुल्क
50	मांग पर निपटान - प्रोसेसिंग शुल्क	दर	भुगतान के ऑन डिमांड सेटलमेंट की सुविधा प्रदान करने के लिए व्यापारी से लिया जाने वाला शुल्क
51	UPI पर Rupay क्रेडिट कार्ड / PPI / UPI पर PPI / UPI पर क्रेडिट	दर	क्रेडिट इंस्ट्रुमेंट्स और पीपीआई के माध्यम से भुगतान स्वीकार करने की सुविधा सक्षम करने के लिए व्यापारी से लिया जाने वाला शुल्क
52	Txn SMS - SMS शुल्क	राशि	एसएमएस पर व्यापारियों को लेनदेन और निपटान के अलर्ट साझा करने के लिए शुल्क
53	कूरियर शुल्क	राशि	कूरियर के माध्यम से व्यापारियों को साउंडबॉक्स भेजने का शुल्क
54	PayIn के लिए शुल्क और प्रभार	राशि	भुगतान गेटवे की स्थापना और रखरखाव के लिए शुल्क उन व्यापारियों पर लागू होता है जिन्होंने PayIn सेवाओं का लाभ उठाया है
55	प्लेटफॉर्म उपयोग शुल्क	राशि	पेमेंट गेटवे पर लेनदेन के लिए शुल्क उन व्यापारियों पर लागू होता है जिन्होंने PayIn सेवाएँ ली हैं
56	लिकपे के लिए शुल्क (PayIn शुल्क के अतिरिक्त)	राशि	एसएमएस या ईमेल के माध्यम से भुगतान लिंक भेजने के लिए भुगतान गेटवे व्यापारियों पर लागू शुल्क
57	ऑर्किस्ट्रेटर के लिए शुल्क और प्रभार	राशि	भुगतान गेटवे पर सेटअप, रखरखाव और लेनदेन के लिए शुल्क उन व्यापारियों पर लागू होता है जिनके पास ऑर्किस्ट्रेटर सेवाएँ हैं
58	SI और आवर्ती के लिए शुल्क और प्रभार	राशि	भुगतान गेटवे व्यापारियों पर लागू अनिवार्य पंजीकरण और प्रस्तुति के लिए शुल्क
59	QR परिनिर्माण और स्थापना	निश्चित	QR की सेटअप / स्थापना के लिए लिया गया शुल्क
60	साउंड बॉक्स किराया शुल्क (जिसमें डिवाइस लागत, रखरखाव शुल्क, सिम शुल्क शामिल हैं)	निश्चित	योजना चयन के आधार पर मासिक किराया शुल्क लिया जाता है।
61	बैच सेटलमेंट प्रोसेसिंग शुल्क	दर	लेनदेन मूल्य पर बैच सेटलमेंट / ऑन डिमांड सेटलमेंट के लिए लिया गया शुल्क