

## 1. प्रस्तावना

बजाज फायनान्स लिमिटेड ('BFL', 'बजाज फायनान्स', वा 'द कम्पनी'), बजाज फिनसर्भ लिमिटेडको थप कम्पनी हो। यो भारतीय रिजर्व बैंक (RBI) मा दर्ता भएको एक डिपोजिट लिने गैर-बैंकिंग फायनन्सियल कम्पनी (NBFC-D) हो र यसलाई NBFC-इन्भेस्टमेन्ट एन्ड क्रेडिट कम्पनी (NBFC-ICC) को रूपमा वर्गीकरण गरिएको छ। RBIले जारी गरेको स्केलमा आधारित फ्रेमवर्क अनुसार BFLलाई अपर लेयर NBFCको रूपमा वर्गीकरण गरिएको छ। BFL ले ऋण दिने र डिपोजिट स्वीकार गर्ने व्यवसायमा लागि रहेको छ।

कम्पनीले खुद्रा, SMEहरू (साना र ठिक ठिकैको दुकानहरू) र भारतको व्यावसायिक ग्राहकहरूलाई शहर र गाउँ दुवैमा विभिन्न ऋण दिने विभाग छ। यसले सार्वजनिक र कोर्पोरेट डिपोजिटहरू स्वीकार गर्दछ र आफ्ना ग्राहकहरूलाई विभिन्न प्रकारका फायनन्सियल सेवाहरू प्रदान गर्दछ। यसले RBI, डिपार्टमेन्ट अफ पेमेन्ट र सेटलमेन्ट सिस्टम्सबाट प्रि-पेड पेमेन्ट इन्स्ट्रुमेन्ट (PPI) लाइसेन्स पनि पाएको छ।

यस कागजातले ग्राहकलाई बुझ्न सक्ने गरि स्पष्टीकरण दिएर पक्का गर्न RBIको फेयर प्राक्टिस कोड नियमहरू अनुरूप ग्राहकहरूलाई प्रशासन, निर्धारण र शुल्क र शुल्कको करको लागि पोलिसीको रूपरेखा बताएको छ।

## 2. उद्देश्य

RBIको फेयर प्राक्टिस कोडलाई बोर्डले ग्राहकलाई शुल्क र शुल्कहरूको कर लगाउनका लागि उपयुक्त सिद्धान्त र प्रक्रियाहरू निर्धारण गर्न जरुरी छ। त्यसअनुसार, यस पोलिसीले निम्न कुराहरू ढाक्ने छः

- करको लागि सिद्धान्त र प्रक्रियाको शुल्क र शुल्कहरू
- सुशासनको लागि र व्यवस्थापन परिवर्तन सहित शुल्क र शुल्कहरू; र
- अवलोकन फ्रेमवर्क।

## 3. करको लागि सिद्धान्त र प्रक्रियाको शुल्क, शुल्कहरू र अग्रिम ब्याज

BFLले आफ्ना ग्राहकहरूलाई विभिन्न प्रकारका ऋणहरूको प्रस्ताव दिन्छ। यसले ग्राहकहरूलाई फिक्स्ड डिपोजिट प्रडक्टहरू, विभिन्न पेमेन्ट प्रडक्टहरूका साथै बीमा प्रोडक्टहरूको तेस्रो पार्टीलाई डिस्ट्रिब्युसनको पनि प्रस्ताव गर्दछ।

त्यसैले ग्राहकले प्राप्त गरेको प्रोडक्टका आधारमा ग्राहकले विभिन्न कर शुल्क तथा शुल्कहरू लिन सक्नेछ। ग्राहकलाई लाग्ने शुल्क र शुल्कहरू सम्बन्धित प्रोडक्ट कार्यक्रम निर्देशक (PPG) मा उल्लेख गर्नु पर्दछ।

ऋण दिने तरिका र व्यवसाय चलिरहेको अवस्था, स्थायित्व र जोखिमलाई ध्यानमा राख्दै, BFLले ग्राहकहरूलाई विभिन्न शुल्क र शुल्कहरू लगाउन सक्दछ जस्तै:

- **अग्रिम शुल्क र शुल्कहरू-** ऋण प्रोसेसिंग / वितरणसँग सम्बन्धित शुल्क र शुल्कहरू जस्तै प्रोसेसिंग शुल्क, कागजात शुल्क, सुविधा शुल्क, आदि ग्राहकको कमाइको मुताबिक लगाउन सकिन्छ। यस्तो अग्रिम शुल्क र शुल्कको आधारमा प्रोडक्ट सेगमेन्ट भिन्न हुन स्वाभाविक हो। प्रोडक्ट कार्यक्रमको आधारमा यी शुल्कहरू र शुल्कहरू या त अग्रिम रूपमा सङ्कलन गर्नु वा ऋण रकमबाट कटौती गर्नु वा लागू भए अनुसार किस्ताको साथ सङ्कलन गर्नु पर्दछ;
- **सेवा शुल्कहरू:** ऋण सेवाको शुल्क र शुल्कहरू जस्तै NoC शुल्क, ऋण सम्बन्धी कागजातहरू पुनः प्राप्ति शुल्क आदि ग्राहकबाट खास सेवा सम्बन्धी निवेदनको लागि ऋण अवधिको समयमा ग्राहकबाट लिन सकिन्छ।
- **आकस्मिक शुल्क र शुल्कहरू-** यी शुल्कहरू ऋण चलिरहेको बेलामा हुने खास लेनदेन / घटनाहरू जस्तै अंश-पूर्व-भुक्तानी, फोरक्लोजर, ऋणको नियम र सर्तहरूको पालना नगर्दा, बाउन्स आदिमा र शुल्कहरू त्यस्ता घटनाहरूको बमोजिम मात्र लगाउन सकिन्छ।
- **मूल्य अभिवृद्धि सेवाहरू (BFL द्वारा निर्मित) -** मूल्य अभिवृद्धि सेवाहरू जस्तै सम्पति दस्तावेज शुल्क, EMI कार्ड शुल्क, CIBIL ट्रान्सयुनियन रिपोर्ट (CTR) आदि जस्ता मूल्य अभिवृद्धि सेवाहरू शुल्क र शुल्कहरू ग्राहकलाई त्यस्ता मूल्य अभिवृद्धि प्रोडक्ट / सेवाको खरिद / उपलब्ध हुँदा लगाउनुपर्छ। यस्तो शुल्क अघाडीनै सङ्कलन गर्न सकिन्छ वा ग्राहकलाई आर्थिक सहायता गर्न सकिन्छ; र
- **तेस्रो-पार्टी प्रोडक्ट र सेवाहरूको वितरण-** BFLले जीवन बीमा, साधारण बीमा, स्वास्थ्य बीमा आदि जस्ता विभिन्न तेस्रो-पार्टी प्रोडक्ट र सेवाहरू वितरण गर्न सक्छन। यस्तो तेस्रो-पार्टी प्रोडक्ट र सेवाहरूको रकम अघाडीनै सङ्कलन गर्न सकिन्छ वा ग्राहकलाई आर्थिक सहायता गर्न सकिन्छ।

BFL द्वारा प्रस्ताव गरिएका विभिन्न प्रोडक्टहरूमा अलग अलग किसिमको शुल्क र शुल्कहरूको उदाहरणले भरिएको सूची यस पोलिसीको परिशिष्ट 1मा दिएको छ। विभिन्न कर्जा तथा अन्य प्रोडक्ट ग्राहकलाई लाग्ने वास्तविक शुल्क तथा शुल्कहरू प्रोडक्ट कार्यक्रम निर्देशन (PPG) कागजातको भागको रूपमा कभर गरिनेछ।

यसबाहेक, कार्यान्वयन / शुल्क र शुल्कहरू लगाउने बारेमा मा, कम्पनीले यो पक्का गर्नेछ कि:

- सम्झौता / T&C को भागको रूपमा सबै शुल्क र शुल्कहरूको बारेमा ग्राहकलाई स्पष्ट र छर्लङ्गसँग संचार गरिन्छ
- कुनै पनि अग्रिम शुल्क र शुल्कहरू जुन सम्झौतामा सूचित गरिएको छैन ग्राहकलाई ऋण उत्पादन प्राप्त गर्नको लागि लागू गर्नु हुँदैन; र

- आकस्मिक / सेवा शुल्कहरूमा वा नयाँ आकस्मिक / सेवा शुल्कको परिचय नियामक / वैधानिक परिवर्तनको कारण कुनै पनि परिवर्तन भए मात्र शुल्कहरू लागू गर्नु पर्दछ।

#### 4. सुशासन फ्रेमवर्कको लागि शुल्क र शुल्कहरू

कुनै पनि नयाँ शुल्क र शुल्कहरू तर्क संगै सबैभन्दा पहिले PPG समितिको स्वीकृतको लागि राखिनेछ। PPG समितिबाट स्वीकृत भएपछि बोर्डको अधि स्वीकृतिका लागि राख्नुपर्छ। नयाँ शुल्क र शुल्क बोर्डको स्वीकृति पछि मात्र लागू गर्नुपर्छ।

#### 5. समय समयमा अवलोकन फ्रेमवर्क

यो पोलिसी वर्षमा एकपल्ट भए पनि बोर्डले अवलोकन गर्छ।

### परिशिष्ट 1 - विभिन्न ऋण गुणानफलहरू अन्तर्गत विभिन्न शुल्क र खर्चहरूको सूची र विवरण

क्रम संख्या	शुल्क र शुल्कहरूको नाम	रकम आधारित / दर आधारित	विवरण
<b>अघाडीको शुल्क र शुल्कहरू</b>			
1	प्रोसेसिंग शुल्कहरू	निश्चित / दर	ऋण प्रोसेसिंगमा शुल्क लगाएको
2	अग्रिम ब्याज	निश्चित / दर	ऋण प्रोसेसिंग / वितरण को समय अगाडिनै ग्राहक बाट ब्याज को रूपमा रकम संकलित गरिन्छ।
3	कागजात शुल्क	निश्चित	ग्राहकको कागजातको प्रमाणित गर्न लाग्ने शुल्क
4	फ्लेक्सी सुविधा खर्च	निश्चित	व्यक्तिगत ग्राहकको जरुरत पूरा गर्न ऋणको फ्लेक्सी भेरियन्ट प्राप्त गरेपछि ग्राहकलाई लाग्ने शुल्क
5	टिकट शुल्क	निश्चित / दर	बैधानिक शुल्क
6	सुबिधा शुल्क	निश्चित / दर	ब्यापारी र बिक्रेताको अवस्थित BFL नेटवर्क/पूर्वाधारमा पहुँच को अनुमति दिएपछि ग्राहकलाई लाग्ने शुल्क
7	क्रेडिट सुरक्षा शुल्क	निश्चित	डिफल्ट भएमा मोबाइल फोनको उपयोग गर्न प्रतिबन्ध लगाउन मोबाइल फोनमा बजाज फिनसर्भ क्रेडिट सुरेखा एप्लिकेशन स्थापना गरेपछि ग्राहकलाई लाग्ने शुल्क
8	प्रतिज्ञा शुल्क	निश्चित	स्वीकृति पछि ग्राहकले क्रेडिट सुविधा को लाभ नलिएको स्थितिमा प्रोसेसिंग ऋणको लागि ग्राहकलाई शुल्क लगाउने
9	बंधक सुरु शुल्क / बंधक सुरु शुल्क पुनर्मूल्यांकन	निश्चित	सम्पत्ति बंधक राखेपछि ग्राहकलाई लाग्ने शुल्क
10	अग्रिम मूल्याङ्कन शुल्क	निश्चित	संपत्ति मूल्याङ्कनको लागि ग्राहकबाट लिइने शुल्क
11	एलसी प्रक्रिया शुल्क	दर	मेसिनरी बुकिंगका लागि कोषको उपलब्धताको प्रमाणका रूपमा ग्राहकलाई लेटर अफ क्रेडिट प्रदान गर्न ग्राहकबाट लिने शुल्क
12	डिस्काउन्टिङ शुल्क	दर	इनभ्वाइस फाइनान्स ऋणहरूमा बिल डिस्काउन्टिङ प्रदान गर्न ग्राहकबाट लिने शुल्क
<b>सेवा शुल्क</b>			
13	पुनर्नवीकरण शुल्क	निश्चित	ग्राहकले सहूलियत सब्सिडी सम्पत्ति परिपक्वतामा ऋण नवीकरण को लागि चार्ज शुल्क।
14	बार्षिक मर्मत शुल्क	निश्चित / दर	ग्राहकको फ्लेक्सी लोन सुविधालाई चालु राख्नको लागि ग्राहकलाई लाग्ने शुल्क
15	अन्तरराज्यीय स्थानान्तरणका लागि कुनै आपत्ति छैन प्रमाणपत्र	निश्चित	अन्तरराज्यीय सवारी साधन ट्रांसफरका लागि NOC जारी गर्न ग्राहकबाट लिइने शुल्क
16	मुल्यांकन शुल्क	निश्चित	सम्पत्तिको मूल्यांकन गर्न ग्राहकलाई शुल्क लगाइन्छ
17	खाता खोल्ने शुल्क	निश्चित	धितोपत्रद्वारा सुरक्षित गरिएको ऋणसँग सम्बन्धित खाता को शुरुवातको लागि ग्राहकलाई लगाइने शुल्क।
18	प्रतिज्ञा पुष्टी शुल्क	निश्चित	धितो राखेको शेयर ग्राहकबाट लिइने शुल्क
19	प्रतिज्ञा आहवान शुल्क	निश्चित	ग्राहकको शेयरसँग सम्बन्धित प्रतिज्ञा आहवान गर्दै ग्राहकलाई लाग्ने शुल्क (NSDL/ CDSL शुल्क कभर गर्न)
20	डिम्याट शेयर स्थानान्तर शुल्क	दर	ग्राहकलाई डिम्याट शेयर स्थानान्तरमा लगाइने शुल्क

21	अन-लियन शुल्कहरू	निश्चित	डिम्याट खातामा राखिएका धितोपत्रहरूको कस्टोडियल सेवाहरूको लागि ग्राहकलाई लिइने शुल्क
22	ग्रहण शुल्क	निश्चित	डिम्याट खातामा राखिएका धितोपत्रहरूको कस्टोडियल सेवाहरूको लागि ग्राहकलाई लिइने शुल्क
23	पैसा लोडिङ शुल्क	निश्चित / दर	भुक्तानी वालेटमा पैसा लोड गर्दा ग्राहकदेखि जम्मा गर्ने शुल्क
24	लीज प्रशासन शुल्क	दर	दैनिक लीज सञ्चालन व्यवस्थापनका लागि ग्राहकबाट लिने शुल्क
25	अन्य NOC	निश्चित	ग्राहकलाई नो अब्जेक्शन सर्टिफिकेट उपलब्ध गराउन ग्राहकबाट लिने शुल्क
<b>आकस्मिक शुल्क र शुल्कहरू</b>			
26	बाउन्स शुल्कहरू	निश्चित	"बाउन्स चार्ज" भन्नाले भुक्तानी म्यान्डेटको अनादर वा भुक्तानी म्यान्डेटको दर्ता नभएको वा अन्य कुनै कारणले सम्बन्धित मितिमा किस्ता भुक्तानी नगरेमा लाग्ने शुल्क हो भनेर सम्झनु पर्छ ।
27	भाग पूर्वभुक्तानी शुल्क	दर	ऋणको आंशिक पूर्व-भुक्तानी अनुमति दिएकोमा ग्राहकलाई शुल्क
28	फौजदारी शुल्कहरू	दर	ऋणको पूर्ण पूर्व भुक्तानी अनुमति दिएकोमा ग्राहकलाई शुल्क
29	कानूनी शुल्क	निश्चित	कानूनी खर्च प्राप्त भएकोमा ग्राहकदेखि शुल्क
30	पुनःकब्जा शुल्क	निश्चित	पुनःन कब्जाको लागि कम्पनीले गरेको खर्च ग्राहकबाट लिइने शुल्क
31	दलालीको शुल्क	निश्चित	ग्राहकले नतिरेको अवस्थामा ग्राहकले शेयर बिक्री गरेभने ग्राहकलाई लाग्ने शुल्क
32	क्षति शुल्क	निश्चित	EMI भुक्तानीमा ढिलो गरेभने ग्राहकलाई लाग्ने शुल्क रकम
33	त्यसपछिको भुक्तानी निरीक्षण शुल्क	निश्चित	सम्पत्तिको समापन चरणको लेखा परीक्षणको लागि त्यसपछि सम्पत्तिको भुक्तानी निरीक्षणको लागि ग्राहकलाई लगाउने शुल्क
<b>BFL द्वारा प्रस्ताव थप मूल्य सेवा</b>			
34	EMI कार्ड शुल्क	निश्चित	EMI कार्ड सुविधा उपलब्ध गराएकोमा ग्राहकलाई शुल्क
35	BFL शेयर	निश्चित	डिलर र BFL द्वारा संयुक्त रूपमा प्रदान गरिने EMI कार्ड सुविधा उपलब्ध गराउँदा ग्राहकबाट लिइने शुल्क
36	को ब्राण्डेड कार्ड जारी शुल्क	निश्चित	ग्राहकलाई को ब्राण्डेड कार्ड प्रदान गर्दा लाग्ने शुल्क
37	सफ्टवेयर व्यवस्थापनको अभ्यास	निश्चित	व्यावसायिक ऋण (डाक्टर ऋण) मा मूल्य-अभिबृद्धि सेवाहरू परिचय गर्दै, जस्तै सफ्टवेयर यसले रोगीको रेकर्ड र क्लिनिक गतिविधिहरू व्यवस्थापन गर्न सक्छ।
<b>तेस्रो पार्टी प्रडक्ट र सेवाहरूको वितरण</b>			
38	जीवन बिमा	निश्चित	ग्राहकले जीवन बिमा / खरिद गर्दा पाएको रकम
39	साधारण बिमा	निश्चित	ग्राहकले साधारण जीवन बिमा / खरिद गर्दा पाएको रकम
40	स्वास्थ्य बिमा	निश्चित	ग्राहकले स्वास्थ्य बिमा / खरिद गर्दा पाएको रकम
41	फिर्ता किन्ने मूल्य आश्वासन	निश्चित	ग्राहक द्वारा ग्यारेन्टी फिर्ता खरिद गर्दा पाउने रकम
42	प्रडक्ट सहयोगी (जस्तै वारेन्टी बडाएको, फोनसेफ, जीवन सुरक्षित, सम्पत्ति सुरक्षित, सदस्यता)	निश्चित	ग्राहक द्वारा प्रडक्ट सहयोगी खरिद गर्नु पाउने रकम
<b>भुक्तानी शुल्कहरू</b>			
43	पेमेन्ट गेटवे लेनदेन शुल्क / प्लेटफर्म शुल्क / रकम सार्ने शुल्क	निश्चित / दर	डिजिटल भुक्तानी/ रकम सार्नु /लेनदेनका लागि प्लेटफर्म उपलब्ध गराए भने ग्राहकबाट संकलन गरिएको शुल्क
44	पैसा भर्नु	दर	UPI/क्रेडिट/डेबिट कार्ड/नेट बैंकिङ-मार्फत पैसा लोड गर्न लाग्ने शुल्क
45	बिल भुक्तानी र रिचार्ज	निश्चित / दर	बिल र रिचार्जको भुक्तानीको लागि ग्राहकलाई लाग्ने शुल्क

46	वालेटदेखि बैंकमा सार्नु	दर	वालेटबाट बैंकमा रकम ट्रान्सफर गर्दा ग्राहकलाई लाग्ने शुल्क
47	जारी शुल्क	निश्चित	उपहार कार्ड / कोब्रान्डेड उपहार कार्ड / FASTag / वालेट जारी गर्न ग्राहकलाई लाग्ने शुल्क
48	प्रतिस्थापन शुल्क	निश्चित	प्रतिस्थापन FASTag जारी गर्न ग्राहकलाई लाग्ने शुल्क
49	नयाँ ग्राहकका लागि खाता खोल्ने वा अपग्रेड गर्ने (पूर्ण KYC वालेट)	रकम	KYC र वालेट अपग्रेड गर्न सजिलोको लागी छनोट गर्नको लागी शुल्क लगाईन्छ
50	माग समाधानमा -प्रशोधन शुल्क	दर	भुक्तानीको अन डिमाण्ड सेटलमेन्टको सुविधा प्रदान गर्न ब्यापारीलाई लाग्ने शुल्क
51	UPI / PPI मा रूपे क्रेडिट कार्ड / PPI मा UPI / UPI मा क्रेडिट	दर	क्रेडिट इन्स्टुमेन्ट र PPI मार्फत भुक्तानी स्वीकार गर्ने सुविधा सक्षम बनाए भने व्यापारीलाई लाग्ने शुल्क
52	Txn SMS-SMS शुल्क	रकम	SMS मा व्यापारीहरूलाई लेनदेन र सेटलमेन्टको अलर्ट साझेदारी गर्न शुल्क
53	कुरियर खर्च	रकम	कुरियरमार्फत व्यापारीहरूलाई साउण्डबक्स पठाउँदा शुल्क लाग्छ
54	PayIn को लागि शुल्क र खर्च	रकम	पेमेन्ट गेटवेको स्थापना र मर्मतसम्भारका लागि लाग्ने शुल्क PayIn सेवा लिएका व्यापारीहरूलाई लागू हुन्छ
55	प्लेटफर्म प्रयोग शुल्क	रकम	पेमेन्ट गेटवेमा लेनदेनका लागि शुल्क PayIn सेवा लिएका व्यापारीहरूलाई लागू हुन्छ
56	Linkpayको लागि शुल्क (PayIn शुल्कभन्दा माथि र सबैभन्दा माथिको शुल्क)	रकम	पेमेन्ट गेटवे व्यापारीहरूलाई लागू हुने SMS वा Email मार्फत भुक्तानी लिङ्क पठाउँदा लाग्ने शुल्क
57	आर्केस्ट्रेटरको लागि शुल्क र खर्च	रकम	पेमेन्ट गेटवेमा स्थापना , मर्मत सम्भार र लेनदेनका लागि शुल्कहरू आर्केस्ट्रेटर सेवाहरू भएका व्यापारीहरूलाई लागू हुन्छ
58	SI र आवर्तीको लागि शुल्क र खर्चहरू	रकम	पेमेन्ट गेटवे व्यापारीहरूलाई लागू गरिएको म्यान्डेट दर्ता र प्रस्तुतीकरणका लागि शुल्कहरू
59	QR परिनियोजन र स्थापन	निश्चित	QR सेटअप / स्थापनको लागि लाग्ने शुल्क
60	साउन्ड बक्स भाडा शुल्क (डिभाइस लागत, मर्मत शुल्क, सिम शुल्क सहित)	निश्चित	योजना चयन अनुसार मासिक भाडा स्वरूपमा लिइन्छ।
61	ब्याच सेटलमेन्ट प्रोसेसिङ शुल्क	दर	कारोबार मूल्यको आधारमा ब्याच / अन डिमाण्ड सेटलमेन्टको शुल्क