

بجاج فنانانس لمیٹڈ ('بی ایف ایل'، بجاج فنانانس یا 'دی کمپنی')، بجاج فنسرو لمیٹڈ کا ذیلی ادارہ ہے۔ یہ ریزرو بینک کے ساتھ رجسٹرڈ ڈپازٹ لینے والی نان بینکنگ فنانانشل کمپنی (این بی ایف سی- ڈی) ہے جو ریزرو بینک آف انڈیا (آر بی آئی) کے ساتھ رجسٹرڈ ہے اور اسے این بی ایف سی - انوسٹمنٹ اینڈ کریڈٹ کمپنی (این بی ایف سی-آئی سی سی) کے طور پر درجہ بندی کیا گیا ہے۔ مزید آر بی آئی کے جاری کردہ اسکیل پر مبنی فریم ورک کے مطابق، بی ایف ایل کو اپر لیئر این بی ایف سی کے طور پر درجہ بندی کیا جا رہا ہے۔ بی ایف ایل قرض دینے اور جمع کی منظوری کے کاروبار میں مصروف ہے۔

کمپنی کے پاس خوردہ، ایس ایم ایز (چھوٹے اور درمیانے درجے کے کاروباری اداروں) اور شہری اور دیہی ہندوستان دونوں میں نمایاں موجودگی کے ساتھ تجارتی صارفین میں قرض دینے کا متنوع پورٹ فولیو ہے۔ یہ عوامی اور کارپوریٹ ڈپازٹس کو قبول کرتا ہے اور اپنے صارفین کو متعدد مالیاتی خدمات کی مصنوعات پیش کرتا ہے۔ اس کے پاس آر بی آئی، ڈپازٹمنٹ آف پیمنٹ اینڈ سیٹلمنٹ سسٹمز کا پری پیڈ پیمنٹ انسٹرومنٹ (پی پی آئی) لائسنس بھی ہے۔

یہ دستاویز آر بی آئی کے منصفانہ پریکٹس کوڈ کے ضوابط کے مطابق صارفین پر حکمرانی، تعین اور فیس اور چارجز لگانے کی پالیسی کا خاکہ پیش کرتی ہے تاکہ صارف کے لئے شفاف انکشاف کو یقینی بنایا جا سکے۔

2. مقصد

آر بی آئی کا منصفانہ پریکٹس کوڈ بورڈ سے مطالبہ کرتا ہے کہ وہ کسٹمر پر فیس اور چارجز کی وصولی کے لئے مناسب اصول اور طریقہ کار وضع کرے۔ اس کے مطابق، یہ پالیسی درج ذیل کا احاطہ کرتی ہے:

- فیس اور چارجز لگانے کے اصول اور طریقہ کار
- تبدیلی کے انتظام سمیت فیس اور چارجز کی حکمرانی؛ اور
- فریم ورک کا جائزہ لیں۔

3. ایڈوانس فیس، چارجز اور سود وصول کرنے کے قواعد اور طریقہ کار

بی ایف ایل اپنے صارفین کو مختلف قسم کے قرض دینے والی مصنوعات پیش کرتا ہے۔ یہ صارفین کو فکسڈ ڈپازٹ پروڈکٹس، مختلف ادائیگی کی مصنوعات کے ساتھ ساتھ بیمہ مصنوعات کی تیسری پارٹی کی تقسیم بھی پیش کرتا ہے۔

اس کے مطابق، یہ گاہک کی طرف سے حاصل کردہ مصنوعات کی بنیاد پر صارفین پر مختلف فیسوں اور چارجز لگا سکتا ہے۔ کسٹمر پر عائد کی جانے والی فیس اور چارجز کی نوعیت متعلقہ پروڈکٹ پروگرام گائیڈ لائنز (پی پی جی) میں بتائی جانی چاہئے۔

قرض دینے والے پروڈکٹ کی نوعیت اور کاروباری کارروائیوں کی پائیداری اور خطرے کو مدنظر رکھتے ہوئے، بی ایف ایل صارفین پر مختلف فیسوں اور چارجز لگا سکتا ہے جیسے:

- **پیشگی فیس اور چارجز**- قرض کی پروسیسنگ / تقسیم سے متعلق فیس اور چارجز جیسے پروسیسنگ فیس، دستاویزی چارجز، سہولت فیس، وغیرہ کسٹمر کے حصول کے مرحلے پر لگانے جا سکتے ہیں۔ اس طرح کی پیشگی فیس اور چارجز کی نوعیت اور مقدار پروڈکٹ سیگمنٹ کی بنیاد پر مختلف ہو سکتی ہے۔ بنیادی پروڈکٹ پروگرام یہ فیس اور چارجز یا تو پیشگی جمع کئے جانے چاہئیں یا قرض کی رقم سے کٹوتی کی جانی چاہئے یا جیسا کہ قابل اطلاق قسط کے ساتھ جمع کیا جانا چاہئے۔
- **سروسنگ فیس**- قرض کی خدمت کے لئے فیس اور چارجز جیسے کہ این او سی چارجز، قرض سے متعلق دستاویزات کی بازیافت کے معاوضے وغیرہ، قرض کی مدت کے دوران صارفین سے مخصوص سروس سے متعلق درخواستوں کے لئے وصول کئے جا سکتے ہیں۔
- **بنگامی فیس اور چارجز**- یہ چارجز قرض کے لائف سائیکل کے دوران ہونے والے مخصوص لین دین/ واقعہ پر منحصر ہیں جیسے کہ جزوی ادائیگی، فورکلوزر، قرض کی شرائط و ضوابط کی عدم تعمیل، باؤنس وغیرہ اور اسی کے مطابق یہ چارجز لگانے جا سکتے ہیں صرف ایسے واقعات کے رونما ہونے پر۔
- **ویلیو ایڈڈ سروسز (بی ایف ایل کے ذریعہ تیار کردہ)** - ویلیو ایڈڈ خدمات کے لئے فیس اور چارجز جیسے کہ پراپرٹی ڈوزینر چارجز، ای ایم آئی کارڈ فیس، سی بی آئی ایل ٹرانس یونین رپورٹ (سی ٹی آر) وغیرہ ایسے ویلیو ایڈڈ پروڈکٹ کی خریداری / حاصل کرنے پر صارفین پر عائد کئے جانے چاہئیں۔ اس طرح کے چارجز پہلے سے جمع کئے جا سکتے ہیں یا کسٹمر کو فنڈز فراہم کئے جا سکتے ہیں۔ اور
- **تھرڈ پارٹی مصنوعات اور خدمات کی تقسیم**- بی ایف ایل مختلف تھرڈ پارٹی مصنوعات اور خدمات جیسے لائف انشورنس، جنرل انشورنس، بیلٹھ انشورنس وغیرہ تقسیم کر سکتا ہے۔ اس طرح کی تھرڈ پارٹی مصنوعات اور خدمات کی رقم پہلے سے جمع کی جا سکتی ہے یا کسٹمر کو فنڈز فراہم کئے جا سکتے ہیں۔

بی ایف ایل کی طرف سے پیش کردہ مختلف مصنوعات میں مختلف فیسوں اور چارجز کی مثالی فہرست اس پالیسی کے ضمیمہ 1 میں فراہم کی گئی ہے۔ مختلف قرضے اور دیگر مصنوعات کے صارفین پر عائد اصل فیس اور چارجز پروڈکٹ پروگرام گائیڈ لائنز (پی پی جی) دستاویز کے حصے کے طور پر شامل ہوں گے۔

اس کے علاوہ، فیس اور چارجز کے نفاذ/لیوی کے سلسلے میں، کمپنی اس بات کو یقینی بنائے گی کہ:

- معاہدے / شرائط و ضوابط کے حصے کے طور پر تمام فیسوں اور چارجز کے بارے میں صارف سے ایک واضح اور شفاف مواصلت کی جاتی ہے۔

- کوئی بھی پیشگی فیس اور چارجز جو معاہدے میں نہیں بتائے گئے ہیں قرض کی مصنوعات کو حاصل کرنے کے لئے صارف پر عائد نہیں کیا جانا چاہئے؛ اور
- دستے/سروس چارجز میں کوئی تبدیلی یا نئے دستے/سروس چارجز کا تعارف صرف ممکنہ طور پر لاگو کیا جانا چاہئے سوائے ریگولیٹری/قانونی تبدیلیوں کی وجہ سے تبدیلی کے۔

4. فیس اور چارجز کے لئے گورننس فریم ورک

کوئی بھی نئی فیس اور چارجز پہلے ہی پی پی جی کمیٹی کی منظوری کے لئے پیش کئے جائیں گے۔ ایک بار پی پی جی کمیٹی کے ذریعہ اس کی منظوری کے بعد، اسے بورڈ کی پیشگی منظوری کے لئے پیش کیا جانا چاہئے۔ نئی فیس اور چارجز صرف بورڈ کی منظوری کے بعد لاگو کئے جائیں گے۔

5. متواتر جائزہ کا فریم ورک

بورڈ کی طرف سے کم از کم سالانہ پالیسی کا جائزہ لیا جائے گا۔

ضمیمہ 1 - مختلف قرض دینے والی مصنوعات کے تحت مختلف فیسوں اور چارجز کی فہرست اور تفصیلات

نمبر شمار	فیس اور چارجز کا نام	رقم کی بنیاد پر / شرح کی بنیاد پر	تفصیل
پیشگی فیس اور چارجز			
1	پروسیسنگ فیس	فکسڈ/ریٹ	فیس جو قرض کی پروسیسنگ کے لئے لی جاتی ہے
2	پیشگی سود	فکسڈ/ریٹ	قرض کی پروسیسنگ/تقسیم کے وقت صارف سے سود کے طور پر جمع کی گئی پیشگی رقم۔
3	دستاویزی چارجز	فکسڈ	فیس جو گاہک کے دستاویزات کی تصدیق کے لئے وصول کی جاتی ہے۔
4	فلیکسی فیسبلٹی چارج	فکسڈ	انفرادی کسٹمر کی ضروریات کو پورا کرنے کے لئے قرض کے فلیکسی ویرینٹ حاصل کرنے کے لئے صارف سے وصول کی جانے والی فیس
5	اسٹامپ ڈیوٹی	فکسڈ/ریٹ	قانونی چارجز
6	سہولت فیس	فکسڈ/ریٹ	موجودہ بی ایف ایل نیٹ ورک/تاجروں اور ڈیلرز کے بنیادی ڈھانچے تک رسائی کی اجازت دینے کے لئے صارف سے وصول کی جانے والی فیس
7	کریڈٹ تحفظ فیس	فکسڈ	موبائل فون پر بجاج فنسرو کریڈٹ سوریکیہ ایپلیکیشن انسٹال کرنے کے لئے کسٹمر سے فیس وصول کی جاتی ہے تاکہ ڈیفالٹ ہونے کی صورت میں موبائل فون کے استعمال پر پابندی لگائی جا سکے۔
8	وابستگی کی فیس	فکسڈ	گاہک کی منظوری کے بعد کریڈٹ کی سہولت نہ ملنے کی صورت میں قرضوں کی پروسیسنگ کے لئے صارف سے وصول کی جانے والی فیس
9	رہن کی ابتداء کی فیس / رہن کی ابتداء کی فیس کا دوبارہ جائزہ	فکسڈ	جائیداد کو گروی رکھنے کے لئے صارف سے وصول کی جانے والی فیس
10	پیشگی تخمینہ چارج	فکسڈ	جائیداد کی قیمت لگانے کے لیے گاہک سے وصول کی جانے والی فیس
11	ایل سی پراسیسنگ فیس	شرح	مشینری کی بکنگ کے لیے فنڈز کی دستیابی کے ثبوت کے طور پر صارف کو لیٹر آف کریڈٹ فراہم کرنے کے لیے صارف سے لیا جانے والا فیس
12	ڈسکاؤنٹنگ چارجز	شرح	انوائس فنانس لونز میں بل ڈسکاؤنٹنگ فراہم کرنے کے لیے گاہک سے لیا جانے والا فیس
سروس فیس			
13	تجدید کی فیس	فکسڈ	سبسڈینگ اثاثہ کی پختگی پر قرض کی تجدید کے لئے صارف سے وصول کی جانے والی فیس۔
14	سالانہ مینٹیننس چارجز	فکسڈ/ریٹ	فیس جو گاہک کی فلیکسی لون کی سہولت کو فعال رکھنے کے لئے صارف سے وصول کی جاتی ہے
15	بین ریاستی منتقلی کے لئے کوئی اعتراض نہیں سرٹیفکیٹ	فکسڈ	گاڑی کی بین ریاستی منتقلی کے لئے این او سی جاری کرنے کے لئے صارف سے وصول کی جانے والی فیس
16	ویلیو ایشن چارجز	فکسڈ	کسی اثاثے کی قدر معلوم کرنے کے لئے گاہک سے وصول کی جانے والی فیس

17	اکاؤنٹ کھولنے کے چارجز	فکسڈ	سیکیورٹیز کے ذریعے حاصل کردہ قرض سے متعلق ایکاؤنٹ شروع کرنے کے لئے صارف سے وصول کی جانے والی فیس۔
18	عہد کی تصدیق کے چارجز	فکسڈ	حصص گروہ رکھنے کے لئے صارف سے وصول کی جانے والی فیس
19	پلیج انوکیشن چارجز	فکسڈ	گاہک کے حصص سے وابستہ عہد کی درخواست کرنے کے لئے صارف سے وصول کی جانے والی فیس (این ایس ڈی ایل/سی ڈی ایس ایل چارجز کو پورا کرنے کے لئے)
20	ڈیمیت شیئر ٹرانسفر چارجز	شرح	ڈیمیت حصص کی منتقلی کے لئے صارف سے وصول کی جانے والی فیس
21	غیر لین چارجز	فکسڈ	ڈیمیت ایکاؤنٹ میں رکھی گئی سیکیورٹیز کے لیے کسٹوڈیل سروس کے لیے کسٹمر سے وصول کی جانے والی فیس
22	لین چارجز	فکسڈ	ڈیمیت ایکاؤنٹ میں رکھی گئی سیکیورٹیز کے لیے کسٹوڈیل سروس کے لیے کسٹمر سے وصول کی جانے والی فیس
23	منی لوڈنگ چارجز	فکسڈ/ریٹ	چارجز جو ادائیگی والے ہٹوں میں رقم لوڈ کرنے کے لئے صارف سے وصول کئے جاتے ہیں۔
24	لیز انتظامیہ فیس	شرح	روزانہ کی لیز آپریشنز کے انتظام کے لیے گاہک سے لیا جانے والا فیس
25	NOC دیگر	فکسڈ	گاہک کو نو آبجیکشن سرٹیفکیٹ فراہم کرنے کے لیے لیا جانے والا فیس
بنگامی فیس اور چارجز			
26	باؤنس چارجز	فکسڈ	"باؤنس چارجز" سے مراد وہ چارجز ہیں جو اقساط کی عدم ادائیگی پر عائد کئے جاتے ہیں، جو اپنی مقررہ تاریخوں پر ادائیگی کے مینڈیٹ کی عدم تکمیل، مینڈیٹ کی عدم رجسٹریشن یا کسی اور وجہ سے نہیں کی جاتیں۔
27	پارٹ پری پیمنٹ چارجز	شرح	قرض کی جزوی قبل از ادائیگی کی اجازت دینے کے لئے صارف سے وصول کی جانے والی فیس
28	فارکلوزر چارجز	شرح	قرض کی مکمل پیشگی ادائیگی کی اجازت دینے کے لئے صارف سے وصول کی جانے والی فیس
29	قانونی چارجز	فکسڈ	قانونی لاگت کی وصولی کے لئے صارف سے وصول کی جانے والی فیس
30	دوبارہ قبضے کے الزامات	فکسڈ	کمپنی کی طرف سے دوبارہ قبضے کے اخراجات کے لیے صارف سے وصول کی جانے والی فیس۔
31	بروکرینج چارجز	فکسڈ	گاہک کی طرف سے ڈیفالٹ ہونے کی صورت میں گاہک کے حصص فروخت کرنے کے لئے صارف سے وصول کی جانے والی فیس
32	تعزیری چارج	فکسڈ	قسط کی ادائیگی میں تاخیر پر گاہک سے وصول کی جانے والی رقم۔
33	بعد از ادائیگی دورے کا چارج	فکسڈ	جائیداد کی تکمیل کے مرحلے کے آڈٹ کے لئے جائیداد کے بعد کے دورے پر گاہک سے وصول کی جانے والی فیس
بی ایف ایل کی طرف سے پیش کردہ ویلیو ایڈڈ سروس			
34	ای ایم آئی کارڈ کی فیس	فکسڈ	ای ایم آئی کارڈ کی سہولت فراہم کرنے کے لیے صارف سے وصول کی جانے والی فیس
35	BFL حصہ	فکسڈ	کارڈ EMI کی جانب سے دی گئی کوبرینڈڈ BFL ڈیلر اور سہولت کے لیے صارف سے لیا جانے والا چارج
36	کو برانڈڈ کارڈ جاری کرنے کی فیس	فکسڈ	صارف کو کو برانڈڈ کارڈ جاری کرنے کے لیے لی جانے والی فیس
37	پریکٹس مینجمنٹ سافٹ ویئر	فکسڈ	پیشہ ورانہ قرضوں (ڈاکٹر قرضوں) میں ویلیو ایڈڈ مصنوعات متعارف کرانا، جیسے مریضوں کے ریکارڈ اور کلینک کی سرگرمیوں کو منظم کرنے کے لئے سافٹ ویئر۔
تیسری پارٹی کی مصنوعات اور خدمات کی تقسیم			
38	زندگی کا بیمہ	فکسڈ	گاہک کے ذریعہ خریدی / حاصل کی گئی لائف انشورنس کی رقم

39	جنرل انشورنس	فکسڈ	گاہک کے ذریعہ خریدی / حاصل کی گئی جنرل انشورنس کی رقم
40	صحت کا بیمہ	فکسڈ	گاہک کے ذریعہ خریدی گئی / حاصل کی گئی ہیلتھ انشورنس کی رقم
41	واپس خریدنے کی قیمت کی یقین دہانی	فکسڈ	واپس خریدنے کی گارنٹی کی رقم جو گاہک نے حاصل کی ہے۔
42	امدادی مصنوعات (جیسے توسیعی وارنٹی، فون سیف، لائف سیکیور، اثاثہ محفوظ، سبسکریپشنز)	فکسڈ	گاہک کے ذریعہ خریدی گئی / حاصل کی گئی امدادی مصنوعات کی رقم
ادائیگی کے چارجز			
43	پیمنٹ گیٹ وے ٹرانزیکشن چارجز/پلیٹ فارم چارجز / منتقلی کے چارجز	فکسڈ/ریٹ	ڈیجیٹل ادائیگی / منتقلی / لین دین کرنے کے لئے ایک پلیٹ فارم فراہم کرنے کے لئے گاہک سے وصول کی جانے والی فیس
44	پیسہ لوڈ کریں	شرح	یو پی آئی / کریڈٹ / ڈیبٹ کارڈز / نیٹ بینکنگ کے ذریعے پیسہ لوڈ کرنے کے لئے چارج کی جانے والی فیس
45	بلوں اور ری چارجز کی ادائیگی	فکسڈ/ریٹ	بلز کی ادائیگی اور ری چارج کے لئے کسٹمر سے چارج کی جانے والی فیس
46	والیٹ سے بینک منتقلی	شرح	والیٹ سے بینک میں رقم منتقل کرنے کے لئے کسٹمر سے چارج کی جانے والی فیس
47	جاری کرنے کی فیس	فکسڈ	گفٹ کارڈ / کوپریڈڈ گفٹ کارڈ / فاسٹ ٹگ / والیٹ کے اجرا کے لئے کسٹمر سے چارج کی جانے والی فیس
48	تبدیلی کی فیس	فکسڈ	متبادل فاسٹ ٹگ کے اجرا کے لئے گاہک سے وصول کی جانے والی فیس
49	نئے صارفین کے لئے اکاؤنٹ کھولنا یا اپ گریڈ (مکمل کے وائی سی والیٹ)	رقم	کے وائی سی کرنے کی سہولت فراہم کرنے اور والیٹ اپ گریڈ کرنے کے لئے عائد کی جانے والی فیس
50	آن ڈیمانڈ سیٹلمنٹ - پروسیسنگ فیس	شرح	"مرچنٹ سے ادائیگی کے مانگ پر سیٹلمنٹ کی خصوصیت فراہم کرنے کے لئے عائد کی جانے والی فیس"
51	یو پی آئی / پی پی آئی / پی پی آئی پر یو پی آئی / پی پی آئی پر کریڈٹ کارڈ	شرح	تاجر سے کریڈٹ انسٹرومنٹس اور پی پی آئی کے ذریعے ادائیگیاں وصول کرنے کی خصوصیت فعال کرنے کے لئے عائد کی جانے والی فیس
52	ٹی ایکس این ایس ایم ایس - ایس ایم ایس فیس	رقم	ایس ایم ایس پر تاجروں کو لین دین اور تصفیہ کے انتباہات بھیجنے کے لئے عائد کی جانے والی فیس
53	کورنیر فیس	رقم	کورنیر کے ذریعے تاجروں کو ساؤنڈ باکس بھیجنے کی فیس
54	پے ان کے لئے فیس اور چارجز	رقم	پے ان سروسز حاصل کرنے والے تاجروں کے لئے پیمنٹ گیٹ وے کے قیام اور دیکھ بھال کی فیس
55	پلیٹ فارم استعمال کی فیس	رقم	وہ فیس جو ادائیگی کے گیٹ وے پر لین دین کے لئے ان تاجروں پر لاگو ہوتی ہے جنہوں نے پے ان خدمات حاصل کی ہیں
56	لنک پے کے لئے فیس (پے ان چارجز کے علاوہ)	رقم	ایس ایم ایس یا ای میل کے ذریعے ادائیگی کا لنک بھیجنے کے چارجز جو ادائیگی کے گیٹ وے مرچنٹس پر لاگو ہوتے ہیں
57	آرکیسٹریٹر کے لئے فیس اور چارجز	رقم	ادائیگی کے گیٹ وے پر سیٹ اپ، دیکھ بھال اور لین دین کے چارجز ان تاجروں پر لاگو ہوتے ہیں جن کے پاس آرکیسٹریٹر کی خدمات ہیں
58	ایس آئی اور ریکرننگ کے لئے فیس اور چارجز	رقم	پیمنٹ گیٹ وے مرچنٹس پر مینڈیٹ رجسٹریشن اور پیشکش کے لئے عائد کی جانے والی فیس
59	تعیناتی اور تنصیب QR	فکسڈ	سیٹ اپ / تنصیب کے لئے لی جانے والی فیس QR
60	ساؤنڈ باکس کرایہ چارج (جس میں ڈیوائس لاگت، دیکھ بھال چارجز، اور سم چارجز شامل ہیں)	فکسڈ	منصوبہ انتخاب کی بنیاد پر ماہانہ کرایہ لیا جاتا ہے۔
61	بیج سیٹلمنٹ پروسیسنگ فیس	شرح	لین دین کی مالیت پر بیج یا آن ڈیمانڈ سیٹلمنٹ کے لئے وصول کی جانے والی فیس