

# बजाज फाइनेंस लिमिटेड ("बीएफएल") - ग्राहकों से शुल्क और शुल्क लगाने की नीति

## 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 इंस्ट्रूमेंट (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।

## 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:

1. फीस और शुल्क लगाने के सिद्धांत और प्रक्रियाएं
2. परिवर्तन प्रबंधन सहित फीस और शुल्क का प्रशासन; और
3. रूपरेखा की समीक्षा करें।

## फीस और शुल्क 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:

- एडवांस 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 दस्तावेज 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:

1. 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
2. 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
3. नियामक/वैधानिक परिवर्तनों के कारण परिवर्तन को छोड़कर, आकस्मिक/सेवा शुल्क में कोई भी बदलाव या नए आकस्मिक/सेवा शुल्क की शुरुआत केवल संभावित रूप से लागू की जानी चाहिए।

#### 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।

#### आवधिक समीक्षा रूपरेखा

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

#### अनुलग्नक 1- विभिन्न ऋण उत्पादों के तहत विभिन्न शुल्कों और फीसों की उदाहरणात्मक सूची और विवरण

क्रम संख्या	फीस एवं शुल्क का नाम	राशि आधारित/दर आधारित	विवरण
<b>अग्रिम फीस और शुल्क</b>			
1	प्रक्रमण फीस	निश्चित / दर	ऋण की प्रोसेसिंग के लिए ली जाने वाली फीस
2	अग्रिम ब्याज	निश्चित / दर	ऋण की प्रोसेसिंग/संवितरण के समय ग्राहक से अग्रिम रूप से ब्याज के रूप में एकत्र की गई राशि।
3	अधिदेश पंजीकरण शुल्क	निश्चित	ग्राहकों के जनादेश पंजीकरण के लिए शुल्क लिया गया
4	दस्तावेज़ीकरण शुल्क	निश्चित	ग्राहक के दस्तावेज़ों के सत्यापन के लिए शुल्क लिया जाता है
5	फ्लेक्सी फीस	निश्चित	व्यक्तिगत ग्राहक आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए फ्लेक्सी प्रकार के ऋण का लाभ उठाने के लिए ग्राहक से शुल्क लिया जाता है
6	स्टाम्प शुल्क	निश्चित / दर	वैधानिक शुल्क
7	सुविधा शुल्क	निश्चित / दर	व्यापारियों और डीलरों के मौजूदा बीएफएल नेटवर्क/बुनियादी ढांचे तक पहुंच की अनुमति देने के लिए ग्राहक से शुल्क लिया जाता है
8	ऋण वृद्धि शुल्क	निश्चित	अतिरिक्त जोखिम को कवर करने के लिए ग्राहक की ऋण राशि बढ़ाने के लिए ग्राहक से शुल्क लिया जाता है
9	सीमा वृद्धि शुल्क	निश्चित	ग्राहक की सीमा बढ़ाने के लिए ग्राहक से शुल्क लिया जाता है
10	लेनदेन शुल्क	निश्चित	जिन ग्राहकों के पास ईएमआई कार्ड नहीं हैं, उनसे लेनदेन शुल्क लिया जाता है
11	क्रेडिट सुरक्षा शुल्क	निश्चित	डिफॉल्ट की स्थिति में मोबाइल फोन के उपयोग पर प्रतिबंध लगाने के लिए मोबाइल फोन पर बजाज फिनसर्व क्रेडिट सुरक्षा एप्लिकेशन इंस्टॉल करने के लिए ग्राहक से शुल्क लिया जाता है।
12	प्रतिबद्धता शुल्क	निश्चित	मंजूरी के बाद, ग्राहक द्वारा ऋण सुविधा का लाभ न लेने की स्थिति में ऋण प्रसंस्करण के लिए ग्राहक से शुल्क लिया जाता है

क्रम संख्या	फीस एवं शुल्क का नाम	राशि आधारित/दर आधारित	विवरण
13	बंधक उत्पत्ति शुल्क / बंधक उत्पत्ति शुल्क का पुनर्मूल्यांकन	निश्चित	किसी संपत्ति को गिरवी रखने के लिए ग्राहक से लिया जाने वाला शुल्क
14	संपत्ति मूल्यांकन शुल्क	निश्चित	किसी परिसंपत्ति के मूल्यांकन के लिए ग्राहक से लिया जाने वाला शुल्क
15	दृष्टिबंधक शुल्क	निश्चित	हाइपोथिकेशन प्रक्रियाओं के प्रबंधन और वित्तीय लेनदेन में संपत्ति की सुरक्षा के लिए ग्राहक से शुल्क लिया जाता है
16	सीईआरएसएआई शुल्क	निश्चित	सीईआरएसएआई प्लेटफॉर्म के सेवा शुल्क के लिए ग्राहक से शुल्क लिया जाता है
17	आरोप दायर करने वाली कंपनियों के रजिस्ट्रार	निश्चित	कंपनी रजिस्ट्रार के पास दस्तावेज़ दाखिल करने के लिए ग्राहक से शुल्क लिया जाता है
<b>सेवा शुल्क</b>			
18	स्विच करने के लिए शुल्क	दर	एक प्रकार के ऋण को दूसरे प्रकार के ऋण में परिवर्तित करने के लिए ग्राहक से शुल्क लिया जाता है
19	रूपांतरण शुल्क	दर	फिक्स्ड आरओआई को फ्लोटिंग आरओआई में बदलने या इसके विपरीत करने के लिए ग्राहक से शुल्क लिया जाता है।
20	नवीकरण शुल्क	निश्चित	सब्सिडिंग परिसंपत्ति की परिपक्वता पर ऋण को नवीनीकृत करने के लिए ग्राहक से शुल्क लिया जाता है।
21	वार्षिक रखरखाव शुल्क	निश्चित / दर	ग्राहक की फ्लेक्सी लोन सुविधा को सक्रिय रखने के लिए ग्राहक से शुल्क लिया जाता है
22	स्वैपिंग शुल्क	निश्चित	ग्राहक अधिदेश की अदला-बदली के लिए ग्राहक से शुल्क लिया जाता है
23	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
24	डुप्लिकेट अनापत्ति प्रमाणपत्र के लिए शुल्क	निश्चित	ऋण बंद होने के बाद हाइपोथेकेशन को हटाने के लिए डुप्लिकेट एनओसी जारी करने के लिए ग्राहक से शुल्क लिया जाता है
25	प्राइवेट से कमर्शियल के लिए अनापत्ति प्रमाण पत्र	निश्चित	वाहन को निजी से वाणिज्यिक में परिवर्तित करने के लिए एनओसी जारी करने के लिए ग्राहक से शुल्क लिया जाता है
26	मूल्यांकन शुल्क	निश्चित	किसी परिसंपत्ति का मूल्यांकन करने के लिए ग्राहक से लिया जाने वाला शुल्क
27	खाता खोलने का शुल्क	निश्चित	प्रतिभूतियों द्वारा सुरक्षित ऋण से संबंधित खाता शुरू करने के लिए ग्राहक से लिया जाने वाला शुल्क।
28	प्रतिज्ञा पुष्टिकरण शुल्क	निश्चित	शेयर गिरवी रखने के लिए ग्राहक से शुल्क लिया जाता है
29	प्रतिज्ञा आह्वान 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)
30	डीमैट शेयर ट्रांसफर शुल्क	दर	डीमैट शेयरों के हस्तांतरण के लिए ग्राहक से शुल्क लिया जाता है
31	ऋण पुनर्बुकिंग शुल्क	निश्चित	ग्राहक के अनुरोध पर ऋण की दोबारा बुकिंग के लिए ग्राहक से शुल्क लिया जाता है
32	डिपॉजिटरी पार्टिसिपेंट शुल्क	निश्चित	डीमैट खाते में रखी प्रतिभूतियों की अभिरक्षा सेवा के लिए ग्राहक से शुल्क लिया जाता है
33	कैश हैंडलिंग शुल्क	निश्चित	नकद मोड में ऋण वितरित करने के लिए ग्राहक से शुल्क लिया जाता है।

क्रम संख्या	फीस एवं शुल्क का नाम	राशि आधारित/दर आधारित	विवरण
34	प्रत्यक्ष नकद संग्रहण शुल्क	निश्चित	नकद में ऋण चुकाने की सुविधा प्रदान करने के लिए ग्राहक से शुल्क लिया जाता है
35	विवरण जारी करने का शुल्क	निश्चित	कोई भी विवरण उपलब्ध कराने के लिए ग्राहक से एकत्र की गई राशि।
36	अनुबंध प्रतिलिपि शुल्क	निश्चित	समझौते की प्रति उपलब्ध कराने के लिए ग्राहक से वसूली गई राशि।
37	प्रशासनिक शुल्क	निश्चित	विभिन्न प्रशासनिक खर्चों को कवर करने के लिए ग्राहक से एकत्र की गई राशि।
38	भुगतान गेटवे लेनदेन शुल्क/ प्लेटफॉर्म शुल्क/स्थानांतरण शुल्क	निश्चित	डिजिटल भुगतान/स्थानांतरण/लेन-देन करने के लिए एक मंच प्रदान करने के लिए ग्राहक से शुल्क एकत्र किया गया
39	क्रेडिट लाइन सेट अप शुल्क	निश्चित	क्रेडिट लाइन स्थापित करने के लिए ग्राहक से एकत्र की गई राशि।
40	पैसे लोड करने का शुल्क	निश्चित / दर	भुगतान वॉलेट में पैसे लोड करने के लिए ग्राहक से शुल्क लिया जाता है
<b>आकस्मिक शुल्क और फीस</b>			
41	बाउंस शुल्क	निश्चित	भुगतान साधन के अनादर के लिए ग्राहक से शुल्क लिया जाता है
42	दंडात्मक ब्याज	दर	ईएमआई के भुगतान में देरी के लिए ग्राहक से ब्याज लिया जाता है
43	अतिरिक्त दंडात्मक ब्याज	दर	समझौते की शर्तों और/या मंजूरी पत्र की शर्तों के उल्लंघन के मामले में ग्राहक से ब्याज लिया जाएगा, जिसमें बीएफएल को अपेक्षित दस्तावेज जमा न करना शामिल है, लेकिन यह इन्हीं तक सीमित नहीं है।
44	अधिदेश अस्वीकृति शुल्क	निश्चित	ग्राहक के बैंक पर अधिदेश पंजीकृत न करने पर ग्राहक से शुल्क लिया जाता है
45	आंशिक पूर्वभुगतान शुल्क	दर	ऋण के आंशिक पूर्व-भुगतान की अनुमति के लिए ग्राहक से शुल्क लिया जाता है
46	फौजदारी शुल्क	दर	ऋण के पूर्ण पूर्व-भुगतान की अनुमति के लिए ग्राहक से शुल्क लिया जाता है
47	कानूनी शुल्क	निश्चित	कानूनी लागत वसूलने के लिए ग्राहक से शुल्क लिया जाता है
48	कानूनी एवं कब्जा शुल्क	निश्चित	कानूनी प्रक्रियाओं के लिए ग्राहक से ली जाने वाली फीस और कंपनी द्वारा पुनः कब्जा लेने की लागत।
49	स्टॉकयार्ड शुल्क	निश्चित	पार्किंग और पुनः कब्जे वाले वाहनों को सुरक्षित रूप से प्रबंधित करने के लिए ग्राहक से शुल्क लिया जाता है
50	लेखापरीक्षा/निरीक्षण शुल्क	निश्चित	अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए ऑडिट और निरीक्षण सेवाओं के लिए ग्राहक से शुल्क लिया जाता है
51	नोटिस शुल्क (डिफॉल्ट/ सूचना/एलटीवी उल्लंघन/ अंतिम नीलामी सूचना)	निश्चित	नोटिस जारी करने के लिए शुल्क वसूलने के लिए ग्राहक से शुल्क लिया जाता है
52	नीलामी शुल्क	निश्चित	नीलामी आयोजित करने में लगने वाले शुल्क की वसूली के लिए ग्राहक से शुल्क लिया जाता है
53	ब्रोकरेज शुल्क	निश्चित	ग्राहक द्वारा डिफॉल्ट के मामले में ग्राहक शेयर बेचने के लिए ग्राहक से शुल्क लिया जाता है
54	आरसी हाइपोथिकेशन विलंब शुल्क	निश्चित	वितरण के बाद एक निश्चित निर्दिष्ट अवधि से अधिक आरसी प्राप्त करने में देरी के लिए ग्राहक से शुल्क लिया जाता है।
55	रद्दीकरण शुल्क	निश्चित	ऋण रद्द होने की स्थिति में प्रसंस्करण लागत की भरपाई के लिए ग्राहक से शुल्क लिया जाता है

क्रम संख्या	फीस एवं शुल्क का नाम	राशि आधारित/दर आधारित	विवरण
<b>बीएफएल द्वारा दी जाने वाली मूल्य वर्धित सेवा</b>			
56	ईएमआई कार्ड शुल्क	निश्चित	ईएमआई कार्ड सुविधा प्रदान करने के लिए ग्राहक से शुल्क लिया जाता है
57	स्वास्थ्य ईएमआई (एचईएमआई) कार्ड	निश्चित	हेल्थ ईएमआई कार्ड सुविधा प्रदान करने के लिए ग्राहक से शुल्क लिया जाता है
58	ऐड ऑन कार्ड फीस	निश्चित	अतिरिक्त ईएमआई कार्ड/हेल्थ ईएमआई कार्ड सुविधा प्रदान करने के लिए ग्राहक से शुल्क लिया जाता है
59	संपत्ति अंतर्दृष्टि	निश्चित	जोखिम मूल्यांकन के लिए किसी परिसंपत्ति का मूल्यांकन करने के लिए ग्राहक से लिया जाने वाला शुल्क
60	सिबिल ट्रांसयूनियन रिपोर्ट शुल्क (सीटीआर)	निश्चित	सीटीआर रिपोर्ट प्रदान करने के लिए ग्राहक से शुल्क लिया जाता है
61	बिजनेस फिटनेस रिपोर्ट	निश्चित	बीएफआर रिपोर्ट प्रदान करने के लिए ग्राहक से शुल्क लिया जाता है
<b>तृतीय-पक्ष उत्पादों और सेवाओं का वितरण</b>			
62	जीवन बीमा	निश्चित	ग्राहक द्वारा खरीदे/लिए गए जीवन बीमा की राशि
63	सामान्य बीमा	निश्चित	ग्राहक द्वारा खरीदी/प्राप्त सामान्य बीमा की राशि
64	स्वास्थ्य बीमा	निश्चित	ग्राहक द्वारा खरीदे/लिए गए स्वास्थ्य बीमा की राशि
65	वित्तीय स्वास्थ्य रिपोर्ट	निश्चित	ग्राहक द्वारा खरीदी/प्राप्त की गई एफएफआर रिपोर्ट की राशि
66	वित्तीय स्वास्थ्य विस्तृत रिपोर्ट	निश्चित	ग्राहक द्वारा खरीदी/प्राप्त की गई एफएफडीआर रिपोर्ट की राशि
67	क्रेडिट कार्ड	निश्चित	ग्राहक द्वारा प्राप्त क्रेडिट कार्ड की राशि
68	जीपीएस डिवाइस	निश्चित	ग्राहक द्वारा खरीदे गए/उपलब्ध जीपीएस उपकरण के लिए राशि
69	बाय बैंक मूल्य आश्वासन	निश्चित	ग्राहक द्वारा ली गई बाय बैंक गारंटी की राशि
70	सहायता उत्पाद (जैसे विस्तारित वारंटी, फोनसेफ, लाइफ सिक्क्योर, एसेट सिक्क्योर, सब्सक्रिप्शन)	निश्चित	ग्राहक द्वारा खरीदे/लिए गए सहायता उत्पादों के लिए राशि
71	निवेश योजनाएँ	निश्चित	ग्राहक द्वारा खरीदी/प्राप्त निवेश योजनाओं के लिए राशि