



केन्द्रीय कार्यालय

बालुवाटार, काठमाडौं

फोन नं. : ०१-५७९९६४९/४२/४३/४४

Website : www.nrb.org.np

पोष्ट बक्स : ७३

नेपाल राष्ट्र बैंक

बैंक तथा वित्तीय संस्था नियमन विभाग

पत्र संख्या : बै.वि.नि.वि. / नीति / सूचना / ०८ / ०८९ / ८२



मिति: २०८१/०९/२३

सूचना

“घ” वर्गका इजाजतपत्रप्राप्त लघुवित्त वित्तीय संस्थाहरु,

महाशय,

यस बैंकबाट “घ” वर्गका इजाजतपत्रप्राप्त लघुवित्त वित्तीय संस्थाहरुलाई “संचालन मार्गदर्शन, २०८१” जारी गरिएको हुँदा सोहीबमोजिम गर्नु/गराउनु हुन नेपाल राष्ट्र बैंक ऐन, २०५८ को दफा ७९ ले दिएको अधिकार प्रयोग गरी यो सूचना जारी गरिएको छ।

भवदीय,

कार्यकारी निर्देशक

नेपाल राष्ट्र बैंकबाट इजाजतपत्रप्राप्त “घ” वर्गका लघुवित्त वित्तीय
संस्थालाई जारी गरिएको संचालन मार्गदर्शन



बैंक तथा वित्तीय संस्था नियमन विभाग

२०८१, पुस

इजाजतपत्रप्राप्त “घ” वर्गका लघुवित्त वित्तीय संस्थाहरूलाई जारी गरिएको संचालन मार्गदर्शन, २०८१

पृष्ठभूमि

आर्थिक विकास एवम् गरिबी निवारणको उद्देश्य परिपूर्ति गर्ने सिलसिलामा वित्तीय पहुँचको विस्तार तथा स्थानीय स्तरमा वित्तीय साधनको प्रवर्धन गर्न लघुवित्त वित्तीय संस्थाको महत्वपूर्ण भूमिका रहेको छ। तर पछिल्लो समयमा लघुवित्त वित्तीय संस्थाहरूमा देखिएको समस्यालाई मध्यनजर गर्दा यस क्षेत्रलाई थप व्यवस्थित एवम् सुदृढ बनाउन अपरीहार्य देखिन्छ। सोही परिपेक्ष्यमा लघुवित्त वित्तीय संस्थाहरूको वर्तमान समस्या र समाधानका उपायहरूको विषयमा अध्ययन गर्न विभिन्न समयमा गठित उच्चस्तरीय अध्ययन समितिहरूले लघुवित्त वित्तीय संस्थामा देखिएका समस्याहरूको पहिचान गर्दै सोको समाधानका लागि कर्जा व्यवस्थापन, आन्तरिक नियन्त्रण प्रणाली, कर्मचारी प्रशासन, व्यवसाय संचालन एवम् ग्राहक संरक्षण लगायतका विषयहरूमा सिफारिश गरेका सुझावहरू समेटी लघुवित्त वित्तीय संस्थालाई सामाजिक बैकिङको अवधारणा समेतका आधारमा संचालन गर्न यो मार्गदर्शन जारी गरिएको छ।

(क) कर्जा सम्बन्धी मार्गदर्शन

लघुवित्त वित्तीय संस्थाले देहायबमोजिमका मार्गदर्शनहरू अनुरूप कर्जासम्बन्धी कार्यहरू गर्नुपर्दछ।

- १) कर्जा विश्लेषण, कर्जा सदुपयोगिताको अनुगमन एवम् कर्जा असुली लगायतका विषयसहित तर्जुमा गरिएको कर्जा नीति प्रभावकारी रूपमा कार्यान्वयन गर्नुपर्दछ।
- २) व्यवसाय वा परियोजनाबाट अपेक्षित आय, व्यावसायिक योजना, ऋणीको साख सूचना (Credit history), यथार्थपरक पारिवारिक आय लगायतका विषयहरू समेटी कर्जाको विश्लेषण विधिको विकास गरी प्रभावकारी रूपमा कार्यान्वयन गर्नुपर्दछ।
- ३) ऋणीको आम्दानी तथा व्यवसायको नगद प्रवाहको आधारमा कर्जा भुक्तानी तालिका तयार गरी सम्बन्धित ग्राहकलाई उपलब्ध गराउनुपर्दछ।
- ४) कर्जा प्रवाह वा नवीकरण गर्दा हाल भईरहेको कर्जा सूचना लिने/दिने व्यवस्थालाई व्यवस्थित एवं थप प्रभावकारी बनाउनुपर्दछ।
- ५) लघु उद्यम सञ्चालनको लागि परियोजना नै धितोमा रहने गरी प्रवाह भएको कर्जाको हकमा परियोजनाको बीमा अनिवार्य रूपमा गर्ने अभ्यासलाई प्रवर्द्धन गर्नुपर्दछ। यसरी परियोजना नै धितो रहने गरी प्रवाह गरिएको कर्जालाई स्थानीय आवश्यकता र सम्भाव्यताका आधारमा व्यावसायिक उत्पादनमा आधारित उद्यम/परियोजनामा परिचालन गर्न ऋणीहरूलाई अभिप्रेरित गर्नुपर्दछ।
- ६) संस्थाबाट जुन प्रयोजनको लागि कर्जा सुविधा लिएको हो सोही प्रयोजनका लागि प्रयोग गरे नगरेको एवम् समूह सदस्य स्वयम्ले ऋण वापत रकम प्राप्त गरे नगरेको सम्बन्धमा नियमित रूपमा अनुगमन गर्नुपर्दछ। यस सम्बन्धमा कर्मचारीलाई अभिमुखीकरण समेत गर्नुपर्दछ।

- ७) कर्जा सदुपयोगिताको अनुगमनका लागि स्पष्ट जिम्मेवारी तोकिएको ऋण अधिकृत/कर्मचारी नियुक्त गरी ऋणीसँग निरन्तर सम्पर्कमा रही कर्जालाई सही प्रयोजनमा उपयोग गर्नका लागि ऋणीलाई अभिप्रेरित गर्नुपर्दछ ।
- ८) ऋणीले कर्जाको किस्ता र ब्याज भुक्तानीका लागि प्रयोग गरेको नगदको स्रोतको अनुगमन गर्नुपर्दछ ।
- ९) कर्जा सदुपयोगिताको अनुगमन कम्तीमा अर्धवार्षिक रूपमा गरी आवधिक प्रतिवेदन तयार गरी कार्यान्वयनमा ल्याउनुपर्दछ ।
- १०) कर्जा असुलीका लागि कुनै पनि किसिमको कठोर विधि अपनाउन हुँदैन र कर्जा असुली गर्दा निम्नानुसारको आचरणहरू पालना गर्नुपर्दछ :
 - ऋणीलाई धम्कीपूर्ण वा अपमानजनक भाषा प्रयोग गर्न नहुने,
 - ऋणीलाई अनावश्यक रूपमा फोन गर्न नहुने,
 - ऋणीको परिवार, साथी एवम् सहकर्मीलाई अपमान गर्न नहुने,
 - ऋणी वा परिवारको सम्पत्ति वा मान प्रतिष्ठामा हानि नोक्सानी पुग्ने गरी हिंसाको धम्की दिन नहुने,
 - ऋणीलाई ऋण नतिर्दा आउनसक्ने परिणामका बारेमा गलत सूचना दिन नहुने ।
- ११) ऋणी र संस्थाको पारस्परिक समझदारीमा तोकिएको स्थानमा जस्तै: समूह बैठक, कार्यालयमा मात्र कर्जा असुली गर्ने र लगातार तीन पटक भन्दा बढी सम्बन्धित ठाँउमा अनुपस्थित भएमा मात्र ऋणीको घर वा कार्यस्थलमा जाने अभ्यासलाई अवलम्बन गर्नुपर्दछ ।

(ख) आन्तरिक नियन्त्रण प्रणाली सम्बन्धी मार्गदर्शन

लघुवित्त वित्तीय संस्थाले आन्तरिक नियन्त्रण प्रणाली सुदृढ बनाउन देहायबमोजिमका मार्गदर्शनहरूको पालना गर्नुपर्दछ ।

- १) संस्थाले लेखा परीक्षणका सम्बन्धमा तालिम प्राप्त पर्याप्त कर्मचारीहरूको व्यवस्था गरी आफ्नो आन्तरिक लेखा परीक्षण इकाईलाई सुदृढ बनाउनुपर्दछ ।
- २) आन्तरिक लेखापरीक्षण समितिलाई क्रियाशील बनाई शाखा कार्यलयहरूको लेखापरीक्षण कार्यलाई नियमित रूपमा अनुगमन गर्नुपर्दछ ।
- ३) आन्तरिक लेखापरीक्षकले स्वतन्त्र रूपमा आफ्नो भूमिका निर्वाह गर्नुपर्दछ ।
- ४) सञ्चालक समितिले संस्थाको कार्यकारी प्रमुख, उच्च व्यवस्थापन एवम् आन्तरिक समिति उपसमितिहरू लाई स्वतन्त्र रूपमा आफ्नो काम कर्तव्य गर्न सक्ने वातावरण बनाउनुपर्दछ ।
- ५) संस्थाले सूचना प्रविधि प्रणालीको पूर्वाधार, सूचना प्रविधि सफ्टवेयरको पर्याप्तता, उपयुक्तता, सुरक्षा जोखिम तथा नियन्त्रण प्रणाली लगायतका विषयहरू समेटी प्रभावकारी रूपमा सूचना प्रविधि प्रणालीको लेखापरीक्षण गर्नुपर्दछ ।

(ग) कर्मचारी प्रशासन सम्बन्धी मार्गदर्शन

- १) कर्मचारीको न्यूनतम पारिश्रमिक एवम् काम गर्ने समय श्रम ऐन २०७४ अनुरूप कायम गर्नुपर्दछ । साथै, श्रम मापदण्डका सम्बन्धमा रहेका अन्तर्राष्ट्रिय अभ्यासलाई समेत अवलम्बन गरी कर्मचारीको हक, हित तथा सुविधाको व्यवस्था गर्ने पद्धतिको विकास गर्नुपर्दछ ।
- २) संस्थाले कर्मचारीको नियुक्ति, तालिम, पदोन्नति, कारवाही लगायतका विषयमा प्रष्ट रूपमा कार्यविधि वा प्रणालीको विकास गरी उक्त कार्यविधि वा प्रणालीको प्रभावकारी कार्यान्वयन गर्नुपर्दछ ।
- ३) संस्थामा उच्च तहका (शाखा व्यवस्थापक/प्रबन्धक वा सोभन्दा माथि) कर्मचारी भर्ना गर्दा उक्त कर्मचारीको कार्य इतिहास (Work history) एवम् आचरणको अनिवार्य रूपमा विश्लेषण गरेर मात्र नियुक्ति गर्ने पद्धतिको विकास गर्नुपर्दछ ।
- ४) व्यवस्थापकीय तहका कर्मचारीहरूलाई स्पष्ट कार्यविवरण उपलब्ध गराई कम्तीमा अर्धवार्षिक रूपमा कार्यसम्पादन मूल्याङ्कन गर्ने व्यवस्था कर्मचारी विनियमावलीमा हुनुपर्दछ ।
- ५) संस्थाले कर्मचारीको छनौट, सरुवा, बढुवा तथा पदस्थापन गर्दा तालिम लगायत सर्टिफिकेशन कोर्स (Certification Courses) लिएको भए त्यस्तो विशेष योग्यतालाई समेत आधारको रूपमा लिने पद्धतिको विकास गर्नुपर्दछ ।
- ६) कर्मचारीहरूको वृत्तिविकासका लागि उपयुक्त तालिम, कार्यअनुभवका एवं कार्यक्षमताका आधारमा पदोन्नति/जिम्मेवारी दिने अभ्यासलाई प्रवर्द्धन गर्नुपर्दछ ।
- ७) नयाँ कर्मचारीहरूलाई अनिवार्यरूपमा लघुवित्तको आधारभूत सिद्धान्त, कार्यप्रणाली लगायतका विषयसम्बन्धी तालिम प्रदान गरेर मात्र कार्यमा खटाउनुपर्नेछ ।
- ८) कर्मचारीहरूको कार्यदक्षता अभिवृद्धि गर्न आन्तरिक तालिमलाई समेत प्रवर्द्धन गर्नुपर्नेछ । कर्मचारीहरूलाई कर्जा विश्लेषण, कर्जा सदुपयोगिता अनुगमन, कर्जा असुली एवम् ग्राहक सेवाका सम्बन्धमा अनुशरण गर्नुपर्ने व्यवहारका सम्बन्धी तालिम प्रदान गर्नुपर्दछ र तालिमको प्रभावकारिता मापन गर्ने विधिको विकास गरी कार्यान्वयनमा ल्याउनुपर्दछ ।
- ९) संस्थाले कर्मचारी आचारसंहिता बनाई लिखित रूपमा सम्पूर्ण कर्मचारीलाई जानकारी गराई सो विषयमा अभिमुखीकरण गर्नुपर्दछ ।

(घ) ग्राहक संरक्षण सम्बन्धी मार्गदर्शन

लघुवित्त वित्तीय संस्थाले ग्राहक संरक्षण सम्बन्धी देहायबमोजिमका मार्गदर्शन अनुरूप आचारसंहिता बनाई कार्यान्वयन गर्नुपर्दछ ।

१. सम्मानजनक व्यवहार

- संस्थाले सदस्य/ग्राहकप्रतिको व्यवहार न्यायोचित, निष्पक्ष र भेदभावरहित बनाउनु पर्दछ ।
- सामाजिक सम्बन्ध, जात, वर्ग, धर्म आदिका आधारमा ग्राहकहरूमा विभेद गर्नुहुदैन ।
- कर्मचारीहरूलाई ग्राहकसँग सम्मानजनक व्यवहार गर्न प्रोत्साहित गर्नुपर्दछ ।

२. हित संरक्षण

- संस्थाले कर्जाको प्रोडक्ट पेपर (Product Paper) मा अनिवार्य रूपमा नेपाली भाषामा र आवश्यकताअनुसार स्थानीय भाषामा समेत ब्याजदर, सेवा शुल्क, कर्जाको भुक्तानी अवधि, कर्जाका शर्तहरू लगायतको सूचना सार्वजनिक जानकारीको लागि सहज रूपमा उपलब्ध गराउनुपर्दछ।
- काबुबाहिरको परिस्थितिले गर्दा ऋण भुक्तानी गर्न समस्यामा परेका ऋणीहरू पहिचान गर्न र त्यस्ता ऋणीहरू पुनरुत्थान गर्न संस्थाले कार्यविधि वा प्रणालीको विकास गरी सो को कार्यान्वयन गर्नुपर्दछ।
- सम्बन्धित ऋणी तथा सदस्यहरूबाट पूर्ण विवरण भरिएको तमसुक तथा कागजातबाहेक अन्य कुनै पनि खाली कागजातहरूमा हस्ताक्षर गराउनु/गराई राख्नु हुदैन।
- कर्जा प्रवाह गर्दा स्वीकृत कर्जा रकमबाट तोकिएको सेवा शुल्क बाहेक अन्य कुनै पनि प्रकारको रकम कट्टा गरी बचतको रूपमा राख्नु हुदैन।

३. वित्तीय साक्षरता एवम् पारदर्शिता

- समूह सदस्यहरूलाई वित्तीय साक्षरता एवम् लघुउद्यम/व्यवसाय सम्बन्धी तालिम पश्चातमात्र कर्जा प्रवाह गर्नुपर्दछ।
- ग्राहकलाई नियमित रूपमा उपलब्ध गराउने सेवासम्बन्धी जानकारी वा सूचनामा प्रयोग गर्ने भाषा सरल र स्पष्ट हुनुपर्दछ।
- ऋणीहरूलाई अनिवार्य रूपमा कम्तीमा देहायबमोजिमका सूचना समावेश हुने गरी Loan Card/Pass Book उपलब्ध गराउनुपर्दछ।
 - कर्जा साँवा रकम,
 - सहज रूपमा बुझिने गरी ब्याजदर सम्बन्धित सूचना जस्तै वार्षिक ब्याजदर तथा सेवा शुल्क,
 - एक वर्ष भन्दा कम अवधिको कर्जाको हकमा मासिक ब्याज रकम,
 - कर्जा स्वीकृत मिति, भुक्तानी मिति, किस्ता संख्या
 - कर्जा भुक्तानीको ग्रेस अवधि,
 - विलम्ब शुल्क तथा भुक्तानी विलम्ब भएमा लाग्ने पेनाल ब्याज,
 - बीमा शुल्क,
 - गुनासो समाधान प्रणाली को विस्तृत विवरण (सोसँग सम्बन्धित कर्मचारीको नाम र फोन नम्बर)

साथै, ऋणीहरूको कारोवार नियमित रूपमा उक्त पासबुकमा समेत प्रविष्टि गर्ने व्यवस्था मिलाउनु पर्दछ।

- कुनै ग्राहकको कर्जा आवेदन स्वीकृत गर्न वा कर्जा प्रवाह गर्न नसकिने अवस्थामा लघुवित्त वित्तीय संस्थाले ग्राहकलाई सोको जानकारी गराउनुपर्दछ।

- ग्राहकको वित्तीय साक्षरता एवम् सीप अभिवृद्धि गर्ने कार्यक्रमहरू नियमित रूपमा संचालन गर्ने पद्धतिको विकास गर्नुपर्दछ ।

४. सूचना तथा गोपनीयता

- संस्थाले आफ्ना ग्राहकहरूको कारोबार लगायतका तथ्याङ्क गोप्य र सुरक्षित रूपमा राख्नुपर्दछ ।
- ग्राहकसँग सम्बन्धित सूचना तथा विवरणहरू कानून बमोजिम प्रदान गर्नुपर्ने तथा ग्राहकको पूर्वअनुमती भएको अवस्थामा बाहेक अन्य प्रयोजनको लागि उपलब्ध गराउनुहुदैन ।
- ग्राहकले माग गरेको बचत, कर्जा, सेवा शुल्क तथा बीमा लगायतको विवरण निशुल्क उपलब्ध गराउनुपर्दछ ।

५. गुनासो सुनुवाई एवम् विवाद व्यवस्थापन

- संस्थाले गुनासो सुनुवाई प्रणालीको बारेमा ग्राहकलाई जानकारी गराउनुपर्दछ ।
- संस्थामा गुनासो सुनुवाई प्रणालीमा लिखित र मौखिक रूपमा गुनासो दर्ता गर्ने संयन्त्र तयार गर्नुपर्दछ ।
- संस्थाले गुनासो सुन्ने अधिकृत तोक्नुका साथै शाखागत रूपमा समेत गुनासो संकलन गर्ने व्यवस्था गर्नुपर्दछ । साथै, राष्ट्रिय स्तरका संस्थाहरूले २ तहको (प्रदेश तह र केन्द्रीय तह) गुनासो अधिकृत नियुक्त गर्नुपर्दछ ।
- फिल्ड सहायकले समेत गुनासो सङ्कलन गरी व्यवस्थापनको लागि आफू भन्दा माथिल्लो तहमा पठाउने व्यवस्था गर्नुपर्दछ ।
- गुनासो लिने प्रक्रिया सरल तथा निशुल्क हुनुपर्दछ ।
- गुनासो गर्ने प्रक्रिया सार्वजनिक जानकारीको लागि उपलब्ध गराउनुपर्दछ ।
- सजिलै पहिचान र पहुँच हुनेगरी प्रत्येक शाखामा गुनासो बक्स समेत राख्नुपर्दछ ।
- प्रत्येक संस्थाले गुनासो व्यवस्थापन सम्बन्धी अभिलेख राख्नुपर्दछ ।

(घ) ग्राहक संरक्षण कोष (Client Protection Fund) सम्बन्धी मार्गदर्शन

- १) संस्थाले ऋणीहरूको हितमा खर्च गर्नेगरी अलग्गै ग्राहक संरक्षण कोष खडा गर्नुपर्दछ ।
- २) संस्थाले ग्राहक संरक्षण कोष सञ्चालन सम्बन्धी कार्यविधि तयार गर्नुपर्दछ र उक्त कोषको रकम देहायबमोजिमका कार्यहरूका लागि मात्र उपयोग गर्नुपर्दछ ।
 - सम्पूर्ण ऋणीहरूको व्यवसाय सञ्चालन सीप जस्तै लेखा राख्ने, वित्तीय विश्लेषण गर्ने तालिममा हुने खर्च,
 - उद्यमशीलता विकास सम्बन्धी कार्यक्रममा हुने खर्च,
 - समस्यामा परेका ऋणीहरूको पुनर्स्थापनाका लागि सहूलियत ब्याजदरको कर्जा,
 - ग्राहक तथा ऋणी सदस्यलाई मानवीय सहायता (सुत्केरी स्याहार, औषधी उपचार, काजकिया, शिशु स्याहार जस्ता) खर्च,

- प्राकृतिक प्रकोप, सरुवा रोगबाट सृजित महामारीको अवस्थामा दिइने सहयोग,
 - सदस्यहरूका बालबालिकाको भविष्यको लागि छात्रवृत्ति एवम् पाठ्यसामग्री प्रदान गर्दा हुने खर्च,
 - सदस्यहरूको नियमित स्वास्थ्य जाँचको लागि हेल्थ क्याम्प सञ्चालन, नजिकको स्वास्थ्य चौकीहरूमा स्वास्थ्य उपकरणहरूको खरिदको लागि हुने खर्च,
 - वातावरणीय संरक्षण जस्तै वृक्षारोपण जस्तो कार्यमा हुने खर्च,
- ३) लघुवित्त वित्तीय संस्थाले कोषको लेखापरीक्षण प्रतिवेदन तथा वार्षिक कार्य सम्पादन प्रतिवेदन तयार गर्नुपर्दछ ।
