

वित्तीय ग्राहक संरक्षणका लागि नेपाल राष्ट्र बैंकबाट गरिएका व्यवस्थासम्बन्धी

विवरण पुस्तिका



नेपाल राष्ट्र बैंक

गभर्नरको कार्यालय

वित्तीय समावेशिता तथा ग्राहक संरक्षण महाशाखा

कात्तिक, २०८०

वित्तीय ग्राहक संरक्षणका लागि नेपाल राष्ट्र बैंकबाट गरिएका व्यवस्थासम्बन्धी

विवरण पुस्तिका



नेपाल राष्ट्र बैंक

गभर्नरको कार्यालय

वित्तीय समावेशिता तथा ग्राहक संरक्षण महाशाखा

कात्तिक, २०८०

विषय सूची

१.	परिचय	१
२.	उद्देश्य	१
३.	बैंक तथा वित्तीय क्षेत्र एवम् भुक्तानी प्रणाली सेवासँग सम्बन्धित केही तथ्य	१
४.	वित्तीय ग्राहक संरक्षणका लागि बैंकबाट भएका कामकारवाही	२
५.	वित्तीय ग्राहक संरक्षणसम्बन्धी नीतिगत व्यवस्था	४
	५.१ बैंक तथा वित्तीय संस्थालाई यस बैंकबाट जारी भएका निर्देशन	४
	५.१.१ शुल्कसम्बन्धी	४
	५.१.२ निक्षेपसम्बन्धी	६
	५.१.३ व्याजदरसम्बन्धी व्यवस्था	६
	५.१.४ पारदर्शितासम्बन्धी	८
	५.१.५ गुनासो सुनुवाइसम्बन्धी	९
	५.१.६ अन्य	९
	५.२ लघुवित्त वित्तीय संस्थाको लागि वित्तीय ग्राहक संरक्षणसम्बन्धी यस बैंकबाट जारी भएका निर्देशन	११
	५.२.१ शुल्कसम्बन्धी	११
	५.२.२ व्याजदरसम्बन्धी	१२
	५.२.३ खुद्रा कर्जा कारोबार गर्ने लघुवित्त वित्तीय संस्थाले प्रवाह गर्ने कर्जासम्बन्धी	१२
	५.२.४ बचतसम्बन्धी	१३
	५.२.५ अन्य	१३
	५.३ यस बैंकबाट जारी भएका भुक्तानी प्रणालीसँग सम्बन्धित वित्तीय ग्राहक संरक्षणसम्बन्धी निर्देशन	१४
	५.३.१ पारदर्शितासम्बन्धी व्यवस्था	१४
	५.३.२ कारोबार तथा शुल्कसम्बन्धी व्यवस्था	१४
	५.३.३ विद्युतीय भुक्तानी कार्डसम्बन्धी व्यवस्था	१६
	५.३.४ अन्य व्यवस्था	१७
६.	वित्तीय ग्राहक संरक्षणसम्बन्धी गुनासो सुनुवाइ	१७
	६.१ वित्तीय ग्राहक संरक्षण इकाइ	१७
	६.२ गुनासो सुनुवाइ प्रक्रिया	१८
७.	वित्तीय चेतना अभिवृद्धिको लागि भएका कामकारवाही	१९
८.	अनुसूची - १	२०

१. परिचय

वित्तीय क्षेत्रमा भइरहेको विस्तार तथा वित्तीय प्रविधिको विकाससँगै वित्तीय सेवाहरूमा हुने गरेको खोज, आविष्कार, वित्तीय सेवाको विविधीकरण र नवीनतम प्रविधिको बढ्दो प्रयोगले एकातर्फ वित्तीय पहुँच अभिवृद्धि र सेवाको उपयोगमा सहजिकरण गर्दै लगेको छ भने अर्कोतर्फ वित्तीय सेवामा जोखिम र जटिलता समेतको वृद्धि भइरहेको छ। त्यसैले वित्तीय क्षेत्रको स्थायित्व र वित्तीय प्रणालीप्रति सर्वसाधारणको विश्वास कायम राख्नको लागि विश्वव्यापी रूपमै वित्तीय ग्राहकको हित संरक्षणमा जोड दिन थालिएको छ।

यस बैंकबाट इजाजतपत्र तथा अनुमतिप्राप्त वित्तीय सेवा प्रदायकले^१ प्रदान गर्ने वित्तीय सेवामा निष्पक्षता र पारदर्शिता सुनिश्चित गर्न यस बैंकले विभिन्न नीति, निर्देशन तथा मार्गदर्शन जारी गर्दै आइरहेको छ। यस पुस्तिकाले यस बैंकबाट वित्तीय ग्राहक संरक्षणका निमित्त भए गरेका पहललाई एकत्रित गरेको छ।

२. उद्देश्य

वित्तीय ग्राहक संरक्षण, वित्तीय चेतना अभिवृद्धिका साथै बजार आचरण (Market Conduct) सँग सम्बन्धित विषयमा यस बैंकबाट भएका नीतिगत व्यवस्था तथा पहलहरूलाई सङ्कलन गरी Compendium को रूपमा अभिलेख तयार गर्नु नै यस विवरण पुस्तिकाको उद्देश्य हो।

३. बैंक तथा वित्तीय क्षेत्र एवम् भुक्तानी प्रणाली सेवासँग सम्बन्धित केही तथ्य

देशको समग्र बैंकिङ तथा वित्तीय प्रणालीको विकास तथा सो प्रणालीप्रति सर्वसाधारणको विश्वासनीयता अभिवृद्धि गर्न बैंक तथा वित्तीय संस्थालाई ती संस्थाले गर्ने कार्यको प्रकृतिअनुसार “क”, “ख”, “ग” र “घ” वर्गमा विभाजन गरी यस बैंकबाट इजाजतपत्र प्रदान गरिएको छ। “क” वर्गमा वाणिज्य बैंक, “ख” वर्गमा विकास बैंक, “ग” वर्गमा वित्त कम्पनी र “घ” वर्गमा लघुवित्त वित्तीय संस्था पर्दछन्। यस बैंकबाट इजाजतप्राप्त बैंक तथा वित्तीय संस्थाको संख्या २०८० असार मसान्तमा १११ रहेको छ। यीमध्ये २० वाणिज्य बैंक, १७ विकास बैंक, १७ वित्त कम्पनी र ५७ लघुवित्त वित्तीय संस्था सञ्चालनमा छन्। बैंक तथा वित्तीय संस्थाको शाखा संख्या २०७९ असार मसान्तमा ११,५२८ रहेकोमा २०८० असार मसान्तमा ११,५८९ पुगेको छ। यसका साथै २०८० असार मसान्तमा यस बैंकबाट अनुमतिप्राप्त भुक्तानी प्रणाली सञ्चालकको संख्या १० रहेको र भुक्तानी सेवा प्रदायकको संख्या २७ रहेको छ।

वित्तीय सेवा प्रदायक	वित्तीय सेवा प्रदायकको संख्या		वित्तीय सेवा प्रदायकहरूको शाखा संख्या	
	२०७९ असार मसान्त	२०८० असार मसान्त	२०७९ असार मसान्त	२०८० असार मसान्त
वाणिज्य बैंक	२६	२०	५,००९	५,०४९
विकास बैंक	१७	१७	१,११८	१,१२८
वित्त कम्पनी	१७	१७	२६७	१८४
लघुवित्त वित्तीय संस्था	६५	५७	५,१३४	५,१२८

^१ यस विवरण पुस्तिकामा वाणिज्य बैंक, विकास बैंक, वित्त कम्पनी, लघुवित्त वित्तीय संस्था, भुक्तानी प्रणाली सञ्चालक, भुक्तानी सेवा प्रदायक आदिलाई वित्तीय सेवा प्रदायक भनिएको छ।

भुक्तानी प्रणाली सञ्चालक	१०*	१०*	-	-
भुक्तानी सेवा प्रदायक	२७*	२७*	-	-
कुल	१६२	१४८	११,५२८	११,५८९

* बैंक तथा वित्तीय संस्थाबाहेक

२०८० असार मसान्तमा “क”, “ख” र “ग” वर्गका बैंक तथा वित्तीय संस्थामा निक्षेप खाताको कुल संख्या ५,११,७७,९२३ रहेको छ र सोही अवधिमा ती संस्थाका कर्जा खाताको कुल संख्या १८,४५,२१३ रहेको छ । तीमध्ये करिब ८५.९३ प्रतिशत निक्षेप खाता र करिब ८१.९५ प्रतिशत कर्जा खाता वाणिज्य बैंकमा रहेका छन् । साथै, २०८० असार मसान्तसम्ममा १,८९,४१,७९३ वालेट प्रयोगकर्ता तथा २,१३,६३,९८९ मोबाइल बैंकिङ प्रयोगकर्ता रहेका छन् ।

8. वित्तीय ग्राहक संरक्षणका लागि बैंकबाट भएका कामकारबाही

- (क) मिति २०६२/०१/११ मा बैंक तथा ऋणीबीचको कारोबारमा कुनै पनि पक्षलाई मर्का पर्न गएमा त्यस्तो मर्काको सुनुवाइको लागि यस बैंकका वरिष्ठ डेपुटी गभर्नरको संयोजकत्वमा एक गुनासो सुनुवाइ इकाइ (Grievance Hearing Cell–GHC) को गठन भई बैंक तथा वित्तीय संस्था नियमन विभागअन्तर्गत रहनेगरी उक्त इकाइको स्थापना भएको थियो । गुनासो सुनुवाइ कार्यलाई प्रभावकारी ढङ्गले सम्पन्न गर्न र बैंक वा ऋणी कुनै पक्षलाई पनि मर्का नपरोस् भन्ने हेतुले सो समितिको सहयोगको लागि नेपाल सरकार (मन्त्रिपरिषद्) को २०६२ पुस १३ गतेको निर्णयानुसार बाह्य क्षेत्रबाट दुई जना सल्लाहकार समावेश गरी छ महिना अवधिको लागि एक सल्लाहकार समितिसमेतको सहयोग प्राप्त भएको थियो ।^२
- (ख) मिति २०६३/०७/०१ मा केन्द्रीयस्तरमा बैंक तथा वित्तीय संस्था नियमन विभागका कार्यकारी निर्देशकको संयोजकत्वमा गुनासोसँग सम्बन्धित बैंक तथा वित्तीय संस्थाको प्रतिनिधि र अर्थ मन्त्रालयका प्रतिनिधि सदस्य रहने तथा उद्योग वाणिज्य महासंघको प्रतिनिधि पर्यवेक्षकको रूपमा रहनेगरी गुनासो सुनुवाइ उपसमितिको गठन गरिएको थियो । सोही मितिमा यस बैंकका जिल्लास्थित कार्यालयका प्रमुखको संयोजकत्वमा गुनासोसँग सम्बन्धित बैंक तथा वित्तीय संस्थाका प्रतिनिधि सदस्य रहने तथा यस बैंक रहेको जिल्लाको उद्योग वाणिज्य संघको प्रतिनिधि पर्यवेक्षकको रूपमा रहनेगरी जिल्लास्तरमा पनि गुनासो सुनुवाइ उपसमिति गठन गरिएको थियो । केन्द्रीयस्तरमा गुनासो सुनुवाइ इकाइअन्तर्गत अर्को उपसमिति गठन गरिएकोमा त्यसलाई भङ्ग गरी साविकको गुनासो सुनुवाइ इकाइलाई नै विस्तार र पुनर्गठन गर्न उपयुक्त हुने देखिएकोले नेपाल सरकारको २०६३ मंसिर २९ को निर्णयानुसार डेपुटी गभर्नरको संयोजकत्वमा अर्थ मन्त्रालयको प्रतिनिधि र नेपाल बैंकर्स संघको अध्यक्ष सदस्यको रूपमा रहने तथा नेपाल उद्योग वाणिज्य महासंघको प्रतिनिधि पर्यवेक्षकको रूपमा रहनेगरी २०६३ पुस २० गते गुनासो व्यवस्थापन समिति पुनर्गठन गरिएको थियो ।^३

^२ स्रोत: Nepal Rastra Bank, Economic Report 2006/07; Nepal Rastra Bank, Economic Report 2005/06; Nepal Rastra Bank, Report of Fiscal Year 2005/06

^३ स्रोत: Nepal Rastra Bank, Economic Report 2006/07; Nepal Rastra Bank, Economic Report 2005/06; Nepal Rastra Bank, Report of Fiscal Year 2005/06

- (ग) बैंक तथा वित्तीय संस्था नियमन विभागको मिति २०७१/०९/११ को परिपत्रमार्फत यस बैंकबाट “क”, “ख” र “ग” वर्गका इजाजतपत्रप्राप्त वित्तीय संस्थाले प्रदान गर्ने सेवाबारे सर्वसाधारणलाई थप सुसुचित गर्न, बैंक तथा वित्तीय संस्थाले प्रदान गर्ने सेवाबापतको शुल्क पारदर्शी रूपमा लिने व्यवस्था मिलाउन र बैंक तथा वित्तीय संस्थामार्फत वित्तीय साक्षरता अभिवृद्धि गर्न “वित्तीय ग्राहक संरक्षण तथा वित्तीय साक्षरता” सम्बन्धी निर्देशन जारी गरिएको थियो । उक्त निर्देशनको मुख्य व्यवस्था देहायबमोजिम रहेको:
- (अ) इजाजतपत्रप्राप्त संस्थाले आफ्ना ग्राहकलाई सेवा प्रदान गर्दा सम्पूर्ण सर्तहरू (शुल्क, कमिसन, व्याजदर, जरिवाना, हर्जाना आदि) सरल भाषामा सार्वजनिक रूपमा जानकारी गराउनुपर्ने,
- (आ) ज्येष्ठ नागरिक तथा शारीरिक अपाङ्गता भएका (फरक किसिमले सक्षम) व्यक्तिहरूलाई विशेष प्राथमिकता दिई सरल बैंकिङ सुविधा उपलब्ध गराउने,
- (इ) खाता सञ्चालन तथा बन्द गर्दा लाग्ने शुल्कसम्बन्धी, सेवाशुल्क, व्याजदर आदिसम्बन्धी व्यवस्थाको जानकारी गराउनुपर्ने ।
- (ई) बैंक वित्तीय संस्थाले अनिवार्य रूपमा वित्तीय साक्षरतासम्बन्धी कार्यक्रम सञ्चालन गर्नुपर्ने, वित्तीय साक्षरता अभिवृद्धि गरी वित्तीय प्रणालीलाई सघाउ पुऱ्याउने विज्ञापन तथा सूचनाहरू प्रकाशन गर्नुपर्ने ।
- (उ) ग्राहक संरक्षणको निम्ति इजाजतपत्रप्राप्त संस्थाले “सूचना तथा गुनासो सुनुवाई डेस्क” स्थापना गरी सोको सार्वजनिक जानकारी दिने, गुनासो सुनुवाईका लागि हटलाइनको व्यवस्था गर्नुपर्ने र वेबसाइटमा गुनासो सुनुवाईको लागि अनलाइन पोर्टलको व्यवस्था गर्नुपर्ने ।
- (घ) आर्थिक वर्ष २०७६/७७ को मौद्रिक नीतिको बुँदा नं. १०६ को व्यवस्थाअनुरूप वित्तीय सेवाका ग्राहकको हित संरक्षणको लागि यस बैंकको बैंक तथा वित्तीय संस्था नियमन विभागमा वित्तीय ग्राहक संरक्षण इकाइ (Financial Consumer Protection Unit) स्थापना गरिएको थियो ।
- (ङ) यस बैंकबाट इजाजतपत्र/अनुमतिपत्रप्राप्त वित्तीय सेवा प्रदायकले ग्राहकसँग निष्पक्ष, विश्वसनीय र पारदर्शी ढङ्गबाट बैंकिङ मूल्य र मान्यता एवम् नीति निर्देशनको अधीनमा रही ग्राहकको हितलाई प्राथमिकतामा राखी वित्तीय सेवा प्रदान गर्ने/गराउने कार्यको सुनिश्चितताको लागि गुनासो व्यवस्थापनमार्फत वित्तीय ग्राहकको हित संरक्षण गर्न मिति २०७७/०६/१२ मा ‘वित्तीय ग्राहक संरक्षण तथा गुनासो व्यवस्थापन कार्यविधि, २०७७’ जारी गरिएको थियो ।
- (च) आर्थिक वर्ष २०७७/७८ को मौद्रिक नीतिको बुँदा नं १६८ मा “सर्वसाधारणको बैंकिङ सेवासँग सम्बन्धित जिज्ञासा, गुनासो तथा सुझाव यस बैंकको वेबसाइटमा छुट्टै पोर्टलमार्फत समेत प्राप्त गर्ने व्यवस्था गरिनेछ । यस बैंकमा स्थापित वित्तीय ग्राहक संरक्षण इकाइमार्फत सबै प्रकारका गुनासो तथा सुझावहरूको कार्यान्वयन हुने व्यवस्था मिलाइने छ” भन्ने लक्ष्यलाई कार्यान्वयन गर्न मिति २०७८/०१/०२ देखि

सर्वसाधारणको बैंकिङ सेवासँग सम्बन्धित जिज्ञासा, गुनासो तथा सुभाष सहज रूपमा प्राप्त गरी सोको समाधान गर्न Online गुनासो पोर्टल सञ्चालनमा ल्याइएको छ ।

- (छ) वित्तीय समावेशिता तथा ग्राहक संरक्षण कार्यलाई थप महत्वका साथ सञ्चालन गर्न यस बैंकले मिति २०७९/०४/०१ गते गभर्नरको कार्यालयअन्तर्गत 'वित्तीय समावेशिता तथा ग्राहक संरक्षण महाशाखा (Financial Inclusion and Consumer Protection Division)' स्थापना गरेको छ । बैंक तथा वित्तीय संस्था नियमन विभागअन्तर्गत रहेको वित्तीय ग्राहक संरक्षण इकाइलाई यस महाशाखामा रूपान्तरण गरिएको छ ।
- (ज) मिति २०७९/०८/०८ मा 'वित्तीय ग्राहक संरक्षण तथा गुनासो व्यवस्थापन कार्यविधि, २०७७' मा पहिलो पटक संशोधन गरिएको छ ।

५.

वित्तीय ग्राहक संरक्षणसम्बन्धी नीतिगत व्यवस्था

५.१ बैंक तथा वित्तीय संस्थालाई यस बैंकबाट जारी भएका निर्देशन

५.१.१ शुल्कसम्बन्धी

- (क) वित्तीय ग्राहकले माग नगरेका सेवामा समेत शुल्क लिई सेवा प्रदान गर्न नपाइने तथा वित्तीय ग्राहकको अनुमतिविना कुनै पनि प्रकारको वित्तीय सेवा उपलब्ध गराएबापत कुनै सेवा शुल्क लिएमा १० प्रतिशत थप गरी ग्राहकको खातामा जम्मा गर्नुपर्ने व्यवस्था रहेको छ ।
- (ख) वित्तीय सेवामा सबैको पहुँच अभिवृद्धि गर्ने हेतुले आधारभूत सेवामा सेवा शुल्क नलाग्ने व्यवस्था गरिएको छ । त्यसअन्तर्गत खाता खोल्दा, चेक जारी गर्दा (Good for Payment चेकसमेत), चेकको Stop Payment गर्दा, मौज्जात प्रमाणित गर्दा (Balance Certification), खाता सञ्चालन गर्दा, खाता बन्द गर्दा, स्टेटमेन्ट दिँदा, निष्क्रिय खाता सक्रिय गराउँदा, विप्रेषण रकम खातामा जम्मा गर्दा, आफ्नै मुद्दती रसिदको धितोमा कर्जा प्रवाह गर्दा, एबीबीएसलगायतका सेवा प्रदान गर्दा ग्राहकबाट कुनै किसिमको सेवा शुल्क लिन पाइँदैन । तर, ग्राहकले कुनै एक अवधिको स्टेटमेन्ट एक पटकभन्दा बढी माग गरेको अवस्थामा न्यूनतम शुल्क लिन सकिने व्यवस्था रहेको छ ।
- (ग) नेपाली मुद्रामा विद्युतीय कार्डहरू जारी गर्दा सुरुमा लिइने शुल्कबाहेक त्यस्तो कार्डको अवधि समाप्त नहुञ्जेलसम्म नवीकरण शुल्क लिन पाइँदैन ।
- (घ) इजाजतपत्रप्राप्त संस्थाले आफ्ना ग्राहकलाई अन्य संस्था/निकायमार्फत सेवा लिन सन्दर्भमा सो सेवाबापत त्यस्ता संस्था/निकायलाई भुक्तानी गर्नुपर्ने लागतभन्दा बढी हुनेगरी सेवा शुल्क असुल गर्न नपाइने व्यवस्था छ । साथै, एक वर्षभन्दा बढी भुक्तानी अवधि भएका आवधिक कर्जाको हकमा कर्जा प्रवाहपश्चात् तेस्रो पक्षलाई तिर्नुपर्ने शुल्कबाहेक अन्य कुनै पनि शुल्क लिन पाइँदैन ।
- (ङ) कर्जा प्रवाह गर्दा सेवा शुल्क, अग्रिम भुक्तानी शुल्क र प्रतिबद्धता शुल्क मात्र लिन पाइनेछ र अन्य कर्जासँग सम्बन्धित सम्पूर्ण लागत व्याजदरमा नै प्रतिविम्बित हुनुपर्ने व्यवस्था छ ।

- (च) इजाजतपत्रप्राप्त “क”, “ख” र “ग” वर्गका बैंक तथा वित्तीय संस्थाले कर्जा स्वीकृत गर्दा सेवा शुल्कबापत क्रमशः अधिकतम ०.७५ प्रतिशत, १.०० प्रतिशत, १.२५ प्रतिशतसम्म मात्र सेवा शुल्क लिन पाइनेछ। प्रतिबद्धता शुल्क र नवीकरण हुने प्रकृतिका कर्जामा लिने नवीकरण शुल्कको हकमा सेवा शुल्कको अधिकतम २० प्रतिशतसम्म मात्र लिन पाइने व्यवस्था छ।
- (छ) रु.५० लाखसम्मको सीमा कायम भएको जुनसुकै प्रकारको कर्जा भुक्तानी गर्दा अग्रिम भुक्तानी शुल्क लिन पाइँदैन। सो सीमाभन्दा बढीको कर्जाको हकमा कर्जा लिँदाको बखत तोकिएको सर्त वा व्याजदर परिवर्तन भएको कारण कर्जा चुक्ता गर्न चाहेमा त्यस्तो अग्रिम भुक्तानी गरेबापत कुनै किसिमको शुल्क लिन पाइँदैन।
- (ज) बैंक तथा वित्तीय संस्थाले एकै प्रकारका कर्जा प्रवाह गर्दा विभिन्न ग्राहकसँग लिने प्रशासनिक सेवा शुल्क, अग्रिम भुक्तानी शुल्क र प्रतिबद्धता शुल्कमा ०.२५ प्रतिशत विन्दुभन्दा बढीले फरक पार्न नपाइने व्यवस्था छ।
- (झ) परियोजना कर्जाको हकमा कर्जा लिँदाको बखत ऋणीसँग गरिएको सम्झौतामा उल्लिखित व्याजदरलगायतका अन्य सर्तहरू ऋणीको सहमतिविना बैंकले एकतर्फी रूपमा थप/परिवर्तन गरेको कारणले ऋणीले कर्जा अग्रिम रूपमा चुक्ता गर्न चाहेमा त्यस्तो अग्रिम भुक्तानीबापत कुनै किसिमको शुल्क लिन पाइँदैन।
- (ञ) ग्राहकले कर्जाको लागि निवेदन दिएपश्चात् कर्जा स्वीकृतिको प्रक्रिया आरम्भ गर्दाको बखत प्रशासनिक सेवा शुल्क लिन सक्छन्, तर, कर्जा स्वीकृत नभएको अवस्थामा यस्तो शुल्क ग्राहकको खातामा फिर्ता गरिदिनुपर्दछ।
- (ट) ग्राहकले आफ्नो स्वीकृत कर्जा सीमाको वार्षिक औसत ६० प्रतिशतभन्दा कम रकम उपयोग गरेमा कम हुने रकममा मात्र निश्चित दरले प्रतिबद्धता शुल्क लिन सक्छन् (जस्तै; औसतमा ३५ प्रतिशत मात्र उपभोग गरेको भए उपभोग नगरेको २५ प्रतिशतमा मात्र प्रतिबद्धता शुल्क लिने)। यस्तो शुल्क अग्रिम रूपमा लिन पाइँदैन। आवधिक कर्जाको हकमा स्वीकृत कर्जा सीमाभन्दा कम उपयोग गरेको अवस्थामा उपयोग नगरेको रकममा मात्र एक पटकका लागि प्रतिबद्धता शुल्क लिन सकिने व्यवस्था रहेको छ।
- (ठ) कर्जा प्रवाह गर्दा ऋणीसँग गरिने सम्झौतामा वार्षिक पेनाल व्याजदर दुई प्रतिशत विन्दुभन्दा बढी नहुनेगरी उल्लेख गर्नुपर्छ। पेनाल व्याज गणना गर्दा म्याद नाघेको साँवा रकममा वार्षिक पेनाल व्याजदरले विलम्ब भएको समयावधिका लागि कायम हुन आउने रकमभन्दा बढी लिन र पेनाल व्याजमा व्याज लाग्नेगरी रकम असुलउपर गर्न नपाइने व्यवस्था छ।
- (ड) विद्युतीय माध्यमबाट हुने चेक क्लियरिङका सम्बन्धमा रु. दुई लाखभन्दा कम रकमको चेक क्लियरिङ कारोबारमा सम्बन्धित बैंक तथा वित्तीय संस्थाले आफ्ना ग्राहकसँग कुनै किसिमको शुल्क लिन पाइँदैन।

५.१.२ निक्षेपसम्बन्धी

- (क) बचत खाताको व्याजदर बढाउँदा वा नयाँ बचत खाता विकास गर्दा सबै प्रकारका बचत खाताको व्याजदर बढ्ने र एवम् रूपले व्याजदर घटाउँदा सबै प्रकारका बचत खाताको व्याजदर घट्नेगरी व्याजदर समायोजन गर्नुपर्दछ ।
- (ख) कल निक्षेपबाहेकका व्याज प्रदान गरिने सबै प्रकारका स्वदेशी मुद्राका निक्षेप खातामा दिइने अधिकतम र न्यूनतम व्याजदरबीचको अन्तर पाँच प्रतिशत विन्दुभन्दा बढीले फरक पार्न नपाइने व्यवस्था रहेको छ ।
- (ग) वैदेशिक रोजगारीमा रहेका नेपालीको बैकिङ प्रणालीबाट प्राप्त हुने विप्रेषण रकम बैंक तथा वित्तीय संस्थाहरूमा निक्षेप राखेमा न्यूनतम एक प्रतिशत विन्दु थप गरी व्याजदर प्रदान गर्नुपर्दछ ।
- (घ) व्याज प्रदान गरिने खाता कुनै पनि कारणले निष्क्रिय हुन गएमा समेत निक्षेपकर्ताले पाउनुपर्ने व्याज प्रदान गर्नुपर्दछ ।
- (ङ) बैंक तथा वित्तीय संस्थाले आफ्नो संस्थामा प्राकृतिक व्यक्तिका नाममा बचत तथा मुद्दती खातामा रहेको रु. पाँच लाखसम्मको निक्षेप “निक्षेप तथा कर्जा सुरक्षण कोष” सँग सुरक्षण गराउनु पर्ने व्यवस्था छ ।
- (च) संस्थाले सेफ डिपोजिट भल्ट/लकरको सेवा उपलब्ध गराउँदा ग्राहकसँग लिएको Security Deposit बापतको रकममा साधारण बचत निक्षेपमा प्रदान गरिने व्याजदर प्रदान गर्नुपर्दछ ।

५.१.३ व्याजदरसम्बन्धी व्यवस्था

- (क) बैंक तथा वित्तीय संस्थाले निक्षेपमा दिने र कर्जा तथा सापटमा लिने व्याजदरबीचको औसत अन्तर २०८० असार महिनाबाट “क” वर्गका वाणिज्य बैंकको हकमा ४.० प्रतिशत र “ख” र “ग” वर्गका संस्थाको हकमा ४.६ प्रतिशतभन्दा बढी नहुनेगरी तोकिएको छ ।
- (ख) आगामी महिनाको लागि लागू हुने व्याजदरसम्बन्धी सूचना नेपाली महिना सुरु हुनुपूर्व प्रकाशित गरिसक्नुपर्ने व्यवस्था छ ।
- (ग) कर्जा तथा सापटको व्याजदर निर्धारण गर्दा ‘आधार दर’ (Base Rate) सँग आबद्ध गर्नुपर्दछ । सो आधार दरमा थपिने प्रिमियम दर स्पष्ट रूपमा कर्जा प्रस्ताव पत्रमा उल्लेख गर्नुपर्दछ । प्रिमियम दर तय गर्दा कर्जाका लागि आवेदन प्राप्त हुँदाको बखत प्रकाशित प्रिमियम दरभन्दा बढी तय गर्न पाइँदैन । प्रिमियम दर निर्धारण गरी प्रस्ताव पत्रमा उल्लेख गरी कर्जा प्रवाह गरेपश्चात् प्रिमियम दर वृद्धि गर्न वा कुनै किसिमको डिस्काउन्ट प्रदान गरी पुनः स्वतः वृद्धि हुने जस्ता योजना लागू गर्न पाइँदैन ।
- (घ) एक वर्षभन्दा बढी भुक्तानी अवधि भएका व्यक्तिगत आवधिक कर्जाको व्याजदर परिवर्तन नहुनेगरी स्थिर व्याजदर (Fixed interest rate) कायम गर्नुपर्दछ । उक्त स्थिर व्याजदर ऋणीसँगको लिखित सहमतिमा पहिलो पटक सात वर्षमा र तत्पश्चात प्रत्येक पाँच वर्षमा व्याजदर पुनरावलोकन गर्न सकिनेछ । तर, ग्राहक स्वयम्ले

इजाजतपत्रप्राप्त संस्थाको आधार दर परिवर्तन हुँदा परिवर्तन हुने परिवर्तनीय व्याजदर (Adjustable Interest Rate) मा कर्जा लिन चाहेमा ग्राहकको अनुरोधमा परिवर्तनीय व्याजदर कायम गर्नुपर्नेछ । यसबाहेक अन्य जुनसुकै कारणबाट यस्ता कर्जाको व्याज परिवर्तन गर्न पाइँदैन ।

- (ङ) मुद्दती निक्षेप रसिदको धितोमा कर्जा प्रदान गर्दा त्यस्तो कर्जामा लाग्ने व्याजदर सम्बन्धित ग्राहकलाई मुद्दती निक्षेप खाता खोल्दाकै बखत जानकारी दिई निजको लिखित सहमति लिनुपर्ने व्यवस्था छ ।
- (च) पहिलो पटक घर खरिद वा निर्माण गर्ने व्यक्ति (First Home Buyer) लाई प्रवाह गरिने कर्जामा व्याजदर वृद्धि भएमा पूर्व निर्धारित मासिक किस्ता वृद्धि नगरी कर्जा भुक्तानी हुने व्यवस्था मिलाउनुपर्ने व्यवस्था छ ।
- (छ) विद्युत् आयोजना निर्माण गरी विद्युत् निर्यात गर्न सुरु गरेका परियोजनामा प्रवाहित कर्जालाई निर्यात सुरु गरेको पाँच वर्षसम्म र जलाशययुक्त जलविद्युत् आयोजनामा प्रवाहित कर्जालाई कर्जा अवधिभर आधारदरमा एक प्रतिशत विन्दुसम्म मात्र थप गरी कर्जा प्रदान गर्नुपर्ने व्यवस्था छ ।
- (ज) हाल सञ्चालनमा रहेका स्वास्थ्य सेवा प्रदायक संस्था, अस्पताल वा उद्योगहरूलाई लिक्विड अक्सिजन प्लाण्ट वा अक्सिजन प्लाण्ट स्थापना गर्ने प्रयोजनको लागि कर्जा माग भएमा आधार दरमा कर्जा उपलब्ध गराउनुपर्ने व्यवस्था छ ।
- (झ) महामारीजन्य रोगको उपचारको लागि नेपाल सरकारबाट मान्यताप्राप्त खोप उत्पादन गर्ने उद्योग स्थापना गर्ने प्रयोजनको लागि कर्जा माग भएमा बैंक तथा वित्तीय संस्थाले व्यावसायिक योजना मूल्याङ्कन गरी आधार दरमा कर्जा उपलब्ध गराउनुपर्ने व्यवस्था छ ।
- (ञ) अस्पताल नभएका स्थानीय तहमा १०० बेडसम्मको अस्पताल स्थापना गर्न बैंक तथा वित्तीय संस्थाले आधार दरमा अधिकतम दुई प्रतिशत विन्दुसम्म प्रिमियम थप गरी रु.२० करोडसम्म कर्जा प्रवाह गर्नसक्ने व्यवस्था छ ।
- (ट) इजाजतपत्रप्राप्त संस्थाले रु. दुई करोडसम्मको खाद्यान्न उत्पादन, पशुपन्धी, मत्स्यपालन, निर्यातजन्य उद्योग, शतप्रतिशत स्वदेशी कच्चा पदार्थमा आधारित उत्पादनमूलक उद्योग, हस्तकला तथा सीपमूलक व्यवसाय एवम् उद्यम व्यवसाय (आयातसम्बन्धी व्यवसायबाहेक) सञ्चालनका लागि कर्जा प्रवाह गर्दा आधार दरमा दुई प्रतिशतसम्म मात्र थप गरी ऋणको व्याज तोक्नुपर्छ ।
- (ठ) फलफूल एवम् जडिबुटी उत्पादनका लागि र/वा पूर्णतया: स्वदेशमा उत्पादित फलफूल एवम् जडिबुटी प्रशोधन गर्ने परियोजनाका लागि बैंक तथा वित्तीय संस्थाले आधार दरमा अधिकतम दुई प्रतिशत विन्दुसम्म मात्र प्रिमियम थप गरी आवधिक कर्जा प्रवाह गर्नुपर्नेछ ।
- (ड) निजी क्षेत्रलाई सूचना प्रविधि पार्क तथा औद्योगिक पार्क निर्माण गर्न कर्जा प्रवाह गर्दा आधार दरमा अधिकतम दुई प्रतिशत विन्दुसम्म प्रिमियम थप गरी व्याजदर निर्धारण गर्नुपर्ने व्यवस्था छ ।

- (ढ) बैंक तथा वित्तीय संस्थाले लघुवित्त वित्तीय संस्थालाई विपन्न वर्ग कर्जाअन्तर्गत थोक कर्जा प्रवाह गर्दा आधार दरमा दुई प्रतिशत विन्दुसम्म मात्र प्रिमियम थप गरी व्याजदर निर्धारण गर्नुपर्ने व्यवस्था छ ।
- (ण) बैंक तथा वित्तीय संस्थाले कफी, सुन्तला, चिया जस्ता कृषि उत्पादनमूलक व्यवसाय र पशुपालन तथा दुग्धजन्य उत्पादनमूलक व्यवसायका लागि रु. पाँच करोडसम्मको कर्जा प्रवाह गर्दा सम्भाव्यताका आधारमा परियोजनाकै धितोमा कर्जा प्रवाह गर्न सकिने व्यवस्था छ भने यस सम्बन्धमा कुनै गुनासो भएमा सम्बन्धित वित्तीय ग्राहकले स्पष्ट ब्यहोरा खुलाई यस बैंकमा गुनासो गर्नसक्ने व्यवस्था रहेको छ ।
- (त) ऋणीको नगद प्रवाह तथा स्वःपूँजी लगानीको व्यवस्थापन सहज होस् भन्ने हेतुले देहायबमोजिमका प्राथमिकताप्राप्त क्षेत्रमा आवश्यकता एवम् औचित्यका आधारमा व्याज पूँजीकरण गर्न सकिने व्यवस्था छः
- (क) जलविद्युत् उत्पादन, प्रसारण तथा वितरणलगायतका उर्जामूलक उद्योग,
- (ख) स्वदेशी कच्चा पदार्थ प्रयोग हुने क्लिङ्गर तथा सिमेन्ट उत्पादनसम्बन्धी उद्योग,
- (ग) औषधि उद्योग,
- (घ) केबुलकार उद्योग,
- (ङ) चिनी उत्पादनसम्बन्धी उद्योग,
- (च) दुग्धजन्य वस्तु उत्पादन उद्योग,
- (छ) नेपाल सरकारको सम्बन्धित निकायबाट मनसायपत्र प्राप्त गरेका मेडिकल कलेज,
- (ज) पर्यटकस्तरीय तारे होटेल,
- (झ) अस्पताल,
- (ञ) फलफूल, मसला, जडिबुटी लगायतका दीर्घकालीन कृषि परियोजना र
- (ट) स्वदेशी कच्चा पदार्थ प्रयोग हुने लेदो रेशा (पल्प) तथा कागज उद्योग ।
- (थ) कृषि कर्जाको किस्ता असुलीसम्बन्धी भुक्तानी तालिका तयार गर्दा किसानले उत्पादन गर्ने बाली भित्र्याउने समय र कर्जाको किस्ता भुक्तानी गर्ने समयबीच सकेसम्म तालमेल मिल्ने किसिमले निर्माण गर्नुपर्ने व्यवस्था छ ।
- (द) कर्जा तथा सापटको व्याजदर निर्धारण गर्दा एउटै प्रकृतिका कर्जा तथा सापटको लागि व्याजदर दुई प्रतिशत विन्दुभन्दा बढीले फरक पार्न नपाइने व्यवस्था रहेको छ ।

५.१.८ पारदर्शितासम्बन्धी

- (क) बैंक तथा वित्तीय संस्थाले निक्षेप र कर्जाको व्याजदर परिवर्तनसम्बन्धी जानकारी सम्बन्धित ग्राहकलाई एसएमएस/इमेलमार्फत तत्काल उपलब्ध गराउनुपर्दछ ।
- (ख) निक्षेपमा दिने र कर्जा तथा सापटमा लिने व्याजदर संशोधन गर्ने वा चल्ती तथा बचत खातामा कायम गर्नुपर्ने न्यूनतम मौज्दात रकममा थपघट गर्ने निर्णय गरेमा सो निर्णय भएलगत्तै र साविककै व्याजदर कायम रहने अवस्थामा समेत मासिक रूपले

राष्ट्रियस्तरको पत्रपत्रिका र बैंक तथा वित्तीय संस्थाको वेबसाइटमा प्रकाशन गरी सर्वसाधारण निक्षेपकर्तालाई सूचित गर्नुपर्दछ ।

- (ग) ग्राहकलाई प्रदान गर्ने सेवा सर्तसँग सम्बन्धित सबै प्रकारका विवरण (शुल्क, कमिशन, व्याजदर, जरिवाना, हर्जाना) सार्वजनिक रूपमा जानकारी गराउनुपर्दछ । ग्राहकसँग लिने विभिन्न शुल्क तथा व्याजदरसम्बन्धी विवरण सर्वसाधारणको जानकारीका लागि आफ्नो वेबसाइटमा समेत प्रकाशित गर्नुपर्ने व्यवस्था छ ।
- (घ) बैंक/वित्तीय संस्थाले प्रदान गर्ने वित्तीय सेवा, सबै प्रकारका खाता एवम् कर्जा र वित्तीय उपकरणसम्बन्धी जानकारीको संक्षिप्त विवरण/पुस्तिका तयार गरी ग्राहक एवम् सर्वसाधारणलाई उपलब्ध हुने व्यवस्था मिलाउनुपर्दछ ।
- (ङ) आफ्नो कारोबारसम्बन्धी जानकारी ग्राहकले निःशुल्क रूपमा लिनसक्ने व्यवस्था सम्बन्धित इजाजतपत्रप्राप्त संस्थाले मिलाउनुपर्दछ ।
- (च) इजाजतपत्रप्राप्त संस्थाले आफ्ना इन्टरनेट बैंकिङ तथा मोबाइल एप्लिकेसनमा कर्जा एवम् निक्षेपको व्याजदर प्रष्ट देखिने व्यवस्था मिलाउनुपर्दछ ।
- (छ) कर्जा र निक्षेपको व्याजदर, आधार दर र व्याजदर अन्तरको विगत तीन वर्ष अवधिको विवरण वेबसाइटमा प्रकाशन गर्नुपर्दछ ।
- (ज) Core Banking System मा ग्राहकको कारोबारको विवरण प्रविष्टि गर्दा सो कारोबारको विवरण स्पष्ट बुझिनेगरी Narration लेख्नुपर्नेछ । यस प्रयोजनको लागि Alpha-numeric Code को प्रयोग गर्न पाइँदैन ।

५.१.५ गुनासो सुनुवाइसम्बन्धी

- (क) आफ्ना ग्राहकबाट प्राप्त गुनासो/उजुरीको समाधान गर्ने दायित्व सम्बन्धित बैंक तथा वित्तीय संस्थाको हुने र यसरी प्राप्त गुनासो/उजुरीको समाधानको लागि संस्थाले गरेको कामकारवाहीको अभिलेख राख्नुपर्ने व्यवस्था रहेको छ ।
- (ख) इजाजतपत्र प्राप्त संस्थाले “सूचना तथा गुनासो सुनुवाइ डेस्क” स्थापना गरी कम्तीमा वरिष्ठ व्यवस्थापक वा सोभन्दा माथिको अधिकारीलाई गुनासो सुन्ने अधिकारी तोक्नुपर्दछ । उक्त अधिकारीको नाम, पद र मोबाइल नम्बर, इमेल ठेगानासमेत वेबसाइटमा राख्नुपर्ने व्यवस्था छ । साथै, गुनासो सुनुवाइका लागि हटलाइन र अनलाइन पोर्टलसमेतको व्यवस्था गर्नुपर्ने प्रावधान रहेको छ ।
- (ग) बैंक तथा वित्तीय संस्थाका कामकारवाहीसम्बन्धी गुनासोको सुनुवाइलाई सहज बनाउन बैंक तथा वित्तीय संस्थाले यस बैंकको गुनासो पोर्टल gunaso.nrb.org.np को लिङ्क आफ्नो वेबसाइटमा राख्नुपर्दछ ।

५.१.६ अन्य

- (क) बैंक तथा वित्तीय संस्थाले जारी गरेका बैंक जमानत (Bank Guarantee) बापतको रकम Beneficiary लाई भुक्तानी दिनुपर्ने अवस्थामा माग दावी परेको सात कार्य दिनभित्र पर्याप्त आधारविना भुक्तानी नगरेमा सम्बन्धित बैंक तथा वित्तीय संस्थाको यस

बैंकमा रहेको खाता वा यस बैंकले आदेश दिएको बैंकको खाताबाट कट्टा गरी सम्बन्धित Beneficiary लाई भुक्तानी गर्न सकिने व्यवस्था रहेको छ ।

- (ख) इजाजतपत्रप्राप्त बैंक तथा वित्तीय संस्थाले जारी गरेको बैंक जमानत (Bank Guarantee) को ग्राहक स्वयम्ले प्रमाणीकरण (Verification) गर्न सक्ने गरी आफ्नो वेबसाइट/पोर्टलमा आवश्यक व्यवस्था गर्नुपर्दछ ।
- (ग) बैंक तथा वित्तीय संस्था आफूले गरेको कर्जा लगानीबमोजिम असुलउपर गर्नुपर्ने सम्पूर्ण रकम असुल भइसकेपछि सुरक्षणबापत राखिएको धितो पाँच कार्यदिनभित्र फुकुवाको लागि सम्बन्धित कार्यालयमा लेखी पठाउनुपर्दछ ।
- (घ) एक वर्षभन्दा बढी अवधिको लागि प्रवाह भएको कर्जा असुलीको लागि सार्वजनिक सूचना तथा धितो लिलामीको कारवाही सुरु गर्नुअघि कर्जाले भाखा नाघेको कम्तीमा ६ महिना व्यतित भई कम्तीमा शङ्कास्पद वर्गमा वर्गीकरण भएको हुनुपर्दछ ।
- (ङ) खाद्यान्न उत्पादन, पशुपन्क्षी, मत्स्यपालन, निर्यातजन्य उद्योग, हस्तकला तथा सीपमूलक व्यवसाय, उद्यम व्यवसाय (आयातसम्बन्धी व्यवसायबाहेक) र शतप्रतिशत स्वदेशी कच्चा पदार्थमा आधारित उत्पादनमूलक उद्योग सञ्चालनका लागि रु.२० लाखसम्मका कर्जा प्रवाह गर्दा मोटर बाटो नभएको खेतीयोग्य जमिनलाई पनि बैंक तथा वित्तीय संस्थाले धितोको रूपमा स्वीकार गर्नसक्ने र प्रत्येक शाखाले यस प्रकारको कर्जासम्बन्धी निवेदन प्राप्त भएको सात कार्य दिनभित्र स्वीकृत गर्नुपर्ने र स्वीकृत हुनसक्ने भएमा सोको स्पष्ट कारणसमेत उल्लेख गरी सम्बन्धित ग्राहकलाई लिखित रूपमा जानकारी दिनुपर्ने व्यवस्था छ ।
- (च) ऋणीको ऋण तिर्ने क्षमतामा ह्रास आएको कुनै अवस्था देखिएमा बैंक तथा वित्तीय संस्थामा ऋणीले पेस गरेको लिखित कार्ययोजनामा उल्लिखित आधारमा इजाजतपत्रप्राप्त संस्था विश्वस्त भएमा तोकिएका सर्त पूरा गरी कर्जालाई पुनरतालिकीकरण र/वा पुनरसंरचना गर्नसक्ने व्यवस्था छ ।
- (छ) बैंक तथा वित्तीय संस्थाले संस्थागत सामाजिक उत्तरदायित्वसम्बन्धी कार्यमा थप क्रियाशील हुन आफ्नो हरेक आर्थिक वर्षको खुद मुनाफाको कम्तीमा एक प्रतिशत रकम छुट्याइ संस्थागत सामाजिक उत्तरदायित्व कोष खडा गरी जम्मा गर्नुपर्ने व्यवस्था छ ।
- (ज) गैरबैंकिङ सम्पत्तिको रूपमा बैंक/वित्तीय संस्थाले सकार गरेको सम्पत्ति धितो सुरक्षणधनी (गैरबैंकिङ सम्पत्तिमा आउनुअघिको धनी) लाई फिर्ता गर्दा गैरबैंकिङ सम्पत्ति लेखाङ्कन गर्दाको मूल्य वा फिर्ता गर्दाको समयमा रहेको बक्यौता रकम (साँवा र व्याजको जोड) मध्ये जुन बढी हुन्छ सो रकममा नघट्नेगरी सम्बन्धित संस्था र सम्बन्धित सुरक्षण धनीबीचको आपसी वार्ताद्वारा सम्बन्धित सुरक्षण धनीलाई मात्र धितो/सुरक्षण फिर्ता गर्न सकिने व्यवस्था छ ।
- (झ) जमानतकर्ताले कति ऋण रकमको हकमा जमानत दिएको हो सो सीमा तोक्यो सोही सीमा हदमा जमानतकर्ताको दायित्व सीमित रहनेगरी स्पष्ट कागज गराउने र कबुल गरेकोभन्दा बढी अङ्कको दायित्व व्यहोर्नु पर्नेगरी प्रत्यक्ष वा परोक्ष रूपमा कागज गराउन नपाइने व्यवस्था छ ।

- (ज) ज्येष्ठ नागरिक, अपाङ्ग र साक्षर नभएका व्यक्तिलाई विशेष प्राथमिकता दिई सहज रूपले बैंकिङ सुविधा उपलब्ध गराउन बैंक तथा वित्तीय संस्थाले त्यस्ता ग्राहकलाई विशेष काउण्टर तोक्यो सेवा दिनुपर्ने व्यवस्था छ। साथै, स्थानीय तहमा ५ (पाँच) भन्दा बढी शाखा रहेका स्थानमा कम्तीमा एक शाखा र एटीएम लाउञ्ज भएका स्थानमा १ (एक) एटीएम अपाङ्गमैत्री बनाउनुपर्ने र अपाङ्गता भएका व्यक्तिलाई एटीएम, मोबाइल बैंकिङ, इन्टरनेट बैंकिङ जस्ता वित्तीय सेवाहरू व्यक्ति स्वयम्ले उक्त सेवा उपयोग गर्न सक्षम रहेको यकिन गरी उपलब्ध गराउनुपर्ने व्यवस्था छ।
- (ट) बैंक तथा वित्तीय संस्थाले लघु, साना र मझौला उद्योगमा कर्जा प्रवाह तथा पहुँच वृद्धिका लागि कर्जा विभागअन्तर्गत एउटा छुट्टै डेस्क स्थापना गर्नुपर्ने व्यवस्था छ।
- (ठ) भाखा नाघेको कर्जाको साँवा व्याज चुक्ता गरेमा वा आफ्नो खातामा पर्याप्त मौज्जात नभई चेक जारी गरेको व्यक्ति कालोसूचीमा समावेश भएकोमा सो व्यक्तिले उक्त चेकको रकम चेक जारी गरेको व्यक्तिलाई भुक्तान गरेमा वा सम्बन्धित व्यक्ति वा संस्थालाई भुक्तानी दिनेगरी रकम Earmark गरी राखेमा कालोसूचीबाट नाम हट्न सक्ने व्यवस्था रहेको छ।
- (ड) ऋणीको काबुभन्दा बाहिरको देहायमा उल्लिखित कुनै असामान्य परिस्थितिको कारणबाट उत्पन्न समस्याले गर्दा समयमा साँवा र/वा व्याज चुक्ता गर्न नसकेको व्यहोरा ऋणीले अनुरोध गरेमा र त्यस्तो व्यहोरा मनासिव देखिएमा सम्बन्धित इजाजतपत्रप्राप्त संस्थाको सञ्चालक समितिले त्यस्ता ग्राहकलाई कालोसूचीमा समावेश नगर्ने निर्णय गर्न सक्नेछ :
- (अ) बाढी, पहिरो, भूकम्प जस्ता प्राकृतिक/दैवी प्रकोप परेमा।
- (आ) कालोसूचीमा समावेश हुनुअगावै रुग्ण उद्योग पुनरुत्थान समितिको सिफारिसमा पुनरकर्जा प्रदान गरिएका ऋणीलाई पुनरकर्जाको सुविधा उपयोग गर्न पाउने अवधिसम्म।
- (इ) नेपाल सरकारले ग्राहकको जायजेथा तथा व्यवसाय सञ्चालनमा रहेको स्थान अधिग्रहण गरेमा। तर, त्यस्तो निर्णय गर्दा आधारहरू स्पष्ट रूपमा खुलाउनुपर्नेछ।

५.२ लघुवित्त वित्तीय संस्थाको लागि वित्तीय ग्राहक संरक्षणसम्बन्धी यस बैंकबाट जारी भएका निर्देशन

लघुवित्त वित्तीय संस्था ("घ" वर्ग) को कामको प्रकृति तथा लक्षित वर्गहरू भिन्न हुने भएकोले यस बैंकबाट लघुवित्त वित्तीय संस्थालाई महत्वका साथ दृष्टिगत गरी अलगगै एकीकृत निर्देशन जारी गरिएको छ। हाल लघुवित्त वित्तीय संस्थासँग सम्बन्धित वित्तीय ग्राहक संरक्षणसम्बन्धी मुख्य व्यवस्था देहायबमोजिम रहेका छन् :

५.२.१ शुल्कसम्बन्धी

- (क) लघुवित्त वित्तीय संस्थाले ग्राहकलाई प्रदान गर्ने सेवा सर्तसँग सम्बन्धित सबै प्रकारका विवरण (शुल्क, कमिसन, व्याजदर, जरिवाना, हर्जानासहित) सार्वजनिक रूपमा जानकारी गराउनुपर्ने प्रावधान रहेको छ।

- (ख) लघुवित्त वित्तीय संस्थाले आफ्ना ग्राहकका लागि कर्जा सूचना केन्द्र लिमिटेड जस्ता अन्य संस्था/निकायमार्फत सेवा लिने सन्दर्भमा सो सेवाबापत त्यस्ता संस्था/निकायलाई भुक्तानी गर्नुपर्ने लागतसम्म मात्र सेवा शुल्क असुल गर्न र कर्जा प्रवाह गर्दा प्रशासनिक सेवा शुल्क, व्याज र हर्जाना व्याजबाहेक कर्जासँग सम्बन्धित अन्य कुनै पनि रकम लिन नपाइने व्यवस्था रहेको छ ।
- (ख) बचत/निक्षेप खाता सञ्चालन गरेबापत ग्राहकबाट कुनै पनि किसिमको सेवा शुल्क लिन नपाइने व्यवस्था रहेको छ ।
- (ग) कर्जा प्रवाह गर्दाको सेवा शुल्कको हकमा स्वीकृत कर्जाको १.५० प्रतिशतसम्म सेवा शुल्क लिनसक्ने तथा एक वर्षभन्दा कम अवधिको लागि कर्जा प्रवाह गरेको अवस्थामा त्यस्तो कर्जाको लागि वार्षिक १.५० प्रतिशतमा नबढ्नेगरी कर्जा अवधिको आधारमा सो दरको दामासाही हिसाबले मात्र सेवा शुल्क लिन सक्नेछन् र कर्जाको सीमा वृद्धि/थप गर्दा थप भएको रकममा मात्र उल्लिखित दरको २० प्रतिशतसम्म सेवा शुल्क लिनसक्ने व्यवस्था रहेको छ ।
- (घ) समूह एवम् केन्द्र सञ्चालनसम्बन्धी सम्पूर्ण खर्च संस्था स्वयम्ले व्यहोर्नुपर्ने मान्यतालाई प्रेरित गर्दै उक्त प्रयोजनको लागि ग्राहकसँग कुनै पनि प्रकारले शुल्क लिन नपाइने व्यवस्था रहेको छ ।

५.२.२ व्याजदरसम्बन्धी

- (क) लघुवित्त वित्तीय संस्थाले आफ्ना ग्राहकसँग लिने व्याजदरको अधिकतम सीमा १५ प्रतिशत निर्धारण गरिएको छ ।
- (ख) संस्थाले निक्षेप वा बचतमा दिने र कर्जामा लिने व्याजदरसम्बन्धी सूचना आफ्नो सूचना पाटीमा टाँस गरी सार्वजनिक जानकारी हुने प्रबन्ध मिलाउनु पर्ने व्यवस्था रहेको छ ।
- (ग) दलित, मुक्त कर्मैया, वादी, हलिया, द्वन्द्व पीडित, एकल महिला, अपाङ्ग तथा जेष्ठ नागरिकलाई लघुवित्त वित्तीय संस्थाबाट प्रवाह हुने विपन्न वर्ग कर्जामा लिने व्याज दरमा एक प्रतिशत विन्दुले सहूलियत दिने व्यवस्था रहेको छ ।
- (घ) एक वर्षभन्दा बढी अवधिको कर्जा किस्ताबन्दीमा भुक्तानी हुनेगरी प्रवाह गर्नुपर्नेछ । साथै, एक वर्षसम्मको कर्जासमेत किस्ताबन्दीमा भुक्तानी हुनेगरी प्रवाह गर्न सकिने प्रावधान रहेको छ ।
- (ङ) संस्थाबाट प्रवाहित कर्जा/सापटमा त्रैमासिक रूपमा व्याज असुल गर्ने गरेको अवस्थामा बचत निक्षेपमा पनि ३/३ महिनामा सम्बन्धित खातामा व्याज जम्मा गरिदिने व्यवस्था गर्नुपर्ने तथा निक्षेपकर्तालाई दिने व्याज दैनिक मौज्जातमा प्रदान गर्नुपर्ने व्यवस्था रहेको छ ।

५.२.३ खुद्रा कर्जा कारोबार गर्ने लघुवित्त वित्तीय संस्थाले प्रवाह गर्ने कर्जासम्बन्धी

- (क) विपन्न तथा न्यून आय भएका व्यक्तिलाई सामूहिक जमानीमा लघु उद्यम वा व्यवसाय सञ्चालन गर्न प्रतिसमूह सदस्य बढीमा रु. पाँच लाखसम्म लघुकर्जा प्रवाह गर्न सकिने व्यवस्था छ । विगत दुई वर्षदेखि कर्जा उपभोग गरी असल वर्गमा परेका समूह सदस्यको हकमा रु. सात लाखसम्म कर्जा प्रवाह गर्न सकिन्छ ।

- (ख) विपन्न तथा न्यून आय भएका समूहमा आवद्ध भएका वा नभएका व्यक्तिलाई स्वीकारयोग्य धितो लिई कृषि, लघु उद्यम वा व्यवसाय सञ्चालन गर्न प्रतिव्यक्ति बढीमा रु. सात लाखसम्म लघुकर्जा प्रदान गर्न सकिने र समूहमा आवद्ध भएको सदस्यलाई एकै अवधिमा समूह कर्जा वा धितो कर्जामध्ये कुनै एक कर्जा मात्र प्रवाह गर्न पाइने व्यवस्था रहेको छ ।
- (ग) नवीकरणीय ऊर्जा प्रविधिअन्तर्गत Solar Home Systems र/वा Bio-gas प्रयोजनको लागि प्रतिपरिवार बढीमा रु. तीन लाखसम्मको लघुकर्जा कर्जा प्रवाह गर्नसक्ने प्रावधान रहेको छ ।
- (घ) कर्जा प्रवाह गर्दा सोको साँवा व्याज असुल हुने भुक्तानी तालिका ऋणीलाई उपलब्ध गराउनुपर्ने र कर्जा प्रवाह गरेको किस्ता असुलीसम्बन्धी कार्यतालिका निर्माण गर्दा किसानले उत्पादन गर्ने बाली भित्र्याउने समय वा आय आर्जन हुने समय र कर्जाको किस्ता भुक्तानी गर्ने समयबीच सकेसम्म तालमेल मिल्ने किसिमले त्यस्तो कार्य तालिका निर्माण गर्नुपर्ने व्यवस्था रहेको छ ।
- (ङ) संस्थाले धितो लिई प्रवाह गरेको कर्जाको असुलउपर गर्नुपर्ने सम्पूर्ण रकम असुल भइसकेपछि सुरक्षणवापत राखिएको धितो फुकुवाको लागि पाँच कार्यदिनभित्र सम्बन्धित कार्यालयमा लेखी पठाउनुपर्ने प्रावधान रहेको छ ।

५.२.४ बचतसम्बन्धी

- (क) संस्थाले पेन्सन, आवधिक निक्षेप तथा अनिवार्य बचतबाहेक अन्य बचत खातामा रहेको रकम सदस्यको इच्छानुसार बचत रकम भुक्तानी दिनुपर्दछ ।
- (ख) पेन्सन बचतलगायतका आवधिक निक्षेप तथा ऋणीलाई प्रवाह गर्ने ऋणबाट कट्टा गरी लिने जस्ता अनिवार्य बचत सङ्कलन गर्न पाइँदैन । साथै, सर्वसाधारणबाट निक्षेप सङ्कलन नगर्ने संस्थाले आफ्नो सदस्यबाट एकभन्दा बढी शीर्षकमा अनिवार्य बचत सङ्कलन गर्न पाइँदैन ।
- (ग) निक्षेप/बचतको न्यूनतम व्याजदर सो संस्थाबाट प्रवाह गरिएको कर्जाको अधिकतम व्याजदरको कम्तीमा ५० प्रतिशत हुनेगरी तय गर्नुपर्ने र निक्षेपकर्तालाई दिने व्याज दैनिक मौज्जातमा प्रदान गर्नुपर्ने व्यवस्था रहेको छ ।

५.२.५ अन्य

- (क) संस्थाले निक्षेप वा बचतमा दिने र कर्जामा लिने व्याजदरसम्बन्धी सूचना आफ्नो सूचना पाटीमा टाँस गरी सार्वजनिक जानकारी दिनुपर्दछ ।
- (ख) एक वर्षभन्दा बढी अवधिको लागि प्रवाह भएको कर्जा असुलीको लागि सार्वजनिक सूचना तथा धितो लिलामीको कारबाही सुरु गर्नुअघि कर्जाले भाखा नाघेको कम्तीमा ६ महिना व्यतित भई कम्तीमा शङ्कास्पद वर्गमा वर्गीकरण भएको हुनुपर्दछ ।
- (ग) ऋणीहरूको सामूहिक हितमा हुने कार्य गर्न, समस्यामा परेका ऋणीको व्यवसायको सुरक्षण एवम् पुनर्स्थापना गर्न तथा ग्राहकको शिक्षा र क्षमता विकास एवम् ग्राहकका सन्तानको विद्यालयस्तरको शिक्षा, स्वास्थ्य तथा पोषणसम्बन्धी कार्यक्रममा उपयोग

हुने गरी मात्र खर्च गर्नुपर्नेगरी अलग्गै ग्राहक संरक्षण कोषको व्यवस्था गर्नुपर्ने प्रावधान रहेको छ । यस्तो कोषमा खुद मुनाफाको १ प्रतिशतका साथै वार्षिक १५ प्रतिशतभन्दा बढी लाभांश (नगद वा बोनस) वितरणको प्रस्ताव गरेमा १५ प्रतिशतभन्दा माथिको प्रस्तावित लाभांशको ३५ प्रतिशतले हुने रकम जम्मा गर्नुपर्दछ ।

५.३ यस बैंकबाट जारी भएका भुक्तानी प्रणालीसँग सम्बन्धित वित्तीय ग्राहक संरक्षणसम्बन्धी निर्देशन

सुरक्षित, स्वस्थ र सक्षम भुक्तानी प्रणालीको विकास गर्ने उद्देश्य हासिल गर्नका निम्ति यस बैंकबाट भुक्तानी प्रणालीसँग सम्बन्धित छुट्टै निर्देशनहरू जारी हुने गरेको छ । सो निर्देशनमा भएका वित्तीय ग्राहक संरक्षणसँग सम्बन्धित व्यवस्थाको संक्षिप्त विवरण निम्नानुसार रहेको छ ।

५.३.१ पारदर्शितासम्बन्धी व्यवस्था

- (क) अनुमतिपत्रप्राप्त संस्थाले आफ्ना ग्राहकलाई उपलब्ध गराउने सेवासँग सम्बन्धित आवश्यक विवरण तथा जानकारी सबैले बुझ्नेगरी संस्थाको एप्लिकेसन (App) तथा वेबसाइट (Website) को अग्रभागमा प्रकाशन गर्नुपर्ने व्यवस्था रहेको छ ।
- (ख) संस्थाले स्पष्ट र सरल भाषामा कारोबारको लागि सेवाग्राहीले गर्नुपर्ने Activation, पिन परिवर्तन, सेवामा अन्तर्निहित सर्त तथा बन्देज, सेवाका विशेषता, कारोबार सञ्चालन प्रक्रियालगायतका विषयमा सेवाग्राहीलाई अद्यावधिक सूचना प्रवाह गर्नुपर्ने प्रावधान रहेको छ ।
- (ग) विद्युतीय भुक्तानी प्राप्त गर्ने व्यक्तिले त्यस्तो भुक्तानीको विवरण हेर्न चाहेमा कम्तीमा पठाउने व्यक्तिको नाम, खाता नं., सेवा प्रदायकको नाम तथा कारोबारको प्रयोजन हेर्न सक्ने व्यवस्था गर्नुपर्ने व्यवस्था रहेको छ ।

५.३.२ कारोबार तथा शुल्कसम्बन्धी व्यवस्था

- (क) विद्युतीय कारोबार गर्दा लिइने सेवा शुल्कसम्बन्धी विवरण संस्थाको वेबसाइटमा प्रष्ट देखिनेगरी सार्वजनिक गर्नुपर्दछ र शुल्क परिवर्तन भएको अवस्थामा तत्काल अद्यावधिक गर्नुपर्दछ । उक्त जानकारी दिँदा संस्थाले दोहोरो अर्थ नलाग्नेगरी स्पष्ट र सरल भाषामा दिनुपर्ने व्यवस्था रहेको छ ।
- (ख) संस्थाले सम्बन्धित ग्राहकको पूर्वस्वीकृति लिएर मात्र भुक्तानी उपकरणको सेवा उपलब्ध गराउनुपर्नेछ । ग्राहकले छनोट गरेका उपकरणको सेवाशुल्क, व्याज तथा हर्जानासम्बन्धी व्यवस्था संस्था र सेवाग्राहीबीच हुने सम्भौतामा स्पष्ट रूपमा उल्लेख गर्नुको साथै, शुल्कसम्बन्धी विवरण सेवा सञ्चालनपूर्व नै सम्बन्धित ग्राहकलाई विद्युतीय वा भौतिक रूपमै उपलब्ध गराउनुपर्नेछ । यस्तो शुल्क लिँदा सेवाग्राहीलाई कुनै किसिमको विभेद गर्न नपाइने व्यवस्था रहेको छ ।
- (ग) कुनै पनि सेवा प्रदान गर्दा अतिरिक्त शुल्क लाग्ने भएमा त्यस्तो सेवालार्थ Default Option मा राख्न नहुने व्यवस्था रहेको छ ।

- (घ) कुनै पनि कारोबारपश्चात् उक्त कारोबार सम्पन्न भए नभएको स्पष्ट जानकारी तत्कालै विद्युतीय माध्यमबाट दिने व्यवस्था गर्नुपर्दछ ।
- (ङ) बैंक तथा वित्तीय संस्थाले जारी गरेका भुक्तानी कार्ड स्वदेश भित्रै अर्को बैंक तथा वित्तीय संस्थाको ATM मा प्रयोग हुँदा प्रतिकारोबार बढीमा रु.१५१- सम्म मात्र शुल्क लिनसक्ने व्यवस्था रहेको छ ।
- (च) ग्राहकले Mobile App /Internet /SMS Banking/Electronic Wallet को Username र Password हराएमा/बिर्सिएमा कुनै शुल्क नलाग्नेगरी सम्बन्धित व्यक्तिले आफैँ Retrieve गरी सेवा पुनः सुचारु गर्नसक्ने व्यवस्था गर्नुपर्ने व्यवस्था रहेको छ ।
- (छ) अनुमतिपत्रप्राप्त संस्थाले डिपार्टमेन्टल स्टोर, मार्ट, होटल, पसललगायतका मर्चेन्टबाट Point of Sale (POS)/Point of Transaction (POT) मेसिनमार्फत गरिएको कारोबारमा ग्राहकसँग कुनै पनि प्रकारको अतिरिक्त शुल्क लिन नपाउने व्यवस्था मिलाउनुपर्ने प्रावधान रहेको छ ।
- (ज) नेपाल सरकारको राजस्व व्यवस्थापन सूचना प्रणाली (RMIS) मा आवद्ध भएका भुक्तानी सेवा प्रदायकले सञ्चालन गरेको वालेटमार्फत गरिने राजस्व भुक्तानीसम्बन्धी कारोबारमा सम्बन्धित सेवा प्रदायकले देहायबमोजिमको शुल्क मात्र लिन सक्ने व्यवस्था रहेको छः

क्र.सं.	कारोबार रकम	प्रति कारोबार अधिकतम सेवा शुल्क
१.	रु.५,००० सम्म	रु. ५
२.	रु.५,००१ देखि रु.१०,००० सम्म	रु. ८
३.	रु.१०,००१ देखिमाथि	रु. १०

- (झ) बैंक तथा वित्तीय संस्थाका ग्राहकले मोबाइल एप्लिकेसन (APP) वा इन्टरनेट बैंकिङमार्फत Inter Bank Fund Transfer (IBFT) गर्दा सेवा प्रदायकले प्रतिकारोबार अधिकतम रु.१० सम्म सेवा शुल्क लिनसक्ने व्यवस्था रहेको छ ।
- (ञ) विद्युतीय वालेटमार्फत हुने कारोबारमा ग्राहकसँग सम्बन्धित सेवा प्रदायकले प्रतिकारोबार अधिकतम देहायबमोजिम शुल्क लिन सक्नेछन्ः

क्र.सं.	कारोबारको विवरण	रकम	शुल्क
१.	एजेन्टमार्फत वालेटमा रकम लोड गर्न र भिक्त	रु.५,०००- सम्म	रु.५
		रु.५,००१ देखि रु.१५,०००- सम्म	रु.१५
		रु.१५,००१ देखि रु.२५,०००- सम्म	रु. २५
२.	वालेटबाट बैंकमा रकमान्तर गर्न		रु. १०

- (ट) Real Time Gross Settlement (RTGS) मार्फत कारोबार गर्दा देहायको शुल्क तोकिएको छः

क्र.सं.	कारोबार समय	प्रतिकारोबार शुल्क
१.	Morning Exchange period	रु.१०
२.	Afternoon Exchange period	रु.२०
३.	Evening Exchange Period	रु.१००

५.३.३ विद्युतीय भुक्तानी कार्डसम्बन्धी व्यवस्था

- (क) ग्राहकलाई विद्युतीय कार्ड जारी गर्दा आवेदन फारमसँगै कार्ड जारी गर्दा र कारोबार गर्दा लाग्ने शुल्क, कारोबारको सीमा, कार्डको प्रयोग गर्दा लाग्ने व्याजदर, कार्डबाट प्राप्त हुने अन्य सुविधालगायतका विषय समेटिएको जानकारीमूलक सामग्री प्रदान गर्नुपर्ने व्यवस्था रहेको छ ।
- (ख) कार्ड प्रयोग गर्न महत्वपूर्ण सर्त तथा बन्देजको सूचीमा देहायका न्यूनतम विषय समावेश गरी ग्राहकसँग सम्झौता गर्नुपर्ने र यस्तो सम्झौता ग्राहकलाई समेत उपलब्ध गराउनुपर्ने व्यवस्था छ :
- (अ) कार्डबाट गर्न सकिने कारोबार
- (आ) कार्ड जारी गर्दा तथा कारोबार गर्दा तिर्नुपर्ने सेवा शुल्क
- (इ) कारोबारको संख्या सीमा भएमा सोको विवरण
- (ई) नगद तथा भुक्तानी कारोबारको सीमा
- (उ) क्रेडिट कार्डको हकमा क्रेडिट सीमा, कार्डमार्फत गरिएको कारोबारको Billing को समयावधि तथा माध्यम, रकम भुक्तानी गर्नुपर्ने समयावधि, सो अवधिभित्र भुक्तानी गर्न नसकेमा वा न्यूनतम रकम मात्र तिर्दा लाग्ने व्याजदर तथा हर्जाना र सोको लेखा हिसाबको विधि (उदाहरणसहित स्पष्ट हुनेगरी)
- (ऊ) सुरक्षित कारोबारको लागि कार्ड प्रयोग गर्दा ग्राहकले अपनाउनुपर्ने सजगता,
- (ए) सेवा बन्द गर्न ग्राहकले अवलम्बन गर्नुपर्ने प्रक्रिया
- (ऐ) कार्ड हराएमा वा चोरी भएमा तथा कारोबारको क्रममा कुनै समस्या परेमा तत्काल सहयोग प्राप्त गर्न ग्राहकले सम्पर्क गर्ने माध्यम
- (ग) प्रत्येक कारोबार सम्पन्न भएपछि अनिवार्य रूपमा सम्बन्धित ग्राहकलाई तत्काल SMS मार्फत सन्देश दिनुपर्नेछ । साथै, ग्राहकले अन्य विद्युतीय माध्यमबाट सन्देश माग गरेमा सोसमेत उपलब्ध गराउनुपर्ने व्यवस्था रहेको छ ।
- (घ) कार्डको अवधि समाप्त हुनुभन्दा १५ दिन अगावै सोको सूचना ग्राहकलाई SMS वा ग्राहकले तोकेको अन्य विद्युतीय माध्यमबाट समेत दिनुपर्नेछ ।
- (ङ) कार्ड हराएमा वा चोरी भएमा सोको सूचना प्राप्त हुनासाथ तत्कालै उक्त कार्डबाट कारोबार हुन नसक्नेगरी कार्ड ब्लक गर्ने व्यवस्था मिलाउनुपर्ने प्रावधान रहेको छ ।
- (च) विद्युतीय भुक्तानी कार्डमार्फत Cash Out गरिने कारोबारमा Cash Dispense नभई खाताबाट मौज्जात घटेको अवस्थामा वा विद्युतीय भुक्तानी कार्डमार्फत PoS, PoT Machine वा अन्य विद्युतीय माध्यमबाट भुक्तानी कारोबार गर्दा कारोबार सम्पन्न नभई खाताबाट मौज्जात घटेको अवस्थामा दावी उजुरी परेको वा नपरेको अवस्थामा देहायबमोजिम कारोबार रकमको Force Settlement गर्ने व्यवस्था मिलाउनुपर्ने र तोकिएको समयसीमाभित्र सेटलमेन्ट गर्ने/गराउने दायित्व उपकरण Issue गर्ने र Acquire गर्ने दुवै संस्थाको हुने व्यवस्था रहेको छ ।
- (अ) Issuer र Acquirer एउटै संस्था भएमा मनासिब कारण बाहेक कारोबार भएको अर्को दिन (T+1) सम्म,

- (आ) Issuer र Acquirer फरकफरक संस्था भई दुवै नेपाली संस्था भएमा बढीमा T+3 भित्र,
- (इ) Issuer र Acquirer फरकफरक संस्था भई कुनै एक विदेशी संस्था भएमा बढीमा T+30 भित्र ।

५.३.८ अन्य व्यवस्था

- (क) विद्युतीय भुक्तानी सेवा प्रयोग गर्दा आउनसक्ने कठिनाइका सम्बन्धमा सेवाग्राहीको गुनासो सुनुवाइ गर्न संस्थाले कम्तीमा १६ घण्टा (बिहान ६ बजेदेखि राति १० बजे सम्म) छुट्टै डेस्क सञ्चालन हुने व्यवस्था मिलाई गुनासो सुन्ने अधिकारीसमेत तोक्नुपर्ने र उक्त अधिकारीको नाम, पद, सम्पर्क मोबाइल नं. र इमेल ठेगाना वेबसाइटको अग्रभागमा राख्नुपर्ने प्रावधान रहेको छ । गुनासो सुनुवाइका लागि संस्थाले हटलाइनका साथै आफ्नो वेबसाइटमा अनलाइन पोर्टलसमेतको व्यवस्था गर्नुका साथै, मोबाइल एपबाट समेत गुनासो दर्ता गर्न मिल्ने व्यवस्था गर्नुपर्ने प्रावधान रहेको छ ।
- (ख) कार्ड हराएमा वा चोरी भएमा वा कारोबारको क्रममा अन्य समस्या देखिएमा ग्राहकलाई तत्काल सहयोग गर्न २४ सै घण्टा सञ्चालन हुने गरी सम्बन्धित संस्थाले Helpdesk को व्यवस्था गर्नुपर्ने व्यवस्था रहेको छ ।
- (ग) संस्थाले सबै सेवाग्राहीलाई समान र सम्मानजनक व्यवहार गर्नुपर्ने प्रावधान रहेको छ ।
- (घ) विद्युतीय कारोबार गर्दा हुनसक्ने जोखिम, ठगी तथा अपराधबारे ग्राहकलाई सचेत गराउन Leaflet, Brochure, Frequently Asked Questions (FAQs), Knowledge Kit, जानकारीमूलक Videos जस्ता सचेतनामूलक सामग्री सम्प्रेषण गर्नुपर्ने व्यवस्था रहेको छ ।
- (ङ) संस्थाले कारोबार सम्पन्न भएको मितिले कम्तीमा पाँच वर्षसम्म विद्युतीय रूपमा कारोबारको अभिलेख सुरक्षित राख्नुपर्नेछ र त्यस्तो कारोबारको सूचना/विवरणको गोपनीयता कायम गर्नुपर्ने व्यवस्था रहेको छ ।
- (च) संस्थाले ग्राहकलाई उपलब्ध गराउने विभिन्न Card Schemes का बारेमा ग्राहकलाई जानकारी गराई Card Scheme छनोट गर्ने सुविधा ग्राहकलाई नै दिनुपर्नेछ ।

६.

वित्तीय ग्राहक संरक्षणसम्बन्धी गुनासो सुनुवाइ

६.१ वित्तीय ग्राहक संरक्षण इकाइ

वित्तीय ग्राहक संरक्षण इकाइमा विभिन्न विषयमा यस बैंकबाट इजाजत/अनुमतिपत्रप्राप्त वित्तीय संस्थाको गुनासो देहायका माध्यममार्फत प्राप्त गर्ने व्यवस्था रहेको छ:

(क) अनलाइन पोर्टल

मिति २०७८/०९/०२ बाट सञ्चालनमा आएको अनलाइन पोर्टल यस बैंकको वेबसाइटबाट वा सोफै gunaso.nrb.org.np लिङ्कमा गई गुनासो दर्ता गर्न सकिनेछ । गुनासोकर्ताले नाम, ठेगाना, वित्तीय सेवा प्रदायक, विषय, गुनासोको संक्षिप्त विवरण तथा सम्बन्धित कागजात पेस गरी आफ्नो गुनासो दर्ता गर्न सक्दछन् । गुनासो

दर्तापश्चात् गुनासोकर्तालाई गुनासो नं. इमेलमार्फत प्रदान गरिन्छ । सो गुनासो नं. बाट गुनासोकर्ताले आफ्नो गुनासोको स्थिति पत्ता लगाउन सक्दछन् । गुनासोको अन्तिम जवाफ गुनासोकर्ताको इमेलमार्फत प्रदान गरिन्छ । विशेषतः कर्जामा व्याजदर (प्रिमियम) बढी लिएको, शुल्क बढी लिएको, कालोसूचीमा समावेश नगरेको, बैंक जमानतबापतको रकम भुक्तानी नभएको आदि विषयमा गुनासो प्राप्त हुने गरेका छन् । यस पोर्टलले देशभर छरिएर रहेका वित्तीय ग्राहकलाई आफ्नो जिज्ञासा/गुनासाहरू सहज रूपमा दर्ता गर्न मद्दत पुऱ्याएको छ ।

(ख) लिखित माध्यम

यस इकाइ वा यस बैंकलाई सम्बोधन गरी लिखित निवेदनमार्फत समेत गुनासो पेस गर्न सकिन्छ । लिखित निवेदन प्राप्त भएपश्चात आवश्यकतानुसार सम्बन्धित वित्तीय सेवा प्रदायकसँग थप जानकारी लिई समाधानको लागि पहल गरिने व्यवस्था रहेको छ ।

(ग) अन्य माध्यम

इमेल, टेलिफोन तथा यस इकाइमा स्वयम् उपस्थित भई गुनासोहरू टिपाउने वा दर्ता गर्ने कार्य समेत हुँदै आएको छ । वित्तीय ग्राहकको सहजताको लागि यस इकाइमा गुनासो टिपाउने प्रयोजनको लागि हटलाइन नं. (०१४४१५१५८) समेत राखिएको छ ।

(घ) लघुवित्त सेवासम्बन्धी गुनासो व्यवस्थापनको लागि अलग्गै व्यवस्था

लघुवित्त सेवासम्बन्धी गुनासोलाई थप महत्वका साथ व्यवस्थापन गर्नको लागि माथि उल्लिखित व्यवस्थाको अतिरिक्त लघुवित्त संस्था सुपरिवेक्षण विभागमा अलग्गै गुनासो डेस्क स्थापना गरिएको छ । साथै टोल फ्रि नं. (१८१०५००००२२) र अलग्गै हटलाइन (०१-४४१२२२४) को समेत व्यवस्था गरिएको छ ।

६.२ गुनासो सुनुवाइ प्रक्रिया

बैंकमा प्राप्त गुनासो/प्रतिक्रिया/प्रश्नहरू तत्काल अध्ययन गरी वित्तीय ग्राहकको गुनासो व्यवस्थापनसँग सम्बन्धित भए नभएको यकिन गरिन्छ । वित्तीय ग्राहकसँग सम्बन्धित गुनासोलाई प्रचलित कानून र नीतिगत व्यवस्थाको अधीनमा रही तत्काल आवश्यक समाधानको लागि पहल गरिन्छ भने यस बैंकको अन्य विभागसँग सम्बन्धित राय/सुझाव/प्रतिक्रियालाई सम्बन्धित विभागमा पठाइन्छ । त्यस्तै, यदि अन्य निकायसँग सम्बन्धित उजुरी/गुनासो प्राप्त भएमा सम्बन्धित निवेदकलाई सोहीबमोजिमको जानकारी प्रदान गरिन्छ ।

वित्तीय ग्राहकको गुनासो व्यवस्थापनका लागि सम्बन्धित वित्तीय सेवा प्रदायकसँग थप विवरण माग गरिन्छ र वित्तीय सेवा प्रदायकको प्रतिक्रियाको आधारमा थप विश्लेषण गरी समाधानको लागि पहल गरिन्छ । आवश्यकतानुसार वित्तीय समावेशिता तथा ग्राहक संरक्षण महाशाखाले दुवै पक्षसँग छलफल गरी अभिलेख राखिन्छ ।

महाशाखाको पहलमा सम्बोधन हुन नसकेका गुनासोलाई गुनासो व्यवस्थापन समिति समक्ष पेस गर्नुपर्ने भएमा महाशाखाका निर्देशक तथा गुनासो व्यवस्थापन समितिका सदस्य-सचिवले सोसम्बन्धी विवरण गुनासो व्यवस्थापन समितिको अध्यक्षलाई जानकारी गराई अध्यक्षबाट

प्रस्ताव स्वीकृत भएपश्चात् समितिको सचिवालयले बैठक सञ्चालनसम्बन्धी आवश्यक कार्य गर्दछ। सो बैठकमा दुवै पक्षलाई (वित्तीय सेवा प्रदायक र गुनासोकर्ता) आमन्त्रण गरी छलफल गरिन्छ। बैठकको निर्णय सम्बन्धित गुनासोकर्तालाई पत्राचार गर्ने तथा सम्बन्धित वित्तीय सेवा प्रदायकलाई निर्णय कार्यान्वयनको लागि निर्देशन दिने गरिन्छ। गुनासो सुनुवाइ प्रक्रियाको Process flow chart चार्ट अनुसूची-१ मा संलग्न गरिएको छ।

यस बैंकको पहलमा गत आर्थिक वर्ष कुल २,६४६ गुनासो समाधान भएको थियो।

आ.व. २०७९/८० मा विभिन्न माध्यमबाट प्राप्त गुनासोको विवरण

आ.व. २०७९/८०	अनलाइन पोर्टल	लिखित निवेदन	अन्य (टेलिफोन, इमेल, हेलो सरकार)	जम्मा
प्राप्त भएको	१९८५	३२५	५९३	२९०३
समाधान भएको	१७४८	३०५	५९३	२६४६
प्रक्रियामा रहेको	२३७	२०	०	२५७

७.

वित्तीय चेतना अभिवृद्धिको लागि भएका कामकारबाही

सर्वसाधारणमा वित्तीय चेतना अभिवृद्धि र वित्तीय साक्षरताको प्रवर्द्धनका लागि विभिन्न कार्य गर्दै आएको छ। यसअन्तर्गत प्रत्येक वर्ष सम्पूर्ण इजाजतपत्रप्राप्त संस्थाका साथै वित्तीय क्षेत्रका अन्य निकाय (बीमा, पुँजीबजार, सहकारी, आदि) समेतलाई समन्वय गरी 'Global Money Week' मनाउने, विद्यार्थीहरूसँग अन्तरक्रिया र छलफल गर्ने, श्रव्यदृश्य सामग्री निर्माण तथा प्रसारण गर्ने, सामाजिक सञ्जालमार्फत समयसापेक्ष सूचना तथा जानकारी प्रसारण गर्ने, प्रत्येक मङ्गलबार वित्तीय चेतनाका लागि सामाजिक सञ्जालमार्फत सन्देश जारी गर्ने कार्य गर्दै आएको छ। गत आर्थिक वर्ष कुल ११ स्थानमा साक्षरताका कार्यक्रम सञ्चालन भएका थिए, जसमा ४८८ विद्यार्थी वित्तीय साक्षरता कार्यक्रम र ५९३ जना (विद्यार्थी, महिला, युवा, उद्यमी/व्यवसायी आदि) डिजिटल वित्तीय साक्षरता कार्यक्रममा सहभागी भएका थिए। त्यस्तै, Global Money Week मनाउने क्रममा बैंकले ७३५ विद्यार्थीलाई साक्षरता कार्यक्रममा सहभागी गराएको थियो। साथै, बैंकले चालु आर्थिक वर्षमा वित्तीय साक्षरताको लागि २५ जनालाई प्रशिक्षक तालिम प्रदान गर्ने र विभिन्न पाँच स्थानमा साक्षरता कार्यक्रम सञ्चालन गर्ने योजना तर्जुमा गरेको छ।

अनुसूची - १

Business Process Flow of Grievance Management



