



नेपाल राष्ट्र बैंक भुक्तानी प्रणाली विभाग

अ.प्रा. निर्देशन नं. १०/०७६

मिति: २०७६/०७/२५

भुक्तानी सम्बन्धी कार्य गर्ने सम्बन्धित संस्थाहरु

विषय: इलेक्ट्रोनिक माध्यमबाट हुने बैकिङ्ग (इ-बैकिङ्ग) सेवा सम्बन्धमा ।

महाशय,

यस बैकबाट भुक्तानी सम्बन्धी कार्य गर्ने संस्था/संयन्त्रलाई भुक्तानी तथा फर्स्योट ऐन, २०७५ को दफा ४५ ले दिएको अधिकार प्रयोग गरी देहाय बमोजिम अ.प्रा. निर्देशन नं १० जारी गरिएको छ ।

१. शाखारहित बैकिङ्ग सेवा (Branchless Banking) सम्बन्धमा ।

(१) इजाजतपत्रप्राप्त संस्थाहरुले यस बैकको स्वीकृति लिई आफ्नो संस्थामा खाता भएका ग्राहकहरुलाई आफू वा आफुद्वारा नियुक्त व्यवसायिक आधिकारिक प्रतिनिधि (एजेन्ट) को सहायताले Point of Transaction मेशीनको माध्यमबाट Smart Card/Magnetic Card प्रयोग गरी देहाय बमोजिमका शाखारहित बैकिङ्ग सेवाहरु प्रदान गर्न सक्ने छन् ।

(क) खातामा नगद जम्मा गर्ने, भुक्तानी प्रदान गर्ने र रकमान्तर गर्ने ।

(ख) ग्राहकको खाताको मौज्दात वा कारोबार विवरण (स्टेटमेण्ट) प्रदान गर्ने ।

(ग) स्वीकृत कर्जा रकम भुक्तानी दिने तथा किस्ता रकम जम्मा गर्ने ।

तर, बैक तथा वित्तीय संस्थाका शाखा नभएका स्थानीय तहका वडाहरुमा शाखा रहित बैकिङ्ग सेवा सञ्चालन गर्न यस बैकको स्वीकृति लिनु पर्ने छैन ।

(२) शाखारहित बैकिङ्ग सेवा सञ्चालन गर्ने भएमा सञ्चालक समितिबाट सो सम्बन्धी नीतिगत व्यवस्था पारित गरी प्रक्रियागत व्यवस्था समेत गरेको हुनु पर्नेछ ।

(३) शाखारहित बैकिङ्ग सेवा सञ्चालन गर्ने स्वीकृतिको लागि यस बैक समक्ष आवेदन गर्दा सञ्चालक समितिको निर्णय सहित देहायका कागजातहरु संलग्न गरेको हुनु पर्नेछ:-

(क) प्राविधिक पूर्वाधार (Hardware, Software, Data Communication/Transmission Mechanism) सम्बन्धी विवरण,

(ख) प्रतिनिधिमाफत सञ्चालन गर्ने भएमा त्यस्तो प्रतिनिधि छनौटका आधारहरु, छनौट गरिएको प्रतिनिधिसँग हुने सम्झौतापत्र तथा उक्त प्रतिनिधिलाई दिइने तालिम आदि सम्बन्धी भएको व्यवस्था,

Prishu

- (ग) शाखारहित बैकिङ्ग सेवा सञ्चालन गर्ने स्थानको सुरक्षा र नगदको बीमा सम्बन्धमा भएका व्यवस्थाहरु,
- (घ) विद्यमान संचार साधन (PSTN, Cellular Communications) का Industry Standard Security Features,
- (ङ) शाखारहित बैकिङ्ग सेवा सञ्चालनको कार्यक्षेत्र र सम्बन्धित शाखाहरुको विवरण,
- (च) भुक्तानी सम्बन्धी उत्पन्न विवाद समाधान गर्ने सम्बन्धी प्रावधान, जिम्मेवारी तथा क्षतिपूर्ति सम्बन्धी व्यवस्थाहरु, र
- (छ) सम्पत्ति शुद्धीकरण तथा आतंककारी गतिविधिमा वित्तीय लगानी नियन्त्रणको लागि अपनाइने व्यवस्थाहरु ।
- (४) बैंक तथा वित्तीय संस्थाले आफू वा आफुद्वारा नियुक्त व्यावसायिक आधिकारिक प्रतिनिधि(एजेन्ट) मार्फत समेत शाखारहित बैकिङ्ग सेवा सञ्चालन गर्न सक्ने छन् । एजेन्टमार्फत त्यस्तो सेवा सञ्चालन गर्ने भएमा प्रतिनिधि छनौटको लागि प्रतिनिधिको सक्षमता परीक्षण गरी द्विपक्षबीच बुँदा नं. ३ को अधीनमा रही सम्झौता भएको हुनु पर्नेछ ।
- (५) शाखारहित बैकिङ्ग सेवा सञ्चालनको स्वीकृति प्रदान गर्दा देहायका शर्तहरु तोक्न सकिने छ ।
- (क) शाखारहित बैकिङ्ग सेवा सञ्चालनको स्वीकृति प्राप्त गरेका मितिले ६ महिनाभित्र तोकिए बमोजिमको सेवा सञ्चालन गरिसक्नु पर्नेछ । यस्तो कारोबार सञ्चालन गरेपछि, सोको जानकारी यस विभाग र सम्बन्धित सुपरिवेक्षण विभागलाई दिनु पर्नेछ । कथंकदाचित तोकिएको समयवधिभित्र त्यस्तो सेवा सञ्चालन गर्न नसकेमा यस बैंकबाट प्रदान गरिएको स्वीकृति स्वतः रद्द भएको मानिने छ ।
- (ख) महानगरपालिका/उप-महानगरपालिका बाहेकका क्षेत्रहरुमा मात्र यस्तो सेवा सञ्चालन गर्न स्वीकृति दिइनेछ ।
- (ग) शाखारहित बैकिङ्ग सेवा उपभोग गर्न इच्छुक ग्राहकसँग बैंक तथा वित्तीय संस्थाले लिखित आवेदन लिनु पर्नेछ ।
- (घ) ग्राहकले गरेको प्रत्येक कारोबारको असर यथाशिघ्र ग्राहकको खातामा देखिने गरी अभिलेख सुरक्षित गरी राख्ने र कारोबारको गोप्यता कायम हुने व्यवस्था गर्नु पर्नेछ ।
- (ङ) शाखारहित बैकिङ्ग सेवा सम्बन्धी कारोबार नेपाली रुपैयाँमा मात्र गर्नु पर्नेछ ।
- (च) ग्राहकलाई स्पष्ट र सरल नेपाली भाषामा सेवा सम्बन्धी आवश्यक जानकारी प्रदान गर्ने व्यवस्था गर्नु पर्नेछ ।
- (छ) कारोबार सम्पन्न गरेपछि ग्राहकले स्पष्ट बुझ्ने गरी सो को जानकारी प्रदान गर्ने व्यवस्था मिलाउनु पर्नेछ ।
- (ज) यस्तो कारोबार सम्बन्धी जोखिमको व्यवस्थापन गर्ने दायित्व सम्बन्धित बैंक तथा वित्तीय संस्थाको हुनेछ ।
- (झ) प्रचलित कानून, सम्पत्ति शुद्धीकरण तथा आतंकवादी कार्यमा वित्तीय लगानी निवारण तथा यस बैंकबाट जारी निर्देशनको अधीनमा रही शाखारहित बैकिङ्ग सेवा सञ्चालन गर्नु पर्नेछ ।
- (६) बैंक तथा वित्तीय संस्थाले शाखारहित बैकिङ्ग सेवा प्रदान गर्नुपूर्व आफ्ना ग्राहकसँग बुँदा नं. २ को अधीनमा रही सम्झौता गर्नु पर्नेछ ।

Spinkha

(७) माथि जुनसुकै कुरा लेखिएको भएता पनि राष्ट्रियस्तरदेखि बाहेकका "ख" र "ग" वर्गका वित्तीय संस्थालाई शाखारहित बैकिङ्ग सेवा सञ्चालनको स्वीकृति प्रदान गर्दा बैकले अन्य शर्तहरू समेत थप गर्न सक्ने छ ।

२. बैक/वित्तीय संस्था र ग्राहक बीचको सम्झौता

यस निर्देशनमा उल्लिखित इलेक्ट्रोनिक बैकिङ्ग कारोबार गर्ने बैक तथा वित्तीय संस्थाले कम्तीमा देहायका विषयहरू स्पष्ट गरी ग्राहकसँग लिखित सम्झौता गर्नु पर्नेछ । ग्राहकले पेश गरेको आवेदन फाराममा उल्लेख भएको शर्त तथा बन्देजलाई समेत ग्राहकसँग सम्झौता गरे सरह मान्न सकिनेछ ।

- (क) सम्झौता सजिलै बुझिने गरी स्पष्ट र दोहोरो अर्थ नलाग्ने गरी नेपाली भाषामा लेखिएको हुनु पर्नेछ । कुनै ग्राहकले यस्तो सम्झौता अंग्रेजी भाषामा गर्न चाहेमा सो गर्न यस व्यवस्थाले बाधा पुऱ्याएको मानिने छैन ।
- (ख) इलेक्ट्रोनिक बैकिङ्ग सेवा प्रदायक बैक तथा वित्तीय संस्था र सेवा प्रदान गर्ने अख्तियार प्राप्त अभिकर्ता बीच तथा सेवा प्रदायक र ग्राहक बीचको कारोबार वापत लाग्ने शुल्क सम्बन्धी जानकारी गराउनु पर्नेछ ।
- (ग) ग्राहकलाई के कति समय यी सेवाहरू उपलब्ध हुन सक्छन् भन्ने व्यहोराको साथै कुनै परिस्थितिवस सेवा प्रदान गर्न नसकिने अवस्थामा सोको जानकारी प्रदान गर्नु पर्नेछ ।
- (घ) कुनै पनि कारणले बैकले प्रदान गरेको सेवामा सेवा प्रदायक वा बैक वा वित्तीय संस्थाको कमीकमजोरी वा गल्तीका कारण ग्राहकलाई हुने नोक्सानी र सेवा उपयोगकर्ताबाट भएका कमीकमजोरीबाट सेवा प्रदायकलाई हुन जाने नोक्सानीको क्षतिपूर्ति सम्बन्धमा स्पष्ट उल्लेख गर्नु पर्नेछ ।
- (ङ) ग्राहकले गर्ने कारोबारमा निहित जोखिमलाई कम गर्न आवश्यक उपायहरू जस्तै: वेवसाईटको प्रयोग, POS/POT मेशीन, आई डि, पासवर्ड, पासवर्ड परिवर्तन लगायतका विशेषता र सुरक्षाका लागि अवलम्बन गर्नु पर्ने विशेष व्यवस्थाहरू उल्लेख हुनु पर्नेछ ।
- (च) ग्राहकको कारोबार सम्बन्धी गोपनीयता र बैक तथा वित्तीय संस्थाभित्र सार्वजनिक गर्न सकिने जानकारीहरू उल्लेख हुनु पर्नेछ ।
- (छ) ग्राहकसँग गरिएको कारोबारको जानकारी वा सूचना प्रचलित कानून बमोजिम बाहेक अन्य तेस्रो पक्षलाई सार्वजनिक नगरिने प्रतिबद्धता व्यक्त भएको हुनु पर्नेछ ।
- (ज) ग्राहकबाट सेवा सम्बन्धमा आएका गुनासा तथा समस्याहरूलाई समाधान गर्ने प्रक्रिया र सम्बन्धित अधिकारीको व्यवस्था हुनु पर्नेछ ।
- (झ) लामो समयसम्म सेवा नलिएका ग्राहकहरूको सेवा निष्क्रिय हुने वा नहुने सम्बन्धमा उल्लेख हुनु पर्नेछ ।
- (ञ) ग्राहकले सार्वजनिक कम्प्युटर वा अन्तराष्ट्रिय नेटवर्क प्रयोग गरी कारोबार गर्दा उत्पन्न हुने जोखिम सम्बन्धी कुरा स्पष्ट रूपमा उल्लेख हुनु पर्नेछ ।
- (ट) बैक तथा वित्तीय संस्था वा ग्राहकको तर्फबाट कुनै पनि शर्त वा सम्झौताको उल्लंघन हुन गएमा बहन गर्नु पर्ने दायित्व वा कारवाही सम्बन्धी व्यवस्था स्पष्ट रूपमा उल्लेख हुनु पर्नेछ ।
- (ठ) अन्य आवश्यक कुराहरू ।

३. आधिकारिक व्यावसायिक प्रतिनिधिसँगको सम्झौता सम्बन्धमा

यस निर्देशनमा उल्लिखित इलेक्ट्रोनिक बैकिङ्ग सेवा आफूद्वारा नियुक्त आधिकारिक व्यावसायिक प्रतिनिधिमाफत सञ्चालन गर्ने प्रयोजनको लागि गरिने द्विपक्षीय सम्झौतामा अन्य विषयहरूका अतिरिक्त देहायका विषयहरूमा स्पष्ट उल्लेख हुनु पर्नेछ ।

- (क) सेवा प्रदायक बैंक तथा वित्तीय संस्था, आधिकारिक व्यावसायिक प्रतिनिधि र ग्राहकको क्षेत्राधिकार, काम, कर्तव्य र उत्तरदायित्व, अन्य बैंक तथा वित्तीय संस्थाको प्रतिनिधि हुन पाउने/नपाउने विषय, ग्राहकबाट प्राप्त शुल्क तथा आयको बाँडफाँड ।
- (ख) बैंक वा वित्तीय संस्थाले आफु र एजेण्टबीच कुनै पनि अवरोध सृजना भई अधिक जोखिम उत्पन्न हुने अवस्थाबाट सतर्क रहन तयार गरिएको आकस्मिक योजना ।
- (ग) गुनासो सुनुवाई, विवाद समाधान र भुक्तानी सम्बन्धी समस्या समाधानको अन्तिम जिम्मेवारी ।
- (घ) कारोबारलाई सुरक्षित र भरपर्दो बनाउने विषय जस्तै सफ्टवेयर, वेवसाईटको सुरक्षा, ग्राहकको आइडि र पासवर्ड तथा सोको परिवर्तन आदि ।
- (ङ) नियमनकारी निकाय वा तोकिएको अधिकारीबाट गरिने निरीक्षण तथा सुपरिवेक्षण अन्तर्गत आवश्यक तथ्याङ्क, विवरण, सूचना तथा कागजात उपलब्ध गराउने विषय ।
- (च) सम्झौताको अवधि, सम्झौता नवीकरण तथा सम्झौता संशोधनका व्यवस्था ।

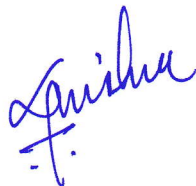
४. प्रतिनिधि छनौट सम्बन्धी व्यवस्था

बैंक तथा वित्तीय संस्थाले यस निर्देशनमा उल्लेख भए बमोजिमका कार्यहरू आफूद्वारा नियुक्त प्रतिनिधि माफत गराउने भएमा त्यस्तो प्रतिनिधि छनौट गर्दा देहाय बमोजिम सक्षमता परीक्षण गर्नु पर्नेछ:-

- (क) इलेक्ट्रोनिक बैकिङ्ग कारोबार सम्बन्धी सेवा सञ्चालन गर्दा उत्पन्न हुन सक्ने विभिन्न प्रकारका जोखिमलाई पूर्ण व्यवस्थापन गर्न सक्षम प्रतिनिधिको पहिचान गर्ने संयन्त्रको विकास गर्नु पर्नेछ । संभावित जोखिमलाई कम गर्नका लागि प्रभावकारी र प्रमाणयोग्य प्रक्रिया संस्था आफैले अबलम्बन गर्नु पर्नेछ ।
- (ख) कुनै पनि नयाँ प्रतिनिधि चयन गर्नु अघि न्यूनतम आधारभूत मापदण्ड तथा चयन प्रक्रिया तय गर्नु पर्नेछ ।
- (ग) प्रतिनिधिको प्रभावकारी व्यवस्थापनका लागि सम्बन्धित बैंक वा वित्तीय संस्थाद्वारा निश्चित समयको अन्तरालमा प्रतिनिधिको कार्यसम्पादनको परीक्षण गर्ने व्यवस्था गर्नु पर्नेछ । यसका लागि अग्रिम रूपमा चेतावनीको पूर्व संकेत (Early Warning Signal) तय गरी सुधारका उपायहरू अवलम्बन गर्नु पर्नेछ ।

५. तेस्रो पक्ष सेवा प्रदायकको प्रयोग

इलेक्ट्रोनिक बैकिङ्ग कारोबारका लागि आवश्यक प्राविधिक सेवा उपयोग गर्न यस्तो सेवा प्रदान गर्ने तेस्रो पक्षसँग अलग्गै सम्झौता गर्नु पर्ने छ । यस्तो सेवा प्रदान गर्ने सिलसिलामा Operator लगायत यस बैंकले इजाजतपत्र/अनुमतिपत्र नदिएका अन्य पक्षहरूको समेत यस बैंकले निरीक्षण तथा सुपरिवेक्षण गर्न सक्ने व्यवस्था त्यस्तो सम्झौतामा खुलाउनु पर्नेछ । तेस्रो पक्ष चयन गर्नु अघि न्यूनतम आधारभूत मापदण्ड तथा चयन प्रक्रिया तय गर्नु पर्नेछ । प्राविधिक सेवा प्रदायकसँग सम्झौता गर्दा प्राविधिमा आएको समस्याबाट बैंक/वित्तीय संस्था तथा ग्राहकलाई पुग्न जाने क्षति र सोको क्षतिपूर्ति गर्ने व्यवस्था लगायत त्यस्तो कम्पनीको काम, कर्तव्य र अधिकार समेत स्पष्ट उल्लेख गर्नु पर्नेछ ।



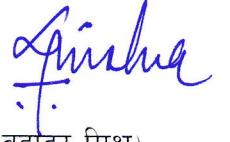
६. विवरण पेश गर्ने

इजाजतपत्रप्राप्त बैंक तथा वित्तीय संस्थाले यसै निर्देशनको अनुसूची १०.१.१, १०.१.२, १०.१.३ र १०.१.४ बमोजिमको विवरण मासिक रूपमा यस बैंक समक्ष पेश गर्नुपर्नेछ ।

७. यस बैंकको स्वीकृति लिई सञ्चालित शाखारहित बैंकिङ्ग सेवा बन्द गर्न यस बैंकको स्वीकृति लिनु पर्नेछ ।

८. नेपाल राष्ट्र बैंकको बैंक तथा वित्तीय संस्था नियमन विभागबाट यस विषयसँग सम्बन्धित यस पूर्व जारी गरिएका निर्देशन तथा परिपत्र बमोजिम भए गरेका काम कारवाही यसै निर्देशन बमोजिम भए गरेको मानिनेछ ।

भवदीय,



(वम वहादुर मिश्र)

कार्यकारी निर्देशक

बोधार्थ:

१. श्री नेपाल राष्ट्र बैंक, गभर्नरको कार्यालय ।
२. श्री नेपाल राष्ट्र बैंक, बैंक तथा वित्तीय संस्था नियमन विभाग ।
३. श्री नेपाल राष्ट्र बैंक, बैंक सुपरिवेक्षण विभाग ।
४. श्री नेपाल राष्ट्र बैंक, विकास बैंक सुपरिवेक्षण विभाग ।
५. श्री नेपाल राष्ट्र बैंक, वित्त कम्पनी सुपरिवेक्षण विभाग ।
६. श्री नेपाल राष्ट्र बैंक, लघुवित्त प्रबर्द्धन तथा सुपरिवेक्षण विभाग ।
७. श्री नेपाल राष्ट्र बैंक, विदेशी विनिमय व्यवस्थापन विभाग
८. श्री नेपाल राष्ट्र बैंक, अनुसन्धान विभाग ।
९. श्री नेपाल बैंकर्स संघ, कमलादी, काठमाण्डौ ।
१०. श्री नेपाल डेभलपमेन्ट बैंकर्स संघ, अनामनगर काठमाण्डौ ।
११. श्री नेपाल वित्तीय संस्था संघ, काठमाण्डौ ।
१२. श्री भुक्तानी प्रणाली सञ्चालक तथा भुक्तानी सेवा प्रदायक संस्था/संयन्त्रहरु ।

Detail of Branchless Banking Centre

Institution Name: *	Related Branch: *
BLB Agent Name: *	Agent Citizenship Num:
Agent Citizenship Issued Date:	Agent Citizenship Issued Dist:
Agent Citizenship Issued Auth:	Agent PAN Number: * (Blb PAN Number should be exactly 9 digit)
Zone:	Province: *
District:	Province District: *
VDC:	Local Bodies: *
Ward/Tole:	Localbody Ward: *
Address: *	
House Number:	Nearest Landmark:
Phone 1:	Phone 2:
Mobile: *	Email:
BFI BLB Agent Code (Internally used code): *	Unique Individual Code:
Status: *	Operation Date: *
Pos Enable:	Mobile Enabled:
Tab Enabled:	Others Enabled:
Latitude:	Longitude:

* Mandatory fields

Latitude and Longitude are Automatically updated from adjustment on map marker



अनुसूची १०.१.२

Detail of ATM Location Centre

Institution Name: *	Related Branch: *
BLB Agent Name: *	Agent Citizenship Num:
Agent Citizenship Issued Date:	Agent Citizenship Issued Dist:
Agent Citizenship Issued Auth:	Agent PAN Number: * (Blb PAN Number should be exactly 9 digit)
BFI ATM Code (Internally used code):	Related Branch:*
Institution Name:*	Province: *
Zones:	Province District: *
District:	Local Bodies: *
VDC:	Localbody Ward: *
Ward No/Tole:	Nearest Landmark:
Address:*	Number of ATM:*
ATM Operation Date:*	
Latitude:	Longitude:

* Mandatory fields

Latitude and Longitude are Automatically updated from adjustment on map market

अनुसूची १०.१.३

Account Detail - BLB Wise

Institution Name:

Statement of Account Details BLB wise

SN	Branch Code	Branch Name	BLB Code	BLB Located District	BLB Located VDC/ Municipality	BLB Located Ward	BLB Located Street/Tole	Payment Terminal Available at the BLB Point (POS/ Tablet /Mobile /Other)	Last transaction Date (YYYY/ mm/ dd) of the BLB Point	No. of Male Accounts	No. of Female Accounts	No. of Third Gender Accounts	No. of Joint Accounts	No. of Grand Total Accounts	No Of Active Accounts	No. of Total card issued

Trishu

अनुसूची १०.१.४

Electronic Transaction BFIs

Institution Name:

Monthly Statement of Electronic transaction institution wise

Channel Used for transaction	Form of transaction	No. of transaction (Reporting month only)				Total Amount of transactions (Reporting month only)			
		<Rs.5000	Rs.5000- Rs.10000	>Rs.10000	Total	<Rs.5000	Rs.5000- Rs.10000	>Rs.10000	Total
ATM	Withdrawal On Us								
ATM	Withdrawal Off Us								
ATM	Bill Payments								
ATM	Transfer (A/c to A/c)								
ATM	Other Transfer (Cardless or OTC)								
BLB	Deposits - On Us								
BLB	Deposits - Off Us								
BLB	Withdrawal - On Us								
BLB	Withdrawal - Off Us								
BLB	Bill Payments								
BLB	Transfer (A/c to A/c)								
BLB	Other Transfer (Cardless or OTC)								
Merchant Point	Bill Payments								
Customer Initiated (Not Covered Before)	Bill Payments								
Customer Initiated (Not Covered Before)	Transfer (A/c to A/c)								
Customer Initiated (Not Covered Before)	Other Transfer (Cardless or OTC)								
Mobile, Internet and electronic card Transaction	Mobile Banking Transaction								
	Internet Banking Transaction								
	Debit Card Transaction								
	Credit Card Transaction								
	Prepaid Card Transaction								

Signature