



नेपाल राष्ट्र बैंक
बैंक तथा वित्तीय संस्था नियमन विभाग



केन्द्रीय कार्यालय
बालुवाटार, काठमाण्डौ
फोन : ४४११४०७ एक्स. १७२
फ्याक्स : ४४१४५५२
e-mail : gunaso@nrb.org.np
web sites : www.nrb.org.np
पोष्ट बक्स : ७३

पत्र संख्या : बै.वि.नि.वि./FCPU/सूचना/१/०७७/७८

मिति: २०७७/०६/१२

सूचना

नेपाल राष्ट्र बैंक वित्तीय ग्राहक संरक्षण तथा गुनासो व्यवस्थापन कार्यविधि, २०७७
जारी गरिएको बारेमा ।

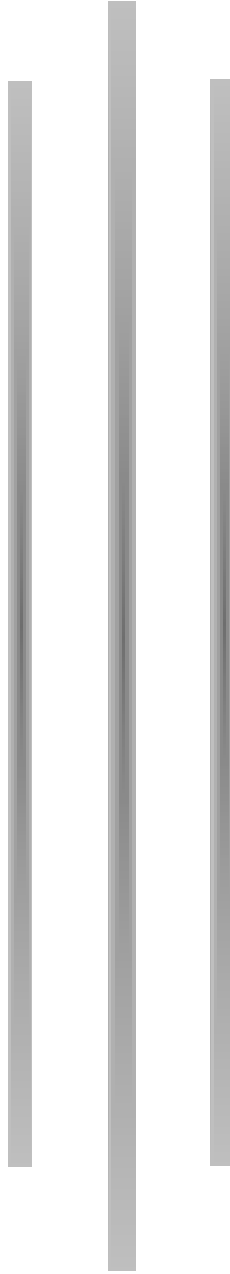
यस बैंकबाट इजाजतपत्र/अनुमति प्राप्त बैंक तथा वित्तीय संस्था, भुक्तानी सेवा संचालक/प्रदायक, विप्रेषण कम्पनी, मनिचेञ्चर तथा सो सम्बन्धी कार्य गर्ने एजेण्टहरूले प्रदान गरिरहेका वित्तीय मध्यस्थता सेवा सम्बन्धमा वित्तीय ग्राहकको संरक्षण तथा गुनासो व्यवस्थापन गर्ने प्रयोजनको लागि नेपाल राष्ट्र बैंक ऐन, २०५८ को दफा ११० को उपदफा (३) ले दिएको अधिकार प्रयोग गरी "नेपाल राष्ट्र बैंक वित्तीय ग्राहक संरक्षण तथा गुनासो व्यवस्थापन कार्यविधि, २०७७" जारी गरिएकोले सम्पूर्ण सरोकारवाला निकाय/व्यक्तिले सोही बमोजिम गर्नु गराउनु हुन यो सूचना जारी गरिएको छ ।

कार्यकारी निर्देशक



नेपाल राष्ट्र बैंक

वित्तीय ग्राहक संरक्षण तथा गुनासो व्यवस्थापन कार्यविधि, २०७७



नेपाल राष्ट्र बैंक

बैंक तथा वित्तीय संस्था नियमन विभाग



विषय सूची

पेज नं.

परिच्छेद - १	१
प्रारम्भिक	१
१. संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ	१
२. परिभाषा	१
परिच्छेद - २	२
उद्देश्य, दायरा र सिद्धान्त	२
३. वित्तीय ग्राहक संरक्षणको उद्देश्य	२
४. यस कार्यविधिको दायरा	३
५. मुख्य सिद्धान्त	३
परिच्छेद - ३	३
गुनासो व्यवस्थापन समिति	३
६. समितिको गठन सम्बन्धी व्यवस्था	३
७. समितिको काम, कर्तव्य र अधिकार	४
परिच्छेद - ४	४
वित्तीय ग्राहक संरक्षण इकाई	४
८. वित्तीय ग्राहक संरक्षण इकाई	४
९. इकाईको नेतृत्व	५
१०. इकाईको काम, कर्तव्य र अधिकार	५
परिच्छेद - ५	५
गुनासो व्यवस्थापन गर्ने प्रकृया	५
११. गुनासो निवेदन पेश गर्ने	५
१२. गुनासो सुनुवाई प्रक्रिया	६
परिच्छेद - ६	७
जानकारी गराउनु पर्ने	७
१३. नीति निर्देशन सम्बन्धी जानकारी गराउनु पर्ने	७
परिच्छेद - ७	७
विविध	७
१४. पटक पटक गुनासो बारेमा	७
१५. वित्तीय सेवा प्रदायक जिम्मेवार हुनुपर्ने	७
१६. गुनासोको अन्तिम निर्णय	७
१७. प्रचलित कानून बमोजिम हुने	८
१८. संशोधन तथा हेरफेर	८
१९. बाधा अड्काउ फुकाउ	८
२०. बचाउ	८
अनुसूची - १	९



नेपाल राष्ट्र बैंक
वित्तीय ग्राहक संरक्षण तथा गुनासो व्यवस्थापन कार्यविधि, २०७७

प्रस्तावना : बैंक तथा वित्तीय संस्था सम्बन्धी ऐन, २०७३ को दफा ११८ को उद्देश्य पूर्ति गर्न नेपाल राष्ट्र बैंकबाट इजाजतपत्र/अनुमति प्राप्त गरि वित्तीय मध्यस्थता सेवा प्रदान गरिरहेका बैंक तथा वित्तीय संस्था र विभिन्न प्रकारका संस्था/एजेन्टले ग्राहकसँग निष्पक्ष, विश्वसनीय, र पारदर्शी ढंगबाट बैंकिङ मूल्य र मान्यता एवं नीति निर्देशनको अधीनमा रही ग्राहकको हितलाई प्राथमिकतामा राखी वित्तीय मध्यस्थता सेवा प्रदान गर्ने/गराउने कार्यको सुनिश्चितताको लागि गुनासो व्यवस्थापन मार्फत वित्तीय ग्राहकको हित संरक्षण गर्न वाञ्छनीय भएकोले नेपाल राष्ट्र बैंक ऐन, २०५८ को दफा ११० को उपदफा (३) ले दिएको अधिकार प्रयोग गरी यो कार्यविधि बनाई लागु गरिएको छ।^१

परिच्छेद - १
प्रारम्भिक

१. **संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ :** (१) यसकार्यविधिको नाम “ वित्तीय ग्राहक संरक्षण तथा गुनासो व्यवस्थापन कार्यविधि, २०७७” रहेको छ।
- (२) यो कार्यविधि गभर्नरबाट स्वीकृत भएको मिति देखि लागु हुनेछ।
२. **परिभाषा :** विषय वा प्रसङ्गले अर्को अर्थ नलागेमा यस कार्यविधिको प्रयोजनको लागि
- (१) “बैंक” भन्नाले नेपाल राष्ट्र बैंक सम्भन्नु पर्छ।
- (२) “वित्तीय सेवा प्रदायक” भन्नाले नेपाल राष्ट्र बैंकबाट वित्तीय कारोवार गर्ने इजाजतपत्र/अनुमति प्राप्त गरेका बैंक तथा वित्तीय संस्था, भुक्तानी सेवा संचालक/प्रदायक, विप्रेषण कम्पनी, मनिचेञ्चर तथा सो सम्बन्धी कार्य गर्ने एजेण्टलाई समेत सम्भन्नु पर्छ।
- (३) “वित्तीय ग्राहक” भन्नाले वित्तीय सेवा प्रदायकबाट सेवा लिएका वा लिने वा लिन चाहेका सम्पूर्ण ग्राहकलाई सम्भन्नु पर्छ।
- (४) “समिति” भन्नाले गुनासो व्यवस्थापन समिति सम्भन्नु पर्छ।
- (५) “वित्तीय मध्यस्थता सेवा” भन्नाले नेपाल राष्ट्र बैंकबाट प्राप्त इजाजतपत्र/अनुमतिपत्र बमोजिम वित्तीय सेवा प्रदायकले वित्तीय ग्राहकलाई प्रदान गर्ने वा गरेको सेवा सम्भन्नु पर्छ।
- (६) “वित्तीय ग्राहक संरक्षण” भन्नाले वित्तीय मध्यस्थता सेवा प्राप्त गरेका/गर्ने वित्तीय ग्राहकले वित्तीय सेवा प्रदायकबाट निष्पक्ष, पारदर्शी, विश्वसनीय साथै

^१ नेपाल सरकारको मिति २०६३/०८/२९ को निर्णयले मार्गदर्शन गरेको।



कानून, नीति, निर्देशन अनुरूपको वित्तीय मध्यस्थता सेवा प्राप्तीको सुनिश्चितता प्रदान गरी वित्तीय ग्राहकको पिर, मर्का, गुनासो सहज र सरल रूपमा प्राप्त गरी उचित व्यवस्थापन गरी वित्तीय ग्राहकको हित संरक्षण गर्ने कार्यलाई सम्भन्नु पर्छ ।

- (७) “इकाई” भन्नाले यस कार्यविधिको दफा ८ बमोजिम गठित हुने वित्तीय ग्राहक संरक्षण इकाईलाई सम्भन्नु पर्छ ।
- (८) “गभर्नर” भन्नाले नेपाल राष्ट्र बैंक ऐन, २०५८ को दफा १५ बमोजिम नियुक्त बैंकको गभर्नर सम्भन्नु पर्छ ।

परिच्छेद - २ उद्देश्य, दायरा र सिद्धान्त

३. वित्तीय ग्राहक संरक्षणको उद्देश्य

वित्तीय मध्यस्थता सेवा प्रदान गर्न यस बैंकबाट इजाजतपत्र/अनुमति प्राप्त वित्तीय सेवा प्रदायकले प्रचलित कानून तथा यस बैंकबाट जारी गरिएका निर्देशन, परिपत्र, सूचनाको अधीनमा रहि सबै प्रकारका ग्राहकलाई निष्पक्ष, विश्वसनीय र पारदर्शी वित्तीय मध्यस्थता सेवा प्रवाहको सुनिश्चितता प्रदान गरी ग्राहकलाई कुनै किसिमको मर्का पर्न नदिने र मर्का पर्न गएमा सोको समुचित सुनुवाई गरी उचित व्यवस्थापन गर्नु वित्तीय ग्राहक संरक्षणको प्रमुख उद्देश्य हुनेछ । वित्तीय ग्राहक संरक्षण एवं गुनासो व्यवस्थापन कार्यविधिका मुख्य उद्देश्यहरू देहाय बमोजिम रहेका छन् ।

- १) वित्तीय ग्राहकलाई वित्तीय सेवा प्रदायकबाट हुने असहयोग, ढिलासुस्ती, बेवास्ता, पक्षपात, गैर जिम्मेबारी, लापरवाही, भुठो, गलत सूचना संप्रेषण, अपारदर्शी कारोवार जस्ता नकारात्मक व्यवहारलाई न्यूनीकरण गर्ने ।
- २) वित्तीय सेवा प्रदायकले आफूले प्रदान गर्ने सेवा सम्बन्धमा न्यूनतम मापदण्ड पुरा गरी वित्तीय ग्राहकलाई निष्पक्ष र समान वित्तीय मध्यस्थता सेवा प्रदान वा प्राप्त गर्न वा गराउन प्रोत्साहन गर्ने ।
- ३) वित्तीय ग्राहकलाई वित्तीय सेवा प्रदायकबाट नीति निर्देशन विपरीत निक्षेप संकलन, कर्जा प्रवाह, कर्जा असुली लगायत अन्य वित्तीय मध्यस्थता सेवा प्रवाहमा गरिने विभेद तथा क्षतिलाई न्यूनीकरण गर्ने ।
- ४) वित्तीय कारोवार गर्ने ग्राहकको मनोबल उच्च राखी वित्तीय क्षेत्र प्रतिको विश्वास कायम राख्ने ।



५) वित्तीय ग्राहक संरक्षण तथा गुनासो व्यवस्थापनका सम्बन्धमा यस बैंकको क्षेत्राधिकार भित्र पर्ने कानून, नीति, निर्देशन, कार्यविधि सम्बन्धमा गर्नुपर्ने सुधारको बारेमा गभर्नरलाई जानकारी गराउने ।

६) गुनासो सुनुवाई प्रक्रियालाई सहज र पारदर्शी बनाउने ।

४. यस कार्यविधिको दायरा

नेपाल राष्ट्र बैंकबाट इजाजतपत्र वा अनुमति लिई कारोवार गरिरहेका वा गर्ने वित्तीय सेवा प्रदायक तथा सम्पूर्ण वित्तीय मध्यस्थता सेवा तथा यस बैंकको क्षेत्राधिकारमा पर्ने अन्य विषयवस्तु यस कार्यविधिको दायरा भित्र पर्नेछन् ।

५. मुख्य सिद्धान्त

वित्तीय मध्यस्थता सेवा प्रति सर्वसाधारणको विश्वास तथा पहुँच बृद्धि गर्ने हेतुले वित्तीय सेवा प्रदायक र वित्तीय ग्राहक बिचको सम्बन्धलाई देहाय बमोजिमका सिद्धान्तले निर्देशित गरेको हुनुपर्नेछ :-

- १) वित्तीय ग्राहकको हित संरक्षण,
- २) समान व्यवहार,
- ३) खुलासा (डिस्क्लोजर),
- ४) पारदर्शिता (ट्रान्सपरेन्सी),
- ५) जवाफदेहिता
- ६) गुनासो सुनुवाई एवं विवाद समाधान ।

परिच्छेद - ३

गुनासो व्यवस्थापन समिति

६. समितिको गठन सम्बन्धी व्यवस्था : (१) वित्तीय सेवा प्रदायक र वित्तीय ग्राहक बीचको कारोबारमा कुनै पनि पक्षलाई मर्का पर्न गएमा त्यस सम्बन्धमा सुनुवाइको लागि देहाय बमोजिम गठन भएको समिति समक्ष पेश गर्नु पर्नेछ ।

- | | | |
|-----|---|--------|
| (क) | डेपुटी गभर्नर (बरिष्ठ), नेपाल राष्ट्र बैंक | संयोजक |
| (ख) | डेपुटी गभर्नर, नेपाल राष्ट्र बैंक | सदस्य |
| (ग) | कार्यकारी निर्देशक, नेपाल राष्ट्र बैंक
(बैंक तथा वित्तीय संस्था नियमन विभाग) | सदस्य |
| (घ) | कार्यकारी निर्देशक, नेपाल राष्ट्र बैंक | सदस्य |



(बैंक सुपरिवेक्षण विभाग)

- | | | |
|-----|--|------------|
| (ड) | सह-सचिव, अर्थ मन्त्रालय
(वित्तीय क्षेत्र व्यवस्थापन तथा संस्थान समन्वय महाशाखा) | सदस्य |
| (च) | अध्यक्ष, नेपाल बैंकर्स एसोसिएसन | सदस्य |
| (छ) | अध्यक्ष, नेपाल उद्योग वाणिज्य महासंघ | सदस्य |
| (ज) | निर्देशक, नेपाल राष्ट्र बैंक
(बैंक तथा वित्तीय संस्था नियमन विभाग) | सदस्य सचिव |

(२) समितिको बैठकमा छलफल हुने गुनासो प्रकृति/विषयको आधारमा सम्बन्धित विभाग तथा निकायबाट आवश्यकतानुसार बढीमा ४ जना विज्ञलाई बैठकमा आमन्त्रण गर्न सकिनेछ ।

७. **समितिको काम, कर्तव्य र अधिकार** : समितिको काम, कर्तव्य र अधिकार देहाय बमोजिम हुनेछ :

- (१) यस कार्यविधिको कार्यान्वयनका लागि आवश्यक समन्वय तथा अनुगमन गर्ने,
- (२) वित्तीय ग्राहक संरक्षण इकाईबाट समाधान हुन नसकेका गुनासोको सुनुवाई गरी आवश्यक निर्णय गर्ने,
- (३) छलफल एवं निर्णयका लागि प्रस्ताव भएका विषयवस्तुको आधारमा सम्बन्धित पक्षसँग छलफल गरी आवश्यक निर्णय गर्ने ।
- (४) समितिका निर्णय सचिवालय मार्फत सम्बन्धित पक्षलाई लिखित रूपमा जानकारी गराउने ।
- (५) वित्तीय ग्राहक संरक्षण इकाईलाई आवश्यक निर्देशन दिने,
- (६) यस कार्यविधिको कार्यान्वयनमा कुनै बाधा वा द्विविधा उत्पन्न भएमा सोको निवारण गर्ने, र
- (७) कार्यविधिमा भएका व्यवस्थामा संशोधन गर्नु परेमा पुनरावलोकनका लागि गभर्नर समक्ष सिफारिस गर्ने ।

परिच्छेद - ४

वित्तीय ग्राहक संरक्षण इकाई

८. **वित्तीय ग्राहक संरक्षण इकाई** : वित्तीय ग्राहक संरक्षण इकाई बैंकको बैंक तथा वित्तीय संस्था नियमन विभाग अन्तर्गत रहने छ । यस इकाईमा बैंक तथा वित्तीय संस्था नियमन विभागका कार्यकारी निर्देशकले आवश्यकतानुसार कर्मचारीको व्यवस्थापन गर्नेछन् ।



९. **इकाईको नेतृत्व** : इकाईको नेतृत्व समितीको सदस्य सचिवको रुपमा काम गर्ने बैंक तथा वित्तीय संस्था नियमन विभागका निर्देशकले गर्नेछ ।
१०. **इकाईको काम, कर्तव्य र अधिकार** : इकाईको काम, कर्तव्य र अधिकार देहाय बमोजिम हुनेछ :-
- (१) गुनासो प्राप्त गर्न निश्चित फोन नं., इमेल वा पोर्टलको व्यवस्था गर्ने ।
 - (२) कुनै पनि माध्यमबाट इकाईमा प्राप्त भएका गुनासोको लगत राख्ने,
 - (३) गुनासो निवेदकसँग गुनासो सम्बन्धी सम्पूर्ण विवरण लिखितरूपमा माग गर्ने तथा सम्बन्धित विषयमा परामर्श गर्ने/गराउने,
 - (४) प्राप्त भएको गुनासो निवेदनको सम्बन्धमा सम्बन्धित वित्तीय सेवा प्रदायकसँग आवश्यक कागजात तथा लिखित जानकारी वा जवाफ माग गर्ने,
 - (५) वित्तीय सेवा प्रदायकबाट प्राप्त जानकारी/जवाफ गुनासो निवेदकलाई जानकारी गराई गुनासो समाधान हुने नहुने यकिन गर्ने,
 - (६) गुनासोकर्ता तथा सम्बन्धित वित्तीय सेवा प्रदायकलाई आवश्यक छलफल परामर्शका लागि बैंकमा बोलाई छलफल गरी समस्या समाधानको पहल गर्ने र सो को लगत राख्ने,
 - (७) प्राप्त गुनासो निवेदनको दफा १२ मा उल्लेख भए बमोजिमको प्रक्रिया पुरा गर्ने, र
 - (८) गुनासो व्यवस्थापन समितिको सचिवालयको काम गर्ने ।

परिच्छेद - ५

गुनासो व्यवस्थापन गर्ने प्रकृया

११. **गुनासो निवेदन पेश गर्ने** : (१) वित्तीय सेवा प्रदायकले दफा (५) अनुसारका सिद्धान्तबाट विचलित भई प्रचलित कानून तथा यस बैंकबाट जारी निर्देशनको प्रतिकूल हुने गरी सेवाग्राहीलाई कुनै प्रकारको विभेद, असहयोग वा बेवास्ता गरी वा गैर जिम्मेवार कार्य गरी आर्थिक वा गैर-आर्थिक वा दुवै प्रकारको हानी पुग्ने कार्य गरे वा गराएको वा भुठो वा गलत सूचना प्रवाह गरी निष्पक्ष, विश्वसनीय र पारदर्शी वित्तीय मध्यस्थता सेवा लिन/दिन असहयोग गरेमा वा प्रचलित कानून, नियम, निर्देशनको परिधि भन्दा बाहिर गई ग्राहकको अहित हुने कार्य गरेको वा गराएको लागेमा इकाईमा गुनासो निवेदन पेश गर्न सकिनेछ ।
- (२) गुनासो निवेदनकर्ताले देहायका विवरण सहितको गुनासो निवेदन इकाईमा स्वयं उपस्थित भई अथवा पत्राचार वा फोन वा इमेल मार्फत पेश गर्न सक्नेछ :-
- (क) गुनासोकर्ताको पुरा नाम, सम्पर्क ठेगाना, मोबाइल नम्बर, इमेल ठेगाना,



- (ख) गुनासो रहेको वित्तीय सेवा प्रदायकको नाम, ठेगाना र कारोवारको प्रकार,
- (ग) आर्थिक तथा गैर आर्थिक हानी नोक्सानीको विस्तृत विवरण,
- (घ) गुनासो सम्बन्धमा अदालत वा अन्य निकायमा उजुरी गरे/नगरेको विवरण र त्यस्तो उजुरी गरेको भए निर्णय तथा कारवाहीको अवस्था, र
- (ङ) गुनासोसँग सम्बन्धित अन्य तथ्य सहितका आवश्यक कागजात ।

१२. गुनासो सुनुवाई प्रक्रिया : इकाईले देहाय बमोजिमको गुनासो सुनुवाई प्रक्रिया अबलम्बन गर्नु पर्नेछ ।

- (१) इकाईले प्राप्त गुनासोको संक्षिप्त विवरण सहितको अभिलेख तयार गर्नु पर्नेछ ।
- (२) इकाईले गुनासो निवेदनको सम्बन्धमा सम्पूर्ण तथ्य सहितको विवरण वित्तीय सेवा प्रदायकबाट माग गर्नु पर्नेछ र प्राप्त गुनासो एवं सेवा प्रदायकको जवाफको आधारमा इकाईले गुनासो समाधानको अधिकतम पहल गर्नु पर्नेछ ।

तर, प्रचलित नियम, कानून, नीति, निर्देशन तथा बैंकबाट जारी परिपत्रका आधारमा प्रक्रिया अगाडि बढाउन आवश्यक वा उचित नदेखिएको वा दफा ४ मा उल्लेखित यस बैंकको क्षेत्राधिकारको दायरासँग असम्बन्धित निवेदनको सम्बन्धमा निवेदकलाई जानकारी गराई इकाईले निवेदनको लगत राख्नुपर्नेछ र यस्ता निवेदनको हकमा सुनुवाईको प्रक्रिया अगाडि बढाउनु पर्ने छैन ।

- (३) इकाईले आवश्यकतानुसार वित्तीय सेवा प्रदायकबाट थप विवरण वा कागजात सहित लिखित जवाफ माग गर्न सक्नेछ ।
- (४) वित्तीय सेवा प्रदायकबाट थप विवरण माग गर्दाका बखत वित्तीय सेवा प्रदायकले गुनासो निवेदनमा औल्याइएको समस्या समाधान गर्न पहल गरेमा दुवै पक्ष (गुनासोकर्ता वित्तीय ग्राहक र वित्तीय सेवा प्रदायक) ले सोको जानकारी इकाईमा गराउनु पर्नेछ ।
- (५) उपदफा (३) अनुसार माग भएको जवाफ वित्तीय सेवा प्रदायकले अधिकतम ७ कार्यदिन भित्र इकाईमा पेश गरिसक्नु पर्नेछ ।
- (६) इकाईले गुनासोकर्ताबाट प्राप्त निवेदन र वित्तीय सेवा प्रदायकबाट प्राप्त जवाफ विश्लेषण गरी गुनासो समाधानका लागि आवश्यकतानुसार दुवै पक्षसँग थप छलफल गरी समस्या समाधानको लागि पहल गर्न सक्नेछ ।



- (७) इकाईले उपदफा (६) अनुसार पहल गर्दा समाधान नभएका गुनासोको जानकारी गुनासो व्यवस्थापन समितिका सदस्य सचिव मार्फत समितिका अध्यक्षलाई संलग्न अनुसूची नं. १ बमोजिमको ढाँचामा उपलब्ध गराउनु पर्नेछ ।
- (८) उपदफा (७) अनुसार पेश भएका गुनासो निवेदन समितिको बैठकमा राख्न अध्यक्षले निर्देशन दिएमा सदस्य सचिवले समितिको बैठकमा पेश गर्नु पर्नेछ ।
- (९) समितिले बैठकमा कुनै एक पक्ष वा दुवै पक्षलाई बोलाई छलफल गर्न सक्नेछ ।
- (१०) समितिले वित्तीय ग्राहकको हित संरक्षणको लागि प्रचलित कानून, नियम, निर्देशन अनुसार वित्तीय सेवा प्रदायकलाई आवश्यकतानुसार निर्देशन दिन सक्नेछ ।
- (११) वित्तीय ग्राहक संरक्षण इकाईले समितिको निर्णय/निर्देशन वित्तीय सेवा प्रदायक तथा गुनासोकर्तालाई लिखित रूपमा जानकारी गराउनुपर्नेछ । यसरी प्राप्त निर्णय/निर्देशनको अबिलम्ब पालना गर्नु/गराउनु वित्तीय सेवा प्रदायक तथा गुनासोकर्ताको कर्तव्य हुनेछ ।
- (१२) इकाईले गुनासो सम्बन्धी सम्पूर्ण कागजात तथा पत्राचारको अभिलेख राख्नु पर्नेछ ।

परिच्छेद - ६ जानकारी गराउनु पर्ने

१३. **नीति निर्देशन सम्बन्धी जानकारी गराउनु पर्ने** : गुनासो व्यवस्थापनको क्रममा यस बैंकबाट जारी नीति निर्देशन, कार्यविधि एवं मार्गदर्शनका सम्बन्धमा कुनै सुधार गर्नुपर्ने आवश्यकता देखिएमा इकाई वा समितिले आधार र कारण सहित गभर्नरलाई जानकारी गराउनु पर्नेछ ।

परिच्छेद - ७ विविध

१४. **पटक पटक आउने गुनासो सम्बन्धमा** : एकै वित्तीय सेवा प्रदायकले पटक पटक यस बैंकबाट जारी निर्देशनको उल्लंघन गरेको वा प्रचलित कानूनको पालना नगरेको पाइएमा आवश्यक कारवाहीका लागि समितिले सम्बन्धित सुपरिवेक्षण विभागलाई लेखी पठाउनु पर्नेछ ।
१५. **वित्तीय सेवा प्रदायक जिम्मेवार हुनुपर्ने** : वित्तीय ग्राहक भन्दा वित्तीय सेवा प्रदायकसँग बढी सूचना हुने वा हुनु पर्ने मान्यताका कारण शंकाको लाभ वित्तीय ग्राहकलाई हुनेछ । यस सम्बन्धमा वित्तीय ग्राहकले गरेको गुनासो मनासिब नरहेको प्रमाणित गर्ने मुख्य जिम्मेवारी वित्तीय सेवा प्रदायकको हुनेछ ।
१६. **गुनासोको अन्तिम निर्णय** : गुनासोको अन्तिम निर्णय गर्ने अधिकार समितिको हुनेछ ।



१७. **प्रचलित कानून बमोजिम हुने** : यस कार्यविधिमा उल्लेख भएका कुराको हकमा यसै बमोजिम र अन्य कुराको हकमा प्रचलित व्यवस्था बमोजिम हुनेछ ।
१८. **संशोधन तथा हेरफेर** : गुनासो व्यवस्थापन समितिको सिफारिसमा गभर्नरले यस कार्यविधिमा आवश्यकतानुसार संशोधन एवं हेरफेर गर्न सक्नेछ ।
१९. **बाधा अड्काउ फुकाउ** : यस कार्यविधि अनुसार कार्यसम्पादन गर्दा कुनै बाधा अड्चन आएमा गभर्नरले बाधा अड्काउ फुकाउन सक्नेछ ।
२०. **बचाउ** : यो कार्यविधि लागू हुनुभन्दा पहिले भएका गुनासो सुनुवाई सम्बन्धी काम कारवाही यसै कार्यविधि बमोजिम गरेको मानिनेछ ।



अनुसूची - १

दफा १२ को उपदफा ७ सँग सम्बन्धित

मिति :

श्रीमान अध्यक्षज्यू,
गुनासो व्यवस्थापन समिति

विषय : गुनासोको विवरण

वित्तीय ग्राहकको नाम :-	
वित्तीय ग्राहकको ठेगाना र सम्पर्क नम्बर :-	
गुनासो पेश भएको मिति :-	
कारोवारको प्रकार :	
१)	
२)	
३)	
गुनासोको विषय	
गुनासोको तथ्य सहितको विवरण :	
.....	
.....	
.....	
(प्रचलित कानून, नीति तथा निर्देशन विपरीत भएको काम कारवाहीको आधार र कारण सहितको विवरण)	
वित्तीय सेवा प्रदायकको नाम :	
वित्तीय सेवा प्रदायकको जवाफको संक्षिप्त विवरण :	
.....	
.....	
.....	

तयार गर्ने

पेश गर्ने

.....
सहायक निर्देशक

.....
उप निर्देशक

.....
निर्देशक
(सदस्य सचिव)