

नेपाल राष्ट्र बैंक
केन्द्रीय कार्यालय
बैंक तथा वित्तीय संस्था नियमन विभाग

इ.प्रा.निर्देशन नं.

विषय : वित्तीय ग्राहक संरक्षण तथा वित्तीय साक्षरता सम्बन्धी व्यवस्था ।

यस बैंकबाट इजाजतपत्र प्राप्त 'क', 'ख' र 'ग' वर्गका संस्थाहरूले वित्तीय ग्राहक सुरक्षा तथा वित्तीय साक्षरता बारे अवलम्बन गर्नुपर्ने व्यवस्थाका सम्बन्धमा नेपाल राष्ट्र बैंक ऐन, २०५८ को दफा ७९ ले दिएको अधिकार प्रयोग गरी देहायको निर्देशन जारी गरिएको छ :-

१. पारदर्शिता सम्बन्धी व्यवस्था

इजाजतपत्र प्राप्त संस्थाहरूले आफ्ना ग्राहकलाई प्रदान गर्ने सेवा शर्तसंग सम्बन्धित सबै प्रकारका विवरण सार्वजनिक रूपमा जानकारी गराउनुपर्नेछ । यस्ता विवरणमा वित्तीय सेवा तथा उपकरणहरूका अतिरिक्त सोसँग सम्बन्धित शुल्क, कमिशन, व्याजदर, जरिवाना, हर्जाना लगायतका सम्बन्धमा अपनाउनु पर्ने प्रक्रिया एवं शर्तहरू समावेश गरेको हुनु पर्नेछ । यस सम्बन्धमा देहाय बमोजिमको व्यवस्था गरिएको छ :

(क) इजाजतपत्र प्राप्त संस्थाले आफुले प्रदान गर्ने वित्तीय सेवा, सबै प्रकारका खाता एवं कर्जा र वित्तीय उपकरण सम्बन्धी जानकारीको संक्षिप्त विवरण/पुस्तिका तयार गरी ग्राहक एवं सर्वसाधारणलाई उपलब्ध हुने व्यवस्था मिलाउनु पर्नेछ ।

(ख) इजाजतपत्र प्राप्त संस्थाहरूले देहाय बमोजिमको विवरणहरू खुल्ने गरी सरल एवं स्पष्ट भाषामा लिखित रूपमा सर्वसाधारणलाई जानकारी गराउनु पर्नेछ :

- विभिन्न प्रकारका खाता र सो सम्बन्धी विवरण,
- ग्राहकलाई प्रदान गरिने वित्तीय सेवामा लाग्ने शुल्क सम्बन्धी विवरण,
- बैंकिंग कारोवारका लागि निर्धारित प्रक्रिया एवं कार्यविधि,
- खाता बन्द गर्दा अवलम्बन गरिने प्रक्रिया,
- व्याजदर गणना गर्ने विधि,
- अग्रिम भुक्तानी शुल्क,
- ऋणीले समयमा कर्जा भुक्तानी नगरेमा बैंकले गर्ने कारवाही,
- विलम्ब शुल्क, जरिवाना तथा हर्जाना,
- विभिन्न प्रकारका विद्युतीय कार्ड सञ्चालन सम्बन्धी कार्यविधि,
- बैंकिंग कारोवारमा हुन सक्ने सजाय तथा जरिवाना र ग्राहकले अवलम्बन गर्नुपर्ने सतर्कता सम्बन्धी व्यवस्था ।

(ग) आफ्नो कारोवार सम्बन्धी जानकारी ग्राहकले निःशुल्क रूपमा लिन सक्ने व्यवस्था सम्बन्धित इजाजतपत्र प्राप्त संस्थाले मिलाउनु पर्नेछ ।

(घ) इजाजतपत्र प्राप्त संस्थाले ग्राहकहरूसँग लिने विभिन्न शुल्क तथा व्याजदर सम्बन्धी विवरण इ.प्रा. निर्देशन १५ बमोजिम यस बैंकमा पठाउनुका साथै सर्वसाधारणको जानकारीका लागि आफ्नो वेबसाइटमा समेत प्रकाशित गर्नुपर्ने छ ।

२. सरल भाषाको प्रयोग सम्बन्धी व्यवस्था

(क) इजाजतपत्र प्राप्त संस्थाले आफना ग्राहकहरुलाई उपलब्ध गराउने सेवा सम्बन्धी जानकारी वा सुचनामा प्रयोग गर्ने भाषा सरल र स्पष्ट हुनु पर्नेछ ।

(ख) इजाजतपत्र प्राप्त संस्थाले आफना ग्राहकसँगको कारोवारमा प्रयोग हुने कागजातहरु नेपाली भाषामा उपलब्ध हुने व्यवस्था गर्नुपर्नेछ । आन्तरिक तथा अन्तर्राष्ट्रिय कारोवारमा प्रयोग हुने कागजातहरु अँग्रेजी भाषामा समेत तयार गर्न सकिनेछ ।

३. सुचना सम्बन्धी व्यवस्था

(क) इजाजतपत्र प्राप्त संस्थाले प्रवाह गर्ने सुचना वा जानकारीसर्वसाधारण ग्राहकहरुले सजिलै बुझ्ने र पढ्न सक्ने हुनुपर्नेछ ।

(ख) सर्वसाधारणमा भ्रम सिर्जना हुन सक्ने कुनै पनि प्रकारको विज्ञापन गर्न गराउन पाइने छैन ।

४. सरल बैकिंग सम्बन्धी व्यवस्था

जेष्ठ नागरिक तथा अपांग एवं फरक किसिमले सक्षम नागरिकलाई सरल तरिकाबाट वित्तीय सेवा उपलब्ध गराउन प्राथमिकता दिनुपर्ने छ । ईजाजतपत्र प्राप्त संस्थाले वित्तीय साक्षरता कम भएका ग्राहकहरुलाई समेत बैकिंग कारोवारमा सहयोग गर्ने व्यवस्था गर्नुपर्नेछ ।

५. वित्तीय सेवाको शुल्क लगायत शर्त परिवर्तन सम्बन्धी व्यवस्था

(क) इजाजतपत्र प्राप्त संस्थाले ग्राहकसँग वित्तीय सेवाका लागि सम्झौता पत्रमा हस्ताक्षर गरी सेवा प्रदान गर्नेक्रममा त्यस्तो सम्झौतामा उल्लिखित शुल्क, व्याजदर र शर्तहरुमा परिवर्तन हुँदा इजाजतपत्र प्राप्त संस्थाले सम्बन्धित ग्राहकलाई जानकारी गराउनु पर्नेछ ।

यस व्यवस्था अनुसार सार्वजनिक रुपमा जानकारी गराउनु पर्ने अवस्थामा राष्ट्रिय स्तरका संस्थाले राष्ट्रिय दैनिक पत्रिका मार्फत् र क्षेत्रीय स्तरका संस्थाले क्षेत्रीय/जिल्ला स्तरका पत्रिका मार्फत् सार्वजनिक गर्नु पर्नेछ ।

६. खाता सञ्चालन तथा बन्द गर्दा लाग्ने शुल्क सम्बन्धी व्यवस्था

(क) इजाजतपत्रप्राप्त संस्थाले निक्षेप खाता संचालन गर्दा, खाता बन्द गर्दा, एबीवीएस सेवा प्रदान गर्दा, खातामा रहेको मौज्जात रकम प्रमाणित गर्दा वा स्टेटमेन्ट दिँदा ग्राहकबाट कुनै किसिमको सेवा शुल्क लिन पाइने छैन ।

(ख) खण्ड (क) बाहेकका अवस्थामा ग्राहकसँग लिनुपर्ने शुल्क सम्बन्धमा ग्राहकलाई पूर्वजानकारी गराएको हुनुपर्नेछ ।

(ग) नेपाली मुद्रामा विद्युतीय कार्डहरु जारी गर्दा शुरुमा लिईने शुल्क बाहेक त्यस्तो कार्डको अवधि समाप्त नहुञ्जेलसम्म नवीकरण शुल्क लिन पाइने छैन ।

७. चेक भुक्तानी सम्बन्धी व्यवस्था

(क) चेक, बिल, पेअर्डर लगायत कुनैपनि वित्तीय उपकरणका माध्यमले आफ्नो खातामा रकम जम्मा गर्दा त्यस्तो उपकरणमा उल्लिखित सम्पूर्ण रकम नै सम्बन्धित ग्राहकको खातामा जम्मा गर्नुपर्नेछ । त्यस्तो वित्तीय उपकरणहरूको कारोवारमा लाग्ने कुनै शुल्क भएमा सो सम्बन्धी जानकारी ग्राहकलाई अग्रिम रूपमा गराउनुपर्नेछ ।

(ख) कुनै व्यक्ति, फर्म, कम्पनी वा संस्थाले आफ्नो कारोवारको क्रममा प्राप्त चेकहरू आफ्नो खातामा जम्मा गर्दा त्यस्तो चेक खिच्ने व्यक्ति, फर्म, कम्पनी वा संस्थाको खातामा मौज्जात अपर्याप्त भई रकम जम्मा हुन नसकेको अवस्थामा चेक प्रस्तुत गर्ने ग्राहकको खाताबाट कुनै पनि शुल्क वा रकम लिन पाइने छैन ।

(ग) खातामा मौज्जात अपर्याप्त भई भुक्तानी नहुने चेक पटक पटक प्रस्तुत भएको अवस्थामा यस बैंकको ई.प्रा. निर्देशन नं.१२/०७० को बुंदा नं. १०.२ को उपबुंदा (ड) बमोजिम सम्बन्धित संस्थाले कालोसूचीमा समावेश गर्नुपर्नेछ ।

८. निक्षेपमा व्याजदर निर्धारण गर्ने सम्बन्धमा

विभिन्न प्रकारका बचत खाताहरूमा दिइने व्याजदरको अन्तर २ प्रतिशत विन्दु भन्दा बढीले फरक पार्न पाइने छैन । बचत खाताको व्याजदर परिवर्तन गर्दा सबै प्रकृतिको बचत खातालाई समान रूपमा लागू हुने गरी व्याजदर समायोजन गर्नु पर्नेछ । एकै प्रकृतिको बचत खातामा जम्मा गरिएको रकम, बचतकर्ताको प्रकृति लगायतका आधार तय गरी व्याजदर फरक गर्न पाइने छैन ।

९. सेवा शुल्क सम्बन्धी अन्य व्यवस्था

(क) इजाजतपत्र प्राप्त संस्थाले आफ्ना ग्राहकहरूलाई अन्य संस्था/निकाय मार्फत सेवा लिने सन्दर्भमा सो सेवा वापत त्यस्ता संस्था/निकायहरूलाई भुक्तानी गर्नुपर्ने लागत भन्दा बढी हुने गरी सेवा शुल्क असुल गर्न पाइने छैन । उदाहरणको लागि ग्राहकको सम्बन्धमा कर्जा सूचना प्राप्त गर्दा वा कालोसूचीमा सूचीकृत गर्दा वा सो सूचीबाट हटाउँदा लिइने शुल्क, विभिन्न कार्डहरूमा लिइने शुल्क, धितो मूल्यांकन वापत लिइने शुल्क, वीमा शुल्क आदि ।

(ख) निष्क्रिय खाता सक्रिय गराउँदा कुनै शुल्क लिन पाइने छैन । ग्राहकको व्याज प्रदान गर्ने खाता कुनै पनि कारणले निष्क्रिय भएमा पनि निक्षेपकर्ताले पाउनुपर्ने व्याज रोक्न हुने छैन । साथै, कुनै पनि अवस्थामा रहेको खाताको रकम न्यूनतम मौज्जात भन्दा कम भएका कारणले रकम कट्टा गरी मौज्जात घटाउन पाइने छैन ।

(ग) व्याजदर प्रकाशित गर्दा वार्षिक प्रतिशत दर उल्लेख गर्नुपर्नेछ ।

१०. अग्रिम भुक्तानी शुल्क सम्बन्धमा

(क) इजाजतपत्र प्राप्त संस्थाले कर्जा कारोवारमा लिने अग्रिम भुक्तानी शुल्क सम्बन्धी स्पष्ट नीतिगत व्यवस्था गरी त्यस्तो जानकारी ग्राहकलाई अग्रिम रूपमा गराउनु पर्दछ ।

(ख) ऋणीले आफ्नो आम्दानीबाट कर्जा अग्रिम रुपमा भुक्तानी गर्न चाहेमा त्यस्तो अग्रिम भुक्तानी गरे वापत कुनै किसिमको अग्रिम भुक्तानी शुल्क लिन पाइने छैन ।

११. गुनासो सुनुवाई सम्बन्धी व्यवस्था

(क) सेवाग्राहीलाई पर्ने असुविधा तथा सर्वसाधारणको गुनासो सुनुवाई गर्न इजाजतपत्र प्राप्त संस्थाले “सूचना तथा गुनासो सुनुवाई डेस्क” स्थापना गरी सो को सार्वजनिक जानकारी दिनुपर्नेछ ।

(ख) इजाजतपत्र प्राप्त संस्थाले उपभोक्ताको गुनासो सुनुवाईका लागि हटलाइन समेतको व्यवस्था गरी गुनासो सुन्ने अधिकारी तोक्नु पर्नेछ ।

(ग) इजाजतपत्र प्राप्त संस्थाले ग्राहकहरुको गुनासो सुनुवाईका लागि आफ्नो वेबसाइटमा अनलाईन पोर्टलको समेत व्यवस्था गर्न सक्नेछन् ।

१२. वित्तीय साक्षरता सम्बन्धमा

(क) इजाजतपत्र प्राप्त संस्थाले बैंकिंग सेवा प्रदान गर्दा सो सम्बन्धी सम्पूर्ण जानकारी सम्बन्धित पक्षलाई स्पष्ट र सरल भाषामा बुझ्ने गरी पारदर्शी ढंगले प्रस्तुत गर्नु पर्नेछ ।

(ख) बैंकिंग प्रणालीलाई स्वस्थ रुपमा विकास गर्न सर्वसाधारणलाई वित्तीय जानकारी उपलब्ध गराई वित्तीय साक्षरता अभिवृद्धि गर्ने कार्यलाई प्रोत्साहन गर्नु पर्नेछ ।

(ग) वित्तीय साक्षरता अभिवृद्धि गरी वित्तीय प्रणालीलाई सघाउ पुरयाउने खालका विज्ञापन तथा सूचनाहरुलाई प्रोत्साहित गर्नु पर्नेछ ।

१३. गोपनियता एवं तथ्याङ्क संरक्षण सम्बन्धी व्यवस्था

(क) इजाजतपत्र प्राप्त संस्थाले ग्राहकसँग वित्तीय कारोवार गर्ने क्रममा ग्राहकको व्यावसायिक सूचनाहरुको गोपनियता सम्बन्धी पर्याप्त व्यवस्था गरेको हुनु पर्नेछ । ग्राहकको गोपनियता कायम गर्नुपर्ने सूचना तथा विवरणहरु लगायत हिसाब किताब, खाता बही, श्रेस्ता र लेखाको विवरण अन्य असम्बन्धित एवं अनधिकृत व्यक्तिलाई दिनु हुँदैन ।

(ख) प्रचलित कानून बमोजिम अख्तियारप्राप्त निकाय वा संस्थालाई त्यस्तो विवरण दिन भने यस व्यवस्थाले बाधा पुगेको मानिने छैन ।

१४. निर्देशन पालना नगरेमा हुने कारवाही

इजाजतपत्रप्राप्त संस्थाले यो निर्देशन पालना नगरेमा नेपाल राष्ट्र बैंक ऐन, २०५८ को दफा १०० बमोजिम कारवाही हुनेछ ।