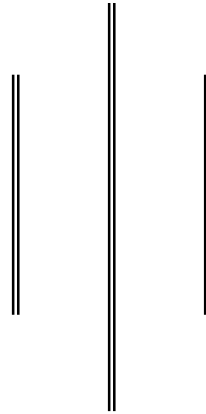
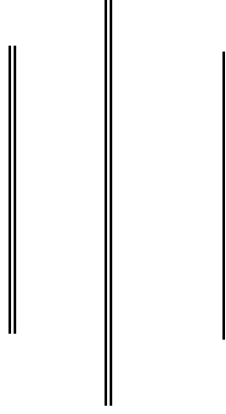


बैंक/वित्तीय संस्थाहरुले प्रदान गर्ने सेवा तथा सेवाशुल्क सम्बन्धी

मार्गदर्शन



gkfn /fi^«a}

बैंक तथा वित्तीय संस्था नियमन विभाग

अवधारणा

लागत भुक्तानी विना उपलब्ध हुने सेवा सायदै हुने गर्दछ, जसमा बैंकिंग सेवा सुविधा पनि अपवाद हुन सक्दैन । बैंक तथा वित्तीय संस्थाले स्रोतको संकलन र प्रवाह गर्दा प्रत्यक्ष वा अप्रत्यक्ष रूपमा विभिन्न खर्च अनिवार्य रूपमा वहन गर्नु पर्ने हुनाले ती संस्थाले सेवाग्राहीबाट आवश्यक शुल्क लिनु पर्ने विषय निर्विवाद नै छ ।

नेपालको सन्दर्भमा बैंक तथा वित्तीय संस्थाहरुको आम्दानीको मुख्य आधार र स्रोत मुल व्यवसायिक कार्य (Core Business Activities) नै हो । ती संस्थाहरुले सेवाग्राहीबाट असुल गर्ने विभिन्न प्रकारका सेवा शुल्कले संस्थाको आम्दानीमा धेरै योगदान नगरी सो सेवा प्रदान गर्दा संलग्न हुने लागत मात्र असुल गर्ने गरिएको छ भन्ने यस बैंकको विश्वास छ, जुन विषय सर्वस्वीकार्य तथ्य हो ।

आर्थिक र बैंकिंग कारोबारमा हुने वृद्धिसंगै बैंकिंग सेवा प्रदान गर्दा प्राप्त हुने शुल्क आम्दानी पनि बढ्दै जाने हुन्छ । बैंकिंग कारोबारको विस्तारसंग यसको सकारात्मक सम्बन्ध रहने र हाल पनि जनसंख्याको अत्यधिक भाग न्यूनतम बैंकिंग सेवा सुविधाबाट वञ्चित रहेको तथ्यांकहरुले देखाएको परिप्रेक्ष्यमा उपयुक्त सेवा शुल्क कायम गरी जनसाधारणमा बैंकिंग बानीको विकास हुन गएमा अन्ततोगत्वा सेवा शुल्कबाट हुने आयमा समेत वृद्धि हुने र बैंक तथा वित्तीय संस्था प्रति विश्वास समेत बढ्ने हुन्छ ।

बैंक तथा वित्तीय संस्थाको मध्यस्थता सेवालै वचतकर्ताबाट स्रोत संकलन गरी कर्जाको माग हुने क्षेत्रमा स्रोत प्रवाह गर्दा ती संस्थाहरुलाई लाभ, सेवाग्राहीलाई सुविधा र उचित सम्पत्ति तथा दायित्व व्यवस्थापन भई समग्र अर्थतन्त्रको कार्यकुशलतामा समेत वृद्धि हुन्छ । मध्यस्थता सेवा प्रदान गर्ने संस्थाहरुले नजिकका सरोकारवालाहरुलाई प्रदान गर्ने सेवाको वास्तविक लागतसम्ममात्र सीमित हुने गरी शुल्क, कमिशन निर्धारण गरेमा ती संस्थाहरु प्रति सामाजिक रूपमा नै सकारात्मक भाव सृजना हुने र अन्ततः विश्वास अभिवृद्धिका साथ मुनाफामा योगदान पुग्न जाने वास्तविकतालाई इजाजतपत्रप्राप्त संस्थाहरुले मनन गर्नु पर्दछ ।

आधुनिक प्रविधिको विकाससंगै भएको वित्तीय क्षेत्रको विस्तारबाट स्वस्थ प्रतिस्पर्धी वातावरणको सृजना भई व्यवस्थापन तथा सेवा शुल्कमा कमी हुने सेवाग्राहीको अपेक्षाको सट्टा सेवा प्रदायक संस्थाहरुले एकआपसमा मिलेमतो गरी अस्वभाविक शुल्क कायम गर्ने गरेको गुनासो विभिन्न क्षेत्रबाट आउँदा बैंकिंग क्षेत्रको दीर्घकालीन विकास गर्दै बैंकिंग बानीको विकास मार्फत विश्वास हासिल गर्न अवरोध पुग्न जाने हुन्छ । यस प्रति सम्पूर्ण बैंकिंग समुदाय सचेत छ भन्ने आश्वस्तताकासाथ नेपाल राष्ट्र बैंक प्रणालीगत विश्वास अभिवृद्धि गर्न क्रियाशील छ ।

यसै तथ्यलाई मध्यनजर गर्दै आर्थिक वर्ष २०६७/६८ को मौद्रिक नीतिको बुँदा नं. ९५ मा “बैंक तथा वित्तीय संस्थाको ग्राहकहरुको हित संरक्षणलाई ध्यानमा राखी निक्षेपमा दिइने व्याज, ऋणीबाट असुल गर्ने व्याज, हर्जना व्याज, व्यवस्थापन शुल्क, सेवा शुल्क लगायतका शुल्कका बारेमा स्पष्ट, सरल र बुझ्न सकिने गरी सूचना तथा जानकारी प्रदान गर्नु पर्ने व्यवस्थालाई थप प्रभावकारी बनाइनेछ । यसबाट सम्बन्धित ऋणीले अदृश्य लागतको व्ययभारमा पर्नु पर्ने अवस्थाको अन्त्य हुने विश्वास गरिएको छ । साथै, सम्बन्धित ऋणी तथा धितो/जमानत दिने पक्षले पालना गर्नुपर्ने गरी बैंक तथा वित्तीय संस्थाबाट निर्दिष्ट गरिने विभिन्न शर्त, बन्देज र अवस्थाहरु सम्बन्धित पक्षले स्पष्ट र सरल रूपमा बुझ्न सक्ने गरी पारदर्शी रूपमा प्रस्तुत गर्नुपर्ने गरी बैंक तथा वित्तीय संस्थाहरुलाई थप क्रियाशील बनाउँदै लगिनेछ ।” भन्ने घोषणा भएको छ ।

हाल एकै प्रकारको सेवा प्राप्त गर्न सेवाग्राहीले भिन्न भिन्न संस्थाहरुमा ठूलो अन्तर सहितको फरक फरक लागत भुक्तानी गर्नु परेको देखिन्छ । यसले सेवाग्राहीलाई अपूर्ण बैंकिंग बजार (Imperfect Banking Market) कायम रही एउटै सेवा, सुविधा प्राप्त गर्न अन्य संस्थाको तुलनामा धेरै सेवा शुल्क लिने संस्थाले अस्वभाविक रूपमा व्यवस्थापन शुल्क तथा सेवा शुल्क लिएको भनी समग्र वित्तीय सेवा र बैंकिंग प्रणाली प्रति नै अविश्वास गर्ने स्थिति आउनु स्वस्थ र प्रतिस्पर्धी बन्दै गएको हाम्रो वित्तीय प्रणालीको लागि अस्वभाविक र निराशाजनक विषय हो ।

बैंक/वित्तीय संस्थाहरूले प्रदान गर्ने सेवा तथा सेवाशुल्क सम्बन्धी मार्गदर्शन, २०६७

यस बैंकबाट इजाजतपत्रप्राप्त बैंक तथा वित्तीय संस्थाहरूले आफ्ना ग्राहकलाई निक्षेपमा दिने ब्याज, कर्जामा लिने ब्याज, हर्जना ब्याज, व्यवस्थापन शुल्क, सेवा शुल्क लगायतका विषयमा सम्बन्धित पक्षलाई स्पष्ट र सरल रूपमा सूचना तथा जानकारी प्रदान गर्न, बैंक तथा वित्तीय संस्थाका ग्राहकहरूको हित संरक्षण गर्न र ती संस्थाहरूले लिने सेवा शुल्कहरूमा पारदर्शिता र एकरूपता कायम गर्न देहाय बमोजिमको मार्गदर्शन जारी गरिएको छ।

१. खाता खोल्दा, कर्जा दिँदा तथा अन्य बैंकिङ्ग सेवा प्रदान गर्दा सम्बन्धित खातावाल व्यक्ति, ऋणी, धितो/जमानत दिने पक्ष लगायत बैंकका ग्राहकका लागि बैंक तथा वित्तीय संस्थाबाट निर्धारण गरिने विभिन्न शर्त, बन्देज र अवस्थाहरू सम्बन्धित पक्षले स्पष्ट र सरल भाषामा बुझ्ने/ बुझाउने गरी सम्बन्धित स्थानमा नै पारदर्शी ढंगले प्रस्तुत गर्नु पर्नेछ।
२. सेवाग्राहीलाई परेको असुविधा तथा गुनासाहरूको सुनुवाई गरी समाधान गर्न बैंक तथा वित्तीय संस्थाहरूले फ्रन्ट डेस्कमा “सूचना तथा गुनासो सुनुवाई डेक्स” स्थापना गरी सो को जानकारी आफ्ना ग्राहकलाई दिनुपर्ने छ।
३. इजाजतपत्रप्राप्त संस्थाहरूले आफ्ना ग्राहकलाई निक्षेपमा दिने ब्याज, कर्जा/सापटमा लिने ब्याज, हर्जना ब्याज, व्यवस्थापन शुल्क, सेवा तथा अन्य शुल्कका सम्बन्धमा सर्वसाधारणले बुझ्ने गरी स्पष्ट एवं सरल भाषामा आफ्नो कार्यालयको सूचना पाटी, ब्रोसर, पम्प्लेट/लिफलेट र वेवसाइट मार्फत जानकारी गराउनु पर्नेछ। शुल्क लिने सेवा भनी प्रकाशित गरेका सेवाहरूमा लाग्ने शुल्कलाई विशेष परिस्थिति/स्थान/कार्यालयहरूमा निश्चित अवधिको लागि सहूलियत वा छुट प्रदान गर्न यसले बाधा पुऱ्याएको मानिने छैन।
४. बैंक तथा वित्तीय संस्थाहरूले 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 हुने 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।
५. निष्क्रिय खाता सक्रिय गराउँदा शुल्क लिन हुने छैन। कुनै पनि ग्राहकको ब्याज प्रदान गर्ने खाता कुनै पनि कारणले निष्क्रिय भएमा पनि निक्षेपकर्ताले पाउनुपर्ने ब्याज रोक्न हुने छैन। साथै, कुनै पनि अवस्थामा रहेको खाताको रकम न्यूनतम मौज्जात भन्दा कम भएका कारणले रकम कट्टा गरी मौज्जात घटाउन हुने छैन।
६. कर्जा प्रवाह गर्नु अघि लिने प्रशासनिक सेवा शुल्क र कर्जा प्रवाह गरे पश्चात लिने प्रतिवद्धता शुल्क वाहेक कर्जासँग सम्बन्धित सम्पूर्ण शुल्कहरू व्याजदरमा नै प्रतिविम्बित हुनुपर्नेछ। हर्जना ब्याज लागू हुने भएमा सो को दर कर्जा प्रवाह सम्बन्धी कागजातमा नै उल्लेख गर्नु पर्नेछ।
७. विभिन्न नामका बचत खाताहरूमा दिइने व्याजदरको अन्तर २ प्रतिशत विन्दु भन्दा बढी गर्न हुने छैन। बचत खाताको व्याजदर परिवर्तन गर्दा सबै प्रकृतिको बचत खातालाई समान रूपमा लागू हुने गरी व्याजदर समायोजन गर्नु पर्नेछ। एकै प्रकृतिको बचत खातामा भएको रकम तथा बचतकर्ताको प्रकृतिको आधारमा व्याजदर फरक गर्न हुने छैन।
८. व्याजदर प्रकाशित गर्दा वार्षिक प्रतिशत (Annual Percentage Rate) उल्लेख गर्नुपर्नेछ।