केन्द्रीय कार्यालय
बालुवाटार, काठमाडौं
फोन : ४४११४०७
फ्याक्स : ४४१४५५२
E-mail : <nrbbfirdppd@nrb.org.np>
Web Site : www.nrb.org.np
पोष्ट बक्स : ७३

नेपाल राष्ट्र बैंक
बैंक तथा वित्तीय संस्था नियमन विभाग

पत्र संख्या : बै.वि.नि.वि./नीति/परिपत्र/कखग/१३/०७१/७२ मिति: २०७१/०९/११

"क", "ख" र "ग" वर्गका इजाजतपत्रप्राप्त बैंक तथा वित्तीय संस्थाहरु,

महाशय,
यस बैंकबाट इजाजतपत्र प्राप्त 'क', 'ख' र 'ग' वर्गका बैंक तथा वित्तीय संस्थाहरुले प्रदान गर्ने सेवा वारे सर्वसाधारणलाई थप सुसुचित पार्न, सो सेवा वापत लिइने शुल्कहरु पारदर्शी रुपमा लिने व्यवस्था गर्न तथा बैंक तथा वित्तीय संस्थाहरु मार्फत वित्तीय साक्षरता अभिवृद्धि गर्न आवश्यक देखिएको हुँदा देहाय बमोजिमको **वित्तीय ग्राहक संरक्षण तथा वित्तीय साक्षरता सम्बन्धी व्यवस्था** जारी गरिएकोले सोही बमोजिम गर्नु/गराउनु हुन नेपाल राष्ट्र बैंक ऐन, २०५८ को दफा ७९ ले दिएको अधिकार प्रयोग गरी देहायको निर्देशन जारी गरिएको छ :-

१. पारदर्शिता सम्बन्धी व्यवस्था

इजाजतपत्र प्राप्त संस्थाहरुले आफ्ना ग्राहकलाई प्रदान गर्ने सेवा शर्तसंग सम्बन्धित सबै प्रकारका विवरण सार्वजनिक रुपमा जानकारी गराउनुपर्नेछ । यस्ता विवरणमा वित्तीय सेवा तथा उपकरणहरुका अतिरिक्त सोसँग सम्बन्धित शुल्क, कमिशन, व्याजदर, जरिवाना, हर्जाना लगायतका सम्बन्धमा अपनाउनु पर्ने प्रकिया एवं शर्तहरु 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 संस्थाहरुले देहाय बमोजिमको विवरणहरु खुल्ने गरी सरल एवं स्पष्ट भाषामा लिखित रुपमा सर्वसाधारणलाई जानकारी गराउनु पर्नेछ :

- विभिन्न प्रकारका खाता र सो सम्बन्धी विवरण,
- ग्राहकलाई प्रदान गरिने वित्तीय सेवामा लाग्ने शुल्कका आधार र सो सम्बन्धी विवरण,
- बैंकिग कारोवारका लागि निर्धारित प्रक्रिया एवं कार्यविधी,
- 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 कार्यविधी,
- बैंकिंग कारोवारमा हुन सक्ने सजाय तथा जरिवाना र ग्राहकले अवलम्बन गर्नुपर्ने सतर्कता सम्बन्धी व्यवस्था ।

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

केन्द्रीय कार्यालय
बालुवाटार, काठमाडौं
फोन : ४४११४०७
फ्याक्स : ४४१४५५२
E-mail : <nrbbfirdppd@nrb.org.np>
Web Site : www.nrb.org.np
पोष्ट बक्स : ७३

नेपाल राष्ट्र बैंक
बैंक तथा वित्तीय संस्था नियमन विभाग

(घ) इजाजतपत्र प्राप्त संस्थाले ग्राहकहरुसँग 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 उपलव्ध हुने व्यवस्था गर्नुपर्नेछ । आन्तरिक तथा अन्तर्राष्ट्रिय कारोवारमा प्रयोग हुने कागजातहरु अँग्रजी 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

ज्येष्ठ नागरिक तथा शारीरिक अपाङ्गता भएका (फरक किसिमले सक्षम) व्यक्तिहरुलाई विशेष प्राथमिकता दिई सरल बैंकिङ्ग सुविधा उपलब्ध गराउन बैंक तथा वित्तीय संस्थाहरुले आवश्यक व्यवस्था मिलाउनु पर्नेछ । त्यस्ता व्यक्तिहरुको लागि सहज तथा अपाङ्गमैत्री काउण्टरको आवश्यकता हुने भए सो समेत व्यवस्था गर्नुपर्ने छ । ईजाजतपत्र प्राप्त संस्थाले वित्तीय साक्षरता कम भएका ग्राहकहरुलाई समेत बैंकिग कारोवारमा सहयोग गर्ने व्यवस्था गर्नुपर्नेछ ।

५. वित्तीय सेवाको शुल्क लगायत शर्त परिवर्तन सम्बन्धी व्यवस्था

इजाजतपत्र प्राप्त संस्थाले ग्राहकसँग वित्तीय सेवाका लागि सम्झौता पत्रमा हस्ताक्षर गरी सेवा प्रदान गर्नेक्रममा त्यस्तो सम्झौतामा उल्लिखित शुल्क, ब्याजदर 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 मार्फत सार्वजनिक गर्नु पर्नेछ ।

६. खाता सञ्चालन तथा बन्द गर्दा लाग्ने शुल्क सम्बन्धी व्यवस्था

(क) इजाजतपत्रप्राप्त संस्थाले निक्षेप खाता सञ्चालन गर्दा, खाता बन्द गर्दा, एबीबीएस सेवा प्रदान गर्दा वा स्टेटमेन्ट दिंदा ग्राहकबाट कुनै किसिमको सेवा शुल्क लिन पाइने छैन । तर, ग्राहकले कुनै एक अवधिको स्टेटमेन्ट एक पटक भन्दा बढी माग गरेको अवस्थामा त्यस्तो शुल्क लिन बाधा पुगेको मानिने छैन ।
(ख) ग्राहकको निष्क्रिय खाता सक्रिय गराउँदा कुनै शुल्क लिन पाइने छैन ।
(ग) कुनै पनि अवस्थामा रहेको खाताको रकम न्यूनतम मौज्दात भन्दा कम भएका कारणले रकम कट्टा गरी मौज्दात घटाउन पाइने छैन ।

केन्द्रीय कार्यालय
बालुवाटार, काठमाडौं
फोन : ४४११४०७
फ्याक्स : ४४१४५५२
E-mail : <nrbbfirdppd@nrb.org.np>
Web Site : www.nrb.org.np
पोष्ट बक्स : ७३

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

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

७. चेक भुक्तानी सम्बन्धी व्यवस्था

(क) चेक, बिल, पेअर्डर लगायत कुनैपनि वित्तीय उपकरणका माध्यमले आफनो खातामा रकम जम्मा गर्दा त्यस्तो उपकरणमा उल्लिखित सम्पूर्ण रकम नै सम्बन्धित ग्राहकको खातामा जम्मा गर्नुपर्नेछ । त्यस्तो वित्तीय उपकरणहरुको कारोवारमा लाग्ने कुनै शुल्क भएमा सो सम्बन्धी जानकारी ग्राहकलाई अग्रीम रुपमा गराई ग्राहकको खाताबाट छुट्टै रुपमा लिनुपर्नेछ ।

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

(ग) खातामा मौज्दात अपर्याप्त भई भुक्तानी नहुने चेक प्रस्तुत भएको अवस्थामा यस बैंकले ईजाजतपत्रप्राप्त संस्थाहरुलाई जारी गरेको एकीकृत निर्देशनको ई.प्रा. निर्देशन नं.१२/०७१ बमोजिम त्यस्तो चेक खिच्ने व्यक्ति, फर्म, कम्पनी वा संगठित संस्थालाई उक्त चेक जारी गर्ने बैंक वा वित्तीय संस्थाले कालोसुचीमा सुचीकृत गर्न कर्जा सुचना केन्द्रमा लेखी पठाउनुपर्नेछ ।

८. ब्याजदर सम्बन्धमा

(क) विभिन्न प्रकारका बचत खाताहरुमा दिइने व्याजदरको अन्तर २ प्रतिशत विन्दु भन्दा बढीले फरक पार्न पाईने छैन । बचत खाताको ब्याजदर परिवर्तन गर्दा सबै प्रकृतिको बचत खातालाई समान रुपमा लागू हुने गरी ब्याजदर समायोजन गर्नु पर्नेछ । एकै प्रकृतिको वचत खातामा जम्मा गरिएको रकम, वचतकर्ताको प्रकृति लगायतका आधार तय गरी ब्याजदर फरक गर्न पाइने छैन ।

(ख) कर्जामा लाग्ने पेनाल ब्याज दर कर्जा प्रवाह गर्दा ऋणीसँग गरिने सम्झौतामा उल्लेख गर्नुपर्नेछ । पेनाल ब्याज लिंदा बक्यौता साँवा रकममा बार्षिक पेनाल ब्याजदरले विलम्ब भएको समयावधीका लागि कायम हुन आउने रकम भन्दा बढी लिन पाइने छैन । पेनाल ब्याजमा ब्याज लाग्ने गरी रकम असुल उपर गर्न पाइने छैन ।

(ग) ग्राहकको ब्याज प्रदान गर्ने खाता कुनै पनि कारणले निष्क्रिय हुन गएमा समेत निक्षेपकर्ताले पाउनुपर्ने ब्याज प्रदान गर्नुपर्नेछ ।

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

९. सेवा शुल्क सम्बन्धी व्यवस्था

(क) इजाजतपत्र प्राप्त संस्थाले आफ्ना ग्राहकहरुलाई अन्य संस्था/निकाय मार्फत सेवा लिने सन्दर्भमा सो सेवा वापत त्यस्ता संस्था/निकायहरुलाई भुक्तानी गर्नुपर्ने लागत भन्दा वढी 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 कर्जा सूचना केन्द्रले लिने शुल्क भन्दा बढी हुने गरी शुल्क असुल गर्न पाइने छैन । त्यसैगरी एटीएम प्रयोग वापत लिईने शुल्क, विभिन्न कार्डहरुमा लिइने शुल्क, धितो मूल्यांकन वापत लिइने शुल्क, वीमा शुल्क लगायतका शुल्कहरु सेवा प्रदायकले लिने भन्दा बढी हुने गरी लिन पाइने छैन ।

त्यसैगरी, मौज्दात रकम प्रमाणित गर्दा लाग्ने शुल्क लागत भन्दा बढी हुने गरी लिन पाइने छैन ।)

(ख) कर्जा प्रवाह गर्दा लिने प्रशासनिक सेवा शुल्क र प्रतिवद्धता शुल्क बाहेक कर्जासँग सम्वन्धित सम्पूर्ण शुल्कहरु व्याजदरमा नै प्रतिबिम्वित हुनुपर्नेछ । बैंक तथा वित्तीय संस्थाले विभिन्न ग्राहकसँग कर्जा प्रवाह गर्दा लिने शुल्क ०.२५ प्रतिशत भन्दा बढीले फरक पार्न पाइने छैन ।

१०. अग्रिम भुक्तानी शुल्क सम्बन्धमा

(क) इजाजतपत्रप्राप्त संस्थाले कर्जा कारोवारमा लिने अग्रीम भुक्तानी शुल्कका सम्बन्धमा कर्जा प्रवाह गर्दा गरिने सम्झौतामा स्पष्ट रुपमा उल्लेख गर्नुपर्नेछ ।

(ख) कर्जा लिँदाको बखत तोकिएको शर्त वा व्याजदर परिवर्तन भएको कारण ऋणीले आफ्नो आम्दानीको श्रोतबाट कर्जा अग्रीम भुक्तानी गर्न चाहेमा त्यस्तो अग्रिम भुक्तानी गरे वापत कुनै किसिमको शुल्क लिन पाइने छैन ।

(ग) ऋणीसँग गरिएको कर्जा सम्झौतामा उल्लेखित शर्तहरु बैंकले एकतर्फी रुपमा परिवर्तन गरेमा ऋणीले कर्जा अग्रीम रुपमा भुक्तानी गरेमा कुनै किसिमको अग्रीम भुक्तानी शुल्क लिन पाइने छैन ।

११. गुनासो सुनवाई 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 सुनवाईका लागि हटलाइन समेतको व्यवस्था गरी गुनासो सुन्ने अधिकारी तोक्नु पर्नेछ ।

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

१२. वित्तीय साक्षरता सम्बन्धमा

(क) इजाजतपत्रप्राप्त संस्थाले आफ्ना कार्यक्रमहरुमा वित्तीय साक्षरता सम्बन्धी कार्यक्रम अनिवार्य रुपमा समावेश गरेको हुनुपर्दछ ।

(ख) इजाजतपत्रप्राप्त संस्थाले आफुले प्रदान गर्ने वित्तीय सेवा सुविधाका सम्बन्धमा सर्वसाधारणलाई सुसुचित गराउने व्यवस्था गर्नुपर्नेछ ।

(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 कायम गर्नुपर्नेछ । ग्राहकको गोपनियता कायम गर्नुपर्ने सुचना तथा विवरणहरु लगायत हिसाब किताब, खाता बही, श्रेस्ता र लेखाको विवरण अन्य असम्बन्धित एवं अनधिकृत व्यक्तिलाई दिनु हुँदैन ।

(ख) प्रचलित कानुन बमोजिम अख्तियारप्राप्त निकाय वा संस्थालाई त्यस्तो विवरण दिन भने यस व्यवस्थाले वाधा 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 ।

केन्द्रीय कार्यालय
बालुवाटार, काठमाडौं
फोन : ४४११४०७
फ्याक्स : ४४१४५५२
E-mail : <nrbbfirdppd@nrb.org.np>
Web Site : www.nrb.org.np
पोष्ट बक्स : ७३

नेपाल राष्ट्र बैंक
बैंक तथा वित्तीय संस्था नियमन विभाग

१५. खारेजी तथा बचाउ

यस बैंकबाट यसअघि जारी गरिएका देहायका मार्गदर्शन तथा निर्देशनहरु खारेज गरिएको छ :-
बैंक/वित्तीय संस्थाहरुले प्रदान गर्ने सेवा तथा सेवाशुल्क सम्बन्धी मार्गदर्शन, २०६७ ।
इ.प्रा.निर्देशन नं. २/०७१को बुँदा नं. ३०. अग्रिम भुक्तानी शुल्क सम्बन्धी व्यवस्था ।
इ.प्रा.निर्देशन नं. १६/०७१ को बुँदा नं. १४. सेवा शुल्क सम्बन्धी व्यवस्था ।
इ.प्रा.निर्देशन नं. २२/०७१ को बुँदा नं. ४. ज्येष्ठ नागरिक तथा शारीरिक अपाङ्गता सम्बन्धी व्यवस्था ।

भवदीय,

(मनमोहन कुमार श्रेष्ठ)
कार्यकारी निर्देशक

बोधार्थ :

१. श्री नेपाल राष्ट्र बैंक, गभर्नरको कार्यालय ।
२. श्री नेपाल राष्ट्र बैंक, डेपुटी गभर्नरको कार्यालय ।
३. नेपाल सरकार, अर्थ मन्त्रालय, वित्तीय क्षेत्र व्यवस्थापन महाशाखा, सिंहदरबार, काठमाण्डौ ।
४. श्री नेपाल राष्ट्र बैंक, बैंक सुपरिवेक्षण विभाग ।
५. श्री नेपाल राष्ट्र बैंक, विकास बैंक सुपरिवेक्षण विभाग ।
६. श्री नेपाल राष्ट्र बैंक, वित्त कम्पनी सुपरिवेक्षण विभाग ।
७. श्री नेपाल राष्ट्र बैंक, लघुवित्त प्रवर्द्धन तथा सुपरिवेक्षण विभाग ।
८. श्री नेपाल राष्ट्र बैंक, विदेशी विनिमय व्यवस्थापन विभाग ।
९. श्री नेपाल राष्ट्र बैंक, अनुसन्धान विभाग ।
१०. श्री नेपाल राष्ट्र बैंक, कानुन महाशाखा ।
११. श्री नेपाल बैंकर्स संघ, हेरिटेजप्लाजा, काठमाण्डौ ।
१२. श्री डेभलपमेण्ट बैंकर्स एसोसिएसन, अनामनगर, काठमाण्डौ ।
१३. श्री नेपाल वित्तीय संस्था संघ, तिनकुने, काठमाण्डौ ।