

नेपाल राष्ट्र बैंक
केन्द्रीय कार्यालय
बैंक तथा वित्तीय संस्था नियमन विभाग

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

यस बैंकबाट इजाजतपत्रप्राप्त संस्थाहरूले देहायको व्यवस्था पालना गरी इलेक्ट्रोनिक माध्यमबाट हुने बैकिङ्ग (ई-बैकिङ्ग) सेवाहरू प्रदान गर्न/गराउन हुन नेपाल राष्ट्र बैंक ऐन, २०५८ को दफा ७९ ले दिएको अधिकार प्रयोग गरी यो निर्देशन जारी गरिएको छ ।

१. शाखारहित बैकिङ्ग सेवा (Branchless Banking) सम्बन्धमा

(क) यस बैंकबाट इजाजतपत्रप्राप्त बैंक तथा वित्तीय संस्थाहरूले यस बैंकको स्वीकृति लिई आफ्नो संस्थामा खाता भएका ग्राहकहरूलाई आफू वा आफूद्वारा नियुक्त व्यवसायिक आधिकारिक प्रतिनिधि(एजेन्ट)को सहायताले Point of Transaction मैशीनको माध्यमबाट Smart Card/Magnetic Card प्रयोग गरी देहाय बमोजिमका शाखारहित बैकिङ्ग सेवाहरू प्रदान गर्न सक्ने छन्:-

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

(२) ग्राहकको खाताको मौज्जात वा कारोवार विवरण (स्टेटमेण्ट) प्रदान गर्ने ।

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

(ख) शाखारहित बैकिङ्ग सेवा सन्चालन गर्ने भएमा संचालक समितिबाट सो सम्बन्धी नीतिगत व्यवस्था पारीत गरी प्रक्रियागत व्यवस्था समेत गरेको हुनु पर्नेछ ।

(ग) शाखारहित बैकिङ्ग सेवा सन्चालन गर्ने स्वीकृतिको लागि यस बैंक समक्ष आवेदन गर्दा संचालक समितिको निर्णय सहित देहायका कागजातहरू संलग्न गरेको हुनु पर्नेछ:-

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

(२) प्रतिनिधिमाफत सन्चालन गर्ने भएमा त्यस्तो प्रतिनिधि छनौटका आधारहरू, छनौट गरिएको प्रतिनिधिसंग हुने सम्झौतापत्र तथा उक्त प्रतिनिधिलाई दिइने तालिम आदि सम्बन्धी भएको व्यवस्था,

(३) शाखारहित बैकिङ्ग सेवा सन्चालन गर्ने स्थानको सुरक्षा र नगदको वीमा सम्बन्धमा भएका व्यवस्थाहरू,

(४) विद्यमान संचार साधन (PSTN, Cellular Communications) को Industry Standard Security Features,

(५) शाखारहित बैकिङ्ग सेवा सन्चालनको कार्यक्षेत्र र सम्बन्धित शाखाहरूको विवरण,

(६) भुक्तानी सम्बन्धी उत्पन्न विवाद समाधान गर्ने सम्बन्धी प्रावधान, जिम्मेवारी तथा क्षतिपूर्ति सम्बन्धी व्यवस्थाहरू, र

(७) सम्पत्ति शुद्धीकरण तथा आतंककारी गतिविधिमा वित्तीय लगानी नियन्त्रणको लागि अपनाइने व्यवस्थाहरू ।

(घ) बैंक तथा वित्तीय संस्थाले आफू वा आफूद्वारा नियुक्त व्यवसायिक आधिकारिक प्रतिनिधि(एजेन्ट) माफत समेत शाखारहित बैकिङ्ग सेवा सन्चालन गर्न सक्ने छन् । एजेन्टमाफत त्यस्तो सेवा संचालन गर्ने भएमा प्रतिनिधि छनौटको लागि प्रतिनिधिको सक्षमता परीक्षण गरी द्विपक्ष बीच बुँदा नं. ७ को अधिनमा रही सम्झौता भएको हुनु पर्ने छ ।

(ङ) शाखारहित बैकिङ्ग सेवा सन्चालनको स्वीकृति प्रदान गर्दा देहायका शर्तहरू तोक्न सकिने छन्:-

(१) शाखारहित बैकिङ्ग सेवा सन्चालनको स्वीकृति प्राप्त गरेका मितिले ६ महिनाभित्र तोकिए बमोजिमको सेवा सन्चालन गरिसक्नु पर्ने छ । यस्तो कारोवार सन्चालन गरेपछि सोको

जानकारी यस विभाग र सम्बन्धित सुपरिवेक्षण विभागलाई दिनु पर्ने छ । कथंकदाचित तोकिएको समयावधिभित्र त्यस्तो सेवा सन्चालन गर्न नसकेमा यस बैंकबाट प्रदान गरिएको स्वीकृति स्वतः रद्द भएको मानिने छ ।

- (२) महानगरपालिका/उप-महानगरपालिका/नगरपालिका बाहेकका क्षेत्रहरुमा मात्र यस्तो सेवा सन्चालन गर्न स्वीकृति दिइने छ ।
 - (३) शाखारहित बैकिङ्ग सेवा उपभोग गर्न इच्छुक ग्राहकसंग बैंक तथा वित्तीय संस्थाले लिखित आवेदन लिनु पर्ने छ ।
 - (४) ग्राहकले गरेको प्रत्येक कारोवारको असर यथाशीघ्र ग्राहकको खातामा देखिने गरी अभिलेख सुरक्षित गरी राख्ने र कारोवारको गोप्यता कायम हुने व्यवस्था गर्नु पर्ने छ ।
 - (५) शाखारहित बैकिङ्ग सेवा सम्बन्धी कारोवार नेपाली रुपैयामा मात्र गर्नु पर्नेछ ।
 - (६) ग्राहकलाई स्पष्ट र सरल नेपाली भाषामा सेवा सम्बन्धी आवश्यक जानकारी प्रदान गर्ने व्यवस्था गर्नु पर्ने छ ।
 - (७) कारोवार सम्पन्न गरेपछि ग्राहकले स्पष्ट बुझ्ने गरी सो को जानकारी प्रदान गर्ने व्यवस्था मिलाउनु पर्ने छ ।
 - (८) यस्तो कारोवार सम्बन्धी जोखिमको व्यवस्थापन गर्ने दायित्व सम्बन्धित बैंक तथा वित्तीय संस्थाको हुनेछ ।
 - (९) प्रचलित कानून, सम्पत्ति शुद्धीकरण तथा आतंकवादी कार्यमा वित्तीय लगानी निवारण तथा यस बैंकबाट जारी निर्देशनको अधिनमा रही शाखारहित बैकिङ्ग सेवा सन्चालन गर्नु पर्ने छ ।
- (छ) बैंक तथा वित्तीय संस्थाले शाखारहित बैकिङ्ग सेवा प्रदान गर्नु पूर्व आफ्ना ग्राहकसंग बुँदा नं. ६ को अधिनमा रही सम्झौता गर्नु पर्ने छ ।
- (ज) माथि जुनसुकै कुरा लेखिएको भएता पनि राष्ट्रियस्तरदेखि बाहेकका “ख”, “ग” र “घ” वर्गका वित्तीय संस्थालाई शाखारहित बैकिङ्ग सेवा सन्चालनको स्वीकृति प्रदान गर्दा बैंकले अन्य शर्तहरु समेत थप गर्न सक्ने छ ।

२. मोबाइल बैकिङ्ग सेवा सम्बन्धमा

- (क) इजाजतपत्रप्राप्त बैंक तथा वित्तीय संस्थाहरुले यस बैंकको स्वीकृति लिई आफ्ना ग्राहकहरुलाई तोकिएका शर्तहरुको अधिनमा रहने गरी देहाय बमोजिमका मोबाइल बैकिङ्ग सेवा प्रदान गर्न सक्नेछन् :-
- (१) ग्राहकको खातामा रहेको मौज्दातको जानकारी प्रदान गर्ने ।
 - (२) ग्राहकको आदेश बमोजिम तैस्रो पक्षको खातामा रकमान्तर गर्ने ।
 - (३) कारोवार सम्पन्न भएपछि एसएमएस मार्फत सतर्कता सन्देश (SMS Alert) प्रदान गर्ने ।
 - (४) ग्राहकको खाताको कारोवार विवरण (स्टेटमेन्ट) प्रदान गर्ने ।
 - (५) चेक बुकको निमित्त अनुरोध स्वीकार गर्ने ।
 - (६) ग्राहकसंग भएको लिखित सम्झौता वा ग्राहकको आदेश अनुसार वस्तु खरीद वा सेवा उपभोग गरे वापतको रकम भुक्तानी गर्ने ।
- (ख) बैंक तथा वित्तीय संस्थाले मोबाइल बैकिङ्ग कारोवार सन्चालन गर्नु पूर्व संचालक समितिबाट यस सम्बन्धी नीतिगत व्यवस्था पारीत गरी प्रकृयागत व्यवस्था समेत गरेको हुनु पर्नेछ ।
- (ग) यो निर्देशन जारी हुनु अघि नै यस सम्बन्धी कारोवार संचालन गरिरहेका बैंक तथा वित्तीय संस्थाहरुले यो निर्देशन जारी भएको तीन महिना भित्र यस निर्देशन बमोजिमको स्वीकृति लिनु पर्नेछ ।
- (घ) बैंक तथा वित्तीय संस्थाले कारोवारमा निहित जोखिमको मूल्याङ्कन गरी कारोवारको सीमा निर्धारण गर्नु पर्ने छ र सोको जानकारी यस बैंकलाई दिनु पर्ने छ ।

(ड) “घ” वर्गका लघुवित्तीय संस्थाको हकमा यस बैंकले थप शर्त तथा सीमा तोकी मोवाइल बैंकिङ्ग कारोवार सन्चालनको स्वीकृति दिन सक्ने छ ।

३. इन्टरनेट बैंकिंग सेवा सम्बन्धमा

(क) यस बैंकबाट इजाजतपत्रप्राप्त “क” “ख” र “ग” वर्गका बैंक तथा वित्तीय संस्थाहरुले आफ्नो संस्थामा खाता भएका ग्राहकलाई तोकिएका शर्तहरुको अधिनमा रही इन्टरनेटको माध्यमबाट देहायका सेवाहरु प्रदान गर्न सक्ने छन्:-

- (१) ग्राहकको खातामा रहेको मौज्दात, बैंक स्टेटमेन्ट प्राप्त गर्ने/गराउने ।
- (२) चेकबुक जारी गर्न आदेश दिने, खाता रोक्का राख्ने, पासवर्ड परिवर्तन गर्ने जस्ता आदेश बमोजिमका सेवाहरु प्रदान गर्ने ।
- (३) बैंक तथा वित्तीय संस्थाबाट आवश्यक सूचना वा जानकारीहरु प्राप्त गर्ने/गराउने ।
- (४) ग्राहकको आदेश अनुसार आफ्नो ग्राहकको खातामा रकम जम्मा गर्ने वा ट्रान्सफर गर्ने/गराउने ।
- (५) ग्राहकसँग भएको सम्भौता वा आदेश अनुसार वस्तु खरीद वा सेवा उपभोग गरे वापतको रकम भुक्तानी गर्ने/गराउने ।

(ख) बैंक तथा वित्तीय संस्थाले इन्टरनेट बैंकिङ्ग सेवा सन्चालन गर्नु पूर्व संचालक समितिबाट यस सम्बन्धी नीतिगत व्यवस्था पारित गरी प्रक्यागत व्यवस्था समेत गरेको हुनु पर्नेछ । यसको जानकारी यस बैंकको बैंक तथा वित्तीय संस्था नियमन विभागलाई गराउनु पर्नेछ । यो निर्देशन जारी हुनु पूर्व यस किसिमको सेवा सन्चालन गरिसकेका बैंक तथा वित्तीय संस्थाले त्यस्तो नीतिगत तथा प्रक्यागत व्यवस्था सहित दुई महिना भित्र सोको जानकारी यस बैंकलाई गराउनु पर्ने छ ।

(ग) इन्टरनेटको माध्यमबाट हुने सबै किसिमको बैंकिङ्ग कारोवार नेपाली रुपैयामा मात्र गर्न पाइने छ । तर विदेशी मुद्रामा खाता भएका ग्राहकलाई जानकारीमूलक सेवा दिन र नेपाली रुपैयामा रकमान्तर गर्न यस व्यवस्थाले बाधा पुऱ्याएको मानिने छैन ।

४. ई-कार्ड कारोवार सेवा सम्बन्धमा

इजाजतपत्रप्राप्त “क”, “ख”, र “ग” वर्गका संस्थाले ग्राहकसँग सम्भौता गरी ग्राहकको आदेशानुसार रकम भुक्तानी गर्ने, जम्मा गर्ने तथा रकमान्तर गर्ने, कारोवार विवरण प्राप्त गर्ने, अन्य आवश्यक सूचना तथा जानकारीहरु प्राप्त गर्ने, वस्तु खरीद तथा सेवा उपभोग गरे वापतको रकम भुक्तानी गर्ने प्रयोजनको लागि देहायका शर्त तथा प्रक्यागको अधिनमा रही आफ्ना ग्राहकको नाममा डेविट कार्ड/प्रिपेड कार्ड/क्रेडिट कार्ड जारी गर्न सक्नेछन्:-

- (क) बैंक तथा वित्तीय संस्थाले कार्डको माध्यमबाट कारोवार संचालन गर्ने भएमा संचालक समितिबाट सो सम्बन्धी नीतिगत व्यवस्था पारित गरी प्रक्यागत व्यवस्था गरेको हुनु पर्ने छ । सो सम्बन्धी जानकारी यस बैंकको बैंक तथा वित्तीय संस्था नियमन विभाग र सम्बन्धित सुपरिवेक्षण विभागलाई गराउनु पर्ने छ ।
- (ख) यो निर्देशन जारी हुनुपूर्व यस किसिमको सेवा सन्चालन गरिसकेका बैंक तथा वित्तीय संस्थाहरुले त्यस्तो नीतिगत तथा प्रक्यागत व्यवस्था सहित कारोवार संचालनको जानकारी दुई महिना भित्र यस बैंकलाई गराउनु पर्ने छ ।
- (ग) कारोवार सन्चालन गर्दा उत्पन्न हुने जोखिम र सोको व्यवस्थापन, ग्राहकसंगको सम्भौता, सम्पत्ति शुद्धीकरण तथा आतंकवादी कार्यमा वित्तीय लगानी निवारण सम्बन्धी जारी निर्देशनको परिपालना हुने व्यवस्था सम्बन्धित इजाजतपत्रप्राप्त संस्थाले मिलाउनु पर्ने छ ।
- (घ) यस्तो कार्ड सम्बन्धी सेवा संचालन गर्दा लाग्ने सबै किसिमका सेवा शुल्क, व्याज तथा हर्जाना सम्बन्धी व्यवस्थाहरु ग्राहकसंगको सम्भौतापत्रमा उल्लेख गर्नु पर्ने छ ।

५. बैंक तथा वित्तीय संस्थाको उत्तरदायित्व र प्रतिबद्धता

यस निर्देशनमा उल्लिखित सबै प्रकारका इलेक्ट्रोनिक बैंकिङ्ग कारोवार सन्चालन गर्ने सम्बन्धमा नीतिगत तथा प्रक्रियागत व्यवस्था तयार गर्दा कारोवार सम्बन्धी उत्पन्न विवाद तथा समस्या समाधानको अन्तिम

उत्तरदायित्व सम्बन्धित बैंक तथा वित्तीय संस्थाको हुनेछ भन्ने प्रतिबद्धता सहित देहायका विषय समेत स्पष्ट उल्लेख गर्नु पर्ने छ :-

- (क) इलेक्ट्रोनिक बैंकिङ्ग कारोवार सम्बन्धी सेवा तथा शुल्कको सम्बन्धमा प्रदान गरेको अवास्तविक एवम अपूर्ण जानकारीका कारण ग्राहकले बेहार्नु पर्ने नोक्सानीको क्षतिपूर्ति ।
- (ख) इलेक्ट्रोनिक बैंकिङ्ग कारोवारको लागि प्रयोग हुने प्रविधि, कम्प्यूटर नेटवर्क, कार्ड निर्माता, मोबाइल फोन संचालक, POS/POT मेशिन लगायतबाट उत्पन्न समस्या र सोबाट ग्राहकमा हुन जाने क्षति ।
- (ग) सम्पत्ति शुद्धीकरण तथा आतंकवादी कृयाकलापमा लगानी निवारण सम्बन्धी यस बैंकबाट जारी निर्देशनको परिपालना ।
- (घ) इलेक्ट्रोनिक बैंकिङ्ग सेवा लिने ग्राहकलाई आधिकारिक रुपमा मान्यता दिनका लागि विभिन्न चरणमा जस्तै: सिस्टममा पहुँच, कारोवार, आदेश, लगायतका सेवामा पहुँचका लागि पूरा गर्नु पर्ने प्रकृया ।
- (ङ) अनाधिकृत तथा गैर कानूनी रुपमा बैंक तथा वित्तीय संस्थाको पहिचान प्रयोग गरी हुने क्रियाकलाप विरुद्ध गरिने कारबाही ।
- (च) कारोवारको प्रभावकारिता र आन्तरिक नियन्त्रण प्रणालीको सम्पूर्ण जिम्मेवारी सम्बन्धित बैंक वा वित्तीय संस्थाको हुने सम्बन्धी कुरा ।
- (छ) इलेक्ट्रोनिक बैंकिङ्ग सम्बन्धी कारोवारमा निहित रणनीतिक जोखिम, सञ्चालन तथा कारोवार जोखिम, व्यवसायिक जोखिम, प्राविधिक जोखिम, कानूनी जोखिम लगायत सबै प्रकारका जोखिम व्यवस्थापन ।

६. बैंक/वित्तीय संस्था र ग्राहक बीचको सम्झौता

यस निर्देशनमा उल्लिखित इलेक्ट्रोनिक बैंकिङ्ग कारोवार गर्ने बैंक तथा वित्तीय संस्थाले कम्तीमा देहायका विषयहरु स्पष्ट गरी ग्राहकसंग लिखित सम्झौता गर्नु पर्नेछ । ग्राहकले पेश गरेको आवेदन फाराममा उल्लेख भएको शर्त तथा वन्देजलाई समेत ग्राहकसंग सम्झौता गरे सरह मान्न सकिने छ ।

- (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 बैंकिङ्ग सेवा प्रदायक बैंक तथा वित्तीय संस्था र सेवा प्रदान गर्ने अख्तियार प्राप्त अभिकर्ता बीच तथा सेवा प्रदायक र ग्राहक बीचको कारोवार वापत लाग्ने शुल्क सम्बन्धी जानकारी गराउनु पर्ने छ ।
- (ग) ग्राहकलाई के कति समय यी सेवाहरु उपलब्ध हुन सक्छन् भन्ने व्यहोराको साथै कुनै परिस्थितिवस सेवा प्रदान गर्न नसकिने अवस्थामा सो को जानकारी प्रदान गर्नु पर्नेछ ।
- (घ) कुनै पनि कारणले बैंकले प्रदान गरेको सेवामा सेवा प्रदायक वा बैंक वा वित्तीय संस्थाको कमी कमजोरी वा गल्तीका कारण ग्राहकलाई हुने नोक्सानी र सेवा उपयोगकर्ताबाट भएका कमी कमजोरीबाट सेवा प्रदायकलाई हुन जाने नोक्सानीको क्षतिपूर्ति सम्बन्धमा स्पष्ट उल्लेख गर्नु पर्नेछ ।
- (ङ) ग्राहकले गर्ने कारोवारमा निहित जोखिमलाई कम गर्न आवश्यक उपायहरु जस्तै: वेवसाईटको प्रयोग, POS/POT मेशीन, आई डि, पासवर्ड, पासवर्ड परिवर्तन लगायतका विशेषता र सुरक्षाका लागि अवलम्बन गर्नु पर्ने विशेष व्यवस्थाहरु उल्लेख हुनु पर्ने छ ।
- (च) ग्राहकको कारोवार सम्बन्धी गोपनियता र बैंक तथा वित्तीय संस्थाभित्र सार्वजनिक गर्न सकिने जानकारीहरु उल्लेख हुनु पर्ने छ ।
- (छ) ग्राहकसँग गरिएको कारोवारको जानकारी वा सूचना प्रचलित कानून बमोजिम बाहेक अन्य तेस्रो पक्षलाई सार्वजनिक नगरिने प्रतिबद्धता व्यक्त भएको हुनु पर्ने छ ।
- (ज) ग्राहकबाट सेवा सम्बन्धमा आएका गुनासा तथा समस्याहरुलाई समाधान गर्ने प्रकृया र

सम्बन्धित अधिकारीको व्यवस्था हुनु पर्ने छ ।

- (भ) लामो समयसम्म सेवा नलिएका ग्राहकहरुको सेवा निष्कृत हुने वा नहुने सम्बन्धमा उल्लेख हुनु पर्ने छ ।
- (ज) ग्राहकले सार्वजनिक कम्प्यूटर वा अन्तराष्ट्रिय नेटवर्क प्रयोग गरी कारोबार गर्दा उत्पन्न हुने जोखिम सम्बन्धी कुरा स्पष्ट रूपमा उल्लेख हुनु पर्नेछ ।
- (ट) बैंक 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 कुराहरु ।

७. आधिकारिक व्यवसायिक प्रतिनिधिसंगको सम्झौता सम्बन्धमा

यस निर्देशनमा उल्लिखित इलेक्ट्रोनिक बैकिङ्ग सेवा आफूद्वारा नियुक्त आधिकारिक व्यवसायिक प्रतिनिधिमाफत सन्चालन गर्ने प्रयोजनको लागि गरिने द्विपक्षीय सम्झौतामा अन्य विषयहरुका अतिरिक्त देहायका विषयहरुमा स्पष्ट उल्लेख हुनु पर्ने छ:-

- (क) सेवा प्रदायक बैंक तथा वित्तीय संस्था, आधिकारिक व्यवसायिक 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 आफू र एजेण्ट बीच 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) कारोवारलाई 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 तथ्यांक विवरण, सूचना तथा कागजात उपलब्ध गराउने विषय ।
- (च) सम्झौताको अवधि, सम्झौता नवीकरण तथा सम्झौता संशोधनका व्यवस्था ।

८. प्रतिनिधि छनौट सम्बन्धी व्यवस्था

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

- (क) इलेक्ट्रोनिक बैकिङ्ग कारोवार सम्बन्धी सेवा सन्चालन 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 प्रकृया संस्था आफैले अवलम्बन गर्नु पर्ने छ ।
- (ख) कुनै पनि नयाँ प्रतिनिधि चयन गर्नु अघि न्यूनतम आधारभूत मापदण्ड तथा चयन प्रकृया तय गर्नु पर्ने छ ।
- (ग) प्रतिनिधिको प्रभावकारी व्यवस्थापनका लागि सम्बन्धित बैंक वा वित्तीय संस्थाद्वारा निश्चित समयको अन्तरालमा प्रतिनिधिको कार्यसम्पादनको परीक्षण गर्ने व्यवस्था गर्नु पर्ने छ । यसका लागि अग्रिम रूपमा चेतावनीको पूर्वसंकेत (Early Warning Signal) तय गरी सुधारका उपायहरु अवलम्बन गर्नु पर्ने छ ।

९. तेस्रो पक्ष सेवा प्रदायकको प्रयोग

इलेक्ट्रोनिक बैकिङ्ग कारोवारका लागि आवश्यक प्राविधिक सेवा उपयोग गर्न यस्तो सेवा प्रदान गर्ने तेस्रो पक्षसंग अलग्गै सम्झौता गर्नु पर्ने छ । यस्तो सेवा प्रदान गर्ने सिलसिलामा Operator लगायत यस बैंकले इजाजतपत्र/अनुमतिमत्र नदिएका अन्य पक्षहरुको समेत यस बैंकले निरीक्षण तथा सुपरिवेक्षण गर्न सक्ने व्यवस्था त्यस्तो सम्झौतामा खुलाउनु पर्नेछ । तेस्रो पक्ष चयन गर्नु अघि न्यूनतम आधारभूत मापदण्ड तथा चयन प्रकृया तय गर्नु पर्नेछ । प्राविधिक सेवा प्रदायकसंग 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 ।

१०. विवरण पेश गर्ने

इजाजतपत्रप्राप्त बैंक तथा वित्तीय संस्थाले यस बैंकबाट जारी इ.प्रा. निर्देशन नं. ९।०६८ को यसै साथ संलग्न संशोधित ने.रा.बैंक निर्देशन फा.नं. ९.१५ बमोजिमको विवरण मासिक रूपमा यस बैंकको सम्बन्धित सुपरिवेक्षण विभाग समक्ष पेश गर्नुपर्ने छ ।

११. निर्देशन पालना नगरेमा हुने कारवाही

इलेक्ट्रोनिक बैंकिङ्ग सम्बन्धी यस निर्देशनको पालना नगरी सो सम्बन्धी कुनै काम कारोवार गरेमा नेपाल राष्ट्र बैंक ऐन, २०५८ बमोजिम कारवाही हुने छ ।

१२. खारेजी र बचाउ

(१) यसअघि जारी गरिएका देहायका निर्देशनहरु खारेज गरिएको छ :-

एकीकृत निर्देशन, २०६७ को इ.प्रा निर्देशन नं. १४/०६८ को बुँदा नं. ७ , इ.प्रा निर्देशन नं. २१/०६८ को बुँदा नं. १३ बमोजिमका निर्देशनहरु र सो पश्चात मिति २०६९ असारमसान्तसम्म जारी भएका यसै विषयसंग सम्बन्धित सम्पूर्ण परिपत्रहरु ।

(२) उपबुँदा (१) बमोजिम खारेज गरिएका निर्देशन तथा परिपत्र बमोजिम भए गरेका काम कारवाही यसै निर्देशन बमोजिम भए गरेको मानिनेछ ।

.....लिमिटेड

इलेक्ट्रोनिक बैंकिंग कारोबार सम्बन्धी विवरण (मासिक)

.....मसान्तसम्म

क्र.सं	विवरण	गत अवधिसम्म	यस अवधिमा थप/घट	यस अवधिको अन्तमा	कैफियत
१	शाखा रहित बैंकिंग सेवा				
१.१	शाखारहित बैंकिंग सेवा केन्द्र संख्या				
१.२	सेवा लिने ग्राहकको संख्या				
१.३	स्वीकृत केन्द्रमा सेवा संचालन नभएको वा हुन बाँकी भए सोको संख्या				संचालन नहुनुको कारण ।
१.४	कुल कारोवार संख्या				
१.५	कुल कारोवार रकम				
२	मोबाइल बैंकिंग सेवा				
२.१	सेवा लिने ग्राहकको संख्या				
२.२	कुल कारोवार संख्या				
२.३	कुल कारोवार रकम				
३	ईन्टरनेट बैंकिंग सेवा				
३.१	सेवा लिने ग्राहकको संख्या				
३.२	कुल कारोवार संख्या				
३.३	कुल कारोवार रकम				
४	ई-कार्ड सेवा				
४.१	ATM को कुल संख्या				ATM संख्या थप/घट भएको खण्डमा स्थान खुलाउने ।
४.२	डेबिट कार्ड तर्फ				
४.२.१	कार्ड लिनेको संख्या				
४.२.२	कार्ड मार्फत भएको कुल कारोवार संख्या				
४.२.३	कार्ड मार्फत भएको कुल कारोवार रकम				
४.३	क्रेडिट कार्ड तर्फ				
४.३.१	कार्ड लिनेको संख्या				
४.३.२	कार्ड मार्फत भएको कुल कारोवार संख्या				
४.३.३	कार्ड मार्फत भएको कुल कारोवार रकम				
४.४	प्रिपेड कार्ड तर्फ				
४.४.१	कार्ड लिनेको संख्या				
४.४.२	कार्ड मार्फत भएको कुल कारोवार संख्या				
४.४.३	कार्ड मार्फत भएको कुल कारोवार रकम				