वित्तीय साक्षरता

आधारभूत अवधारणाहरु

नेपाल राष्ट्र बैंक

वित्तीय समावेशिता तथा ग्राहक संरक्षण महाशाखा

२०८१

वित्तीय साक्षरता

आधारभूत अवधारणाहरू

पहिलो संस्करण : २०८१

मुद्रण : नेपाल राष्ट्र बैंक प्रेस

विषय सूची

१.	आवश्यकता र चाहना	१
२.	पारिवारिक बजेट	४
३.	बचत	७
४.	लगानी	१०
५.	वित्तीय लक्ष्य	१३
६.	कर्जा	१६
७.	ब्याज	१९
८.	वित्तीय अनुशासन	२२
९.	वित्तीय सेवा प्रदायक	२५
१०.	नेपाल राष्ट्र बैंक	२८
११.	पुँजी बजार	३१
१२.	बिमा	३४
१३.	सहकारी	३७
१४.	कर्जा सूचना	३९
१५.	विप्रेषण (रेमिट्यान्स)	४२
१६.	विद्युतीय वित्तीय सेवा	४५
१७.	विद्युतीय वित्तीय ठगी	४८
१८.	गुनासो व्यवस्थापन	५१

01

आवश्यकता र चाहना

आवश्यकता र चाहनाबीचको भिन्नता छुट्याई विवेकपूर्ण वित्तीय निर्णय लिन सक्नु वित्तीय ज्ञान/साक्षरता तर्फको पहिलो खुड्किलो हो । आवश्यकता भन्नाले जीविकोपार्जनका निम्ति चाहिने आधारभूत वस्तु तथा सेवाहरू सम्झनु पर्दछ । जस्तै खाद्यान्न, वासस्थान, लत्ताकपडा आदि । यस्ता वस्तुहरू जीवनयापनको लागि अपरिहार्य मानिन्छन् । आवश्यकताहरू स्थान, समय र व्यक्तिअनुसार फरक हुन्छन् । चाहना भन्नाले व्यक्तिको जीविकोपार्जनका लागि अत्यावश्यक आधारभूत वस्तु बाहेक व्यक्तिले इच्छाएका

अन्य वस्तुहरू सम्झनु पर्दछ । यस्ता वस्तुहरूले जीवन सहज र सरल बनाए तापनि जीवनका लागि अत्यावश्यक मानिदैनन् ।

व्यक्तिको आय सीमित हुने हुँदा इच्छाएका सबै वस्तु तथा सेवाहरू एकै पटकमा परिपूर्ति गर्न सकिदैन । आवश्यकता तथा चाहनाहरू असीमित हुन सक्दछन् । एउटा आवश्यकता पूरा हुनासाथ अर्को आवश्यकताले जन्म लिन्छ । त्यसैले आफ्नो आय कुन कुन कुरामा खर्च गर्ने भनेर प्राथमिकता तय गर्नुपर्दछ । अनिवार्य आवश्यकताहरूमा खर्च गर्नुपर्दछ भने चाहनाहरूमा गरिने खर्च कम गर्नुपर्छ । आफ्नो आयको निश्चित प्रतिशत आवश्यकता र चाहनामा खर्च गर्ने र निश्चित प्रतिशत बचत गर्ने बानीले वित्तीय अनुशासन कायम गर्न मद्दत गर्दछ । सामान्यतः आफ्नो आयको ५० प्रतिशत रकम आवश्यकता पूरा गर्न, ३० प्रतिशत चाहना पूरा गर्न उपयोग गर्ने र २० प्रतिशत बचत गर्ने नियम रहेको पाइन्छ । आर्थिक अवस्था र आफ्नो आवश्यकताअनुसार चाहनाका खर्च कम गरी बचतलाई प्राथमिकतामा राख्न सकिन्छ ।

फजुल खर्च र दुर्व्यसनले वित्तीय स्रोत नास हुने मात्र नभई
घर झगडा र कलह पनि निम्त्याउँछ ।

आवश्यकता र चाहनाअनुसार बचत र खर्चको प्राथमिकता तय गर्न देहायबमोजिमको प्रकृया अवलम्बन गर्न सकिन्छः

» आफ्नो आवश्यकता र चाहनाको सूची तयार गर्ने
» आवश्यकतातर्फका वस्तुहरूलाई अति आवश्यक, आवश्यक र न्यून आवश्यक वर्गीकरण गर्ने
» त्यस्तै चाहनातर्फका वस्तुहरूलाई पनि प्राथमिकताका आधारमा वर्गीकरण गर्ने ।

यस्तो सूचीले आफ्नो खर्च के मा गर्नैपर्ने र के मा नगर्दा पनि हुने भन्ने विषयको चित्रण गर्दछ ।

आवश्यकतातर्फ उच्च प्राथमिकतामा परेका वस्तुहरूमा खर्च गर्नैपर्ने हुन्छ भने अन्य वस्तुहरूलाई आफ्नो आयको निरन्तरता र अनुमानका आधारमा प्राथमिकता तय गर्नुपर्ने हुन्छ । आवश्यकता र चाहनाका लागि योजना बनाउँदा फजुल खर्चप्रति निकै सचेत हुनु पर्दछ । फजुल खर्च गर्नु हुँदैन ।

०२

पारिवारिक बजेट

पारिवारिक आम्दानी र खर्चको अनुमानित विवरणलाई पारिवारिक बजेट भनिन्छ । पारिवारिक बजेटले आम्दानीका स्रोतहरूको राम्रोसँग लेखाजोखा गर्न र खर्चलाई व्यवस्थित, अनुशासित एवं प्राथमिकताको आधारमा गर्न सहयोग गर्दछ ।

पारिवारिक बजेट निर्माण किन ?

» परिवारको वित्तीय लक्ष्य निर्धारण गर्न ।
» उपलब्ध वित्तीय स्रोतलाई अनुशासित तवरले खर्च गर्न ।
» फजुल खर्चलाई नियन्त्रण गरी बचतलाई प्रोत्साहन गर्न ।
» उपयुक्त क्षेत्रमा खर्च भए/नभएको मूल्याङ्कन गर्न ।
» परिवारको आम्दानी र खर्चलाई पारदर्शी बनाउन ।
» परिवारको आम्दानी र खर्चको प्रवृत्ति हेर्न ।

पारिवारिक बजेट कसरी बनाउने ?

» परिवारको वित्तीय लक्ष्य निर्धारण गर्ने ।
» आम्दानीका सम्पूर्ण स्रोत यकिन गर्ने ।
» खर्चको सूची तयार गर्ने ।
» खर्चका शीर्षकलाई वर्गीकरण गर्ने ।
» खर्चका क्षेत्रहरू पहिचान गर्दै प्राथमिकता तय गर्ने ।
» आयबमोजिम सम्भावित बचतको निर्क्यौल गर्ने ।

पारिवारिक बजेटको नमूना

पारिवारिक बजेट			
		महिनाः	
आम्दानीको स्रोत	**रकम**	**खर्चको स्रोत**	**रकम**
परिवारका सदस्यको रोजगारी		खाद्यान्न	
कृषि		छोराछोरीको शिक्षा	
लगानी		स्वास्थ्य उपचार	
घरभाडा		यातायात	
....		घरभाडा	
....		लत्ता कपडा	
....		भैपरी आउने	
		मनोरञ्जन	
		ऋण भुक्तानी	
		अन्य	
कुल आम्दानी (क)		**कुल खर्च (ख)**	
बचत/ऋण (कुल आम्दानी (क) - कुल खर्च (ख))			

०३

बचत

आफ्नो आम्दानीबाट खर्च कटाई जोगाएर राखिएको रकम नै बचत हो । भविष्यका विविध आवश्यकतालाई ध्यान दिई सञ्चित गरिएको रकम बचत हो । भविष्यको आवश्यकता, वित्तीय लक्ष्य तथा विभिन्न अनिश्चित प्रकृतिका खर्चलाई ध्यानमा राखेर बचतको योजना बनाउनु पर्दछ । बचतले हामीलाई भविष्यमा योजनाअनुसार खर्च गर्न, आफ्ना वित्तीय लक्ष्य पूरा गर्न र आकस्मिक रूपमा आइपर्ने खर्चको सामना गर्न सक्षम बनाउनका साथै सुरक्षित महसुस गराउँदछ ।

आवश्यकता र चाहनाको फरक बुझेर आफ्नो आय स्रोतबाट प्राप्त रकमबाट अत्यावश्यक खर्च, योजनाअनुसारका अन्य खर्च, कर्जा लिएको भए सोको किस्ता तिर्न, लगानी गर्न आयको प्रयोग गरी भविष्यका विविध आवश्यकतालाई दृष्टिगत गरी बचत गरियो भने सीमित स्रोतबाट अत्यधिक लाभ लिन र वित्तीय आवश्यकताहरू सहज तरिकाले पूर्ति गर्न सकिन्छ ।

बचतका फाइदा

बचतले जीविकोपार्जन, बालबच्चाको शिक्षा, मनोरञ्जन, विवाह व्रतबन्ध, मृत्यु संस्कार जस्ता सामाजिक कार्य, स्वास्थ्य उपचार, वृद्धावस्थामा हुने खर्च मात्र नभई लगानी गर्न, व्यवसाय विस्तार गर्न, आफ्ना वित्तीय लक्ष्य र सामान, सेवा वा सुविधामा खर्च गर्ने आफ्ना सपना पूरा गर्न मद्दत गर्दछ । यसका अलावा भविष्यमा आइपर्ने आकस्मिक खर्च टार्नसमेत यसले सजिलो बनाउँदछ । आम्दानीको सही व्यवस्थापन गरी नियमित रूपमा बचत गरियो भने आर्थिक अवस्थामा सुधार ल्याउन सकिन्छ र जीविकोपार्जन सहज र सुविधायुक्त हुनुका साथै कुनै समयमा रोजगारी गुम्यो, स्वास्थ्यमा कुनै ठूलो समस्या आयो, कुनै दुर्घटना भयो, आम्दानीको स्रोत निरन्तर हुन सकेन, अनिकाल पऱ्यो वा प्राकृतिक विपत्ति आइपऱ्यो भने पनि पहिले गरेको बचतको उपयोग गर्न सकिन्छ ।

बचतका उपाय

धेरै आम्दानी भएकाले मात्र बचत गर्ने हो वा बचत गर्न सक्दछन् भन्ने गलत धारणा अधिकांशमा रहेको पाइन्छ । तल उल्लेख गरिएका उपाय अवलम्बन गरी बचत गर्न सकिन्छ तर यसको लागि दृढ इच्छा र स्वअनुशासनले ठूलो भूमिका खेल्दछ ।

» मानिसका चाहना असीमित हुने हुँदा आवश्यकतालाई विचार गरी अत्यावश्यक वस्तु वा सेवामा मात्र खर्च गर्ने बानी बसाल्ने,

» आफ्नो कमाइको केही हिस्सा नियमित बचत गरी बाँकी रकमबाट आवश्यकता पूरा गर्ने योजना बनाउने,

» इच्छा गरेको वस्तु वा सेवा महङ्गो भएमा त्यस्तोमा अहिले खर्च नगरी खर्च कटौती गर्ने,

» इच्छा गरेको वस्तु महँगो भएमा एक पटक प्रयोगमा आइसकेको वस्तु किनी खर्च कम गर्न सकिने,

» दैनिक गुजाराका उपभोग्य वस्तु तथा सेवा सुपथ मूल्यमा पाइने स्थानबाट खरिद गर्ने,

» बाहिरका महंगा खानाभन्दा घरमै बनाएर खाने,

» बालबालिकामा सानै उमेरदेखि बचत गर्ने र खुत्रुके प्रयोग गर्ने बानी बसाउने,

» लत्ताकपडा र गर गहनामा आवश्यकताअनुसार मात्र खर्च गर्ने ।

०४

लगानी

आम्दानी वा कुनै प्रतिफल प्राप्त गर्ने उद्देश्यले वित्तीय स्रोत खर्च गरी कुनै पनि किसिमको सम्पत्ति किनिन्छ भने त्यसलाई लगानी भनिन्छ । उदाहरणका लागि कृषकले खेतबारीमा प्रयोग गर्ने उद्देश्यले ट्र्याक्टर खरिद गर्दछ भने त्यो उसले गरेको लगानी हो । ट्र्याक्टरको प्रयोगबाट उसले छोटो समयमा आफैँ खेत जोत्न सक्ने भयो । यसबाट उसको लागत कम हुन्छ र आम्दानी वृद्धि हुन्छ ।

वैदेशिक रोजगारीमा रहेको कामदारले बचतपत्र खरिद गर्‍यो भने त्यो बचतपत्र उसका लागि लगानी भयो । निश्चित समयमा प्राप्त हुने ब्याज नै उसको लागि प्रतिफल भयो । त्यस्तै कसैले कुनै कम्पनीको सेयर किन्छ भने त्यो सेयर स्वामित्व नै उसको लगानी भयो । यसबाट उसले प्रतिफलको रूपमा कम्पनीको नाफाको आधारमा लाभांश प्राप्त गर्न सक्दछ । यसरी आम्दानी वा प्रतिफलका लागि सम्पत्ति सृजना गर्न गरिने खर्च नै लगानी हो ।

लगानी र प्रतिफलको विषयमा कुरा गर्दा जोखिमको अवधारणा बुझ्नु पनि उत्तिकै महत्वपूर्ण हुन्छ । जोखिम शब्दले अपेक्षित परिणामबाट हुनसक्ने विचलन वा अनिश्चिततालाई बुझाउँछ । कुनै पनि लगानी गर्दा प्रतिफल वा त्यसबाट हुने आम्दानीको अपेक्षा वा आँकलन मात्र गर्न सकिन्छ, निश्चित रूपमा यति नै हुन्छ भनेर यकिनका साथ भन्न सकिँदैन । यसरी अपेक्षित परिणाम प्राप्त नहुने सम्भावना नै जोखिम हो । जुनसुकै लगानीमा कुनै न कुनै जोखिम हुन्छ ।

लगानीले वित्तीय स्रोतको परिचालन गर्दछ । निष्कृय रूपमा रहेको रकमबाट कुनै प्रतिफल प्राप्त हुँदैन । पैसा आफैँ बढ्दैन । यसको मूल्य समयको अन्तरालसँगै मुद्रास्फिति वा मूल्य वृद्धिका कारण घटिरहेको हुन्छ । उदाहरणका लागि २० वर्ष पहिले सय रूपैँयाले खरिद गर्न सकिने सामान अहिले सो मूल्यमा पक्कै आउँदैन । लगानीको प्रतिफलले पैसाको घट्दो मूल्यबाट हुने घाटा पूर्ति गर्ने मात्र नभई थप आय आर्जन गर्न सघाउ पुग्दछ ।

तर, सोच विचार नगरी, पूर्ण जानकारी हासिल नगरी, भविष्यको आम्दानी वा घाटाका सम्भावना बारे नबुझी लहै लहैमा लागेर गरिएका लगानीले प्रतिफल नदिने मात्र होइन लगानी गरेको मूल धन नै डुब्न सक्छ ।

बजारमा धेरै किसिमका लगानीका विकल्प उपलब्ध हुन्छन् । ती मध्ये आफ्नो वित्तीय लक्ष्य, खर्चका प्राथमिकता, लगानीका विभिन्न विकल्पहरू सम्बन्धित ज्ञान, जोखिम बहन गर्न सक्ने क्षमता, अपेक्षित प्रतिफल आदिका आधारमा उपयुक्त विकल्प छनौट गर्नुपर्दछ । बैंक वित्तीय संस्थाको मुद्दती निक्षेप, ऋणपत्र, बचतपत्र, सेयर, म्युचुअल फण्ड, रियल स्टेट (घरजग्गा), व्यापार व्यवसाय, स्वरोजगारसम्बन्धी उद्यम आदि सबै लगानीका विकल्प हुन् ।

लगानीको निर्णय गर्दा देहायका विषयमा प्रष्ट हुनु पर्दछः

१. लगानीको उद्देश्य र वित्तीय लक्ष्यको तादात्म्य,

२. लगानी गर्न आवश्यक रकम र आफ्नो बचत तथा भावी वित्तीय दायित्व वा खर्चको सन्तुलन,

३. लगानीमा हुने जोखिम र आफ्नो जोखिम बहन गर्न सक्ने क्षमता (लगानीबाट कुनै प्रतिफल प्राप्त नभएमा वा लगानी डुबेमा आफ्नो आर्थिक अवस्था के हुन्छ?),

४. लगानीबाट अपेक्षित प्रतिफल र सो प्राप्त हुन लाग्ने समय,

५. लगानी गरेको सम्पूर्ण रकम फिर्ता हुन लाग्ने अवधि (payback period),

६. विद्यमान नियम, कानुन र करसम्बन्धी प्रचलित व्यवस्था,

७. लगानी विविधीकरणका उपाय (आफूसँग भएको सबै बचत वा सबै वित्तीय स्रोत एकै उपकरण वा विकल्पमा लगानी गर्नु हुँदैन, विविधीकरण गर्नुपर्दछ । यसले जोखिम न्यूनीकरण गर्न मद्दत पुग्दछ ।) र

८. जुन क्षेत्रमा लगानी गर्न लागिएको हो त्यस क्षेत्रसम्बन्धी विस्तृत ज्ञान हुनु पर्दछ ।

०५

वित्तीय लक्ष्य

दैनिक जीवनयापन, जीवनमा आवश्यक पर्ने ठूला खर्चहरू र भैपरी आउने विपत्तिको समुचित व्यवस्थापन गर्न पैसाको आवश्यकता पर्दछ । यसरी दैनिक जीविकोपार्जनदेखि भैपरी आउने आकस्मिक सङ्कटसम्म सहज तरिकाले व्यवस्थापन गर्न आफ्नो वर्तमान र भविष्यको आम्दानी, खर्च र आर्थिक अवस्थासमेतलाई विचार गरी निर्धारण गरिएको बचत तथा लगानीको लक्ष्य नै वित्तीय लक्ष्य हो । वित्तीय लक्ष्यलाई अल्पकालीन, मध्यमकालीन र दीर्घकालीन गरी तीन किसिमले वर्गीकरण गर्न सकिन्छ ।

१. अल्पकालीन लक्ष्य (एक वर्षभित्र हासिल गरिने लक्ष्य): जस्तै, कुनै व्यक्तिले एक वर्षभित्र रु ५,०००।- को साइकल किन्ने लक्ष्य राख्यो भने त्यो अल्पकालीन वित्तीय लक्ष्य हो ।

२. मध्यमकालीन (एकदेखि पाँच वर्षभित्र हासिल गरिने लक्ष्य): जस्तै, कुनै व्यक्तिले तीन वर्षभित्र १० लाखको लागतमा घडेरी किन्ने लक्ष्य राख्यो भने त्यो मध्यमकालीन वित्तीय लक्ष्य हो ।

३. दीर्घकालीन (पाँच वर्षपछिको समयमा हासिल गरिने लक्ष्य): जस्तै, कुनै व्यक्तिले १० वर्षभित्र छोरीलाई डाक्टर पढाउन लाग्ने खर्चको लक्ष्य राख्यो भने त्यो दीर्घकालीन वित्तीय लक्ष्य हो ।

वित्तीय लक्ष्य निर्धारणका फाइदा

» वित्तीय लक्ष्य निर्धारणका क्रममा आम्दानी र खर्चको अनुमानित चित्र देखिने हुँदा बचतलाई प्राथमिकतामा राखी फजुल खर्च रोक्न सहयोग पुग्छ ।

» आम्दानीका स्रोतहरू बढाउन र मानिसलाई कर्मशील हुन प्रेरित गर्दछ ।

योजनाबद्ध ढङ्गमा अघि बढे आफ्नो व्यवसायको वृद्धि गर्न र आर्थिक अवस्था सुधार गर्न सकिन्छ ।

» विपद्को सामना गर्न सहयोग पुऱ्याउँछ ।

» भविष्यको आर्थिक अनिश्चिततालाई कम गर्दछ ।

» मानिसलाई स्वावलम्बी भएर बाँच्न सिकाउँछ ।

वित्तीय लक्ष्य कसरी निर्धारण गर्ने ?

वित्तीय लक्ष्य निर्धारण गर्दा देहायबमोजिमको प्रक्रिया अनुसरण गर्न सकिन्छ:

१. भविष्यका आवश्यकता पहिचान गरी प्राथमिकता तय गर्ने,

२. अनुमानित खर्च कति हुन्छ सोबमोजिम वार्षिक वा मासिक वा आम्दानीअनुसारको पारिवारिक बजेट निर्माण गर्ने,

३. लक्ष्य प्राप्तिको लागि बचतको योजना बनाउने,

४. योजनामा अडिग रहने, र

५. आवश्यक परेमा पुनरावलोकन गर्ने ।

कर्जा

भविष्यमा फिर्ता गर्ने सर्तमा कसैबाट लिइएको रकम नै कर्जा (ऋण) हो । हालको कुनै निश्चित आवश्यकतापूर्ति गर्न रकमको अभाव भएमा भविष्यमा फिर्ता गर्ने सर्तमा कुनै व्यक्ति वा बैंक वा वित्तीय संस्था वा अन्य संस्थाबाट लिइने रकमलाई कर्जा भनिन्छ । भुक्तानी अवधि, भुक्तानी गर्ने तरिका र ब्याजदर कर्जाका आधारभूत सर्तहरू हुन् । कर्जा लिने र दिने पक्षबीच यसका बारेमा सहमति वा सम्झौता भएको हुन्छ ।

कर्जा एक वित्तीय उपकरण हो । यसको उपयोग गरी व्यवसाय वा उद्यम गर्न, उच्च शिक्षा हासिल गर्न, व्यक्तिगत आवश्यकतापूर्ति गर्न वा मूल्यवान् वस्तु खरिद गर्न सकिन्छ । कर्जा निसर्त हुँदैन । यसका आफ्नै सर्तहरू हुन्छन् । बैंक तथा वित्तीय संस्थाले ग्राहकको आवश्यकता, कर्जाको प्रयोजन (केका लागि कर्जा लिइएको?), ग्राहकको आय/आम्दानी/नगदप्रवाह, जमानत, धितो/सम्पत्ति, क्रेडिट रेटिङ/इतिहास, पहिले कर्जा लिएको भए सोको अवस्था आदिको विश्लेषण गरी कर्जा प्रवाह गर्ने गर्दछन् । ऋणीले कर्जाको साँवा रकमका साथै सम्झौता अनुसारको ब्याज पनि थप गरेर तोकिएको समयभित्र भुक्तानी गर्नुपर्ने दायित्व बहन गर्नुपर्ने हुन्छ । ऋणीले तोकिएको समयभित्र कर्जा भुक्तानी गर्न नसकेमा धितोबाट असुली गर्नुपर्ने हुन्छ ।

कर्जाका फाइदाहरू:

१. आफूलाई आवश्यक परेको रकम सुनिश्चित गर्न सकिने ।
२. थोरै स्वपुँजी लगानी गरी व्यापार/व्यवसायको लागि आवश्यक पुँजी जुटाउन गर्न सकिने ।
३. व्यापार/व्यवसायको लागि लिएको कर्जाको कारण कर छुट हुन सक्ने ।
४. पुँजी निर्माण भई अर्थतन्त्रको विस्तारमा टेवा पुग्ने ।

कर्जा लिँदा ध्यान दिनुपर्ने कुराहरू:

१. धितो, जमानी आदिको व्यवस्था गर्नुपर्ने ।
२. विभिन्न कागजातमार्फत ग्राहकले आफ्नो साख प्रमाणित गर्नुपर्ने ।
३. पूर्व निर्धारित सर्त र तालिकाबमोजिम भुक्तानी गर्नुपर्ने ।
४. कर्जा दुरुपयोग गरेमा विभिन्न प्रकारका कानुनी कारवाही हुने ।

योजनाबद्ध रूपमा कर्जा उपयोग गरेमा माथि उल्लेख गरिएका लाभ लिन सकिन्छ तर निश्चित प्रयोजन वा योजना बिना, झुठो विवरण

उल्लेख गरी कर्जा लिइएको छ भने त्यसले समस्या निम्त्याउँछ । सकेसम्म उत्पादनमूलक कामका लागि ऋणको प्रयोग गर्नुपर्दछ ।

कर्जाका किसिम:

बैंक वा वित्तीय संस्थाले प्रवाह गर्ने कर्जा विभिन्न प्रकारका हुन्छन् । सामान्यतः कर्जालाई निम्नानुसार वर्गीकरण गर्न सकिन्छः

क) कोषमा आधारित कर्जाः

१) आवधिक कर्जाः भुक्तानी अवधि एक वर्षभन्दा बढी भएका कर्जाहरू जस्तैः घर कर्जा, सवारी साधन कर्जा, निर्माण कर्जा, मेसिनरी खरिद कर्जा आदि ।

२) चालु पुँजी कर्जाः भुक्तानी अवधि एक वर्षभन्दा कम भएका कर्जाहरू जस्तैः क्यास क्रेडिट कर्जा, डिमान्ड कर्जा आदि ।

ख) गैरकोषमा **आधारित** : प्रतीतपत्र, बैंक जमानत आदि ।

❋❋❋

०७
ब्याज

सामान्यतः नगद सापटी वा ऋणको रूपमा लिए वा दिएबापत मूल धनको अतिरिक्त तिर्नुपर्ने वा लिइने थप रकमलाई ब्याज भनिन्छ । रकम अभाव पूर्ति गर्न कसैसँग ऋण लिइन्छ भने सो बापत तिर्नुपर्ने अतिरिक्त रकम नै ब्याज हो । यसरी ऋण दिनेले सो रकम आँफैले उपयोग नगरी कसैलाई दिन्छ भने सो बापतको केही क्षतिपूर्ति वा आम्दानी वा शूल्क स्वरूप लिने रकमलाई ब्याज भनिन्छ । त्यसैले ब्याज भनेको पैसाको मूल्य पनि हो । निक्षेपको रूपमा रकम राखेबापत बैंक वित्तीय संस्थाले ब्याज प्रदान गर्दछन् भने कर्जा लिएबापत बैंक वित्तीय संस्थालाई ब्याज तिर्नुपर्दछ ।

ब्याज गणना गर्दा सामान्यतः वार्षिक रूपमा गणना गरिन्छ र यस्तो प्रतिशतलाई ब्याजदर भनिन्छ । जस्तै, तपाईंले बैंकबाट रू. १ लाख कर्जा लिनु भएको छ र उक्त कर्जाको ब्याजदर वार्षिक १० प्रतिशत हो भने एक वर्षमा तपाईंले ब्याज बापत रू.१० हजार बैंकलाई भुक्तानी गर्नुपर्दछ ।

ब्याजदर गणना गर्दा उक्त ब्याज साधारण ब्याज (Simple Interest) वा चक्रीय ब्याज (Compound Interest) आधारमा गणना गरिने हो सो को यकिन गर्नुपर्दछ ।

साधारण ब्याज गणना विधि देहायबमोजिम हुन्छः

$$I = \left(P \times \frac{r}{100}\right) \times n$$

जहाँ, I भनेको ब्याज रकम, P भनेको साँवा रकम, r भनेको ब्याजदर, र n भनेको समयावधि हो ।

एक निश्चित अवधिको तिर्न बाँकी ब्याजलाई समेत साँवा रकममा जोडी गणना गरिएको ब्याजलाई चक्रीय ब्याज भनिन्छ । त्यसैले, सुरूको साँवा रकममा प्राप्त हुने साधारण ब्याजभन्दा चक्रीय ब्याज रकम बढी हुन्छ ।

चक्रीय ब्याज गणना विधि देहायबमोजिम हुन्छः

$$I = P\left[\left(1 + \frac{r}{n \times 100}\right)^{n \times t} - 1\right]$$

जहाँ, I भनेको ब्याज रकम, P भनेको साँवा रकम, r भनेको ब्याजदर, n भनेको एक वर्षमा ब्याज जोडिने पटक र t भनेको समयावधि हो ।

उदाहरणः

दस वर्षको लागि १० प्रतिशत साधारण ब्याजदरमा लगानी गरिएको रू.१०,००० रकम सो समयावधि सकिएपश्चात् रू.२०,००० हुन्छ ।

तर, दश वर्षको लागि चक्रवृद्धि ब्याजदर १० प्रतिशतमा लगानी गरिएको छ र त्रैमासिक रूपमा ब्याज जोडिने हो भने रू.१०,००० रकम सो समयावधि सकिँदा रू.२६,८५१ हुन्छ । यसरी साधरण ब्याजभन्दा चक्रीय ब्याज रकम रू.६,८५१ ले बढी हुन्छ ।

बैंक वित्तीय संस्थामा निक्षेपमा पाइने ब्याज चक्रीय आधारमा गणना गरिन्छ ।

आफूले लिएको ऋणमा ब्याज कति लाग्ने हो प्रष्ट बुझेरमात्र ऋण लिनु पर्दछ त्यस्तै कुन किसिमको खाता खोली निक्षेप राख्दा कति ब्याज पाइने हो सो बुझेर मात्र निक्षेप राख्ने बानी बसाल्नुपर्दछ ।

०८

वित्तीय अनुशासन

आफूले हासिल गरेका वित्तीय ज्ञान र सीपलाई व्यवहारमा उतार्नु र निरन्तर त्यसमा अडिग रही आफ्नो वित्तीय स्रोतलाई जिम्मेवारी र विवेकपूर्ण तवरले व्यवस्थापन र नियन्त्रण गर्ने कार्य नै वित्तीय अनुशासन हो । वित्तीय अनुशासन कायम गरी आफ्नो आम्दानी, खर्च, बचत र लगानीको सुनिश्चितता गर्न सकिन्छ । वित्तीय अनुशासनले आफ्नो वित्तीय लक्ष्य हाँसिल गर्नमा मद्दत पुऱ्याउँदछ ।

वित्तीय अनुशासनको महत्व

१. आफ्नो आम्दानीबाट खर्च, बचत र लगानीको लागि प्रभावकारी बजेट बनाउन सक्षम बनाउँछ ।

२. बचत तथा लगानीसम्बन्धी सही निर्णयमार्फत सम्पत्ति सृजना गर्न सकिन्छ ।

३. बालबालिकाको शिक्षासम्बन्धी खर्चको योजना बनाउन मद्दत गर्दछ ।

४. बुढ्यौलीका लागि वित्तीय स्रोतको जोहो गर्न मद्दत गर्दछ ।

५. परिवारको दीर्घकालीन वित्तीय लक्ष्य तथा उद्देश्यहरू निर्धारण गर्न र तिनलाई प्राप्त गर्न मद्दत गर्दछ ।

६. परिवारमा हुनसक्ने अप्रत्याशित घटनाहरूको लागि आर्थिक रूपमा तयार रहन मद्दत गर्दछ ।

७. कर्जासम्बन्धी उचित निर्णय गरी आवश्यकताभन्दा बढी कर्जा लिनबाट बच्न र उपयोग भइरहेका कर्जालाई बुद्धिमानी ढंगले व्यवस्थापन गर्न मद्दत गर्दछ ।

८. परिवारमा उद्यमशीलता विकास गर्न मद्दत गर्दछ र सोको लागि वित्तीय स्रोत सुनिश्चित गर्न मद्दत गर्दछ ।

वित्तीय अनुशासन कसरी कायम गर्ने ?

१. नियमित रूपमा पारिवारिक बजेट निर्माण गर्ने । योजनानुसार बचतलाई प्राथमिकतामा राखी आवश्यकतानुसार खर्च गर्ने ।

२. वित्तीय लक्ष्य निर्धारण गरेर आम्दानीको एक नियमित अंश छुट्याइ बचत गर्ने ।

३. नियमित रूपमा बजेटको समीक्षा गर्ने । खर्चका विभिन्न शीर्षकहरूको पुनरावलोकन गर्ने, र लक्ष्य प्राप्तिको लागि आवश्यक समायोजन गर्ने ।

४. वित्तीय लक्ष्य, बजेट, नियमित बचत, वित्तीय समस्या र समाधानका बारे परिवारभित्र छलफल गर्ने ।

५. खर्चको प्राथमिकता तय गर्ने र कर्जा लिएको भए सोको भुक्तानीमा बहानाबाजी वा विलम्ब नगर्ने ।

६. बुद्धिमानीपूर्वक लगानी गर्नेः जोखिम बहन गर्न सक्ने क्षमता र वित्तीय लक्ष्यहरूको आधारमा उपयुक्त लगानीका अवसरहरूको खोजी गर्ने ।

७. जोखिम कम गर्न स्वास्थ्य, सम्पत्ति र जीवनको लागि पर्याप्त बिमा गर्ने ।

८. आफूले जानेका वित्तीय ज्ञान र सीपलाई व्यवहारमा उतार्ने र आफ्ना वित्तीय योजनाहरूमा अडिग रहने ।

०९

वित्तीय सेवा प्रदायक

बैंक तथा वित्तीय संस्था, बिमा कम्पनी, धितोपत्रसम्बन्धी कारोबार गर्ने संस्था, भुक्तानी सेवा प्रदायक, सहकारीजस्ता विभिन्न प्रकारका वित्तीय सेवा प्रदान गर्ने संस्थाहरूलाई वित्तीय सेवा प्रदायक भनिन्छ । नेपालमा देहाय बमोजिमका वित्तीय सेवा प्रदायकहरू रहेका छन्ः

(क) **बैंक तथा वित्तीय संस्थाः** नेपाल राष्ट्र बैंकले वित्तीय मध्यस्थताको कार्य गर्न इजाजतपत्र प्रदान गरेका संस्थाहरू बैंक तथा वित्तीय संस्थाहरू हुन् । यस्ता संस्थाहरूलाई उनीहरूको पुँजी तथा कारोबार गर्ने

दायराको आधारमा क, ख, ग र घ वर्गमा वर्गीकरण गरिएको छ । "क" वर्गका संस्थालाई वाणिज्य बैंक, "ख" वर्गका संस्थालाई विकास बैंक, "ग" वर्गका संस्थालाई वित्त कम्पनी र "घ" वर्गका संस्थालाई लघुवित्त वित्तीय संस्था भनिन्छ ।

(ख) **बिमा कम्पनी:** जोखिम न्यूनीकरणको उद्देश्यले बिमा कम्पनीहरू स्थापना भएका हुन्छन् । बिमा कम्पनीहरूले आफ्ना ग्राहकको जोखिम न्यूनीकरण गरेबापत केही शुल्क लिने गर्दछन् जसलाई बिमा प्रिमियम भनिन्छ । जीवन बिमा, निर्जीवन बिमा, पुनर्बिमा र स्वास्थ्य बिमा विभिन्न बिमा योजनाका प्रकार हुन् । नेपालमा यी कम्पनीहरूलाई इजाजत प्रदान गर्ने तथा नियमन गर्ने काम राष्ट्रिय बिमा प्राधिकरणले गर्दछ ।

(ग) **धितोपत्रसम्बन्धी कारोबार गर्ने संस्था:** धितोपत्रको निष्कासन, व्यवस्थापन तथा कारोबारमा संलग्न नेपाल स्टक एक्सचेञ्ज लि., मर्चेन्ट बैंकिङको कारोबार गर्ने संस्था, क्रेडिट रेटिङ कम्पनी, स्टक ब्रोकर, म्युचल फण्ड, सिडिएस एण्ड क्लियरिङ आदि संस्थाहरू यस अन्तर्गत पर्दछन् । यस्ता संस्थाको नियामक निकाय नेपाल धितोपत्र बोर्ड हो ।

(घ) **भुक्तानी प्रणालीसम्बन्धी कार्य गर्ने संस्थाहरू:** भुक्तानी तथा फछ्र्यौट प्रणालीलाई व्यवस्थित गर्ने उद्देश्यले नेपाल राष्ट्र बैंकले अनुमति प्रदान गरेका विद्युतीय भुक्तानीसम्बन्धी काम गर्ने संस्थाहरू यस अन्तर्गत पर्दछन् । यस्ता संस्थाहरू भुक्तानी प्रणाली संचालक (Payment System Operator-PSO) र भुक्तानी सेवा प्रदायक (Payment Service Provider-PSP) गरी दुई किसिमका हुन्छन् । भुक्तानी सेवा प्रदायकले सर्वसाधारण सेवाग्राहीका लागि वस्तु, सेवा, सम्पत्ति, वा अन्य दायित्व बापतको रकम भुक्तानी गर्ने, स्वदेश तथा विदेशमा रकम स्थानान्तरण (ट्रान्सफर) वा विद्युतीय माध्यमबाट भुक्तानी कारोबार सञ्चालन गर्ने गर्दछन् भने भुक्तानी प्रणाली सञ्चालकले

समाशोधन गृह (clearing house), विद्युतीय कार्ड वा अन्य विद्युतीय (अनलाइन) भुक्तानी सञ्जाल सञ्चालनमार्फत भुक्तानी कार्यको सञ्चालन, व्यवस्थापन र समाशोधनको कार्य गर्दछन् । भुक्तानी सेवा प्रदायकहरूले भुक्तानी प्रणाली सञ्चालकले निर्माण गरेको भुक्तानी प्रणालीमा आबद्ध भई भुक्तानीसम्बन्धी कार्य गर्दछन् ।

(ङ) **गैर बैंकिङ वित्तीय क्षेत्रः** कर्मचारी सञ्चय कोष, नागरिक लगानी कोष, सामाजिक सुरक्षा कोष जस्ता संस्थाहरू गैर बैंकिङ क्षेत्रका वित्तीय सेवा प्रदायक संस्था हुन् ।

(च) **सहकारीः** साझा आर्थिक, सामाजिक र सांस्कृतिक उद्देश्य भएका व्यक्तिहरूको संयुक्त स्वामित्वमा सहकार्यका रूपमा सञ्चालन गरिने स्वायत्त संस्थाहरूलाई सहकारी भनिन्छ । स्वयं सहायता, आपसी सहयोग, उत्तरदायित्व, प्रजातन्त्र, समानता र एकता सहकारीका मूल्य मान्यताहरू हुन् । नेपालमा सहकारी संस्थाहरू देशका तीनै तहका सरकारको नियमन तथा सुपरिवेक्षणमा रहने व्यवस्था रहेको छ ।

१०

नेपाल राष्ट्र बैंक

नेपाल राष्ट्र बैंक नेपालको केन्द्रीय बैंक हो । यसको स्थापना वि.सं. २०१३ साल वैशाख १४ गते भएको हो । यसले मौद्रिक नीतिमार्फत देशभित्र मौद्रिक स्थायित्व वा मुद्रास्फीतिलाई लक्षित सीमामा राख्ने कार्य गर्दछ । त्यसै गरी आर्थिक स्थायित्व र अर्थतन्त्रको दिगो विकासका लागि वाह्य क्षेत्रको स्थायित्व हुने गरी विदेशी विनिमय नीति निर्माण गरी सोको व्यवस्थापन गर्दछ । देशको मौद्रिक आधिकारीका रूपमा यसले देशको मुद्राको छपाइ, वितरण लगायतका नेपाली मुद्राको सम्पूर्ण व्यवस्थापन गर्दछ

भने नेपाली मुद्राको विदेशी मुद्रासँगको खरिद बिक्रीदरको निर्धारण गर्ने कार्य पनि गर्दछ ।

नेपाली वित्तीय प्रणालीको नियामक तथा सुपरिवेक्षकीय निकाय पनि भएकाले नेपाल राष्ट्र बैंकले बैंक तथा वित्तीय संस्थाहरूलाई कारोबारको इजाजत दिने, निरीक्षण तथा सुपरिवेक्षण गर्ने कार्य गर्दछ । यसले नेपाल सरकारको बैंक तथा बैंकहरूको बैंकका रूपमा भूमिका निर्वाह गर्दछ भने सर्वसाधारणबाट निक्षेप संकलन गर्दैन । नेपाल राष्ट्र बैंकले नेपाल सरकारको सल्लाहकार तथा वित्तीय एजेन्टको रूपमा पनि कार्य गर्दछ ।

नेपाल राष्ट्र बैंकको उद्देश्य लगायत बैंकको काम कारबाहीलाई नेपाल राष्ट्र बैंक ऐन, २०५८ ले निर्देश गरेको छ ।

नेपाल राष्ट्र बैंकको उद्देश्य

» आर्थिक स्थायित्व र अर्थतन्त्रको दिगो विकासको निमित्त मूल्य र शोधनान्तर स्थिरता कायम गर्नको लागि आवश्यक मौद्रिक तथा विदेशी विनिमय नीति निर्माण गरी सोको व्यवस्थापन गर्ने,

» वित्तीय सेवाको पहुँच अभिवृद्धि र बैंकिङ तथा वित्तीय क्षेत्रको स्थायित्व कायम गरी बैंकिङ तथा वित्तीय प्रणालीप्रति सर्वसाधारणको विश्वसनीयता अभिवृद्धि गर्ने,

» सुरक्षित, स्वस्थ तथा सक्षम भुक्तानी प्रणालीको विकास गर्ने ।

नेपाल राष्ट्र बैंकको काम, कर्तब्य र अधिकार

१) बैंक नोट तथा सिक्का निष्कासन गर्ने,

२) मूल्य स्थिरता कायम गर्न आवश्यक मौद्रिक नीति तर्जुमा गर्ने र सो नीति कार्यान्वयन गर्ने, गराउने,

३) विदेशी विनिमय नीति निर्माण गर्ने तथा सो नीति कार्यान्वयन गर्ने, गराउने, विनिमय दर पद्धति निर्धारण गर्ने, विदेशी विनिमय सञ्चितिको व्यवस्थापन र सञ्चालन गर्ने,

४)	वाणिज्य बैंक तथा वित्तीय संस्थालाई बैंकिङ तथा वित्तीय कारोबार गर्न इजाजतपत्र जारी गर्ने, त्यस्तो कारोबारको सम्बन्धमा आवश्यक नियमन, निरीक्षण, सुपरिवेक्षण तथा अनुगमन गर्ने,

५)	नेपाल सरकारको बैंकर, सल्लाहकार तथा वित्तीय एजेन्टको रूपमा कार्य गर्ने,

६)	वाणिज्य बैंक तथा वित्तीय संस्थाको बैंक तथा अन्तिम ऋणदाताको रूपमा कार्य गर्ने,

७)	भुक्तानी, फछ्र्यौट (क्लियरिङ) तथा हिसाब मिलान (सेटलमेन्ट) पद्धतिको स्थापना तथा प्रवर्धन गरी सो कार्यलाई नियमित गर्ने,

८)	तरलता व्यवस्थापनको निमित्त आवश्यक उपकरणको माध्यमद्वारा खुला बजार कारोबार सञ्चालन गर्ने,

११

पुँजी बजार

कुनै पनि पब्लिक कम्पनीले आफूलाई आवश्यक पर्ने पुँजी सङ्कलन गर्न सर्वसाधारणलाई जारी गर्ने सेयर, डिबेन्चर जस्ता वित्तीय उपकरणलाई धितोपत्र भनिन्छ । त्यस्ता वित्तीय उपकरणको खरिद बिक्री हुने बजारलाई धितोपत्र बजार वा पुँजी बजार भनिन्छ ।

नेपालमा पुँजी बजारको विकास गर्न तथा धितोपत्रमा लगानी गर्ने लगानीकर्ताहरूको हित संरक्षण गर्न धितोपत्रको निष्कासन, खरिद, बिक्री, वितरण तथा विनिमयलाई व्यवस्थित बनाउने कार्य नेपाल धितोपत्र बोर्डले

गर्दछ । तसर्थ, बैंकिङ क्षेत्रको नियामक निकाय नेपाल राष्ट्र बैंक भएजस्तै पुँजी बजारको नियामक निकाय नेपाल धितोपत्र बोर्ड हो ।

पुँजी बजारलाई दुई तहमा विभाजन गर्न सकिन्छः प्राथमिक बजार र दोस्रो बजार ।

क) प्राथमिक बजार (Primary market): पब्लिक कम्पनीले प्रथम पटक निष्कासन गरेको धितोपत्रको कारोबार हुने बजारलाई प्राथमिक बजार भनिन्छ । यस किसिमको बजारमा जारी हुने धितोपत्रलाई प्राथमिक सेयर निष्कासन (IPO-Initial Public offering) र प्राथमिक सेयरकै रूपमा पुनः जारी भएमा त्यस्तो सेयरलाई FPO (Further public offering) भनिन्छ । यस बजारमा सेयर जारीकर्ता र लगानीकर्ता बीच सम्बन्ध स्थापित हुन्छ ।

ख) दोस्रो बजार (Secondary market): प्राथमिक बजारबाट निष्कासन भएका धितोपत्र खरिद गरेपछि त्यसलाई पुनः बिक्री गर्न सकिने बजारलाई दोस्रो बजार भनिन्छ । यस बजारमा लगानीकर्ताहरू बीच मात्र खरिद बिक्रीको सम्बन्ध स्थापित हुन्छ । नेपाल स्टक एक्सचेन्ज लिमिटेड नेपालको एक मात्र स्टक एक्सचेन्ज हो ।

धितोपत्र बजारमा लगानी

धितोपत्र बजारको प्राथमिक वा दोस्रो बजार दुबैमा लगानी गर्न सकिन्छ । प्राथमिक बजारमा सेयर खरिद गर्दा सम्बन्धित कम्पनीले सेयर खरीदका लागि आव्हान गरेको समयावधिमा मात्र गर्न सकिन्छ भने धितोपत्रको दोस्रो बजारमा जुनसुकै समय सेयर खरिद वा बिक्री गर्न सकिन्छ । दोस्रो बजारको सम्पूर्ण कारोबार धितोपत्र ब्रोकरमार्फत मात्र गर्नु पर्दछ ।

धितोपत्र बजारमा लगानी गर्दा ध्यान दिनुपर्ने कुराहरू

» लगानी गर्न खोजिएको कम्पनीको आवधिक तथा वार्षिक वित्तीय विवरण, कार्य सम्पादन स्थिति तथा व्यवस्थापन पक्षको अध्ययन गर्ने ।

» सेयर बजारबारे आधारभूत जानकारी लिएर मात्रै लगानी गर्ने ।

» हल्ला, अनावश्यक प्रचार प्रसार वा कसैको बहकाउबाट मात्र प्रेरित नभई आफ्नो स्वविवेकले लगानीसम्बन्धी निर्णय गर्ने ।

» बजारको प्रवृत्तिलाई हेरेर मात्र होइन, विगतमा कम्पनीले आर्जन गरेको मुनाफा र भविष्यमा लाभांश दिने अवस्था र अभ्यास अध्ययन गर्ने, धितोपत्र बजारको नियामकले जारी गरेका नियम, निर्देशन, कार्यविधि आदिको अध्ययन गर्ने । नियामकले जारी गरेका व्यवस्थाहरू बुझेरमात्र कारोबार गर्ने ।

१२
बिमा

बिमा जोखिम व्यवस्थापनको औजार हो जसको माध्यमबाट कुनै व्यक्ति वा संस्थाको जोखिम अर्को संस्थामा हस्तान्तरण गर्ने गरिन्छ । बिमा गर्ने मानिस वा संस्थालाई बिमित र जोखिम बहन गर्ने संस्थालाई बीमक (बिमा कम्पनी) भनिन्छ । बिमितले बिमाशुल्कको रूपमा निश्चित रकम बिमा कम्पनीलाई भुक्तानी गरेबापत बिमा कम्पनीले बिमितको जीवन वा अन्य विविध सम्पत्तिमा हुने जोखिमबाट हुने वित्तीय नोक्सानीको क्षतिपूर्ति प्रदान गर्दछ ।

बिमा योजनाका प्रकार

१) **जीवन बिमा:** जीवन बिमा व्यक्तिको जीवनसँग सम्बन्धित बिमा हो । यस प्रकारको बिमा व्यक्ति वा निजको परिवारको आर्थिक सुरक्षाका लागि गरिन्छ । परिवारका सदस्यको दुर्घटना हुँदा यसले वित्तीय सुरक्षा अर्थात् आर्थिक राहत प्रदान गर्दछ । बिमा अवधिसम्म बिमित जीवित रहेमा रकम प्राप्त हुन्छ र मृत्यु भएमा हकवालाले रकम प्राप्त गर्दछ ।

२) **निर्जीवन बिमा:** निर्जीवन बिमा सम्पत्तिको बिमा हो । यसले आगलागी, चोरी जस्ता घटनाबाट सम्पत्तिको हानी नोक्सानी हुँदा क्षतिपूर्ति प्रदान गर्दछ । जस्तैः घर, सवारीसाधन, पशुधन, बालीनालीका, साथै अन्य सम्पत्तिहरूको हानी नोक्सानी भएमा नोक्सानी बराबरको क्षतिपूर्ति प्रदान गर्दछ ।

३) **स्वास्थ बिमा:** स्वास्थ बिमाले स्वास्थ उपचार र अस्पताल बस्नुपर्ने अवस्थाको खर्च समेट्छ ।

बिमा गर्दा ध्यान दिनुपर्ने कुराहरू

बिमा गर्दा सबै शर्तहरूका बारेमा बुझेर मात्र आफूलाई मिल्ने खालको बिमा गर्नुपर्छ । बिमा गर्नुअघि बिमितले बिमा पोलिसीको प्रकार, अवधि, जोखिम वहन गर्ने विषय, बिमा प्रिमियम आदिका बारेमा जानकारी लिनु पर्दछ । सामान्यत: बिमा गर्नुपूर्व बिमितले निम्न कुरामा ध्यान दिनुपर्दछ ।

१) **बिमा शुल्क र बचत गर्ने क्षमता:** सर्वप्रथम बिमा गर्दा आगामी वर्षहरूमा बिमा शुल्क तिर्न सकिन्छ वा सकिँदैन भन्ने बारेमा ध्यान पुऱ्याउनु पर्दछ ।

२)	**आधिकारिक अभिकर्ताः** बिमा अभिकर्ता बिमा समितिबाट आधिकारिक रूपमा इजाजतप्राप्त हो, होइन बुझेर मात्र निजलाई विश्वास गर्नुपर्दछ ।

३)	**जोखिम व्यवस्थापनः** जुन जोखिम व्यवस्थापनका लागि बिमा गराउँदै हुनुहुन्छ वा जुन जोखिम सबैभन्दा बढी सम्भाव्य छ र बिमापश्चात् सो जोखिम न्यूनीकरण हुन्छ वा हुँदैन सोको बारेमा जानकारी हुनुपर्दछ ।

४)	**बिमाको जानकारीः** बिमा गरिसकेपश्चात् परिवारका सदस्यलाई समेत जानकारी दिनुपर्छ । कम्तीमा आफूले इच्छाइएको व्यक्तिलाई सोको जानकारी दिनुपर्दछ ।

५)	**बिमाका शर्तहरूः** बिमा गरिसकेपछि बिमालेखमा उल्लिखित सम्पूर्ण विवरण सर्त, सुविधा र अन्य प्रावधान होसियारपूर्वक पढ्नुपर्दछ ।

६)	**कागजातहरू सुरक्षित राख्नेः** बिमा सम्बन्धी सम्पूर्ण कागजातहरू सुरक्षित राख्नुपर्दछ । साथै, बिमा शुल्क भुक्तानी गरिसकेपछि अनिवार्य रूपमा नगद बुझाएको भर्पाई/रसिद सुरक्षित राख्नुपर्दछ ।

७)	**सत्य तथ्य विवरणः** बिमा गर्दा आफ्नो स्वास्थ्यसँग सम्बन्धित जानकारी नलुकाई बिमाको विषयवस्तुसँग आवश्यक हुने तथ्यहरू स्पष्ट रूपमा खुलाउनुपर्दछ । बिमाको नीति नियमहरू परिवर्तन हुनसक्छ त्यसैले त्यसका बारेमा जानकारी लिइराख्नुपर्दछ ।

१३

सहकारी

सीमान्तकृत समुदाय वा सर्वसाधारण उपभोक्ता माझ छरिएर रहेको पुँजी, प्रविधि तथा प्रतिभालाई स्वावलम्बन र पारस्परिकताका आधारमा एकीकृत गर्दै सदस्यहरूको आर्थिक, सामाजिक एवम् सांस्कृतिक आवश्यकतालाई उन्नयन गर्न स्थापित समुदायमा आधारित स्वशासित संस्था नै सहकारी हो । सहकारी संस्थाहरू सदस्यतामा आधारित हुन्छन् र एक सदस्य एक मत नियमअनुसार सञ्चालन हुन्छन् । सहकारी संस्थाहरू देहाय बमोजिमका सिद्धान्तका आधारमा सञ्चालित हुन्छन्ः

» स्वेच्छिक र खुला सदस्यता,
» सदस्यको प्रजातान्त्रिक नियन्त्रण,
» सदस्यको आर्थिक सहभागिता,
» स्वायत्तता र स्वतन्त्रता,
» शिक्षा, तालिम र सूचना,
» अन्तर सहकारी पारस्परिक सहयोग, र
» समुदायप्रति चासो ।

नेपालको संविधान, २०७२ ले आर्थिक विकासका तीन स्तम्भमध्ये एउटा स्तम्भको रूपमा सहकारी क्षेत्रलाई समावेश गरेको छ र देशभरमा छरिएर रहेका सहकारी संस्थाहरूले सहकारी मूल्य, मान्यता र सिद्धान्त अनुरूप बचत संकलन, उत्पादन, लगानी र उद्यमशीलता विकास गरी देश विकासमा सहयोग पुऱ्याइरहेका छन् । देश संघीयतामा गएसँगै सहकारी संस्थाहरूमा तीनै तहका सरकारको नियमन तथा सुपरिवेक्षणको व्यवस्था छ ।

सहकारी संस्थाको प्रकार:

१. **उत्पादक संस्था:** कृषि, दुग्ध, चिया, कफी, उखु, जुनार, सुपारी, जडीबुटी, बीउ विजन, मौरी पालन, तरकारी तथा फलफूल, पशुपन्छी पालन र माछापालन आदि कार्यमा संलग्न हुने संस्था ।
२. **उपभोक्ता संस्था:** भण्डारण, विद्युत, संचार, स्वास्थ्य, अन्य उपभोगजन्य कार्यमा संलग्न हुने संस्था ।
३. **वित्तीय संस्था:** बचत तथा ऋणको मात्र कारोबार गर्ने संस्था ।
४. **श्रमिक संस्था:** हस्तकला, खाद्य परिकार, गैर खाद्य, औद्योगिक उत्पादन, भोजनालय, श्रम, सीप र स्वरोजगारीमा आधारित कार्यमा संलग्न हुने संस्था,
५. **बहुउद्देश्यीय संस्था:** उत्पादन, उपभोक्ता, वित्तीय र श्रम तथा सीप समेतको कार्यहरू (व्यवसाय) गर्ने सहकारी संस्था ।

१४

कर्जा सूचना

बैंक तथा वित्तीय संस्थाहरूले कर्जा दिनु अघि ग्राहकको विस्तृत विश्लेषण गर्दछन् । ग्राहकको वित्तीय आचरण कस्तो छ, पहिले लिएका कर्जा सम्बन्धी विवरण र सोको बक्यौता छ छैन जस्ता विवरण अध्ययन गरेर मात्र कर्जासम्बन्धी निर्णय लिने गर्दछन् । ग्राहकले वित्तीय प्रणालीबाट लिएका सम्पूर्ण कर्जासम्बन्धी एकीकृत विवरणलाई कर्जा सूचना भन्ने गरिन्छ । नेपालमा कर्जासम्बन्धी अभिलेख राख्ने कार्य कर्जा सूचना केन्द्रले गर्ने गर्दछ । ऋण लिने व्यक्तिले लिएको ऋणको सीमा, बक्यौता, धितो, जमानी

दिने जमानीकर्ता सहितको विस्तृत विवरण यस कार्यालयले सुरक्षित राख्ने गर्दछ ।

बैंक तथा वित्तीय संस्थाहरूले कर्जा प्रवाह गर्दा, पुरानो कर्जा नवीकरण गर्दा, पुनरसंरचना वा पुनरतालिकीकरण गर्दा कर्जा सूचना केन्द्रबाट अनिवार्य रूपमा ग्राहकसम्बन्धी कर्जा सूचना लिनुपर्ने व्यवस्था रहेको छ । साथै, ऋण प्रदान गर्ने संस्थाहरूले आफुले प्रदान गरेका र भाखा नाघेका कर्जाको अद्यावधिक विवरण नियमित रूपमा कर्जा सूचना केन्द्रमा पठाउनुपर्ने व्यवस्था रहेको छ ।

कर्जा सूचना केन्द्रले आफूसँग भएको विवरण र बैंक वित्तीय संस्थाबाट कालोसूचीमा राख्न गरिएको सिफारिसको आधारमा ऋण नतिरेका ऋणी तथा जमानतकर्तालाई कालोसूचीमा राख्ने गर्दछ । कालोसूचीमा परेका व्यक्तिहरू कर्जा कारोबारकालागि उच्च जोखिमयुक्त मानिन्छन् ।

देहायका अवस्थाले वित्तीय आचरण खराब भएको जनाउँछ र सोही बमोजिम कर्जा सूचना केन्द्रमा समेत कालोसूचीमा समोवश गरिन्छः

१. कर्जाको साँवाको कुनै किस्ता वा ब्याजको भुक्तानी मिति एक वर्ष नाघेमा,

२. कर्जाको दुरूपयोग गरेको प्रमाणित भएमा,

३. सुरक्षणमा राखेको सामान/सम्पत्ति दुरूपयोग गरेको प्रमाणित भएमा,

४. ऋणी बेपत्ता भएमा वा ९० दिनसम्म सम्पर्कमा नआएमा,

५. प्रचलित कानुनबमोजिम ऋणी टाट पल्टेमा,

६. नक्कली चेक, ड्राप्ट, विदेशी मुद्रा, क्रेडिट/डेबिट कार्ड, बिल्स आदि कागजात तथा उपकरण प्रयोग गरी रकम ठगी गरेमा,

७. कुनै व्यक्ति, फर्म, कम्पनी वा संगठित संस्था वित्तीय कारोबारसम्बन्धी अपराधमा संलग्न भएको प्रमाणित भएमा,

८. कुनै व्यक्ति फर्म, कम्पनी वा संगठित संस्थाले आफ्नो खातामा पर्याप्त मौज्दात नभई चेक जारी गरेमा ।

सही वित्तीय आचरणमा रहने, उद्देश्यबाहेकको कारोबारमा रकम हिनामिना नगर्ने, कर्जा कारोबार संयमित र योजनाबद्ध रूपमा गर्ने, बैंक तथा वित्तीय संस्थालाई कारोबारको सही विवरण नियमित उपलब्ध गराउने, आवश्यकता र भुक्तानी गर्न सकिने क्षमताको मूल्याङ्कन गरेरमात्र कर्जा कारोबार गर्ने, कर्जासम्बन्धी जोखिमबारे सचेत रहने र आफ्नो योजनामा अडिग रहने जस्ता कार्य गरेमा कर्जा सूचना प्रतिवेदन मात्र राम्रो नभई आफ्नो आर्थिक अवस्थासमेत मजबूत बनाउन सकिन्छ ।

१५

विप्रेषण (रेमिट्यान्स)

विदेशमा रहेका व्यक्तिले त्यहाँ आर्जन गरी स्वदेशमा रहेका आफ्ना परिवार वा नातागोता वा अरू कसैलाई पठाएको रकमलाई विप्रेषण अर्थात् रेमिट्यान्स भनिन्छ । यस्तो रकमलाई बैंक, वित्तीय संस्था वा अनुमति प्राप्त मनी ट्रान्सफर एजेन्सी (रेमिट्यान्स कम्पनी) मार्फत रकमान्तर गर्न (पठाउन/प्राप्त गर्न) सकिन्छ ।

वैदेशिक रोजगारीमा गएका व्यक्तिले आफ्नो कमाइलाई बैंक, वित्तीय संस्था वा अनुमति प्राप्त मनी ट्रान्सफर एजेन्सीमार्फत औपचारिक र कानुनी

माध्यमबाट स्वदेश पठाउनु पर्दछ । यस्ता माध्यमबाट रेमिट्यान्स पठाउँदा बढी सुरक्षित र भरपर्दो हुने हुँदा केही सेवा शुल्क तिर्नुपर्ने हुन्छ । यस्तो शुल्क बचत गर्ने लोभमा परी अनौपचारिक वा गैरकानुनी माध्यमबाट पैसा पठाउन हुँदैन ।

विदेशमा आर्जन गरेको रकम औपचारिक माध्यमबाट नपठाई कुनै निजी व्यापारी, एजेन्ट, व्यक्ति वा दर्ता नभएका एजेन्सीमार्फत पठाउने (हुण्डी) कार्य गैर-कानुनी तथा दण्डनीय अपराध हो । यसबाट मुलुकलाई ठूलो घाटा हुने मात्र नभई पठाएको पैसा डुब्न सक्ने, सम्पत्तिको स्रोत नखुल्ने, दाबी गर्नको लागि कुनै लिखित प्रमाण नरहने र गैर-कानुनी कारोबार भएकोले हुण्डी कारोबारमा संलग्न दुबै पक्ष सम्पत्ति शुद्धीकरणसम्बन्धी कारवाहीको भागीदार हुन सक्दछन् ।

औपचारिक संस्थाबाट विप्रेषण कारोबार गर्दा हुने फाइदा

» औपचारिक माध्यमबाट पैसा पठाउँदा जसको नाममा पठाएको हो, उसैले सुरक्षित रूपमा पैसा प्राप्त गर्दछ ।
» यी माध्यमबाट पैसा पठाउँदा संस्थामा बचत गर्न सहज हुन्छ ।
» बैंक/वित्तीय संस्थाबाट विप्रेषण कारोबार गर्दा उक्त संस्थाबाट अन्य सुविधा पनि लिन सकिन्छ । जस्तैः विप्रेषण आयबाट खोलिएको बचत खातामा कम्तीमा १ प्रतिशत थप ब्याज पाउन सकिन्छ ।
» बैंक/वित्तीय संस्थाबाट वित्तीय कारोबार गर्दा कारोबारको भौचर/रसिद पाइन्छ । यस्तो भौचर सम्झेर लिनुपर्छ । यसले हिसाब राख्न मद्दत गर्दछ ।
» यस्तो भौचरले कानुनी रूपमा आय प्राप्त गरेको प्रमाणको काम पनि गर्दछ । सम्पत्ति, घरजग्गा आदि जोड्दा आयस्रोतको रूपमा देखाउन सकिन्छ ।

» वैदेशिक रोजगारीबाट फर्केपछि सहुलियतपूर्ण कर्जा लिन र राज्यबाट प्राप्त हुने अन्य विविध सुविधा लिन पनि औपचारिक माध्यमबाट विप्रेषण कारोबार गरेको हुनुपर्छ ।

विप्रेषण पठाउँदा र उपयोग गर्दा ध्यान दिनुपर्ने कुराहरू

» बैंक तथा रेमिट्यान्स कम्पनीहरूबाट मात्र विप्रेषण पठाउने ।

» विप्रेषण गर्दा शुल्क बापत लिइने पैसाबारे सोधपुछ गर्ने ।

» विप्रेषण प्राप्त भएपछि सो रकम आफ्ना आवश्यकतामा खर्च गर्ने, बचत गर्ने, सम्पत्ति सृजना गर्ने र अन्य उत्पादनशील क्षेत्रमा खर्च गर्ने ।

» विदेशमा दुःख गरी कमाएको रकम अनावश्यक विलासिताका सामान, भोज भतेर, मादकपदार्थ, जुवा तासजस्ता कार्यमा खर्च नगर्ने ।

१८

विद्युतीय वित्तीय सेवा

मोबाइल फोन, ट्याब्लेट वा कम्प्युटर र इन्टरनेटको प्रयोग गरी प्राप्त गर्न सकिने विविध किसिमका वित्तीय सेवालाई विद्युतीय वित्तीय सेवा भनिन्छ ।

विद्युतीय वित्तीय सेवाका विभिन्न उपकरणहरू:

१. **डेबिट कार्ड (Debit Card)**

डेबिट कार्ड बैंक तथा वित्तीय संस्थाहरूले जारी गर्ने एक किसिमको विद्युतीय कार्ड हो । यस कार्डद्वारा सजिलै आफ्नो खातामा भएको

रकम एटीएम मेसिनबाट झिक्न र खाताको मौज्दातको जानकारी लिन सकिन्छ । यसका अलावा वस्तु तथा सेवा खरिदको भुक्तानीको लागि POS मेशिनमा पनि प्रयोग गर्न सकिन्छ । यसबाट खातामा भएको मौज्दात रकमको सीमासम्म मात्र नगद झिक्न वा भुक्तानी गर्न मिल्छ ।

२. क्रेडिट कार्ड (Credit Card)

क्रेडिट कार्डद्वारा सेवाग्राहीले कर्जा सुविधा प्राप्त गर्दछन् र आफ्नो खातामा रकम नभएपनि वस्तु तथा सेवा बापतको भुक्तानी दिन सक्दछन् । निश्चित सीमाको रकमसम्म तोकिएको मितिमा भुक्तानी हुने गरी यस्तो कार्ड जारी गरिएको हुन्छ ।

३. मोबाइल बैंकिङ/ इन्टरनेट बैंकिङ

मोबाइल फोनको प्रयोग गरी बैंकिङ सेवा लिन सक्ने व्यवस्थालाई मोबाइल बैंकिङ भनिन्छ । यो सुविधा लिन आफ्नो खाता भएको बैंक तथा वित्तीय संस्थाको mobile App आफ्नो मोबाइल फोनमा डाउनलोड गरेपश्चात् App activate गर्नुपर्दछ । उक्त सुविधा लिए पछि मोबाइल फोनमार्फत नै एउटा खाताबाट अर्कोमा रकम पठाउन, टेलिफोन, पानी, बत्तीको महसुल तिर्न, मोबाइल रिचार्ज गर्न, विद्यालय, कलेजको शुल्क तिर्न, बस, एयरलाइन्स वा फिल्मका टिकट किन्न, राजस्व तिर्न, बिमा प्रिमियम तिर्न लगायत विविध किसिमको भुक्तानी गर्न सकिन्छ । त्यस्तै, इन्टरनेटको माध्यमबाट कम्प्युटरको प्रयोग गरी आफ्नो खाता रहेको बैंक तथा वित्तीय संस्थाको प्रणालीमा आबद्ध भई वित्तीय कारोबार गर्न सकिने व्यवस्थालाई इन्टरनेट बैंकिङ भनिन्छ । यो उपकरणमार्फत पनि मोबाइल बैंकिङको जस्तै सुविधाहरू उपभोग गर्न सकिन्छ ।

४. मोबाइल वालेट

मोबाइल वालेट एक भर्चुअल (Virtual) थैली हो जसमा क्रेडिट कार्ड, डेबिट कार्ड वा बैंक खातासम्बन्धी जानकारीहरू हुन्छन् ।

यस्ता जानकारीहरू मोबाइल फोनमा डाउनलोड गरिएका एपमार्फत उपयोग (Access) गर्न सकिन्छ । यो प्रविधिबाट सेवाग्राहीले मोबाइल बैंकिङमा जस्तै मोबाइलको प्रयोग गरी वित्तीय सेवाहरू उपभोग गर्न सक्दछन् ।

५. **क्युआर कोड** (QR Code)

क्युआर कोड (Quick Response Code) एक किसिमको barcode हो जसमा जानकारी तथा सूचनाहरू भण्डारण हुन्छन् र विद्युतीय उपकरणको माध्यमबाट ती जानकारी तथा सूचनाहरू पढ्न सकिन्छ । भुक्तानी गर्नुपर्ने संस्था वा व्यक्तिको QR code लाई वालेट वा मोबाइल एपबाट स्क्यान गरी कारोबार गर्न सकिन्छ । यसको प्रयोग गर्दा भुक्तानी प्राप्त गर्नेको विवरण आफूले भर्नुपर्दैन ।

❋ ❋ ❋

१७

विद्युतीय वित्तीय ठगी

विद्युतीय माध्यमबाट वित्तीय कारोबार गर्दा आफ्नो व्यक्तिगत तथा बैंकिङ वा खातासम्बन्धी सूचना अनाधिकृत व्यक्तिको हातमा परी चोरी, ठगी वा अन्य वित्तीय हानी हुन सक्ने भएकाले कारोबार गर्दा सावधानी अपनाउनु पर्दछ । विद्युतीय कारोबारहरूमा देखिने ठगीहरू सामान्यतः निम्न किसिमबाट हुने गर्दछन्ः

» सामाजिक सञ्जालमार्फत, नक्कली Website मार्फत व्यक्तिगत तथा वित्तीय सूचना माग गर्ने,

» चिट्ठा परेको, विदेशबाट सामान/पार्सल आएको मेसेज वा इमेल पठाएर रकम माग गर्ने,

» मोबाइल वा इन्टरनेट बैंकिङ वा मोबाइल वालेटको युजर नेम, पासवर्ड, खातानम्बर माग गर्ने,

» डेविट, क्रेडिट कार्डको गोप्य सूचना जस्तै पीन, कार्ड नम्बर आदि चोरी गर्ने,

» नक्कली मोबाइल एप, QR Code मार्फत रकम चोरी गर्ने,

» बैंकको कर्मचारी हुँ भनी टेलिफोनमार्फत् कारोबारको ओ टी पी माग गरी ठगी गर्ने,

» हुबहु बैंक वा वित्तीय संस्था वा अन्य वित्तीय सेवा प्रदायकको जस्तै देखिने वेबसाइट बनाइ युजर आइडी र पासवर्ड चोरी गर्ने ।

यस किसिमका ठगीहरूबाट बच्न देहायबमोजिम सावधानी अपनाउनु पर्दछ ।

» अपरिचित व्यक्तिलाई आफ्नो पासवर्ड, ओटिपी वा अन्य कुनै पनि संवेदनशील जानकारी नदिने । मोबाइल तथा अन्य डिभाइस एवं एपका पासवर्ड तथा पीनहरू बेलाबेलामा परिवर्तन गर्ने ।

» रकम पठाउनु अघि सोही व्यक्तिले रकम माग गरेको हो होइन सोही व्यक्तिलाई आफैले सोधेर यकिन गरेर मात्र रकम पठाउने ।

» अनावश्यक तथा अनाधिकृत कुनै पनि एप डाउनलोड नगर्ने ।

» कुनै पनि वेबसाइटमार्फत विद्युतीय कारोबार गर्नुअघि सम्बन्धित संस्थाको आधिकारिक वेबसाइट हो/होइन यकिन गरेर मात्र कारोबार गर्ने ।

» बैंक तथा वित्तीय सेवा वा जुनसुकै वित्तीय सेवा प्रदायक संस्थाले यस्ता गोप्य विवरण माग्दैनन् भन्ने सदैव याद राख्ने ।

» आफूले भर्दै नभरेको चिट्ठा परेको, विदेशबाट सामान आएको, विदेशको धन सम्पत्ति अपुताली परेको, छिटो नाफा हुने लगानीको उपाय फेला परेको जस्ता ठगीका योजना प्रति चनाखो हुने र केही इलम नगरी पैसा कमाइने यस्ता ठगी धन्दाको विश्वास नगर्ने ।

» विद्युतीय कारोबार गर्दा आफू ठगिएको शङ्का लागेमा अथवा कुनै गुनासो रहेमा आफूले कारोबार गर्ने वित्तीय सेवा प्रदायकमा एवं नेपाल राष्ट्र बैंकको गुनासो सुनुवाइसम्बन्धी पोर्टल https://gunaso.nrb.org.np मा गुनासो वा उजुरी दर्ता गर्ने ।

१८

गुनासो व्यवस्थापन

नेपाल राष्ट्र बैंकबाट इजाजत/अनुमतिपत्र प्राप्त बैंक तथा वित्तीय संस्थाले प्रदान गर्ने सेवाका सम्बन्धमा वित्तीय ग्राहकले[1] सम्बन्धित संस्थासमक्ष गुनासो राख्न सक्ने व्यवस्था गरिएको छ । यसको लागि प्रत्येक वित्तीय सेवा प्रदायक संस्था (बैंक, वित्तीय संस्था, भुक्तानी सेवा प्रदायक) को

१ वित्तीय ग्राहक भन्नाले वित्तीय सेवा प्रदायकबाट सेवा लिएका वा लिने वा लिन चाहेका सम्पूर्ण ग्राहकलाई बुझाउँदछ ।

वेबसाइटमा गुनासो सुन्ने अधिकारीको नाम, मोबाइल नम्बर, इमेल ठेगाना राखिएको हुन्छ । बैंक तथा वित्तीय संस्थाहरूको वेबसाइटमा गुनासो पोर्टल हुन्छ । उक्त पोर्टलमा गुनासो दर्ता गरेर समाधान गर्न सकिन्छ । वित्तीय सेवा प्रदायकबाट गुनासोको समाधानका लागि भएको कामकारबाही उपर चित्त नबुझेमा वा गुनासो समाधान नभएमा नेपाल राष्ट्र बैंकमा रहेको वित्तीय ग्राहक संरक्षण इकाईमा गुनसो दर्ता गर्न सकिन्छ ।

नेपाल राष्ट्र बैंकमा देहायका माध्यमबाट गुनासो दर्ता गर्न सकिने व्यवस्था रहेको छः

(क) **अनलाइन पोर्टलः** यस बैंकको वेबसाइटमा वा सोझै www.gunaso.nrb.org.np मा गई अनलाइन पोर्टलमा आवश्यक विवरण तथा सम्बन्धित कागजात पेस गरी गुनासो दर्ता गर्न सकिन्छ । गुनासोकर्तालाई इमेलमार्फत प्राप्त हुने दर्ता नं. बाट गुनासोको स्थिति पत्ता लगाउन सकिन्छ ।

(ख) **लिखित माध्यमः** नेपाल राष्ट्र बैंकलाई सम्बोधन गरी लिखित निवेदनमार्फत पनि गुनासो पेस गर्न सकिन्छ ।

(ग) **अन्य माध्यमः** इमेल, टेलिफोन तथा नेपाल राष्ट्र बैंकमा स्वयं उपस्थित भई गुनासो टिपाउन वा दर्ता गर्न सकिने व्यवस्था रहेको छ । गुनासो टिपाउने प्रयोजनको लागि हटलाइन नम्बर र इमेलको व्यवस्था गरिएको छ ।

(घ) **लघु वित्त सेवासम्बन्धी गुनासोः** लघुवित्त सेवा सम्बन्धी गुनासोलाई व्यवस्थापन गर्नको लागि माथि उल्लेखित व्यवस्थाको अतिरिक्त लघुवित्त संस्था सुपरिवेक्षण विभागमा अलग्गै गुनासो डेस्क स्थापना गरी टोल फ्री नम्बर र अलग्गै हटलाइनको व्यवस्था पनि गरिएको छ ।

गुनासो सुनुवाइ/व्यवस्थापन प्रक्रिया

नेपाल राष्ट्र बैंकमा प्राप्त गुनासो/उजुरीको तत्काल अध्ययन गरी गुनासोलाई प्रचलित कानुन र नीतिगत व्यवस्थाको अधीनमा रही आवश्यक

समाधानको लागि पहल गरिन्छ भने असम्बन्धित उजुरी/गुनासो प्राप्त भएमा निवेदकलाई सोही बमोजिमको जानकारी गराइन्छ ।

नेपाल राष्ट्र बैंकमा रहेको वित्तीय समावेशिता तथा ग्राहक संरक्षण महाशाखाको पहलमा सम्बोधन हुन नसकेका गुनासोलाई वरिष्ठ डेपुटी गभर्नरको अध्यक्षतामा गठित गुनासो व्यवस्थापन समितिको बैठकमा दुवै पक्ष (वित्तीय सेवा प्रदायक र गुनासोकर्ता) बीच छलफल गरी आवश्यक निर्णय गरिन्छ ।

नोटः *गुनासो दर्ता गर्ने इमेल र फोन नम्बरसम्बन्धी विवरण नेपाल राष्ट्र बैंकको वेबसाइट www.nrb.org.np बाट प्राप्त गर्न सकिन्छ ।*