



नेपाल राष्ट्र बैंक

वित्तीय ग्राहक संरक्षण तथा गुनासो व्यवस्थापन कार्यविधि  
(प्रथम संशोधन, २०७९), २०७७



नेपाल राष्ट्र बैंक  
गभर्नरको कार्यालय



## विषय सूची

	पेज नं.
परिच्छेद - १	१
प्रारम्भिक	१
१. संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ	१
२. परिभाषा	१
परिच्छेद - २	२
उद्देश्य, दायरा र सिद्धान्त	२
३. वित्तीय ग्राहक संरक्षणको उद्देश्य	२
४. यस कार्यविधिको दायरा	३
५. मुख्य सिद्धान्त	३
परिच्छेद - ३	३
गुनासो व्यवस्थापन समिति	३
६. समितिको गठनसम्बन्धी व्यवस्था	३
७. समितिको काम, कर्तव्य र अधिकार	४
परिच्छेद - ४	५
वित्तीय ग्राहक संरक्षण इकाई	५
८. वित्तीय ग्राहक संरक्षण इकाई	५
९. इकाईको नेतृत्व	५
१०. इकाईको काम, कर्तव्य र अधिकार	५
परिच्छेद - ५	६
गुनासो व्यवस्थापन	६
११. गुनासो सुनुवाइको प्रमुख दायित्व	६
१२. गुनासो निवेदन पेस गर्ने	६
१३. गुनासो सुनुवाइ प्रक्रिया	६
परिच्छेद - ६	७
जानकारी गराउनु पर्ने	७
१४. नीति निर्देशनसम्बन्धी जानकारी गराउनु पर्ने	७
परिच्छेद - ७	७
विविध	७
१५. पटक पटक गुनासो बारेमा	७
१६. वित्तीय सेवा प्रदायक जिम्मेवार हुनुपर्ने	७
१७. गुनासोको अन्तिम निर्णय	७
१८. प्रचलित कानून बमोजिम हुने	७
१९. संशोधन तथा हेरफेर	७
२०. बाधा अड्काउ फुकाउ	७
२१. बचाउ	७
अनुसूची - १	९

## नेपाल राष्ट्र बैंक

वित्तीय ग्राहक संरक्षण तथा गुनासो व्यवस्थापन कार्यविधि, (प्रथम संशोधन, २०७९), २०७७

प्रस्तावना : बैंक तथा वित्तीय संस्थासम्बन्धी ऐन, २०७३ को दफा ११८ को उद्देश्य पूर्ति गर्न नेपाल राष्ट्र बैंकबाट इजाजतपत्र/अनुमति प्राप्त गरी वित्तीय मध्यस्थता सेवा प्रदान गरिरहेका बैंक तथा वित्तीय संस्था र विभिन्न प्रकारका संस्था/एजेन्टले ग्राहकसँग निष्पक्ष, विश्वसनीय र पारदर्शी ढङ्गबाट बैंकिङ मूल्य र मान्यता एवम् नीति निर्देशनको अधीनमा रही ग्राहकको हितलाई प्राथमिकतामा राखी वित्तीय मध्यस्थता सेवा प्रदान गर्ने/गराउने कार्यको सुनिश्चितताको लागि गुनासो व्यवस्थापनमार्फत वित्तीय ग्राहकको हित संरक्षण गर्न वाञ्छनीय भएकोले नेपाल राष्ट्र बैंक ऐन, २०५८ को दफा ११० को उपदफा (३) ले दिएको अधिकार प्रयोग गरी यो कार्यविधि बनाई लागु गरिएको छ।<sup>१</sup>

### परिच्छेद - १

#### प्रारम्भिक

१. **संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ** : (१) यस कार्यविधिको नाम “वित्तीय ग्राहक संरक्षण तथा गुनासो व्यवस्थापन कार्यविधि, (प्रथम संशोधन, २०७९), २०७७” रहेको छ।
  - (२) यो कार्यविधि गभर्नरबाट स्वीकृत भएको मिति देखि लागु हुनेछ।
२. **परिभाषा** : विषय वा प्रसङ्गले अर्को अर्थ नलागेमा यस कार्यविधिको प्रयोजनको लागि
  - (१) “बैंक” भन्नाले नेपाल राष्ट्र बैंक सम्भन्नु पर्छ।
  - (२) “वित्तीय सेवा प्रदायक” भन्नाले नेपाल राष्ट्र बैंकबाट वित्तीय कारोवार गर्ने इजाजतपत्र/अनुमतिपत्र प्राप्त गरेका बैंक तथा वित्तीय संस्था, भुक्तानी प्रणाली सञ्चालक/भुक्तानी सेवा प्रदायक, विप्रेषण कम्पनी, मनिचेञ्चर तथा सोसम्बन्धी कार्य गर्ने एजेन्टलाई सम्भन्नु पर्छ।
  - (३) “वित्तीय ग्राहक” भन्नाले वित्तीय सेवा प्रदायकबाट सेवा लिएका वा लिने वा लिन चाहेका सम्पूर्ण ग्राहकलाई सम्भन्नु पर्छ।
  - (४) “समिति” भन्नाले गुनासो व्यवस्थापन समिति सम्भन्नु पर्छ।
  - (५) “वित्तीय मध्यस्थता सेवा” भन्नाले नेपाल राष्ट्र बैंकबाट प्राप्त इजाजतपत्र/अनुमतिपत्र बमोजिम वित्तीय सेवा प्रदायकले वित्तीय ग्राहकलाई प्रदान गर्ने वा गरेको सेवा सम्भन्नु पर्छ।

<sup>१</sup> नेपाल सरकारको मिति २०६३/०८/२९ को निर्णयले मार्गदर्शन गरेको। व्यवस्थापन समितिको मिति २०७९/८/८ को बैठक संख्या ५०७ बाट पारित।



- (६) “वित्तीय ग्राहक संरक्षण” भन्नाले वित्तीय मध्यस्थता सेवा प्राप्त गरेका/गर्ने वित्तीय ग्राहकले वित्तीय सेवा प्रदायकबाट निष्पक्ष, पारदर्शी, विश्वसनीय साथै कानून, नीति, निर्देशन अनुरूपको वित्तीय मध्यस्थता सेवा प्राप्तिको सुनिश्चितता प्रदान गरी वित्तीय ग्राहकको पिर, मर्का, गुनासो सहज र सरल रूपमा प्राप्त गरी उचित व्यवस्थापन गरी वित्तीय ग्राहकको हित संरक्षण गर्ने कार्यलाई सम्भन्नु पर्छ ।
- (७) “इकाई” भन्नाले यस कार्यविधिको दफा ८ बमोजिम गठित हुने वित्तीय ग्राहक संरक्षण इकाईलाई सम्भन्नु पर्छ ।
- (८) “गभर्नर” भन्नाले नेपाल राष्ट्र बैंक ऐन, २०५८ को दफा १५ बमोजिम नियुक्त बैंकको गभर्नर सम्भन्नु पर्छ ।

### परिच्छेद - २

#### उद्देश्य, दायरा र सिद्धान्त

#### ३. वित्तीय ग्राहक संरक्षणको उद्देश्य

वित्तीय मध्यस्थता सेवा प्रदान गर्न यस बैंकबाट इजाजतपत्र/अनुमतिपत्र प्राप्त वित्तीय सेवा प्रदायकले प्रचलित कानून तथा यस बैंकबाट जारी गरिएका निर्देशन, परिपत्र, सूचनाको अधीनमा रही सबै प्रकारका ग्राहकलाई निष्पक्ष, विश्वसनीय र पारदर्शी वित्तीय मध्यस्थता सेवा प्रवाहको सुनिश्चितता प्रदान गरी ग्राहकलाई कुनै किसिमको मर्का पर्न नदिने र मर्का पर्न गएमा सोको समुचित सुनुवाइ गरी उचित व्यवस्थापन गर्नु वित्तीय ग्राहक संरक्षणको प्रमुख उद्देश्य हुनेछ । वित्तीय ग्राहक संरक्षण एवं गुनासो व्यवस्थापन कार्यविधिका मुख्य उद्देश्यहरू देहायबमोजिम रहेका छन् :

- १) वित्तीय ग्राहकलाई वित्तीय सेवा प्रदायकबाट हुने असहयोग, ठिलासुस्ती, बेवास्ता, पक्षपात, गैर जिम्मेवारी, लापरवाही, भ्रुठो, गलत सूचना संप्रेषण, अपारदर्शी कारोवारजस्ता नकारात्मक व्यवहारलाई न्यूनीकरण गर्ने ।
- २) वित्तीय सेवा प्रदायकले आफूले प्रदान गर्ने सेवाका सम्बन्धमा न्यूनतम मापदण्ड पूरा गरी वित्तीय ग्राहकलाई निष्पक्ष र समान वित्तीय मध्यस्थता सेवा प्रदान वा प्राप्त गर्न वा गराउन प्रोत्साहन गर्ने ।
- ३) वित्तीय ग्राहकलाई वित्तीय सेवा प्रदायकबाट नीति निर्देशन विपरीत निक्षेप सङ्कलन, कर्जा प्रवाह, कर्जा असुलीलगायत अन्य वित्तीय मध्यस्थता सेवा प्रवाहमा गरिने विभेद तथा क्षतिलाई न्यूनीकरण गर्ने ।
- ४) वित्तीय कारोवार गर्ने ग्राहकको मनोबल उच्च राखी वित्तीय क्षेत्रप्रतिको विश्वास कायम राख्ने ।



- ५) वित्तीय ग्राहक संरक्षण तथा गुनासो व्यवस्थापनका सम्बन्धमा यस बैंकको क्षेत्राधिकारभित्र पर्ने कानून, नीति, निर्देशन, कार्यविधि सम्बन्धमा गर्नुपर्ने सुधारको बारेमा गभर्नरलाई जानकारी गराउने ।
- ६) गुनासो सुनुवाइ प्रक्रियालाई सहज र पारदर्शी बनाउने ।

#### ४. यस कार्यविधिको दायरा

नेपाल राष्ट्र बैंकबाट इजाजतपत्र वा अनुमति लिई कारोवार गरिरहेका वा गर्ने वित्तीय सेवा प्रदायक तथा सम्पूर्ण वित्तीय मध्यस्थता सेवा तथा यस बैंकको क्षेत्राधिकारमा पर्ने अन्य विषयवस्तु यस कार्यविधिको दायराभित्र पर्नेछन् ।

#### ५. मुख्य सिद्धान्त

वित्तीय मध्यस्थता सेवाप्रति सर्वसाधारणको विश्वास तथा पहुँच अभिवृद्धि गर्ने हेतुले वित्तीय सेवा प्रदायक र वित्तीय ग्राहकबीचको सम्बन्धलाई देहाय बमोजिमका सिद्धान्तले निर्देशित गरेको हुनुपर्नेछ :-

- १) वित्तीय ग्राहकको हित संरक्षण,
- २) समान व्यवहार,
- ३) खुलासा (डिस्क्लोजर),
- ४) पारदर्शिता (ट्रान्सपरेन्सी),
- ५) जवाफदेहिता,
- ६) गुनासो सुनुवाइ एवम् विवाद समाधान ।

#### परिच्छेद - ३

#### गुनासो व्यवस्थापन समिति

६. समितिको गठन सम्बन्धी व्यवस्था : (१) वित्तीय सेवा प्रदायक र वित्तीय ग्राहकबीचको कारोबारमा कुनै पनि पक्षलाई मर्का पर्न गएमा त्यस सम्बन्धमा सुनुवाइको लागि देहाय बमोजिम गठन भएको समितिसमक्ष पेस गर्नु पर्नेछ ।

- |   |        |
|---|--------|
| (क) डेपुटी गभर्नर (बरिष्ठ), नेपाल राष्ट्र बैंक                    | संयोजक |
| (ख) डेपुटी गभर्नर, नेपाल राष्ट्र बैंक                             | सदस्य  |
| (ग) कार्यकारी निर्देशक, नेपाल राष्ट्र बैंक<br>(गभर्नरको कार्यालय) | सदस्य  |



- (घ) कार्यकारी निर्देशक, नेपाल राष्ट्र बैंक  
(बैंक तथा वित्तीय संस्था नियमन विभाग) सदस्य
- (ङ) कार्यकारी निर्देशक, नेपाल राष्ट्र बैंक  
(गुनासोसँग सम्बन्धित इजाजत/अनुमतिपत्रप्राप्त संस्था हेर्ने  
सुपरिवेक्षण विभाग वा भुक्तानी प्रणाली विभाग) सदस्य
- (च) सह-सचिव, अर्थ मन्त्रालय  
(वित्तीय क्षेत्र व्यवस्थापन तथा संस्थान समन्वय महाशाखा) सदस्य
- (छ) अध्यक्ष, नेपाल बैंकर्स एसोसिएसन सदस्य
- (ज) अध्यक्ष, नेपाल उद्योग वाणिज्य महासंघ सदस्य
- (झ) निर्देशक, नेपाल राष्ट्र बैंक  
(गभर्नरको कार्यालय, वित्तीय समावेशिता तथा ग्राहक संरक्षण महाशाखा) सदस्य सचिव
- (२) समितिको बैठकमा छलफल हुने गुनासो प्रकृति/विषयको आधारमा सम्बन्धित विभाग तथा निकायबाट आवश्यकतानुसार बढीमा ४ जना विज्ञलाई बैठकमा आमन्त्रण गर्न सकिनेछ ।

७. **समितिको काम, कर्तव्य र अधिकार :** समितिको काम, कर्तव्य र अधिकार देहायबमोजिम हुनेछ :

- (१) यस कार्यविधिको कार्यान्वयनका लागि आवश्यक समन्वय तथा अनुगमन गर्ने,
- (२) वित्तीय ग्राहक संरक्षण इकाईबाट समाधान हुन नसकेका गुनासोको सुनुवाइ गरी आवश्यक निर्णय गर्ने,
- (३) छलफल एवं निर्णयका लागि प्रस्ताव भएका विषयवस्तुको आधारमा सम्बन्धित पक्षसँग छलफल गरी आवश्यक निर्णय गर्ने,
- (४) समितिका निर्णय सचिवालयमार्फत सम्बन्धित पक्षलाई लिखित रूपमा जानकारी गराउने,
- (५) वित्तीय ग्राहक संरक्षण इकाईलाई आवश्यक निर्देशन दिने,
- (६) यस कार्यविधिको कार्यान्वयनमा कुनै बाधा वा दुविधा उत्पन्न भएमा सोको निरण गर्ने, र
- (७) कार्यविधिमा भएका व्यवस्थामा संशोधन गर्नु परेमा पुनरावलोकनका लागि गभर्नर समक्ष सिफारिस गर्ने ।



**परिच्छेद - ४**  
**वित्तीय ग्राहक संरक्षण इकाई**

८. **वित्तीय ग्राहक संरक्षण इकाई** : वित्तीय ग्राहक संरक्षण इकाई बैंकको गभर्नरको कार्यालय अन्तर्गत वित्तीय समावेशिता तथा वित्तीय ग्राहक संरक्षण महाशाखामा रहने छ । यस इकाईमा गभर्नरको कार्यालयका कार्यकारी निर्देशकले वित्तीय समावेशिता तथा वित्तीय ग्राहक संरक्षण महाशाखाको संगठन संरचना तथा आवश्यकतानुसार कर्मचारीको व्यवस्थापन गर्नेछ ।
९. **इकाईको नेतृत्व** : इकाईको नेतृत्व समितिको सदस्य सचिवको रूपमा काम गर्ने गरी वित्तीय समावेशिता तथा वित्तीय ग्राहक संरक्षण महाशाखाका निर्देशकले गर्नेछ ।
१०. **इकाईको काम, कर्तव्य र अधिकार** : इकाईको काम, कर्तव्य र अधिकार देहायबमोजिम हुनेछ :-
- (१) गुनासो प्राप्त गर्न निश्चित फोन नं., इमेल वा पोर्टलको व्यवस्था गर्ने,
  - (२) कुनै पनि माध्यमबाट इकाईमा प्राप्त भएका गुनासोको लगत राख्ने,
  - (३) गुनासो निवेदकसँग गुनासो सम्बन्धी सम्पूर्ण विवरण लिखितरूपमा माग गर्ने तथा सम्बन्धित विषयमा परामर्श गर्ने/गराउने,
  - (४) प्राप्त भएको गुनासो निवेदनका सम्बन्धमा सम्बन्धित वित्तीय सेवा प्रदायकसँग आवश्यक कागजात तथा लिखित जानकारी वा जवाफ माग गर्ने,
  - (५) वित्तीय सेवा प्रदायकबाट प्राप्त जानकारी/जवाफ गुनासो निवेदकलाई जानकारी गराई गुनासो समाधान हुने नहुने यकिन गर्ने,
  - (६) गुनासोकर्ता तथा सम्बन्धित वित्तीय सेवा प्रदायकलाई आवश्यक छलफल परामर्शका लागि बैंकमा बोलाई छलफल गरी समस्या समाधानको पहल गर्ने र सोको लगत राख्ने,
  - (७) प्राप्त गुनासो निवेदनको दफा १२ मा उल्लेख भए बमोजिमको प्रक्रिया पूरा गर्ने,
  - (८) गुनासो व्यवस्थापन समितिको सचिवालयको काम गर्ने ।
  - (९) इकाईमा प्राप्त भएका गुनासो तथा सोको समाधानको त्रैमासिक विवरण तयार गरी गभर्नरसमक्ष पेस गर्ने ।
  - (१०) इकाईमा प्राप्त भएका गुनासो तथा सोको समाधानसम्बन्धी वार्षिक प्रतिवेदन तयार गरी गभर्नर समक्ष पेस गर्ने ।



**परिच्छेद - ५**  
**गुनासो व्यवस्थापन**

११. गुनासो सुनुवाइको प्रमुख दायित्व : ग्राहकबाट प्राप्त गुनासोको सुनुवाइ गरी समाधान गर्ने प्रमुख दायित्व सम्बन्धित वित्तीय सेवा प्रदायकको हुने भएकोले इकाईमा प्राप्त गुनासोमध्ये तत्काल समाधान हुन सक्ने गुनासाहरूलाई इकाईले सम्बन्धित वित्तीय सेवा प्रदायकको सूचना तथा गुनासो सुनुवाइ डेस्कलाई समाधानको लागि पठाउनेछ ।
१२. गुनासो निवेदन पेस गर्ने : (१) वित्तीय सेवा प्रदायकले दफा (५) अनुसारका सिद्धान्तबाट विचलित भई प्रचलित कानून तथा यस बैंकबाट जारी निर्देशनको प्रतिकूल हुने गरी सेवाग्राहीलाई कुनै प्रकारको विभेद, असहयोग वा बेवास्ता गरी वा गैरजिम्मेवार कार्य गरी आर्थिक वा गैर-आर्थिक वा दुवै प्रकारको हानी पुग्ने कार्य गरे वा गराएको वा भुठो वा गलत सूचना प्रवाह गरी निष्पक्ष, विश्वसनीय र पारदर्शी वित्तीय मध्यस्थता सेवा लिन/दिन असहयोग गरेमा वा प्रचलित कानून, नियम, निर्देशनको परिधिभन्दा बाहिर गई ग्राहकको अहित हुने कार्य गरेको वा गराएको लागेमा इकाईमा गुनासो निवेदन पेस गर्न सकिनेछ ।
- (२) गुनासो निवेदनकर्ताले देहायका विवरणसहितको गुनासो निवेदन इकाईमा स्वयं उपस्थित भई अथवा यस बैंकको गुनासो पोर्टल वा पत्राचार वा फोन वा इमेलमार्फत पेस गर्न सक्नेछ :-
- (क) गुनासोकर्ताको पूरा नाम, सम्पर्क ठेगाना, मोबाइल नम्बर, इमेल ठेगाना,
  - (ख) गुनासो रहेको वित्तीय सेवा प्रदायकको नाम, ठेगाना र कारोवारको प्रकार,
  - (ग) आर्थिक तथा गैर आर्थिक हानी नोक्सानी लगायत गुनासो सम्बन्धी विस्तृत विवरण,
  - (घ) गुनासो सम्बन्धमा अदालत वा अन्य निकायमा उजुरी गरे/नगरेको विवरण र त्यस्तो उजुरी गरेको भए निर्णय तथा कारवाहीको अवस्था,
  - (ङ) गुनासोसँग सम्बन्धित अन्य तथ्यसहितका आवश्यक कागजात र
  - (च) गुनासोको व्यहोरा तथा पेस भएका कागजात ठीक दुरुस्त भएको स्वघोषणा ।
१३. गुनासो सुनुवाइ प्रक्रिया : वित्तीय समावेशिता तथा वित्तीय ग्राहक संरक्षण महाशाखाका निर्देशकले प्राप्त गुनासाहरू आवश्यक कार्यार्थ इकाईलाई निर्देशन दिनेछ । इकाईले देहायबमोजिमको गुनासो सुनुवाइ प्रक्रिया अबलम्बन गर्नु पर्नेछ ।
- (१) इकाईले प्राप्त गुनासोको संक्षिप्त विवरणसहितको अभिलेख तयार गर्नु पर्नेछ ।





- (२) इकाईले गुनासो निवेदनको सम्बन्धमा सम्पूर्ण तथ्यसहितको विवरण वित्तीय सेवा प्रदायकबाट माग गर्नु पर्नेछ, र प्राप्त गुनासो एवं सेवा प्रदायकको जवाफको आधारमा इकाईले गुनासो समाधानको अधिकतम पहल गर्नु पर्नेछ ।

तर, प्रचलित नियम, कानून, नीति, निर्देशन तथा बैंकबाट जारी परिपत्रका आधारमा प्रक्रिया अगाडि बढाउन आवश्यक वा उचित नदेखिएको वा दफा ४ मा उल्लेखित यस बैंकको क्षेत्राधिकारको दायरासँग असम्बन्धित निवेदनको सम्बन्धमा निवेदकलाई जानकारी गराई इकाईले निवेदनको लगत राख्नुपर्नेछ र त्यस्ता निवेदनको हकमा सुनुवाइको प्रक्रिया अगाडि बढाउनु पर्ने छैन ।

- (३) इकाईले आवश्यकतानुसार वित्तीय सेवा प्रदायकबाट थप विवरण वा कागजातसहित लिखित जवाफ माग गर्न सक्नेछ ।
- (४) वित्तीय सेवा प्रदायकबाट थप विवरण माग गर्दाका बखत वित्तीय सेवा प्रदायकले गुनासो निवेदनमा औल्याइएको समस्या समाधान गर्न पहल गरेमा दुवै पक्ष (गुनासोकर्ता वित्तीय ग्राहक र वित्तीय सेवा प्रदायक) ले सोको जानकारी इकाईमा गराउनु पर्नेछ ।
- (५) उपदफा (३) अनुसार माग भएको जवाफ वित्तीय सेवा प्रदायकले अधिकतम ७ कार्यदिनभित्र इकाईमा पेस गरिसक्नु पर्नेछ ।
- (६) इकाईले गुनासोकर्ताबाट प्राप्त निवेदन र वित्तीय सेवा प्रदायकबाट प्राप्त जवाफ विश्लेषण गरी गुनासो समाधानका लागि आवश्यकतानुसार दुवै पक्षसँग थप छलफल गरी समस्या समाधानको लागि पहल गर्न सक्नेछ । यसरी गरिएको छलफलको अभिलेख राख्नुपर्नेछ ।
- (७) इकाईले उपदफा (६) अनुसार पहल गर्दा समाधान नभएका गुनासोको जानकारी गुनासो व्यवस्थापन समितिका सदस्य सचिवमार्फत समितिका संयोजकलाई संलग्न अनुसूची नं. १ बमोजिमको ढाँचामा उपलब्ध गराउनु पर्नेछ ।
- (८) उपदफा (७) अनुसार पेस भएका गुनासो निवेदन समितिको बैठकमा राख्न संयोजकले निर्देशन दिएमा सदस्य सचिवले समितिको बैठकमा पेस गर्नु पर्नेछ ।
- (९) समितिले बैठकमा कुनै एक पक्ष वा दुवै पक्षलाई बोलाई छलफल गर्न सक्नेछ ।
- (१०) समितिले वित्तीय ग्राहकको हित संरक्षणको लागि प्रचलित कानून, नियम, निर्देशन अनुसार वित्तीय सेवा प्रदायकलाई आवश्यकतानुसार निर्देशन दिन सक्नेछ ।
- (११) वित्तीय ग्राहक संरक्षण इकाईले समितिको निर्णय/निर्देशन वित्तीय सेवा प्रदायक तथा गुनासोकर्तालाई लिखित रूपमा जानकारी गराउनुपर्नेछ । यसरी प्राप्त



निर्णय/निर्देशनको अविलम्ब पालना गर्नु/गराउनु वित्तीय सेवा प्रदायक तथा गुनासोकर्ताको कर्तव्य हुनेछ ।

- (१२) इकाईले गुनासोका सम्बन्धमा आवश्यकतानुसार बैंकका सम्बन्धित विभाग, महाशाखा र कार्यालयसँग रायसुभाष लिन सक्नेछ । यसको लागि सम्पर्क व्यक्ति ( Focal Person) तोक्न अनुरोध गर्न सक्नेछ ।
- (१३) इकाईले गुनासोसम्बन्धी सम्पूर्ण कागजात तथा पत्राचारको अभिलेख राख्नु पर्नेछ ।

#### परिच्छेद - ६

#### जानकारी गराउनु पर्ने

१४. नीति निर्देशनसम्बन्धमा जानकारी गराउनु पर्ने : गुनासो व्यवस्थापनको क्रममा यस बैंकबाट जारी नीति निर्देशन, कार्यविधि एवं मार्गदर्शनका सम्बन्धमा कुनै सुधार गर्नुपर्ने आवश्यकता देखिएमा इकाई वा समितिले आधार र कारणसहित गभर्नरलाई जानकारी गराउनु पर्नेछ ।

#### परिच्छेद - ७

#### विविध

१५. पटक पटक आउने गुनासो सम्बन्धमा : एकै वित्तीय सेवा प्रदायकले पटक पटक यस बैंकबाट जारी निर्देशनको उल्लंघन गरेको वा प्रचलित कानूनको पालना नगरेको पाइएमा आवश्यक कारवाहीका लागि समितिले सम्बन्धित सुपरिवेक्षण विभाग वा भुक्तानी प्रणाली विभागलाई लेखी पठाउनु पर्नेछ ।
१६. वित्तीय सेवा प्रदायक जिम्मेवार हुनुपर्ने : वित्तीय ग्राहकभन्दा वित्तीय सेवा प्रदायकसँग बढी सूचना हुने वा हुनुपर्ने मान्यताका कारण शङ्काको लाभ वित्तीय ग्राहकलाई हुनेछ । यस सम्बन्धमा वित्तीय ग्राहकले गरेको गुनासो मनासिव नरहेको प्रमाणित गर्ने मुख्य जिम्मेवारी वित्तीय सेवा प्रदायकको हुनेछ ।
१७. गुनासोको अन्तिम निर्णय : गुनासोको अन्तिम निर्णय गर्ने अधिकार समितिको हुनेछ ।
१८. प्रचलित कानून बमोजिम हुने : यस कार्यविधिमा उल्लेख भएका कुराको हकमा यसै बमोजिम र अन्य कुराको हकमा प्रचलित व्यवस्था बमोजिम हुनेछ ।
१९. संशोधन तथा हेरफेर : गुनासो व्यवस्थापन समितिको सिफारिसमा गभर्नरले यस कार्यविधिमा आवश्यकतानुसार संशोधन एवं हेरफेर गर्न सक्नेछ ।
२०. बाधा अड्काउ फुकाउ : यस कार्यविधि अनुसार कार्यसम्पादन गर्दा कुनै बाधा अड्कन आएमा गभर्नरले बाधा अड्काउ फुकाउन सक्नेछ ।
२१. बचाउ : यो कार्यविधि लागू हुनुभन्दा पहिले भएका गुनासो सुनुवाइसम्बन्धी काम कारवाही यसै कार्यविधि बमोजिम गरेको मानिनेछ ।



अनुसूची - १

दफा १३ को उपदफा ७ सँग सम्बन्धित

मिति : .....

श्रीमान् संयोजकज्यू  
गुनासो व्यवस्थापन समिति

विषय : गुनासोको विवरण

वित्तीय ग्राहकको नाम :-	
वित्तीय ग्राहकको ठेगाना र सम्पर्क नम्बर :-	
गुनासो पेस भएको मिति :-	
कारोवारको प्रकार :	
१) .....	
२) .....	
३) .....	
गुनासोको विषय	
गुनासोको तथ्यसहितको विवरण :	
.....	
.....	
.....	
(प्रचलित कानून, नीति तथा निर्देशनविपरीत भएको काम कारवाहीको आधार र कारणसहितको विवरण)	
वित्तीय सेवा प्रदायकको नाम :	
वित्तीय सेवा प्रदायकको जवाफको संक्षिप्त विवरण :	
.....	
.....	
.....	

तयार गर्ने

पेस गर्ने

.....  
सहायक निर्देशक

.....  
उप निर्देशक

.....  
निर्देशक/(सदस्य सचिव)