



नेपाल राष्ट्र बैंक  
केन्द्रीय कार्यालय  
भुक्तानी प्रणाली विभाग

अ.प्रा.निर्देशन नं.१३/०७७

विषय:- ग्राहक हित संरक्षण सम्बन्धी व्यवस्था

यस बैंकबाट अनुमतिपत्रप्राप्त भुक्तानी सम्बन्धी कार्य गर्ने संस्थाहरुले पालना गर्नु पर्ने ग्राहक हित संरक्षण सम्बन्धी व्यवस्था सम्बन्धमा भुक्तानी तथा फर्स्यौट ऐन, २०७५ को दफा ४५ ले दिएको अधिकार प्रयोग गरी देहाय बमोजिमको निर्देशन जारी गरिएको छ ।

१. संस्थाले ग्राहक हित संरक्षण सम्बन्धमा प्रचलित नीतिगत व्यवस्थाहरुको पूर्णपालना हुने व्यवस्था मिलाउनु पर्नेछ ।
२. कारोबारको सिलसिलामा संस्थाले सेवाग्राहीको व्यक्तिगत विवरण लिंदा सोको प्रयोजन बारे जानकारी गराउनु पर्नेछ ।
३. संस्थाले आफ्ना सेवाग्राहीहरुलाई सुरक्षित कारोबार सम्बन्धी सचेतना गराउनु पर्नेछ ।
४. सेवाग्राहीसँग गरिने व्यवहार सम्बन्धी व्यवस्था
  - (क) संस्थाले सबै सेवाग्राहीहरुलाई समान र सम्मानजनक व्यवहार गर्नु पर्नेछ ।
  - (ख) दोहोरो अर्थ नलाग्ने गरी स्पष्ट र सरल भाषामा आफ्नो सेवा शुल्क, शर्तहरु तथा कारोबार सञ्चालन प्रकृयाको बारेमा सेवाग्राहीहरुलाई जानकारी दिनु पर्नेछ ।
  - (ग) लिङ्ग, धर्म, समुदाय, राजनीतिक विचार, उमेर आदिको आधारमा कुनै पनि सेवाग्राहीलाई विभेद गर्नु हुँदैन ।
  - (घ) संस्थाको असावधानी/लापरवाहीले गर्दा सेवाग्राहीलाई कुनै क्षति हुन गएमा संस्थाले सम्बन्धित ग्राहकलाई उचित क्षतिपूर्ति दिनु पर्नेछ ।
  - (ङ) संस्थाले आफ्ना कर्मचारी तथा एजेण्टहरुबाट ग्राहकसँग गरिएको कामकारबाहीको जिम्मेवारी वहन गर्नु पर्नेछ ।

५. गुनासो सुनुवाई सम्बन्धमा

- (क) सेवाग्राहीलाई पर्ने असुविधा तथा विद्युतीय माध्यमबाट भुक्तानी गर्ने क्रममा आउन सक्ने कठिनाईका सम्बन्धमा सर्वसाधारणको गुनासो सुनुवाई गर्न संस्थाले “सूचना तथा गुनासो सुनुवाई डेस्क” कम्तीमा १८ घण्टा (बिहान ६ बजेदेखि बेलुका १२ बजे सम्म) सञ्चालन हुने व्यवस्था मिलाउनु पर्नेछ । यस डेक्समा प्राप्त गुनासोहरु र सोको समाधानका काम कारवाहीहरुको अद्यावधिक अभिलेख राख्नु पर्दछ ।
- (ख) संस्थाले सेवाग्राहीहरुको गुनासो सुनुवाईका लागि हटलाइनका साथै आफ्नो वेबसाइटमा अनलाईन पोर्टल समेतको व्यवस्था गर्नुपर्नेछ ।
- (ग) संस्थाले ग्राहकहरुको सोधपुछ र गुनासो सुनुवाईको लागि Toll Free Number उपलब्ध गराउनु पर्नेछ ।

६. गोपनीयता एवम् तथ्याङ्क संरक्षण सम्बन्धमा

संस्थाले सेवाग्राहीहरूसँग गरिएको विद्युतीय कारोबारको सूचना/विवरणको गोपनीयता कायम गर्नु पर्नेछ । तर, प्रचलित कानून बमोजिम अख्तियारप्राप्त निकाय वा संस्थालाई त्यस्तो सूचना/विवरण दिन भने यस व्यवस्थाले बाधा पुगेको मानिने छैन ।

७. विद्युतीय भुक्तानीको साक्षरता सम्बन्धमा

- (क) संस्थाले आफ्ना वार्षिक कार्यक्रममा विद्युतीय भुक्तानी सम्बन्धी साक्षरता कार्यक्रम समावेश गर्नु पर्नेछ ।
- (ख) संस्थाले आफूले प्रदान गर्ने विद्युतीय भुक्तानी सेवा सम्बन्धमा सर्वसाधारणलाई नियमित तवरबाट सुसुचित गर्नु पर्नेछ ।
- (ग) संस्थाले विद्युतीय भुक्तानी प्रणाली प्रवर्द्धनलाई सहयोग पुग्ने विज्ञापन तथा सूचनाहरुलाई प्रोत्साहित गर्नु पर्नेछ ।

८. संस्थाले विद्युतीय माध्यमबाट गरिने भुक्तानी सम्बन्धी कारोबारका सम्बन्धमा आफ्नो वेबसाइटमा जानकारीमूलक सूचना सामग्री राख्नु पर्नेछ ।

९. संस्थाले आफ्नो वेबसाइटमा राखिने सामग्रीहरु स्पष्ट, सरल र यथासम्भव नेपाली भाषामा समेत हुनु पर्नेछ । साथै, सेवाग्राहीसँगको कारोबारमा प्रयोग हुने कागजातहरु नेपाली भाषामा समेत उपलब्ध हुने व्यवस्था मिलाउनु पर्नेछ ।



१०. विद्युतीय भुक्तानी सम्बन्धी सेवाहरु मर्मत सम्भार, स्तर वृद्धि वा अन्य विशेष कारणवस अस्थायी रूपमा बन्द गर्नु पर्ने भएमा कम्तीमा ५ दिन अगावै यस बैंकको पूर्व स्वीकृति लिनु पर्नेछ । साथै सेवा बन्द हुने बारेमा सम्बन्धित संस्थाले आफ्नो वेबसाइटका साथै अन्य सूचनाका माध्यममा समेत अनिवार्य रूपमा सूचना प्रकाशन गर्नु पर्नेछ ।
११. संस्थाले सेवाग्राहीको वालेट सक्रिय वा निष्क्रिय के छ, भन्ने स्पष्टरूपमा देखाउनु पर्नेछ ।

मिति : २०७७/१२/१७

भवदीय,



(भुवन कडेल)

कार्यकारी निर्देशक

बोधार्थः

१. श्री नेपाल सरकार, अर्थ मन्त्रालय, वित्तीय क्षेत्र व्यवस्थापन महाशाखा, सिंहदरवार, काठमाडौं ।
२. श्री नेपाल राष्ट्र बैंक, गभर्नरको कार्यालय ।
३. श्री नेपाल राष्ट्र बैंक, बैंक तथा वित्तीय संस्था नियमन विभाग ।
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 बैंकर्स संघ, काठमाडौं ।
८. श्री नेपाल डेभलपमेन्ट बैंकर्स संघ, काठमाडौं ।
९. श्री नेपाल वित्तीय संस्था संघ, काठमाडौं ।
१०. श्री भुक्तानी प्रणाली सञ्चालक तथा भुक्तानी सेवा प्रदायक संस्थाहरु ।