नेपाल राष्ट्र बैंक

केन्द्रीय कार्यालय

भुक्तानी प्रणाली विभाग

अ.प्रा. निर्देशन नं.२/०७३ मितिः-२०७३/१०/१७

श्री नेपाल राष्ट्र बैंक, बैंकिङ कार्यालय लगायत उपत्यका बाहिरस्थित कार्यालय एवं यस विभागबाट भुक्तानीसम्बन्धी कार्य गर्न अनुमति लिएका इजाजतपत्रप्राप्त बैंक तथा वित्तीय संस्था, भुक्तानी प्रणाली सञ्चालक र भुक्तानी सेवा प्रदायक संस्था/संयन्त्र ।

विषयः- दूरसञ्चार सञ्जालमार्फत् स्वदेशी मुद्रामा गरिने वित्तीय सेवा सञ्चालन सम्बन्धमा

महाशय,

यस बैंकबाट जारी गरिएको भुक्तानी सम्बन्धी कार्य गर्ने संस्था/संयन्त्रलाई प्रदान गरिने अनुमति नीति, २०७३ को बुँदा नं २ खण्ड (अ) २ मा भएको व्यवस्था बमोजिम दूरसञ्चार सञ्जालमार्फत् स्वदेशी मुद्रामा कार्य सञ्चालन गर्दा देहाय बमोजिमका नीतिगत एवम् प्रक्रियागत व्यवस्था कायम गरिएकोले सोही बमोजिम गर्नु गराउनु हुन नेपाल राष्ट्र बैंक ऐन, २०५८ को दफा १०३ ले दिएको अधिकार प्रयोग गरी यो निर्देशन जारी गरिएको छ ।

अ) इन्टरनेट प्रयोग गरी हुने कारोबार सञ्चालन सम्बन्धमा

१. इन्टरनेट बैंकिङ सेवा प्रदान गर्दा अपनाउनुपर्ने नीतिगत एवंम् प्रक्रियागत व्यवस्था सम्बन्धमा ।

(क) यस बैंकबाट भुक्तानी सेवा प्रदायक (PSP) को कार्य गर्न अनुमतिपत्र प्राप्त संस्थाले इन्टरनेटमार्फत् कारोबार सञ्चालन गर्न पाउनेछन् ।

(ख) माथि (क) मा उल्लेख भए बमोजिम इन्टरनेटमार्फत् कारोबार सञ्चालन गर्नको लागि संस्थाको सञ्चालक समितिबाट यस सम्बन्धी नीतिगत निर्णय, सुरक्षा तथा जोखिम व्यवस्थापन लगायतका अन्य प्रक्रियागत व्यवस्था पूरा गरी यस बैंकको अनुमति लिनुपर्नेछ ।

(ग) यो निर्देशन जारी हुनु पूर्व इन्टरनेटमार्फत् सेवा सञ्चालन गरिसकेका तर यस विभागमा अनुमतिका लागि निवेदन नदिएका बैंक तथा वित्तीय संस्थाको हकमा त्यस्तो नीतिगत तथा प्रक्रियागत व्यवस्थासहित निर्देशन जारी भएको मितिले तीन महिनाभित्र कारोवार सञ्चालनको अनुमतिका लागि यस विभागमा निवेदन पेश गर्नुपर्नेछ ।

(घ) इन्टरनेटमार्फत् सेवा सञ्चालन गर्दा लाग्ने शुल्क, ब्याज तथा हर्जानासम्बन्धी व्यवस्थाहरु ग्राहकसँगको सम्झौतामा स्पष्टरुपमा उल्लेख गर्नुपर्नेछ ।

(ङ) ग्राहकलाई इन्टरनेटमार्फत् सेवा उपलब्ध गराउने संस्थाले सम्बन्धित इन्टरनेट सेवाप्रदायक संस्थासँग गरिएको सम्झौताको प्रतिलिपिसहित अनुमतिका लागि यस विभागमा निवेदन पेश गर्नुपर्नेछ ।

२. अनुमतिपत्रप्राप्त संस्थाले इन्टरनेटमार्फत् देहाय बमोजिमका सेवाहरु प्रदान गर्न सक्नेछन् ।

(क) ग्राहकको खातामा रहेको मौज्दात रकमको जानकारी उपलब्ध गराउने,

(ख) ग्राहकको अनुरोध बमोजिम खातामा रकम जम्मा गर्ने वा रकमान्तर गर्ने,

(ग) चेकबुक माग, खाता रोक्का, पासवर्ड परिवर्तन जस्ता ग्राहकको अनुरोध स्वीकार गर्ने,

(घ) ग्राहकको कारोवारको विवरण (स्टेटमेन्ट) प्रदान गर्ने,

(ङ) ग्राहकको अनुरोध बमोजिम वस्तु खरिद वा सेवा उपभोग गरे वापतको रकम भुक्तानी गर्ने,

(च) ग्राहकको खाता सम्बन्धी अन्य आवश्यक सूचना वा जानकारीहरु उपलब्ध गराउने ।

आ) <u>टेलिफोन (ल्यान्ड लाइन, मोबाइल आदि) प्रयोग गरी हुने कारोबार संचालन सम्बन्धमा</u>

३. टेलिफोनमार्फत् कारोबार सञ्चालन गर्दा अपनाउनुपर्ने नीतिगत एवम् प्रक्रियागत व्यवस्था ।

(क) टेलिफोनमार्फत् मोबाइल वित्तीय सेवा र मोबाइल भुक्तानी सेवा कारोबार देहायबमोमिका संस्थाले सञ्चालन गर्न पाउनेछन् ।

अ) यस बैंकबाट इजाजतपत्रप्राप्त बैंक तथा वित्तीय संस्थाले टेलिफोनमार्फत् कारोबार सञ्चालन गर्दा मोबाइल वित्तीय सेवा (Mobile Financial Services) सञ्चालन गर्न सक्नेछन् ।

मोवाइल वित्तीय सेवा भन्नाले व्याज आम्दानी हुने खाता खोली एक खाताबाट अर्को खातामा रकमान्तर गर्ने तथा विभिन्न वस्तु/सेवा खरिदको भुक्तानी एवं उपयोगिता वापतको रकम भुक्तानी (Utilities Payment) गर्ने कार्यलाई जनाउँदछ ।

आ) यस बैंकबाट भुक्तानी सेवा प्रदायकको कार्य गर्न अनुमतिपत्रप्राप्त संस्थाले टेलिफोनमार्फत् कारोबार संचालन गर्दा मोबाइल भुक्तानी सेवा (Mobile Payment Services) मात्र सञ्चालन गर्न सक्नेछन् ।

मोवाइल भुक्तानी सेवा भन्नाले खाता वा Wallet मार्फत् भुक्तानी प्रयोजनका लागि मात्र रकमान्तर गर्ने तथा विभिन्न वस्तु/सेवा खरिदको भुक्तानी एवं उपयोगिता वापतको रकम भुक्तानी (Utilities Payment) गर्ने कार्यलाई जनाउँदछ ।

(ख) टेलिफोन नेटवर्क प्रयोग गरी भुक्तानी सम्बन्धी कारोबार गर्दा Interactive Voice Response System (IVRS) वा Unstructured Supplementary Service Data (USSD) मा आधारित रहेर भुक्तानी सम्बन्धी करोबार सञ्चालन गर्नुपर्नेछ ।

(ग) माथि (क) मा उल्लेख भएबमोजिम टेलिफोनमार्फत् कारोबार सञ्चालन गर्ने भएमा संस्थाको सञ्चालक समितिबाट यस सम्बन्धी नीतिगत निर्णय, सुरक्षा तथा जोखिम व्यवस्थापन लगायतका अन्य प्रक्रियागत व्यवस्था पूरा गरी यस बैंकको अनुमति लिनुपर्नेछ ।

(घ) यो निर्देशन जारी हुनु पूर्व टेलिफोनमार्फत् सेवा सञ्चालन गरिसकेका तर यस विभागमा अनुमतिका लागि निवेदन नदिएका बैंक तथा वित्तीय संस्थाको हकमा त्यस्तो नीतिगत तथा प्रक्रियागत व्यवस्था पूरा गरी निर्देशन जारी भएको मितिले तीन महिनाभित्र कारोवार सञ्चालनको अनुमतिका लागि यस विभागमा निवेदन पेश गर्नुपर्नेछ ।

(ङ) टेलिफोनमार्फत् सेवा सञ्चालन गर्दा लाग्ने शुल्क, ब्याज तथा हर्जाना सम्बन्धी व्यवस्थाहरु ग्राहकसँगको सम्झौतामा स्पष्टरुपमा उल्लेख गर्नुपर्नेछ ।

(च) ग्राहकलाई टेलिफोनमार्फत् सेवा उपलब्ध गराउने संस्थाले सम्बन्धित टेलिफोन सेवा प्रदायकसँग सम्झौता गरी सोको प्रतिलिपिसहित कारोवार अनुमति लिने प्रक्रियामा यस विभागमा पेश गर्नुपर्नेछ ।

४. यस बैंकबाट इजाजतपत्रप्राप्त बैंक तथा वित्तीय संस्थाले टेलिफोनमार्फत् सेवा सञ्चालन गर्दा देहाय बमोजिमका सेवाहरु प्रदान गर्न सक्नेछन् ।

(क) ग्राहकको खातामा रहेको मौज्दात रकमको जानकारी उपलब्ध गराउने,

(ख) ग्राहकको अनुरोध बमोजिम तेस्रो पक्षको खातामा रकमान्तर गर्ने,

(ग) ग्राहकसँग भएको लिखित सम्झौता वा अनुरोध बमोजिम वस्तु खरिद वा सेवा उपभोग गरे वापतको रकम भुक्तानी गर्ने,

(घ) ग्राहकको अनुरोध बमोजिमका अन्य वित्तीय सेवा प्रदान गर्ने ।

५. यस बैंकबाट भुक्तानी सेवा प्रदायकको कार्य गर्न अनुमतिपत्र प्राप्त संस्थाले टेलिफोनमार्फत् सेवा सञ्चालन गर्दा देहाय बमोजिमका भुक्तानी सेवाहरु प्रदान गर्न सक्नेछन् ।

(क) ग्राहकको खातामा रहेको मौज्दात रकमको जानकारी उपलब्ध गराउने,

(ख) ग्राहकको अनुरोध बमोजिम तेस्रो पक्षको खातामा रकमान्तर गर्ने,

(ग) ग्राहकसँग भएको लिखित सम्झौता वा अनुरोध बमोजिम वस्तु खरिद वा सेवा उपभोग गरे वापतको रकम भुक्तानी गर्ने,

(घ) ग्राहकको खाताको कारोवार विवरण (स्टेटमेन्ट) उपलब्ध गराउने,

(ङ) ग्राहकको चेक बुक माग सम्बन्धी अनुरोध स्वीकार गर्ने,

(च) ग्राहकको खाता सम्बन्धी अन्य आवश्यक सूचनाहरु उपलब्ध गराउने ।

६. अन्य व्यवस्था

(क) टेलिफोनमार्फत् हुने कारोबारका क्रममा कुनै शंकास्पद कारोबार वा गतिविधि देखिन आएमा सम्बन्धित संस्थाले सोको सूचना यस विभागलाई तुरुन्त दिनुपर्नेछ ।

(ख) टेलिफोनमार्फत् कारोबारका लागि गर्नुपर्ने Registration, सेवाको Activation तथा सेवा सुचारु हुने समयसम्बन्धी व्यवस्थाबारे संस्थाले उपयुक्त माध्यमबाट सर्वसाधारणलाई जानकारी गराउनु पर्नेछ ।

इ) सर्ट मेसेजिङ्ग सेवा (SMS) मार्फत् हुने कारोबार संचालन सम्बन्धमा

७. सर्ट मेसेजिङ्ग सेवा (SMS) मार्फत् कारोबार संचालन गर्दा अपनाउनुपर्ने नीतिगत एवम् प्रक्रियागत व्यवस्था ।

(क) यस बैंकबाट भुक्तानी सेवा प्रदायक (PSP) को कार्य गर्न अनुमतिपत्र प्राप्त संस्थाले सर्ट मेसेजिङ्ग सेवा (SMS) मार्फत् कारोबार सञ्चालन गर्न पाउनेछन् ।

(ख) माथि (क) मा उल्लेख भएबमोजिम SMS मार्फत् कारोबार संचालन गर्ने भएमा संस्थाको सञ्चालक समितिबाट यस सम्बन्धी नीतिगत निर्णय, सुरक्षा तथा जोखिम व्यवस्थापन लगायतका अन्य प्रक्रियागत व्यवस्था पूरा गरी यस बैंकको अनुमति लिनुपर्नेछ ।

(ग) यो निर्देशन जारी हुनुपूर्व SMS मार्फत् सेवा सञ्चालन गरिसकेका तर यस विभागमा अनुमतिका लागि निवेदन नदिएका बैंक तथा वित्तीय संस्थाको हकमा त्यस्तो नीतिगत तथा प्रक्रियागत व्यवस्थासहित यो निर्देशन जारी भएको मितिले तीन महिनाभित्र कारोवार सञ्चालनको अनुमतिका लागि यस विभागमा निवेदन पेश गर्नुपर्नेछ ।

(घ) SMS मार्फत् सेवा सञ्चालन गर्दा लाग्ने शुल्क, ब्याज तथा हर्जाना सम्बन्धी व्यवस्थाहरु ग्राहकसँगको सम्झौतामा स्पष्टरुपमा उल्लेख गर्नुपर्नेछ ।

(ङ) ग्राहकलाई SMS मार्फत् सेवा उपलब्ध गराउने संस्थाले सम्बन्धित सेवा प्रदायकसँग सम्झौता गरी सोको प्रतिलिपिसहित कारोवार अनुमति लिने प्रक्रियामा यस विभागमा पेश गर्नुपर्नेछ ।

८. अनुमतिपत्र प्राप्त संस्थाले सर्ट मेसेजिङ्ग सेवा (SMS) मार्फत् देहाय बमोजिमका सेवाहरु प्रदान गर्न सक्नेछन् ।

(क) ग्राहकको खातामा रहेको मौज्दात रकमको जानकारी उपलब्ध गराउने,

(ख) ग्राहकको अनुरोध बमोजिम खातामा रकम जम्मा गर्ने वा ट्रान्सफर गर्ने,

(ग) चेकबुक माग, खाता रोक्का, पासवर्ड परिवर्तन जस्ता ग्राहकको अनुरोध स्वीकार गर्ने,

(ङ) ग्राहकको कारोवारको विवरण (स्टेटमेन्ट) प्रदान गर्ने,

(च) ग्राहकको अनुरोध बमोजिम वस्तु खरिद वा सेवा उपभोग गरे वापतको रकम भुक्तानी गर्ने,

(च) ग्राहकको खाता सम्बन्धी अन्य आवश्यक सूचनाहरु उपलब्ध गराउने ।

९. ग्राहक पहिचान (KYC) सम्बन्धी यस बैंकको निर्देशनको पूर्ण रुपमा परिपालना गरेको हुनुपर्नेछ ।

भवदीय,

( )

कार्यकारी निर्देशक

बोधार्थः
१. श्री नेपाल राष्ट्र बैंक, गभर्नरको कार्यालय ।
२. श्री नेपाल सरकार, अर्थ मन्त्रालय, वित्तीय क्षेत्र व्यवस्थापन महाशाखा, सिंहदरवार, काठमाण्डौ
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 राष्ट्र बैंक, लघुवित्त प्रबर्द्धन तथा सुपरिवेक्षण विभाग ।
८. श्री नेपाल राष्ट्र बैंक, विदेशी विनिमय व्यवस्थापन विभाग
९. श्री नेपाल बैंकर्स संघ, काठमाण्डौ ।
१०. श्री नेपाल डेभलपमेन्ट बैंकर्स संघ, अनामनगर काठमाण्डौ ।
११. श्री वित्तीय संस्था संघ, काठमाण्डौ ।
१२. श्री भुक्तानी प्रणाली सञ्चालक तथा भुक्तानी सेवा प्रदायक संस्था/संयन्त्रहरु ।