नेपाल राष्ट्र बैंक
केन्द्रीय कार्यालय
भुक्तानी प्रणाली विभाग

अ.प्रा.निर्देशन नं.१/०७३ मिति:-२०७३/१०/१७

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

विषय:- **<u>विद्युतीय भुक्तानी कार्ड सञ्चालन सम्बन्धमा</u>**

महाशय,

यस बैंकबाट जारी गरिएको भुक्तानी सम्बन्धी कार्य गर्ने संस्था/संयन्त्रलाई प्रदान गरिने अनुमति नीति, २०७३ को बुँदा नं २ खण्ड (अ) १ मा भएको व्यवस्था बमोजिम विद्युतीय भुक्तानी कार्ड जस्ता उपकरणको माध्यमबाट 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 ।

१. विद्युतीय भुक्तानी कार्ड जारी गर्दा अपनाउनुपर्ने नीतिगत एवम् प्रक्रियागत व्यवस्था सम्बन्धमा

(क) यस बैंकबाट इजाजतपत्रप्राप्त/अनुमतिपत्रप्राप्त संस्थाले विद्युतीय भुक्तानी कार्ड जारी गर्दा देहायबमोजिम मात्र गर्न पाउनेछन् ।

अ) इजाजतपत्रप्राप्त "क" वर्गका बैंकले क्रेडिट कार्ड, डेबिट कार्ड, प्रिपेड कार्ड लगायतका विद्युतीय भुक्तानी कार्ड जारी गर्न सक्नेछन्,

आ) इजाजतपत्रप्राप्त ख र ग वर्गका बैंक तथा वित्तीय संस्थाले क्रेडिट कार्ड बाहेकका अन्य विद्युतीय भुक्तानी कार्ड मात्र जारी गर्न सक्नेछन्,

इ) बैंक तथा वित्तीय संस्था बाहेकका भुक्तानी सेवा प्रदायक (PSP) को अनुमतिपत्रप्राप्त संस्थाले स्वदेशी मुद्रामा मात्र प्रिपेड कार्ड जारी गर्न सक्नेछन् ।

(ख) विद्युतीय भुक्तानी कार्ड जारी गर्दा 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 विद्युतीय भुक्तानी कार्डमार्फत् सेवा सञ्चालन गरिसकेका तर यस विभागमा अनुमतिका लागि निवेदन नदिएका बैंक तथा वित्तीय संस्थाको हकमा नीतिगत

तथा प्रक्रियागत व्यवस्था सहित निर्देशन जारी भएको तीन महिनाभित्र अनुमतिका लागि यस विभागमा निवेदन पेश गर्नुपर्नेछ ।

(घ) विद्युतीय भुक्तानी कार्ड जारी गर्दा लाग्ने शुल्क, कार्डमार्फत् कारोवार सञ्चालन गर्दा लाग्ने सेवा शुल्क, ब्याज तथा हर्जाना सम्बन्धी व्यवस्थाहरु ग्राहकसँगको सम्झौतामा स्पष्टरुपमा उल्लेख गर्नुपर्नेछ । तर त्यस्तो कार्डको अवधि समाप्त नहुन्जेलसम्म नवीकरण शुल्क लिन पाइनेछैन ।

२. विद्युतीय भुक्तानी कार्डमार्फत् हुने कारोवार सम्बन्धमा

(क) यस बैंकबाट विद्युतीय भुक्तानी कार्ड जारी गर्न अनुमतिपत्रप्राप्त संस्थाले ग्राहकसँग सम्झौता गरी देहायका सेवाहरु प्रदान गर्न सक्नेछन् ।

(अ) खातामा रहेको मौज्दात तथा कारोबार सम्बन्धी विवरण उपलब्ध गराउने,

(आ) Automated Teller Machine (ATM) वा Cash Dispensing Machine बाट नगद झिक्ने,

(इ) वस्तु वा सेवा उपभोग गरे वापतको रकम Point of Sale (PoS), Point of Transaction (PoT) Machine, Internet वा अन्य विद्युतीय माध्यमबाट भुक्तानी गर्ने,

(ई) ATM वा विद्युतीय माध्यमबाट तेश्रो पक्षको खातामा रकमान्तर गर्ने ।

(ख) प्रत्येक कारोवार सम्पन्न भएपछि अनिवार्य रुपमा सम्बन्धित ग्राहकलाई तत्काल सतर्कता सन्देश (SMS Alert) दिनुपर्नेछ । साथै, ग्राहकले इमेलमार्फत् सतर्कता सन्देश माग गरेमा सो समेत उपलब्ध गराउनु पर्नेछ ।

यो निर्देशन जारी हुनुपूर्व विद्युतीय कार्ड सेवा उपभोग गरिरहेका ग्राहकले सम्पर्क टेलिफोन नम्बर/इमेल ठेगाना उपलब्ध नगराएको वा अद्यावधिक नगराएको भएमा निर्देशन जारी भएको तीन महिना भित्र सम्बन्धित बैंकले अनिवार्य रुपमा उक्त ठेगाना अद्यावधिक गराउनु पर्नेछ ।

ग) विद्युतीय भुक्तानी कार्डमार्फत् Cash out गरिने कारोबारमा Cash dispense नभई खाताबाट मौज्दात घटेको अवस्थामा वा विद्युतीय भुक्तानी कार्डमार्फत् PoS, PoT Machine वा अन्य विद्युतीय माध्यमबाट भुक्तानी कारोबार गर्दा कारोबार सम्पन्न नभई खाताबाट मौज्दात घटेको अवस्थामा देहाय बमोजिम गर्नु पर्नेछ ।

अ) Issuer र Acquirer एउटै संस्था भएमा मनासिब कारण बाहेक कारोवार भएकै दिन हिसाबमिलान गर्नुपर्ने,

आ) Issuer र Acquirer फरक फरक संस्था भई दुबै नेपाली संस्था भएमा बढीमा सात (७) दिन भित्र हिसावमिलान गर्नुपर्ने,

इ) Issuer र Acquirer फरक फरक संस्था भई कुनै एक विदेशी संस्था भएमा दावी उजुरी परेको वा नपरेको अवस्थामा बढीमा नब्बे (९०) दिन भित्र हिसावमिलान गर्नुपर्ने ।

घ) विद्युतीय भुक्तानी कार्डमार्फत् POS, POT Machine वा अन्य विद्युतीय माध्यमबाट भुक्तानी कारोबार गर्दा कारोबार सम्पन्न नभई खाताबाट मौज्दात घटेको अवस्थामा देहाय बमोजिम गर्नुपर्नेछ ।

अ) Issuer र Acquirer एउटै संस्था भएमा ग्राहकको दावी उजुरी परेको एक दिन भित्रमा हिसाबमिलान गर्नुपर्ने,

आ) Issuer र Acquirer फरक फरक संस्था भई दुबै नेपाली संस्था भएमा ग्राहकको दावी उजुरी परेको बढीमा सात (७) दिन भित्र हिसावमिलान गर्नुपर्ने,

इ) Issuer र Acquirer फरक फरक संस्था भई कुनै एक विदेशी संस्था भएमा दावी उजुरी परेको वा नपरेको अवस्थामा बढीमा नब्बे (९०) दिन भित्र हिसावमिलान गर्नुपर्ने ।

३. विद्युतीय भुक्तानी उपकरणलाई Chip Based बनाउने सम्बन्धमा ।

(क) हाल प्रयोगमा रहेका विद्युतीय भुक्तानी कार्ड तथा Aquirer Device लाई निम्नानुसारको समय भित्रमा Chip Based बनाउनु पर्नेछ ।

अ) विद्युतीय भुक्तानी कार्ड २०७४ असार मसान्तसम्म,

आ) PoS/PoT Terminal २०७४ असोज मसान्तसम्म,

इ) Automated Teller Machine २०७४ पुस मसान्तसम्म,

ई) अन्य विद्युतीय भुक्तानी कार्ड Aquiring Instrument को हकमा २०७४ पुस मसान्तसम्म ।

(ख) हालसम्म कार्ड जारी गरिनसकेका संस्थाहरुले यो निर्देशन जारी भएको मिति पश्चात् जारी गर्ने विद्युतीय भुक्तानी कार्ड तथा Aquirer Instrument Chip Based हुनुपर्नेछ ।

(ग) PoS/PoT Machine बाट विद्युतीय भुक्तानी कार्डमार्फत् हुने कारोवार २०७४ कार्तिक १ गतेदेखि Chip र PIN मा आधारित हुनुपर्नेछ ।

(घ) ATM बाट हुने कारोवार २०७४ माघ १ गतेदेखि Chip र PIN मा आधारित हुनुपर्नेछ ।

४. अन्य व्यवस्था सम्बन्धमा

(क) ATM सञ्चालनको क्रममा Operation System Down भएमा, नगद मौज्दात समाप्त (Insufficient Cash) भएमा, Cash out नभएमा, कार्ड ननिस्किएमा वा अन्य समस्या उत्पन्न भएमा तत्काल सोको सूचना कार्ड जारी गर्ने संस्थामा पुग्ने व्यवस्था मिलाउनुपर्नेछ ।

ख) ATM रहेको स्थानमा सम्बन्धित संस्थाको ठेगाना र टेलिफोन नम्बर ग्राहकले प्रष्टसँग देख्ने र बुझ्ने गरी लेख्नुपर्नेछ ।

ग) कार्ड हराएमा, चोरी भएमा वा कारोबारको क्रममा अन्य समस्या देखिएमा ग्राहकलाई तत्काल सहयोग गर्न २४ सै घण्टा संचालन हुने गरी सम्बन्धित संस्थाले Help Desk को स्थापना गर्नु पर्नेछ ।

घ) कार्ड हराएमा वा चोरी भएमा सोको सूचना प्राप्त हुनासाथ तत्कालै उक्त कार्डबाट कारोबार नहुने (कार्ड ब्लक) गर्ने व्यवस्था गर्नु पर्नेछ ।

ङ) नयाँ विद्युतीय भुक्तानी कार्ड जारी गर्दा अनिवार्य रुपमा रहनुपर्ने सुरक्षा तथा जानकारीमूलक विवरणका साथै Card holder को फोटो र "NEPAL" भन्ने शब्द राख्नु पर्नेछ ।

च) प्रत्येक ATM रहेको स्थानमा Close Circuit Television (CCTV) को व्यवस्था गर्ने तथा Card Centre मा अनुगमन गर्न सोको Link सुनिश्चित गरी सुरक्षा र कारोवारको निरन्तर

अनुगमनको व्यवस्था गर्नुपर्नेछ । साथै, CCTV को Memory Backup कम्तीमा नब्बे (९०) दिनसम्म रहने व्यवस्था गर्नुपर्नेछ । CCTV जडान गर्दा कारोवार गर्ने व्यक्तिको मुखाकृति प्रष्ट रुपमा देखिने गरी गर्नुपर्नेछ । यसरी CCTV जडान गर्दा ग्राहकले राखेको PIN रेकर्ड र अनुमान गर्न नसकिने गरी जडान गर्नुपर्नेछ ।

५. विदेशी विनिमयमा आधारित कारोवार, उपकरण र व्यवस्थाहरु यस बैंकको विदेशी विनिमय व्यवस्थापन विभागले जारी गरेको निर्देशन/परिपत्र बमोजिम लागु हुनेछन् ।

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

भवदीय,

नेफिब मार्ती मास्के

( )

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 प्रवर्द्धन 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 नेपाल वित्तीय संस्था संघ, काठमाण्डौ ।
१२. श्री भुक्तानी प्रणाली सञ्चालक तथा भुक्तानी सेवा प्रदायक संस्था/संयन्त्रहरु ।