NRB Unified Directives for Class A, B and C Licensed Institutions

Directive 20

Language mode: Bilingual

C.M. & Associates, Chartered Accountants | Kathmandu, Nepal

SOURCE-GAP REFERENCE - NOT A COMPLETE DIRECTIVE

Circular No. 14 (A/B/C), FY 2082/83: Accessibility rewrite recorded; exact circular wording not reproduced.

Missing material has not been invented, reconstructed, translated or fetched.

Generated: 2026-09-03

This material is provided for information and reference only and does not constitute legal, regulatory, tax or professional advice. Original Nepali text is authoritative. English is a controlled facilitative translation and is not an official Nepal Rastra Bank translation. In case of inconsistency, ambiguity or difference, the official Nepali Directive and applicable Nepal Rastra Bank circulars prevail. C.M. & Associates is not affiliated with, approved by or endorsed by Nepal Rastra Bank.

Contents

Directive 20: Provisions Relating to Financial Consumer Protection and Financial Literacy

C.M. & Associates • Reference Copy • cma.com.np

Directive 20: Provisions Relating to Financial Consumer Protection and Financial Literacy

SOURCE-GAP REFERENCE - NOT A COMPLETE DIRECTIVE

Circular No. 14 (A/B/C), FY 2082/83: Accessibility rewrite recorded; exact circular wording not reproduced.

Missing material has not been invented, reconstructed, translated or fetched.

Classification: PASS WITH EXPLICIT SOURCE GAP

Source document: NRB_Unified_Directives_2082_Bilingual_Compiled_Directives_1-21.docx

Legal Status: Original Nepali source text prevails.

Nepali authoritative text

वित्तीय ग्राहक संरक्षण तथा वित्तीय साक्षरता सम्बन्धी व्यवस्था

Controlled English translation

Provisions Relating to Financial Consumer Protection and Financial Literacy

C.M. & Associates • Reference Copy • cma.com.np

Preamble

Nepali authoritative text

यस बैंकबाट इजाजतपत्रप्राप्त “क”, “ख” र “ग” वर्गका बैंक तथा वित्तीय संस्थाले प्रदान गर्ने सेवाबारे सर्वसाधारणलाई सुसूचित पार्ने, सो सेवा वापत लिइने शुल्कहरु पारदर्शी रुपमा लिने व्यवस्था गर्न तथा बैंक तथा वित्तीय संस्थाहरु मार्फत वित्तीय साक्षरता अभिवृद्धि गर्ने आवश्यकतालाई दृष्टिगत गरी सर्वसाधारणलाई वित्तीय ग्राहक संरक्षण तथा वित्तीय साक्षरता सम्बन्धी व्यवस्था जारी गरिएकोले सोही बमोजिम गर्नु/गराउनु हुन नेपाल राष्ट्र बैंक ऐन, २०५८ को दफा ७९ ले दिएको अधिकार प्रयोग गरी देहायका निर्देशन जारी गरिएको छ ।

Controlled English translation

Considering the need to inform the public about services provided by Class “A”, “B” and “C” banks and financial institutions licensed by this Bank, to ensure transparent charging of fees for such services, and to enhance financial literacy through banks and financial institutions, the following directives on financial consumer protection and financial literacy are issued in exercise of the authority conferred by Section 79 of the Nepal Rastra Bank Act, 2058.

1 Transparency

Nepali authoritative text

इजाजतपत्रप्राप्त संस्थाले ग्राहकलाई प्रदान गर्ने सेवासँग सम्बन्धित सबै प्रकारका विवरण सार्वजनिक रुपमा जानकारी गराउनुपर्नेछ । ग्राहकले सेवा लिँदा सेवा तथा उपकरण, शुल्क, कमिशन, ब्याजदर, जरिवाना, हर्जाना, खाता बन्द गर्ने/नवीकरण गर्ने प्रक्रिया, कार्ड तथा विद्युतीय उपकरणको प्रयोग र जोखिम, ग्राहकले अवलम्बन गर्नुपर्ने सतर्कता लगायतका विषय स्पष्ट रुपमा उपलब्ध गराउनु पर्नेछ ।
(क) वित्तीय सेवा, सबै प्रकारका खाता तथा कर्जा र वित्तीय उपकरणसम्बन्धी जानकारी सुरक्षित वित्तीय निर्णय गर्न उपयुक्त हुने गरी उपलब्ध गराउनु पर्नेछ ।
(ख) सरल र स्पष्ट भाषामा लिखित जानकारी गराउँदा कम्तीमा विभिन्न प्रकारका खाता, शुल्कको आधार, बैंकिङ उपकरणका प्रक्रिया/कार्यविधि, खाता बन्द/नवीकरण, ब्याजदर गणना विधि, अग्रिम भुक्तानी शुल्क, समयमै भुक्तानी नगरेको कारवाही, विलम्ब शुल्क/जरिवाना/हर्जाना, विद्युतीय कार्ड सञ्चालन कार्यविधि र ग्राहक सतर्कता समावेश गर्नु पर्नेछ ।
(ग) ग्राहकले आफ्नो कारोबारसम्बन्धी जानकारी निःशुल्क रुपमा लिन सक्ने व्यवस्था गर्नु पर्नेछ ।
(घ) Internet Banking तथा Mobile Application मा कर्जा तथा निक्षेपको ब्याजदर स्पष्ट देखिने व्यवस्था गर्नु पर्नेछ ।

(ङ) Core Banking System मा कारोबार प्रविष्टि गर्दा कारोबारको विवरण स्पष्ट बुझिने गरी narration लेख्नु पर्नेछ; यस प्रयोजनका लागि alpha-numeric code मात्र प्रयोग गर्न पाइने छैन ।
(च) ग्राहकबाट लिइने विभिन्न शुल्क तथा ब्याजदरसम्बन्धी विवरण इ.प्रा. निर्देशन १५ बमोजिम आफ्नै वेबसाइटमा प्रकाशित गर्नु पर्नेछ ।

Controlled English translation

A licensed institution shall publicly disclose all material information relating to services provided to customers. Information shall clearly cover services and instruments, fees, commissions, interest rates, penalties, charges for delayed payment, account closure/renewal procedures, cards and electronic instruments, associated risks and precautions to be taken by the customer.
(a) Information on financial services, all types of accounts and credit, and financial instruments shall be made available so as to support sound financial decisions.
(b) Written information in simple and clear language shall at least cover account types, basis of charges, procedures for banking instruments, account closure/renewal, method of interest calculation, prepayment charges, consequences of non-payment on time, late fees/penalties, electronic-card procedures and customer precautions.
(c) Customers shall be able to obtain information relating to their transactions free of charge.
(d) Lending and deposit interest rates shall be clearly displayed in Internet Banking and Mobile Applications.
(e) When a transaction is entered in the Core Banking System, the narration shall clearly describe the transaction; alpha-numeric codes alone shall not be used for this purpose.
(f) Details of fees and interest rates charged to customers shall be published on the institution's website in accordance with Directive No. 15.

2 Use of Plain Language

Nepali authoritative text

(क) ग्राहकलाई उपलब्ध गराइने सेवा सम्बन्धी जानकारी वा सूचना सरल र स्पष्ट भाषामा हुनु पर्नेछ ।
(ख) ग्राहकसँग कारोबारमा प्रयोग हुने कागजातहरु नेपाली भाषामा उपलब्ध हुने व्यवस्था गर्नु पर्नेछ । अन्तर्राष्ट्रिय कारोबारसँग सम्बन्धित कागजातहरु आवश्यकताअनुसार अंग्रेजी भाषामा समेत तयार गर्न सकिनेछ ।

Controlled English translation

(a) Information or notices relating to services made available to customers shall use simple and clear language.
(b) Documents used in transactions with customers shall be made available in Nepali. Documents relating to international transactions may also be prepared in English as necessary.

3 Information-Disclosure Requirements

Nepali authoritative text

(क) संस्थाले प्रवाह गर्ने सूचना वा जानकारी सर्वसाधारण ग्राहकले सजिलै बुझ्ने र पढ्न सक्ने हुनु पर्नेछ ।
(ख) सर्वसाधारणमा भ्रम सिर्जना हुन सक्ने कुनै पनि प्रकारको विज्ञापन गर्न/गराउन पाइने छैन ।
(ग) सूचनाको हकसम्बन्धी ऐन, २०६४ बमोजिम माग भएको सूचना उपलब्ध गराउन, माग गरिएका सूचनाको अभिलेख राख्न तथा प्रत्येक तीन महिनामा ऐनबमोजिमको सूचना अध्यावधिक गरी प्रकाशन गर्नुपर्नेछ ।
(घ) मुख्य तथा शाखा/प्रदेश कार्यालयमा सूचनाको हकसम्बन्धी ऐनबमोजिम सूचना अधिकारी तोकी सोको विवरण सार्वजनिक गर्नुपर्नेछ ।

Controlled English translation

(a) Information disseminated by the institution shall be easy for the general public/customer to understand and read.
(b) No advertisement that may mislead the public shall be made.
(c) Information requested under the Right to Information Act, 2064 shall be provided, records of requests maintained, and the information required by the Act updated and published every three months.
(d) Information Officers shall be designated at the head office and relevant branch/provincial offices in accordance with the Right to Information Act and their details made public.

C.M. & Associates Reference Copy • cma.com.np

4 Accessible / Easy Banking

Nepali authoritative text

ज्येष्ठ नागरकि, अपाङ्ग र साक्षर नभएका व्यक्तलिाई वशिेष प्राथमकिता दइिई सहज रुपमा बैंकङि सुवधिा उपलब्ध गराउन बैंक तथा वत्तिीय संस्थाले वशिेष काउण्टर तोकी सेवा दनिु पर्नेछ । साथै, स्थानीय तहमा ५ वा सोभन्दा बढी शाखा रहेका स्थानमा कम्तीमा एक शाखा र एटएिम सञ्चालन भएको स्थानमा १ (एक) एटएिम अपाङ्गमैत्री बनाउनु पर्नेछ ।
अपाङ्गता भएका व्यक्तलिाई ATM, Mobile Banking, Internet Banking जस्ता वत्तिीय सेवाहरु व्यक्तिस्वियंले प्रयोग गर्न सक्षम रहने यकनि गरी उपलब्ध गराउनु पर्नेछ ।

Controlled English translation

Banks and financial institutions shall give special priority to senior citizens, persons with disabilities and illiterate persons and provide easy banking facilities through designated special counters. In a Local Level where the institution has five or more branches, at least one branch, and where ATMs are operated, at least one ATM, shall be made accessible to persons with disabilities.
Financial services such as ATM, Mobile Banking and Internet Banking shall be made available to persons with disabilities in a manner ensuring that the person can independently use the service.

5 Changes in Fees and Other Terms

Nepali authoritative text

ग्राहकसँग वत्तिीय सेवाको लागसिम्झौता गर्दा सो सम्झौतामा उल्लखिति शुल्क, ब्याजदर र शर्तहरुमा परविर्तन हुँदा इजाजतपत्रप्राप्त संस्थाले सम्बन्धति ग्राहकलाई जानकारी गराउनु पर्नेछ । सार्वजनकि रुपमा जानकारी गराउनुपर्ने अवस्थामा राष्ट्रयिस्तरका संस्थाले राष्ट्रयि दैनकि र क्षेत्रीयस्तरका संस्थाले क्षेत्रीय/जल्लिास्तरका पत्रकिामार्फत सार्वजनकि गर्नु पर्नेछ ।

Controlled English translation

Where fees, interest rates or terms stated in an agreement for a financial service change, the licensed institution shall inform the concerned customer. Where public notice is required, a national-level institution shall publish through a national daily and a regional-level institution through a regional/district-level newspaper.

6 Charges for Account Operation and Closure

Nepali authoritative text

(क) खाता खोल्दा, चेक जारी गर्दा (Good for Payment चेक समेत), Stop Payment गर्दा, मौज्दात प्रमाणति गर्दा, खाता सञ्चालन/बन्द गर्दा, स्टेटमेन्ट दँदिा, वशिेष रकम खातामा जम्मा गर्दा र e-banking सेवा प्रदान गर्दा न्यूनतम/वास्तवकि लागतभन्दा बढी शुल्क लनि पाइने छैन ।
(ख) नष्कि्रयि खाता सक्रयि गराउँदा शुल्क लनि पाइने छैन ।
(ग) न्यूनतम मौज्दातभन्दा कम भएको कारणले मौज्दात रकम कट्टा गरी मौज्दात घटाउन पाइने छैन; न्यूनतम मौज्दात रकममा समेत तोकएिको ब्याज प्रदान गर्नु पर्नेछ ।
(घ) उपर्युक्त बाहेकका सेवाको शुल्कबारे ग्राहकलाई पूर्व जानकारी गराउनु पर्नेछ ।
(ङ) नेपाली मुद्रामा वद्यिुतीय कार्ड जारी गर्दा सुरुमा लनिे शुल्क बाहेक कार्डको अवधसिमाप्त नभएसम्म नवीकरण शुल्क लनि पाइने छैन ।

Controlled English translation

(a) Charges for account opening, cheque issuance (including Good for Payment cheques), Stop Payment, balance certification, account operation/closure, statements, special deposits and e-banking services shall not exceed the minimum/actual cost permitted by the source.
(b) No fee shall be charged to reactivate a dormant account.
(c) An account balance shall not be reduced merely because it falls below the minimum balance; prescribed interest shall also be provided on the minimum-balance amount.
(d) Customers shall be informed in advance of charges for services other than those stated above.
(e) For an electronic card issued in Nepali currency, no renewal charge shall be collected until the card’s validity expires, apart from the initial issuance charge.

C.M. & Associates • Reference Copy • cma.com.np

7 Cheque Payment

Nepali authoritative text

(क) चेक, बलि, पे-अर्डर लगायतका वत्तिीय उपकरणबाट आफ्नो खातामा रकम जम्मा गर्दा त्यस्तो उपकरणको Clearing सम्पन्न नभएसम्म रकम ग्राहकको खातामा जम्मा गर्न/गराउन पाइने छैन। कारोबारमा कुनै शुल्क लाग्ने भए अग्रमि जानकारी दई ग्राहकको खाताबाट मात्र लनिु पर्नेछ।
(ख) ग्राहकले प्राप्त चेक खातामा जम्मा गर्न प्रस्तुत गर्दा सम्बन्धति खातामा पर्याप्त रकम भएमा अन्य कुनै कारणले चेक जम्मा हुन नसकेमा चेक प्रस्तुत गर्ने ग्राहकको खाताबाट शुल्क वा रकम लनि पाइने छैन।
(ग) खातामा मौज्दात पर्याप्त भई भुक्तानी नहुने चेक प्रस्तुत भएको अवस्थामा एकीकृत नर्दिेशनको सम्बन्धति चेक-अनादर/कालोसूची व्यवस्था लागू गरी ग्राहकलाई लखिति सूचना दनिुपर्नेछ।

Controlled English translation

(a) Where a cheque, bill, pay order or other financial instrument is deposited into an account, the amount shall not be credited before completion of Clearing. Any applicable charge shall be disclosed in advance and debited only from the customer’s account.
(b) Where a customer presents a cheque for deposit and sufficient funds exist in the relevant account, no fee or amount shall be charged to the presenting customer merely because the cheque cannot be credited for another reason.
(c) Where a cheque presented for payment is not paid despite sufficient balance, the applicable cheque-dishonour/blacklisting provisions of the Unified Directives shall be followed and the customer informed in writing.

8 Service Charges

Nepali authoritative text

बैंक तथा वत्तिीय संस्थाले कर्जा प्रवाह गर्दा देहायका व्यवस्थाहरुको अधीनमा रही प्रशासनकि सेवा शुल्क, अग्रमि भुक्तानी शुल्क तथा प्रतबिद्धता शुल्क लनि सक्नेछन्।

तर, आफ्नै मुद्दती रसदिको धतिोमा कर्जा प्रवाह गर्दा कुनै पनि किसिमिको शुल्क लनि पाइने छैन।

(क) कर्जा नीतनिर्दिेशकिा (Credit Policy Guidelines) तथा कुनै पनि प्रकारको Product Paper मा प्रशासनकि सेवा शुल्क, अग्रमि भुक्तानी शुल्क तथा प्रतबिद्धता शुल्क सम्बन्धी व्यवस्था स्पष्ट रुपमा उल्लेख गर्नुपर्ने छ।

(ख) कर्जा प्रवाह गर्दा लनिे सेवा शुल्क, अग्रमि भुक्तानी शुल्क र प्रतबिद्धता शुल्क बाहेक अन्य कुनै पनि शुल्क लनि पाइनेछैन। कर्जासँग सम्बन्धति सम्पूर्ण लागत ब्याजदरमै नै प्रतविम्बिति हुन पर्नेछ।

(अ) इजाजतपत्रप्राप्त “क”, “ख” र “ग” वर्गका बैंक तथा वत्तिीय संस्थाले कर्जा स्वीकृत गर्दा सेवा शुल्क वापत क्रमशः अधकितम ०.७५ प्रतशित, १.०० प्रतशित, १.२५ प्रतशितसम्म मात्र सेवा शुल्क लनि पाइनेछ।

तर, प्रतबिद्धता शुल्क र नवीकरण हुने प्रकृतकिा कर्जामा लनिे नवीकरण शुल्कको हकमा माथि उल्लखिति सेवा शुल्कको अधकितम २० प्रतशितसम्म तथा देहाय अनुसार अग्रमि भुक्तानी शुल्क वा ऋणीले बैंक परविर्तन गर्दा लनिे कर्जा स्वाप शुल्क लनि यस व्यवस्थाले बाधा पुर्‍याएको माननिे छैन :-

क) कर्जाको अग्रमि भुक्तानी शुल्क: कर्जा प्रवाह भएको २ वर्ष भति्र कर्जाको अग्रमि भुक्तानी भएमा खण्ड (अ) मा उल्लखिति सेवा शुल्कको अधकितम शत प्रतशितसम्म, २ वर्ष देखि ५ वर्ष भति्र कर्जा चुक्ता भएमा खण्ड (अ) मा उल्लखिति सेवा शुल्कको अधकितम ५० प्रतशितसम्म र ५ वर्ष भन्दा पछि कर्जा चुक्ता भएमा माथि उल्लखिति सेवा शुल्कको अधकितम २० प्रतशितसम्म।

ख) कर्जा स्वाप शुल्क: कर्जा प्रवाह भएको २ वर्ष भति्र बैंक परविर्तन गरेमा बक्यौता रकममा खण्ड (अ) मा उल्लखिति सेवा शुल्कको अधकितम शत प्रतशितसम्म, २ वर्ष देखि ५ वर्ष भति्र बैंक परविर्तन गरेमा बक्यौता रकममा खण्ड (अ) मा उल्लखिति सेवा शुल्कको अधकितम ५० प्रतशितसम्म र ५ वर्ष पछि बैंक परविर्तन गरेमा बक्यौता रकममा खण्ड (अ) मा उल्लखिति सेवा शुल्कको अधकितम २० प्रतशितसम्म।

ग) इजाजतपत्रप्राप्त संस्थाले स्थरि ब्याजदरमा प्रवाहति कर्जाको हकमा कर्जा प्रवाह भएको २ वर्षभति्र तथा ग्रेस अवधि प्रदान गरी प्रवाह गरेको परयिोजना कर्जाको हकमा परयिोजना सञ्चालनमा आएको २ वर्षसम्म कर्जाको अग्रमि भुक्तानी वा कर्जा स्वाप भएको अवस्थामा यस

C.M. & Associates • Reference Copy • cma.com.np

व्यवस्थाको खण्ड (क) मा उल्लखिति शुल्कको अतरिक्ति थप १ प्रतशित अग्रमि भुक्तानी शुल्क वा कर्जा स्वाप शुल्क लनि बाधा पुगेको माननि छैन ।

(आ) स्थरि ब्याजदरमा प्रवाह भएका आवधकि कर्जाको हकमा ऋणीसँगको सहमतमिा कर्जा स्वीकृत पित्रमा उल्लेख भएबमोजमि खण्ड (अ) मा उल्लखिति सेवा शुल्कको शत प्रतशित अग्रमि भुक्तानी शुल्क वा स्वाप शुल्क लनि सकनि छ ।

(इ) लघुवत्ति वत्तिीय संस्थाहरुलाई वपिन्न वर्ग कर्जा प्रवाह गर्दा ०.५० प्रतशितभन्दा बढी सेवा शुल्क लनि पाइने छैन ।

(ई) कर्जाको सीमा वृद्धि गिरएिमा वृद्धि भिएको रकममा मात्र तोकएिको सीमाभत्रि रही सेवा शुल्क लनि सकनिेछ । कस्तिामा भुक्तानी हुने मध्यम तथा दीर्घकालीन कर्जामा कर्जाको अवधभिर Review charge लगायत अन्य कुनै पनि शीर्षकमा शुल्क लनि पाइने छैन ।

(उ) माथ उिल्लेख भएका बाहेक अन्य जुनसुकै शीर्षकमा शुल्क लएिको वा तोकएिको सीमा भन्दा बढी शुल्क लएिको पाइएमा सो शुल्कमा १० प्रतशित थप गरी ग्राहकको खातामा जम्मा गर्नु पर्नेछ ।

(ग) कर्जा प्रवाह गर्दा लनिे प्रशासनकि सेवा शुल्क, अग्रमि भुक्तानी शुल्क र प्रतबिद्धता शुल्कको दर, प्रक्रयिा तथा गणना वधिकिो सम्बन्धमा कर्जा सम्झौतापत्रमा स्पष्ट रुपमा उल्लेख गर्नुपर्ने छ ।

(घ) बैंक तथा वत्तिीय संस्थाले एउटै प्रकारको कर्जा प्रवाह गर्दा वभिन्नि ग्राहकसँग लनिे प्रशासनकि सेवा शुल्क, अग्रमि भुक्तानी शुल्क र प्रतबिद्धता शुल्कमा ०.२५ प्रतशित बन्दिु भन्दा बढीले फरक पार्न पाइने छैन ।

(ङ) ग्राहकले कर्जाको लाग निविदेन दएि पश्चात् कर्जा स्वीकृतकिो प्रक्रयिा आरम्भ गर्दाको बखत प्रशासनकि सेवा शुल्क लनि सक्नेछन् । तर, कर्जा अस्वीकृत भएको अवस्थामा यस्तो शुल्क ग्राहकको खातामा फर्तिा गरदिनिु पर्नेछ ।

(च) इजाजतपत्रप्राप्त संस्थाले आफ्ना ग्राहकहरुलाई अन्य संस्था/नकिाय मार्फत सेवा लनिे सन्दर्भमा सो सेवा वापत त्यस्ता संस्था/नकिायहरुलाई भुक्तानी गर्नुपर्ने लागत भन्दा बढी हुने गरी सेवा शुल्क असुल गर्न पाइने छैन ।

उदाहरणको लाग ग्रिाहकको सम्बन्धमा कर्जा सूचना प्राप्त गर्दा वा कालोसूचीमा सूचीकृत गर्दा वा सो सूचीबाट हटाउँदा लङ्गिने शुल्क कर्जा सूचना केन्द्रले लनिे शुल्क भन्दा बढी हुने गरी असुल गर्न पाइने छैन । त्यसैगरी धतिो मूल्याङ्कन वापत लङ्गिने शुल्क, बीमा शुल्क लगायत तेस्रो पक्षले लनिे शुल्कहरु सेवा प्रदायकले लनिे भन्दा बढी हुने गरी लनि पाइने छैन ।

तर इलेक्ट्रोनकि माध्यमबाट हुने चेक क्लयिरङ्कि सम्बन्धमा रु. २ लाख भन्दा कम रकमको चेक क्लयिरङि कारोबारमा सम्बन्धति बैंक तथा वत्तिीय संस्थाले आफ्ना ग्राहकहरुसँग कुनै कसिमिको शुल्क लनि पाइने छैन ।

(छ) ग्राहकले आफ्नो स्वीकृत कर्जा सीमाको वार्षकि औसत ६० प्रतशितभन्दा कम रकम उपयोग गरेमा कम हुने रकममा मात्र नश्चिति दरले प्रतबिद्धता शुल्क लनि सक्नेछन् (जस्तै, औसतमा ३५ प्रतशित मात्र उपयोग गरेको भए उपभोग नगरेको २५ प्रतशितमा मात्र प्रतबिद्धता शुल्क लनि) । तर, उपरोक्तमा उल्लखिति शुल्क अग्रमि रुपमा लनि पाइने छैन । आवधकि कर्जाको हकमा स्वीकृत कर्जा सीमाभन्दा कम उपयोग गरेको अवस्थामा उपयोग नगरेको रकममा मात्र एकपटकका लाग प्रितबिद्धता शुल्क लनि सकनिेछ ।

(ज) रु. ५० लाखसम्मको सीमामा कायम भएको जुनसुकै प्रकारको कर्जा भुक्तानी गर्दा अग्रमि भुक्तानी शुल्क लाग्ने छैन । सो सीमाभन्दा बढीको कर्जाको हकमा कर्जा लँदिाको बखत तोकएिको शर्त वा ब्याजदर थप/परविर्तन भएको कारण ऋणीले अर्को बैंक तथा वत्तिीय संस्थामा कर्जा भुक्तानी गरेमा अग्रमि भुक्तानी गरे वापत कुनै कसिमिको शुल्क लनि पाइने छैन ।

(झ) परयिोजना कर्जाको हकमा कर्जा लँदिाको बखत ऋणीसँग गरएिको सम्झौतामा उल्लखिति ब्याजदर लगायतका अन्य शर्तहरु ऋणीको सहमति बनिा बैंकले एकतर्फी रुपमा थप/परविर्तन गरेको कारणले ऋणीले कर्जा अग्रमि रुपमा चुक्ता गर्न चाहेमा त्यस्तो अग्रमि भुक्तानी वापत कुनै कसिमिको शुल्क लनि पाइने छैन ।

Controlled English translation

Banks and financial institutions may charge administrative service fees, prepayment charges and commitment fees when extending credit, subject to the following provisions.

C.M. & Associates • Reference Copy • cma.com.np

However, no fee of any kind shall be charged when credit is extended against the institution's own fixed-deposit receipt.

(a) The Credit Policy Guidelines and any type of Product Paper shall clearly state the provisions relating to administrative service fees, prepayment charges and commitment fees.

(b) No fee other than the service fee, prepayment charge and commitment fee charged when extending credit shall be collected. All costs relating to the credit shall be reflected in the interest rate.

(A) Class "A", "B" and "C" licensed banks and financial institutions may, when approving credit, charge service fees of not more than 0.75 percent, 1.00 percent and 1.25 percent respectively.

However, in the case of a commitment fee and the renewal fee charged on renewable credit, nothing in this provision shall prevent charging up to 20 percent of the above service fee and, as follows, a prepayment charge or a loan-swap charge where the borrower changes banks:

(a) Prepayment charge: where credit is prepaid within two years after disbursement, up to 100 percent of the service fee referred to in paragraph (A); where the credit is repaid between two and five years, up to 50 percent of that service fee; and where it is repaid after five years, up to 20 percent of that service fee.

(b) Loan-swap charge: where the borrower changes banks within two years after disbursement, up to 100 percent of the service fee referred to in paragraph (A) on the outstanding amount; where the borrower changes banks between two and five years, up to 50 percent; and where the borrower changes banks after five years, up to 20 percent.

(c) In the case of credit extended at a fixed interest rate, where the credit is prepaid or swapped within two years after disbursement, and in the case of project credit extended with a grace period, where the credit is prepaid or swapped within two years after the project comes into operation, nothing in this provision shall prevent charging, in addition to the charge referred to in paragraph (a), an additional prepayment charge or loan-swap charge of 1 percent.

(B) In the case of term credit extended at a fixed interest rate, with the borrower's consent, a prepayment charge or swap charge equal to 100 percent of the service fee referred to in paragraph (A) may be charged as stated in the credit approval letter.

(C) A service fee exceeding 0.50 percent shall not be charged when extending deprived-sector credit to a microfinance financial institution.

(D) Where a credit limit is increased, a service fee may be charged only on the increased amount and only within the prescribed limit. For medium- and long-term credit repayable in instalments, no fee shall be charged during the credit period under any heading such as Review Charge.

(E) Where a fee is collected under any heading other than those stated above, or above the prescribed limit, the amount of such fee plus an additional 10 percent shall be credited to the customer's account.

(c) The credit agreement shall clearly state the rates, procedures and calculation methods relating to the administrative service fee, prepayment charge and commitment fee charged when extending credit.

(d) When a bank or financial institution extends the same type of credit, the difference among the administrative service fee, prepayment charge and commitment fee charged to different customers shall not exceed 0.25 percentage point.

(e) An administrative service fee may be charged when the credit-approval process commences after a customer submits

C.M. & Associates • Reference Copy • cma.com.np

a credit application. However, where the credit is rejected, that fee shall be refunded to the customer's account.

(f) Where a licensed institution causes its customer to obtain a service through another institution/body, it shall not collect from the customer a service fee exceeding the cost payable to that institution/body for the service.

For example, the fee collected for obtaining credit information, listing a customer on the blacklist or removing the customer from the blacklist shall not exceed the fee charged by the Credit Information Centre. Likewise, charges for collateral valuation, insurance and other third-party services shall not exceed the amount charged by the service provider.

However, for cheque-clearing transactions through electronic means involving a cheque amount of less than NPR 200,000, the concerned bank or financial institution shall not charge its customer any fee.

(g) Where a customer uses, on an annual average basis, less than 60 percent of the approved credit limit, a commitment fee at a specified rate may be charged only on the shortfall (for example, where only 35 percent is used on average, the commitment fee may be charged only on the unused 25 percent). Such fee shall not be collected in advance. In the case of term credit, where the approved credit limit is underutilised, a commitment fee may be charged once only on the unused amount.

(h) No prepayment charge shall apply when repaying any type of credit within a limit of NPR 5 million. For credit above that limit, where the borrower repays the credit to another bank or financial institution because a condition or interest rate specified when the credit was taken has been added to or changed, no fee shall be charged for such prepayment.

(i) In the case of project credit, where the bank unilaterally adds to or changes the interest rate or other terms stated in the agreement entered into when the credit was taken without the borrower's consent, and the borrower wishes to repay the credit early for that reason, no fee of any kind shall be charged for such prepayment.

C.M. & Associates • Reference Copy • cma.com.np

9 Grievance Handling

Nepali authoritative text

(क) ग्राहकबाट प्राप्त गुनासो/उजुरी समाधान गर्न दायित्व सम्बन्धित बैंक वा वित्तीय संस्थाको हुनेछ र गुनासो/उजुरीको समाधानको लागि संस्थाले छुट्टै कक्षको व्यवस्था गर्नुपर्नेछ ।
(ख) सेवाग्राहीलाई सहज हुने गरी "सूचना तथा गुनासो सुनुवाई डेस्क" स्थापना गरी वरिष्ठ व्यवस्थापक वा सोभन्दा माथिको अधिकारीलाई गुनासो सुन्ने अधिकारी तोक्नु पर्नेछ । अधिकारीको नाम, पद, फोन, मोबाइल र इमेल वेबसाइटको अग्र भागमा राख्नु पर्नेछ ।
(ग) उपभोक्ताको गुनासो सुनुवाईका लागि हिटलाइनसमेतको व्यवस्था गर्नु पर्नेछ ।
(घ) बैंक तथा वित्तीय संस्थाका कामकारवाही सम्बन्धी गुनासो सहज बनाउन नेपाल राष्ट्र बैंकको गुनासो पोर्टल gunaso.nrb.org.np को लिंक वेबसाइटमा राख्नु पर्नेछ ।
(ङ) ग्राहकको गुनासो सुनुवाई सम्बन्धी नीतिगत व्यवस्था बनाई लागू गर्नुपर्नेछ र यसको लिंक वेबसाइटको अग्रभागमा राख्नु पर्नेछ; कुन तहबाट गुनासो सम्बोधन हुने हो सो समेत उपलब्ध गराउनु पर्नेछ ।
(च) प्राप्त गुनासो र निरुपणसम्बन्धी तथ्याङ्क अनुसूची २०.१ बमोजिम प्रत्येक त्रैमासमा cpreporting@nrb.org.np मा पठाउनु पर्नेछ; ग्राहकबाट प्राप्त गुनासो र त्यसको निरुपणको अवस्था अर्धवार्षिक रुपमा १५ दिनभित्र सम्बन्धित विभागमा पेश गरी वार्षिक प्रतिवेदनमा समेत प्रकाशन गर्नु पर्नेछ ।

Controlled English translation

(a) The concerned bank or financial institution shall be responsible for resolving complaints/grievances received from customers and shall maintain a separate facility for complaint handling.
(b) A "Information and Grievance Hearing Desk" shall be established for convenient customer access, and a senior manager or higher officer designated as the grievance officer. The officer's name, designation, telephone, mobile number and email shall appear prominently on the website.
(c) A hotline shall also be maintained for consumer grievance handling.
(d) The institution's website shall contain a link to Nepal Rastra Bank's grievance portal, gunaso.nrb.org.np.
(e) A policy on customer grievance handling shall be prepared and implemented, with a prominent website link and

information on the level responsible for resolving complaints.
(f) Statistics on complaints received and resolved shall be sent each quarter in the format of Schedule 20.1 to cpreporting@nrb.org.np; the status of complaints and resolution shall also be submitted half-yearly within 15 days to the concerned department and disclosed in the annual report.

10 Financial Literacy

Nepali authoritative text

(क) संस्थाले आफ्ना कार्यक्रमहरुमा वित्तीय साक्षरता सम्बन्धी कार्यक्रम अनिवार्य रुपमा समावेश गर्नु पर्नेछ ।
(ख) आफूले प्रदान गर्ने वित्तीय सेवा सुविधाका सम्बन्धमा सर्वसाधारणलाई सुसूचित गराउने व्यवस्था गर्नु पर्नेछ ।
(ग) वित्तीय साक्षरता अभिवृद्धि गरी वित्तीय प्रणालीलाई सुदृढ पुर्‍याउने खालका विज्ञापन तथा सूचनाहरुलाई प्राथमिकता दिनु पर्नेछ ।
(घ) नेपाल राष्ट्र बैंकबाट जारी वित्तीय साक्षरता मार्गदर्शन, २०७९ लागू गरी मार्गदर्शनको अनुसूची ३ अनुसारको विवरण पेश गर्नु पर्नेछ ।

Controlled English translation

(a) Financial-literacy programmes shall be mandatorily included in the institution’s programmes.
(b) Arrangements shall be made to inform the public about the financial services and facilities provided.
(c) Priority shall be given to advertisements and information that enhance financial literacy and strengthen the financial system.
(d) The Financial Literacy Guidelines, 2079 issued by Nepal Rastra Bank shall be implemented and the statement prescribed in Schedule 3 of those Guidelines submitted.

11 Confidentiality and Data Protection

Nepali authoritative text

(क) ग्राहकसँग वित्तीय कारोबार गर्दा ग्राहकका व्यावसायिक सूचनाहरुको गोपनीयता कायम गर्नु पर्नेछ । नाम, ठेगाना, खाता विवरण, कारोबार तथा अन्य असम्बन्धित/अनधिकृत व्यक्तिलाई दिन नहुने सूचना सुरक्षित राख्नु पर्नेछ ।
(ख) प्रचलित कानुनबमोजिम अधिकारप्राप्त निकाय वा संस्थालाई विवरण उपलब्ध गराउनुपर्ने अवस्थामा यस व्यवस्थाले बाधा पुर्‍याएको मानिने छैन ।

Controlled English translation

(a) In carrying out financial transactions with customers, confidentiality of customers’ business information shall be maintained. Names, addresses, account information, transactions and other information that should not be disclosed to unrelated/unauthorised persons shall be protected.
(b) Nothing in this provision prevents disclosure to an authority or institution legally entitled to receive the information.

12 24x7 Call Centre / Audio Notice Board

Nepali authoritative text

बैंक तथा वित्तीय संस्थाले ग्राहकलाई प्रदान गर्ने सेवा सम्बन्धी जानकारी 24x7 Call Centre वा Audio Notice Board बाट समेत उपलब्ध गराउनु पर्नेछ । यस्तो सेवा उपलब्ध गराएबापत ग्राहकसँग कुनै किसिमिको शुल्क लिन पाइने छैन ।

Controlled English translation

Banks and financial institutions shall also make information relating to customer services available through a 24x7 Call Centre or Audio Notice Board. No fee shall be charged to customers for such service.

13 Website

Nepali authoritative text

बैंक तथा वित्तीय संस्थाले अनिवार्य रुपमा आफ्नो वेबसाइट राख्नु पर्नेछ । वेबसाइटमार्फत सार्वजनिक हुने सामग्री नेपाली भाषामा समेत सार्वजनिक गर्ने व्यवस्था गर्नु पर्नेछ ।

Controlled English translation

C.M. & Associates • Reference Copy • cma.com.np

A bank or financial institution shall mandatorily maintain its own website. Materials made public through the website shall also be made available in Nepali.

14 Third-Party Charges on Long-Term Credit

Nepali authoritative text

एक वर्षभन्दा बढी भुक्तानी अवधि भएका आवधिक कर्जाको हकमा कर्जा प्रवाह पश्चात् तेस्रो पक्षलाई तिर्नुपर्ने शुल्क बाहेक अन्य कुनै पनि शुल्क लिन पाइने छैन ।

Controlled English translation

For term credit with a repayment period exceeding one year, after disbursement no charge shall be collected other than charges payable to a third party.

15 No Service without Customer Consent

Nepali authoritative text

बैंक तथा वित्तीय संस्थाले एकतर्फी रुपमा ग्राहकको अनुमति बिना कुनै पनि प्रकारको वित्तीय सेवा उपलब्ध गराउन वा शुल्क लिन पाउने छैन । ग्राहकको अनुमति बिना उपलब्ध गराएको सेवा वापत शुल्क लिएमा सो शुल्कमा १० प्रतिशत थप गरी ग्राहकको खातामा जम्मा गर्नु पर्नेछ ।

Controlled English translation

A bank or financial institution shall not unilaterally provide any financial service or charge a fee without the customer's consent. If a fee is charged for a service provided without consent, the fee shall be refunded to the customer's account together with an additional 10 percent.

16 Verification of Bank Guarantees

Nepali authoritative text

इजाजतपत्रप्राप्त बैंक तथा वित्तीय संस्थाले जारी गरेको बैंक जमानत (Bank Guarantee) को Verification आफ्नो वेबसाइट/पोर्टल मार्फत गर्न सकिने व्यवस्था गर्नु पर्नेछ ।

Controlled English translation

A licensed bank or financial institution shall make arrangements so that a Bank Guarantee issued by it can be verified through its website/portal.

17 Repeal and Saving

Nepali authoritative text

(१) एकीकृत निर्देशन, २०८१ को सेवा शुल्क सम्बन्धी इ.प्रा. निर्देशन नं. २०/०८१ तथा सोपश्चात् मिति २०८२ माघ २ सम्म जारी भएका यसै विषयसँग सम्बन्धित सम्पूर्ण परिपत्रहरु खारेज गरिएको छ ।
(२) उपबुँदा (१) बमोजिम खारेज गरिएका निर्देशन तथा परिपत्रबमोजिम भए गरेका काम कारवाही यसै निर्देशनबमोजिम भए गरेको मानिनेछ ।

Controlled English translation

(1) Directive No. 20/081 of the Unified Directives, 2081 relating to service charges and all circulars relating to the same subject issued thereafter up to Magh 2, 2082 are repealed.
(2) Acts and actions taken pursuant to the directives and circulars repealed under sub-clause (1) shall be deemed to have been taken pursuant to this Directive.

Schedules 20.1: Statement Relating to Resolution of Complaints/Grievances Received by Bank/Financial Institution

Source Image: image169.png

Nepali authoritative text

1. क्र.सं.

2. गुनासो/उजुरीको विवरण

3. कुल संख्या

4. समाधान भएको संख्या

5. समाधान हुन बाँकी संख्या

Controlled English translation

1. S.N.

2. Description of Complaint/Grievance

3. Total Number

4. Number Resolved

5. Number Pending

Rows

1. विद्युतीय बैंकिङ्ग शुल्क

2. खातासँग सम्बन्धित शुल्क

3. अन्य (खाता, सेवासँग सम्बन्धित विवरणसहित)

4. कर्जा सम्बन्धी

5. बैंकिङ्ग कसूर सम्बन्धी

6. विप्रेषण सम्बन्धी

7. विदेशी विनिमय सम्बन्धी

8. धितो सुरक्षण सम्बन्धी

9. अन्य गुनासो सम्बन्धी

Human Review Required: True

C.M. & Associates • Reference Copy • cma.com.np

Source and disclaimer

This material is provided for information and reference only and does not constitute legal, regulatory, tax or professional advice. Original Nepali text is authoritative. English is a controlled facilitative translation and is not an official Nepal Rastra Bank translation. In case of inconsistency, ambiguity or difference, the official Nepali Directive and applicable Nepal Rastra Bank circulars prevail. C.M. & Associates is not affiliated with, approved by or endorsed by Nepal Rastra Bank.

Watermark: C.M. & Associates • Reference Copy • cma.com.np

C.M. & Associates • Reference Copy • cma.com.np