



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

Directive 20

Language mode: Ne

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

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 लडिने शुल्कहरु पारदर्शी रुपमा लनि 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 बमोजिमि गर्नु/गराउनु हुन नेपाल राष्ट्र बैंक ऐन, २०५८ को दफा ७९ ले दिएको अधिकार प्रयोग गरी देहायका निर्देशन जारी गरिएको छ ।

1 Transparency

Nepali authoritative text

इजाजतपत्रप्राप्त संस्थाले ग्राहकलाई प्रदान गर्ने सेवासँग सम्बन्धित सबै प्रकारका विवरण सार्वजनिक रुपमा जानकारी गराउनुपर्नेछ । ग्राहकले सेवा लैँदा सेवा तथा उपकरण, शुल्क, कमिशन, ब्याजदर, जरिवाना, हर्जाना, खाता बन्द गर्ने/नवीकरण गर्ने प्रक्रिया, कार्ड तथा वित्तीय 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 नरिणय गर्न उपयुक्त हुने गरी उपलब्ध गराउनु पर्नेछ ।

(ख) सरल र स्पष्ट भाषामा लिखित जानकारी गराउँदा कम्तीमा विभिन्न प्रकारका खाता, शुल्कको आधार, बैंकडि उपकरणका प्रक्रिया/कार्यविधि, खाता बन्द/नवीकरण, ब्याजदर गणना विधि, अग्रिम भुक्तानी शुल्क, समयमै भुक्तानी नगरेको कारवाही, वलिम्ब शुल्क/जरिवाना/हर्जाना, वित्तीय कार्ड सञ्चालन कार्यविधि र ग्राहक सतर्कता समावेश गर्नु पर्नेछ ।

(ग) ग्राहकले आफ्नो कारोबारसम्बन्धी जानकारी नःशुल्क रुपमा लनि सक्ने व्यवस्था गर्नु पर्नेछ ।

(घ) Internet Banking तथा Mobile Application मा कर्जा तथा नकिषेपको ब्याजदर स्पष्ट देखिने व्यवस्था गर्नु पर्नेछ ।

(ङ) Core Banking System मा कारोबार प्रवर्षिट गर्दा कारोबारको विवरण स्पष्ट बुझिने गरी narration लेख्नु पर्नेछ; यस प्रयोजनका लागि alpha-numeric code मात्र प्रयोग गर्न पाइने छैन ।

(च) ग्राहकबाट लडिने विभिन्न शुल्क तथा ब्याजदरसम्बन्धी विवरण इ.प्रा. निर्देशन १५ बमोजिमि आफ्नै वेबसाइटमा प्रकाशित गर्नु पर्नेछ ।

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 ।

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 सर्जना हुन सक्ने कुनै पनि प्रकारको वजिआपन 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 तोकिएको अवधिमा सार्वजनिक गर्नुपर्नेछ ।

4 Accessible / Easy Banking

Nepali authoritative text

- ज्येष्ठ नागरिक, अपाङ्ग र साक्षर नभएका व्यक्तिलाई विशेष प्राथमिकता दिई सहज रुपमा बैंक/सुविधा उपलब्ध गराउन बैंक तथा वित्तीय संस्थाले विशेष काउण्टर तोकिएको सेवा दानु पर्नेछ । साथै, स्थानीय तहमा ५ वा सोभन्दा बढी शाखा रहेका स्थानमा कम्तीमा एक शाखा र एटएम सञ्चालन भएको स्थानमा १ (एक) एटएम अपाङ्गमैत्री बनाउनु पर्नेछ ।
- अपाङ्गता भएका व्यक्तिलाई ATM, Mobile Banking, Internet Banking जस्ता वित्तीय सेवाहरु व्यक्तिस्वयंले प्रयोग गर्न सक्षम रहने यकिन गरी उपलब्ध गराउनु पर्नेछ ।

5 Changes in Fees and Other Terms

Nepali authoritative text

- ग्राहकसँग वित्तीय सेवाको लागी समझौता गर्दा सो समझौतामा उल्लिखित शुल्क, ब्याजदर र शर्तहरुमा परिवर्तन हुँदा इजाजतपत्रप्राप्त संस्थाले सम्बन्धित ग्राहकलाई जानकारी गराउनु पर्नेछ । सार्वजनिक रुपमा जानकारी गराउनुपर्ने अवस्थामा राष्ट्रियस्तरका संस्थाले राष्ट्रिय दैनिक र क्षेत्रीयस्तरका संस्थाले क्षेत्रीय/जिल्लास्तरका पत्रकिमार्फत सार्वजनिक गर्नु पर्नेछ ।

6 Charges for Account Operation and Closure

Nepali authoritative text

- (क) खाता खोल्दा, चेक जारी गर्दा (Good for Payment चेक समेत), Stop Payment गर्दा, मौज्जात प्रमाणित गर्दा, खाता सञ्चालन/बन्द गर्दा, स्टेटमेन्ट दिँदा, विशेष रकम खातामा जम्मा गर्दा र e-banking सेवा प्रदान गर्दा न्यूनतम/वास्तविक लागतभन्दा बढी शुल्क लिन पाइने छैन ।
- (ख) नषिकरयि खाता सकरयि गराउँदा शुल्क लिन पाइने छैन ।
- (ग) न्यूनतम मौज्जातभन्दा कम भएको कारणले मौज्जात रकम कट्टा गरी मौज्जात घटाउन पाइने छैन; न्यूनतम मौज्जात रकममा समेत तोकिएको ब्याज प्रदान गर्नु पर्नेछ ।
- (घ) उपर्युक्त बाहेकका सेवाको शुल्कबारे ग्राहकलाई पूर्व जानकारी गराउनु पर्नेछ ।
- (ङ) नेपाली मुद्रामा वदियुतीय कार्ड जारी गर्दा सुनुमा लनि शुल्क बाहेक कार्डको अवधिसिमाप्त नभएसम्म नवीकरण शुल्क लनि पाइने छैन ।

7 Cheque Payment

Nepali authoritative text

- (क) चेक, बलि, पे-अर्डर लगायतका वित्तीय उपकरणबाट आफ्नो खातामा रकम जम्मा गर्दा त्यस्तो उपकरणको Clearing सम्पन्न नभएसम्म रकम ग्राहकको खातामा जम्मा गर्न/गराउन पाइने छैन । कारोबारमा कुनै शुल्क लाग्ने भए अग्रिम जानकारी दिई ग्राहकको खाताबाट मात्र लनु पर्नेछ ।
- (ख) ग्राहकले प्राप्त चेक खातामा जम्मा गर्न प्रस्तुत गर्दा सम्बन्धित खातामा पर्याप्त रकम भएमा अन्य कुनै कारणले चेक जम्मा हुन नसकेमा चेक प्रस्तुत गर्ने ग्राहकको खाताबाट शुल्क वा रकम लिन पाइने छैन ।
- (ग) खातामा मौज्जात पर्याप्त भई भुक्तानी नहुने चेक प्रस्तुत भएको अवस्थामा एकीकृत निर्देशनको सम्बन्धित चेक-अनादर/कालोसूची व्यवस्था लागू गरी ग्राहकलाई लिखित सूचना दानुपर्नेछ ।

8 Service Charges

Nepali authoritative text

बैंक तथा वित्तीय संस्थाले कर्जा प्रवाह गर्दा देहायका व्यवस्थाहरुको अधीनमा रही प्रशासनिक सेवा शुल्क, अग्रिम भुक्तानी शुल्क तथा प्रतबिद्धता शुल्क लनि सक्नेछन् ।

तर, आफ्नै मुद्दती रसदिको धर्तीमा कर्जा प्रवाह गर्दा कुनै पनकिसिमिको शुल्क लनि पाइने छैन ।

(क) कर्जा नीतिनिर्देशिका (Credit Policy Guidelines) तथा कुनै पनप्रकारको Product Paper मा प्रशासनिक सेवा शुल्क, अग्रिम भुक्तानी शुल्क तथा प्रतबिद्धता शुल्क सम्बन्धी व्यवस्था स्पष्ट रुपमा उल्लेख गर्नुपर्ने छ ।

(ख) कर्जा प्रवाह गर्दा लनि सेवा शुल्क, अग्रिम भुक्तानी शुल्क र प्रतबिद्धता शुल्क बाहेक अन्य कुनै पनशुल्क लनि पाइनेछैन । कर्जासँग सम्बन्धित सम्पूर्ण लागत ब्याजदरमै नै प्रतविम्बित हुन पर्नेछ ।

(अ) इजाजतपत्रप्राप्त “क”, “ख” र “ग” वर्गका बैंक तथा वित्तीय संस्थाले कर्जा स्वीकृत गर्दा सेवा शुल्क वापत क्रमशः अधिकतम ०.७५ प्रतिशत, १.०० प्रतिशत, १.२५ प्रतिशतसम्म मात्र सेवा शुल्क लनि पाइनेछ ।

तर, प्रतबिद्धता शुल्क र नवीकरण हुने प्रकृतिका कर्जामा लनि नवीकरण शुल्कको हकमा माथि उल्लिखित सेवा शुल्कको अधिकतम २० प्रतिशतसम्म तथा देहाय अनुसार अग्रिम भुक्तानी शुल्क वा ऋणीले बैंक परिवर्तन गर्दा लनि कर्जा स्वाप शुल्क लनि यस व्यवस्थाले बाधा पुर्‍याएको मानिने छैन :-

क) कर्जाको अग्रिम भुक्तानी शुल्क: कर्जा प्रवाह भएको २ वर्ष भित्र कर्जाको अग्रिम भुक्तानी भएमा खण्ड (अ) मा उल्लिखित सेवा शुल्कको अधिकतम शत प्रतिशतसम्म, २ वर्ष देखि ५ वर्ष भित्र कर्जा चुक्ता भएमा खण्ड (अ) मा उल्लिखित सेवा शुल्कको अधिकतम ५० प्रतिशतसम्म र ५ वर्ष भन्दा पछि कर्जा चुक्ता भएमा माथि उल्लिखित सेवा शुल्कको अधिकतम २० प्रतिशतसम्म ।

ख) कर्जा स्वाप शुल्क: कर्जा प्रवाह भएको २ वर्ष भित्र बैंक परिवर्तन गरेमा बक्यौता रकममा खण्ड (अ) मा उल्लिखित सेवा शुल्कको अधिकतम शत प्रतिशतसम्म, २ वर्ष देखि ५ वर्ष भित्र बैंक परिवर्तन गरेमा बक्यौता रकममा खण्ड (अ) मा उल्लिखित सेवा शुल्कको अधिकतम ५० प्रतिशतसम्म र ५ वर्ष पछि बैंक परिवर्तन गरेमा बक्यौता रकममा खण्ड (अ) मा उल्लिखित सेवा शुल्कको अधिकतम २० प्रतिशतसम्म ।

ग) इजाजतपत्रप्राप्त संस्थाले स्थिर ब्याजदरमा प्रवाहति कर्जाको हकमा कर्जा प्रवाह भएको २ वर्षभित्र तथा ग्रेस अवधिप्रदान गरी प्रवाह गरेको परियोजना कर्जाको हकमा परियोजना सञ्चालनमा आएको २ वर्षसम्म कर्जाको अग्रिम भुक्तानी वा कर्जा स्वाप भएको अवस्थामा यस व्यवस्थाको खण्ड (क) मा उल्लिखित शुल्कको अतिरिक्त थप १ प्रतिशत अग्रिम भुक्तानी शुल्क वा कर्जा स्वाप शुल्क लनि बाधा पुगेको मानिने छैन ।

(आ) स्थिर ब्याजदरमा प्रवाह भएका आवधिक कर्जाको हकमा ऋणीसँगको सहमतमा कर्जा स्वीकृतपत्रमा उल्लेख भएबमोजिम खण्ड (अ) मा उल्लिखित सेवा शुल्कको शत प्रतिशत अग्रिम भुक्तानी शुल्क वा स्वाप शुल्क लनि सकिने छ ।

(इ) लघुवित्त वित्तीय संस्थाहरुलाई विपिन्न वर्ग कर्जा प्रवाह गर्दा ०.५० प्रतिशतभन्दा बढी सेवा शुल्क लनि पाइने छैन ।

(ई) कर्जाको सीमा वृद्धि गरिएमा वृद्धि भएको रकममा मात्र तोकिएको सीमाभित्र रही सेवा शुल्क लनि सकिनेछ । कसितामा भुक्तानी हुने मध्यम तथा दीर्घकालीन कर्जामा कर्जाको अवधिभर Review charge लगायत अन्य कुनै पनश्रीषकमा शुल्क लनि पाइने छैन ।

(उ) माथि उल्लेख भएका बाहेक अन्य जुनसुकै श्रीषकमा शुल्क लिएको वा तोकिएको सीमा भन्दा बढी शुल्क लिएको पाइएमा सो शुल्कमा १० प्रतिशत थप गरी ग्राहकको खातामा जम्मा गर्नु पर्नेछ ।

(ग) कर्जा प्रवाह गर्दा लनि प्रशासनिक सेवा शुल्क, अग्रिम भुक्तानी शुल्क र प्रतबिद्धता शुल्कको दर, प्रक्रिया तथा गणना वधिको सम्बन्धमा कर्जा सम्झौतापत्रमा स्पष्ट रुपमा उल्लेख गर्नुपर्ने छ ।

(घ) बैंक तथा वित्तीय संस्थाले एउटै प्रकारको कर्जा प्रवाह गर्दा विभिन्न ग्राहकसँग लनि प्रशासनिक सेवा शुल्क, अग्रिम भुक्तानी शुल्क र प्रतबिद्धता शुल्कमा ०.२५ प्रतिशत बन्दि भन्दा बढीले फरक पार्न पाइने छैन ।

(ङ) ग्राहकले कर्जाको लागुनिविदन दिए पश्चात् कर्जा स्वीकृतको प्रक्रिया आरम्भ गर्दाको बखत प्रशासनिक सेवा शुल्क लनि सक्नेछन् । तर, कर्जा अस्वीकृत भएको अवस्थामा यस्तो शुल्क ग्राहकको खातामा फर्ति गरिदिनु पर्नेछ ।

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

उदाहरणको लागि ग्राहकको सम्बन्धमा कर्जा सूचना प्राप्त गर्दा वा कालोसूचीमा सूचीकृत गर्दा वा सो सूचीबाट हटाउँदा लडिने शुल्क कर्जा सूचना केन्द्रले लनि शुल्क भन्दा बढी हुने गरी असुल गर्न पाइने छैन । त्यसैगरी धर्ति मूल्याङ्कन वापत लडिने शुल्क, बीमा शुल्क लगायत तेस्रो पक्षले लनि शुल्कहरु सेवा प्रदायकले लनि भन्दा बढी हुने गरी लनि पाइने छैन ।

तर इलेक्ट्रोनिक माध्यमबाट हुने चेक क्लियरिङका सम्बन्धमा रु. २ लाख भन्दा कम रकमको चेक क्लियरिङ कारोबारमा सम्बन्धित बैंक तथा वित्तीय संस्थाले आफ्ना ग्राहकहरुसँग कुनै कसिमिको शुल्क लनि पाइने छैन ।

(छ) ग्राहकले आफ्नो स्वीकृत कर्जा सीमाको वार्षिक औसत ६० प्रतिशतभन्दा कम रकम उपयोग गरेमा कम हुने रकममा मात्र नश्विति दरले प्रतिबद्धता शुल्क लनि सक्नेछन् (जस्तै, औसतमा ३५ प्रतिशत मात्र उपयोग गरेको भए उपभोग नगरेको २५ प्रतिशतमा मात्र प्रतिबद्धता शुल्क लनि) । तर, उपरोक्तमा उल्लिखित शुल्क अग्रिम रुपमा लनि पाइने छैन । आवधिक कर्जाको हकमा स्वीकृत कर्जा सीमाभन्दा कम उपयोग गरेको अवस्थामा उपयोग नगरेको रकममा मात्र एकपटकका लागि प्रतिबद्धता शुल्क लनि सकिन्छ ।

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

(झ) परियोजना कर्जाको हकमा कर्जा लैदाको बखत ऋणीसँग गरिएको सम्झौतामा उल्लिखित ब्याजदर लगायतका अन्य शर्तहरु ऋणीको सहमति बनि बैंकले एकतर्फी रुपमा थप/परिवर्तन गरेको कारणले ऋणीले कर्जा अग्रिम रुपमा चुक्ता गर्न चाहेमा त्यस्तो अग्रिम भुक्तानी वापत कुनै कसिमिको शुल्क लनि पाइने छैन ।

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 लकि वेबसाइटमा राख्नु पर्नेछ ।

(ङ) ग्राहकको गुनासो सुनुवाई सम्बन्धी नीतितगत व्यवस्था बनाई लागू गर्नुपर्नेछ र यसको लकि वेबसाइटको अग्रभागमा राख्नु पर्नेछ; कुन तहबाट गुनासो सम्बोधन हुने हो सो समेत उपलब्ध गराउनु पर्नेछ ।

(च) प्राप्त गुनासो र नरिपणसम्बन्धी तथ्याङ्क अनुसूची २०.१ बमोजिम प्रत्येक त्रैमासमा cpreporting@nrb.org.np मा पठाउनु पर्नेछ; ग्राहकबाट प्राप्त गुनासो र त्यसको नरिपणको अवस्था अर्धवार्षिक रुपमा १५ दिनभित्र सम्बन्धित विभागमा पेश गरी वार्षिक प्रतिविदनमा समेत प्रकाशन गर्नु पर्नेछ ।

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 अभिवृद्धिगरी वित्तीय प्रणालीलाई सुदृढ पुर्याउने खालका वजिापन तथा सूचनाहरुलाई प्राथमिकता दनि पर्नेछ ।

(घ) नेपाल राष्ट्र बैंकबाट जारी वित्तीय साक्षरता मार्गदर्शन, २०७९ लागू गरी मार्गदर्शनको अनुसूची ३ अनुसारको विवरण पेश गर्नु पर्नेछ ।

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 दनि नहुने सूचना सुरक्षित राख्नु पर्नेछ ।
(ख) प्रचलित कानूनबमोजिम अधिकारप्राप्त निकाय वा संस्थालाई विवरण उपलब्ध गराउनुपर्ने अवस्थामा यस व्यवस्थाले बाधा पुर्याएको मानिने छैन ।

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 कसिमिको शुल्क लनि पाइने छैन ।

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 ।

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 तर्जुमा गर्ने शुल्क बाहेक अन्य कुनै पनि शुल्क लनि पाइने छैन ।

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 लनि पाउने छैन । ग्राहकको अनुमति बिना उपलब्ध गराएको सेवा वापत शुल्क लिएमा सो शुल्कमा १० प्रतिशत थप गरी ग्राहकको खातामा जम्मा गर्नु पर्नेछ ।

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 ।

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 परपत्रहरु खारेज गरिएको छ ।
(२) उपबुँदा (१) बमोजिम खारेज गरिएका निर्देशन तथा परपत्रबमोजिम भए गरेका काम कारवाही यसै निर्देशनबमोजिम भए गरेको मानिनेछ ।

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

Source Image: image169.png

Nepali authoritative text

१. क्र.सं.
२. गुनासो/उजुरीको विवरण

3. कुल संख्या
4. समाधान भएको संख्या
5. समाधान हुन बाँकी संख्या

Rows

1. वदियुतीय बैकडिग शुल्क
2. खातासँग सम्बन्धति शुल्क
3. अन्य (खाता, सेवासँग सम्बन्धति वविरणसहति)
4. कर्जा सम्बन्धी
5. बैकडिग कसूर सम्बन्धी
6. वपिरेषण सम्बन्धी
7. वदिशी वनिमिय सम्बन्धी
8. धतिो 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