

## बैंक तथा बित्तिय संस्था सम्बन्धी

- १। बैकिङ्ग अवधारणा र विकास
- २। नेपालमा हालको बैकिङ्ग अवस्था एवं चुनौतीहरु (Banking Development in Nepal, Recent Status and challenges)
- ३। तहगत बैकिङ्ग प्रणाली (क, ख, ग, घ वर्गीकरण)
- ४। ग्राहकमुखी बैकिङ्ग सेवा
- ५। ग्राहक संरक्षण सिद्धान्त (Client Protection Principle)
- ६। ग्राहक पहिचान (Know Your Customers र KYC)
- ७। निक्षेपका प्रकार तथा परिचालन
- ८। कर्जा लगानी र यसका सिद्धान्तहरु
- ९। कर्जा वर्गीकरण (Loan Classification) र कर्जा नोक्सानी व्यवस्था (Loan Loss Provision)
- १०। रेमिटान्स (Remittance)

## बैंक तथा वित्तीय संस्था सम्बन्धी

- १। भुक्तानीका साधनहरु
- २। शेयर, डिभेन्चर र ऋणपत्रको जानकारी
- ३। बाणिज्य बैंकको काम, कर्तव्य र अधिकार
- ४। नेपाल राष्ट्र बैंकको काम, कर्तव्य र अधिकार
- ५। नेपालको आर्थिक विकासमा राष्ट्रिय बाणिज्य बैंकको भूमिका (Role of RBB in Economic Development of Nepal)
- ६। बैंक तथा वित्तीय संस्थाहरुको काम, कर्तव्य, अधिकारहरु । (Functions, Duties and Rights of Bank and Financial Institutions)
- ७। बैंक तथा वित्तीय संस्थाले प्रदान गर्ने बैंकिङ सेवाहरु (Banking Services) Deposit, Credit, LC, Bank Guarantee, SWIFT, ABBS, Cheque Clearing, Remittance, Foreign Exchange, Mobile Banking, Internet Banking, SWIFT, Draft, ATM, Debit and Credit Card
- ८। वित्तीय साक्षरता, वित्तीय समावेशीकरण (Financial Literacy, Financial Inclusion)
- ९। मुद्रा बजार र पुँजी बजार (Money market and capital market)

- १। कोष व्यवस्थापन
- २। अन्तरशाखा तथा अन्तर बैंक कारोवार
- ३। कोष तथा गैर कोषमा आधारित कारोवार
4. Bank Risks Management Including BASEL II and Related NRB Directives.
5. Unified Directive

## **My additional Support for Students**

**Banking Full Forms**

**Banking Dates**

**Banking Data**

**Budget and Monetary Policy**

**Major Provisions of Acts**

# Client Protection Principle



# Client Protection Principle

- Client protection principles refer to the guidelines that will enable the licensed banking institutions to deliver the banks products/services with required level of fair treatment, honesty and financial inclusiveness.
- Client Protection Principle describes the minimum protection the customer may expect from their banking institutions. The client protection principle is a part of customers relationship marketing, which will help to create most valued customers, build relationship and retain them to make them partner of the organization.

## ग्राहक संरक्षण सिद्धान्त

- बित्तिय सेवा प्रदान गर्ने बैंक तथा बित्तिय संस्थाहरुले ग्राहकहरुका बिभिन्न चाहानाहरुलाई संरक्षण गर्दै सेवा प्रदान गर्नु पर्दछ । यसरी ग्राहकहरुको हित संरक्षण हुने गरि सेवा प्रवाह गर्दा ग्राहकहरुको संन्तुष्टि प्राप्तहुने हुदा यस्ता कार्यहरुले दिर्शकाल सम्म ग्राहकलाई हाम्रो संस्था संग कारोवार गर्न प्रेरित गर्दछन । ग्राहक संरक्षण सम्बन्धी व्यवस्था नेपाल राष्ट्र बैंकको एकिकृत निर्देशिका २०८० मा समेत व्यवस्था रहेको छ ।
- ग्राहक संरक्षण सिद्धान्त भन्नाले बैंक तथा बित्तिय संस्थाको त्यस्तो निति हो जस अन्तरगत बैंक तथा बित्तिय संस्थाहरुले आफना ग्राहकको बित्तिय अहित नहुने गरि आफना सेवाहरु प्रवाह गर्दछन । बित्तिय कारोवार गर्दा ग्राहकहरुको जानेर वा नजानेर बित्तिय अहित हुन सक्ने हुदा बैंक तथा बित्तिय संस्थाहरुले आफैले आफना ग्राहकलाई मार्का नपर्ने गरि ग्राहकको पक्षबाट लाभ हानी, तथा जोखिम समेतको आंकलन गरि कारोवार गर्नु पर्छ भन्ने सिद्धान्तलाई ग्राहक संरक्षण सिद्धान्त भन्न सकिन्छ ।

# Client Protection Principle

## Client Protection Principle

1. Appropriate product design and delivery	7. Prevention of over-indebtedness
2. Disclosure and Transparency	8. Privacy of Client's Data
3. Fair and respectful treatment of clients	9. Notion of Free Competition
4. Mechanisms for complaint resolutions	10. Transparency
5. Fair and respectful treatment of clients	
6. Responsible/Reasonable pricing	



## ग्राहक संरक्षण सिद्धान्त

ग्राहक संरक्षण सिद्धान्त	
१. उपयुक्त सेवाको निर्माण तथा प्रवाह	७. ग्राहकहरुलाई अनावश्यक कर्जाको जोखीम बाट वचाउनु
२. सुचना तथा जानकारीको सरल र सहज व्यवस्था	८. प्रतिस्पर्धा छनौटको सिद्धान्त
३. ग्राहकहरुसंग संबन्धीत सुचना तथा जानकारीको संरक्षण	९. पारदर्शी सुचनाहरु
४. ग्राहकहरुका गुनासो सुनवाई संबन्धी उचित व्यवस्था	१०. बित्तिय साक्षरता र शिक्षा
५. बिभेद रहित कारोवार	११. व्यवसायीक नैतिकताको सिद्धान्त
६. ग्राहकका लागि उपयुक्तहुने मुल्य निर्धारण	

# Client Protection Principle

- **Appropriate product design and delivery:**
  - care during design of products and delivery channels in such a way that they do not cause harm to the clients.
  - Thus this principle advocates for tailored made product design in financial services.
- **Prevention of over-indebtedness:**
  - Service providers should take adequate care in all phases of their credit process to determine that clients have the capacity to repay without becoming over indebted.
- **Disclosure and Transparency:**
  - Fair and timely information about price, product, terms and conditions
- **Responsible/Reasonable pricing:**
  - Pricing terms and conditions need to be set in a way that is affordable to clients while allowing for financial institutions to be sustainable.

## ग्राहक संरक्षण सिद्धान्त

- **उपयुक्त सेवा संरचना तथा प्रवाह**

- बैंक तथा वित्तीय संस्थाले ग्राहकको चाहाना बुझेर ग्राहकलाई आवश्यक पर्ने सेवा निर्माण र प्रवाहमा ध्यान दिनु पर्दछ ।
- बैंकले सेवा प्रवाहको माध्यम पनि ग्राहकको प्रकृति अनुसार सुहाउंदो चयन गर्नु पर्दछ ।

- **अधिक रिण भारवाट सुरक्षा**

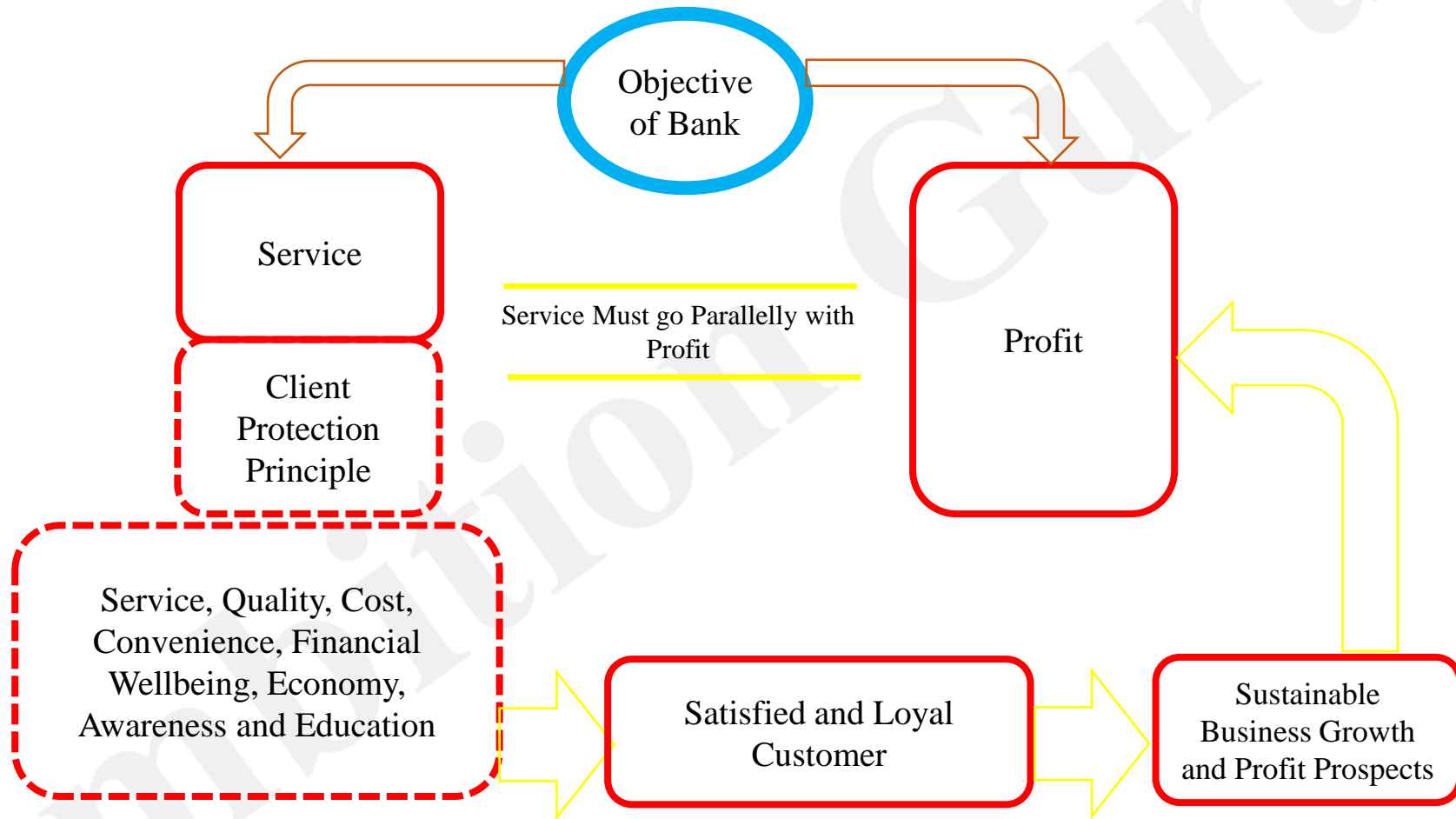
- कर्जा प्रवाहका प्रत्येक चरणमा सेवा प्रदायकले उपयुक्त र पर्याप्त मुल्यांकन गरि ग्राहकलाई अधिक कर्जा को भारवाट मुक्त गर्नु पर्दछ, भनेर यस सिद्धान्तले बताउँदछ ।
- ग्राहकलाई कर्जा प्रवाह गर्नु पूर्व ग्राहकको कर्जा आवश्यकता, तिर्न सक्ने क्षमता, आदिको उपयुक्त र पर्याप्त मुल्यांकन गर्नु पर्दछ ।

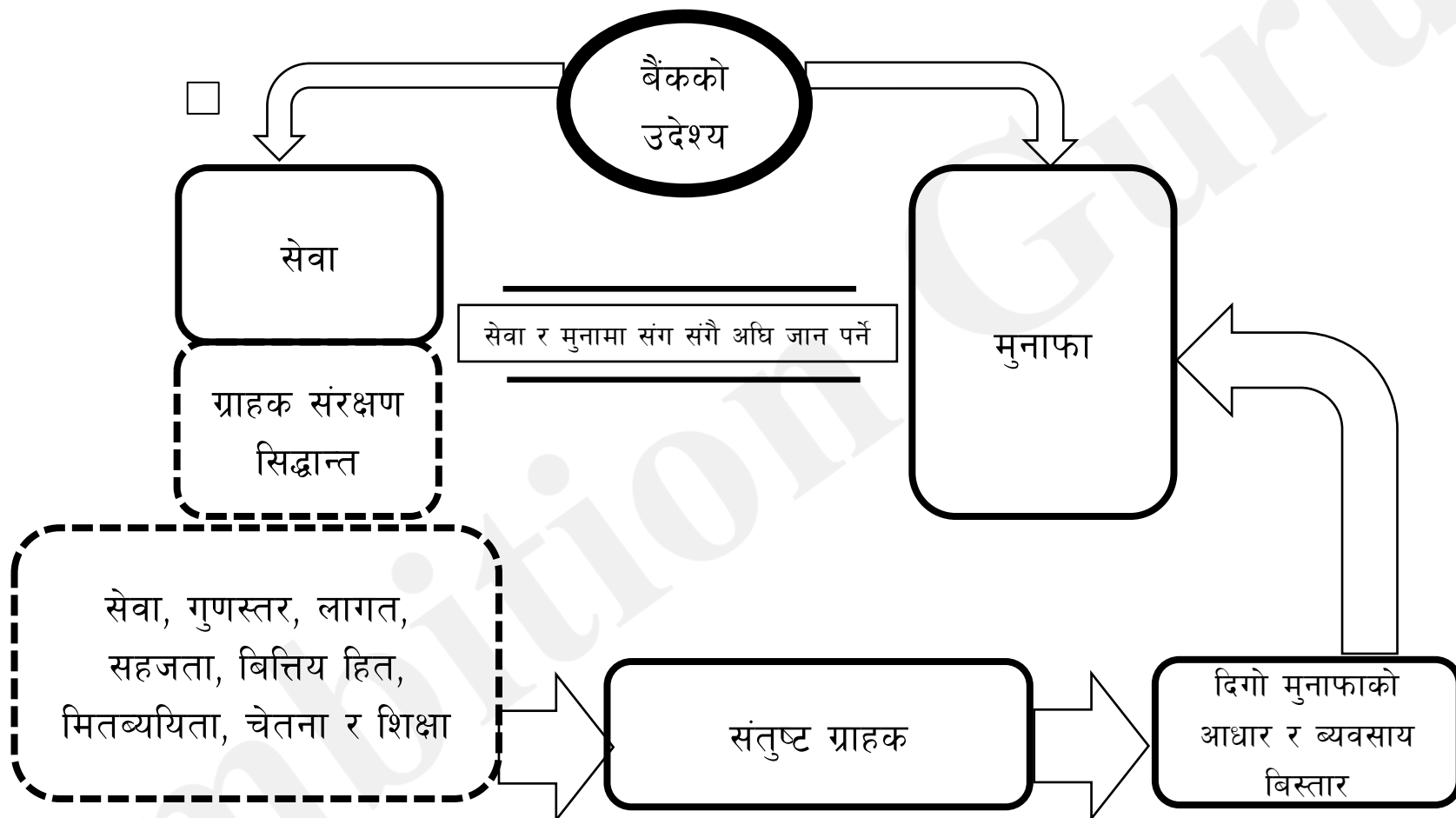
- **पारदर्शिता र जानकारी**

- ग्राहकलाई सेवा सम्बन्धी मुल्य, लागत, शर्त तथा अपवादहरुको बारेमा बिना भ्रम र समयमा नै जानकारी दिनु पर्दछ ।

- **उचित मूल्य**

- सेवा प्रवाहको मुल्यहरु ग्राहकले तिर्न सक्ने प्रकारको रहनु पर्दछ । बैंक भनेका सेवा प्रवाह गर्ने संस्था भएकाले मुनाफाको लागि ग्राहकलाई अत्यधिक भार र मार पर्ने गरि सेवा प्रवाहको मुल्य र लागत राख्न हुँदैन ।





# Client Protection Principle

- **Fair and Respectful treatment of clients:**
  - Financial service providers and their agents should treat their clients fairly and respectfully.
  - They should ensure adequate safeguards to detect and correct corruption as well as aggressive or abusive treatment by their staff and agents, particularly during the loan sales and debt collection process.
- **Privacy of client's data:**
  - The privacy of individual client's data should be respected in accordance with the laws and regulations of individual jurisdictions.
  - Such data is to be used for the purpose specified at the time the information is collected or as permitted by laws, unless otherwise agreed with the clients.
- **Mechanisms for complaint resolutions:**
  - Providers should ensure that they will have in place timely and responsive mechanisms for complaints and problem resolution for their clients and will use these mechanisms both to resolve individual problems and to improve their products and services.

## ग्राहक संरक्षण सिद्धान्त

- उचित तथा आदरपूर्ण व्यवहार

- वित्तीय सेवा प्रदायकले आफ्ना ग्राहकलाई समान र आदरपूर्ण व्यवहार गर्नु पर्दछ ।
- वित्तीय ठगि, शम्पत्ति शुद्धिकरण जस्ता अपराधलाई न्यूनिकरण का लागि विविध उपाय संगै आफ्ना ग्राहकलाई आदर र सम्मान गर्न भने छाड्नु हुदैन ।

- ग्राहकका सूचनाको गोपनियता

- विविध अनुसन्धानका लागि मागेको बखतमा ग्राहकका सूचना दिने वाहेकका अवस्थामा ग्राहकको सूचना तथा जानकारीहरु को गोपनियता कायम गर्नु पर्ने छ ।

- गुनासो व्यवस्थापन

- वित्तीय सेवा प्रदायकले आफ्ना ग्राहकका गुनासो सुनवाईका लागि उपयुक्त र प्रभावकारी व्यवस्थाको प्रवन्ध गर्नु पर्दछ ।
- यसको माध्यमबाट ग्राहकका समस्या र गुनासाको समाधान हुन गई ग्राहकको वित्तीय हितको संरक्षण हुन्छ ।

# Client Protection Principle

- **Financial Education and Awareness**
- Bank should develop appropriate program and mechanism to educate existing as well as future clients in regard to knowledge, skills, confidence, to appropriately understand the risk, make informed choice/decisions, and skill to use the services.
- **Behaviour and Work Ethics**
- Bank and its staffs should work in a professional manner for the benefit of the customers and bank must protect the financial interest of its customers. They should have appropriate employee acquisition policy, code of conduct and expected behaviour from employees.
- **Protection from Third Party**
- Bank and its authorized agent both must work to protect the financial interest of the customers. Bank should have appropriate policy to protect its customers from its authorized agents.



## ग्राहक संरक्षण सिद्धान्त

- **वित्तीय चेतना र वित्तीय शिक्षा**
- ग्राहकहरुलाई वित्तीय रुपमा संरक्षण गर्नका लागि बैंक तथा वित्तीय संस्थाहरुले वित्तीय चेतना अभिवृद्धि गर्ने तथा वित्तीय शिक्षाहरुमा अधिकतम ध्यान पुराउनु पर्दछ ।
- **कर्मचारी ब्यवहार र नैतिकता**
- बैंक तथा बैंकका कर्मचारीको ब्यवहार र अनैतिक कार्यका कारण बैंकका ग्राहकहरु आफुलाई असुरक्षित महसुस गर्न सक्दछन ।
- तसर्थ कर्मचारी छनौट, कर्मचारीको ब्यवहार र नैतिक पक्षमा बिशेष ध्यान दिनु पर्दछ ।
- **तस्रो पक्षवाट हुन सक्ने हानीवाट संरक्षण**
- बैंकले ग्राहक सेवाका लागि सहकार्य गरेका तस्रो पक्षवाट ग्राहक ठगिने, ग्राहकका सुचना चुहावट हुने आदि सम्भावना रहने हुंदा त्यस्ता कार्यवाट बैंक तथा वित्तीय संस्थाले आफना ग्राहकहरुलाई सुरक्षित राख्नु पर्दछ ।

# Client Protection Principle

1. Appropriate Service Design and Delivery Principle
2. Transparency/Disclosure Principle
3. Effective Complaint Handling Principle
4. Equal and Fair Treatment
- 5. Reasonable Pricing**
6. Business Ethics Principle
7. Principle of Competition
8. Principle of Customer Protection against over-indebtedness
9. Customer Privacy Principle
10. Principle of Conflict and Interest
11. Financial Literacy

## ग्राहक संरक्षण सिद्धान्त

- उपयुक्त सेवा निर्माण तथा प्रवाहको सिद्धान्त
- पारदर्शिताको सिद्धान्त
- उपयुक्त गुनासो व्यवस्थापनको सिद्धान्त
- समान र आदरपूर्ण व्यवहारको सिद्धान्त
- उचित मूल्यको सिद्धान्त
- नैतिकताको सिद्धान्त
- प्रतिस्पर्धि छनौटको सिद्धान्त
- अधिक रिणभारवाट ग्राहक बचाउको सिद्धान्त
- ग्राहक सुचनाको गोपनियताको सिद्धान्त
- विवाद र हितको सिद्धान्त
- बित्तिय साक्षरताको सिद्धान्त

## Customer's Responsibilities

Protection of clients cannot be ensured only by the service providers. It demands active participation of the customers, for assuring highest level of client protection. On part of the customers the responsibilities include but are not limited to:

ग्राहक संरक्षण सम्बन्धी कार्य सेवा प्रवाह गर्ने संस्थाको मात्र नभई ग्राहकका तर्फबाट पनि उत्तिकै सहकार्यको आवश्यकता पर्दछ । ग्राहकले ग्राहक संरक्षणका शिलशिलामा गर्नु पर्ने कार्यहरु निम्न रहेका छन् ।

- Providing honest information to the banks and financial institutions.
- सहि सूचना प्रदान गर्नु
- Carefully read all the instructions/information or terms and conditions provided by the bank.
- बैकले दिएका सूचना र शर्तहरुको ध्यानपूर्वक अध्ययन गरि आवश्यक कार्य गर्नु

## Customer's Responsibilities

- Ask questions and information when in doubt.
- कुनै सुचनामा थप जानकारी तथा स्पष्टता आवश्यक भएमा सोध्ने ।
- Use product/services in line with the stipulated terms and conditions.
- बैकले निर्धारण गरेको शर्तहरूको अधिनमा रही वित्तीय कारोवार गर्नु
- Avoid risks.
- जोखिमको न्यूनिकरणका लागि ध्यान दिनु
- Apply for products and services that meet your requirements.
- आवश्यक परेको वित्तीय सेवाको मात्र खरिद गर्नु

## Customer's Responsibilities

- Report unauthorised or irregular transactions.
- शंकास्पद र अनाधिकृत कारोवारको जानकारी सम्बन्धीत पक्षलाई प्र
- Provide updated information.
- अपुरो फारममा हस्ताक्षर नगर्ने
- Not to sign incomplete forms, etc
- आफुले बुझाएका कागजातको पर्याप्त रुजु गर्ने
- Review all the documents provided to banks
- आफुले बुझाएका कागजातको प्रतिलिपी राख्ने
- Keep copies of your documents

## Customer's Responsibilities

- Power of Attorney
- बित्तिय सेवा लिंदा आफ्नै ईमेल र मोवाईल नंबर प्रयोग गर्ने
- Use of Own Email Address and Mobile Numbers
- कारोवारको समयमा वा कारोवार संग सम्बन्धीत अप्ठेरोका वारेमा बैंकलाई सोध्ने
- Talk to the Bank in case of any difficulty in using financial products
- बैंक तथा बित्तिय संस्थासंग हुने कारोवार आदिको बारेमा कसैलाई नभन्ने
- Do not disclose banking information with others
- बैंकमा कसरी गुनासो गर्ने हो थाहा पाउने
- Know how to make complaints

ग्राहक संरक्षण सम्बन्धी एकिकृत निर्देशिकामा भएका व्यवस्थाहरु

- १। पारदर्शिता सम्बन्धी व्यवस्था
२. सरल भाषाको प्रयोग सम्बन्धी व्यवस्था
३. सुचना सम्बन्धी व्यवस्था
४. सरल बैकिन सम्बन्धी व्यवस्था
५. वित्तीय सेवाको शुल्क लगायत शर्त परिवर्तन सम्बन्धी व्यवस्था
५. खाता सञ्चालन तथा बन्द गर्दा लाग्ने शुल्क सम्बन्धी व्यवस्था
६. चेक भूक्तानी सम्बन्धी व्यवस्था
७. सेवा शुल्क सम्बन्धी व्यवस्था
८. गुनासो सूनवाई सम्बन्धी व्यवस्था
९. वित्तीय साक्षरता सम्बन्धमा
१०. गोपनियता एवं तथ्याई संरक्षण सम्बन्धी व्यवस्था



## **Provision related to CPP in Unified Directives**

1. Provision related to Transparency
2. Provision related simple language
3. Provision related to information and disclosure
4. Provision Related to Convenient Banking
5. Provision related to fees and charges
6. Provision related to charges for Account opening and closing
7. Provision related to Payment against cheque
8. Provision related to Service Charge
9. Provision related to Complaint handling
10. Provision related to Financial Literacy
11. Provision related to Privacy of information

**THANK YOU**