



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

ADBL

B: Banking Products/Services

- **Deposit Accounts and its features**, Factors to be considered while opening account and operating it.
- Agri-Saving Bond, Farmer's Credit Card, Branch Less Banking,, ASBA, Demat, Financial Literacy, Agency Services.

C: Banking Operation:

- Cash Transaction, Importance, Major Focus Areas/Factors to be considered in cash transaction, related risks, Cheque, Voucher, types, Need and Basic Element with Importance
- Interbranch Account Reconciliation and its need and importance, Factors to be considered for Interbranch Account Reconciliation.

D: ADBL Related

- ADBL and Its Establishment, Developmental Stages of ADBL, Nature of Transactions, Vision, Mission and Objectives, Organizational Structure, Current Status, SWOT Analysis, ADBL Employee Bylaws 2062
- Role of ADBL in Nepal

What to Study in Banking

- Customized Syllabus

E: Policy and Acts

- Unified Directives
- Establishment, role and objective of NRB, Its function, Prudential Regulation and its Compliance.
- Loan Loss Provision and Corporate Governance related provision in Unified directives.
- NRB Act, BAFIA, Banking Offence and Punishment Act, AML CFT Act.

NRB Banking

- नेपाल राष्ट्र बैंकको संगठनात्मक स्वरूप, काम, कर्तव्य र अधिकारहरु (NRB-organizational structure, functions, duties and rights)

NB Banking

- Monetary and Fiscal Policies of Nepal
- Financial Sector Reform Program in Nepal
- Management of Commercial banks: Cost Management
- Cheque, Draft and Bill Collection: Definition, Types, Handling and Reconciliation

Me Ek Vyapari,
Vyapar Mera Dharm
Dukan Mera Mandir,
Mehnat Meri Puja
Grahak Mera Devta,
Grahak Ka Santos
Yehi Mera Prasad

○ Customer Service ○

- **Customer:** is any person/entity/institution or organization that establishes business relation with the bank/organization.
- **Service:** is the act/mechanism of helping or doing something for someone.
- **Customer service:** is the act/mechanism or process of helping customers as and when needed while maintaining business relationship with them.

ग्राहक सेवा

- **ग्राहक:** ग्राहक भन्नाले त्यस्तो ब्यक्ति वा संस्थालाई जनाउदछ जसले हाम्रो संस्था संग ब्यवसायीक सम्बन्ध स्थापना गर्दछन ।
- **सेवा:** सेवा भन्नाले त्यस्तो ब्यवस्था जसको माध्यमवाट अरुलाई सहयोग गर्ने गरिन्छ ।
- **ग्राहक सेवा:** ग्राहक सेवा भन्नाले त्यस्तो ब्यवस्था हो जसको माध्यमवाट हाम्रो संस्था संग ब्यवसायीक सम्बन्ध स्थापना गर्न चाहने ब्यक्ति तथा संस्था लाई उचित प्रकारको सेवा दिदै सम्बन्ध स्थापना गरिन्छ ।

○ Customer Service ○

Best Customer Service is not always a problem free service or solution to the problem, but sometimes it is just a short response to problem faced by customers or their need.

उत्कृष्ट ग्राहक सेवा भन्नाले समस्या रहित वा समाधान सहितको कारोवार भन्दा पनि समस्या प्रतिको शिघ्र तथा अनूकूल प्रतिक्रिया मात्रलाई पनि जनाउदछ जसको माध्यमबाट ग्राहकलाई संतुष्टि प्राप्त हुन्छ ।

○ Customer Service ○

- Today, customers want convenience.
- They want banking to fit easily into their progressively mobile and digitally centred lives.
- Thus it is the need of time that banks should have the strategy to reach the door steps of customers both through physical branch and digital means.
- Banks need to give their customers new reasons to keep coming into the branch i.e. continuously providing innovative solutions and this will be the best strategy to create, maintain and retain customers with the banks.

ग्राहक सेवा

- आजका ग्राहकहरु जुनसुकै अवस्थामा सहजता चाहान्छन ।
- आजका ग्राहकले बैंकका सेवाहरु उनिहरुको खल्तीमा वसोस भन्ने चाहाना राखि मोवाईल र डिजिटल सेवाको चाहाना राख्दछन ।
- तसर्थ आजको आवश्यकता भनेकै ग्राहकहरुको भावनालाई बुझेर ग्राहकहरुको घर दैलो सम्म सहजरुपमा बैंकका सेवाहरु पुराउनु हो ।
- आजको दिनमा बैंकहरुले आफ्ना सेवाहरुलाई परिस्कृत गर्दै हरेक दिन ग्राहकलाई बैंकका सेवा लिन प्रोत्साहित गर्नु पर्दछ, यसका लागि नयां नयां सेवा, तरिका को अन्वेषण हुन अत्यन्तै जरुरि छ । यसरी बैंकले नयां ग्राहकलाई भित्राउन, भएका ग्राहकलाई वचाईराख्न रणनिति वनाउन सक्दछन ।

○ Customer Service

We can see following statements in the business market which are focused on improving customer service.

- Customer are always right
- Customer are the king
- Customer satisfaction is all we talk about
- First – the customer
- Service as per customer's need
- Satisfied customers - Satisfied Employees

○ ग्राहक सेवा ○

आजका दिनमा हामी तपशिल बमोजिमका भनाई हरु वजारमा प्रष्ट रुपमा देख्न सक्दछौ जसले ग्राहक सेवालाई भल्काई रहेको हुन्छ ।

- ग्राहकहरु सधै सहि हुन्छन ।
- ग्राहकहरु भनेका राजा समान हुन्छन ।
- ग्राहक सेवानै हो हामिले दिने भनेको
- सर्वप्रथम ग्राहक
- ग्राहकको चाहाना बमोजिमको सेवा
- संतुष्ट ग्राहक संतुष्ट कर्मचारी

○ Need for Customer Service ○

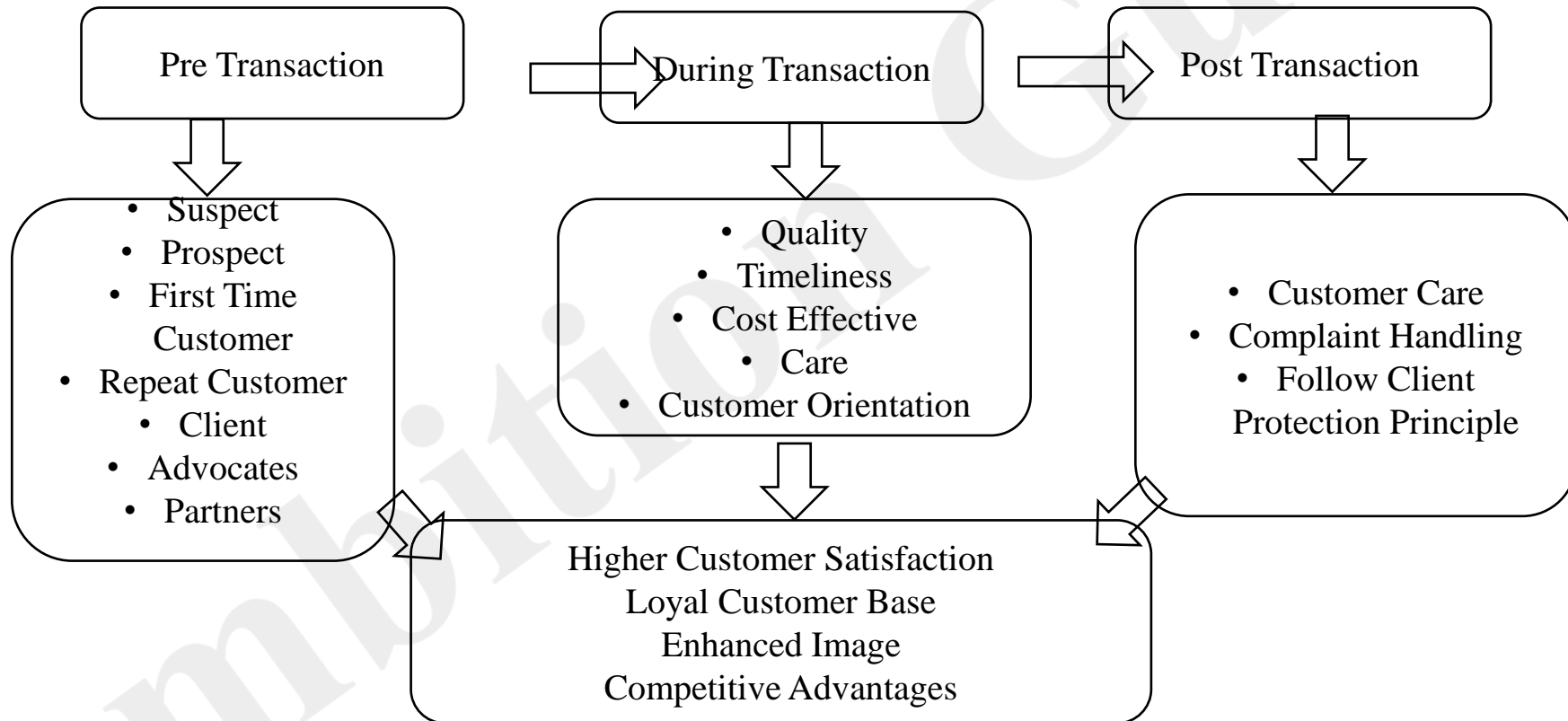
Need for customer service:

- Meeting Customers Expectations - Satisfy
- Improving Customer Satisfaction – Delight
- Frictionless Services: Speed of response and Resolution
- For sustainable business operation
- To provide value for the price they pay.
- Customer loyalty
- Attracting, winning and retaining customers
- Rising Customer's expectations and technological changes.
- For Blue Ocean Strategy

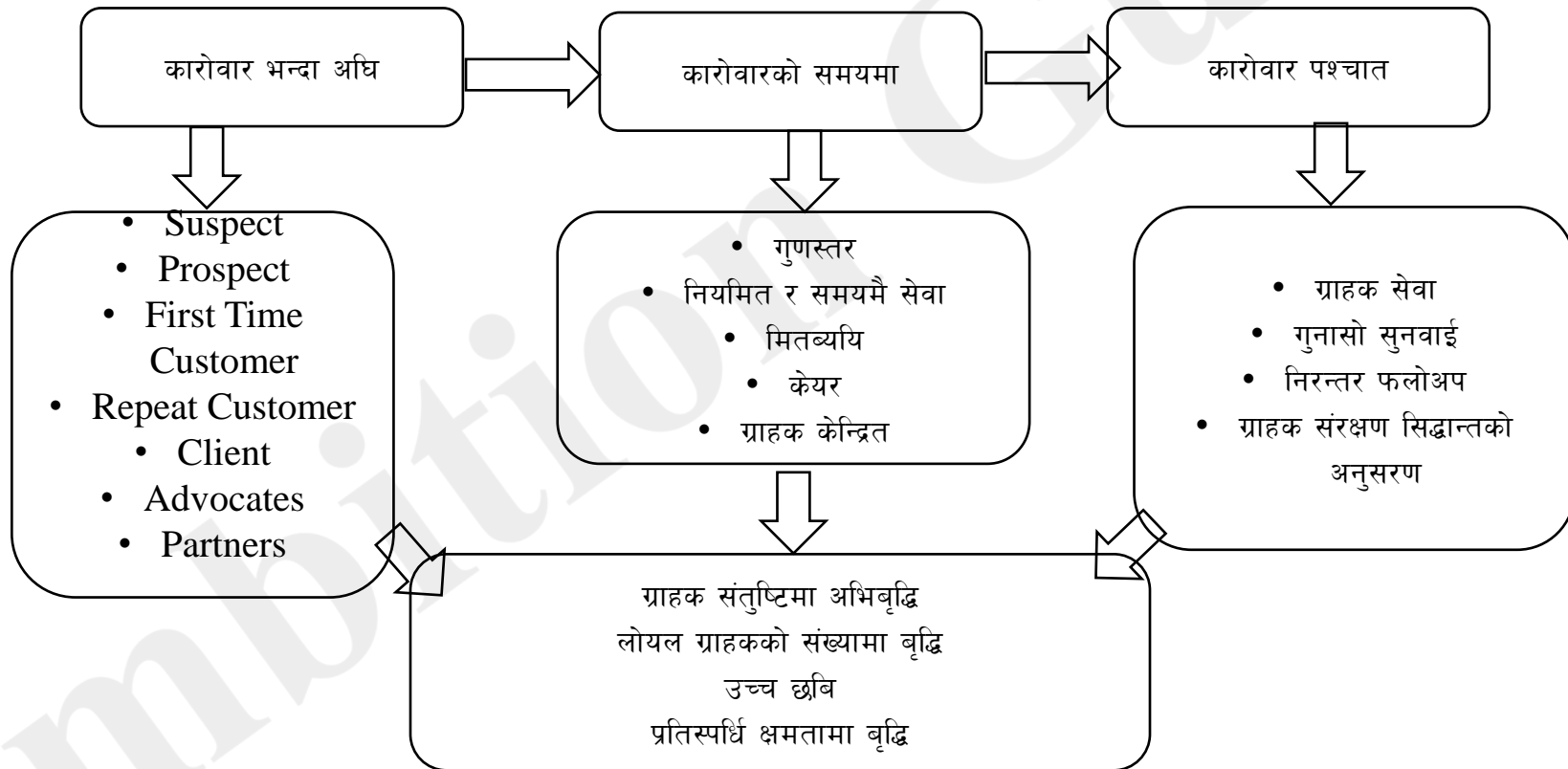
ग्राहक सेवाको महत्व तथा आवश्यकता:

- ग्राहको आवश्यकता पुरा गर्न - संतुष्टि
- ग्राहकको संतुष्टिलाई थप उचाईमा पुराउन – खुसि दिनु
- अटुट सेवा: प्रतिक्रिया मा गति र सामाधान
- दिर्घकालिन ब्यावसायिक कार्य
- ग्राहकको पैसाको उचित मुल्य
- ग्राहकको लोयल्टी
- ग्राहक आकर्षण, जित र ब्यवस्थापन
- ग्राहकको आकांक्षाको परिपुर्ति र प्राबिधिक परिवर्तन
- Blue Ocean Strategy

Effective Customer Service Model



○ प्रभावकारी ग्राहक सेवाको नमुना बिधि



○ ग्राहकमुखी बैंकिन सेवा ○

- कुनै पनि संस्थाले आफ्ना ग्राहकहरुको आवश्यकता, चाहाना, आसा आदि सबै तथ्यलाई मध्यनजर गरि ग्राहक सुहाउंदा सेवा प्रवाहका रणनिति लिन्छन भने त्यसलाई ग्राहक मुखी बैंकिन सेवा भन्न सकिन्छ । बैंक तथा वित्तिय संस्थाहरु सेवा प्रवाह गर्ने संस्था भएकाले यिनिहरुले आफ्ना सेवा प्रवाहका हरेक पक्षमा ग्राहकलाई समेट्नु पर्दछ भन्ने अवधारणालाई ग्राहकमुखि बैंकिन भन्न सकिन्छ ।
- बैंकले प्रवाह गर्ने हरेक प्रकारका सेवा निर्माण देखि लियर ग्राहक समक्ष बितरण वा प्रवाह गर्ने सम्मका सम्पूर्ण क्रीयाकलापमा ग्राहकलाई केन्द्रिबिन्दुमा राखेर कार्य गर्नु पर्दछ भन्नु नै ग्राहकमुखि बैंकिन सेवा हो ।

ग्राहकमुखी बैंकिंग सेवा



Process of Customer Oriented Banking

Customer-Oriented Banking Service (COBS) is a proactive approach that focuses on delivering exceptional banking experiences tailored to individual customer needs.

1. Understanding Customer Needs and Expectations

- a. Identifying Customer Need and Requirement
- b. Analyzing Customer Behavior and Preferences
- c. Analyzing Customers Feedback and Complaints
- d. Analyzing Customers KYC
- e. Market Survey and Research

ग्राहकमुखी बैंकिन सेवा का प्रकृया

ग्राहकमुखी बैंकिन सेवा भन्नाले सेवा सम्बन्धी त्यस्तो सोच हो जसले ग्राहकलाई केन्द्रबिन्दुमा राखेर ग्राहक लाई आवश्यक पर्ने सेवा निर्माण, सेवा सम्बन्धी जानकारी, सेवा प्रवाह गरि ग्राहकलाई उच्चतम स्तरको अनुभूति प्रदान गर्दछ । यसका लागि तपशिल बमोजिमका कार्य गर्न सकिन्छ ।

ज्ञा.ग्राहकका आवश्यकताहरुको पर्याप्त र उपयुक्त पहिचान

बा बैंकले ग्राहकका व्यवहार, आनि वानी तथा रोजाई आदिको बारेमा अध्ययन गर्न सक्दछ ।

दा ग्राहकका बारेमा बुझ्नका लागि ग्राहकका सुझाव तथा गुनासोहरुलाई केलाउनु पनि उत्तीकै महत्वपूर्ण रहन्छ ।

आ ग्राहक सम्बन्धी जानकारी ग्राहकको पहिचान फारमवाट समेत लिन सकिन्छ ।

मा बैंकले सर्भे र अध्ययन हरु गरेर समेत ग्राहकका आवश्यकताको पहिचान गर्न सक्दछ ।

Process of Customer Oriented Banking

1.Product Design and Development

- a. Matching the Customer's need with the Designed products/services and hence developing the products/services

2.Training and Empowering Bank Staffs

- a. Staffs are the important delivery vehicles for banking services
- b. Well trained employees who possess excellent interpersonal skills can provide personalized assistance, build rapport, and create a positive banking experience for customers
- c. Continuous training programs and upskilling initiatives ensures well trained and well motivated staffs to service valued customers

ग्राहकमुखी बैंकिन सेवा का प्रकृया

ज्ञासेवाको डिजाईन र निर्माण

बा बैंक तथा वित्तिय संस्थाहरुले आफना ग्राहकहरुलाई उनिहरुको आवश्यकता बमोजिमका सेवाहरु निर्माण र प्रवाह गर्न सकेमा मात्र ग्राहक संन्तुष्टिलाई अभिवृद्धि गर्न सकिन्छ ।

द्वा कर्मचारीमा तालिम तथा शशक्तिकरण

बा बैंकका सेवा प्रवाह गर्ने माध्यमका रुपमा कर्मचारीलाई लिईन्छ ।

दा यसरी सेवा प्रवाह गर्ने कर्मचारीमा सेवा सम्बन्धी चेतना र भावना, सिप, ज्ञान, भएमा मात्र उपयुक्त ढंगवाट सेवा प्रवाह गर्न सकिन्छ र ग्राहकलाई संतुष्ट पार्न सकिन्छ ।

आतसर्थ बैंक तथा वित्तिय संस्थाहरुले आफना कर्मचारीलाई आवश्यकत पर्ने उपयुक्त तालिम प्रदान गनेमा मात्र ग्राहकमुखी बैंकिनका लागि अग्रसर रहन सक्दछन ।

○ Process of Customer Oriented Banking ○

1. Personalization of Services

- a. Providing Tailored services to specific need of customers
- b. Customized product offering and targeted marketing campaign are important tools here
- c. Personalization in service gives personal touch to create loyal customer base.

2. Seamless Digital Experience:

- a. User friendly digital channel to deliver services
- b. Mobile apps, internet banking, chatbots along with secure and quick transactions will enhance customer satisfaction and loyalty

○ ग्राहकमुखी बैंकिन सेवा का प्रकृया ○

ज्ञ। ग्राहकहरुको ब्यक्तीगत आवश्यकता बमोजिमका सेवाहरु

बाग्राहकहरुका ब्यक्तिगत आवश्यकता लाई बुझेर उनिहरुको आवश्यकता पुरा गर्ने प्रकारले सेवा प्रवाह गर्नु ग्राहक सेवा वा ग्राहकमुखी बैंकिन सेवाको मुल मन्त्र हो ।

दा यसले गर्दा सेवा प्रवाहमा ब्यक्तिगत वा अपनत्व बोध गराई ग्राहक संतुष्टिमा अभिवृद्धि गर्दछ ।

द्। निरन्तर परिमार्जन सहितका डिजिटल सेवाहरु

बाग्राहक मैत्रि डिजिटल सेवा प्रवाहमा ध्यान दिनु पर्दछ ।

दा ग्राहकका लागि सहज हुने प्रकृतिका मोबाइल एपहरु, ईन्टरनेट बैंकिन सम्बन्धी सेवाहरु, सुरक्षित र छिटो प्रकारका सेवाहरुले ग्राहकलाई आकर्षित गर्दछ ।

○ **Process of Customer Oriented Banking** ○

1. Efficient Complaint Handling:
 - a. Effective service is not always a trouble free service rather it is services that will prevent trouble to repeat and it is service where there is quick response to trouble.
 - b. For COBS, bank must establish robust complaint management system to address grievances.
 - c. By prioritizing complaint resolution and demonstrating empathy, banks can turn dissatisfied customers into loyal advocates
2. Efficient Feedback and Improvement
 - a. COBS implementation requires a culture that encourage feedback and culture that incorporates feedback for improvement.
 - b. Bank should value customer feedback and must actively seek feedback from customers.
 - c. Collected feedback must be processed for the improvement of the services and customer experiences

ग्राहकमुखी बैंकिन सेवा का प्रकृया

ज्ञा। उपयुक्त गुनासो सुनवाई सम्बन्धी व्यवस्था:

बा। प्रभावकारी सेवा भनेको समस्या रहित सेवा नभएर, समस्याको उचित निराकरण र सम्बोधन सहितको सेवा हो जसले एक पटक देखिएका समस्यालाई निराकरण गरि दोहोरीन दिदैनन ।

दा। प्रभावकारी ग्राहकमुखी बैंकिन सेवाका लागि बैंक तथा बित्तिय संस्थामा प्रभावकारी गुनासो व्यवस्थापनको प्रणाली हुन पर्दछ ।

आ। गुनासोका प्रकृतिको आधारमा कुन गुनासो पहिले समाधान वा संवोधन गर्ने, गुनासो सम्बोधन गर्दा सहानुभुतिको भावना आदिका कारण ग्राहकलाई संतुष्ट समेत पार्न सकिन्छ ।

द्। पृष्ठपोषणको प्रभावकारी कार्यान्वयन

बा। ग्राहकमुखी बैंकिन सेवा को प्रभावकारी कार्यान्वयनका लागि यस्तो संस्थागत संस्कृतिको आवश्यकता पर्दछ जसले ग्राहक वा अन्य पक्षबाट प्राप्त पृष्ठपोषणलाई उपयुक्त ढंगले सदुपयोग वा कार्यान्वयन गर्न सकोस ।

दा। ग्राहकबाट सुझावहरु लिने र त्यसको कार्यान्वयन प्रभावकारी रुपमा गर्न सकेमा यसले ग्राहक सेवालाई थप प्रभावकारी बनाउंदछ ।

आ। ग्राहकबाट संकलन भएका सुझावहरुलाई भने उपयुक्तताका आधारमा कार्यान्वयन भने गर्नु पर्दछ जसले ग्राहकलाई संतुष्टी प्रदान गरि सेवा प्रवाहमा समेत सुधार ल्याउदछ ।

THANK YOU