

## ग्राहक संरक्षण सिद्धान्तको महत्व

- प्रभावकारी सेवा प्रवाहको आधार
- नियमनकारी प्रावधानको परिपालना
- ग्राहकहरुको बित्तिय हितको जगेर्ना
- ग्राहकहरुमा कारोवारको समयमा हुने जोखिमको न्यूनिकरण
- बैंक तथा बित्तिय संस्थाहरुलाई सेवा प्रवाह गर्न सहज
- बैंकको छविमा अभिवृद्धि
- बैंक प्रति ग्राहकको बिश्वासमा अभिवृद्धि
- दिर्घकालिन व्यवसाय र मुनाफा बिस्तारको आधार

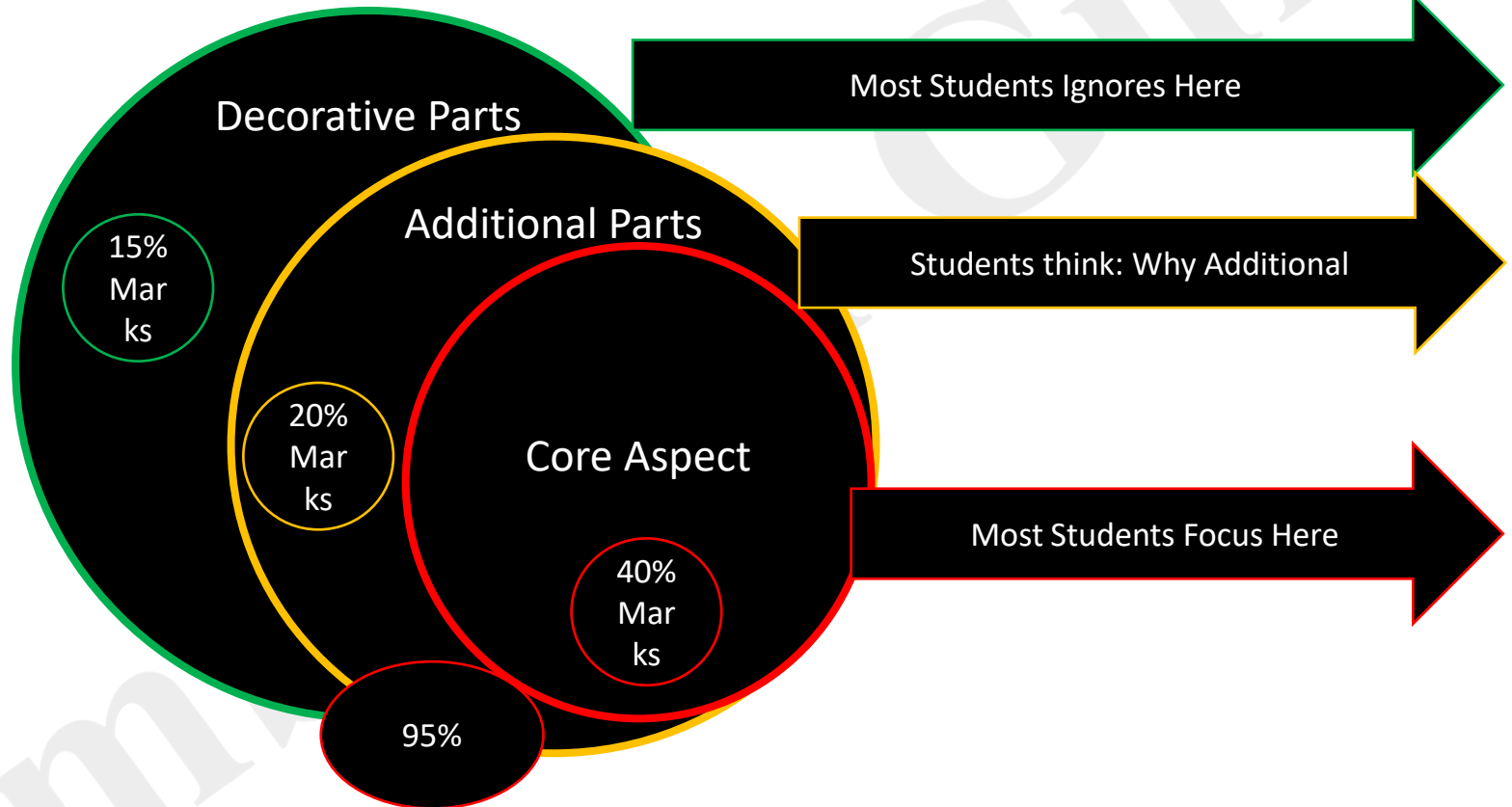
### Importance of Client Protection Principle

- Base for Effective Customer Service
- Compliance of Regulatory Provision
- Promoting the financial wellbeing of customers
- Minimization of Risk to Customers during transaction
- Ease in providing services to the customers
- Enhanced image of the BFIs
- Trust and Confidence among the customers
- Sustainable business growth and profit growth

## Writing Tips for Banking Exam



## Writing Style



## Writing Tips

**Question: Highlight in detail about the Client Protection Principles of Banks.**  
**(10)**

बैंकको ग्राहक संरक्षण सिद्धान्तहरूवारे विस्तृतमा प्रकाश पार्नुहोस । (१०)

२०७४ चैत्र १२ रा.वा.बै.

## Idea Generation

उत्तर संख्या: १

ग्राहक संरक्षण सिद्धान्तको अवधारणा:

ग्राहक संरक्षण सिद्धान्तको अवधारणा चित्र:

ग्राहक संरक्षण सिद्धान्तहरु र वयान:

ग्राहक संरक्षणका लागि ग्राहकका कर्तव्यहरु

वा

ग्राहक संरक्षण सम्बन्धी एकिकृत निर्देशनमा भएका व्यवस्थाहरु

सारांस

## Creative Thinking

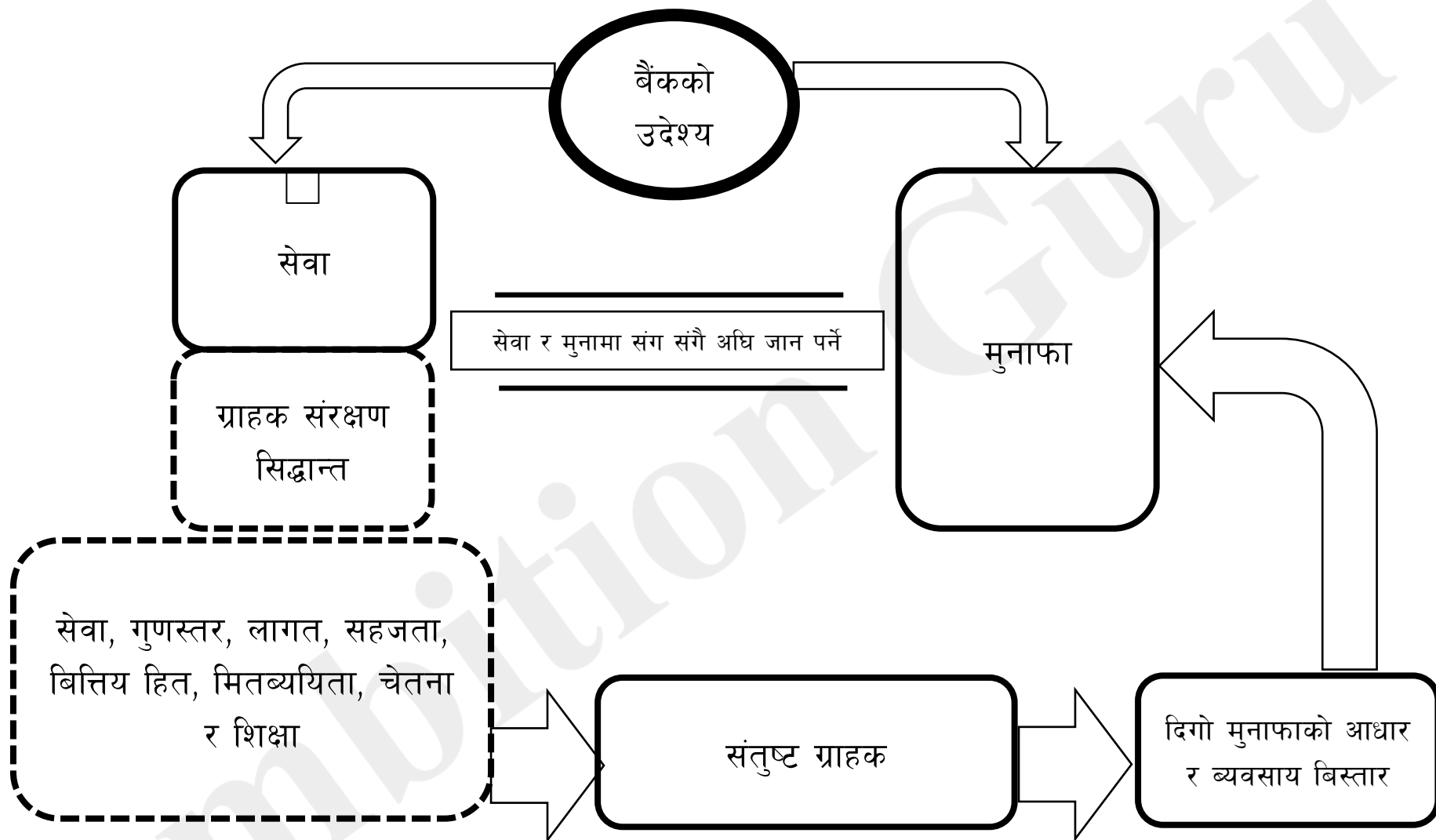
उत्तर संख्या: १

ग्राहक संरक्षण सिद्धान्तको परिचय :

ग्राहक संरक्षण सिद्धान्त भन्नाले बैंक तथा वित्तिय संस्थाको त्यस्तो निति हो जस अन्तरगत बैंक तथा वित्तिय संस्थाहरुले आफ्ना ग्राहकको वित्तिय अहित नहुने गरि आफ्ना सेवाहरु प्रवाह गर्दछन । वित्तिय कारोवार गर्दा ग्राहकहरुको जानेर वा नजानेर वित्तिय अहित हुन सक्ने हुंदा बैंक तथा वित्तिय संस्थाहरुले आफैले आफ्ना ग्राहकलाई मार्का नपर्ने गरि ग्राहकको पक्षबाट लाभ हानी, तथा जोखिम समेतको आंकलन गरि कारोवार गर्नु पर्छ भन्ने सिद्धान्तलाई ग्राहक संरक्षण सिद्धान्त भन्न सकिन्छ ।

यसरी ग्राहकहरुको हित संरक्षण हुने गरि सेवा प्रवाह गर्दा ग्राहकहरुको संतुष्टि प्राप्तहुने हुंदा यस्ता कार्यहरुले दिर्घकाल सम्म ग्राहकलाई हाम्रो संस्थासंग कारोवार गर्न प्रेरित गर्दछन र संस्थाको दिगो बिकास र दिर्घकालिन मुनाफाको उद्देश्य हांसिल गर्न सहज हुन्छ । ग्राहक संरक्षण सिद्धान्तलाई निम्न बमोजिमको चित्रद्वारा अभिष्ट पार्न सकिन्छ ।





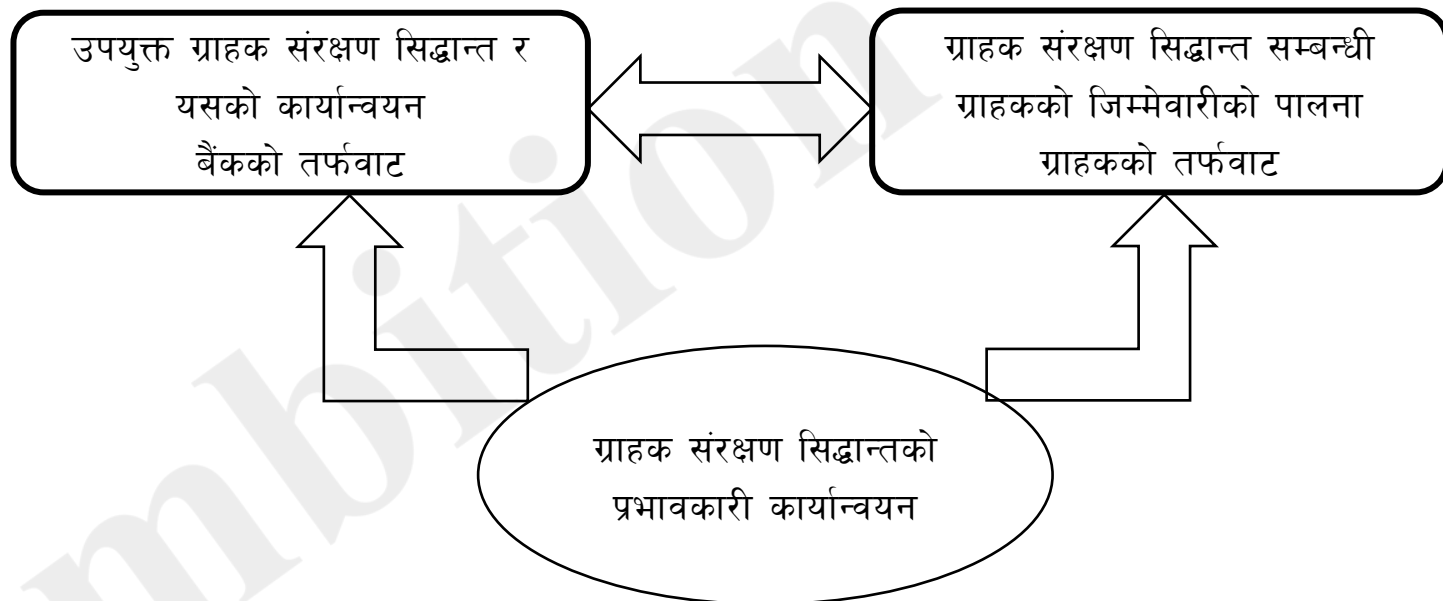
- उपयुक्त सेवा निर्माण तथा प्रवाहको सिद्धान्त
  - बैंक तथा वित्तीय संस्थाले ग्राहकको चाहाना बुझेर ग्राहकलाई आवश्यक पर्ने सेवा निर्माण र प्रवाहमा ध्यान दिनु पर्दछ ।
  - बैंकले सेवा प्रवाहको माध्यम पनि ग्राहकको प्रकृति अनुसार सुहाउँदो चयन गर्नु पर्दछ ।
- अधिक रिणभारवाट ग्राहक बचाउको सिद्धान्त
  - कर्जा 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 ।
- पारदर्शिताको सिद्धान्त
  - ग्राहकलाई सेवा सम्बन्धी मुल्य, लागत, शर्त तथा अपवादहरुको बारेमा बिना भेल र समयमा नै जानकारी दिनु पर्दछ ।
- उचित मुल्यको सिद्धान्त
  - 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 हुदैन ।

- समान र आदरपूर्ण व्यवहारको सिद्धान्त
  - वित्तीय सेवा प्रदायकले आफ्ना ग्राहकलाई समान र आदरपूर्ण व्यवहार गर्नु पर्दछ ।
  - वित्तीय ठगि, शम्पति शुद्धिकरण जस्ता अपराधलाई न्यूनिकरण का लागि विविध उपाय संगै आफ्ना ग्राहकलाई आदर र सम्मान गर्न भने छाड्नु हुदैन ।
- ग्राहक सुचनाको गोपनियताको सिद्धान्त
  - विविध अनुसन्धानका लागि मागेको बखतमा ग्राहकका सुचना दिने वाहेकका अवस्थामा ग्राहकको सुचना तथा जानकारीहरु को गोपनियता कायम गर्नु पर्ने छ ।
- उपयुक्त गुनासो व्यवस्थापनको सिद्धान्त
  - 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 ।

- बित्तिय साक्षरता र चेतनाको सिद्धान्त
- ग्राहकहरुलाई बित्तिय रुपमा संरक्षण गर्नका लागि बैंक तथा बित्तिय संस्थाहरुले बित्तिय चेतना अभिवृद्धि गर्ने तथा बित्तिय शिक्षाहरुमा अधिकतम ध्यान पुराउनु पर्दछ ।
- **कर्मचारी ब्यवहार र नैतिकताको सिद्धान्त**
- 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 संरक्षणको सिद्धान्त**
- बैंकले ग्राहक सेवाका लागि सहकार्य गरेका तस्रो पक्षवाट ग्राहक ठगिने, ग्राहकका सुचना चुहावट हुने आदि सम्भावना रहने हुंदा त्यस्ता कार्यवाट बैंक तथा बित्तिय संस्थाले आफना ग्राहकहरुलाई सुरक्षित राख्नु पर्दछ ।

## ग्राहक संरक्षणका लागि ग्राहकको जिम्मेवारी तथा कर्तव्य:

ग्राहक संरक्षण सम्बन्धी कार्य सेवा प्रवाह गर्ने संस्थाको मात्र नभई ग्राहकका तर्फबाट पनि उत्तिकै सहकार्यको आवश्यकता पर्दछ । बैंक तथा वित्तीय संस्थाको पर्याप्त र प्रभावकारी ग्राहक संरक्षण सिद्धान्त हुदा हुंदै पनि यदि ग्राहकले आफ्नो कर्तव्य पालन नगरेमा वित्तीय ग्राहकहरुको उचित संरक्षण नहुने देखिन्छ



ग्राहकले ग्राहक संरक्षणका शिलशिलामा गर्नु पर्ने कार्यहरु निम्न रहेका छन् ।

- सहि सूचना प्रदान गर्नु
- बैकले दिएका सूचना र शर्तहरुको ध्यानपूर्वक अध्ययन गरि आवश्यक कार्य गर्नु
- कुनै सुचनामा थप जानकारी तथा स्पष्टता आवश्यक भएमा सोध्ने ।
- बैकले निर्धारण गरेको शर्तहरुको अधिनमा रही बित्तिय कारोवार गर्नु
- जोखिमको न्यूनिकरणका लागि ध्यान दिनु
- आवश्यक परेको बित्तिय सेवाको मात्र खरिद गर्नु
- शंकास्पद र अनाधिकृत कारोवारको जानकारी सम्बन्धीत पक्षलाई प्रदान गर्नु
- अध्याबधिक जानकारी प्रदान गर्नु
- अपुरो फारममा हस्ताक्षर नगर्ने
- आफुले बुझाएका कागजातको पर्याप्त रुजु गर्ने
- आफुले बुझाएका कागजातको प्रतिलिपी राख्ने

- खाता संचालनको अख्तियारी ध्यान पुरायर दिने
- बित्तिय सेवा लिंदा आफ्नै ईमेल र मोवाईल नंवर प्रयोग गर्ने
- कारोवारको समयमा वा कारोवार संग सम्बन्धीत अप्ठेरोका वारेमा बैंकलाई सोध्ने
- बैंक तथा बित्तिय संस्थासंग हुने कारोवार आदिको बारेमा कसैलाई नभन्ने
- बैंकमा कसरी गुनासो गर्ने हो थाहा पाउने

समग्रमा भन्नुपर्दा ग्राहक संरक्षण सिद्धान्त एक त्यस्तो निति हो जसले ग्राहकलाई संरक्षण गर्दै बैंक तथा बित्तिय संस्थाले दिर्घकालसम्म आफ्नो ब्यवसायलाई बिस्तार गर्न सक्छ भन्ने मान्यता राख्दछ । यसको प्रभावकारी कार्यान्वयन र आशातित नतिजाका लागि बैंक र ग्राहक दुबैको भुमिका गहन रहन्छ ।

## Writing Tips

**Question: Highlight in detail about the Client Protection Principles of Banks.  
(10)**

बैंकको ग्राहक संरक्षण सिद्धान्तहरूवारे विस्तृतमा प्रकाश पार्नुहोस । (१०)

२०७४ चैत्र १२ रा.वा.बै.



## Idea Generation

Answer Format:

Concept of Client Protection Principle

Concept figure for Client Protection Principle

Client Protection Principles

Client's responsibility in CPP

or

Provision regarding CPP in Unified Directive

Conclusion

## Creative Thinking

Answer to Q.N. 1

### Concept of 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.
- 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. We can present the Client Protection Principle with the help of following diagram



### **1. Appropriate Service Design and Delivery Principle**

- 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.

### **2. Principle of Customer Protection against 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.

### **3. Transparency/Disclosure Principle**

- Fair and timely information about price, product, terms and conditions

### **4. 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.

### 1. Principle of Equal and Fair Treatment

- 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.

### 2. Customer Privacy Principle

- 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.

### 3. Effective Complaint Handling Principle

- 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.

- **Principle of 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.

- **Business Ethics Principle**

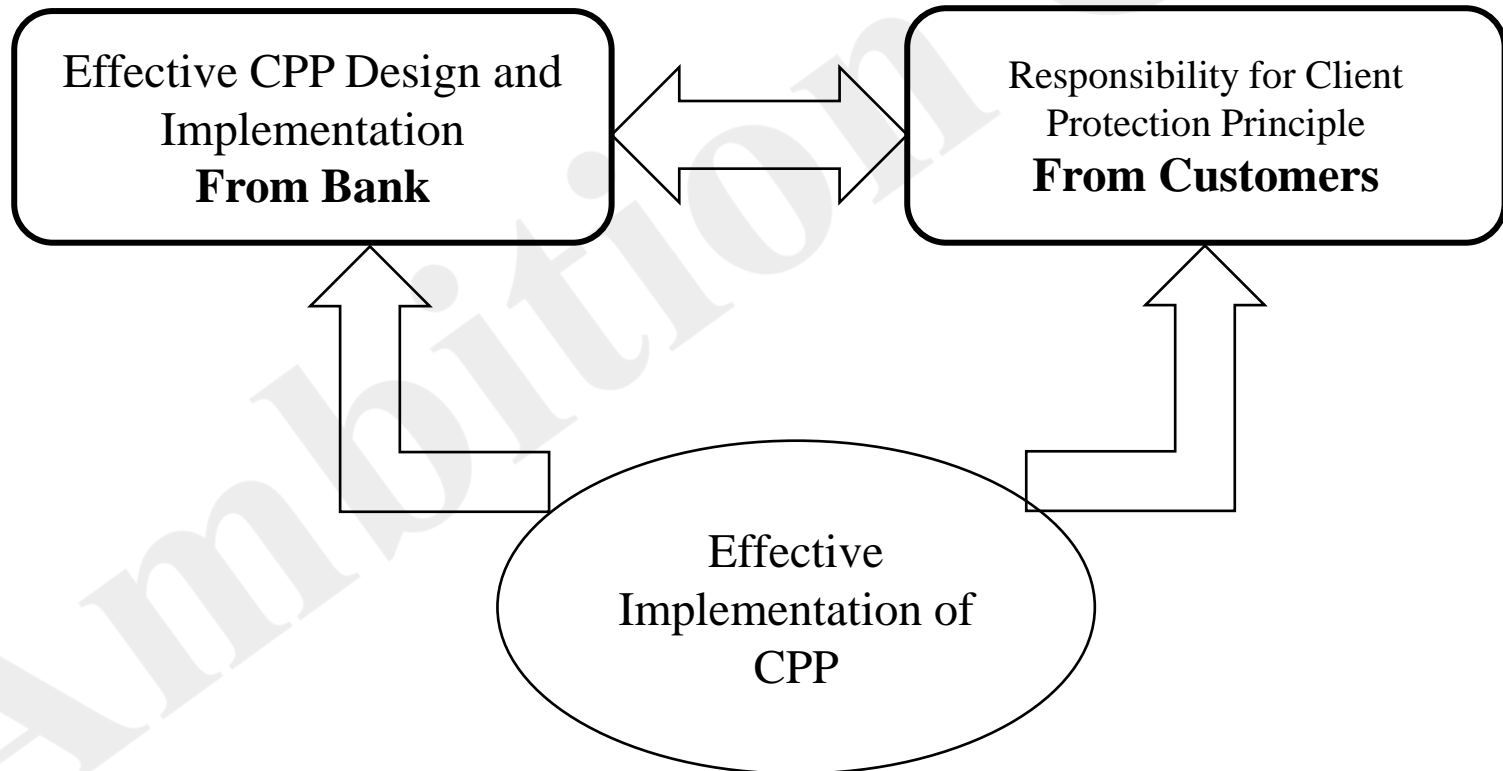
- Bank and its staffs should work in a professional manner for the benefit of the customers and bank must protect the financial interest of its customers. They should have appropriate employee acquisition policy, code of conduct and expected behaviour from employees.

- **Principle of 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.

# Customers Responsibility in Client Protection Principle:

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:



Client's responsibility in Client Protection Principle can be stated as follows:

- Providing honest information to the banks and financial institutions.
- Carefully read all the instructions/information or terms and conditions provided by the bank.
- Ask questions and information when in doubt.
- Use product/services in line with the stipulated terms and conditions.
- Avoid risks.
- Apply for products and services that meet your requirements.
- Report unauthorised or irregular transactions.
- Provide updated information.
- Not to sign incomplete forms, etc
- Review all the documents provided to banks
- Keep copies of your documents



- Power of Attorney
- Use of Own Email Address and Mobile Numbers
- Talk to the Bank in case of any difficulty in using financial products
- Do not disclose banking information with others
- Know how to make complaints

Thus, it can be said that client protection principle is a policy that BFIs adopt to promote sustainable business growth by protecting its clients while serving them. For the effective implementation of Client Protection Strategy, customer's and banks must fulfil their responsibilities effectively.

**THANK YOU**