

## Deposit Products of ADBL

- Current Products:
- Akshaykosh Saving Products
- Call Deposit Products
  - Cooperative Call Deposit
- Fixed Deposit Products
  - General FD
  - ADBL Remittance FD
  - Mero Khushi Mero Bhabisya FD
  - ADBL Special FD
  - NRN FCY FD
  - Sewa Nibirta Karmachari FD
  - Corporate FD
  - Fixed Deposit USD
  - Recurring FD
  - ChoriChora Jiwan Samunnat FD
  - Lakhapati Karodpati Dhamaka FD

## Deposit Products of ADBL

### • **Saving Products:**

- General Saving Account
- Sambridhi Bachat Khata
- Ba-Ama Bachat Khata
- Chetanshil Nari Bachat Khata
- Krishak Bachat Khata
- Shareholder Saving Account
- Staff Retirement Saving
- Sabai Nepaliko Bachat Khata
- Social Security Saving

### • **Saving Products:**

- ADBL Salary Saving
- Foreign Currency (USD) Saving
- Remittance Saving Account
- NRN Foreign Currency Saving Account
- Matribhumi Saving Account
- Corporate Payroll Account
- ADBL Platinum Saving Account
- Samunnat Chetanshil Nari Bachat Khata

## Agriculture Saving Bond

### • Agriculture and MSME Loan

- Agricultural Loan (कृषि कर्जा)
- Livestock & Poultry Credit (पशुपंक्षी कर्जा)
- Fishery & Aquaculture Credit (माछा तथा माछा जन्य कर्जा)
- Agricultural Mechanization (कृषि यान्त्रिकरण)
- Storage (भण्डारण)
- प्रशोधन (Processing)
- Markets and Marketing (बजार तथा बजार व्यवस्थापन)
- Consortium Loans (सहवित्तीयकरण कर्जा)

### • Consumer Loan

- Household Loan
- Overdraft Loan
- Home Loan
- Home Purchase Loan
- Land Purchase Loan
- Education Loan
- Hire Purchase Loan
- Auto Loan
- Gold and Silver Loan
- Margin Lending
- Loan Against Fixed Deposit
- Loan Against Government Securities
- Reconstruction Loan
- Salary Account Loan
- Mortgage Loan
- Employee Service Loan

## Agriculture Saving Bond

- **Corporate Loan**

- Business Loan
- Wholesale Lending
- Industry Loan
- Service Loan
- Overdraft Loan (Corporate)
- Hydropower and Alternative Energy Loan
- Saral Thekka Patta Loan
- Hypothecation Loan
- Business Complex and Housing Loan
- Consortium Loan
- Bridge Gap Loan
- Trust Receipt Loan
- Export Loan
- Advance on Credit (AOC)
- Credit Card Facility
- Guarantee Claim Loan
- Tourism Service Loan
- Homestay Service Loan

- **Subsidized Loan**

- Agriculture and Livestock Loan
- Educated Youth Employment Loan
- Project Based Loan For Youth Returned From Abroad
- Women Entrepreneurship Loan
- Business Development Loan For Backward Communities
- Business Education Loan For Higher and Technical Studies
- Loan For Earthquake Victims
- Clothing Industry Operational Loan
- CTEVT Training Related Loan
- Youth Employment Loan

## Agriculture Saving Bond

- कृषि क्षेत्रको विकासका लागि अग्रणी भुमिका खेलेको कृषि विकास बैंकलाई थप शसक्तिकरण गरि कृषि क्षेत्रलाई आवश्यक सस्तो कर्जा उपलब्ध गराउन सहज बनाउने रणनीति सहित कृषि विकास बैंकले नेपाल सरकारको आ.व. २०७७/७८ को बजेट तथा कार्यक्रममा उल्लेख भएको र सोहि आ.व.को मौद्रिक निति समेतको आधारमा रु. २४ अर्वको कृषि रिणपत्र जारी गर्ने प्रावधान रहेको हो ।
- बैंक तथा बित्तिय संस्थाले कृषि क्षेत्रमा लगानी गर्नु पर्ने न्यूनतम प्रतिशतमा सहेत समावेश गर्न मिल्ने गरि यस कृषि रिणपत्र सबै बाणिज्य बैंकले खरिद गर्नु पर्ने प्रावधान रहेको छ ।
- यस रिणपत्र वाट रकम संकलन गरे पश्चात ७, ८, ९, र १० बर्षे गरि लामो अवधिको श्रोत न्यूनतम लागतमा प्राप्त हुने हुंदा, कृषि विकास बैंकले कृषि क्षेत्रमा कम दरमा कर्जा प्रवाह गर्न सक्ने अवस्था आउने बिश्वास गरिएको छ ।

## Agriculture Saving Bond

- There is always a need of low cost loan/credit for the development of the Agriculture sector in the country.
- To develop the agriculture sector with supply of low cost credit, Government of Nepal had made provision of Agri-saving bond from its budget and programs in FY 2077/78 and there was similar provision in the monetary policy of the same year.
- Accordingly Agriculture Development Bank Limited is authorized to issue Rs. 24 Arba Agri Saving Bond to various BFIs
- The investment on Agri Saving Bond by BFIs is considered as their credit to Agriculture sector.
- With this bond, ADBL is now able to access long term low cost fund (interest rate 4%) which it can utilize to provide low cost funding to agriculture sector in the nation

## Agriculture Saving Bond

- कृषि कर्जालाई व्यापक रुपमा परिचालन गर्न दिगोश्रोत व्यवस्थापनका लागि आ.व. २०७७/७८ को बजेट तथा कार्यक्रममा रु. २४ अर्बको कृषि रिणपत्र निष्काशन गर्ने व्यवस्था भएको हो ।
- ४ प्रतिशत ब्याज प्रदान गर्ने गरि बैंक तथा वित्तिय संस्थाहरुलाई जारी गरिएको यस रिणपत्र निम्न बमोजिम रहेको छ ।
- रु ६ अर्बको ७ बर्षे
- रु ६ अर्बको ८ बर्षे
- रु ६ अर्बको ९ बर्षे
- गरि जम्मा १८ अर्बको जारी भै सकेको र बाकि ६ अर्बको १० बर्षे रिणपत्र उचित समयमा जारी गर्ने

## Agriculture Saving Bond

- As per the provision of Budget of FY 2077/78 the ADBL was authorized to issue Rs 24 Arba Agri Saving Bond to various BFIs with various maturity period.
- The rate of interest is said to be 4% and the current status of this bond is as follows:
- Rs 6 Arba for 7 Years
- Rs 6 Arba for 8 Years
- Rs 6 Arba for 9 Years

Till now, it has issued Agri Saving Bond of Rs. 18 Arba, and remaining Rs 6 Arba bond for 10 years will be issued at the right time



## अन्तरशाखा कारोवार

- बैंक तथा वित्तिय संस्थाको एक शाखामा खाता खोले पश्चात उक्त बैंक तथा वित्तिय संस्थाले प्रदान गर्ने अन्य जूनसुकै बैंकिङ्ग सेवाहरु उक्त बैंकका अन्य जून सुकै शाखा कार्यालयवाट उपभोग गर्न पाईन्छ भने त्यसलाई अन्तरशाखा कारोवार भनिन्छ । आजका दिनमा बैंक तथा वित्तिय संस्थाहरुले ग्राहकको सहजताका लागि उक्त बैंकमा रहेको कूनै एक खाता मार्फत सहज रुपमा प्राय सबै कारोवार तथा सेवा उक्त बैंकका अन्य जूनसुकै शाखा कार्यालयहरुवाट लिन सक्ने ब्यवस्था गरि ग्राहक सेवामा प्रवर्धन गरेको पाईन्छ ।
- एक शाखामा रहेको नगद अन्य जूनसुकै शाखावाट भिक्न सकिने ब्यवस्था ।
- एक शाखामा रहेको खाताको चेक बूक अन्य जूनसुकै शाखावाट लिन सकिने ब्यवस्था ।
- एक शाखाको खातामा रहेको रकम अन्य शाखाको एटिएम मेसिनको प्रयोग गरि भिक्न सकिने ब्यवस्था ।
- Online सेवाहरु लिई एक स्थानमा रहेको शाखाको विवरण र कारोवार जूनसुकै स्थान वाट गर्न सकिने ब्यवस्था ।
- एक शाखावाट अर्को शाखामा कोषको स्थानान्तरण आदि

## **Interbranch Transaction**

- A transaction that takes place in a branch of bank may involve accounts that are maintained in another branch of the same banks. For Example, a customer has an account in the Head Office branch and approaches another branch of the bank for a cash withdrawal.
- Cash Withdrawal from one branch even when the account has been maintained in another branch
- Ordering cheque book in one branch even when the account has been maintained in another branch
- Withdrawal of cash of one branch from ATM of another branch
- Transacting or accessing the banking services from the online or digital services.
- Fund transfer activities between two or more branches.

## अन्तरशाखा कारोवारको महत्व

- कोषको व्यवस्थापनमा सहयोग
- तरलता व्यवस्थापनमा सहयोग
- ग्राहक सम्बन्धमा सुधार
- बैंकका सेवालाई आधुनिकिकरण गर्न सहयोग
- ग्राहकलाई जुनसुकै शाखा कारोवार दिन सहज
- बिप्रेषण गर्न सहज
- सहज ग्राहक सेवा
- बैंकको सेवा प्रति सकारात्मक धारणा वा दृष्टिकोण
- ठेगाना परिवर्तन भए संगै नयां खाता खोल्नु पर्ने झमेलाबाट मुक्ती

## **Importance of Interbranch Transaction**

- Helps in fund management
- Help in Liquidity Management
- Help to maintain better customer relationship service
- Help to modernize banking system
- ABBS Services to Customer
- Help in Remittance Business
- Easy Customer Service
- Positive Attitude of Customer towards banking services
- Need Not to open new account when an individual migrates

## अन्तरशाखा हिसाब मिलान

आधुनिक बैंकीन सुविधा उपलब्ध गराउने क्रममा एक बैंकको एउटा शाखा र आफ्नै अन्य शाखाहरु भित्र बिभिन्न कारोवारहरु भैरहदा त्यस्ता कारोवारको हिसाब किताब मा कुनै भिन्नता भए वा नमिलेको भए सो लाई मिलाउने कार्यलाई नै अन्तरशाखा हिसाब भिडान भनिन्छ ।

अन्तरशाखा कारोवार गर्ने बैंक तथा वित्तिय संस्थाहरुले कहिलेकाही कारोवारको शिल शिलामा एक शाखा बाट भएको कारोवारको अभिलेख कुनै एक शाखामा छुटेको, दुबै शाखामा छुटेको, गलत रकम प्रविष्टि भएको आदि अवस्था आउन सक्ने हुंदा कारोवार हुने सम्बन्धीत शाखाहरुको कारोवार मिलेको छ वा छैन भनि जांच्ने प्रकृयालाई नै अन्तरशाखा हिसाब भिडान भनेर भन्न सकिन्छ ।

## **Interbranch Reconciliation**

In the due course of providing modern banking services, banks are now involved in transacting between its branches. During the course of such transaction there is chance that there is some difference in transaction and its recording. So the process to identify and resolve such discrepancy is known as Inter Branch Reconciliation

There is chance that one branch (in interbranch transaction) may miss to record, may wrongly record the transaction concluded between another branch. So the process to check any discrepancy, identify and resolve such discrepancy during the course of interbranch transaction is known as interbranch reconciliation.

## अन्तरशाखा हिसाव मिलान

बैंकको अन्तर शाखा कारोवारको लेखांकनमा भएको गल्तीहरु समयमानै पत्ता लगाउन, दोहोरो, कम वा बढि भक्तानी जस्ता गल्तीहरु पत्तालगाउनका लागि अवलम्बन गरिने लेखा सम्बन्धी एक प्रकृत्यालाई नै अन्तरशाखा हिसाव भिडान भनिन्छ ।

हिसावमा भएको गल्तीहरु समय अन्तराल संगै बिकराल भई पहिचान गर्न जटिल हुने भएकाले यस्तो हिसाव भिडान समयमानै गर्न सकिएमा बैंकको हरेक क्रियाकलापमा पारदर्शिता आई वित्तिय अनुशासन कायम गर्न सकिन्छ ।

## **Interbranch Reconciliation**

Inter branch reconciliation is the process of comparing the records of two or more branches of a bank to ensure that they agree. This is done to identify any errors or discrepancies in the records, which can then be corrected.

Timely identification and cure of any errors will reduce the risk that the transaction and errors becomes complex, messy and hence it will also help ensure transparency, and financial discipline in an organization



## अन्तरशाखा हिसाव मिलानको महत्व

- बैंकमा हुन सक्ने र भएका बिभिन्न सम्भावित गल्ती, गल्ती वा छलकपटका घटना पत्ता लगाउनु
- यसले बैंक वा शाखाका बास्तबिक अवस्थाको चित्रण गर्न सहयोग गर्दछ ।
- अन्तरशाखा हिसाव मिलानले आन्तरिक नियन्त्रण प्रणालीलाई मजबुत बनाउन सहयोग गर्दछ ।
- प्रशासनिक कार्यमा हुने समस्या समाधान गर्दछ ।
- यसले नगद वा बैंकका कारोवारहरु गल्ती रहित छन भन्ने एकिन गर्न सहयोग गर्दछ ।

## अन्तरशाखा हिसाव मिलानका महत्वहरु

- दोहोरो गल्ती तथा प्रविष्टी सम्बन्धी गल्ती पत्ता लगाउनु
- बास्तबिक नगद मौज्दातको अवस्था पत्ता लगाउन सहयोग गर्दछ ।
- बैंकको कारोवारको सिलसिलामा असामान्य अवस्था आउन दिदैन ।
- लेखा परिक्षणमा सहयोगी हुन्छ ।
- बैंकको क्रीयाकलाप पारदर्शि हुने हुंदा संस्थागत शुसासन कायम हुन्छ ।

## **Importance of Interbranch Reconciliation**

- This will help remove any discrepancy in the accounting books of any branch with concerned another branch/head office
- It helps to provide true and fair accounting figures at any given time.
- Interbranch Accounting System ensures proper internal control within the branch
- Prevent Administrative Problems
- It will help prevent probable mistakes, mistakes and frauds due to transaction between branches

## **Importance of Interbranch Reconciliation**

- It will help identify mistakes due to double entry
- It will help confirm the true and fair status of cash in the bank branch
- It will help prevent any risks associated with interbranch transactions
- Interbranch Reconciliation facilitates the audit process as well.
- It will help ensure transparent and good corporate governance within a bank

## अन्तरशाखा हिसाव मिलान नगर्दा हुने समस्याहरु

- अन्तरशाखा कारोवारमा गल्तीको मात्रा बढ्दै जाने
- बैंकको आन्तरिक नियन्त्रण प्रणाली कमजोर हुने
- लेखा परिक्षणले बित्तिय यथार्थता जाँचन नसक्ने
- बैंकका बित्तिय विवरणको विश्वशनियतामा कमि आउने
- जवाफदेयिता र जिम्मेवारीको संस्कारमा ह्रास आउने
- बित्तिय अनुशासन घटेर जाने
- स्रोत र साधनको दुरुपयोगको सम्भावना बढ्ने

## **Problems due to unreconciled Interbranch Account**

- Increasing errors and mistake due to lack of reconciliation
- weak internal control mechanism
- lack of true and fair verification of accounts by audit
- Reduced credibility of FS of BFIs
- Weak responsibility and accountability culture
- Degraded financial discipline
- High chance of misuse of funds and resources

## अन्तरशाखा हिसाब मिलान नगर्दा हुने समस्याहरु

- बैंकको उत्पादकत्व कम हुन सक्ने
- परदर्शिता र शुसासनमा समस्या आउन सक्ने
- बैंकका शाखाहरुको कारोवारमा बेरुजुको समस्या रहने
- असान्दर्भिक आर्थिक गतिविधिहरु बढ्न सक्ने
- संचालन जोखिम बढ्न सक्ने
- बैंकको स्थायीत्वमा नकारात्मक प्रभाव पर्ने
- नियामक निकायको कार्यवाहिको भागिदार हुनु पर्ने
- बैंकको छबिमा ह्रास आउन सक्ने

## **Problems due to unreconciled Interbranch Account**

- Reduced Productivity of banking resources
- Problems in Transparency and Good Governance
- Increasing unreconciled items between bank branches
- Chance of irrelevant banking and economic transactions
- High exposure to operational risk
- Negative impact in stability of bank
- Chance of Regulatory Punishment and actions
- Impact in banking image



## अन्तरशाखा हिसाव मिलानमा ध्यान दिनु पर्नेकुराहरु

- कारोवारको समयमानै अध्याबधिक हुने प्रणालीको बिकास गर्ने
- हिसाव भिडान र मिलान सम्बन्धी मार्गदर्शन वा कार्यविधि तथा निति तर्जुमा गरि लागु गर्ने
- शाखाहरुबिच प्रभावकारी संचार र सम्पर्क संयन्त्रको बिकास गर्ने
- अन्तरशाखा हिसाव मिलान कार्यका लागि बैंकको प्रधान कार्यालयले सहजिकरण गर्ने
- हिसाव मिलानको महत्व, यसको प्रभाव र हिसाव मिलान नहुंदाको जोखिमको बारेमा कर्मचारीलाई अवगत गराउने

## **Things to Remember during IBR**

- To develop a system to update transaction on a real time basis
- To formulate appropriate policy, procedures or guidelines related to interbranch transaction and its reconciliation
- To ensure adequate, and effective communication mechanism between branches
- To ensure facilitating role of central office during the course of interbranch reconciliation
- Make employee aware about interbranch transaction, reconciliation, impact of unreconciled items and way to reconcile the accounts

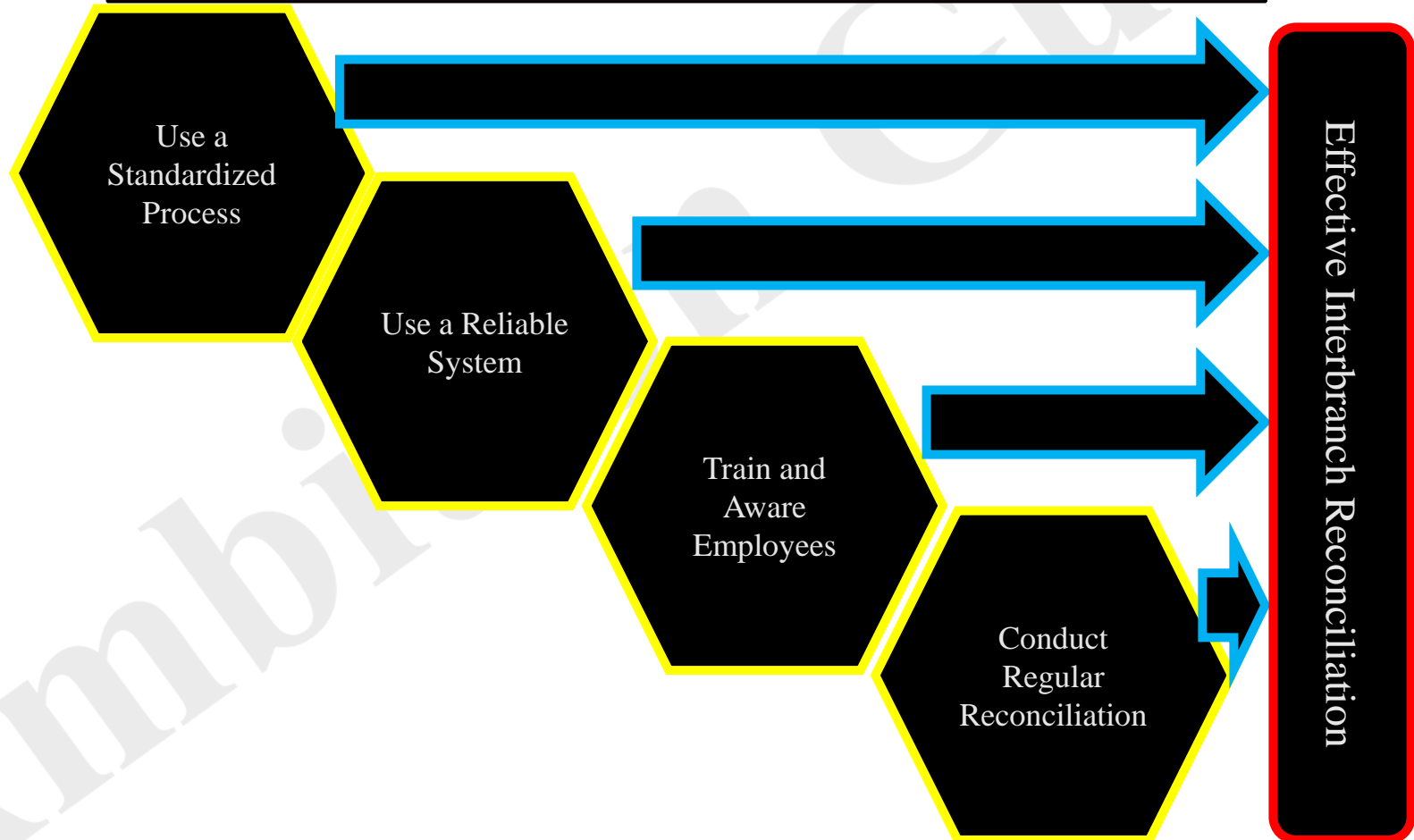
## अन्तरशाखा हिसाव मिलानमा ध्यान दिनु पर्ने कुराहरु

- कारोवार संग सम्बन्धीत कागजात तथा भौचरहरु सुरक्षित राख्ने
- कारोवारमा संलग्न कर्मचारीलाई जवाफदेयि वनाउने
- बैंकको एक शाखा र अर्को शाखा बिचको कारोवारलाई दुबै शाखामा नछुटाई प्रविष्टी गर्ने
- एउटा शाखामा डेबिट भएको कारोवार अर्को सम्बन्धीत शाखामा क्रेडिट भएको नभएको पहिचान गरि सम्बन्धीत गल्ती सच्याउने

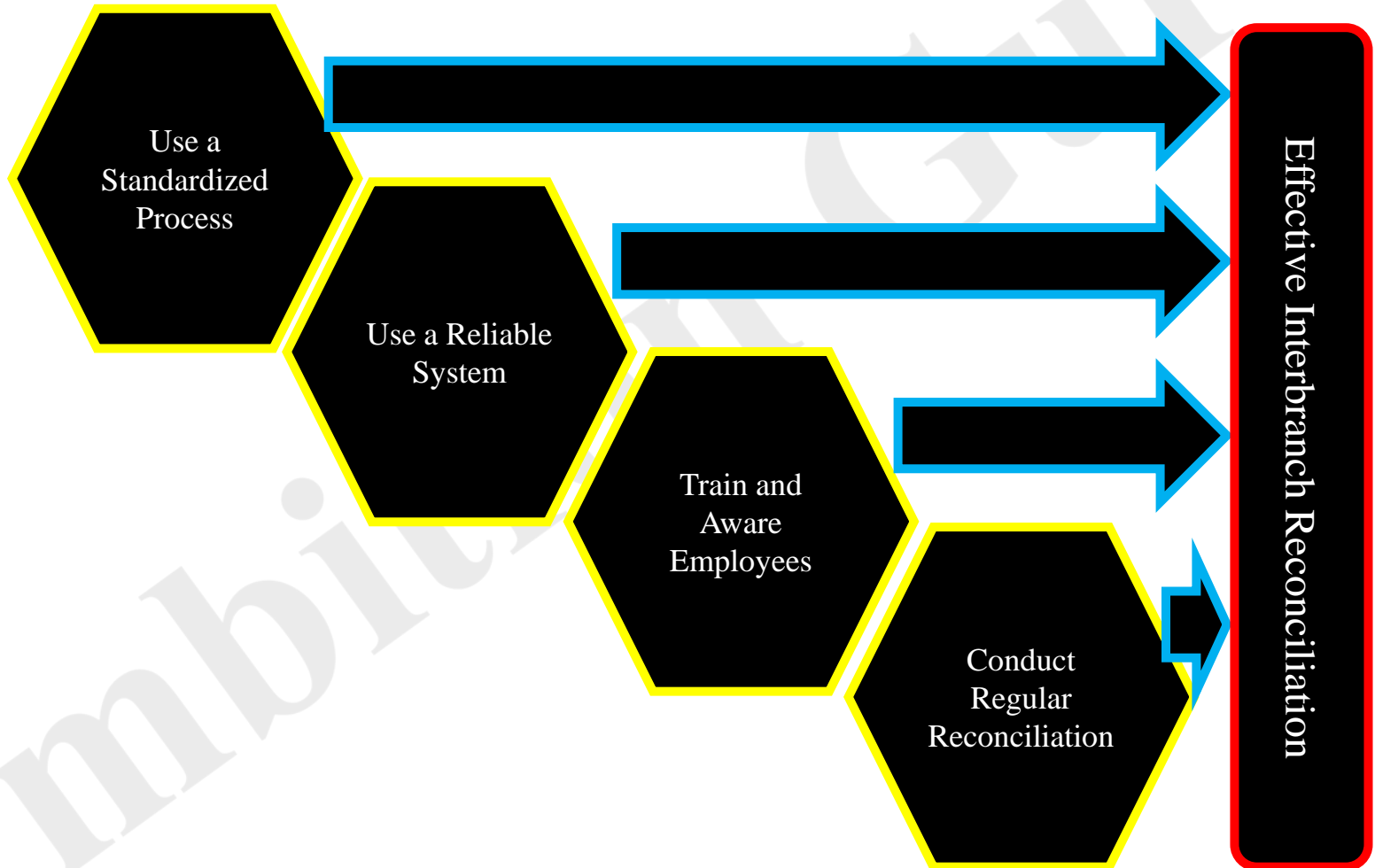
### **Things to Remember during IBR**

- Safe keeping of all the documents and vouchers of Inter Branch Transaction
- To make concerned employee responsible for Interbranch Transaction Related errors (negligence)
- To ensure proper entry of Inter Branch Transaction in both of the branches
- Timely identification of missed debit/credit when other branch had already posted the credit/debit entry

## TIPS for IBR



## TIPS for IBR



## एकिकृत निर्देशन २०

वित्तीय ग्राहक संरक्षण तथा वित्तीय साक्षरता सम्बन्धी व्यवस्था

## १. पारदर्शिता सम्बन्धी व्यवस्था

- इजाजतपत्रप्राप्त संस्थाले आफ्ना ग्राहकलाई प्रदान गर्ने सेवा शर्तसंग सम्बन्धित सबै प्रकारका विवरण सार्वजनिक रुपमा जानकारी गराउनुपर्नेछ ।
- यस्ता विवरणमा वित्तीय सेवा तथा उपकरणहरुका अतिरिक्त सोसँग सम्बन्धित शुल्क, कमिशन, ब्याजदर, जरिवाना, हर्जाना लगायतका सम्बन्धमा अपनाउनु पर्ने प्रक्रिया एवं शर्तहरु समावेश गरेको हुनु पर्नेछ ।
- यस सम्बन्धमा देहाय बमोजिमको व्यवस्था गरिएको छ :
  - आफूले प्रदान गर्ने वित्तीय सेवा, सबै प्रकारका खाता एवं कर्जा र वित्तीय उपकरण सम्बन्धी जानकारीको संक्षिप्त विवरण/पुस्तिका तयार गरी ग्राहक एवं सर्वसाधारणलाई उपलब्ध हुने व्यवस्था मिलाउनु पर्नेछ ।



## एकिकृत निर्देशन २०

- १. पारदर्शिता सम्बन्धी व्यवस्था

○ देहाय बमोजिमको विवरणहरु खुल्ने गरी सरल एवं स्पष्ट भाषामा लिखित रुपमा सर्वसाधारणलाई जानकारी गराउनु पर्नेछ :

- विभिन्न प्रकारका खाता र सो सम्बन्धी विवरण,
- ग्राहकलाई प्रदान गरिने वित्तीय सेवामा लाग्ने शुल्कका आधार र सो सम्बन्धी विवरण,
- बैकिङ कारोवारका लागि निर्धारित प्रक्रिया एवं कार्यविधि,
- खाता बन्द गर्दा अवलम्बन गरिने प्रक्रिया,
- ब्याजदर गणना गर्ने विधि,
- अग्रिम भुक्तानी शुल्क,
- ऋणीले समयमा कर्जा भुक्तानी नगरेमा बैंकले गर्ने कारवाही,
- विलम्ब शुल्क, जरिवाना तथा हर्जाना,
- विभिन्न प्रकारका विद्युतीय कार्ड सञ्चालन सम्बन्धी कार्यविधि,
- बैकिङ कारोबारमा हुन सक्ने सजाय तथा जरिवाना र ग्राहकले अवलम्बन गर्नुपर्ने सतर्कता सम्बन्धी व्यवस्था ।

## एकिकृत निर्देशन २०

### • १. पारदर्शिता सम्बन्धी व्यवस्था

- आफ्नो कारोबार सम्बन्धी जानकारी ग्राहकले निःशुल्क रुपमा लिन सक्ने व्यवस्था सम्बन्धित इजाजतपत्र प्राप्त संस्थाले मिलाउनु पर्नेछ ।
- इजाजतपत्रप्राप्त संस्थाले आफ्ना इन्टरनेट बैंकिङ तथा मोबाइल एप्लिकेशनमा कर्जा एवम् निक्षेपको ब्याजदर प्रष्ट देखिने व्यवस्था मिलाउनु पर्नेछ ।
- **Core banking system** मा ग्राहकको कारोबारको विवरण प्रविष्ट गर्दा सो कारोबारको विवरण स्पष्ट बुझिने गरी **narration** लेख्नु पर्नेछ । यस प्रयोजनको लागि **alpha-numeric code** हरुको प्रयोग गर्न पाइने छैन ।
- इजाजतपत्र प्राप्त संस्थाले ग्राहकहरूसँग लिने विभिन्न शुल्क तथा ब्याजदर सम्बन्धी विवरण इ.प्रा. निर्देशन १५ बमोजिम यस बैंकमा पठाउनुका साथै सर्वसाधारणको जानकारीका लागि आफ्नो वेबसाइटमा समेत प्रकाशित गर्नुपर्ने छ ।

## एकिकृत निर्देशन २०

### २. सरल भाषाको प्रयोग सम्बन्धी व्यवस्था

- आफ्ना ग्राहकलाई उपलब्ध गराउने सेवा सम्बन्धी जानकारी वा सूचनामा प्रयोग गर्ने भाषा सरल र स्पष्ट हुनु पर्नेछ ।
- इजाजतपत्र प्राप्त संस्थाले आफ्ना ग्राहकसँगको कारोबारमा प्रयोग हुने कागजातहरु नेपाली भाषामा उपलब्ध हुने व्यवस्था गर्नुपर्नेछ । आन्तरिक तथा अन्तर्राष्ट्रिय कारोबारमा प्रयोग हुने कागजातहरु अंग्रेजी भाषामा समेत तयार गर्न सकिनेछ ।

### ३. सूचना सम्बन्धी व्यवस्था

- इजाजतपत्रप्राप्त संस्थाले प्रवाह गर्ने सूचना वा जानकारी सर्वसाधारण ग्राहकहरुले सजिलै बुझ्ने र पढ्न सक्ने हुनुपर्नेछ ।
- सर्वसाधारणमा भ्रम सिर्जना हुन सक्ने कुनै पनि प्रकारको विज्ञापन गर्न गराउन पाइने छैन ।

## एकिकृत निर्देशन २०

- ४. सरल बैंकिङ सम्बन्धी व्यवस्था
  - ज्येष्ठ नागरिक, अपाङ्ग र साक्षर नभएका व्यक्तिलाई विशेष प्राथमिकता दिई सहज रूपले बैंकिङ सुविधा उपलब्ध गराउन बैंक तथा वित्तीय संस्थाहरूले त्यस्ता ग्राहकहरूलाई विशेष काउण्टर तोकी सेवा दिनु पर्नेछ । साथै, स्थानीय तहमा ५ (पाँच) भन्दा बढी शाखा रहेका स्थानमा बैंक तथा वित्तीय संस्थाहरूले कम्तीमा एक शाखा र एटिएम लाउञ्ज भएका स्थानमा १ (एक) एटिएम अपाङ्गमैत्री बनाउनुपर्नेछ ।
  - बैंक तथा वित्तीय संस्थाले अपाङ्गगता भएका व्यक्तिलाई एटिएम, मोबाइल बैंकिङ, इन्टरनेट बैंकिङ जस्ता वित्तीय सेवाहरू व्यक्ति स्वयंले उक्त सेवा उपयोग गर्न सक्षम रहेको यकिन गरी उपलब्ध गराउनु पर्नेछ ।

- ५. वित्तीय सेवाको शुल्क लगायत शर्त परिवर्तन सम्बन्धी व्यवस्था
  - ग्राहकसँग वित्तीय सेवाका लागि सम्भौता पत्रमा हस्ताक्षर गरी सेवा प्रदान गर्नेक्रममा त्यस्तो सम्भौतामा उल्लिखित शुल्क, ब्याजदर र शर्तहरूमा परिवर्तन हुँदा इजाजतपत्र प्राप्त संस्थाले सम्बन्धित ग्राहकलाई जानकारी गराउनु पर्नेछ । यस व्यवस्था अनुसार सार्वजनिक रुपमा जानकारी गराउनु पर्ने अवस्थामा राष्ट्रिय स्तरका संस्थाले राष्ट्रिय दैनिक पत्रिका माफतर् क्षेत्रीय स्तरका संस्थाले क्षेत्रीयःजिल्ला स्तरका पत्रिका माफत सार्वजनिक गर्नु पर्नेछ ।

## एकिकृत निर्देशन २०

- ६. खाता सञ्चालन तथा बन्द गर्दा लाग्ने शुल्क सम्बन्धी व्यवस्था
  - इजाजतपत्रप्राप्त संस्थाले खाता खोल्दा, चेक जारी गर्दा (Good for Payment चेक समेत), चेकको Stop Payment गर्दा, मौज्दात प्रमाणित गर्दा (Balance Certification), खाता सञ्चालन गर्दा, खाता बन्द गर्दा, स्टेटमेन्ट दिंदा, विप्रेषण रकम खातामा जम्मा गर्दा, एबीबीएस लगायतका सेवा प्रदान गर्दा ग्राहकबाट कुनै किसिमको सेवा शुल्क लिन पाइने छैन । तर, ग्राहकले कुनै एक अवधिको स्टेटमेन्ट एक पटक भन्दा बढी माग गरेको अवस्थामा न्यूनतम शुल्क लिन बाधा पुगेको मानिने छैन ।
  - ग्राहकको निष्क्रिय खाता सक्रिय गराउँदा कुनै शुल्क लिन पाइने छैन ।
  - कुनै पनि अवस्थामा रहेको खाताको रकम न्यूनतम मौज्दात भन्दा कम भएका कारणले रकम कडा गरी मौज्दात घटाउन पाइने छैन । साथै, न्यूनतम मौज्दातबापत राखिएका रकममा समेत तोकिएको ब्याज प्रदान गर्नु पर्नेछ ।
  - खण्ड (क), (ख) र (ग) बाहेकका अवस्थामा ग्राहकसँग लिनुपर्ने शुल्क सम्बन्धमा ग्राहकलाई पूर्व जानकारी गराएको हुनुपर्नेछ ।
  - नेपाली मुद्रामा विद्युतीय कार्डहरु जारी गर्दा शुरुमा लिईने शुल्क बाहेक त्यस्तो कार्डको अवधि समाप्त नहुञ्जेलसम्म नवीकरण शुल्क लिन पाइने छैन ।

- ७. चेक भुक्तानी सम्बन्धी व्यवस्था
  - चेक, बिल, पेअर्डर लगायत कुनैपनि वित्तीय उपकरणका माध्यमले आफ्नो खातामा रकम जम्मा गर्दा त्यस्तो उपकरणमा उल्लिखित सम्पूर्ण रकम नै सम्बन्धित ग्राहकको खातामा जम्मा गर्नुपर्नेछ । त्यस्तो वित्तीय उपकरणहरुको कारोबारमा लाग्ने कुनै शुल्क भएमा सो सम्बन्धी जानकारी ग्राहकलाई अग्रिम रुपमा गराई ग्राहकको खाताबाट छुट्टै रुपमा लिनुपर्नेछ ।
  - कुनै व्यक्ति, फर्म, कम्पनी वा संस्थाले आफ्नो कारोबारको क्रममा प्राप्त चेकहरु आफ्नो खातामा जम्मा गर्दा त्यस्तो चेक खिच्ने व्यक्ति, फर्म, कम्पनी वा संस्थाको खातामा मौज्दात अपर्याप्त भई रकम जम्मा हुन नसकेको अवस्थामा चेक प्रस्तुत गर्ने ग्राहकको खाताबाट कुनै पनि शुल्क वा रकम लिन पाइने छैन ।
  - खातामा मौज्दात अपर्याप्त भई भुक्तानी नहुने चेक प्रस्तुत भएको अवस्थामा यस बैंकले ईजाजतपत्रप्राप्त संस्थाहरुलाई जारी गरेको एकीकृत निर्देशनको ई.प्रा. निर्देशन नं. १२ बमोजिम त्यस्तो चेक खिच्ने व्यक्ति, फर्म, कम्पनी वा संगठित संस्थालाई उक्त चेक जारी गर्ने बैंक वा वित्तीय संस्थाले कालोसूचीमा सूचीकृत गर्न कर्जा सूचना केन्द्रमा लेखी पठाउनुपर्नेछ ।

## एकिकृत निर्देशन २०

- द. सेवा शुल्क सम्बन्धी व्यवस्था
  - बैंक तथा वित्तीय संस्थाले कर्जा प्रवाह गर्दा देहायका व्यवस्थाहरुको अधीनमा रही प्रशासनिक सेवा शुल्क, अग्रिम भुक्तानी शुल्क तथा प्रतिबद्धता शुल्क लिन सक्नेछन्। तर, आफ्नै मुद्दती रसिदको धितोमा कर्जा प्रवाह गर्दा कुनै पनि किसिमको शुल्क लिन पाइने छैन ।
    - कर्जा नीति निर्देशिका (Credit Policy Guidelines) तथा कुनै पनि प्रकारको Product Paper मा प्रशासनिक सेवा शुल्क, अग्रिम भुक्तानी शुल्क तथा प्रतिबद्धता शुल्क सम्बन्धी व्यवस्था स्पष्ट रूपमा उल्लेख गर्नुपर्ने छ ।
    - कर्जा प्रवाह गर्दा लिने सेवा शुल्क, अग्रिम भुक्तानी शुल्क र प्रतिबद्धता शुल्क बाहेक अन्य कुनै पनि शुल्क लिन पाइनेछैन । कर्जासँग सम्बन्धित सम्पूर्ण लागत ब्याजदरमा नै प्रतिविम्बित हुनु पर्नेछ ।



## एकिकृत निर्देशन २०

- द. सेवा शुल्क सम्बन्धी व्यवस्था

- ईजाजतपत्रप्राप्त “क”, “ख” र “ग”, वर्गका बैंक तथा वित्तीय संस्थाले कर्जा स्वीकृति गर्दा सेवा शुल्क वापत क्रमशः अधिकतम ०.७५ प्रतिशत, १.०० प्रतिशत, १.२५ प्रतिशतसम्म मात्र सेवा शुल्क लिन पाईनेछ । तर, प्रतिवद्धता शुल्क र नवीकरण हुने प्रकृतिका कर्जामा लिने नवीकरण शुल्कको हकमा माथि उल्लेखित सेवा शुल्कको अधिकतम २० प्रतिशतसम्म तथा देहाय अनुसार अग्रिम भुक्तानी शुल्क वा ऋणीले बैंक परिवर्तन गर्दा लिने कर्जा स्वाप शुल्क लिन यस व्यवस्थाले बाधा पुर्‍याएको मानिने छैन :-

- कर्जाको अग्रिम भुक्तानी शुल्क:

- कर्जा प्रवाह भएको २ वर्ष भित्र कर्जाको अग्रिम भुक्तानी भएमा खण्ड (अ) मा उल्लेखित सेवा शुल्कको अधिकतम शत प्रतिशतसम्म, २ वर्ष देखी ५ वर्ष भित्र कर्जा चुक्ता भएमा खण्ड (अ) मा उल्लेखित सेवा शुल्कको अधिकतम ५० प्रतिशतसम्म र ५ वर्ष भन्दा पछि कर्जा चुक्ता भएमा माथि उल्लेखित सेवा शुल्कको अधिकतम २० प्रतिशतसम्म ।

- द. सेवा शुल्क सम्बन्धी व्यवस्था

- देहाय अनुसार अग्रिम भुक्तानी शुल्क वा ऋणीले बैंक परिवर्तन गर्दा लिने कर्जा स्वाप शुल्क लिन यस व्यवस्थाले बाधा पुऱ्याएको मानिने छैन :-

- कर्जा स्वाप शुल्क:

- कर्जा प्रवाह भएको २ वर्ष भित्र बैंक परिवर्तन गरेमा वक्यौता रकममा खण्ड (अ) मा उल्लेखित सेवा शुल्कको अधिकतम शत प्रतिशतसम्म, २ वर्ष देखी ५ वर्ष भित्र बैंक परिवर्तन गरेमा वक्यौता रकममा खण्ड (अ) मा उल्लेखित सेवा शुल्कको अधिकतम ५० प्रतिशतसम्म र ५ वर्ष पछि बैंक परिवर्तन गरेमा वक्यौता रकममा खण्ड (अ) मा उल्लेखित सेवा शुल्कको अधिकतम २० प्रतिशतसम्म ।

## एकिकृत निर्देशन २०

- द. सेवा शुल्क सम्बन्धी व्यवस्था

- स्थिर व्याजदरमा प्रवाह भएका आवधिक कर्जाको हकमा ऋणी संगको सहमतिमा कर्जा स्वीकृति पत्रमा उल्लेख भएबमोजम खण्ड (अ) मा उल्लेखित सेवा शुल्कको शत प्रतिशत अग्रिम भुक्तानी शुल्क वा स्वाप शुल्क लिन सकिने छ ।
- लघुवित्त वित्तीय संस्थाहरुलाई विपन्न वर्ग कर्जा प्रवाह गर्दा ०.५० प्रतिशतभन्दा बढी सेवा शुल्क लिन पाइने छैन ।
- कर्जाको सीमा वृद्धि गरिएमा वृद्धि भएको रकममा मात्र तोकिएको सीमाभित्र रही सेवा शुल्क लिन सकिनेछ । किस्तामा भुक्तानी हुने मध्यम तथा दीर्घकालीन कर्जामा कर्जाको अवधिभर **Review charge** लगायत अन्य कुनै पनि शीर्षकमा शुल्क लिन पाइने छैन ।
- माथि उल्लेख भएका बाहेक अन्य जुनसुकै शीर्षकमा शुल्क लिएको वा तोकिएको सीमा भन्दा बढी शुल्क लिएको पाइएमा सो शुल्कमा १० प्रतिशत थप गरी ग्राहकको खातामा जम्मा गर्नु पर्नेछ ।

• ८. सेवा शुल्क सम्बन्धी व्यवस्था

- कर्जा प्रवाह गर्दा लिने प्रशासनिक सेवा शुल्क, अग्रिम भुक्तानी शुल्क र प्रतिबद्धता शुल्कको दर, प्रक्रिया तथा गणना विधिको सम्बन्धमा कर्जा सम्झौतापत्रमा स्पष्ट रुपमा उल्लेख गर्नुपर्ने छ ।
- बैंक तथा वित्तीय संस्थाले एकै प्रकारका कर्जा प्रवाह गर्दा विभिन्न ग्राहकसँग लिने प्रशासनिक सेवा शुल्क, अग्रिम भुक्तानी शुल्क र प्रतिबद्धता शुल्कमा ०.२५ प्रतिशत बिन्दु भन्दा बढीले फरक पार्न पाइने छैन ।
- ग्राहकले कर्जाको लागि निवेदन दिए पश्चात्कर्जा स्वीकृतिको प्रक्रिया आरम्भ गर्दाको वखत प्रशासनिक सेवा शुल्क लिन सक्नेछन्। तर, कर्जा अस्वीकृत भएको अवस्थामा यस्तो शुल्क ग्राहकको खातामा फिर्ता गरिदिनु पर्नेछ ।
- इजाजतपत्र प्राप्त संस्थाले आफ्ना ग्राहकहरुलाई अन्य संस्था/निकाय मार्फत सेवा लिने 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 लिइने शुल्क कर्जा सूचना केन्द्रले लिने शुल्क भन्दा बढी हुने गरी असुल गर्न पाइने छैन । त्यसैगरी धितो मूल्यांकन वापत लिइने शुल्क, वीमा शुल्क लगायत तेश्रो पक्षले लिने शुल्कहरु सेवा प्रदायकले लिने भन्दा बढी हुने गरी लिन पाइने छैन । ) तर इलेक्ट्रोनिक माध्यमबाट हुने चेक क्लियरिङ्गका सम्बन्धमा रु २ लाख भन्दा कम रकमको चेक क्लियरिङ्ग कारोबारमा सम्बन्धित बैंक तथा वित्तीय संस्थाले आफ्ना ग्राहकहरुसँग कुनै किसिमको शुल्क लिन पाइने छैन ।

• द. सेवा शुल्क सम्बन्धी व्यवस्था

- ग्राहकले आफ्नो स्वीकृत कर्जा सीमाको वार्षिक औसत ६० प्रतिशतभन्दा कम रकम उपयोग गरेमा कम हुने रकममा मात्र निश्चित दरले प्रतिवद्धता शुल्क लिन सकिनेछन् (जस्तै, औसतमा ३५ प्रतिशत मात्र उपभोग गरेको भए उपभोग नगरेको २५ प्रतिशतमा मात्र प्रतिवद्धता शुल्क लिने) । यस्तो शुल्क अग्रिम रुपमा लिन पाइने छैन । आवधिक कर्जाको हकमा स्वीकृत कर्जा सीमाभन्दा कम उपयोग गरेको अवस्थामा उपयोग नगरेको रकममा मात्र एकपटकका लागि प्रतिवद्धता शुल्क लिन सकिनेछ ।
- रु. ५० लाखसम्मको सीमा कायम भएको जुनसुकै प्रकारको कर्जा भुक्तानी गर्दा अग्रिम भुक्तानी शुल्क लाग्ने छैन । सो सीमाभन्दा बढीको कर्जाको हकमा कर्जा लिँदाको बखत तोकिएको शर्त वा ब्याजदर थप/परिवर्तन भएको कारण अग्रिम रुपमा कर्जा चुक्ता गर्न चाहेमा त्यस्तो अग्रिम भुक्तानी गरे बापत कुनै किसिमको शुल्क लिन पाइने छैन ।
- परियोजना कर्जाको हकमा कर्जा लिँदाको बखत ऋणीसँग गरिएको सम्झौतामा उल्लेखित ब्याजदर लगायतका अन्य शर्तहरू ऋणीको सहमति विना बैंकले एकतर्फी रुपमा थप/परिवर्तन गरेको कारणले ऋणीले कर्जा अग्रिम रुपमा चुक्ता गर्न चाहेमा त्यस्तो अग्रिम भुक्तानी बापत कुनै किसिमको शुल्क लिन पाइने छैन ।

- ९. गुनासो सुनुवाई सम्बन्धी व्यवस्था
  - आफ्ना ग्राहकबाट प्राप्त गुनासोःउजुरीको समाधान गर्ने दायित्व सम्बन्धित बैंक वा वित्तीय संस्थाको हुनेछ । यसरी प्राप्त गुनासोःउजुरीको समाधानको लागि संस्थाले गरेको काम कारवाहीको अभिलेख राख्नु पर्नेछ ।
  - सेवाग्राहीलाई पर्ने असुविधा तथा सर्वसाधारणको गुनासो सुनुवाई गर्न इजाजतपत्र प्राप्त संस्थाले “सूचना तथा गुनासो सुनुवाई डेस्क” स्थापना गरी वरिष्ठ व्यवस्थापक वा सो भन्दा माथिको अधिकारीलाई गुनासो सुन्ने अधिकारी तोक्नु पर्नेछ । इजाजतपत्रप्राप्त संस्थाले उक्त अधिकारीको नाम, पद, फोन नम्बर, मोबाइल नम्बर र इमेल ठेगाना वेबसाइटको अग्र भागमा राख्नु पर्नेछ ।
  - इजाजतपत्रप्राप्त संस्थाले उपभोक्ताको गुनासो सुनुवाईका लागि हटलाइन समेतको व्यवस्था गर्नुपर्नेछ ।

- ९. गुनासो सुनुवाई सम्बन्धी व्यवस्था
  - बैंक तथा वित्तीय संस्थाका काम कारवाही सम्बन्धी गुनासोको सुनुवाई सहज बनाउन बैंक तथा वित्तीय संस्थाले यस बैंकको गुनासो पोर्टल [gunaso.nrb.org.np](http://gunaso.nrb.org.np) को लिङ्क आफ्नो वेबसाइटमा राख्नुपर्नेछ ।
  - इजाजतपत्र प्राप्त संस्थाले ग्राहकको गुनासो सुनुवाईका लागि आफ्नो वेबसाइटमा अनलाईन पोर्टलको समेत व्यवस्था गर्नु पर्नेछ, र यसको लिंक आफ्नो वेबसाइटको अग्र भागमा राख्नु पर्नेछ । साथै, पोर्टलमा कुन तह बाट गुनासो सम्बोधन हुने हो सोको जानकारी समेत उपलब्ध हुनुपर्नेछ ।
  - इजाजतपत्रप्राप्त संस्थाले ग्राहकबाट प्राप्त भएको गुनासो र सोको निरूपण सम्बन्धी तथ्याङ्क (अनुसूची २०.१ बमोजिम) यस बैंकको इमेल [cpreporting@nrb.org.np](mailto:cpreporting@nrb.org.np) मा पठाउनु पर्नेछ । साथै, ग्राहकबाट प्राप्त भएको गुनासो र सोको निरूपणको अवस्था अर्धवार्षिक (असार, पुस) रुपमा अवधि समाप्त भएको १५ दिनभित्र यस बैंकको वित्तीय समावेशिता तथा ग्राहक संरक्षण महाशाखामा र सम्बन्धित सुपरिवेक्षण विभागमा पेश गर्नुका साथै आफ्नो वार्षिक प्रतिवेदनमा समेत प्रकाशन गर्नु पर्नेछ ।

## एकिकृत निर्देशन २०

- १०. वित्तीय साक्षरता सम्बन्धमा
  - इजाजतपत्रप्राप्त संस्थाले आफ्ना कार्यक्रमहरुमा वित्तीय साक्षरता सम्बन्धी कार्यक्रम अनिवार्य रुपमा समावेश गरेको हुनुपर्दछ ।
  - इजाजतपत्रप्राप्त संस्थाले आफुले प्रदान गर्ने वित्तीय सेवा सुविधाका सम्बन्धमा सर्वसाधारणलाई सुसुचित गराउने व्यवस्था गर्नुपर्नेछ ।
  - वित्तीय साक्षरता अभिवृद्धि गरी वित्तीय प्रणालीलाई सघाउ पुऱ्याउने खालका विज्ञापन तथा सूचनाहरुलाई प्रोत्साहित गर्नु पर्नेछ ।
  - इजाजतपत्रप्राप्त संस्थाले नेपाल राष्ट्र बैंकबाट जारी वित्तीय साक्षरता मार्गदर्शन, २०७८ लागू गरी मार्गदर्शनको अनुसूची ३ अनुसारको विवरण पेश गर्नुपर्नेछ ।



## एकिकृत निर्देशन २०

- ११. गोपनियता एवं तथ्याङ्क संरक्षण सम्बन्धी व्यवस्था
  - ग्राहकसँग वित्तीय कारोवार गर्ने क्रममा ग्राहकको व्यावसायिक सूचनाहरुको गोपनियता कायम गर्नुपर्नेछ । र गोपनियता कायम गर्नु पर्ने विवरणहरु अनाधिकृत र असम्बन्धीत व्यक्तिलाई दिनु हुंदैन ।
  - तर प्रचलित कानून बमोजिम अख्तियारप्राप्त निकाय वा संस्थालाई त्यस्तो विवरण दिन भने यस व्यवस्थाले बाधा पुगेको मानिने छैन ।
- १२. 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 गराएवापत ग्राहकसँग कुनै किसिमको शुल्क लिन पाइने छैन ।
- १३. बैंक तथा वित्तीय संस्थाले अनिवार्य रुपमा आफ्नो वेवसाइट राख्नु पर्ने छ । वेवसाइटमार्फत सार्वजनिक हुने सामग्री नेपाली भाषामा सार्वजनिक गर्ने व्यवस्था गर्नु पर्ने छ ।

## एकिकृत निर्देशन २०

- १४. एक वर्षभन्दा बढी भुक्तानी अवधि भएका आवधिक कर्जाको हकमा कर्जा प्रवाह पश्चात तेस्रो पक्षलाई तिर्नुपर्ने शुल्क बाहेक अन्य कुनै पनि शुल्क लिन पाइने छैन ।
- १५. इजाजतपत्रप्राप्त बैंक तथा वित्तीय संस्थाले एकतर्फी रूपले ग्राहकको अनुमति विना कुनै पनि प्रकारको वित्तीय सेवा उपलब्ध गराउन पाउने छैनन्। ग्राहकको अनुमति बिना उपलब्ध गराइएका त्यस्ता सेवाबापत कुनै सेवा शुल्क लिएमा १० प्रतिशत थप गरी ग्राहकको खातामा जम्मा गर्नु पर्नेछ ।
- १६. इजाजतपत्रप्राप्त बैंक तथा वित्तीय संस्थाले जारी गरेको बैंक जमानत (Bank Guarantee) को Verification आफ्नो बेवसाइट÷पोर्टल मार्फत गर्न सकिने व्यवस्था गर्नु पर्नेछ ।

**THANK YOU**