



नेपाल राष्ट्र बैंक  
केन्द्रीय कार्यालय  
भुक्तानी प्रणाली विभाग



पत्रसंख्या: भु.प्र.वि./नीति/परिपत्र/०३/०७८/७९

भुक्तानी सम्बन्धी कार्य गर्ने अनुमतिप्राप्त सबै संस्थाहरु

शाखारहित बैंकिङ्ग सेवा तथा आधिकारिक प्रतिनिधि सम्बन्धी व्यवस्था

यस बैंकबाट अनुमतिपत्रप्राप्त संस्थाहरुलाई शाखारहित बैंकिङ्ग सेवा तथा आधिकारिक प्रतिनिधि सम्बन्धमा देहाय बमोजिमको नीतिगत एवम् प्रक्रियागत व्यवस्था गरिएकोले सोहीबमोजिम गर्नु गराउनु हुन भुक्तानी तथा फर्स्यौट ऐन, २०७५ को दफा ४५ ले दिएको अधिकार प्रयोग गरी देहायको निर्देशन जारी गरिएको छ ।

१. शाखारहित बैंकिङ्ग सेवा (Branchless Banking) सम्बन्धमा

- (१) बैंक तथा वित्तीय संस्थाले संस्था स्वयम् वा संस्थाद्वारा नियुक्त व्यावसायिक आधिकारिक प्रतिनिधि (एजेन्ट) मार्फत समेत शाखारहित बैंकिङ्ग सेवा सञ्चालन गर्न सक्नेछन् ।
- (२) बैंक तथा वित्तीय संस्थाले शाखारहित बैंकिङ्ग सेवा सञ्चालन गर्दा यस बैंकको भुक्तानी प्रणाली विभागलाई जानकारी दिनुपर्नेछ ।
- (३) बैंक तथा वित्तीय संस्थाले आफ्नो संस्थामा खाता भएका ग्राहकहरुलाई संस्था स्वयम् वा संस्थाद्वारा नियुक्त व्यावसायिक आधिकारिक प्रतिनिधि (एजेन्ट) को सहायताले Point of Transaction मेसिनको माध्यमबाट कार्ड प्रयोग गरी महानगरपालिका/उपमहानगरपालिका बाहेकका क्षेत्रमा देहाय बमोजिमको शाखारहित बैंकिङ्ग सेवाहरु प्रदान गर्न सक्नेछन् :-
  - (क) खातामा नगद जम्मा गर्ने, भुक्तानी प्रदान गर्ने र रकमान्तर गर्ने,
  - (ख) ग्राहकको खाताको मौज्दात वा कारोबार विवरण (स्टेटमेन्ट) प्रदान गर्ने र
  - (ग) स्वीकृत कर्जा रकम भुक्तानी दिने तथा किस्ता रकम जम्मा गर्ने ।
- (४) शाखारहित बैंकिङ्ग सेवा सञ्चालन गर्न सञ्चालक समितिबाट सोसम्बन्धी नीतिगत व्यवस्था पारित गर्नुपर्नेछ र सोसम्बन्धी प्रक्रियागत व्यवस्था संस्थाले गरेको हुनुपर्नेछ ।
- (५) शाखारहित बैंकिङ्ग सेवा सुरु गरेको जानकारी यस बैंकको भुक्तानी प्रणाली विभागलाई दिँदा देहाय बमोजिमको कागजातहरु पेश गर्नु पर्नेछ :-
  - (क) प्राविधिक पूर्वाधार (Hardware, Software, Data Communication/Transmission Mechanism) सम्बन्धी विवरण,

9/10/19

- (ख) प्रतिनिधिमाफत सञ्चालन गर्ने भएमा त्यस्तो प्रतिनिधि छनौटका आधारहरू, छनौट गरिएको प्रतिनिधिसँग हुने सम्झौतापत्र तथा उक्त प्रतिनिधिलाई दिइने तालिम आदि सम्बन्धमा भएको व्यवस्था,
- (ग) शाखारहित बैकिङ्ग सेवा सञ्चालन गर्ने स्थानको सुरक्षा र नगदको बीमा सम्बन्धमा भएका व्यवस्था,
- (घ) विद्यमान सञ्चार साधन (PSTN, Cellular Communications) का Industry Standard Security Features,
- (ङ) शाखारहित बैकिङ्ग सेवा सञ्चालनको कार्यक्षेत्र र सम्बन्धित शाखाको विवरण,
- (च) भुक्तानी सम्बन्धी उत्पन्न विवाद समाधान गर्नेसम्बन्धी प्रावधान, जिम्मेवारी तथा क्षतिपूर्तिसम्बन्धी व्यवस्थाहरू र
- (छ) सम्पत्ति शुद्धीकरण तथा आतंककारी गतिविधिमा वित्तीय लगानी नियन्त्रणको लागि अपनाइने व्यवस्था ।
- (६) इजाजतपत्रप्राप्त संस्थाहरूले शाखारहित बैकिङ्ग सेवा सञ्चालन गर्दा देहाय बमोजिमका व्यवस्था मिलाउनुपर्नेछ ।
- (क) शाखारहित बैकिङ्ग सेवा उपभोग गर्न इच्छुक ग्राहकसँग बैंक तथा वित्तीय संस्थाले लिखित आवेदन लिनुपर्नेछ ।
- (ख) ग्राहकले गरेको प्रत्येक कारोबारको प्रभाव यथाशीघ्र ग्राहकको खातामा देखिने गरी अभिलेख सुरक्षित गरी राख्ने र कारोबारको गोपनीयता कायम हुने व्यवस्था गर्नुपर्नेछ ।
- (ग) शाखारहित बैकिङ्ग सेवासम्बन्धी कारोबार नेपाली रूपैयाँमा मात्र गर्नुपर्नेछ ।
- (घ) ग्राहकलाई स्पष्ट र सरल नेपाली भाषामा सेवासम्बन्धी आवश्यक जानकारी प्रदान गर्ने व्यवस्था गर्नुपर्नेछ ।
- (ङ) कारोबार सम्पन्न गरेपछि ग्राहकले स्पष्ट बुझ्ने गरी सोको जानकारी प्रदान गर्ने व्यवस्था मिलाउनुपर्नेछ ।
- (च) यस्तो कारोबारसम्बन्धी जोखिमको व्यवस्थापन गर्ने दायित्व सम्बन्धित बैंक तथा वित्तीय संस्थाको हुनेछ ।
- (छ) प्रचलित कानून, सम्पत्ति शुद्धीकरण तथा आतंकवादी कार्यमा वित्तीय लगानी निवारण तथा यस बैंकबाट जारी निर्देशनको अधीनमा रही शाखारहित बैकिङ्ग सेवा सञ्चालन गर्नुपर्नेछ ।

## २. बैंक/वित्तीय संस्था र ग्राहकबीचको सम्झौता

यस निर्देशनमा उल्लिखित शाखारहित बैकिङ्ग कारोबार गर्ने बैंक तथा वित्तीय संस्थाले कम्तीमा देहायका विषयहरू स्पष्ट गरी ग्राहकसँग लिखित सम्झौता गर्नुपर्नेछ ।



*Garv...*

- (१) सम्झौता सजिलै बुझिने गरी स्पष्ट र दोहोरो अर्थ नलाग्ने गरी नेपाली भाषामा लेखिएको हुनुपर्नेछ । कुनै ग्राहकले यस्तो सम्झौता अंग्रेजी भाषामा गर्न चाहेमा सो गर्न यस व्यवस्थाले बाधा पुऱ्याएको मानिने छैन ।
- (२) शाखारहित बैकिङ्ग सेवा प्रदायक बैंक तथा वित्तीय संस्था र सेवा प्रदान गर्ने अख्तियार प्राप्त अभिकर्ताबीच तथा सेवा प्रदायक र ग्राहकबीचको कारोबारवापत् लाग्ने शुल्कसम्बन्धी जानकारी ग्राहकलाई गराउनुपर्नेछ ।
- (३) ग्राहकलाई के कति समय यी सेवाहरू उपलब्ध हुन सक्छन् भन्ने व्यहोराको साथै कुनै परिस्थितिवश सेवा प्रदान गर्न नसकिने अवस्थामा सोको जानकारी प्रदान गर्नुपर्नेछ ।
- (४) सेवा प्रदायक बैंक वा वित्तीय संस्थाको कमीकमजोरी वा गल्तीका कारण ग्राहकलाई हुने नोक्सानी र ग्राहकको कमीकमजोरीबाट बैंक तथा वित्तीय संस्थालाई हुन जाने नोक्सानीको क्षतिपूर्ति सम्बन्धमा स्पष्ट उल्लेख गर्नुपर्नेछ ।
- (५) कारोबारमा निहित जोखिमलाई कम गर्न आवश्यक उपायहरू जस्तै : वेबसाईटको प्रयोग, PoS/PoT मेसिन, ID, पासवर्ड, पासवर्ड परिवर्तन लगायतका विशेषता र सुरक्षाका लागि अवलम्बन गर्नुपर्ने विशेष व्यवस्थाहरू उल्लेख हुनुपर्नेछ ।
- (६) ग्राहकको कारोबारसम्बन्धी गोपनीयता र सार्वजनिक गर्न सकिने जानकारीहरू उल्लेख हुनुपर्नेछ ।
- (७) ग्राहकसँग गरिएको कारोबारको जानकारी वा सूचना प्रचलित कानून बमोजिम बाहेक अन्य तेस्रो पक्षलाई सार्वजनिक नगरिने प्रतिबद्धता व्यक्त भएको हुनुपर्नेछ ।
- (८) ग्राहकबाट सेवा सम्बन्धमा आएका गुनासा तथा समस्याहरूलाई समाधान गर्ने प्रक्रिया र सम्बन्धित अधिकारीको व्यवस्था हुनुपर्नेछ ।
- (९) लामो समयसम्म सेवा नलिएका ग्राहकहरूको सेवा निष्क्रिय हुने वा नहुने सम्बन्धमा उल्लेख हुनुपर्नेछ ।
- (१०) ग्राहकले सार्वजनिक कम्प्युटर वा अन्तर्राष्ट्रिय नेटवर्क प्रयोग गरी कारोबार गर्दा उत्पन्न हुने जोखिमसम्बन्धी कुरा स्पष्ट रूपमा उल्लेख हुनुपर्नेछ ।
- (११) बैंक तथा वित्तीय संस्था वा ग्राहकको तर्फबाट कुनै पनि शर्त वा सम्झौताको उल्लङ्घन हुन गएमा बहन गर्नुपर्ने दायित्व वा कारवाहीसम्बन्धी व्यवस्था स्पष्ट रूपमा उल्लेख हुनुपर्नेछ ।

### ३. आधिकारिक व्यावसायिक प्रतिनिधिसँगको सम्झौता सम्बन्धमा

यस निर्देशनमा उल्लेखित शाखारहित बैकिङ्ग सेवा स्वयम् संस्थाद्वारा नियुक्त आधिकारिक व्यावसायिक प्रतिनिधिमार्फत् सञ्चालन गर्ने प्रयोजनको लागि गरिने दुई पक्षबीचको सम्झौतामा अन्य विषयहरूका अतिरिक्त देहायका विषयहरूमा स्पष्ट उल्लेख हुनुपर्नेछ ।

- (१) सेवा प्रदायक बैंक तथा वित्तीय संस्था, आधिकारिक व्यावसायिक प्रतिनिधि र ग्राहकको क्षेत्राधिकार, काम, कर्तव्य र उत्तरदायित्व, ग्राहकबाट प्राप्त शुल्क तथा आयको बाँडफाँड ।



*Handwritten signature in blue ink.*

- (२) बैंक वा वित्तीय संस्थाले आफू र एजेन्टबीच कुनै पनि अवरोध सिर्जना भई अधिक जोखिम उत्पन्न हुने अवस्थाबाट सतर्क रहन तयार गरिएको आकस्मिक योजना ।
- (३) गुनासो सुनुवाई, विवाद समाधान र भुक्तानीसम्बन्धी समस्या समाधानको अन्तिम जिम्मेवारी ।
- (४) कारोबारलाई सुरक्षित र भरपर्दो बनाउने विषय जस्तै सफ्टवेयर, वेबसाईटको सुरक्षा, ग्राहकको ID र पासवर्ड तथा सोको परिवर्तन आदि ।
- (५) नियमनकारी निकाय वा तोकिएको अधिकारीबाट गरिने निरीक्षण तथा सुपरिवेक्षण अन्तर्गत आवश्यक तथ्याङ्क, विवरण, सूचना तथा कागजात उपलब्ध गराउने विषय ।
- (६) सम्झौताको अवधि, सम्झौता नवीकरण तथा सम्झौता संशोधनको व्यवस्था ।

#### ४. प्रतिनिधि छनौटसम्बन्धी व्यवस्था

बैंक तथा वित्तीय संस्थाले यस निर्देशनमा उल्लेख भए बमोजिमका कार्यहरू स्वयम् संस्थाद्वारा नियुक्त प्रतिनिधिमाफत गराउने भएमा त्यस्तो प्रतिनिधि छनौट गर्दा देहायबमोजिम सक्षमता परीक्षण गर्नुपर्नेछ :-

- (१) शाखारहित बैंकिङ्ग कारोबार सम्बन्धी सेवा सञ्चालन गर्दा उत्पन्न हुन सक्ने विभिन्न प्रकारका जोखिमलाई पूर्ण व्यवस्थापन गर्न सक्षम प्रतिनिधिको पहिचान गर्ने संयन्त्रको विकास गर्नुपर्नेछ । सम्भावित जोखिमलाई कम गर्नका लागि प्रभावकारी र प्रमाणयोग्य प्रक्रिया संस्था आफैले अवलम्बन गर्नुपर्नेछ ।
- (२) कुनै पनि नयाँ प्रतिनिधि चयन गर्नुअघि न्यूनतम आधारभूत मापदण्ड तथा चयन प्रक्रिया तय गर्नुपर्नेछ ।
- (३) प्रतिनिधिको प्रभावकारी व्यवस्थापनका लागि सम्बन्धित बैंक वा वित्तीय संस्थाद्वारा निश्चित समयको अन्तरालमा प्रतिनिधिको कार्यसम्पादनको परीक्षण गर्ने व्यवस्था गर्नुपर्नेछ । यसका लागि अग्रिम रूपमा चेतावनीको पूर्व संकेत (Early Warning Signal) तय गरी सुधारका उपायहरू अवलम्बन गर्नुपर्नेछ ।

#### ५. तेस्रो पक्ष सेवा प्रदायकको प्रयोग

शाखारहित बैंकिङ्ग कारोबारका लागि आवश्यक प्राविधिक सेवा उपयोग गर्न यस्तो सेवा प्रदान गर्ने तेस्रो पक्षसँग अलगगै सम्झौता गर्नुपर्नेछ । यस्तो सेवा प्रदान गर्ने सिलसिलामा Operator लगायत यस बैंकले इजाजतपत्र/अनुमतिपत्र नदिएका अन्य पक्षहरूको समेत यस बैंकले निरीक्षण तथा सुपरिवेक्षण गर्न सक्ने व्यवस्था त्यस्तो सम्झौतामा खुलाउनु पर्नेछ । तेस्रो पक्ष चयन गर्नुअघि न्यूनतम आधारभूत मापदण्ड तथा चयन प्रक्रिया तय गर्नुपर्नेछ । प्राविधिक सेवा प्रदायकसँग सम्झौता गर्दा प्राविधिमा आएको समस्याबाट बैंक/वित्तीय संस्था तथा ग्राहकलाई पुग्न जाने क्षति र सोको क्षतिपूर्ति गर्ने व्यवस्थालगायत त्यस्तो कम्पनीको काम, कर्तव्य र अधिकारसमेत स्पष्ट उल्लेख गर्नुपर्नेछ ।



*9/10/18*

६. शाखारहित बैंकिङ्ग सेवा बन्द गर्न यस बैंकको स्वीकृति लिनुपर्नेछ ।
७. यस बैंकबाट इजाजतपत्रप्राप्त बैंक तथा वित्तीय संस्था बाहेकका भुक्तानी सेवा प्रदायक संस्थाको आधिकारिक प्रतिनिधिसम्बन्धी व्यवस्था
- (१) भुक्तानी सेवा प्रदायक संस्थाले आधिकारिक प्रतिनिधि नियुक्त गरी भुक्तानीसम्बन्धी सेवा प्रदान गर्न सक्नेछन् ।
  - (२) भुक्तानी सेवा प्रदायक संस्थाले आधिकारिक प्रतिनिधिमाफत भुक्तानी सम्बन्धी सेवा प्रवाह गर्दा आधिकारिक प्रतिनिधि छनौटको लागि सक्षमता परीक्षण गरी दुई पक्षबीच सम्झौता गरेको हुनुपर्नेछ । यसरी सम्झौता गर्दा अन्य भुक्तानी सेवा प्रदायक संस्थाको आधिकारिक प्रतिनिधि भई काम गर्न प्रतिवन्ध लगाउने गरी (Exclusivity सम्बन्धी) शर्त राखेर सम्झौता गर्न पाइने छैन ।
  - (३) वुँदा नं. १ बमोजिम नियुक्त आधिकारिक प्रतिनिधिले आवश्यकता अनुसार सब-एजेन्ट (Sub-Agent) नियुक्त गर्न सक्नेछ । यसरी सब-एजेन्टमाफत भुक्तानीसम्बन्धी सेवा प्रवाह गर्दा आधिकारिक प्रतिनिधि र सब-एजेन्टबीच सम्झौता भएको हुनुपर्नेछ ।
  - (४) आधिकारिक प्रतिनिधि वा सब-एजेन्टमाफत भुक्तानीसम्बन्धी सेवा सञ्चालन गर्ने सम्बन्धमा भुक्तानी सेवा प्रदायक संस्थाको सञ्चालक समितिबाट नीतिगत व्यवस्था गरेको हुनुपर्नेछ ।
  - (५) भुक्तानीसम्बन्धी सेवा प्रवाह गर्न नियुक्त गरिएका आधिकारिक प्रतिनिधिको निगरानी गर्ने जिम्मेवारी भुक्तानी सेवा प्रदायक संस्थाको हुनेछ । सब-एजेन्टको निगरानी गर्ने जिम्मेवारी आधिकारिक प्रतिनिधिको हुनेछ । सब-एजेन्टले गरेको भुक्तानीसम्बन्धी कार्यको सम्पूर्ण जिम्मेवारी आधिकारिक प्रतिनिधिको हुनेछ । आधिकारिक प्रतिनिधि वा सब-एजेन्टद्वारा ग्राहकलाई प्रदान गरिने सम्पूर्ण भुक्तानीसम्बन्धी सेवाको अन्तिम जिम्मेवारी भुक्तानी सेवा प्रदायक संस्था स्वयंको हुनेछ ।
  - (६) भुक्तानी सेवा प्रदायक संस्थाले नियुक्त गरेको आधिकारिक प्रतिनिधि वा आधिकारिक प्रतिनिधिले नियुक्त गरेको सब-एजेन्टले देहायबमोजिमको भुक्तानीसम्बन्धी सेवा प्रदान गर्न सक्नेछ :
    - (क) वालेट वा प्रि-पेड कार्ड जस्ता भुक्तानी उपकरणहरूमा नगद जम्मा गर्ने वा भुक्तानी गर्ने,
    - (ख) ग्राहकले लिएको सेवाको वालेट माफत भुक्तानी तथा रकमान्तरको कार्य गर्ने,
    - (ग) वालेट वा उपकरणको कारोबार विवरण वा मौज्दात प्रदान गर्ने,
    - (घ) प्रचलित कानूनको पालना गरी सुरक्षित तवरले विद्युतीय ग्राहक विवरण (e-KYC) लिने तथा उक्त विवरण अद्यावधिक गर्ने र रिमोट अनवोर्डिङ गरी वालेट खाता खोल्ने,
    - (ङ) सरकारी सेवा तथा करका लागि भुक्तानी लिने/दिने,
    - (च) यस बैंकले समय समयमा निर्देशन दिएका अन्य सेवाहरू प्रदान गर्ने ।



*Handwritten signature in blue ink.*

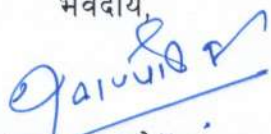
- (७) बुँदा नं. ६ मा उल्लिखित सेवा प्रदान गर्दा सेवाग्राहीबाट कुनै पनि अतिरिक्त शुल्क लिन पाइने छैन ।
- (८) आधिकारिक प्रतिनिधि वा सब-एजेन्टको लागि भुक्तानी सेवा प्रदायक संस्थाले तालीम तथा सचेतना अभिवृद्धिका कार्यक्रम सञ्चालन गर्नुपर्नेछ ।
- (९) भुक्तानी सेवा प्रदायक संस्थाले नियुक्त गरेको आधिकारिक प्रतिनिधिले सेवा बन्द गर्न सक्ने अवस्थालाई ध्यानमा राखी सेवाको निरन्तरताको लागि व्यावसायिक निरन्तरता योजना (Business Continuity Plan) तयार गर्नुपर्ने छ । त्यस्तै, आधिकारिक प्रतिनिधिले पनि आफूले नियुक्त गरेको Sub-Agent ले सेवा बन्द गर्न सक्ने अवस्थालाई ध्यानमा राखी त्यस्तो योजना तयार गर्नुपर्नेछ ।
- (१०) भुक्तानी सेवा प्रदायक संस्थाले आधिकारिक प्रतिनिधि वा आधिकारिक प्रतिनिधिले सब-एजेन्टहरू नियुक्त गर्दा सकेसम्म वित्तीय पहुँच कम भएका स्थानलाई प्राथमिकता दिनुपर्नेछ ।

#### ८. खारेजी र बचाऊ

- (१) यस बैंकबाट यसअघि जारी गरिएको एकीकृत निर्देशन-२०७८ अन्तर्गत अ.प्रा.निर्देशन नं. ८/०७८ खारेज गरिएको छ ।
- (२) उपबुँदा (१) बमोजिम खारेज गरिएका निर्देशनबमोजिम भए गरेका काम कारवाही यसै निर्देशनबमोजिम भए गरेको मानिनेछ ।

मिति : २०७८/१०/२१



भवदीय,  
  
 (गुस्प्रसाद पौडेल)  
 कार्यकारी निर्देशक

#### बोधार्थः

१. श्री नेपाल राष्ट्र बैंक, गभर्नरको कार्यालय ।
२. श्री नेपाल सरकार, अर्थ मन्त्रालय, वित्तीय क्षेत्र व्यवस्थापन महाशाखा, सिंहदरवार, काठमाडौं ।
३. श्री नेपाल राष्ट्र बैंक, बैंक तथा वित्तीय संस्था नियमन विभाग ।
४. श्री नेपाल राष्ट्र बैंक, बैंक सुपरिवेक्षण विभाग ।
५. श्री नेपाल राष्ट्र बैंक, विकास बैंक सुपरिवेक्षण विभाग ।
६. श्री नेपाल राष्ट्र बैंक, वित्त कम्पनी सुपरिवेक्षण विभाग ।
७. श्री नेपाल राष्ट्र बैंक, लघुवित्त संस्था सुपरिवेक्षण विभाग ।
८. श्री नेपाल राष्ट्र बैंक, विदेशी विनिमय व्यवस्थापन विभाग ।
९. श्री नेपाल बैंकर्स संघ, काठमाडौं ।
१०. श्री नेपाल डेभलपमेन्ट बैंकर्स संघ, काठमाडौं ।
११. श्री नेपाल वित्तीय संस्था संघ, काठमाडौं ।
१२. श्री भुक्तानी प्रणाली सञ्चालक तथा भुक्तानी सेवा प्रदायक संस्थाहरु ।