

<ul style="list-style-type: none"> - अरु माथि हावी हुन खोज्छन् । - आकर्षक व्यक्तित्व - राम्रो सामाजिक प्रतिष्ठा भएका 	<ul style="list-style-type: none"> - महत्त्व दिने र नियमित सम्पर्कमा रहने ।
<p>निम्न वर्गका सजिला ग्राहक</p> <ul style="list-style-type: none"> - ससाना व्यवसाय गर्छन् । - सजिला, सरल, नरम र इमान्दार हुन्छन् । - समस्या श्रृजना गर्दैनन् । - कम आयस्तर भएका 	<p>बैंकले गर्नुपर्ने व्यवहार</p> <ul style="list-style-type: none"> - संरक्षण/आकर्षित गर्ने - मित्रवत व्यवहार गर्ने - निरन्तर सम्पर्कमा रहने - उत्प्रेरित गर्ने/क्षमता विकास गर्ने - संगठनमा टिकाइराख्ने
<p>निम्न वर्गका कठिन ग्राहक</p> <ul style="list-style-type: none"> - आफूलाई ठूलो देखाउने चाहन्छन् । - अनावश्यक शक्ति देखाउँछन् । - समस्या सिर्जना गर्दछन् । - कामभन्दा कुरा बढी गर्छन् । 	<p>बैंकले गर्नुपर्ने व्यवहार</p> <ul style="list-style-type: none"> - शान्त व्यवहार गर्ने - महत्त्व दिएको देखाउने - संगठनबाट भरसक पन्छाउने ।

ग्राहकसँग सम्बन्ध कायम गर्नु अघि निम्न कुराहरूमा ध्यान दिन उपयुक्त हुन्छ :

१. सांस्कृतिक पक्ष : संस्कृति, जात, धर्म, प्रचलन ।
२. सामाजिक पक्ष : सामाजिक प्रतिष्ठा, सामाजिक व्यवहार ।
३. व्यक्तिगत पक्ष : उमेर, जीवनशैली, पेशा, आर्थिक अवस्था, व्यक्तित्व, रुचि र ज्ञान ।
४. मनोवैज्ञानिक पक्ष : उत्प्रेरणा, सन्तुष्टी ।

ग्राहक व्यवस्थापन कसरी गर्ने ?

- Product ल्याउनु अघि survey/research गर्ने ।
- ग्राहकको आवश्यकता, चाहना, मान्यता एवं आकांक्षामा आउने परिवर्तनको विश्लेषण गर्ने ।
- सुझाव तथा गुनासोको सम्बोधन गर्ने ।
- ग्राहक सम्बन्धका बारेमा तालिम प्रदान गरी कर्मचारीलाई ग्राहक मैत्री बनाउने ।

ग्राहकलाई शिष्टतापूर्वक स्वागत गर्ने, हँसिलो, सुमधुर, सरल स्वभावमा प्रस्तुत हुने, आवश्यकता र गुनासोको सही समाधान गर्नु नै ग्राहक सन्तुष्ट बनाउने आधार हुन् । ग्राहकलाई सन्तुष्ट बनाउन निम्न कुराहरूमा ध्यान दिनु उपयुक्त हुन्छ ।

१. भौतिक सुविधा

- Attractive help desk.
- Proper location, layout and designing.

- प्रतीक्षालय, आरामकक्ष, पिउने पानी, शौचालय आदिको उचित व्यवस्था ।
- पत्रपत्रिका, टेलिफोन, निःशुल्क इन्टरनेट सुविधाको व्यवस्था ।
- सुभाव पेटिका आदि ।

२. कार्य सम्पादन

- उचित, छिटो र स्तरीय सेवा ।
- पालो प्रणाली (Que System) ।
- राम्रो व्यवहार, असल चालचलन ।
- सहयोगी र समाधानमुखी व्यवहार ।
- हंसमुख शिष्ट बोलीवचन ।

ग्राहकहरूको रुची, व्यवहार, चाहना अनुकूलका सेवाहरूको निर्माण र प्रस्तुति नै ग्राहकमुखी बैकिङका आधारभूत विषय वस्तु हुन् ।

(५) ग्राहक संरक्षण सिद्धान्त (Client Protection Principle)

बैकिङ व्यवसायको आधार नै ग्राहक हुन् । वित्तीय कारोवार मानिसको अभिन्न अंग बनिसकेको छ । ग्राहकको रुचि र व्यवहारमा परिवर्तन भएसँगै बैकहरूले विभिन्न प्रकारका सेवाहरू पस्किरहेका छन् । ती सेवाहरू सरलदेखि जटिलसम्मका छन् । बैकका विभिन्न प्रकारका प्रडक्ट तथा सेवाहरूको बारेमा सुसूचित गराउनु, कारोवारमा पारदर्शिता गर्नु, कारोवारमा स्पष्टता र सहज पहुँच बनाउनु बैकहरूको व्यावसायिक कर्तव्य हो ।

ग्राहकको हक हितको संरक्षण गर्न अन्तर्राष्ट्रिय समुदाय पनि सक्रिय रहेको छ । G20, Financial Stability Board (FSB), Organization for Economic Cooperation and Development (OECD) जस्ता संस्था ग्राहक संरक्षण कार्यमा संलग्न अन्तर्राष्ट्रिय संस्थाहरू हुन् । यिनीहरू General Standards/Principles बनाउने सम्बन्धमा निरन्तर छलफलमा छन् र निश्चित सिद्धान्तहरूको विकास गरेका छन् । ती हुन्:

Equitable and Fair Treatment : यस सिद्धान्त अनुसार बैक र ग्राहकबीचको सम्बन्धका हरेक मोडहरूमा बैकले ग्राहकहरूप्रति इमान्दारिता र स्पष्टता प्रदर्शन गर्नु पर्दछ । यो बैकको अभिन्न संस्कृति हुनु पर्दछ । संकटमा परेका वा अशक्त व्यक्ति तथा समूहप्रति विशेष व्यवहार देखाउनु पर्दछ ।

Disclosure and Transparency: सेवा प्रदायक बैक तथा वित्तीय संस्थाले आफ्ना उत्पादन तथा सेवाका बारेमा अद्यावधिक सूचना उपलब्ध गराउनु पर्दछ । यस्ता सूचना सहजै स्वीकार गर्न सक्ने, स्पष्ट, सरल, शुद्ध, द्विविधा उत्पन्न नगर्ने र जोखिम समेत नभएको हुनु पर्दछ । यस सिद्धान्त अनुसार हरेक पक्षको अधिकार र कर्तव्य, बैकसँगको सम्बन्ध विच्छेद गर्ने प्रक्रिया, शुल्क, मूल्य, संभाव्य जरिवानाको बारेमा जानकारी गराउनु पर्दछ ।

Financial Education and Awareness : यस सिद्धान्त अनुसार बैंकले भइरहेको र भविष्यमा हुन सक्ने ग्राहकहरूका लागि उपयुक्त संयन्त्र र प्रक्रियाको विकास गरी बैंकिङ सेवाहरूको विषयमा सम्पूर्ण सेवा ग्राहीलाई आवश्यक ज्ञान, सीप सिकाउनु पर्छ, ताकि वित्तीय जोखिम अवसर, छनोट, सहयोग प्राप्त गर्ने निकाय आदिका बारेमा ग्राहकहरू शिक्षित/दीक्षित हुन सक्नु ।

Behavior and work Ethics : यस सिद्धान्त अनुसार ग्राहकसँगको सम्बन्धको सिलसिलामा बैंकले व्यावसायिक व्यवहार प्रदर्शन गर्दै ग्राहकको वित्तीय हित रक्षा गर्न बैंक प्रमुख सहयोगी हुनु पर्दछ ।

Protections Against Fraud : यस सिद्धान्त अनुसार बैंकले आफ्ना ग्राहकबाट प्राप्त निक्षेप र अन्य यस्तै वित्तीय सम्पत्तिको संरक्षण गर्नु पर्दछ । यसको लागि बैंकले Fraud कम गर्न, दुरुपयोग गर्न नसक्ने गरी उच्च स्तरको नियन्त्रण संयन्त्रको विकास गरी त्यसको प्रभावकारी कार्यान्वयन गर्नु पर्दछ ।

Protection of Privacy : यस सिद्धान्त अनुसार ग्राहकको वित्तीय र व्यक्तिगत सूचनाहरू संरक्षित गर्न उपयुक्त नीतिगत व्यवस्थासहित प्रभावकारी संरक्षण र नियन्त्रण संयन्त्र विकास गर्नु पर्दछ ।

Complains and Handling : यस सिद्धान्त अनुसार ग्राहकबाट प्राप्त हुने गुनासा वा उजुरीको सुनुवाई गर्ने संयन्त्रसम्म उनीहरूको सहज पहुँचको व्यवस्थापन गरिनु पर्छ । त्यस्तो निकायमा कार्यरत सेवा दिने कर्मचारी स्वतन्त्र र जिम्मेवार हुनुका साथै ती गुनासाहरू उपर समयमै यथोचित सम्बोधन हुनुपर्छ ।

Competition : यस सिद्धान्त अनुसार ग्राहकले खोज्न, तुलना गर्न, परिवर्तन गर्न, उचित मूल्यमा सेवा प्रदायक छान्न स्वतन्त्र रूपले पाउनु पर्छ ।

Third Parties : यस सिद्धान्त अनुसार बैंकका एजेन्टले पनि ग्राहक संरक्षण सिद्धान्त परिपालना गर्नुपर्छ । बैंक आफ्ना एजेन्टको कामप्रति पूर्णरूपेण जिम्मेवार र उत्तरदायी हुनुपर्छ ।

Conflict & Interest : यस सिद्धान्त अनुसार ग्राहक र बैंकबीच कुनै विषयमा आपसी हित बाभेमा त्यसलाई निष्कर्षमा पुऱ्याउने सम्बन्धी लिखित नीति हुनुपर्छ । तेस्रो पक्ष र बैंकबीचको आपसी विवाद र हितको प्रश्न उठेमा सो सम्बन्धमा के गर्ने भन्ने कुरा पहिले नै घोषणा गरिएको वा उल्लेख भएको हुनु पर्दछ ।

सेवा प्रदायक बैंक तथा वित्तीय संस्थाका ग्राहकहरूका पनि व्यावसायिक कर्तव्यहरू हुन्छन् । ती कर्तव्यको परिपालनाले व्यवसायको स्तर निर्माणमा महत्त्वपूर्ण भूमिका खेलेको हुन्छ । ती हुन् -

१. ग्राहकले बैंकलाई उपलब्ध गराउने सूचना पूरा र सही हुनु पर्दछ । गलत सूचना चाहिँ दिनु हुँदैन ।

२. आफ्नो दायित्वका सम्बन्धमा बैकले प्रदान गर्ने सूचना राम्रोसँग बुझ्नु पर्दछ ।
३. अस्पष्ट कुराहरू भए प्रश्न गर्न हिचकिचाउनु हुँदैन ।
४. गुनासो गर्ने तरिका थाहा पाइराख्नु पर्छ ।
५. Product को बारेमा भएका सेवा र सर्त इमानदारीपूर्वक पालना गर्नु पर्दछ ।
६. आफ्नो वित्तीय अवस्थालाई ध्यानमा राख्दै Products का अन्तरनिहित जोखिमबारेमा थाहा पाउनु पर्छ ।
७. आवश्यकता पूरा गर्ने Product service का लागि मात्र अनुरोध गर्नु पर्दछ ।
८. आधिकारिक कारोबारका बारे जानकारी दिनु पर्दछ ।
९. आफ्नो संवेदनशील व्यक्तिगत तथा वित्तीय सूचनाहरू जसलाई पायो त्यसलाई जानकारी दिनु हुँदैन ।
१०. कुनै कारणबाट वित्तीय कठिनाई परिआएमा बैकमा खुलस्त प्रतिवेदन गर्नु पर्दछ ।
११. समसामयिक सूचना बारे अद्यावधिक हुनु पर्दछ ।
१२. इमेल ठेगाना आफ्नै मात्र प्रयोग गर्नु पर्दछ ।
१३. अख्तियारीका बारे सचेत हुनु पर्दछ ।
१४. खाली र आधा भरिएका कुनै पनि कागजात वा फाराममा दस्तखत गर्नु हुँदैन ।
१५. कागजातहरू, चेक गरेर मात्र बैकमा पेश गर्नु पर्दछ ।
१६. बैकले उपलब्ध गराएका कागजातहरू सुरक्षित गरी राख्नु पर्दछ ।

ग्राहक संरक्षणका लागि सबै देशका केन्द्रीय बैक तथा नियामक निकायले आ-आफ्ना निर्देशनमार्फत यसलाई लागू गर्दै आइरहेका छन् । नेपालका सन्दर्भमा नेपाल राष्ट्र बैकले बैक तथा वित्तीय संस्थाहरूलाई ग्राहक संरक्षणसम्बन्धी व्यवस्था परिपालना गर्न तपसिल वमोजिमका निर्देशन जारी गरेको पाइएको छ ।

१. पारदर्शिता सम्बन्धी व्यवस्था : यस अनुसार वित्तीय सेवा, सबै प्रकारका खाता एवं कर्जा र वित्तीय उपकरण सम्बन्धी जानकारीको संक्षिप्त विवरण ग्राहक एवं सर्वसाधारणलाई उपलब्ध हुने व्यवस्था मिलाउनु पर्ने भन्ने उल्लेख छ । यस अतिरिक्त सरल एवं स्पष्ट भाषामा लिखित रूपमा सर्वसाधारणलाई जानकारी गराउनुपर्ने विषयहरू निम्न छन् :

- विभिन्न प्रकारका खाता र सो सम्बन्धी विवरण,
- ग्राहकलाई प्रदान गरिने वित्तीय सेवामा लाग्ने शुल्कका आधार र सो सम्बन्धी विवरण,
- बैकिङ कारोबारका लागि निर्धारित प्रक्रिया एवं कार्यविधि,
- खाता बन्द गर्दा अवलम्बन गरिने प्रक्रिया,
- व्याजदर गणना गर्ने विधि,
- अग्रिम भुक्तानी शुल्क,
- ऋणीले समयमा कर्जा भुक्तानी नगरेमा बैकले गर्ने कारवाही,

- विलम्ब शुल्क, जरिवाना तथा हर्जाना,
 - विभिन्न प्रकारका विद्युतीय कार्ड सञ्चालन सम्बन्धी कार्यविधि
 - बैकिङ कारोवारमा हुन सक्ने सजाय तथा जरिवाना र ग्राहकले अवलम्बन गर्नुपर्ने सतर्कता सम्बन्धी व्यवस्था ।
२. सरल भाषाको प्रयोग सम्बन्धी व्यवस्था : यस अनुसार ग्राहकलाई उपलब्ध गराउने सेवासम्बन्धी जानकारी वा सूचनामा प्रयोग गर्ने भाषा सरल र स्पष्ट हुनु पर्ने, ग्राहकसँगको कारोवारमा प्रयोग हुने कागजातहरू नेपाली भाषामा नै उपलब्ध गराउनु पर्ने र आन्तरिक तथा अन्तर्राष्ट्रिय कारोवारमा प्रयोग हुने कागजातहरू भने अंग्रेजी भाषामा समेत तयार गरी प्रयोग गर्न सकिने व्यवस्था रहेको छ ।
 ३. सूचना सम्बन्धी व्यवस्था : यस अनुसार बैंकले प्रवाह गर्ने सूचना वा जानकारी सर्वसाधारण ग्राहकहरूले सजिलै बुझ्ने र पढ्न सक्ने हुनु पर्नेछ भने भ्रम सिर्जना हुन सक्ने कुनै पनि प्रकारका विज्ञापन गर्न गराउन नपाइने व्यवस्था छ ।
 ४. सरल बैकिङ सम्बन्धी व्यवस्था: यस अनुसार जेष्ठ नागरिक तथा शारीरिक अपाङ्गता भएका (फरक किसिमले सक्षम) व्यक्तिहरूलाई प्राथमिकता दिई सरल बैकिङ सुविधा उपलब्ध गराउनु पर्ने र बैंक परिसर अपाङ्ग मैत्री समेत हुनु आवश्यक छ । यसका साथै वित्तीय साक्षरता कम भएका ग्राहकलाई सहयोग गर्ने व्यवस्था गर्नु पर्दछ ।
 ५. वित्तीय सेवाको शुल्क लगायत सर्त परिवर्तन सम्बन्धी व्यवस्था : यस अनुसार ग्राहकसँग वित्तीय सेवाका लागि सम्झौता पत्रमा हस्ताक्षर गरी सेवा प्रदान गर्ने क्रममा त्यस्तो सम्झौतामा उल्लिखित शुल्क, व्याज दर र शर्तहरूमा परिवर्तन हुँदा अनिवार्य रूपमा सम्बन्धित ग्राहकलाई लिखित वा राष्ट्रिय स्तरका पत्रपत्रिका मार्फत र क्षेत्रीय स्तरका बैंकले क्षेत्रीय स्तरका र जिल्ला तहका संस्थाले जिल्लास्तरका पत्रिका मार्फत सार्वजनिक गर्नु पर्ने व्यवस्था छ ।
 ६. खाता सञ्चालन तथा बन्द गर्दा लाग्ने शुल्क सम्बन्धी व्यवस्था : यस अनुसार संस्थाले खाता सञ्चालन गर्दा, खाता बन्द गर्दा, एबिएस सेवा प्रदान गर्दा वा स्टेटमेन्ट दिँदा ग्राहकबाट कुनै किसिमको सेवा शुल्क लिन नपाइने तर, एक अवधिको स्टेटमेन्ट एक पटकभन्दा बढी माग गरेको अवस्थामा चाहिँ शुल्क लिन पाउने व्यवस्था छ भने ग्राहकको निष्कृत खाता सक्रिय गराउँदा पनि कुनै शुल्क लिन नपाइने व्यवस्था छ । कुनै पनि खाताको रकम न्यूनतम मौज्जातभन्दा कम भएका कारणले रकम कट्टा गरी मौज्जात घटाउन नपाउने व्यवस्था गरी केन्द्रीय बैंकले ग्राहकको सम्पत्तिको संरक्षण गरेको छ । यस्तै नेपाली मुद्रामा विद्युतीय कार्डहरू जारी गर्दा शुरुमा लिइने शुल्क बाहेक त्यस्तो कार्डको अवधि समाप्त नहुन्जेलसम्म नवीकरण शुल्क लिन पाइने छैन ।

७. चेक भुक्तानी सम्बन्धी व्यवस्था : यस अनुसार चेक, बिल, पेअर्डर लगायत कुनै पनि वित्तीय उपकरणका माध्यमले खातामा रकम जम्मा गर्दा ती उपकरणमा जेजति रकम उल्लेख भएको हुन्छ त्यतितै रकम ग्राहकका खातामा जम्मा गर्नु पर्ने व्यवस्था छ भने सो वापत लिनु पर्ने शुल्क भएमा ग्राहकलाई अग्रिम जानकारी दिई खाताबाट छुट्टैरूपमा लिनु पर्ने व्यवस्था छ । त्यस्तै कुनै व्यक्ति, फर्म, कम्पनी वा संस्थाले आफ्नो कारोबारको क्रममा प्राप्त चेकका रकम आफ्नो खातामा जम्मा गर्दा त्यस्तो चेक खिच्ने व्यक्ति, फर्म, कम्पनी वा संस्थाको खातामा मौज्जात अपर्याप्त भई रकम जम्मा हुन नसकेको अवस्थामा चेक प्रस्तुत गर्ने ग्राहकको खाताबाट कुनै पनि शुल्क वा रकम लिन नपाइने व्यवस्था छ । यसका अतिरिक्त खातामा मौज्जात अपर्याप्त भई भुक्तानी नहुने चेक प्रस्तुत भएको अवस्थामा त्यस्तो चेक खिच्ने व्यक्ति, फर्म, कम्पनी वा संगठित संस्थालाई उक्त चेक जारी गर्ने बैंक वा वित्तीय संस्थाले कालो सूचीमा सूचिकृत गर्न कर्जा सूचना केन्द्रमा लेखी पठाउनु पर्ने व्यवस्था गरिएको छ ।
८. व्याजदर सम्बन्धमा : यस अनुसार विभिन्न प्रकारका वचत खातामा दिइने व्याजदरको अन्तर र प्रतिशत बिन्दुभन्दा बढीले फरक पार्न नपाइने, व्याजदर परिवर्तन गर्दा समानरूपमा लागू हुने गरी व्याजदर समायोजन गर्नु पर्ने, एकै प्रकृतिका वचत खातामा जम्मा गरिएको रकम वचत कर्ताको प्रकृति लगायतका आधार तय गरी व्याजदर फरक गर्न नपाइने व्यवस्था छ । कर्जामा लाग्ने पेनाल व्याजदर कर्जा प्रवाह गर्दा ऋणीसँग गरिने सम्झौतामा उल्लेख गरिनु पर्ने, पेनाल व्याज लिँदा वक्यौता साँवा रकममा वार्षिक पेनाल व्याजदरले बिलम्ब भएको, समयावधिका लागि कायम हुन आउने रकमभन्दा बढी लिन नपाइने, पेनाल व्याजमा व्याज लाग्ने गरी रकम असुलउपचर गर्न नपाइने बाध्यकारी व्यवस्थाले ग्राहक हित संरक्षण गरेको छ । यसका साथै ग्राहकको व्याज प्रदान गर्ने खाता कुनै पनि कारणले निश्क्रिय हुन गएमा समेत निक्षेप कर्ताले पाउनु पर्ने व्याज प्रदान गर्नु पर्ने र व्याजदर प्रकाशित गर्दा वार्षिक प्रतिशत दर उल्लेख गर्नुपर्ने व्यवस्था रहेको छ ।
९. सेवा शुल्क सम्बन्धी व्यवस्था : यस अनुसार आफ्ना ग्राहकलाई अन्य संस्था वा निकाय मार्फत सेवा लिने सन्दर्भमा सो सेवा वापत त्यस्ता संस्था वा निकायहरूलाई भुक्तानी गर्नुपर्ने लागतभन्दा बढी हुने गरी सेवा शुल्क असुलउपर गर्न नपाइने, मौज्जात रकम प्रमाणित गर्दा लाग्ने शुल्क लागतभन्दा बढी हुने गरी लिन नपाइने, कर्जा प्रवाह गर्दा लिने प्रशासनिक सेवा शुल्क र प्रतिवद्धता शुल्क बाहेक कर्जासँग सम्बन्धित सम्पूर्ण शुल्कहरू व्याजदरमा नै प्रतिविम्बित हुनु पर्ने र ग्राहकसँग कर्जा प्रवाह गर्दा लिने शुल्क ०.२५ प्रतिशतभन्दा बढीले फरक पार्न नपाइने व्यवस्थाले ग्राहक वर्गको संरक्षण गरेको छ ।
१०. अग्रिम भुक्तानी शुल्क सम्बन्धमा : यस अनुसार कर्जा कारोबारमा लिने अग्रिम भुक्तानी शुल्कका सम्बन्धमा कर्जा प्रवाह गर्दा गरिने सम्झौतामा स्पष्ट उल्लेख गर्नु पर्ने, कर्जा लिँदाको बखत तोकिएको सत वा व्याजदर परिवर्तन भएका कारण ऋणीले

आफ्नो आमदानीको स्रोतबाट कर्जा अग्रिम भुक्तानी गर्न चाहेमा त्यस्तो अग्रिम भुक्तानी गरे वापत कुनै किसिमको शुल्क लिन नपाइने र ऋणीसँग गरिएको कर्जा सम्झौतामा उल्लेखित सर्तहरू बैकले एकतर्फ रूपमा परिवर्तन गरेमा ऋणीले कर्जा अग्रिम रूपमा भुक्तानी गरेमा कुनै किसिमको अग्रिम भुक्तानी शुल्क लिन नपाइने व्यवस्था छ ।

११. गुनासो सुनुवाई सम्बन्धी व्यवस्था : यस अनुसार सेवा ग्राहीलाई पर्ने असुविधा तथा सर्वसाधारणको गुनासो सुनुवाई गर्न बैकले 'सूचना तथा गुनासो सुनुवाई डेस्क' स्थापना गरी सोको सार्वजनिक जानकारी दिनु पर्ने, गुनासो सुनुवाईका लागि हटलाइन समेतको व्यवस्था गरी गुनासो सुन्ने अधिकारी तोक्नु पर्ने र ग्राहकका गुनासा सुनुवाईका लागि वेबसाइटमा अनलाइन पोर्टलको समेत व्यवस्था गर्नु पर्ने व्यवस्था छ ।
१२. गोपनियता एवम् तथ्यांक संरक्षण सम्बन्धी व्यवस्था : यस अनुसार ग्राहसँग वित्तीय कारोबार गर्ने क्रममा ग्राहकको व्यावसायिक सूचनाहरूको गोपनियता कायम गर्नु पर्ने, उनीहरूका सूचना तथा विवरणलगायत हिसाब किताब खाता वही, सेस्ता र लेखाको विवरण अन्य असम्बन्धित एवम् अनधिकृत व्यक्तिलाई दिन नमिल्ने व्यवस्था रहेको छ । तर, यी चिज प्रचलित कानून बमोजिम अख्तियार प्राप्त निकाय वा संस्थालाई उपलब्ध गराउन भने मिल्छ ।
१३. वित्तीय साक्षरता सम्बन्धमा : यस अनुसार बैकले आफ्ना कार्यक्रममा वित्तीय साक्षरता सम्बन्धी कार्यक्रम अनिवार्यरूपमा समावेश गर्दै वित्तीय प्रणालीलाई सघाउने खालका विज्ञापन तथा सूचनाहरूलाई प्रोत्साहित गर्नुपर्ने व्यवस्था गरिएको छ ।

(६) ग्राहक पहिचान (Know Your Customers / KYC)

सम्पत्ति शुद्धिकरण (मनी लाइण्डरिङ) ऐन, २०६४ र नियमावली, २०६६ को सफल कार्यान्वयनका लागि आफ्नो ग्राहकको पहिचान सबैभन्दा महत्वपूर्ण सूचना-हितियार हो । नेपाल राष्ट्र बैकबाट इजाजतपत्र प्राप्त सबै बैक तथा वित्तीय संस्थाले आफ्ना ग्राहकको स्पष्ट पहिचान कायम गरी सो को विवरण राख्नुपर्छ । बैक तथा वित्तीय संस्थाले ग्राहकको खाता खोल्दा, ग्राहकलाई कर्जा प्रवाह गर्दा, विदेशी मुद्राको ड्राफ्ट, टी.टी. मेल, टेलिग्राफिक ट्रान्सफर गर्दा, त्यस्तो ड्राफ्ट, टी.टी. मेल र टेलिग्राफिक ट्रान्सफरबाट रुम स्वीकार गर्दा वा भुक्तानी गर्दा तथा ग्राहकसँग मुद्रा वा मुद्राको प्रतिस्थापन सम्बन्धी कारोबार गर्दा तथा प्रतिपत्र लगायत अन्य कुनैपनि प्रकारका व्यावसायिक सम्बन्ध स्थापना वा कारोबार गर्दा सो को प्रकृति र कार्यव्यापारको कार्यक्षेत्र अनुसार ग्राहकको पहिचान खुल्ने आवश्यक सबै कागजात तथा विवरण लिई सो को अभिलेख राख्न पर्ने व्यवस्था रहेको छ । उदाहरणको लागि व्यक्तिगत खाता खोल्दा निम्नानुसारको सूचनाहरू ग्राहकबाट लिनुपर्दछ:

१. स्पष्ट नाम धर
२. पिता पतिको नाम
३. स्थायी ठेगाना (ठेगाना प्रमाणित गर्ने काजगतः नागरिकताको प्रमाणपत्र, राहदानी, पानी तथा विजुलीको विल, मतदाता परिचयपत्र, लालपूर्जा, नक्सा आदि)
४. अस्थायी ठेगाना
५. जन्म मिति
६. टेलिफोन नम्बर (भएमा उल्लेख गर्ने)
७. नागरिकता/राहदानी (नम्बर र विवरण समेत)
८. कर्मचारी भए परिचयपत्रको छविचित्र
९. तस्वीर
१०. अन्य आवश्यक कागजातहरू (आवश्यक भए/परे)

माथि उल्लेख गरिए भैं पेशा वा व्यवसायको मात्रा प्रकृति र कार्यक्षेत्रका आधारमा कानूनी प्रावधान अनुरूप निम्न खाताका हकमा पनि सूचनामूलक कागजातहरू बैंक तथा वित्तीय संस्थाहरूले ग्राहकबाट लिनुपर्दछ :

१. सांभेदारी व्यक्तिगत फर्मको खाता
२. कम्पनीको खाता
३. क्लब/गैर सरकारी संघसंस्थाको खाता
४. सहकारी संस्थाको खाता
५. सार्वजनिक गुठी वा निजी गुठीको खाता
६. स्कूल/क्याम्पस वा अन्य शैक्षिक संस्थाहरूको खाता
७. अन्तर्राष्ट्रिय गैरसरकारी संस्थाको खाता
८. विदेशी व्यक्तिको खाता
९. विदेशी कम्पनीको खाता
१०. कूटनैतिक नियोग/राजदूतावासको खाता
११. गैर आवासीय नेपालीको खाता आदि ।

सम्पत्ति शुद्धिकरण निवारण सम्बन्धी निर्देशनअनुसार सरकारी निकाय, संस्था, कार्यालय वा व्यक्तिको खाता मार्फत भए गरेका जम्मा/खर्च कारोबार सूचना विवरण बाहेक बैंक तथा वित्तीय संस्थाले एक दिनमा दश लाख रुपैयाँ वा सो भन्दा बढी रकमको कुनै पनि माध्यमबाट भएको जम्मा तथा खर्चको कारोबार विवरण रकमान्तर गरि पठाएको भुक्तानी दिएको कारोबार विवरण र पाँच लाख वा सो भन्दा बढीको रकम सटही गरेको कारोबार विवरण र शंकास्पद कारोबारको विवरण नेपाल राष्ट्रबैंक वित्तीय जानकारी इकाईमा अनिवार्य रूपमा दिनु पर्दछ । कानुनतः सम्पत्ति शुद्धिकरण-निवारणको कार्यलाई

सहयोग पुऱ्याउनु पर्दछ । आफ्नो ग्राहकको स्पष्ट पहिचान अन्तरगत शंकास्पद कारोवार भन्नाले ग्राहकको सामान्य आर्थिक अवस्थाले गर्न सम्भव नदेखिने किसिमका कारोवार, आफूलाई उपलब्ध गराईएको विवरणसंग मेल नखाले प्रकृतिको कारोवार, अस्वभाविक प्रकृतिका कारोवार, कारोवारमा आएको असामान्य वृद्धि वा परिवर्तन आयस्रोत नखुलेको वा नखुलाएको वा चित्तबुझ्दो विवरण प्राप्त नभएको कारोवार कुनैपनि किसिमका आतंककारी गतिविधि, आतंकवादी संगठन वा कुनै अपराधिक कार्यलाई प्रत्यक्ष वा अप्रत्यक्ष रूपमा सहयोग पुऱ्याउने देखिएको कारोवार, नेपाल सरकारले आतंकवादी वा अपराधिक गतिविधिमा संलग्न भनी तोकिदिएका व्यक्ति संस्था वा अन्तर्राष्ट्रिय रूपमा संयुक्त राष्ट्र संघले विभिन्न प्रस्ताव मार्फत आतंकवादी वा अपराधीको सूचीमा राखेका व्यक्ति वा संस्थाको कारोवार र ती संग सम्बन्धीत हुन सक्ने वा तिनलाई प्रोत्साहन गर्न सक्ने जस्ता कारोवारहरूलाई बुझ्नुपर्दछ । यसप्रकारका शंकास्पद कारोवारका हकमा विवरण पठाउनका लागि कारोवारको कुनै सीमा नतोकिएको अवस्था विद्यमान छ ।

बैंक तथा वित्तीय संस्थाहरूले आफ्ना ग्राहकको पहिचान कायम गरी सो को विवरण राखी कानूनतः तिनको परिपालना गर्दा सम्पत्ति शुद्धिकरण निवारण कार्यलाई सहयोग पुग्दछ । यसले देशीय वा अन्तदेशीय सीमासम्म हुनसक्ने वित्तीय अपराध लगायत आतंककारी गतिविधि समेत नियन्त्रण हुन गई बैंक तथा वित्तीय संस्थाको दीर्घकालीन हित हुन जान्छ । त्यसै हितमा नै समग्र वित्तीय प्रणालीको हित, विकास र सम्बर्द्धन हुनेछ भनेर विश्वास गर्न सकिन्छ ।

(७) निक्षेपका प्रकार एवं संकलन तथा परिचालन

निश्चित समयपछि वा आवश्यकता भएको बखत फिर्ता लिन पाउनेगरी निश्चित सर्तहरू स्वीकार गरी बैंक तथा वित्तीय संस्थाले स्वीकार गर्ने खातावालाहरूको रकमको दायित्वलाई निक्षेपको रूपमा लिइन्छ । स्वीकार गरिएको निक्षेपको प्रकृति, मात्रा, सम्बन्धित खातामा राखिएका सर्त, रकम निक्षेपवापत ग्राहकले प्राप्त गर्ने सुविधा वा सहूलियत वा निक्षेपवापत ग्राहकले बैंकलाई तिर्नुपर्ने सेवाशुल्क आदिका आधारमा रकम निक्षेपलाई विभिन्न किसिममा वर्गीकरण गरेर व्यवस्थित गर्ने गरेको पाइन्छ ।

निक्षेपका प्रकारहरू

क) चल्ती निक्षेप : चल्ती निक्षेप ग्राहकले चाहेको बखत (बैंकिङ समयभित्र) प्रयोग गर्न पाउने प्रकारको निक्षेप हो । यसमा ग्राहकले जतिसुकै रकम राख्न तथा फिक्न कुनै प्रकारको सीमा रहदैन । चल्ती निक्षेपमा बैंक तथा वित्तीय संस्थाले ब्याज प्रदान गर्दैनन् (गर्न पाउँदैनन्) । बैंकहरूले सामान्यतया यस्तो निक्षेप रकममा कुनै शुल्क वा दस्तुर लिँदैनन् । चल्ती निक्षेपको बढ्ने र घट्ने क्रम अनिश्चित हुने भएकोले बैंकहरूको तरलता तथा नगद व्यवस्थापन सतर्कतापूर्वक व्यवस्थित गरिनुपर्छ ।

चलित खातामा रहने निक्षेपको लागि न्यूनतम् रकम र खातामा रहनुपर्ने न्यूनतम् मौज्दात बैंकको आफ्नो नीतिअनुसार हुन्छ ।

- ख) बचत निक्षेप : बैंक तथा वित्तीय संस्थाहरूले निक्षेपवापत ग्राहकहरूलाई व्याज प्रदान गर्ने प्रकारको खातालाई बचत खाता भनिन्छ । यसमा दिने व्याज बैंकको नीतिअनुसार हुन्छ । यस प्रकारको खातामा रकम राख्ने हद नतोकिएको भए पनि रकम फिक्न भने हद तोकिएको हुन्छ । यस्तो खातामा रहेको निक्षेपलाई पनि फिर्ता हुने बढी सम्भावना भएको निक्षेपमा राखी बैंकहरूले आफ्नो नगद मौज्दात तथा तरलता व्यवस्थापन गर्नुपर्दछ ।
- ग) मुद्दति निक्षेप : खास समयसीमासम्म बैंक तथा वित्तीय संस्थाहरूमा राखिने निक्षेप जुन त्यो समय व्यतित नभई फिर्ता गर्न वा फिक्न मिल्दैन त्यसलाई मुद्दति निक्षेप भनिन्छ । यस्तो निक्षेप राखेवापत बैंकहरूले ग्राहकहरूलाई उच्च व्याजदर प्रदान गरिरहेका हुन्छन् । अवधि जति धेरै हुन्छ व्याजदर पनि बढी हुँदै जान्छ । कुनै कारणले ग्राहकले समयअगावै सो निक्षेप फिर्ता लिनुपर्ने भएमा बैंकलाई निश्चित दरमा शुल्क तिर्नुपर्दछ । यस निक्षेपको व्याजदर र भुक्तानीको तरिका तथा अवधि निश्चित गरिएको हुन्छ । यस्तो व्याज सामान्यतया तीन/तीन महिनामा गणना गरी दिइन्छ ।
- घ) कल निक्षेप : चलती खातामा जस्तै रकम फिक्ने तथा राख्ने सुविधा र बचत खातामा जस्तै व्याज दिने सुविधा भएका खाताहरूको प्रचलन र बैंकहरूले गर्न थालेका छन् । यस प्रकारका खातालाई Call deposit account भनिन्छ । यसमा विशेष प्रकारको निक्षेप स्कीमहरू समावेश भएका हुन्छन् । बचत तथा मुद्दति खातामा रकम निक्षेप गर्न नपाउने संस्थागत ग्राहकहरूको पुँजी आकर्षित गर्न र पुँजी संकलन लागत कम गर्ने बैंकहरूको रणनीति रहेको हुन्छ ।
- ङ) अन्य निक्षेप : व्याज प्रदान गर्ने वा नगर्ने गरी बैंक तथा वित्तीय संस्थाहरूले माथि उल्लेख भएका बाहेक अन्य प्रकारका निक्षेप खाताहरू पनि सञ्चालन गर्ने गरेका छन् । अवकाश कोष, कर्मचारी सञ्चयकोष, बीमा व्यवस्थापन कोष आदि यस प्रकारका खाताहरू हुन् । बैंकहरूले विशेष ग्राहक योजना अन्तर्गत ल्याउने स्किमहरू अन्य निक्षेपहरू हुन् ।

(ट) कर्जा लगानी र यसका सिद्धान्तहरू

बैंकहरूले नाफा आर्जन गर्ने मुख्य माध्यम लगानी नै हो । लगानी गर्ने क्षेत्रहरू अनेकौं हुन्छन् । यस्ता सबै क्षेत्रमा अन्धाधुन्द लगानी गर्ने बैंक तथा वित्तीय संस्थाहरू घाटामा जाने वा डुब्ने निश्चित छ । अतः लगानी गर्दा लिनुपर्ने आधारहरूलाई व्यवस्थित गरिनु, लगानीपूर्व यथेष्ट अध्ययन गरिनु र भविष्य प्रक्षेपण गर्नु बैंकहरूका लागि महत्वपूर्ण

हुन्छ । बैंक तथा वित्तीय संस्थाहरूले कर्जा प्रवाहको निर्णयका लागि निम्न आधारहरू महत्वपूर्ण रहन्छन् :

- लगानी परियोजनाको विभिन्न पक्षहरूको अध्ययन र यसको प्रतिफलदर खासगरी वित्तीय विश्लेषण सूचकहरू,
- लगानी सुरक्षणका लागि लिइने धितोको अवस्था, धितोको मूल्याङ्कन प्रतिवेदन,
- ऋणीको अवस्था : आचरण, इमानदारिता तथा सामाजिक प्रतिष्ठा जस्ता कुराहरू,
- वित्तीय सूचनाहरूको अध्ययनका आधारमा ग्राहकको सक्षमता विश्लेषण,
- लगानी तथा व्यवसायसम्बन्धी राष्ट्रिय नीति तथा अन्तर्राष्ट्रिय अर्थतन्त्रको अवस्था,
- बैंकको पुँजीका स्रोतहरू चल्ती तथा बचत खाताको on Demand रकमको अवस्था,
- देश विकासको अवस्था र विकास प्रयाससम्बन्धी राष्ट्रिय नीति निर्देश आदि ।

कर्जा लगानी बैंक तथा वित्तीय संस्थाको आधारभूत कार्यभित्र पर्दछ । यस्ता संस्थाको जम्मा आम्दानीको ६० देखि ७० प्रतिशत भाग कर्जा लगानीबाट आएको आम्दानीले ओगटेको पाइन्छ । कर्जा लगानी गर्दा त्यस्तो लगानीको सुरक्षा अनिवार्य मानिन्छ । त्यसैले बैंक तथा वित्तीय संस्थाहरूले कर्जा लगानी प्रवाह गर्दा जोखिमलाई न्यूनिकरण गर्न विभिन्न सिद्धान्तहरूका आधारमा आफ्नो लगानी नीति तय गरेका हुन्छन् । कर्जा प्रवाहका लागि बैंकहरूले निम्न सैद्धान्तिक आधारहरू अवलम्बन गर्ने गरेको अभ्यास पाइन्छ :

- १) तरलता व्यवस्थापनको सिद्धान्त (Liquidity)
- २) लगानीको सुरक्षाको सिद्धान्त (Safety)
- ३) लाभदायकताको सिद्धान्त (Profitability)
- ४) लगानी मिश्रणको सिद्धान्त (Portfolio management)
- ५) जोखिम बहन सम्बन्धी सिद्धान्त (Risk)
- ६) संस्थागत स्वार्थ (Institutional interest)
- ७) केन्द्रीय बैंक तथा सरकार निर्देशित नीतिहरू

यस्ता सिद्धान्तहरूलाई निम्नानुसार समेत वर्गीकरण गर्ने गरिएको पाइन्छ :

आधारभूत सिद्धान्तहरू

- क) सुरक्षा (Safety)
- ख) तरलता (Liquidity)
- ग) उद्देश्य (Purpose)
- घ) लाभदायकता (Profitability)
- ङ) जोखिम (Risk)

- च) धितो (Security)
- छ) राष्ट्रिय स्वार्थ (National Interest)

अन्य सिद्धान्तहरू

- क) प्राविधिक सक्षमता (Technical Competence)
- ख) आर्थिक संभाव्यता (Economic Viability)
- ग) बजार (Marketability)
- घ) व्यवस्थापकीय क्षमता (Managerial Ability)
- ङ) वित्तीय सक्षमता (Financially Viable)
- च) Common Sense and Good Judgment

उपरोक्त सिद्धान्तहरूको आधारमा बैंक तथा वित्तीय संस्थाहरूले परियोजनाको प्रकृति तथा कर्जाग्राहीको अवस्था र आवश्यकता हेरेर लामो अवधिको कर्जा (Term, Loan), छोटो अवधिको कर्जा (Short-term Loan), संचालन प्रकृतिको कर्जा (Working Capital nature Loan) आदि प्रकृति विभिन्न किसिमका कर्जा स्वीकृत गरी कर्जा लगानी गर्ने गर्दछन् ।

कर्जा लगानी केही सिद्धान्तहरूको व्याख्या :

बैंक तथा वित्तीय संस्थाहरूले सकेसम्म अधिक लाभ प्राप्त हुने गरी आफूसँग उपलब्ध पूँजीको परिचालन गर्ने नीति बनाएका हुन्छन् । पूँजी परिचालनको यो नीतिनै लगानीको निर्धारक पक्ष हो । लगानीका सन्दर्भमा निम्न सैद्धान्तिक अवधारणाहरूको अवलम्बन गर्ने गरिन्छ ।

- क. तरलताको सिद्धान्त: लगानीका लागि पूँजीकोषको व्यवस्था र सो मा रहने तरलताको मात्रा, निक्षेप लगानी अनुपात, अनिवार्य नगद कोष अनुपात तथा वैधानिक तरलता अनुपात समेत जस्ता पक्षमा ध्यान दिनुपर्दछ । तरलताको उचित व्यवस्थापन बेगरको लगानीले बैंकिङ सुरक्षा तथा ग्राहकको विश्वास समेत कायम राख्न नसक्ने भएकोले तरलताको सिद्धान्तलाई बढी ध्यान दिनु आवश्यक छ ।
- ख. सुरक्षाको सिद्धान्त: लगानी सुरक्षाको लागि उचित सुरक्षण जमानत, लगानी परियोजना वा ऋण लिनेको व्यवसायिक अवस्था, आर्थिक कारोवारको अनुपात जस्ता पक्षलाई ध्यान दिनु पर्दछ । लगानी सुरक्षित रूपमा फिर्ता हुन सक्ने भने त्यसले संस्थाको हित गर्दैन ।
- ग. मुनाफाको सिद्धान्त: बैंक तथा वित्तीय संस्थाको सञ्चालन लागत, पूँजी परिचालन लागत तथा आवश्यक सेवा शुल्कहरू सहित कटाएर बाँच्छत स्तरमा नाफा आर्जन गर्न सक्ने गरी लगानी गरिनु पर्दछ । अर्थात् लगानीबाट लिने प्रतिफलको योजना बनाएर मात्र लगानी गरिनु पर्दछ ।

घ. विविधिकरणको सिद्धान्तः तरलता, सुरक्षा र मुनाफाको सिद्धान्तलाई समायोजन गरी लगानीलाई पृथक पृथक रूपमा वा संयुक्त रूपमा समेत हेर्ने र त्यसबाट जोखिम कम गर्दै आम्दानी वृद्धि तथा लागत न्यूनीकरण गर्नु सकिन्छ । यसलाई विविधिकरणको सिद्धान्त भनिन्छ । लगानीका क्षेत्रमा विविधिकरण, ग्राहक तथा सेवा अनुसारको सेवा शुल्क आदिमा विविधता कायम गर्नुको साथै कुनै एक क्षेत्रमा सिर्जना हुनसक्ने जोखिलाई अर्को क्षेत्रबाट परिपूरण गर्न सक्ने गरी व्यवस्थापन गरिनु पर्दछ ।

ङ. सामाजिक दायित्व र राष्ट्रिय हितको सिद्धान्तः बैंक तथा वित्तीय क्षेत्रको प्रमुख उद्देश्य लाभ मात्र नभई अर्थतन्त्रको विकास, नयाँ प्रविधिहरूको प्रयोग, प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्रमा सहूलियतपूर्ण लगानी, अध्ययन अनुसन्धान तथा सामाजिक उत्तरदायित्व जस्ता विषय समेतको ध्यान गर्नुपर्दछ । प्रतिकूल परिस्थितिमा पनि संस्थागत सुशासन र राष्ट्रिय हित रक्षामा योगदान गर्न सक्नुमानै लगानी नीतिको सान्दर्भिकता रहन्छ ।

(५) कर्जा बर्गीकरण (Loan Classification) र व्यवस्था (Provision)

बैंक तथा वित्तीय संस्था सम्बन्धी ऐन, २०६३ ले दिएको अधिकार अनुसार नेपाल राष्ट्र बैंकले नेपालका बैंक तथा वित्तीय संस्थाहरूलाई इजाजतपत्र प्रदान गर्दछ । यसरी इजाजतपत्र प्रदान गरेका बैंक तथा वित्तीय संस्थाहरू वाणिज्य बैंक (क वर्ग), विकास बैंक (ख वर्ग), वित्त कम्पनी (ग वर्ग) र लघुवित्त विकास बैंक (घ वर्ग)का रूपमा कार्यरत रहेका छन् । यी सबै बैंक तथा वित्तीय संस्थाहरूलाई कानूनतः नियमन गर्ने अख्तियारी समेत नेपाल राष्ट्र बैंकलाई रहेको छ । नेपाल राष्ट्र बैंकले बैंक तथा वित्तीय संस्थाका वित्तीय स्वास्थ्यलाई सही एवम् सबल प्रकारले कायम राखिराख्न बैंक तथा वित्तीय संस्थाहरूले प्रवाह गरेका सम्पूर्ण कर्जाको भाखा नाघेको अवधिका आधारमा कर्जाको वर्गीकरण र नोक्सानी सम्बन्धी व्यवस्था गरेको छ ।

बैंक तथा वित्तीय संस्थाहरूले प्रवाह गर्ने कर्जाहरू असलबाट सूक्ष्म निगरानीमा जाँदा कर्जाको गुणस्तर खस्किने, बैंकको नाफा नोक्सानका साथै पूँजीमा समेत नकारात्मक असर परी बैंकको वित्तीय स्वास्थ्य प्रतिकूल हुने र बजारमा बैंकको छविमा समेत नकारात्मक असर पर्ने भएकाले असल कर्जाहरूलाई सूक्ष्म निगरानीतर्फ जानबाट रोक्न विशेष सतर्कता अपनाउनु पर्दछ । यसका लागि बैंक तथा वित्तीय संस्थाले तोकिएको समयमा ब्याज असुल गर्ने, नवीकरण तथा पुनरावलोकन गर्नुपर्ने कर्जाहरूको समयमै नवीकरण गर्ने, किस्ता नियमित गराउने र कर्जाको नियमित अनुगमन गर्नु पर्दछ । नेपाल राष्ट्र बैंकले जारी गरेको निर्देशन अनुसार प्रवाहित कर्जा/सापटको साँवा वा ब्याज भुक्तानी हुनुपर्ने भाका नाघेको अवधिका आधारमा सम्पूर्ण कर्जा सापटलाई देहाय बमोजिम वर्गीकरण गर्नुपर्ने व्यवस्था रहेको छ ।

तालिका नं. १ : कर्जा/सापटीको वर्गीकरण

कर्जा/सापटीको वर्गीकरण	भाखा नाघेको अवधि
असल	भाखा ननाघेका र ३ महिनासम्म भाखा नाघेका कर्जा/सापटी
सूक्ष्म निगरानी	असल वर्गमा परेका तर तल उल्लेखित अवस्था रहेका कर्जा/सापटी
कमसल	३ महिनादेखि बढीमा ६ महिनासम्म भाखा नाघेका कर्जा/सापटी
शंकास्पद	६ महिनादेखि बढीमा १ वर्षसम्म भाखा नाघेका कर्जा/सापटी
खराब	१ वर्ष भन्दा बढी अवधिले भाखा नाघेका कर्जा/सापटी

माथिको तालिकामा उल्लेख भएअनुसारको वर्गीकरणमा असल र सूक्ष्म निगरानीमा रहेका कर्जालाई सक्रिय कर्जा (Performing Loan) र पुनरतालिकीकरण/पुनरसंरचना गरेका, कमसल, शंकास्पद तथा खराब कर्जालाई निष्क्रिय कर्जा (Non-performing Loan) का रूपमा गणना गर्ने व्यवस्था गरिएको छ । निम्न अवस्थाका कर्जाहरु सूक्ष्म निगरानी (Watch List) अन्तर्गत पर्दछन् ।

- साँवा वा व्याज तोकिएको अवधिभित्र भुक्तान नभई १ महिनाभन्दा बढी अवधिले वक्यौता रहेका कर्जा ।
- नवीकरण नभई अस्थायी रूपमा भुक्तानी अवधि बढाई कायम रहेका अल्पकालीन वा चालु पूँजी कर्जा ।
- अन्य बैंक वा वित्तीय संस्थामा रहेको कर्जा निष्क्रिय कर्जामा वर्गीकरण भएको ऋणीलाई प्रवाहित कर्जा ।
- साँवा र व्याज नियमित रूपमा भुक्तानी भएता पनि लगातार दुई वर्षदेखि संचालन नगदप्रवाह वा नेटवर्थ ऋणात्मक रहेका फर्म, कम्पनी वा संस्थालाई प्रवाहित अल्पकालीन वा चालुपूँजी कर्जा ।

माथि तालिका नं. १ मा उल्लेखित भए बमोजिम वर्गीकरण गरिएका कर्जा तथा विल्स खरिदहरुको लागि वक्यौता साँवा रकमको आधारमा देहाय बमोजिम कर्जा नोक्सानी व्यवस्था कायम गर्नुपर्नेछ ।

तालिका नं. २ : कर्जा नोक्सानी व्यवस्था

कर्जा वर्गीकरण	न्यूनतम कर्जा नोक्सानी व्यवस्था
असल	१ प्रतिशत
सूक्ष्म निगरानी	५ प्रतिशत
कमसल	२५ प्रतिशत

शंकास्पद	५० प्रतिशत
खराब	१०० प्रतिशत

पहिले कर्जा वर्गीकरण र त्यसका निमित्त निर्धारित कर्जा नोक्सानी व्यवस्थामा २०७१ साल चैतमा सूक्ष्म निगरानी भन्ने सूचाइक थपिएकाले सो को कार्यान्वयनका निमित्त नेपाल राष्ट्र बैंकले निम्नानुसारको समयावधि तोकिदिएको छ ।

तालिका नं. ३ : सूक्ष्म निगरानी कार्यान्वयन समयावधि

सि.नं.	समयावधि	कायम गर्नुपर्ने नोक्सानी व्यवस्था
१	२०७१ चैत्र मसान्त	१.५ प्रतिशत
२	२०७२ आषाढ मसान्त	२ प्रतिशत
३	२०७२ असोज मसान्त	२.५ प्रतिशत
४	२०७२ पौष मसान्त	३ प्रतिशत
५	२०७२ चैत्र मसान्त	३.५ प्रतिशत
६	२०७३ आषाढ मसान्त	४ प्रतिशत
७	२०७३ असोज मसान्त	४.५ प्रतिशत
८	२०७३ पौष मसान्त	५ प्रतिशत

सूक्ष्म निगरानीमा परेका कर्जाहरूका कैफियतहरू सुधार भएको अवस्थामा कर्जामा माथि उल्लेख भएअनुसार कायम नोक्सानी व्यवस्थालाई समायोजन गरी असल वर्गमा वर्गीकरण गर्न सकिने व्यवस्था नेपाल राष्ट्र बैंकले गरेको छ । नेपाल राष्ट्र बैंकद्वारा जारी निर्देशन नं २ (कर्जा/सापटको वर्गीकरण र कर्जा नोक्सानी सम्बन्धी व्यवस्था) अनुसार असल कर्जा सम्बन्धी थप व्यवस्था निम्नानुसार गरेको छ ।

- (१) सुनचाँदीको धितोमा गएका कर्जा तथा सापट,
- (२) मुद्दती रसिदको धितोमा गएका कर्जा तथा सापट,
- (३) नेपाल सरकारको सुरक्षणपत्र तथा नेपाल राष्ट्र बैंक ऋणपत्रको धितोमा गएका कर्जा तथा सापट तर, अतिरिक्त धितो सुरक्षण वापत मुद्दती रसिद वा नेपाल सरकारको सुरक्षणपत्र वा नेपाल राष्ट्र बैंक ऋणपत्र धितो राखी कर्जा प्रवाह गरेमा त्यस्ता कर्जा तथा सापटहरूलाई भने तालिका नं. १ मा उल्लेखित निर्देशन बमोजिम नै वर्गीकरण गर्नु पर्ने व्यवस्था छ ।
- (४) बढीमा एक वर्षसम्म भुक्तानी अवधि भएको चालू पूँजी कर्जालाई मात्र नवीकरण गर्दा असल कर्जामा समावेश गर्न सकिने, ऋणीको कर्जा तिर्न सक्ने क्षमता; भावी नगद प्रवाह, आम्दानीको स्रोत जस्ता कर्जा प्रवाहका न्यूनतम आधारहरूको विश्लेषण पश्चात कर्जा सदुपयोगको सुनिश्चितता हुने गरी मात्र कर्जा नवीकरण