<u>बैंकिङ्ग कारोवारका लागि निर्धारित प्रक्रिया एवं कार्यविधि</u>

बैंक र ग्राहक बीचको सम्बन्धलाई पारदर्शी, सुरक्षित र कानुनी रूपमा सबल बनाउन नेपाल राष्ट्र बैंकको निर्देशन, बैंकको आन्तरिक नीति तथा अन्य प्रचलित कानुन बमोजिम देहायका प्रक्रियाहरू निर्धारित गरिएका छन्ः

- **खाता खोल्ने, सञ्चालन गर्ने तथा ग्राहक पहिचान सम्बन्धी व्यवस्थाः**

  बैंकमा खाता खोल्नको लागि नेपाल राष्ट्र बैंकबाट जारी गरिएको एकीकृत निर्देशिकामा उल्लेख भए बमोजिमका कागजातहरु पेश गरि तोकिएका विवरण तथा कागजातहरु बैंकमा पेश गरे पश्चात व्यक्तिगत तथा संस्थागत खाताहरु खोल्न सकिन्छ । साथै आफ्नो खाताको कुनै विवरणहरु परिवर्तन भएमा वा बैंकले विवरण अद्यावधिक गर्नको लागि अनुरोध गरेमा आफ्नो विवरण तुरुन्त अद्यावधिक गर्नुपर्दछ ।

- **निक्षेप संकलनः**

  खातामा रु. एक लाख सम्मको रकम जम्मा गर्दा जम्मा गर्ने व्यक्तिको नाम र सम्पर्क नं. तथा रु. १ लाख भन्दा बढीको रकम जम्मा गर्दा जम्मा गर्ने व्यक्तिको परिचय पत्र समेत आवश्यक पर्दछ । साथै, रु. १० लाख वा सो भन्दा बढीको नगद कारोबार गर्दा रकमको स्रोत अनिवार्य रुपमा खुलाउनुपर्नेछ ।

- **नगद भुक्तानीः**

  बैंकले सम्बन्धित खातावालालाई उपलब्ध गराएको चेकबुकबाट आफ्नो खाताबाट नेपाल सरकारको तोकेको सिमा सम्ममा नगदै भुक्तानी लिन सकिन्छ । यस बाहेक बैंकले उपलब्ध गराएको मोबाईल बैंकिङ्ग, ईन्टरनेट बैंकिङ्ग, ATM कार्ड लगायत अन्य विद्युतीय भुक्तानीको माध्यम प्रयोग गरि तोकिएको सिमा सम्मको कारोबार गर्न सकिन्छ ।

- **ग्राहक सेवा र गुनासो व्यवस्थापनः**

  बैंकको कुनै पनि सेवा सम्बन्धी जानकारी लिन परेमा नजिकैको शाखा कार्यालय वा बैंकको ग्राहक सेवा केन्द्रमा सम्पर्क गर्न सकिन्छ ।

  सेवाग्राहीको कुनै बैंकिङ्ग सेवा सम्बन्धमा समस्या वा गुनासो भएमा शाखा कार्यालय, वा टेलिफोन वा ईमेल मार्फत गुनासो दर्ता सकिन्छ । दर्ता भएको गुनासोलाई तोकिएको कार्यदिन भित्र सम्बोधन गरी सोको जानकारी ग्राहकलाई दिइनेछ ।