यदि यो उल्था गरिएको दस्तावेज र यसको अंग्रेजी/चिनीयाँ संस्करणमा कुनै भिन्नता भएमा वा बाझीएमा अंग्रेजी/चिनीयाँ संस्करण मान्य हुनेछ ।

बैंकिङ अभ्यास आचारसंहिताका सामान्य सिद्धान्तहरू (भाग I, खण्ड 2)

1 सामान्य सिद्धान्तहरू

1.1 ग्राहकहरूलाई न्यायोचित र निष्पक्ष व्यवहार गर्ने

संस्थाहरूले सम्पूर्ण ग्राहकहरूलाई संस्थासँगको उनीहरूको सम्बन्धको सम्पुर्ण चरणहरूमा समान रूपमा, इमान्दारीपूर्वक र निष्पक्ष ढंगले व्यवहार गर्नुपर्छ । ग्राहकहरूलाई निष्पक्ष ढंगले व्यवहार गर्नु सुशासनको अभिन्न अंश हुनुपर्छ र सम्पूर्ण संस्थाहरू र तिनीहरूको आधिकारिक एजेन्टहरूको संस्थागत (कर्पोरेट) संस्कृति हुनुपर्छ । कमजोर समूहहरूको आवश्यकताहरूमा विशेष ध्यान दिइनु पर्छ ।

1.2 डिस्कोजर (खुलासा) र पारदर्शिता

संस्था र तिनीहरूको आधिकारिक एजेन्टहरूले प्रडक्टहरूको मुख्य विशेषता , जोखिम र शर्त वा वन्देज, शुल्क, कमिसन वा लागू हुने शुल्कहरूको उल्लेख गरी प्रष्टसँग व्याख्या गर्नुपर्छ र यी विवरणहरू ग्राहकहरूलाई उपलब्ध गराउनुपर्छ । प्रडक्ट तथा सेवाहरूको जोखिम र प्रकृतिको सम्वन्धमा जानकारीका उचित चेतावनीहरू सहित अतिरिक्त डिस्क्लोजरहरूको विकास गर्नुपर्छ । संस्थाहरूले आफ्ना आधिकारिक एजेन्ट मार्फत बिक्री गरिएका कुनै पनि प्रडक्टको सम्वन्धमा उक्त संस्थासँग सम्वन्धित आफ्नो कुनै हितयुक्त सम्वन्ध वा स्वार्थ (कन्फिल्ट अफ इन्ट्रेस्ट) भए सोको बारेमा पनि जानकारी उपलब्ध गराउनुपर्छ । ग्राहकसँगको सम्बन्धको सम्पूर्ण तहमा उपयुक्त जानकारी उपलब्ध गराउनुपर्छ । सम्पूर्ण वित्तीय प्रचारात्मक सामग्रीहरू सही, इमान्दार, बुझ्न सकिने हुनुपर्छ र भ्रामक खालको हुनु हुँदैन । सम्भव तथा उपयुक्त हुने ठाँउमा, उस्तै प्रकृतिका प्रडक्ट र सेवाहरूको बीचमा तुलना गर्ने हेतुले मापदण्ड तोकिएको पूर्व–करारको डिस्क्लोजरका अभ्यासहरू अंगीकृत गरिनुपर्छ । सुझाव उपलब्ध गराइएको ठाँउमा, सुझाव सम्भव भएसम्म वस्तुपरक हुनुपर्छ र सामान्यतया प्रडक्ट र सेवाहरूको जटिलता, सोसँग सम्बन्धित जोखिमका साथै ग्राहकको वित्तीय उद्देश्य, ज्ञान, सक्षमता र अनुभवलाई ध्यानमा राख्दै ग्राहकको प्रोफाइलमा आधारित हुनुपर्छ । संस्थाहरूले ग्राहकहरूलाई सान्दर्भिक, सही र उपलब्ध भएका जानकारी प्रदान गर्न महत्त्वपूर्ण हुन्छ भन्ने कुरा सूचित गर्नुपर्छ ।

1.3 वित्तीय शिक्षा र सचेतना

ग्राहकहरूका आफ्नो वित्तीय साक्षरता अभिवृद्धी गर्न उनीहरूको पनि जिम्मेवारी हुन्छ भन्ने कुरालाई स्वीकार गर्दै, संस्थाहरूले वित्तीय शिक्षा र सचेतनाको प्रवर्द्धन गर्न विद्यमान र भावी ग्राहकहरूमा वित्तीय जोखिम र अवसरहरू सहितका जोखिमहरूलाई सहीरूपमा बुझ्ने, पूर्ण जानकारीका साथ विकल्पहरू रोज्ने, सहायताका लागि जाने ठाँउको बारेमा थाहा पाउने, आफ्नो वित्तीय स्वस्थतालाई सुधार्न प्रभावकारी कदम चाल्ने ज्ञान, सिप र विश्वासको विकास गर्न, संस्थाहरूले सरकार, नियमनकारी निकाय र अन्य सान्दर्भिक सरोकारवालाहरूसँग हातेमालो गर्नुपर्छ । वृहत रूपमा आधारित वित्तीय शिक्षा र ग्राहकहरूको विशेष गरी कमजोर समूहहरूमा वित्तीय ज्ञान र क्षमतालाई बढाउने जानकारीको प्रावधानलाई प्रवर्द्धन गर्नुपर्छ । ग्राहकको सुरक्षा, अधिकार र उत्तरदायित्वहरूको बारेमा स्पष्ट जानकारीहरूलाई ग्राहकहरूले सजिलैसँग पहुँच हुनुपर्छ ।

1.4 संस्था र आधिकारिक एजेन्टहरूको उत्तरदायी व्यावसायिक आचरण

संस्थाहरू र उनीहरूका आधिकारिक एजेन्टहरूमा आफ्ना ग्राहकहरूको एकदमै वढी फाइदाको लागि कार्य गर्ने उद्देश्य हुनुपर्छ तथा उनीहरू वित्तीय ग्राहकको संरक्षणलाई कायम राख्नका लागि जिम्मेवार हुनुपर्छ । संस्थाहरू पनि आफ्ना आधिकारिक एजेन्टहरू र तेस्रो पक्ष सेवा प्रदायकहरूको कार्यहरूको लागि जिम्मेवार र जवाफदेही पनि हुनुपर्छ । कारोबारको प्रकृतिमा आधारित भएर र ग्राहकहरूले मुख्यरूपमा उपलब्ध गराएको जानकारीको आधारमा, संस्थाहरूले ग्राहकहरूलाई प्रडक्ट, , सुझाव वा सेवा प्रस्ताव गर्नुभन्दा अगाडि आफ्ना ग्राहकहरूको वित्तीय क्षमता र आवश्यकताहरूको मूल्यांकन गर्नुपर्छ । कर्मचारी (विशेष गरी ग्राहकहरूसँग प्रत्यक्ष रूपमा अन्तरक्रिया गर्ने) लाई उचित रूपमा प्रशिक्षित र योग्य बनाउनुपर्छ । संस्थाहरू र उनीहरूका आधिकारिक एजेन्टहरूको कुनै हितयुक्त सम्वन्ध वा स्वार्थ (कन्फिल्ट अफ इन्ट्रेस्ट) बाट अलग्गिने प्रयत्न गर्नुपर्छ । यसवाट अलग्गिन सकिदैन भने उचीत डिस्क्लोजर गर्नुपर्ने सुनिश्चितता गर्ने, त्यस्ता हितयुक्त सम्वन्ध वा स्वार्थलाई व्यवस्थापन गर्नका लागि आन्तरिक संयन्त्रहरू कार्यान्वयनमा हुनुपर्ने वा प्रडक्ट, सुझाव वा सेवा उपलब्ध गराउन अस्वीकार गर्नुपर्छ । उत्तरदायी कारोवारको आचरण, ग्राहकहरूलाई गर्ने निष्पक्ष व्यवहार तथा कुनै हितयुक्त सम्वन्ध वा स्वार्थवाट जोगिन/पन्छिनलाई प्रोत्साहन गर्नको लागि, संस्थाहका कर्मचारी र उपयुक्त हुने ठाउँमा उनीहरूको आधिकारिक एजेन्टहरूको लागि पारिश्रमीकको स्केल (तलवमान) को ढाँचाको विकास गरिनुपर्छ ।

1.5 छलकपट वा दुरूपयोगबाट ग्राहकको सम्पत्तिको संरक्षण

संस्थाहरूले छलकपट, गलत प्रयोग वा अन्य दुरूपयोगबाट सुरक्षा सहित उपभोक्ताहरूको डिपोजिट, बचत र अन्य सम्बन्धित वित्तीय सम्पत्तिहरूलाई उचित रूपमा र यथार्थताको उच्च डिग्री (तह)को साथ सुरक्षा गर्न उपयुक्त जानकारी, नियन्त्रण र सुरक्षा संयन्त्र अपनाउनुपर्छ ।

1.6 उपभोक्ताको विवरण (डाटा) र गोपनीयताको संरक्षण

संस्थाहरूसँग ग्राहकहरूको वित्तीय र व्यक्तिगत जानकारीको सुरक्षा गर्नको लागि उचित नियन्त्रण र संरक्षण संयन्त्रहरूलाई कार्यान्वयनमा राख्नुपर्छ । यी संयन्त्रहरूले सबै प्रचलित कानूनको पालना गर्नुपर्छ र विशेषरूपमा कुन प्रयोजनका लागि विवरण (डाटा) संकलन, प्रशोधन, भण्डारण, प्रयोग र (अर्को पक्षलाई) खुलासा गर्न सकिने बारे उल्लेख गरेको हुनुर्छ । संयन्त्रले ग्राहकहरूको डाटा साटासाट (साझा गरेको) भएको, डाटा पहुँच गर्ने तथा/ वा कानून विपरित हासिल गरेको वा वा प्रशोधन गरिएका डाटालाई तुरून्तै सच्याउने वा मटाउने अधिकार ग्राहकसँग निहित हुन्छ भन्ने करालाई मनन् गरेको हुनुपर्दछ ।

1.7 गुनासो सम्हाल्ने वा निवारण गर्ने

संस्थाहरू र उपयुक्त भएको ठाउँमा उनीहरूका आधिकारिक एजेन्टहरूले ग्राहकहरूलाई दाबी पेश गर्न, उजुरी दर्ता गर्न र पहुँच योग्य, निष्पक्ष, जवाफदेही, समयोचित र प्रभावकारी हल खोज्नको लागि उचित च्यानलहरू (माध्यम) उपलब्ध गराउनुपर्छ । त्यस्ता च्यानलहरूले अनुपयुक्त खर्च, ढिलासुस्ती वा बोझहरू थोपार्नु हुँदैन ।

1.8 प्रतिस्पर्धा

संस्थाहरूले ग्राहकहरूलाई प्रडक्ट खोज्न, तुलना गर्न र उपयुक्त हुने ठाउँमा प्रडक्ट र संस्थाहरू बीचमा फेरबदल (स्विच) गर्न दिनुपर्छ ।