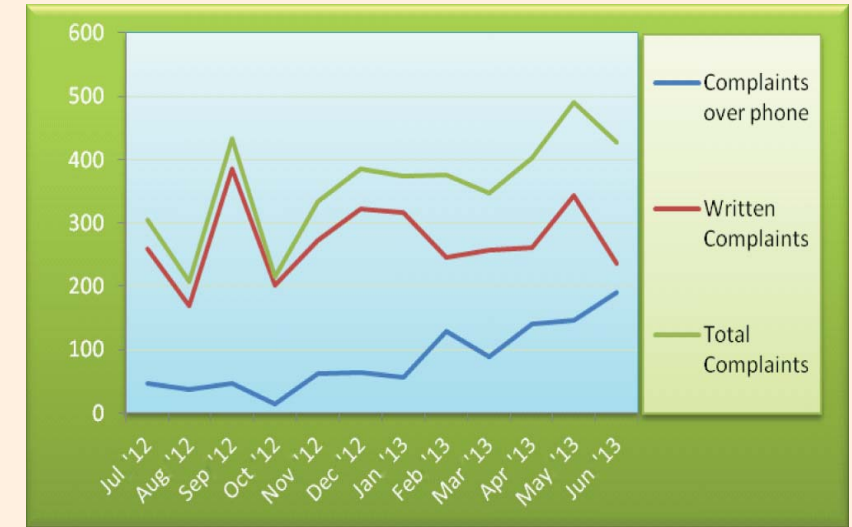




মুদ্রণে: অলিম্পিক প্রোডাক্টস প্রিন্টিং এন্ড প্যাকেজিং  
১২৩/১, আরামবাগ, ঢাকা-১০০০।

# ewlR cÖZte`b

কাস্টমার সার্ভিসেস ডিভিশন  
(২০১২-২০১৩)



ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট  
বাংলাদেশ ব্যাংক  
প্রধান কার্যালয়, ঢাকা

বার্ষিক প্রতিবেদন  
কাস্টমার সার্ভিসেস ডিভিশন  
(২০১২-২০১৩)



ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট  
বাংলাদেশ ব্যাংক  
প্রধান কার্যালয়  
ঢাকা।

উপদেষ্টা

এস. এম. মনিরুজ্জামান

নির্বাহী পরিচালক

তত্ত্বাবধায়ক

মোঃ সাইফুল ইসলাম

মহাব্যবস্থাপক

ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট

প্রধান সম্পাদক

স্বপন কুমার রায়

উপ-মহাব্যবস্থাপক

উপ-সম্পাদক

আব্দুর রাজ্জাক

উপ-পরিচালক

খোকন কুমার পাল

সহকারী পরিচালক

চন্দন কুমার রায়

সহকারী পরিচালক

ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট

## গভর্নরের বাণী

ব্যাংকের আমানতকারী ও গ্রাহকের স্বার্থ রক্ষা করা, গ্রাহকগণকে ব্যাংকিং সেবা পেতে যে কোন ধরনের হয়রানির হাত থেকে রক্ষা করা, ব্যাংকিং সেবার মানোন্নয়ন করে ব্যাংকের ওপর জনগণের আস্থা ও বিশ্বাস দৃঢ় করা, ব্যাংকগুলোর ভাবমূর্তি উজ্জ্বল করা, ব্যাংক ও গ্রাহকগণের মধ্যে সম্পর্ক সুসংহত করা এবং সর্বোপরি উন্নত ও দক্ষ গ্রাহক সেবা নিশ্চিত করার উদ্দেশ্য নিয়ে ২০১১ সালের মার্চ মাসে বাংলাদেশ ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়ের তদানিন্তন বৈদেশিক মুদ্রা পরিদর্শন ও ভিজিল্যান্স বিভাগের অধীনে ‘হেল্পডেস্ক’ নামে একটি ডেস্ক চালু করা হয়। পরবর্তীতে এর নাম পরিবর্তন করে ‘গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণ কেন্দ্র’ করা হয়। ‘গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণ কেন্দ্র’ অতি অল্প সময়ের মধ্যেই বেশ জনপ্রিয়তা লাভ করে এবং এর দ্রুত গ্রাহক-বান্ধব সেবা দানের কারণে গ্রাহকগণের নিকট থেকে ব্যাপক সাড়া পাওয়া যায়। আর এ কারণেই দু’বছরেরও কম সময়ের মধ্যেই (জুলাই, ২০১২ মাসে) ‘গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণ কেন্দ্র’ একটি পূর্ণাঙ্গ বিভাগে রূপান্তরিত হয় যার নাম দেয়া হয়েছে ‘ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট’ (এফ.আই.সি.এস.ডি)। ইহা নিঃসন্দেহে একটি সুসংবাদ। বর্তমান ব্যবস্থায় গ্রাহককে নিবর্তনহীন সেবা প্রদান ব্যাংকিং সেক্টরের একটি অঙ্গীকার এবং আমার বিশ্বাস ‘ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট’ ব্যাংকিং সেক্টরের এই অঙ্গীকার পূরণে একটি গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা রাখতে পারে। অবশ্য ইতোমধ্যে এফ.আই.সি.এস.ডি দেশের ক্রমবর্ধমান গ্রাহকগণের প্রত্যাশা পূরণে যথেষ্ট সাফল্যের পরিচয় দিয়েছে। এফ.আই.সি.এস.ডি গত বছরের ন্যায় এবছরও তাদের বার্ষিক কর্মকান্ডের ওপর ভিত্তি করে বার্ষিক প্রতিবেদন ২০১২-২০১৩ প্রকাশ করতে যাচ্ছে, এ কথা জেনে আমি অত্যন্ত আনন্দিত। আশা করি, অদূর ভবিষ্যতে বাংলাদেশের ব্যাংক ও আর্থিক খাতের ক্রমবর্ধমান গ্রাহকগণের নিকট এই বিভাগটি একটি অন্যতম আস্থা ও নির্ভরতার প্রতীক হিসেবে প্রতিষ্ঠা পাবে এবং দেশের প্রতিটি আর্থিক সেবা প্রত্যাশী মানুষের স্বার্থ সংরক্ষণে যথাযথ ভূমিকা পালন করবে।

এই বিভাগের সঙ্গে সংশ্লিষ্ট সকল কর্মকর্তার জন্য রইলো আমার আন্তরিক শুভেচ্ছা।

ড. আতিউর রহমান  
গভর্নর

# ডেপুটি গভর্নরের বাণী

ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহের নিয়ন্ত্রণকারী প্রতিষ্ঠান হিসেবে দেশের স্থিতিশীল আর্থিক ব্যবস্থার পাশাপাশি ব্যাংকের আমানতকারী ও গ্রাহকদের স্বার্থ সংরক্ষণের বিষয়টি বাংলাদেশ ব্যাংকের নিকট অতি গুরুত্বপূর্ণ। পূর্বে কেন্দ্রীয় ব্যাংক হিসেবে বাংলাদেশ ব্যাংক দেশের মুদ্রা ও আর্থিক ব্যবস্থার স্থিতিশীলতা ও উন্নয়নে প্রয়োজনীয় নীতিগত এবং প্রায়োগিক কার্যক্রম গ্রহণ করলেও দেশের ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহ কর্তৃক প্রদত্ত গ্রাহক সেবার মানোন্নয়ন ও পর্যবেক্ষণের জন্য কোন বিশেষ উদ্যোগ গ্রহণ করেনি। কিন্তু বর্তমান বিশ্বের উন্নত ও উন্নয়নশীল দেশসমূহের ব্যাংকিং তথা আর্থিক সেবার মানের সাথে তাল মিলিয়ে চলতে গিয়ে বাংলাদেশের ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠান সমূহের গ্রাহক সেবার মানোন্নয়ন ও পর্যবেক্ষণের বিষয়টি সমধিক গুরুত্ব পায়। আর এ কারণেই দেশের ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানের গ্রাহকগণের সেবার মানোন্নয়ন এবং দেশের ব্যাংকিং খাতের ভাবমূর্তি বিশ্ব-দরবারে সমুল্লত রাখার প্রয়াসে গভর্নর মহোদয়ের ১৬-০৩-২০১১ তারিখের নির্দেশে বাংলাদেশ ব্যাংকের তদানিন্তন বৈদেশিক মুদ্রা পরিদর্শন ও ডিজিটাল বিভাগে একটি “হেল্প ডেস্ক” স্থাপন করা হয়। পরবর্তীতে এর নাম পরিবর্তন করে “গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণ কেন্দ্র” করা হয়। প্রাথমিকভাবে স্বল্প লোকবল নিয়ে স্বল্প পরিসরে গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণ কেন্দ্র তাদের কার্যক্রম শুরু করলেও অতি অল্প সময়ের মধ্যেই কেন্দ্রটি জনপ্রিয়তা লাভ করে। ক্রমবর্ধমান গ্রাহকগণের চাহিদার প্রেক্ষিতে এর কার্যক্রমকে আরও বেগবান ও গণমুখী করার লক্ষ্যে ২৫ জুলাই ২০১২ তারিখে উক্ত কেন্দ্রকে ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট নামে একটি পূর্ণাঙ্গ বিভাগে রূপান্তর করা হয় যা ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানের গ্রাহকগণের জন্য একটি সুসংবাদ। বৃহত্তর পরিসরে বিভাগটি খোলার পর থেকে ব্যাংকিং খাতে আর্থিক শৃঙ্খলা জোরদারকরণ ও গ্রাহক সেবার মান উন্নয়নে উক্ত বিভাগ কাজ করে যাচ্ছে। বিভাগটি দ্বিতীয় বারের মতো ২০১২-১০১৩ অর্থবছরের কার্যক্রমের উপর ভিত্তি করে একটি বার্ষিক প্রতিবেদন প্রকাশ করতে যাচ্ছে জেনে আমি খুবই আনন্দিত। উক্ত প্রতিবেদন প্রকাশের মাধ্যমে জনসাধারণের মধ্যে বিভাগটির কার্যক্রমের স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা বৃদ্ধি পাবে এবং এর ফলে উক্ত বিভাগের প্রতি ব্যাংকের গ্রাহকগণ তথা জনসাধারণের আস্থা আরও বেড়ে যাবে বলে আমার বিশ্বাস।

আমি এ বিভাগের কার্যক্রমের উত্তরোত্তর প্রসার ও সাফল্য কামনা করছি।



সিতাংশু কুমার সুর চৌধুরী  
ডেপুটি গভর্নর



ব্যাংকিং খাতে গ্রাহকদের আস্থা ও সন্তুষ্টি বজায় রাখার পাশাপাশি ব্যাংকিং সেবা পেতে গ্রাহকদের হয়রানি লাঘবের উদ্দেশ্যে গভর্নর মহোদয়ের ১৬/০৩/২০১১ তারিখের নির্দেশক্রমে তদানিন্তন বৈদেশিক মুদ্রা পরিদর্শন ও ভিজিল্যান্স বিভাগের অধীনে মার্চ ২০১১ মাসে চালু হওয়া হেল্প ডেস্ক পরবর্তীতে ০৫-০৯-২০১১ তারিখে নাম পরিবর্তিত হয়ে “গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণ কেন্দ্র” বা ইংরেজিতে "Customers' Interests Protection Centre" সংক্ষেপে CIPC নাম ধারণ করে এবং এ কেন্দ্রে একজন উপ-মহাব্যবস্থাপকের প্রত্যক্ষ তত্ত্বাবধানে ৩ জন উপ-পরিচালক ও ৭ জন সহকারী পরিচালক বহাল করা হয়। মাত্র এক বছর সময়ের মধ্যে গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণ কেন্দ্র সম্পর্কে গ্রাহকগণের মধ্যে অভূতপূর্ব সাড়া পাওয়ায় এবং তাদের ক্রমবর্ধমান চাহিদার প্রেক্ষিতে গভর্নর মহোদয়ের ২৫/০৭/২০১২ তারিখের নির্দেশক্রমে উক্ত কেন্দ্রকে ফাইন্যান্সিয়াল ইন্সটিটিউট এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট নামে একটি পূর্ণাঙ্গ বিভাগে রূপান্তর করা হয়। বর্তমানে বিভাগটির অধীনে কাস্টমার সার্ভিসেস ডিভিশন, ভিজিল্যান্স এন্ড এন্টি ফ্রড ডিভিশন ও টেকনিক্যাল সার্ভিসেস ডিভিশন নামে ০৩টি উপ-বিভাগ রয়েছে। এর মধ্যে কাস্টমার সার্ভিসেস ডিভিশন পূর্বের গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণ কেন্দ্রের ন্যায় কার্যাদি সম্পাদন করে থাকে। এছাড়া দেশের সকল অঞ্চলের ব্যাংক গ্রাহকগণের অভিযোগ নিষ্পত্তির সুবিধার্থে বাংলাদেশ ব্যাংকের ০৯টি শাখা অফিসেও কার্যরত রয়েছে “গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণ কেন্দ্র” এবং প্রতিটি তফসিলী ব্যাংকের প্রধান কার্যালয় ও আঞ্চলিক কার্যালয়ে রয়েছে তাদের “অভিযোগ সেল”। সাপ্তাহিক ও সরকারী ছুটির দিন ব্যতীত সকল কর্ম দিবসে অফিস চলাকালীন সময়ে ফোন, ফ্যাক্স, এসএমএস, ওয়েবসাইট, ই-মেইল, ডাকযোগে কিংবা সরাসরি অভিযোগকারীর নিকট থেকে অত্র ডিভিশনে অভিযোগ গ্রহণের পাশাপাশি দেশ-বিদেশের ব্যাংকিং সেবা প্রত্যাশী অসংখ্য মানুষের ব্যাংকিং ও ব্যবসায়িক জিজ্ঞাসারও জবাব প্রদান করা হয়ে থাকে। এ লক্ষ্যে অত্র ডিভিশনে ১৬২৩৬ নম্বরের একটি শর্ট কোড চালু করা হয়েছে এবং ইলেক্ট্রনিক ও প্রিন্ট মিডিয়াসহ বিভিন্ন মাধ্যমে শর্ট কোডটির প্রচারণা অব্যাহত রয়েছে। মাত্র দু’বছরের মধ্যেই কেন্দ্রটি যে মহৎ উদ্দেশ্য নিয়ে সৃষ্টি হয়েছিল সে উদ্দেশ্য সাধনে সফলতার প্রমাণ রেখেছে। কারণ, এরই মধ্যে পাঁচ হাজারেরও অধিক জটিল অভিযোগের নিষ্পত্তিকরণ সহ হাজার হাজার গ্রাহক কিংবা সাধারণ মানুষের নানাবিধ জিজ্ঞাসার জবাব প্রদানের মাধ্যমে দেশের ব্যাংকিং সেবা প্রত্যাশী মানুষের প্রত্যাশা কিয়দংশ হলেও অত্র ডিভিশন পূরণ করতে পেরেছে। অত্র কেন্দ্রে কোন অভিযোগ প্রাপ্তির তিন দিনের মধ্যেই জরুরী ভিত্তিতে টেলিফোন কিংবা ই-মেইলের মাধ্যমে তথ্যাদি সংগ্রহ করতঃ তা বিচার-বিশ্লেষণ করে সাধারণ অভিযোগের নিষ্পত্তি করা হয়। জটিল অভিযোগের ক্ষেত্রে অত্র বিভাগের ভিজিল্যান্স এন্ড এন্টি ফ্রড ডিভিশনের মাধ্যমে সরেজমিনে তদন্ত করতঃ লব্ধ তথ্য-প্রমাণের ভিত্তিতে অভিযোগের নিষ্পত্তি করা হয়। দেশের মানুষের আর্থিক ও ব্যাংকিং বিষয়ক সকল সমস্যার সমাধান করা সম্ভব না হলেও ডিভিশনটি অন্ততঃ দেশের সকল প্রান্তের মানুষের কাছে এ সংবাদটি পৌঁছে দিতে পেরেছে যে এখন কেউ ব্যাংকিং কিংবা আর্থিক সেবা পেতে কোন অহেতুক হয়রানির শিকার হলে তার অভিযোগের কথা জানানো এবং তার প্রতিকার পাওয়ার একটি জায়গা সৃষ্টি হয়েছে। এ বিভাগের মাধ্যমে দ্রুত সমস্যার সমাধান পাওয়ার ফলে অনেকের মনেই অত্র বিভাগ সম্পর্কে একটি ভাল ধারণার সৃষ্টি হয়েছে। মানুষের এ বিশ্বাস ও প্রত্যাশাকে অক্ষুণ্ন রাখার পাশাপাশি দেশের ব্যাংকিং সেবার মানকে আন্তর্জাতিক মানে উন্নীত করার লক্ষ্যে কাজ করাই হবে এ বিভাগের ভবিষ্যৎ লক্ষ্য ও উদ্দেশ্য।

## সূচীপত্র

ক্রমিক নং	বিষয়	পৃষ্ঠা নং
০১	ভূমিকা	০১
০২	কাস্টমার সার্ভিসেস ডিভিশন (সিএসডি) এর কার্য পরিধি	০১
০৩	কর্মপদ্ধতি	০৩
০৪	অভিযোগ গ্রহণের সময় ও মাধ্যম	০৩
০৫	লজিস্টিক্স	০৩
০৬	জিজ্ঞাসার জবাব	০৩
০৭	প্রচারণামূলক কার্যক্রম	০৪
০৮	বাংলাদেশ ব্যাংক প্রধান কার্যালয়ের “কাস্টমার সার্ভিসেস ডিভিশন” এর কার্যাবলীর বিবরণী	০৪
০৯	অভিযোগের প্রকৃতি অনুযায়ী বিন্যাস (অর্থবছর ২০১২-১৩)	০৫
১০	বিগত ২০১১-২০১২ ও ২০১২-২০১৩ অর্থবছরে গৃহীত ও নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের তুলনামূলক পরিসংখ্যান	০৬
১১	ব্যাংক গ্রুপ অনুযায়ী অভিযোগের পরিসংখ্যান	০৭
১২	ব্যাংক ভিত্তিক অভিযোগের পরিসংখ্যান	০৭
১৩	বাংলাদেশ ব্যাংকের শাখা অফিসসমূহ থেকে প্রাপ্ত অভিযোগের পরিসংখ্যান	০৯
১৪	প্রধান কার্যালয়ের “কাস্টমার সার্ভিসেস ডিভিশন” কর্তৃক নিষ্পত্তিকৃত বিশেষভাবে উল্লেখযোগ্য কয়েকটি ঘটনা	১০
১৫	গ্রাহকগণের নিকট থেকে প্রাপ্ত ধন্যবাদ পত্রসমূহ	১৪
১৬	উপসংহার	১৫



## ১। ভূমিকা :

আধুনিক বিশ্বে ব্যাংক শুধুমাত্র একটি মুনাফা অর্জনকারী প্রতিষ্ঠানই নহে, ইহা একটি সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠানও বটে। তাই ব্যাংকের গ্রাহক সেবার বিষয়টি সাম্প্রতিককালে একটি অগ্রগণ্য বিষয়রূপে প্রতিভাত। দেশের আর্থিক ব্যবস্থা এবং ব্যাংকসহ আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহের নিয়ন্ত্রণকারী প্রতিষ্ঠান হিসেবে বাংলাদেশ ব্যাংক তাই একটি স্থিতিশীল আর্থিক ব্যবস্থার পাশাপাশি ব্যাংকিং সেবার মানোন্নয়নের প্রতিও যথেষ্ট গুরুত্বারোপ করছে। দেশ-বিদেশের অগণিত ব্যাংক-গ্রাহক যাতে ব্যাংকিং সেবা পেতে কোনরূপ হয়রানির শিকার না হন - তা নিশ্চিত করার লক্ষ্যে এবং এর মাধ্যমে দেশ ও দেশের ব্যাংকিং সেক্টরের ভাবমূর্তি বিশ্ব-দরবারে সমুল্লত রাখার প্রয়াসে সম্মানিত গভর্নর মহোদয়ের ১৬-০৩-২০১১ তারিখের নির্দেশে বাংলাদেশ ব্যাংকের তদানিন্তন বৈদেশিক মুদ্রা পরিদর্শন ও ভিজিল্যান্স বিভাগে "হেল্প ডেস্ক" স্থাপন করা হয়। শুরুতে দু'জন সহকারী পরিচালক নিয়ে "হেল্প ডেস্ক" কার্যক্রম আরম্ভ করলেও জুন ২০১১ মাসেই এর কর্মবল বৃদ্ধি করে ৪ জনে উন্নীত করা হয় এবং এর প্রধান হিসেবে একজন উপ-মহাব্যবস্থাপককে বহাল করা হয়। তারপর বিগত ০৫-০৯-২০১১ তারিখে গভর্নর মহোদয়ের নির্দেশবলে "হেল্প ডেস্ক" এর নাম পরিবর্তন করে "গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণ কেন্দ্র" বা ইংরেজিতে "Customers' Interests Protection Centre" সংক্ষেপে CIPC রাখা হয়। পরবর্তীতে ২৫/০৭/২০১২ তারিখে উক্ত কেন্দ্রকে একটি পূর্ণাঙ্গ বিভাগে রূপান্তর করা হয় যার নামকরণ করা হয় ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট। বর্তমানে বিভাগের "কাস্টমার সার্ভিসেস ডিভিশন (সিএসডি)" পূর্বের গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণ কেন্দ্রের ন্যায় কার্যাদি সম্পাদন করে থাকে। বর্তমানে উক্ত ডিভিশনে একজন উপ-মহাব্যবস্থাপকের তত্ত্বাবধানে ০১ জন যুগ্ম-পরিচালক ৪ জন উপ-পরিচালক ও ৪ জন সহকারী পরিচালক কর্তব্যরত আছেন। প্রতি কর্মদিবসে অফিস চলাকালীন সময়ে "কাস্টমার সার্ভিসেস ডিভিশন" জনসাধারণ ও ব্যাংক-গ্রাহকদেরকে তাদের বিভিন্ন জিজ্ঞাসার প্রেক্ষিতে তথ্য ও জবাব প্রদান এবং তাদের নিকট থেকে প্রাপ্ত অভিযোগের নিষ্পত্তির লক্ষ্যে কাজ করে যাচ্ছে।

## ২। কাস্টমার সার্ভিসেস ডিভিশন (সিএসডি) এর কার্য পরিধি:

কাস্টমার সার্ভিসেস ডিভিশনে নিম্নবর্ণিত চারটি ইউনিট রয়েছে। যথা-

- ক) কাস্টমার সার্ভিস পলিসি ইউনিট
- খ) গ্রিভেন্স রিড্রেশাল ইউনিট
- গ) ডিসসেমিনেশন এন্ড কমিউনিকেশন ইউনিট
- ঘ) জেনারেল ইউনিট

### ক) কাস্টমার সার্ভিস পলিসি ইউনিট এর কার্যক্রম:

- গ্রাহক সেবা এবং ভোক্তাদের স্বার্থ রক্ষায় ব্যাংকের পরিচালনা পর্ষদ এর ভূমিকা নির্ধারণ, প্রয়োজনীয় কার্ঠামো ও কর্মকান্ড নির্ধারণ সংক্রান্ত গাইডলাইন প্রণয়ন।
- বাংলাদেশ ব্যাংকে প্রাপ্ত গ্রাহকদের অভিযোগসমূহ নিষ্পত্তি সম্পর্কিত পদ্ধতি ও নীতিমালা প্রণয়ন, সংশোধন ও উন্নয়ন করা এবং পাশাপাশি বাংলাদেশ ব্যাংকে গৃহীত অভিযোগের ভিত্তিতে অন্যান্য ব্যাংক ও নিয়ন্ত্রিত সংস্থাসমূহের গ্রাহক সেবার ন্যূনতম মান নির্ধারণ করা।
- ব্যাংক ও অন্যান্য নিয়ন্ত্রিত সংস্থাসমূহ কর্তৃক দাখিলকৃত গ্রাহক সেবা সংক্রান্ত নীতিমালাসমূহ বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক প্রণীত মানদণ্ডের আলোকে বিশ্লেষণ করা।
- ভোক্তাদের অধিকার সংরক্ষণ (যেমন সুদের হার ও ফি প্রদর্শন) বিষয়ক নির্দেশনা ও নীতিমালা প্রণয়ন।
- ব্যাংকসমূহের গ্রাহক সেবার মান মূল্যায়নের লক্ষ্যে তথ্য সংগ্রহের জন্য র্যাশনালাইজড ইনপুট টেমপ্লেট (আর আই টি) প্রস্তুত করা।
- গ্রাহক সেবা সংক্রান্ত নীতিমালা ও নির্দেশনাসমূহ ব্যাংক ও অন্যান্য নিয়ন্ত্রিত সংস্থা এবং বাংলাদেশ ব্যাংকের অন্যান্য অফিস/বিভাগসমূহসহ সংশ্লিষ্ট সকলকে অবহিত করণ।

#### খ) গ্রিভেন্স রিড্রেসাল ইউনিট এর কার্যক্রমঃ-

- লিখিত অভিযোগসমূহের বিষয়ে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণঃ-
  - অভিযোগসমূহ যাচাই-বাছাই করা ।
  - অভিযোগসমূহের বিষয়ে সংশ্লিষ্ট ব্যাংকের মতামত/মন্তব্য/ব্যাখ্যা চাওয়া ।
  - সংশ্লিষ্ট ব্যাংক কর্তৃক প্রেরিত মতামত/ব্যাখ্যা/মন্তব্য পর্যালোচনাপূর্বক প্রয়োজনীয় সুপারিশসহ নোট উপস্থাপন করা ।
  - সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন ।
- কোন অভিযোগের বিষয়ে মাঠ পর্যায়ে সরেজমিনে তদন্তের প্রয়োজন হলে উক্ত অভিযোগ “ভিজিলাস এন্ড এন্টি-ফ্রড ডিভিশন” এ প্রেরণ করা ।
- অত্র ডিভিশনে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহের মাসিক বিবরণী ও সার-সংক্ষেপ প্রস্তুত করা এবং মাননীয় গভর্নর মহোদয় বরাবর তা উপস্থাপন করা ।
- শাখা অফিসসমূহে স্থাপিত “গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণ কেন্দ্র” সমূহের সহিত সার্বক্ষণিক যোগাযোগ রক্ষা করা, তাদের কার্যক্রম পর্যবেক্ষণ করা এবং উক্ত কেন্দ্রসমূহ হতে প্রাপ্ত অভিযোগের মাসিক বিবরণীর উপর ভিত্তি করে সমন্বিত বিবরণী প্রস্তুত ও বিশ্লেষণপূর্বক মহাব্যবস্থাপক মহোদয় বরাবর উপস্থাপন এবং সংশ্লিষ্ট বিষয়ে সময়মত উপযুক্ত ও প্রাসঙ্গিক সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন করা ।
- তালিকভুক্ত ব্যাংক ও অন্যান্য নিয়ন্ত্রিত সংস্থাসমূহে স্থাপিত “অভিযোগ সেল” সমূহ পর্যবেক্ষণ করা এবং উক্ত সেলসমূহ হতে প্রাপ্ত ত্রৈমাসিক প্রতিবেদনসমূহ বিশ্লেষণ করে সমন্বিত প্রতিবেদন প্রস্তুত করতঃ উহা উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট উপস্থাপন ও সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন করা ।
- গুরুতর অভিযোগ নিষ্পত্তির লক্ষ্যে ফাইন্যান্সিয়াল ইন্সটিটিউট এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট এর মহাব্যবস্থাপক মহোদয়ের সভাপতিত্বে ত্রি-পক্ষীয় (অভিযুক্ত ব্যাংক/নিয়ন্ত্রিত সংস্থা, অভিযোগকারী এবং বাংলাদেশ ব্যাংক) সভার আয়োজন করা ।
- সংশ্লিষ্ট অন্যান্য কার্যাদি সম্পাদন ।

#### গ) ডিসসেমিনেশন এন্ড কমিউনিকেশন ইউনিট এর কার্যক্রমঃ-

- সাপ্তাহিক ও সরকারী ছুটির দিন ব্যতীত অন্যান্য কর্মদিবসসমূহে অফিস চলাকালীন সময়ে টেলিফোন, মোবাইল, ই-মেইল, ফ্যাক্স প্রভৃতি মাধ্যমে অভিযোগ গ্রহণ করা ।
- প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ নিষ্পত্তির লক্ষ্যে সেগুলো গ্রিভেন্স রিড্রেসাল ইউনিট-এ প্রেরণ করা ।
- আগত ফোন কলে যথাসময়ে সাড়া দেয়া এবং জনসাধারণের জিজ্ঞাসার জবাব প্রদান ।
- জনগণের জিজ্ঞাসার সঠিক জবাব তাৎক্ষণিকভাবে প্রদান করা সম্ভব না হলে সংশ্লিষ্ট শাখা/বিভাগ হতে সঠিক তথ্য সংগ্রহপূর্বক প্রশ্নকর্তাকে যত দ্রুত সম্ভব জানানো ।
- অভিযোগসমূহের নিষ্পত্তি ও গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণের তাগিদে ব্যাংক ও অন্যান্য নিয়ন্ত্রিত সংস্থা, বাংলাদেশ ব্যাংকের বিভিন্ন বিভাগ/অফিস এবং সংশ্লিষ্ট অন্যান্য কর্তৃপক্ষসমূহ যথা- বিএবি, এবিবি প্রভৃতির সহিত সমন্বয় রক্ষা করা ।
- বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েব-সাইটের জন্য তথ্যসমৃদ্ধ পৃষ্ঠা তৈরীকরণ ও রক্ষণাবেক্ষণসহ প্রকাশনা, জনসংযোগ এবং মিডিয়ার সহিত যোগাযোগ রক্ষা করা ।
- সংশ্লিষ্ট অন্যান্য কার্যাদি সম্পাদন করা ।

#### ঘ) জেনারেল ইউনিট এর কার্যক্রমঃ

- জেনারেল ইউনিট বিভাগের নানা সহযোগিতামূলক ও সাধারণ কার্যাদি সম্পাদন করে থাকে ।

### ৩। কর্মপদ্ধতি :

“কাস্টমার সার্ভিসেস ডিভিশন” এর কার্যক্রমকে সুদূর প্রসারী অথচ সহজে ও দ্রুত সম্পাদনের লক্ষ্যে একটি কার্যকর পদ্ধতি গ্রহণ করা হয়েছে। দেশের ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানের গ্রাহকগণ আইনের মধ্যে থেকে ব্যাংকের সেবা পেতে কোন ধরনের হয়রানির শিকার হলে তৎপ্রেক্ষিতে উত্থাপিত অভিযোগসমূহের সার্বিক মনিটরিং এর দায়িত্বে নিয়োজিত রয়েছে বাংলাদেশ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়ের “কাস্টমার সার্ভিসেস ডিভিশন”। এছাড়া প্রতিটি তফসিলী ব্যাংকের প্রধান কার্যালয় ও আঞ্চলিক কার্যালয়ে রয়েছে তাদের ‘অভিযোগ সেল’ এবং বাংলাদেশ ব্যাংকের শাখা অফিসসমূহে রয়েছে “গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণ কেন্দ্র”। দেশের প্রত্যন্ত অঞ্চলের কোন অভিযোগকারী তার নিকটস্থ বাংলাদেশ ব্যাংকের “গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণ কেন্দ্র”-তে অভিযোগ দাখিল করলে উক্ত অভিযোগ ডিভিশনটি সরাসরি তদন্ত করে কিংবা অভিযোগ সংশ্লিষ্ট ব্যাংকের অভিযোগ সেলের মাধ্যমে তদন্ত করিয়ে/প্রয়োজনীয় তথ্য-উপাত্তের মাধ্যমে অভিযোগের সত্যতা নিরূপন করতঃ উহা নিষ্পত্তির ব্যবস্থা করে থাকে। যদি আঞ্চলিক/শাখা পর্যায়ে কোন অভিযোগের নিষ্পত্তি করা সম্ভব না হয় তবে উহা নিষ্পত্তির জন্য প্রধান কার্যালয়ের কাস্টমার সার্ভিসেস ডিভিশনে প্রেরণ করা হয়। দেশের প্রতিটি অঞ্চলে ব্যাংকসমূহের নিকট দাখিলকৃত অভিযোগসমূহের মনিটরিং এর লক্ষ্যে তফসিলী ব্যাংকসমূহের আঞ্চলিক কার্যালয়ে স্থাপিত অভিযোগ সেল তাদের প্রাপ্ত অভিযোগসমূহের বিষয়ে গৃহীত ব্যবস্থাদির বিবরণী ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে তাদের নিজ নিজ প্রধান কার্যালয়ের মাধ্যমে অত্র ডিভিশনে প্রেরণ করে থাকে এবং তার একটি কপি বাংলাদেশ ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট শাখা অফিসেও প্রেরণ করা হয়। এদিকে, বাংলাদেশ ব্যাংকের শাখা অফিসসমূহের সিআইপিসি তাদের কেন্দ্রে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহের উপর গৃহীত ব্যবস্থার বর্ণনাসহ একটি বিবরণী মাসিক ভিত্তিতে অত্র ডিভিশনে প্রেরণ করে থাকে। এভাবে দেশের সকল অঞ্চলের গ্রাহকগণের নিকট থেকে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ অত্র ডিভিশন থেকে মনিটরিং করা হচ্ছে। একই সাথে বাংলাদেশ ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়ের আওতাধীন এলাকার বিভিন্ন ব্যাংকের বিরুদ্ধে উত্থাপিত অভিযোগসমূহ অত্র ডিভিশন কর্তৃক সরাসরি তদন্ত করে কিংবা সংশ্লিষ্ট ব্যাংকের সাথে আলাপ-আলোচনা করে দ্রুত নিষ্পত্তি করার ব্যবস্থা করা হচ্ছে।

### ৪। অভিযোগ গ্রহণের সময় ও মাধ্যম :

সাপ্তাহিক ও সরকারী ছুটির দিন ব্যতীত সকল কর্ম দিবসে অফিস সময়ে ফোন, ফ্যাক্স, এসএমএস, ওয়েবসাইট, ই-মেইল, ডাকযোগে কিংবা সরাসরি অভিযোগকারীর নিকট থেকে অভিযোগসমূহ অত্র কেন্দ্রে গৃহীত হয়ে থাকে।

### ৫। লজিস্টিকস :

দেশের অভ্যন্তর কিংবা বাইরে থেকে যে কোন ব্যক্তি যাতে অতি সহজে তাদের জিজ্ঞাসা অথবা অভিযোগের কথা কাস্টমার সার্ভিসেস ডিভিশনে জানাতে পারে তজ্জন্য এখানে সব ধরনের প্রয়োজনীয় লজিস্টিক সাপোর্ট দেয়া হয়েছে। বর্তমানে অত্র ডিভিশনে কর্মরত প্রত্যেক কর্মকর্তার ডেস্কে ইন্টারনেট সুবিধাসহ কম্পিউটার সরবরাহ করা হয়েছে। ডিভিশনে একটি ফ্যাক্স মেশিন রয়েছে। তাছাড়া সবচেয়ে উল্লেখযোগ্য বিষয় হচ্ছে যে কাস্টমার সার্ভিসেস ডিভিশনে বর্তমানে একটি শর্ট কোড চালু করা হয়েছে। শর্ট কোড নম্বরটি হচ্ছে ১৬২৩৬। এর সাথে আপাততঃ ৫টি সরাসরি টেলিফোন নম্বরের অটো হ্যান্ডিং পদ্ধতিতে সংযোগ দেয়া আছে যার ফলে দেশ-বিদেশ থেকে যেকোন ব্যক্তি ঐ শর্ট কোডে ডায়াল করলে স্বয়ংক্রিয়ভাবে উহার সাথে সংযুক্ত নম্বর সমূহের মধ্যে মুক্ত নম্বরটিতে রিং হবে এবং ঐ নম্বরের সাথে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার সাথে গ্রাহক কথা বলতে পারবেন। ব্যাংক গ্রাহক কিংবা যে কোন ব্যাংকিং সেবা প্রত্যাশী মানুষের সেবা প্রদান ও স্বার্থ সংরক্ষণের জন্য অত্র কেন্দ্রে স্থাপিত অটোহ্যান্ডিং টেলিফোন পদ্ধতি নিঃসন্দেহে একটি প্রশংসনীয় অগ্রগতি। এ পদ্ধতির আওতায় ভবিষ্যতে টেলিফোন সুবিধাকে আরও সম্প্রসারণের অভিপ্রায় সম্মানিত গভর্নর মহোদয় প্রকাশ করেছেন। আশা করা যায় অদূর ভবিষ্যতে এ ডিভিশনে লজিস্টিক সাপোর্টের পরিমাণ আরও বৃদ্ধির মাধ্যমে গ্রাহক সেবার মান বৃদ্ধিতে অত্র ডিভিশন আরও বেশী বেশী ভূমিকা রাখতে সক্ষম হবে।

### ৬। জিজ্ঞাসার জবাব :

কাস্টমার সার্ভিসেস ডিভিশন এর কার্যক্রম শুধুমাত্র গ্রাহকগণের নিকট থেকে অভিযোগ গ্রহণ এবং তার নিষ্পত্তির মধ্যে সীমাবদ্ধ নয় বরং দেশ-বিদেশের ব্যাংকিং সেবা প্রত্যাশী অসংখ্য মানুষের ব্যাংকিং ও ব্যবসায়িক জিজ্ঞাসার জবাব প্রদান করাও এ ডিভিশনের অন্যতম কাজ। সমাজের নানা স্তরের মানুষ প্রতিদিন নানা বিষয়ে মোবাইল/ফোনের মাধ্যমে অত্র ডিভিশনের কর্মকর্তাগণের নিকট প্রশ্ন করে থাকেন। সম্ভাব্য ক্ষেত্রে কর্মকর্তাগণ তাৎক্ষণিকভাবে তাদের প্রশ্নের জবাব দিয়ে থাকেন। যেসব ক্ষেত্রে তাৎক্ষণিক জবাব দেয়া সম্ভব হয় না সেক্ষেত্রে সঠিক উত্তর সংশ্লিষ্ট শাখা/বিভাগ থেকে সংগ্রহ করে অতঃপর প্রশ্নকর্তাকে জানানো হয়। অত্র ডিভিশনের কর্মকর্তাগণ যাতে সব ধরনের জিজ্ঞাসার তাৎক্ষণিক সঠিক জবাব দিতে পারেন তার জন্য বাংলাদেশ ব্যাংকের সকল বিভাগের নিকট থেকে Frequently Asked Questions (FAQs) সংগ্রহ করা হয়েছে এবং এগুলো

অধ্যয়নের মাধ্যমে কর্মকর্তাগণের জ্ঞান ভান্ডারকে সমৃদ্ধশালী করা হচ্ছে। এভাবে দেশ-বিদেশের সর্বস্তরের মানুষের জিজ্ঞাসার জবাব দানের মাধ্যমে গ্রাহকগণের ব্যাংকিং সেবা প্রাপ্তির পথকে সহজ করার এক প্রশংসনীয় প্রচেষ্টা চালিয়ে যাচ্ছে কাস্টমার সার্ভিসেস ডিভিশন।

#### ৭। প্রচারণামূলক কার্যক্রমঃ-

গ্রাহকগণের জিজ্ঞাসার জবাব ও তাদের লিখিত অভিযোগের নিষ্পত্তিকরণের সাথে সাথে কাস্টমার সার্ভিসেস ডিভিশনের কার্যক্রম সম্পর্কে জনসাধারণের মধ্যে প্রচারের জন্যও এ ডিভিশন ব্যবস্থা গ্রহণ করে থাকে। দেশের বিভিন্ন প্রান্তের জনসাধারণ যাতে একটি নম্বরে ফোন করে সহজেই ব্যাংকিং/আর্থিক সেবা সংক্রান্ত কোন তথ্যাদি জানতে পারেন অথবা তাদের অভিযোগসমূহ অত্র ডিভিশনে দাখিল করতে পারেন সে জন্য অত্র ডিভিশনে স্থাপিত ১৬২৩৬ নম্বরের শর্ট কোডটি সর্বসাধারণের নিকট পরিচিত করে তোলার লক্ষ্যে নিম্নরূপ প্রচারণামূলক কার্যক্রম গ্রহণ করা হয়েছে :-

- ❑ বিগত ১৯/০১/২০১২ তারিখে সকল ব্যাংকের প্রতিনিধি এবং ইলেক্ট্রনিক ও প্রিন্ট মিডিয়ায় সাংবাদিকগণের উপস্থিতিতে ব্যাংকের সম্মেলন কক্ষে এক অনুষ্ঠানের মাধ্যমে সম্মানিত গভর্নর কর্তৃক শর্ট কোডটির শুভ উদ্বোধন ঘোষণা করা হয় এবং সে সাথে প্রিন্ট ও ইলেক্ট্রনিক মিডিয়ায় (বিটিভি, চ্যানেল আই, এটিএন বাংলা ও বেতারে) বিজ্ঞাপন প্রচার করা হয়।
- ❑ ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানের প্রতিটি শাখার ক্যাশ কাউন্টারে শর্ট কোড (১৬২৩৬) সংক্রান্ত স্টিকার লাগানোর ব্যবস্থা করা হয়েছে যাতে ব্যাংকের কোন গ্রাহক হয়রানি হলে সহজেই উক্ত নম্বরে ফোন করে অভিযোগ দাখিল করতে পারে।
- ❑ ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানের প্রতিটি শাখার ফ্রন্ট ডেস্ক কর্মকর্তার টেবিলে শর্ট কোড (১৬২৩৬) সংক্রান্ত ডেস্ক ডিসপ্লে এর ব্যবস্থা করা হয়েছে।
- ❑ বিটিআরসি এর মাধ্যমে সকল মোবাইল গ্রাহকের নিকট এসএমএস আকারে শর্ট কোড প্রচারের ব্যবস্থা করা হয়েছে।
- ❑ বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েব সাইটেও অত্র ডিভিশনের ফোন, ফ্যাক্স, ই-মেইল, ঠিকানা প্রভৃতি প্রচারের ব্যবস্থা করা হয়েছে। এছাড়া উক্ত ওয়েব সাইটে রক্ষিত ইলেক্ট্রনিক অভিযোগ ফর্ম পূরণের মাধ্যমে নিমিষেই অভিযোগ দাখিলের ব্যবস্থা করা হয়েছে।
- ❑ এছাড়া ১৪/০৩/২০১২ তারিখে অনুষ্ঠিত ইএমটি এর ১৩২তম সভায় কাস্টমার সার্ভিসেস ডিভিশনের কার্যক্রম জনসাধারণকে অবহিত করার জন্য প্রতি তিনমাস অন্তর টেলিভিশন এবং বহুল প্রচলিত জাতীয় দৈনিকে বিজ্ঞপ্তি প্রচারের সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়েছে এবং সে মোতাবেক কার্যব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়েছে।

#### ৮। বাংলাদেশ ব্যাংক প্রধান কার্যালয়ের “কাস্টমার সার্ভিসেস ডিভিশন” এর কার্যাবলীর বিবরণী :

কাস্টমার সার্ভিসেস ডিভিশন টেলিফোন, মোবাইল, ই-মেইল, ফ্যাক্স, এসএমএস ইত্যাদিকার বিভিন্ন মাধ্যমে দেশ-বিদেশের গ্রাহকের নিকট হতে অভিযোগ গ্রহণ করে থাকে। ব্যাংক কর্তৃপক্ষের সুসজ্জিত চেম্বার এর প্রতি যাদের ভীতি ছিল অত্র ডিভিশন সে সকল ব্যাংক গ্রাহকদের স্বার্থ সংরক্ষণের জন্য নিরলসভাবে কাজ করে যাচ্ছে। শুরু থেকে অর্থাৎ ২৮ মার্চ ২০১১ থেকে ৩০ জুন ২০১৩ পর্যন্ত অত্র ডিভিশনে গৃহীত অভিযোগের সারসংক্ষেপ নিম্নের সারণীতে উপস্থাপন করা হলোঃ-

সারণী-১ঃ এক নজরে কাস্টমার সার্ভিসেস ডিভিশন কর্তৃক গৃহীত অভিযোগসমূহঃ

সময়কাল	টেলিফোনে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা	লিখিত অভিযোগের সংখ্যা	মোট প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা	নিষ্পত্তিকৃত	অনিষ্পন্ন	নিষ্পত্তির হার
২৮ মার্চ ২০১১ থেকে ৩০ জুন ২০১৩ পর্যন্ত	২৩৪৩	৪৮০১	৭১৪৪	৫৫৯৭	১৫৪৭	৭৮.৩৫%

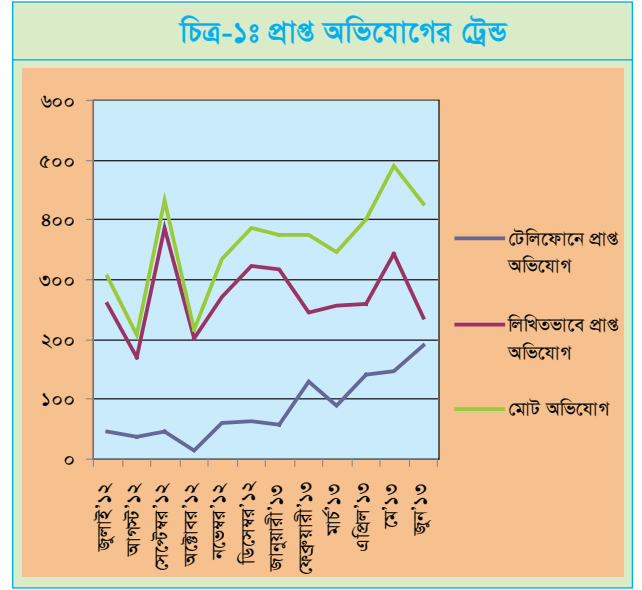
উপর্যুক্ত সারণী হতে পরিলক্ষিত হচ্ছে যে, শুরু থেকে জুন ২০১৩ পর্যন্ত অত্র ডিভিশন কর্তৃক টেলিফোনে ২৩৪৩টি এবং

লিখিতভাবে ৪৮০১টি অভিযোগ গৃহীত হয়েছে। অভিযোগ পাওয়া মাত্রই এর বিপরীতে কার্যকর ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়েছে। গৃহীত অভিযোগগুলোর মধ্যে উক্ত সময়কালে ৫৫৯৭টি অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়েছে এবং অবশিষ্ট ১৫৪৭ টি কেস তদন্তাধীন রয়েছে। অভিযোগ নিষ্পত্তির হার ৭৮.৩৫%।

### প্রাপ্ত অভিযোগের মাসওয়ারী বিবরণীঃ

২০১২-২০১৩ অর্থবছরে কাস্টমার সার্ভিসেস ডিভিশনে প্রাপ্ত অভিযোগের মাসওয়ারী বিবরণী ও তার ট্রেন্ড রেখাচিত্রের মাধ্যমে নিম্নে পাশাপাশি দেখানো হলোঃ

সারণী-২ঃ প্রাপ্ত অভিযোগের মাসওয়ারী বিবরণী			
মাসের নাম	টেলিফোনে প্রাপ্ত অভিযোগ	লিখিতভাবে প্রাপ্ত অভিযোগ	মোট অভিযোগ
জুলাই'১২	৪৭	২৫৯	৩০৬
আগস্ট'১২	৩৭	১৭০	২০৭
সেপ্টেম্বর'১২	৪৭	৩৮৬	৪৩৩
অক্টোবর'১২	১৪	২০১	২১৫
নভেম্বর'১২	৬২	২৭২	৩৩৪
ডিসেম্বর'১২	৬৪	৩২২	৩৮৬
জানুয়ারি'১৩	৫৭	৩১৭	৩৭৪
ফেব্রুয়ারি'১৩	১৩০	২৪৫	৩৭৫
মার্চ'১৩	৮৯	২৫৮	৩৪৭
এপ্রিল'১৩	১৪১	২৬১	৪০২
মে'১৩	১৪৬	৩৪৪	৪৯০
জুন'১৩	১৯০	২৩৭	৪২৭
সর্বমোট	১০২৪	৩২৭২	৪২৯৬



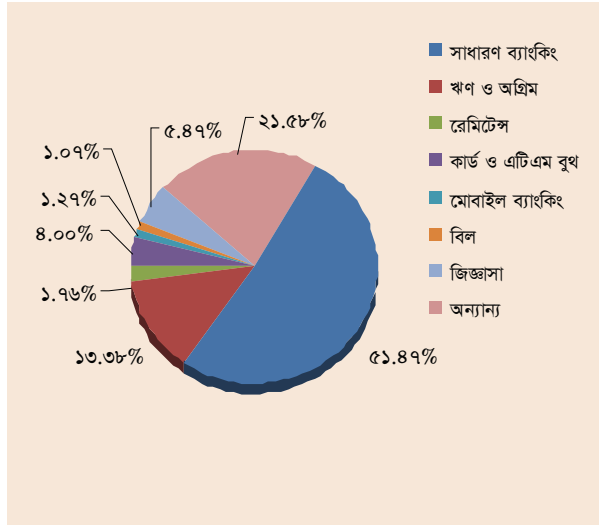
উপর্যুক্ত সারণী ও চিত্র হতে পরিলক্ষিত হয় যে, বিগত অর্থবছরের অক্টোবর/২০১২ মাসে টেলিফোনে সর্বনিম্ন ১৪ টি অভিযোগ গৃহীত হলেও পরবর্তী মাসগুলোতে ক্রমান্বয়ে বৃদ্ধি পেয়েছে এবং জুন/২০১৩ মাসে টেলিফোনে অত্র ডিভিশনে সর্বাধিক ১৯০টি অভিযোগ গৃহীত হয়। অন্যদিকে, সর্বাধিক ৩৮৬টি লিখিত অভিযোগ গৃহীত হয়েছে উক্ত অর্থবছরের সেপ্টেম্বর/২০১২ মাসে। এরপর অক্টোবর/২০১২ মাসে লিখিত অভিযোগের পরিমাণ কিছুটা কমে গেলেও নভেম্বর/২০১২ মাসে তা আবার বৃদ্ধি পায়। এরপর থেকে জুন/২০১৩ মাস পর্যন্ত সময়ে অভিযোগ প্রাপ্তির হ্রাস-বৃদ্ধির পরিমাণ কাছাকাছি রয়েছে। তাছাড়া টেলিফোনে ও লিখিতভাবে প্রাপ্ত মোট অভিযোগের ক্ষেত্রেও একই ট্রেন্ড লক্ষ্য করা যায়। তবে, মে/২০১৩ মাসে টেলিফোনে ও লিখিতভাবে সর্বাধিক মোট ৪৯০টি অভিযোগ গৃহীত হয়। উল্লেখ্য যে, ইলেক্ট্রনিক ও প্রিন্ট মিডিয়ায় প্রচারণার ফলে জনসচেতনতা বৃদ্ধি পাওয়ায় অভিযোগ গ্রহণের হারও ক্রমান্বয়ে উর্ধ্বমুখী পরিলক্ষিত হচ্ছে।

### ৯। অভিযোগের প্রকৃতি অনুযায়ী বিন্যাস (অর্থবছর ২০১২-২০১৩)ঃ

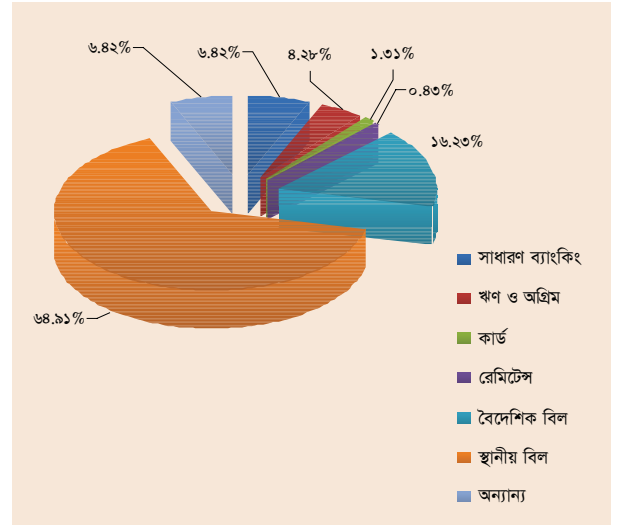
কাস্টমার সার্ভিসেস ডিভিশনে বিভিন্ন ধরনের অভিযোগ গৃহীত হয়ে থাকে। টেলিফোনে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহের বিশ্লেষণে দেখা যায় যে, অধিকাংশ অভিযোগই সাধারণ ব্যাংকিং সংক্রান্ত (৫১.৪৭%)। এরপর ঋণ ও অগ্রিম সংক্রান্ত অভিযোগ ছিল ১৩.৩৮%, রেমিটেন্স সংক্রান্ত ১.৭৬%, বিল সংক্রান্ত ১.০৭%, কার্ড ও এটিএম বুথ সংক্রান্ত ৪.০০%, মোবাইল ব্যাংকিং সংক্রান্ত ১.২৭% অভিযোগ এবং অন্যান্য সাধারণ অভিযোগ ২১.৫৮%। অন্যদিকে লিখিতভাবে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহের বিশ্লেষণে দেখা যায় যে, এ ক্ষেত্রে অধিকাংশ অভিযোগই ঋণপত্রের বিপরীতে স্বীকৃতি বিলের মূল্য পরিশোধ না করা সংক্রান্ত যা মোট অভিযোগের ৮১.১৪% (স্থানীয় বিল সংক্রান্ত ৬৪.৯১% + বৈদেশিক বিল সংক্রান্ত ১৬.২৩%)। এরপরই রয়েছে সাধারণ ব্যাংকিং সংক্রান্ত

৬.৪২%, ঋণ ও অগ্রিম সংক্রান্ত অভিযোগ ৪.২৮%, রেমিটেন্স সংক্রান্ত ০.৪৩%, কার্ড সংক্রান্ত ১.৩১% এবং অন্যান্য অভিযোগ ৬.৪২%। উল্লিখিত বিশ্লেষণসমূহ নিম্নে দু'টি পাই চিত্রের মাধ্যমে পাশাপাশি দেখানো হলো:-

চিত্র-২ঃ টেলিফোনে গৃহীত অভিযোগ



চিত্র-৩ : লিখিতভাবে গৃহীত অভিযোগ

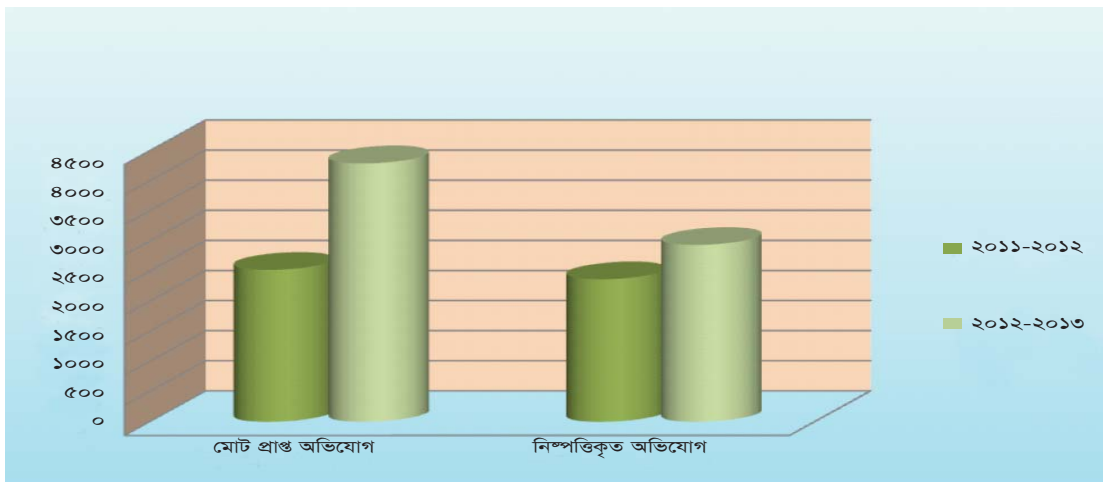


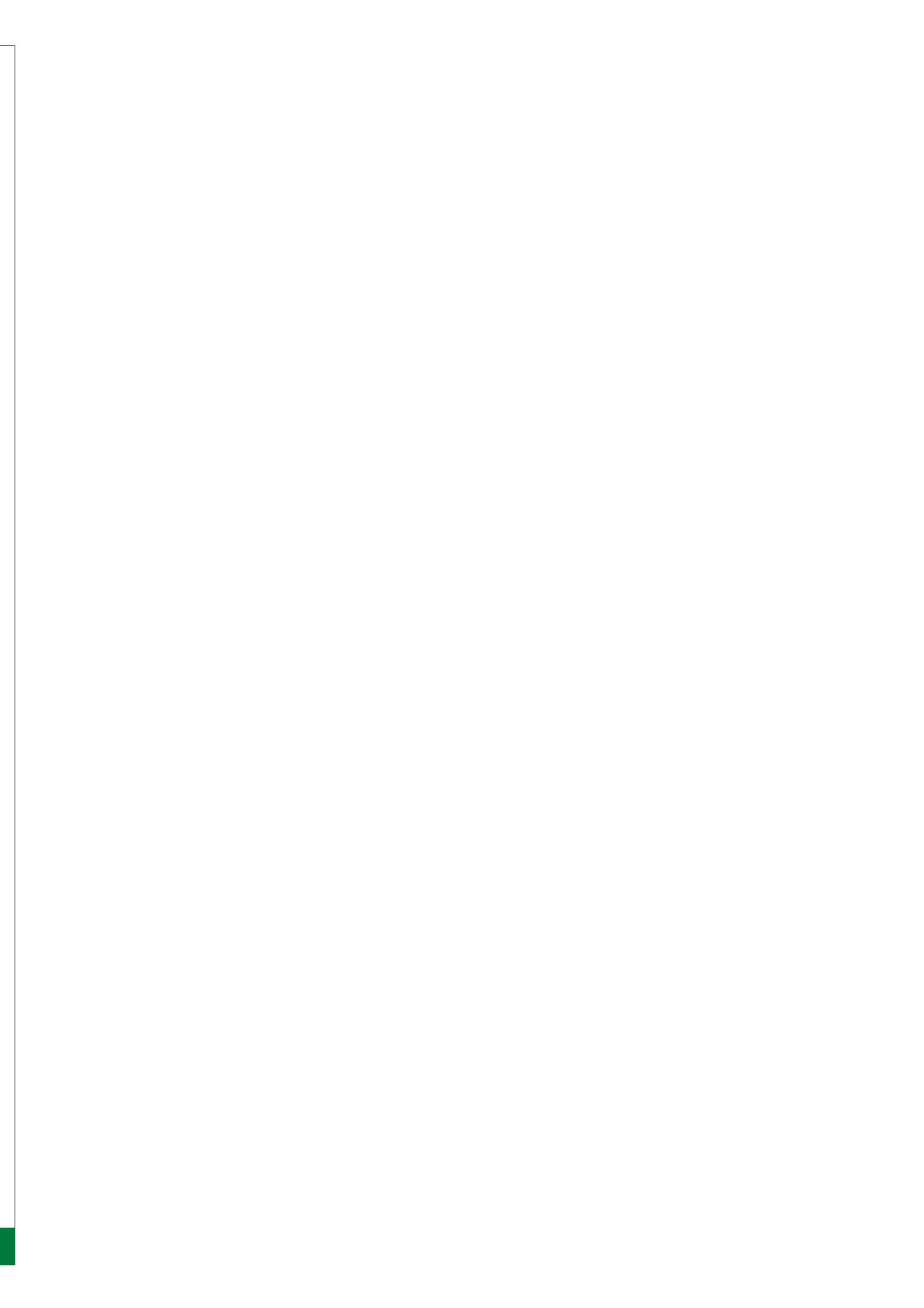
১০। বিগত ২০১১-২০১২ ও ২০১২-২০১৩ অর্থবছরে গৃহীত ও নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের তুলনামূলক পরিসংখ্যানঃ সারণী- ৩ :

বিষয়	অর্থবছর ২০১১-২০১২	অর্থবছর ২০১২-২০১৩
গৃহীত মোট অভিযোগ	২৫২৬	৪২৯৬
নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ	২৩৭০	২৯৪১
অভিযোগ নিষ্পত্তির হার	৯৩.৮২%	৬৮.৪৬%

উপর্যুক্ত সারণী থেকে দেখা যায় যে, ২০১২-২০১৩ অর্থবছরে পূর্ববর্তী ২০১১-২০১২ অর্থবছরের তুলনায় অভিযোগের পরিমাণ ৭০% বৃদ্ধি পেয়েছে। অন্যদিকে, ২০১২-২০১৩ অর্থবছরে পূর্বের অর্থবছরের তুলনায় অভিযোগ নিষ্পত্তির শতকরা হার কমলেও সংখ্যাগত দিক থেকে উক্ত নিষ্পত্তির পরিমাণ বৃদ্ধি পেয়েছে যা পূর্ববর্তী অর্থবছরের তুলনায় ৫৭১টি বেশি। ২০১১-২০১২ ও ২০১২-২০১৩ অর্থবছরে গৃহীত ও নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের তুলনামূলক চিত্র নিম্নে বার ডায়াগ্রামের মাধ্যমে দেখানো হলো :

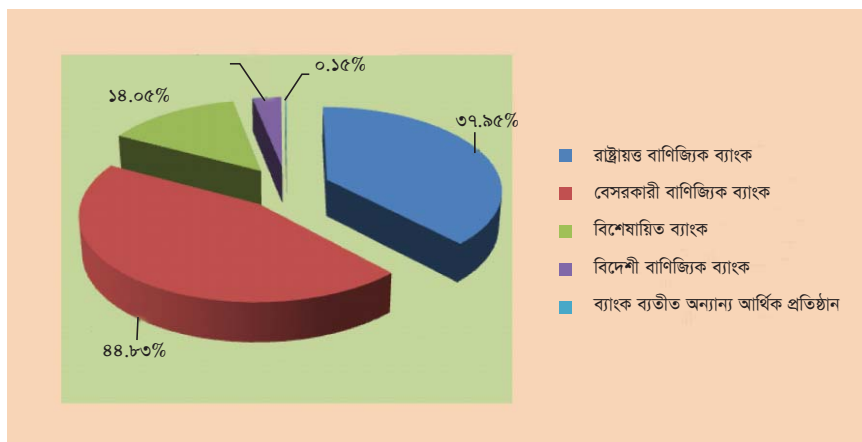
চিত্র ৪ : ২০১১-২০১২ ও ২০১২-২০১৩ অর্থবছরে গৃহীত ও নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের তুলনামূলক চিত্র :





## ১১। ব্যাংক গ্রুপ অনুযায়ী অভিযোগের পরিসংখ্যানঃ

চিত্র-৫ঃ ব্যাংক গ্রুপ অনুযায়ী অভিযোগের পরিসংখ্যান



উপর্যুক্ত পাই চিত্র হতে দেখা যায় যে, ৩০টি বেসরকারী বাণিজ্যিক ব্যাংক এর বিরুদ্ধে প্রাপ্ত অভিযোগের হার সবচেয়ে বেশি যা মোট প্রাপ্ত অভিযোগের ৪৪.৮৩%। অতপর রাষ্ট্রায়ত্ত্ব ০৪টি ব্যাংকের বিরুদ্ধে ৩০৭.৯৫%, বিশেষায়িত ০৪ টি ব্যাংকের বিরুদ্ধে ১৪.০৫%, বিদেশি বাণিজ্যিক ব্যাংকের বিরুদ্ধে ৩.০২% এবং ব্যাংক ব্যতীত অন্যান্য প্রতিষ্ঠানের বিরুদ্ধে পাওয়া গেছে মোট অভিযোগের ০.১৫%।

## ১২। ব্যাংক ভিত্তিক অভিযোগের পরিসংখ্যান :

অত্র বিভাগে ২০১২-২০১৩ অর্থবছরে ডাক, ফ্যাক্স, ই-মেইল ইত্যাদিকার বিভিন্ন মাধ্যমে প্রাপ্ত লিখিত অভিযোগের ব্যাংক ভিত্তিক পরিসংখ্যান নিচের টেবিলে দেখানো হলোঃ-

### সারণী-০৪ : ব্যাংক ভিত্তিক লিখিত অভিযোগের পরিসংখ্যান:

ব্যাংকের নাম	গৃহীত মোট অভিযোগ	নিষ্পত্তিকৃত	অনিষ্পন্ন	নিষ্পত্তির হার (%)
সোনালী ব্যাংক লিঃ	৫৯৪	৩০২	২৯২	৫০.৮৪
জনতা ব্যাংক লিঃ	৩২৮	২১৭	১১১	৬৬.১৬
বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক	২৯৬	১৬১	১৩৫	৫৪.৩৯
অগ্রণী ব্যাংক লিঃ	১৬৩	১৩২	৩১	৮০.৯৮
রূপালী ব্যাংক লিঃ	১৬১	২৯	১৩২	১৮.০১
প্রাইম ব্যাংক লিঃ	১৩৩	৪০	৯৩	৩০.০৮
বেসিক ব্যাংক লিঃ	১৩১	১২০	১১	৯১.৬০
যমুনা ব্যাংক লিঃ	১২১	৫১	৭০	৪২.১৫
ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিঃ	১০৯	৫০	৫৯	৪৫.৮৭
স্ট্যান্ডার্ড ব্যাংক লিঃ	৯৭	৪১	৫৬	৪২.২৭
প্রিমিয়ার ব্যাংক লিঃ	৮৪	৫৩	৩১	৬৩.১০
এক্সিম ব্যাংক লিঃ	৮১	৩৯	৪২	৪৮.১৫
সাউথইস্ট ব্যাংক লিঃ	৭৯	৭৬	৩	৯৬.২০
ব্র্যাক ব্যাংক লিঃ	৬৭	৫৫	১২	৮২.০৯
মার্কেন্টাইল ব্যাংক লিঃ	৬৪	৫১	১৩	৭৯.৬৯
সোস্যাল ইসলামী ব্যাংক লিঃ	৫৪	৪১	১৩	৭৫.৯৩



ব্যাংকের নাম	গৃহীত মোট অভিযোগ	নিষ্পত্তিকৃত	অনিষ্পন্ন	নিষ্পত্তির হার (%)
এনসিসি ব্যাংক লিঃ	৫৩	১৬	৩৭	৩০.১৯
আল-আরাফা ইসলামী ব্যাংক লিঃ	৫১	২১	৩০	৪১.১৮
স্ট্যান্ডার্ড চার্টার্ড ব্যাংক	৫০	৫০	০	১০০
ন্যাশনাল ব্যাংক লিঃ	৪৪	২৫	১৯	৫৬.৮২
ব্যাংক এশিয়া লিঃ	৪০	২৯	১১	৭২.৫০
ইস্টার্ন ব্যাংক লিঃ	৩৯	৩৬	৩	৯২.৩১
পূবালী ব্যাংক লিঃ	৩৬	২৯	৭	৮০.৫৬
বাংলাদেশ কমার্স ব্যাংক লিঃ	৩৪	১৪	২০	৪১.১৮
আইএফআইসি ব্যাংক লিঃ	৩৩	১৫	১৮	৪৫.৪৫
ডাচ-বাংলা ব্যাংক লিঃ	৩০	৩০	০	১০০.০০
ইউনাইটেড কমার্শিয়াল ব্যাংক লিঃ	৩০	২৩	৭	৭৬.৬৭
বাংলাদেশ ডেভেলপমেন্ট ব্যাংক লিঃ	৩০	৯	২১	৩০.০০
ওয়ান ব্যাংক লিঃ	২৮	১৬	১২	৫৭.১৪
শাহজালাল ইসলামী ব্যাংক লিঃ	২৮	১৭	১১	৬০.৭১
ন্যাশনাল ব্যাংক অব পাকিস্তান	২৭	২২	৫	৮১.৪৮
ফার্স্ট সিকিউরিটি ইসলামী ব্যাংক লিঃ	২২	১৪	৮	৬৩.৬৪
এইচএসবিসি	২০	১৫	৫	৭৫.০০
ট্রাস্ট ব্যাংক লিঃ	১৭	১০	৭	৫৮.৮২
উত্তরা ব্যাংক লিঃ	১৪	৯	৫	৬৪.২৯
এবি ব্যাংক লিঃ	১৪	১২	২	৮৫.৭১
ঢাকা ব্যাংক লিঃ	১১	৬	৫	৫৪.৫৫
মিউচুয়াল ট্রাস্ট ব্যাংক লিঃ	১১	১১	০	১০০.০০
দি সিটি ব্যাংক লিঃ	৭	১	৬	১৪.২৯
আইসিবি ইসলামী ব্যাংক লিঃ	৫	৫	০	১০০.০০
রাজশাহী কৃষি উন্নয়ন ব্যাংক	২	১	১	৫০.০০
হাবিব ব্যাংক লিঃ	১	১	০	১০০.০০
অন্যান্য আর্থিক প্রতিষ্ঠান	৫	৫	০	১০০.০০

উপর্যুক্ত টেবিল হতে দেখা যায় যে, অভিযোগের পরিমানগত দিক থেকে উল্লিখিত সময়ে অত্র ডিভিশনে সবচেয়ে বেশি লিখিত অভিযোগ গৃহীত হয়েছে সোনালী ব্যাংক লিমিটেড এর বিরুদ্ধে (৫৯৪টি)। অতপর দ্বিতীয় ও তৃতীয় অবস্থানেও রয়েছে রাষ্ট্রায়ত্ত্ব দু'টি ব্যাংক যথাক্রমে জনতা ব্যাংক লিমিটেড (৩২৮টি) ও বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক (২৯৬টি)। এছাড়া অপর দু'টি রাষ্ট্রায়ত্ত্ব ব্যাংক অগ্রণী ব্যাংক লিমিটেড ও রূপালী ব্যাংক লিঃ এর অবস্থান যথাক্রমে ৪র্থ ও ৫ম স্থানে। অপরদিকে বেসরকারী ব্যাংকগুলোর মধ্যে সবচেয়ে বেশি অভিযোগ গৃহীত হয়েছে প্রাইম ব্যাংক লিমিটেড এর বিরুদ্ধে (১৩৩ টি) যা সামগ্রিকভাবে ৬ষ্ঠ অবস্থানে রয়েছে। এর পরের অবস্থানে রয়েছে যথাক্রমে বেসিক ব্যাংক লিমিটেড (১৩১ টি), যমুনা ব্যাংক লিমিটেড (১২১ টি) ও ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেড (১০৯ টি)। বিদেশী ব্যাংকগুলোর মধ্যে সর্বাধিক অভিযোগ গৃহীত হয়েছে স্ট্যান্ডার্ড চার্টার্ড ব্যাংকের বিরুদ্ধে (৫০টি)।

অভিযোগসমূহের নিষ্পত্তির দিক থেকে সর্বনিম্ন অবস্থানে রয়েছে দি সিটি ব্যাংক লিমিটেড (১৪.২৯%)। এরপরেই রয়েছে রূপালী ব্যাংক লিমিটেড (১৮.০১%)। সর্বাধিক অনিষ্পন্ন কেস রয়েছে সোনালী ব্যাংক লিমিটেড এর বিরুদ্ধে (২৯২ টি) এবং দ্বিতীয় অবস্থানে রয়েছে বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক (১৩৫)। প্রতিটি অভিযোগ পাওয়ার সাথে সাথে তা প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য সংশ্লিষ্ট ব্যাংকের অভিযোগ সেলে প্রেরণ করা হয়ে থাকে। কিন্তু সোনালী ব্যাংক লিঃ ও বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংকের অভিযোগ সেল আশানুরূপ কার্যকর না হওয়ায় তাদের বিরুদ্ধে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ নিষ্পত্তিতে বিলম্ব হচ্ছে।

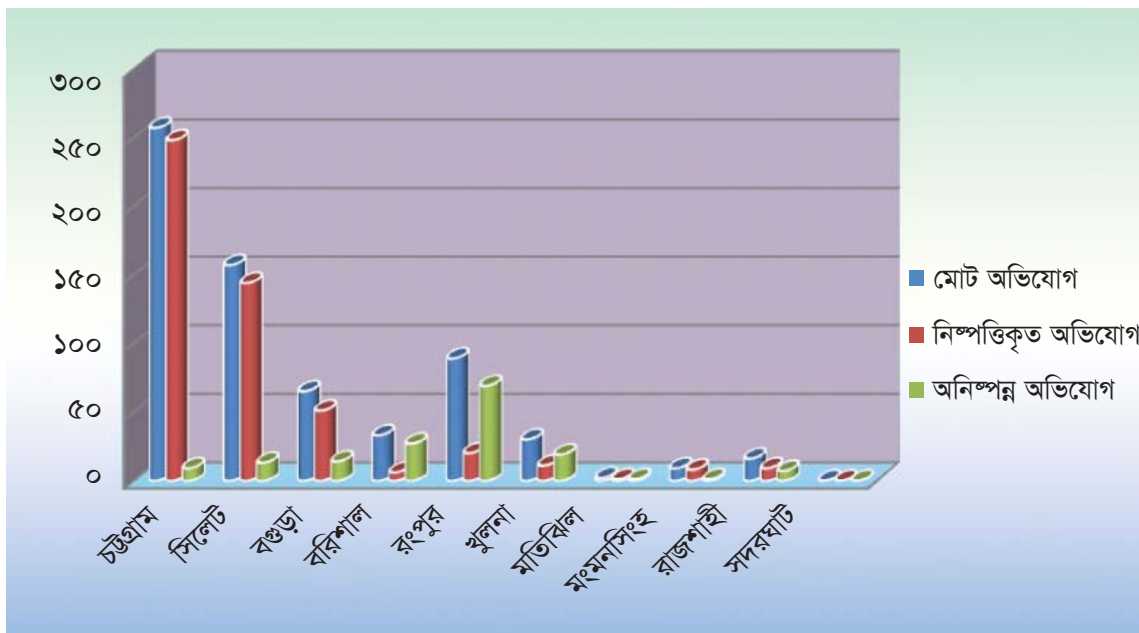
### ১৩। বাংলাদেশ ব্যাংকের শাখা অফিসসমূহ থেকে প্রাপ্ত অভিযোগের পরিসংখ্যানঃ

বাংলাদেশ ব্যাংক এর প্রধান কার্যালয়ের কাস্টমার সার্ভিসেস ডিভিশন ছাড়াও এর ১০টি শাখা অফিসে স্থাপিত 'গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণ কেন্দ্র (সিআইপিসি)' সমূহও তাদের আওতাধীন এলাকার জনসাধারণ বা ব্যাংক গ্রাহকদের নিকট থেকে অভিযোগ গ্রহণ করে থাকে। তারা তাদের কার্যক্রম তথা মোট প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা, নিষ্পত্তিকৃত কেসের সংখ্যা এবং অনিষ্পন্ন কেসের সংখ্যা প্রভৃতি সম্বলিত মাসিক বিবরণীর মাধ্যমে বাংলাদেশ ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়ের কাস্টমার সার্ভিসেস ডিভিশন এ রিপোর্ট করে থাকে। ২০১২-২০১৩ অর্থবছরে বাংলাদেশ ব্যাংকের ১০টি শাখা অফিসের বিবরণীসমূহের সারসংক্ষেপ নিম্নে টেবিলে দেখানো হলোঃ-

অফিস	টেলিফোনে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা	লিখিতাকারে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা	মোট অভিযোগের সংখ্যা	নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা	অনিষ্পন্ন অভিযোগের সংখ্যা
চট্টগ্রাম	১৫৬	১০১	২৫৭	২৪৮	৯
সিলেট	৯৯	৫৮	১৫৭	১৪৪	১৩
রংপুর	১	৮৮	৮৯	২০	৬৯
বগুড়া	২০	৪৫	৬৫	৫১	১৪
বরিশাল	০	৩৩	৩৩	৬	২৭
খুলনা	১	২৯	৩০	১১	১৯
রাজশাহী	৪	১২	১৬	৯	৭
ময়মনসিংহ	০	৯	৯	৮	১
মতিঝিল	০	২	২	১	১
সদরঘাট	০	০	০	০	০
মোট	২৮১	৩৭৭	৬৫৮	৪৯৮	১৬০

উপর্যুক্ত সারণী থেকে দেখা যাচ্ছে যে, বাংলাদেশ ব্যাংকের ১০টি শাখা অফিসের মধ্যে চট্টগ্রাম অফিসের সিআইপিসি সর্বাধিক অভিযোগ (২৫৭টি) নিয়ে কাজ করেছে। এদিক থেকে সিলেট অফিস এবং বগুড়া অফিস যথাক্রমে দ্বিতীয় ও তৃতীয় অবস্থানে রয়েছে। বাংলাদেশ ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়ের কাস্টমার সার্ভিসেস ডিভিশন এর নিকটবর্তী হওয়ায় মতিঝিল ও সদরঘাট অফিসের সিআইপিসি অপেক্ষাকৃত অকার্যকর রয়েছে। উপরোক্ত টেবিলের একটি বার চিত্র নিম্নে দেখানো হলো:

চিত্রঃ ৬ : বাংলাদেশ ব্যাংকের শাখা অফিস সমূহ থেকে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহের তুলনামূলক পরিসংখ্যান



## ১৪। প্রধান কার্যালয়ের “কাস্টমার সার্ভিসেস ডিভিশন” কর্তৃক নিষ্পত্তিকৃত বিশেষভাবে উল্লেখযোগ্য কয়েকটি ঘটনা :

কাহিনী-০১। ব্রাহ্মণবাড়ীয়া থেকে জনাব মুকুল রানী।

বিষয়ঃ ব্যাংক কর্মকর্তা কর্তৃক গ্রাহকের হিসাব হতে অর্থ আত্মসাৎ।

অগ্রণী ব্যাংক লিঃ, সলিমগঞ্জ শাখা, ব্রাহ্মণবাড়ীয়ার গ্রাহক ও অভিযোগকারী জনাব মুকুল রানী রায়ের হিসাবে ২০০৪ সালের জুন পর্যন্ত ৩৩,২৭৩.৫২ টাকা স্থিতি ছিল যা পরে ৩৯,০০০.০০ টাকায় উন্নীত হয়। অনেকদিন পর্যন্ত উক্ত হিসেবে কোন লেনদেন করা হয়নি। হঠাৎ একদিন তিনি অগ্রণী ব্যাংক লিঃ এর উক্ত শাখায় টাকা তুলতে গেলে শাখা ব্যবস্থাপক জানান তার হিসাবে কোন অর্থ নাই। কে বা কাহারো উক্ত টাকা উত্তোলন করে নিয়েছে। অতপর অভিযোগকারী তার অর্থ ফেরত দানের ব্যবস্থা করতে অত্র বিভাগে অভিযোগ করলে বাংলাদেশ ব্যাংকের অত্র বিভাগ থেকে অগ্রণী ব্যাংকের বক্তব্য জানতে চাওয়া হয়। এতদপ্রেক্ষিতে ব্যাংক তদন্ত করে জানায় যে, গ্রাহক জনাব মুকুল রানী রায়ের হিসাব থেকে তৎকালীন সময়ে সলিমগঞ্জ শাখায় কর্মরত দ্বিতীয় কর্মকর্তা জনাব সফিউল হাসান চিশতী কর্তৃক ০৫/০৭/২০১০ তারিখে চেকের মাধ্যমে উক্ত অর্থ উত্তোলন করে আত্মসাৎ করার প্রমাণ পাওয়া গেছে। বর্তমানে তিনি ব্যাংকের মনোহরপুর শাখা, কুমিল্লায় কর্মরত রয়েছেন। উক্ত জবাবের প্রেক্ষিতে অগ্রণী ব্যাংক লিঃ কে আত্মসাৎকৃত অর্থ অভিযোগকারীকে ফেরৎ প্রদানসহ অভিযুক্ত ব্যাংক কর্মকর্তার বিরুদ্ধে শাস্তিমূলক ব্যবস্থা নেয়ার জন্য পরামর্শ দেয়া হয়। অতপর অগ্রণী ব্যাংক লিঃ কর্তৃক বিষয়টি নিষ্পত্তিতে কালক্ষেপন করায় ব্যাংকের প্রধান কার্যালয় ও আঞ্চলিক কার্যালয়কে সতর্ক করা হয়। এরই ধারাবাহিকতায় ব্যাংক কর্তৃক আত্মসাৎকৃত অর্থ অভিযোগকারীকে ফেরৎ প্রদান করা হয়েছে এবং অভিযুক্ত কর্মকর্তা জনাব সামিউল হাসান চিশতিকে সাময়িক বরখাস্ত করা হয়েছে।

কাহিনী-০২। ঢাকা হতে জনাব সৈয়দ রানা মোস্তফী।

বিষয়ঃ এটিএম বুথে ফেলে যাওয়া কার্ড দিয়ে অন্য ব্যাংকের গ্রাহক কর্তৃক অর্থ উত্তোলন।

জনাব সাঈদ রানা মোস্তফী একটি বেসরকারী ব্যাংকের গুলশান শাখার একজন সঞ্চয়ী হিসাবধারী। উক্ত হিসাবের বিপরীতে ডেবিট কার্ড দিয়ে তিনি ২৪/০২/২০১২ তারিখে রাতের বেলায় দুইবার লেনদেনে মোট ৩৫,০০০/- টাকা উত্তোলন করে উক্ত ডেবিট কার্ডটি এটিএম বুথের ভিতর ভুলে ফেলে রেখে চলে যান। ফেলে যাওয়া কার্ড দিয়ে ২৪/০২/২০১২ তারিখ রাতে ও পরের দিন ০৪ বারে মোট ৫৭,৬০৩.৮৮ টাকার লেনদেন সম্পন্ন হয়। সংঘটিত উক্ত লেনদেনের এসএমএস পাওয়ার পর অভিযোগকারী বুঝতে পারেন যে, তার কার্ডটি এটিএম বুথে ফেলে এসেছেন এবং পরক্ষণেই তার ব্যাংকের কার্ড ডিভিশনকে ফোনে বিষয়টি অবহিত করলে উক্ত ডিভিশন কর্তৃক কার্ডটির লেনদেন বন্ধ করে দেয়া হলেও কার্ড হারানোর বিষয়টি যথাসময়ে ব্যাংকে রিপোর্ট না করার কারণে রিপোর্টিং এর পূর্ব পর্যন্ত সংঘটিত লেনদেনের ব্যাপারে ব্যাংকটি দায়িত্ব নিতে অস্বীকৃতি জানায়। কোন উপায় না পেয়ে উক্ত টাকা ফেরত পেতে তিনি বাংলাদেশ ব্যাংকের গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণ কেন্দ্রে অভিযোগ করলে তার অভিযোগের প্রেক্ষিতে এটিএম বুথের ঐ সময়ের ভিডিও চিত্রসহ বিষয়টিতে ব্যাংকটির মতামত চাওয়া হয়। ব্যাংক কর্তৃক প্রেরিত ভিডিও ফুটেজ ও ব্যাংকের জবাব পর্যালোচনান্তে জালিয়াতির সঙ্গে জড়িত ব্যক্তিকে সনাক্ত করা হয় যিনি অন্য একটি বেসরকারী ব্যাংকের গ্রাহক। অত্র বিভাগের নির্দেশ মোতাবেক হারানো কার্ডের অবৈধ ব্যবহারকারীর ব্যাংকটি তার হিসাবের লেনদেন স্থগিতকরণপূর্বক অভিযোগকারীর দাবী মোতাবেক তার অনুকূলে ৫৭,৬০৩.৮৮ টাকার পে-অর্ডার ইস্যুপূর্বক সংশ্লিষ্ট সকল পক্ষের উপস্থিতিতে বিষয়টি নিষ্পত্তি করে অত্র বিভাগকে অবহিত করা হয়।

**কাহিনী-০৩ । এনায়েতগঞ্জ, সিলেট হতে জনাব সালফার মিয়া ।**

**বিষয়ঃ** চেক জালিয়াতির মাধ্যমে অর্থ আত্মসাতের প্রচেষ্টা ।

২৪/০৮/২০১২ তারিখের “দৈনিক খোয়াই” পত্রিকায় “এনায়েতগঞ্জ রূপালী ব্যাংকে চেক জালিয়াতি করে ৩ লাখ টাকা উত্তোলনের চেষ্টা” শিরোনামে সংবাদ প্রকাশিত হয় । প্রকাশিত সংবাদে এ মর্মে অভিযোগ বর্ণিত রয়েছে যে, জনৈক হিসাবধারক জনাব সালফার মিয়ার সঞ্চয়ী হিসাব নম্বর - ৪৩৪৫ হতে ৩.০০ লক্ষ টাকা উত্তোলনের জন্য একজন যুবক ১টি চেক ক্যাশিয়ারের হাতে দেন । ক্যাশিয়ার লেজারে দেখতে পায় যে, হিসাবটিতে প্রয়োজনীয় স্থিতি নেই । চেকটিতে শাখা ব্যবস্থাপকের সিল স্বাক্ষর রয়েছে কিন্তু চেকে যে স্বাক্ষর রয়েছে সেটি শাখা ব্যবস্থাপকের স্বাক্ষর নয় । এরপর চেকটি আটক করা হয় । ইতোমধ্যে যুবকটি পালিয়ে যায় । এপ্রেক্ষিতে আমাদের বাংলাদেশ ব্যাংক, সিলেট অফিসের মাধ্যমে অভিযোগটির বিষয়ে পরিদর্শন কার্য পরিচালনা করা হয় । পরিদর্শনে প্রমাণিত হয় যে, জনৈক হিসাবধারক জনাব সালফার মিয়ার সঞ্চয়ী হিসাব নম্বর ৪৩৪৫ হতে ৩.০০ লক্ষ টাকা উত্তোলনের জন্য যে সিরিজের চেকটি আটক করা হয়েছে সেই সিরিজের কোন চেক জনাব সালফার মিয়া, সঞ্চয়ী হিসাব নম্বর ৪৩৪৫ এর অনুকূলে ইস্যু করা হয়নি । বরং সেটি ভল্ট থেকে চুরি হয়ে যাওয়া অন্য ১টি চেক বহির পাতা ছিল । এছাড়াও আরও প্রমাণিত হয় যে, উল্লিখিত ব্যাংক শাখায় একাধিকবার এক হিসাব হতে অন্য হিসাবের ৪টি ভিন্ন চেকের মাধ্যমে সর্বমোট ৯.৫০ লক্ষ টাকা উত্তোলন ও আত্মসাৎ করা হয়েছে । এতে ব্যাংক কর্মকর্তাদের সংশ্লিষ্টতা প্রমাণিত হয়েছে । একাধিকবার পত্র যোগাযোগের মাধ্যমে দায়ী কর্মকর্তাদের বিরুদ্ধে শাস্তিমূলক ব্যবস্থা গ্রহণ করার জন্য পরামর্শ দেয়া হয়েছে । ব্যাংক জানিয়েছে যে, অভিযুক্ত কর্মকর্তাদেরকে সাময়িক বরখাস্ত করা হয়েছে এবং চূড়ান্ত শাস্তিমূলক ব্যবস্থা গ্রহণ করার বিষয়টি প্রক্রিয়াধীন রয়েছে ।

**কাহিনী-০৪ । দনিয়া রসুলপুর, ঢাকা থেকে সাদাপুর টেক্সটাইল ।**

**বিষয়ঃ** আইবিপি/ইনল্যান্ড বিল ক্রয় হিসাব হতে ব্যাংক কর্তৃক অতিরিক্ত চার্জ আদায় ।

সোস্যাল ইসলামী ব্যাংক লিঃ সাদাপুর টেক্সটাইলের আইবিপি/ইনল্যান্ড বিল পারচেজ সংক্রান্ত হিসাব সমূহ থেকে অতিরিক্ত চার্জ আদায় করছে মর্মে অভিযোগ করা হলে ব্যাংকের নিকট এ বিষয়ে জবাব চাওয়া হয় । জবাবে জানা যায় তাদের সার্কুলার অনুযায়ী প্রতিষ্ঠানটির আইবিপি হিসাব থেকে বিভিন্ন চার্জ যেমনঃ ওয়াকালাত ফি ও সার্ভিস চার্জ ইত্যাদি বাবদ মোট ৭,৯৭,৫৮৯.০০ টাকা কর্তন করা হয়েছে যা ব্যাংকটির প্রধান কার্যালয় থেকে অনুমোদন করা হয়েছে । কিন্তু সোস্যাল ইসলামী ব্যাংকের সার্কুলারে আইবিপির জন্য নির্ধারিত চার্জ বাংলাদেশ ব্যাংকের সিডিউল অব চার্জ সংক্রান্ত মাস্টার সার্কুলার নং-১৯, ২২/১২/২০০৯ এর সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ না হওয়ায় তাদেরকে চার্জ সংশোধন করার জন্য এবং অতিরিক্ত কর্তন করা টাকা গ্রাহককে ফেরত দেয়ার জন্য নির্দেশনা দেয়া হয়েছিল । সেই মোতাবেক সোস্যাল ইসলামী ব্যাংক সাদাপুর টেক্সটাইল নামক প্রতিষ্ঠানটির হিসাব থেকে অতিরিক্ত কর্তনকৃত ৫,২৯,৭৯৩.৯০ টাকা সাদাপুর টেক্সটাইলের হিসাবে ফেরত প্রদান করেছে এবং তাদের সিডিউল অব চার্জের আইবিপি সংক্রান্ত চার্জের শিরোনাম ও চার্জের হার সফটওয়্যারে যথাযথভাবে লিপিবদ্ধ করেছে ।

কাহিনী-০৫। সিলেট হতে এডভোকেট জনাব মোঃ মসরুর চৌধুরী (শওকত)।

বিষয়ঃ মিথ্যা অজুহাতে চেক ডিজঅনার করে গ্রাহককে হয়রানি।

০১/০৮/২০১২ তারিখে হাবিব ব্যাংক লিঃ, সিলেট শাখা, সিলেট-এর গ্রাহক এডভোকেট জনাব মোঃ মসরুর চৌধুরী (শওকত) এ মর্মে অভিযোগ করেন যে, তিনি “বারাকা পতেঙ্গা পাওয়ার লিমিটেড” -এর শেয়ার ক্রয়ের জন্য উক্ত কোম্পানীর অনুকূলে ০২-০১-২০১২ তারিখে ৩০.০০ লক্ষ টাকার ১টি চেক ইস্যু করেছিলেন। চেকটি নগদায়নের জন্য উক্ত ব্যাংক শাখায় উপস্থাপন করা হলে ইচ্ছাকৃতভাবে চেকের স্বাক্ষর মিল নেই অজুহাত দেখিয়ে ব্যাংক ম্যানেজার চেকটি আপত্তি সহকারে ফেরৎ দেন। এতে সে কোম্পানীর ৩০.০০ লক্ষ টাকার শেয়ার ক্রয় করতে পারেননি এবং তিনি আর্থিকভাবে ক্ষতিগ্রস্ত হয়েছেন। একইভাবে তিনি ২৮-০৬-২০১২ তারিখে ১০.০০ লক্ষ টাকার অন্য ১টি চেক উক্ত ব্যাংকে উপস্থাপন করেছিলেন। ব্যাংকশাখার ম্যানেজার একই অজুহাত দেখিয়ে চেকটি ফেরৎ দেন। এতেও তিনি সমূহ ক্ষতিগ্রস্ত হয়েছেন বলে দাবী করেছেন। এছাড়া অভিযোগকারী তার সহকর্মী এডভোকেট জনাব মাহফুজুর রহমান-এর মাধ্যমে ০৯-০৭-১২ তারিখে ব্যাংক শাখার ম্যানেজার ও ম্যানেজার অপারেশন বরাবরে রেজিঃ ডাকযোগে ব্যাংকের ঠিকানায় লিগ্যাল নোটিশ প্রেরণ করেছিলেন কিন্তু ম্যানেজার ডাক পিয়নের সাথে যোগসাজস করে নোটিশ ২টি ফেরৎ প্রদান করে। এসব কারণে তিনি হেয় প্রতিপন্ন, হয়রানি ও আর্থিক ক্ষতিগ্রস্ত হয়েছেন মর্মে অভিযোগ করেন ও এসব বিষয়ে ম্যানেজারের সাথে কথোপকথনের রেকর্ড সিডিতে প্রেরণ করেন। এ অভিযোগের প্রেক্ষিতে বাংলাদেশ ব্যাংক, সিলেট অফিস কর্তৃক পরিদর্শন কার্য পরিচালনা করা হয়। পরিদর্শনে হাবিব ব্যাংক লিঃ, সিলেট শাখা, সিলেট-এর বিরুদ্ধে ইচ্ছাকৃতভাবে স্বাক্ষর অমিলের অজুহাত দেখিয়ে চেক ফেরৎ প্রদান করে গ্রাহকের আর্থিক ক্ষতিসাধন, মানহানি, হয়রানি ও অসৌজন্যমূলক আচরণের অভিযোগটি যথার্থ ও দালিলিকভাবে সমর্থিত হয়েছে ও এর দায়িত্ব এককভাবে শাখা ব্যবস্থাপক জনাব মোঃ আলতাফ এর উপর বর্তিত হয়েছে। ফলে উক্ত ব্যাংক শাখার ব্যবস্থাপকের বিরুদ্ধে শাস্তিমূলক ব্যবস্থা (যেমন পদোন্নতি স্থগিত করণ, বার্ষিক বোনাস স্থগিতকরণ, পারফরমেন্স রিপোর্ট ডাউনগ্রেড) নিশ্চিত করা হয়।

কাহিনী-০৬। উলিপুর, কুড়িগ্রাম হতে জনাব মোঃ সেরাজুল হক সরকার।

বিষয়ঃ চেকের অর্থ সংশ্লিষ্ট হিসাবে জমা করতে বিলম্ব করে গ্রাহককে হয়রানি।

জনাব সেরাজুল হক সরকার কুড়িগ্রাম জেলার উচ্চ বিদ্যালয়ের প্রধান শিক্ষক। তিনি উলিপুর উপজেলাস্থ রাষ্ট্রায়ত্ত্ব ব্যাংকের শাখায় রক্ষিত তার নিজ নামীয় একটি সংগঠিত হিসাবে ১৪/১১/২০১১ তারিখে দিনাজপুর শিক্ষা বোর্ড হতে প্রাপ্ত ৩,০৭৫/- টাকার একটি চেক জমা করেন। কিন্তু ১৪/০৫/২০১২ তারিখে টাকা উত্তোলন করতে গিয়ে জানতে পারেন যে তার হিসাবে উক্ত চেকের টাকা জমা করা হয়নি। বিষয়টি তৎকালীন শাখা ব্যবস্থাপককে অবহিত করা হলে চেকটি হারিয়ে গেছে মর্মে তাকে অবহিত করা হয়। অভিযোগকারীকে এ ব্যাপারে বারবার প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের আশ্বাস প্রদান করা হলেও কোন ব্যবস্থা গ্রহণ না করে কালক্ষেপন করতে থাকেন। অবশেষে অভিযোগকারী বাংলাদেশ ব্যাংকের কাস্টমার সার্ভিসেস ডিভিশন (সিএসডি) এ অভিযোগ দাখিল করেন। উক্ত অভিযোগ প্রাপ্তির সাথে সাথে অত্র ডিভিশন হতে সংশ্লিষ্ট ব্যাংক শাখায় ফোন করে জানা যায় যে, তৎকালীন শাখা ব্যবস্থাপককে অন্যত্র বদলী করা হয়েছে। চলতি শাখা ব্যবস্থাপককে অবিলম্বে উক্ত চেকের অর্থ সংশ্লিষ্ট হিসাবে জমা করার জন্য অত্র ডিভিশন হতে পরামর্শ প্রদান করা হলে পরদিনই অভিযোগকারীর উপস্থিতিতে তার হিসাবে উক্ত অর্থ জমা করে অত্র ডিভিশনকে অবহিত করা হয়।

কাহিনী-০৭। ফুলছড়িঘাট, গাইবান্ধা হতে জনাব নাজমা বেগম।

বিষয়ঃ গ্রাহকের হিসাবে জমাকৃত ডিডি ব্যাংক কর্তৃক হারিয়ে ফেলা।

অগ্রণী ব্যাংক লিঃ, ফুলছড়িঘাট, গাইবান্ধার গ্রাহক জনাব নাজমা বেগমের হিসাবে সিটি ব্যাংক এন. এ. কর্তৃক ইস্যুকৃত ৩২,৬৮০.০০ টাকার একটি ডিডি জমা করা হয়েছিল। অতপর দির্ঘদিন যাবৎ ডিডির অর্থ হিসাবে জমা না হওয়ায় একাধিকবার অগ্রণী ব্যাংকের উক্ত শাখায় যোগাযোগ করা হলেও ব্যাংক তার ডিডির অর্থ হিসাবে জমা করেনি। এক পর্যায়ে ব্যাংক কর্মকর্তা উক্ত ডিডি হারিয়ে গেছে মর্মে অভিযোগকারীকে জানিয়ে একটি ডুপ্লিকেট ইস্যু করিয়ে আনার জন্য বলেন। ব্যাংক থেকে ডিডি হারিয়ে গেলে তা নিয়ম মোতাবেক ইস্যুকারী ব্যাংকের করার নিয়ম থাকা সত্ত্বেও ব্যাংক গ্রাহককে বিভিন্নভাবে ঘুরাতে থাকে। পরবর্তীতে গ্রাহক বাংলাদেশ ব্যাংকের ফাইন্যান্সিয়াল ইন্সটিটিউট এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্টের শরণাপন্ন হলে অত্র বিভাগ থেকে তাৎক্ষণিক ভাবে অগ্রণী ব্যাংক লিঃ, ফুলছড়িঘাট শাখায় যোগাযোগ করে অবিলম্বে ব্যবস্থা নেয়ার জন্য নির্দেশ দেয়া হয়। অতপর শাখা ব্যবস্থাপক সিটি ব্যাংকের সাথে যোগাযোগ করে একটি ডুপ্লিকেট ডিডি ইস্যু করিয়ে গ্রাহককে উক্ত ডিডির অর্থ প্রদানপূর্বক বিষয়টি নিষ্পন্ন করে অত্র বিভাগকে অবহিত করেন।

কাহিনী-০৮। কাজল শাহ, সিলেট হতে জনাব মোঃ জসিম উদ্দিন।

বিষয়ঃ দলিলের সঠিকতা যাচাই না করেই ঋণ প্রদান।

অভিযোগকারী জনাব মোঃ জসিম উদ্দিন এ মর্মে অভিযোগ করেছেন যে, তিনি তার ১০৪/৩ কাজল শাহস্থ বাসা তৈরীর সময় টাকার প্রয়োজনে সেই বাসার জায়গার মূল দলিল ব্যাংকে জমা রেখে ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিঃ, আম্বরখানা শাখা হতে ২.০০ লক্ষ টাকা হাউজ লোন গ্রহণ করেছিলেন। ২০০৩ সালের অক্টোবর মাস হতে কিস্তি নিয়মিত পরিশোধ করে ২০০৬ সালে লোনটি সম্পূর্ণ পরিশোধ করেন এবং ব্যাংক থেকে গ্রাহক মূল দলিলটি নিজের হেফাজতে নিয়ে আসেন। এরপর জুন/২০১২ মাসে হঠাৎ করে ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিঃ-এর সিলেট শাখার একজন সার্ভেয়ার তার বাসা মাপতে গেলে তিনি তাতে বাধা দেন এবং সার্ভেয়ারকে জানান যে, তিনি ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিঃ-এর সিলেট শাখা হতে কোন ধরণের লোন নেননি। এ সময় সার্ভেয়ার তাকে জানায় যে, তার জায়গার দলিল বন্ধক দিয়ে মেসার্স অপরাধা-এর পরিচালক জনাব মোঃ আব্দুল হামিদ ২০০৩ সালে ২৫.০০ লক্ষ টাকা সিসি ঋণ গ্রহণ করেছেন। ব্যাংক শাখা ব্যবস্থাপকের সাথে এ বিষয়ে তিনি যোগাযোগ করলে শাখা ব্যবস্থাপক তাকে জানায় যে, মেসার্স অপরাধা-এর পরিচালক জনাব মোঃ আব্দুল হামিদ তার জমির জাল দলিল তৈরী করে এ কাজটি করেছে এবং অভিযোগকারীর ছবির পরিবর্তে ৩০ বছর বয়সের ১টি ছেলের ছবি সংযোজন করেছে। এ প্রেক্ষিতে আমাদের সিলেট অফিসের মাধ্যমে পরিদর্শন কার্য পরিচালনা করা হয়। পরিদর্শন প্রতিবেদনের তথ্য বিশ্লেষণে ও প্রতিবেদনের ভাষ্যে অভিযোগকারী জনাব মোঃ জসিম উদ্দিন এর ৩৪ শতক জমির দুটি দলিল জাল করে সে জমি তৃতীয় পক্ষের বন্ধক হিসাবে ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিঃ-এর সিলেট শাখায় বন্ধক রেখে মেসার্স অপরাধা এর প্রোপ্রাইটর পরিচালক জনাব মোঃ আব্দুল হামিদ কর্তৃক ২০০৩ সালে ২৫.০০ লক্ষ টাকার বিনিয়োগ গ্রহণের অভিযোগটি যথার্থ মর্মে প্রমাণিত হয়। এমতাবস্থায় উল্লিখিত অনিয়ম/দুর্নীতির সাথে সংশ্লিষ্ট/দায়ী ব্যাংক কর্মকর্তাদেরকে সুনির্দিষ্টভাবে চিহ্নিত করে তাদের বিরুদ্ধে শাস্তিমূলক ব্যবস্থা গ্রহণ করার বিষয়টি প্রক্রিয়াধীন রয়েছে।

কাহিনী-০৯ । নীলফামারী হতে জনাব রাজীব কুন্ডু ।

বিষয়ঃ মোবাইল ব্যাংকিং সিস্টেম ব্যবহারের মাধ্যমে প্রতারণা ।

নীলফামারী জেলার বাসিন্দা অভিযোগকারী জনাব রাজীব কুন্ডু ০৪/০৪/২০১৩ তারিখে তার মোবাইল ফোনে সংবাদ পান যে তার বন্ধু, ঢাকায় বসবাসকারী জনাব চন্দন কুমার রায়, এর মায়ের মৃত্যুর কারণে লাশ পরিবহনের জন্য ২০,০০০/- টাকার প্রয়োজন এবং বিকাশ এর নম্বর ০১৭৪৫-৫----৪ এ টাকা প্রেরণ করার জন্য তাকে বলেন । জনাব কুন্ডু তাৎক্ষণিকভাবে জনাব রায়ের সাথে মোবাইলে যোগাযোগ করার চেষ্টা করলে ফোন বন্ধ পাওয়ার কারণে বন্ধুর মায়ের মৃত্যুর সংবাদটি সরল মনে বিশ্বাস করে উক্ত বিকাশ নম্বরে বিকাশ এজেন্টের মাধ্যমে পর্যায়ক্রমে ১২,০০০/- ও ৮,০০০/- টাকা প্রেরণ করেন । জনাব রায় এর মোবাইল ফোনে মিস কল এলার্ট চালু থাকায় তার মোবাইল ফোনে জনাব রাজীব কুন্ডু যে তাকে কল করেছিলেন তা মেসেজ এর মাধ্যমে জানতে পারেন এবং তাৎক্ষণিকভাবে তিনি জনাব কুন্ডু কে ফোন করলে ঘটনার রহস্য উদ্ঘাটিত হয় । অর্থাৎ, জনাব রায় জানায় যে তার মা ঢাকায় থাকে না এবং মারাও যায় নি । এতে জনাব কুন্ডু বুঝতে পারেন যে তিনি প্রতারণার ফাঁদে পড়েছেন । ঘটনার রহস্যটি উদঘাটিত হওয়ার দিনেই ব্র্যাক ব্যাংক লিমিটেড এর অভিযোগ সেলে প্রতারণার বিষয়টি অত্র বিভাগ কর্তৃক অবহিত করা হয় এবং উক্ত বিকাশ হিসাব থেকে প্রতারণাকারী যেন টাকা উত্তোলন করতে না পারে সে বিষয়ে ব্যাংকটিকে নির্দেশনাও দেওয়া হয় । পরবর্তীতে বাংলাদেশ ব্যাংক এর অত্র বিভাগের সহায়তায় জনাব কুন্ডু এর প্রেরিত ২০,০০০/- টাকা ব্র্যাক ব্যাংক কর্তৃক ফেরত প্রদান করা হয় । কিন্তু বিকাশ হিসাব খোলার সময় ভূয়া নাম, ঠিকানা ও কাগজপত্র প্রদান করায় প্রতারণাকারীকে সনাক্ত করা সম্ভব হয় নি ।

### ১৫ । গ্রাহকগণের নিকট থেকে প্রাপ্ত ধন্যবাদ পত্রসমূহঃ

#### 1. SIEMENS Bangladesh, Dhaka

Please be informed that our Principal Mssrs. Siemens AG, Germany has finally received the payment from the L/C opening bank. It was really a prompt and an express action taken by your side against our complain letter submitted to your office. It is undoubtedly and unquestionably a salient example of reacting against an issue which had been pending to be resolved for quite a long period of time. This is truthfully praiseworthy and we salute this and hope that you will continue rendering this kind of support in future to all parties concerned. We express our heartiest gratitude and thanking from the deep of our heart.

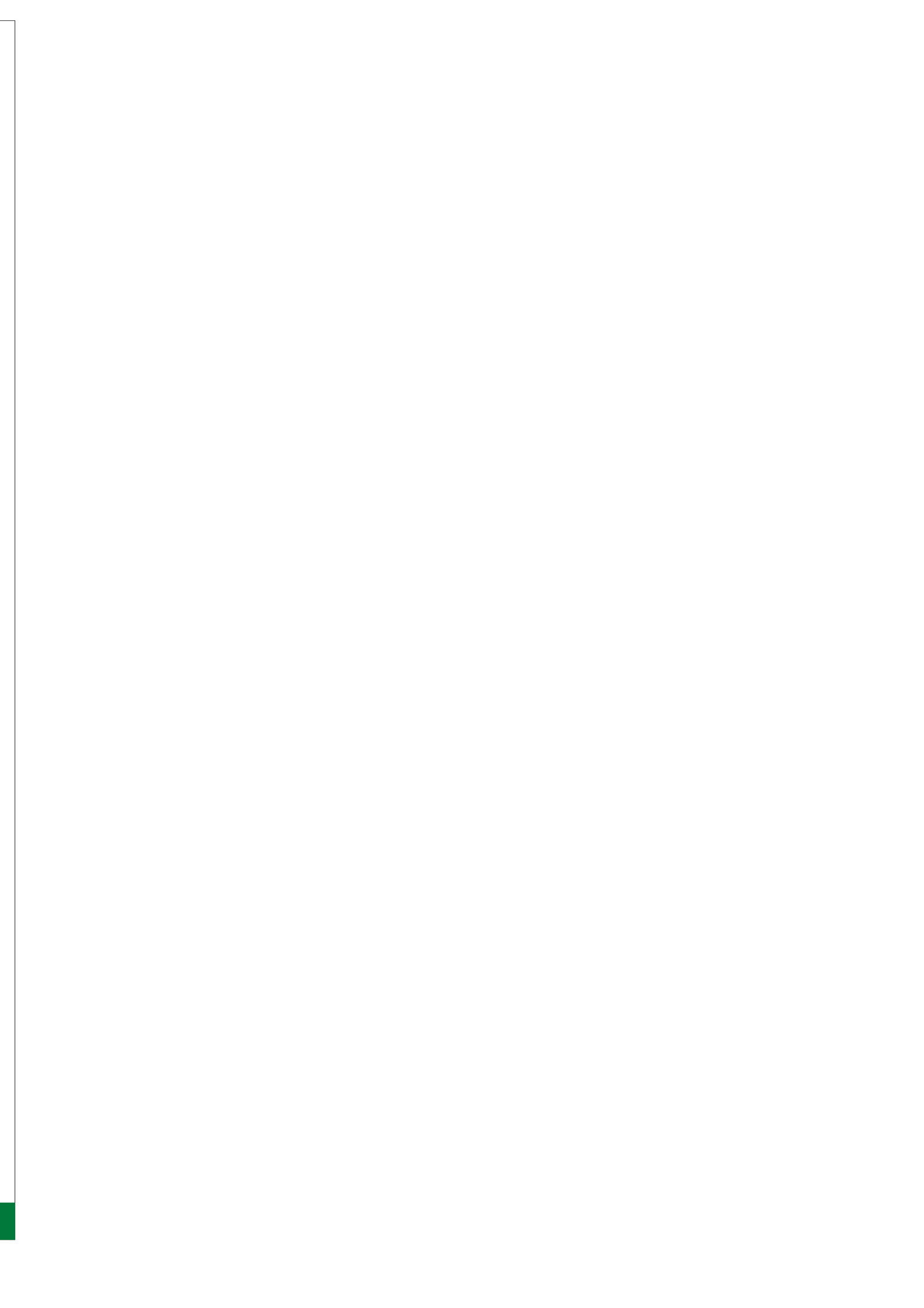
#### 2. Md. Ashiqur Rahman,

Ashuganj Fertilizer & Chemical Co. Ltd., Ashuganj, Brahmanbaria.

আমি ১০০/- টাকা মূল্যমান বাংলাদেশ প্রাইজবন্ডের ৬৭-তম ড্রয়ের ৫ম পুরস্কার দীর্ঘদিন না পাওয়ায় আপনার নিকট ১০/০২/১৩ ইং তারিখে আবেদন জানাই । আপনার সদয় দৃষ্টির কারণে তড়িৎ গতিতে আমার উক্ত পুরস্কারের টাকা আমার ব্যাংক একাউন্টে জমা হয় । একারণে আমি যারপরনাই খুশি । এমতাবস্থায়, আমার ১০০/- টাকা মূল্যমান বাংলাদেশ প্রাইজবন্ডের ৬৭-তম ড্রয়ের ৫ম পুরস্কারের ১০,০০০/- টাকা প্রাপ্তিতে আপনাকে বিশেষ ধন্যবাদ ও কতজ্ঞতা প্রকাশ করছি এবং একই সাথে এই বিষয়ে আমার আর কোন অভিযোগ নাই ।

#### 3. John Sinclair, Email: john@sinclairinc.com.

I am pleased to inform you that the above captioned matter has been resolved and the fund has been released. Furthermore, several members of the management team from the Premier Bank has personally reached out to my mother and apologized for causing delay and inconvenience. I appreciate your help in this matter.





4. Zubair Rony, Gulshan, Dhaka.

Thanks for your clarify and I understand the bank A/C opening regulation. However, she is a regular house wife (not working personnel) and she wants to open a normal bank A/C for everyday purpose like Credit card and so on.

5. Jahangir Alam, Abu Dhabi.

Thanks for your reply. I have bought this bond from Abu Dhabi.

#### ১৬। উপসংহার :

গভর্নর মহোদয়ের চিন্তার ফসল গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণ কেন্দ্রের বয়স এক বছর পেরিয়ে দ্বিতীয় বছরে পদার্পণ করতেই ইহা ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট নামে একটি পূর্ণাঙ্গ বিভাগে পরিণত হয়েছে এবং এই অল্প সময়ের মধ্যেই এ নতুন বিভাগটি তার লক্ষ্য ও উদ্দেশ্য সাধনে যে সফলতার প্রমাণ রেখেছে তা নিঃসংকোচে বলা যায়। মাত্র ২টি বছরে প্রায় পাঁচ সহস্রাধিক জটিল অভিযোগের নিষ্পত্তিকরণ সহ হাজার হাজার গ্রাহক কিংবা সাধারণ মানুষের নানাবিধ জিজ্ঞাসার জবাব প্রদানের মাধ্যমে দেশের ব্যাংকিং সেবা প্রত্যাশী মানুষের প্রত্যাশা কিয়দংশ হলেও ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট যে পুরণ করতে পেরেছে তা অনস্বীকার্য। দেশের মানুষের সকল আর্থিক ও ব্যাংকিং সমস্যার সমাধান করা সম্ভব না হলেও এই দুটি বছরে এ বিভাগ অন্ততঃ দেশের সকল প্রান্তের মানুষের কাছে এ সংবাদটি পৌঁছে দিতে পেরেছে যে এখন কেউ ব্যাংকিং কিংবা আর্থিক সেবা পেতে কোন অহেতুক হয়রানির শিকার হলে তার অভিযোগের কথা জানানো এবং তার প্রতিকার পাওয়ার একটি জায়গা সৃষ্টি হয়েছে। ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট এখন দেশের মানুষের কাছে একটি সুপরিচিত নাম। এ বিভাগের মাধ্যমে দ্রুত সমস্যার সমাধান পাওয়ার ফলে অনেকের মনেই ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট সম্পর্কে একটি ভাল ধারণার সৃষ্টি হয়েছে। মানুষের এ বিশ্বাস ও প্রত্যাশাকে অক্ষুন্ন রাখার পাশাপাশি দেশের ব্যাংকিং সেবার মানকে আন্তর্জাতিক মানে উন্নিত করার লক্ষ্যে নিরলসভাবে কাজ করে যাওয়াই হচ্ছে এ বিভাগে নিয়োজিত প্রতিটি কর্মকর্তার একমাত্র ব্রত।

