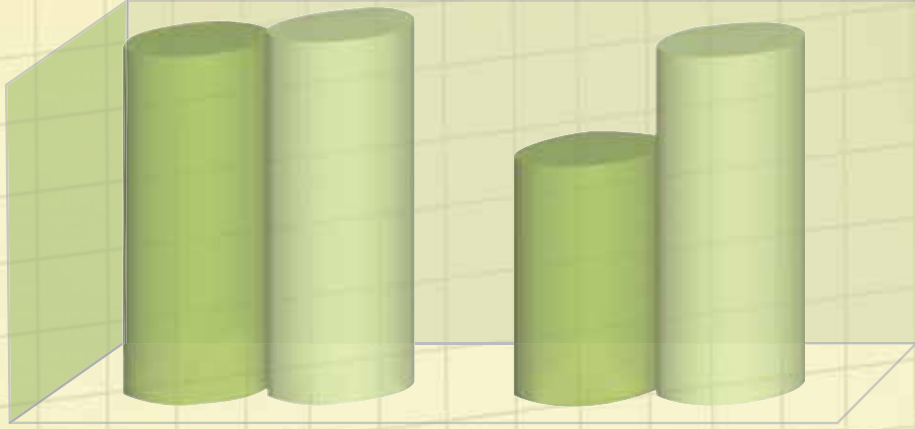


# বার্ষিক প্রতিবেদন

(২০১৩-২০১৪)



ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট

বাংলাদেশ ব্যাংক

প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।

# বার্ষিক প্রতিবেদন

(২০১৩-২০১৪)



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

উপদেষ্টা

এস. এম. মনিরুজ্জামান  
নির্বাহী পরিচালক

তত্ত্বাবধায়ক

মোঃ সাইফুল ইসলাম  
মহাব্যবস্থাপক

প্রধান সম্পাদক

স্বপন কুমার রায়  
উপ-মহাব্যবস্থাপক

উপ-সম্পাদক

আব্দুর রাজ্জাক  
উপ-পরিচালক  
খোকন কুমার পাল  
সহকারী পরিচালক

ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট

# গভর্নরের বাণী

ব্যাংকিং সেবাকে অধিকতর গ্রাহকবান্ধব করার লক্ষ্যে ২০১১ সালের মার্চ মাসে বাংলাদেশ ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়ে চালু করা 'হেল্পডেস্ক' আজ 'ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট' (এফআইসিএসডি) নামে একটি পূর্ণাঙ্গ বিভাগ। ইহা নিঃসন্দেহে অগ্রগতি ও সফলতার একটি সংবাদ। বর্তমান ব্যবস্থায় গ্রাহককে নিবর্তনহীন সেবা প্রদান ব্যাংকিং সেক্টরের একটি অঙ্গীকার এবং এই অঙ্গীকার পূরণে সহায়তা করতে কেন্দ্রীয় ব্যাংক হিসেবে বাংলাদেশ ব্যাংক বদ্ধপরিকর। 'ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট' দেশের সর্বস্তরের গ্রাহকদের ব্যাংকিং সংক্রান্ত অভিযোগসমূহ সুষ্ঠুভাবে বিচার-বিশ্লেষণপূর্বক নিষ্পত্তির ব্যবস্থা করে ব্যাংকের ওপর জনগণের আস্থা ও বিশ্বাস দৃঢ় করা এবং ব্যাংক ও গ্রাহকগণের মধ্যে সম্পর্ক সুসংহত করার মাধ্যমে গ্রাহকবান্ধব ব্যাংকিং সেবা প্রতিষ্ঠায় একটি গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা রাখছে। আজ নির্দিধায় বলা যায় যে, এফআইসিএসডি ইতোমধ্যে দেশের সর্বত্র একটি সাড়া জাগাতে সক্ষম হয়েছে। এই কাজটি অনেকটাই ব্যাংকিং খাতের ন্যায়পালের মতো। আর গ্রাহকদের প্রত্যাশা পূরণে এই বিভাগটি ঠিক সেই কাজটিই করছে। জুন, ২০১৪ পর্যন্ত প্রায় এগার হাজার অভিযোগ নিষ্পত্তির বিষয়টি অবশ্যই প্রমাণ করে যে এফআইসিএসডি দেশের ক্রমবর্ধমান গ্রাহকগণের প্রত্যাশা পূরণে যথেষ্ট সাফল্যের পরিচয় দিয়েছে। তদুপরি এবছরই এ বিভাগ একটি পূর্ণাঙ্গ 'গাইডলাইনস্ ফর কাস্টমার সার্ভিসেস এন্ড কমপ্লেইন্ট ম্যানেজমেন্ট' প্রণয়নপূর্বক জারী করায় ব্যাংকিং খাতে গ্রাহক সেবার মান আরও উন্নত করা সম্ভব হবে বলে আমার দৃঢ় বিশ্বাস। এফআইসিএসডি প্রতি বছরের ন্যায় এবছরও তাদের বার্ষিক কর্মকান্ডের ওপর ভিত্তি করে বার্ষিক প্রতিবেদন ২০১৩-২০১৪ প্রকাশ করতে যাচ্ছে, এ কথা জেনে আমি অত্যন্ত আনন্দিত। বাংলাদেশের ব্যাংক ও আর্থিক খাতের ক্রমবর্ধমান গ্রাহকগণের নিকট এই বিভাগটি গভীর আস্থা ও নির্ভরতার প্রতীক হিসেবে প্রতিষ্ঠা পাবে এবং দেশের প্রতিটি আর্থিক সেবা প্রত্যাশী মানুষের স্বার্থ সংরক্ষণে যথাযথ ভূমিকা পালন করবে- এটাই আমার প্রত্যাশা।

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



ড. আতিউর রহমান  
গভর্নর

# ডেপুটি গভর্নরের বাণী

আধুনিক বিশ্বে আর্থিক ব্যবস্থার স্থিতিশীলতা বজায় রাখা ও অর্থনৈতিক উন্নয়নে ব্যাংকের আমানতকারী ও গ্রাহকদের স্বার্থ সংরক্ষণের বিষয়টি সমধিক গুরুত্ব লাভ করেছে। বিশ্বের উন্নত ও উন্নয়নশীল দেশসমূহের ব্যাংকিং তথা আর্থিক সেবার মানের সাথে তাল মিলিয়ে চলতে গিয়ে বাংলাদেশ ব্যাংকও তাই বিষয়টির ওপর যথেষ্ট গুরুত্ব আরোপ করেছে। আর এ কারণেই ২০১১ সালের মার্চ মাসে বাংলাদেশ ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়ে চালু করা 'হেল্পডেস্ক'কে আজ 'ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট' (এফআইসিএসডি) নামে একটি পূর্ণাঙ্গ বিভাগে রূপান্তর করা হয়েছে এবং এ বিভাগের কার্যক্রমকে দেশের সর্বত্র ও সর্বস্তরের আর্থিক গ্রাহকদের নিকট পৌঁছে দেয়ার জন্য প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়েছে। অত্যন্ত সুখের সংবাদ যে, ইতোমধ্যে এফআইসিএসডি একটি পূর্ণাঙ্গ 'গাইডলাইনস্ ফর কাস্টমার সার্ভিসেস এন্ড কমপ্লেইন্ট ম্যানেজমেন্ট' প্রণয়ন পূর্বক জারী করেছে। এর ফলে আর্থিক খাতে গ্রাহক সেবার ক্ষেত্রে শৃঙ্খলা রক্ষার পাশাপাশি সেবার একটি ন্যূনতম মান সংরক্ষণ করা সম্ভব হবে বলে আমার দৃঢ় বিশ্বাস। দেশের ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহ কর্তৃক প্রদত্ত গ্রাহক সেবার মানোন্নয়ন ও পর্যবেক্ষণের পাশাপাশি দেশের ব্যাংকিং খাতের ভাবমূর্তি বিশ্ব-দরবারে সম্মুত রাখার প্রয়াসে এ বিভাগটি ইতোমধ্যে যে সফলতার পরিচয় দিয়েছে তা আগামীতে আরও বৃদ্ধি পাবে- এ প্রত্যাশা ও বিশ্বাস আমার আছে। বিভাগটি প্রতিবারের মতো ২০১৩-১০১৪ অর্থবছরের কার্যক্রমের উপর ভিত্তি করে একটি বার্ষিক প্রতিবেদন প্রকাশ করতে যাচ্ছে জেনে আমি খুবই আনন্দিত। আমি আশা করি 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।

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 প্রয়াসে ২০১১ সালের মার্চ মাসে চালু হওয়া ‘হেল্প ডেস্ক’ আজ ‘ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট’ নামে একটি পূর্ণাঙ্গ বিভাগ। বর্তমানে বিভাগটির অধীনে কাস্টমার সার্ভিসেস ডিভিশন, ভিজিট্যান্স এন্ড এন্টি-ফ্রড ডিভিশন ও টেকনিক্যাল সার্ভিসেস ডিভিশন নামে ০৩টি উপ-বিভাগ রয়েছে। এছাড়া দেশের সকল অঞ্চলের ব্যাংক গ্রাহকগণের অভিযোগ নিষ্পত্তির সুবিধার্থে বাংলাদেশ ব্যাংকের ১০টি 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 বিভাগে অভিযোগ গ্রহণের পাশাপাশি দেশ-বিদেশের ব্যাংকিং ও আর্থিক সেবা প্রত্যাশী অসংখ্য মানুষের ব্যাংকিং ও ব্যবসায়িক জিজ্ঞাসারও জবাব প্রদানের লক্ষ্যে বিভাগে ১৬২৩৬ নম্বরের একটি শর্ট কোড চালু করা হয়েছে এবং ইলেক্ট্রনিক ও প্রিন্ট মিডিয়াসহ বিভিন্ন মাধ্যমে শর্ট কোডটির প্রচারণা অব্যাহত রয়েছে। বিগত অর্থবছরে অত্র বিভাগের কার্যক্রমের একটি দিক এখানে বিশেষভাবে উল্লেখ্য যে, অত্র বিভাগ কর্তৃক ‘গাইডলাইনস্ ফর কাস্টমার সার্ভিসেস এন্ড কমপ্লেইন্ট ম্যানেজমেন্ট’ নামে একটি পূর্ণাঙ্গ নীতিমালা প্রণয়নপূর্বক জারী করা হয়েছে যার ফলে ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানের সেবার ক্ষেত্রে একটি ন্যূনতম মান সংরক্ষণসহ সেবাদান প্রক্রিয়ায় ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহের মধ্যে সামঞ্জস্যতা রক্ষা করা সম্ভব হবে। শুরু থেকে জুন, ২০১৪ পর্যন্ত বিভাগটি প্রায় এগার হাজার অভিযোগের নিষ্পত্তিকরণসহ হাজার হাজার গ্রাহক কিংবা সাধারণ মানুষের নানাবিধ জিজ্ঞাসার জবাব প্রদানের মাধ্যমে দেশের ব্যাংকিং ও আর্থিক সেবা প্রত্যাশী মানুষের মধ্যে এক বিশেষ সাড়া জাগাতে সক্ষম হয়েছে। অত্র বিভাগে 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 ভিজিট্যান্স এন্ড এন্টি-ফ্রড ডিভিশনের মাধ্যমে সরেজমিনে তদন্ত করতঃ লব্ধ তথ্য-প্রমাণের ভিত্তিতে অভিযোগের নিষ্পত্তি করা হয়। এছাড়া ব্যাংকিং খাতে কোন প্রকার অনিয়ম হচ্ছে কিনা সে বিষয়ে বিভাগটি সর্বদা তীক্ষ্ণ দৃষ্টি রাখে। ব্যাংকিং খাতের কোথাও কোন প্রকার অনিয়ম সংঘটিত হলে সরেজমিনে তদন্তের মাধ্যমে দ্রুত প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করে আর্থিক শৃঙ্খলা সংরক্ষণে বিভাগটি নিরন্তর কাজ করে যাচ্ছে। 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 ও আর্থিক সেবার মানকে আন্তর্জাতিক মানে উন্নীত করার লক্ষ্যে কাজ করাই এ বিভাগের লক্ষ্য ও উদ্দেশ্য।

## সূচীপত্র

ক্রমিক নং	বিষয়	পৃষ্ঠা নং
০১	ভূমিকা	০১
০২	ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট এর কার্য পরিধি	০১
০৩	বিভাগ কর্তৃক গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা নীতিমালা প্রণয়ন ও জারীকরণ	০৩
০৪	বিভাগের কর্মপদ্ধতি	০৩
০৫	অভিযোগ গ্রহণের সময় ও মাধ্যম	০৪
০৬	লজিস্টিকস্	০৪
০৭	জিজ্ঞাসার জবাব	০৪
০৮	প্রচারণামূলক কার্যক্রম	০৪
০৯	ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট (এফআইসিএসডি) এর কার্যাবলীর বিবরণ	০৫
১০	প্রাপ্ত অভিযোগের মাসওয়ারী বিবরণী ও অভিযোগের ট্রেন্ড	০৫
১১	অভিযোগের প্রকৃতি অনুযায়ী বিন্যাস (অর্থবছর ২০১৩-২০১৪)	০৬
১২	বিগত ২০১২-২০১৩ ও ২০১৩-২০১৪ অর্থবছরে বিভাগ কর্তৃক গৃহীত ও নিষ্পন্ন অভিযোগের তুলনামূলক পরিসংখ্যান	০৭
১৩	ব্যাংক গ্রুপ অনুযায়ী অভিযোগের পরিসংখ্যান	০৮
১৪	প্রাপ্ত অভিযোগের ভিত্তিতে শীর্ষ ১০(দশ) ব্যাংক	০৯
১৫	বিভাগ কর্তৃক ২০১৩-২০১৪ অর্থবছরে পরিচালিত বিশেষ পরিদর্শনের ব্যাংক গ্রুপ ভিত্তিক তথ্য	০৯
১৬	ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট এর বিশেষ পরিদর্শনের কার্যকারিতা	০৯
১৭	বাংলাদেশ ব্যাংকের শাখা অফিসসমূহ থেকে প্রাপ্ত অভিযোগের পরিসংখ্যান	১১
১৮	ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট কর্তৃক নিষ্পন্ন বিশেষভাবে উল্লেখযোগ্য কয়েকটি ঘটনা	১৩
১৯	উপসংহার	১৯

## ১। ভূমিকা :

ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহের অন্যতম উদ্দেশ্য হলো মুনাফা অর্জন। আর উক্ত উদ্দেশ্য সাধনের জন্য ব্যাংকিং সেবা/পণ্যের বহুমুখীকরণ, গ্রাহক সেবার মানোন্নয়ন, গ্রাহকদের আস্থা ও সন্তুষ্টি অর্জন আবশ্যিক। কাজেই ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানের মুনাফা ও প্রবৃদ্ধি অর্জন এবং বাজার প্রতিযোগিতায় টিকে থাকার তাগিদে 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 প্রতি যথেষ্ট গুরুত্বারোপ করেছে। 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 সমুন্নত রাখার প্রয়াসে ২০১১ সালের মার্চ মাসে চালু হওয়া 'হেল্প ডেস্ক' আজ 'ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট (এফআইসিএসডি)' নামে একটি পূর্ণাঙ্গ বিভাগ। বর্তমানে বিভাগটি গ্রাহকদের বিভিন্ন প্রকারের অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ, ব্যাংকার ও গ্রাহকগণের মধ্যে সম্পর্কের উন্নয়ন, গ্রাহকগণের স্বার্থ সংরক্ষণের মধ্য দিয়ে আর্থিক শৃঙ্খলা আনয়নে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে আসছে।

## ২। ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট এর কার্যপরিধি:

বিভাগটির অধীনে নিম্নলিখিত তিনটি উপ-বিভাগ রয়েছে :

- ক) কাস্টমার সার্ভিসেস ডিভিশন
- খ) ভিজিউয়াল এন্ড এন্টি-ফড ডিভিশন
- গ) টেকনিক্যাল সার্ভিসেস ডিভিশন

### ক) কাস্টমার সার্ভিসেস ডিভিশনের কার্যপরিধি:

- গ্রাহক সেবা এবং ভোক্তাদের স্বার্থ রক্ষায় ব্যাংকের পরিচালনা পর্ষদের ভূমিকা নির্ধারণ, প্রয়োজনীয় কার্ঠামো ও কর্মকান্ড নির্ধারণ সংক্রান্ত গাইডলাইনস্ প্রণয়ন।
- বাংলাদেশ ব্যাংকে গ্রাহকদের প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ নিষ্পত্তি সম্পর্কিত পদ্ধতি ও নীতিমালা প্রণয়ন, সংশোধন ও উন্নয়ন করা এবং পাশাপাশি বাংলাদেশ ব্যাংকে গৃহীত অভিযোগের ভিত্তিতে অন্যান্য ব্যাংক ও নিয়ন্ত্রিত প্রতিষ্ঠানসমূহের গ্রাহক সেবার ন্যূনতম মান নির্ধারণ করা।
- ভোক্তাদের অধিকার সংরক্ষণ (যেমন সুদের হার ও ফি প্রদর্শন) বিষয়ক নির্দেশনা ও নীতিমালা প্রণয়ন।
- 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 উত্থাপন করা।
  - সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন।
- 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 সাথে 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।



- ❑ তালিকাভুক্ত ব্যাংক ও অন্যান্য নিয়ন্ত্রিত প্রতিষ্ঠানসমূহে 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 ।
- ❑ সাপ্তাহিক ও সরকারী ছুটির দিন ব্যতীত অন্যান্য কর্মদিবসসমূহে অফিস চলাকালীন সময়ে টেলিফোন, মোবাইল, ই-মেইল, ফ্যাক্স প্রভৃতি মাধ্যমে অভিযোগ গ্রহণ করা ।
- ❑ হটলাইন ১৬২৩৬ এ আগত কলে যথাসময়ে সাড়া দেয়া এবং জনসাধারণের জিজ্ঞাসার জবাব প্রদান ।
- ❑ সংশ্লিষ্ট অন্যান্য কার্যাদি সম্পাদন করা ।

#### খ) ভিজিটর এন্ড এন্টি-ফ্রড ডিভিশনের কার্যপরিধিঃ

- ❑ সরেজমিনে যাচাই ব্যতীত নিষ্পত্তি করা যায় না এমন জটিল প্রকৃতির অভিযোগসমূহ নিষ্পত্তির লক্ষ্যে সরেজমিনে পরিদর্শন কার্যক্রম পরিচালনা করা ।
- ❑ ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠান কর্তৃক সংশোধনমূলক ব্যবস্থা গ্রহণ করার প্রয়োজনীয়তা রয়েছে এমন আইনসম্মত ও গুরুত্বপূর্ণ অভিযোগের বিষয়ে সরেজমিনে পরিদর্শনের ভিত্তিতে গৃহীত সিদ্ধান্তসমূহ বাস্তবায়ন করা ।
- ❑ ব্যাংক পরিদর্শন বিভাগসমূহ এবং আর্থিক প্রতিষ্ঠান ও বাজার বিভাগ এর সাথে সমন্বয়ের ভিত্তিতে অভ্যন্তরীণ ও বাহ্যিক জালিয়াতি বিষয়ক আগাম সতর্ক সংকেত প্রদান এবং জালিয়াতি প্রতিরোধে কার্যকর অভ্যন্তরীণ নিয়ন্ত্রণ ব্যবস্থা নিশ্চিতকল্পে ব্যাংক ও অন্যান্য নিয়ন্ত্রিত প্রতিষ্ঠানে পরিদর্শন কার্যক্রম পরিচালনা করা ।
- ❑ ব্যাংক ও অন্যান্য আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহ, মানি চেঞ্জার, এমএলএম কোম্পানী, এনজিও ইত্যাদি-তে সম্ভাব্য জালিয়াতির কারণ অনুসন্ধানের স্বপ্রণোদিত হয়ে তদন্ত কার্যক্রম পরিচালনা করা এবং তদন্তে প্রাপ্ত তথ্যের ভিত্তিতে প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে ফৌজদারী ব্যবস্থা গ্রহণের পরামর্শ প্রদানসহ প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ ।
- ❑ ব্যাংক ও অন্যান্য নিয়ন্ত্রিত প্রতিষ্ঠানের অভ্যন্তরীণ ও বাহ্যিক জালিয়াতি বিষয়ক প্রতিবেদন সংবাদ মাধ্যমে যথাযথভাবে পরিবেশনে উৎসাহিত করা যাতে মিথ্যা অভিযোগসমূহ এড়ানো যায় এবং গ্রাহকগণকে এ মর্মে আশ্বস্ত করা যে, বাংলাদেশ ব্যাংক বিষয়টি অবহিত এবং সংশ্লিষ্ট জাল-জালিয়াতির বিষয়ে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করা হচ্ছে ।
- ❑ তদন্ত/সরেজমিনে পরিদর্শনে প্রাপ্ত উল্লেখযোগ্য তথ্যাদি কর্পোরেট মেমোরিতে সংরক্ষণ করা ।
- ❑ উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশনাক্রমে কোনো বিষয়ে অথবা অভিযোগের ভিত্তিতে সরেজমিনে পরিদর্শন কার্যক্রম পরিচালনা করা ।
- ❑ অন্যান্য সংশ্লিষ্ট কার্যক্রম পরিচালনা ।

#### গ) টেকনিক্যাল সার্ভিসেস ডিভিশনের কার্যপরিধিঃ

- ❑ ব্যাংক ও অন্যান্য নিয়ন্ত্রিত প্রতিষ্ঠান নিরীক্ষা, নিরবিচ্ছিন্ন কার্যক্রম পরিচালনা, দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা, ইলেক্ট্রনিক ব্যাংকিং, তথ্য নিরাপত্তা, আউটসোর্সিং এবং রিটেইল পেমেন্ট সংশ্লিষ্ট তথ্যাদি ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিষয়ক নীতিমালা ও গাইডলাইন্স প্রণয়ন ও প্রচারণা ।
- ❑ আইসিটি পরিদর্শকদের জন্য ঘরোয়া এবং বহিঃ প্রশিক্ষণের আয়োজন ও পরিচালনা করা ।

- প্রণীত নীতিমালা ও গাইডলাইনস্ এর পরিপালন নিশ্চিতকরণের লক্ষ্যে ব্যাংক পরিদর্শন বিভাগসমূহের সাথে সমন্বয়ের ভিত্তিতে সরেজমিনে পরিদর্শন কার্যক্রম পরিচালনা করা।
- জালিয়াতির উদ্দেশ্যে আইসিটি সিস্টেমের সম্ভাব্য অপব্যবহারের ঘটনাসমূহ ভিজিল্যান্স এন্ড এন্টি-ফ্রড ডিভিশনের সাথে সমন্বয়ের ভিত্তিতে যাচাইকরণ।

### ৩। বিভাগ কর্তৃক গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা নীতিমালা প্রণয়ন ও জারীকরণঃ

ফাইন্যান্সিয়াল ইন্সটিটিউট এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট (এফআইসিএসডি) তার দৈনন্দিন কার্যাবলীর সাথে সাথে এ অর্থবছরে আরও একটি কাজ করেছে যাকে এ বিভাগের সর্বাধিক উল্লেখযোগ্য কাজ বলে বিবেচনা করা যেতে পারে। এফআইসিএসডি এর অধীনস্থ কাস্টমার সার্ভিসেস ডিভিশন দেশের আর্থিক গ্রাহকদের স্বার্থ সংরক্ষণের নিমিত্তে ‘গাইডলাইনস্ ফর কাস্টমার সার্ভিসেস এন্ড কমপ্লেইন্ট ম্যানেজমেন্ট’ শিরোনামে একটি পূর্ণাঙ্গ নীতিমালা প্রণয়ন পূর্বক জারী করেছে। ব্যাংক ও নন-ব্যাংক আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহ যাতে তাদের গ্রাহকগণের অভিযোগসমূহ সুষ্ঠুভাবে নিষ্পত্তির জন্য একটি প্রাতিষ্ঠানিক কাঠামো গড়ে তুলতে পারে, তাদের বিরুদ্ধে উত্থাপিত অভিযোগসমূহের বিষয়ে যথাসম্ভব দ্রুত ব্যবস্থা গ্রহণের লক্ষ্যে উপযুক্ত নীতিমালা প্রণয়ন করতে পারে এবং অভিযোগসমূহ সময়মত ও সফলতার সাথে ব্যবস্থাপনায় ব্যর্থতা কিংবা সফলতার জন্য সংশ্লিষ্ট/দায়ী কর্মকর্তাগণকে শাস্তি কিংবা পুরস্কৃত করতে পারে সে কাজে সাহায্য করার উদ্দেশ্যেই এ নীতিমালাটি প্রণয়ন করা হয়েছে। এখন আশা করা যেতে পারে যে, এর ফলে আর্থিক খাতে গ্রাহক সেবার ক্ষেত্রে শৃঙ্খলা রক্ষার পাশাপাশি সেবার একটি ন্যূনতম মান সংরক্ষণ করা সম্ভব হবে। নীতিমালাটি ১৩ জুলাই, ২০১৪ তারিখে এফআইসিএসডি সার্কুলার নং-১/২০১৪ এর মাধ্যমে জারী করা হয়েছে।

### ৪। বিভাগের কর্মপদ্ধতি :

বিভাগের কার্যক্রমকে সুদূর প্রসারী অর্থ 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 এফআইসিএসডি। এছাড়া প্রতিটি তফসিলী ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠানের প্রধান কার্যালয় ও আঞ্চলিক কার্যালয়ে রয়েছে তাদের ‘অভিযোগ সেল’ এবং বাংলাদেশ ব্যাংকের শাখা অফিসসমূহে রয়েছে “গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণ কেন্দ্র (সিআইপিএস)। দেশের প্রত্যন্ত অঞ্চলের কোন অভিযোগকারী তার নিকটস্থ বাংলাদেশ ব্যাংকের “গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণ কেন্দ্র”-তে অভিযোগ দাখিল করলে উক্ত অভিযোগ সম্পর্কে বিভাগটি সরাসরি তদন্ত করে কিংবা অভিযোগ সংশ্লিষ্ট ব্যাংকের অভিযোগ সেলের মাধ্যমে তদন্ত করিয়ে/প্রয়োজনীয় তথ্য-উপাত্তের ভিত্তিতে 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 এফআইসিএসডিতে 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 মাসিক/ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে তাদের নিজ নিজ প্রধান কার্যালয়ে প্রেরণ করে থাকে যার একটি কপি বাংলাদেশ ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট শাখা অফিসেও প্রেরণ করা হয় এবং ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়ের অভিযোগ সেল উক্ত বিবরণীসমূহ একীভূত করে ওয়েব পোর্টালের মাধ্যমে বাংলাদেশ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়ের এফআইসিএসডিতে প্রেরণ করে থাকে। এদিকে, বাংলাদেশ ব্যাংকের শাখা অফিসসমূহের সিআইপিএস তাদের কেন্দ্রে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহের উপর গৃহীত ব্যবস্থার বর্ণনাসহ একটি বিবরণী মাসিক ভিত্তিতে অত্র বিভাগে প্রেরণ করে থাকে। এভাবে দেশের সকল অঞ্চলের গ্রাহকগণের নিকট থেকে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ অত্র বিভাগ থেকে মনিটরিং করা হচ্ছে। একই সাথে বাংলাদেশ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়ের আওতাধীন এলাকার বিভিন্ন ব্যাংকের বিরুদ্ধে উত্থাপিত অভিযোগসমূহ অত্র বিভাগ কর্তৃক সরাসরি তদন্ত করে কিংবা সংশ্লিষ্ট ব্যাংকের সাথে আলাপ-আলোচনা করে দ্রুত নিষ্পত্তি করার ব্যবস্থা করা হচ্ছে।

## ৫। 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 বিভাগে গৃহীত হয়ে থাকে।

## ৬। লজিস্টিকস্ :

দেশের অভ্যন্তর কিংবা বাইরে থেকে যে কোন ব্যক্তি যাতে অতি সহজে তাদের জিজ্ঞাসা অথবা অভিযোগের কথা অত্র বিভাগে জানাতে পারে তজ্জন্য এখানে সব ধরনের প্রয়োজনীয় লজিস্টিক সাপোর্ট দেয়া হয়েছে। বর্তমানে অত্র বিভাগে কর্মরত প্রত্যেক কর্মকর্তার ডেস্কে ইন্টারনেট সুবিধাসহ কম্পিউটার সরবরাহ করা হয়েছে। তাছাড়া বিভাগে ১৬২৩৬ নম্বরের একটি শর্ট কোড চালু করা হয়েছে। এর সাথে আপাততঃ ৫টি সরাসরি টেলিফোন নম্বরের অটো হ্যান্ডিং পদ্ধতিতে সংযোগ দেয়া আছে যার ফলে দেশ-বিদেশ থেকে যে কোন ব্যক্তি ঐ শর্ট কোডে ডায়াল করলে স্বয়ংক্রিয়ভাবে উহার সাথে সংযুক্ত নম্বরসমূহের 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 বিভাগে স্থাপিত অটো হ্যান্ডিং টেলিফোন পদ্ধতি নিঃসন্দেহে একটি প্রসংশনীয় অগ্রগতি। আশা করা যায় অদূর ভবিষ্যতে এ বিভাগে লজিস্টিক সাপোর্টের পরিমাণ আরও বৃদ্ধির মাধ্যমে গ্রাহক সেবার মানোন্নয়নে অত্র বিভাগ আরও বেশী বেশী ভূমিকা রাখতে সক্ষম হবে।

## ৭। জিজ্ঞাসার জবাব :

এফআইসিএসডি 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 বিভাগের অন্যতম কাজ। সমাজের নানা স্তরের মানুষ প্রতিদিন নানা বিষয়ে মোবাইল/ফোনের মাধ্যমে অত্র বিভাগের 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 বিভাগটি গ্রাহকগণের ব্যাংকিং সেবা প্রাপ্তির পথকে সহজ করার এক প্রশংসনীয় প্রচেষ্টা চালিয়ে যাচ্ছে।

## ৮। প্রচারণামূলক কার্যক্রমঃ

গ্রাহকগণের জিজ্ঞাসার জবাব ও তাদের লিখিত অভিযোগের নিষ্পত্তিকরণের সাথে সাথে এফআইসিএসডি এর কার্যক্রম সম্পর্কে জনসাধারণের মধ্যে প্রচারের জন্যও বিভাগটি 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 বিভাগে দাখিল করতে পারেন সে জন্য অত্র বিভাগে 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 পারেন।
- ❑ 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 বিভাগের ফোন, ফ্যাক্স, ই-মেইল, ঠিকানা প্রভৃতি প্রচারের ব্যবস্থা করা হয়েছে। এছাড়া উক্ত ওয়েব সাইটে রক্ষিত ইলেক্ট্রনিক অভিযোগ ফর্ম পূরণের মাধ্যমে নির্মিষেই অভিযোগ দাখিলের ব্যবস্থা করা হয়েছে।
- ❑ এছাড়া ১৪/০৩/২০১২ তারিখে অনুষ্ঠিত ইএমটি এর ১৩২তম সভায় বিভাগের 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।

### ৯। ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট (এফআইসিএসডি) এর কার্যাবলীর বিবরণ :

ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট ডাকযোগে, টেলিফোনে, মোবাইলে, ই-মেইল, ফ্যাক্স এবং এসএমএস এর মাধ্যমে দেশ-বিদেশের গ্রাহকের নিকট হতে অভিযোগ গ্রহণ করে থাকে। ব্যাংক কর্তৃপক্ষের সুসজ্জিত চেম্বার এর প্রতি যাদের ভীতি ছিল অত্র বিভাগের তিনটি ডিভিশন যথা কাস্টমার সার্ভিসেস ডিভিশন, ভিজিল্যান্স এন্ড এন্টি-ফ্রড ডিভিশন ও টেকনিক্যাল সার্ভিসেস ডিভিশন সে সকল ব্যাংক গ্রাহকদের স্বার্থ সংরক্ষণের জন্য নিরলসভাবে কাজ করে যাচ্ছে। শুরু থেকে ৩০ জুন, ২০১৪ পর্যন্ত অত্র ডিপার্টমেন্টে গৃহীত অভিযোগের সারসংক্ষেপ নিম্নের সারণীতে উপস্থাপন করা হলোঃ-

#### সারণী-১ঃ এক নজরে ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট কর্তৃক গৃহীত অভিযোগঃ

সময়কাল	গৃহীত অভিযোগের সংখ্যা			নিষ্পন্ন	অনিষ্পন্ন	নিষ্পত্তির হার
	টেলিফোন	লিখিত	মোট			
২৮ মার্চ, ২০১১ থেকে ৩০ জুন, ২০১৪ পর্যন্ত	৩,৪৬৮	৭,৫২২	১০,৯৯০	১০,৮০৫	১৮৫	৯৮.৩১%

উপর্যুক্ত সারণী হতে পরিলক্ষিত হচ্ছে যে, শুরু থেকে জুন, ২০১৪ পর্যন্ত অত্র ডিপার্টমেন্ট কর্তৃক মোট ১০,৯৯০টি অভিযোগ গৃহীত হয়েছে যার মধ্যে টেলিফোনে প্রাপ্ত ৩,৪৬৮টি এবং লিখিতভাবে প্রাপ্ত ৭,৫২২টি। অভিযোগ পাওয়া মাত্রই এর বিপরীতে কার্যকর ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়েছে। গৃহীত অভিযোগগুলোর মধ্যে উক্ত সময়কালে ১০,৮০৫টি অভিযোগ নিষ্পত্তি হয়েছে এবং অবশিষ্ট ১৮৫ টি অভিযোগ তদন্তাধীন রয়েছে। অভিযোগ নিষ্পত্তির হার ৯৮.৩১%।

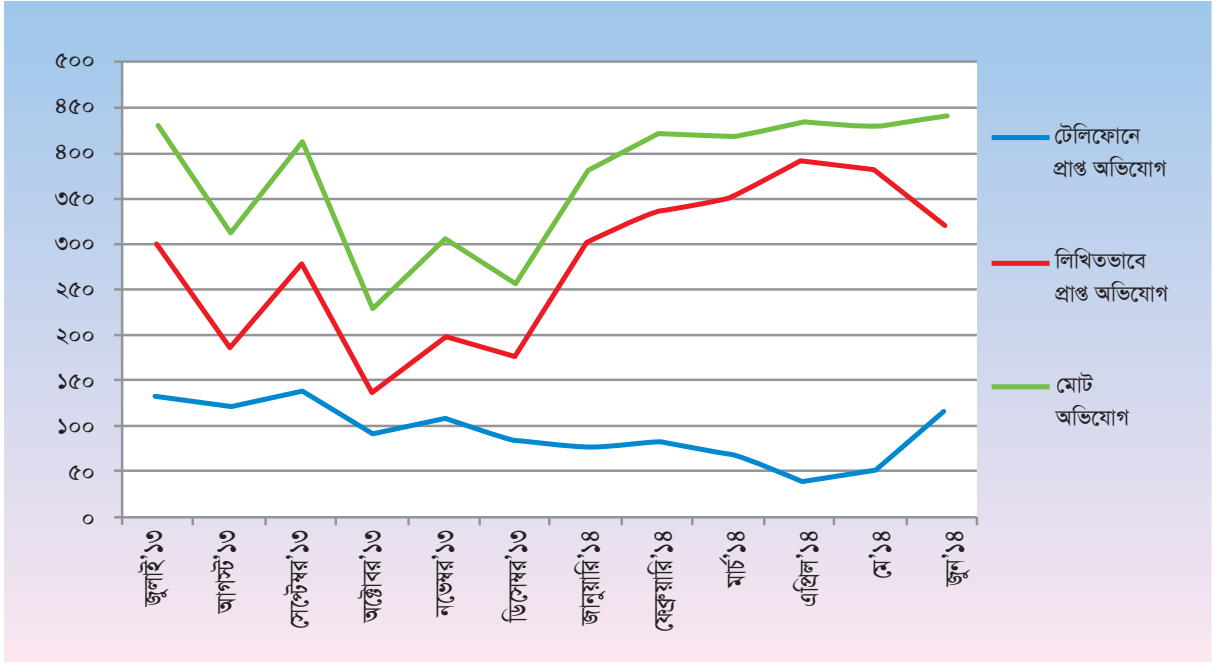
### ১০। প্রাপ্ত অভিযোগের মাসওয়ারী বিবরণী ও অভিযোগের ট্রেন্ডঃ

২০১৩-২০১৪ অর্থবছরে ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্টে প্রাপ্ত অভিযোগের মাসওয়ারী বিবরণী নিম্নে দেখানো হলোঃ

#### সারণী-২ঃ প্রাপ্ত অভিযোগের মাসওয়ারী বিবরণী

মাসের নাম	টেলিফোনে প্রাপ্ত অভিযোগ	লিখিতভাবে প্রাপ্ত অভিযোগ	মোট অভিযোগ
১	২	৩	৪(২+৩)
জুলাই '১৩	১৩৩	২৯৬	৪২৯
আগস্ট '১৩	১২৩	১৮৭	৩১০
সেপ্টেম্বর '১৩	১৩৮	২৭৭	৪১৫
অক্টোবর '১৩	৯৩	১৩৬	২২৯
নভেম্বর '১৩	১০৮	১৯৮	৩০৬
ডিসেম্বর '১৩	৮৩	১৭৫	২৫৮
জানুয়ারি '১৪	৮০	৩০২	৩৮২
ফেব্রুয়ারি '১৪	৮৫	৩৩৬	৪২১
মার্চ '১৪	৭০	৩৫০	৪২০
এপ্রিল '১৪	৪২	৩৯৩	৪৩৫
মে '১৪	৪৯	৩৮২	৪৩১
জুন '১৪	১১৬	৩২৪	৪৪০
সর্বমোট	১১২০	৩,৩৫৬	৪,৪৭৬

### চিত্র-১ঃ প্রাপ্ত অভিযোগের ট্রেন্ড



সারণী-২ ও চিত্র-১ হতে পরিলক্ষিত হয় যে, বিগত অর্থবছরে টেলিফোনে সর্বাধিক অভিযোগ (১৩৮টি) গৃহীত হয়েছে সেপ্টেম্বর/২০১৭ মাসে। এপ্রিল/২০১৮ মাসে টেলিফোনে গৃহীত অভিযোগের সংখ্যা অর্থবছরের সর্বনিম্ন হলেও উক্ত মাসে গৃহীত লিখিত অভিযোগের সংখ্যা ছিল সর্বাধিক (৩৯৩টি)। অন্যদিকে, অক্টোবর/২০১৭ মাসে মোট অভিযোগের সংখ্যা অর্থবছরের সর্বনিম্ন ছিল এবং পরবর্তী মাসগুলোতে (ডিসেম্বর/২০১৭ ব্যতীত) অভিযোগের পরিমাণ ক্রমান্বয়ে বৃদ্ধি পেয়েছে এবং জুন/২০১৮ মাসে গৃহীত মোট অভিযোগের পরিমাণ দাড়ায় অর্থবছরের সর্বোচ্চ ৪৪০টি। উল্লেখ্য যে, ইলেক্ট্রনিক ও প্রিন্ট মিডিয়ায় প্রচারণার ফলে জনসচেতনতা বৃদ্ধি পাওয়ায় অভিযোগ গ্রহণের হারও ক্রমান্বয়ে উর্ধ্বমুখী পরিলক্ষিত হচ্ছে।

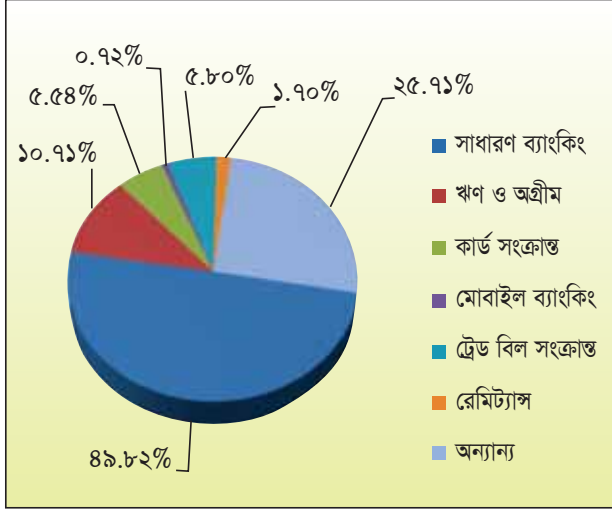
#### ১১। অভিযোগের প্রকৃতি অনুযায়ী বিন্যাস (অর্থবছর ২০১৭-২০১৮) :

ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্টে বিভিন্ন ধরনের অভিযোগ গৃহীত হয়ে থাকে। টেলিফোনে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহের বিশ্লেষণে দেখা যায় যে, অধিকাংশ অভিযোগই সাধারণ ব্যাংকিং সংক্রান্ত (৪৯.৮২%)। এরপর ঋণ ও অগ্রিম সংক্রান্ত অভিযোগ ছিল ১০.৭১%, ট্রেড বিল সংক্রান্ত ৫.৮০%, কার্ড সংক্রান্ত ৫.৫৪%, রেমিটেন্স সংক্রান্ত ১.৭০%, মোবাইল ব্যাংকিং সংক্রান্ত ০.৭২% অভিযোগ এবং অন্যান্য সাধারণ অভিযোগ ২৫.৭১%।

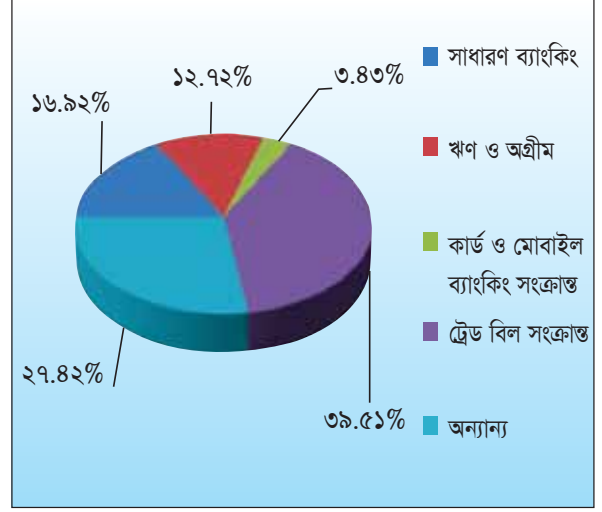
অন্যদিকে লিখিতভাবে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহের বিশ্লেষণে দেখা যায় যে, এ ক্ষেত্রে অধিকাংশ অভিযোগই ট্রেড বিল সংক্রান্ত যা মোট অভিযোগের ৩৯.৫১%। এরপরই রয়েছে সাধারণ ব্যাংকিং সংক্রান্ত ১৬.৯২%, ঋণ ও অগ্রিম সংক্রান্ত অভিযোগ ১২.৭২%, কার্ড ও মোবাইল ব্যাংকিং সংক্রান্ত ৩.৪৩% এবং অন্যান্য অভিযোগ ২৭.৪২%।

পূর্ব পৃষ্ঠায় উল্লিখিত বিশ্লেষণসমূহ নিম্নে দু'টি পাই চিত্রের মাধ্যমে পাশাপাশি দেখানো হলোঃ-

চিত্র-২ঃ টেলিফোনে গৃহীত অভিযোগ



চিত্র-৩ : লিখিতভাবে গৃহীত অভিযোগ



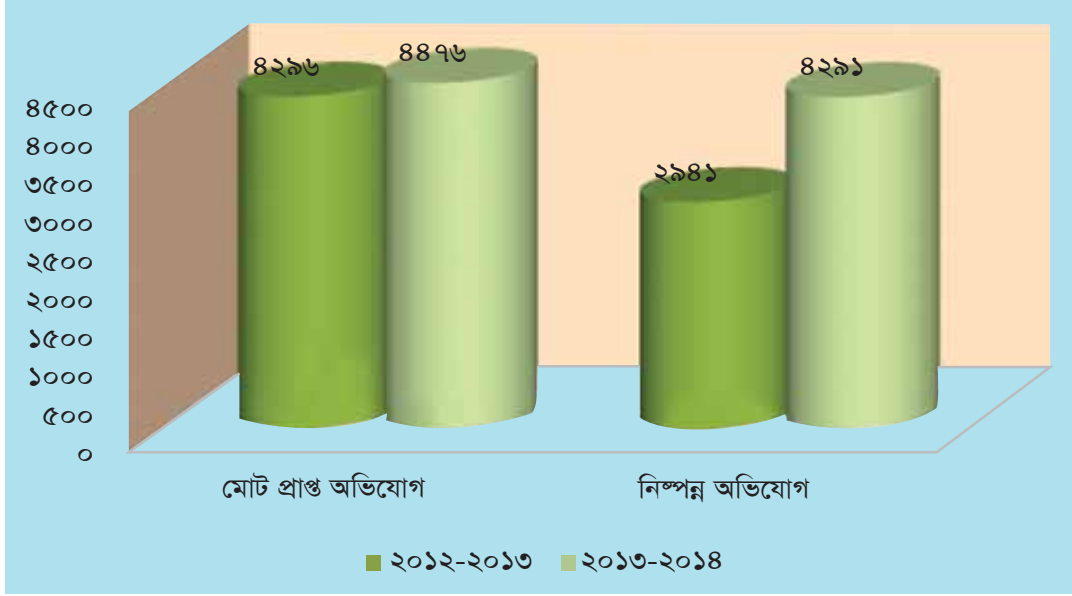
১২। বিগত ২০১২-২০১৩ ও ২০১৩-২০১৪ অর্থবছরে বিভাগ কর্তৃক গৃহীত ও নিষ্পন্ন অভিযোগের তুলনামূলক পরিসংখ্যানঃ

সারণী-৩ঃ

বিষয়	অর্থবছর ২০১২-২০১৩	অর্থবছর ২০১৩-২০১৪
গৃহীত মোট অভিযোগ	৪,২৯৬	৪,৪৭৬
নিষ্পন্ন অভিযোগ	২,৯৪১	৪,২৯১
অভিযোগ নিষ্পত্তির হার	৬৮.৪৬%	৯৫.৮৭%

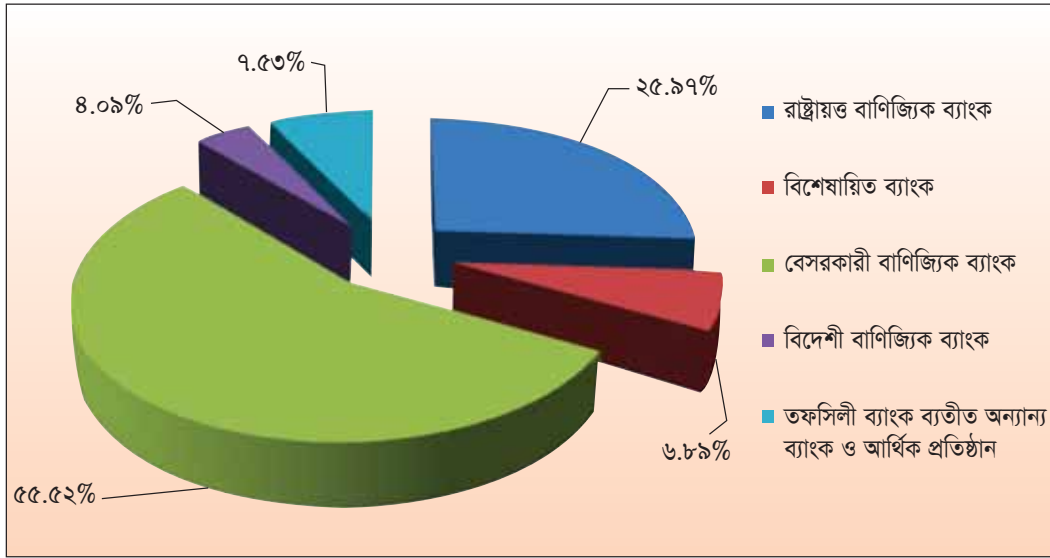
উপর্যুক্ত সারণী থেকে দেখা যায় যে, ২০১৩-২০১৪ অর্থবছরে পূর্ববর্তী ২০১২-২০১৩ অর্থবছরের তুলনায় অভিযোগের পরিমাণ ৪.১৯% বৃদ্ধি পেয়েছে। অপরদিকে, অভিযোগ নিষ্পত্তির শতকরা হারও ২৭.৪১% বৃদ্ধি পেয়েছে। ২০১২-২০১৩ ও ২০১৩-২০১৪ অর্থবছরে গৃহীত ও নিষ্পন্ন অভিযোগের তুলনামূলক চিত্র অপর পৃষ্ঠায় বার ডায়াগ্রামের মাধ্যমে দেখানো হলো :

চিত্র ৪ : ২০১২-২০১৩ ও ২০১৩-২০১৪ অর্থবছরে গৃহীত ও নিষ্পন্ন অভিযোগের তুলনামূলক চিত্র :



১৩। ব্যাংক গ্রুপ অনুযায়ী অভিযোগের পরিসংখ্যানঃ

চিত্র-৫ঃ ব্যাংক গ্রুপ অনুযায়ী অভিযোগের পরিসংখ্যান



উপর্যুক্ত পাই চিত্র হতে দেখা যায় যে, বেসরকারী বাণিজ্যিক ব্যাংক এর বিরুদ্ধে প্রাপ্ত অভিযোগের হার সবচেয়ে বেশি যা মোট প্রাপ্ত অভিযোগের ৫৫.৫২%। অতপর রাষ্ট্রায়ত্ত্ব ব্যাংকগুলোর বিরুদ্ধে ২৫.৯৯%, বিশেষায়িত ব্যাংকগুলোর বিরুদ্ধে ৬.৮৯%, বিদেশী বাণিজ্যিক ব্যাংকগুলোর বিরুদ্ধে ৮.০৯% এবং তফসিলী ব্যাংক ব্যতীত অন্যান্য আর্থিক প্রতিষ্ঠানের বিরুদ্ধে পাওয়া গেছে মোট অভিযোগের ৯.৫০%।

## ১৪। প্রাপ্ত অভিযোগের ভিত্তিতে শীর্ষ ১০ (দশ) ব্যাংক :

অত্র বিভাগে ২০১৩-২০১৪ অর্থবছরে ডাক, ফ্যাক্স, ই-মেইল ইত্যাদিকার বিভিন্ন মাধ্যমে প্রাপ্ত লিখিত অভিযোগের ভিত্তিতে শীর্ষ ১০টি ব্যাংকের তালিকা নিচের টেবিলে দেখানো হলোঃ-

### সারণী-০৪ : প্রাপ্ত অভিযোগের ভিত্তিতে শীর্ষ ১০ (দশ) ব্যাংক

ক্রমিক নং	ব্যাংকের নাম	মোট প্রাপ্ত লিখিত অভিযোগ
০১	সোনালী ব্যাংক লিমিটেড	২৯১
০২	জনতা ব্যাংক লিমিটেড	১৮৬
০৩	অগ্রণী ব্যাংক লিমিটেড	১৮৫
০৪	ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেড	১৫২
০৫	প্রাইম ব্যাংক লিমিটেড	১৪৬
০৬	ব্র্যাক ব্যাংক লিমিটেড	১৩৫
০৭	মার্কেটস্টাইল ব্যাংক লিমিটেড	১২৯
০৮	বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক	১২৭
০৯	দি প্রিমিয়ার ব্যাংক লিমিটেড	৮৫
১০	শাহজালাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেড	৭৭

উপর্যুক্ত টেবিল হতে দেখা যায় যে, অভিযোগের পরিমাণগত দিক থেকে উল্লিখিত সময়ে অত্র বিভাগে সবচেয়ে বেশি লিখিত অভিযোগ গৃহীত হয়েছে সোনালী ব্যাংক লিমিটেড এর বিরুদ্ধে (২৯১টি)। অতপর দ্বিতীয় ও তৃতীয় অবস্থানেও রয়েছে রাষ্ট্রায়ত্ত্ব দু'টি ব্যাংক যথাক্রমে জনতা ব্যাংক লিমিটেড (১৮৬টি) ও অগ্রণী ব্যাংক লিমিটেড (১৮৫টি)। এক্ষেত্রে বেসরকারী ব্যাংক হিসেবে ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিঃ চতুর্থ অবস্থানে রয়েছে।

## ১৫। বিভাগ কর্তৃক ২০১৩-২০১৪ অর্থবছরে পরিচালিত বিশেষ পরিদর্শনের ব্যাংক গ্রুপ ভিত্তিক তথ্যঃ

ব্যাংক গ্রুপের নাম	বিশেষ পরিদর্শনের সংখ্যা
রাষ্ট্রায়ত্ত্ব বাণিজ্যিক ব্যাংক	১৯
বিশেষায়িত ব্যাংক	৭
বেসরকারী বাণিজ্যিক ব্যাংক	৮৩
বিদেশী বাণিজ্যিক ব্যাংক	৪
আর্থিক প্রতিষ্ঠান ও অন্যান্য	১৩

## ১৬। ফাইন্যান্সিয়াল ইন্সটিটিউট এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট এর বিশেষ পরিদর্শনের কার্যকারিতাঃ

একটি ক্রমবর্ধমান ও উদীয়মান অর্থনীতিতে আর্থিক খাতে কাজিষ্কৃত নির্দেশকসমূহ হচ্ছে, স্থিতিশীল ব্যাংক সুদ হার (কল মানি রেটসহ), স্থিতিশীল বৈদেশিক বিনিময় হার, ক্রমবর্ধমান বৈদেশিক মুদ্রার রিজার্ভ, পর্যাপ্ত ঋণযোগ্য তহবিলের যোগান, নিয়ন্ত্রিত মূল্যস্ফীতি, আমদানি (বিশেষত মূলধনী যন্ত্রপাতি), রপ্তানির ধনাত্মক প্রবৃদ্ধি, কর্মসংস্থান বৃদ্ধি, মাথাপিছু আয় বৃদ্ধি এবং সর্বোপরি জিডিপির প্রবৃদ্ধি। আর এ সূচকসমূহকে প্রভাবিত করার জন্য দরকার একটি সমন্বিত পন্থা এবং কার্যকর মুদ্রানীতি। মুদ্রানীতি বাস্তবায়িত হয় মূলতঃ ব্যাংকিং ব্যবস্থার মাধ্যমে। ব্যাংকিং ব্যবস্থা সঠিকভাবে কার্যকর হচ্ছে কিনা তা দেখভাল করার দায়িত্ব দেশের কেন্দ্রীয় ব্যাংকের। অর্থাৎ গৃহীত মুদ্রানীতির আলোকে ব্যাংক ব্যবস্থা যদি সঠিকভাবে কাজ না করে এবং ঋণ/বিনিয়োগসমূহ যদি প্রকৃত খাতে ব্যবহৃত না হয় তাহলে একদিকে যেমন কাজিষ্কৃত প্রবৃদ্ধি সম্ভব নয় অন্য দিকে সামগ্রিক অর্থনীতির উপর তার বিরূপ প্রভাব পড়ে।



সাম্প্রতিক বছরগুলোতে বাংলাদেশ ব্যাংকের বিশেষ পরিদর্শন জোরদার করার মাধ্যমে ব্যাংকিং খাতে ঋণের নামে বড় বড় অনিয়ম ও জালিয়াতিকে চিহ্নিতকরণ এবং তা কঠোরভাবে নিয়ন্ত্রণ করায় ব্যাংকিং খাতে শৃঙ্খলা ও স্থিতিশীলতা বজায় রাখা সম্ভব হয়েছে। ফলে বাংলাদেশ ব্যাংকের সময়োচিত মুদ্রানীতি এবং দক্ষ তদারকি ব্যবস্থা দেশকে অর্থনৈতিক প্রবৃদ্ধি এবং সামষ্টিক স্থিতিশীলতা বজায় রাখতে সহায়ক ভূমিকা পালন করছে।

গতানুগতিক পরিদর্শনের বাইরে ২০১১ সাল হতে তৎকালীন বৈদেশিক মুদ্রা পরিদর্শন ও ভিজিল্যান্স বিভাগ (বর্তমানে ফাইন্যান্সিয়াল ইন্সটিটিউট এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট) বৈদেশিক বাণিজ্য ও অর্থায়ন সংশ্লিষ্ট নির্দিষ্ট ইস্যু ভিত্তিক বিশেষ পরিদর্শন জোরদার করে যার ফলে ইতোপূর্বে সংঘটিত বড় বড় আর্থিক অনিয়ম ও জালিয়াতি বেরিয়ে আসতে শুরু করে। বাংলাদেশ ব্যাংকের বিশেষ পরিদর্শন দল কর্তৃক ২০১১ সালের প্রথম দিকে ডেসটিনি গ্রুপের প্রায় ৩,০০০ কোটি টাকার সম্ভাব্য জালিয়াতির ঘটনা উদ্ঘাটিত হয়। এরা সাধারণ মানুষকে বোকা বানিয়ে এমএলএম বা মাল্টি লেভেল মার্কেটিং কোম্পানীর নামে অবৈধ ব্যাংকিং, নিজেদের শেয়ার কেনা-বেচা ইত্যাদি কর্মকাণ্ডের মাধ্যমে সমাজের সর্বস্তরের মানুষের কাছ থেকে অর্থ আত্মসাৎ এবং অবৈধ পন্থায় বিদেশে পাচার করে আসছিল। বাংলাদেশ ব্যাংকের বিশেষ পরিদর্শনে এ অনিয়ম বের হয়ে আসায় পরবর্তীতে সরকার কর্তৃক গৃহীত ব্যবস্থার কারণে দেশের মানুষ আরও বিপুল ক্ষতির হাত থেকে রক্ষা পায়। ডেসটিনির কার্যক্রম বন্ধ হওয়ার সঙ্গে সঙ্গে অন্যান্য এমএলএম কোম্পানীও সাবধান হয়ে যায়। দেশের জনগণও এসব কোম্পানী সম্পর্কে আগের চেয়ে অধিকতর সচেতন হয়। এর পরপরই ব্যাংকিং খাতের বড় বড় অনিয়ম বিশেষ পরিদর্শনের মাধ্যমে বেরিয়ে আসে। এর মধ্যে উল্লেখযোগ্য রূপালী ব্যাংকে বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানের অ্যাকোমোডেশন বিলের মাধ্যমে বিপুল অঙ্কের অর্থ বের করে নিয়ে তা দীর্ঘ মেয়াদী ঋণে রূপান্তর, বিসমিল্লাহ গ্রুপের বিভিন্ন প্রতিষ্ঠান অন্য দেশ থেকে আমদানিকারক হিসেবে ভুয়া চুক্তির বিপরীতে তাদেরই এ দেশীয় অন্য প্রতিষ্ঠানের অনুকূলে খোলা ব্যাক টু ব্যাক এলসির মাধ্যমে শত শত কোটি টাকা আত্মসাৎ ও পাচার, সোনালী ব্যাংকে হলমার্কসহ বিভিন্ন প্রতিষ্ঠান কর্তৃক ভুয়া এলসি/চুক্তি এর বিপরীতে ব্যাক টু ব্যাক এলসি খুলে তার বিপরীতে অ্যাকোমোডেশন বিল তৈরি করে বিপুল অঙ্কের অর্থ হাতিয়ে নেয়া, জনতা ব্যাংক হতে একটি বড় গ্রুপ কর্তৃক অ্যাকোমোডেশন বিলের মাধ্যমে বিপুল অঙ্কের টাকা বের করে নিয়ে সেগুলোকে দীর্ঘ মেয়াদী ঋণে রূপান্তর, কৃষি ব্যাংক হতে একইভাবে কাগুজে লেনদেনের মাধ্যমে অর্থ আত্মসাৎ, ইসলামী ব্যাংক, মার্কেন্টাইল ব্যাংক ও এবি ব্যাংকের মাধ্যমে জাহাজ রপ্তানির নামে বিদেশ হতে অগ্রিম বৈদেশিক মুদ্রা এনে তার অপব্যবহার এবং রপ্তানি করতে ব্যর্থ হওয়ায় ব্যাংকসমূহ কর্তৃক তা সুদসহ বৈদেশিক মুদ্রায় পরিশোধ করা, ন্যাশনাল ব্যাংক অব পাকিস্তান এ কাগুজে লেনদেনের মাধ্যমে বিপুল পরিমাণ অর্থের আত্মসাৎ, রপ্তানি না করেই বিভিন্ন ব্যাংক হতে প্রতারণার আশ্রয় নিয়ে নগদ সহায়তার নামে কোটি কোটি টাকা হাতিয়ে নেয়া, বেসিক ব্যাংকের কয়েকটি শাখায় ভুয়া কাগুজে প্রতিষ্ঠানের বিপরীতে ঋণের নামে বিপুল পরিমাণে অর্থ আত্মসাৎ, ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিঃ কর্তৃক এর একটি শাখা ঋণ অধিগ্রহণের নামে পে-অর্ডারের মাধ্যমে একটি ঋণ গ্রহীতা গ্রুপের হিসাবেই টাকা স্থানান্তরের মাধ্যমে অর্থ হাতিয়ে নেয়ার সুযোগ দেওয়া ইত্যাদি। বাংলাদেশের ব্যাংকিং ইতিহাসে এ যাবৎকালে সবচেয়ে বেশি আলোচিত এ সকল জালিয়াতির ঘটনা বাংলাদেশ ব্যাংকের ব্যাংকের বিশেষ পরিদর্শনে উদ্ঘাটিত হয়।

২০১১ সালের প্রথম দিক হতে বর্ণিত জালিয়াতিসমূহ ধরা পড়ার পর হতে একই ধরনের জালিয়াতির পুনরাবৃত্তি অনেকটাই রোধ করা সম্ভব হয়েছে এবং ব্যাংকিং খাতে শৃঙ্খলা ফিরে আসায় ব্যাংকসমূহের বিনিয়োগযোগ্য অর্থ অর্থাৎ তারল্য বৃদ্ধি পেয়েছে, কল মানি রেট কমেছে। ঋণ ও আমানতের সুদ হার আগের তুলনায় কমেছে। বেসরকারী খাতে বিনিয়োগের পরিমাণ আপাতদৃষ্টিতে টাকার অঙ্কে কমলেও প্রকৃত অর্থে তা হ্রাস পায়নি। দেশজ উৎপাদনে প্রবৃদ্ধির ধারা অব্যাহত রয়েছে। কর্মসংস্থান বৃদ্ধি পেয়েছে। মাথাপিছু আয় বেড়েছে। সুদ হার কম হওয়ায় উৎপাদন ব্যয় হ্রাস পাওয়ায় মূল্যস্ফীতি সহনীয় পর্যায়ে রয়েছে। ভুয়া এলসি খোলার প্রবণতা হ্রাস পাওয়ায় রপ্তানি মূল্য প্রত্যাভাসন বৃদ্ধি পেয়েছে; ফলে ফোর্সড লোনের মাধ্যমে ব্যাক টু ব্যাক এলসির মূল্য পরিশোধের পরিমাণও কমেছে। একইভাবে ভুয়া এলসির পরিমাণ কমায় এর বিপরীতে ব্যাক টু ব্যাক এলসির বিল পরিশোধের জন্য অপ্রয়োজনীয় বৈদেশিক মুদ্রার চাহিদা হ্রাস পাওয়ায় বর্তমানে বৈদেশিক বিনিময় হার স্থানীয় মুদ্রার অনুকূলে রয়েছে যার ফলে বিনিময় হার স্থিতিশীল আছে। ফলে ২০১১ সালের শেষের দিকে যেখানে প্রতি ডলারের মূল্য ছিল ৮৪.৫০ টাকা তা বর্তমানে ৭৭.৬৩ টাকা। বাংলাদেশ ব্যাংকের নজরদারীর ফলে বৈদেশিক মুদ্রার সঠিক ব্যবহার নিশ্চিত হওয়ায় এবং সময়মত রপ্তানিমূল্য প্রত্যাভাসনের ফলে বৈদেশিক মুদ্রার রিজার্ভ যেখানে ২০১১ সালের জানুয়ারি মাসে ১১.২০ বিলিয়ন ডলার ছিল তা বর্তমানে ২১ বিলিয়ন ডলারে দাঁড়িয়েছে। আমানতের সুদ হার ৮ শতাংশের কাছাকাছি, ঋণের সুদ হার ১৩ শতাংশের কাছাকাছি এবং মূল্যস্ফীতিও সহনীয় মাত্রায় অর্থাৎ ৭.৫ এর নীচে রয়েছে।

অসং ব্যাংকার ও খারাপ গ্রাহকদের যোগসাজসে ব্যাংক হতে কাণ্ডজে লেনদেনের মাধ্যমে ঋণের নামে বিপুল অঙ্কের অর্থ হাতিয়ে নেয়ার ক্ষেত্রে কয়েকটি বহুল ব্যবহৃত হাতিয়ার হচ্ছে ব্যাংক টু ব্যাংক এলসি, আইবিপি (Inland Bill Purchased), এফবিপি (Foreign Bill Purchased), এলটিআর, অগ্রিম রপ্তানি মূল্যের বিপরীতে ব্যাংক প্রদত্ত পারফরমেন্স গ্যারান্টি এবং এডভান্স পেমেণ্ট গ্যারান্টি ইত্যাদি। বাংলাদেশ ব্যাংক বিশেষ পরিদর্শনের ক্ষেত্রে এ বিষয়গুলোর দিকে সবিশেষ গুরুত্ব ও নজর দিচ্ছে। এতে পরিলক্ষিত হয়, প্রথমে নন-ফান্ডেড সুবিধার আকারে পরবর্তীতে পিএডি, এলটিআর এবং তা পরিশোধে ব্যর্থ হওয়ায় ফোর্সড লোনে রূপান্তর এবং সর্বশেষে তা দীর্ঘ মেয়াদী ঋণে (কোন কোন ক্ষেত্রে তা ২৫ হতে ৩০ বছর মেয়াদী) রূপান্তর করে নিয়মিত গ্রাহক হিসেবে সুবিধা নেয়া হয়। কোন কোন ক্ষেত্রে এসব দীর্ঘ মেয়াদী ঋণ সুদমুক্ত ব্লকড হিসাব তৈরি করে অভাবনীয় সুবিধা পায়। দীর্ঘ মেয়াদী ঋণসমূহের কোন কিস্তিই পরিশোধ না করার ফলেও আদালতের মাধ্যমে স্থগিতাদেশ নিয়ে এক দিকে গ্রাহককে খেলাপীমুক্ত রাখা হতো অন্য দিকে বছরের পর বছর কোন প্রকার আদায় না হওয়া সত্ত্বেও ব্যাংকগুলো কোটি কোটি টাকা সুদারোপ করে তা আয় খাতে নিয়ে ব্যাংকের আয় খাতকে স্ফীত করত। ফলে ব্যাংকগুলোর প্রকৃত আর্থিক চিত্র প্রতিফলিত হতো না। বিশেষ পরিদর্শনের মাধ্যমে এ ধরনের গুরুতর অনিয়মসমূহ চিহ্নিত করার ফলে এক দিকে যেমন অনিয়মসমূহের পুনরাবৃত্তি ঠেকানো সম্ভব হয়েছে অন্য দিকে আদালতের নির্দেশকে পরিপালন করেই গ্রাহককে খেলাপী না দেখিয়েও ব্যাংকগুলোকে বর্ণিত বৃহৎ অনিয়মের মাধ্যমে সৃষ্ট ঋণসমূহের বিপরীতে প্রয়োজনীয় সংস্থান সংরক্ষণ করানো সম্ভব হয়েছে; ফলে ব্যাংকের প্রকৃত চিত্র তার আর্থিক প্রতিবেদনে প্রতিফলিত হচ্ছে।

পরিশেষে বলা যায় বাংলাদেশ ব্যাংক বিশেষ পরিদর্শনে অনিয়ম/জালিয়াতির সাথে সম্পৃক্তদের চিহ্নিতকরণের বিষয়টির প্রতি গুরুত্বারোপ করায় বৃহৎ জালিয়াতির সাথে জড়িত অসাপ্ত ব্যাংক কর্মকর্তাদের চিহ্নিত করা সম্ভব হয়েছে এবং তাদের বিরুদ্ধে চাকুরিচ্যুতিসহ বিভিন্ন বিভাগীয় শাস্তি এবং আইনগত ব্যবস্থা গ্রহণের প্রক্রিয়া নিশ্চিত করা হয়েছে। এরই ধারাবাহিকতায় ডেসটিনি, হলমার্ক, বিসমিল্লাহ গ্রুপ ও বেসিক ব্যাংকের অনিয়মের ক্ষেত্রে দায়ী ব্যাংক কর্মকর্তাদের চিহ্নিত করে তাদের বিরুদ্ধে শাস্তি নিশ্চিত করার পাশাপাশি সংশ্লিষ্ট সকল পক্ষের বিরুদ্ধে দেশের প্রচলিত আইনের আওতায় আইনানুগ ব্যবস্থা গ্রহণের প্রক্রিয়া চলছে। উল্লেখ্য, দেশের ইতিহাসে প্রথম কোন সরকারি মালিকানাধীন ব্যাংকের ব্যবস্থাপনা পরিচালক হিসেবে বেসিক ব্যাংকের ব্যবস্থাপনা পরিচালককে বিশেষ পরিদর্শনের মাধ্যমে উদঘাটিত অনিয়মের আলোকেই চাকুরিচ্যুত করা হয়েছে। ফলে আর্থিক খাতে শৃঙ্খলা সুসংহত ও টেকসই হবে। ব্যাংকিং ব্যবস্থায় তদারকি ও কঠোর নজরদারীতে বাংলাদেশ ব্যাংকের সিনিয়র ম্যানেজমেন্ট সরাসরি পরামর্শ ও নির্দেশনা প্রদান করছে যার কারণে পরিদর্শনে এক নতুন মাত্রা যোগ হয়েছে। তবে এ কথা সত্য, কেন্দ্রীয় ব্যাংকের সীমিত জনবল দিয়ে প্রত্যেকটি ব্যাংকের অনিয়ম, দুর্নীতি ও জালিয়াতিমূলক সকল কর্মকাণ্ডের মূলোৎপাটন করা সম্ভব নয়। সেজন্য বাংলাদেশ ব্যাংকের নজরদারীর পাশাপাশি ব্যাংকগুলো তাদের নিজস্ব অভ্যন্তরীণ নিয়ন্ত্রণ ব্যবস্থা এবং জবাবদিহিতা নিশ্চিত করতে পারলে এ খাত আরও বেশী স্বচ্ছ ও স্থিতিশীল হবে।

### ১৭। বাংলাদেশ ব্যাংকের শাখা অফিসসমূহে প্রাপ্ত অভিযোগের পরিসংখ্যানঃ

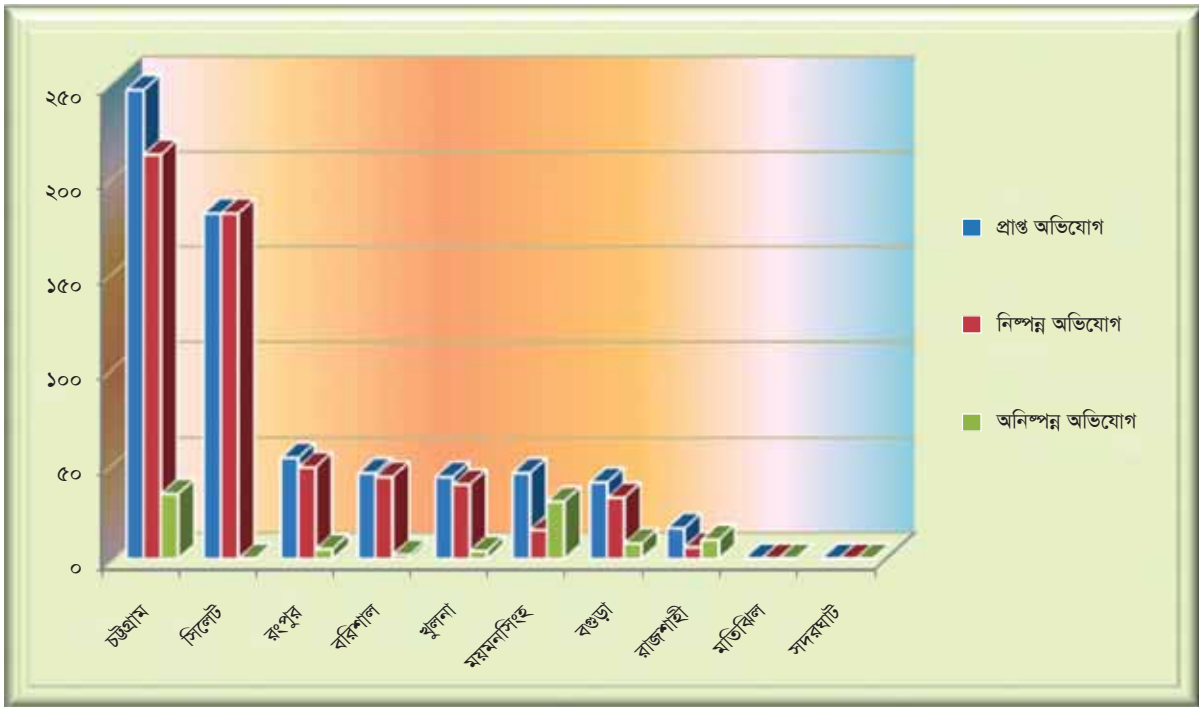
বাংলাদেশ ব্যাংক এর প্রধান কার্যালয়ের ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট ছাড়াও এর ১০টি শাখা অফিসে স্থাপিত 'গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণ কেন্দ্র (সিআইপিপি)' সমূহও তাদের আওতাধীন এলাকার জনসাধারণ বা ব্যাংক গ্রাহকদের নিকট থেকে অভিযোগ গ্রহণ করে থাকে। তারা তাদের কার্যক্রম তথা মোট প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা, নিষ্পত্তিকৃত কেসের সংখ্যা এবং অনিষ্পন্ন কেসের সংখ্যা প্রভৃতি সম্মিলিত মাসিক বিবরণীর মাধ্যমে বাংলাদেশ ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়ের ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্টে রিপোর্ট করে থাকে। ২০১৩-২০১৪ অর্থবছরে বাংলাদেশ ব্যাংকের ১০টি শাখা অফিসের বিবরণীসমূহের সারসংক্ষেপ পরবর্তী পৃষ্ঠায় টেবিলে দেখানো হলোঃ-

সারণী-০৫: বাংলাদেশ ব্যাংকের শাখা অফিসসমূহে প্রাপ্ত অভিযোগের পরিসংখ্যান

অফিস	টেলিফোনে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা	লিখিতাকারে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা	মোট অভিযোগের সংখ্যা	নিষ্পন্ন অভিযোগের সংখ্যা	অনিষ্পন্ন অভিযোগের সংখ্যা
চট্টগ্রাম	১০৯	১৩৭	২৪৬	২১২	৩৪
সিলেট	১১২	৬৯	১৮১	১৮১	০০
রংপুর	০০	৫৩	৫৩	৪৮	০৫
বরিশাল	০০	৪৫	৪৫	৪৩	০২
খুলনা	০০	৪৩	৪৩	৩৯	০৪
ময়মনসিংহ	০০	৪৫	৪৫	১৫	৩০
বগুড়া	০৫	৩৫	৪০	৩২	০৮
রাজশাহী	০০	১৬	১৬	০৬	১০
মতিঝিল	০০	০০	০০	০০	০০
সদরঘাট	০০	০০	০০	০০	০০
মোট	২২৬	৪৪৩	৬৬৯	৫৭৬	৯৩

উপর্যুক্ত সারণী থেকে দেখা যাচ্ছে যে, বাংলাদেশ ব্যাংকের ১০টি শাখা অফিসের মধ্যে চট্টগ্রাম অফিসের সিআইপিসি সর্বাধিক অভিযোগ (২৪৬টি) নিয়ে কাজ করেছে। এদিক থেকে সিলেট অফিস এবং রংপুর অফিস যথাক্রমে দ্বিতীয় ও তৃতীয় অবস্থানে রয়েছে। বাংলাদেশ ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়ের নিকটবর্তী হওয়ায় মতিঝিল ও সদরঘাট অফিসের সিআইপিসি অপেক্ষাকৃত অকার্যকর রয়েছে। উপরোক্ত টেবিলের তথ্যসমূহের একটি বার চিত্র নিম্নে দেখানো হলো:

চিত্রঃ ৬ : বাংলাদেশ ব্যাংকের শাখা অফিসসমূহে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহের তুলনামূলক পরিসংখ্যান



কাহিনী-০১। অভিযোগের সূত্র : ইউ.এস.এ. প্রবাসী জনাবা ফারাহ সাদিক।

বিষয়ঃ রেমিটেন্সের অর্থ যথাসময়ে চেয়ারম্যান, রাজউক এর হিসাবে জমা না করা।

ইউ.এস.এ প্রবাসী জনাবা ফারাহ সাদিক এই মর্মে অত্র বিভাগে অভিযোগ দাখিল করেন যে, তিনি রাজউক পূর্বাচল পুন্টের মূল্য পরিশোধ করার জন্য ইউ.এস.এ. হতে সোনালী ব্যাংক লিঃ, ওয়েজ আর্নান্স শাখায় রক্ষিত রাজউক-এর চেয়ারম্যানের হিসাবে দুই কিস্তিতে অর্থ প্রেরণ করেন। তিনি ১ম কিস্তিতে গত ৩০ জুলাই, ২০০৫ তারিখে ১৭৫০.০০ মাঃ ডঃ নিউইয়র্কের রূপালী এক্সচেঞ্জ ভায়া উত্তরা ব্যাংক-এর মাধ্যমে এবং ২য় কিস্তিতে গত জুন ০৪, ২০১১ তারিখে ২০৩০.০০ মাঃ ডঃ সোনালী এক্সচেঞ্জ, নিউইয়র্কের মাধ্যমে প্রেরণ করেন। কিন্তু পুন্ট হস্তান্তরের সময় রাজউক এর নিকট থেকে তিনি জানতে পারেন যে, উপরোক্ত অর্থ চেয়ারম্যান, রাজউক এর হিসাবে জমা হয়নি। এ ব্যাপারে বাংলাদেশে এসে তিনি সোনালী ব্যাংকের ওয়েজ আর্নান্স শাখায় যোগাযোগ করলে তারা জানায় যে, ২য় কিস্তির অর্থ উক্ত শাখার সংশ্লিষ্ট হিসাবে জমা হয়েছে। কিন্তু ১ম কিস্তির ১৭৫০.০০ মাঃ ডঃ উক্ত শাখায় জমা হয়নি। উত্তরা ব্যাংকের মাধ্যমে প্রেরিত উক্ত অর্থের বিষয়ে তিনি উক্ত ব্যাংকে যোগাযোগ করে জানতে পারেন যে, ০২/০৮/২০০৫ তারিখের একটি FDD এর মাধ্যমে উত্তরা ব্যাংক কর্তৃক উক্ত ১ম কিস্তির ১৭৫০.০০ মাঃ ডঃ বাংলাদেশ ব্যাংকের ক্লিয়ারিং এর মাধ্যমে সোনালী ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট হিসাবে গত আগস্ট ০৭, ২০০৫ তারিখে স্থানান্তর করা হয়েছে। জনাবা ফারাহ উত্তরা ব্যাংক লিঃ হতে সংগৃহীত ডকুমেন্ট সোনালী ব্যাংকের উক্ত শাখায় উপস্থাপন করা সত্ত্বেও সোনালী ব্যাংক লিঃ তার অর্থ উক্ত হিসাবে জমা করার ব্যবস্থা না করে বরং দীর্ঘদিনের পুরানো বিষয় অজুহাতে তাঁকে বার বার ফিরিয়ে দিয়ে হয়রানি করে। অভিযোগ পত্র পাবার পর বিষয়টির গুরুত্ব বিবেচনায় উত্তরা ব্যাংকের প্রমাণকের ভিত্তিতে উক্ত গ্রাহকের অভিযোগটি অতি দ্রুত নিষ্পত্তি করার জন্য অত্র বিভাগ হতে সোনালী ব্যাংককে নির্দেশনা প্রদান করা হয়। এছাড়া, উক্ত বৈদেশিক রেমিটেন্স দীর্ঘদিন যাবৎ সংশ্লিষ্ট হিসাবে স্থানান্তর না করার কারণ ব্যাখ্যা করার জন্যও নির্দেশনা প্রদান করা হয়। অত্র বিভাগের নির্দেশনার প্রেক্ষিতে অবশেষে সোনালী ব্যাংক উক্ত গ্রাহকের অর্থ চেয়ারম্যান, রাজউক এর হিসাবে জমা করে এবং জনাবা ফারাহ সাদিককে হয়রানি করার জন্য সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাকে স্মারকের মাধ্যমে সতর্ক করে অত্র বিভাগকে অবহিত করে। এভাবে অত্র বিভাগের কাস্টমার সার্ভিসেস ডিভিশনের হস্তক্ষেপের মাধ্যমে দীর্ঘদিনের পুরোনো একটি বিষয় নিষ্পত্তি হয় এবং একজন প্রবাসী গ্রাহকের হয়রানি লাঘব হয়।

কাহিনী-০২ | অভিযোগের সূত্র : বিভিন্ন গ্রাহক ও পত্র-পত্রিকায় প্রকাশিত খবর ।

বিষয়ঃ প্রাইম ব্যাংক কর্তৃক গ্রাহকের হিসাব হতে অবৈধভাবে চার্জ কর্তন ।

প্রাইম ব্যাংক কর্তৃক তাদের গ্রাহককে কোন Bank Statement প্রদান না করেই Statement Generation Charge নামে গ্রাহকের হিসাব হতে অর্থ কর্তন করা হচ্ছে মর্মে অত্র বিভাগে ই-মেইল, টেলিফোন এবং লিখিত পত্রের মাধ্যমে একাধিক অভিযোগ আসে এবং একই বিষয়ে তৎকালীন বিভিন্ন পত্র-পত্রিকায় সংবাদ প্রকাশিত হয় । এর প্রেক্ষিতে এ বিষয়ে প্রাইম ব্যাংকের কিছু শাখায় নমুনাভিত্তিতে আকস্মিক পরিদর্শন করা হয় । উক্ত পরিদর্শনে প্রাইম ব্যাংক লিঃ কর্তৃক গ্রাহকগণকে কোন প্রকার হিসাব বিবরণী প্রদান না করেই জানুয়ারি, ২০১৩ মাসে তাদের সকল চলতি, সঞ্চয়ী ও স্পেশাল নোটিশ ডিপোজিট (এসএনডি) হিসাব থেকে (স্থিতি থাকা সাপেক্ষে) Statement Generation Charge এর নামে ২০০/- টাকা এবং ভ্যাট বাবদ আরও ৩০/- টাকা মোট ২৩০/- টাকা করে কর্তন করার বিষয়টি প্রমাণিত হয় । এছাড়া উক্ত তদন্তে SMS Service Charge এর নামে উক্ত ব্যাংকের সকল গ্রাহকের হিসাব থেকে ভ্যাটসহ ৫৭৫/- টাকা করে কর্তন করার প্রমাণাদিও পাওয়া যায় । উল্লেখ্য যে, বাংলাদেশ ব্যাংকের বিআরপিডি সার্কুলার নং ১৯, তারিখ ২২/১২/২০০৯ মোতাবেক বিনামূল্যে ষান্মাসিক ও বাৎসরিক ভিত্তিতে অর্থাৎ বছরে দু'বার গ্রাহককে হিসাব নিশ্চিতকরণ সনদ প্রদানের নির্দেশনা রয়েছে । তাছাড়া ব্যাংকটির সিডিউল অব চার্জস-এ কোন চার্জ আরোপ ছাড়াই সকল হিসাবধারীকে বছরে দু'বার হিসাব বিবরণী প্রদানের বিষয়টি উল্লেখ রয়েছে । কিন্তু বর্ণিত ক্ষেত্রে প্রাইম ব্যাংক লিঃ কর্তৃক গ্রাহকদেরকে কোন প্রকার হিসাব বিবরণী প্রদান না করেই সকল হিসাব হতে Statement Generation Charge এর নামে ২৩০/- টাকা কর্তন করা হয়েছে । এছাড়া ব্যাংকের সিডিউল অব চার্জস অনুযায়ী, SMS Banking Annual Fee একটি প্রস্তাবিত চার্জ হওয়া সত্ত্বেও এর বিপরীতে গ্রাহকের পূর্বানুমোদন ছাড়াই এবং গ্রাহকগণকে উক্ত সেবা প্রদান না করেই তাদের হিসাব হতে উক্ত চার্জ কর্তন করা হয় । উল্লিখিত পরিস্থিতিতে গ্রাহকের হিসাব হতে অবৈধভাবে কর্তনকৃত চার্জ স্ব স্ব হিসাবে ফেরৎ প্রদানসহ উক্ত কর্তনের জন্য দায়ী কর্মকর্তাদের চিহ্নিতকরণপূর্বক তাদের বিরুদ্ধে প্রশাসনিক শাস্তিমূলক ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য ব্যাংকটিকে নির্দেশ প্রদান করা হয় । অবশেষে অত্র বিভাগের উক্ত নির্দেশের প্রেক্ষিতে প্রাইম ব্যাংকের বিভিন্ন শাখার ৭,৮২,৩৪৬ জন গ্রাহকের হিসাব হতে অবৈধভাবে কর্তনকৃত মোট ২৬.৩২ কোটি টাকা উক্ত গ্রাহকগণের হিসাবে ফেরত প্রদান করা হয়েছে । এছাড়া বিষয়টি প্রাইম ব্যাংকের বোর্ড মিটিং এ উপস্থাপিত হলে বোর্ড কর্তৃক দায়ী কর্মকর্তাগণকে সতর্ক করা হয়েছে ।

কাহিনী-০৩ | অভিযোগের সূত্রঃ সিলেট হতে জনাব শাহ আমীর আলী ও জনাব আব্দুল মোঃ মুকিত ।

বিষয়ঃ অনুমতি ব্যতিরেকে ডাবল বেনিফিট ডিপোজিট স্কিম ৩য় পক্ষের বিনিয়োগের বিপরীতে অন্যায়ভাবে লিয়েন রাখা ।

ফার্স্ট সিকিউরিটি ইসলামী ব্যাংক লিঃ, সিলেট শাখার আমানতকারী জনাব শাহ আমীর আলী ও জনাব আব্দুল মোঃ মুকিত এ মর্মে অভিযোগ করেন যে, উক্ত শাখায় তাদের যথাক্রমে ২০ লক্ষ ও ২৫ লক্ষ টাকার ২টি ডাবল বেনিফিট ডিপোজিট স্কিম (DBDS) খোলা হয়েছে । তৎকালীন শাখা ব্যবস্থাপক জনাব এ. জেড. নিয়াজ আহমদ চৌধুরী ও তার সহযোগী কর্মকর্তাগণ সম্পূর্ণ অবৈধ ও অনৈতিকভাবে শাখার বিনিয়োগ গ্রহীতা মেসার্স সিলমুন কনসোর্টিয়াম লিঃ এর বিনিয়োগ দায়দেনার বিপরীতে উল্লিখিত স্কিম ২টি লিয়েন দেখিয়ে পরবর্তীতে তা নগদায়নপূর্বক উক্ত বিনিয়োগ গ্রহীতার বকেয়া দায় সমন্বয় করেছে । উক্ত অভিযোগ দুটির প্রেক্ষিতে বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক উক্ত শাখায় একটি বিশেষ পরিদর্শন কার্যক্রম পরিচালনা করা হয় এবং উত্থাপিত অভিযোগের সত্যতা প্রমাণিত হয় । এ প্রেক্ষিতে দোষী বাংলাদেশ ব্যাংক হতে কর্মকর্তাদের বিরুদ্ধে শাস্তিমূলক ব্যবস্থা গ্রহণ এবং আমানতকারী জনাব আলী ও জনাব মুকিত এর সংরক্ষিত DBDS এর সম্পূর্ণ অর্থ সুদসমেত ফেরত প্রদানের জন্য ব্যাংকটিকে নির্দেশনা প্রদান করা হলে ব্যাংক কর্তৃক দায়ী শাখা ব্যবস্থাপককে বরখাস্ত এবং অপর দুই কর্মকর্তাদেরকে অন্যত্র বদলী করে আমানতকারীদ্বয়ের অর্থ ফেরত প্রদানে বাধ্য করা হয়েছে ।

কাহিনী-০৪ । অভিযোগের সূত্র : জনাব মাসুম পারভেজ, দেবীগঞ্জ, পঞ্চগড় ।

বিষয়ঃ আলুচাষীদের ব্লক করা অর্থ মার্কেটাইল ব্যাংক কর্তৃক ফেরত প্রদান ।

মার্কেটাইল ব্যাংক লিঃ, দেবীগঞ্জ শাখার গ্রাহক জনাব মাসুম পারভেজ বোম্বে এগ্রো লিঃ এর সাথে চুক্তিবদ্ধ চাষী হিসাবে মার্কেটাইল ব্যাংক লিঃ এর প্রগতি সরণী শাখা, ঢাকা হতে ২০১১-২০১২ মৌসুমে এবং দেবীগঞ্জ শাখা, পঞ্চগড় হতে ২০১২-২০১৩ মৌসুমে একাধিক গ্রুপে ঋণ নিয়ে আলু উৎপাদন করেন । চুক্তি অনুযায়ী তিনি এবং তার দলের সদস্যগণ বোম্বে এগ্রো লিঃ-কে আলু সরবরাহ করেন । বোম্বে এগ্রো লিঃ তাদের সর্বশেষ পাওনা ২৫,৬৭,৭২৬/- (পঁচিশ লক্ষ সাতষষ্ঠি হাজার সাতশত ছাব্বিশ) টাকা ২২/১১/২০১৩ তারিখে ছাড় করলে মার্কেটাইল ব্যাংক লিঃ এর প্রধান কার্যালয় তা দেবীগঞ্জ শাখার হিসাবে জমা না করে আটকিয়ে রাখে । তিনি উক্ত টাকা ছাড় করার জন্য তাদের একাধিকবার অনুরোধ করলেও তারা টাকা ছাড় না করে বিভিন্ন অজুহাতে ঘুরায় । ফলে জনাব মাসুম তার টাকা ফেরৎ পাওয়ার বিষয়ে FICSD-তে অভিযোগ দাখিল করেন ।

মার্কেটাইল ব্যাংকের কর্মকর্তাগণ ১৫/০৪/২০১৪ তারিখে তাকেসহ আরও ১৫ জন ঋণগ্রহীতা কৃষককে বিষয়টি সমাধানে সানমুন টাওয়ারস্থ অফিসে ডাকেন । কিন্তু ব্যাংক তাকে তার ইচ্ছার বিরুদ্ধে জোরপূর্বক কিছু কাগজে স্বাক্ষর করতে বলেন । তাই তিনি টেলিফোনে জরুরী ভিত্তিতে FICSD-এর সহায়তা কামনা করেন । মহাব্যবস্থাপক মহোদয়ের নির্দেশনায় বিষয়টি সমাধানে তাৎক্ষণিকভাবে ব্যাংক কর্মকর্তাদের সাথে যোগাযোগ করে উপ-মহাব্যস্থাপক স্বপন কুমার রায় এর সভাপতিত্বে একটি সভার আয়োজন করা হয় । উক্ত সভায় ঠাকুরগাঁও চেম্বার অব কমার্স এন্ড ইন্ডাস্ট্রিজ এর সাবেক প্রেসিডেন্ট আলহাজ্ব আব্দুস সালাম, অভিযোগকারী জনাব মাসুম পারভেজসহ অন্যান্য (প্রায় ১২ জন) ঋণগ্রহীতা এবং মার্কেটাইল ব্যাংকের কর্মকর্তাগণ উপস্থিত ছিলেন । বৈঠকের সিদ্ধান্ত অনুযায়ী FICSD-এর নির্দেশনায় মার্কেটাইল ব্যাংক লিঃ জনাব মাসুম পারভেজ এবং অন্যান্য ১৭ জন কৃষকের হিসাবে সম্পূর্ণ টাকা ২৫,৬৭,৭৬০/- ফেরৎ দিতে বাধ্য হয় ।

এ বিষয়ে জনাব মাসুম পারভেজ (ফোন নম্বর:০১৭২৪৬৪১৭৯২) বলেন যে, “ব্যাংকে আস্থা রাখার জায়গা ভেবেই আমাদের কষ্টার্জিত সঞ্চয় জমা রাখি এবং লেনদেন করি । কিন্তু মার্কেটাইল ব্যাংক আন্যভাবে আমাদের টাকা আটকে রেখে দিনের পর দিন হয়রানি করেছে । উপরন্তু ব্যাংক টাকা পরিশোধের কথা বলে আমাকে অন্যায়ভাবে ঋণগ্রস্থ প্রমাণ করতে আমার ইচ্ছার বিরুদ্ধে জোরপূর্বক কিছু কাগজে স্বাক্ষর করতে বলে । এফআইসিএসডির ত্বরিত হস্তক্ষেপে আমি এরূপ অন্যায় এবং হয়রানি হতে রক্ষা পাই এবং আমার টাকা ফেরৎ পাই । এজন্য আমি বাংলাদেশ ব্যাংকের নিকট কৃতজ্ঞ ।”

কাহিনী-০৫ । অভিযোগের সূত্র : জনাব ওবায়দুর রহমান, মিরপুর-১১, ঢাকা ।

বিষয়ঃ ব্র্যাক ব্যাংক লিমিটেডের ইন্টারনেট ব্যাংকিং-এ জালিয়াতির মাধ্যমে আমানতকারী গ্রাহকের হিসাব হতে অন্য হিসাবে আত্মসাৎকৃত অর্থ ফেরৎ ।

ব্র্যাক ব্যাংক লিমিটেড, মিরপুর-১১ শাখার গ্রাহক জনাব ওবায়দুর রহমানের ইন্টারনেট ব্যাংকিং সুবিধাসহ একটি হিসাব রয়েছে । গত ২৭/১১/২০১৩ইং তারিখে ১২:৫৫ মিনিটে জনাব ওবায়দুর এর মোবাইল ফোনে টাকা ১৯/- রিচার্জের একটি SMS পান এবং পরবর্তীতে তিনি উক্ত মোবাইল ফোনটিতে নেটওয়ার্ক Fail দেখতে পান । সারাদিন ব্যস্ততার পর সন্ধ্যা ৬:০০ টার দিকে বাসায় ফিরে তিনি ব্র্যাক ব্যাংকের ইন্টারনেট ব্যাংকিং ব্যবহার করতে গিয়ে একাউন্টে Log in করতে পারেননি এবং দেখেন যে, কেউ তার ইন্টারনেট ব্যাংকিং এর পাসওয়ার্ড পরিবর্তন করে ফেলেছে । এরপর তিনি তার ই-মেইল একাউন্টে Log in করার চেষ্টা করে দেখেন যে সেখানেও তার পাসওয়ার্ড ৫ ঘন্টা আগে পরিবর্তন করা হয়েছে । এরপর তিনি একটি ATM বুথে গিয়ে মিনি স্টেটমেন্ট তুলে দেখতে পান যে, তার হিসাব হতে ২৫,০০০/- (পঁচিশ হাজার) টাকা অনলাইনে ট্রান্সফার করা হয়েছে । এ বিষয়ে জনাব ওবায়দুর ব্র্যাক ব্যাংকের মিরপুর শাখায় অভিযোগ দাখিল করলেও ব্যাংক হতে কোন জবাব প্রদান করা হয়নি । তাই তিনি বাংলাদেশ ব্যাংকের FICSD-তে একটি অভিযোগ দাখিল করেন ।

এরই মধ্যে ব্র্যাক ব্যাংকের আরও কয়েকজন আমানতকারী গ্রাহক যেমন; মোঃ রকিবুল হাসান, মোঃ রাজিবুল হোসাইন খান এবং খোরশেদ আলম একই ধরনের ঘটনায় তাদের হিসাব হতে যথাক্রমে ১,১৫,৬৬৩/- টাকা, ৫০,০০০/- টাকা এবং ৫৬,৭০০/- টাকা জালিয়াতির মাধ্যমে অন্য হিসাবে স্থানান্তর হওয়ার অভিযোগ দাখিল করে । এ বিষয়ে অত্র বিভাগ কর্তৃক ব্যাংকের বক্তব্য/ব্যখ্যা চাওয়া হলে ব্যাংক কোন দায়িত্ব না নিয়ে বরং সচেতনভাবে/ইচ্ছাকৃতভাবে অথবা দায়িত্বহীনভাবে নিরাপত্তা সম্পর্কিত তথ্যাদি অথবা PIN সচেতনভাবে share করার জন্য গ্রাহকগণকেই দায়ী করেছে ।

পরবর্তীতে গভর্নর মহোদয়ের নির্দেশনার প্রেক্ষিতে অত্র বিভাগে হতে ITOCD এবং PSD এর সমন্বয়ে বিশেষ পরিদর্শনে ব্র্যাক ব্যাংকের ইন্টারনেট ব্যাংকিং প্রক্রিয়াটি সম্পূর্ণভাবে Automated না হওয়া এবং নিরাপত্তা ব্যবস্থা সংশ্লিষ্ট কিছু ত্রুটি পরিলক্ষিত হওয়ায় ক্ষতিগ্রস্ত গ্রাহকদেরকে ১৮,৭৩,৮৭১/- টাকা ফেরৎ প্রদান এবং নিরাপত্তা সংশ্লিষ্ট ত্রুটি সমাধানের নির্দেশনা প্রদান করা হয় । FICSD এর কড়া তদারকি এবং নজরদারির ফলে ব্র্যাক ব্যাংক লিঃ গ্রাহকদেরকে উক্ত টাকা ফেরৎ দিতে বাধ্য হয় ।

এ বিষয়ে জনাব রাজিবুল হোসেন খাঁন (ফোন নম্বর:০১৯১১৪৮০০৫২) বলেন যে, “আমি একজন মধ্যম আয়ের চাকুরিজীবী । আমার হিসাব হতে ৫০,০০০/- টাকা খোয়া যাওয়ার পর ব্র্যাক ব্যাংকে বহুবার যোগাযোগ করেও কোন সদুত্তর পাইনি । মনে হচ্ছিল আমি কোন দিনই আমার টাকা ফেরৎ পাব না । পরে বাংলাদেশ ব্যাংকে অভিযোগের প্রেক্ষিতে উক্ত টাকা ফেরৎ পেয়ে খুবই খুশি হয়েছি ।”

এ বিষয়ে জনাব ওবায়দুর রহমান (ফোন নম্বর:০১৬৮৬৬২০৩৬৪) বলেন যে, “আমি একজন IT Professional । ঢাকার বনানীতে আমি একটি IT Education প্রতিষ্ঠান পরিচালনা করি । আমার হিসাব হতে ৫০,০০০/- টাকা খোয়া যাওয়ার পর ব্র্যাক ব্যাংকে অভিযোগ করি । অনেক যোগাযোগ করেও কোন সমাধান পাইনি । গ্রাহক হিসাবে আমার কোন ত্রুটি না থাকলেও ব্যাংক সচেতনভাবে/ইচ্ছাকৃতভাবে অথবা দায়িত্বহীনভাবে তাদের নিরাপত্তা সম্পর্কিত তথ্যাদি এবং অথবা PIN সচেতনভাবেই share করার জন্য আমাকেই দায়ী করছিল । বাংলাদেশ ব্যাংকে অভিযোগের প্রেক্ষিতে উক্ত টাকা ফেরৎ পেয়েছি । বাংলাদেশ ব্যাংকের গ্রাহক সেবার উদ্যোগে আমি খুবই সন্তুষ্ট ।”

কাহিনী-০৬। অভিযোগের সূত্রঃ কাতার প্রবাসী জনাব মোঃ গোলাম রহমান।

বিষয়ঃ ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিঃ, চৌমুহনী শাখার গ্রাহক (কাতার প্রবাসী) জনাব মোঃ গোলাম রহমান কর্তৃক ডাকযোগে প্রেরিত চেক জালিয়াতির মাধ্যমে তার হিসাব হতে আত্মসাৎকৃত ৫.০০ লক্ষ টাকা সুদসহ ফেরত প্রদান।

ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিঃ, চৌমুহনী শাখার গ্রাহক জনাব মোঃ গোলাম রহমান তার স্ত্রী ও সন্তানের নামে ৫.০০ লক্ষ টাকার স্থায়ী আমানত হিসাব খোলার জন্য সঞ্চয়ী হিসাবের ৫.০০ লক্ষ টাকার একটি চেক স্বাক্ষর করে (তারিখ ও প্রাপক/বাহকের নাম খালি রেখে) স্থায়ী আমানত হিসাবের ফরমসহ ১০/০৪/২০১৪ তারিখে ডাকযোগে ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিঃ, চৌমুহনী শাখায় প্রেরণ করেন। কিন্তু ডাক বিভাগের সাথে সংশ্লিষ্ট অসাধু/জালিয়াত চক্র খাম থেকে চেকটি সরিয়ে অন্যান্য দলিলাদি তার নিকট ফেরত পাঠায় এবং চেকটিতে ২১/০৪/২০১২ তারিখ ও প্রাপক/বাহকের স্থানে জালিয়াত চক্রের জনৈক হেলাল মিয়ান নাম লিখে ২৩/০৪/২০১২ তারিখে তা প্রথমে ব্যাংকের কলেজ রোড শাখায় এবং পরবর্তীকালে চৌমুহনী শাখায় জমাপূর্বক চেকের অর্থ অনলাইনের মাধ্যমে বৈদেশিক বাণিজ্য শাখা, ঢাকায় হেলাল মিয়ান নামে পরিচালিত হিসাবে স্থানান্তর করে। হেলাল মিয়া একই দিন তার হিসাব হতে ৪,৯৯,০০০/-টাকা নগদ চেকের মাধ্যমে উত্তোলন করে। অর্থ আত্মসাতের বিষয়টি জানার পর তিনি ব্যাংকের চেয়ারম্যান ও ব্যবস্থাপনা পরিচালকের নিকট অভিযোগ দাখিল করেন এবং অর্থ ফেরত না পেয়ে অর্থ মন্ত্রণালয়ে অভিযোগ করেন যা আমাদের নিকট প্রেরণ করা হয়।

প্রাপ্ত অভিযোগের ভিত্তিতে ব্যাংক হতে সংগৃহীত তথ্য/দলিলাদি হতে দেখা যায় যে, হেলাল মিয়ান হিসাবে জালিয়াতির মাধ্যমে অর্থ জমা ও উত্তোলনের বিষয়টি কে,ওয়াই,সি ও টি,পি এর সাথে সম্পতিপূর্ণ ছিলনা। এছাড়া অভিযোগকারীর স্ত্রী প্রায়শই শাখায় গিয়ে ডাকযোগে পাঠানো চেক/দলিলাদির খোঁজ-খবর নিতেন। অর্থাৎ শাখা ব্যবস্থাপনা গ্রাহকের ইস্যুকৃত ডাকযোগে পাঠানো ৫.০০ লক্ষ টাকার চেকের বিষয়টি আগে থেকেই জানতেন। তৎসত্ত্বেও চেকটি অন্য একজনের মাধ্যমে শাখায় জমা গ্রহণ ও এর অর্থ অন্য শাখায় স্থানান্তর করায় প্রতারক চক্রের সাথে শাখার সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাদের যোগসাজস ছিল মর্মে প্রতীয়মান হয়েছে এবং অর্থ স্থানান্তর প্রক্রিয়ার সাথে শাখার কর্মকর্তাদের সংশ্লিষ্টতা/দায়িত্বে অবহেলার বিষয়টি সুস্পষ্ট। ব্যাংক কর্তৃক হেলাল মিয়ান বিরুদ্ধে মামলা করা হলেও মামলা নিষ্পত্তি না হওয়া পর্যন্ত গ্রাহকের অর্থ প্রেরত প্রদানে অপারগতা প্রকাশ করা হয়। অভিযোগকারী একজন বৈদেশিক মুদ্রা অর্জন/প্রেরণকারী। তিনি তাঁর কষ্টার্জিত অর্থ ফেরত না পেলে ব্যাংক ব্যবস্থার উপর আস্থা হারিয়ে ফেলবেন যা অন্যান্য প্রবাসীর জন্য ব্যাংকিং চ্যানেলে বৈধ পন্থায় অর্থ প্রেরণে অন্তরায় হতে পারে। এছাড়া অভিযোগকারী মামলার কোন পক্ষ না হওয়ায় মামলার দীর্ঘসূত্রিতার জন্য তাকে তাঁর অর্থ হতে দীর্ঘদিন বঞ্চিত রাখা সঙ্গত নয় বিবেচনায় গভর্নর মহোদয়ের ২১/০১/২০১৪ তারিখের অনুমোদনক্রমে স্থায়ী আমানত হারে মুনাফাসহ গ্রাহকের অর্থ অবিলম্বে তার হিসাবে ফেরত প্রদানের জন্য বিভাগের ২২/০১/২০১৪ তারিখের পত্রে নির্দেশ দেয়া হয়। উক্ত নির্দেশনার পরিপ্রেক্ষিতে ব্যাংক বিগত ২৮/০১/২০১৪ তারিখে গ্রাহকের হিসাবে স্থায়ী আমানত হারে সুদসহ মোট ৫,৯২,৫৯৪/- টাকা জমা প্রদান করে। এছাড়া অর্থ আত্মসাৎকারী জনাব হেলাল মিয়ান বিরুদ্ধে দায়েরকৃত মামলা যথাযথ আইনী প্রক্রিয়ায় মোকাবেলা করে অর্থ আদায়ের চেষ্টা অব্যাহত আছে মর্মেও ব্যাংক জানায়।

অর্থ ফেরত প্রাপ্তির বিষয়টি নিশ্চিত হওয়ার জন্য অভিযোগকারীর স্ত্রীর সাথে টেলিফোনে কথা বলা হয়। তিনি সময়ে সময়ে প্রেরিত ডাকের বিষয়ে খোঁজ নেয়া সত্ত্বেও চেকের অর্থ শাখা কর্তৃক অন্যত্র স্থানান্তরের জন্য শাখা ব্যবস্থাপনাকে দায়ী করেন এবং ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়ের সর্বোচ্চ পর্যায়ে অভিযোগ করা সত্ত্বেও অর্থ ফেরত না পাওয়ায় অস্তোষ প্রকাশ করেন। তবে বাংলাদেশ ব্যাংকের, উদ্যোগের কারণে সুদসহ অর্থ ফেরত পাওয়ায় তারা খুব খুশী এবং বাংলাদেশ ব্যাংকের ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষের প্রতি সন্তুষ্টি প্রকাশ করেন।



কাহিনী-০৭। অভিযোগের সূত্রঃ কে,এফ, কার্গো লাইনের স্বত্বাধিকারী এ. এম. মনিরুল ইসলাম।

বিষয়ঃ সোস্যাল ইসলামী ব্যাংক লিঃ, প্রিন্সিপাল শাখা কর্তৃক মেয়াদোত্তীর্ণ গ্যারান্টির বিপরীতে লিয়েনকৃত ১০.০০ লক্ষ টাকার এফডিআর দীর্ঘদিন আটকে রাখা।

সোস্যাল ইসলামী ব্যাংকের প্রিন্সিপাল শাখা কর্তৃক গ্রাহক মেসার্স কে,এফ, কার্গো লাইন এর পক্ষে ইয়েমেন এয়ারওয়েজ এর জিএসএ মেসার্স বাংলাদেশ এ্যারো ভিশন লিঃ এর অনুকূলে ৩১/১২/২০০৬ তারিখ মেয়াদে দুটি ব্যাংক গ্যারান্টি (মূল্য টাকা ৪.০০ লক্ষ ও ৬.০০ লক্ষ) ইস্যু করা হয়। মেয়াদোত্তীর্ণের পর দীর্ঘদিন অতিবাহিত হলেও ব্যাংক গ্যারান্টির বিপরীতে লিয়েনকৃত গ্রাহকের ১০.০০ লক্ষ টাকার দুটি এফডিআর অবমুক্ত করতে ব্যাংক অস্বীকৃতি জানায়। গ্রাহক এফডিআর দুটি অবমুক্তির জন্য ২৪/০৭/২০১০ তারিখে এ বিভাগের মহাব্যবস্থাপক বরাবর আবেদন করেন।

ব্যাংক হতে সংগৃহীত তথ্য/দলিলাদি হতে দেখা যায় যে, একটি নির্দিষ্ট মেয়াদের জন্য গ্যারান্টি প্রদান করে এর বিপরীতে জামানত হিসেবে এফডিআর দু'টি লিয়েন রাখা হয়েছিল এবং মেয়াদোত্তীর্ণের পর গ্যারান্টির কার্যকারিতা মূল্যহীন হয়ে পড়ায় এর বিপরীতে রক্ষিত জামানত ব্যাংকের দখলে রাখার কোন যৌক্তিকতা নেই। এছাড়া গ্যারান্টি প্রদানের সাথে সংশ্লিষ্ট বিষয়ে গ্রাহকের কোন দেনা বাকী নাই মর্মে বেনিফিশিয়ারী কর্তৃক সনদও প্রদান করা হয়েছে। ফলে এফডিআর দুটি ছাড়করণে অহেতুক দীর্ঘসূত্রিতার জন্য ব্যাংকটিকে সতর্ক করে অনতিবিলম্বে এফডিআর অবমুক্তির জন্য ব্যাংকটিকে নির্দেশ দেয়া হয়। এতদসত্ত্বেও এফডিআর দুটির অর্থ ফেরত না দেয়ায় ব্যাংক ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষের সাথে বিভাগে আলোচনা করা হয় এবং গ্রাহকের নিকট হতে undertaking নিয়ে এফডিআর দু'টি অবমুক্তির জন্য পরামর্শ দেয়া হয়। এতৎপ্রেক্ষিতে এফডিআর দুটি গ্রাহককে ফেরত প্রদান করে তা ০৩/০৪/২০১৪ তারিখে ব্যাংক এ বিভাগকে জানায়।

এফডিআর এর অর্থ ফেরত পাওয়ার বিষয়টি নিশ্চিত হওয়ার জন্য গ্রাহকের সাথে টেলিফোনে কথা বলা হয়। গ্রাহক জানান যে, প্রধান কার্যালয়ের কতিপয় কর্মকর্তা বিশেষ করে ব্রাঞ্চেস কন্ট্রোল ডিভিশনের তৎকালীন প্রধান এর কারণেই তার এফডিআর দুটি দীর্ঘদিন আটকে রাখা হয়। বাংলাদেশ ব্যাংকের এ বিভাগ কর্তৃক ব্যবস্থা গ্রহণ করা না হলে তিনি এ অর্থ কবে ফেরত পেতেন/আদৌ ফেরত পেতেন কিনা তা জানতেন না। এ বিভাগের বিশেষ করে মহাব্যবস্থাপক মহোদয়ের ব্যক্তিগত উদ্যোগের প্রশংসা করে তিনি বিভাগের কাজের প্রতি পরম সন্তুষ্টি প্রকাশ করেন।

## ১৯। উপসংহার :

ব্যাংকিং সেবাকে অধিকতর গ্রাহকবান্ধব করার লক্ষ্যে ২০১১ সালের মার্চ মাসে বাংলাদেশ ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়ে চালু করা 'হেল্পডেস্ক' আজ 'ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট' (এফআইসিএসডি) নামে একটি পূর্ণাঙ্গ বিভাগ। এ নতুন বিভাগটি তার লক্ষ্য ও উদ্দেশ্য সাধনে যে সফলতার প্রমাণ রেখেছে তা নিঃসংকোচে বলা যায়। এ পর্যন্ত প্রায় এগার হাজার অভিযোগের নিষ্পত্তিকরণসহ হাজার হাজার গ্রাহক কিংবা সাধারণ মানুষের নানাবিধ জিজ্ঞাসার জবাব প্রদানের মাধ্যমে দেশের ব্যাংকিং ও আর্থিক সেবা প্রত্যাশী মানুষের প্রত্যাশা ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট যে অনেকাংশে পূরণ করতে পেরেছে তা অনস্বীকার্য। 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 উন্নীত করার লক্ষ্যে এ বিভাগ নিরলসভাবে কাজ করে যাচ্ছে। উল্লেখ্য যে, এবছরই এফআইসিএসডি একটি পূর্ণাঙ্গ "গাইডলাইনস্ ফর কাস্টমার সার্ভিসেস এন্ড কমপ্লেইন্ট ম্যানেজমেন্ট" প্রণয়ন পূর্বক জারী করেছে। এর ফলে আশা করা যেতে পারে যে আর্থিক খাতে গ্রাহক সেবার ক্ষেত্রে শৃঙ্খলা রক্ষার পাশাপাশি সেবার একটি ন্যূনতম মান সংরক্ষণ করা সম্ভব হবে।