



ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট (এফআইসিএসডি) এর কার্যক্রমের উপর প্রণীত একীভূত

বার্ষিক প্রতিবেদন

২০১৯-২০২০

২০২০-২০২১



বাংলাদেশ ব্যাংক

ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট (এফআইসিএসডি) এর
কার্যক্রমের উপর প্রণীত একীভূত

বার্ষিক প্রতিবেদন

২০১৯-২০২০

২০২০-২০২১



বাংলাদেশ ব্যাংক

প্রধান কার্যালয়

ঢাকা।

উপদেষ্টা

কাজী রফিকুল হাসান

নির্বাহী পরিচালক

সম্পাদক

মোহাম্মদ জহির হোসেন

পরিচালক (এফআইসিএসডি)

উপ-সম্পাদকবৃন্দ

মোহাম্মদ সাজ্জাদ হোসেন

অতিরিক্ত পরিচালক

এ কে এম নূরুন্নবী

অতিরিক্ত পরিচালক

এ.বি.এম আনিসুজ্জামান

অতিরিক্ত পরিচালক

সদস্যবৃন্দ

মোহাম্মদ জাকির হোসেন

যুগ্ম পরিচালক

মোহাম্মদ আফজাল হোসেন আকন্দ

যুগ্ম পরিচালক

মোঃ আব্দুল হাসীব

যুগ্ম পরিচালক

উম্মে রেহনুমা জামান

যুগ্ম পরিচালক

রাশিদুল হাসান খান

যুগ্ম পরিচালক

আবু জাফর মজুমদার

উপপরিচালক

মশিউর রহমান

সহকারী পরিচালক



গভর্নরের বাণী

আর্থিক খাতে স্থিতিশীলতা বজায় রাখা ও আমানতকারীদের স্বার্থ রক্ষার্থে বাংলাদেশ ব্যাংক বিভিন্ন যুগোপযোগী নীতিমালা প্রণয়নের পাশাপাশি আর্থিক খাতের তদারকি ব্যবস্থাকে শক্তিশালী ও বহুমুখী করেছে। বাংলাদেশ ব্যাংক দেশের ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহের গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণের বিষয়ে অধিকতর গুরুত্বারোপ করে ২০১২ সালে 'ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট (এফআইসিএসডি)' নামে একটি পূর্ণাঙ্গ বিভাগ গঠন করে, যেখানে দেশের প্রত্যন্ত অঞ্চলের গ্রাহকগণের পাশাপাশি অনিবাসী গ্রাহকগণও ব্যাংকিং সংক্রান্ত অভিযোগ দাখিল করতে পারছেন।

ব্যাংকিং সংক্রান্ত অভিযোগের তাৎক্ষণিক সমাধানের জন্য এ বিভাগে একটি হটলাইন নম্বর '১৬২৩৬' রয়েছে যেখানে সেবা প্রদানের জন্য অভিজ্ঞ ও চৌকস কর্মকর্তাগণ নিয়োজিত রয়েছেন। এছাড়া, গ্রাহকগণ ই-মেইল, অ্যানড্রয়েড অ্যাপ, বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইটসহ ডাক ও কুরিয়ারযোগেও তাদের অভিযোগ দাখিল করার সুযোগ পাচ্ছেন। এ বিভাগ হতে তাৎক্ষণিক ও সন্তোষজনক সেবা পেয়ে প্রায়শই সংশ্লিষ্ট গ্রাহকগণ কৃতজ্ঞতা প্রকাশসহ ধন্যবাদ জ্ঞাপন করেন জেনে আমি অত্যন্ত আনন্দিত। অধিকন্তু, আর্থিক খাতের গ্রাহকগণকে সেবা প্রদানের পাশাপাশি ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানগুলোর অনিয়ম রোধেও এফআইসিএসডি অগ্রণী ভূমিকা পালন করে আসছে। এ বিভাগের সমন্বয়যোগী এবং নিবিড় তদারকিতে ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহে জবাবদিহিতাও বহুলাংশে বৃদ্ধি পেয়েছে। সময়ের পথচলায় সামগ্রিক অর্থনীতির আকার ও বৈচিত্র্য বহুগুণ বৃদ্ধি পাওয়ার সাথে সাথে ব্যাংকিংখাতে অনিয়ম ও অভিযোগের সংখ্যাও ক্রমাগতভাবে বৃদ্ধি পাচ্ছে। তদুপরি, এ বিভাগ অর্থবছর ২০১৯-২০ ও অর্থবছর ২০২০-২১ সময়কালে দাখিলকৃত মোট ৮৬০৭টি অভিযোগের মধ্যে ৮৫৮৩টি অভিযোগ নিষ্পত্তি করার মাধ্যমে তার সক্ষমতার পরিচয় দিয়েছে।

এফআইসিএসডি'র কর্মপরিসর, কর্মপদ্ধতি তথা সামগ্রিক কর্মকাণ্ডের উপর ভিত্তি করে একটি বার্ষিক প্রতিবেদন প্রকাশিত হচ্ছে জেনে আমি আনন্দিত। আমি উক্ত সমন্বয়যোগী বার্ষিক প্রতিবেদন প্রকাশ করায় সংশ্লিষ্ট সকলকে ধন্যবাদ জানাচ্ছি এবং আগামীতে এই কর্মধারা আরো বেগবান ও ফলপ্রসূ হবে মর্মে প্রত্যাশা করছি।

আব্দুর রউফ তালুকদার



ডেপুটি গভর্নরের বাণী

বাংলাদেশ ব্যাংক তার সূচনালগ্ন থেকেই দেশের আর্থিক খাতে সুশাসন প্রতিষ্ঠা এবং গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণে সদা তৎপর রয়েছে। ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানগুলোর সেবার মানোন্নয়ন, গ্রাহকদের অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ, এ খাতে সুশাসন প্রতিষ্ঠা এবং সর্বোপরি ব্যাংকার-গ্রাহক সম্পর্কের মান উন্নয়নের লক্ষ্যে ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট (এফআইসিএসডি) নিরলস কাজ করে যাচ্ছে। এফআইসিএসডি দেশের ব্যাংকিং সেবা গ্রহণকারীদের আস্থা অর্জনের পাশাপাশি দেশের সর্বত্র পরিচিতিও লাভ করেছে।

ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহে সংঘটিত অনিয়ম, জাল-জালিয়াতি ও অনৈতিক চর্চার বিরুদ্ধে একটি শক্তিশালী নিয়ন্ত্রণ ব্যবস্থা প্রতিষ্ঠার লক্ষ্যে এফআইসিএসডি কার্যকর ভূমিকা রাখছে। ব্যাংকিং খাতে সংঘটিত যে কোনো ধরনের অনিয়ম সম্পর্কে লিখিত অভিযোগ গ্রহণের পাশাপাশি হটলাইন নম্বর ১৬২৩৬ ও ডিজিটাল প্রযুক্তির (ওয়েববেইজড কমপ্লেইন, অ্যানড্রয়েড অ্যাপ ও ই-মেইল) মাধ্যমে গৃহীত অভিযোগসমূহ দ্রুততম সময়ের মধ্যে নিষ্পত্তিপূর্বক এ বিভাগ ব্যাংকিং খাতের গ্রাহকদেরকে নিরবচ্ছিন্ন সেবা প্রদান করে যাচ্ছে। প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি ছাড়াও গ্রাহকদের প্রয়োজনীয় তথ্য প্রদানের মাধ্যমে ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানগুলোর সেবা ও কর্মপরিবেশকে আরো গ্রাহকবান্ধব করার লক্ষ্যে এ বিভাগের কর্মকর্তাবৃন্দ কাজ করে যাচ্ছেন। সততা, দক্ষতা, নিষ্ঠা এবং বাস্তবতার নিরিখে এফআইসিএসডি কর্তৃক জারিকৃত “গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত গাইডলাইনস” ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানগুলোর অভিযোগ ব্যবস্থাপনার প্রাতিষ্ঠানিক কাঠামোকে সুদৃঢ় করেছে। ২০১৯-২০ ও ২০২০-২১ অর্থবছরে এফআইসিএসডিতে গৃহীত মোট ৮৬০৭টি অভিযোগের মধ্যে ৮৫৮৩টি অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়েছে যা নিঃসন্দেহে প্রশংসনীয়।

২০১৯-২০ ও ২০২০-২১ অর্থবছরের সামগ্রিক কর্মকাণ্ডের উপর প্রণীত বার্ষিক প্রতিবেদন প্রকাশের জন্য বিভাগের সকলকে অভিনন্দন জানাচ্ছি।


কাজী ছাইদুর রহমান



নির্বাহী পরিচালকের বাণী

ব্যাংক ও আর্থিক খাতের গ্রাহকগণের স্বার্থ সংরক্ষণ করা বাংলাদেশ ব্যাংকের একটি অন্যতম প্রধান দায়িত্ব। প্রতিষ্ঠার পর থেকে বাংলাদেশ ব্যাংক সার্বক্ষণিক তদারকির মাধ্যমে গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণ করছে এবং এরই ধারাবাহিকতায় গ্রাহকগণকে সর্বোত্তম সেবা প্রদানের লক্ষ্যে ২০১২ সালে বাংলাদেশ ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়ে একটি স্বতন্ত্র বিভাগ হিসেবে ‘ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট (এফআইসিএসডি)’ প্রতিষ্ঠা করা হয়েছে।

হটলাইন (১৬২৩৬), ই-মেইল, অনলাইন, মোবাইল অ্যানড্রয়েড অ্যাপ ছাড়াও গ্রাহকদের নিকট থেকে সরাসরি পত্রের মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগগুলো নিষ্পত্তির পাশাপাশি গুরুতর আর্থিক অনিয়ম খতিয়ে দেখা এবং বিরোধ নিষ্পত্তির লক্ষ্যে সভা আয়োজনের মাধ্যমে এফআইসিএসডি বাংলাদেশ ব্যাংকের বিভিন্ন নির্দেশনার আলোকে গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণ করে আসছে। প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তির ফলে দেশের ব্যাংক খাতের সকল শ্রেণি পেশার গ্রাহকগণ উপকৃত হচ্ছেন।

কোভিড-১৯ অতিমারীর ফলে উদ্ভূত চ্যালেঞ্জ মোকাবেলায় বাংলাদেশ ব্যাংকের বিভিন্ন নির্দেশনা বাস্তবায়নে এফআইসিএসডি নিরলস কাজ করে যাচ্ছে। এমনকি অতিমারীর প্রকোপ সর্বোচ্চ সীমায় থাকাকালেও এ বিভাগ গ্রাহকবান্ধব ব্যাংকিং সেবা নিশ্চিতকরণে অগ্রণী ভূমিকা পালন করেছে। অভিযোগ নিষ্পত্তি ও গুরুতর আর্থিক অনিয়ম খতিয়ে দেখা ও তদ্প্রেক্ষিতে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের মাধ্যমে গ্রাহকবান্ধব ব্যাংকিং প্রতিষ্ঠায় এ বিভাগের কর্মকাণ্ড সাধুবাদ পাওয়ার যোগ্য। আমি এ বিভাগের সাফল্য কামনা করছি এবং বিভাগীয় দায়িত্ব পালনে এফআইসিএসডি টিমের সর্বাঙ্গিক প্রচেষ্টা অব্যাহত রাখার আশাবাদ ব্যক্ত করছি।


কাজী রফিকুল হাসান

সম্পাদকীয়

গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণকে প্রাধান্য দিয়ে এবং ওয়ানস্টপ সার্ভিস প্রদানের লক্ষ্যে ২০১১ সালে তৎকালীন বৈদেশিক মুদ্রা পরিদর্শন ও ভিজিলেন্স বিভাগে সর্বপ্রথম ‘হেল্পডেস্ক’ চালু করা হয় যা পরবর্তীকালে ‘গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণ কেন্দ্র (CIPC)’-তে রূপান্তরিত হয়। ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানগুলোর প্রদেয় ব্যাংকিং পরিষেবাসহ সামগ্রিক কর্মকাণ্ডে নিয়মাচারগুলোর পরিপালন নিশ্চিতকরণের পাশাপাশি গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণের চেতনাকে এগিয়ে নেয়ার স্বার্থে ২০১২ সালে একটি পূর্ণাঙ্গ বিভাগ ‘ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট’ প্রতিষ্ঠা করা হয়। এফআইসিএসডি কর্তৃক ব্যাংক ও অন্যান্য আর্থিক প্রতিষ্ঠানগুলোর বিরুদ্ধে সংক্ষুব্ধ গ্রাহকদের অভিযোগ সুবিধাজনক ও ডিজিটাল মাধ্যমে গ্রহণ এবং সম্ভাব্য দ্রুততম সময়ে নিষ্পন্ন করা হচ্ছে। সকল কর্মদিবসে সকাল ১০.০০ ঘটিকা হতে বিকাল ৬.০০ ঘটিকা পর্যন্ত গ্রাহকদের অভিযোগ সরাসরি গ্রহণ ও তাৎক্ষণিক নিষ্পত্তির জন্য দক্ষ কর্মকর্তাবৃন্দের সমন্বয়ে এফআইসিএসডি-তে রয়েছে একটি আধুনিক ও কার্যকরী গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণ কেন্দ্র। তাছাড়া, অফিস সময়ের বাইরে দিনে ২৪ ঘণ্টা এবং সপ্তাহে ৭ দিন ইন্টারনেট, ইমেইলের মাধ্যমে গ্রাহকদের অভিযোগ CIPC-তে সংরক্ষণ করা হচ্ছে। অধিকন্তু, দেশের যে কোনো প্রান্তের গ্রাহক হটলাইন/শর্টকোড ১৬২৩৬ ডায়ালের মাধ্যমে ব্যাংকিং সংক্রান্ত প্রয়োজনীয় তথ্য বা অভিযোগের বিষয়ে সরাসরি যোগাযোগপূর্বক তাৎক্ষণিক সমাধান পাচ্ছেন। ফলে, ব্যাংকিং সেবা প্রত্যাশীদের কাছে ১৬২৩৬ হটলাইন নম্বরটি ব্যাপক গ্রহণযোগ্যতা ও জনপ্রিয়তা পেয়েছে। ইলেকট্রনিক ও প্রিন্ট মিডিয়াসহ বিভিন্ন মাধ্যমে দেশের আপামর জনগণের কাছে অভিযোগ সংক্রান্ত বিষয়ে ১৬২৩৬ নম্বরে ডায়ালের মাধ্যমে যোগাযোগ সংক্রান্ত প্রচারণা অত্র বিভাগ থেকে বিভিন্ন সময়ে পরিচালিত হয়। এছাড়া, ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানগুলোর সকল শাখায় ব্যাংকিং সংক্রান্ত যেকোনো অভিযোগের বিষয়ে ১৬২৩৬-এ যোগাযোগ সংক্রান্ত নোটিশ দৃশ্যমান স্থানে স্থাপনের বাধ্যবাধকতা রয়েছে। উক্ত Hotline ছাড়াও বিভিন্ন মাধ্যমে (সরাসরি ডাক, কুরিয়ার, ই-মেইল, মোবাইল অ্যানড্রয়েড অ্যাপ, বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইট) গ্রাহকগণ তাদের অভিযোগ দাখিল করতে পারেন।

যুতসই আর্থিক অন্তর্ভুক্তি নিশ্চিতকল্পে দেশব্যাপী এ বিভাগের কার্যক্রমের সুফল ছড়িয়ে দেয়ার প্রয়াসে রাজধানীর বাইরে বাংলাদেশ ব্যাংক-এর ৮টি অফিসে ‘গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণ কেন্দ্র’ প্রতিষ্ঠা করা হয়েছে। এছাড়াও, ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানগুলোর প্রধান ও আঞ্চলিক কার্যালয়গুলোতে স্থাপন করা হয়েছে ‘গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল’।

বাংলাদেশ ব্যাংকের তফসিলভুক্ত ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানগুলোর জন্য এফআইসিএসডি কর্তৃক “গাইডলাইনস ফর কাস্টমার সার্ভিসেস এন্ড কমপ্লেইন্ট ম্যানেজমেন্ট” শীর্ষক একটি পূর্ণাঙ্গ গাইডলাইনস জারি করা হয়েছে। উক্ত গাইডলাইনস এর আওতায় ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানগুলোর গ্রাহক সেবার প্রাতিষ্ঠানিক মানদণ্ড প্রতিষ্ঠা, গ্রাহক সেবায় নিয়োজিত কর্মকর্তাদের আচরণবিধি, কাস্টমার চার্টার, ব্যাংকার-গ্রাহক সম্পর্ক, গ্রাহক সচেতনতা বৃদ্ধিমূলক কার্যক্রম গ্রহণ, প্রধান ও আঞ্চলিক কার্যালয়সমূহে গ্রাহকসেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল প্রতিষ্ঠা এবং অভিযোগ দাখিলের জন্য সহজ ও কার্যকরী মাধ্যম প্রতিষ্ঠার প্রয়োজনীয় নির্দেশনা প্রদানের পাশাপাশি তদ্বিষয়ক পরিপালন দেখভাল করা হচ্ছে।

এ বিভাগের কর্মকর্তাবৃন্দের সম্মিলিত প্রচেষ্টার ধারাবাহিকতায় ২৮ মার্চ, ২০১১ সাল হতে ৩০ জুন, ২০২১ পর্যন্ত ৪৩২৬১টি অভিযোগ এফআইসিএসডি কর্তৃক নিষ্পত্তি করা হয়েছে। এছাড়া, অনিয়ম ও জালজালিয়াতি নিরসনকল্পে এ বিভাগ হতে বিশেষ পরিদর্শন কার্যক্রম পরিচালনার পাশাপাশি বিভিন্ন ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানের বিরুদ্ধে সংশোধনমূলক ব্যবস্থা গ্রহণ করা হচ্ছে।

সূচিপত্র

ক্রমিক নং	বিবরণ	পৃষ্ঠা নং
০১	ভূমিকা	০১
০২	ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট-এর কার্যপরিধি	০১
০৩	'গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা' শীর্ষক গাইডলাইনস	০২
০৪	বিভাগের কর্মপদ্ধতি	০২
০৫	কমপ্লেইন্ট মনিটরিং সিস্টেম (সিএমএস) সফটওয়্যার	০৩
০৬	গ্রাহক সেবা সংরক্ষণ কেন্দ্র, অভিযোগ গ্রহণের সময় ও মাধ্যম	০৩
০৭	১৬২৩৬ ও সচরাচর জিজ্ঞাসিত তথ্য ভাণ্ডার	০৪
০৮	জনসচেতনতা বৃদ্ধিমূলক প্রচারণা	০৪
০৯	এফআইসিএসডি কর্তৃক গৃহীত অভিযোগগুলোর সারসংক্ষেপ	০৫
১০	বিগত ৪ (চার) অর্থবছরে বিভাগে গৃহীত ও নিষ্পন্ন অভিযোগের তুলনামূলক পরিসংখ্যান	০৫
১১	বিগত অর্থবছরে বিভাগে বিভিন্ন মাধ্যমে গৃহীত অভিযোগের পরিসংখ্যান	০৫
১২	অভিযোগের প্রকৃতি অনুযায়ী বিন্যাস	০৬
১৩	রপ্তানি বাণিজ্য মূল্য পরিশোধ না করা সংক্রান্ত অভিযোগ	০৬
১৪	ব্যাংকের ধরন অনুযায়ী অভিযোগের পরিসংখ্যান	০৭
১৫	২০১৯-২০ ও ২০২০-২১ অর্থবছরে সম্পাদিত বিশেষ পরিদর্শন কার্যক্রম সম্পর্কিত তথ্য	০৭
১৬	রিট পিটিশন ও অন্যান্য মামলা সংক্রান্ত অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ	০৮
১৭	২০১৯-২০ ও ২০২০-২১ অর্থবছরে বাংলাদেশ ব্যাংকের অন্যান্য অফিসসমূহে প্রাপ্ত অভিযোগের পরিসংখ্যান	০৮
১৮	২০১৯-২০ ও ২০২০-২১ অর্থবছরে নিষ্পন্ন উল্লেখযোগ্য কয়েকটি অভিযোগ	০৯
১৯	উপসংহার	১৪

১। ভূমিকা :

দেশের সামগ্রিক আর্থিক খাতের উন্নয়ন, অর্থের প্রবাহ ও অর্থনৈতিক কর্মকাণ্ড নিরবচ্ছিন্ন রাখার ক্ষেত্রে ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানগুলোর অবদান অনস্বীকার্য। ৬১টি তফসিলি ব্যাংক, ৩৫টি আর্থিক প্রতিষ্ঠান ও মোবাইল ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানগুলোসহ পরিবেষ্টিত সুবিশাল আর্থিক খাতের শৃঙ্খলা বজায় রাখতে বাংলাদেশ ব্যাংক নিত্যনৈমিত্তিক চ্যালেঞ্জের মুখোমুখি হচ্ছে। সেক্ষেত্রে, ব্যাংকগুলোর সেবার ধরণ ও মান বৃদ্ধি ব্যতীত কাজক্ষিত লক্ষ্য অর্জন সম্ভব নয়। নতুন নতুন উদ্যোগ ও চতুর্থ শিল্প বিপ্লবের সূচনালগ্নে নতুন নতুন প্রযুক্তির সাথে খাপ খাওয়ানোর চ্যালেঞ্জ মোকাবেলায় ব্যাংক এবং গ্রাহক উভয়েই নানাবিধ সমস্যার সম্মুখীন হচ্ছে। আর্থিক খাতের প্রতিষ্ঠানগুলোতে সুশাসন প্রতিষ্ঠার মাধ্যমে দেশের উদীয়মান আর্থিক ভিতকে শক্তিশালীকরণে বাংলাদেশ ব্যাংক বদ্ধপরিকর। এরই ধারাবাহিকতায় আর্থিক খাতের গ্রাহক হররানির হার ন্যূনতম পর্যায়ে রাখার লক্ষ্যে ২০১২ সালে বাংলাদেশ ব্যাংকে ‘ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট (এফআইসিএসডি)’ নামে একটি পূর্ণাঙ্গ বিভাগ প্রতিষ্ঠা করা হয়। সেই থেকে দেশের আর্থিক খাতে একটি গ্রাহকবান্ধব ও সুশৃঙ্খল পরিকাঠামো গঠনে বিভাগটি গ্রাহকদের বিভিন্ন প্রকারের অভিযোগ নিষ্পত্তি করে ব্যাংকার ও গ্রাহকগণের মধ্যে সম্পর্ক উন্নয়ন এবং গ্রাহকগণের স্বার্থ সংরক্ষণে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে আসছে। এ বিভাগের হটলাইন নম্বর ১৬২৩৬ নিবাসী ও অনিবাসী গ্রাহকদের নিকট আস্থা অর্জন করতে পেরেছে। বিভাগের সার্বিক অর্জন বা সাফল্যগাথা নিয়ে প্রণীত এ দ্বি-বার্ষিক প্রতিবেদনটি জনসচেতনতা বৃদ্ধি ও আর্থিক খাতের সুশাসন প্রতিষ্ঠায় বলিষ্ঠ ভূমিকা রাখবে।

২। ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্টের কার্যপরিধি :

বিভাগের কর্মকাণ্ড সুচারুরূপে পরিচালনার জন্য নিম্নলিখিত তিনটি উপবিভাগ রয়েছে:

- ক) কাস্টমার সার্ভিসেস ডিভিশন,
- খ) ভিজিলেন্স এন্ড এন্টি-ফ্রড ডিভিশন ও
- গ) টেকনিক্যাল সার্ভিসেস ডিভিশন।

তবে, বর্তমানে বিভাগের কাজের সুবিধার্থে ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানকে বিবেচনায় নিয়ে উক্ত উপবিভাগগুলোকে ৮টি উপবিভাগে পুনর্বিভাগ করা হয়েছে।

২(ক). কাস্টমার সার্ভিসেস ডিভিশনের কার্যপরিধি :

গ্রাহক সেবা এবং গ্রাহক স্বার্থ রক্ষায় তফসিলি ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানগুলোর জন্য প্রয়োজনীয় নীতি প্রণয়ন করার পাশাপাশি গ্রাহকদের নিকট হতে প্রাপ্ত অভিযোগের বিষয়ে সংশ্লিষ্ট ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রেরিত মতামত/ব্যাখ্যা পর্যালোচনাপূর্বক সেগুলো নিষ্পত্তি করা হয়। এছাড়া বাংলাদেশ ব্যাংকের অন্যান্য অফিসসমূহে স্থাপিত গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণ কেন্দ্রগুলোর এবং তফসিলি ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানগুলোতে স্থাপিত ‘গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল’ এর অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত কার্যক্রম পরিবীক্ষণ করা হয়। সকল কর্মদিবসে দাণ্ডরিক সময়ে টেলিফোন, ই-মেইল ও বিভিন্ন ডিজিটাল প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে অভিযোগ গ্রহণ করার পাশাপাশি ১৬২৩৬-এ আগত কলে সাড়া দেয়া এবং গ্রাহকগণের অভিযোগ/জিজ্ঞাসার তাৎক্ষণিক প্রতিকার করা হয়।

২(খ). ভিজিলেন্স এন্ড এন্টি-ফ্রড ডিভিশনের কার্যপরিধি :

গুরুতর অভিযোগগুলো নিষ্পত্তির লক্ষ্যে সরেজমিনে পরিদর্শন কার্যক্রম পরিচালনা করার পাশাপাশি বাংলাদেশ ব্যাংকের ব্যাংক পরিদর্শন বিভাগগুলোর সাথে সমন্বয় সাধন করে অভ্যন্তরীণ ও বাহ্যিক জালিয়াতি বিষয়ক আগাম সতর্ক সংকেত

প্রদান এবং জালিয়াতি প্রতিরোধে কার্যকর অভ্যন্তরীণ নিয়ন্ত্রণ ব্যবস্থা নিশ্চিতকল্পে প্রয়োজনীয় নির্দেশনা প্রদান করা হয়। এছাড়া ব্যাংক, মানি চেঞ্জার, এমএলএম কোম্পানি, সমবায় প্রতিষ্ঠান, এনজিও-তে সংঘটিত জালিয়াতির অনুসন্ধানে বিভিন্ন সরকারি সংস্থা এবং বাংলাদেশ ব্যাংকের অন্যান্য বিভাগের অনুরোধে প্রয়োজনীয় তদন্ত কার্যক্রম পরিচালনাপূর্বক প্রয়োজনীয় কার্যক্রম গ্রহণ, সংশ্লিষ্ট অন্যান্য কার্যক্রম পরিচালনা ও পরিপালন নিশ্চিত করা হয়।

২(গ). টেকনিক্যাল সার্ভিসেস ডিভিশনের কার্যপরিধি :

ইলেক্ট্রনিক ব্যাংকিং (ডেবিট কার্ড, ক্রেডিট কার্ড প্রভৃতি), মোবাইল ব্যাংকিং, অনলাইন ব্যাংকিং, চেক ক্লিয়ারিংসহ ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানের আইসিটি প্ল্যাটফর্ম ব্যবহার করে সংঘটিত জালিয়াতি উদ্ঘাটনে তদন্ত কার্যক্রম পরিচালনা এবং এতদসংক্রান্ত অভিযোগ নিষ্পত্তির ব্যবস্থা করা হয়। এ বিষয়ে সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য বিভিন্ন কার্যক্রম গ্রহণ করা হয়।

৩। ‘গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা’ শীর্ষক গাইডলাইনস্ :

ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানগুলোতে গ্রাহক সেবার জন্য সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড, আচরণ বিধি, কাস্টমার চার্টার, গ্রাহক সচেতনতামূলক কার্যক্রম, অভিযোগ দাখিলের জন্য প্রাতিষ্ঠানিক কাঠামো ইত্যাদি প্রতিষ্ঠার লক্ষ্যে নির্দেশনা প্রদানের পাশাপাশি এর পরিপালনের অগ্রগতি সময়ে সময়ে তদারকি করা হয়।

৪। বিভাগের কর্মপদ্ধতি :

এ বিভাগের কার্যক্রমকে সহজে ও দ্রুত সম্পাদনের লক্ষ্যে দক্ষ জনবলের সমন্বয়ে একটি কার্যকর পদ্ধতি চালু করা হয়েছে। এফআইসিএসডি ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানগুলোর গ্রাহকগণ ব্যাংকিং সেবা পেতে কোনো ধরনের হয়রানির শিকার হলে তদপ্রেক্ষিতে উত্থাপিত অভিযোগগুলোর সার্বিক মনিটরিং এর দায়িত্বে নিয়োজিত রয়েছে। এছাড়া, বাংলাদেশ ব্যাংকের অফিসসমূহে রয়েছে ‘গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণ কেন্দ্র (Customer Interest Protection Cell)’ এবং প্রতিটি তফসিলি ব্যাংকের প্রধান কার্যালয় ও আঞ্চলিক কার্যালয়ে রয়েছে তাদের ‘গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল’। দেশের প্রত্যন্ত অঞ্চলের কোনো অভিযোগকারী তার নিকটস্থ বাংলাদেশ ব্যাংকের সিআইপিসি-তে অভিযোগ দাখিল করলে সিআইপিসি উক্ত অভিযোগ সম্পর্কে সরাসরি তদন্ত করে কিংবা অভিযোগ সংশ্লিষ্ট ব্যাংকের অভিযোগ সেলের মাধ্যমে তদন্ত করিয়ে/প্রয়োজনীয় তথ্য-উপাত্তের মাধ্যমে অভিযোগের সত্যতা নিরূপণ করে তা নিষ্পত্তির ব্যবস্থা গ্রহণ করে। যদি আঞ্চলিক/শাখা পর্যায়ে কোনো অভিযোগের নিষ্পত্তি করা সম্ভব না হয় তবে তা নিষ্পত্তির জন্য এফআইসিএসডি-তে প্রেরণ করা হয়। দেশের প্রতিটি অঞ্চলে ব্যাংকগুলোর নিকট দাখিলকৃত অভিযোগগুলোর মনিটরিং-এর লক্ষ্যে তফসিলি ব্যাংকগুলোর আঞ্চলিক কার্যালয়ে স্থাপিত ‘গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল’-এ প্রাপ্ত অভিযোগগুলোর বিষয়ে গৃহীত ব্যবস্থাদির বিবরণী মাসিক ভিত্তিতে তাদের নিজ নিজ প্রধান কার্যালয়ে প্রেরণ করা হয়। ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়ের গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল উক্ত বিবরণীসমূহ একীভূত করে ওয়েব পোর্টালের মাধ্যমে মাসিক ভিত্তিতে এফআইসিএসডিতে প্রেরণ করে। এদিকে, বাংলাদেশ ব্যাংকের রাজধানীর বাইরের অফিসগুলোর সিআইপিসি তাদের কাছে প্রাপ্ত অভিযোগের উপর গৃহীত ব্যবস্থার বর্ণনাসহ একটি মাসিক বিবরণী এফআইসিএসডি-তে প্রেরণ করে। এভাবে দেশের সকল অঞ্চলের গ্রাহকগণের নিকট থেকে প্রাপ্ত অভিযোগ এফআইসিএসডি থেকে মনিটরিং করা হয়। একইসঙ্গে বিভিন্ন ব্যাংকের বিরুদ্ধে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ এফআইসিএসডি হতে সরেজমিন পরিদর্শন করে কিংবা সংশ্লিষ্ট ব্যাংকের সাথে পত্র যোগাযোগ/আলাপ-আলোচনা করে দ্রুত নিষ্পত্তি/কার্যকর ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়।

৫। কমপ্লেইন্ট মনিটরিং সিস্টেম (সিএমএস) সফটওয়্যার :

এফআইসিএসডি-তে প্রাপ্ত অভিযোগগুলোর তথ্য সংরক্ষণ, বিশ্লেষণ, বিভিন্ন প্রতিবেদন ও ড্যাশবোর্ড তৈরি করার জন্য 'কমপ্লেইন্ট মনিটরিং সিস্টেম (সিএমএস)' নামে একটি সফটওয়্যার রয়েছে। উক্ত সিএমএস সফটওয়্যারের মাধ্যমে অভিযোগের বিষয়ে বিভাগের দৈনন্দিন কার্যক্রমের সার্বিক চিত্র পাওয়া যায়।

৬। গ্রাহক সেবা সংরক্ষণ কেন্দ্র, অভিযোগ গ্রহণের সময় ও মাধ্যম :

ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানের গ্রাহকগণ যাতে অতি সহজে তাদের ব্যাংকিং সেবা সম্পর্কিত জিজ্ঞাসা অথবা অভিযোগ এফআইসিএসডিতে জানাতে পারেন সেজন্য এ বিভাগে ১৬২৩৬ নম্বরের একটি হটলাইন চালু করা হয়েছে। ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানের প্রতিটি শাখার ক্যাশ কাউন্টারে হটলাইন ১৬২৩৬ সংক্রান্ত স্টিকার লাগানোর ব্যবস্থা করা হয়েছে, যাতে ব্যাংকের কোনো গ্রাহক হয়রানির শিকার হলে সহজেই উক্ত নম্বরে ফোন করে অভিযোগ দাখিল করতে পারেন। হটলাইন এর সাথে ৫টি সরাসরি টেলিফোন নম্বরের অটো হ্যান্ডিং পদ্ধতিতে সংযোগ দেয়া আছে। ব্যাংক ও আর্থিক সেবা পেতে হয়রানির শিকার হলে কিংবা অন্য কোনো অভিযোগ থাকলে ভুক্তভোগীরা হটলাইন এর মাধ্যমে অফিস সময়ে বিভাগের সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার সাথে কথা বলতে পারেন।

উল্লেখ্য, এফআইসিএসডি-এর পরামর্শে বাংলাদেশের সকল তফসিলি ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানগুলোতে অভিযোগ গ্রহণের জন্য অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল রয়েছে। কোনো গ্রাহকের অভিযোগ বা যাচিত তথ্যের বিষয়ে প্রাথমিকভাবে সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলে যোগাযোগ করে সমাধান না পেলে গ্রাহকগণ এফআইসিএসডি-তে বিভিন্ন মাধ্যমে তাদের অভিযোগ বা যাচিত তথ্যের বিষয়ে প্রতিকার চেয়ে যোগাযোগ করতে পারেন। মাধ্যমসমূহ নিম্নে সন্নিবেশিত হলো :

<p>হটলাইন ১৬২৩৬</p> <p>উক্ত হটলাইনে অফিস সময়ে (সকাল ১০.০০-বিকাল ৬.০০) ডায়াল করে সরাসরি এফআইসিএসডি তে অভিযোগ/আবেদন দাখিল করা যায়।</p>	<p>অ্যানড্রয়েড অ্যাপ BB Complaints</p> <p>উক্ত অ্যাপের মাধ্যমে যে কোনো অভিযোগ/আবেদন দাখিল করা যায়। এ উদ্দেশ্যে গুগল প্লে-স্টোর থেকে অ্যাপটি ডাউনলোড করে নিতে হবে।</p>	<p>ওয়েব পোর্টাল COMPLAINT SUBMISSION FORM</p> <p>বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েব সাইট bb.org.bd এর CIPC মডিউল হতে উক্ত ফরমটি পূরণের মাধ্যমে যে কোনো অভিযোগ/আবেদন দাখিল করা যায়।</p>
<p>ই-মেইল bb.cipc@bb.org.bd</p> <p>উক্ত ই-মেইল ঠিকানায় যে কোনো অভিযোগ/আবেদন প্রেরণের মাধ্যমে দাখিল করা যায়।</p>	<p>সরাসরি/ডাকযোগে পরিচালক (এফআইসিএসডি) ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টেলিজিট এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট বাংলাদেশ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা-১০০০</p> <p>উক্ত ঠিকানায় ডাকযোগে বা সরাসরি লিখিত অভিযোগ/আবেদন দাখিল করা যায়।</p>	

এছাড়া, বাংলাদেশ ব্যাংকের প্রধান কার্যালয় ব্যতীত অন্যান্য অফিসে অফিস প্রধান বরাবর ডাকযোগে বা সরাসরি লিখিত অভিযোগ/আবেদন দাখিল করা যায়। পাশাপাশি অফিসগুলোর ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তার সাথেও যোগাযোগ করা যায়।

মতিঝিল অফিস

+৮৮-০২-৫৫৬৬৫০০১-৬/২১৮৯১

ই-মেইল: ed.mot@bb.org.bd

সদরঘাট অফিস

+৮৮-০২-৪৭১১২৫৮৭/২৬০০৪, ২৬০৫৬

ই-মেইল: gm.sdr@bb.org.bd

চট্টগ্রাম অফিস

মোবাইল: ০১৮১৩-৮৭০৯২২

ই-মেইল: maraful.karim@bb.org.bd

রাজশাহী অফিস

+৮৮-০৭২১-৭৭৪০১১

ই-মেইল: gm.raj@bb.org.bd

বগুড়া অফিস

+৮৮-০২৫৮৯৯০২২০৭, ০১৭৯৮৫৭৫৫৪৮

ই-মেইল: gm.bog@bb.org.bd

সিলেট অফিস

+৮৮-০২৯৯৬৬৩৬৬৯৫

ই-মেইল: ed.syl@bb.org.bd

খুলনা অফিস

+৮৮-০২৪৭৭৭২৯৯৮০

ই-মেইল: cipc.khulna@bb.org.bd

রংপুর অফিস

+৮৮-০২৫৮৯৯৬১৪৮২, ০১৭৫৫-৫০৭৫৪৭

ই-মেইল: gm.rng@bb.org.bd

বরিশাল অফিস

০১৭৪০০০৯৩৯২

ই-মেইল: ed.bar@bb.org.bd

ময়মনসিংহ অফিস

০৯১-৬২০২৫

ই-মেইল: gm.myn@bb.org.bd

৭। ১৬২৩৬ ও সচরাচর জিজ্ঞাসিত তথ্য ভাণ্ডার :

প্রাপ্ত/উত্থাপিত অভিযোগের তাৎক্ষণিক/দ্রুততম সমাধানের পাশাপাশি ব্যাংক ও আর্থিক খাত সংক্রান্ত বিভিন্ন তথ্য প্রদান তথা গ্রাহকের বিভিন্ন জিজ্ঞাসার জবাব প্রদানে এফআইসিএসডি সদাপ্রস্তুত। গ্রাহকদের সুবিধার্থে একটি FAQ সন্নিবেশ করা হয়েছে। সম্ভাব্য ক্ষেত্রে কর্মকর্তাগণ তাৎক্ষণিকভাবে তাদের প্রশ্নের জবাব দিয়ে থাকেন। যেসব ক্ষেত্রে তাৎক্ষণিক জবাব দেয়া সম্ভব হয় না, সেসব ক্ষেত্রে সঠিক তথ্য সংশ্লিষ্ট শাখা/বিভাগ থেকে সংগ্রহ করে অভিযোগকারী/প্রশ্নকারীকে জানানো হয়।

যে কোনো ব্যাংকিং সেবাপ্রত্যাশী মানুষের সেবা প্রদান তথা গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণের জন্য এফআইসিএসডি-তে স্থাপিত টেলিফোনের মাধ্যমে ত্বরিত সমাধান ব্যবস্থা আর্থিক খাতের প্রতি মানুষের আস্থা বৃদ্ধিতে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা রাখছে। বর্তমানে গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণ কেন্দ্রের পিএবিএক্স সিস্টেমে ভয়েস রেকর্ডিং সিস্টেম, ডাটা স্টোরেজ ও অন্যান্য প্রস্তুত আধুনিক সুবিধাদি সংযোজনের মাধ্যমে তা আরও গ্রাহকবান্ধব করা হচ্ছে।

৮। জনসচেতনতা বৃদ্ধিমূলক প্রচারণা :

গ্রাহকগণের অভিযোগ ও জিজ্ঞাসার জবাব নিষ্পত্তিকরণের পাশাপাশি এফআইসিএসডি'র কার্যপরিধি সম্পর্কে জনসাধারণের মধ্যে প্রচারের জন্য ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়েছে। দেশের বিভিন্ন প্রান্তের জনসাধারণ যাতে একটি নম্বরে ফোন করে সহজেই ব্যাংকিং/আর্থিক সেবা সংক্রান্ত তথ্য জানতে পারেন অথবা তাদের অভিযোগসমূহ এফআইসিএসডি-তে দাখিল করতে পারেন সেজন্য এফআইসিএসডি-তে স্থাপিত ১৬২৩৬ হটলাইন সর্বসাধারণের নিকট পরিচিত করে তোলার লক্ষ্যে বিভিন্ন সময়ে প্রচারণামূলক কার্যক্রম গ্রহণ করা হয়।

ব্যাংকার ও গ্রাহক উভয় পর্যায়ে সচেতনতা বৃদ্ধি করার মাধ্যমে উত্থাপিত অভিযোগের সংখ্যা হ্রাস করা তথা ব্যাংকিং সেবাকে সহজতর ও মসৃণ করার লক্ষ্যে অত্র বিভাগ কর্তৃক সময়ে সময়ে বিভিন্ন সচেতনতা বৃদ্ধিমূলক কার্যক্রম গ্রহণ করা হচ্ছে।

অত্র বিভাগে গৃহীত অভিযোগগুলোর ধরন ও সমাধান বিশ্লেষণে দেখা যায় যে, নিম্নে উল্লিখিত বিষয়সমূহ ব্যাংকের প্রতিনিধি, প্রিন্ট ও ইলেকট্রনিক মিডিয়ার মাধ্যমে সরাসরি গ্রাহক পর্যায়ে উপস্থাপনের মাধ্যমে গ্রাহকদের সচেতনতা বৃদ্ধি করা হলে ব্যাংকিং সেবাসমূহ মসৃণতর করার পাশাপাশি অভিযোগের সংখ্যা কমিয়ে আনা সম্ভব হবে।

৯। এফআইসিএসডি কর্তৃক গৃহীত অভিযোগগুলোর সারসংক্ষেপ :

ডাক, টেলিফোন, মোবাইল অ্যাপস, অনলাইন কমপ্লেন্ট বক্স, ই-মেইল এবং বিভিন্ন সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যমে দেশ-বিদেশের গ্রাহকের নিকট হতে এফআইসিএসডি অভিযোগ গ্রহণ করছে। ২৮ মার্চ, ২০১১ থেকে ৩০ জুন, ২০২১ পর্যন্ত এফআইসিএসডি-তে গৃহীত অভিযোগের সারসংক্ষেপ সারণি-১ এ উপস্থাপন করা হলো :

সারণি-১: এক নজরে এফআইসিএসডি কর্তৃক গৃহীত অভিযোগসমূহ

সময়কাল	গৃহীত অভিযোগের সংখ্যা			নিষ্পন্ন	অনিষ্পন্ন	নিষ্পত্তির হার
	টেলিফোনে	লিখিত (সরাসরি ও অনলাইন-এ প্রাপ্ত)	মোট			
২৮ মার্চ, ২০১১ থেকে ৩০ জুন, ২০২১ পর্যন্ত	১৮২০২	২৫০৮৩	৪৩২৮৫	৪৩২৬১	২৪	৯৯.৯৪%

সারণি-১ হতে পরিলক্ষিত হয় যে, গৃহীত অভিযোগগুলোর মধ্যে সিংহভাগ অভিযোগই নিষ্পত্তি করা হয়েছে। ৩০ জুন, ২০২১ তারিখ পর্যন্ত অভিযোগ নিষ্পত্তির হার প্রায় ৯৯.৯৪%।

১০। বিগত ৪ (চার) অর্থবছরে বিভাগে গৃহীত ও নিষ্পন্ন অভিযোগের তুলনামূলক পরিসংখ্যান :

বিগত ৪ অর্থবছরে (২০১৭-১৮, ২০১৮-১৯, ২০১৯-২০ ও ২০২০-২১) এফআইসিএসডি কর্তৃক প্রাপ্ত অভিযোগের বিপরীতে নিষ্পন্ন অভিযোগের তথ্যাদি সারণি-২ এ উপস্থাপন করা হলো:

সারণি-২: গৃহীত ও নিষ্পন্ন অভিযোগগুলোর তুলনামূলক পরিসংখ্যান

বিষয়	অর্থবছর ২০১৭-১৮	অর্থবছর ২০১৮-১৯	অর্থবছর ২০১৯-২০	অর্থবছর ২০২০-২১
মোট অভিযোগ	৬২০৮	৫৪৯৯	৩৬৩৩	৪৯৭৪
নিষ্পন্ন অভিযোগ	৬২০৮	৫৪৯৯	৩৬৩৩	৪৯৫০
নিষ্পত্তির হার	১০০%	১০০%	১০০%	৯৯.৫২%

সারণি-২ হতে দেখা যায় যে, ২০১৯-২০ অর্থবছরের তুলনায় ২০২০-২১ অর্থবছরে অভিযোগের সংখ্যা ৩৬.৯১% বেশি ছিল; কিন্তু ২০১৮-১৯ অর্থবছরের তুলনায় ২০১৯-২০ ও ২০২০-২১ অর্থবছরে অভিযোগের সংখ্যা কিছুটা হ্রাস পেয়েছে। অভিযোগসমূহ যথাসময়ে এবং দক্ষতার সাথে নিষ্পত্তি করা, মোবাইল অ্যাপস চালু করার মাধ্যমে অভিযোগ দাখিলের সুযোগ বৃদ্ধি করা, প্রচার-প্রচারণার মাধ্যমে গ্রাহকদের সচেতনতা বৃদ্ধি এবং মানবসম্পদের সর্বোত্তম ব্যবহার নিশ্চিত করার ফলে করোনাকালেও অভিযোগ নিষ্পত্তির হার সন্তোষজনক পর্যায়ে উন্নীত হয়েছে।

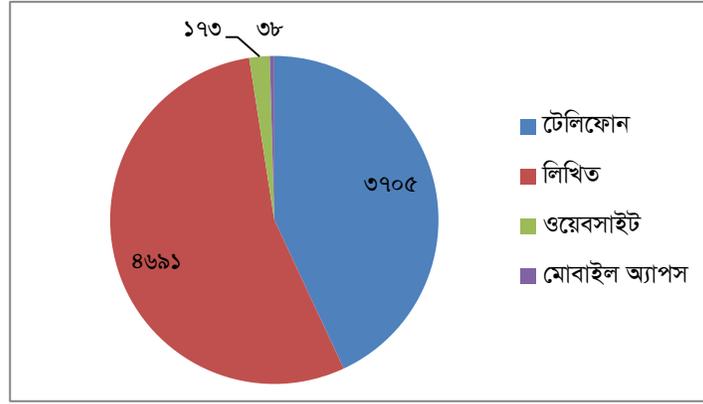
১১। বিগত অর্থবছরে বিভাগে বিভিন্ন মাধ্যমে গৃহীত অভিযোগের পরিসংখ্যান :

বিগত ২০১৯-২০ ও ২০২০-২১ অর্থবছরে এফআইসিএসডি-তে বিভিন্ন মাধ্যমে মোট ৮৬০৭টি অভিযোগ পাওয়া গেছে যা সারণি-৩ এ উপস্থাপন করা হলো:

সারণি-৩: বিভিন্ন মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগের বিবরণী (২০১৯-২০ ও ২০২০-২১)

	অভিযোগ গ্রহণের মাধ্যম				মোট অভিযোগ
	টেলিফোন	লিখিত	ওয়েবসাইট	মোবাইল অ্যাপস	
সংখ্যা	৩৭০৫	৪৬৯১	১৭৩	৩৮	৮৬০৭
শতকরা হার (%)	৪৩.০৫%	৫৪.৫০%	২.০১%	০.৪৪%	

চিত্র-১: বিভিন্ন মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগের ধরন



১২। অভিযোগের প্রকৃতি অনুযায়ী বিন্যাস :

বিগত ২০১৯-২০ ও ২০২০-২১ অর্থবছরে বিভাগে গৃহীত/প্রাপ্ত অভিযোগগুলো প্রকৃতি অনুযায়ী সাধারণ ব্যাংকিং, ঋণ ও অগ্রিম, লোকাল ও ফরেন ট্রেড বিল, কার্ডস, মোবাইল ব্যাংকিং, ব্যাংক গ্যারান্টি, রেমিট্যান্স, চেক জালিয়াতি, গ্রাহক সেবায় অসন্তুষ্টি, ফি ও চার্জস প্রভৃতি শ্রেণিতে বিভক্ত করে বিশ্লেষণ করা হয়েছে যা সারণি-৪ এর মাধ্যমে দেখানো হলো:

সারণি-৪: ২০১৯-২০ ও ২০২০-২১ অর্থবছরে বিভাগে গৃহীত মোট অভিযোগ

অভিযোগের প্রকৃতি	মোট অভিযোগ ২০১৯-২০২০	মোট অভিযোগ ২০২০-২১
সাধারণ ব্যাংকিং	৮১২	১০৬৬
ব্যাংক গ্যারান্টি	১০৮	২১৮
নোটস্ এন্ড কয়েনস্	৭৮	৩২৩
গ্রাহক সেবায় অসন্তুষ্টি	১৭০	২৫০
লিগ্যাল নোটিশ	৬২	৭৭
লোনস্ এন্ড এডভান্স	৪২২	৬৩৪
ফিস এন্ড চার্জস	১২০	২৮৫
লোকাল ট্রেড বিল	২১৮	৩৫১
ফরেন ট্রেড বিল	৪২৭	৩৭২
চেক জালিয়াতি	৩১	২১
রেমিট্যান্স	৩০১	২৩৬
কার্ডস	৩৮০	৪১৫
মোবাইল ব্যাংকিং	১০০	১৯৯
বিবিধ অভিযোগ	৪০৪	৫২৭
মোট	৩৬৩৩	৪৯৭৪

১৩। রপ্তানি বাণিজ্য মূল্য পরিশোধ না করা সংক্রান্ত অভিযোগ :

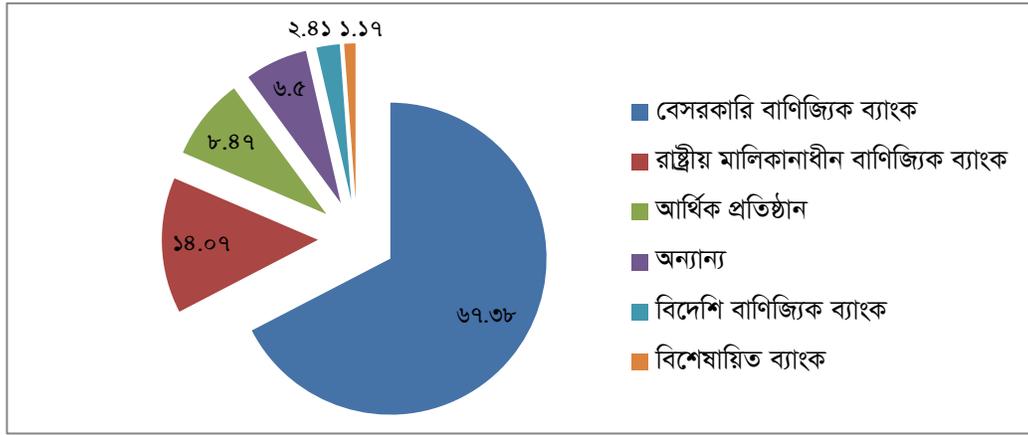
এফআইসিএসডি দেশ-বিদেশের বিভিন্ন রপ্তানিকারকের নিকট হতে প্রাপ্ত আমদানি-রপ্তানি বিল সংক্রান্ত অভিযোগ/বিরোধ নিষ্পত্তির মাধ্যমে স্থানীয় ও বৈদেশিক বাণিজ্যে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে আসছে। বিগত ২০১৯-২০ ও ২০২০-২১ অর্থবছরে স্থানীয় ও বৈদেশিক আমদানি বিল সংক্রান্ত এরূপ মোট ১৩৬৮টি অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তি করা হয়েছে। উল্লেখ্য ২০১৮-১৯ অর্থবছরেও অনুরূপ ৭৬৩টি বিল ও বিলমূল্য আদায় সংক্রান্ত অভিযোগ গৃহীত ও নিষ্পত্তি হয়েছে। বৈদেশিক বাণিজ্য সংক্রান্ত অভিযোগসমূহের দ্রুত ও যথাযথ নিষ্পত্তির ফলে এ জাতীয় অভিযোগ আগের চেয়ে কমে আসার

পাশাপাশি দেশে বিদেশে সংশ্লিষ্টদের মাঝে বাংলাদেশ ব্যাংক তথা বাংলাদেশের ভাবমূর্তি সমুন্নত করতে সহায়ক ভূমিকা পালন করছে।

১৪। ব্যাংকের ধরন অনুযায়ী অভিযোগের পরিসংখ্যান :

বাংলাদেশ ব্যাংকের নিয়ন্ত্রণাধীনে বর্তমানে ৬১টি তফসিলি ব্যাংক ও ৩৫টি আর্থিক প্রতিষ্ঠান কার্যরত রয়েছে। আবার তফসিলি ব্যাংকগুলোর মধ্যে ৬টি রাষ্ট্রীয় মালিকানাধীন বাণিজ্যিক ব্যাংক, ৪৩টি বেসরকারি বাণিজ্যিক ব্যাংক, ৯টি বিদেশি বাণিজ্যিক ব্যাংক ও ৩টি বিশেষায়িত ব্যাংক রয়েছে। বিভাগে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ ব্যাংক গ্রুপ অনুযায়ী বিশ্লেষণ করা হয়েছে যা চিত্র-২ এ দেখানো হলো:

চিত্র-২: ব্যাংক গ্রুপ অনুযায়ী অভিযোগের পরিসংখ্যান



১৫। ২০১৯-২০ ও ২০২০-২১ অর্থবছরে সম্পাদিত বিশেষ পরিদর্শন কার্যক্রম সম্পর্কিত তথ্য :

ব্যাংকিং খাতে অনিয়ম, দুর্নীতি ও জাল-জালিয়াতি প্রতিরোধ ও হ্রাস করার লক্ষ্যে এফআইসিএসডি'র ভিজিলেন্স ও এন্টি-ফ্রড ডিভিশনের বিশেষ পরিদর্শনের মাধ্যমে ব্যাংকিং খাতের উপর নিবিড় নজরদারি করা হচ্ছে। বিভাগে প্রাপ্ত অভিযোগের গুরুত্ব অনুযায়ী, বিভিন্ন সূত্রের প্রেক্ষিতে স্বপ্রণোদিত হয়ে, উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশে বা অন্যান্য বিভাগের অনুরোধে অত্র বিভাগ হতে বিভিন্ন ব্যাংক, আর্থিক প্রতিষ্ঠান, সমবায় প্রতিষ্ঠান বা অন্যান্য প্রতিষ্ঠানে বিশেষ পরিদর্শন কার্যক্রম পরিচালনা করা হয়। ২০১৯-২০ ও ২০২০-২১ অর্থবছরে এফআইসিএসডি কর্তৃক মোট ১৯৭টি বিশেষ পরিদর্শন কার্যক্রম পরিচালনা করা হয় যা সারণি-৫ এ দেখানো হয়েছে:

সারণি-৫: বিভাগ কর্তৃক পরিচালিত বিশেষ পরিদর্শন কার্যক্রমের পরিসংখ্যান

ব্যাংকের শ্রেণি	বিশেষ পরিদর্শন সংখ্যা (২০১৯-২০)	বিশেষ পরিদর্শন সংখ্যা (২০২০-২১)
রাষ্ট্রীয় মালিকানাধীন বাণিজ্যিক ব্যাংক	১৪	২৬
বিশেষায়িত ব্যাংক	০	১
বেসরকারি বাণিজ্যিক ব্যাংক	৩১	৮৪
ইসলামী শরিয়াহ্ মোতাবেক পরিচালিত ব্যাংক	৭	১৪
বিদেশী বাণিজ্যিক ব্যাংক	০	০
আর্থিক প্রতিষ্ঠান	২	৭
অন্যান্য	১১	০
মোট	৬৫	১৩২

১৬। রিট পিটিশন ও অন্যান্য মামলা সংক্রান্ত অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ :

২০১৯-২০ ও ২০২০-২১ অর্থবছরে বিভিন্ন স্টেকহোল্ডার কর্তৃক দায়েরকৃত ৩৭৮টি রিট পিটিশন ও অন্যান্য মামলার কপি এফআইসিএসডি-তে গৃহীত হয়েছে। গভর্নর মহোদয় বা বিভাগীয় প্রধানকে বিবাদী করে দায়ের করা অধিকাংশ রিট পিটিশন ও মামলায় সংশ্লিষ্ট সমস্যাসমূহ নিষ্পত্তিকরণের জন্য মাননীয় হাইকোর্ট কর্তৃক নিয়ন্ত্রণকারী সংস্থা হিসেবে বাংলাদেশ ব্যাংককে বিশেষ নির্দেশনা প্রদান করা হয়। এই মামলাগুলো প্রধানত সিআইবি রিপোর্টে খেলাপি হতে অব্যাহতি প্রদান, ঋণ পুনঃতফসিলিকরণ, নিলাম বিজ্ঞপ্তি স্থগিতকরণ, অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ, অনাদায়ী বিলমূল্য পরিশোধকরণসহ অন্যান্য ব্যাংকিং সমস্যা সংক্রান্ত। উল্লিখিত রিট ও মামলাগুলোর বিষয়ে মাননীয় আদালতের নির্দেশনা অনুযায়ী এফআইসিএসডি হতে যথাযথ ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়েছে। এছাড়া, এ সকল রিটের প্রেক্ষিতে বিভিন্ন আইনি জটিলতা এড়ানোর জন্য বাংলাদেশ ব্যাংকের আইন বিভাগসহ সংশ্লিষ্ট অন্যান্য বিভাগের সাথে এফআইসিএসডি নিবিড়ভাবে কাজ করে যাচ্ছে।

সারণি-০৬: ২০১৯-২০ ও ২০২০-২১ অর্থবছরে রিট পিটিশন ও অন্যান্য মামলার বিবরণী

বিষয়	অর্থবছর (২০১৯-২০)	অর্থবছর (২০২০-২১)
রিট পিটিশন	১২০	১৫৬
অন্যান্য মামলা	২৯	৭৩
মোট	১৪৯	২২৯

১৭। ২০১৯-২০ ও ২০২০-২১ অর্থবছরে বাংলাদেশ ব্যাংকের অন্যান্য অফিসসমূহে প্রাপ্ত অভিযোগের পরিসংখ্যান :

বাংলাদেশ ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়ের ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট ছাড়াও অন্যান্য অফিসে স্থাপিত 'গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণ কেন্দ্র (সিআইপিসি)' তাদের আওতাধীন এলাকার জনসাধারণ বা ব্যাংক গ্রাহকদের নিকট থেকে অভিযোগ গ্রহণ করে। ২০১৯-২০ ও ২০২০-২১ অর্থবছরে বাংলাদেশ ব্যাংকের শাখা অফিস কর্তৃক গৃহীত ও নিষ্পন্ন অভিযোগের সারসংক্ষেপ নিম্নের সারণিতে দেখানো হলো:

সারণি-০৭: বাংলাদেশ ব্যাংকের শাখা অফিসসমূহে প্রাপ্ত অভিযোগগুলোর পরিসংখ্যান

অফিস	অর্থবছর (২০১৯-২০)			অর্থবছর (২০২০-২১)		
	* গৃহীত অভিযোগের সংখ্যা	নিষ্পন্ন অভিযোগের সংখ্যা	নিষ্পত্তির হার	* গৃহীত অভিযোগের সংখ্যা	নিষ্পন্ন অভিযোগের সংখ্যা	নিষ্পত্তির হার
বগুড়া	৪৬	৪৫	৯৭.৮২	৫৪	৪৯	৯০.৭৪
সিলেট	১৩৩	১৩৩	১০০	১০৮	১০৬	৯৮.১৫
চট্টগ্রাম	৭৯	৭৯	১০০	১৭০	১৭০	১০০
খুলনা	৩৫	৩৫	১০০	৭৫	৬৯	৯২
রংপুর	৩১	৩১	১০০	৩২	৩২	১০০
বরিশাল	২৮	২৮	১০০	৫১	৫০	৯৮.০৪
রাজশাহী	৩৩	৩২	৯৬.৯৭	৩০	২৭	৯০.০০
ময়মনসিংহ	১৮	১৮	১০০	১১	০৭	৬৩.৬৪
মোট	৪০৩	৪০১	৯৯.৫০	৫৩১	৫১০	৯৬.০৫

*মতিঝিল ও সদরঘাট অফিসে কোনো অভিযোগ দাখিল হয়নি।

সারণি-০৭ থেকে দেখা যায় যে, বাংলাদেশ ব্যাংকের শাখা অফিসগুলোর মধ্যে চট্টগ্রাম অফিসের সিআইপিসি-তে সর্বাধিক অভিযোগ (২৪৯টি) গৃহীত হয়েছে এবং তদানুযায়ী ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়েছে। অভিযোগ গ্রহণের দিক থেকে সিলেট অফিস

(২৪১টি অভিযোগ) এবং খুলনা অফিস (১১০টি অভিযোগ) যথাক্রমে দ্বিতীয় ও তৃতীয় অবস্থানে রয়েছে। উল্লিখিত শাখা অফিসসমূহে গৃহীত ৯৩৪টি অভিযোগের মধ্যে ৯১১টি অভিযোগ নিষ্পত্তি হয়েছে এবং অবশিষ্ট ২৩টি অভিযোগ প্রক্রিয়াজীবন রয়েছে। অর্থাৎ শাখা অফিসসমূহে অভিযোগ নিষ্পত্তির হার ৯৭.৫৪%। এ বিষয়ও ফাইন্যান্সিয়াল ইন্সটিটিউট এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্টের তদারকির আওতাভুক্ত।

১৮। ২০১৯-২০ ও ২০২০-২১ অর্থবছরে নিষ্পত্তিকৃত উল্লেখযোগ্য কয়েকটি অভিযোগ :

কেস স্টাডি - ১

অভিযোগকারী : জনাব মোঃ করিম বেপারী।

অভিযোগের বিষয় : মেয়াদ পূর্তিতে মৃত ব্যক্তির এফডিআর-এর সমুদয় অর্থ ফেরত না পাওয়া।

অভিযোগের সার-সংক্ষেপ : রাষ্ট্রায়ত্ত্ব বিশেষায়িত ব্যাংকের ফরিদপুর অঞ্চলের একটি শাখায় জনৈক জায়েদা আক্তার ০৬.০৩.২০১৩ তারিখে ৬ বছর মেয়াদি একটি ডাবল বেনিফিট স্কিম-এর আওতায় ৫০.০০ হাজার টাকা জমা করেন এবং উক্ত স্কিমের নমিনী হিসেবে তাঁর নাবালিকা মেয়েকে মনোনীত করেন। হিসাবটির মেয়াদ পূর্তির পূর্বেই আমানতকারী ২৭.০৯.২০১৩ তারিখে মৃত্যুবরণ করেন এবং এর প্রায় ৬ বছর পূর্বে তাঁর স্বামী পরলোক গমন করেন। মেয়াদপূর্তিতে জমাকৃত ৫০.০০ হাজার টাকার বিপরীতে মুনাফাসহ ১.০০ লক্ষ টাকা প্রদানে ব্যাংক প্রতিশ্রুতিবদ্ধ। ব্যাংক তা না করায় ব্যাংকের প্রতিশ্রুতি মোতাবেক মৃত গ্রাহকের এতিম নাবালিকা মেয়েকে সম্পূর্ণ টাকা প্রদানে ব্যাংকটিকে প্রয়োজনীয় নির্দেশনা দিতে অভিযোগকারী এফআইসিএসডি বরাবর আবেদন করেন।

গৃহীত ব্যবস্থা : অভিযোগের প্রেক্ষিতে ব্যাংক কর্তৃক জানানো হয় যে, বর্ণিত ডাবল বেনিফিট স্কিমের হিসাবে নির্ধারিত/প্রতিশ্রুত হারে সুদ জমা করা হয়। কিন্তু হিসাব ধারকের মৃত্যুর খবর জানার পর উক্ত হিসাব হতে মৃত্যু পরবর্তী জমাকৃত সমুদয় সুদ রিভার্স করা হয় এবং বিধি মোতাবেক ইতোমধ্যে কর্তনকৃত আবগারী শুল্ক বাদে মেয়াদ পূর্তিতে গ্রাহককে ৫০,০০০/- টাকার স্থলে অবশিষ্ট ৪৫,৪৮৬/- টাকা দেয়ার প্রস্তাব করা হয়। অর্থাৎ গ্রাহকের অভিযোগ সঠিক ছিল। উল্লেখ্য, ব্যাংকের সার্কুলারে “আমানতকারীর মৃত্যুর পর হিসাবটি স্বয়ংক্রিয়ভাবে বন্ধ হয়ে যাবে এবং হিসাবের মেয়াদ শেষ হওয়ার পূর্বে হিসাবধারীর মৃত্যু হলে নমিনীকে প্রদেয় সুদ রিভার্স করা হবে”- মর্মে উল্লেখ ছিল। এ অবস্থায়, মৃত ব্যক্তির আমানত হিসাব সুদ পরিচালনা সংক্রান্ত “Application of interest on deposit and loan accounts of deceased individuals” শিরোনামীয় বাংলাদেশ ব্যাংকের BCD Circular 18/1984 এর নির্দেশনার সাথে ব্যাংকটির উক্ত সার্কুলারের নির্দেশনা সাংঘর্ষিক কিনা-এ বিষয়ে ব্যাংক প্রদানসহ ব্যাংকটিকে ডাবল বেনিফিট মুনাফা স্কিমের শর্ত মোতাবেক সমুদয় সুদসহ আমানতের টাকা নমিনীকে ফেরত দেওয়ার নির্দেশনা প্রদান করা হয়। তদপ্রেক্ষিতে, ব্যাংকটি নমিনীকে আবগারী শুল্ক কর্তনপূর্বক অবশিষ্ট ৯২,১৯৩/- টাকা প্রদান করে তাদের সার্কুলারের সংশ্লিষ্ট অনুচ্ছেদের পরিবর্তন/পরিমার্জন করা হবে মর্মে এ বিভাগকে অবহিত করে। ব্যাংকটির উক্ত সার্কুলারের সংশ্লিষ্ট অনুচ্ছেদের পরিবর্তন/পরিমার্জনের অগ্রগতির বিষয়ে এফআইসিএসডি কর্তৃক তাগাদার প্রেক্ষিতে ব্যাংকটি তাদের সার্কুলারটি বাতিল হিসেবে ঘোষণা করে এবং বাংলাদেশ ব্যাংকের BCD Circular 18/1984-এর আওতায় ব্যাংকের সকল আমানত স্কিমের মেয়াদান্তে আমানতকারীগণকে অর্থ পরিশোধ করা হয়েছে। ভবিষ্যতে সকল আমানত স্কিমের ক্ষেত্রে বাংলাদেশ ব্যাংকের BCD Circular 18/1984-এর নির্দেশনা যথাযথভাবে পরিপালন করা হবে মর্মেও এ বিভাগকে অবহিত করে। এ বিভাগের হস্তক্ষেপের ফলে এতিম ও নাবালিকা নমিনী তার সুদসহ সমুদয় আমানতের টাকা বুঝে পেয়ে সন্তোষ প্রকাশ করেছেন।

কেস স্টাডি - ২

অভিযোগকারী : জনাব রামচন্দ্র দাস ও অন্যান্য ।

অভিযোগের বিষয় : জনাব রামচন্দ্র দাস ও অন্যান্য-এর এফডিআর/টিএমডিএস-এর টাকা আত্মসাৎ ।

অভিযোগের সার-সংক্ষেপ : অভিযোগ অনুযায়ী অভিযোগকারী জনাব রামচন্দ্র দাস ও অন্যান্য (রামচন্দ্রের জামাতা বাপ্পী চন্দ্র দাস, রামচন্দ্রের ভাগ্নে ফণীভূষণ দাস এবং রামচন্দ্রের নাতনী স্বর্ণালী রাণী দাস) একটি বেসরকারি ব্যাংকের সাতক্ষীরা অঞ্চলের গ্রাহক । উল্লিখিত গ্রাহকগণ ব্যাংক শাখার কর্মকর্তার মাধ্যমে উক্ত শাখায় যথাক্রমে ৫০.০০ লক্ষ টাকা, ৫.০০ লক্ষ টাকা, ১০.০০ লক্ষ টাকা এবং ১.৫০ কোটি টাকার ৪টি এফডিআর/টিএমডিএস হিসাব খোলেন । পরবর্তীতে উক্ত ডিপোজিট হিসাবগুলোর বিষয়ে ব্যাংকের মুন্সীগঞ্জ শাখায় যোগাযোগ করলে তারা জানতে পারেন যে, উক্ত শাখায় বর্ণিত এফডিআর/টিএমডিএস হিসাবগুলোর কোনো অস্তিত্ব নেই । উক্ত এফডিআর/ টিএমডিএস-এর ইন্সট্রুমেন্টগুলো আসল হলেও ব্যাংকের সিস্টেমে এ বিষয়ে কোনো এন্ট্রি দেয়া হয়নি । অর্থাৎ, এফডিআর/টিএমডিএসসমূহ ব্যাংকটি কর্তৃক ইস্যু করা হয়নি । এমনকি, তারা তাদের হিসাব বিবরণী চাইলেও ব্যাংক তা সরবরাহ করেনি । ইতোমধ্যে তারা জানতে পারেন যে, ব্যাংকের কতিপয় গ্রাহকের সাথেও এ ধরনের ঘটনা ঘটেছে । বিষয়টি তদন্তপূর্বক তাদের হিসাবে জমাকৃত অর্থ ফেরত প্রাপ্তির লক্ষ্যে যথাযথ ব্যবস্থা করার জন্য তারা আবেদন করেন ।

গৃহীত ব্যবস্থা : গ্রাহকদের অভিযোগের বিষয়টি সরেজমিনে যাচাই করার জন্য ব্যাংকটিতে একটি বিশেষ পরিদর্শন কার্যক্রম পরিচালনা করা হয় । পরিদর্শনকালে প্রাপ্ত তথ্য-উপাত্ত এবং দলিলাদি পর্যালোচনাস্তে দেখা যায় যে, এফডিআর/টিএমডিএস ইস্যুর জন্য গ্রাহকদের নামে ব্যাংক শাখায় তিনটি হিসাব খোলা হয় । উক্ত হিসাবসমূহে জমাকৃত অর্থ হতে এফডিআর/টিএমডিএস ইস্যুর স্বপক্ষে শাখার একজন কর্মকর্তা অভিযোগকারীগণকে ছয়টি ইন্সট্রুমেন্ট সরবরাহ করেন । পরবর্তীতে এফডিআর/ টিএমডিএস না খুলে ফাল্ড ট্রান্সফার ইন্ট্রোকশন সংক্রান্ত ফরমে পরিবর্তন তথা জালিয়াতির মাধ্যমে জনাব রামচন্দ্র দাস ও জনাব ফণীভূষণ দাস এর হিসাব হতে অর্থ বিভিন্ন হিসাবে স্থানান্তরের মাধ্যমে আত্মসাৎ করা হয় যার সাথে ব্যাংক কর্মকর্তার সরাসরি জড়িত থাকার প্রমাণ পাওয়া যায় । এছাড়া, শাখার অপর গ্রাহক জনাব স্বর্ণালী রাণী দাস-এর ১০.০০ লক্ষ টাকা আই-ব্যাংকিং হিসাবের ফোন নম্বর পরিবর্তনের মাধ্যমে আত্মসাৎের সাথে একাধিক ব্যাংক কর্মকর্তা জড়িত হলেও গ্রাহকের কোনো সংশ্লিষ্টতা পরিলক্ষিত হয়নি । বর্ণিত বিষয়ে শাখা ব্যবস্থাপকসহ অন্যান্য আরও কয়েকজন কর্মকর্তা/কর্মচারীর পরোক্ষ সহযোগিতা/যোগসাজশ ছিল মর্মে এ বিভাগের পরিদর্শন দলের এবং ব্যাংকের নিজস্ব তদন্ত প্রতিবেদনে পরিলক্ষিত হওয়ায় বিআরপিডি সাকুলার নং-০৩, তারিখ ১৩/০৩/২০১৭ এর আলোকে অভিযোগকারী গ্রাহকদের অর্থ ফেরত প্রদানসহ অন্যান্য বিষয় পরিপালনপূর্বক এফআইসিএসডিকে অবহিত করার জন্য ব্যাংক ব্যবস্থাপনা বরাবর পত্র প্রেরণ করা হয় । কোভিড-১৯ পরিস্থিতির কারণে সাধারণ ছুটিকালীন সময়ে ব্যাংকটি উক্ত নির্দেশনা পরিপালনের জন্য কয়েক দফায় সময় প্রার্থনা করে এবং বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক তাদেরকে প্রার্থিত সময় প্রদান করা হয় । গ্রাহক কর্তৃক ব্যাংকের বিরুদ্ধে দায়েরকৃত মামলা তুলে নেয়ার শর্তে ব্যাংক কর্তৃক গ্রাহকদের দাবি পূরণ করা হবে মর্মে এ বিভাগকে অবহিত করা হয় । গ্রাহক কর্তৃক মোকদ্দমা তুলে নেয়া হলে ব্যাংকটি গ্রাহকদেরকে ২.১৫ কোটি টাকা তিনটি পেমেন্ট অর্ডারের মাধ্যমে পরিশোধ করে ।

কেস স্টাডি - ৩

অভিযোগকারী : জনাব মোঃ ইউসুফ, প্রোপ্রাইটরঃ মেসার্স আরিফ মেশিনারিজ ।

অভিযোগের বিষয় : গ্রাহকের চলতি হিসাব থেকে অবৈধভাবে উত্তোলিত অর্থ ফেরত প্রদানের ব্যবস্থা গ্রহণ ।

অভিযোগের সার-সংক্ষেপ : শরীয়াহভিত্তিক একটি ব্যাংকের সাথে পরিচালিত মেসার্স আরিফ মেশিনারিজ এর ‘আল ওয়াদিয়াহ্’ চলতি হিসাবে ০৬/১০/২০২০ তারিখ প্রথমার্ধে ৬০.০০ লক্ষ টাকার একটি ক্লিয়ারিং চেক গ্রাহক কর্তৃক জমা

দেওয়া হয় এবং যথানিয়মে ক্লিয়ারিং-এর মাধ্যমে উক্ত হিসাবে জমা হয়। কিন্তু পরবর্তীকালে একই তারিখে গ্রাহককে না জানিয়ে উক্ত হিসাব থেকে ৩৫.০০ লক্ষ টাকা ঐ ব্যাংকের অন্য শাখায় পরিচালিত ব্যাংকের একজন কর্মকর্তার সঞ্চয়ী হিসাবে স্থানান্তর করা হয়।

গৃহীত ব্যবস্থা : অভিযোগের প্রেক্ষিতে একটি বিশেষ পরিদর্শন কার্যক্রম পরিচালনা করা হয়। পরিদর্শনে মেসার্স আরিফ মেশিনারিজ এর ‘আল ওয়াদিয়াহ্’ চলতি হিসাব হতে বিগত ০৬/১০/২০২০ তারিখে বর্ণিত ব্যাংকটির অন্য শাখার সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার কর্তৃক চেক জালিয়াতির মাধ্যমে ব্যাংকের একজন কর্মকর্তার হিসাবে ৩৫.০০ লক্ষ টাকা স্থানান্তর সংক্রান্ত অভিযোগ প্রমাণিত হয়। উক্ত অর্থ অবিলম্বে অভিযোগকারী মেসার্স আরিফ মেশিনারিজ এর হিসাবে জমা প্রদান করা সহ সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার বিরুদ্ধে প্রশাসনিক ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য এফআইসিএসডি কর্তৃক ব্যাংকের প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা বরাবর পত্র প্রেরণ করা হয়। তদ্ব্যপেক্ষে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার নিকট থেকে ৩৫.০০ লক্ষ টাকা আদায়পূর্বক গত ১২/১১/২০২০ তারিখে সংশ্লিষ্ট গ্রাহকের হিসাবে জমা করা হয় এবং অভিযুক্ত কর্মকর্তাকে নিম্নতর পদে পদাবনতি করা হয়। এছাড়াও উক্ত কাজের সাথে জড়িত ঐ শাখার অপর একজন কর্মকর্তাকেও নিম্নতর পদে পদাবনতি করা হয়েছে।

কেস স্টাডি - ৪

আবেদনকারী : জনাব মোঃ নুরুল মোস্তফা চৌধুরী।

অভিযোগের বিষয় : ঋণ হিসাবে স্থিতি ও এর উপর আরোপিত সুদ বাতিল করে ঋণ হিসাবটি সমন্বিত বিবেচনাপূর্বক বন্ধকি সম্পত্তি অবমুক্তকরণ।

অভিযোগের সার-সংক্ষেপ : জনাব মোঃ নুরুল মোস্তফা চৌধুরী তাঁর প্রতিষ্ঠান ‘মেসার্স নূর এন্ড সন্স’-এর নামে একটি বেসরকারি বাণিজ্যিক ব্যাংক থেকে ২০১৩ সালে ৫০.০০ লক্ষ টাকার সি.সি. (হাইপো) ঋণ সুবিধা গ্রহণ করেন এবং ২০১৫ সালে হিসাবের সম্পূর্ণ দায় সমন্বয় করেন। কিন্তু গ্রাহকের অজ্ঞাতসারে ব্যাংক কর্তৃক ১০,৮৫,০০০/- ও ৩৯,০০,০০০/-টাকা উত্তোলন দেখিয়ে টাকা স্থানান্তর করা হয়। পরবর্তীতে ব্যাংক কর্তৃক বর্ণিত ঋণ হিসাবে ৩৮,১৩,৯৬২/-টাকা ফেরত দিয়ে জালিয়াতির ঘটনা মীমাংসাপূর্বক গ্রাহককে সম্পূর্ণ টাকা ফেরত প্রদানের আশ্বাস দেয়া হয়। ঘটনার প্রেক্ষিতে, গ্রাহক উক্ত হিসাবে তৎপরবর্তী আর কোনো লেনদেন করেননি। পরবর্তীতে ব্যাংক উক্ত ঋণ হিসাবের লেজার স্থিতি ২৭,৪০,২৩৯.১৭/- টাকা এবং অনারোপিত সুদ ১১,৮৮,৫৩৯.০১/- টাকাসহ মোট ৩৯,২৬,২৭৮.২৩/- টাকা পরিশোধপূর্বক হিসাবটি সমন্বয়ের জন্য গ্রাহককে পত্র প্রেরণ করে। ব্যাংকের এমন কর্মকাণ্ডে গ্রাহক ব্যক্তিগত ও ব্যবসায়িকভাবে ক্ষতির সম্মুখীন হয়েছেন মর্মে অভিযোগ দাখিলপূর্বক উক্ত ঋণ হিসাবটি সমন্বিত বিবেচনা করে বন্ধককৃত সম্পত্তি অবমুক্ত করে দেওয়ার জন্য অভিযোগ দাখিল করেন।

গৃহীত ব্যবস্থা : আলোচ্য বিষয়ে ব্যাংকের বক্তব্য চাওয়া হলে, ব্যাংক কর্তৃপক্ষ তাদের অভ্যন্তরীণ নিরীক্ষা কার্যক্রম পরিচালনা করার জন্য সময় প্রার্থনা করে। উক্ত অভ্যন্তরীণ নিরীক্ষা কার্যক্রমের প্রেক্ষিতে ঋণ হিসাবটি সমন্বয় করে এবং গ্রাহকের বন্ধকি সম্পত্তি গ্রাহকের অনুকূলে রিডেম্পশন ও রিভোকেশন প্রক্রিয়া সম্পাদনের মাধ্যমে অবমুক্ত করা হয় এবং অভিযোগের সাথে জড়িত কর্মকর্তার বিরুদ্ধে শাস্তিমূলক ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়।

কেস স্টাডি - ৫

অভিযোগকারী : জনাব মোঃ রিফাত হাসান।

অভিযোগের বিষয় : কতিপয় ব্যাংক কর্মকর্তার বিরুদ্ধে ঋণ বিতরণে অনিয়ম ও জালিয়াতির মাধ্যমে টাকা আত্মসাৎ।

অভিযোগের সার-সংক্ষেপ : একটি বিশেষায়িত ব্যাংক শাখার কতিপয় কর্মকর্তা কর্তৃক বিভিন্ন সময়ে ভুয়া/অস্তিত্বহীন ঋণ বিতরণ, একই ব্যক্তির নামে একাধিক ঋণ মঞ্জুরি ও স্টুডিও থেকে সংগৃহীত ছবি ব্যবহার করে একই ছবির বিপরীতে ৪-

৫টি ঋণ মঞ্জুরি দেখিয়ে টাকা আত্মসাৎ করা, নকল দলিল ও ভুয়া খতিয়ান ব্যবহার করে সি.সি ও এস.এম.ই ঋণ বিতরণের নামে সরকারি অর্থ আত্মসাৎ করার বিষয় উল্লেখ করে উক্ত শাখার অসাধু ও দুর্নীতিবাজ কর্মকর্তাদের বিরুদ্ধে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য অভিযোগ দাখিল করেন।

গৃহীত ব্যবস্থা : আলোচ্য অভিযোগের বিষয়ে বিশেষ পরিদর্শন কার্যক্রম পরিচালনা করা হয়। পরিদর্শনে শাখাটিতে নানা প্রক্রিয়ায় (ভুয়া ছবি, এনআইডি, জাতীয়তা সনদ, ঠিকানা ইত্যাদি ব্যবহার করে) দীর্ঘদিন যাবত ভুয়া ও বেনামী গ্রাহকের নামে ঋণ বিতরণ, একজন ব্যক্তির নামে একাধিক ঋণ বিতরণের বিষয়সমূহ উদ্ঘাটিত হয় এবং ভুয়া ঋণ বিতরণের মাধ্যমে আত্মসাৎকৃত মোট অর্থের পরিমাণ নির্ধারণ ও তা আদায়সহ ঋণ অনিয়মের সাথে জড়িত কর্মকর্তাদের বিষয়ে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য পত্র মারফত ব্যাংক ব্যবস্থাপনাকে নির্দেশনা প্রদান করা হয়। ফলে, ব্যাংক ব্যবস্থাপনা কর্তৃক একটি বিশেষ টিম গঠন করে তদন্ত কার্যক্রম পরিচালনা করা হয় এবং তদন্তে ২৪৯টি ভুয়া ঋণ ও ১১৩টি দ্বৈত ঋণ হিসাব চিহ্নিত হয়। পরবর্তীতে, উক্ত ভুয়া এবং দ্বৈত ঋণ হিসাবের মাধ্যমে অর্থ আত্মসাতের সাথে জড়িত কর্মকর্তাদের বিরুদ্ধে এ প্রশাসনিক এবং আইনি (আনুতোষিক কর্তন, অর্থ মামলা দায়ের) ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়েছে।

কেস স্টাডি - ৬

অভিযোগকারীর নাম : জনাব মোঃ খোরশেদ আলম।

অভিযোগের বিষয় : ব্যাংক হতে কোনো ধরনের ঋণ গ্রহণ না করেও গ্রাহকের নামে শ্রেণিকৃত ঋণ হিসাব সৃষ্টি।

অভিযোগের সার-সংক্ষেপ : গ্রাহক জনাব মোঃ খোরশেদ আলম তার অভিযোগে উল্লেখ করেন যে, তিনি একটি বিশেষায়িত ব্যাংকে ঋণের আবেদন করেন। ব্যাংকটি কর্তৃক প্রাপ্ত সিআইবি রিপোর্টে গ্রাহকের নামে একটি শ্রেণিকৃত ঋণ থাকার বিষয়টি ব্যাংক কর্তৃপক্ষ গ্রাহককে অবহিত করেন। গ্রাহক উক্ত বিষয়ে এ অফিসে লিখিত অভিযোগ করেন যে, তিনি কোনো ব্যাংক হতে কোনো ধরনের ঋণ গ্রহণ করেননি। এ প্রেক্ষিতে গ্রাহকের সিআইবি এবং ঋণ সংশ্লিষ্ট অপর একটি বেসরকারি বাণিজ্যিক ব্যাংকে ফোনালোপের মাধ্যমে জানা যায় যে, ঋণটি উক্ত বেসরকারি বাণিজ্যিক ব্যাংক কর্তৃক মঞ্জুরিকৃত একটি কৃষি ঋণ। পরবর্তীতে টেলিফোন আলাপে উক্ত ঋণের বিষয়ে তথ্য চাওয়া হলে তারা এটি অনেক পুরাতন ঋণ হওয়ায় ঋণটির কোনো তথ্যাদি পাওয়া যাচ্ছে না মর্মে অবহিত করেন।

গৃহীত ব্যবস্থা : বাংলাদেশ ব্যাংকের নিকট বিষয়টি সন্দেহজনক মর্মে পরিলক্ষিত হওয়ায় এ বিষয়ে একটি বিশেষ পরিদর্শন কার্যক্রম পরিচালনা করা হয়। উক্ত অভিযোগ পর্যালোচনায় অভিযোগের সত্যতা পরিলক্ষিত হয়। পরিদর্শন দল কর্তৃক উক্ত ব্যাংক শাখায় কৃষি ঋণ বিতরণ পর্যালোচনায় ১১৭টি ঋণ হিসাবে ব্যাপক আকারে অনিয়ম উদ্ঘাটিত হয়। কৃষি ঋণের জন্য বরাদ্দকৃত অর্থ প্রকৃত কৃষকের হাতে না পৌঁছিয়ে ব্যাংক কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের প্রত্যক্ষ সহযোগিতায় সুবিধাভোগী হিসেবে ঋণের অর্থ তৃতীয় পক্ষের ব্যাংক হিসাবে স্থানান্তর করে ঋণ জালিয়াতি বা আত্মসাতের ঘটনা পরিলক্ষিত হয়। ঋণ জালিয়াতির মাধ্যমে সর্বমোট ৫৮.৫০ লক্ষ টাকা নিয়ম বহির্ভূতভাবে আত্মসাতের উদ্দেশ্যে তৃতীয় পক্ষের হিসাবে স্থানান্তর করা হয়। পরিদর্শনকালে যার বকেয়া স্থিতির পরিমাণ ছিল অনারোপিত সুদ ব্যতীত ৮৮১,০৩,৭৩৮.২৪ (টাকা একাশি লক্ষ তিন হাজার সাতশত আটত্রিশ ও পয়সা চব্বিশ মাত্র)। যে সকল ব্যক্তির নামে ব্যাংক হিসাব তৈরি করে উক্ত অর্থ আত্মসাৎ করা হয়েছে সে সকল ভুক্তভোগীদের বকেয়া সমন্বয় করে সিআইবি রিপোর্ট হালনাগাদ করা এবং দায়ী কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বিরুদ্ধে উপযুক্ত শাস্তিমূলক ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য ব্যাংকটিকে নির্দেশনা প্রদান করা হয়। পরবর্তীতে ঋণ সমন্বয় করে জনাব মোঃ খোরশেদ আলমসহ অধিকাংশ গ্রাহকের সিআইবি হালনাগাদ করা হয়। উল্লেখ্য, দায়ী কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বিরুদ্ধে উপযুক্ত শাস্তিমূলক ব্যবস্থা গ্রহণের বিষয়টি প্রক্রিয়াধীন রয়েছে। এ কার্যক্রম গ্রহণের ফলে জনাব মোঃ খোরশেদ আলমসহ ১১৭ জন গ্রাহক উপকৃত হয়েছেন।

কেস স্টাডি - ৭

অভিযোগকারী : জনাব মোহাম্মদ ওসমান ।

অভিযোগের বিষয় : একটি বিশেষায়িত রাষ্ট্রায়ত্ত্ব ব্যাংকের চট্টগ্রাম অঞ্চলের কর্মকর্তা কর্তৃক মৃত ব্যক্তির নামে ঋণ প্রদান করে ঋণের টাকা আত্মসাৎ ।

অভিযোগের সার-সংক্ষেপ : বিশেষায়িত রাষ্ট্রায়ত্ত্ব ব্যাংকের চট্টগ্রাম অঞ্চলের একটি শাখায় অভিযোগকারীর পিতা জনাব নুর মোহাম্মদ এর ১৫/০৬/২০১১ তারিখে মৃত্যুর পর একজন ব্যাংক কর্মকর্তা কর্তৃক একটি ভুয়া কৃষি ঋণ সৃজন করা হয় মর্মে অভিযোগে উল্লেখ করা হয়। উক্ত কর্মকর্তা ভুয়া ঋণটি মঞ্জুর করে সমুদয় অর্থ আত্মসাৎ করে। অভিযোগে আরও উল্লেখ করা হয় উক্ত কর্মকর্তা বিভিন্ন নামে ভুয়া ঋণ (বিদেশে অবস্থানরত ব্যক্তির নামে, একই নামে দুইটি ঋণ, বেনামে ঋণ) মঞ্জুর করে সমস্ত টাকা আত্মসাৎ করে এবং তার উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের যোগসাজশে এসব অন্যায/অপরাধ করার পরও তিনি অব্যাহতি পেয়ে যান। তার এহেন কর্মকাণ্ডে এলাকাবাসী অতিষ্ঠ ও চিন্তিত হয়ে বিষয়টি তদন্তপূর্বক প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য এফআইসিএসডি-এর নিকট অনুরোধ জানানো হয়।

গৃহীত ব্যবস্থা : উল্লিখিত অভিযোগের বিষয়ে বিভাগীয় তদন্ত পরিচালনা করে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণপূর্বক এ বিভাগকে অবহিত করার জন্য ব্যাংকটিকে নির্দেশনা প্রদান করা হয়। ব্যাংকটির অভ্যন্তরীণ তদন্তে অভিযোগকারী জনাব মোহাম্মদ ওসমান এর পিতা নুর মোহাম্মদ-এর মৃত্যুর পর ঋণ বিতরণের বিষয়টি প্রমাণিত হওয়ায় ঋণের সুপারিশকারী উক্ত কর্মকর্তার বিরুদ্ধে প্রশাসনিক ব্যবস্থা গ্রহণের সিদ্ধান্ত হয়েছে মর্মে এ বিভাগকে অবহিত করা হয়। এতদপ্রেক্ষিতে, এফআইসিএসডি কর্তৃক উক্ত কর্মকর্তার বিরুদ্ধে প্রয়োজনীয় প্রশাসনিক ব্যবস্থা গ্রহণপূর্বক এ বিভাগকে অবহিতকরণের পরামর্শ প্রদান করা হলে উক্ত কর্মকর্তার বিরুদ্ধে প্রশাসনিক ব্যবস্থা হিসেবে ব্যাংকটি বিভাগীয় শৃঙ্খলাজনিত মামলা রঞ্জু করে। উক্ত বিভাগীয় শৃঙ্খলামূলক মামলায় অভিযুক্ত কর্মকর্তার বিরুদ্ধে ব্যাংকের অভ্যন্তরীণ তদন্তে অপরাধমূলক বিশ্বাস ভঙ্গ ও ফৌজদারি অপরাধের উপাদান বিদ্যমান থাকায় ২০০৪ সালের দুর্নীতি দমন কমিশন আইনের তফসিলভুক্ত আইনের অধীন অপরাধসহ ১৯৪৭ সালের দুর্নীতি প্রতিরোধ আইনের ৫(২) এর ধারা অনুযায়ী ফৌজদারি অপরাধে মামলা দায়ের করা হয় এবং চাকুরি হতে সাময়িক বহিষ্কার করা হয়।

কেস স্টাডি - ৮

অভিযোগকারী : সরদার ইকবাল কবির ও রাশেদা শারমিন চৌধুরী ।

অভিযোগের বিষয় : ৬ বছর মেয়াদি মুদারাবা দ্বিগুণ আমানত প্রকল্প মেয়াদোত্তীর্ণ হওয়ার পর আমানতকারীকে ইসলামী শরীয়াহ্ ভিত্তিতে পরিচালিত একটি ব্যাংক কর্তৃক লভ্যাংশ কম দেয়া।

অভিযোগের সার-সংক্ষেপ : জনাব সরদার ইকবাল কবির ও রাশেদা শারমিন চৌধুরী ইসলামী শরীয়াহ্ ভিত্তিতে পরিচালিত একটি ব্যাংক কর্তৃক আকৃষ্ট হয়ে ব্যাংকটির একটি শাখায় ২০১৪ সালের ২টি ৬ বছর মেয়াদি মুদারাবা দ্বিগুণ আমানত প্রকল্পে ৮০.০০ লক্ষ টাকা ও ৯০.০০ লক্ষ টাকা জমা করেন। উক্ত আমানতের মেয়াদপূর্তিতে কর ও আবগারি শুল্ক কর্তন করে অভিযোগকারীদ্বয়কে যথাক্রমে ৭১,১৯,৫০০.০০ টাকা ও ৮০,১৯,৫০০.০০ টাকা মুনাফা দেয়ার কথা থাকলেও ব্যাংকটি অভিযোগকারীদ্বয়কে যথাক্রমে ৬৮,০৫,৬৩৬.০০ টাকা ও ৭৬,৬৬,৫২৪.০০ টাকা মুনাফা প্রদান করে। অর্থাৎ ব্যাংকটি অভিযোগকারীদ্বয় তথা আমানতকারীদ্বয়কে যথাক্রমে ৩,১৩,৮৬৪.০০ টাকা ও ৩,৫২,৯৭৬.০০ টাকা কম প্রদান করে।

গৃহীত ব্যবস্থা : অভিযোগের বিষয়ে এ বিভাগ থেকে সংশ্লিষ্ট ব্যাংকের বক্তব্য জানতে চাওয়া হলে ব্যাংক কর্তৃক অভিযোগকারীদ্বয়ের হিসাবে যথাক্রমে অতিরিক্ত ৩,১৩,৮৬৪.০০ টাকা ও ৩,৫২,৯৭৬.০০ টাকা প্রদান করা হয়। অভিযোগকারীগণ যথারীতি প্রতিকার পেয়েছেন।

কেস স্টাডি - ৯

অভিযোগকারী/আবেদনকারীর নাম : জনাব মহসিনা বেগম।

অভিযোগের বিষয় : ঋণ হিসাবে ভুল হিসাবায়ন/অতিরিক্ত টাকা কর্তন।

অভিযোগের সার-সংক্ষেপ : জনাব মহসিনা একটি বেসরকারি ব্যাংক থেকে ২০.০০ লক্ষ টাকার ১০ বছর মেয়াদি ঋণ গ্রহণ করেন যার মাসিক কিস্তির পরিমাণ ৩৫,০০০/- টাকা। আগস্ট ২০২০ সময়ে ঋণটির ১০ বছর পূর্তি হলেও বিভিন্ন সময়ে সুদের হার বৃদ্ধির কারণে আরো এক বছর কিস্তির অর্থ পরিশোধের জন্য গ্রাহককে জানানো হয়। তবে সুদের হার বৃদ্ধির বিষয়টি যথাসময়ে অভিযোগকারীকে অবহিত করা হয়নি। গ্রাহক অতিরিক্ত টাকা পরিশোধ না করার বিষয়ে ব্যাংকে যোগাযোগ করেও কোনো সমাধান না পেয়ে অভিযোগ দাখিল করেন।

গৃহীত ব্যবস্থা : গ্রাহকের আবেদনের প্রেক্ষিতে ব্যাংকের নিকট ব্যাখ্যা চাওয়া হলে ব্যাংকটি কয়েক দফা সময় বৃদ্ধির পর জানায় যে, ডাটা এন্ট্রিজনিত ভুলের কারণে গ্রাহকের হিসাবে অতিরিক্ত কিস্তি আরোপ করা হয়েছিল। ফলে, নির্ধারিত টাকা পরিশোধের পরেও অতিরিক্ত দায় সৃষ্টি হয়েছে। পরবর্তীকালে ব্যাংকটি ভুল স্বীকার করে এবং অতিরিক্ত দাবিকৃত ৪,৩৩,২৫৮.৫৯ টাকা সংশোধনপূর্বক ঋণ হিসাবটি সমন্বয় করে। এ প্রেক্ষিতে গ্রাহক অভিযোগটি প্রত্যাহার করেছেন।

কেস স্টাডি - ১০

অভিযোগকারী : জনাব মোঃ আশরাফুল ইসলাম।

অভিযোগের বিষয় : ঋণের বিপরীতে অতিরিক্ত লভ্যাংশ চাওয়ায় আইন অনুযায়ী প্রতিকার পাওয়া।

অভিযোগের সার-সংক্ষেপ : জনাব ইসলাম একটি ইসলামী শরীয়াহ ভিত্তিক ব্যাংক হতে মেসার্স লিমা এন্টারপ্রাইজের অনুকূলে ১৪% হারে ৫০,০০,০০০/- (পঞ্চাশ লক্ষ) টাকার একটি ঋণ গ্রহণ করেন। পরবর্তীতে বাংলাদেশ ব্যাংকের সার্কুলার অনুযায়ী তিনি ৯% হারে তাঁর সমুদয় পাওনা পরিশোধ করতে চাইলে উক্ত শাখা থেকে তা গ্রহণ না করে বরং গ্রাহকের কাছ থেকে ১৪% হারে লভ্যাংশ দাবি করা হয়। আলোচ্য বিষয়ে ন্যায় বিচার প্রাপ্তির আশায় অভিযোগ দাখিল করা হয়।

গৃহীত ব্যবস্থা : উক্ত অভিযোগের বিষয়ে প্রাথমিকভাবে ব্যাংকটি জানায় যে, বাই-মুরাবাহা বিনিয়োগ পদ্ধতিতে ডিল ভিত্তিক মালামাল ক্রয় করে মুনাফা ধার্য করে গ্রাহকের নিকট বিক্রয় করা হয়। গ্রাহকের বর্তমান বিনিয়োগ ডিলসমূহ ০১/০৪/২০২০ তারিখের পূর্বে গৃহীত হয়েছে যখন মুনাফার হার ছিল ১৪.৭৫%। মুনাফার হার কম বা বেশি হলে বিতরণকৃত বিনিয়োগ পরিশোধপূর্বক পুনরায় নতুন হারে বিনিয়োগ বিতরণ করা হয়। বাংলাদেশ ব্যাংকের সার্কুলার অনুযায়ী ০১/০৪/২০২০ তারিখ হতে ৯% মুনাফার হার কার্যকর হওয়ার পর গ্রাহক তাঁর পূর্বে গৃহীত বিনিয়োগ ডিলসমূহ পরিশোধপূর্বক পুনরায় বিনিয়োগ গ্রহণ করলে ৯% মুনাফার হার কার্যকর হতো। এক্ষেত্রে গ্রাহক উক্ত সুযোগটি গ্রহণে ব্যর্থ হয়েছে বিধায় ৯% মুনাফার হার কার্যকরের সুযোগ নেই। ব্যাংকের জবাব গ্রহণযোগ্য না হওয়ায় উল্লিখিত ডিলের উপর ০১/০৪/২০২০ তারিখ হতে ৯% হারে মুনাফা আরোপ করে গ্রাহককে ঋণটি পরিশোধের সুযোগ দেয়ার প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য ব্যাংকটিকে পরামর্শ দেয়া হয়। উক্ত নির্দেশনার প্রেক্ষিতে ব্যাংকটি গ্রাহকের হিসাবে ৯% মুনাফার হার কার্যকর করে। এ বিভাগের তৎপরতায় ৯% মুনাফার হার কার্যকরী হওয়ায় জনাব ইসলাম বাংলাদেশ ব্যাংকের প্রতি কৃতজ্ঞতা প্রকাশ করেন।

১৯। উপসংহার :

উন্নত ব্যাংকিং সেবার মাধ্যমে সামগ্রিক আর্থিক খাতের লেনদেন, গ্রাহক সেবা ও জনগণের আস্থা অর্জনে সহায়তা করার প্রত্যয় নিয়ে গঠিত 'ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট' (এফআইসিএসডি) দক্ষ জনবল নিয়ে দৃঢ় পদক্ষেপে এগিয়ে চলেছে। ক্রমবর্ধমান ব্যাংকিং সেবার পাশাপাশি গ্রাহক হয়রানির হারও নেহায়েত কম নয়। তথাপি এফআইসিএসডি-তে ছোট বড় প্রতিটি অভিযোগকেই সমগুরুত্ব দিয়ে সমাধানের মাধ্যমে বিচক্ষণতার পরিচয় দিচ্ছে। এ বিভাগের কার্যক্রম গ্রাহক বান্ধব হওয়ার এবং গৃহীত অভিযোগসমূহ দ্রুত নিষ্পত্তি করায় অতি অল্প সময়ের মধ্যে এ বিভাগের প্রতি মানুষের একটি ভিন্নধর্মী আস্থার সৃষ্টি হয়েছে, যা ব্যাংকিং তথা সমগ্র আর্থিক খাতের সুশাসন নিশ্চিতকরণের পাশাপাশি অনিয়ম/জাল জালিয়াতি রোধে কার্যকর ভূমিকা পালন করছে।

ANNUAL REPORT
of
Financial Integrity and Customer Services Department
2019-2020
2020-2021



Bangladesh Bank
Head office
Dhaka.

ADVISOR

Kazi Rafiqul Hassan
Executive Director

EDITOR

Mohammad Zahir Hussain
Director (FICSD)

SUB-EDITOR

Mohammad Sazzad Hossain
Additional Director

A. K. M. Nurunnabi
Additional Director

A.B. M. Anisuzzaman
Additional Director

MEMBER

Mohammad Zakir Hossain
Joint Director

Mohammad Afzal Hossain Akand
Joint Director

Md. Abdul Haseeb
Joint Director

Ummey Rehnuma Zaman
Joint Director

Rashidul Hassan Khan
Joint Director

Abu Zafar Mazumder
Deputy Director

Masiur Rahman
Assistant Director



Governor's Message

Bangladesh Bank is actively engaged in developing appropriate policy frameworks and expanding supervision mechanisms to ensure stability in the financial sector and safeguard the interests of depositors. A full-fledged department named Financial Integrity and Customer Services Department (FICSD) in Bangladesh Bank was established in 2012, where all customers, from home and abroad, including the underprivileged groups of remote areas, can submit their banking-related complaints quite easily.

This department has designated a hotline number, "16236" for instant disposal of banking-related complaints, where a good number of experienced and efficient officers are ready to serve customers. Moreover, customers can send their complaints through email, Android app, Bangladesh Bank website, and postal or courier services. I am glad to know that customers often express their gratitude and thanks for prompt and satisfactory services. Apart from providing customer services, FICSD has been playing a vital role in detecting irregularities in banks and Financial Institutions (FIs). Accountabilities in banks and FIs have also increased significantly as a result of the timely intensive supervision of this department. With the manifold expansion of the size and diversity of the overall economy, the number of banking irregularities and complaints has been increasing too. Nonetheless, the department demonstrates its competency in resolving 8583 out of 8607 complaints during FY2019-20 and FY2020-21.

I am delighted to know that FICSD is going to publish an annual report on its last year's activities. I sincerely thank all concerned for publishing this Annual Report in a time-befitting manner and wish them more vibrant and compelling endeavors in the coming days.

A handwritten signature in black ink, featuring a large, stylized initial 'A' and 'T'.

Abdur Rouf Talukder



Deputy Governor's Message

Bangladesh Bank, since the inception, has always been vigilant in establishing governance and protecting customer interests in the financial sector. With a view to improving the quality of customer services, resolving customer complaints, ensuring good governance, and developing an overall friendly banker-customer relationship for banks and FIs, Financial Integrity and Customer Services Department (FICSD) has been working relentlessly. FICSD has also been recognized as a platform of reliability to the banking service recipients of the country.

FICSD is playing an effective role to ensure a strong control mechanism against irregularities, fraud, forgery, and immoral practices in banks and financial institutions. This department is providing effective services to all financial sector customers by collecting complaints relating to irregularities in writing, through the hotline number 16236 and other digital means (web-based complaints, android app, e-mail, etc.) and undertaking instant or quick measures to settle the complaints. In addition to resolving complaints, the officials of this department work diligently to make the services and working environment of banks and financial institutions more customer-friendly by providing necessary information to the stakeholders. "The Guidelines for Customer Services and Complaint Management" has been issued by the FICSD, considering principles of honesty, efficiency, dignity, and reality which also supports improving the institutional structure of complaint management at banks and financial institutions. During the financial years 2019–20 and 2020–21, as many as 8607 complaints were received in FICSD, while 8583 complaints relating to banks and FIs were settled by the department, which is indeed praiseworthy.

My heartiest congratulations to all the officials of FICSD for publishing the annual report of FY 2019–20 and FY 2020–21.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Kazi Sayedur Rahman'.

Kazi Sayedur Rahman

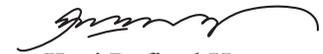


Executive Director's Message

As the supervisory authority of Banking and Financial sector, Bangladesh Bank discharges the responsibility of protecting customer's interest. Since the inception, Bangladesh Bank has always been working to protect customer's interest and a full-fledged department named 'Financial Integrity & Customer Services Department (FICSD)' was established under Bangladesh Bank, Head Office, Dhaka.

FICSD plays a vital role in protecting customer's rights by settling complaints received through hotline (16236), email, online, android apps and direct letter correspondence of customers. It also conducts special inspection on major financial irregularities and arranging arbitration in line with various instructions of Bangladesh Bank. All types of customers irrespective of profession are being benefitted for quick and timely disposals of complaints.

Amidst the pandemic of Covid-19, FICSD worked relentlessly to implement various instructions of Bangladesh Bank. Even at the peak of the pandemic, it played a vital role in ensuring customer friendly banking. The efforts of this department are highly admirable in settling complaints and to detect financial irregularities. I wish every success of the department and hope that our FICSD team would always remain proactive in doing all operational duties of the department.


Kazi Rafiqul Hassan

Editorial

With a view to prioritizing customers' interest and also to provide one stop service, a 'Help Desk' was first established in 2011 in the then Foreign Exchange Inspection and Vigilance Department which was later transformed into 'Customers Interest Protection Centre (CIPC)'. Financial Integrity and Customer Services Department (FICSD) established itself as a full-fledged department in 2012 to ensure compliance culture and to uphold the spirit of customers' interest protection in overall financial and banking services. Complaints against the banks and other financial institutions are being received through convenient and electronic media and are being settled within quickest possible time. There is a competent CIPC team comprising of the efficient officials of this department to receive the complaints directly from 10am to 6pm during the working days and to settle subsequently within the quickest possible time. Other than the office hours, complaints can be sent to the CIPC 24/7 hours through internet, email and other digital means. Moreover complainants from any corner of the country are getting instant remedies on banking related information or regarding complainants by dialing the hotline 16236. As a result the hotline 16236 has become acceptable and popular to the customers in home and abroad. To promote lodging complaints through dialing 16236, by all segments of people, this department advertises through print and electronic media. Moreover, there is also an obligation to hang notice in easily visible places of branches of all banks and financial institutions and to display the instructions to lodge complaints through 16236. Besides this hotline, customers can also send their complaints through post, couriers, email, android app and Bangladesh Bank website.

With a view to ensuring sustainable financial inclusion, Bangladesh Bank has established CIPC in its 8 offices outside Dhaka to make the services available and convenient all over the country. There are also 'Customer Services and Complaint Management Cell' in Head Office and regional offices of all banks and financial institutions for providing service to the grass root level.

A comprehensive guideline titled "Guidelines for Customer Services and Complaint Management" has been issued by this department for scheduled banks and financial institutions. In these guidelines, necessary instructions are given regarding the formation of institutional standards for customer services of banks and financial institutions, code of conduct for officers, customer charter, banker-customer relationship, customer awareness promotion, setting up of customer service and complaint management cells in head office and regional offices and to make an ease and effective arrangement for complaint submission. This department monitors the compliance status of this guideline by the banks.

As a result of the continuous and collective effort by the officials of this department, 43261 complaints were resolved during the period from March 28, 2011 to June 30, 2021. Apart from this, special inspections were conducted in order to reduce irregularities, fraud, forgeries and also to ensure corrective measures from time to time.

Table of Contents

Serial	Content	Page no
01	Introduction	01
02	Terms of References (TOR) of Financial Integrity and Customer Services Department (FICSD)	01
03	Guidelines for Customer Services and Complaint Management	02
04	Working Procedure of the Department	02
05	Complaint Monitoring System (CMS) Software	03
06	Time and Means of Receiving Complaints	03
07	16236 and Frequently Asked Question Database	04
08	Public Awareness Activities	04
09	Summary of Complaints Received by FICSD	05
10	Comparative Statistics of the Complaints Received and Resolved by FICSD during the Last 4(Four) Financial Years	05
11	Statistics of Complaints Received Through Different Means	05
12	Category-wise Complaints Analysis	06
13	Complaints related to Non-payment of Trade finance bills	07
14	Statistics of banks and FIs group-wise complaints	07
15	Information regarding special inspections conducted by FICSD during 2019-20 & 2020-21:	07
16	Writ petitions and other legal affairs responded by FICSD	08
17	Statistics of complaints received by other offices of Bangladesh Bank in the FY 2019-20 and 2020-21	08
18	Some Remarkable Settled Complaints in 2019-20 and 2020-21	09
19	Conclusion	14

1. Introduction:

The contribution of banks and financial institutions is undeniable in order to maintaining the development of the overall financial sector, money transfer and uninterrupted services in creating economic activities. Bangladesh Bank is facing day to day challenges to maintain discipline in the vast financial sector comprising 61 scheduled banks, 35 financial institutions and a network of several mobile financial services. Without improving the quality of services along with diversification, it is not possible to achieve desired goals. With the advent of new initiatives and the fourth industrial revolution, both banks and their customers are facing various challenges to adapt with the new technologies. Bangladesh Bank is firmly committed to strengthen the country's emerging financial sector by establishing good governance in financial sector. Following this, a full-fledged department named Financial Integrity and Customer Services Department (FICSD) was established in 2012 to keep the customers' harassment at a minimal stage. Since inception, this department has been playing a vital role in developing a customer-friendly and disciplined banking ambiance, banker-customer relationship, ensuring good governance in financial sector by protecting customer's interest through settling various complaints. The hotline number 16236 of this department has become a platform of confidence to the customers both at home and abroad. This report, presenting the overall achievements and success story of this department, will play a significant role in raising public awareness and establishing good governance in the financial sector of the country.

2. Terms of References (TOR) of Financial Integrity and Customer Services Department (FICSD):

To conduct the smooth operations of the department, there are three divisions, namely-

- A. Customer Services Division;
- B. Vigilance and Anti-Fraud Division; and
- C. Technical Services Division.

At present, for the convenience of day to day activities of the department above three divisions are now rearranged into eight divisions based on the banks and financial institutions.

2(A). Customer Services Division:

This Division works to formulate guidelines for banks and financial institutions outlining necessary structures and measures concerning customer services and customers' interest protection and also to give necessary recommendations/decisions and implementing them after reviewing the opinion/explanation sent by the concerned bank/financial institution regarding the received complaint.

It is maintaining close communication with the Customers' Interest Protection Centers (CIPCs) in branch offices of Bangladesh Bank, monitoring their activities, and implementing pragmatic decisions by consolidating and analyzing the monthly statements of the complaints received by the branch offices and 'Customer Service and Complaint Management Cells' of scheduled banks/financial institutions. The complaints are received through telephone, e-mail, mobile apps, website etc. during office time within working days. It works diligently for responding to incoming calls on hotline 16236 in time and providing immediate remedy to customers complaints or queries.

2(B). Vigilance and Anti-Fraud Division:

It works to conduct on-site inspections on the basis of sensitive complaints. It implements decisions taken based on on-site inspection/spot verification of the complaints that require corrective action by banks/financial institutions. It also provides early warnings on internal and external frauds in coordination with the other supervision-related departments of Bangladesh Bank and to ensure the effectiveness of their internal controls to prevent frauds. It conducts investigations based on tip-offs or instruction of the higher authority at Banks, Money Changers, MLM Companies, NGOs, etc. and take necessary steps at the requests of government agencies or other departments of Bangladesh Bank.

2(C). Technical Services Division:

It conducts inspections and resolves complaints related to fraudulent activities using ICT platforms of banks/financial institutions, such as - electronic banking (debit card, credit card, etc.), mobile banking, online banking, cheque clearing, etc. It also arranges in-house different training programs for capacity building.

3. Guidelines for Customer Services and Complaint Management:

‘Guidelines for Customer Services and Complaint Management’ of banks and financial institutions are structured with the service standards, code of conduct, customer charter, customer awareness programs, institutional framework for grievance redressal etc.

4. Working Procedure of the Department:

An effective framework has been adopted by FICSD to carry out the functions of this department easily and quickly. This department is responsible for the overall monitoring of the complaints raised by the customers of banks and financial institutions in case of discomfort in getting banking services. Bangladesh Bank has also established Customer Interest Protection Center (CIPC) in its offices. Besides, ‘Customer Services and Complaint Management Cell’ has also been set up in all the Head Offices and Regional Offices of scheduled banks and financial institutions. Complainants from remote parts of the country can lodge their complaints to their nearest CIPC, where the authenticity of those complaints is ascertained and accordingly are being resolved either by conducting on-site inspection or by obtaining necessary information from the concerned bank/financial institution. If BB offices could not solve these complaints, they may send the complaints to the FICSD for final settlement.

Regional Offices of the banks send monthly statements of complaints to their Head Offices and a copy of which is forwarded to the CIPC of the nearest office of Bangladesh Bank. Complaint Cells in the banks’ Head Offices compile and consolidate the statements, received from their regional offices and branches. Then they send the monthly consolidated statements to the FICSD through the EDW web portal. Similarly, Bangladesh Bank’s offices also prepare monthly statements incorporating the total number of complaints received, resolved, unresolved and send those statements to the FICSD. In this way, FICSD has been handling and monitoring the complaints of customers across the country. At the same time, FICSD directly receives complaints against banks/financial institutions and takes prompt initiatives to resolve those complaints either by communicating with the banks or by conducting special inspections at the concerned banks.

5. Complaint Monitoring System (CMS) Software:

There is a software titled ‘Complaint Monitoring System’ in FICSD for preserving and analyzing information, preparing reports and displaying Dashboard. Overall scenario of day-to-day activities of the department is reflected through this software.

6. Time and Means of Receiving Complaints:

There is a Hotline number 16236 in this department so that the customers of banks and financial institutions can easily submit their queries or complaints regarding banking services. On 19/01/2012, in a ceremony arranged by Bangladesh Bank, this hotline was inaugurated by the Governor in presence of representatives from banks and financial institutions and journalists from print and electronic media. Advertisements were published in print and electronic media regarding this. Steps have been taken to affix 16236 at easily visible places of the bank branches, so that any customer facing discomfort in getting service can lodge a complaint easily by calling that number. The hotline is connected to 5 direct telephone numbers in an auto hunting mode. Concerned parties can talk to the concerned officer of the department during office hours for setting their queries.

The communication channels are given below:

Hotline: 16236

Complaints/applications can be submitted directly to this department by dialling the above hotline number during office hours (10.00 am - 6.00 pm)

Android App: BB Complaints

Any complaint/application can be submitted through the above app. For that, the app needs to be downloaded from Google Playstore.

Web Portal: Complaint Submission Form

Complaints/applications can be submitted by filling up the form available in CIPC module of Bangladesh Bank's website (bb.org.bd)

email: bb.cipc@bb.org.bd

Complaints/applications can be submitted by sending email to the above mentioned address.

Direct/By Post

Director (FICSD)

Financial Integrity and Customer Services Department

Bangladesh Bank, Head Office, Dhaka-1000.

Written complaints/applications can be submitted to the above mentioned address.

Apart from the above, written complaints/applications can be submitted directly by post or email to Bangladesh Bank offices. In addition, to communicate through telephone or email, the telephone/mobile number and email address of the focal point officers of the branch offices are listed below:

Motijheel Office +88-02-55665001-6/21891 email: ed.mot@bb.org.bd
Sadarghat Office +88-02-47112587/26004, 26056 email: gm.sdr@bb.org.bd
Chattogram Office Mobile: 01813-870922 email: maraful.karim@bb.org.bd
Rajshahi Office +88-0721-774011 email: gm.raj@bb.org.bd
Bogura Office +88-02589902207, 01798575548 email: gm.bog@bb.org.bd

Sylhet Office +88-02996636695 email: ed.syl@bb.org.bd
Khulna Office +88-02477729980 email: cipc.khulna@bb.org.bd
Rangpur Office +88-02589961482, 01755-507547 email: gm.rng@bb.org.bd
Barishal Office 01740009392 email: ed.bar@bb.org.bd
Mymensingh Office 091-62025 email: gm.myn@bb.org.bd

7. 16236 and Frequently Asked Question Database:

FICSD is always ready to provide instant/quickest resolution of received complaints as well as to provide information to the queries of customers and to answer customers' questions regarding banks and financial sector. In possible cases, the officers try to provide ready solutions to the complaints over the phone. In cases where it is not possible to render an immediate reply, they collect the relevant information from the concerned section/department and provide that to the complainants later on. Based on the experience of the officers of this department, a "Frequently Asked Question Database" has been developed and enriched over the times to answer questions/provide information conveniently.

8. Public Awareness Activities:

In addition to resolving the customer complaints and queries, initiatives have been taken to publicize the activities of FICSD. To make it easier for the people from different sections to get information related to banking/financial services or to lodge their complaints to this department by just dialing a number, various promotional activities have been taken to make the hotline number 16236 of this department well-known to the public.

Different programs for creating public awareness regarding banking activities have been implemented from time to time by this department to reduce the number of complaints and to make the banking services smoother at both banker and customer levels.

9. Summary of Complaints Received by FICSD:

FICSD receives complaints by post, over phone, online complaint box, written complaints, email, mobile app, and social media platform from home and abroad. The respective divisions of this department are working jointly to protect the interests of the customers of the bank/ financial institutions. A summary of the complaints so far received by this department from the inception till June 30, 2021 is appended in table 1:

Table-1: Complaints Dealt by FICSD at a Glance

Timeline	Number of Complaints			Resolved	Unresolved	Rate of Resolution
	Over Telephone	Written (direct/ by post or online submission)	Total			
March 28, 2011 to June 30, 2021	18202	25083	43285	43261	24	99.94%

The data from Table-1 shows that the majority of the received complaints have been resolved. The percentage of complaint settlement up to 30 June 2021 is 99.94%.

10. Comparative Statistics of the Complaints Received and Resolved by FICSD during the Last 4(Four) Financial Years:

A comparative statistics showing the rate of resolved complaints against received complaints during the last 4 financial years (2017-18, 2018-19, 2019-20, 2020-21) is shown below in table 2:

Table-2: Comparative Statistics of the Complaints

Subject	Financial Year 2017-18	Financial Year 2018-19	Financial Year 2019-20	Financial Year 2020-21
Complaints Received	6208	5499	3633	4974
Complaints Resolved	6208	5499	3633	4950
Rate of Resolution	100%	100%	100%	99.52%

Table-2 shows that during FY 2020-2021, the number of complaints increased by 36.91% than that of the previous FY 2019-20. Whereas compared to FY 2018-19, the number of complaints received in FY 2019-20 and FY 2020-2021 decreased by 33.93% and 9.54% respectively. Due to timely and efficient handling of customer complaints, ease of access created by introducing mobile app, increase in customer awareness through publicity and the best use of human resources, the rate of resolution remained almost unchanged even during the Covid-19 pandemic.

The 100% resolution rate in FY 2019-20 and 99.52% resolution rate in FY 2020-21 indicate a continuous trend for the settlement rate that was commendable.

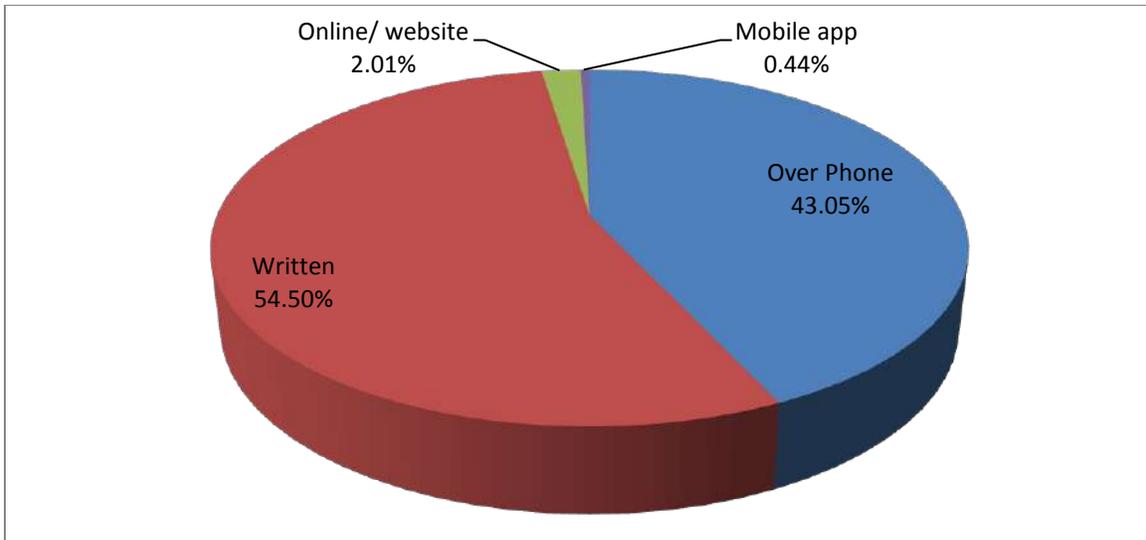
11. Statistics of Complaints Received Through Different Means:

During FY 2019-20 and 2020-21, FICSD has received a total of 8,607 complaints through different channels that are shown below in table-3:

Table-3: Statistics of Complaints Received Through Different Mediums

	Mediums of Complaints Receiving				Total Complaints
	Over Phone	Written	Online/ website	Mobile app	
Number	3705	4691	173	38	8607
Percentage	43.05%	54.50%	2.01%	0.44%	

Figure-1: Complaints Received Through Different Medium



12. Category-wise Complaints Analysis:

A variety of complaints categorized under general banking, loans & advances, trade bills, cards, service dissatisfaction, mobile banking, bank guarantee, fees and charges, cheque forgery, notes and coins, legal notice, remittance etc. received in FICSD in FY 2019-20 and 2020-21, which are shown in table 4:

Table 4: Total Number of Complaints Received in FY 2019-20 and 2020-21

Category of Complaints	No. of Complaints 2019-20	No. of Complaints 2020-21
General Banking	812	1066
Bank Guarantee	108	218
Notes and Coins	78	323
Service Dissatisfaction	170	250
Legal Notice	62	77
Loans and Advances	422	634
Fees and Charges	120	285
Local Trade Bill	218	351
Foreign Trade Bill	427	372
Cheque forgery	31	21
Remittance	301	236
Cards	380	415
Mobile Banking	100	199
Miscellaneous	404	527
Total	3633	4974

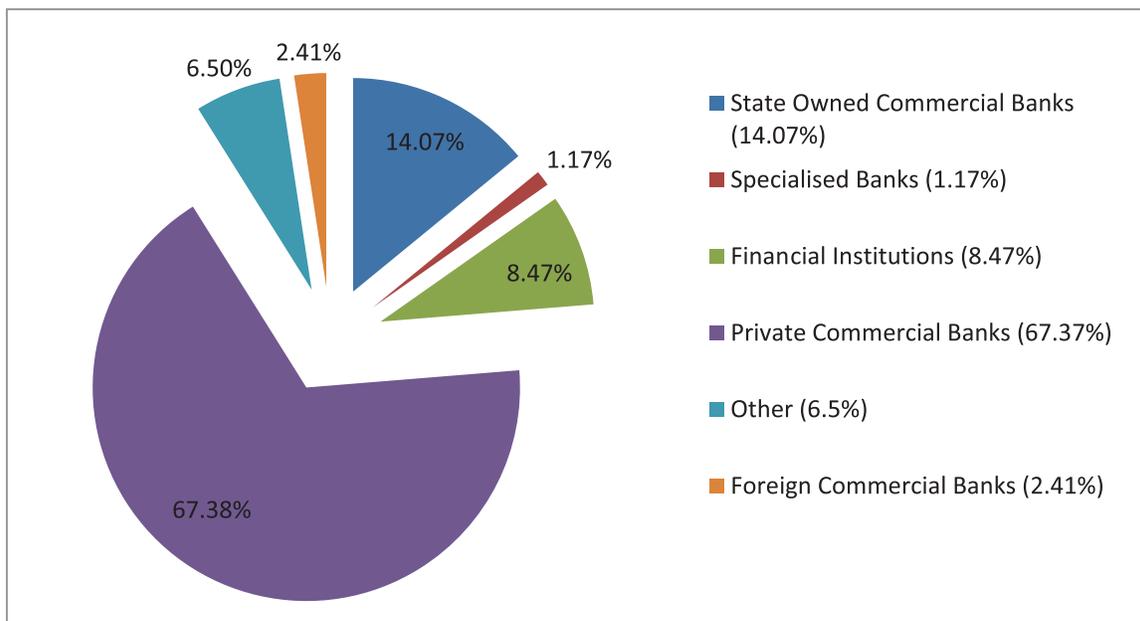
13. Complaints related to Non-payment of Trade finance bills:

FICSD has been playing an important role in both local and international trade through settlement of complaints or disputes related to the import-export bills received from home and abroad. In FY 2019-20 and 2020-21, FICSD received and resolved such 1368 complaints related to trade bills. It is mentionable that, during the FY 2018-19, 763 complaints of this category were received and subsequently resolved. FICSD's due attention and quick resolution of trade related disputes have resulted in a gradual drop in similar complaints compared to previous years which has contributed to uplift the overall image of Bangladesh Bank, i.e. Bangladesh, among all concerned.

14. Statistics of banks and FIs group-wise complaints:

There are 61 scheduled commercial banks and 35 financial institutions under the direct control and supervision of Bangladesh Bank. Among scheduled banks there are 6 State-owned Commercial Banks, 43 Private Commercial Banks, 3 Specialized Banks and 9 Foreign Commercial Banks. The complaints received in FICSD are categorized on the basis of the bank category and FIs which is shown in the figure-2.

Figure-2: Statistics of bank category wise complaints



15. Information regarding special inspections conducted by FICSD during 2019-20 & 2020-21:

In order to prevent and mitigate irregularities, corruption and counterfeiting in the banking sector, the Vigilance and Anti-Fraud Division of this department has been monitoring the banking sector from time to time through conducting special inspections. Depending on the severity of the complaints received by the department, special inspections are conducted by the department at various banks, financial institutions, co-operatives or other institutions on the basis of various irregularities from different sources, upon direction by the higher authorities or at the request of other departments. In the FY 2019-20 and 2020-21, a total of 197 special inspections were conducted by this department which is shown in Table-5.

Table-5: Statistics of Special Inspections conducted by FICSD

Bank category	Number of special inspection 2019-20	Number of special inspection 2020-21
State-owned Commercial banks(SCBs)	14	26
Specialized Banks (SBs)	0	1
Private Commercial Banks (PCBs)	31	84
Islami Shariah based Banks(ISBs)	7	14
Foreign Commercial banks(FCBs)	0	0
Financial Institutions(FIs)	2	7
Others	11	0
Total	65	132

16. Writ petitions and other legal affairs responded by FICSD:

During the FY 2019-20 and 2020-21, total 378 numbers of writ petitions and other suits filed by the different stakeholders were received by this department. In most of the cases, the honorable Governor of BB and Director (FICSD) were the respondent and special instructions were given by the honorable High Court to Bangladesh Bank to dispose of these issues as the controlling authority of banks/FIs. These cases were mainly related to the withholding of the classification status from the CIB, Loan rescheduling, withholding of Auction notice, disposal of complaints, overdue trade bill payment and other banking issues etc. and thereby appropriate actions have been taken by this department as per the directions of the honorable Court regarding the aforesaid writs and suits. In addition, FICSD is working closely with other concerned departments including the law department of Bangladesh Bank to avoid various legal complications regarding these writ petitions and suits.

Table-6: Statement of writ petition and other cases during FY 2019-20 and 2020-21

Particulars	2019-20	2020-21
Writ petition	120	156
Other cases	29	73
Total	149	229

17. Statistics of complaints received by other offices of Bangladesh Bank in the FY 2019-2020 and 2020-21 :

Apart from the Financial Integrity and Customer Services Department at the head office of Bangladesh Bank, the Customers' Interest Protection Center (CIPC) established in other offices receive complaints from the public/bank and FIs customers in their area of jurisdiction as well. They report the number of received complaints, number of settled cases and number of unresolved cases to the FICSD at head office of Bangladesh Bank on monthly basis. Summary statement of other Bangladesh Bank offices for the FY 2019-20 and 2020-21 is given below.

**Table-7: Statistics of complaints received by other offices
of Bangladesh Bank during FY 2019-20 and 2020-21**

Offices	2019-20			2020-21		
	No. of Received Complaints	No. of Resolved Complaints	Percentage of Resolved Complaints	No. of Received Complaints	No. of Resolved Complaints	Percentage of Resolved Complaints
Bogura	46	45	97.82	54	49	90.74
Sylhet	133	133	100	108	106	98.15
Chattogram	79	79	100	170	170	100
Khulna	35	35	100	75	69	92
Rangpur	31	31	100	32	32	100
Barishal	28	28	100	51	50	98.04
Rajshahi	33	32	96.97	30	27	90.00
Mymensingh	18	18	100	11	07	63.64
Total	403	401	99.50	531	510	96.05

**No complaint received by Motijheel and Sadarghat office.

Table-7 shows that CIPC of Chattogram office dealt with the highest number of complaints (249) among the offices of Bangladesh Bank. Among others, Sylhet office (241 complaints) and Khulna office (110 complaints) are in second and third position respectively. Out of 934 complaints received by other offices, 911 complaints have been settled and the remaining 23 complaints are in process. So, the settlement rate of complaints in Bangladesh Bank offices is about 97.54%.

18. Some Remarkable Settled Complaints in 2019-20 and 2020-21:

Case Study – 1

Complainant: Mr. Md. Karim Bepari.

Subject of Complaint: Regarding non-payment of deceased depositor's FDR interest at maturity.

Summary of the complaint: Ms. Jayeda Aktar, a client of a branch in Faridpur region of a state owned specialized bank, deposited 50 thousand taka on 06.03.2013 in a Double Benefit scheme to be matured in 06 years and nominated her minor daughter as nominee of that scheme. Before the maturity of that account, the depositor died on 27.09.2013 and her husband died about 06 years before that. Under this circumstance, the father of the account holder Mr. Md. Karim Bepari (Complainant and maternal grandfather) was nominated as the guardian of the nominee by the learned court in absence of his daughter. On maturity, the complainant applied to get the deposited money with interest, but the bank proposed to give 45,486.00 Taka against the deposited Tk. 50000.00. Whereas there was a commitment of the bank to give Tk. 1.00 lac against the deposited Tk. 50000.00. At this stage the complainant applied to FICSD for directing the bank to return the committed amount to the orphan minor daughter of the deceased account holder.

Action taken: In this regard, the bank was advised to explain whether its circular is conflicting with the instruction of the BCD Circular No. 18/1984 titled on "Application of interest on deposit

and loan accounts of deceased individuals” and to give the total amount of principal and interest to the nominee according to the condition of the double benefit scheme as well. Accordingly, the bank informed this department that after deducting excise duty the remaining Tk 92,193/- was given to the nominee and concerned para/instruction of their circular will be revised. Later the said para of the circular was declared as void after reminder of this department and also informed that all the deposit schemes under this circular have been settled on maturity. The bank also informed that the direction of BCD Circular No-18/1984 will be duly complied in future in case of all deposit schemes. With the interference of FICSD, the orphan minor nominee received the entire deposited amount with interest from which she was deprived.

Case Study – 2

Complainant: Mr. Ramchandra Das and Others.

Subject of Complaint: Regarding Embezzlement of FDR/TMDS.

Summary of the Complaint: According to the complaint of Mr. Ramchandra Das and others (his son in law Mr. Bappy Chandra Das, nephew Mr. Fani Bhushan Das, and grandchild Ms Swarnali Rani Das) client of a private commercial bank of Shatkhira district, opened 04 FDR/TMDS accounts amounting to Tk. 50.00 lac, 5.00 lac, 10.00 lac and 1.50 crore by an officer of the concerned branch of the bank. Later, on maturity while contacting the Munshiganj branch of the bank regarding the accounts, they came to know that their FDR/TMDS accounts were nonexistent in that branch. Though the FDR/TMDS instruments were genuine but were not posted in the system; i.e., the concerned FDR/TMDS were not issued by the bank. The complainants complained to the Managing Director of the bank but did not get any co-operation. Moreover, the bank did not provide them with the account statement even after their prayer. In the meantime, they came to know that the same incidents have already happened with other clients of the branch. Under this circumstance, to get the money back they applied to FICSD to take appropriate steps by investigating the matter. Moreover, to get back the embezzled money, the complainants have filed Money Suit No-107/2019, 136/2019 and 137/2019 in 1st Joint District Judge Court, Dhaka.

Action Taken: To verify the complaint physically, a special inspection was conducted in that bank’s branch. Verifying the facts and documents during inspection it was revealed that, three accounts were opened in the branch to issue the concerned FDR/TMDS. An officer of the branch provided 4 FDR/TMDS instruments in favour of complainants. Later, without opening the FDR/TMDSs account the money from Mr. Ramchandra Das and Mr. Fani Bhushan Das’s account was embezzled fraudulently by transferring the Fund to different accounts by altering the fund transfer instruction with which the connivance of the concerned bank officer was proved. Moreover, involvement of more than one officer of the bank in embezzlement of Tk10.00 lacs taka of another client Ms Swarnali Rani Das of the bank branch by altering phone number of I-banking account, was revealed where no involvement of the client was found. As indirect influence/involvement of some bank employees including the concerned branch manager was observed during inspection of this department and also in bank’s own investigation, as per BRPD Circular no-03 (Date: 13/03/2017), a direction to give the money back to the complainants and to inform that to FICSD was given to the Managing Director of the bank. Due to Covid-19 pandemic, several times the bank prayed for time to comply with the direction and accordingly the time was extended. Later, the bank informed FICSD that the bank would settle the claim of the complainants on condition that the complainant would have to withdraw the money suits. After the withdrawal of money suits by the clients, the bank paid Tk. 2.15 crore by three payment orders.

Case Study – 3

Complainant: Mr. Md. Yusuf (Proprietor: M/S Arif Machineries).

Subject of Complaint: Requesting for taking action to give the money back that was irregularly withdrawn from client's current account.

Summary of the complaint: On the first half of 06/10/2020, the client deposited a clearing cheque amounting to Tk.60 lac against the 'Al-Wahida' Current account of M/S Arif Machineries, maintained with a Shariah based commercial bank. But after that, on the same day, without the consent of the complainant Tk. 35.00 lac was transferred to a savings account of a bank officer maintained with another branch of the same bank.

Action taken: A special inspection was conducted on the bank of the complaint. It was proved that a Senior Principal Officer working in a different branch of the bank transferred 35.00 lac taka to an account of a bank employee from the 'Al wahida' current account of M/S Arif Machineries on 06/10/2020 by a fraud cheque forgery. A letter was served by FICSD to the Chief Executive Officer of the bank directing to deposit the said amount to the complainant's account and to take administrative action against the concerned officer of the bank. In that regard, 35 lac taka was deposited to the client's account on 12/11/2020 after recovering it from the concerned officer and the concerned officer was demoted to a lower post. Moreover, another involved officer of that branch was also demoted to a lower post.

Case Study – 4

Complainant: Mr. Md. Nurul Mostafa Chowdhury.

Subject of Complaint: Requesting for redemption of mortgaged property considering the loan account adjusted by cancelling the loan balance and by waiving the charged interest.

Summary of the complaint: Mr. Md. Nurul Mostafa availed a CC (Hyp.) loan of Tk.50.00 lac in 2013 from a private commercial bank in favor of his business entity 'M/S Nur and Sons' and in 2015, he adjusted the entire liability. But from the account statement the customer came to know that even after repayment of the entire loan, the loan was shown unadjusted. Without the client's consent, Tk.10,85,000 and Tk.39,00,000 was transferred by showing withdrawal on 18/02/2015 and 22/02/2015 respectively. In this regard, that bank had already filed a Money suit in Joint District Judge Court, Chattagram against the accused officers of the bank for embezzlement of Tk.38,13,962 from the said loan account. Later, on 08/02/2016 the bank assured the customer to payback Tk.38,13,962 to the said loan account. The customer didn't transact on that account later on. But even after that, the bank issued a letter to the customer to settle the ledger balance of Tk. 27,40,239.17 and unapplied interest of Tk.11,88,539.01 amounting to Tk. 39,26,278.23. Mentioning personal and business loss caused by the bank, the client lodged a complaint for redemption of the mortgaged property considering the loan account has adjusted in full.

Action Taken: As the explanation of the Bank was sought, the bank management prayed for time for conducting an investigation on the matter. Based on the audit report of the bank, the loan account was adjusted and the mortgaged property was released by redemption and revocation. Disciplinary action as well was taken against the involved officers.

Case Study – 5

Complainant: Mr. Md. Rifat Hasan.

Subject of Complaint: Complaint against some bank officers by regarding irregularities in loan disbursement and embezzlement of money.

Summary of the Complaint: A complaint was submitted to take necessary initiatives against some dishonest and corrupt bank officers of a branch of a specialized bank stating their involvement in fake/nonexistent loan disbursement, sanctioning more than one loan in favour of same person, sanctioning 4-5 number of loans by using photograph collected from photo studio and in embezzling the Government money by sanctioning and disbursing CC and SME by fake deed and khatian.

Action Taken: A special inspection was conducted on the complaint. Fake loan disbursement by different means (by using fake photograph, fake NID, fake nationality certificate, incorrect address and other) and sanctioning more than one loan in favour of single person have been revealed in inspection. A letter with the direction of determining and recovering the amount of embezzled money by fake loan disbursement and taking necessary measures against the officers involved in loan irregularities was served to the bank management. Consequently, a special team was formed by the bank to investigate the matter and in investigation, 249 number of fake loans and 113 number of dual loan accounts were detected. Afterwards, according to the direction of CIPC, administrative and legal action (deduction of gratuity, filing money suit) were taken by the bank against the involved officers for embezzlement of money by using fake and dual loan accounts.

Case Study – 6

Complainant: Mr. Md. Khorshed Alam

Subject of the Complaint: Existence of a classified loan in the name of the complainant despite no loans being taken from the bank.

Summary of Complaint: Customer Mr. Khorshed Alam stated in his complaint that he applied for a loan from a specialized bank. After taking his CIB report, the bank authorities informed him that there was a classified loan in his name. The customer complained in writing that he had not taken any loan from any bank. In this context, after reviewing the customer's CIB report and communicating over the phone with another private commercial bank related to the loan, it was identified that the loan mentioned in CIB is an agro-loan sanctioned by that private commercial bank. Later over the phone when asked for information about the loan, the bank management informed that as the loan was very old, no information was available regarding the loan.

Action Taken: As the matter seemed suspicious to Bangladesh Bank, a special inspection was conducted on the matter. After verification the fact of complaint was established. The inspection team reviewed the disbursement of agricultural loans in the said bank branch and also the case of serious irregularities in 117 loan accounts. Forgery or embezzlement of loan was detected and found that instead of disbursing the allocated money to real farmers, agricultural loan was fraudulently transferred to a third party's bank account as beneficiary with the direct connivance of the bank employees. A total of Tk. 56.50 lac was illegally transferred to a third party account for embezzlement through loan fraud, without the unapplied interest, the outstanding balance of which was Tk. 81.04 lac. The concerned bank was instructed to update the CIB reports of the victims against whom the fake loans were created and to take appropriate actions against the involved bank employees. Later on the loan outstanding against Mr. Khorshed and others were adjusted and their CIB reports were updated. Mentionable that taking appropriate action against the involved employees is under process. By this action of the department, 117 customers including complainant Mr. Khorshed got the remedy.

Case Study – 7

Complainant: Mr. Mohammad Osman

Subject of Complaint: Allegation of embezzlement by an official by sanctioning loan in the name of a deceased person.

Summary of the Complaint: The complaint submitted by the complainant that after the death of his father Mr. Noor Mohammad, a fake agriculture loan was sanctioned in his name by an officer of a specialized state-owned bank in Chattogram region. The said officer sanctioned the loan amount and embezzled the whole disbursed amount. The complaint further states that the said officer embezzles money by granting fake loans in different names (in the name of expatriates, two loans in the same name, anonymous loan, etc.) and skipped away from this wrongdoings with the connivance of his superiors. The local people are worried & troubled by his misconduct and FICSD was requested to take necessary steps to investigate the matter.

Action Taken: The concerned bank was instructed to take necessary steps after conducting an internal audit and to inform FICSD accordingly. In the internal audit of the bank it was proved that the loan was disbursed in the name of Mr. Nur Mohammad after his demise. The bank informed that a decision has been taken to take administrative action against the recommending officer of loan. Afterwards, this department advised the bank to inform after implementing the administrative action against that bank employee. The bank thereafter lodged a departmental disciplinary case against the accused officer as administrative action. The concerned bank's internal audit found breach of trust and criminal offenses against the officer accused in that department disciplinary case. As a result, a case was filed against his criminal offenses and he was temporarily suspended.

Case Study – 8

Complainant: Mr. Sardar Iqbal Kabir and Ms. Rasheda Sharmin Chowdhury

Subject of Complaint: Regarding getting less profit at maturity of a 06 year termed Mudaraba Double Benefit Scheme.

Summary of the Complaint: Mr. Sardar Iqbal Kabir and Ms. Rasheda Sharmin Chowdhury were attracted by a Islamic Shariah-based bank and invested Tk. 80.00 lac and Tk. 90.00 lac in two Mudaraba Double Benefit Scheme. At maturity the customers were supposed to receive BDT 71,19,500 and BDT 80,19,500 profit respectively after deduction of taxes and excise duties. But the bank paid Tk. 68,05,636 and Tk. 76,66,524 respectively. That is, the bank gave the complainants less amounts of Tk. 3,13,864 and Tk. 3,52,976 respectively. Having this situation a complaint was lodged.

Action Taken: Based on customers' complaint, the concerned bank was asked to give explanation. Afterwards, the bank paid the customers' remaining amounts of Tk. 3,13,864 and Tk. 3,52,976 and thus the complaint was resolved.

Case Study – 9

Complainant: Ms. Mohsina Begum

Subject of Complaint: Improper calculation in loan account/deduction of additional amount.

Summary of the Complaint: Ms. Mohsina availed a loan of Tk. 20.00 lac from a private bank for 10 years whose EMI was TK. 35,000. Even though the tenure of the loan finished in August, 2020, the customer was asked to pay EMI for one more year due to increased interest rate. The increased interest rate was not communicated to the customer in due time. The customer did not get any resolution by communicating with the bank and submitted a complaint to the FICSD.

Action Taken: Based on customers' complaint, the concerned bank was asked to give explanation. In reply, the bank informed that due to error in data entry, additional EMI was added to the complainant's loan account and the account showed outstanding amount despite the customer paying in full. Later on, the bank rectified their error by adjusting additionally demanded Tk. 4,33,258.59 from the loan account. After that, the customer withdrew her complaint.

Case Study – 10

Complainant: Mr. Md. Ashraful Islam.

Subject of Complaint: Application for remedy from paying additional profit against the loan.

Summary of the Complaint: Mr. Islam availed a loan amount of Tk. 50 lac at 14% after the name of Mrs. Lima Enterprise from an Islamic Bank. Subsequently, despite his intent to pay the entire debt at the rate of 9% according to Bangladesh Bank circular, the branch declined and claimed 14% profit from the customer. Having this situation, Mr. Islam lodged a complaint.

Action Taken: Responding to the query, the bank initially informed that, in bi-murabaha investment mode, goods are sold to the customer on the basis of a profit which is set after purchasing the goods under a deal. Customer's the then investment deals were received prior to 01/04/2020 when the rate of profit was 14.75%. If the rate of profit changes, a new investment is disbursed at the new rate after the repayment of the previous investment. If the customer had repaid the previous investment deals and taken fresh investment, the new rate of 9% profit would have been effective. In this case, 9% profit rate has no room to be effective since the customer has failed to take the opportunity. The reply of the bank, being unacceptable, the bank was advised to take necessary steps to provide the customer with the opportunity to repay the loan by imposing 9% profit rate on the deal from 01/04/2020. Following the instruction, the bank imposed 9% profit rate on that account. Mr. Islam expressed his gratitude to Bangladesh Bank for 9% profit rate being effected upon the prompt activities of this department.

19. Conclusion:

Financial Integrity and Customer Services Department of Bangladesh Bank has been working to facilitate a customer-friendly banking environment by promoting ease and reliability in transactions and services provided by banks and FIs. The coverage of banking services has increased to a great extent; alongside the number of complaints of banking customers also increased. With a combination of skilled as well as young and energetic work force, FICSD is addressing each of the complaints with due attention which helped the department to achieve reputation both locally as well as internationally. With the customer friendly attitude and cooperation from concerned banks and FIs, FICSD has resolved a good number of complaints in reasonable time to satisfy the complainants concerned. The endeavor of FICSD is not only creating a sense of reliability, trust and confidence among banking customers but also helps to ensure corporate governance as well as acts vigilantly to reduce the fraud- forgeries in the financial system as a whole in an effective manner.

Published by: Saeda Khanam, Director (Ex-Cadre Publications), Department of Communications and Publications, Bangladesh Bank, Head Office, Motijheel, Dhaka-1000, Bangladesh. Website: www.bb.org.bd

Printed by: Meghna Printers, 16, Katabon Dhal, Nilkhet, New Market, Dhaka.

DCP-06-2023-300