

## ব্যাংকিং প্রবিধি ও নীতি বিভাগ

বাংলাদেশ ব্যাংক

প্রধান কার্যালয়

ঢাকা।

বিআরপিডি সার্কুলার নং- ১০

৩০ নভেম্বর, ২০১১  
তারিখ:-----  
১৬ অগ্রহায়ণ, ১৪১৮

ব্যবস্থাপনা পরিচালক/প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা  
বাংলাদেশে কার্যরত সকল তফসিলী ব্যাংক।

প্রিয় মহোদয়,

গ্রাহকের প্রাঙ্গণে ব্যাংকিং পরিসেবা (নগদ অর্থ ও দলিলাদি সংগ্রহ এবং সরবরাহ) প্রদান প্রসঙ্গে।

দেশের ব্যাংকিং প্রতিষ্ঠানগুলো গ্রাহকের চাহিদার পরিপ্রেক্ষিতে নিজস্ব স্কীমের আওতায় গ্রাহকের প্রাঙ্গণে ব্যাংকিং পরিসেবা (যেমন, নগদ অর্থ, ডিমান্ড ড্রাফট, পে-অর্ডার, ইত্যাদি সংগ্রহ ও সরবরাহ) প্রদানের ব্যবস্থা গ্রহণ করে আসছে মর্মে লক্ষ্য করা যাচ্ছে। গ্রাহকের অধিকার ও দায়-দায়িত্বের ক্ষেত্রে স্বচ্ছতা আনয়ণ, বিভিন্ন ব্যাংকের দেয়া পরিসেবার মধ্যে সামঞ্জস্য বিধান এবং নিরাপদ ব্যাংকিং ব্যবস্থা নিশ্চিতকরণের স্বার্থে গ্রাহকের প্রাঙ্গণে প্রদত্ত ব্যাংকিং পরিসেবা একটি সুস্পষ্ট নীতিমালার আওতায় পরিচালিত হওয়া বাঞ্ছনীয় বলে বাংলাদেশ ব্যাংক মনে করে। এমতাবস্থায়, গ্রাহকের প্রাঙ্গণে বিভিন্ন ব্যাংকিং পরিসেবা প্রদানের ক্ষেত্রে এই সার্কুলারে বর্ণিত নীতিমালার সাথে সামঞ্জস্য রেখে স্ব স্ব স্কীম প্রণয়নের জন্য দেশের ব্যাংকিং প্রতিষ্ঠানগুলোকে পরামর্শ দেয়া যাচ্ছে।

১। পরিসেবা। ব্যাংকিং প্রতিষ্ঠানগুলো এ লক্ষ্যে গ্রাহকের সাথে চুক্তিবদ্ধ হয়ে নিম্নোক্ত শ্রেণীর গ্রাহকদের প্রাঙ্গণে নিম্নবর্ণিত ব্যাংকিং পরিসেবা প্রদান করতে পারে :

- ক) কর্পোরেট গ্রাহক, সরকারী বিভাগ ও সরকারী মালিকানাধীন প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে  
(অ) নগদ অর্থ এবং দলিলাদি সংগ্রহ;  
(আ) ব্যাংকের কাউন্টারে উপস্থাপিত চেকের বিপরীতে নগদ অর্থ সরবরাহ;  
(ই) যে কোন প্রকার আর্থিক দলিলাদি সরবরাহ।
- খ) ব্যক্তি গ্রাহকের ক্ষেত্রে  
(অ) নগদ অর্থ এবং দলিলাদি সংগ্রহ;  
(আ) যে কোন প্রকার আর্থিক দলিলাদি সরবরাহ।

২। পরিসেবা প্রদানকারী। ব্যাংকের নিজস্ব জনবল ছাড়াও এজেন্ট নিয়োগের মাধ্যমে গ্রাহকের প্রাঙ্গণে ব্যাংকিং পরিসেবা প্রদান করা যাবে। এজেন্ট নিয়োগের মাধ্যমে এ ধরনের পরিসেবা প্রদানের ক্ষেত্রে ব্যাংককে এতদসংশ্লিষ্ট Operational Risk, Contractual Risk, Legal Risk, Compliance Risk, Reputation Risk ইত্যাদি বিশ্লেষণ করতঃ তা নিরসনের ব্যবস্থা নিতে হবে; কেননা, এজেন্ট কর্তৃক সেবা প্রদানে যে কোন ধরনের ব্যর্থতার জন্য; কিংবা, গ্রাহকের অর্থের নিরাপত্তা বা গোপনীয়তা লঙ্ঘিত হলে; কিংবা, দেশে প্রচলিত আইন বা বিধি-বিধান লঙ্ঘিত হলে, তা ব্যাংকের জন্য আর্থিক ক্ষতি বা সুনামহানির কারণ হয়ে দাঁড়াতে পারে।

৩। পরিসেবা প্রক্রিয়া। গ্রাহকের প্রাঙ্গণে ব্যাংকিং পরিসেবা প্রদানের ক্ষেত্রে সাধারণভাবে নিম্নোক্ত প্রক্রিয়া অনুসরণ করতে হবে :

- ক) শুধুমাত্র ব্যাংকিং কর্মদিবসে এবং ব্যাংকিং সময়ের মধ্যে এই পরিসেবা প্রদান করা যাবে।
- খ) নগদ অর্থ পরিবহনের সময়ে ব্যবহৃত যানবাহনে অস্ত্রধারী প্রহরীর উপস্থিতি বাঞ্ছনীয়; অস্ত্রধারী প্রহরী ব্যতীত যানবাহন ব্যবহারের ক্ষেত্রে দ্বৈত-চাবী সম্বলিত সিন্দুকসহ যথাযথ নিরাপত্তামূলক ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে।
- গ) নগদ অর্থ বা মূল্যবান দলিলাদি পরিবহনের সময়ে নিরাপত্তা বিধানে যথাযথ সতর্কতা, নিয়ন্ত্রণ এবং গোপনীয়তা বজায় রাখতে হবে।
- ঘ) গ্রাহকের প্রাঙ্গণে ব্যাংকিং পরিসেবা প্রদানের জন্য যে সকল যান-বাহন ব্যবহৃত হবে তার রেকর্ড/লগ বহি সংশ্লিষ্ট ব্যাংক শাখার একজন দায়িত্বশীল কর্মকর্তা কর্তৃক সংরক্ষিত ও স্বাক্ষরিত হতে হবে।
- ঙ) গ্রাহকের নিকট হতে সংগৃহীত নগদ অর্থ বা দলিলাদির বিপরীতে ব্যাংকের পক্ষ হতে উপযুক্ত স্বীকৃতি-পত্র প্রদান করতে হবে।

চ) গ্রাহকের নিকট হতে সংগৃহীত অর্থ ঐ দিনই সংশ্লিষ্ট হিসাবে আকলন করতে হবে; তবে, সংগৃহীত নগদ অর্থ ব্যাংক কাউন্টারে ব্যাংকিং সময়ের পরে পৌঁছালে তা পরবর্তী কার্যদিবসের প্রথম ঘণ্টার মধ্যে সংশ্লিষ্ট হিসাবে অবশ্যই আকলন করতে হবে।

ছ) ডিমান্ড ড্রাফট/পে অর্ডার প্রভৃতি গ্রাহকের হিসাব বিকলন করে অথবা ব্যাংকের কাউন্টারে গৃহীত নগদ অর্থের বিপরীতে প্রেরণ করা যাবে; কোনভাবেই গ্রাহকের প্রাপ্ত হতে গৃহীতব্য চেক বা নগদ অর্থের বিপরীতে ডিমান্ড ড্রাফট/পে অর্ডার প্রেরণ করা যাবে না।

জ) কর্পোরেট গ্রাহক, সরকারী বিভাগ ও সরকারী মালিকানাধীন প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে শুধুমাত্র ব্যাংকের কাউন্টারে উপস্থাপিত চেকের বিপরীতে গ্রাহকের প্রাপ্ত হতে নগদ অর্থ সরবরাহ করা যাবে; প্রকাশ্যে কৃষি ঋণ বিতরণের ক্ষেত্রে ছাড়া ব্যক্তি গ্রাহকের ক্ষেত্রে গ্রাহকের প্রাপ্ত হতে নগদ অর্থ সরবরাহ করা যাবে না। কোনরূপ টেলিফোন নির্দেশ, ই-মেইল বা ফ্যাক্সযোগে প্রেরিত অনুরোধপত্রের বিপরীতে নগদ অর্থ প্রেরণ করা যাবে না, তবে মোবাইল ব্যাংকিং বা অন্য কোন কারিগরি সলিউশনের ক্ষেত্রে এই শর্ত প্রযোজ্য হবে না।

ঞ) নগদ অর্থ বা মূল্যবান দলিলাদি পরিবহন সময়ের ঝুঁকি নিরসনে যথোপযুক্ত বীমা আচ্ছাদন গ্রহণ করতে হবে।

৪। পরিসেবা উদ্ধৃত দায়। গ্রাহকের সাথে সম্পাদিত চুক্তিতে সুস্পষ্টভাবে উল্লেখ করতে হবে যে, ব্যাংকারের নিয়ন্ত্রনাধীন নয় এমন কোন পরিস্থিতিতে গ্রাহকের প্রাপ্ত হতে ব্যাংকিং পরিসেবা প্রদানে ব্যর্থতার জন্য ব্যাংক আইনগতভাবে বা আর্থিক ক্ষতিপূরণে বাধ্য নয়। প্রদত্ত পরিসেবা ব্যাংকের শাখায় প্রদত্ত সেবার অনুরূপ বিবেচিত হবে এবং ব্যাংকের শাখায় প্রদত্ত সেবার ক্ষেত্রে ব্যাংকের যেকোন দায়বদ্ধতা রয়েছে, এই ক্ষেত্রেও সেরূপ দায়বদ্ধতা রয়েছে মর্মে গণ্য হবে।

৫। পরিসেবা মূল্যের স্বচ্ছতা। পরিসেবার জন্য আদায়তব্য খরচ/চার্জ ইত্যাদির বিষয়ে গ্রাহকের সাথে সম্পাদিত চুক্তিতে সুস্পষ্টভাবে উল্লেখ থাকতে হবে। পরিসেবা প্রচারের জন্য প্রস্তুতকৃত কোন ব্রশিউর বা ওয়েব পৃষ্ঠায় এতদবিষয়ক খরচ/চার্জ ইত্যাদি প্রকাশের বিষয়ে বিআরপিডি সার্কুলার নং ১৯ তারিখ : ২২/১২/২০০৯ এর নির্দেশনা অনুসরণ করতে হবে।

৬। অন্যান্য শর্ত। বাংলাদেশ ব্যাংকের মানি লন্ডারিং প্রতিরোধ বিভাগের সার্কুলার/নির্দেশনা/গাইডলাইন অনুযায়ী যে সকল গ্রাহকের KYC procedure সম্পন্ন করা হয়েছে শুধুমাত্র সে সকল গ্রাহককেই বর্ণিত পরিসেবা প্রদান করা যাবে। এতদ্ব্যতীত :

(ক) গ্রাহকের দাপ্তরিক ঠিকানা/কারখানায় বা আবাসিক ভবনে বর্ণিত পরিসেবা প্রদান করা যাবে, তবে এসকল ঠিকানা গ্রাহকের সাথে সম্পাদিত চুক্তিতে সুস্পষ্টভাবে উল্লেখ থাকতে হবে।

খ) গ্রাহকের সাথে সম্পাদিত চুক্তিতে সুস্পষ্টভাবে উল্লেখ করতে হবে যে, এজেন্টের মাধ্যমে এ ধরনের পরিসেবা প্রদানের ক্ষেত্রে এজেন্টের সকল প্রকার কার্যক্রমের জন্য ব্যাংক দায়ী থাকবে।

গ) গ্রাহকের প্রাপ্ত হতে এই ব্যাংকিং পরিসেবা প্রদান এবং সার্ভিস চার্জ আদায়ের ক্ষেত্রে একই শ্রেণীভুক্ত ভিন্ন ভিন্ন গ্রাহকের ক্ষেত্রে প্রভেদ করা যতদূর সম্ভব পরিহার করতে হবে।

ঘ) নগদ অর্থ বা মূল্যবান দলিলাদি পরিবহন সময়ে যতদূর সম্ভব স্থানীয় আইন-শৃঙ্খলা রক্ষাকারী বাহিনীর সাথে সমন্বয় সাধন করে তাদের সহযোগিতা গ্রহণ করতে হবে।

ঙ) এই সেবা প্রদানের নিমিত্তে গ্রাহক নির্বাচন, সার্ভিস চার্জ, প্রতিনিধি নিয়োগ, প্রতিনিধির যোগ্যতা-অভিজ্ঞতা, ক্যাশ পরিবহনের সীমা ইত্যাদি সংশ্লিষ্ট একটি নীতিমালা প্রণয়ন করতে হবে। উক্ত নীতিমালা ব্যাংকের পরিচালনা পর্ষদ (বিদেশী ব্যাংকের ক্ষেত্রে উর্দ্ধতন কর্তৃপক্ষ) কর্তৃক অনুমোদিত হতে হবে।

চ) এই সেবা প্রদানের নিমিত্তে গ্রাহকের প্রাপ্ত হতে কোন বুথ বা কাউন্টার স্থাপন করা যাবে না।

৭। অভিযোগ নিষ্পত্তি। এজেন্টের মাধ্যমে গ্রাহকের প্রাপ্ত হতে ব্যাংকিং পরিসেবা প্রদানের ক্ষেত্রে উদ্ধৃত গ্রাহক-অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য নির্দিষ্ট সাংগঠনিক কাঠামো স্থাপন করতে হবে। এরূপ অভিযোগ সেল বা দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, যোগাযোগের ঠিকানা, টেলিফোন নম্বর গ্রাহককে সরবরাহ করতে হবে।

৮। ব্যাংকিং প্রতিষ্ঠানগুলো উপরে বর্ণিত নীতিমালার সাথে সামঞ্জস্য রেখে গ্রাহকের প্রাপ্ত হতে ব্যাংকিং পরিসেবা প্রদানের ক্ষেত্রে বাংলাদেশ ব্যাংকের কোন পূর্বানুমতি গ্রহণের প্রয়োজন নেই।

অনুগ্রহপূর্বক প্রাপ্তি স্বীকার করবেন।

আপনাদের বিশ্বস্ত,

(কে.এম. আব্দুল ওয়াদুদ)

মহাব্যবস্থাপক

ফোনঃ ৭১১৭৮২৫।