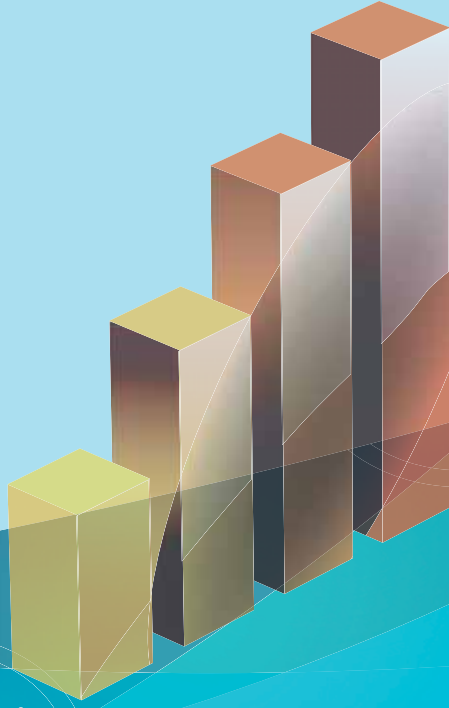


গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণ কেন্দ্রের কার্যক্রমের উপর প্রণীত

# বার্ষিক প্রতিবেদন

(২০১৪-২০১৫)



বাংলাদেশ ব্যাংক

গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণ কেন্দ্রের কার্যক্রমের উপর প্রণীত

# বার্ষিক প্রতিবেদন

(২০১৪-২০১৫)



ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এ্যান্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট

বাংলাদেশ ব্যাংক

প্রধান কার্যালয়

ঢাকা।

### উপদেষ্টা

মোঃ সাইফুল ইসলাম  
নির্বাহী পরিচালক

### তত্ত্বাবধায়ক

এ.কে.এম. আমজাদ হোসেন  
মহাব্যবস্থাপক

### সম্পাদক

মোহাম্মদ মামুনুল হক  
উপ-মহাব্যবস্থাপক

### উপ-সম্পাদক

সরদার আল এমরান  
যুগ্ম পরিচালক

আব্দুর রাজ্জাক  
উপ-পরিচালক

খোকন কুমার পাল  
সহকারী পরিচালক

## গভর্নরের বাণী

ব্যাংকিং ও আর্থিক খাতের নিয়ন্ত্রক, তত্ত্বাবধায়ক ও কেন্দ্রীয় ব্যাংক হিসাবে এ খাতে প্রত্যাশিত মাত্রায় আর্থিক শৃঙ্খলা (Financial Discipline), আর্থিক স্থিতিশীলতা (Financial Stability) এবং আর্থিক স্বচ্ছতা (Financial Integrity) অর্জন ও রক্ষণ করা বাংলাদেশ ব্যাংকের অন্যতম লক্ষ্য। এসব লক্ষ্য অর্জনে ব্যাংকিং খাতের গ্রাহকগণকে তথ্যপ্রযুক্তিভিত্তিক, মানসম্পন্ন, সুষ্ঠু ও নিরাপদ ব্যাংকিং সেবা প্রদানে ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানগুলোকে উদ্বুদ্ধ করা বাংলাদেশ ব্যাংকের নৈতিক দায়িত্ব। এক কথায় গ্রাহকের স্বার্থ সংরক্ষণ করা ও হয়রানি বন্ধ করাই কেন্দ্রীয় ব্যাংকের একটি বড় অঙ্গীকার। এ চেতনাকে সামনে রেখেই বাংলাদেশ ব্যাংকে প্রথমে ক্ষুদ্র পরিসরে ১৬-০৩-২০১১ তারিখে হেল্প ডেস্ক, ০৫-০৯-২০১১ তারিখে গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণ কেন্দ্র এবং পরবর্তীতে ২৫-০৭-২০১২ তারিখে ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট (এফআইসিএসডি) নামে একটি পূর্ণাঙ্গ বিভাগ খোলা হয়েছে। ব্যাংকিং সেবা পেতে গ্রাহকগণ কোন প্রকার হয়রানির শিকার হলে তাদের অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য বিভাগটি একটি কেন্দ্রীয় প্ল্যাটফর্ম হিসাবে কাজ করে যাচ্ছে বলে আমার বিশ্বাস। এবারের প্রতিবেদন থেকে লক্ষণীয় যে, অন্তর্ভুক্তিমূলক আর্থিক কর্মসূচী, ব্যাংকিং সেবা ও পণ্যে বৈচিত্র্য এবং ব্যাংকিং খাতে উন্নত তথ্যপ্রযুক্তির ক্রমবর্ধমান ব্যবহারের ফলে একদিকে যেমন ব্যাংকিং সেবা বাড়ছে, গ্রাহকসংখ্যা বৃদ্ধি পাচ্ছে এবং সেই সাথে অভিযোগও বাড়ছে; অন্যদিকে অভিযোগ নিষ্পত্তির হারও বেড়েছে তথা গ্রাহক সন্তুষ্টি বেড়েছে। এতে করে এটি প্রতীয়মান হয় যে, এফআইসিএসডি সহ ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানগুলো নীরবে ব্যাংকিং খাতে শৃঙ্খলা, স্বচ্ছতা, গ্রাহকের আস্থা অর্জন ও রক্ষণে তাদের প্রচেষ্টা অব্যাহত রেখেছে। এফআইসিএসডি কর্তৃক জারিকৃত ‘গাইডলাইনস্ ফর কাস্টমার সার্ভিসেস এন্ড কমপ্লেইন্ট ম্যানেজমেন্ট’ ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানে উন্নত গ্রাহক সেবা, সুষ্ঠু অভিযোগ ব্যবস্থাপনা তথা গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা রাখছে। প্রতি বছরের ন্যায় এ বছরও এফআইসিএসডি তাদের বার্ষিক কর্মকান্ডের ওপর ভিত্তি করে বার্ষিক প্রতিবেদন ২০১৪-২০১৫ প্রকাশ করতে যাচ্ছে জেনে আমি অত্যন্ত আনন্দিত। বাংলাদেশের ব্যাংকিং খাতকে আরও সুশৃঙ্খল, দায়িত্বশীল, নিরপেক্ষ, নির্ভরশীল ও নিরাপদ করার প্রচেষ্টা চলমান থাকবে এবং তা দেশের প্রতিটি আর্থিক সেবা-প্রত্যাশী মানুষের স্বার্থ সংরক্ষণে যথাযথ ভূমিকা পালন করবে বলে আমি প্রত্যাশা করি।

এই বিভাগের সকল কর্মকর্তার জন্য রইলো আমার আন্তরিক শুভেচ্ছা।

ড. আতিউর রহমান  
গভর্নর

## ডেপুটি গভর্নরের বাণী

ব্যাংকিং খাতে স্বচ্ছতা ও শৃঙ্খলা রক্ষা, নিবর্তনহীন গ্রাহক সেবা প্রদান তথা গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণের লক্ষ্যে ২০১২ সালে গঠিত বাংলাদেশ ব্যাংকের ‘ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এ্যান্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট’ (এফআইসিএসডি) কাজ করে আসছে। বাংলাদেশ ব্যাংকে আরো কতিপয় বিভাগ রয়েছে যারা আর্থিক খাতে নানাবিধ অনিয়ম, দুর্নীতি, গ্রাহক হয়রানির মত ঘটনা উদ্ঘাটনের লক্ষ্যে অন-সাইট ও অফ-সাইট পরিদর্শনের মাধ্যমে নিয়মিতভাবে কাজ করে যাচ্ছে। এতদসত্ত্বেও যাতে করে আর্থিক খাতে কোন প্রকার অনিয়ম, গ্রাহক হয়রানির মত কোন ঘটনা অপ্রকাশিত না থাকে বা ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানে একজন গ্রাহক কোন প্রকার হয়রানির শিকার হলে যাতে করে অন্ততঃ এ বিভাগে তার অভিযোগটি জানাতে পারেন ও প্রতিকার পেতে পারেন সে লক্ষ্যেই অত্র বিভাগ থেকে সারা দেশব্যাপী প্রিন্ট ও ইলেকট্রনিক মিডিয়ায় এবং মোবাইল অপারেটরে ১৬২৩৬ শর্ট কোড ফোন নম্বর প্রচার করা হয়েছে ও ওয়েব-বেজড কমপ্লেইন্ট বক্স প্রতিষ্ঠা করা হয়েছে। বাংলাদেশ ব্যাংকের এই নবগঠিত বিভাগ অভিযোগ দাখিলের লক্ষ্যে একটি নতুন উইন্ডো বা মঞ্চ হিসাবে প্রতিষ্ঠা লাভ করেছে। শুধু তাই নয়, একই উদ্দেশ্যে প্রতিটি ব্যাংক বা আর্থিক প্রতিষ্ঠানে “গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল” গঠন নিশ্চিত করা হয়েছে। সে সাথে উন্নত গ্রাহক সেবা প্রদান তথা অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তির জন্য এ বিভাগ হতে “গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা” শীর্ষক একটি নীতিমালা জারি করা হয়েছে যেখানে ব্যাংকগুলোকে তাদের গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনার জন্য একটি প্রাতিষ্ঠানিক কাঠামো তৈরী করা; গ্রাহক সেবায় নিয়োজিত কর্মকর্তাদের আচরণবিধি অনুসরণ করা; সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড প্রণয়ন করা; গ্রাহক-ব্যাংকারদের সুনির্দিষ্ট দায়-দায়িত্ব নির্ধারণ করা; গ্রাহক সচেতনতামূলক কর্মসূচী গ্রহণ করা; সুষ্ঠু অভিযোগ ব্যবস্থাপনার কর্ম পদ্ধতি নির্ধারণ করা; এমনকি গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনায় নিয়োজিত কর্মকর্তা-কর্মচারীদের তাদের কৃতকর্মের ভিত্তিতে শাস্তি প্রদান বা ভালোকাজের জন্য পুরস্কৃতকরণের জন্য নির্দেশনা দেয়া হয়েছে। এতে ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানগুলোতে গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনায় সচেতনতা, দায়িত্বশীলতা ও সতর্কতা বৃদ্ধি পেয়েছে। অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তির জন্য বাংলাদেশ ব্যাংকে আরো নতুন নতুন উদ্যোগ গ্রহণ করা হচ্ছে, যেমন- মোবাইল এ্যাপস এর মাধ্যমে অভিযোগকরণ। বাংলাদেশ ব্যাংকের এ উদ্যোগ শহর-গ্রামে এবং দেশে-বিদেশে প্রশংসিত হয়েছে। এ বিভাগে বিগত বছরে অসংখ্য অভিযোগ এসেছে এবং এসব অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়েছে। এর কৃতিত্ব ও প্রশংসার দাবিদার এ বিভাগসহ সকল ব্যাংক। বিভাগটি প্রতিবারের মতো ২০১৪-২০১৫ অর্থবছরের কার্যক্রমের উপর ভিত্তি করে একটি বার্ষিক প্রতিবেদন প্রকাশ করতে যাচ্ছে জেনে আমি খুবই আনন্দিত। আমি আশা করি এ প্রতিবেদন প্রকাশের মাধ্যমে জনসাধারণের মধ্যে বাংলাদেশ ব্যাংকের এ বিভাগটির কার্যক্রমের সুনাম, স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা বৃদ্ধি পাবে; ব্যাংকের উপর গ্রাহকের আস্থা ও বিশ্বাস ক্রমশ দৃঢ় হবে।

আমি এ বিভাগের কার্যক্রমের উত্তরোত্তর প্রসার ও সাফল্য কামনা করছি।



সিতাংশু কুমার সুর চৌধুরী  
ডেপুটি গভর্নর

## নিবাহী সারসংক্ষেপ

ব্যাংকিং ও আর্থিক সেবা পেতে কোন প্রকার অনিয়ম, অনাচার বা হয়রানির শিকার হলে অভিযোগ দাখিলের সর্বশেষ আশ্রয়স্থল হিসাবে বাংলাদেশ ব্যাংকে প্রথমে হেল্প ডেস্ক, পরে “গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণ কেন্দ্র” (Customers' Interest Protection Centre-CIPC), তৎপরবর্তীতে “ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট” নামে একটি পূর্ণাঙ্গ নতুন বিভাগ গঠন করা হয়। সাপ্তাহিক ও সরকারী ছুটির দিন ব্যতীত সকল কর্ম দিবসে অফিস চলাকালীন সময়ে যে কোন মোবাইল এবং টেলিফোনের সাহায্যে ১৬২৩৬ নম্বরের একটি শর্ট কোডের মাধ্যমে সরাসরি অত্র বিভাগে অভিযোগ করা যায়। এ ছাড়াও ফ্যাক্স, এসএমএস, ওয়েবসাইট, ই-মেইল, বিভিন্ন সামাজিক যোগাযোগের মাধ্যমে, ডাকযোগে ও সরাসরি সাক্ষাতের মাধ্যমে অত্র বিভাগে অভিযোগ দাখিল করার সুযোগ করে দেয়া হয়েছে। অভিযোগ গ্রহণের পাশাপাশি দেশ-বিদেশের ব্যাংকিং সেবাপ্রত্যাশী অসংখ্য মানুষের ব্যাংকিং ও আর্থিক বিষয়ে নানা জিজ্ঞাসারও জবাব প্রদান করা হয় এই শর্ট কোড ফোনের মাধ্যমে। ইলেক্ট্রনিক ও প্রিন্ট মিডিয়াসহ বিভিন্ন মাধ্যমে শর্ট কোডটির প্রচারণা অব্যাহত রয়েছে। এছাড়া, দেশের সকল অঞ্চলের ব্যাংক গ্রাহকগণের অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তির সুবিধার্থে বাংলাদেশ ব্যাংকের ১০টি শাখা অফিসেও কার্যরত রয়েছে “গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণ কেন্দ্র” এবং প্রতিটি তফসিলী ব্যাংকের প্রধান কার্যালয় ও আঞ্চলিক কার্যালয়ে রয়েছে তাদের “গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল”। সকল ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠান কর্তৃক তাদের প্রাতিষ্ঠানিক নৈতিকতার মানদণ্ড প্রতিষ্ঠা, গ্রাহক সেবায় নিয়োজিত কর্মকর্তাদের আচরণবিধি, কাস্টমার চার্টার, গ্রাহক-ব্যাংকারদের পারস্পরিক দায়-দায়িত্ব, গ্রাহক সচেতনতা কর্মসূচী গ্রহণ, প্রধান কার্যালয় ও শাখা পর্যায়ে গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল গঠন, অভিযোগ দাখিলের জন্য সকল প্রকার সুযোগ বা মাধ্যম সৃষ্টি এবং কার্যকর অভিযোগ ব্যবস্থাপনার জন্য বিস্তারিত নির্দেশনা দিয়ে অত্র বিভাগ কর্তৃক ‘গাইডলাইনস্ ফর কাস্টমার সার্ভিসেস এন্ড কমপ্লেইন্ট ম্যানেজমেন্ট’ নামে একটি পূর্ণাঙ্গ নীতিমালা জারি করা হয়েছে। গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণ তথা ব্যাংকিং খাতে গ্রাহকের আস্থা অর্জনের মত যে মহৎ উদ্দেশ্য বা চেতনা নিয়ে এ বিভাগ গঠন করা হয়েছে, মাত্র তিন বছরের মধ্যেই সে উদ্দেশ্য বাস্তবায়িত হয়েছে। কারণ, এরই মধ্যে চার হাজারেরও অধিক জটিল অভিযোগের নিষ্পত্তিকরণসহ হাজার হাজার গ্রাহক কিংবা সাধারণ মানুষের নানাবিধ জিজ্ঞাসার জবাব প্রদানের মাধ্যমে দেশের ব্যাংকিং সেবা-প্রত্যাশী মানুষের প্রত্যাশা কিয়দংশ হলেও অত্র বিভাগ পূরণ করতে পেরেছে। অত্র বিভাগে কোন সাধারণ অভিযোগ প্রাপ্তির তিন দিনের মধ্যেই জরুরী ভিত্তিতে টেলিফোন কিংবা ই-মেইলের মাধ্যমে অভিযোগসংশ্লিষ্ট তথ্যাদি সংগ্রহ করতঃ তা ব্যাংকিং রীতিনীতি অনুসারে বিচার-বিশ্লেষণ করে নিষ্পত্তি করা হয়। জটিল অভিযোগসমূহ সরেজমিনে তদন্ত করতঃ লব্ধ তথ্য-প্রমাণের ভিত্তিতে নিষ্পত্তি করা হয়। দেশের মানুষের আর্থিক ও ব্যাংকিং বিষয়ক সকল সমস্যার সমাধান করা সম্ভব না হলেও বিভাগটি অন্ততঃ দেশের সকল প্রান্তের মানুষের কাছে এ সংবাদটি পৌঁছে দিতে পেরেছে যে, এখন কেউ ব্যাংকিং কিংবা আর্থিক সেবা পেতে কোন অহেতুক হয়রানির শিকার হলে বাংলাদেশ ব্যাংকে তার অভিযোগের কথা জানানো এবং তার প্রতিকার পাওয়ার একটি ভরসা স্থল সৃষ্টি হয়েছে। এ বিভাগের মাধ্যমে দ্রুত সমস্যার সমাধান পাওয়ার ফলে অনেকের মনেই অত্র বিভাগ সম্পর্কে একটি ইতিবাচক ধারণার সৃষ্টি হয়েছে। মানুষের এ বিশ্বাস ও প্রত্যাশাকে অক্ষুণ্ণ রাখার পাশাপাশি দেশের ব্যাংকিং সেবার মানকে আন্তর্জাতিক মানে উন্নীত করার লক্ষ্যে কাজ করাই হবে এ বিভাগের ভবিষ্যৎ লক্ষ্য ও উদ্দেশ্য।

## সূচীপত্র

ক্রমিক নং	বিষয়	পৃষ্ঠা নং
০১	ভূমিকা	০১
০২	ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট এর কার্য পরিধি	০১
০৩	বিভাগের গুরুত্বপূর্ণ সাম্প্রতিক কার্যক্রম	০২
০৪	বিভাগের কর্মপদ্ধতি	০৩
০৫	অভিযোগ গ্রহণের সময় ও মাধ্যম	০৪
০৬	লজিস্টিকস্	০৪
০৭	জিজ্ঞাসার জবাব	০৪
০৮	প্রচারণামূলক কার্যক্রম	০৪
০৯	ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট (এফআইসিএসডি) এর কার্যাবলীর বিবরণ	০৫
১০	প্রাপ্ত অভিযোগের মাসওয়ারী বিবরণী ও অভিযোগের ট্রেন্ড	০৬
১১	অভিযোগের প্রকৃতি অনুযায়ী বিন্যাস (অর্থবছর ২০১৪-২০১৫)	০৭
১২	বিগত ২০১২-২০১৩, ২০১৩-২০১৪ ও ২০১৪-২০১৫ অর্থবছরে বিভাগ কর্তৃক গৃহীত ও নিষ্পন্ন অভিযোগের তুলনামূলক পরিসংখ্যান	০৮
১৩	ব্যাংক গ্রুপ অনুযায়ী অভিযোগের পরিসংখ্যান	০৯
১৪	প্রাপ্ত অভিযোগের ভিত্তিতে শীর্ষ ১০(দশ) ব্যাংক	০৯
১৫	২০১৪-২০১৫ অর্থবছরে এফআইসিএসডি কর্তৃক সম্পাদিত বিশেষ পরিদর্শন সম্পর্কিত তথ্য	১০
১৬	বাংলাদেশ ব্যাংকের শাখা অফিস সমূহ থেকে প্রাপ্ত অভিযোগের পরিসংখ্যান	১১
১৭	ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট কর্তৃক নিষ্পন্ন বিশেষভাবে উল্লেখযোগ্য কয়েকটি ঘটনা	১২
১৮	গ্রাহকগণের নিকট হতে প্রাপ্ত ধন্যবাদ পত্র	১৯
১৯	উপসংহার	২০

## ১। ভূমিকা :

আধুনিক কালে ব্যাংক/ আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহ শুধুমাত্র মুনাফা উপার্জনকারী প্রতিষ্ঠানই নয়, বরং জনগণকে নানা ধরনের আর্থিক সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানও বটে। আর্থিক সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে বাংলাদেশে ব্যাংক/ আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহ এখনও পর্যন্ত সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ মাধ্যম এবং একারণেই ব্যাংকিং খাতে গ্রাহক সেবার বিষয়টি অতীব গুরুত্ব বহন করে। ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানের মুনাফা ও প্রবৃদ্ধি অর্জন এবং বাজার প্রতিযোগিতায় টিকে থাকার তাগিদে গ্রাহক সেবার বিষয়টি সাম্প্রতিককালে একটি অগ্রগণ্য বিষয়রূপে প্রতিভাত হয়েছে। দেশের আর্থিক ব্যবস্থা এবং ব্যাংকসহ আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহের নিয়ন্ত্রণকারী প্রতিষ্ঠান হিসেবে বাংলাদেশ ব্যাংক তাই একটি স্থিতিশীল আর্থিক ব্যবস্থার পাশাপাশি ব্যাংকিং সেবার মানোন্নয়নের উপর যথেষ্ট গুরুত্বারোপ করেছে। দেশে ব্যাংকিং নেটওয়ার্কের দ্রুত বিস্তৃতির সাথে সাথে এর সেবার প্রতি গ্রাহকদের চাওয়া-পাওয়াও দ্রুততার সাথে বৃদ্ধি পাচ্ছে। গ্রাহকদের এই উর্ধ্বগামী প্রত্যাশার চাপ পূরণে ব্যর্থতার ফলে গ্রাহক সেবার মান চাপের মুখে রয়েছে। দেশ-বিদেশের অগণিত ব্যাংক-গ্রাহক যাতে ব্যাংকিং সেবা পেতে কোনরূপ হয়রানির শিকার না হন- তা নিশ্চিত করার লক্ষ্যে এবং এর মাধ্যমে দেশ ও দেশের ব্যাংকিং সেক্টরের ভাবমূর্তি বিশ্ব-দরবারে সমুন্নত রাখার প্রয়াসে বাংলাদেশ ব্যাংকে ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট (এফআইসিএসডি) নামে একটি পূর্ণাঙ্গ বিভাগ খোলা হয়েছে। বর্তমানে বিভাগটি গ্রাহকদের বিভিন্ন প্রকারের অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ, ব্যাংকার ও গ্রাহকগণের মধ্যে সম্পর্কের উন্নয়ন, গ্রাহকগণের স্বার্থ সংরক্ষণের মধ্য দিয়ে আর্থিক শৃঙ্খলা আনয়নে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে আসছে।

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

বিভাগটির অধীনে নিম্নলিখিত তিনটি উপ-বিভাগ রয়েছে :

- ক) কাস্টমার সার্ভিসেস ডিভিশন
- খ) ভিজিল্যান্স এন্ড এন্টি-ফ্রড ডিভিশন
- গ) টেকনিক্যাল সার্ভিসেস ডিভিশন

### ক) কাস্টমার সার্ভিসেস ডিভিশনের কার্যপরিধি:

- গ্রাহক সেবা এবং ভোক্তাদের স্বার্থ রক্ষায় ব্যাংকের পরিচালনা পর্ষদের ভূমিকা নির্ধারণ, প্রয়োজনীয় কাঠামো ও কর্মকান্ড নির্ধারণ সংক্রান্ত গাইডলাইন্স প্রণয়ন।
- বাংলাদেশ ব্যাংকে গ্রাহকদের প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ নিষ্পত্তি সম্পর্কিত পদ্ধতি ও নীতিমালা প্রণয়ন, সংশোধন ও উন্নয়ন করা এবং পাশাপাশি বাংলাদেশ ব্যাংকে গৃহীত অভিযোগের ভিত্তিতে অন্যান্য ব্যাংক ও নিয়ন্ত্রিত প্রতিষ্ঠানসমূহের গ্রাহক সেবার ন্যূনতম মান নির্ধারণ করা।
- ভোক্তাদের অধিকার সংরক্ষণ (যেমন সুদের হার ও ফি প্রদর্শন) বিষয়ক নির্দেশনা ও নীতিমালা প্রণয়ন করা।
- লিখিত অভিযোগসমূহের বিষয়ে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণঃ-
  - অভিযোগসমূহ যাচাই-বাছাই করা।
  - অভিযোগসমূহের বিষয়ে সংশ্লিষ্ট ব্যাংকের মতামত/মন্তব্য/ব্যাখ্যা চাওয়া।
  - সংশ্লিষ্ট ব্যাংক কর্তৃক প্রেরিত মতামত/ব্যাখ্যা/মন্তব্য পর্যালোচনাপূর্বক প্রয়োজনীয় সুপারিশসহ নোট উত্থাপন করা।
  - সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন।
- প্রাপ্ত অভিযোগসমূহের মাসিক বিবরণী ও সার-সংক্ষেপ প্রস্তুত করা এবং মাননীয় গভর্নর মহোদয় বরাবর তা উপস্থাপন করা।
- শাখা অফিসসমূহে স্থাপিত “গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণ কেন্দ্র” সমূহের সাথে সার্বক্ষণিক যোগাযোগ রক্ষা করা, তাদের কার্যক্রম পর্যবেক্ষণ করা এবং উক্ত কেন্দ্রসমূহ হতে প্রাপ্ত অভিযোগের মাসিক বিবরণীর উপর ভিত্তি করে সমন্বিত বিবরণী প্রস্তুত ও বিশ্লেষণপূর্বক মহাব্যবস্থাপক মহোদয় বরাবর উপস্থাপন এবং সংশ্লিষ্ট বিষয়ে সময়মত উপযুক্ত ও প্রাসঙ্গিক সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন করা।

- তালিকাভুক্ত ব্যাংক ও অন্যান্য নিয়ন্ত্রিত প্রতিষ্ঠানসমূহে স্থাপিত “অভিযোগ সেল” সমূহ পর্যবেক্ষণ করা এবং উক্ত সেলসমূহ হতে প্রাপ্ত ত্রৈমাসিক প্রতিবেদনসমূহ বিশ্লেষণ করে সমন্বিত প্রতিবেদন প্রস্তুতকরতঃ তা উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট উপস্থাপন ও সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন করা।
- সাপ্তাহিক ও সরকারী ছুটির দিন ব্যতীত অন্যান্য কর্মদিবসসমূহে অফিস চলাকালীন সময়ে টেলিফোন, মোবাইল, ই-মেইল, ফ্যাক্স প্রভৃতি মাধ্যমে অভিযোগ গ্রহণ করা।
- হটলাইন ১৬২৩৬ এ আগত কলে যথাসময়ে সাড়া দেয়া এবং জনসাধারণের জিজ্ঞাসার জবাব প্রদান।
- সংশ্লিষ্ট অন্যান্য কার্যাদি সম্পাদন করা।

#### খ) ভিজিল্যান্স এন্ড এন্টি-ফ্রড ডিভিশনের কার্যপরিধি :

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

#### গ) টেকনিক্যাল সার্ভিসেস ডিভিশনের কার্যপরিধি :

- ব্যাংক ও অন্যান্য নিয়ন্ত্রিত প্রতিষ্ঠান নিরীক্ষা, নিরবচ্ছিন্ন কার্যক্রম পরিচালনা, দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা, ইলেক্ট্রনিক ব্যাংকিং, তথ্য নিরাপত্তা, আউটসোর্সিং এবং রিটেইল পেমেন্ট সংশ্লিষ্ট তথ্যাদি ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিষয়ক নীতিমালা ও গাইডলাইন প্রণয়ন ও প্রচারণা।
- আইসিটি পরিদর্শকদের জন্য ঘরোয়া এবং বহিঃ প্রশিক্ষণের আয়োজন ও পরিচালনা করা।
- প্রণীত নীতিমালা ও গাইডলাইনের পরিপালন নিশ্চিতকরণের লক্ষ্যে ব্যাংক পরিদর্শন বিভাগসমূহের সাথে সমন্বয়ের ভিত্তিতে সরেজমিনে পরিদর্শন কার্যক্রম পরিচালনা করা।
- জালিয়াতির উদ্দেশ্যে আইসিটি সিস্টেমের সম্ভাব্য অপব্যবহারের ঘটনাসমূহ ভিজিল্যান্স এন্ড এন্টি-ফ্রড ডিভিশনের সাথে সমন্বয়ের ভিত্তিতে যাচাইকরণ।

### ৩। বিভাগের গুরুত্বপূর্ণ সাম্প্রতিক কার্যক্রম :

- ক) অত্র বিভাগে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ উৎপত্তির মূল কারণগুলো বিশ্লেষণ করা হয়েছে এবং দেখা গেছে যে, বিশেষ কিছু কারণে গ্রাহকগণ ব্যাংকে নানাবিধ অনিয়ম, অনাচার ও হয়রানির শিকার হচ্ছেন; যেমন - ব্যাংকগুলোতে গ্রাহক সেবার জন্য সার্ভিস

স্ট্যান্ডার্ড না থাকা, আচরণ বিধি না থাকা, কাস্টমার চার্টার না থাকা, গ্রাহক সচেতনতামূলক কার্যক্রম না থাকা, অভিযোগ দাখিলের জন্য প্রাতিষ্ঠানিক কাঠামো না থাকা ইত্যাদি। এ অবস্থার প্রেক্ষিতে নিবর্তনহীন, সুষ্ঠু, সুশৃঙ্খল গ্রাহক সেবা দান ও অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য একটি নীতিমালা প্রণয়ন করা আবশ্যিক হয়ে পড়ে এবং সে তাগিদে এ বিভাগ থেকে গত অর্থ বৎসরের শুরুতে ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহের জন্য “গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা” শীর্ষক একটি নীতিমালা জারী করা হয়।

উক্ত নীতিমালার উল্লেখযোগ্য নির্দেশনাসমূহ নিম্নরূপঃ

- সকল ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানের প্রধান কার্যালয়ে বা কান্ট্রি অফিসে ‘কেন্দ্রীয় গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল’ স্থাপন করা।
- ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহে প্রাতিষ্ঠানিকভাবে মৌলিক আদর্শ ও নৈতিকতা (যেমন- স্বচ্ছতা, সততা ও ন্যায়পরায়ণতা, দায়বদ্ধতা, নিরাপত্তা ও বিশ্বাসযোগ্যতা ইত্যাদি) প্রতিষ্ঠা করা ও তার চর্চা নিশ্চিত করা।
- গ্রাহক সেবায় নিয়োজিত কর্মকর্তাদের জন্য আচরণ বিধি প্রণয়ন করা।
- ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহে সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড তৈরী করা।
- ব্যাংকার/গ্রাহকদের অধিকার ও দায়বদ্ধতার বর্ণনাপূর্বক কাস্টমার চার্টার তৈরী করা।
- ব্যাংকিং সেক্টরে জালিয়াতি, দুর্নীতি ও গ্রাহক হয়রানি হ্রাস করার জন্য গ্রাহক সচেতনতা ও আর্থিক শিক্ষামূলক কর্মসূচী গ্রহণ করা।
- অভিযোগকারীরা যাতে খুব সহজেই যে কোন মাধ্যমে তাদের অভিযোগ দাখিল করতে পারেন সে জন্য ব্যাংক- কে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করা।
- প্রাপ্ত, নিষ্পন্ন ও অনিষ্পন্ন অভিযোগের সংখ্যা উল্লেখ করতঃ সময়ে সময়ে বাংলাদেশ ব্যাংকে অভিযোগসমূহের বিবরণী প্রেরণ করা।
- সুষ্ঠু গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ নিষ্পত্তির ভিত্তিতে ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহের কর্মকর্তাগণের জন্য পুরস্কার ও শাস্তির বিধান রাখা।
- ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহ অভিযোগ উৎপত্তির মূল কারণ বিশ্লেষণ করে প্রয়োজনীয় নীতিমালা প্রণয়ন করা।

এ নীতিমালা জারী করায় ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানগুলোতে অভিযোগ দাখিল ও নিষ্পত্তির জন্য প্রাতিষ্ঠানিক কাঠামো তৈরী হয়েছে, গ্রাহক সেবায় ন্যূনতম মানদণ্ড প্রতিষ্ঠিত হয়েছে এবং ব্যাংকার ও গ্রাহকের মধ্যে সচেতনতার সৃষ্টি হয়েছে।

খ) এ বিভাগে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহের ভিত্তিতে নিষ্পন্ন, অনিষ্পন্ন অভিযোগের তথ্য সংরক্ষণ, অভিযোগের কারণ বা প্রকৃতি বিশ্লেষণ, বিভিন্ন প্রতিবেদন ও ড্যাশবোর্ড তৈরী করার জন্য আইটি অপারেশন এন্ড কমিউনিকেশন ডিপার্টমেন্ট এর সহযোগিতায় ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট কর্তৃক “কমপ্লেইন্ট মনিটরিং সিস্টেম (সিএমএস)” নামে একটি সফটওয়্যার তৈরী করা হয়েছে।

## ৪। বিভাগের কর্মপদ্ধতি :

বিভাগের কার্যক্রমকে সুদূর প্রসারী অথচ সহজে ও দ্রুত সম্পাদনের লক্ষ্যে একটি কার্যকর পদ্ধতি গ্রহণ করা হয়েছে। দেশের ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানের গ্রাহকগণ আইনের মধ্যে থেকে ব্যাংকের সেবা পেতে কোন ধরনের হয়রানির শিকার হলে তৎপ্রেক্ষিতে উত্থাপিত অভিযোগসমূহের সার্বিক মনিটরিং এর দায়িত্বে নিয়োজিত রয়েছে বাংলাদেশ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়ের এফআইসিএসডি। এছাড়া, প্রতিটি তফসিলী ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠানের প্রধান কার্যালয় ও আঞ্চলিক কার্যালয়ে রয়েছে তাদের ‘গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল’ এবং বাংলাদেশ ব্যাংকের শাখা অফিসসমূহে রয়েছে “গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণ কেন্দ্র”। দেশের প্রত্যন্ত অঞ্চলের কোন অভিযোগকারী তার নিকটস্থ বাংলাদেশ ব্যাংকের “গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণ কেন্দ্র”-তে অভিযোগ দাখিল করলে উক্ত অভিযোগ সম্পর্কে বিভাগটি সরাসরি তদন্ত করে কিংবা অভিযোগ সংশ্লিষ্ট ব্যাংকের অভিযোগ সেলের মাধ্যমে তদন্ত করিয়ে/প্রয়োজনীয় তথ্য-উপাত্তের মাধ্যমে অভিযোগের সত্যতা নিরূপণকরতঃ তা নিষ্পত্তির ব্যবস্থা করে থাকে। যদি আঞ্চলিক/শাখা পর্যায়ে কোন অভিযোগের নিষ্পত্তি

করা সম্ভব না হয় তবে তা নিষ্পত্তির জন্য প্রধান কার্যালয়ের এফআইসিএসডিতে প্রেরণ করা হয়। দেশের প্রতিটি অঞ্চলে ব্যাংকসমূহের নিকট দাখিলকৃত অভিযোগসমূহের মনিটরিং এর লক্ষ্যে তফসিলী ব্যাংকসমূহের আঞ্চলিক কার্যালয়ে স্থাপিত অভিযোগ সেল তাদের প্রাপ্ত অভিযোগসমূহের বিষয়ে গৃহীত ব্যবস্থাদির বিবরণী মাসিক/ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে তাদের নিজ নিজ প্রধান কার্যালয়ে প্রেরণ করে থাকে যার একটি কপি বাংলাদেশ ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট শাখা অফিসেও প্রেরণ করা হয় এবং ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়ের অভিযোগ সেল উক্ত বিবরণীসমূহ একীভূত করে ওয়েব পোর্টালের মাধ্যমে বাংলাদেশ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়ের এফআইসিএসডিতে প্রেরণ করে থাকে। এদিকে, আমাদের শাখা অফিসসমূহের সিআইপিসি তাদের কেন্দ্রে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহের উপর গৃহীত ব্যবস্থার বর্ণনাসহ একটি বিবরণী মাসিক ভিত্তিতে অত্র বিভাগে প্রেরণ করে থাকে। এভাবে দেশের সকল অঞ্চলের গ্রাহকগণের নিকট থেকে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ অত্র বিভাগ থেকে মনিটরিং করা হচ্ছে। একই সাথে আমাদের প্রধান কার্যালয়ের আওতাধীন এলাকার বিভিন্ন ব্যাংকের বিরুদ্ধে উত্থাপিত অভিযোগসমূহ অত্র বিভাগ কর্তৃক সরাসরি তদন্ত করে কিংবা সংশ্লিষ্ট ব্যাংকের সাথে আলাপ-আলোচনা করে দ্রুত নিষ্পত্তির ব্যবস্থা করা হচ্ছে।

## ৫। অভিযোগ গ্রহণের সময় ও মাধ্যম :

সাপ্তাহিক ও সরকারী ছুটির দিন ব্যতীত সকল কর্মদিবসে অফিস সময়ে ফোন, ফ্যাক্স, এসএমএস, ওয়েবসাইট, ই-মেইল, ডাকযোগে, বিভিন্ন জনপ্রিয় সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যম কিংবা সরাসরি অভিযোগকারীর নিকট থেকে অভিযোগসমূহ অত্র বিভাগে গৃহীত হয়ে থাকে।

## ৬। লজিস্টিকস্ :

দেশের অভ্যন্তর কিংবা বাইরে থেকে যে কোন ব্যক্তি যাতে অতি সহজে তাদের জিজ্ঞাসা অথবা অভিযোগের কথা অত্র বিভাগে জানাতে পারেন তজ্জন্য এখানে সব ধরনের প্রয়োজনীয় লজিস্টিক সাপোর্ট দেয়া হয়েছে। বর্তমানে অত্র বিভাগে কর্মরত প্রত্যেক কর্মকর্তার ডেস্কে ইন্টারনেট সুবিধাসহ কম্পিউটার সরবরাহ করা হয়েছে। তাছাড়া, বিভাগে ১৬২৩৬ নম্বরের একটি শর্ট কোড চালু করা হয়েছে। এর সাথে আপাততঃ ৫টি সরাসরি টেলিফোন নম্বরের অটো হ্যান্ডিং পদ্ধতিতে সংযোগ দেয়া আছে যার ফলে দেশ-বিদেশ থেকে যে কোন ব্যক্তি ঐ শর্ট কোডে ডায়াল করলে স্বয়ংক্রিয়ভাবে এর সাথে সংযুক্ত নম্বরসমূহের মধ্যে মুক্ত নম্বরটিতে রিং হবে এবং ঐ নম্বরের সাথে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার সাথে গ্রাহক কথা বলতে পারবেন। ব্যাংক গ্রাহক কিংবা যে কোন ব্যাংকিং সেবাপ্রত্যাশী মানুষের সেবা প্রদান ও স্বার্থ সংরক্ষণের জন্য অত্র বিভাগে স্থাপিত অটোহ্যান্ডিং টেলিফোন পদ্ধতি নিঃসন্দেহে একটি প্রশংসনীয় অগ্রগতি। আশা করা যায়, অদূর ভবিষ্যতে লজিস্টিক সাপোর্টের পরিমাণ আরও বৃদ্ধির মাধ্যমে গ্রাহক সেবার মান বৃদ্ধিতে অত্র বিভাগ আরও বেশী বেশী ভূমিকা রাখতে সক্ষম হবে।

## ৭। জিজ্ঞাসার জবাব :

এফআইসিএসডি এর কার্যক্রম শুধুমাত্র গ্রাহকগণের নিকট থেকে অভিযোগ গ্রহণ এবং তার নিষ্পত্তির মধ্যে সীমাবদ্ধ নয়, বরং দেশ-বিদেশের ব্যাংকিং সেবাপ্রত্যাশী অসংখ্য মানুষের ব্যাংকিং ও ব্যবসায়িক জিজ্ঞাসার জবাব প্রদান করাও এ বিভাগের অন্যতম কাজ। সমাজের নানা স্তরের মানুষ প্রতিদিন নানা বিষয়ে মোবাইল/ফোনের মাধ্যমে অত্র বিভাগের কর্মকর্তাগণের নিকট প্রশ্ন করে থাকেন। সম্ভাব্য ক্ষেত্রে কর্মকর্তাগণ তাৎক্ষণিকভাবে তাদের প্রশ্নের জবাব দিয়ে থাকেন। যেসব ক্ষেত্রে তাৎক্ষণিক জবাব দেয়া সম্ভব হয় না, সেক্ষেত্রে সঠিক উত্তর সংশ্লিষ্ট শাখা/বিভাগ থেকে সংগ্রহ করে অতঃপর প্রশ্নকর্তাকে জানানো হয়। অত্র ডিভিশনের কর্মকর্তাগণ যাতে সব ধরনের জিজ্ঞাসার তাৎক্ষণিক সঠিক জবাব দিতে পারেন তার জন্য বাংলাদেশ ব্যাংকের সকল বিভাগের নিকট থেকে Frequently Asked Questions (FAQs) সংগ্রহ করা হয়েছে এবং এগুলো অধ্যয়নের মাধ্যমে কর্মকর্তাগণের জ্ঞান-ভান্ডারকে সমৃদ্ধশালী করা হচ্ছে। এভাবে দেশ-বিদেশের সর্বস্তরের মানুষের জিজ্ঞাসার জবাব দানের মাধ্যমে বিভাগটি গ্রাহকগণের ব্যাংকিং সেবা প্রাপ্তির পথকে সহজ করার এক প্রশংসনীয় প্রচেষ্টা চালিয়ে যাচ্ছে।

## ৮। প্রচারণামূলক কার্যক্রম :

গ্রাহকগণের জিজ্ঞাসার জবাব ও তাদের লিখিত অভিযোগের নিষ্পত্তিকরণের সাথে সাথে এফআইসিএসডি এর কার্যক্রম সম্পর্কে জনসাধারণের মধ্যে প্রচারের জন্যও বিভাগটি ব্যবস্থা গ্রহণ করে থাকে। দেশের বিভিন্ন প্রান্তের জনসাধারণ যাতে একটি নম্বরে ফোন

করে সহজেই ব্যাংকিং/আর্থিক সেবা সংক্রান্ত কোন তথ্যাদি জানতে পারেন অথবা তাদের অভিযোগসমূহ অত্র বিভাগে দাখিল করতে পারেন সে জন্য অত্র বিভাগে স্থাপিত ১৬২৩৬ নম্বরের শর্ট কোডটি সর্বসাধারণের নিকট পরিচিত করে তোলার লক্ষ্যে নিম্নরূপ প্রচারণামূলক কার্যক্রম গ্রহণ করা হয়েছে :-

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

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

ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট ডাকযোগে, টেলিফোনে, মোবাইলে, ই-মেইল, ফ্যাক্স, এসএমএস এবং বিভিন্ন সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যমে দেশ-বিদেশের গ্রাহকের নিকট হতে অভিযোগ গ্রহণ করে থাকে। ব্যাংক কর্তৃপক্ষের সুসজ্জিত চেম্বার এর প্রতি যাদের ভীতি ছিল অত্র বিভাগের তিনটি ডিভিশন যথা কাস্টমার সার্ভিসেস ডিভিশন, ভিজিল্যান্স ও এন্টি-ফ্রড ডিভিশন এবং টেকনিক্যাল সার্ভিসেস ডিভিশন সে সকল ব্যাংক গ্রাহকদের স্বার্থ সংরক্ষণের জন্য নিরলসভাবে কাজ করে যাচ্ছে। শুরু থেকে ৩০ জুন, ২০১৫ পর্যন্ত অত্র ডিপার্টমেন্টে গৃহীত অভিযোগের সারসংক্ষেপ নিম্নের সারণীতে উপস্থাপন করা হলো:-

সারণী-১ : এক নজরে ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট কর্তৃক গৃহীত অভিযোগ :						
সময়কাল	গৃহীত অভিযোগের সংখ্যা			নিষ্পন্ন	অনিষ্পন্ন	নিষ্পত্তির হার
	টেলিফোনে	লিখিত	মোট			
২৮ মার্চ, ২০১১ থেকে ৩০ জুন, ২০১৫ পর্যন্ত	৪,৮৫৬	১০,০৬৪	১৪,৯২০	১৪,৯২০	০০	১০০%

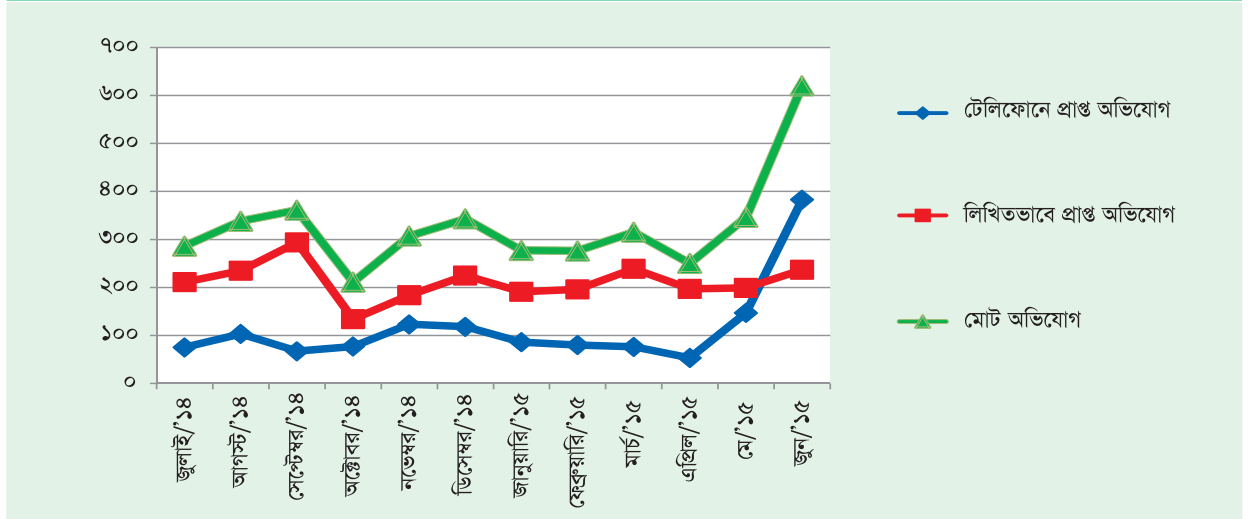
উপর্যুক্ত সারণী হতে পরিলক্ষিত হচ্ছে যে, শুরু থেকে জুন, ২০১৫ পর্যন্ত অত্র ডিপার্টমেন্টে মোট ১৪,৯২০টি অভিযোগ গৃহীত হয়েছে যার মধ্যে টেলিফোনে প্রাপ্ত ৪,৮৫৬টি এবং লিখিতভাবে প্রাপ্ত ১০,০৬৪টি। অভিযোগ পাওয়া মাত্রই এর বিপরীতে কার্যকর ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়েছে। গৃহীত অভিযোগগুলোর মধ্যে সবগুলো অভিযোগই নিষ্পত্তি করা হয়েছে। অভিযোগ নিষ্পত্তির হার ১০০%। তবে এর অর্থ এই নয় যে, সকল অভিযোগকারী তাদের প্রতিকার পেয়েছেন। যেসব অভিযোগ প্রমাণ করা সম্ভব হয়নি বা আদালতে বিচারাধীন রয়েছে সে ক্ষেত্রে অভিযোগকারীকে প্রতিকার দেয়া সম্ভব হয়নি।

## ১০। প্রাপ্ত অভিযোগের মাসওয়ারী বিবরণী ও অভিযোগের ট্রেন্ড :

কেবল ২০১৪-২০১৫ অর্থবছরে ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্টে মোট ৩,৯৩০টি অভিযোগ পাওয়া গেছে যার মাসওয়ারী বিভাজন নিম্নে দেখানো হলোঃ

সারণী-২ : প্রাপ্ত অভিযোগের মাসওয়ারী বিবরণী			
মাসের নাম	টেলিফোনে প্রাপ্ত অভিযোগ	লিখিতভাবে প্রাপ্ত অভিযোগ	মোট অভিযোগ
১	২	৩	৪(২+৩)
জুলাই/ '১৪	৭৫	২১১	২৮৬
আগস্ট/ '১৪	১০৩	২৩৫	৩৩৮
সেপ্টেম্বর/ '১৪	৬৭	২৯৮	৩৬৫
অক্টোবর/ '১৪	৭৭	১৩৮	২১৫
নভেম্বর/ '১৪	১২৩	১৮৮	৩১১
ডিসেম্বর/ '১৪	১১৮	২২৫	৩৪৩
জানুয়ারি/ '১৫	৮৬	১৯১	২৭৭
ফেব্রুয়ারি/ '১৫	৮০	১৯৬	২৭৬
মার্চ/ '১৫	৭৬	২৩৯	৩১৫
এপ্রিল/ '১৫	৫৩	১৯৭	২৫০
মে/ '১৫	১৪৭	১৯৯	৩৪৬
জুন/ '১৫	৩৮৩	২৩৭	৬২০
সর্বমোট	১,৩৮৮	২,৫৪২	৩,৯৩০

চিত্র-০১ : প্রাপ্ত অভিযোগের ট্রেন্ড



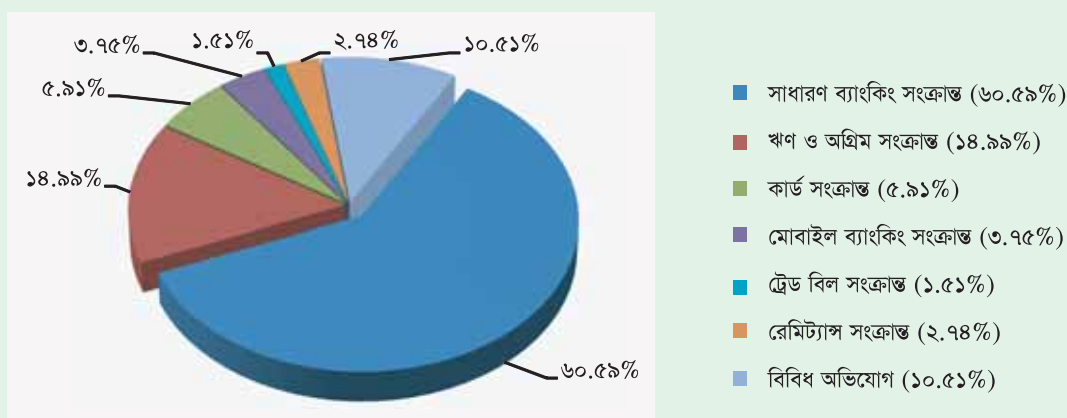
উপর্যুক্ত সারণী ও চিত্র হতে পরিলক্ষিত হয় যে, বিগত অর্থবছরে টেলিফোনে সর্বাধিক অভিযোগ (৩৮৩টি) গৃহীত হয়েছিল জুন/২০১৫ মাসে এবং লিখিতভাবে সর্বাধিক অভিযোগ (২৯৮টি) গৃহীত হয়েছিল সেপ্টেম্বর/২০১৪ মাসে। অপরদিকে টেলিফোনে গৃহীত অভিযোগের সংখ্যা সর্বনিম্ন ছিল এপ্রিল/২০১৫ মাসে এবং লিখিতভাবে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা অক্টোবর/২০১৪ মাসে সর্বনিম্ন ছিল। সর্বমোট প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা অর্থবছর জুড়ে ওঠানামা করেছে যেখানে সর্বনিম্ন ছিল অক্টোবর মাসে এবং সর্বোচ্চ

ছিল (৬২০টি) জুন/২০১৫ মাসে। উল্লেখ্য যে, প্রিন্ট ও ইলেক্ট্রনিক মিডিয়ায় প্রচারণার ফলে জনসচেতনতা বৃদ্ধি পাওয়ায় অভিযোগ প্রাপ্তির হারও ক্রমান্বয়ে উর্ধ্বমুখী পরিলক্ষিত হচ্ছে।

## ১১। অভিযোগের প্রকৃতি অনুযায়ী বিন্যাস (২০১৪-২০১৫ অর্থবছর) :

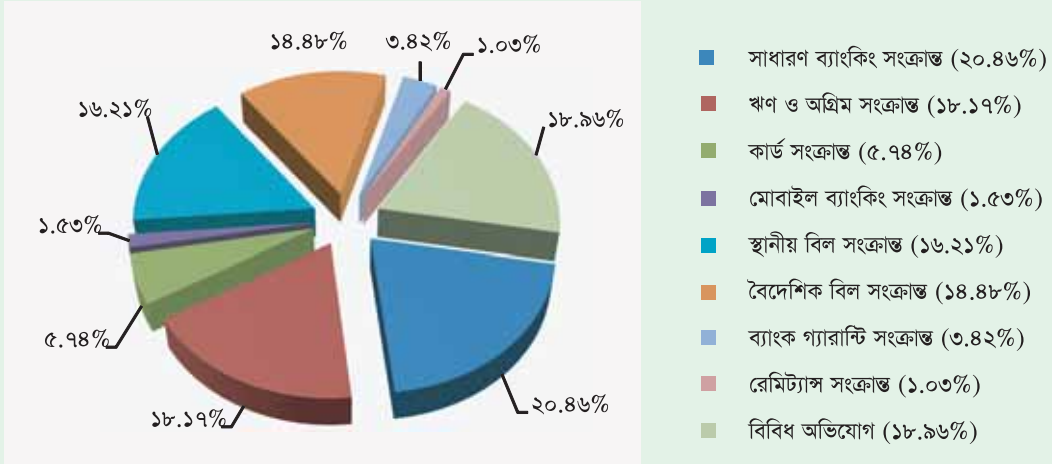
সারণী-৩ : টেলিফোনে প্রাপ্ত অভিযোগ	
অভিযোগের প্রকৃতি	অভিযোগের সংখ্যা
সাধারণ ব্যাংকিং সংক্রান্ত	৮৪১
ঋণ ও অগ্রিম সংক্রান্ত	২০৮
কার্ড সংক্রান্ত	৮২
মোবাইল ব্যাংকিং সংক্রান্ত	৫২
ট্রেড বিল সংক্রান্ত	২১
রেমিট্যান্স সংক্রান্ত	৩৮
বিবিধ অভিযোগ	১৪৬
<b>মোট</b>	<b>১,৩৮৮</b>

চিত্র-২ : টেলিফোনে গৃহীত অভিযোগসমূহের প্রকৃতি অনুযায়ী চিত্র



সারণী-৪ : লিখিতভাবে প্রাপ্ত অভিযোগ	
অভিযোগের প্রকৃতি	অভিযোগের সংখ্যা
সাধারণ ব্যাংকিং সংক্রান্ত	৫২০
ঋণ ও অগ্রিম সংক্রান্ত	৪৬২
স্থানীয় বিল সংক্রান্ত	৪১২
বৈদেশিক বিল সংক্রান্ত	৩৬৮
কার্ড সংক্রান্ত	১৪৬
ব্যাংক গ্যারান্টি সংক্রান্ত	৮৭
মোবাইল ব্যাংকিং সংক্রান্ত	৩৯
রেমিট্যান্স সংক্রান্ত	২৬
বিবিধ অভিযোগ	৪৮২
<b>মোট</b>	<b>২,৫৪২</b>

### চিত্র-৩ঃ লিখিতভাবে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহের প্রকৃতি অনুযায়ী চিত্র



ফাইন্যান্সিয়াল ইন্সটিটিউট এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্টে বিভিন্ন ধরনের অভিযোগ গৃহীত হয়ে থাকে। টেলিফোনে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহের বিশ্লেষণে দেখা যায় যে, অধিকাংশ অভিযোগই সাধারণ ব্যাংকিং সংক্রান্ত (২০.৮৬%)। এরপর ঋণ ও অগ্রিম সংক্রান্ত অভিযোগ ছিল ১৮.৮৮%, কার্ড সংক্রান্ত ৫.৯৮%, মোবাইল ব্যাংকিং সংক্রান্ত ৩.৯৫%, রেমিট্যান্স সংক্রান্ত ২.৯৮%, ট্রেড বিল সংক্রান্ত ১.৫১% এবং অন্যান্য সাধারণ অভিযোগ ১০.৫১%।

অন্যদিকে, লিখিতভাবে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহের বিশ্লেষণে দেখা যায় যে, এ ক্ষেত্রে অধিকাংশ অভিযোগই ট্রেড বিল সংক্রান্ত যা মোট অভিযোগের ৩০.৬৯% (১৬.২১% স্থানীয় বিল সংক্রান্ত এবং ১৪.৪৮% বৈদেশিক বিল সংক্রান্ত)। এরপরই রয়েছে সাধারণ ব্যাংকিং সংক্রান্ত ২০.৮৬%, ঋণ ও অগ্রিম সংক্রান্ত অভিযোগ ১৮.১৭%, কার্ড সংক্রান্ত ৫.৯৮%, ব্যাংক গ্যারান্টি সংক্রান্ত ৩.৮২%, মোবাইল ব্যাংকিং সংক্রান্ত ১.৫৩%, রেমিট্যান্স সংক্রান্ত ১.০৩% এবং অন্যান্য অভিযোগ ১৮.৯৬%।

### ১২। বিগত ২০১২-২০১৩, ২০১৩-২০১৪ ও ২০১৪-২০১৫ অর্থবছরে বিভাগ কর্তৃক গৃহীত ও নিষ্পন্ন অভিযোগের তুলনামূলক পরিসংখ্যান :

সারণী-৫ :			
বিষয়	অর্থবছর ২০১২-২০১৩	অর্থবছর ২০১৩-২০১৪	অর্থবছর ২০১৪-২০১৫
গৃহীত মোট অভিযোগ	৪,২৯৬	৪,৮৭৬	৩,৯৩০
নিষ্পন্ন অভিযোগ	২,৯৪১	৪,২৯১	৩,৯৩০
অভিযোগ নিষ্পত্তির হার	৬৮.৪৬%	৯৫.৮৭%	১০০%

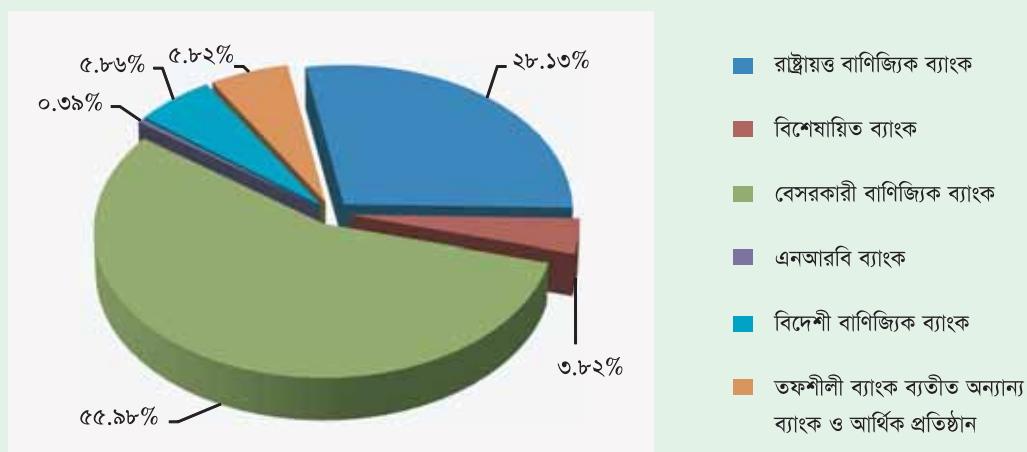
উপর্যুক্ত সারণী থেকে দেখা যায় যে, ২০১৩-২০১৪ অর্থবছরে পূর্ববর্তী ২০১২-২০১৩ অর্থবছরের তুলনায় অভিযোগের পরিমাণ ৪.১৯% বৃদ্ধি পেয়েছিল, কিন্তু ২০১৩-২০১৪ অর্থবছরের তুলনায় ২০১৪-২০১৫ অর্থবছরে ১২.২০% অভিযোগ হ্রাস পেয়েছে। অপরদিকে, ২০১৪-২০১৫ অর্থবছরে অভিযোগ নিষ্পত্তির হার ২০১২-২০১৩ ও ২০১৩-২০১৪ অর্থবছরের তুলনায় যথাক্রমে ৩১.৫৪% ও ৪.১৩% বৃদ্ধি পেয়েছে। এখানে উল্লেখ্য যে, গ্রাহকগণ সরাসরি নিজ নিজ ব্যাংকে অভিযোগ করায় বা প্রতিকার পাওয়ায় বাংলাদেশ ব্যাংকে অভিযোগের সংখ্যা কিছুটা হ্রাস পেয়েছে। ২০১২-২০১৩, ২০১৩-২০১৪ ও ২০১৪-২০১৫ অর্থবছরে গৃহীত ও নিষ্পন্ন অভিযোগের তুলনামূলক চিত্র পরবর্তী পৃষ্ঠায় বার ডায়াগ্রামের মাধ্যমে দেখানো হলো :

চিত্র ৪ : ২০১২-২০১৩, ২০১৩-২০১৪ ও ২০১৪-২০১৫ অর্থবছরে গৃহীত ও নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের তুলনামূলক চিত্র :



### ১৩। ব্যাংক গ্রুপ অনুযায়ী অভিযোগের পরিসংখ্যান :

চিত্র-৫ : ব্যাংক গ্রুপ অনুযায়ী অভিযোগের পরিসংখ্যান



উপর্যুক্ত পাই চিত্র হতে দেখা যায় যে, বেসরকারী বাণিজ্যিক ব্যাংক এর বিরুদ্ধে প্রাপ্ত অভিযোগের হার সবচেয়ে বেশি যা মোট প্রাপ্ত অভিযোগের ৫৫.৯৮%। অতপর রাষ্ট্রায়ত্ত্ব ব্যাংকগুলোর বিরুদ্ধে ২৮.১৩%, বিদেশী বাণিজ্যিক ব্যাংকগুলোর বিরুদ্ধে ৫.৮৬%, বিশেষায়িত ব্যাংকগুলোর বিরুদ্ধে ৩.৮২% এবং তফসিলী ব্যাংক ব্যতীত অন্যান্য প্রতিষ্ঠানের বিরুদ্ধে পাওয়া গেছে মোট অভিযোগের ৫.৮২%।

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

অত্র বিভাগে ২০১৪-২০১৫ অর্থবছরে ডাক, ফ্যাক্স, ই-মেইল ইত্যাদিকার বিভিন্ন মাধ্যমে প্রাপ্ত লিখিত অভিযোগের ভিত্তিতে শীর্ষ ১০টি ব্যাংকের তালিকা পরবর্তী পৃষ্ঠায় টেবিলে দেখানো হলো:-

সারণী-০৬ : প্রাপ্ত অভিযোগের ভিত্তিতে শীর্ষ ১০(দশ) ব্যাংক

ক্রমিক নং	ব্যাংকের নাম	মোট প্রাপ্ত লিখিত অভিযোগ
০১	সোনালী ব্যাংক লিমিটেড	২৫৬
০২	ব্র্যাক ব্যাংক লিমিটেড	১৭৫
০৩	রূপালী ব্যাংক লিমিটেড	১৪৯
০৪	অগ্রণী ব্যাংক লিমিটেড	১৪০
০৫	ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেড	১২৩
০৬	জনতা ব্যাংক লিমিটেড	১০৬
০৭	বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক	৮২
০৮	স্ট্যান্ডার্ড চার্টার্ড ব্যাংক	৭৯
০৯	ডাচ-বাংলা ব্যাংক লিমিটেড	৭০
১০	ন্যাশনাল ব্যাংক লিমিটেড	৫৯

উপর্যুক্ত টেবিল হতে দেখা যায় যে, অভিযোগের পরিমাণগত দিক থেকে উল্লিখিত সময়ে অত্র বিভাগে সবচেয়ে বেশি লিখিত অভিযোগ গৃহীত হয়েছে সোনালী ব্যাংক লিমিটেড এর বিরুদ্ধে (২৫৬টি)। রাষ্ট্রায়ত্ত্ব ব্যাংকসমূহের মধ্যে রূপালী ব্যাংক লিমিটেড, অগ্রণী ব্যাংক লিমিটেড ও জনতা ব্যাংক লিমিটেড এ দিক থেকে যথাক্রমে ৩য়, ৪র্থ ও ৬ষ্ঠ অবস্থানে রয়েছে। লিখিত অভিযোগ প্রাপ্তির দিক থেকে বেসরকারী ব্যাংকসমূহের মধ্যে ব্র্যাক ব্যাংক লিমিটেড ১ম অবস্থানে এবং অত্র তালিকায় ২য় অবস্থানে রয়েছে। বিদেশী বাণিজ্যিক ব্যাংকসমূহের মধ্যে স্ট্যান্ডার্ড চার্টার্ড ব্যাংক ১ম অবস্থানে রয়েছে যা অত্র তালিকায় ৮ম স্থানে রয়েছে।

১৫। ২০১৪-২০১৫ অর্থবছরে এফআইসিএসডি কর্তৃক সম্পাদিত বিশেষ পরিদর্শন সম্পর্কিত তথ্য :

ক) ব্যাংকিং খাতে দুর্নীতি ও জাল-জালিয়াতি প্রতিরোধ ও প্রশমিত করার লক্ষ্যে অত্র বিভাগের ভিজিল্যান্স ও এন্টি-ফ্রড ডিভিশন অভিযোগ ব্যবস্থাপনা এবং বিশেষ পরিদর্শনের মাধ্যমে ব্যাংকিং খাতের উপর নিরবচ্ছিন্নভাবে নজরদারি রাখছে। বিভিন্ন সূত্রে প্রাপ্ত অভিযোগের উপর ভিত্তি করে অনেক বিশেষ পরিদর্শন পরিচালনা করা হয়েছে; আবার স্বঃপ্রণোদিতভাবে বা উদ্ভর্তন কর্তৃপক্ষের নির্দেশনানুযায়ীও কিছু ব্যাংকে বিশেষ পরিদর্শন করা হয়েছে।

খ) ২০১৪-১৫ সালে এফআইসিএসডি কর্তৃক সম্পাদিত পরিদর্শনের একটি বিশদ বিশ্লেষণ নিম্নে দেয়া হলোঃ

ব্যাংকের শ্রেণী	বিশেষ পরিদর্শন সংখ্যা
রাষ্ট্রায়ত্ত্ব বাণিজ্যিক ব্যাংক	২৮
বিশেষায়িত ব্যাংক	০০
বেসরকারী বাণিজ্যিক ব্যাংক	৯৪
বিদেশী বাণিজ্যিক ব্যাংক	০৫
মোট	১২৭

উপরের সারণী থেকে দেখা যায় যে, বেসরকারী বাণিজ্যিক ব্যাংকে সর্বোচ্চ সংখ্যক বিশেষ পরিদর্শন পরিচালনা করা হয়েছে, যা সর্বমোট ১২৭টি বিশেষ পরিদর্শনের মধ্যে ৯৪টি; ২৮ টি বিশেষ পরিদর্শন করা হয়েছে রাষ্ট্রায়ত্ত্ব বাণিজ্যিক ব্যাংকে এবং ৫টি করা হয়েছে বিদেশী বাণিজ্যিক ব্যাংকে।

গ) ২০১৪-১৫ সালে এফআইসিএসডি'র বিশেষ পরিদর্শনে ব্যাংকের কিছু জাল-জালিয়াতি ও অনিয়ম উদ্ঘাটন করে, যার ফলে সেগুলো পরবর্তীতে বড় আকার ধারণ করতে পারেনি। সুশাসন ও অভ্যন্তরীণ নিয়ন্ত্রণ ব্যবস্থা ব্যাংকে সংঘটিত জাল-জালিয়াতি ও অনৈতিক চর্চার বিরুদ্ধে প্রাথমিক নিরাপত্তা হিসাবে কাজ করলেও অত্র বিভাগের নিরবচ্ছিন্ন নজরদারি এবং চলমান বিশেষ পরিদর্শন ব্যাংকের কর্পোরেট নিয়ন্ত্রণ ব্যবস্থাপনা এবং অভ্যন্তরীণ নিয়ন্ত্রণ ব্যবস্থাপনাকে শক্তিশালী করতে সহায়ক ভূমিকা

পালন করেছে। স্বচ্ছ, স্থিতিশীল ও সুস্থ আর্থিক খাত নিশ্চিত করার লক্ষ্যে এফআইসিএসডি এই ভূমিকা ক্রমাগতভাবে পালন করে যাবে।

২০১৪-১৫ সালে এফআইসিএসডি কর্তৃক ৭টি ব্যাংকে সর্বোচ্চ পরিদর্শনের তথ্য নিম্নে দেয়া হলোঃ

ক্রমিক নং	ব্যাংকের শ্রেণী	বিশেষ পরিদর্শন সংখ্যা
০১	অগ্রণী ব্যাংক লিমিটেড	১৪
০২	ফার্মার্স ব্যাংক লিমিটেড	০৯
০৩	ইউনাইটেড কমার্শিয়াল ব্যাংক লিমিটেড	০৭
০৪	সোনালী ব্যাংক লিমিটেড	০৬
০৫	এনসিসি ব্যাংক লিমিটেড	০৫
০৬	এন আর বি কমার্শিয়াল ব্যাংক লিমিটেড	০৫
০৭	প্রিমিয়ার ব্যাংক লিমিটেড	০৫

উক্ত সারণী অনুসারে, এফআইসিএসডি কর্তৃক অগ্রণী ব্যাংকে সর্বোচ্চ সংখ্যক (১৪) পরিদর্শন করা হয়েছে। অত্র বিভাগ কর্তৃক পরিচালিত পরিদর্শনের ভিত্তিতে ফার্মার্স ব্যাংক দ্বিতীয়, ইউনাইটেড কমার্শিয়াল ব্যাংক লিমিটেড তৃতীয় স্থানে রয়েছে। এনসিসি ব্যাংক লিমিটেড, এন আর বি কমার্শিয়াল ব্যাংক লিমিটেড ও প্রিমিয়ার ব্যাংক লিমিটেড পঞ্চম স্থানে রয়েছে।

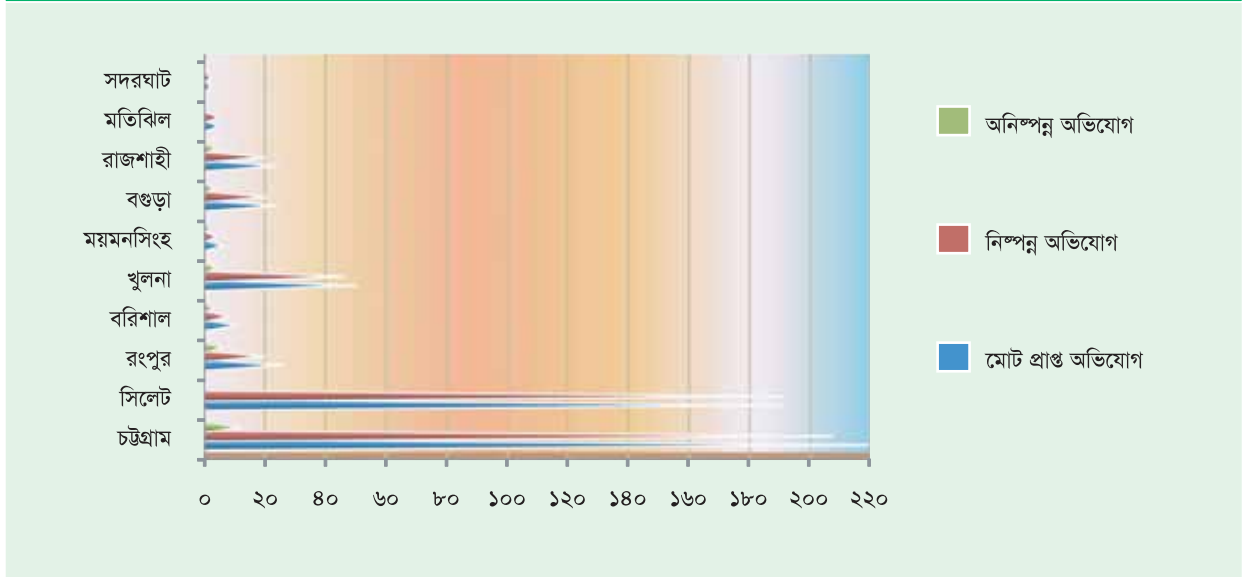
#### ১৬। ২০১৪-২০১৫ অর্থবছরে বাংলাদেশ ব্যাংকের শাখা অফিসসমূহে প্রাপ্ত অভিযোগের পরিসংখ্যান :

বাংলাদেশ ব্যাংক এর প্রধান কার্যালয়ের ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট ছাড়াও এর ১০টি শাখা অফিসে স্থাপিত ‘গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণ কেন্দ্র (সিআইপিসি)’ সমূহও তাদের আওতাধীন এলাকার জনসাধারণ বা ব্যাংক গ্রাহকদের নিকট থেকে অভিযোগ গ্রহণ করে থাকে। তারা তাদের কার্যক্রম তথা মোট প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা, নিষ্পত্তিকৃত কেসের সংখ্যা এবং অনিষ্পন্ন কেসের সংখ্যা প্রভৃতি সম্বলিত মাসিক বিবরণীর মাধ্যমে বাংলাদেশ ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়ের ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্টে রিপোর্ট করে থাকে। ২০১৪-২০১৫ অর্থবছরে বাংলাদেশ ব্যাংকের ১০টি শাখা অফিসের বিবরণীসমূহের সারসংক্ষেপ নিম্নে টেবিলে দেখানো হলোঃ-

সারণী-০৭ : বাংলাদেশ ব্যাংকের শাখা অফিস সমূহ থেকে প্রাপ্ত অভিযোগের পরিসংখ্যান			
অফিস	প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা	নিষ্পন্ন অভিযোগের সংখ্যা	অনিষ্পন্ন অভিযোগের সংখ্যা
চট্টগ্রাম	২১৯	২০৭	১২
সিলেট	১৯১	১৯১	০০
রংপুর	২৬	২০	০৬
বরিশাল	১১	০৮	০৩
খুলনা	৫০	৪৬	০৪
ময়মনসিংহ	০৬	০৪	০২
বগুড়া	২৪	২১	০৩
রাজশাহী	২৪	২০	০৪
মতিঝিল	০৫	০৫	০০
সদরঘাট	০২	০২	০০
মোট	৫৫৮	৫২৪	৩৪

উপর্যুক্ত সারণী থেকে দেখা যাচ্ছে যে, বাংলাদেশ ব্যাংকের ১০টি শাখা অফিসের মধ্যে চট্টগ্রাম অফিসের সিআইপিসি সর্বাধিক অভিযোগ (২১৯টি) নিয়ে কাজ করেছে। এদিক থেকে সিলেট অফিস এবং খুলনা অফিস যথাক্রমে দ্বিতীয় ও তৃতীয় অবস্থানে রয়েছে। বাংলাদেশ ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়ের কাস্টমার সার্ভিসেস ডিভিশন এর নিকটবর্তী হওয়ায় মতিঝিল ও সদরঘাট অফিসের সিআইপিসি অপেক্ষাকৃত অকার্যকর রয়েছে। উপরোক্ত টেবিলের একটি বার চিত্র পরবর্তী পৃষ্ঠায় দেখানো হলো:

## চিত্রঃ ৬ : বাংলাদেশ ব্যাংকের শাখা অফিসসমূহ থেকে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহের তুলনামূলক পরিসংখ্যান



## ১৭। ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট কর্তৃক নিষ্পন্ন বিশেষভাবে উল্লেখযোগ্য কয়েকটি ঘটনা :

### কাহিনীঃ ০১

অভিযোগকারীঃ জনাব মোছাঃ রুনা লায়লা

বিষয়ঃ একটি রাষ্ট্রায়ত্ত্ব ব্যাংকের কাশিমিনগর শাখা, হবিগঞ্জ কর্তৃক ডিপিএস হিসাবের অর্থ পরিশোধ সংক্রান্ত ।

**অভিযোগের সারসংক্ষেপঃ** জনাব রুনা লায়লা একটি রাষ্ট্রায়ত্ত্ব ব্যাংকের কাশিমিনগর শাখায় ১৯৯৪ সালে ২০০ টাকা মাসিক কিস্তিতে ২০ বছর মেয়াদী ডিপিএস হিসাব খোলেন এবং ১৫ বছরের অধিক সময় নিয়মিত টাকা জমা দেয়ার পর অসুস্থতার কারণে বকেয়া কিস্তিসমূহ জমা প্রদানে ব্যর্থ হন। তিনি ২০০২ সালে উক্ত ডিপিএস হিসাবটি জামানত রেখে উক্ত শাখা হতে ৩৬,০০০ টাকা ঋণ গ্রহণ করেন। সময়মত ঋণ পরিশোধ করতে না পারায় তার ডিপিএস হিসাবটি সমন্বয় করে অবশিষ্ট অর্থ ফেরত প্রদান করার জন্য তিনি শাখাকে অনুরোধ করেন। কিন্তু শাখাটি উক্ত আবেদনপত্রখানা আমলে না নিয়ে দীর্ঘ সময় অতিবাহিত করে এবং এক পর্যায়ে শাখাটি ডিপিএস হিসাবের সুদসহ সম্পূর্ণ অর্থ বকেয়া ঋণের সাথে সমন্বয় করে নেয় এবং গ্রাহকের নিকট আরও ৭৯,০০০ টাকা বকেয়া রয়েছে মর্মে নোটিশ প্রদান করে। জনাব লায়লা অভিযোগ করেন যে, ব্যাংক যদি সময়মত ঋণের টাকা ডিপিএস হিসাব থেকে সমন্বয় করতো তাহলে তিনি ব্যাংকের নিকট হতে আরও প্রায় ৪০,০০০ টাকা পেতেন।

**বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক গৃহীত ব্যবস্থাঃ** জনাব লায়লার উল্লিখিত অভিযোগের প্রেক্ষিতে বাংলাদেশ ব্যাংকের সিলেট অফিস কর্তৃক এ বিষয়ে একটি বিশেষ পরিদর্শন কার্যক্রম পরিচালনা করা হয়। এতে পরিলক্ষিত হয় যে, ব্যাংক কর্তৃক যদি সময়মত জনাব লায়লা এর ডিপিএস হিসাবের অর্থ হতে ঋণটি সমন্বয় করা হত তবে তিনি ৩৭,২৩০ টাকা ফেরত পেতেন। অভিযোগটি প্রমাণিত হওয়ায় জনাব লায়লার বকেয়া ৩৭,২৩০ টাকা ফেরত প্রদানে এবং দায়িত্বে অবহেলার জন্য সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাদের বিরুদ্ধে ব্যবস্থা নিতে ব্যাংকটির প্রধান কার্যালয়কে নির্দেশ প্রদান করা হয়। উক্ত নির্দেশ মোতাবেক ব্যাংকটি জনাব মোছাঃ রুনা লায়লাকে ডিপিএস এর বকেয়া অর্থ ফেরত প্রদান করে এবং ব্যাংকের গাফিলতির জন্য ঋণের অসমন্বিত অর্থ সংশ্লিষ্ট কর্তব্যে অবহেলাকারী কর্মকর্তাদের নিকট থেকে আদায় করে।

## কাহিনীঃ ০২

অভিযোগকারীঃ জনাব মোঃ ময়নুল ইসলাম (খসরু), চেয়ারম্যান, সিলেট অপুলেন্স (প্রাঃ) লিঃ, সিলেট।

বিষয়ঃ সিলেটের একটি বে-সরকারী ব্যাংকের শাখা কর্তৃক গ্রাহকের হিসাব হতে ৩.০০ কোটি টাকা আত্মসাৎ।

অভিযোগের সারসংক্ষেপঃ সিলেট অপুলেন্স (প্রাঃ) লিমিটেডের স্বত্বাধিকারী জনাব মোঃ ময়নুল ইসলাম (খসরু) নিজস্ব জমিতে একটি আবাসিক হোটেল নির্মাণ করার জন্য বে-সরকারী ব্যাংকের একটি শাখায় ৭.০০ কোটি টাকা ঋণ সুবিধা চেয়ে আবেদন করেন। উক্ত ব্যাংক শাখাটি প্রাথমিকভাবে মোট ২.৫০ কোটি টাকা মঞ্জুর করে এবং বাকী অর্থ পর্যায়ক্রমে প্রদান করার প্রতিশ্রুতি প্রদান করে। মঞ্জুরীকৃত অর্থ সঠিকভাবে বিনিয়োগ করার পর প্রকল্পের কাজ ত্বরান্বিত করার লক্ষ্যে তিনি অবশিষ্ট ৪.৫০ কোটি টাকা প্রদানের জন্য শাখাটিকে অনুরোধ করে। সে অনুযায়ী শাখাটি ঋণের যাবতীয় কার্যাদি অতি দ্রুততার সাথে সম্পাদন করে আরও ৩.০৫ কোটি টাকা মঞ্জুর করে গ্রাহকের হিসাবে স্থানান্তর করে। কিন্তু জনাব খসরু উক্ত অর্থ উত্তোলন করতে ব্যর্থ হন। তিনি অভিযোগ করেন যে, ঋণ গ্রহণের সময় তিনি ঋণের বিপরীতে জামানত হিসেবে নিজের স্বাক্ষরিত কিছু চেক ব্যাংক শাখাটিতে জমা রেখেছিলেন যাতে তারিখ ও টাকার পরিমাণ উল্লেখ ছিলনা। এই জমাকৃত চেকগুলোর মধ্যে ৪ টি চেক জালিয়াতির মাধ্যমে ঋণ মঞ্জুরীর দিনই ব্যাংকের কতিপয় অসাধু কর্মকর্তা জনাব খসরুর নামে উত্তোলন দেখিয়ে মঞ্জুরীকৃত ঋণ ৩.০০ কোটি টাকা আত্মসাৎ করেন।

বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক গৃহীত ব্যবস্থাঃ জনাব খসরুর উল্লিখিত অভিযোগের প্রেক্ষিতে বাংলাদেশ ব্যাংকের সিলেট অফিস কর্তৃক উক্ত ব্যাংক শাখাটিতে বিশেষ পরিদর্শন কার্যক্রম পরিচালনা করা হলে অভিযোগের সত্যতা প্রমাণিত হয়। তদন্তে দেখা যায়, বিগত ৩০/১২/২০১২ তারিখে সিলেট অপুলেন্স (প্রাঃ) লিমিটেড এর চলতি হিসাবে ৩.০৫ কোটি টাকার ঋণ ক্রেডিট করা হয় ঠিক ই আবার জনাব খসরু এর অগোচরে একই দিনে ব্যাংকিং সময়ের শেষে এক ঘন্টার মধ্যে শাখায় জামানত হিসেবে গচ্ছিত চারটি চেক জালিয়াতির মাধ্যমে ৩.০০ কোটি টাকা উক্ত শাখার সাবেক শাখা ব্যবস্থাপক (চাকুরীচ্যুত) কর্তৃক উত্তোলন করা হয় এবং ৩০/১২/২০১২ তারিখ ভিত্তিক কতিপয় খেলাপী ঋণ হিসাবসমূহে উক্ত অর্থ Window dressing করে জমা দিয়ে ঋণ সমন্বয় দেখানো হয়। শাখায় গচ্ছিত চেক দিয়ে ৩.০০ টাকা অবৈধভাবে উত্তোলন করে ঋণ সমন্বয় করা পর্যন্ত ব্যাংকটির সংশ্লিষ্ট শাখা ব্যবস্থাপক, সাবেক শাখা ব্যবস্থাপক (চাকুরীচ্যুত) এবং আঞ্চলিক প্রধান এর যোগসাজশ থাকার বিষয়টি উদ্ঘাটিত হয়। অতঃপর, আত্মসাতকৃত ৩.০০ কোটি টাকা সুদসমেত ফেরত প্রদানসহ অবৈধভাবে অর্থ উত্তোলন প্রক্রিয়ার সাথে জড়িত কর্মকর্তাদের বিরুদ্ধে বিধি মোতাবেক অবিলম্বে প্রশাসনিক শাস্তিমূলক ব্যবস্থা গ্রহণ করার জন্য ব্যাংকটির ব্যবস্থাপনা পরিচালককে নির্দেশ প্রদান করা হলে ব্যাংক উক্ত অর্থ গ্রাহকের হিসাবে সুদসহ ৪,৪৫,৩৩,৩৩৩.০০ টাকা ফেরত প্রদান করে এবং জড়িত কর্মকর্তাদের বিরুদ্ধে বিধি মোতাবেক শাস্তিমূলক ব্যবস্থা গ্রহণ করে।

## কাহিনীঃ ০৩

অভিযোগকারীঃ জনাব মাহবুব-আর-রহমান, ১-ডি, ৫/৩৩ (২য় তলা), মিরপুর, ঢাকা-১২১৬।

বিষয়ঃ একটি বেসরকারি ব্যাংকের শ্যামলী শাখায় পরিচালিত জনাব মাহবুব-আর-রহমান এর 50+ Savings হিসাব হতে অবৈধভাবে ও প্রতারণার মাধ্যমে টাকা কর্তন প্রসঙ্গে।

অভিযোগের সারসংক্ষেপঃ জনাব মাহবুব-আর-রহমান একটি বেসরকারি ব্যাংকের শ্যামলী শাখায় 50+ Savings হিসাব পরিচালনা করতেন। ব্যাংকটি গত ৩০/০৬/২০১৪ তারিখে Excess interest reverse of year 2013 due to non-application of SB rule নামক এন্ট্রির মাধ্যমে ৪,১০৩.৩৩ টাকা তার উক্ত হিসাব থেকে কেটে নিয়েছে মর্মে তিনি অভিযোগ করেন। জনাব মাহবুব বিষয়টি বিস্তারিত জানতে চাইলে সংশ্লিষ্ট শাখা ব্যবস্থাপক তাকে জানান যে, ব্যাংক কর্তৃপক্ষ ২০১৪ সালের জুন মাসে জারিকৃত সার্কুলারের মাধ্যমে ২০১৩ সালে তার সঞ্চয়ী হিসাবে প্রদানকৃত অতিরিক্ত মুনাফার অর্থ কর্তন করে নিয়েছে। কিন্তু তিনি উক্ত ব্যাখ্যায় সন্তুষ্ট না হয়ে তার কষ্টার্জিত মুনাফার টাকা কর্তন করার বিষয়টি অবৈধ এবং প্রতারণার মাধ্যমে ব্যাংকের অনুকূলে কর্তন করা হয়েছে বিবেচনা করেন এবং পত্রের মাধ্যমে ঐ ব্যাংকের নিকট এর প্রতিকার চান। ব্যাংক কর্তৃপক্ষ তার পত্রের কোন উত্তর প্রদান না করায়

অবশেষে তিনি প্রতিকারের আশায় এ বিষয়ে বাংলাদেশ ব্যাংকের শরণাপন্ন হন এবং উল্লিখিত অভিযোগের বিষয়ে তদন্ত করে তার কষ্টার্জিত অর্থ ফেরৎ পাওয়ার ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য বাংলাদেশ ব্যাংককে অনুরোধ করেন।

**বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক গৃহীত ব্যবস্থাঃ** বিষয়টির সঠিকতা যাচাইয়ের জন্য এফআইসিএসডি হতে সংশ্লিষ্ট ব্যাংকের বক্তব্য চাওয়া হয়। তারা জানায় যে, ২০১০ সালে "Pcbank2000" নামক Banking System এর পরিবর্তে "Bank Ultimus" নামক ব্যাংকিং সিস্টেমে migrate করার সময় System error এর কারণে উল্লিখিত সমস্যার সৃষ্টি হয়েছে। ব্যাংক কর্তৃপক্ষ উক্ত অভিযোগকারীর হিসাব হতে শুধুমাত্র ২০১৩ সালে অতিরিক্ত সুদ হিসেবে প্রদত্ত ৪০৭৬.১৬ টাকা কর্তন করে নিয়েছে। এ বিভাগ হতে বিষয়টি সার্বিকভাবে পর্যালোচনা করা হয়। লক্ষ্য করা গেছে যে, ২০১৩ সালের জন্য জনাব মাহবুব-আর-রহমানের হিসাবে প্রদেয় সুদের যে হিসাবায়ন ব্যাংকটি করেছে তাতে বিশেষ সঞ্চয়ী হিসাব অনুযায়ী "Daily Closing Balance" এর ভিত্তিতে সুদ হিসাবায়ন না করে সাধারণ সঞ্চয়ী হিসাবের শর্তমতে "Minimum Balance of a Month" ভিত্তিতে সুদ হিসাবায়ন করা হয়েছে। এছাড়া, সুদের হারও সঠিকভাবে আরোপ করা হয়নি। এতে ব্যাংক ২০১৩ সালের জন্য বছরের শুরু থেকে শেষ পর্যন্ত নির্ধারিত সুদের চেয়ে কম হারে সুদ আরোপ করে সুদ হিসাবায়ন করে উক্ত গ্রাহককে সুদ প্রদান করেছে যা সঠিক হয়নি। এফআইসিএসডি'র বিশ্লেষণে অভিযোগকারীর অভিযোগ প্রতিষ্ঠিত হওয়ায় জনাব মাহবুব-আর-রহমান এর উক্ত হিসাবে প্রদেয় সুদের হিসাব সঠিকভাবে নিরূপণ করে প্রাপ্য সুদ জমা/সমন্বয় করা এবং "50+" প্রোডাক্টের অন্যান্য হিসাবের ক্ষেত্রেও অনুরূপভাবে সঠিক হিসাবায়ন করে প্রাপ্য সুদ জমা/সমন্বয় করার জন্য ব্যাংকটিকে নির্দেশ প্রদান করা হয়। পাশাপাশি, System error দূর করার জন্য ব্যাংকটির ইন্টারনাল কন্ট্রোল এন্ড কমপ্লায়েন্স ডিভিশন -এর সুপারিশ পরিপালন করার জন্যও নির্দেশনা প্রদান করা হয়। এফআইসিএসডি'র নির্দেশনার প্রেক্ষিতে ব্যাংকটি অভিযোগকারী জনাব মাহবুবের হিসাবসহ সকল 50+ হিসাবের কর্তনকৃত অর্থ ফেরত প্রদান করে।

## কাহিনীঃ ০৪

**অভিযোগকারীঃ** আমান নন্দা, প্রোপ্রাইটর: স্বস্তিকা এন্টারপ্রাইজ।

**বিষয়ঃ** একটি বেসরকারি ব্যাংকের কদমতলী, চট্টগ্রাম শাখা কর্তৃক বিদেশী আমদানিকারক জনাব আমান নন্দার প্রেরিত অগ্রিম অর্থ জালিয়াতির মাধ্যমে আত্মসাৎ করার অভিযোগ।

**অভিযোগের সারসংক্ষেপঃ** বিদেশী আমদানিকারক জনাব আমান নন্দা Mobile PCB আমদানির জন্য জৈনৈক বাংলাদেশী জনাব হায়দার খানের প্রতিষ্ঠান মেরিনার্স কর্পোরেশন, চট্টগ্রাম এর ব্যাংক হিসাবে ২,৭০০.০০ মার্কিন ডলার অগ্রিম প্রেরণ করেন। কিন্তু জনাব হায়দার উল্লিখিত মোবাইল পার্টস রপ্তানী না করে বরং কন্ট্রাস্ট ডকুমেন্টস-এ জনাব আমান নন্দা-এর স্বাক্ষর নকল করে প্রেরিত ২,৭০০.০০ মা: ড: জালিয়াতির মাধ্যমে আত্মসাৎ করেন। এ বিষয়ে উক্ত আমদানিকারক বাংলাদেশী রপ্তানিকারকের সাথে যোগাযোগ করলে তিনি উক্ত অর্থ ফেরৎ প্রদান করতে অস্বীকৃতি জানান। জনাব আমান সংশ্লিষ্ট ব্যাংক শাখার ব্যবস্থাপকের সাথে এবং পরবর্তীতে ব্যাংকের ঊর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের সাথে এ বিষয়ে ইমেইলে বারবার যোগাযোগ করেন। কিন্তু ব্যাংকের কর্তৃপক্ষ তাদের রপ্তানীকারক কিংবা সংশ্লিষ্ট শাখা ব্যবস্থাপকের বিরুদ্ধে কোন ব্যবস্থা গ্রহণ করেনি। রপ্তানীকারক জনাব হায়দার স্বীকার করেন যে, তিনি ব্যাংকের শাখার কর্মকর্তাদের যোগসাজশেই জালিয়াতি করেছেন। তাই জনাব আমান নন্দা অভিযোগ করা বন্ধ না করলে তিনি উক্ত অর্থ তাকে আর ফেরৎ দিবেন না মর্মে হুমকি দেন। এ প্রেক্ষিতে, জনাব আমান নন্দা এ বিষয়ে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য বাংলাদেশ ব্যাংককে অনুরোধ জানান।

**বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক গৃহীত ব্যবস্থাঃ** বাংলাদেশ ব্যাংক থেকে অভিযোগটির বিষয়ে ব্যাংকটির বক্তব্য জানতে চাওয়া হয়। ব্যাংকটি জানায় যে, মেরিনার্স কর্পোরেশন, চট্টগ্রাম বিদেশী আমদানিকারকের সাথে একটি চুক্তির বিপরীতে উল্লিখিত অর্থ ব্যাংকটির মাধ্যমে অগ্রিম গ্রহণ করে। কিন্তু রাজনৈতিক অস্থিরতার জন্য মেরিনার্স কর্পো: উক্ত মালামাল বিভিন্ন জায়গা থেকে সংগ্রহ করে রপ্তানি করতে না পারায় আমদানিকারক চুক্তি বাতিল করে। চুক্তি পত্রের ভিত্তিতে প্রেরিত অগ্রিম অর্থের বিপরীতে মালামাল সরবরাহ করতে না পারলে অর্থ ফেরৎ দেয়া নৈতিক দায়িত্ব। এছাড়াও সংশ্লিষ্ট ব্যাংকের গ্রাহক উক্ত অর্থ গ্রহণ করেছে বলে ব্যাংক ও গ্রাহক উভয়ে স্বীকার করায় অভিযোগকারীর অগ্রিম টিটির অর্থ ফেরৎ প্রদানের জন্য সংশ্লিষ্ট ব্যাংককে ফোনে পরামর্শ দেয়া হয়। এ প্রেক্ষিতে ব্যাংকটি বাংলাদেশী রপ্তানিকারকের সাথে যোগাযোগ করে বিদেশী আমদানিকারকের অগ্রিম টিটির অর্থ ফেরৎ প্রদান করে।

## কাহিনীঃ ০৫

**অভিযোগকারীঃ** মোছা: আলেয়া বেগম, স্বামী মৃত: আশরাফ আলী, পিয়ন, বগুড়া, গ্রাম+ডাকঘর: ভেলুরপাড়া, উপজেলা: সোনাতলা, জেলা: বগুড়া।

**বিষয়ঃ** একটি বিশেষায়িত ব্যাংক কর্তৃক তার মৃত স্বামীর নমিনি হিসেবে প্রাপ্য পারিবারিক পেনশন ও গ্র্যাচুইটির টাকা পরিশোধ না করা।

**অভিযোগের সারসংক্ষেপঃ** জনাব আলেয়ার স্বামী জনাব আশরাফ আলী একটি বিশেষায়িত ব্যাংকের জোনাল কার্যালয়, বগুড়া পিয়ন পদে কর্মরত ছিলেন। তিনি কর্মরত অবস্থায় গত ০৩/০১/২০১৪ তারিখে হঠাৎ মৃত্যুবরণ করেন। তিনি তার স্ত্রী আলেয়া বেগম-কে তার চাকুরি সংশ্লিষ্ট সকল প্রাপ্যের ১০০% উত্তরাধিকারী মনোনীত করেছিলেন। কিন্তু ব্যাংকটি তাকে উত্তরাধিকারী হিসেবে বিবেচনা না করে তার স্বামীর মরণোত্তর আর্থিক পাওনাদি তাকে প্রদান করা থেকে বিরত থাকে এবং বিভিন্নভাবে তাকে হয়রানি করা শুরু করে। জনাব আলেয়া অর্থ মন্ত্রণালয়ের এ সংক্রান্ত সর্বশেষ সংশোধনীসহ জারিকৃত সার্কুলারের ৩.০১ বিধি মোতাবেক নমিনি হিসাবে তিনিই উক্ত অর্থের একমাত্র আইনগত প্রাপক হিসেবে দাবী করে তার মৃত স্বামীর অবসরকালীন উল্লিখিত আর্থিক পাওনাদি পরিশোধ করার জন্য অনুরোধ জানান।

বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক গৃহীত ব্যবস্থাঃ উল্লিখিত বিষয়ে ব্যাংকের বক্তব্য জানতে চাওয়া হলে ব্যাংকটি জানায় যে, মোছা: আলেয়া বেগম তার মৃত স্বামীর পেনশন ও গ্র্যাচুইটি পরিশোধ সংক্রান্ত আবেদনটি যথাযথ ও পূর্ণাঙ্গভাবে দাখিল না করায় তাকে কয়েকবার মৌখিকভাবে ঘাটতি কাগজ-পত্রাদি দাখিলের পরামর্শ দেয়া হয়। উক্ত ঘাটতি কাগজ-পত্রাদি পেলে পেনশন ও গ্র্যাচুইটির অর্থ পরিশোধ করা যাবে। ব্যাংক কর্তৃক উক্ত গ্রাহককে মৌখিকভাবে ঘাটতি কাগজ-পত্রাদি দাখিলের পরামর্শ প্রদান করা হলেও লিখিতভাবে তাকে কোন সুনির্দিষ্ট ডকুমেন্ট দাখিল করতে বলা হয়নি বরং এটি ব্যাংকের অজুহাত ছিল মাত্র। অভিযোগকারী কি ধরনের ঘাটতি কাগজ-পত্রাদি প্রদান না করায় তাকে পাওনা পরিশোধ করা হচ্ছে না তার কোন ব্যাখ্যা ব্যাংক উল্লেখ না করায় ব্যাংকের বক্তব্য অত্র বিভাগে গ্রহণযোগ্য হয়নি। অতঃপর সার্বিক বিশ্লেষণে অভিযোগকারীর অভিযোগের সত্যতা প্রতিষ্ঠিত হওয়ায় অভিযোগকারী জনাব মোছা: আলেয়া বেগমকে তার মৃত স্বামীর মনোনীত নমিনি হিসাবে সকল পাওনাদি অবিলম্বে প্রদানের ব্যবস্থা গ্রহণ করার জন্য ব্যাংকটিকে নির্দেশনা প্রদান করা হয়। অত্র বিভাগের নির্দেশনা মোতাবেক ব্যাংক অভিযোগকারীকে তার যাবতীয় পাওনা ও সুবিধাদি প্রদান করে।

## কাহিনীঃ ০৬

**অভিযোগকারীঃ** কানাইঘাট, সিলেট হতে জনাব আলিম উদ্দিন।

**বিষয়ঃ** একটি বে-সরকারী ব্যাংকের কানাইঘাট শাখা কর্তৃক MTDR এর ৪০.০০ লক্ষ টাকার জালিয়াতি।

**অভিযোগের সারসংক্ষেপঃ** যুক্তরাজ্য প্রবাসী জনাব আলিম উদ্দিন একটি বে-সরকারী ব্যাংকের কানাইঘাট শাখা, সিলেট এর তৎকালীন ম্যানেজার ও শাখার অপর একজন কর্মকর্তা জনাব মাহবুবুর রহমান এর পরামর্শে উক্ত শাখায় তার সঞ্চয়ী হিসাবের টাকা দিয়ে ০৯/১০/২০১১ তারিখে ৪০.০০ লক্ষ টাকার একটি MTDR (Mudaraba Term Deposit Receipt) ক্রয় করেন। MTDR এর মূলকপি ব্যাংকে সংরক্ষিত থাকবে মর্মে উক্ত কর্মকর্তাগণ জনাব আলিম কে জানান এবং MTDR টির একটি ফটোকপি তাকে সরবরাহ করেন। এছাড়া, উক্ত কর্মকর্তাগণ জনাব আলিম উদ্দিনের সঞ্চয়ী হিসাবের কয়েকটি চেকও তাকে দিয়ে স্বাক্ষর করিয়ে রাখেন। ব্যাংকের কর্মকর্তা জনাব মাহবুব পরিচিত লোক হওয়ায় তার কথাতে বিশ্বাস রেখে জনাব আলিম উদ্দিন যুক্তরাজ্যে চলে যান। কিছুদিন পর দেশে ফিরে এসে জনাব আলিম তার MTDR এর বিষয়ে জানতে ব্যাংক শাখায় গেলে তার MTDR এর হিসাবে কোন টাকা নেই মর্মে নতুন শাখা ব্যবস্থাপক তাকে অবহিত করেন। এ প্রেক্ষিতে জনাব আলিম উদ্দিন হিসাব বিবরণী পরীক্ষা করে দেখতে পান যে, তার MTDR এর ৪০.০০ লক্ষ টাকাসহ সঞ্চয়ী হিসাবে জমানো টাকা অন্য একটি হিসাবে স্থানান্তর করা হয়েছে।

শাখার তৎকালীন ম্যানেজার ও কর্মকর্তা জনাব মাহবুব তার MTDR এর টাকা আত্মসাৎ করেছে মর্মে অনুমান করতঃ উক্ত টাকা ফেরৎ পাবার জন্য তিনি বাংলাদেশ ব্যাংকের সিলেট অফিসে আবেদন করেন।

বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক গৃহীত ব্যবস্থাঃ জনাব আলিমের আবেদনের প্রেক্ষিতে বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক পরিদর্শনে প্রমাণিত হয় যে, জনাব আলিমের MTDR এর বিপরীতে ০৯/১০/২০১১ তারিখে ৩২.০০ লক্ষ টাকার ভূয়া ঋণ দেখিয়ে উক্ত ঋণের টাকা তার সঞ্চয়ী হিসাবে স্থানান্তর করা হয়। উক্ত ৩২.০০ লক্ষ টাকা একই তারিখে জনাব আলিমের ইস্যুকৃত একটি চেকের মাধ্যমে তার সঞ্চয়ী হিসাব হতে একই ব্যাংক শাখার গ্রাহক ও ব্যাংক কর্মকর্তা জনাব মাহবুব এর আত্মীয়ের ব্যবসা প্রতিষ্ঠান মেসার্স হক ট্রেডার্স এর হিসাবে স্থানান্তর করা হয়। উক্ত হিসাবে জমাকৃত টাকার মধ্যে ১২.১০ লক্ষ টাকা জনাব মাহবুবের রহমান এর পরিবারের বিভিন্ন সদস্যদের (চাচা, সহোদর, পিতা) হিসাবে স্থানান্তর করা হয়েছে এবং উক্ত প্রতিষ্ঠানের নামে ১৯.৩৩ লক্ষ টাকা উত্তোলন করা হয়েছে। এছাড়া, অভিযোগকারীর তারিখবিহীন অন্য একটি ভূয়া আবেদনের প্রেক্ষিতে উল্লিখিত তারিখে অভিযোগকারী জনাব আলিমের নামে উক্ত MTDR টি লিয়েন রেখে উহার বিপরীতে আরও ৪.০০ লক্ষ টাকার ঋণ মঞ্জুরী দেখানো হয় যা অভিযোগকারীর সঞ্চয়ী হিসাবে জমা না করে অন্য একজন হিসাবধারকের হিসাবে জমা করা হয় এবং পরবর্তীতে সেই টাকা মেসার্স হক ট্রেডার্সের হিসাবে স্থানান্তর করা হয়।

প্রতারণামূলকভাবে MTDR এর অর্থ আত্মসাৎ করার বিষয়টি প্রমাণিত হওয়ায় উক্ত MTDR খোলার দিন হতে প্রাপ্য সুদসহ সমুদয় অর্থ জনাব আলিমকে ফেরৎ প্রদান এবং উল্লিখিত জালিয়াতির সাথে জড়িত কর্মকর্তাদের বিরুদ্ধে যথাযথ শাস্তিমূলক ব্যবস্থা গ্রহণ করার জন্য উক্ত ব্যাংক কে নির্দেশ প্রদান করা হয়। তৎপ্রেক্ষিতে উক্ত ব্যাংক MTDR হিসাবটি খোলার দিন থেকে শুরু করে লাভসহ সমুদয় টাকা অভিযোগকারীর সঞ্চয়ী হিসাবে জমা করে এবং অনিয়মের সাথে জড়িত কর্মকর্তাদের বিরুদ্ধে প্রশাসনিক ব্যবস্থা গ্রহণ করে অত্র বিভাগকে অবহিত করে।

## কাহিনীঃ ০৭

অভিযোগকারীঃ জনাব সৈয়দ জোবায়ের হোসেন।

বিষয়ঃ একটি বে-সরকারী বাণিজ্যিক ব্যাংকের স্থানীয় কার্যালয়ের খেলাপী গ্রাহক ‘মেসার্স ডারবী’ এর বন্ধককৃত সম্পত্তি নিলামে ক্রয়ের জন্য ব্যাংকে জমাকৃত ৬,১০,০০০/- (ছয় লক্ষ দশ হাজার) টাকা ফেরৎ দান প্রসঙ্গে।

অভিযোগের সারসংক্ষেপঃ একটি বে-সরকারী বাণিজ্যিক ব্যাংকের স্থানীয় কার্যালয়ের ঋণ খেলাপী গ্রাহক ‘মেসার্স ডারবী’ এর বন্ধককৃত তফসিলী ভূমি নিলামে ক্রয় করার উদ্দেশ্যে জনাব সৈয়দ জোবায়ের হোসেন গত ০৭/১১/২০১০ তারিখে একটি দরপত্র দাখিল করেন এবং সর্বোচ্চ দরদাতা হিসেবে তিনি নির্ধারিত সময়ের মধ্যে সম্পূর্ণ মূল্য (৬.১০ লক্ষ টাকা) উক্ত ব্যাংককে পরিশোধ করেন। পরবর্তীতে বন্ধককৃত জমির কাগজপত্রের কপি সংগ্রহপূর্বক সরেজমিনে যাচাই করে জনাব জোবায়ের হোসেন জানতে পারেন যে, বন্ধকদাতা কর্তৃক উক্ত বন্ধককৃত জমি ক্রয়ের পূর্বেই অর্থাৎ জমিটির মালিকানা স্বত্ব পাওয়ার পূর্বেই উক্ত জমির প্রকৃত ওয়ারিশগণ রেকর্ডীয় সূত্রে মালিক হয়ে সম্পূর্ণ জমি অন্যত্র বিক্রি করে দিয়েছেন। অর্থাৎ উক্ত সম্পত্তি কখনোই বন্ধকদাতার দখলে ছিল না। জমিটি বিরোধপূর্ণ হওয়ায় জনাব জোবায়ের হোসেন উক্ত জমি আর ক্রয় করতে ইচ্ছুক না হওয়ায় ব্যাংকে প্রদত্ত টাকা ফেরত চেয়ে ব্যাংকের ব্যবস্থাপনা পরিচালক ও শাখা ব্যবস্থাপক বরাবরে বিভিন্ন সময়ে পত্র প্রেরণ করেন। কিন্তু ব্যাংক হতে কোন সন্তোষজনক উত্তর বা প্রতিকার না পেয়ে তার জমাকৃত টাকা ফেরৎ প্রাপ্তিতে প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্রহণের জন্য জনাব সৈয়দ জোবায়ের এফআইসিএডি-কে অনুরোধ করেন।

বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক গৃহীত ব্যবস্থাঃ অভিযোগটির বিষয়ে ব্যাংকটির মতামত/ব্যাখ্যা গ্রহণ হয় এবং গৃহীত মতামত ও কাগজপত্র বিশ্লেষণে অভিযোগটির সত্যতা পাওয়া যায়। অতঃপর অত্র বিভাগের নির্দেশনার প্রেক্ষিতে উক্ত ব্যাংক জনাব সৈয়দ জোবায়ের হোসেন এর জমাকৃত অর্থ (৬,১০,০০০/- টাকা) ফেরত প্রদান করে।

## কাহিনীঃ ০৮

অভিযোগকারীঃ D.T. Overseas Ltd. ।

অভিযোগের বিষয়ঃ একটি বে-সরকারী বাণিজ্যিক ব্যাংক কর্তৃক বায়িং কমিশন পরিশোধ না করা ।

অভিযোগের সারসংক্ষেপঃ D.T. Overseas Ltd. কর্তৃক ২৫-০৪-২০১৩ তারিখে একটি বে-সরকারী বাণিজ্যিক ব্যাংক এর প্রিন্সিপাল শাখার গ্রাহক Tandem Sweaters Ltd. এর অনুকূলে ১,৪৮,৩৪৭.৬০ মাঃ ডঃ মূল্যের একটি এক্সপোর্ট এলসি ট্রান্সফার করা হয় যার বিপরীতে D.T. Overseas Ltd. এর প্রাপ্য বায়িং কমিশনের পরিমাণ ছিল ২৯,৬৬৯.৫২ মাঃ ডঃ । পরবর্তীতে এলসি সংশোধন ও কিছু অর্ডার বাতিল হওয়ার কারণে D.T. Overseas Ltd. এর প্রাপ্য কমিশনের পরিমাণ দাঁড়ায় ১৫,০০০.০০ মাঃ ডঃ । Tandem Sweaters Ltd. এর অনুকূলে রপ্তানীমূল্য প্রত্যাবাসিত হওয়ার পরই উক্ত ব্যাংক শাখা কর্তৃক D.T. Overseas Ltd. এর প্রাপ্য বায়িং কমিশন পরিশোধ করার কথা । কিন্তু রপ্তানীমূল্য প্রত্যাবাসিত হওয়ার দীর্ঘদিন পরও উক্ত ব্যাংক শাখা কর্তৃক D.T. Overseas Ltd. এর প্রাপ্য বায়িং কমিশন প্রদান করা হয়নি । D.T. Overseas Ltd. উক্ত ব্যাংক শাখার সাথে বারবার যোগাযোগ করে কোন ফল না পেয়ে তারা বাংলাদেশ ব্যাংকের হস্তক্ষেপ কামনা করে ।

বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক গৃহীত ব্যবস্থাঃ অভিযোগটি নিষ্পত্তিতে কালক্ষেপণ করায় এর সাথে জড়িত কর্মকর্তাদের বিরুদ্ধে যথাযথ প্রশাসনিক পদক্ষেপ গ্রহণসহ D.T. Overseas Ltd. এর প্রাপ্য বায়িং কমিশন পরিশোধ করার জন্য ব্যাংক কে নির্দেশনা দেয়া হয় । এ প্রেক্ষিতে ব্যাংক D.T. Overseas Ltd. এর প্রাপ্য বায়িং কমিশন পে-অর্ডারের মাধ্যমে পরিশোধ করে এবং সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাকে তিরস্কার করাসহ লিখিতভাবে সতর্ক করে ।

## কাহিনীঃ ০৯

অভিযোগকারীঃ বঙ্গ মিলার্স লিঃ ।

বিষয়ঃ একটি বেসরকারী ব্যাংকের গ্রাহক কর্তৃক জালিয়াতিকৃত ২০.০০ লক্ষ টাকা মূল মালিক বঙ্গ মিলার্স লিমিটেডকে ফেরত প্রদান ।

অভিযোগের সারসংক্ষেপঃ একটি ব্যাংক তাদের গ্রাহক বঙ্গ মিলার্স লিঃ এর অনুকূলে গত ১১/০২/২০১৩ তারিখে একটি চেক বই ইস্যু করে যার মধ্যে একটি চেক ছিল ৩০৪৫১৫০ নম্বরযুক্ত । অপর একটি ব্যাংকের গ্রাহক ইউনিক রিনিউএবল এনার্জি বাংলাদেশ তাদের একাউন্ট নং ১০২-০২১০০০০১৬৪ এ উক্ত চেকে বঙ্গ মিলার্স লিঃ এর পরিবর্তে বাংলা মিলার্স লিঃ লিখে মোট ২৩,৫৩,৫৭৫/- টাকা প্রতারণামূলকভাবে উত্তোলনের জন্য একই ব্যাংকে জমা করে । ব্যাংক চেকটি স্ক্যান করে পেইং ব্যাংকের নিকট প্রেরণ করে । একাউন্ট নম্বর সঠিক থাকায় পেইং ব্যাংকের সেন্ট্রাল ক্লিয়ারিং ডিপার্টমেন্টের ডিলিং অফিসার চেকটি পাশ করেন এবং বাংলাদেশ অটোমেটেড ক্লিয়ারিং হাউসের মাধ্যমে ক্লিয়ার হয়ে কালেকটিং ব্যাংকের উক্ত একাউন্টে ২৩,৫৩,৫৭৫/- টাকা জমা হয় । বঙ্গ মিলার্স লিঃ ১৯/০৩/২০১৪ তারিখে পেইং ব্যাংককে অবহিত করে যে, ইউনিক রিনিউএবল এনার্জি বাংলাদেশকে উক্ত চেকটি দেওয়া হয়নি এবং আসল চেকটি তাদের নিকট রয়েছে । পেইং ব্যাংক কালেকটিং ব্যাংককে উক্ত একাউন্ট এর লেনদেন স্থগিত রাখার জন্য এবং জমাকৃত ২৩,৫৩,৫৭৫/- টাকা ফেরত প্রদানের জন্য অনুরোধ করে । কিন্তু প্রতারক চক্র ১৯/০৩/২০১৪ তারিখ সকালেই অধিকাংশ টাকা (২০,৫০,০০০/- টাকা) উত্তোলন করে নেয় । তৎপ্রেক্ষিতে পেইং ব্যাংক এর মতিঝিল শাখা হতে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য দুর্নীতি দমন কমিশনকে পত্র প্রেরণ করা হয় এবং ব্যাংকটির সেন্ট্রাল ক্লিয়ারিং ডিপার্টমেন্টের ডিলিং অফিসারকে সাময়িকভাবে বরখাস্ত করা হয় ।

বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক গৃহীত ব্যবস্থাঃ অভিযোগটি পেয়ে অত্র বিভাগ কর্তৃক কালেকটিং ব্যাংক হতে এ বিষয়ে বিভিন্ন তথ্য সংগ্রহ করা হয় । পর্যালোচনান্তে পরিলক্ষিত হয় যে, কালেকটিং ব্যাংক এর গ্রাহক ইউনিক রিনিউএবল এনার্জি বাংলাদেশ চেক জালিয়াতির মাধ্যমে কালেকটিং ব্যাংক হতে পেইং ব্যাংক এর গ্রাহক বঙ্গ মিলার্স লিঃ এর হিসাব থেকে ২০,৫০,০০০/- টাকা উত্তোলন করেছে ।

এ প্রেক্ষিতে অত্র বিভাগের বিভিন্ন তারিখের পত্রের মাধ্যমে কালেকটিং ব্যাংককে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ পূর্বক জালিয়াতকৃত চেকের অর্থ মূল মালিককে ফেরত প্রদানের পরামর্শ দেওয়া হয়। তৎপ্রেক্ষিতে কালেকটিং ব্যাংকের তৎকালীন ও বর্তমান ব্রাঞ্চ ইনচার্জকে ১ বছরের ইনক্রিমেন্ট বন্ধ, তৎকালীন ডেপুটি ম্যানেজারকে Letter of Reprimand ও চেক ক্লয়ারিং পরিচালনাকারী কর্মকর্তাকে Letter of Caution প্রদান করে এবং ইউনিক রিনিউএবল এনার্জি বাংলাদেশ এর বিরুদ্ধে থানায় সাধারণ ডায়েরী (যা পরবর্তীতে মামলায় রূপান্তর করা হয়) করতঃ পে-অর্ডারের মাধ্যমে (পে অর্ডার নং ০৬৬৫৯৫৮, তারিখ ৩০/১২/২০১৪) ২০.০০ লক্ষ টাকা পেইং ব্যাংককে প্রদান করে যা বঙ্গ মিলার্স লিঃ এর হিসাবে জমা হয়।

আলোচ্য বিষয়ে যথাসময়ে অত্র বিভাগের হস্তক্ষেপের ফলে পেইং ব্যাংকের গ্রাহক বঙ্গ মিলার্স লিঃ এর খোয়া যাওয়া ২০.০০ লক্ষ টাকা ফেরত পাওয়া সম্ভব হয়।

## কাহিনীঃ ১০

**অভিযোগকারীঃ** আমেরিকায় বসবাসরত জনাব মুঈনুদ্দিন আল হুসাইনী, সাবেক মহাব্যবস্থাপক, উত্তরা ব্যাংক লিমিটেড।

**বিষয়ঃ** একটি বেসরকারী ব্যাংক শাখায় পরিচালিত ঋণ হিসাব অন্যায় ভাবে তার মুদারাবা মেয়াদী আমানত নগদায়নের মাধ্যমে সমন্বয় করা এবং বিভিন্ন তথ্য চেয়ে হয়রানি করা।

**অভিযোগের সারসংক্ষেপঃ** যুক্তরাষ্ট্রে প্রবাসী জনাব মুঈনুদ্দিন আল হুসাইনী উত্তরা ব্যাংকের একজন সাবেক মহাব্যবস্থাপক। তিনি ২০১১ সালে একটি ব্যাংকের মতিঝিল শাখায় ০১টি সঞ্চয়ী হিসাব এবং ১৭ লক্ষ ও ৬ লক্ষ টাকার ০২টি মুদারাবা মেয়াদী আমানত খোলেন। অতপর মুদারাবা মেয়াদী আমানত দুটি লিয়েন রেখে তিনি ০৮ লক্ষ টাকার ঋণ গ্রহণ করেন। মুদারাবা মেয়াদী আমানত দুটি স্বয়ংক্রিয়ভাবে নবায়নযোগ্য ছিল এবং এ থেকে অর্জিত মুনাফা তার ঋণ হিসাবে জমা করার মাধ্যমে ঋণের দায় সমন্বয় করার শর্তযুক্ত ছিল। কিন্তু ব্যাংক নিয়মিত ভাবে ঋণ হিসাবে উক্ত মুদারাবা মেয়াদী আমানতের মুনাফা স্থানান্তর না করায় তিনি ব্যাংককে একাধিকবার ফোনে অনুরোধ করেন। ব্যাংক তার অনুরোধ আমলে না নিয়ে ২০১৪ সালের ডিসেম্বরে তার সম্মতি ব্যতিরেকে হঠাৎ তার মুদারাবা মেয়াদী আমানত দুটি নগদায়ন করে অর্ধেক টাকা দিয়ে তার ঋণ হিসাবটি সমন্বয় করে অবশিষ্ট টাকা সঞ্চয়ী হিসাবে জমা করে। ফলে তিনি আর্থিকভাবে ক্ষতিগ্রস্ত হন। বিষয়টি ব্যাংককে অবহিত করলেও তারা কোন উত্তর না দিয়ে বরং তার বাংলাদেশের একাউন্ট পজিশন আমেরিকার IRS নামক অফিসকে অবহিত করার জন্য কিছু তথ্য চেয়ে ই-মেইল পাঠানোর নামে তাকে ভীতি প্রদর্শন করছে মর্মে দাবী করে এর প্রতিকার চেয়ে এফআইসিএসডিতে অভিযোগ দাখিল করেন।

**বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক গৃহীত ব্যবস্থাঃ** অভিযোগকারীর আবেদনের প্রেক্ষিতে এফআইসিএসডি হতে ব্যাংকটির বক্তব্য চাওয়া হলে তারা জানায় যে, অভিযোগকারীর মুদারাবা মেয়াদী আমানত থেকে অর্জিত মুনাফা তার সঞ্চয়ী হিসাবে স্থানান্তর করার জন্য লিখিত নির্দেশনা থাকায় সফটওয়্যারে স্বয়ংক্রিয় নির্দেশনার মাধ্যমে উক্ত মুনাফা সঞ্চয়ী হিসাবে জমা হতো। কিন্তু পরবর্তীতে গ্রাহক যখন ঋণ গ্রহণ করেন তখন থেকে ব্যাংক শাখার সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাগণকে তিনি টেলিফোনের মাধ্যমে উক্ত মুনাফা সঞ্চয়ী হিসাব থেকে ঋণ হিসাবে স্থানান্তর করার জন্য মৌখিক নির্দেশনা দিতেন এবং ব্যাংক তার নির্দেশনা মোতাবেক ঋণ হিসাব সমন্বয়ের ব্যবস্থা গ্রহণ করতো। কিন্তু এ বিষয়ে কোন লিখিত নির্দেশনা না থাকায় উক্ত মুনাফা সরাসরি ঋণ হিসাবে স্থানান্তর করার জন্য সফটওয়্যারে কোন স্বয়ংক্রিয় নির্দেশনা দেয়া ছিল না। এছাড়া, ঋণটির মেয়াদকাল অতিক্রান্ত হওয়ায় ঋণের বকেয়া অর্থ সমন্বয়ের জন্য ব্যাংকের প্রধান কার্যালয় তাদের শাখাকে একাধিকবার তাগাদার প্রেক্ষিতে শাখা তার গ্রাহককে একাধিক বার পত্র প্রদান করেও কোন জবাব না পেয়ে ঋণ হিসাবটির বকেয়া সমন্বয়ের জন্য এ ব্যবস্থা গ্রহণ করে। তাছাড়া, গ্রাহকের বিদেশে অবস্থান করার তথ্যটি শাখার কর্মকর্তাদের অজানা ছিল মর্মে ব্যাংক তার জবাবে দাবী করে। ঋণটি দু'টি মুদারাবা মেয়াদী আমানতকে লিয়েন রেখে নেয়ার ফলে এটি খারাপ শ্রেণীকৃত ঋণে পরিণত হওয়ার সুযোগ নেই। বিষয়টি ব্যাংককে আবার জানানো হলে তারা অভিযোগটি পাওয়া মাত্র গ্রাহকের সাথে ফোনে যোগাযোগ করে এবং বিষয়টি পুনরায় তদন্তের ব্যবস্থা করে। অবশেষে ঋণ হিসাবটি সমন্বয়ের পর অবশিষ্ট টাকার উপর মুদারাবা মেয়াদী আমানতের মুনাফা হারে পুনরায় হিসাবায়ন করে ৩১,৪৯৪.২৪ টাকা তার সঞ্চয়ী হিসাবে জমা করে। এভাবে অত্র বিভাগের হস্তক্ষেপে ব্যাংক প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের ফলে অভিযোগকারী তার আমানতের ন্যায্য মূল্য পায়।

## ১৮। গ্রাহকগণের নিকট হতে প্রাপ্ত ধন্যবাদ পত্র :

### 1. Md. Ariful Islam

"The problem is that when I applied for PIN reset to Dutch-Bangla Bank that was November month. They said that they will solve this within 1 week. But 1 month has passed I didn't get solution. So I complained to you. Last week I received a message in my mobile phone in which the bank asked me to contact with them. So, I contacted and my problem was solved.

Thank you very much Bangladesh Bank. You are real friend of people."

### 2. Md. Anawar Hossain Sumon

"I had a complaint against BRAC Bank regarding double deduction of 3000tk for one time withdrawn of 3000tk on 28th December. Firstly, I complained to Standard Chartered Bank and after necessary investigation they replied to me "according to Brac Bank, I have withdrawn 3000tk on the same day same time (28th Dec'14)". I was not satisfied with their reply and I was confident enough that I haven't withdrawn 3000tk twice on 28th December. So, I complained to you. But now I am satisfied with your reply that on 27th December I withdrew 3000tk on 8:30pm which was adjusted on 28th December. So, I want to withdraw my complain of double deduction. As I have withdrawn 3000tk on 27th December, here I am declaring that I don't have any complain of double deduction against BRAC Bank, M.K. Jessore.

Thank you very much for your kind cooperation and support."

### 3. Premier cement mills Ltd.

"We acknowledge with thanks the receipt of Pay Order from Bangladesh Commerce Bank Ltd., Bangsal Branch, Dhaka against encashment of Unconditional bank guarantee no. 01/12 on account of M/S Siddique Trading. Apparently, it was not possible without your kind intervention in the said object.

We appreciate you for great cooperation and hope the same in future."

### 4. M Mahbub Ullah

"Thank you very much for your kind support for pushing the LC issuing Bank for my long pending payments, from which we have received our payment. We sincerely appreciate your kind co-operation and effort in this regard, because, we found the Customer/LC Opening bank's unwillingness or delaying the payments unnecessarily.

Your kind co-operation has been highly appreciated. Thanking you again."

### 5. China Eastwing Corp. Ltd.

"Have a nice day!

This email is for thanks for your help, we got this payment by this morning!

Just want to say thanks to you!"

### 6. Tarun Mazumder

"Thanks for your support.

Earlier I requested to resolve one card discrepancy issue. Finally, UCBL has provided NOC letter with accepting my claim. Here I have attached NOC letter.

Please withdraw all obligations due to this discrepancy."

## 7. Syed Mahbub Ahmad

"This refers to my complaint to you against BRAC Bank for a mysterious interest charge against my credit card # \*\*\*\_\*\*\*\_\*\*\*\_\*\*16.

The bank has waived this unusual interest charge and accordingly I have already paid off their dues. Thank you very much for your cooperation."

## 8. Sabbir Khan

"In connection with the complaint forwarded as below, I would like to inform you that the matter has been settled satisfactorily with prime bank Ltd. As such, I have no complaint against the bank. This is for your kind information and necessary steps please."

## 9. Rokibul Liton

"Good afternoon.

Thanks for your kind helping hand.

Today 5:30 pm DBBL solved my problem. Now I am using my previous hardware token and internet banking. Now all are Ok. Thanks to Bangladesh Bank help center."

## 10. H. M. Ashraful Arefeen

"Previously I had sent a complaint against Dutch Bangla Bank. Now they have contacted with me and have solved my problem.

Thank you for your co-operation."

## ১৯। উপসংহার :

২০১২ সালে গঠিত 'ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট' (এফআইসিএসডি) নামে নতুন বিভাগটি যে লক্ষ্য ও উদ্দেশ্য নিয়ে যাত্রা শুরু করেছিল, সেই উদ্দেশ্য সাধনে বিভাগটি যে সফলতার প্রমাণ রেখেছে তা নিঃসংকোচে বলা যায়। এ পর্যন্ত প্রায় পনের হাজার অভিযোগের নিষ্পত্তিকরণসহ হাজার হাজার গ্রাহক কিংবা সাধারণ মানুষের নানাবিধ জিজ্ঞাসার জবাব প্রদানের মাধ্যমে দেশের ব্যাংকিং ও আর্থিক সেবাপ্রত্যাশী মানুষের প্রত্যাশা ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট যে অনেকাংশে পূরণ করতে পেরেছে তা অনস্বীকার্য। ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট ব্যাংকের গ্রাহকগণের কাছে একটি সুপরিচিত নাম। এ বিভাগের মাধ্যমে অভিযোগের প্রতিকার পাওয়ার ফলে অনেকের মনেই এ বিভাগ তথা বাংলাদেশ ব্যাংক সম্পর্কে একটি ইতিবাচক ধারণার সৃষ্টি হয়েছে। মানুষের এ বিশ্বাস ও প্রত্যাশাকে অক্ষুণ্ণ রাখার পাশাপাশি দেশের ব্যাংকিং সেবার মানকে আন্তর্জাতিক মানে উন্নীত করার লক্ষ্যে এ বিভাগ নিরলসভাবে কাজ করে যাচ্ছে। উল্লেখ্য, এ বছর এ বিভাগ থেকে একটি পূর্ণাঙ্গ "গাইডলাইনস্ ফর কাস্টমার সার্ভিসেস এন্ড কমপ্লেইন্ট ম্যানেজমেন্ট" প্রণয়নপূর্বক জারি করায় গ্রাহক ও ব্যাংকারগণের মধ্যে সচেতনতার সৃষ্টি হয়েছে এবং অভিযোগ ব্যবস্থাপনার জন্য ব্যাংকগুলোতে একটি প্রাতিষ্ঠানিক কাঠামো তৈরি হয়েছে। এর ফলে আশা করা যেতে পারে যে, আর্থিক খাতে গ্রাহক সেবার ক্ষেত্রে শৃঙ্খলা রক্ষার পাশাপাশি সেবার একটি ন্যূনতম মান সংরক্ষণ করা সম্ভব হবে। ব্যাংকিং খাতে কাস্টমারের স্বার্থ সংরক্ষণে সিআইপিসি এর ভূমিকা এবং সাফল্য উল্লেখ করার মতো। মানবিক ব্যাংক হিসেবে কেন্দ্রীয় ব্যাংকের অবস্থান এবং এ প্রেক্ষিতে এফআইসিএসডি এর সিআইপিসি এর ভূমিকা অনেকটাই আর্থিক খাতের ন্যায়পালের পরিপূরক।

# **ANNUAL REPORT**

(2014-2015)

(Based on the activities of Customers' Interest Protection Centre)

## **ENGLISH VERSION**

**ADVISOR**

**Md. Saiful Islam**

Executive Director

**SUPERVISOR**

**A.K.M. Amjad Hussain**

General Manager

**EDITOR**

**Mohammad Mamunul Hoque**

Deputy General Manager

**SUB-EDITORS**

**Sarder Al Emran**

Joint Director

**Abdur Razzak**

Deputy Director

**Khokon Kumar Pall**

Assistant Director

## Governor's Speech

As a regulatory as well as supervisory authority of banks and financial institutions and the central Bank in Bangladesh, the main objectives of Bangladesh Bank (BB) are to attain and retain financial discipline, financial stability and financial integrity at an expected level. With a view to achieving these objectives, it is moral responsibility of BB to motivate the banks and financial institutions (FIs) to provide technology-based standard, sound, secured, hassle-free banking services to their customers. In a word, our commitment is to stop any customer harassment and thereby to protect customers' interest. With this sentiment, firstly, 'Help Desk' was established on 16.03.2011, then Customers' Interest Protection Center (CIPC) was established on 05.09.2011 and thereafter, the Financial Integrity and Customer Services Department (FICSD) was established on 25.07.2012 as a complete department. It is my strong belief that this department is working as a new platform for settling any complaint against banks while the customers are facing any harassment in banks and FIs. It is very clear from the Annual Report, 2014-2015 that in one side, the number of customers has been increased, volume of banking services has been expanded and with that the number of complaints has been increased gradually due to ongoing financial inclusion programs, banking product diversity and IT-based banking services; on the other hand, the resolution rate of complaints has also been increased and thus enhancement of customers' satisfaction has been ensured. So it is explicit that the FICSD along with other banks and the FIs have continued their initiatives silently to achieve discipline, integrity, trustworthiness in banking sector. Besides this, "The Guidelines for Customer Services and Complaint Management" issued by the FICSD is playing a greater role in providing excellent customer services, grievance redressal and customer interest protection. I am really happy to know that the FICSD, like previous years, is going to publish an annual report (2014-2015) on the basis of its last one year's performance. I expect that this department will continue its efforts in establishing a disciplined, neutral, safe, responsible, dependable and credible banking sector in Bangladesh and this effort will play an effective role in protecting customers' interests.

My heartiest felicitations to all officials of this department.



**Dr. Atiur Rahman**  
Governor

## Deputy Governor's Speech

The FICSD is running with a view to protecting customers' interests, achieving financial integrity and maintaining financial discipline in the banking sector from the year 2012. FICSD and other departments of Bangladesh Bank are conducting on-site and off-site supervision regularly with a view to detecting any irregularities, malpractices, corruptions, customer harassments etc. in banking sector. In spite of routine inspection, a short code telephone number 16236 and web-based complaint box have been established and published in national print and electronic media so that a customer can at least lodge his complaint or can get any remedy when he will be a victim of any harassment in banks, that is, no event of any harassment or irregularity or malpractice will be hidden and tolerated. Thus, FICSD of BB has become well known as a new window or stage for submitting complaints against a bank. Not only this, Bangladesh Bank instructed all banks and FIs to constitute 'Customer service and Complaint Management Cell' in their offices with the same purpose. Besides this, Bangladesh Bank circulated 'The Guidelines for Customer Services and Complaint Management' and provided guidance thereby to the banks and FIs to establish institutional frame work for complaint management, establish institutional ethics and culture, formulate code of conduct for employees, service standard, customer charter, customer-banker responsibility, customer awareness program and proper complaint management system and even to take punitive action against responsible officials or to reward their officials for good performance in all banks. As a result, the level of staff awareness, responsibility and responsiveness and alertness have already been enhanced in banks and FIs. Bangladesh Bank has taken many other new steps for submitting complaints easily and settlement thereof, such as mobile apps. These initiatives of Bangladesh Bank have become admirable in towns and villages and abroad. This department already received thousands of complaints and settled them all. I am really happy to know that the FICSD, like previous years, is going to publish an annual report (2014-2015) on its last one year's performance. I expect that this report will express and increase goodwill, integrity and responsiveness about the activities of this department to the general public and customers' trust and confidence will be stronger on banks and FIs.



**Shitangshu Kumar Sur Chowdhury**  
Deputy Governor

## Executive Summary

With a view to having a remedy while customers facing to any harassment, irregularity or malpractice in getting banking and financial services, firstly the "Help Desk" and thereafter Customers' interest Protection Centre (CIPC)", and lastly a full-fledged department named "Financial Integrity and Customer Services Department" was established in Bangladesh Bank as the last resort for submission of complaints. Complaints can be lodged directly to this department by dialing a short code number 16236 through any mobile phone and landline during the office hour in all working days except weekly and govt. holidays. There are opportunities to send complaint through Fax, SMS, web site, e-mail, social communications media, post office and direct contact. Besides receiving complaint, the department gives replies to any queries through this short code phone number to the people of home and abroad who are expecting to take banking services. The short code number is being circulated frequently in the electronic and the print media. Besides, for convenient of the people of all areas of the country "CIPC" is working in 10 (ten) branch offices of Bangladesh Bank and "Customer Services and Complaint Management Cells" have also been set up in the Head Offices and Regional Offices of all the scheduled banks and Financial Institutions. The department has also circulated a complete guideline named "Guidelines for Customer Services and Complaint Management" for providing proper and uniform guidance to all Banks/FIs in order to set up and exercise institutional ethical standards, code of conduct for the employees, customer charter, bankers-customers responsibilities, customer awareness program and even to establish Central Customer Services and Complaint Management Cell in head office, zonal office and branch level providing opportunities to lodge complaint and effective complaint management. The noble objectives behind the establishment of the department, such as customer interest protection or retaining the confidence of customers in the banking and financial institutions have been achieved within only three years. There is no denying the fact that the department has been able to fulfill, at least partially, the desired need of banking services of the people by solving more than 4,000 complex complaints and answering thousands of queries and questions. This department generally tries to solve the complaint within 03 (three) working days by analyzing the information collected through telephone or e-mail from banks. If the case is of a more complex one, the department gathers required information through onsite inspection conducted by its Vigilance and Anti-fraud Division. In a country like ours, where the banking system is beset with innumerable problems, it is not important how many complaints are resolved, rather the importance lies in its being successful in reaching the message to the people of every corner of the country that now there is, at least, a resort to get solution of the unnecessary harassment in getting banking services. Now peoples hold a positive attitude towards the FICSD for its quick complaint resolution trend. So, to honor the belief and expectation of the people, the FICSD will continue its effort to upgrade the standard of banking services of the country to the international level.

## Table of Contents

Sl. No.	Items	Page No.
01	Introduction	01
02	Terms of References of Financial Integrity and Customer Services Department (FICSD)	01
03	Recent Important Works of the Department	02
04	Working procedure of the department	03
05	Means of receiving complaints	03
06	Logistics	04
07	Answering to Questions	04
08	Publicity	04
09	Statistical Statement of the activities of FICSD	05
10	Month-wise Statement and Trend of complaints received	05
11	Category-wise complaints	06
12	Comparative Statistics of the Complaints Received and Resolved by the Department	08
13	Statistics of Bank-group-wise complaints	09
14	Top 10 Banks in respect of Complaints Received in Written form	09
15	Special Inspections Conducted by the Department during 2014-2015	10
16	Statistics of complaints received by the branch offices of Bangladesh Bank (in the financial year 2014-2015)	11
17	Some examples of success stories	12
18	Thanks Letters Received from the Customers	18
19	Conclusion	19

## 1. Introduction :

Banks/Financial Institutions (FIs), now-a-days, are not only profit making institutions, rather these are the organizations that provide financial services to the people. The banking system in Bangladesh is still the most important channel for delivery of financial services. And that is why, the matter of customer services is the prime factor in the banking industry. So the matter of customer-service is considered as the prime factor for their earnings, growth and existence in the market competition. As the supervising and controlling authority of banks and financial institutions of the country, Bangladesh Bank has kept a keen eye on the standardization of customer-service along with maintaining stability in the financial market. With the rapid expansion of banking network within the country, the demands and expectations for services of the customers are increasing rapidly and therefore, the quality and content of dispensation of services to the customers has come under tremendous pressure mainly owing to the failure to handle the soaring demands and expectations of the customers. With a view to ensuring hassle-free smooth banking services for innumerable clients of both home and abroad and to uphold the standard of services of our banks at international level, a full-fledged department named "Financial Integrity and Customer Services Department (FICSD)" was opened at Bangladesh Bank. The department has been playing an important role in bringing a financial discipline by resolving various types of complaints of the customers, developing the banker-customer relationship and protecting the interest of the customers.

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

There are three divisions under the Financial Integrity and Customer Services Department (FICSD), namely-

- A. Customer Services Division (CSD)
- B. Vigilance and Anti-Fraud Division (VAD)
- C. Technical Services Division (TSD)

### A. Functions of the Customer Services Division (CSD) :

- Formulating the guidelines to determine the role of the Board of Directors and the necessary structures and activities in the area of Customer Services and Consumer Protection.
- Formulating, revising and developing the policy and procedures related to the resolution of customers' complaints from BB's side, as well as minimum standards of performance by the banks and other Regulated Entities (REs) when a customer complaint is received by BB.
- Formulating policy and guidelines on consumer rights, including interest rate and fee disclosures.
- Taking necessary action on the written complaints:
  - Filtration of the complaints.
  - Invitation of the opinion/comments/explanation of the concerned banks on the complaints.
  - Analyzing the opinion/comment/explanation sent by the concerned banks and putting up the cases with recommendations.
  - Implementation of the decision.
- Preparing the summary and statement of the complaints received by the Department and submitting the same to the Governor on a monthly basis.
- Maintaining all time communication with the FICSD of the branch offices of Bangladesh Bank, monitoring their activities, and preparing the consolidated statement on the basis of the monthly statements of complaints received from the branch offices, analyzing and transmitting the same to the G.M and implementing an appropriate, timely, and relevant decision.
- Monitoring the "Complaint Cells" of scheduled banks and other REs and preparing the report after analysis of the quarterly reports received from the scheduled banks and other REs, transmitting the same to the higher authority and implementing the decision.

- Receiving the complaints sent over/by telephone, mobile, e-mail and fax during office time on all the working days (except weekends or government holidays).
- Responding to the incoming calls in time and giving answers to the query of the public.
- Performing other related works.

#### **B. Functions of the Vigilance and Anti-Fraud Division (VAD) :**

- To conduct on-site inspection on consumer complaints which are of a complex nature or that cannot be solved without spot verification.
- To implement decisions, taken on the basis of on-site inspection/spot verification requiring corrective action by the banks and other REs regarding legitimate and serious complaints.
- To inspect banks and other REs for the early warning signs of internal and external fraud and the effectiveness of their internal controls to prevent fraud in cooperation with the other supervision departments.
- To conduct investigations proactively when there is a probable cause of fraud with banks and other financial institutions, Money Changers, MLM Companies, NGOs etc. and take necessary action on the basis of the findings of the investigation including making criminal referrals when appropriate.
- To promote accurate reporting of internal and external fraud at banks and other REs in the news media in a manner that avoids spurious accusations and reassures customers that BB is aware of and taking action against, fraudulent activities.
- To preserve the outstanding findings of the investigation/on-site inspection in the corporate memory.
- To conduct on-site inspection on any other subject/ complaint as per instruction of the higher authority.
- To perform other relevant activities.

#### **C. Functions of the Technical Services Division (TSD) :**

- Developing and disseminating policies and guidelines governing the Information and Communication Technology (ICT) activities of banks and other REs, in the areas of audit, business continuity/disaster recovery, development and acquisition, electronic banking, information security, outsourcing, and retail payments.
- Conducting in-house training and organizing external training for ICT inspectors.
- Conducting on-site inspections to determine compliance with policies and guidelines in cooperation with DBIs.
- Cooperating with the Vigilance and Fraud Prevention Division in investigating cases of possible misuse of the ICT systems for fraudulent purposes.

### **3. Recent Important Works of the Department :**

- a) By analyzing the root causes of all complaints received in this department, it is found that customers are facing irregularity, malpractice and harassment in banks due to various causes, such as lack of service standard, code of conduct, customer charter, customer awareness program, institutional framework for grievance redressal etc. In such a situation, it was essential to circulate a uniform guideline for banks to ensure uninterrupted, elegant and organized customer service and complaint settlement. Under this consideration, FICSD has issued a guideline titled 'Guidelines for Customer services and Complaint management' for banks and financial institutions in the beginning of this fiscal year.

The mentionable instructions are as follows:

- To set up 'Customer service and complaint management cell' in the head office or the country office level of all banks and financial institutions.
- To establish and exercise some institutional ethics and principles like transparency, integrity and equity, accountability, security and authenticity in banks and financial institutions.

- To develop a code of conduct for customer service related officials.
- To formulate a service standard in each bank and financial institution.
- To prepare a customer charter stating banker/customers' rights and obligations for each bank and FI.
- To conduct customer awareness and financial education program to reduce fraud, forgery and customer harassment in the banking sector.
- To facilitate the customers to lodge their complaints easily by any means.
- To send periodical statement to Bangladesh bank showing the number of complaints received, settled and unsettled.
- To keep provision for reward and punishment for Bank/FI's officials on the basis of complaint resolution status
- To formulate proper policy by conducting root cause analysis of complaint sources of bank/FIs.

As a result of circulating the said guidelines, institutional framework for complaint lodgment and settlement has been established, quality service standard has been achieved and banker-customer awareness has been created.

- b) A software titled 'Complaint Monitoring System' has been developed by the FICSD with the help of IT Operation and Communication Department (IT OCD) with a view to preserving all information relating to complaints received, settled and unsettled; analyzing causes and nature of complaints; generating various reports and dashboard etc.

#### **4. Working procedure of the department :**

The activities of the FICSD have been designed in a way to accomplish the tasks quickly and easily having a far reaching effect. FICSD, at the Bangladesh Bank's Head Office, closely monitors the complaints arising out of the harassment, faced by the customers in getting services from banks and in the branch offices of Bangladesh Bank there are Customer Interest Protection Centres (CIPCs) that also monitor and settle complaint received from financial customers. Besides, "Customer Service and Complaint Management Cell" has also been set up in all the Head Offices, Regional Offices and in the branch offices of the scheduled banks and Financial Institutions. Complainants can lodge their complaints to their nearest regional/branch offices of the banks/FIs. Again, they can also put the issue to the nearest branch office of Bangladesh bank. If the branches cannot solve the issue, they may send it to the FICSD in Bangladesh Bank's Head office. Regional Offices of the banks and FIs send monthly/quarterly statements to their Head Office a copy of which is sent to the CIPC of the nearest branch of Bangladesh Bank. Complaint Cells in the banks' head offices compile and consolidate the statements, received from their regional offices and then send the monthly/quarterly statements so consolidated to the FICSD in Bangladesh Bank's Head office, Dhaka through the web portal. Similarly, Bangladesh Bank's branch offices also prepare monthly statements incorporating the total number of received complaints, resolved and unresolved cases and send it to the FICSD. In this way FICSD is monitoring the complaints of the customers across the country. At the same time, FICSD in Bangladesh Bank's Head Office, Dhaka directly receives complaints against banks/FIs and takes quick initiative to resolve those either by communicating with the banks/FIs or by conducting inquiry into the concerned institutions.

#### **5. Means of receiving complaints :**

FICSD receives complaints from the complainants through phone, fax, SMS, websites, mail/email and some popular social communications media round the week except weekly and government holidays during the office hours. The Center also receives complaints directly from the complainants.

## 6. Logistics :

The FICSD is equipped with required logistics so that the complainants from home and abroad can easily communicate with it and lodge their complaints to the division quickly. Every desk of the department has been provided with a desktop computer with internet connection. Moreover, there is a short code in the department bearing number '16236'. This short code is connected with 5(five) T&T direct lines in auto-hunting system. As a result, anyone can easily communicate with the department through this short code. It is a remarkable advancement in providing customer services to the people and safeguarding their interest. It is expected that the department will be able to provide more satisfaction to the customers with increased logistic support in near future.

## 7. Answering to Questions :

It is to be noted that the activities of FICSD are not only limited to receiving complaints from the people but it also covers answering the customers' numerous queries related to banking and financial services. People of different strata of the society are asking multifarious questions to the officers of the CSD of the FICSD and CIPCs at the branches of the Bangladesh Bank over telephone or cell phone every day and they are instantly responding them to those questions. If any question cannot be answered instantly, concerned officer informs it to the questioner later after collecting necessary information from the respective department of the bank. Frequently Asked Questions (FAQ) have been collected from different departments of Bangladesh Bank so that the officers can enrich themselves and promptly answer various questions. In this way answering the queries of people at home and abroad the FICSD's officers are working hard for delivering customer services to general people.

## 8. Publicity :

The FICSD also takes initiative to publicize its activities to the general public along with answering the queries of the customers and resolving the written complaints. FICSD has launched a short code number 16236 so that the people of all walks of life can easily lodge their complaints or can get the answers to their queries from the Division just by dialing a short code number. In order to publicize the number to the public FICSD has taken the following measures:-

- On last 19-01-2012 the short code (16236) was formally inaugurated by the Governor in the presence of all representatives of banks and journalists of print and electronic media in a ceremony, held in the conference hall of the bank and from the same day the short code was also advertised both in print and electronic media (BTV, Channel I, ATN Bangla and Radios).
- Necessary measures have been taken to append the STICKER containing the short code (16236) at the cash counter of each branch of Banks and Financial Institutions so that the customer can easily lodge their complaints when they face harassment.
- Arrangement has also been made to keep the DESK DISPLAY containing the short code (16236) on the table of the front desk officer of each branch of Banks and Financial Institutions.
- The short code number is delivered to all the mobile phone users through SMS with the help of the BTRC.
- The Phone and FAX number, e-mail ID, address of the FICSD are also published in the web-site of Bangladesh Bank. Besides, a complainant can immediately lodge his grievances just by filling up the electronic complaint form in the web-site of Bangladesh Bank.
- Apart from these, in the 132nd meeting of EMT, dated 14-03-2012 a decision has been taken to advertise the short code number in the Television and frequently read National Dailies in every three months' interval to make the people know the activities of the FICSD. The decision also has already been executed.

## 9. Statistical Statement of the activities of FICSD :

The department receives complaints over telephone, mobile, e-mail, mail, fax, SMS and some social communications media from all over the country and abroad. The three divisions of this department namely CSD, VAD and TSD are working to protect the interests of the bank customers who were once afraid of the decorated chamber of the bank authority. Since inception up to 30 June, 2015 the summary of the complaints received in the FICSD is shown in the following table:

Table-1 : Complaints dealt by FICSD: At a glance						
Period	Number of Complaints Received			Resolved	Unsolved	Resolution Rate
	Over Phone	Written	Total			
March 28, 2011 to June 30, 2015	4,856	10,064	14,920	14,920	00	100%

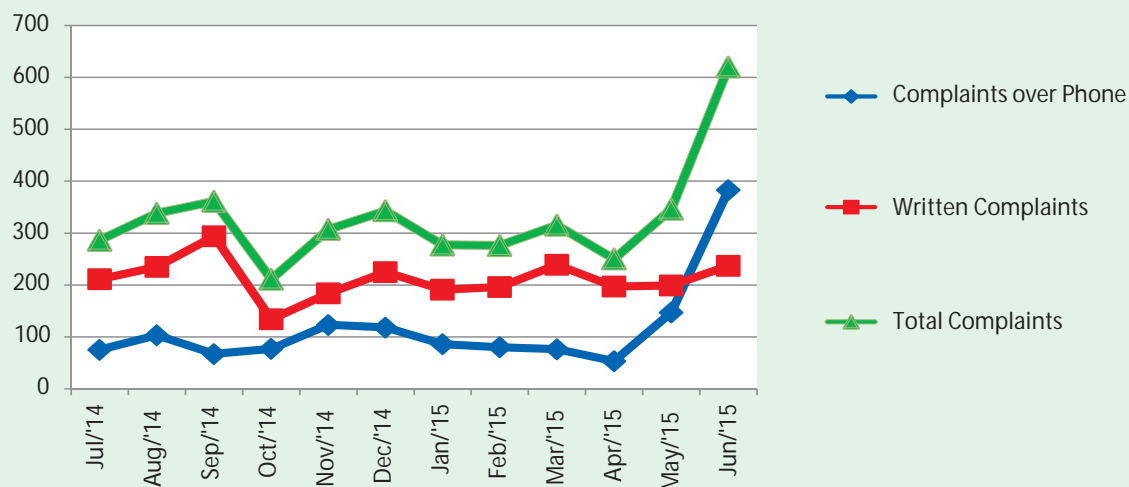
The above table shows that during the period from March, 2011 to June, 2015 a total of 14,920 complaints were received by the department. Among those complaints, 4,856 were received over phone and 10,064 in written form. After receiving the complaints, action has been taken instantly by the department and all the complaints have already been resolved. The rate of resolution is 100 %. This does not mean that all complainants have found their remedies. It was not possible to provide remedies where the complaints could not be proved and the complaints were sub-judiced.

## 10. Month-wise Statement and Trend of complaints received :

The month-wise statement of the total complaints (3,930) received only in the fiscal year 2014-2015 is shown in the following table:

Table-2 : Month-wise statement of complaints			
Month	No. of Complaints Received over Phone	No. of Complaints Received in Written Form	Total No. of Complaints
1	2	3	4(2+3)
Jul/ '14	75	211	286
Aug/ '14	103	235	338
Sep/ '14	67	294	361
Oct/ '14	77	134	211
Nov/ '14	123	184	307
Dec/ '14	118	225	343
Jan/ '15	86	191	277
Feb/ '15	80	196	276
Mar/ '15	76	239	315
Apr/ '15	53	197	250
May/ '15	147	199	346
Jun/ '15	383	237	620
<b>Total</b>	<b>1,388</b>	<b>2,542</b>	<b>3,930</b>

**Figure-01 : Trend of Complaints received**



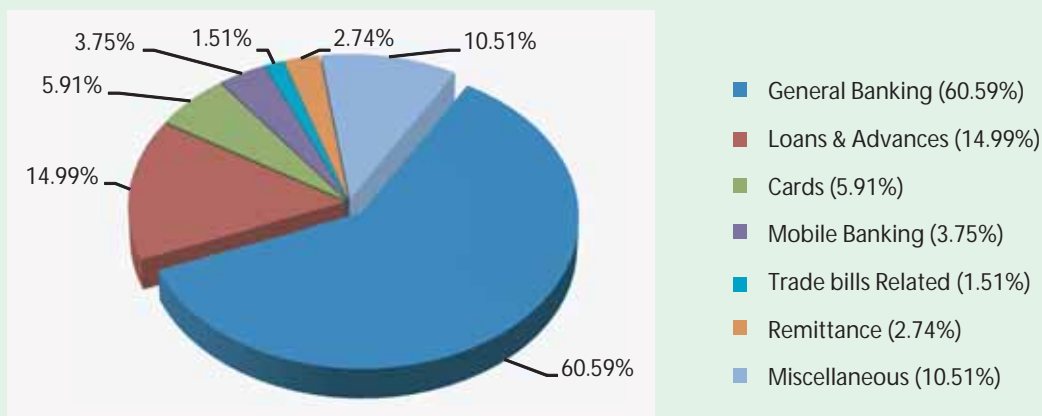
The above table and figure exhibit that the highest number of complaints over phone (383) was received in the month of June, 2015 and the highest number of written complaints (294) in September, 2014. On the other hand, the number of complaints over phone was lowest in the month of April, 2015 and the lowest number of written complaints was received in October, 2014. Total number of complaints fluctuated over the Fiscal Year with the lowest in the month of October, 2014 and reached the peak (620) in June, 2015. Notable that the number of complaints is showing a positive trend and this may be due to the increased public awareness created by the publicity of functions of this department and short code number 16236 both in print, electronic media and through sending SMS to the people's mobile phones by different mobile phone operators.

## 11. Category-wise complaints :

**Table-3 : Complaints received over phone**

Category of Complaints	No. of Complaints
General Banking	841
Loans & Advances	208
Cards Related	82
Mobile Banking	52
Trade Bills Related	21
Remittances	38
Miscellaneous	146
<b>Total</b>	<b>1,388</b>

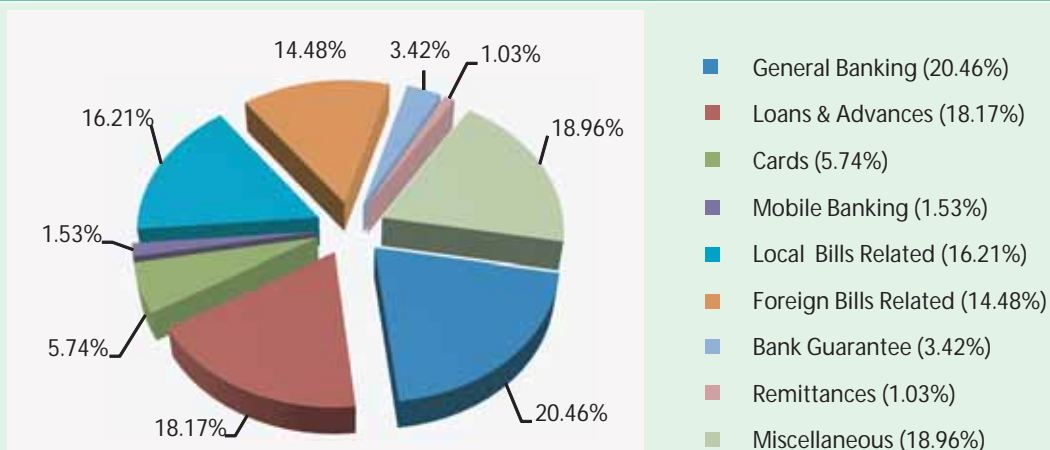
**Figure-02 : Graphical view of category-wise complaints received over phone**



**Table-4 : Complaints received in written form**

Category of Complaints	No. of Complaints
General Banking	520
Loans & Advances	462
Local Bills Related	412
Foreign Bills Related	368
Cards Related	146
Bank Guarantee	87
Mobile Banking	39
Remittances	26
Miscellaneous	482
<b>Total</b>	<b>2,542</b>

**Figure-03 : Graphical view of category-wise complaints received in written form**



A wide variety of complaints are received in the FICSD. The analysis of the complaints received over phone shows that most of the complaints were about general banking (60.59%), 14.99% of the complaints were about loans and advances, 5.91% about cards, 3.75% about mobile banking, 2.74% about remittances, 1.51% about trade bills related and 10.51% were miscellaneous complaints.

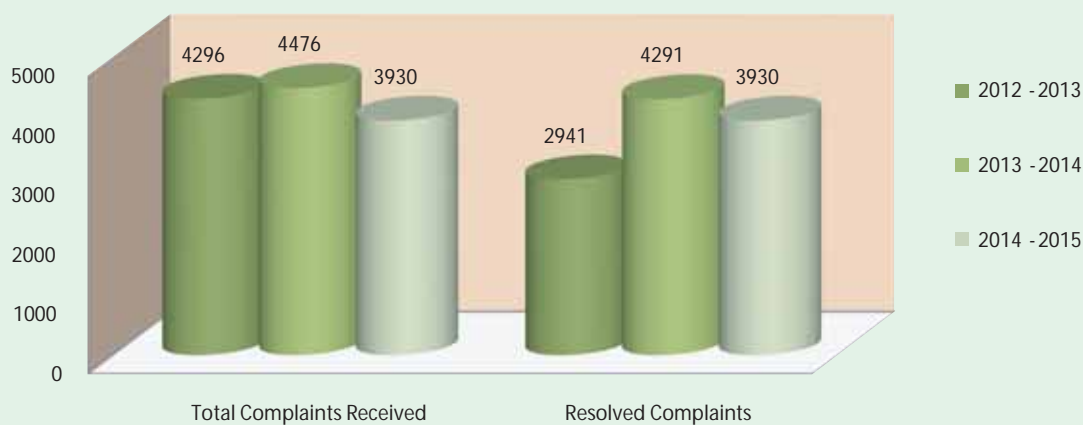
On the other hand, the analysis of the complaints received in written form, shows that most of the complaints were about trade bills related which is about 30.69% (16.21% about local bills related and 14.48% about foreign bill related) of the total complaints. Then 20.46% about general banking related, 18.17% about loans and advances, 5.74% about cards, 3.42% about bank guarantees, 1.53% about mobile banking, 1.03% about remittances and miscellaneous complaints were 18.96%.

## 12. Comparative Statistics of the Complaints Received and Resolved by the Department :

Table-5 :			
Items	Fiscal Year 2012-2013	Fiscal Year 2013-2014	Fiscal Year 2014-2015
Complaints Received	4,296	4,476	3,930
Complaints Resolved	2,941	4,291	3,930
<b>Rate of Resolution</b>	<b>68.46%</b>	<b>95.87%</b>	<b>100%</b>

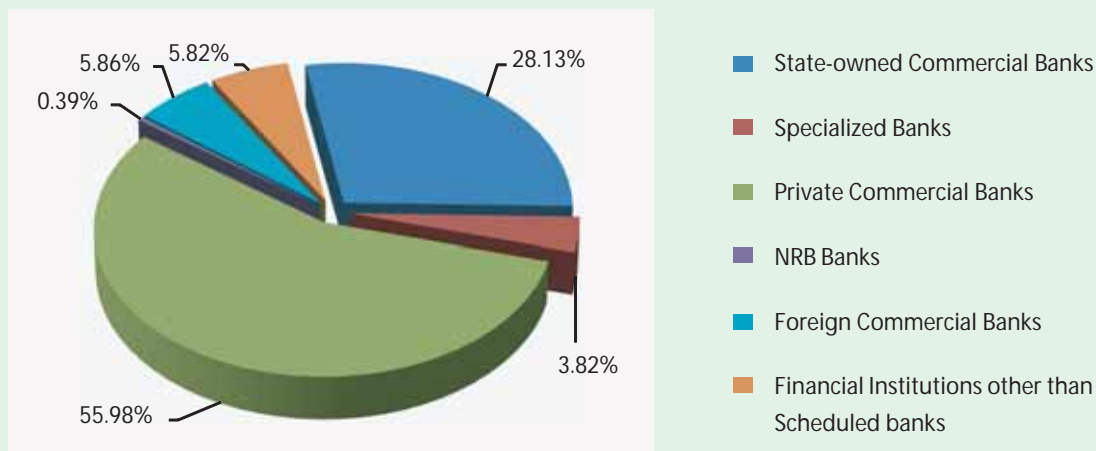
The above table shows that in the financial year 2013-14 the number of complaints was increased by 4.19% than that of the previous financial year 2012-13 but in financial year 2014-2015 the number of complaints decreased by 12.20% compared to that in the financial year 2013-2014. On the other hand, the rate of resolution of complaints increases by 31.54% and 4.13% in financial year 2014-2015 compared to that in the financial years 2012-2013 and 2013-2014 respectively. The comparative statistics of the received and resolved complaints are shown below with bar diagram.

**Figure-04 : Comparative figures of the received & resolved complaints in the Fiscal year 2012-2013, 2013-2014 and 2014-2015**



### 13. Statistics of Bank-group-wise complaints :

**Figure-05 : Statistics of Bank-group-wise complaints**



The figure indicates that the highest numbers of complaints were received against Private Commercial Banks which is 55.98% of total complaints. Then complaints received against State-owned Commercial Banks were 28.13%, Foreign Commercial Banks 5.86%, Specialized Banks 3.82%, and Financial Institutions other than Banks were 5.82% of total complaints.

### 14. Top 10 Banks in respect of Complaints Received in Written form :

The list of top 10 Banks on the basis of complaints received in written form at FICSD in the financial year 2014-15 is shown in the following table.

**Table-06 : Top 10 Banks on the basis of written complaints received**

Sl. No.	Name of Banks	Total Complaints Received in Written form
01	Sonali Bank Limited	256
02	BRAC Bank Limited	175
03	Rupali Bank Limited	149
04	Agrani Bank Limited	140
05	Islami Bank Bangladesh Limited	123
06	Janata Bank Limited	106
07	Bangladesh Krishi Bank	82
08	Standard Chartered Bank	79
09	Dutch-Bangla Bank Limited	70
10	National Bank Limited	59

Table-6 shows that in respect of volume of written complaints received at FICSD, the highest number of complaints (256) was received against Sonali Bank Ltd, a State-Owned Commercial Bank. Among other State-Owned Commercial Banks, Rupali Bank Limited, Agrani Bank Limited and Janata Bank Limited are in the third,

fourth and sixth position respectively in terms of number of written complaints received against them. Among the private commercial banks, Brac Bank Ltd. (175) is in the first position and is second in terms of written complaints received against all banks. Among the Specialized banks, highest numbers of written complaints were received against Bangladesh Krishi Bank. On the other hand, Standard Chartered Bank is in the first position among the foreign commercial bank (8th in the list).

## 15. Special Inspections Conducted by the Department during 2014-2015 :

- a) Vigilance and Anti-fraud Division of the Department (FICSD) keeps constant vigilance on the banking sector of Bangladesh to prevent and minimize corruption and fraud-forgeries through complaints management system and special inspections. Many of the special inspections are carried out on the basis of complaints received from various sources, while some are carried out pro-actively or as per the instruction of the senior management.
- b) A comprehensive analysis representing number of inspections conducted by the FICSD during 2014-15 is given below:

Name of Bank Group	No. of Special Inspection
State-owned Commercial Banks(SoCBs)	28
Specialized Banks	00
Private Commercial Banks (PCBs)	94
Foreign Commercial Banks (FCBs)	05
<b>Total</b>	<b>127</b>

It appears from the above table that the highest numbers of special inspections were carried out in private commercial banks (PCBs) which is 94 out of total 127 inspections. Inspections conducted in State-owned Commercial Banks (SoCBs) were 28 and Foreign Commercial Banks (FCBs) were 5.

- a) During 2014-15, special inspections conducted by the VAD of FICSD unearthed a number of fraudulent transactions and malpractices in banks which prevented those to become extended. Good governance and internal control system of banks is considered the first line of defense against fraud-forgeries and malpractices. Constant vigilance and on-going special inspections of the department played supportive role to strengthen the corporate governance and internal control systems of banks. With a view to ensuring transparent, stable and sound financial sector FICSD will continue to play its role.
- b) Bank wise (selected top 7 banks) inspections conducted by FICSD during 2014-15 are also given below:

Sl. No.	Name of Banks	No. of Special Inspections
01	Agrani Bank Limited	14
02	Farmers Bank Limited	09
03	United Commercial Bank Limited	07
04	Sonali Bank Limited	06
05	NCC Bank Limited	05
06	NRB Commercial Bank Ltd.	05
07	Premier Bank Ltd.	05

This table shows that highest number inspections (14) were conducted in the Agrani bank limited. Farmers bank limited is in the second, United Commercial bank is in the third, Sonali bank Ltd. is in the fourth position whereas NCC, NRB and Premier bank are in the fifth position respectively in terms of inspections conducted by FICSD.

## 16. Statistics of complaints received by the branch offices of Bangladesh Bank (in the financial year 2014-2015) :

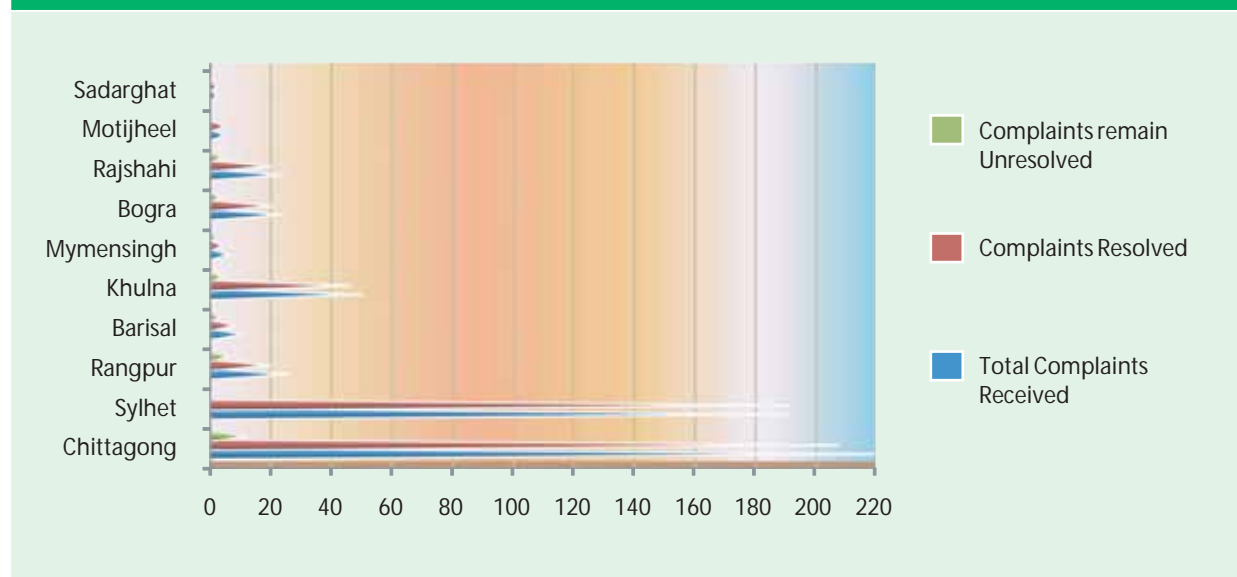
Apart from the FICSD, 10 branch offices of Bangladesh Bank also deal with the complaints of the people or the bank customers of their respective jurisdictions. They report to the FICSD about their activities by sending a monthly statement containing the total number of complaints received, resolved and unresolved cases. Summary of the statements of 10 branch offices of Bangladesh Bank in the financial year 2014-2015 is shown in the following table-7:

**Table-7 : Statistics of complaints received by the branch offices of Bangladesh Bank**

Office	No. of Complaints Received	No. of Complaints Resolved	Unsolved/Under Investigation
Chittagong	219	207	12
Sylhet	191	191	00
Rangpur	26	20	06
Barisal	11	08	03
Khulna	50	46	04
Mymensingh	06	04	02
Bogra	24	21	03
Rajshahi	24	20	04
Motijheel	05	05	00
Sadarghat	02	02	00
<b>Total</b>	<b>558</b>	<b>524</b>	<b>34</b>

From the table-7, it is seen that among the 10 branch offices of Bangladesh Bank, CIPC of the Chittagong Office dealt with highest number of complaints (219) in the financial year 2014-2015. The Sylhet office and the Khulna office were in the second and third position respectively. The graphical picture of the above table-7 is given below:

**Figure-6 : Complaints dealt by the branch offices of Bangladesh Bank**



## 17. Some examples of success stories :

### Story- 01

**Complainant:** Mrs. Most. Runa Laila

**Subject:** Returning of money of DPS by a State owned bank's kashimnagor branch of Habigonj.

**Summary of the complaint:** In 1994, Mrs Runa Laila opened a 20-year DPS account with monthly installment of Tk. 200 in Kashimnagor branch of a state owned commercial bank and after regular deposit of installments for more than 15 years she failed to deposit the remaining installments due to her illness. In 2002, she took a loan amounting to Tk 36,000 against the DPS. Failing to repay the loan timely, she requested the bank branch to adjust her loan-liability from the DPS and to return to her the remaining balance after adjustment. But the branch didn't take the application seriously and after passing long time the branch adjusted the principal amount of the DPS along with interest of the outstanding loan amount and also served a notice to the customer to repay an additional amount of Tk. 79,000 to adjust the loan in full. Mrs. Runa Laila complained that if the bank would have adjusted her loan in time she would have got back an amount of almost Tk. 40,000 from the bank after full adjustment of the loan.

**Action taken by Bangladesh bank:** Bangladesh Bank, Sylhet Office conducted a special inspection on the basis of aforesaid complaint. According to their inspection report, it was proved that, if the bank would have adjusted the loan by the DPS amount timely Mrs. Laila would have got back an amount of Tk. 37,230 after adjustment of the loan. So the bank was instructed to return the amount to Mrs. Laila immediately and take departmental actions against the relevant officials for negligence of their duties. Accordingly, the bank returned the amount to Mrs. Laila and realized the unadjusted loan amount from the concerned officials of the bank.

### Story- 02

**Complainant:** Mr. Md. Moinul Islam (Khasru), Chairman, Sylhet Opulence (Pvt.) Ltd.

**Subject:** Embezzlement of Tk. 3.00 crores from the account of a customer by a Private Commercial Bank of Sylhet.

**Summary of the complaint:** Mr. Md. Moinul Islam (Khasru), Proprietor of Sylhet Opulence (Pvt.) Ltd applied for a loan of Tk. 7.00 crore to a private commercial bank to construct a residential hotel in his own property. Primarily, the bank sanctioned Tk. 2.5 crore and assured to sanction the rest amount gradually. After proper investment of the amount he requested the bank to sanction the remaining amount of Tk. 4.50 crore to complete the works of the project. Accordingly the bank sanctioned Tk. 3.05 crore by completing all formalities swiftly and transferred the amount to the customer's account. But Mr. Khasru couldn't withdraw the money from the account. He complained that before taking the loan he had to keep few self-signed blank and undated cheques in the bank as collateral of the loan. In the same day of disbursement of the loan some dishonest officials have withdrawn and embezzled of Tk 3.00 crore using four cheques out of those cheques kept to the bank's custody as collateral.

**Action taken by Bangladesh Bank:** Bangladesh Bank Sylhet office conducted a special inspection on the issue and found the justification of the complaint. In the inspection, it was revealed that a loan amount of tk 3.05 crore was credited to the current account of Sylhet Opulence (Pvt.) Ltd on 30/12/2012 but without the consent of Mr. Khasru Tk 3.00 crore the amount was withdrawn by the name of the ex-branch manager (dismissed) using

those cheques kept as collateral in the bank. In the same day and within an hour after close of the banking hour some default loan balance of other firms of the branch was adjusted by the amount. All these were happened with the collusion of concerned branch manager, ex-branch manager (dismissed) and the regional head of the bank. Therefore, the managing director of the bank was advised to return the embezzled amount of Tk. 3.00 crore along with up-to-date interest to the customer and to take the administrative disciplinary action against the officials involved in this irregularity. Accordingly, bank returned the money with interest (Tk. 4,45,33,333.33) and took necessary disciplinary actions against those officials.

### Story- 03

**Complainant:** Mr. Mahbub-Ar-Rahman, 1/D, 5/33 (1st Floor), Mirpur, Dhaka-1216.

**Subject:** Deduction of money through deceptive and illegal means from the 50+ savings account of Mr. Mahbub-Ar-Rahman maintaining with the Shaymoli branch of a private commercial bank.

**Summary of the complaint:** Mr. Mahbub-Ar-Rahman used to maintain a 50+ savings account with the Shaymoli branch of a private commercial bank. He complained that the branch had deducted Tk.4,103.33 from his account through an entry headed "Excess interest reverse of year 2013 due to non-application of SB rule". Mr. Mahbub was unable to understand the entry and wanted to know the details from the branch manager. The manager explained that according to the instruction of a circular of June, 2014 they deducted the excess profit from the accounts which was credited in 2013. Being unconvinced with such explanation Mr. Mahbub considered that the bank had deducted his hard-earned money illegally and fraudulently and so he wrote a letter to the bank asking a remedial action thereof. Nonetheless, the bank did not reply to his letter. At last, Mr. Mahbub lodged a complaint to the Bangladesh Bank expecting quick remedies and urged them to investigate the matter with a view to refunding his hard-earned money from the bank.

**Action taken by Bangladesh Bank:** To justify the authenticity of the complaint, FICSD sought opinion of the bank on the issue. The bank replied that the problem was occurred due to the system error while migrating from "Pcbank2000" to "Bank Ultimuz" banking system on 2010. Bank deducted Tk.4076.16 as the interest on the savings account only for the year 2013 which was paid in excess mistakenly. However, FICSD deeply reviewed the case and found some gross violation in the interest calculation procedure of the account. The 50+ product is a special savings scheme. But the bank calculated interest on this special scheme on the basis of "minimum balance of the month" instead of applying "daily closing balance" method which is a special characteristic of the scheme. Besides this, the interest rate was not applied correctly. The bank imposed a lower interest rate than the applicable rate to the account from the beginning of the year 2013 which was not correct. From the reviews of FICSD the complaint of Mr. Mahbub appeared to be true. Therefore, FICSD instructed the concerned bank to recalculate the interest of all 50+ schemes including Mr. Mahbub's account and to refund/adjust total interest amount to the concerned accounts. According to the instruction of FICSD, the bank returned the excess amount of interest to all 50+ accounts.

### Story- 04

**Complaint:** Mr. Aman Nanda, Prop.: Swastika Enterprise.

**Subject:** Complaint about misappropriation of advance remittance of a foreign importer Mr. Aman Nanda fraudulently by the Kadamtali branch of a private commercial bank.

**Summary of the complaint:** A foreign importer, Mr. Aman Nanda sent an advance remittance of USD 2,700.00 in favor of a Bangladeshi exporter named Mariner's Corporation, Chittagong whose proprietor is Mr. Haider Khan

to import Mobile PCBs. But Mr. Haider didn't export the goods, rather he forged the signature of Mr. Aman in the contract documents and misappropriated the money fraudulently. The importer contacted with the Bangladeshi exporter, but he refused to refund the money. In this matter Mr. Aman also contacted with the concerned branch manager and the higher authority of the bank several times through email. But bank authority didn't take any action against the exporter or branch manager. Exporter Mr. Haider confessed to the importer that he had misappropriated the amount with the collusion of officials of the bank branch. He also threatened that if Mr. Aman didn't stop complaining, he would never refund the money. Under the above circumstances, Mr. Aman Nanda requested Bangladesh Bank to take necessary actions.

**Action taken by Bangladesh Bank:** Bangladesh Bank asked for opinion of the bank on the complaint. The bank replied that Mariners Corporation, Chittagong had received the said advance remittance from the foreign importer under a contract. But due to the political unrest, Mariners Corp. was unable to collect goods from different sources and failed to export. In this situation, the importer cancelled the contract. It was the moral duty of the exporter to return the money when he was unable to export the goods as per the contract. Moreover, as the bank and customer both confessed regarding the receipt of the said advance remittance, the bank was advised by this department over telephone to return the same to the importer. According to the advice of FICSD, the bank communicated with the exporter and refunded the money to the foreign importer.

## Story- 05

**Complaint:** Mst. Aleya Begum, Husband: Late Mr. Ashraf Ali, Peon, Village+P.O.: Velurpara, Upozila: Sonatola, District: Bogra.

**Subject:** Non-payment of family pension and gratuity benefit to the nominee of a deceased employee by a specialized bank.

**Summary of the complaint:** Mr. Ashraf Ali, Husband of Mrs. Aleya, was employed as a peon in the Zonal Office, Bogra of a specialized bank. Suddenly, he was expired on 03/01/2014 on duty. He had nominated his wife, Aleya Begum as the 100% nominee for all of his service benefits. But the bank didn't consider her as the nominee of her deceased husband. They were unwilling to pay off the benefits and began to harass her in different ways. According to the provision 3.01 of the circular of the Ministry of Finance with the latest amendments, Mrs. Aleya claimed herself as the solely legal recipient of the service benefits of her husband and requested to the bank to pay off those benefits to her accordingly.

**Action taken by Bangladesh Bank:** FICSD sought for the opinion of the bank on the issue. But the bank replied that Mrs. Aleya Begum hadn't submitted application duly and completely to get the service benefits of her deceased husband. So she was asked verbally to submit some other necessary documents. The bank could have made payment of the pension and gratuity if they would have received the required papers from Mrs. Aleya. However, the bank instructed her verbally to submit the documents. It was only an excuse of the bank. Besides this, which type of documents were not submitted by Mrs. Aleya was not mentioned in their explanation. Considering the above, the explanation of the bank was not accepted by the FICSD. After reviewing all those points, the complaint appeared true. So, the bank was advised to make payment of all the dues to the nominee of the deceased employee immediately. As per the instruction of FICSD, the bank paid all the dues to Mrs. Aleya.

## Story- 06

**Complainant:** Mr. Alim Uddin from Kanaighat, Sylhet.

**Subject:** Forgery of MTDR amounting to Tk. 40.00 lacs by a Private Commercial Bank's Kanaighat Branch, Sylhet.

**Summary of the Complaint:** Mr. Alim Uddin residing in UK purchased an MTDR (Mudaraba Term Deposit Receipt) amounting to Tk. 40.00 lacs on 09.10.2011 from Kanaighat Branch, Sylhet of a private bank with the advice of the former manager and another officer of the branch named Mr. Mahbubur Rahman. Mr. Alim Uddin was provided with a photocopy of the said MTDR by the above-mentioned two officers informing him that the original script will be preserved in the bank branch. They also kept few signed but blank cheques of the savings account of Mr. Alim Uddin maintained with the branch. Keeping faith on Mr. Mahbubur Rahman, as he was known to Mr. Alim Uddin, he went abroad. After some days, he came back and went to the branch to know about his MTDR. The new manager informed him that there was no money in his MTDR account. Then he checked the statement of the accounts and found that the money of the MTDR as well as of his savings account were transferred to another account. He suspected that the officers of the bank misappropriated the money of his account. He applied to Bangladesh Bank, Sylhet Office to get his money back describing the facts.

**Actions Taken by Bangladesh Bank:** It was revealed from the investigation of Bangladesh Bank, Sylhet office that a false loan amounting to Tk 32.00 lacs was created against the MTDR of Mr. Alim Uddin on 09.10.2011. Then the money of the loan account was transferred to the savings account of Mr. Alim Uddin. On the same day, using the blank cheques taken earlier from Mr. Alim Uddin, the amount (Tk. 32.00 lacs) was transferred from his savings account to the another account of M/S Haque Traders, the proprietor of which Mr. Hossain Ahmed who is a relative of Mr. Mahbubur Rahman. From the money thus deposited to the account of Haque Traders, an amount of Tk. 12.10 lacs was transferred to the accounts of the family members (father, brother, uncles etc.) of Mr. Mahbub and an amount of Tk. 19.33 lacs was withdrawn by the name of the company itself. Besides, a loan amounting to Tk. 4.00 lacs was sanctioned keeping the same MTDR as lien against an undated false application of Mr. Alim Uddin. The loan amount was transferred to another account instead of crediting it to the savings account of the Mr. Alim Uddin and was also transferred to the account of M/S Haque Traders.

As the matter of embezzlement of the MTDR was proved, the concerned bank was instructed to return the money of the MTDR with profit to Mr. Alim Uddin and to take appropriate punitive actions against the officers involved in the fraudulent activities. According to the instruction, the bank credited the amount against the MTDR along with up to date interest to the savings account of Mr. Alim Uddin and took administrative actions against the officers involved.

## Story- 07

**Complainant:** Mr. Sayad Jobayer Hossain

**Subject:** Paying back the amount of Tk. 6.10 lacs deposited against purchase of mortgaged property of a defaulting client of a private commercial bank's local office.

**Summary of the complaint:** Mr. Sayed Jobayer participated in a tender 07/11/2010 invited by a private commercial bank to purchase the mortgaged property of a defaulting client of the bank named M/s Durby and as the highest bidder he deposited Tk. 6.10 lacs to the local office of the bank within the stipulated time. Later, Mr. Jobayer Hossain, after collecting the documents of the property from bank branch, went to the site and found that the whole property was already sold by the successors/owners before getting the ownership by the

mortgagor/client of the bank. The property was never been under the possession of the mortgagor/client. As the ownership of the said property was conflicting, Mr. Jobayer Hossain several times submitted applications to the bank to get back the money deposited to the bank branch against the property. But he did not get any positive response from the bank. Finding no other way, he lodged a complaint to the FICSD of Bangladesh Bank asking help in this regard.

**Actions Taken by Bangladesh Bank:** As per the complaint FICSD sought opinions/ explanations from the concerned bank. After analyzing the opinions and documents of the bank the complaint appeared to be true. Then, according to the instruction of Bangladesh Bank the concerned bank returned the amount (BDT 6,10,000.00) to Mr. Jobayer Hosasain.

## Story- 08

**Complainant:** D.T. Overseas Ltd.

**Subject:** Non-payment of buying commission by a private commercial bank.

**Summary of the complaint:** The D.T. Overseas Ltd., being a buying house, transferred an Export LC of USD 1,48,347.60 to Tandem Sweater Ltd., a customer of a private commercial bank's principal branch. The amount of buying commission was USD 29,669.52 which was later reduced to USD 15,000.00 due to amendment of LC and cancellation of some buying orders by the buyer. The buying commission was due to be paid to the D.T. Overseas Ltd. by the bank branch after receiving the concerned export proceeds of Tandem Sweaters Ltd. But the bank was not paying the buying commission to the D.T. Overseas Ltd. even though the export proceeds against the transferred export LC was received. Then the D.T. Overseas Ltd. contacted with the bank branch and head office several times but finding no results they requested Bangladesh Bank to take necessary steps in this regard.

**Actions taken by Bangladesh Bank:** The bank was instructed to make payment of the buying commission immediately and take punitive actions against the responsible officer for such delay of paying commission. Finally, the concerned branch paid the buying commission and reprimanded and warned the concerned officer.

## Story- 09

**Complainant:** Banga Milers Ltd.

**Subject:** Paying back of Tk.20.00 lac to the original owner Banga Milers Ltd. embezzled by the client of a private commercial bank.

**Summary of complaint:** A bank issued a cheque book in favour of their client named Banga Milers Ltd. on 11/02/2013 and one of the issued cheque numbers was 3045150. The Unique Renewable Energy Bangladesh, a client of another bank, deposited the aforesaid cheque to their account no: 102-0210000164 in the same bank to withdraw Tk. 23,53,575/- fraudulently by writing down Bangla Milers Ltd. instead of Banga Milers Ltd. The collecting bank sent the scan copy of the cheque to the paying bank. As the account number was right, dealing officer of the central clearing department of the paying bank honored the cheque and the cheque amount of Tk. 23,53,575/- was deposited to the mentioned account of collecting bank being cleared through Bangladesh Automated Clearing House. Banga Milers Ltd. informed the paying bank on 19/03/2014 that they did not issue the cheque in favor of the Unique Renewable Energy Bangladesh and the original cheque was lying at their

possession. The paying bank requested the collecting bank to stop the payment of the account and also requested to return the deposited amount of Tk. 23,53,575/- to them. But in the morning of 19/03/2014, the fraud-group withdrew most of the amount (Tk.20,50,000/-). Consequently, a letter was sent to the Anti Corruption Commission (ACC) by the paying bank to take necessary measures and the concerned dealing officer of the central clearing department was temporarily suspended.

**Action taken by Bangladesh Bank:** Necessary information on the issue was collected from the collecting bank by the FICSD. At the end of the review, it was observed that the client of the collecting bank named The Unique Renewable Energy Bangladesh withdrew an amount of Tk. 20,50,000/- from the account of paying bank's client named Banga Milers Ltd. by means of forging a cheque. In this regard, the collecting bank was advised by the FICSD through different letters at different dates to take necessary measures to return the money of the forged cheque to its genuine owner. Consequently, the collecting bank stopped the increment of the present and the former manager for one year, issued a Letter of Reprimand to the former Deputy Manager, issued a Letter of Caution to the dealing officer of cheque clearing and returned Tk. 20.00 Lac to the paying bank by issuing a pay order lodging a General Diary against the Unique Renewable Energy Bangladesh (later it was formed as a case in the court) and the amount was deposited in the account of Banga Milers Ltd accordingly.

In this context, it was possible to get back the embezzled money of Tk. 20.00 Lac of the client of paying bank due to the timely intervention of the FICSD.

## Story- 10

**Complainant:** Mr. Muinuddin Al-Husainy, former General Manager of Uttara Bank Ltd. now residing in USA,

**Subject:** Adjustment of loan by an unlawful encashment of MTDR and harassment by means of demanding different information by a private commercial bank.

**Summary of the complaint:** Mr. Muinuddin Al-Husainy, former General Manager of Uttara Bank Ltd, was residing in USA. In 2011, he opened a savings account and two MTDR (Mudaraba Term Deposit Receipt) accounts of Tk. 17.00 lac and Tk. 06.00 lac. After that he availed a loan of Tk. 08 lac from the bank keeping the MTDRs lien with the bank. Both MTDRs were auto renewable in nature and it was under condition that the profit of the MTDRs would be transferred to his loan account for adjusting the loan dues. As the bank did not follow his instruction of transferring the profit of MTDRs to the loan account, he requested the bank several times over telephone for executing his request. But the bank did not care to his request, rather they adjusted the entire loan amount through encashment of MTDRs in 2014 and the rest amount of MTDR was credited to the client's savings account. For this, he suffered a huge financial loss. Though the matter was informed to the bank, they did not give any answer to him; rather they e-mailed him demanding some information and also threatened to convey his bank account position to IRS of USA. So, the client lodged a complaint to FICSD to get remedies from the above anomaly.

**Action taken by Bangladesh Bank:** When FICSD sought opinion of the concerned bank on the complaint, they informed that the profit of both MTDR accounts were transferred to his savings account automatically as per the written instruction of the client on MTDR accounts opening form. The respective client would request the bank officials time to time over telephone to transfer the profit of the MTDRs from his savings account to loan account and the bank executed his instructions as per his telephonic request only. As there was no written instruction of the client to transfer the profit amount, the bank didn't put any auto instruction facility in the computer system to do that. Besides, the loan became overdue and the branch got several reminder letters from their head office to regularize the loan. Accordingly, the branch also issued several letters to the client at his residence in Bangladesh but got no response from the client's end. So the branch took such initiative of adjustment of the overdue loan. On the other hand, they claimed that the branch had no official information on

the issue that the concerned client was living abroad. As the client availed of the loan facility keeping two MTDRs lien, the bank did not allow the loan to be bad/loss. When FICSD again informed the issue to the concerned bank, they instantly communicated to the client after receiving the complaint from FICSD and reinvestigated the issue. Finally, they credited a total amount of Tk 31,494.24/- to his savings account calculating at the rate applicable to MTDR on the rest amount after adjustment of the loan. This is how a complaint was resolved and a client got his deposited money back due to proactive initiative of the FICSD.

## **18. Thanks Letters received from the Customers :**

### **i. Md. Ariful Islam**

"The problem is that when I applied for PIN reset to Dutch-Bangla Bank that was November month. They said that they will solve this within 1 week. But 1 month has passed I didn't get solution. So I complained to you. Last week I received a message in my mobile phone in which the bank asked me to contact with them. So, I contacted and my problem was solved.

Thank you very much Bangladesh Bank. You are real friend of people."

### **ii. Md. Anawar Hossain Sumon**

"I had a complaint against BRAC Bank regarding double deduction of 3000tk for one time withdrawn of 3000tk on 28th December. Firstly, I complained to Standard Chartered Bank and after necessary investigation they replied to me "according to Brac Bank I have withdrawn 3000tk on the same day same time (28th Dec'14)". I was not satisfied with their reply and I was confident enough that I have not withdrawn 3000tk twice on 28th December. So, I complained to you. But now I am satisfied with your reply that on 27th December I withdraw 3000tk on 8:30pm which was adjusted on 28th December. So, I want to withdraw my complain of double deduction. As I have withdrawn 3000tk on 27th December, here I am declaring that I don't have any complain of double deduction against BRAC Bank, M.K. Jessore.

Thank you very much for your kind cooperation and support."

### **iii. Premier cement mills Ltd.**

"We acknowledge with thanks the receipt of Pay Order from Bangladesh Commerce Bank Ltd., Bangsal Branch, Dhaka against encashment of Unconditional bank guarantee no. 01/12 on account of M/S Siddique Trading. Apparently, it was not possible without your kind intervention in the said object.

We appreciate you for great cooperation and hope the same in future."

### **iv. M Mahbub Ullah**

"Thank you very much for your kind support for pushing the LC issuing Bank for my long pending payments, from which we have received our payment. We sincerely appreciate your kind co-operation and effort in this regard, because, we found the Customer/LC Opening bank's unwillingness or delaying the payments unnecessarily.

Your kind co-operation has been highly appreciated. Thanking you again."

### **v. China Eastwing Corp. Ltd.**

"Have a nice day!

This email is for thanks for your help, we got this payment by this morning!

Just want to say thanks to you!"

#### **vi. Tarun Mazumder**

"Thanks for your support.

Earlier I requested to resolve one card discrepancy issue. Finally, UCBL has provided NOC letter with accepting my claim. Here I have attached NOC letter.

Please withdraw all obligations due to this discrepancy."

#### **vii. Syed Mahbub Ahmad**

"This refers to my complaint to you against BRAC Bank for a mysterious interest charge against my credit card # \*\*\*\*\_\*\*\*\*\_\*\*\*\*\_\*\*16.

The bank has waived this unusual interest charge and accordingly I have already paid off their dues. Thank you very much for your cooperation."

#### **viii. Sabbir Khan**

"In connection with the complaint forwarded as below, I would like to inform you that the matter has been settled satisfactorily with prime bank Ltd. As such, I have no complaint against the bank. This is for your kind information and necessary steps please."

#### **ix. Rokibul Liton**

"Good afternoon.

Thanks for your kind helping hand.

Today 5:30 pm DBBL solved my problem. Now I am using my previous hardware token and internet banking. Now all are Ok. Thanks to Bangladesh Bank help center."

#### **x. H. M. Ashraful Arefeen**

"Previously I had sent a complaint against Dutch Bangla Bank. Now they have contacted with me and have solved my problem.

Thank you for your co-operation."

### **19. Conclusion :**

The Financial Integrity and Customer Services Department (FICSD), which was established as a new department in 2012, has undoubtedly proved its worth by successfully achieving the goals for which it was established. There is no denying the fact that the department has been able to fulfill the desired need of banking and financial services to the people to a great extent by solving almost fifteen thousand complaints as well as answering thousands of queries. FICSD is now familiar to the customers of banking industry. Now people hold a positive attitude towards FICSD for its quick problem solving trend. So to honor the belief and expectation of the people FICSD will continue its endeavor to develop the standard of banking services of the country to international level. In addition to that, by circulating comprehensive 'Guidelines for Customer Services and Complaint Management' in this fiscal year, awareness has been developed amongst the customers and bankers, institutional structure has been developed in the banks for complaint management etc. It can be expected that these guidelines will help maintain a minimum standard of customer services and side by side bring a discipline and uniformity in the financial service sector. The role and success of CSD in protecting customers' interests in the banking sector is remarkable. As a humanitarian bank, the present position of the Central Bank as well as the role of CSD of FICSD is mostly complementary to ombudsman in the financial sector.

---

এফ. এম. মোকাম্মেল হক, মহাব্যবস্থাপক, ডিপার্টমেন্ট অব কমিউনিকেশন্স এন্ড পাবলিকেশন্স,  
বাংলাদেশ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, মতিঝিল, ঢাকা-১০০০, বাংলাদেশ কর্তৃক প্রকাশিত।  
ওয়েবসাইট : [www.bb.org.bd](http://www.bb.org.bd), স্রোত এ্যাডভার্টাইজিং, ২৪১/১, মগবাজার, ঢাকা থেকে মুদ্রিত

ডিসিপি-১০-২০১৫-৫৩০