

ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্টের কার্যক্রমের উপর প্রণীত

বার্ষিক প্রতিবেদন

(২০১৬-২০১৭)



বাংলাদেশ ব্যাংক

ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্টের কার্যক্রমের উপর প্রণীত

বার্ষিক প্রতিবেদন

(২০১৬-২০১৭)



ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট

বাংলাদেশ ব্যাংক

প্রধান কার্যালয়

ঢাকা।

উপদেষ্টা

মোহাম্মদ মাসুম কামাল ভূঁইয়া
নির্বাহী পরিচালক

তত্ত্বাবধায়ক

এ, কে, এম, আমজাদ হোসেন
মহাব্যবস্থাপক

সম্পাদক

মোঃ মজিবুর রহমান শেখ
উপমহাব্যবস্থাপক

উপ সম্পাদকমণ্ডলী

সৈয়দ মাহবুবুল আলম
যুগ্মপরিচালক

ইমরুল হায়দার চৌধুরী
যুগ্মপরিচালক

আব্দুর রাজ্জাক
উপপরিচালক

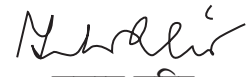
মোহাম্মদ সাদ্দাম হোসেন চৌধুরী
উপপরিচালক



১৯৭১ সালে স্বাধীনতা লাভের পর অর্থনীতির অবিচল ও অন্তর্ভুক্তিমূলক প্রবৃদ্ধির পাশাপাশি বাংলাদেশের ব্যাংকিং খাতের ব্যাপক বিকাশ ঘটেছে। এই সময়ে বেসরকারিকরণে সমর্থনসহ এ খাতে উল্লেখযোগ্য অবকাঠামোগত ও রেগুলেটরি সংস্কার সাধিত হয়েছে। কেন্দ্রীয় ব্যাংক হিসেবে বাংলাদেশ ব্যাংক একটি শক্তিশালী ও স্থিতিশীল আর্থিক ব্যবস্থা বিনির্মাণ; এ খাতের শৃঙ্খলা, স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা নিশ্চিত করতে বাজারভিত্তিক নীতিমালা প্রণয়ন এবং সংস্কার কর্মসূচিসমূহকে ত্বরান্বিত করে চলেছে। বর্তমান ব্যবস্থায় গ্রাহকবান্ধব আর্থিক সেবা প্রদান ব্যাংকিং খাতের একটি অঙ্গীকার। আর এ অঙ্গীকার পূরণে সহায়তা প্রদানে বাংলাদেশ ব্যাংক বদ্ধপরিকর। এ লক্ষ্যে বাংলাদেশ ব্যাংক প্রথমে ‘হেল্পডেস্ক’, পরে ‘গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণ কেন্দ্র’ এবং সর্বশেষ ২০১২ সালে ‘ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট (এফআইসিএসডি)’ নামে একটি পূর্ণাঙ্গ বিভাগ গঠন করা হয়। এরপর থেকে বিভাগটি আর্থিক খাতের গ্রাহকদের অভিযোগ নিষ্পত্তি ও হয়রানিমুক্ত সেবাপ্রাপ্তির একটি কেন্দ্রীয় প্ল্যাটফর্ম হিসেবে কাজ করে যাচ্ছে।

এফআইসিএসডি বিগত বছরগুলোর মতো এবারেও তাদের কর্মকাণ্ডের ওপর ভিত্তি করে ‘বার্ষিক প্রতিবেদন ২০১৬-২০১৭’ প্রকাশ করতে যাচ্ছে জেনে আমি আনন্দিত। প্রতিবেদনে লক্ষ্যণীয় যে, অন্তর্ভুক্তিমূলক আর্থিক কর্মসূচি, ব্যাংকিং সেবা ও পণ্যে বৈচিত্র্য এবং উন্নত তথ্যপ্রযুক্তির ক্রমবর্ধমান ব্যবহারের ফলে গ্রাহক সংখ্যা বাড়ার সাথে সাথে অভিযোগের সংখ্যাও বেড়েছে। অন্যদিকে, অভিযোগ নিষ্পত্তির হারও বেড়েছে। এতে প্রতীয়মান হয় যে, এফআইসিএসডি-সহ তফসিলি ব্যাংকসমূহ নীরবে ব্যাংকিং খাতের শৃঙ্খলা ও স্বচ্ছতা বজায় রাখাসহ গ্রাহকের আস্থা অর্জন ও সংরক্ষণে তাদের প্রচেষ্টা অব্যাহত রেখেছে। বাইশ হাজারের অধিক অভিযোগ নিষ্পত্তিও প্রমাণ করে যে, এফআইসিএসডি তাদের ওপর অর্পিত দায়িত্ব সাফল্যের সাথে পালন করে যাচ্ছে।

আমি বিশ্বাস করি, দেশের ব্যাংকিং খাতকে আরও সুশৃঙ্খল, দায়িত্বশীল, নিরপেক্ষ ও গ্রাহকবান্ধব করার লক্ষ্যে এফআইসিএসডি’র এ প্রচেষ্টা অব্যাহত থাকবে। এ বিভাগের সকল কর্মকর্তার জন্য রইলো আমার আন্তরিক শুভেচ্ছা ও অভিনন্দন।


ফজলে কবির
গভর্নর



ব্যাংকিং খাতে গ্রাহকদের স্বার্থ সংরক্ষণ ও হয়রানি মুক্ত গ্রাহক সেবা নিশ্চিত করার লক্ষ্যে ২০১২ সালে ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট গঠিত হয়। ব্যাংকার-গ্রাহক সম্পর্ক উন্নয়নের পাশাপাশি ব্যাংকিং খাতে জাল-জালিয়াতি ও বিভিন্ন অনিয়ম রোধে যথাযথ ব্যবস্থা গ্রহণের মাধ্যমে এ বিভাগ ব্যাংকিং খাতের শৃঙ্খলা বজায় রাখার ক্ষেত্রে উল্লেখযোগ্য অবদান রেখে আসছে। এ বিভাগের নিরবচ্ছিন্ন নজরদারি এবং বিশেষ পরিদর্শন কার্যক্রমের মাধ্যমে ব্যাংকে সংঘটিত জাল-জালিয়াতি ও অনৈতিক চর্চার বিরুদ্ধে একটি শক্তিশালী নিয়ন্ত্রণ ব্যবস্থাপনা প্রতিষ্ঠা করা সম্ভব হয়েছে। ব্যাংকিং সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে হয়রানির শিকার হলে বা ব্যাংকে কোন অনিয়ম সংঘটিত হলে গ্রাহকগণ ১৬২৩৬ নম্বরের একটি শর্টকোড টেলিফোন, সরাসরি লিখিত আবেদন, ওয়েব-বেইজড কমপ্লেইন্ট বক্স, ই-মেইলের মাধ্যমে তাদের অভিযোগ এ বিভাগে দাখিল করতে পারেন। এছাড়া প্রবাসীদের রেমিটেন্স ও ব্যাংকিং সংক্রান্ত বিভিন্ন অভিযোগ/সমস্যা সমাধানের জন্য বিভাগে একটি পৃথক আন্তর্জাতিক কলসেন্টার চালু করার বিষয়টি বর্তমানে প্রক্রিয়াধীন রয়েছে। বিগত ২০১৬-২০১৭ অর্থবছরে এ ব্যবস্থায় গ্রাহকদের ৩৫১৯টি অভিযোগের নিষ্পত্তিকরণসহ জনসাধারণের ব্যাংকিং বিষয়ক নানাবিধ জিজ্ঞাসার জবাব প্রদানের মাধ্যমে এফআইসিএসডি দেশের ব্যাংকিং খাতকে আরও গ্রাহকবান্ধব এবং প্রতিশ্রুতিশীল খাতে পরিণত করতে কাজ করে যাচ্ছে। গ্রাহকগণ তাদের অভিযোগের প্রতিকার পাওয়ায় বাংলাদেশ ব্যাংক সম্পর্কে তাদের ইতিবাচক মনোভাব তৈরি হয়েছে। মানুষের এ আস্থা ও প্রত্যাশাকে অক্ষুণ্ণ রাখার পাশাপাশি দেশের ব্যাংকিং সেবাকে প্রত্যাশিত মানে উন্নীত করার লক্ষ্যে এ বিভাগের কর্মপ্রচেষ্টা অব্যাহত থাকবে বলে আমার বিশ্বাস। এ বিভাগের জারিকৃত গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা নীতিমালার আলোকে ব্যাংকিং সেক্টরে অভিযোগ ব্যবস্থাপনার জন্য যে প্রাতিষ্ঠানিক কাঠামো তৈরি হয়েছে তার দেখভাল ও সম্প্রসারণের জন্য বিভাগের কর্মকর্তাগণ সততা, নিষ্ঠা ও দক্ষতার সাথে তাদের উপর অর্পিত দায়িত্ব পালন করছে বলে আমি মনে করি।

প্রতিযোগিতামূলক ও প্রযুক্তিগতভাবে পরিবর্তনশীল এ খাতে গ্রাহক সেবার মানোন্নয়ন, আর্থিক স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা নিশ্চিতকরণে এফআইসিএসডি যে সহযোগিতামূলক ভূমিকা পালন করছে তা নিঃসন্দেহে প্রশংসনীয়। এফআইসিএসডি বিগত বছরগুলোর ন্যায় এবারও ২০১৬-২০১৭ বছরের কার্যক্রমের উপর ভিত্তি করে বার্ষিক প্রতিবেদন প্রকাশ করতে যাচ্ছে জেনে আমি অত্যন্ত আনন্দিত।

আমি এ বিভাগের উত্তরোত্তর সাফল্য কামনা করছি।

আবু হেনা মোহাঃ রাজী হাসান
ডেপুটি গভর্নর

তৎকালীন ব্যাংক পরিদর্শন বিভাগের অধীনে ‘ভিজিলেন্স’ ডিভিশন গঠনের মধ্য দিয়ে বাংলাদেশ ব্যাংকে গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণ কার্যক্রমের যাত্রা শুরু হয়। উক্ত চেতনাকে সামনে রেখে গ্রাহকগণকে ‘ওয়ান স্টপ সার্ভিস’ প্রদানের লক্ষ্যে ২০১১ সালে বাংলাদেশ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়ের বৈদেশিক মুদ্রা পরিদর্শন ও ভিজিলেন্স বিভাগে ‘হেল্প ডেস্ক’ গঠন করা হয়। পরবর্তীতে উক্ত ‘হেল্প ডেস্ক’ এর নাম পরিবর্তন করে ‘গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণ কেন্দ্র’ রাখা হয়। গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণের তাগিদে জুলাই ২০১২ এ ‘ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট’ নামে একটি পূর্ণাঙ্গ বিভাগ গঠন করা হয়। উক্ত বিভাগের অধীনে কাস্টমার সার্ভিসেস ডিভিশন, ভিজিলেন্স এন্ড এন্টি ফ্রড ডিভিশন ও টেকনিক্যাল সার্ভিসেস ডিভিশন নামে ৩টি উপ-বিভাগ 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 তফসিলি ব্যাংকের প্রধান কার্যালয় ও আঞ্চলিক কার্যালয়ে রয়েছে তাদের ‘গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল’। সকল কর্মদিবসে অফিস চলাকালীন যে কোন মোবাইল কিংবা টেলিফোনের সাহায্যে ১৬২৩৬ নম্বরের শর্ট কোডে ফোন করে এ বিভাগে সরাসরি অভিযোগ করা যায়। এ ছাড়াও ফ্যাক্স/বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইট/ই-মেইল/বিভিন্ন সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যম/ডাকযোগে অথবা সরাসরি সাক্ষাতের মাধ্যমেও অত্র বিভাগে অভিযোগ দাখিলের সুযোগ রয়েছে। অভিযোগ গ্রহণের পাশাপাশি দেশ-বিদেশের ব্যাংকিং সেবা প্রত্যাশী অসংখ্য মানুষের ব্যাংকিং ও আর্থিক বিষয়ে নানা জিজ্ঞাসারও জবাব প্রদান করা হয় এ শর্ট কোড টেলিফোনের মাধ্যমে। বিভিন্ন সময়ে ইলেক্ট্রনিক ও প্রিন্ট মিডিয়াসহ বিভিন্ন মাধ্যমে শর্ট কোডটির প্রচারণা করা হয়েছে। 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 কর্মসূচি 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 এ 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 মতো যে উদ্দেশ্য নিয়ে এ বিভাগ গঠন করা হয়েছিল ইতোমধ্যেই সে উদ্দেশ্য বাস্তবায়িত হয়েছে। কারণ, বিগত অর্থবছরে সাড়ে তিন হাজারেরও অধিক অভিযোগসহ এ পর্যন্ত প্রায় ২২৫০০ অভিযোগের নিষ্পত্তিকরণসহ হাজার হাজার গ্রাহক কিংবা সাধারণ মানুষের নানাবিধ জিজ্ঞাসার জবাব প্রদানের মাধ্যমে দেশের ব্যাংকিং সেবা-প্রত্যাশী মানুষের প্রত্যাশা কিয়দংশ হলেও বিভাগটি পূরণ করতে পেরেছে যা অনস্বীকার্য। এ বিভাগে কোন অভিযোগ প্রাপ্তির পর সাধারণত টেলিফোন কিংবা ই-মেইলের মাধ্যমে অভিযোগ সংশ্লিষ্ট তথ্যাদি সংগ্রহ করে তা ব্যাংকিং রীতিনীতি অনুসারে সমাধান করা হয়। জটিল অভিযোগসমূহ প্রয়োজনে সরেজমিনে তদন্ত করে প্রাপ্ত তথ্য-প্রমাণের ভিত্তিতে নিষ্পত্তি করা হয়। ব্যাংকিং সেবাকে প্রত্যাশিত মানে উন্নীত করার লক্ষ্যে কাজ করাই এ বিভাগের অন্যতম ভবিষ্যত লক্ষ্য ও উদ্দেশ্য।

ক্রঃ নং	বিষয়	পৃষ্ঠা নং
০১	ভূমিকা	১
০২	ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্টের কার্যপরিধি	১
০৩	‘গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা’ শীর্ষক নীতিমালা	২
০৪	কমপ্লেইন্ট মনিটরিং সিস্টেম (সিএমএস) সফটওয়্যার	৩
০৫	বিভাগের কর্মপদ্ধতি	৩
০৬	অভিযোগ গ্রহণের সময় ও মাধ্যম	৪
০৭	কল সেন্টার (১৬২৩৬)	৪
০৮	ব্যাংকিং সেবা সংক্রান্ত জিজ্ঞাসার জবাব	৪
০৯	জনসচেতনতামূলক কার্যক্রম	৪
১০	এফআইসিএসডি কর্তৃক গৃহীত অভিযোগসমূহের সারসংক্ষেপ	৫
১১	বিগত ০৪ (চার) অর্থবছরে বিভাগে গৃহীত ও নিষ্পন্ন অভিযোগের তুলনামূলক পরিসংখ্যান	৫
১২	প্রাপ্ত অভিযোগের মাসওয়ারী বিবরণী ও গতিধারা	৬
১৩	অভিযোগের প্রকৃতি অনুযায়ী বিন্যাস	৭
১৪	ব্যাংক গ্রুপ অনুযায়ী অভিযোগের পরিসংখ্যান	৯
১৫	বিভাগে প্রাপ্ত অভিযোগের ভিত্তিতে শীর্ষ ১০ (দশ) ব্যাংক	১০
১৬	অভিযোগের প্রকৃতি অনুযায়ী শীর্ষ ব্যাংক	১০
১৭	তফসিলি ব্যাংকগুলোর ‘অভিযোগ সেল’ কর্তৃক গৃহীত অভিযোগের ভিত্তিতে শীর্ষ ১০ (দশ) ব্যাংক	১১
১৮	বিগত ২০১৬-২০১৭ অর্থবছরে সম্পাদিত বিশেষ পরিদর্শন কার্যক্রম সম্পর্কিত তথ্য	১১
১৯	বিগত ২০১৬-২০১৭ অর্থবছরে বাংলাদেশ ব্যাংকের শাখা অফিসসমূহে প্রাপ্ত অভিযোগের পরিসংখ্যান	১২
২০	এফআইসিএসডি কর্তৃক বিগত ২০১৬-২০১৭ অর্থবছরে নিষ্পন্ন উল্লেখযোগ্য কয়েকটি অভিযোগের বিবরণ	১৩
২১	বিগত ২০১৬-২০১৭ অর্থবছরে গ্রাহকগণের নিকট হতে প্রাপ্ত কয়েকটি ধন্যবাদ পত্র/ইমেইল	১৮
২২	উপসংহার	১৯

১। ভূমিকা

আর্থিক সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে বাংলাদেশের ব্যাংকিং খাত এখন পর্যন্ত সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ মাধ্যম। ফলে ব্যাংকের মুনাফা ও প্রবৃদ্ধি অর্জন এবং বাজার প্রতিযোগিতায় টিকে থাকার তাগিদে সময়ানুগ গ্রাহক সেবার বিষয়টি সাম্প্রতিককালে একটি অগ্রগণ্য বিষয়রূপে প্রতিষ্ঠিত হয়েছে। দেশে ব্যাংকিং নেটওয়ার্কের দ্রুত বিস্তৃতির সাথে সাথে উন্নততর সেবা পাবার বিষয়ে গ্রাহকদের প্রত্যাশা ক্রমাগত বৃদ্ধি পাচ্ছে। গ্রাহকদের এই ক্রমবর্ধমান প্রত্যাশা পূরণে ব্যাংকসমূহ অধিকতর নজর দিচ্ছে। কাজেই দেশের ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহের নিয়ন্ত্রণকারী প্রতিষ্ঠান হিসেবে বাংলাদেশ ব্যাংক একটি স্থিতিশীল আর্থিক ব্যবস্থার পাশাপাশি ব্যাংকিং সেবার মানোন্নয়নের উপর যথেষ্ট গুরুত্বারোপ করে আসছে। 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 বিশ্বদরবারে সমুল্লত রাখার প্রয়াসে ২০১২ সালে বাংলাদেশ ব্যাংকে ‘ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট (এফআইসিএসডি)’ নামে একটি পূর্ণাঙ্গ বিভাগ গঠিত হয়েছে। বিভাগটি গ্রাহকদের বিভিন্ন প্রকারের অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ, ব্যাংকার ও গ্রাহকগণের মধ্যে সম্পর্ক উন্নয়ন, গ্রাহকগণের স্বার্থ সংরক্ষণের মধ্য দিয়ে আর্থিক খাতে শৃঙ্খলা আনয়নে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে আসছে। উল্লেখ্য, এ বিভাগে ইতোপূর্বে তফসিলি ব্যাংক সম্পর্কিত অভিযোগের পাশাপাশি আর্থিক প্রতিষ্ঠান সম্পর্কিত অভিযোগও গ্রহণ করা হতো। বর্তমানে ‘আর্থিক প্রতিষ্ঠান পরিদর্শন বিভাগ’ নামের একটি পৃথক বিভাগ আর্থিক প্রতিষ্ঠান সম্পর্কিত অভিযোগগুলো দেখভাল করে থাকে।

২। ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্টের কার্যপরিধি

বিভাগটির অধীনে নিম্নলিখিত তিনটি উপবিভাগ রয়েছে:

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

ক) কাস্টমার সার্ভিসেস ডিভিশনের কার্যপরিধি

- ❖ গ্রাহক সেবা এবং ভোক্তাদের স্বার্থ রক্ষায় প্রয়োজনীয় কাঠামো ও কর্মকাণ্ড নির্ধারণ সংক্রান্ত গাইডলাইন্স প্রণয়ন।
- ❖ বাংলাদেশ ব্যাংকে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ নিষ্পত্তি সম্পর্কিত পদ্ধতি ও নীতিমালা প্রণয়ন, পরিবর্ধন ও উন্নয়ন এবং পাশাপাশি এসব অভিযোগের ভিত্তিতে তফসিলি ব্যাংকের 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 গ্রহণ:
 - অভিযোগসমূহ যাচাই-বাছাই করা।
 - অভিযোগসমূহের বিষয়ে সংশ্লিষ্ট ব্যাংকের মতামত/মন্তব্য/ব্যাখ্যা চাওয়া।
 - সংশ্লিষ্ট ব্যাংক কর্তৃক প্রেরিত মতামত/ব্যাখ্যা/মন্তব্য পর্যালোচনাপূর্বক প্রয়োজনীয় সুপারিশ/সিদ্ধান্ত প্রদান ও বাস্তবায়ন করা।
- ❖ প্রাপ্ত অভিযোগসমূহের মাসিক বিবরণী ও সার-সংক্ষেপ প্রস্তুত এবং স্বচ্ছতার সাথে গভর্নর মহোদয় বরাবর তা উপস্থাপন করা।
- ❖ বাংলাদেশ ব্যাংকের অন্যান্য অফিসসমূহে স্থাপিত ‘গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণ কেন্দ্র’ সমূহের সাথে যোগাযোগ রক্ষা করা, তাদের কার্যক্রম পর্যবেক্ষণ করা এবং উক্ত কেন্দ্রসমূহ হতে প্রাপ্ত অভিযোগের মাসিক বিবরণীর উপর ভিত্তি করে সমন্বিত বিবরণী প্রস্তুতকরণ ও বিশ্লেষণপূর্বক এ বিভাগের মহাব্যবস্থাপক মহোদয় বরাবর উপস্থাপন এবং সংশ্লিষ্ট বিষয়ে সময়ানুগ ও প্রাসঙ্গিক সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন করা।
- ❖ তফসিলি ব্যাংকসমূহে স্থাপিত ‘গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল’ এর কার্যক্রম পর্যবেক্ষণ করা এবং উক্ত সেল হতে প্রাপ্ত মাসিক প্রতিবেদন বিশ্লেষণ করে সমন্বিত প্রতিবেদন প্রস্তুতকরত তা উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট উপস্থাপন ও সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন করা।

- ❖ সকল কর্মদিবসে অফিস চলাকালীন টেলিফোন, ই-মেইল, ফ্যাক্স প্রভৃতি মাধ্যমে অভিযোগ গ্রহণ করা।
- ❖ হটলাইন ১৬২৩৬ এ আগত কলে সাড়া দেয়া এবং জনসাধারণের জিজ্ঞাসার জবাব প্রদান।
- ❖ সংশ্লিষ্ট অন্যান্য কার্যাদি সম্পাদন করা।

খ) ভিজিটেশন অ্যান্ড অ্যান্টি-ফ্রড ডিভিশনের কার্যপরিধি

- ❖ সরেজমিনে যাচাই ব্যতীত নিষ্পত্তি করা যায় না এমন জটিল প্রকৃতির অভিযোগসমূহ নিষ্পত্তির লক্ষ্যে সরেজমিনে পরিদর্শন কার্যক্রম পরিচালনা করা।
- ❖ ব্যাংক কর্তৃক সংশোধনমূলক ব্যবস্থা গ্রহণ করার প্রয়োজনীয়তা রয়েছে এমন আইনসম্মত ও গুরুত্বপূর্ণ অভিযোগের বিষয়ে সরেজমিনে পরিদর্শনের ভিত্তিতে গৃহীত সিদ্ধান্তসমূহ বাস্তবায়ন করা।
- ❖ বাংলাদেশ ব্যাংকের ব্যাংক পরিদর্শন বিভাগসমূহের সাথে সমন্বয়ের ভিত্তিতে অভ্যন্তরীণ ও বাহ্যিক জালিয়াতি বিষয়ক আগাম সতর্ক সংকেত প্রদান এবং জালিয়াতি প্রতিরোধে কার্যকর অভ্যন্তরীণ নিয়ন্ত্রণ ব্যবস্থা নিশ্চিতকল্পে পরিদর্শন কার্যক্রম পরিচালনা করা।
- ❖ ব্যাংক, মানি চেঞ্জার, এমএলএম কোম্পানি, এনজিও-এ সম্ভাব্য জালিয়াতির কারণ অনুসন্ধান নির্দেশিত হয়ে তদন্ত কার্যক্রম পরিচালনা করা এবং প্রাপ্ত তথ্যের ভিত্তিতে তাদেরকে যথাযথ ব্যবস্থা গ্রহণের পরামর্শ প্রদান করা।
- ❖ তদন্তে প্রাপ্ত উল্লেখযোগ্য তথ্যাদি বাংলাদেশ ব্যাংকের কর্পোরেট মেমোরিতে সংরক্ষণ করা।
- ❖ উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশক্রমে অথবা অভিযোগের ভিত্তিতে সরেজমিনে পরিদর্শন পরিচালনা করা।
- ❖ সংশ্লিষ্ট অন্যান্য কার্যক্রম পরিচালনা।

গ) টেকনিক্যাল সার্ভিসেস ডিভিশনের কার্যপরিধি

- ❖ ইলেক্ট্রনিক ব্যাংকিং (ডেবিট কার্ড, ক্রেডিট কার্ড প্রভৃতি), মোবাইল ব্যাংকিং, অনলাইন ব্যাংকিং, চেক ক্লিয়ারিং এ জাল জালিয়াতি সংক্রান্ত অভিযোগ নিষ্পত্তির ব্যবস্থাকরণ।
- ❖ ব্যাংকের আইসিটি প্ল্যাটফর্ম ব্যবহার করে সংঘটিত জালিয়াতি উদঘাটনে তদন্ত কার্যক্রম পরিচালনা করা।
- ❖ উল্লিখিত বিষয়ে বিভাগের কর্মকর্তাগণের সক্ষমতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে ইনহাউজ ট্রেনিং ও নলেজ শেয়ারিং প্রোগ্রামের আয়োজন করা।

৩। 'গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা' শীর্ষক নীতিমালা

এ বিভাগে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ উৎপত্তির মূল কারণগুলো বিশ্লেষণ করে দেখা গেছে, বিশেষ কিছু কারণে গ্রাহকগণ ব্যাংকে নানাবিধ অনিয়ম, অনাচার ও হয়রানির শিকার হচ্ছেন। যেমনঃ ব্যাংকগুলোতে গ্রাহক সেবার জন্য সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড, আচরণ বিধি, কাস্টমার চার্টার, গ্রাহক সচেতনতামূলক কার্যক্রম, অভিযোগ দাখিলের জন্য প্রাতিষ্ঠানিক কাঠামো ইত্যাদি না থাকা। এ অবস্থার প্রেক্ষিতে নিবর্তনহীন ও সুষ্ঠু গ্রাহক সেবা দান ও অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য একটি নীতিমালা প্রণয়ন করা আবশ্যিক হয়ে পড়ে এবং সে তাগিদে জুলাই ১৩, ২০১৪ তারিখে এ বিভাগ থেকে ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহের জন্য 'গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা' শীর্ষক একটি নীতিমালা জারি করা হয়। এ নীতিমালা জারি করায় ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানগুলোতে অভিযোগ দাখিল ও নিষ্পত্তির জন্য প্রাতিষ্ঠানিক কাঠামো তৈরি হয়েছে, গ্রাহক সেবায় ন্যূনতম মানদণ্ড প্রতিষ্ঠিত হয়েছে এবং ব্যাংকার ও গ্রাহকের মধ্যে সচেতনতা সৃষ্টি হয়েছে।

উক্ত নীতিমালার উল্লেখযোগ্য নির্দেশনাসমূহ নিম্নরূপ:

- ❖ 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 ন্যায্যপরায়ণতা, দায়বদ্ধতা, নিরাপত্তা ও বিশ্বাসযোগ্যতা ইত্যাদি) প্রতিষ্ঠা করা ও তার চর্চা নিশ্চিত করা।

- ❖ গ্রাহক সেবায় নিয়োজিত কর্মকর্তাদের জন্য আচরণবিধি প্রণয়ন করা।
- ❖ ব্যাংক/ আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহে সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড তৈরি করা।
- ❖ ব্যাংকার/ গ্রাহকদের অধিকার ও দায়বদ্ধতার বর্ণনাপূর্বক কাস্টমার চার্টার তৈরি করা।
- ❖ ব্যাংকিং সেক্টরে জালিয়াতি, দুর্নীতি ও গ্রাহক হয়রানি হ্রাস করার জন্য গ্রাহক সচেতনতা ও আর্থিক শিক্ষামূলক কর্মসূচি গ্রহণ করা।
- ❖ অভিযোগকারীরা যাতে খুব সহজেই যে কোনো মাধ্যমে তাদের অভিযোগ দাখিল করতে পারেন সে জন্য ব্যাংকসমূহে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করা।
- ❖ প্রাপ্ত, নিষ্পন্ন ও অনিষ্পন্ন অভিযোগের সংখ্যা উল্লেখপূর্বক নির্দিষ্ট সময়ান্ত্রে বাংলাদেশ ব্যাংকে অভিযোগসমূহের নিয়মিত বিবরণী প্রেরণ করা।
- ❖ সুষ্ঠু গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ নিষ্পত্তির ভিত্তিতে ব্যাংক/ আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহের কর্মকর্তাগণের জন্য পুরস্কার ও শাস্তির বিধান রাখা।
- ❖ ব্যাংক/ আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহে অভিযোগ উৎপত্তির মূল কারণ বিশ্লেষণ করে প্রয়োজনীয় নীতিমালা প্রণয়ন করা।

গ্রাহকদের অধিকার সংরক্ষণ এবং ব্যাংকের দায়বদ্ধতা সৃষ্টির লক্ষ্যে উক্ত নীতিমালার অনুচ্ছেদ ২.০৯.০১ সংশোধন করে বিগত ১২/০২/২০১৭ তারিখে অত্র বিভাগ হতে একটি সার্কুলার (এফআইসিএসডি সার্কুলার লেটার লেটার নং-০১) জারি করা হয়। উক্ত সার্কুলারে মেয়াদি ঋণের সুদ/মুনাফার হার পরিবর্তন করতে হলে তার যৌক্তিকতা তুলে ধরে গ্রাহককে এক মাস সময় দিয়ে নোটিশ প্রদান করার নির্দেশনা রয়েছে। সুদ বা মুনাফার হার বৃদ্ধির কারণে গ্রাহক এক মাসের মধ্যে ঋণ বা বিনিয়োগের অর্থ পরিশোধের মাধ্যমে চুক্তির পরিসমাপ্তি ঘটাতে চাইলে তার নিকট হতে ‘আর্লি সেটেলমেন্ট ফি’ বা অতিরিক্ত কোনো ফি আদায় ব্যতীত পরিশোধের সুযোগ পাবেন। চলতি ঋণ বা ডিমান্ড লোন/বিনিয়োগের ক্ষেত্রে কোন ‘আর্লি সেটেলমেন্ট ফি’ আরোপ করা যাবে না। মেয়াদি ঋণ/ বিনিয়োগের কিস্তি পরিশোধে বিলম্বের জন্য বিলম্ব ফি/দণ্ড-সুদ/ক্ষতিপূরণের হার কোনভাবেই ঐ ঋণ বা বিনিয়োগের জন্য প্রযোজ্য সুদ/ মুনাফার হার+২% এর অধিক হবে না। এছাড়া, এমআইসিআর চেকের ক্ষেত্রে প্রতারণা ও জাল-জালিয়াতি রোধে ঋণ বা বিনিয়োগের বিপরীতে ফাঁকা চেক জামানত হিসেবে গ্রহণ না করার জন্যও ব্যাংকগুলোকে পরামর্শ প্রদান করা হয়েছে।

৪। কমপ্লেইন্ট মনিটরিং সিস্টেম (সিএমএস) সফটওয়্যার

এফআইসিএসডি-এ প্রাপ্ত অভিযোগসমূহের তথ্য সংরক্ষণ, অভিযোগসমূহ বিশ্লেষণ, বিভিন্ন প্রতিবেদন ও ড্যাশবোর্ড তৈরি করার জন্য আইটি অপারেশন এন্ড কমিউনিকেশন ডিপার্টমেন্টের সহযোগিতায় ‘কমপ্লেইন্ট মনিটরিং সিস্টেম (সিএমএস)’ নামে একটি সফটওয়্যার চালু করা হয়েছে।

৫। বিভাগের কর্মপদ্ধতি

বিভাগের কার্যক্রমকে সুদূর প্রসারী অথচ সহজে ও দ্রুত সম্পাদনের লক্ষ্যে একটি কার্যকর পদ্ধতি গ্রহণ করা হয়েছে। দেশের ব্যাংক গ্রাহকগণ ব্যাংকিং সেবা পেতে কোনো ধরনের হয়রানির শিকার হলে তৎপ্রেক্ষিতে উত্থাপিত অভিযোগসমূহের সার্বিক তদারকির দায়িত্বে নিয়োজিত রয়েছে বাংলাদেশ ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়ের এফআইসিএসডি। এছাড়া, প্রতিটি তফসিলি ব্যাংকের প্রধান কার্যালয় ও আঞ্চলিক কার্যালয়ে রয়েছে তাদের ‘গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল’ এবং বাংলাদেশ ব্যাংকের শাখা অফিসসমূহে রয়েছে ‘গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণ কেন্দ্র (সিআইপিসি)’। দেশের প্রত্যন্ত অঞ্চলের কোনো অভিযোগকারী তার নিকটস্থ বাংলাদেশ ব্যাংকের সিআইপিসি-তে অভিযোগ দাখিল করলে সিআইপিসি উক্ত অভিযোগ সম্পর্কে সরাসরি তদন্ত করে কিংবা অভিযোগ সংশ্লিষ্ট ব্যাংকের অভিযোগ সেলের মাধ্যমে তদন্ত করিয়ে/ প্রয়োজনীয় তথ্য-উপাত্তের মাধ্যমে অভিযোগের সত্যতা নিরূপণকরত তা নিষ্পত্তির ব্যবস্থা করে থাকে। যদি আঞ্চলিক/ শাখা পর্যায়ে কোনো অভিযোগের নিষ্পত্তি করা সম্ভব না হলে তা নিষ্পত্তির জন্য এ বিভাগে প্রেরণ করা হয়। দেশের প্রতিটি অঞ্চলে ব্যাংকসমূহের নিকট দাখিলকৃত অভিযোগসমূহের তদারকির লক্ষ্যে তফসিলি ব্যাংকসমূহের আঞ্চলিক কার্যালয়ে স্থাপিত গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহের বিষয়ে গৃহীত ব্যবস্থাদির বিবরণী মাসিক ভিত্তিতে তাদের নিজ নিজ প্রধান কার্যালয়ে প্রেরণ করে থাকে এবং তার কপি বাংলাদেশ ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট শাখা অফিসেও প্রেরণ করা হয়। ব্যাংকের প্রধান

কার্যালয়ের গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল উক্ত বিবরণীসমূহ একীভূত করে ওয়েব পোর্টালের মাধ্যমে এ বিভাগে প্রেরণ করে থাকে। এদিকে, বাংলাদেশ ব্যাংকের শাখা অফিসসমূহের সিআইপিসি তাদের কাছে প্রাপ্ত অভিযোগের উপর গৃহীত ব্যবস্থার বর্ণনাসহ একটি বিবরণী মাসিক ভিত্তিতে এ বিভাগে প্রেরণ করে থাকে। এভাবে দেশের সকল অঞ্চলের গ্রাহকগণের নিকট থেকে প্রাপ্ত অভিযোগ এ বিভাগ থেকে মনিটরিং করা হচ্ছে। একই সাথে বিভিন্ন ব্যাংকের বিরুদ্ধে এ বিভাগে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ এ বিভাগ কর্তৃক সরাসরি তদন্ত করে কিংবা সংশ্লিষ্ট ব্যাংকের সাথে পত্র যোগাযোগ/আলাপ-আলোচনা করে দ্রুত নিষ্পত্তির ব্যবস্থা করা হচ্ছে।

৬। অভিযোগ গ্রহণের সময় ও মাধ্যম

সকল কর্মদিবসে অফিস সময়ে ফোন, ফ্যাক্স, বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইট, ই-মেইল, ডাকযোগে, অনলাইন কম্প্লেইন্ট বক্স, বিভিন্ন জনপ্রিয় সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যম কিংবা সরাসরি অভিযোগকারীর নিকট থেকে অভিযোগসমূহ এ বিভাগে গৃহীত হয়ে থাকে। এছাড়া, গ্রাহকগণের নিকট হতে অভিযোগ গ্রহণের জন্য একটি মোবাইল অ্যাপ তৈরী করা হয়েছে যা শীঘ্রই গ্রাহকদের জন্য উন্মুক্ত করা হবে।

৭। কল সেন্টার (১৬২৩৬)

দেশের জনসাধারণ যাতে অতি সহজে তাদের ব্যাংকিং সেবা সম্পর্কিত জিজ্ঞাসা অথবা অভিযোগের কথা এ বিভাগে জানাতে পারেন এজন্য এ বিভাগে ১৬২৩৬ নম্বরের একটি শর্ট কোড হটলাইন চালু রয়েছে। শর্ট কোডের সাথে আপাতত ৫টি সরাসরি টেলিফোন নম্বরের অটো হ্যান্ডিং পদ্ধতিতে সংযোগ দেয়া আছে। ফলে দেশের যেকোনো ব্যক্তি ঐ শর্ট কোডের মাধ্যমে বিভাগের সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার সাথে কথা বলতে পারেন। ব্যাংক গ্রাহক কিংবা যেকোনো ব্যাংকিং সেবাপ্রত্যাশী মানুষের সেবা প্রদান ও স্বার্থ সংরক্ষণের জন্য বিভাগে স্থাপিত এ টেলিফোন ব্যবস্থা ইতোমধ্যে কার্যকরী হিসেবে প্রমাণিত হয়েছে। বর্তমানে কল সেন্টারের পিএবিএক্স সিস্টেমে ভয়েস রেকর্ডিং, ডাটা স্টোরেজ ও অন্যান্য আধুনিক সুবিধাদি সংযোজনের মাধ্যমে তা আরও গ্রাহক বান্ধব করার উদ্যোগ বাস্তবায়নাধীন রয়েছে।

বিদ্যমান কল সেন্টার ১৬২৩৬ ছাড়াও প্রবাসীদের রেমিটেন্স ও ব্যাংকিং সংক্রান্ত বিভিন্ন অভিযোগ/সমস্যা সমাধানের জন্য বিভাগে একটি পৃথক আন্তর্জাতিক কল সেন্টার চালু করার বিষয়টি বর্তমানে প্রক্রিয়াধীন রয়েছে।

৮। ব্যাংকিং সেবা সংক্রান্ত জিজ্ঞাসার জবাব

এফআইসিএসডি এর কার্যক্রম শুধুমাত্র গ্রাহকগণের নিকট থেকে অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তির মধ্যে সীমাবদ্ধ নয়, বরং দেশ-বিদেশের ব্যাংকিং সেবাপ্রত্যাশী অসংখ্য মানুষের ব্যাংকিং ও ব্যবসায়িক বিষয়ে জিজ্ঞাসার জবাব প্রদান করাও এ বিভাগের অন্যতম কাজ। জনসাধারণ প্রতিদিন নানা বিষয়ে শর্ট কোড (১৬২৩৬) এর মাধ্যমে এ বিভাগের কর্মকর্তাগণের নিকট অসংখ্য প্রশ্ন করে থাকেন। সম্ভাব্য ক্ষেত্রে কর্মকর্তাগণ তাৎক্ষণিক তাদের প্রশ্নের জবাব দিয়ে থাকেন। যেসব ক্ষেত্রে তাৎক্ষণিক জবাব দেয়া সম্ভব হয় না, সেক্ষেত্রে সঠিক তথ্য সংশ্লিষ্ট শাখা/বিভাগ থেকে তা সংগ্রহ করে প্রশ্নকর্তাকে জানানো হয়। এ 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 হয়ে থাকে। এভাবে দেশ-বিদেশের সর্বস্তরের মানুষের জিজ্ঞাসার জবাব প্রদানের মাধ্যমে বিভাগটি গ্রাহকগণের ব্যাংকিং সেবা প্রাপ্তির পথকে সহজ করার প্রচেষ্টা চালিয়ে যাচ্ছে।

৯। জনসচেতনতামূলক 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 তথ্য জানতে পারেন অথবা তাদের অভিযোগসমূহ এ বিভাগে দাখিল করতে পারেন সে জন্য এ 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 বাংলাদেশ ব্যাংকের সম্মেলন কক্ষে এক অনুষ্ঠানের মাধ্যমে গভর্নর মহোদয় কর্তৃক শর্ট-কোডটির শুভ উদ্বোধন 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 কোনো 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 ডিসপ্লের ব্যবস্থা করা হয়েছে।
- ❖ বিটিআরসি এর মাধ্যমে সকল মোবাইল গ্রাহকের নিকট এসএমএস আকারে শর্ট কোড প্রচারের ব্যবস্থা করা হয়েছে।
- ❖ বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইটেও এ বিভাগের ফোন, ফ্যাক্স, ই-মেইল, ঠিকানা প্রভৃতি প্রচারের ব্যবস্থা করা হয়েছে। এছাড়া, উক্ত ওয়েবসাইটে রক্ষিত ইলেক্ট্রনিক অভিযোগ ফর্ম পূরণের মাধ্যমে নিম্নেই অভিযোগ দাখিলের ব্যবস্থা করা হয়েছে।
- ❖ এছাড়া, ১৪/০৩/২০১২ তারিখে অনুষ্ঠিত বাংলাদেশ ব্যাংকের এক্সিকিউটিভ ম্যানেজমেন্ট টিমের ১৩২তম সভায় বিভাগের কার্যক্রম জনসাধারণকে অবহিত করার জন্য টেলিভিশন এবং বহুল প্রচারিত জাতীয় দৈনিকে বিজ্ঞপ্তি প্রচারের সিদ্ধান্ত গৃহীত হয় এবং সে মোতাবেক ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়ে থাকে।

১০। এফআইসিএসডি কর্তৃক গৃহীত অভিযোগসমূহের সারসংক্ষেপ

এফআইসিএসডি ডাকযোগে, টেলিফোনে, মোবাইল ফোনে, অনলাইন কম্পুইন্ট বক্স, ই-মেইল, ফ্যাক্স এবং বিভিন্ন সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যমে দেশ-বিদেশের গ্রাহকের নিকট হতে অভিযোগ গ্রহণ করে থাকে। এফআইসিএসডি'র ৩টি ডিভিশন যথা কাস্টমার সার্ভিসেস ডিভিশন, ডিজিটেল ও অ্যান্টি-ফ্রড ডিভিশন এবং টেকনিক্যাল সার্ভিসেস ডিভিশন সে সকল গ্রাহকদের স্বার্থ সংরক্ষণের জন্য নিরলসভাবে কাজ করে যাচ্ছে। শুরু থেকে ৩০ জুন, ২০১৭ পর্যন্ত এ বিভাগে গৃহীত অভিযোগের সারসংক্ষেপ সারণি-১ এ উপস্থাপন করা হলো।

সারণি-১: এক নজরে এফআইসিএসডি কর্তৃক গৃহীত অভিযোগসমূহ

সময়কাল	গৃহীত অভিযোগের সংখ্যা			নিষ্পন্ন	অনিষ্পন্ন	নিষ্পত্তির হার
	টেলিফোনে	লিখিত	মোট			
২৮ মার্চ, ২০১১ থেকে ৩০ জুন, ২০১৭ পর্যন্ত	৮,৬০০	১৪,৩৭১	২২,৯৭১	২২,৯৬৯	২	৯৯.৯৯%

সারণি-১ হতে পরিলক্ষিত হচ্ছে যে, শুরু থেকে জুন, ২০১৭ পর্যন্ত এ বিভাগ কর্তৃক মোট ২২,৯৭১টি অভিযোগ গৃহীত হয়েছে যার মধ্যে টেলিফোনে প্রাপ্ত ৮,৬০০টি এবং লিখিতভাবে প্রাপ্ত ১৪,৩৭১টি। অভিযোগ পাওয়া মাত্রই এর বিপরীতে কার্যকর ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়েছে। গৃহীত অভিযোগগুলোর মধ্যে সবগুলো অভিযোগই নিষ্পত্তি করা হয়েছে। অভিযোগ নিষ্পত্তির হার প্রায় ৯৯.৯৯%। তবে এর অর্থ এই নয় যে, সকল অভিযোগকারী তাদের অভিযোগের প্রতিকার পেয়েছেন। যেসব অভিযোগ প্রমাণ করা সম্ভব হয়নি এবং যেসব অভিযোগ আদালতে বিচারাধীন রয়েছে সে ক্ষেত্রে অভিযোগকারীকে প্রতিকার দেয়া সম্ভব হয়নি।

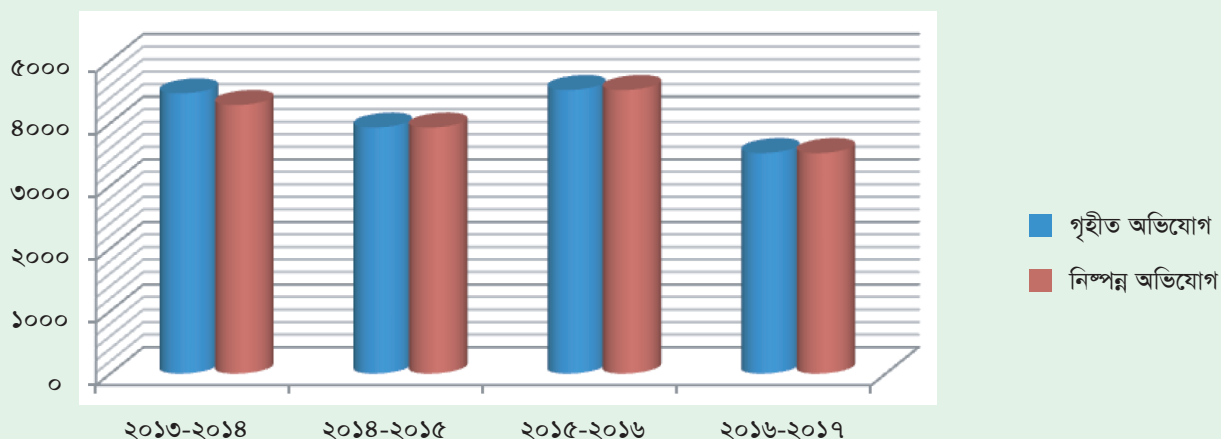
১১। বিগত ৪ (চার) অর্থবছরে বিভাগে গৃহীত ও নিষ্পন্ন অভিযোগের তুলনামূলক পরিসংখ্যান

সারণি-২: অভিযোগের তুলনামূলক পরিসংখ্যান

বিষয়	অর্থবছর ২০১৩-২০১৪	অর্থবছর ২০১৪-২০১৫	অর্থবছর ২০১৫-২০১৬	অর্থবছর ২০১৬-২০১৭
মোট অভিযোগ	৪,৪৭৬	৩,৯৩০	৪,৫৩০	৩,৫২১
নিষ্পন্ন অভিযোগ	৪,২৯১	৩,৯৩০	৪,৫৩০	৩,৫১৯
অভিযোগ নিষ্পত্তির হার	৯৫.৮৭%	১০০%	১০০%	৯৯.৯৪%

সারণি-২ থেকে দেখা যায় যে, ২০১৪-২০১৫ অর্থবছরে পূর্ববর্তী অর্থবছরের তুলনায় অভিযোগের সংখ্যা ১২.২০% কমে যায়। ২০১৪-২০১৫ অর্থবছরের তুলনায় ২০১৫-২০১৬ অর্থবছরে অভিযোগের সংখ্যা ১৫.২৬% বাড়লেও ২০১৫-২০১৬ অর্থবছরের তুলনায় ২০১৬-২০১৭ অর্থবছরে আবারও ২২.২৭% কমে যায়। বিগত ২০১৬-২০১৭ অর্থবছরে অভিযোগ নিষ্পত্তির হার ৯৯.৯৪% অর্জিত হয়েছে। বিগত ৪ (চার) অর্থবছরে গৃহীত ও নিষ্পন্ন অভিযোগের তুলনামূলক অবস্থা চিত্র-১ এ বার ডায়াগ্রামের মাধ্যমে দেখানো হলো।

চিত্র-১: বিগত ৪ (চার) অর্থবছরে গৃহীত ও নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের তুলনামূলক চিত্র



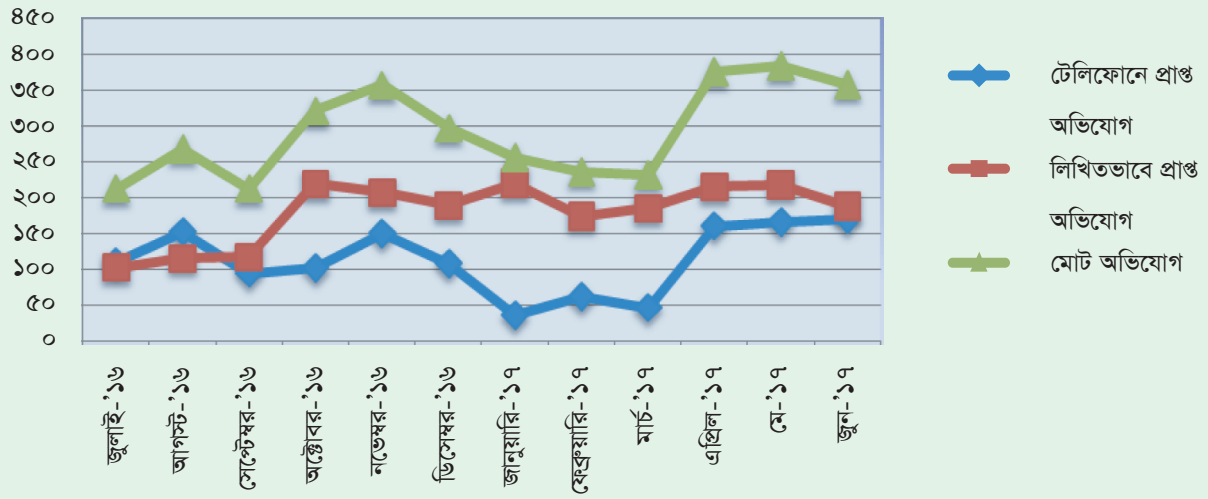
১২। প্রাপ্ত অভিযোগের মাসওয়ারী বিবরণী ও গতিধারা

বিগত ২০১৬-২০১৭ অর্থবছরে এফআইসিএসডি-এ মোট ৩,৫২১টি অভিযোগ পাওয়া গেছে যার মাসওয়ারী বিভাজন সারণী-৩ এ দেখানো হলো।

সারণি-৩: প্রাপ্ত অভিযোগের মাসওয়ারী বিবরণী

মাসের নাম	টেলিফোনে প্রাপ্ত অভিযোগ	লিখিতভাবে প্রাপ্ত অভিযোগ	মোট অভিযোগ
জুলাই-’১৬	১১০	১০৩	২১৩
আগস্ট-’১৬	১৫৩	১১৬	২৬৯
সেপ্টেম্বর-’১৬	৯৫	১১৮	২১৩
অক্টোবর-’১৬	১০২	২২০	৩২২
নভেম্বর-’১৬	১৫০	২০৮	৩৫৮
ডিসেম্বর-’১৬	১০৮	১৯০	২৯৮
জানুয়ারি-’১৭	৩৬	২২১	২৫৭
ফেব্রুয়ারি-’১৭	৬২	১৭৫	২৩৭
মার্চ-’১৭	৪৭	১৮৬	২৩৩
এপ্রিল-’১৭	১৬১	২১৬	৩৭৭
মে-’১৭	১৬৬	২১৯	৩৮৫
জুন-’১৭	১৭০	১৮৯	৩৫৯
সর্বমোট	১,৩৬২	২,১৬৪	৩,৫২৬

চিত্র-২: প্রাপ্ত অভিযোগের গতিধারা



সারণি-৩ ও চিত্র-২ হতে পরিলক্ষিত হয় যে, বিগত অর্থবছরে টেলিফোনে সর্বাধিক অভিযোগ (১৭০টি) গৃহীত হয়েছে জুন, ২০১৭ মাসে যা সর্বনিম্ন ছিল জানুয়ারি, ২০১৭ মাসে। অপরদিকে, লিখিতভাবে সর্বাধিক অভিযোগ (২২০টি) গৃহীত হয়েছে অক্টোবর, ২০১৬ মাসে যা সর্বনিম্ন ছিল জুলাই, ২০১৬ মাসে। মোট প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা অর্থবছর জুড়ে ওঠানামা করেছে যেখানে সর্বনিম্ন (২১৩) ছিল জুলাই ও সেপ্টেম্বর, ২০১৬ মাসে এবং সর্বোচ্চ ছিল (৩৮৫টি) মে, ২০১৭ মাসে।

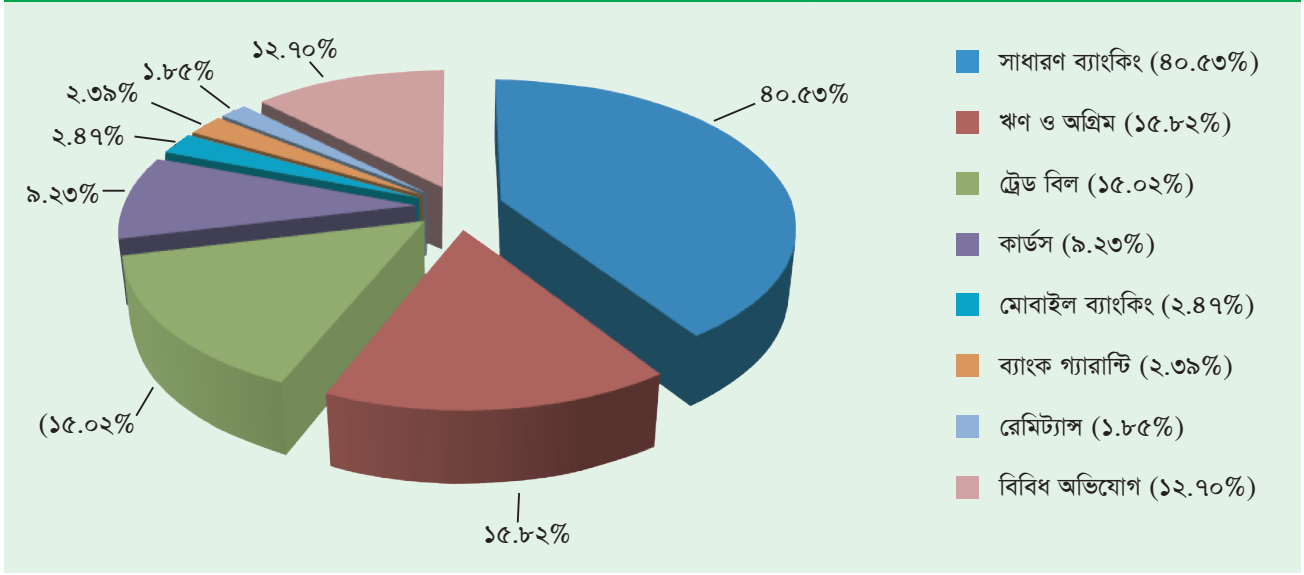
১৩। অভিযোগের প্রকৃতি অনুযায়ী বিন্যাস

বিগত ২০১৬-২০১৭ অর্থবছরে বিভাগে বিভিন্ন ধরনের অভিযোগ গৃহীত হয়েছে। প্রাপ্ত অভিযোগগুলো প্রকৃতি অনুযায়ী সাধারণ ব্যাংকিং, ঋণ ও অগ্রিম, ট্রেড বিল, কার্ডস, মোবাইল ব্যাংকিং, ব্যাংক গ্যারান্টি, রেমিটেন্স প্রভৃতি শ্রেণিতে বিভক্ত করে বিশ্লেষণ করা হয়েছে যার তথ্যচিত্র সারণী-৪ ও চিত্র-৩ এর মাধ্যমে দেখানো হলো।

সারণি-৪: টেলিফোনে প্রাপ্ত অভিযোগ

অভিযোগের প্রকৃতি	টেলিফোনে প্রাপ্ত অভিযোগ	লিখিতভাবে প্রাপ্ত অভিযোগ	মোট অভিযোগ
সাধারণ ব্যাংকিং	৯১৩	৫১৪	১৪২৭
ঋণ ও অগ্রিম	১৭২	৩৮৫	৫৫৭
ট্রেড বিল	৪৭	৪৮২	৫২৯
কার্ডস	৮২	২৪৩	৩২৫
মোবাইল ব্যাংকিং	১৬	৭১	৮৭
ব্যাংক গ্যারান্টি	১৫	৬৯	৮৪
রেমিটেন্স	৩৪	৩১	৬৫
বিবিধ অভিযোগ	৮১	৩৬৬	৪৪৭
মোট	১৩৬০	২১৬১	৩৫২১

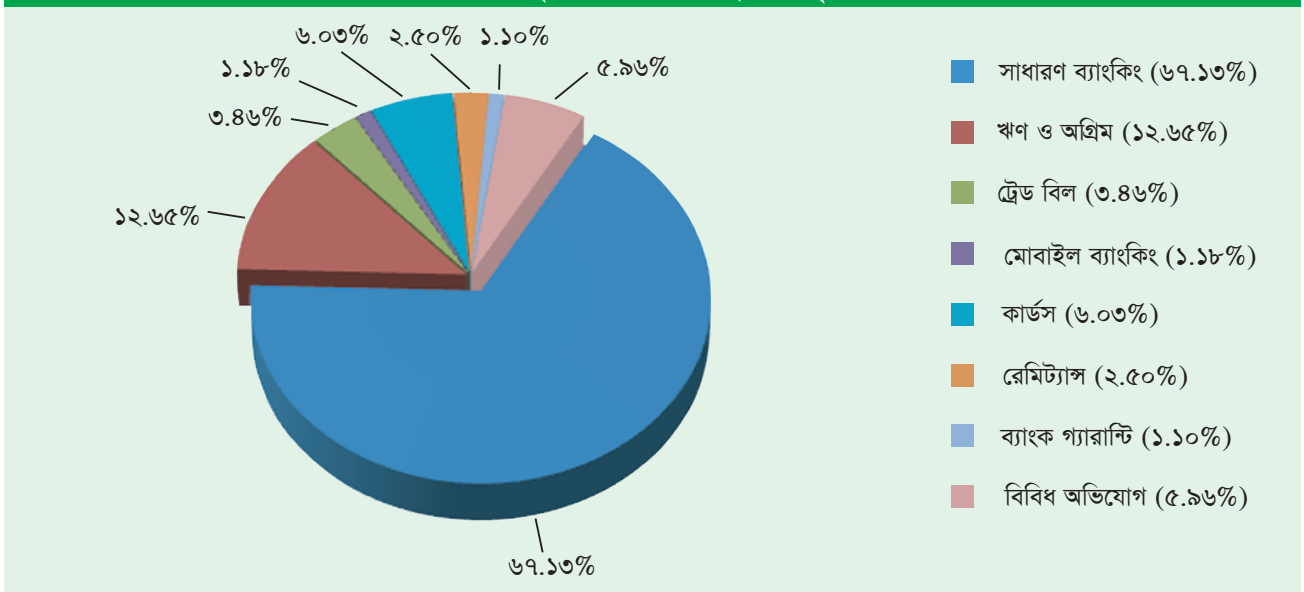
চিত্র-৩: বিভাগে গৃহীত মোট অভিযোগের প্রকৃতি অনুযায়ী চিত্র



বিভাগে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহের বিশ্লেষণে দেখা যায় যে, অধিকাংশ অভিযোগই সাধারণ ব্যাংকিং সংক্রান্ত যা মোট অভিযোগের ৪০.৫৩%। দ্বিতীয় অবস্থানে রয়েছে ঋণ ও অগ্রিম সংক্রান্ত অভিযোগ (১৫.৮২%)। এরপরে রয়েছে ট্রেড বিল সংক্রান্ত অভিযোগ ১৫.০২%, কার্ড সংক্রান্ত ৯.২৩%, মোবাইল ব্যাংকিং সংক্রান্ত ২.৮৭%, ব্যাংক গ্যারান্টি সংক্রান্ত ২.৩৯%, রেমিট্যান্স সংক্রান্ত ১.৮৫% এবং অন্যান্য বিবিধ অভিযোগ ১২.৯০%। অন্যান্য বিবিধ অভিযোগের মধ্যে রয়েছে গ্রাহক সেবায় অসন্তুষ্টি, ব্যাংক কর্মকর্তাগণের অসদাচরণ, বৈদেশিক অগ্রিম টিটি'র বিপরীতে রপ্তানি না হওয়া, যথাসময়ে ব্যাংক শাখা না খোলা কিংবা লেনদেনে বিলম্ব হওয়া, ছেঁড়াফাটা নোট বিনিময় করতে অস্বীকার, ক্ষুদ্র অংকের টাকার নোট/কয়েন গ্রহণে অস্বীকার প্রভৃতি উল্লেখযোগ্য।

উল্লেখ্য যে, এফআইসিএসডি দেশ-বিদেশের বিভিন্ন রপ্তানিকারকের নিকট হতে প্রাপ্ত আমদানি বিল সংক্রান্ত অভিযোগ/বিরোধ নিষ্পত্তির মাধ্যমে স্থানীয় ও বৈদেশিক বাণিজ্যে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে আসছে। বিগত ২০১৬-২০১৭ অর্থবছরে স্থানীয় ও বৈদেশিক আমদানি বিল সংক্রান্ত এরূপ মোট ৫২৯টি অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তি করা হয়েছে। তন্মধ্যে ২৯৫টি ছিল বিলমূল্য আদায় সংক্রান্ত যার আর্থিক মূল্য প্রায় ৫.৩৩ কোটি মার্কিন ডলার।

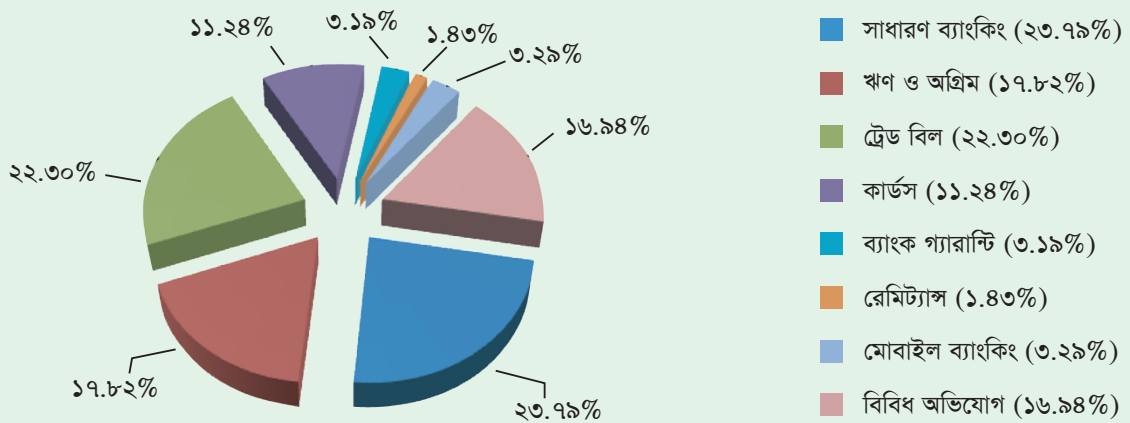
চিত্র-৪: টেলিফোনে গৃহীত অভিযোগসমূহের প্রকৃতি অনুযায়ী চিত্র



টেলিফোনে প্রাপ্ত (চিত্র-৪) অভিযোগসমূহের বিশ্লেষণে দেখা যায় যে, অধিকাংশ অভিযোগই সাধারণ ব্যাংকিং সংক্রান্ত (৬৭.১৩%)। এরপর ঋণ ও অগ্রিম সংক্রান্ত অভিযোগ ছিল ১২.৬৫%, কার্ড সংক্রান্ত ৬.০৩%, ট্রেড বিল সংক্রান্ত ৩.৪৬%, রেমিট্যান্স সংক্রান্ত ২.৫০%, মোবাইল ব্যাংকিং সংক্রান্ত ১.১৮% এবং অন্যান্য বিবিধ অভিযোগ ৫.৯৬%।

অন্যদিকে, লিখিতভাবে প্রাপ্ত (চিত্র-৫) অভিযোগসমূহের বিশ্লেষণে দেখা যায় যে, এ ক্ষেত্রে অধিকাংশ অভিযোগই সাধারণ ব্যাংকিং সংক্রান্ত যা মোট অভিযোগের ২৩.৭৯%। এরপরই রয়েছে ট্রেড বিল সংক্রান্ত ২২.৩০%, ঋণ ও অগ্রিম সংক্রান্ত অভিযোগ ১৭.৮২%, কার্ড সংক্রান্ত ১১.২৪%, মোবাইল ব্যাংকিং সংক্রান্ত ৩.২৯%, ব্যাংক গ্যারান্টি সংক্রান্ত ৩.১৯%, রেমিট্যান্স সংক্রান্ত ১.৪৩% এবং অন্যান্য অভিযোগ ১৬.৯৪%।

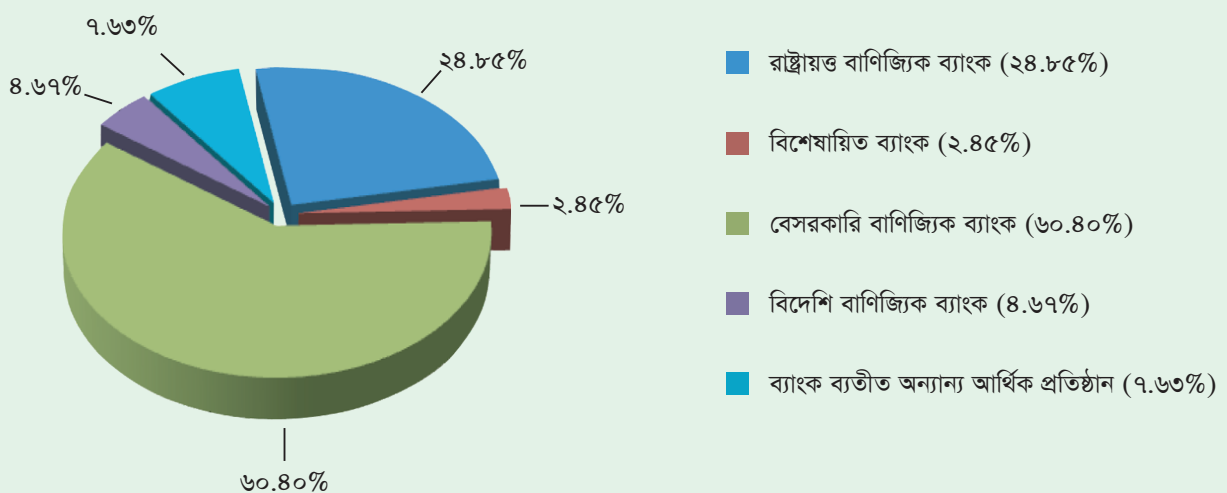
চিত্র-৫: লিখিতভাবে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহের প্রকৃতি অনুযায়ী চিত্র



১৪। ব্যাংক গ্রুপ অনুযায়ী অভিযোগের পরিসংখ্যান

বাংলাদেশ ব্যাংকের প্রত্যক্ষ নিয়ন্ত্রণাধীন ৫৭টি তফসিলি বাণিজ্যিক ব্যাংক ও ৩৩টি নন-ব্যাংক আর্থিক প্রতিষ্ঠান রয়েছে। আবার তফসিলি ব্যাংকগুলোর মধ্যে ৬টি রাষ্ট্রায়ত্ত্ব বাণিজ্যিক ব্যাংক, ৪০টি বেসরকারি বাণিজ্যিক ব্যাংক, ২টি বিশেষায়িত ব্যাংক ও ৯টি বিদেশি বাণিজ্যিক ব্যাংক রয়েছে। বিভাগে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ ব্যাংক গ্রুপ অনুযায়ী বিশ্লেষণ করা হয়েছে যা চিত্র-৬ এ দেখানো হলো।

চিত্র-৬: ব্যাংক গ্রুপ অনুযায়ী অভিযোগের পরিসংখ্যান



চিত্র-৬ হতে দেখা যায় যে, বেসরকারি বাণিজ্যিক ব্যাংক সংশ্লিষ্ট অভিযোগের হার সবচেয়ে বেশি যা মোট প্রাপ্ত অভিযোগের ৬০.৪০%। রাষ্ট্রায়ত্ত্ব ব্যাংক সংশ্লিষ্ট অভিযোগ ২৪.৮৫%, বিশেষায়িত ব্যাংক সংশ্লিষ্ট ২.৪৫%, বিদেশি বাণিজ্যিক ব্যাংক সংশ্লিষ্ট ৪.৬৭% এবং ব্যাংক ব্যতীত অন্যান্য আর্থিক প্রতিষ্ঠান সংশ্লিষ্ট অভিযোগ পাওয়া গেছে ৭.৬৩%।

১৫। বিভাগে প্রাপ্ত অভিযোগের ভিত্তিতে শীর্ষ ১০ (দশ) ব্যাংক

বিগত ২০১৬-২০১৭ অর্থবছরে শর্টকোড ১৬২৩৬, ডাক, ফ্যাক্স, ই-মেইল প্রভৃতি বিভিন্ন মাধ্যমে বিভাগে প্রাপ্ত অভিযোগের ভিত্তিতে শীর্ষ ১০ টি ব্যাংকের তালিকা সারণি-৫ এ দেখানো হলো।

সারণি-৫: প্রাপ্ত অভিযোগের ভিত্তিতে শীর্ষ ১০ (দশ) ব্যাংক		
ক্রমিক নং	ব্যাংকের নাম	মোট প্রাপ্ত অভিযোগ
১	সোনালী ব্যাংক লিমিটেড	৩৪৫
২	ব্র্যাক ব্যাংক লিমিটেড	২১৩
৩	জনতা ব্যাংক লিমিটেড	১৮৫
৪	ডাচ-বাংলা ব্যাংক লিমিটেড	১৭২
৫	অগ্রণী ব্যাংক লিমিটেড	১৫৭
৬	ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেড	১৫৬
৭	রূপালী ব্যাংক লিমিটেড	১৩২
৮	দি সিটি ব্যাংক লিমিটেড	১২৩
৯	ইস্টার্ন ব্যাংক লিমিটেড	১২০
১০	স্ট্যান্ডার্ড চার্টার্ড ব্যাংক	১০৬

সারণি-৫ হতে দেখা যায় যে, উল্লিখিত সময়ে এ বিভাগে গৃহীত অভিযোগের সংখ্যাগত দিক থেকে শীর্ষে রয়েছে রাষ্ট্রায়ত্ত্ব ব্যাংক সোনালী ব্যাংক লিমিটেড (৩৪৫টি) এবং এদিক দিয়ে ২য় অবস্থানে রয়েছে বেসরকারি খাতের ব্র্যাক ব্যাংক লিমিটেড। রাষ্ট্রায়ত্ত্ব ব্যাংকগুলোর মধ্যে জনতা ব্যাংক লিমিটেড, অগ্রণী ব্যাংক লিমিটেড ও রূপালী ব্যাংক লিমিটেড এ দিক থেকে যথাক্রমে ৩য়, ৫ম ও ৭ম অবস্থানে রয়েছে। এছাড়া, বেসরকারি খাতের ডাচ-বাংলা ব্যাংক লিঃ, ইসলামী ব্যাংক লিমিটেড, দি সিটি ব্যাংক লিমিটেড ও ইস্টার্ন ব্যাংক লিমিটেড যথাক্রমে ৪র্থ, ৬ষ্ঠ, ৮ম ও ৯ম অবস্থানে রয়েছে। উক্ত তালিকায় বিদেশি মালিকানার স্ট্যান্ডার্ড চার্টার্ড ব্যাংক ১০ম অবস্থানে রয়েছে।

১৬। অভিযোগের প্রকৃতি অনুযায়ী শীর্ষ ব্যাংক

বিগত ২০১৬-২০১৭ অর্থবছরে বিভাগে গৃহীত অভিযোগের প্রকৃতি অনুযায়ী শীর্ষ ব্যাংকগুলোর তালিকা সারণি-৬ এ দেখানো হলো।

সারণি-৬: অভিযোগের প্রকৃতি অনুযায়ী শীর্ষ ব্যাংক		
অভিযোগের প্রকৃতি	শীর্ষ ব্যাংকের নাম	প্রকৃতি অনুযায়ী প্রাপ্ত অভিযোগ
সাধারণ ব্যাংকিং	সোনালী ব্যাংক লিমিটেড	২২৮
ঋণ ও অগ্রিম	ব্র্যাক ব্যাংক লিমিটেড	৫৬
মোবাইল ব্যাংকিং	ব্র্যাক ব্যাংক লিমিটেড (বিকাশ)	৩৮
রেমিট্যান্স	ব্র্যাক ব্যাংক লিমিটেড	১০
ট্রেড বিল	ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেড	৪৮
কার্ডস্	ইস্টার্ন ব্যাংক লিমিটেড	৫২

সারণী-৬ হতে দেখা যায় যে, বিগত ২০১৬-২০১৭ অর্থবছরে অত্র বিভাগে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহের মধ্যে সাধারণ ব্যাংকিং সংক্রান্ত অভিযোগের দিক দিয়ে প্রথম অবস্থানে রয়েছে সোনালী ব্যাংক লিমিটেড (২২৮টি)। ঋণ ও অগ্রিম (এসএমই ঋণ, ভোক্তা ঋণ, গৃহনির্মাণ ঋণ প্রভৃতি), মোবাইল ব্যাংকিং ও রেমিট্যান্স সংক্রান্ত অভিযোগের দিক দিয়ে শীর্ষে রয়েছে ব্র্যাক ব্যাংক লিমিটেড। এছাড়া, ট্রেড বিল ও কার্ডস্ সংক্রান্ত অভিযোগে শীর্ষে রয়েছে যথাক্রমে ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেড ও ইস্টার্ন ব্যাংক লিমিটেড।

১৭। তফসিলি ব্যাংকগুলোর ‘অভিযোগ সেল’ কর্তৃক গৃহীত অভিযোগের ভিত্তিতে শীর্ষ ১০ (দশ) ব্যাংক

সকল তফসিলি ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়ের অভিযোগ সেলও সরাসরি তাদের গ্রাহকদের নিকট হতে অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তির ব্যবস্থা করে থাকে এবং মাস শেষে তাদের গৃহীত অভিযোগসমূহের বিবরণী Rationalized Input Template (RIT) এর মাধ্যমে নিয়মিতভাবে এ বিভাগে প্রেরণ করে থাকে। উক্ত বিবরণীর তথ্য বিশ্লেষণান্তে পরিলক্ষিত হয়েছে যে, আলোচ্য অর্থবছরে ব্যাংকগুলোর অভিযোগ সেলে মোট ১৬,০১৩টি অভিযোগ গৃহীত হয়েছে যার মধ্যে ১৫,৬৭৯টি অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়েছে এবং অবশিষ্ট ৩৩৪টি অনিষ্পন্ন রয়েছে। অভিযোগ নিষ্পত্তির হার ৯৭.৯১%। প্রাপ্ত তথ্য মোতাবেক শীর্ষ ১০(দশ) ব্যাংকের পরিসংখ্যান সারণী-৭ এ তুলে ধরা হলো।

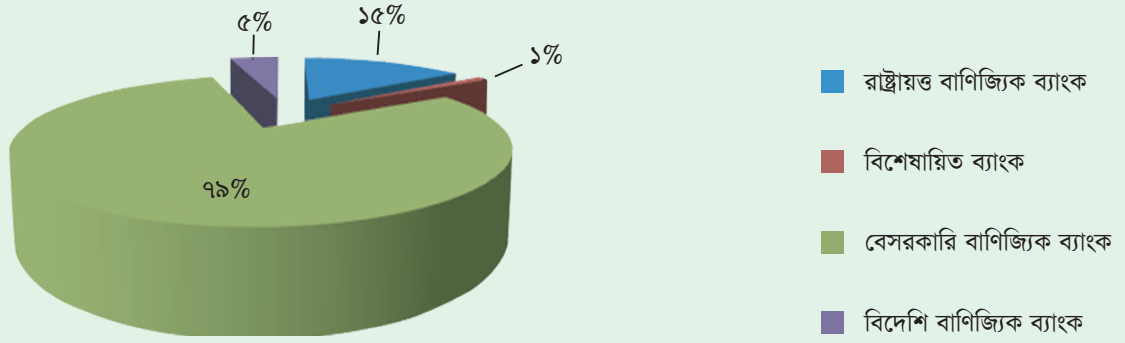
সারণী-৭: আরআইটি-এর মাধ্যমে প্রাপ্ত পরিসংখ্যান মোতাবেক শীর্ষ ১০ (দশ) ব্যাংক				
ক্রমিক নং	ব্যাংকের নাম	প্রাপ্ত অভিযোগ	নিষ্পন্ন অভিযোগ	নিষ্পত্তির হার
১	স্ট্যান্ডার্ড চার্টার্ড ব্যাংক	৮১১৬	৮১০৫	৯৯.৮৬%
২	দি সিটি ব্যাংক লিমিটেড	৩৮৫১	৩৮৩২	৯৯.৫১%
৩	ইস্টার্ন ব্যাংক লিমিটেড	৯৮৫	৯৮৫	১০০%
৪	এইচএসবিসি বাংলাদেশ	৪৫৩	৩৮৩	৮৪.৫৫%
৫	ডাচ-বাংলা ব্যাংক লিমিটেড	২৯৪	২৯২	৯৯.৩২%
৬	প্রাইম ব্যাংক লিমিটেড	২৪২	২৩৮	৯৮.৩৫%
৭	ট্রাস্ট ব্যাংক লিমিটেড	২১৪	২০৯	৯৭.৬৬%
৮	প্রিমিয়ার ব্যাংক লিমিটেড	১৬৮	১৬৬	৯৮.৮১%
৯	এনআরবি ব্যাংক লিমিটেড	১৪৭	১৪৪	৯৭.৯৬%
১০	ব্র্যাক ব্যাংক লিমিটেড	১৩৭	১৩৫	৯৮.৫৪%

১৮। বিগত ২০১৬-২০১৭ অর্থবছরে সম্পাদিত বিশেষ পরিদর্শন কার্যক্রম সম্পর্কিত তথ্য

ব্যাংকিং খাতে দুর্নীতি ও জাল-জালিয়াতি প্রতিরোধ ও প্রশমিত করার লক্ষ্যে এ বিভাগের ডিজিটেল ও এন্টি-ফ্রড ডিভিশন বিশেষ পরিদর্শনের মাধ্যমে ব্যাংকিং খাতের উপর নিরবচ্ছিন্নভাবে নজরদারি রাখছে। বিভিন্ন সূত্রে প্রাপ্ত অভিযোগের উপর ভিত্তি করে অনেক বিশেষ পরিদর্শন কার্যক্রম পরিচালনা করা হয়েছে। আবার স্বপ্রণোদিতভাবে বা উদ্বর্তন কর্তৃপক্ষের নির্দেশক্রমেও কিছু ব্যাংকে বিশেষ পরিদর্শন কার্যক্রম পরিচালনা করা হয়েছে। ২০১৬-২০১৭ অর্থবছরে এ বিভাগ কর্তৃক সম্পাদিত পরিদর্শন কার্যক্রমের পরিসংখ্যান সারণী-৮ ও চিত্র-৭ এ দেখানো হয়েছে।

সারণী-৮: বিভাগ কর্তৃক পরিচালিত পরিদর্শন কার্যক্রমের পরিসংখ্যান	
ব্যাংকের শ্রেণি	বিশেষ পরিদর্শন সংখ্যা
রাষ্ট্রায়ত্ত্ব বাণিজ্যিক ব্যাংক	১৩
বিশেষায়িত ব্যাংক	০১
বেসরকারি বাণিজ্যিক ব্যাংক	৬৭
বিদেশি বাণিজ্যিক ব্যাংক	০৪
মোট	৮৫

চিত্র-৭: বিভাগ কর্তৃক পরিচালিত পরিদর্শন কার্যক্রমের পরিসংখ্যান



সারণি-৮ ও চিত্র-৭ থেকে দেখা যায় যে, বেসরকারি বাণিজ্যিক ব্যাংকে সর্বোচ্চ সংখ্যক বিশেষ পরিদর্শন কার্যক্রম পরিচালনা করা হয়েছে যা মোট পরিদর্শন কার্যক্রমের ৯৫%। এছাড়া, ১৫% বিশেষ পরিদর্শন কার্যক্রম পরিচালনা করা হয়েছে রাষ্ট্রায়ত্ত্ব বাণিজ্যিক ব্যাংকে, বিদেশি বাণিজ্যিক ব্যাংকে ৫% এবং বিশেষায়িত ব্যাংকে পরিচালিত হয়েছে ১% পরিদর্শন কার্যক্রম।

বিগত ২০১৬-২০১৭ অর্থবছরে এফআইসিএসডি'র বিশেষ পরিদর্শনে ব্যাংকের কিছু জাল-জালিয়াতি ও অনিয়ম উদ্ঘাটিত হয় যার ফলে সেগুলো পরবর্তীতে বড় আকার ধারণ করতে পারেনি। সুশাসন ও অভ্যন্তরীণ নিয়ন্ত্রণ ব্যবস্থা ব্যাংকে সংঘটিত জাল-জালিয়াতি ও অনৈতিক চর্চার বিরুদ্ধে প্রাথমিক নিরাপত্তা হিসেবে কাজ করলেও এ বিভাগের নিরবচ্ছিন্ন নজরদারি এবং চলমান বিশেষ পরিদর্শন ব্যাংকের কর্পোরেট এবং অভ্যন্তরীণ নিয়ন্ত্রণ ব্যবস্থাপনাকে শক্তিশালী করতে সহায়ক ভূমিকা পালন করেছে। স্বচ্ছ, স্থিতিশীল ও সুস্থ আর্থিক খাত নিশ্চিত করার লক্ষ্যে এফআইসিএসডি'র এ কার্যক্রম অব্যাহত থাকবে।

১৯। বিগত ২০১৬-২০১৭ অর্থবছরে বাংলাদেশ ব্যাংকের শাখা অফিসসমূহে প্রাপ্ত অভিযোগের পরিসংখ্যান

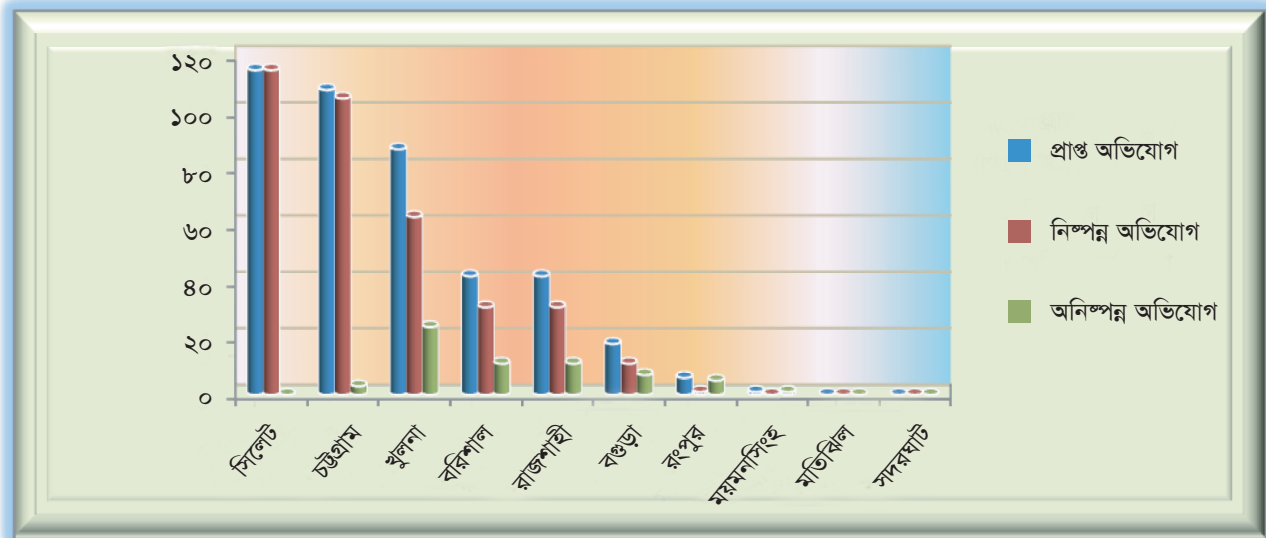
বাংলাদেশ ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়ের ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট ছাড়াও ১০টি শাখা অফিসে স্থাপিত 'গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণ কেন্দ্র (সিআইপিএস)' তাদের আওতাধীন এলাকার জনসাধারণ বা ব্যাংক গ্রাহকদের নিকট থেকে অভিযোগ গ্রহণ করে থাকে। তারা তাদের কার্যক্রম তথা মোট প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা, নিষ্পত্তিকৃত কেসের সংখ্যা এবং অনিষ্পন্ন কেসের সংখ্যা সম্মিলিত মাসিক বিবরণীর মাধ্যমে বাংলাদেশ ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়ের ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্টে রিপোর্ট করে থাকে। ২০১৬-২০১৭ অর্থবছরে বাংলাদেশ ব্যাংকের ১০টি শাখা অফিসের বিবরণীসমূহের সারসংক্ষেপ নিম্নের সারণিতে দেখানো হলো:

সারণি-৯: বাংলাদেশ ব্যাংকের অফিসসমূহ থেকে প্রাপ্ত অভিযোগের পরিসংখ্যান

অফিস	প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা	নিষ্পন্ন অভিযোগের সংখ্যা	অনিষ্পন্ন অভিযোগের সংখ্যা
সিলেট	১১৫	১১৫	০
চট্টগ্রাম	১০৮	১০৫	৩
খুলনা	৮৭	৬৩	২৪
বরিশাল	৪২	৩১	১১
রাজশাহী	৪২	৩১	১১
বগুড়া	১৮	১১	৭
রংপুর	৬	১	৫
ময়মনসিংহ	১	০	১
মতিঝিল	০	০	০
সদরঘাট	০	০	০
মোট	৪১৯	৩৫৭	৬২

সারণি-৯ থেকে দেখা যাচ্ছে যে, বাংলাদেশ ব্যাংকের শাখা অফিসসমূহের মধ্যে সিলেট অফিসের সিআইপিসি সর্বাধিক অভিযোগ (১১৫টি) নিয়ে কাজ করেছে। এদিক থেকে চট্টগ্রাম অফিস এবং খুলনা অফিস যথাক্রমে দ্বিতীয় ও তৃতীয় অবস্থানে রয়েছে। উল্লিখিত শাখা অফিসসমূহে গৃহীত অভিযোগগুলোর মধ্যে ৩৫৭টি অভিযোগ নিষ্পত্তি হয়েছে এবং অবশিষ্ট ৬২টি অভিযোগ তদন্তাধীন রয়েছে। অর্থাৎ শাখা অফিসসমূহে অভিযোগের মোট নিষ্পত্তির হার ৮৫.২০%। সম্ভবত বাংলাদেশ ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়ের এফআইসিএসডি এর নিকটবর্তী হওয়ায় মতিঝিল ও সদরঘাট অফিসের সিআইপিসি-তে কোন অভিযোগ দাখিল হয়নি। উপরোক্ত সারণির তথ্যাদি চিত্র-৮ এ দেখানো হলো।

চিত্র ৮: বাংলাদেশ ব্যাংকের শাখা অফিসসমূহ থেকে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহের তুলনামূলক পরিসংখ্যান



২০। এফআইসিএসডি কর্তৃক বিগত ২০১৬-২০১৭ অর্থবছরে নিষ্পন্ন উল্লেখযোগ্য কয়েকটি অভিযোগের বিবরণ

কেস স্টাডি-১

অভিযোগকারীঃ জনাব কাজী মাসকুর উর রহিম।

অভিযোগের বিষয়ঃ গৃহ নির্মাণ ঋণের সুদের হার নির্ধারণের পলিসি অনুসরণ না করে ইচ্ছাকৃতভাবে অতিরিক্ত সুদ আদায় করা।

অভিযোগের সার-সংক্ষেপঃ জনাব কাজী মাসকুর উর রহিম বিগত ২১/০৫/২০১৫ তারিখে একটি দেশীয় প্রাইভেট ব্যাংক থেকে ৯.৮% (পরিবর্তনযোগ্য) হার সুদে ১০ বছর মেয়াদের জন্য ২১,০০,০০০/- টাকা হোম লোন গ্রহণ করেন। উক্ত সুদের হার প্রতি ছয় মাস অন্তর ১৮২ দিন মেয়াদি সরকারি ট্রেজারি বিলের সুদের হারের উপর ভিত্তি করে পুনর্নির্ধারণ করার শর্তযুক্ত ছিল। প্রথমে উক্ত ঋণের সুদের হার ৯.৮০% (ফ্লোটিং) হলেও পরে তা বেড়ে দাঁড়ায় ১৪.৯০%। পরবর্তীতে ট্রেজারি বিলের সুদের হার কমলেও সে অনুপাতে ঋণের সুদের হার কমানো হয়নি মর্মে অভিযোগ করা হয়।

অত্র বিভাগ কর্তৃক গৃহীত ব্যবস্থাঃ বিষয়টিতে ব্যাংকের বক্তব্য চাওয়া হলে ব্যাংক জানায় যে, শুরুতে এ ঋণের সুদের হার ছিল Treasury Bill Rate + 7%। ব্যাংকের মাসিক ALCO সভায় হোম লোনসহ সকল প্রডাক্ট রিভিউ করা হয় এবং বাজারের চাহিদা-যোগানের উপর ভিত্তি করে তা সমন্বয় করা হয়। কিন্তু মাসিক ALCO সভার বিষয়বস্তু পর্যালোচনা করে দেখা যায় ‘ফ্লোটিং রেট হোম লোন’ উক্ত সভার এজেন্ডাভুক্ত ছিল না। এ প্রেক্ষিতে মঞ্জুরি পত্রের শর্ত ও হোম লোনের সুদের হার নির্ধারণ পলিসি অনুসরণ না করায় ব্যাংকের জবাব অত্র বিভাগের নিকট গ্রহণযোগ্য বিবেচিত হয়নি। ফলে নিয়মবহির্ভূতভাবে সুদহার আরোপ করার জন্য ব্যাংকটিকে সতর্ক করা হয় এবং মঞ্জুরিপত্রের শর্তানুযায়ী সকল ‘ফ্লোটিং রেট’ হোম লোনের সুদহার পুনর্নির্ধারণপূর্বক অতিরিক্ত আদায়কৃত সুদ সংশ্লিষ্ট গ্রাহককে ফেরত প্রদান/ সমন্বয় করণসহ এ সংক্রান্ত সুস্পষ্ট নীতিমালা প্রণয়ন

করে অত্র বিভাগকে অবহিত করার জন্য নির্দেশ প্রদান করা হয়। অত্র বিভাগের যথাযথ তদারকির ফলে ব্যাংকটি হোম লোনের ফ্লোটিং রেট নির্ধারণের জন্য তাদের বিদ্যমান নীতিমালা সংশোধন করে। তাছাড়া ব্যাংক ফ্লোটিং রেট শর্তযুক্ত মোট ২,৯৪৪ টি হোম লোনের সবগুলোর পুনঃহিসাবায়ন সম্পন্ন করে এবং ১৪২৪ জন হোম লোন গ্রহীতার হিসাব হতে নিয়মবহির্ভূতভাবে আদায়কৃত অতিরিক্ত সুদবাবদ মোট ১২.৫০ কোটি টাকা যথাযথভাবে ভুক্তভোগী গ্রাহকদের হিসাবে ফেরত প্রদান করে।

কেস স্টাডি-২

অভিযোগকারী: জনাব শাহজাদ ভূঁইয়া।

অভিযোগের বিষয়: ব্যাংক থেকে বৈদেশিক রেমিটেন্সের টাকা উত্তোলনে ব্যাংক কর্মকর্তার অসহযোগিতা।

অভিযোগের সার-সংক্ষেপ: ১৫/০৫/২০১৭ তারিখে জনাব শাহজাদ ভূঁইয়া কর্তৃক এ মর্মে অভিযোগ দাখিল করা হয় যে, দুবাই থেকে তার বোনের নামে ট্রান্স ফাস্টের মাধ্যমে আগত ফরেন রেমিট্যান্স সংগ্রহের জন্য তারা দুই ভাই-বোন ১১/০৫/২০১৭ তারিখে উত্তরা ব্যাংক লিঃ এর ভুলতা শাখায় গেলে ৩০ মিনিট পর পুনরায় শাখায় আসার জন্য শাখা হতে পরামর্শ প্রদান করা হয়। কিন্তু টাকার জরুরী প্রয়োজন থাকায় জনাব শাহজাদ সোনালী ব্যাংক লিঃ এর রূপগঞ্জ শাখায় গেলে শাখাটি জানায় যে, জনাব শাহজাদের বোনের নামে আগত টাকা উত্তরা ব্যাংক হতে নগদায়ন করা হয়েছে। জনাব শাহজাদ তার বোনকে নিয়ে পুনরায় উত্তরা ব্যাংকের ভুলতা শাখায় গেলে উক্ত শাখা তাদের টাকা দিতে পারেনি। এ পর্যায়ে নিরুপায় হয়ে জনাব শাহজাদ (০১৮৪০৩৭৩৪৬৫) কর্তৃক অত্র বিভাগের শার্টকোড ১৬২৩৬ এ অভিযোগ করা হয়।

অত্র বিভাগ কর্তৃক গৃহীত ব্যবস্থা : অভিযোগটি গৃহীত হওয়ার পর নিষ্পত্তির জন্য অত্র বিভাগ হতে উত্তরা ব্যাংক লিঃ এর নারায়ণগঞ্জ জোনের অভিযোগ সেলের প্রধানকে পরামর্শ প্রদান করা হয়। পরবর্তীতে উত্তরা ব্যাংক লিঃ এর ভুলতা শাখার ব্যবস্থাপক ফোনে (০১৯৯১১৪৪২২৩) অত্র বিভাগকে অবহিত করেন যে, উক্ত রেমিট্যান্স উত্তরা ব্যাংক হতে নগদায়ন হয়নি। ট্রান্স ফাস্টের কাস্টমার সার্ভিসে যোগাযোগ (০৯৬০৪৩৩৪৪৫৫) করে জানা যায় যে, উক্ত রেমিট্যান্স ইতিমধ্যে ১১/০৫/২০১৭ তারিখে সোনালী ব্যাংকে নগদায়ন করা হয়েছে। পরবর্তীতে অত্র বিভাগ হতে জনাব শাহজাদকে সোনালী ব্যাংক লিঃ এর রূপগঞ্জ শাখায় প্রেরণ করা হয় এবং রূপগঞ্জ শাখা কর্তৃক জনাব শাহজাদের বোনকে রেমিট্যান্সের টাকা প্রদান করা হয়।

কেস স্টাডি-৩

অভিযোগকারী: জনাব মোঃ হুমায়ুন কবির।

অভিযোগের বিষয়: পূবালী ব্যাংক লিঃ, হাসপাতাল রোড শাখা, বরিশাল এ ৬ বছরে দ্বিগুণ মুনাফা স্কীমের আওতায় ডিপিএস নং-৪৪-৭ মেয়াদ শেষে কম সুদ প্রদান প্রসঙ্গে।

অভিযোগের সার-সংক্ষেপ : জনাব মোঃ হুমায়ুন কবির পূবালী ব্যাংক লিঃ এর হাসপাতাল রোড শাখা, বরিশাল এ ০৫/০৪/২০১১ তারিখে ৬ বছরে দ্বিগুণ মুনাফা স্কীমের আওতায় ২.০০ লক্ষ টাকার ডিপিএস নং ৪৪-৭ হিসাব খোলেন। মেয়াদপূর্তিতে উক্ত ডিপিএস নগদায়ন করতে গেলে ব্যাংক হতে জনাব হুমায়ুনকে ৪.০০ লক্ষ টাকার পরিবর্তে ৩,৩৫,৪০০/- টাকা পরিশোধ করা হয়। কম্পিউটারে এন্ট্রি দেয়ার সময় স্কীমটির বিপরীতে ৬ বছরের পরিবর্তে ভুলে ৭ বছর ইনপুট দেয়া হয়েছে বিধায় জনাব হুমায়ুন কম টাকা পেয়েছেন মর্মে শাখা হতে জনাব হুমায়ুনকে অবহিত করা হয়।

অত্র বিভাগ কর্তৃক গৃহীত ব্যবস্থা : ব্যাংক নিজেদের ভুলের মাসুল গ্রাহকের উপর চাপানোর অপচেষ্টা রোধ করার জন্য অত্র বিভাগে হতে অভিযোগটির বিষয়ে ব্যাংকের ব্যাখ্যা চাওয়া হয়। ব্যাংক ব্যাখ্যা প্রদানে কালক্ষেপণ করায় অত্র বিভাগ হতে একাধিক তাগিদ প্রদান করা হয় যার ফলে ব্যাংক নিজেদের ভুল সংশোধন করে জনাব হুমায়ুনকে তার অবশিষ্ট পাওনা পরিশোধ করতে বাধ্য হয়।

কেস স্টাডি-৪

অভিযোগকারী: জনাব মোঃ সিরাজুল ইসলাম।

অভিযোগের বিষয়: কিরণ সুজ নামক একটি প্রতিষ্ঠান জনাব মোঃ সিরাজুল ইসলামের মালিকানাধীন জমি জাল দলিল তৈরি করে ব্র্যাক ব্যাংক লিমিটেড হতে ঋণ গ্রহণ করা।

অভিযোগের সার-সংক্ষেপ: গাজীপুরের শ্রীপুর নিবাসী জনাব মোঃ সিরাজুল ইসলাম খেলাপী ঋণ পরিশোধের একটি লিগ্যাল নোটিশ পান। লিগ্যাল নোটিশ প্রাপ্তির মাধ্যমেই তিনি জানতে পারেন যে, তার মালিকানাধীন ১.৫৬ একর জমি জাল দলিল তৈরি করে তৃতীয় পক্ষীয় বন্ধক দেখিয়ে কিরণ সুজ নামক একটি প্রতিষ্ঠান ব্র্যাক ব্যাংক লিমিটেড হতে ৫.৫৫ কোটি টাকা ঋণ গ্রহণ করেছে। ঋণের বিপরীতে তার মালিকানাধীন সম্পত্তি বন্ধকী প্রদান না করার বিষয়টি তিনি ব্র্যাক ব্যাংকের উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের জানালেও ব্যাংক বিষয়টি সুরাহা না করে বিভিন্ন সময়ে আলোচনার নামে সময়ক্ষেপণ করতে থাকে। জনাব ইসলাম কোন সমাধান না পেয়ে এফআইসিএসডিতে একটি লিখিত অভিযোগ দাখিল করেন এবং এ বিভাগের সহায়তা কামনা করেন। তিনি তার অভিযোগপত্রে কিরণ সুজ এবং ব্র্যাক ব্যাংকের কিছু অসাধু কর্মকর্তার যোগসাজসে জালিয়াতি করে ঋণের অর্থ আত্মসাৎ করেছে মর্মে দাবি করেন।

অত্র বিভাগ কর্তৃক গৃহীত ব্যবস্থা: প্রাথমিকভাবে ব্র্যাক ব্যাংক লিমিটেড এর নিকট জনাব ইসলামের অভিযোগের বিষয়ে তাদের মতামত/বক্তব্য চাওয়া হয়। এ বিভাগের পত্র পাওয়ার পরপরই যাচিত মতামত/বক্তব্য প্রদান করার পূর্বেই ব্যাংক উদ্দেশ্য প্রণোদিতভাবে ঋণ গ্রহীতা এবং জামিনদারদের বিরুদ্ধে মামলা করে। ব্র্যাক ব্যাংক জনাব ইসলামকে তৃতীয় পক্ষীয় জামিনদাতা দাবি করে ঋণ আদায়ের জন্য মামলা চলমান থাকবে এবং মামলা বিচারাধীন থাকায় আদালতের মাধ্যমেই তা নিষ্পত্তি হবে বলে জানায় যা উদ্দেশ্য প্রণোদিতভাবে কালক্ষেপণের অপচেষ্টা বলে এ বিভাগের কাছে অনুমিত হয়। ব্র্যাক ব্যাংক অভিযোগের বিষয়ে স্পষ্ট কোনো মতামত/বক্তব্য না দেয়ায় এবং চাতুর্যের আশ্রয় নিয়ে মামলা দয়ের করায় সার্বিক বিষয়টি তাদের অভ্যন্তরীণ নিয়ন্ত্রণ বিভাগ কর্তৃক তদন্ত করে এ বিভাগকে অবহিত করার জন্য বলা হয়। এ বিভাগের নির্দেশ অনুযায়ী ব্যাংকটির অভ্যন্তরীণ নিয়ন্ত্রণ বিভাগ কিরণ সুজ এর ঋণ হিসাবটির বিষয়ে তদন্ত করে এবং জনাব ইসলামের অভিযোগটি সত্য বলে প্রমাণিত হয়।

ব্যাংকটি তদন্ত সম্পন্ন করে জানায় যে, ‘কিরণ সুজ’ কর্তৃক গৃহীত ঋণের বিপরীতে জনাব ইসলাম কোনো গ্যারান্টি প্রদান করেননি এবং সম্পত্তি বন্ধকের জন্য কোনো বন্ধকি দলিলও সম্পাদন করেননি। ‘কিরণ সুজ’ এর মালিক জালিয়াতির মাধ্যমে জাল দলিল তৈরি করে অপরের মালিকানাধীন জমি বন্ধক দিয়ে ঋণ গ্রহণ করে উক্ত অর্থ আত্মসাৎ করেন। ব্যাংক আরও জানায় যে, আইনগতভাবে জনাব ইসলামের কোনো সম্পত্তি ‘কিরণ সুজ’ এর ঋণের বিপরীতে দায়বদ্ধ না থাকায় এ সংক্রান্ত কাগজপত্র অবমুক্তির (রিডেম) আবশ্যিকতা নাই। ব্যাংকটির মতামত ও বক্তব্য গ্রহণযোগ্য বিবেচিত না হওয়ায় এ বিভাগ হতে ব্যাংকটিকে অভিযোগকারীসহ অন্যান্য ভুক্তভোগীদের সকল দলিলাদি আইনগতভাবে অবমুক্ত (রিডেম) করার জন্য নির্দেশ প্রদান করা হয়। এ বিভাগের হস্তক্ষেপের ফলে ব্যাংকটি অভিযোগকারী মোঃ সিরাজুল ইসলামসহ অন্যান্য সকল ভুক্তভোগীদের সকল দলিলাদি সাব-রেজিস্ট্রি অফিসের মাধ্যমে অবমুক্ত (রিডেম) করে দেয় এবং তারা হয়রানিমূলক মামলার হাত থেকে রেহাই পায়।

কেস স্টাডি-৫

অভিযোগকারী: জনাব প্রশান্ত কুমার বিশ্বাস।

অভিযোগের বিষয়: ভুয়া চেক দিয়ে টাকা উত্তোলনপূর্বক আত্মসাতকরণ।

অভিযোগের সারসংক্ষেপ: জনাব প্রশান্ত কুমার বিশ্বাসের ইউনিয়ন ব্যাংক লিঃ, হাটখোলা শাখার হিসাব নং ০০৪-১১৪০০০০৪৭২ হতে একটি চেকের মাধ্যমে ১৪/৮/২০১৬ তারিখে ৫.০০ লক্ষ টাকা উত্তোলন করা হয়। কিন্তু উক্ত চেকটি তিনি ইস্যু করেননি। এ বিষয়ে ব্যাংকটির শাখায় যোগাযোগ করলে ব্যাংক তার অভিযোগটি সমাধান না করে তাকে হয়রানি করা হচ্ছে মর্মে অত্র বিভাগে অভিযোগ করা হয়।

অত্র বিভাগ কর্তৃক গৃহীত ব্যবস্থা: চেক জালিয়াতির সাথে জড়িত ব্যক্তিদের চিহ্নিতকরণসহ জনাব বিশ্বাসের অভিযোগটি সুষ্ঠুভাবে নিষ্পত্তি করে চেক জালিয়াতির ঘটনার বিষয়ে সুস্পষ্ট ব্যাখ্যা এ বিভাগকে অবহিত করার জন্য ব্যাংকটিকে নির্দেশ প্রদান করা হয়। কিন্তু জবাবে ব্যাংক আলোচ্য অভিযোগের বিষয়টি অভিযোগকারীর কর্মরত প্রতিষ্ঠানের মাধ্যমে নিষ্পত্তির প্রচেষ্টা চালাচ্ছে মর্মে বারবার এ বিভাগকে অবহিত করতে থাকে। এছাড়া তারা অভিযোগের সত্যতা নিয়ে কোন ব্যাখ্যা প্রদান না করে কালক্ষেপণ করতে থাকে। পরবর্তীতে অত্র বিভাগের পুনঃনির্দেশনার প্রেক্ষিতে ব্যাংক জানায় যে, জনাব বিশ্বাসের অফিস সহকর্মী তাকে না জানিয়ে তার চেক ব্যবহার করে টাকা উত্তোলন করেন। বিষয়টি তদন্তে বের হওয়ার পর তার উক্ত সহকর্মী জনাব বিশ্বাসকে টাকা ফেরত প্রদান করতে বাধ্য হয়।

কেস স্টাডি-৬

অভিযোগকারীর নাম: জনাব সায়লা আরজুমান বানু।

অভিযোগের বিষয়: গ্রাহকের হিসাব হতে ভুয়া চেকের মাধ্যমে ৩,৬৮,৫০০.০০ টাকা উত্তোলন।

অভিযোগের সার-সংক্ষেপ: কানাডা-প্রবাসী জনাব সায়লা আরজুমান বানু স্ট্যান্ডার্ড চার্টার্ড ব্যাংকের গুলশান শাখায় একটি সঞ্চয়ী হিসাব পরিচালনা করেন। উক্ত হিসাবে বাংলাদেশে তার বাড়িভাড়া বাবদ অর্জিত অর্থ জমা হয়ে থাকে। বিগত ০১/১১/২০১৫ তারিখে তিনি বাংলাদেশে অবস্থিত তার ভাইয়ের নিকট ২৫,০০০.০০ টাকার একটি চেক ডাকযোগে প্রেরণ করেন যা তার ভাইয়ের নিকট পৌঁছেনি। পরবর্তীকালে হিসাব বিবরণী খতিয়ে দেখার সময় তার হিসাব হতে ০১/১১/২০১৫ তারিখে ৩,৬৮,৫০০.০০ টাকা উত্তোলন করা হয়েছে মর্মে জানতে পারেন। বিষয়টি স্ট্যান্ডার্ড চার্টার্ড ব্যাংককে ই-মেইলের মাধ্যমে অবহিত করেন এবং সরাসরি শাখায় গিয়েও বিষয়টি নিয়ে আলোচনা করেন। কিন্তু তাতে কোনো প্রতিকার না পেয়ে বাংলাদেশ ব্যাংকে অভিযোগ দাখিল করেন।

অত্র বিভাগ কর্তৃক গৃহীত ব্যবস্থা: জনাব সায়লা আরজুমান বানুর অভিযোগ প্রাপ্তির পর এ বিষয়ে একটি তদন্ত পরিচালনাপূর্বক প্রতিবেদন দাখিলের জন্য স্ট্যান্ডার্ড চার্টার্ড ব্যাংককে এ বিভাগ হতে পরামর্শ প্রদান করা হয়। স্ট্যান্ডার্ড চার্টার্ড ব্যাংকের প্রতিবেদনে উল্লেখিত বক্তব্য সন্তোষজনক না হওয়ায় এ বিভাগ হতে একটি বিশেষ পরিদর্শন কার্যক্রম পরিচালনা করা হয়। পরিদর্শনে প্রাপ্ত দলিলাদির উপর ভিত্তি করে বিদ্যমান নীতিমালা অনুযায়ী গ্রাহকের পক্ষে দায়িত্ব পালনে ব্যাংকের ব্যর্থতার প্রমাণ পাওয়া যায়। গ্রাহক দেশের বাইরে অবস্থান করায় প্রয়োজনীয় দালিলিক প্রক্রিয়া সম্পন্ন সাপেক্ষে ভুয়া চেকের মাধ্যমে উত্তোলিত সমুদয় অর্থ গ্রাহকের হিসাবে ফেরত প্রদানের জন্য স্ট্যান্ডার্ড চার্টার্ড ব্যাংককে নির্দেশ প্রদান করা হয়। এ বিভাগের হস্তক্ষেপে জনাব সায়লা আরজুমান বানু তার হিসাব হতে খোয়া যাওয়া সমুদয় অর্থ ফেরত পান।

কেস স্টাডি-৭

অভিযোগকারী : জনাব ফরহাদ হোসেন।

অভিযোগের বিষয়: মৃত ব্যক্তির হিসাবে জমাকৃত টাকার বিপরীতে মুনাফা প্রদানে অস্বীকৃতি জ্ঞাপন।

অভিযোগের সার-সংক্ষেপ: জনাব ফরহাদের পিতা মৃত লুৎফর রহমান মৃত্যুর পূর্বে রূপালী ব্যাংক লিঃ এর ক্যান্টনমেন্ট শাখায় বিগত ১৫/০৭/২০১২ তারিখে ৩ (তিন) মাস মেয়াদি ১১.০০ লক্ষ টাকার একটি এফডিআর খোলেন। এফডিআর খোলার সময় উক্ত এফডিআরটির মরণোত্তর মূল্য পরিশোধের জন্য তার স্ত্রী মিসেস খাদিজা বেগম ও তার কন্যা আরিফা রহমান প্রত্যেককে সমান ৫০% অংশ হারে নমিনি মনোনয়ন করেন। জনাব লুৎফর রহমান ১১/০৫/২০১৩ তারিখে মৃত্যু বরণ করেন। তার মৃত্যুর পর নমিনি উক্ত টাকা তুলতে গেলে ‘মৃত ব্যক্তির নামে হিসাবে কোনো ইন্টারেস্ট নেই’- অযুহাতে তাদেরকে এফডিআর এর শুধু মূল টাকা প্রদান করা হয় এবং ভয়ভীতি প্রদর্শন করে শাখা হতে বিদায় করা হয় মর্মে অভিযোগ করা হয়।

অত্র বিভাগ কর্তৃক গৃহীত ব্যবস্থা : ই-মেইলের মাধ্যমে অভিযোগটি অত্র বিভাগে গৃহীত হওয়ার পর বিভাগ হতে অভিযোগের বিষয়ে ব্যাংকটির বক্তব্য জানতে চাওয়া হয়। জবাবে ব্যাংক অভিযোগের সত্যতা স্বীকার করলেও নানা অযুহাতে অভিযোগটি নিষ্পত্তিতে সময়ক্ষেপণ করে। পরবর্তীতে অত্র বিভাগের অব্যাহত নির্দেশনার প্রেক্ষিতে ব্যাংক জনাব লুৎফর রহমান এর কন্যাকে উক্ত এফডিআর এর বিপরীতে ১,২৮,৩১৬.০০ টাকা ইন্টারেস্ট প্রদান করতে বাধ্য হয়।

কেস স্টাডি-৮

অভিযোগকারী: জনাব হেলেনা বেগম।

অভিযোগের বিষয়: ১৫.০০ লক্ষ টাকার এফডিআর (ডাবল ডিপোজিট স্কিম) মেয়াদ পূর্তির ১ মাস ২ দিন পূর্বে ভাঙানোর ক্ষেত্রে মাত্র ৩,৮৮,৪৮৫.০০ টাকা মুনাফা প্রদান।

অভিযোগের সারসংক্ষেপ: দি সিটি ব্যাংক লিঃ, ব্রাঞ্চগাড়ীয়া শাখার গ্রাহক জনাব মোঃ নজরুল ইসলাম উক্ত শাখায় গত ০৮/০৬/২০১১ তারিখে ১৫.০০ লক্ষ টাকার একটি ডাবল ডিপোজিট স্কিম চালু করেন। উক্ত স্কিমটি ০৮/০৩/২০১৭ তারিখে দ্বিগুণ হওয়ার কথা। কিন্তু, দুর্ভাগ্যবশত আমানতকারী ২৫/১২/২০১৬ তারিখে ইন্তেকাল করেন। তার মৃত্যুর পর নমিনি হিসেবে মরহুমের বিধবা স্ত্রী জনাব হেলেনা বেগম কর্তৃক ৩১/০১/২০১৭ তারিখের আবেদনের প্রেক্ষিতে ব্যাংকটি গত ০৬/০২/২০১৭ তারিখে মূল টাকা ও মুনাফাসহ মোট ১৮,৮৮,৪৮৫.০০ টাকা নমিনির অ্যাকাউন্টে প্রদান করেন। স্বামী মৃত্যুবরণ করায় মেয়াদ পূর্ণ হওয়ার মাত্র ১ মাস ২ দিন আগে তার ১৫.০০ লক্ষ টাকার বিপরীতে মাত্র ৩,৮৮,৪৮৫/- টাকা মুনাফা পাওয়ায় তিনি এ বিষয়ে বাংলাদেশ ব্যাংকে অভিযোগ দাখিল করেন।

অত্র বিভাগ কর্তৃক গৃহীত ব্যবস্থা: গ্রাহকের আলোচ্য অভিযোগ পর্যালোচনান্তে বিভাগের নিকট পরিলক্ষিত হয় যে, গ্রাহক মৃত্যুবরণ করায় নমিনি উক্ত হিসাবের সমুদয় টাকা নাও পেতে পারেন এরূপ ভ্রান্ত ধারণা ও সংশয় থেকে হিসাবটি অতিসত্ত্বর বন্ধের জন্য আবেদন করেন। সেক্ষেত্রে ব্যাংক শাখার দায়িত্ব ছিল উক্ত ভ্রান্ত ধারণা দূর করে নমিনিকে আশ্বস্ত করা এবং হিসাবের পূর্ণ অর্থ প্রাপ্তির জন্য তাকে হিসাবের মেয়াদ পর্যন্ত অপেক্ষা করার পরামর্শ প্রদান করা। তাহলে নমিনি আর্থিকভাবে ক্ষতিগ্রস্ত হতেন না এবং এ নিয়ে অভিযোগেরও উৎপত্তি হতো না। ব্যাংকটি নমিনি হিসেবে মরহুমের স্ত্রী জনাব হেলেনা বেগমকে ডাবল ডিপোজিট স্কিম পলিসি'র 'Premature Encashment' অনুচ্ছেদের নির্দেশনা অনুযায়ী ১ বছর মেয়াদি এফডিআর এর চলতি সুদহার ৫.৫০% প্রয়োগ করে ট্যাক্স সমন্বয়পূর্বক ৩,৮৮,৪৮৫/- টাকা মুনাফা প্রদান করে, যার ফলে প্রাপ্যতা অপেক্ষা তিনি অনেক কম মুনাফা পান। যদি ডাবল ডিপোজিট স্কিমের জন্য প্রযোজ্য নিয়মিত সুদহার প্রয়োগ করা হতো তাহলে অভিযোগকারী অনেক বেশি মুনাফা পেতেন। এ প্রেক্ষিতে মৃত হিসাবধারীর নমিনি তথা গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণে আলোচ্য মেয়াদি আমানত হিসাবটি নগদায়নের তারিখ পর্যন্ত হিসাবের জন্য প্রযোজ্য নিয়মিত সুদহারে প্রাপ্যতা হিসাবায়নপূর্বক তা পরিশোধের ব্যবস্থা করে অত্র বিভাগকে অবহিত করার জন্য ব্যাংকটিকে নির্দেশ দেয়া হয়। তৎপ্রেক্ষিতে ব্যাংকটি গ্রাহক স্বার্থ বিবেচনা করে উক্ত হিসাবের ক্ষেত্রে চলতি হার ৫.৫০% এর পরিবর্তে ১২.২৪% হারে সরল সুদে পুনরায় মুনাফা হিসাবায়ন করে নগদায়ন তারিখ পর্যন্ত ট্যাক্স সমন্বয় করে আরো ৪,৮৬,৪৮৮/- টাকা ব্যাংক উক্ত হিসাবের নমিনিকে প্রদান করে।

এ বিভাগের তৎপরতায় অভিযোগকারী (একজন বিধবা নারী) দি সিটি ব্যাংক লিঃ হতে তার স্বামীর এফডিআরের বিপরীতে আরো ৪,৮৬,৪৮৮/- টাকা পেয়ে সন্তুষ্টি প্রকাশ করেন এবং বাংলাদেশ ব্যাংকের এ বিভাগের প্রতি কৃতজ্ঞতা প্রকাশ করেন।

Sohan Ullah

অত্যন্ত আনন্দের সাথে জানাচ্ছি যে, গত ১১ জানুয়ারি আপনাদের নিকট আমি একটি অভিযোগ প্রেরণ করেছিলাম যার ফলস্বরূপ আজকে অভিযুক্ত ব্যাংকের কর্মকর্তা ফোন করে আমাদের দুর্ভোগের জন্য দুঃখ প্রকাশ করেছেন এবং ভবিষ্যতে যাতে এ রকম না হয় তার ব্যবস্থা গ্রহণ করবেন বলে আশ্বস্ত করেছেন।

গ্রাহক দুর্ভোগ নিরসনে আপনাদের গৃহীত পদক্ষেপগুলো আমাদের অনেক উপকারে এসেছে। আশা করি ভবিষ্যতেও আপনারা আমাদের অনুরূপ সহায়তা করে বাধিত করবেন।

Ms. Chamily Akhter Khanam

I, Chamily Khanam, previously complained through your online complaint form about some issue regarding my EDS (A/c No: 042000001) at Janata Bank Limited, Nawabgonj Branch on January 30, 2017. After discussing the matter with the branch manager regarding the issue, I am satisfied with how they co-operated me in resolving the problem. So, I want to withdraw my complaint against them now.

I am very much happy that Bangladesh Bank and FICSD took my complaint to their knowledge and acted accordingly.

Agha Azharul Islam Chowdhury

Today telephonic discussion with Bangladesh bank team and Janata Bank HQ hereby I confirm you that the WB remitted amount (10 million BDT for ECRRP: PCMU part IDA credit no 5342 BD) credited to our CONTASA account .on May 17, 2017.

And another project BDT 15 million BDT for URP: PCMU part IDA credit no 5599 BD credited to our CONTASA account .on May 29, 2017.

Many thanks for your cooperation.

Mr. S. M. Shohrab Uddin

Finally, an illegitimate charge imposed on my personal loan is waived on today. Now the account is in order. Thanks to all associate with it for helping me. Especially thanks to Bangladesh Bank for their kind support.

I really appreciate Bangladesh Bank's prompt support.

Holcim Cement (Bangladesh) Ltd.

Refer to our letter regarding complain for delay in encashment of Bank Guarantee. Now we are writing to thank you for your welcome assistance towards the encashment of the said bank guarantee. Due to your active involvement, we received the pay order in a faster time against the Bank Guarantee encashment. This has not only helped to recover the amount but also uphold the confidence of Holcim group on our bank.

We are delighted for all your support extended towards Holcim Bangladesh. We express our gratitude and thank you so much for continuous support of Bangladesh Bank.

Md. Ariful Alam

Thank you (SCB) for your call and reversal of the excess finance charge. It's much appreciated.

To CIPC, Bangladesh Bank: I consider the matter as resolved. Thank you for your monitoring.

Shaikh Yunus

I am very glad for your co-operation. Thank you very much for helping me to get back my money from Jossore City Bank.

May Allah bless you.

২২। উপসংহার

ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট (এফআইসিএসডি) যে লক্ষ্য ও উদ্দেশ্য নিয়ে যাত্রা শুরু করেছিল, সে উদ্দেশ্য পূরণে দৃঢ় পায়ের এগিয়ে চলেছে। এ পর্যন্ত প্রায় বাইশ হাজারের অধিক অভিযোগের নিষ্পত্তিকরণসহ হাজার-হাজার গ্রাহক কিংবা সাধারণ মানুষের নানাবিধ জিজ্ঞাসার জবাব প্রদানের মাধ্যমে দেশের ব্যাংকিং ও আর্থিক সেবাপ্রত্যাশী মানুষের প্রত্যাশা এফআইসিএসডি যে অনেকাংশে পূরণ করতে পেরেছে তা অনস্বীকার্য। 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 সেবাকে প্রত্যাশিত মানে উন্নীত করার লক্ষ্যে এ বিভাগ নিরলসভাবে কাজ করে যাচ্ছে। উল্লেখ্য, এ বিভাগ থেকে একটি পূর্ণাঙ্গ ‘গাইডলাইনস্ ফর কাস্টমার সার্ভিসেস অ্যান্ড কমপ্লেইন্ট ম্যানেজমেন্ট’ প্রণয়নপূর্বক জারি করায় গ্রাহক ও ব্যাংকারগণের মধ্যে সচেতনতা 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।

ANNUAL REPORT

(2016-2017)

**(Based on the activities of Financial Integrity
and Customer Services Department)**

ENGLISH VERSION

ADVISOR

Mohammad Masum Kamal Bhuiyan

Executive Director

SUPERVISOR

A. K. M. Amjad Hussain

General Manager

EDITOR

Md. Mojibur Rahman Sheik

Deputy General Manager

SUB-EDITORS

Syed Mahbubul Alam

Joint Director

Emrul Haider Chowdury

Joint Director

Abdur Razzak

Deputy Director

Mohammad Saddam Hossain Chowdhury

Deputy Director

Governor's Message



The banking sector in Bangladesh has grown many folds since independence in 1971, accompanied by steady and inclusive growth. The sector has undergone successive rounds of major structural and regulatory reforms, supporting the emergence of a vibrant private sector. Bangladesh Bank (BB) as a central bank of the country has steered this transformation by promoting market-based principles and macro-financial stability. BB is committed in maintaining proper citizen charter of banks and non-bank financial institutions along with providing financial services in a customer friendly manner. To ameliorate the legacy of Customer Help Desk followed by Customer Interest Protection Cell the Financial Integrity and Customer Services Department (FICSD) was formed in Bangladesh Bank in 2012. Ever since FICSD is working as a public platform of BB to help resolve complaints of the customers who are facing hassles or undue treatments in receiving financial services.

I am glad to know that like the previous years, FICSD is going to publish an annual report for FY2016-2017 highlighting on its last year's performances. It is evident from this report that the number of complaints have increased alongside the augmented number of customers, due to the ongoing financial inclusion programs, diversity in banking products, expansion of IT-based banking services and so on. On the other hand, the resolution rate of complaints has also increased which implies that FICSD along with the scheduled banks have continued their endeavor silently to improve discipline, integrity and trust in the banking sector. The settlement of over twenty two thousand complaints as mentioned in this publication speaks of how vigilant FICSD have been since its inception in carrying out the responsibilities conferred upon them.

I am sure that FICSD's endeavor in protecting the interest of the aggrieved customers in getting their financial services will greatly contribute in developing a more disciplined, responsible, neutral and customer-friendly banking sector in Bangladesh.

I express my heartiest felicitations to all officials of this department.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Fazle Kabir'.

Fazle Kabir
Governor

Deputy Governor's Message



With a view to protecting customers' interest and ensuring hassle-free financial services, the Financial Integrity and Customer Services Department (FICSD) was established in 2012. The department is playing a significant role in maintaining discipline in the banking system through developing banker-customer relationship and preventing irregularities in the banking sector. The continuous vigilance and special inspection programs undertaken by this department have contributed towards establishing a strong control mechanism against fraud-forgeries and malpractices in the financial system. Besides paper-based complaint lodgment system, FICSD has a dedicated hot line (16236) and other technology based platforms including e-complaint box and dedicated e-mail address to receive complaints against any banking irregularities and customer harassment. A dedicated Call Centre for the NRBs is also under implementation to resolve their remittance and other banking issues on priority basis. These arrangements along with the 'Guidelines for Customer Services and Complaint Management' circulated by FICSD have established a comprehensive institutional framework to address and resolve customer complaints. In the financial year 2016-2017, FICSD has resolved a approximately 3,519 complaints and met innumerable public queries which, I believe, have contributed to enhancing public confidence and reliability on our banking system. I expect that FICSD will continue such endeavor to sustain customer friendly banking environment in the country.

In a competitive and technologically evolving banking industry the supportive role that FICSD is playing to improve the quality of customer service and to ensure transparency and accountability deserves credit. I am glad to know that FICSD, like previous years, is going to publish an annual report on its performance for FY 2016-2017.

I wish continuous success of the department.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Razee Hassan'.

Abu Hena Mohd. Razee Hassan

Deputy Governor

Summary

Initiative for customer protection at Bangladesh Bank started with the establishment of a Division named 'Vigilance' under the Department of Banking Inspection. To revamp the approach and provide one-stop service to customers, back in 2011, a 'Help Desk' was established at the Foreign Exchange Inspection and Vigilance Department of BB Head Office. Later, the 'Help Desk' was renamed as the 'Customers' Interests protection Center' (CIPC). In July 2012, a full-fledged department for customer protection named 'Financial Integrity and Customer Services Department (FICSD)' was formed consisting of three divisions namely, Customer Services Division, Vigilance and Anti-fraud Division and Technical Services Division. Besides, to cover 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 at the Head Offices, Regional Offices and branch offices of the scheduled banks. Complaints can be lodged directly to FICSD by dialing a short code number 16236 through any mobile phone and land phone during the office hours. There are also other options to send complaints such as through Fax, Bangladesh Bank's website, e-mail, social communications media, by post and through direct contact. Besides receiving complaint, FICSD replies to various queries related to banking and financial services through the short code to the people at home and abroad. The short code number (16236) has been circulated frequently in the electronic and print media for public awareness. The department also circulated a complete set of guidelines in 2014 titled 'Guidelines for Customer Services and Complaint Management' for providing a proper and uniform guidance to all banks in the light of institutional ethical standards, code of conduct for employees, customer charter, rights and obligations of customers and banks, customer awareness programs and to establish Customer Services and Complaint Management Cells at their head office, zonal office and branch level providing opportunities to their customers to lodge complaints and ensure effective complaint management mechanism. The noble objectives behind the establishment of the department, such as consumer interest protection or upholding the confidence of customers in the banking sector have been achieved so far. So, there is no doubt to say that FICSD is so far successfully resolved the expectations of aggrieved consumers who lodged complaints. Last year we resolved more than 3,500 complaints and answered thousands of queries of general people. These services are increasing day by day. FICSD generally attempts to resolve a complaint by analyzing information collected from banks through telephone, e-mail or letter correspondences. If the case is of a more complex one, the department gathers required information through onsite inspection. FICSD will continue its effort to upgrade the standard of customer service of banks to the desired level.

Table of Contents

Sl. No.	Items	Page No.
01	Introduction	1
02	Terms of References of Financial Integrity and Customer Services Department (FICSD)	1
03	Guidelines for Customer Services & Complaint Management	2
04	Complaint Management Software (CMS)	3
05	Working procedure of the department	3
06	Time and means of receiving complaints	4
07	Call Centre (16236)	4
08	Responding to banking related queries	4
09	Public awareness activities	4
10	Summary of the activities of FICSD	5
11	Comparative statistics of the complaints received and resolved by FICSD in the last 4 (four) financial years	5
12	Month-wise statement and trend of complaints received	6
13	Category-wise complaints analysis	7
14	Statistics of bank-group-wise complaints	9
15	Top 10 (Ten) banks in respect of complaints received by FICSD	10
16	Top banks in terms of category of the complaints	10
17	Top 10 (Ten) banks in terms of complaints received by the 'Complaint Cell' of the scheduled banks	11
18	Statistics of special inspections conducted by FICSD	11
19	Statistics of complaints received by the other offices of Bangladesh Bank in the financial year 2016-2017	12
20	Some remarkable cases solved by FICSD in 2016-2017	13
21	Some thanks letters received from the customers in 2016-2017	17
22	Conclusion	19

1. Introduction

The banking system in Bangladesh is still the most important channel for delivery of financial services. That is why, the concept of customer services is of high importance in the banks for their earnings, growth and existence in the competitive market. With the rapid expansion of banking network within the country, demands and expectations for services of the customers are increasing rapidly and therefore, banks are paying more attention to these increasing expectations of customers. 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 a view to ensuring hassle-free smooth banking services for innumerable clients from both home and abroad and to upholding the standard of services of our banks at desired level, a full-fledged department named 'Financial Integrity and Customer Services Department (FICSD)' was established in Bangladesh Bank in 2012. The department has been playing an important role in bringing discipline in the financial sector by resolving various types of complaints of the customers, developing the banker-customer relationship and protecting interests of the customers. It should be mentioned that FICSD previously dealt with the complaints related to both banks and financial institutions. At present, a separate department named 'Financial Institution Inspection Department' deals with complaints related to financial institutions.

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 guidelines to ensure 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 by Bangladesh Bank as well as setting minimum standards for customer service of banks based on these complaints.
- ❖ Formulating policy and guidelines on consumer rights including interest rate and fee disclosures.
- ❖ Taking necessary action on written complaints:
 - Filtration of complaints.
 - Invitation of opinion/comments/explanation of the concerned banks on the complaints.
 - Analysis of opinion/comment/explanation sent by the concerned banks and putting up the cases with recommendations.
 - Implementation of decision.
- ❖ Preparing a summary statement of the complaints received by the Department and submitting the same to the Governor on a monthly basis.
- ❖ Maintaining close communication with the CIPCs of other offices of Bangladesh Bank, monitoring their activities, and preparing the consolidated monthly statement based on the complaints received by the branch offices. Analyzing and transmitting the same to the General Manager of FICSD and implementing the instructions timely.

- ❖ Monitoring the 'Customer Service and Complaint Management Cells' of scheduled banks and preparing a report after analysis of monthly statements received from the scheduled banks. Then transmitting the report to the higher authority and implementing the decision.
- ❖ Receiving the complaints through telephone, e-mail and fax during office time on working days.
- ❖ 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 inspections on consumer complaints which are of a complex nature or 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 regarding legitimate and serious complaints.
- ❖ To inspect banks for early warning signs of internal and external fraud and the effectiveness of their internal controls to prevent fraud in cooperation with other supervision related departments.
- ❖ To conduct investigations based on tip-offs or instruction of the higher authority at banks, Money Changers, MLM Companies, NGOs etc. and advise them to take necessary action on the basis of the findings of the investigation.
- ❖ To preserve the extraordinary findings of the investigation and on-site inspection in the corporate memory of Bangladesh Bank.
- ❖ To conduct on-site inspections based on complaints or as per instruction of higher authority.
- ❖ To perform other relevant activities.

C. Functions of the Technical Services Division (TSD)

- ❖ Settlement of complaints related to fraudulent activities regarding electronic banking (debit card, credit card, etc.), mobile banking, online banking, cheque clearing etc.
- ❖ Conduct investigations to detect fraud and forgeries using ICT platform of banks.
- ❖ Arrange in-house training and knowledge sharing programs for capacity building of the officials of this department regarding above issues.

3. Guidelines for Customer Services and Complaint Management

By analyzing the root-causes of all complaints received in this department, it was found that customers were facing irregularity, malpractice and harassment in banks due to various causes, such as lack of service standard, code of conduct, customer charter, customer awareness programs, institutional framework for grievance redressal etc. In such a situation, it was essential to circulate uniform guidelines for banks to ensure hassle-free and effective customer service and complaint settlement. Under this consideration, FICSD circulated a guideline titled 'Guidelines for Customer Services and Complaint Management' for banks and financial institutions on July 13, 2014. 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 awareness has been created among bankers, customers and other stakeholders.

The important 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 institutional ethics and principles like transparency, integrity, equity, accountability, security and authenticity in banks and financial institutions.
- To develop a code of conduct for the officials related to customer services.
- To formulate a service standard in each bank and financial institution.
- To prepare a customer charter stating bankers' and customers' rights and obligations for each bank and financial institutions.
- To conduct customer awareness and financial education program for reducing fraud, forgery and customer harassment in the banking sector.
- To facilitate the customers for lodging 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 officials on the basis of complaint resolution status.
- To formulate proper policy by conducting root cause analysis of complaint sources of bank and Financial Institutions.

In order to protect consumer rights and create accountability of the bankers, para no. 2.09.01 of the aforesaid guidelines was amended to some extent and a circular (FICSD Circular Letter No.-01) on 12/02/2017 was issued from the department. Through the circular banks are advised to serve notices to the customers in case of changing interest rate on term loans/investments before one month stating the rationality of changing the rate. In this regard banks are advised to allow customers to redeem their loans/investments without deducting any early settlement fee or other fees. No early settlement fee shall be deducted for adjustment of continuous or demand loans/investments. For overdue installments of term loans/investments the late payment fee/penalty rate/compensation rate shall not exceed 2% above the existing applicable interest/profit rate of those loans/investments. With a view to prevent MICR cheque related fraud-forgery, banks are also advised not to take blank cheque as collateral security against the loans/investments.

4. Complaint Management Software (CMS)

A software titled 'Complaint Monitoring System' has been developed by the FICSD with the help of IT Operation and Communication Department (IT OCD). The software has been installed 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.

5. Working procedure of the department

The functions of the FICSD have been designed to accomplish the activities of customer protection and complaint resolution timely and effectively. FICSD, at the Bangladesh Bank's Head Office, closely monitors the complaints received from customers while they face hassles in getting services from banks. Bangladesh Bank has Customer Interest Protection Centers (CIPCs) at other offices that also monitor and settle complaints received from customers. Besides, 'Customer Service and Complaint Management Cell' has also been set up at all the Head Offices, Regional Offices and branches of the scheduled banks. Complainants can lodge their complaints to their nearest regional or branch offices of the banks. Again, they can also put the complaint to the nearest office of Bangladesh Bank. If the offices cannot solve the complaint, they may send it to the FICSD. Regional Offices of the banks send monthly statements of complaints to their Head Offices and a copy of which is sent to the CIPC of the nearest office of Bangladesh Bank. Complaint Cells in the banks' Head Offices compile and consolidate the statements, received from

their regional offices and branch. Then they send the monthly consolidated statements to the FICSD through the web portal. Similarly, Bangladesh Bank's branch offices also prepare monthly statements incorporating the total number of complaints received, resolved and unresolved and send these statements to the FICSD. In this way, FICSD is monitoring the complaints of the customers across the country. At the same time, FICSD directly receives complaints against banks and takes quick initiatives to resolve those complaints either by communicating with the banks or by conducting inspection inquiry into the concerned banks.

6. Time and means of receiving complaints

FICSD receives complaints from the complainants through phone, fax, web-based complaint box, mails/email and some popular social communications media or directly during the office hours of working days. Besides, a mobile app has been developed in order to receive complaints from the customers which will be opened for the public soon.

7. Call Centre (16236)

There is a short code to the department bearing number '16236' to receive banking related complaints and answer the queries of general people. This short code is connected with 5 (five) direct telephone lines in auto-hunting system. As a result, anyone can easily communicate with the department through this short code. It is a commendable initiative in providing hassle-free customer services to the people and safeguarding their interest. With a view to make the call centre more customer-friendly, initiatives have been taken to upgrade the present PABX system using voice recording system, data storage and other modern technical facilities.

Apart from the existing call centre 16236, launching of an **International Call Centre** is under process aiming to resolve various remittance and banking related complaints and impediments of the expatriates.

8. Responding to banking related queries

It should be noted that the activities of FICSD are not only confined to receiving complaints from people but also cover answering the customers' numerous queries related to banking and financial services. People of different strata of the country are asking multifarious questions to the concerned officials of FICSD through the short code (16236). In most cases, they are instantly responding 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 Bangladesh Bank. For this purpose, Frequently Asked Questions (FAQ) have been collected from different departments of Bangladesh Bank. By answering the queries of people at home and abroad, FICSD have been working for delivering smooth banking services to the customer.

9. Public awareness activities

FICSD also takes initiative to publicize its activities to people along with answering queries of the customers and resolving 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 answers to their queries from the department just by dialing the short code. In order to publicize the number to people FICSD has taken the following measures:-

- On 19-01-2012 the telecommunication short code (16236) was formally inaugurated by the Governor in the presence of all representatives of banks and journalists of print and electronic media. The 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 were 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 was also 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 was delivered to all the mobile phone users through SMS with the help of the BTRC.
- Phone and FAX number, e-mail ID and address of the FICSD are in place in the web-site of Bangladesh Bank. Besides, a complainant can immediately lodge his grievances just by filing up the electronic complaint form in the web-site of Bangladesh Bank.
- Apart from these, in the 132nd meeting of Executive Management Team of Bangladesh Bank, dated 14-03-2012 a decision was taken to advertise the short code in the Television and widely circulated National Dailies to let the people know the activities of the FICSD. The decision was executed.

10. Summary of the activities of FICSD

FICSD receives complaints over telephone, mobile phone, web based complaint box, e-mail, mail, fax and some social communications media from all over the country and abroad. The 03(three) divisions of this department namely CSD, VAD and TSD are working to protect the interests of the bank customers. Since inception up to 30 June, 2017 the summary of the complaints received in the FICSD is shown in the table-1.

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, 2017	8,600	14,371	22,971	22,969	2	99.99%

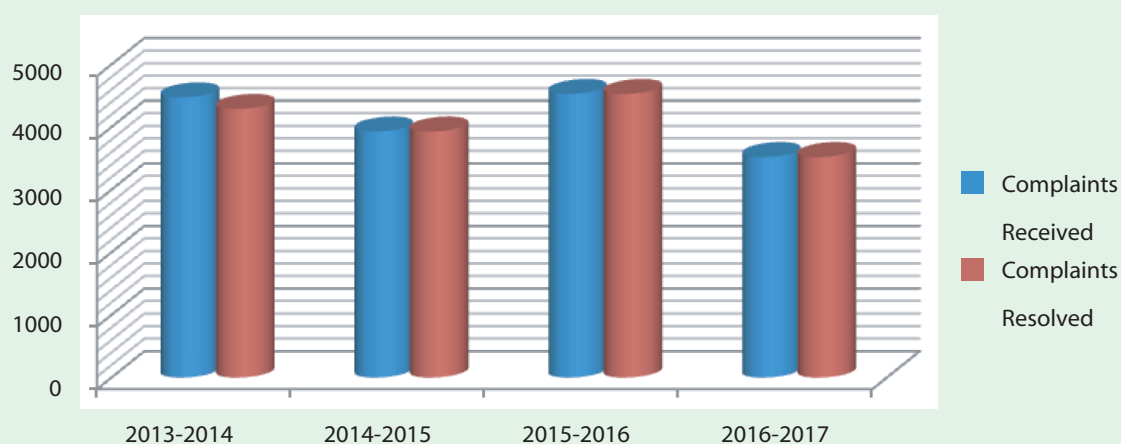
Table-1 shows that during the period from March, 2011 to June, 2017 total 22,971 complaints were received by the department. Among those complaints, 8,600 were received over phone and 14,371 in written form. After receiving the complaints, action has been taken instantly by the department and all the complaints have already been resolved. The rate of resolution is 99.99%. However, 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 or where the complaints were sub-judice.

11. Comparative statistics of the complaints received and resolved by FICSD in the last 4 (four) financial years

Table-2: Comparative statistics of the complaints				
Items	Financial Year 2013 -2014	Financial Year 2014 -2015	Financial Year 2015 -2016	Financial Year 2016 -2017
Complaints Received	4,476	3,930	4530	3,521
Complaints Resolved	4,291	3,930	4530	3,519
Rate of Resolution	95.87%	100%	100%	99.94%

Table-2 shows that in the financial year 2014-15 the number of complaints was decreased by 12.20% than that of the previous financial year. Then in the financial year 2015-2016 the number of complaints was increased by 15.26% but decreased by 22.27% in the last financial year 2016-2017. The rate of resolution was 99.94% in the last financial year 2016-2017. The comparative statistics of complaints received and resolved during last 04 (four) financial years are shown in the chart-1 with bar diagram.

Chart-1: Comparative charts of the complaints received and resolved in last 04 (four) financial years.



12. Month-wise statement and trend of complaints received

The month-wise statement of total complaints (3,521) received in the financial year 2016-2017 is shown in the table-3:

Table-3: Month-wise statement of complaints

Month	Complaints Received over Phone	Complaints Received in Written Form	Total Complaints
Jul-'16	110	103	213
Aug- '16	153	116	269
Sep-'16	95	118	213
Oct-'16	102	220	322
Nov-'16	150	208	358
Dec-'16	108	190	298
Jan-'17	36	221	257
Feb-'17	62	175	237
Mar-'17	47	186	233
Apr-'17	161	216	377
May-'17	166	219	385
Jun- '17	170	189	359
Total	1,362	2,164	3,521

Chart-2: Trend of complaints received

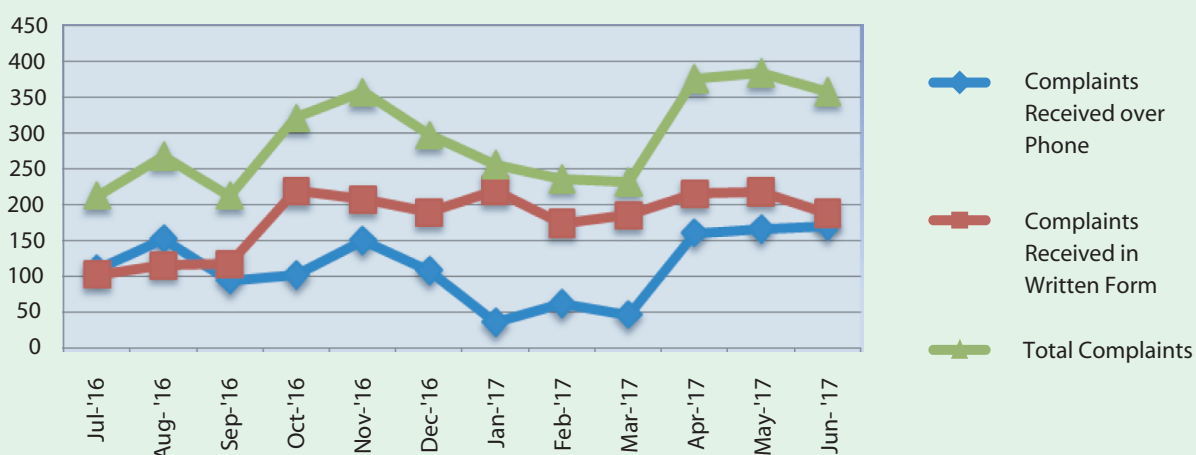


Table-3 and Chart-2 exhibit that the highest number of complaints over phone (170) was received in the month of June, 2017 which was the lowest in the month of January, 2017. On the other hand, the highest number of written complaints was (220) in October, 2016 which was lowest in July, 2016. Total number of complaints fluctuated over the financial year with the lowest (213) in the month of July and September, 2016 and reached the peak (385) in May, 2017.

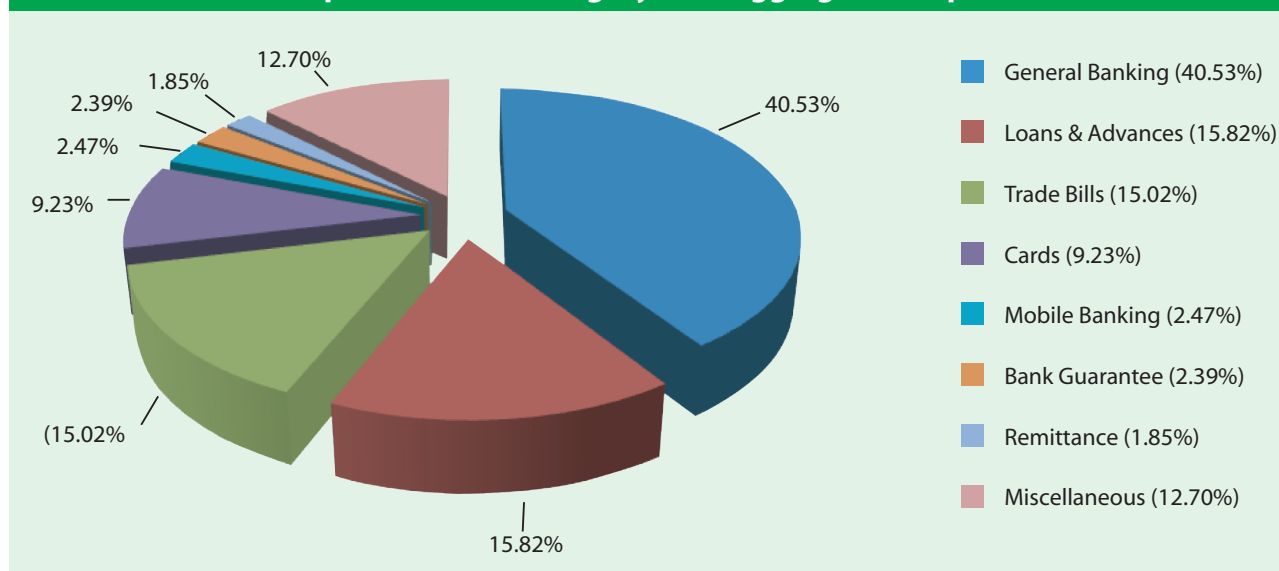
13. Category-wise complaints analysis

A wide variety of complaints were received by FICSD in the financial year 2016-2017. On the basis of their type the complaints were categorized as general banking, loans & advances, trade bills, cards, mobile banking, bank guarantee, remittance etc. which are shown in the table-4 and chart-3.

Table 4: Complaints received over phone

Nature of Complaints	Complaints Over Phone	Complaints in written form	Total Complaints
General Banking	913	514	1427
Loans & Advances	172	385	557
Trade Bills	47	482	529
Cards	82	243	325
Mobile Banking	16	71	87
Bank Guarantee	15	69	84
Remittance	34	31	65
Miscellaneous	81	366	447
Total	1360	2161	3521

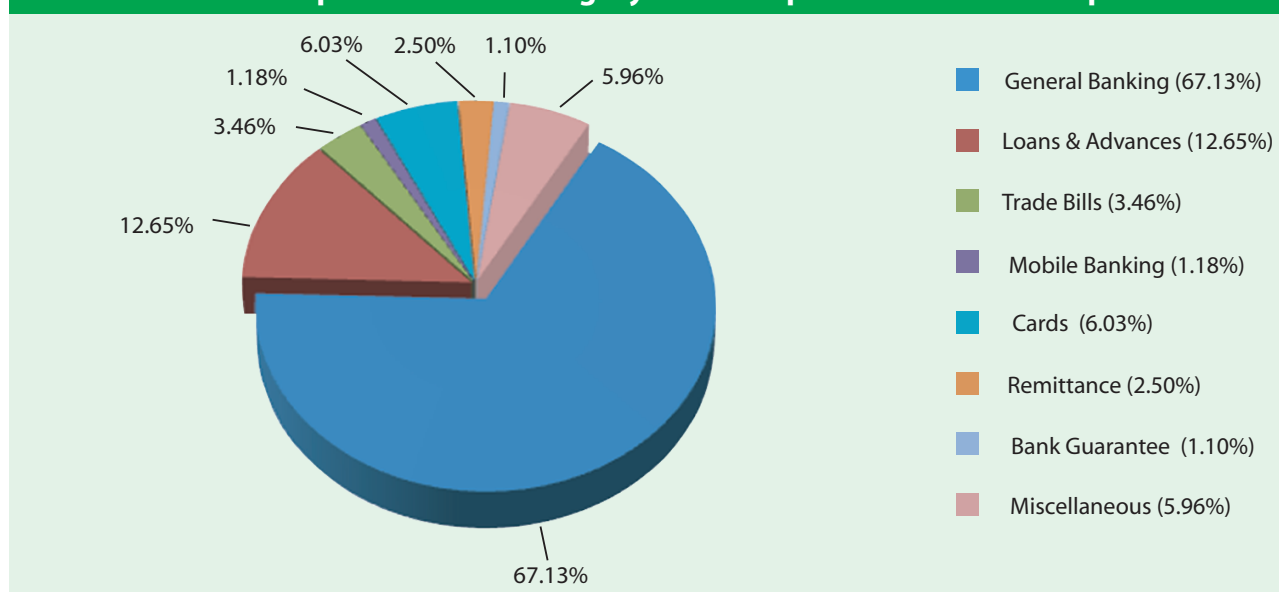
Chart-3: Graphical view of category-wise aggregate complaints received



The analysis of the aggregate complaints received in the department shows that most of the complaints were about general banking (40.53%). Complaints related to loans and advances (15.82%) were in the second position. Then 15.02% of the complaints were on trade bills, 9.23% on cards, 2.47% on mobile banking, 2.39% on bank guarantee, 1.85% on remittance, and the remaining 12.70% were miscellaneous complaints. The miscellaneous complaints were mainly on service dissatisfaction, misbehavior by bank officials, non-export against advance TT, delay in bank branch opening or transactions, refusal of exchanging mutilated notes or coins etc.

It should be mentioned here that FICSD is playing an important role in both local and international trade through resolution of complaint or disputes related to the import bill received from various exporters from home and abroad. In the last financial year 2016-2017, FICSD received and resolved such 529 complaints related to trade bills. Among them 295 complaints were related to recovery of bill value worth about USD 53.30 million.

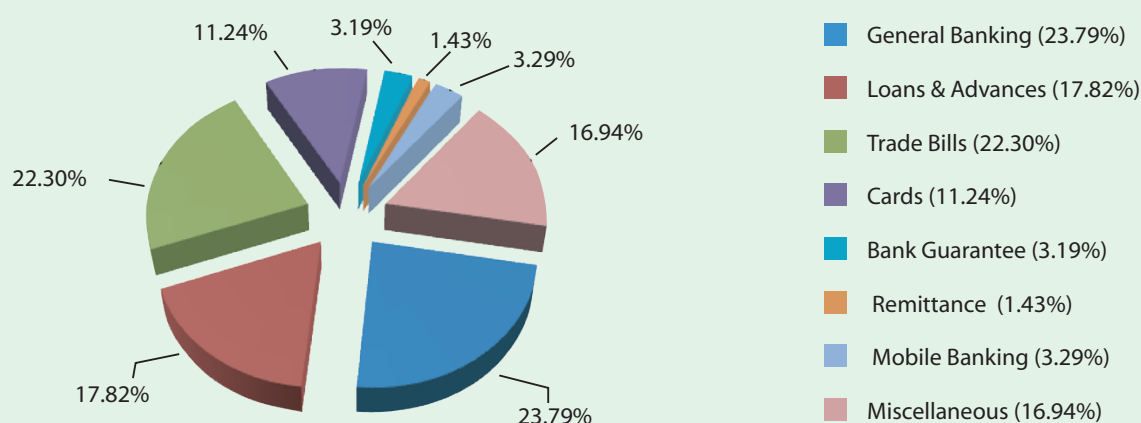
Chart-4: Graphical view of category-wise complaints received over phone



The analysis of the complaints received over phone (Chart-4) shows that most of the complaints were on general banking (67.13%). Then 12.65% of the complaints were on loans and advances, 6.03% on cards, 3.46% on trade bills, 2.50% on remittance, 1.18% on mobile banking, 1.10% on bank guarantee and remaining 5.96% were miscellaneous complaints.

The analysis of the complaints received in written form (Chart-5) shows that most of the complaints were on general banking which was about 23.79% of the total complaints. Then 22.30% of complaints were on trade bills, 17.82% on loans and advances, 11.24% on cards, 3.29% on mobile banking, 3.19% on bank guarantee, 1.43% on remittance and miscellaneous complaints were 16.94%.

Chart-5: Graphical view of category-wise complaints received in written form



14. Statistics of bank-group-wise complaints

There are 57 scheduled commercial banks and 33 non-bank financial institutions under direct control and supervision of Bangladesh Bank. Among scheduled banks there are 6 State-owned Commercial Banks, 40 Private Commercial Banks, 2 Specialized Banks and 9 Foreign Commercial Banks. The complaints received in FICSD are analyzed on the basis of the aforesaid bank group which is shown in the chart-6.

Chart-6: Statistics of bank-group-wise complaints

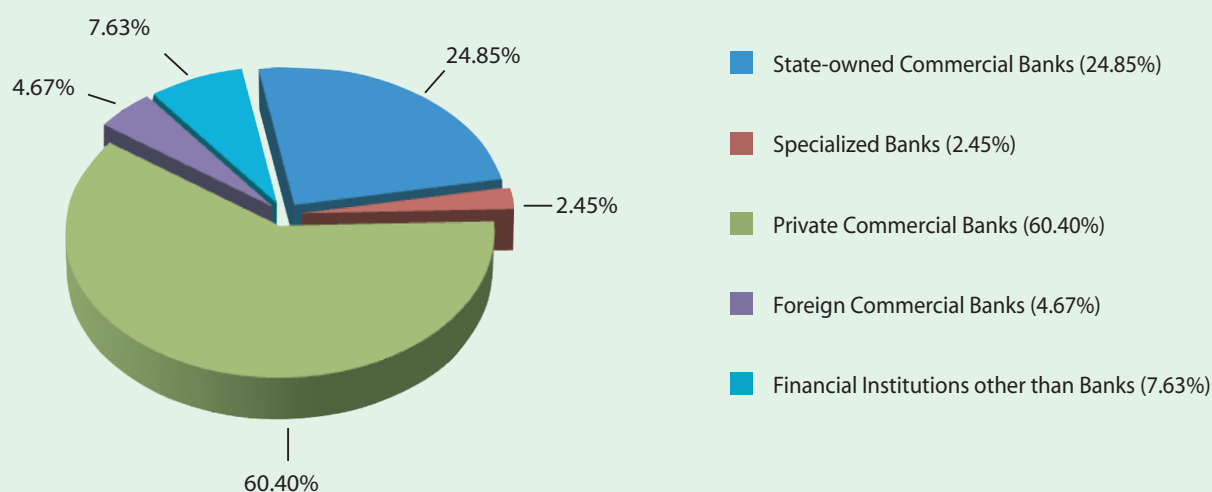


Chart-6 indicates that the highest numbers of complaints were received against Private Commercial Banks which was 60.40% of total complaints. Complaints received against State-owned Commercial Banks, Specialized Banks, Foreign Commercial Banks and Financial Institutions other than Banks were 24.85%, 2.45%, 4.67%, and 7.63% respectively.

15. Top 10 (Ten) banks in respect of complaints received by FICSD

The list of top 10 (Ten) banks on the basis of complaints received by FICSD in the financial year 2016-2017 is shown in the following table:

Table-5: Top 10 (Ten) banks in terms of complaints received in 2016-2017		
Sl. No.	Name of Banks	Total Complaints Received
1	Sonali Bank Limited	345
2	BRAC Bank Limited	213
3	Janata Bank Limited	185
4	Dutch-Bangla Bank Limited	172
5	Agrani Bank Limited	157
6	Islami Bank Bangladesh Limited	156
7	Rupali Bank Limited	132
8	The City Bank Limited	123
9	Eastern Bank Limited	120
10	Standard Chartered Bank Limited	106

Table-5 shows that in respect of volume of complaints received by FICSD, the highest number of complaints (345) was received against Sonali Bank Limited, a State-Owned Commercial Bank. As a private commercial bank, BRAC Bank Limited was in the second position of the list. Among other State-owned Commercial Banks, Janata Bank Limited, Agrani Bank Limited and Rupali Bank Limited were in the third, fifth and seventh positions respectively. Among other private commercial banks, Dutch Bangla Bank Limited, Islami Bank Bangladesh Limited, The City Bank Limited and Eastern Bank Limited were in the fourth, sixth, eighth and ninth positions respectively. As a foreign bank, Standard Chartered Bank was in the tenth position.

16. Top banks in terms of category of the complaints

The list of top banks on the basis of category of the complaints received by FICSD in the financial year 2016-17 is shown in the table-6:

Table-6: Top banks in terms of category of the complaints		
Category of the Complaints	Name of Top Banks	Category wise Complaints received
General Banking	Sonali Bank limited	228
Loans and Advances	BRAC Bank Limited	56
Mobile Banking	BRAC Bank Limited (Bkash)	38
Remittance	BRAC Bank Limited	10
Trade Bill	Islami Bank Bangladesh Limited	48
Cards	Eastern Bank Limited	52

Table-6 exhibits that in the financial year 2016-2017 the highest number of General Banking related complaints was received against Sonali Bank Limited. In terms of 3(three) categories of complaints such as Loans and Advances (SME loan, Consumer loan, Home loan etc.), Mobile Banking and Remittance, BRAC Bank Limited was in the top position. On the other hand, highest number of complaints related to Trade Bill and Cards was received against Islami Bank Limited and Eastern Bank Limited respectively.

17. Top 10 (ten) banks in terms of complaints received by the 'Complaint Cell' of the scheduled banks.

The Complaint Cell of each scheduled bank also receives complaints directly from their customers and reports these to FICSD in the monthly statement through Rationalized Input Template (RIT). According to the consolidated statements, a total of 16,013 complaints were received in the stated financial year by the Complaint Cells of banks of which 15,679 complaints were resolved and remaining 334 were unresolved. The resolution rate was 97.91%. Statistics of top 10(Ten) banks are shown below:-

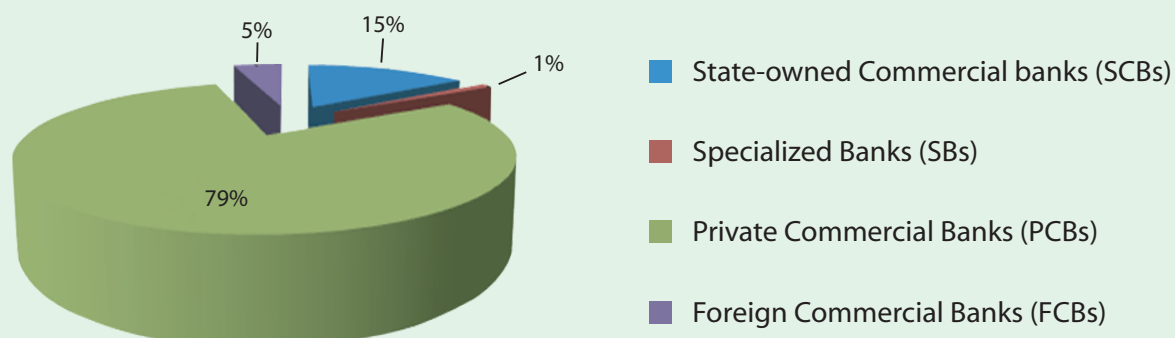
Table-7: Top 10 (Ten) Banks in respect of information of RIT				
SI No.	Name of Banks	Complaints Received	Complaints Resolved	Rate of Resolution
1	Standard Chartered Bank	8116	8105	99.86%
2	The City Bank Ltd.	3851	3832	99.51%
3	Eastern Bank Ltd.	985	985	100%
4	HSBC Bangladesh	453	383	84.55%
5	Dutch-Bangla Bank Ltd.	294	292	99.32%
6	Prime Bank Ltd.	242	238	98.35%
7	Trust Bank Ltd.	214	209	97.66%
8	Premier Bank Limited	168	166	98.81%
9	NRB Bank Limited	147	144	97.96%
10	BRAC Bank Ltd.	137	135	98.54%

18. Statistics of special inspections conducted by FICSD.

The Vigilance and Anti-fraud Division (VAD) of FICSD keeps keen eyes on the banking sector of Bangladesh to prevent and minimize corruption and fraud-forgeries through conducting special inspections. Many of the special inspections were carried out on the basis of complaints received from various sources, while some were carried out proactively or as per the instruction of the higher authority. A comprehensive analysis representing number of inspections conducted by FICSD in the financial year 2016-17 is depicted in the table-8 and Chart-7.

Table-8: Statistics of Special Inspections conducted by FICSD	
Name of Bank Group	No. of Special Inspection
State-owned Commercial banks(SCBs)	13
Specialized Banks (SBs)	01
Private Commercial Banks (PCBs)	67
Foreign Commercial Banks (FCBs)	04
Total	85

Chart-7: Statistics of special inspections conducted by FICSD



From the table-8 and chart-7, it appears that the highest number of special inspections was carried out in the Private Commercial Banks (PCBs) which was 79% of total inspection activities. Inspections conducted in State-owned Commercial Banks (SCBs) were 15%, Foreign Commercial Banks (FCBs) were 5% and Specialized Banks were 1% of total inspection activities of the department.

In 2016-2017, special inspections conducted by the VAD unearthed a number of fraudulent transactions and malpractices in banks which prevented those from becoming worse. Good governance and internal control system of banks are considered the first line of defense against fraud-forgeries and malpractices. Constant vigilance and on-going special inspections of the department played a supportive role to strengthen the corporate governance and internal control systems of banks. With a view to ensuring a transparent, stable and sound financial sector FICSD will continue to play this role.

19. Statistics of complaints received by the other offices of Bangladesh Bank in the financial year 2016-2017

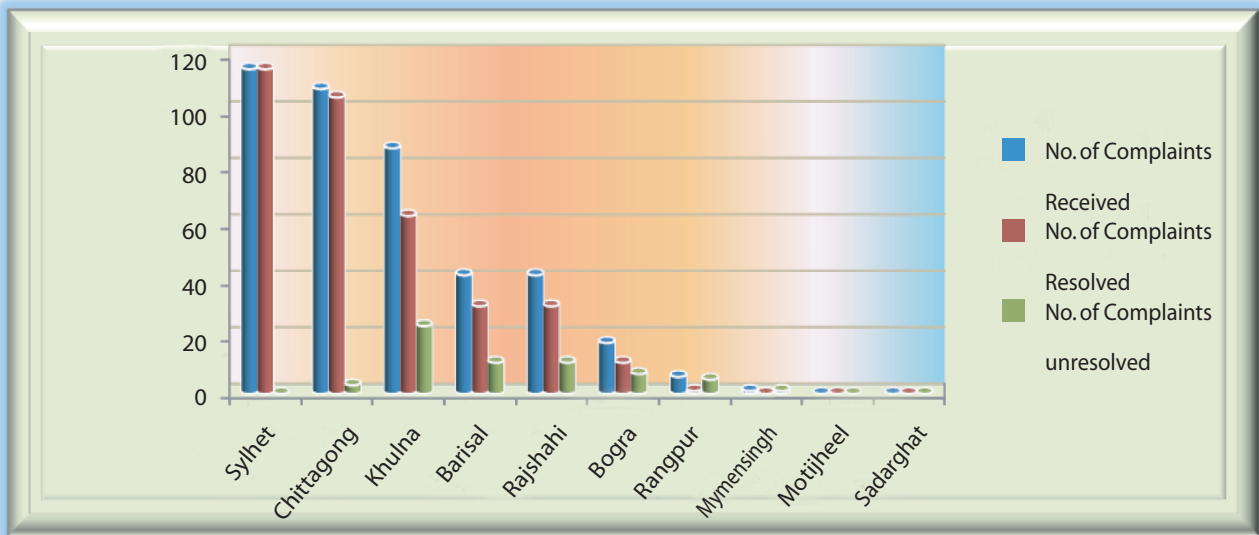
Apart from FICSD, 10 (Ten) other branch offices of Bangladesh Bank also deal with the complaints of the people or the bank customers under their respective jurisdictions. They report to FICSD about their activities by sending a monthly statement containing the total number of complaints received, resolved and unresolved. Summary of the statements of other offices of Bangladesh Bank in the financial year 2016-2017 is shown in the table-9.

Table-9: Statistics of complaints received by the offices of Bangladesh Bank

Offices	No. of Complaints Received	No. of Complaints Resolved	Unsolved/Under Investigation
Sylhet	115	115	0
Chittagong	108	105	3
Khulna	87	63	24
Barisal	42	31	11
Rajshahi	42	31	11
Bogra	18	11	7
Rangpur	6	1	5
Mymensingh	1	0	1
Motijheel	0	0	0
Sadarghat	0	0	0
Total	419	357	62

From the above table-9 it is seen that among ten branch offices of Bangladesh Bank, CIPC of the Sylhet Office dealt with highest number of complaints (115) in the financial year 2016-2017. The Chittagong office and the Khulna office were in the second and third positions respectively in this regard. The total 357 complaints were resolved and remaining 62 complaints were under investigation at those offices. Thus, the resolution rate was 85.20%. The CIPCs of Motijheel office and Sadarghat office received no complaints probably as they are located near the FICSD of Head Office. The graphical picture of the above table is given in the chart-8.

Chart 8: Complaints dealt by the offices of Bangladesh Bank



20. Some remarkable cases solved by FICSD in 2016-2017

Case study-1

Complainant: Mr. Kazi Mashkur-ur Rahim.

Subject of the complaint: Intentionally charging more interest on home loan violating the policy.

Summary of the complaint: On 21.05.2015, Mr. Kazi Mashkur-ur Rahim took a home loan of Tk. 21,00,000 for 10 years from a local private bank at 9.8% variable interest rate with a condition to review it with 182 days Government Treasury Bills after every 6 months. At first the interest rate on this loan was 9.80% (floating) which was increased 14.90% subsequently. Later on, though the interest rate of treasury bills was decreased, the interest rate of the said loan was not adjusted according to the terms of the loan. So, Mr. Rahim lodged a complaint to FICSD to get remedy on the issue.

Steps taken by the department: When FICSD sought opinion of the bank on the issue, the bank replied that at first the interest rate was T-Bill Rate+7%. All products including home loans are usually reviewed in their monthly ALCO meeting and adjusted according to the market demand and supply. Reviewing the agenda of the ALCO meeting, it appeared that actually 'floating rate of home loan' was not included in that agenda. The explanation of the bank was not accepted by FICSD as they did not follow the condition of the sanction advice and interest rate policy of the home loan. So FICSD warned the bank for charging interest illegally and asked to formulate a clear-cut policy of floating rate home loan. The department also advised to return the excess interest

to the respective customers after reviewing the entire floating rate home loan accounts as per the terms and conditions of the sanction advice. According to the advice of FICSD, bank revised its existing floating rate home loan policy. The bank also re-examined 2,944 floating rate home loan accounts and returned about total of Tk 12.5 crore to the respective customers which was illegally charged from their accounts.

Case study-2

Complainant: Mr. Shahzad Bhuiyan

Subject of the complaint: Non-cooperation of the bank officials in the case of foreign remittance withdrawal from the bank.

Summary of the complaint: Mr. Shahzad Bhuiyan lodged a complaint in this department on 15/05/2017 saying that he and his sister went to Bhulta Branch of Uttara Bank Limited on 11/05/2017 in order to withdraw the fund transferred as remittance from Dubai via TransFast. The remittance was sent in the name of his sister. The branch officials advised them to come again 30 minutes later. But, when they went to Rupganj Branch of Sonali Bank Limited to withdraw the remittance as they needed the money urgently, the Rupganj Branch informed them that the remittance has been cashed from Uttara Bank Limited. When Mr. Shahzad went to Uttara Bank Limited again the bank failed to make payment to them. Facing no other alternatives, Mr. Shahzad (01840373465) lodged a complaint using the short-code phone number 16236.

Steps taken by the department: Right after receiving the complaint, the head of the complaint cell of Narayanganj Zone of Uttara Bank Limited was advised to settle the complaint. Next, the manager (01991144223) of Bhulta Branch of Uttara Bank Limited informed this department that the remittance was not cashed from Uttara Bank Limited. When this department contacted the customer care of TransFast (09604334455), they informed that the remittance was cashed from Sonali Bank Limited on 11/05/2017. Next, Mr. Shahzad was advised to visit Rupganj Branch of Sonali Bank Limited and the branch made payment to Mr. Shahzad.

Case study-3

Complainant: Mr. Md. Humayun Kabir

Subject of the complaint: Payment of less interest on the matured Double Benefit Scheme by Pubali Bank Ltd., Hospital Road Branch, Barisal.

Summary of the complaint: Mr. Md. Humayun Kabir opened a DPS account (No. 44-7) worth BDT 2,00,000.00 in the Hospital Road Branch, Barisal of Pubali Bank Limited on 05/04/2011 which was due to double in 6 years. When Mr. Kabir went to the bank branch to encash the DPS, he was paid BDT 3,35,400.00 instead of BDT 4,00,000.00. Mr. Kabir was informed by the branch that 7, instead of 6, years was entered erroneously into computer system and that's why he received less money than stipulated.

Steps taken by the department: The bank was asked by the department to explain as to why the customer will bear the consequences for their mistake. When the bank tried to delay and waste time, the department issued continuous reminders to them. Then the bank was compelled to correct their error and Mr. Kabir was paid the rest amount he was entitled to.

Case study-4

Complainant: Mr. Md. Sirajul Islam, Sreepur, Gazipur.

Summary of the complaint: An enterprise named Kiron Shoes has obtained credit from BRAC Bank Limited by creating fake documents of land originally owned by Mr. Md. Sirajul Islam.

Summary of the complaint: Mr. Md. Sirajul Islam, residing at Sreepur, Gazipur, received a legal notice about payment of a defaulted loan. From the legal notice, Mr. Islam came to know that an enterprise named Kiron Shoes has obtained 5.55 Crore Loan from BRAC Bank Limited by generating fake documents of 1.56 acres of land which Mr. Islam owned actually and subsequently creating third-party mortgage of the same property. Though he has informed the officials of BRAC Bank Ltd. that he has not given any kind of third-party guarantee against the said loan, the bank without resolving the issue continued to delay the process in the name of discussion. Failing to get any solution, Mr. Islam asked for help from FICSD through a written complaint. In his complaint, Mr. Islam claimed that Kiron Shoes and few corrupt officials of BRAC Bank Ltd. joined together to commit the fraud and misappropriate the fund of the credit.

Steps taken by the department: Primarily the department asked for comments from BRAC Bank Limited about the complaint of Mr. Islam. After receiving the letter from this department, the bank intentionally filed a suit against the borrower and the guarantors even before they provided reply to the letter. BRAC Bank Limited stated that Mr. Islam was a third-party guarantor and the suit would continue for the sake of loan recovery and the matter will be resolved in court. This appeared as an intentional act of delaying the process to this department. Since BRAC Bank Limited did not provide any specific comment/explanation on the issue and tactfully filed a suit, their Internal Control and Compliance Department was asked to investigate the matter and inform this department. The Internal Control and Compliance Department conducted an investigation accordingly on the loan account of Kiron Shoes and found that Mr. Islam's complaint was true.

Upon completion of the investigation, the bank informed us that Mr. Islam had not provided any guarantee against the loan taken by Kiron Shoes and also had not executed any mortgage deed to guarantee the loan. The proprietor of Kiron Shoes obtained and embezzled the loan creating fake property documents and mortgaging the property not owned by him using the fake documents. The bank further informed that there was no need to redeem the relevant documents because none of Mr. Islam's property was legally mortgaged against the loan taken by Kiron Shoes. As the bank's opinion about the redemption of documents was not acceptable to the department, the bank was directed to legally redeem property documents of all parties including the complainant involved in this mishap incident. Because of initiatives of this department, the property documents of complainant Mr. Md. Sirajul Islam and all other aggrieved parties involved were redeemed from the sub-registry office and they were relieved from the harassment of the case filed.

Case study-5

Complainant: Mr. Prashanta Kumar Biswas

Subject of the complaint: Embezzlement of money by means of drawing a fake cheque.

Summary of the complaint: BDT 5,00,000.00 was withdrawn from the account of Mr. Prashanta Kumar Biswas (no. 004-1140000472) by a cheque bearing no. 0647894 drawn on 14/08/2016. But, Mr. Biswas did not issue the cheque. He informed the bank branch about the matter. But the branch did not take appropriate actions to resolve the issue rather harassed him.

Steps taken by the department: The bank was directed to identify the culprits involved in the incident of cheque forgery and provide a clear explanation of the cheque fraud after resolving the complaint accordingly. But without resolving the matter the bank repeatedly informed the department that they are trying to resolve the issue with the help of the employer of the complainant. Besides, the bank was wasting time without confirming the validity of the complaint. Next upon another directive of this department, the bank informed that one of the colleagues of Mr. Biswas used his cheque to withdraw money from his account. When this was revealed his colleague compelled to return the money to Mr. Biswas.

Case study-6

Name of the complainant: Ms. Shaila Arjuman Banu

Subject of the complaint: Withdrawal of BDT 3,68,500.00 from client's account using fake cheque.

Summary of the complaint: Ms. Shaila Arjuman Banu, an emigrant to Canada, operates a savings account in the Gulshan Branch of Standard Chartered Bank. Her rental income from house in Bangladesh is deposited in that account. She sent a cheque of BDT 25,000.00 to her brother residing in Bangladesh through mail on 01/11/2015 which didn't reach her brother. Later on while going through her bank statement she found that BDT 3,68,500.00 has been withdrawn on 01/11/2015 from her account. She informed Standard Chartered Bank about the issue over e-mail and again went to the bank branch to discuss the issue. When she didn't receive any remedy about her issue she submitted a complaint to Bangladesh Bank.

Steps taken by the department: Upon receipt of the complaint from Ms. Shaila Arjuman Banu, FICSD asked Standard Chartered Bank to send a report to the department after conducting an investigation into the matter. Finding the reply of Standard Chartered Bank unsatisfactory, the department conducted a special inspection into the matter. Based on the findings of the inspection, it was found that Standard Chartered Bank failed to carry out the banker's responsibility on behalf of the customer. Accordingly, Standard Chartered Bank was directed to return the whole amount withdrawn using the fake cheque from the client's account upon completion of requisite documentary process as the client was residing outside the country. As a result of the initiatives taken by this department, Ms. Shaila Arjuman Banu received back the entire amount of money lost from her account.

Case study-7

Complainant: Mr. Farhad Hossain.

Subject of the complaint: Unwilling to provide interest on the deposit of the deceased customer.

Summary of the complaint: Mr. Farhad's late father Mr. Lutfar Rahman opened an FDR worth BDT 11 lacs on 15/07/2012 in the Cantonment Branch of Rupali Bank Limited. He nominated his wife Mrs. Khadiza Begum and his daughter Ms. Arifa Rahman equally to receive the money of the FDR in case of his death. Mr. Lutfar Rahman expired on 11/05/2013. When the nominees went to the bank to withdraw the money of the FDR, they were informed by officials in the branch that interest is not applicable for a deceased account and were sent off from the branch with only the principal amount of the FDR.

Steps taken by the department: After receiving the complaint, the department asked for opinion of the bank on the complaint raised by Mr. Farhad. Though the bank accepted the genuineness of the complaint, the bank tried to waste time by showing various excuses. However, in the face of continuous reminder from the department, the bank paid the remaining interest of BDT 1,28,316.00 to the beneficiaries.

Case study-8

Complainant: Ms. Helena Begum

Subject of the complaint: Complaint regarding payment of only BDT 3,88,485.00 to nominee just 32 days before maturity as profit against a Double Deposit Scheme worth BDT 15,00,000.00 after the Scheme-holder died.

Summary of the complaint: A client of Brahmanbaria Branch of The City Bank Limited, Mr. Md. Nazrul Islam opened a Double Deposit Scheme of BDT 15,00,000.00 on 08/06/2011. The scheme was scheduled to double on 08/03/2017. However, unfortunately the depositor died on 25/12/2016. Upon the death of the depositor, his wife Ms. Helena Begum applied to encash the FDR as nominee on 31/01/2017. The bank paid a total of BDT 18,88,485.00 consisting the principal and profit to the nominee's account. Ms. Helena Begum submitted a complaint to Bangladesh Bank as the bank paid only BDT 3,88,485.00 as profit against a Double Deposit Scheme of BDT 15,00,000.00 encashed just 32 days before maturity.

Steps taken by the department: It was apparent from the complaint that the nominee hastily applied to close the FDR and withdraw money as soon as possible as she was skeptical and had a misconceived idea that she might not be paid in full as the depositor had died. It was the responsibility of the bank to remove her doubt by assuring the nominee that she would be paid in full upon maturity and that she better wait. In that case, she would not lose financially and the complaint would not have arisen. The bank paid the nominee applying the prevailing interest rate of 5.5 percent of one-year FDR in accordance with the "premature encashment" clause—which was the reason that she received much less than otherwise. If the prevailing rate of the Double Deposit Scheme was applied, she would receive a significantly higher profit. In this regard, to protect the interests of the nominee of the deceased depositor, the bank was directed to recalculate the profit payable using applicable regular interest up to the date of the encashment and pay the nominee accordingly. In view of that the bank recalculated the profit payable using the applicable regular interest rate of 12.24 percent instead of prevailing 5.5 percent up to the date of encashment and paid the nominee a total of BDT 4,86,488.00 after adjusting taxes. The complainant thanked this department after receiving BDT 4,86,488.00 from The City Bank Limited against the FDR of her deceased husband.

21. Some thanks letters received from the customers in 2016-2017

Sohan Ullah

অত্যন্ত আনন্দের সাথে জানাচ্ছি যে, গত ১১ জানুয়ারি আপনাদের নিকট আমি একটি অভিযোগ প্রেরণ করেছিলাম যার ফলস্বরূপ আজকে অভিযুক্ত ব্যাংকের কর্মকর্তা ফোন করে আমাদের দুর্ভোগের জন্য দুঃখ প্রকাশ করেছেন এবং ভবিষ্যতে যাতে এ রকম না হয় তার ব্যবস্থা গ্রহণ করবেন বলে আশ্বস্ত করেছেন।

গ্রাহক দুর্ভোগ নিরসনে আপনাদের গৃহীত পদক্ষেপগুলো আমাদের অনেক উপকারে এসেছে। আশা করি ভবিষ্যতেও আপনারা আমাদের সহায়তা করে বাধিত করবেন।

Ms. Chamily Akhter Khanam

I, Chamily Khanam, previously complained through your online complaint form about some issues regarding my EDS (A/c No: 042000001) at Janata Bank Limited, Nawabgonj Branch on January 30, 2017. After discussing the matter with the branch manager, I am satisfied with how they co-operated me in resolving the problem. So, I want to withdraw my complaint against them now.

I am very much happy that Bangladesh Bank and FICSD took my complaint to their knowledge and acted accordingly.

Agha Azharul Islam Chowdhury

Today telephonic discussion with Bangladesh bank team and Janata Bank HQ hereby I confirm you that the WB remitted amount (10 million BDT for ECRRP: PCMU part IDA credit no 5342 BD) credited to our CONTASA account on May 17, 2017.

And another project BDT 15 million BDT for URP: PCMU part IDA credit no. 5599 BD credited to our CONTASA account on May 29, 2017.

Many thanks for your cooperation.

Mr. S. M. Shohrab Uddin

Finally, an illegitimate charge imposed on my personal loan is waived on today. Now the account is in order. Thanks to all associate with it for helping me. Especially thanks to Bangladesh Bank for their kind support.

I really appreciate Bangladesh Bank's prompt support.

Holcim Cement (Bangladesh) Ltd.

Refer to our letter regarding complain for delay in encashment of Bank Guarantee. Now we are writing to thank you for your welcome assistance towards the encashment of the said bank guarantee. Due to your active involvement, we received the pay order in a faster time against the Bank Guarantee encashment. This has not only helped to recover the amount but also uphold the confidence of Holcim group on our banks.

We are delighted for your all support extended towards Holcim Bangladesh. We express our gratitude and thank you so much for continuous support of Bangladesh Bank.

Md. Ariful Alam

Thank you (SCB) for your call and reversal of the excess finance charge. It's much appreciated.

To CIPC, Bangladesh Bank: I consider the matter as resolved. Thank you for your monitoring.

Shaikh Yunus

I am very glad for your co-operation. Thank you very much for helping me to get back my money from Jessore City Bank.

May Allah bless you.

22. Conclusion

Financial Integrity and Customer Services Department (FICSD) has proved its worthiness so far by thriving to achieve the goals for which it was established. There is no denying the fact that the department has been able to fulfill the need of providing banking and financial services to the people to a great extent by solving almost twenty two thousand of their complaints as well as answering thousands of queries. Now people hold a positive attitude towards Bangladesh Bank as they got resolutions of their complaints. To uphold the belief and expectation of people, FICSD will continue its endeavor to develop the standard of banking services of the country to the desired level. In addition to that, by circulating the comprehensive 'Guidelines for Customer Services and Complaint Management' awareness has been developed amongst the customers and bankers. An institutional structure has been developed in the banks for complaint management in accordance with the guidelines. It can be expected that the guidelines will help maintaining a minimum standard in customer service and side by side bring a discipline in the financial service sector.

