

ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্টের কার্যক্রমের উপর প্রণীত

বার্ষিক প্রতিবেদন (২০১৮-২০১৯)



বাংলাদেশ ব্যাংক

ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্টের কার্যক্রমের উপর প্রণীত

বার্ষিক প্রতিবেদন

(২০১৮-২০১৯)



বাংলাদেশ ব্যাংক

প্রধান কার্যালয়

ঢাকা।

তত্ত্বাবধায়ক

মোঃ শফিকুল ইসলাম
মহাব্যবস্থাপক

সম্পাদক

মোঃ মোস্তাকুর রহমান
উপ মহাব্যবস্থাপক

উপ সম্পাদকমণ্ডলী

বিকাশ সিংহ সূত্রধর
যুগ্ম পরিচালক

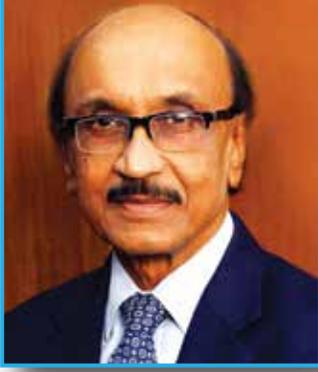
সৈয়দ মাহবুবুল আলম
যুগ্ম পরিচালক

ইমরুল হায়দার চৌধুরী
যুগ্ম পরিচালক

অতীশ কুমার নিয়োগী
উপ পরিচালক

ফাতিমা খাতুন
উপ পরিচালক

রাশিদুল হাসান খান
উপ পরিচালক



গভর্নরের বাণী

১৬ ডিসেম্বর, ১৯৭১ হতে যাত্রা শুরু করে মুদ্রানীতি প্রণয়ন ও বাস্তবায়ন, সরকারের কোষাগারের দায়িত্ব পালন, বৈদেশিক মুদ্রা বাজারে হস্তক্ষেপমূলক নীতিমালা প্রণয়ন ও প্রয়োগকরণ এবং বাংলাদেশের বৈদেশিক মুদ্রার রিজার্ভ ব্যবস্থাপনার মাধ্যমে দেশের সামগ্রিক অর্থনীতির চাকা সচল রাখতে অবদান রাখার পাশাপাশি সকল ব্যাংকিং ও আর্থিক খাতের শৃঙ্খলা, স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা নিশ্চিতকল্পে নিয়ন্ত্রক সংস্থা হিসেবে বাংলাদেশ ব্যাংক অবিরাম কাজ করে যাচ্ছে। আর্থিক খাতের সামগ্রিক শৃঙ্খলা বজায় রাখা ও গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণের লক্ষ্যে সর্বপ্রথম ২০১১ সালে সংযোজিত হয় “হেল্পডেস্ক”। তারই ধারাবাহিকতায় “গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণ কেন্দ্র” থেকে সর্বশেষ ২০১২ সালে প্রতিষ্ঠা লাভ করে একটি পূর্ণাঙ্গ বিভাগ, ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট (এফআইসিএসডি)। অর্থনৈতিক ও উন্নয়নশীল দৃষ্টিকোণ থেকে দেশের অবস্থান “স্বল্পোন্নত” হতে “উন্নয়নশীল” হিসেবে অর্জনের পথে সামগ্রিক অর্থনীতির আকার, বৈচিত্র্য বেড়েছে বহুগুণ। উন্নত প্রযুক্তির সন্নিবেশ, ব্যাংকিং পণ্যে বৈচিত্র্য ও আর্থিক অন্তর্ভুক্তির সফল পথচলায় ক্রমবর্ধমান গ্রাহক সংখ্যার পাশাপাশি বেড়েছে অভিযোগের সংখ্যাও। ২০১৮-১৯ সময়কালে উল্লেখযোগ্য সংখ্যক অভিযোগ নিষ্পত্তির মাধ্যমে দেশের সামগ্রিক আর্থিক খাতের শৃঙ্খলা ও স্বচ্ছতা বজায় রাখাসহ গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণে এফআইসিএসডি’র নিরলস প্রয়াস প্রশংসনীয়। এফআইসিএসডি’র কর্মপরিসর, কর্মপদ্ধতি তথা সামগ্রিক কর্মকাণ্ডের উপর ভিত্তি করে “বার্ষিক প্রতিবেদন ২০১৮-২০১৯”- প্রকাশিত হচ্ছে জেনে আমি আনন্দিত। সফলভাবে প্রতিবেদনটি প্রস্তুতকল্পে রইলো আমার আন্তরিক শুভকামনা।

ব্যাংকিং তথা সামগ্রিক আর্থিক খাতকে উত্তরোত্তর গতিশীল, সুশৃঙ্খল, সময়োপযোগী ও গ্রাহকবান্ধব করার লক্ষ্যে এফআইসিএসডি’র দৃষ্ট পদক্ষেপ কর্মমুখর থাকবে বলে আমার বিশ্বাস। বিভাগের সকল কর্মকর্তার জন্য রইলো আমার আন্তরিক শুভেচ্ছা ও অভিনন্দন।

ফজলে কবির
গভর্নর



ডেপুটি গভর্নরের বাণী

ব্যাংকিং ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহের নিয়ন্ত্রক তথা তদারককারী হিসেবে বাংলাদেশ ব্যাংক গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণে সদা তৎপর। ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠানের গ্রাহক সেবার মানোন্নয়ন, অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তিকরণ, আইনি ও নিয়ন্ত্রণকারী কাঠামোর আওতায় গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণ এবং সর্বোপরি ব্যাংকার-গ্রাহক সম্পর্ক উন্নতকরণের লক্ষ্যে ২০১২ সালে ফাইন্যান্সিয়াল ইন্সটিটিউট এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট বাংলাদেশ ব্যাংকে একটি পূর্ণাঙ্গ বিভাগ হিসেবে আত্মপ্রকাশ করে।

ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহে সংঘটিত জাল-জালিয়াতি ও অনৈতিক চর্চার বিরুদ্ধে একটি শক্তিশালী নিয়ন্ত্রণ ব্যবস্থাপনা প্রতিষ্ঠায় এই বিভাগ ইতোমধ্যে গ্রাহকগণের আস্থা অর্জনে সক্ষম হয়েছে। সেবা গ্রহণে হয়রানি বা সংগঠিত অনিয়ম সম্বন্ধে শর্টকোড টেলিফোন নম্বর-১৬২৩৬ এ যোগাযোগের মাধ্যমে গ্রাহক দ্রুততম সময়ে অভিযোগ উপস্থাপন ও সমাধান এমনকি প্রয়োজনে অভিযোগ সংশ্লিষ্ট তথ্য প্রাপ্তির মাধ্যমে উপকৃত হচ্ছেন।

বিভাগটি ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠানের বিরুদ্ধে লিখিত অভিযোগ গ্রহণের পাশাপাশি ওয়েব-বেইজড কমপ্লেইন্ট বক্স, অ্যান্ড্রয়েড অ্যাপ ও ই-মেইলের মাধ্যমেও অভিযোগ গ্রহণ ও পরবর্তীতে দ্রুততম সময়ের মধ্যে তা নিষ্পত্তিতে সদা তৎপর।

অভিযোগ নিষ্পত্তির পাশাপাশি প্রয়োজনীয় তথ্য প্রদানের মাধ্যমে ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠান-সমূহকে আরো গ্রাহকবান্ধব ও প্রতিশ্রুতিশীল খাতে পরিণত করতে নিরলস কাজ করে যাচ্ছে এই বিভাগটির কর্মকর্তাবৃন্দ।

ব্যাংকিং ও আর্থিক খাতের নিয়ন্ত্রক সংস্থা হিসেবে তাই বাংলাদেশ ব্যাংক সম্পর্কে গ্রাহকগণের ইতিবাচক মনোভাব প্রতিষ্ঠায় বিভাগটির রয়েছে অসামান্য অবদান।

২০১৮-১৯ অর্থবছরে ৫৪৯৯টি অভিযোগ নিষ্পত্তির পাশাপাশি ১৬২৩৬ নম্বরে দ্রুততম সময়ে অভিযোগ সমাধান ও প্রয়োজনীয় তথ্য প্রদানের মাধ্যমে এফআইসিএসডি গ্রাহকগণের আস্থায় স্থান করে নিয়েছে।

এ বিভাগ কর্তৃক জারিকৃত গ্রাহকসেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত নীতিমালার আলোকে ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহে অভিযোগ ব্যবস্থাপনার যে প্রাতিষ্ঠানিক কাঠামো তৈরি হয়েছে তা উত্তরোত্তর সমৃদ্ধকরণে বিভাগের কর্মকর্তাগণ সততা, নিষ্ঠা ও দক্ষতার সাথে কাজ করে যাচ্ছে বলে আমার বিশ্বাস।

সাধারণ ব্যাংকিং ও ঋণ সংক্রান্ত অভিযোগের পাশাপাশি প্রবাসীদের রেমিটেন্স, ফ্রিল্যান্সারদের সাথে বৈদেশিক মুদ্রা এবং Non-Payment of LC দায় বিষয়ক অভিযোগসমূহও দ্রুততম সময়ের মধ্যে নিষ্পত্তিতে বিভাগটি নিরলস কাজ করছে। যার ফলে দেশে-বিদেশে বাংলাদেশ ব্যাংকের ভাবমূর্তি উজ্জ্বল হচ্ছে।

২০১৮-১৯ অর্থবছরের সামগ্রিক কর্মকাণ্ডের উপর বার্ষিক প্রতিবেদন প্রকাশিত হতে যাচ্ছে জেনে আমি আনন্দিত।

আমি বিভাগের এই কার্যধারা অব্যাহত রাখার আশাবাদ ব্যক্ত করছি।

আহমেদ জামাল
ডেপুটি গভর্নর

সারসংক্ষেপ

বাংলাদেশ ব্যাংকে সর্বপ্রথম গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণ কার্যক্রমের যাত্রা শুরু হয় ব্যাংক পরিদর্শন বিভাগের আওতায় ‘ভিজিলেন্স’ নামক একটি ডিভিশন গঠনের মধ্য দিয়ে। এরই ধারাবাহিকতায় গ্রাহকগণকে ওয়ান স্টপ সার্ভিস প্রদানের লক্ষ্যে ২০১১ সালে প্রধান কার্যালয়ের বৈদেশিক মুদ্রা পরিদর্শন ও ভিজিলেন্স বিভাগে গঠিত হয় ‘হেল্প ডেস্ক’, যা পরবর্তীতে ‘গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণ কেন্দ্র’ নামে পরিবর্তিত রূপ লাভ করে। অবশেষে ২০১২ সালের জুলাই মাসে গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণের চেতনাকে সামনে রেখে পূর্ণাঙ্গ বিভাগ হিসেবে আত্মপ্রকাশ করে ‘ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট’। ভিজিলেন্স এন্ড এন্টি ফ্রড কার্যক্রমের পাশাপাশি ব্যাংক ও অন্য আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহের বিরুদ্ধে গ্রাহকের অভিযোগ নিষ্পত্তিতে অত্র বিভাগের রয়েছে নানাবিধ কার্যক্রম। বিভাগে রয়েছে অফিস চলাকালীন সময়ে গ্রাহকের অভিযোগ সরাসরি গ্রহণ ও নিষ্পত্তি করার জন্য একটি উন্নত ও দক্ষ কাস্টমার কেয়ার সেন্টার যেখানে শর্টকোড ১৬২৩৬ এর মাধ্যমে গ্রাহকগণ ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহের বিরুদ্ধে তাদের অভিযোগ সরাসরি জানাতে পারেন এবং তাৎক্ষণিক সমাধান পান। অভিযোগ গ্রহণের পাশাপাশি দেশ-বিদেশের ব্যাংকিং সেবা প্রত্যাশী অসংখ্য মানুষের নানাবিধ জিজ্ঞাসার জবাবও উক্ত টেলিফোন শর্টকোড ১৬২৩৬ এর মাধ্যমে প্রদান করা হয়। বিভিন্ন সময়ে ইলেক্ট্রনিক ও প্রিন্ট মিডিয়াসহ বিভিন্ন মাধ্যমে শর্টকোডটির প্রচারণা করা হয় এবং ব্যাংকসমূহের সকল শাখায় উক্ত শর্টকোডটি দৃশ্যমান স্থানে স্থাপন করা বাধ্যতামূলক করা হয়েছে। এছাড়া সরাসরি চিঠি, ফ্যাক্স, ই-মেইল এমনকি মোবাইল অ্যাপের মাধ্যমেও গ্রাহকগণ অত্র বিভাগের সাথে অভিযোগ সংশ্লিষ্ট ব্যাপারে যোগাযোগ করতে পারেন। বাংলাদেশের সকল অঞ্চলের মানুষের মধ্যে এ বিভাগের কার্যক্রমের সুফল ছড়িয়ে দেবার জন্য বাংলাদেশ ব্যাংকের বাকি ০৮টি শাখা অফিসেও রয়েছে ‘গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণ কেন্দ্র’ এবং প্রতিটি তফসিলি ব্যাংকের প্রধান ও আঞ্চলিক কার্যালয়ে রয়েছে ‘গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল’। সকল ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠান কর্তৃক তাদের প্রাতিষ্ঠানিক নৈতিকতার মানদণ্ড প্রতিষ্ঠা, গ্রাহক সেবায় নিয়োজিত কর্মকর্তাদের আচরণ বিধি, কাস্টমার চার্টার, ব্যাংকার-গ্রাহক পারস্পরিক সম্পর্ক, গ্রাহক সচেতনতা বৃদ্ধিমূলক 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 জারি করা হয়েছে ‘গাইডলাইনস্ ফর কাস্টমার সার্ভিসেস এন্ড কমপ্লেইন্ট ম্যানেজমেন্ট’ শীর্ষক একটি পূর্ণাঙ্গ নীতিমালা। ব্যাংকিং ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহে গ্রাহকগণের অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তির যে প্রাথমিক উদ্দেশ্য নিয়ে অত্র বিভাগের সূচনা হয়েছিল তা বাস্তবায়নে সদা সচেষ্ট এ বিভাগের কর্মকর্তাবৃন্দ। ফলে, ২০১১ সাল হতে এ বছরের (২০১৯) জুন মাস পর্যন্ত গৃহীত ৩৪,৬৭৮টি অভিযোগের মধ্যে ৩৪,৬৭২টি অভিযোগই ইতোমধ্যে সমাধান করা হয়েছে। বিভিন্ন মাধ্যমে অভিযোগ প্রাপ্তির পর অভিযোগের বিষয়ে টেলিফোন, সরাসরি পত্র অথবা ই-মেইলের মাধ্যমে অভিযোগ সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান হতে তথ্য সংগ্রহপূর্বক সংশ্লিষ্ট ব্যাংকিং রীতিনীতি অনুসারে তা সমাধান করা হয়। জটিল ও স্পর্শকাতর বিষয়সমূহ প্রয়োজনে সরেজমিন তদন্তের মাধ্যমে তথ্য-প্রমাণ সংগ্রহপূর্বক নিষ্পত্তি করা হয়। ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহে গ্রাহক সেবার মানকে নিরবচ্ছিন্ন ও স্বাচ্ছন্দ্যময় করাই এ বিভাগের অন্যতম লক্ষ্য ও উদ্দেশ্য। এ মহান ব্রতকে ধারণ করেই চলমান রয়েছে আমাদের কর্মকাণ্ড।

সূচিপত্র

ক্রমিক নং	বিষয়	পৃষ্ঠা নং
০১	ভূমিকা	০১
০২	ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্টের কার্যপরিধি	০১
০৩	“গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা” শীর্ষক নীতিমালা	০২
০৪	বিভাগের কর্মপদ্ধতি	০৩
০৫	কমপ্লেইন্ট মনিটরিং সিস্টেম (সিএমএস) সফটওয়্যার	০৩
০৬	অভিযোগ গ্রহণের সময় ও মাধ্যম	০৪
০৭	গ্রাহক সেবা সংরক্ষণ কেন্দ্র (১৬২৩৬) ও সচরাচর জিজ্ঞাস্য তথ্য ভাণ্ডার	০৪
০৮	জনসচেতনতা বৃদ্ধিমূলক প্রচারণা	০৫
০৯	এফআইসিএসডি কর্তৃক গৃহীত অভিযোগসমূহের সারসংক্ষেপ	০৫
১০	বিগত ০৪ (চার) অর্থবছরে বিভাগে গৃহীত ও নিষ্পন্ন অভিযোগের তুলনামূলক পরিসংখ্যান	০৬
১১	বিগত অর্থবছরে বিভাগে বিভিন্ন মাধ্যমে গৃহীত অভিযোগের পরিসংখ্যান	০৬
১২	অভিযোগের প্রকৃতি অনুযায়ী বিন্যাস	০৭
১৩	রপ্তানি বাণিজ্য মূল্য পরিশোধ না করা সংক্রান্ত অভিযোগ	০৮
১৪	ব্যাংক গ্রুপ অনুযায়ী অভিযোগের পরিসংখ্যান	০৮
১৫	বিভাগে প্রাপ্ত অভিযোগের ভিত্তিতে শীর্ষ ১০ (দশ) ব্যাংক	০৯
১৬	তফসিলি ব্যাংকগুলোর ‘অভিযোগ সেল’ কর্তৃক গৃহীত অভিযোগের ভিত্তিতে শীর্ষ ১২ (বার) ব্যাংক	১০
১৭	বিগত ২০১৮-২০১৯ অর্থবছরে সম্পাদিত বিশেষ পরিদর্শন কার্যক্রম সম্পর্কিত তথ্য	১০
১৮	রিট পিটিশন ও অন্যান্য মামলা নিষ্পত্তিকরণ	১১
১৯	বিগত ২০১৮-২০১৯ অর্থবছরে বাংলাদেশ ব্যাংকের শাখা অফিসসমূহে প্রাপ্ত অভিযোগের পরিসংখ্যান	১২
২০	এফআইসিএসডি কর্তৃক বিগত ২০১৮-২০১৯ অর্থবছরে নিষ্পন্ন উল্লেখযোগ্য কয়েকটি অভিযোগের বিবরণ	১৩
২১	বিগত ২০১৮-২০১৯ অর্থবছরে গ্রাহকগণের নিকট হতে প্রাপ্ত কয়েকটি ধন্যবাদ পত্র/ইমেইল	১৯

১। ভূমিকা

দেশের সামগ্রিক আর্থিক খাতের উন্নয়ন ও অর্থের প্রবাহ নিরবচ্ছিন্ন রাখার ক্ষেত্রে ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহের অবদান অনস্বীকার্য। দেশের এই সুবিশাল আর্থিক খাত এবং এই খাতের অর্থের প্রবাহ সুশৃঙ্খল রাখতে ব্যাংকসমূহকে নিত্যনৈমিত্তিক চ্যালেঞ্জের মোকাবিলা করতে হচ্ছে। সেক্ষেত্রে, ব্যাংকসমূহের সেবার ধরন ও মান বৃদ্ধি ব্যতীত কাজিফত লক্ষ্য অর্জন সম্ভব নয়। নতুন নতুন উদ্যোগ গ্রহণের ফলে মাঝে মাঝেই ব্যাংক এবং গ্রাহক উভয়েই চ্যালেঞ্জের সম্মুখীন হচ্ছে। জনসচেতনতা বৃদ্ধি ও ব্যাংকসমূহে সুশাসন প্রতিষ্ঠার মাধ্যমে বাংলাদেশ ব্যাংক দেশের উদীয়মান আর্থিক ভিতকে শক্তিশালীকরণে বন্ধপরিকর। এরই ধারাবাহিকতায় আর্থিক খাতের গ্রাহক হয়রানির হার ন্যূনতম পর্যায়ে রাখার প্রত্যয়ে ২০১২ সালে বাংলাদেশ ব্যাংকে ‘ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট (এফআইসিএসডি)’ নামে একটি পূর্ণাঙ্গ বিভাগ গঠন করা হয়। সেই থেকে দেশের ব্যাংকিং সেক্টরে একটি গ্রাহকবান্ধব ও সুশৃঙ্খল ব্যাংকিং বলয় গঠনে বিভাগটি গ্রাহকদের বিভিন্ন প্রকারের অভিযোগ নিষ্পত্তি করে ব্যাংকার ও গ্রাহকগণের মধ্যে সম্পর্ক উন্নয়ন, গ্রাহকগণের স্বার্থ সংরক্ষণের মাধ্যমে আর্থিক খাতে শৃঙ্খলা আনয়নে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে আসছে। এ বিভাগের হট-লাইন নম্বর ১৬২৩৬ বর্তমানে দেশে বিদেশে একটি আস্থার পাত্রে পরিণত হয়েছে। বিভাগের সার্বিক অর্জন বা সাফল্যগাঁথা নিয়ে প্রকাশিত এ প্রতিবেদনটি জনসচেতনতা বৃদ্ধি বা আর্থিক খাতের সুশাসনে বলিষ্ঠ ভূমিকা রাখবে।

২। ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্টের কার্যপরিধি

বিভাগটির অধীনে নিম্নলিখিত তিনটি উপবিভাগ রয়েছে:

- ক) কাস্টমার সার্ভিসেস ডিভিশন,
- খ) ভিজিটেশন এন্ড 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 করা 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 সমন্বিত যোগাযোগী 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 প্রস্তুতকরতঃ তা উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট উপস্থাপন ও সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন করা।
- ❖ সকল কর্মদিবসে অফিস চলাকালীন টেলিফোন, ই-মেইল, ফ্যাক্স প্রভৃতির মাধ্যমে অভিযোগ গ্রহণ করা।
- ❖ হটলাইন ১৬২৩৬এ আগত কলে সাড়া দেয়া এবং জনসাধারণের জিজ্ঞাসার জবাব প্রদান।
- ❖ সংশ্লিষ্ট অন্যান্য কার্যাদি সম্পাদন করা।

খ) ভিজিটেশন এন্ড এন্টি-ফ্রড ডিভিশনের কার্যপরিধি

- ❖ সরেজমিনে যাচাই ব্যতীত অনিষ্পন্ন জটিল প্রকৃতির অভিযোগসমূহ নিষ্পত্তির লক্ষ্যে সরেজমিনে পরিদর্শন কার্যক্রম পরিচালনা করা।
- ❖ ব্যাংক কর্তৃক সংশোধনমূলক ব্যবস্থা গ্রহণ করার প্রয়োজন 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 কোম্পানী, সমবায় প্রতিষ্ঠান, 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 ক্লিয়ারিংএ জাল জালিয়াতি সংক্রান্ত অভিযোগ নিষ্পত্তির ব্যবস্থাকরণ।
- ❖ ব্যাংকের আইসিটি প্ল্যাটফর্ম ব্যবহার করে সংঘটিত জালিয়াতি উদ্ঘাটনে 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, ভোগান্তি 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 সুষ্ঠু গ্রাহক সেবা দান ও তাদের অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য একটি নীতিমালা প্রণয়ন করা আবশ্যিক হয়ে পড়ে এবং সে ধারাবাহিকতায় জুলাই ১৩, ২০১৪ তারিখে এ বিভাগ থেকে ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহের জন্য 'গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা' শীর্ষক একটি নীতিমালা জারি করা হয়।

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 ন্যায্য পরায়ণতা, 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 সময়ান্তে বাংলাদেশ ব্যাংকে অভিযোগসমূহের নিয়মিত বিবরণী প্রেরণ করা।
- ❖ সুষ্ঠু গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ নিষ্পত্তির ভিত্তিতে ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহের কর্মকর্তাগণের জন্য পুরস্কার ও শান্তির বিধান রাখা।
- ❖ ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহে অভিযোগ উৎপত্তির মূল কারণ বিশ্লেষণ করে প্রয়োজনীয় নীতিমালা প্রণয়ন করা।

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, গ্রাহক ও স্বার্থ সংশ্লিষ্ট অন্যান্যদের মধ্যে সচেতনতা সৃষ্টি হয়েছে। ইতোমধ্যে নীতিমালাটিতে আরও কিছু পরিবর্তন আনা হয়েছে এবং ব্যাংকসমূহ উক্ত নীতিমালার যথাযথ পরিপালন করছে কিনা তা নজরদারি করা হচ্ছে।

৪। বিভাগের কর্মপদ্ধতি

এ 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 মনিটরিং এর দায়িত্বে নিয়োজিত রয়েছে এ বিভাগ। 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 নিরূপণকরতঃ তা নিষ্পত্তির ব্যবস্থা করে থাকে। 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 মনিটরিং এর 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, আমাদের 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 হয়। একই সাথে বিভিন্ন ব্যাংকের বিরুদ্ধে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ এ বিভাগ কর্তৃক সরেজমিন পরিদর্শন করে কিংবা সংশ্লিষ্ট ব্যাংকের সাথে পত্র যোগাযোগ/আলাপ-আলোচনা করে দ্রুত নিষ্পত্তির ব্যবস্থা করা হয়।

৫। কমপ্লেইন্ট মনিটরিং সিস্টেম (সিএমএস) সফটওয়্যার

এফআইসিএসডি-এ প্রাপ্ত অভিযোগসমূহের তথ্য সংরক্ষণ, বিশ্লেষণ, বিভিন্ন প্রতিবেদন ও ড্যাশবোর্ড তৈরি করার জন্য আইটি অপারেশন এন্ড কমিউনিকেশন ডিপার্টমেন্টের সহযোগিতায় ‘কমপ্লেইন্ট মনিটরিং সিস্টেম (সিএমএস)’ নামে একটি সফটওয়্যার চালু করা হয়েছে। এই সিএমএস সফটওয়্যারের মাধ্যমে বিভাগের দৈনন্দিন কার্যক্রমের সার্বিক চিত্র পাওয়া যায়।

৬। অভিযোগ গ্রহণের সময় ও মাধ্যম

সকল কর্মদিবসে অফিস সময়ে ফোন, ফ্যাক্স, বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইট, ই-মেইল, ডাকযোগে, মোবাইল অ্যাপস, অনলাইন কমপ্লেইন্ট বক্স বিভিন্ন জনপ্রিয় সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যম কিংবা সরাসরি অভিযোগকারীর নিকট থেকে অভিযোগসমূহ এ বিভাগ কর্তৃক গ্রহণ করা হয়। গ্রাহকদের সুবিধার্থে বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইট ও মোবাইল অ্যাপসে এ বিষয়ে বিস্তারিত তথ্য দেয়া রয়েছে।

৭। গ্রাহক সেবা সংরক্ষণ কেন্দ্র (১৬২৩৬) ও সচরাচর জিজ্ঞাস্য তথ্য ভাণ্ডার

ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানের গ্রাহকগণ যাতে অতি সহজে তাদের ব্যাংকিং সেবা সম্পর্কিত জিজ্ঞাসা অথবা অভিযোগের কথা এ বিভাগে জানাতে পারেন সেজন্য এ বিভাগে ১৬২৩৬ নম্বরের একটি শর্ট কোড হটলাইন চালু রয়েছে। বিগত ১৯/০১/২০১২ তারিখে সকল ব্যাংকের প্রতিনিধি এবং প্রিন্ট ও ইলেক্ট্রনিক মিডিয়ার সাংবাদিকগণের উপস্থিতিতে বাংলাদেশ ব্যাংকের সম্মেলন কক্ষে এক অনুষ্ঠানের মাধ্যমে গভর্নর মহোদয় শর্ট-কোডটির শুভ উদ্বোধন করেন এবং এ বিষয়ে প্রিন্ট ও ইলেক্ট্রনিক মিডিয়ায় 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। শর্ট কোডের সাথে ৫টি সরাসরি টেলিফোন নম্বরের অটো হ্যান্ডিং পদ্ধতিতে সংযোগ দেয়া আছে। ব্যাংক ও আর্থিক সেবা পেতে হয়রানির শিকার হলে কিংবা কোনো অভিযোগ থাকলে ভুক্তভোগীরা ঐ শর্ট কোডের মাধ্যমে অফিস সময়ে বিভাগের সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার সাথে কথা বলতে পারেন।

উখিত অভিযোগের তাৎক্ষণিক/দ্রুততম সমাধানের পাশাপাশি ব্যাংক ও আর্থিক খাত সংক্রান্ত বিভিন্ন তথ্য প্রদান তথা গ্রাহকের বিভিন্ন জিজ্ঞাসার জবাব প্রদানে এ বিভাগ সদা প্রস্তুত। সম্ভাব্য ক্ষেত্রে কর্মকর্তাগণ তাৎক্ষণিক তাদের প্রশ্নের জবাব দিয়ে থাকেন। যেসব ক্ষেত্রে তাৎক্ষণিক জবাব দেয়া সম্ভব হয় না, সেক্ষেত্রে সঠিক তথ্য সংশ্লিষ্ট শাখা/বিভাগ থেকে সংগ্রহ করে অভিযোগকারী/প্রশ্নকর্তাকে জানানো হয়। জিজ্ঞাসার জবাব/সংশ্লিষ্ট তথ্য তাৎক্ষণিক ও অবোধে প্রদানকল্পে কর্মকর্তাবৃন্দের অভিজ্ঞতার আলোকে বিভাগে একটি “সচরাচর জিজ্ঞাস্য তথ্যভাণ্ডার” সমৃদ্ধ করা হয়েছে।

উল্লেখযোগ্য সচরাচর জিজ্ঞাস্যসমূহ :

১. ঋণ শ্রেণিকরণ, অবলোপন, পুনঃতফসিল ইত্যাদি সম্পর্কিত তথ্য ও নিয়মাবলী;
২. বাণিজ্যিক ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহে বিভিন্ন ধরনের হিসাব খোলা ও পরিচালনা সংক্রান্ত নিয়মাবলী;
৩. সুদ হিসাবায়ন পদ্ধতি, অতিরিক্ত সুদ আদায়, সুদহার ধার্যকরণে বাংলাদেশ ব্যাংকের নীতিমালা;
৪. হিসাবধারীর মৃত্যুর পর নমিনীর টাকা পাওয়ার নিয়মাবলী;
৫. বিভিন্ন ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহের ঋণ ও আমানতের সুদ/মুনাফার হারসমূহ;
৬. সঞ্চয়পত্রের প্রকারভেদ এবং বিভিন্ন ধরনের সঞ্চয়পত্রে মুনাফার হার ও ক্রয়ের নিয়মাবলী;
৭. বাংলাদেশ ব্যাংক গ্রাহক পর্যায়ে ঋণ বিতরণ/আমানত সংগ্রহ করে কিনা;
৮. ঋণপত্রে (এলসি) স্বীকৃতি প্রদান ও বিলমূল্য পরিশোধ সংক্রান্ত নিয়মাবলী;
৯. বৈদেশিক মুদ্রা লেনদেনের তথ্য;
১০. ইডিএফ ফান্ড এর ঋণ বিতরণের তথ্য ও নিয়মাবলী;
১১. ক্রেডিট/ডেবিট কার্ডের বিভিন্ন চার্জ সংক্রান্ত অভিযোগ;
১২. বৈদেশিক মুদ্রা আনয়নের নিয়মাবলী ও লেনদেনের রেটসমূহ;
১৩. কৃষি ঋণ গ্রহণের জন্য যোগ্যতাসমূহ ও সংশ্লিষ্ট খাতসমূহ কি কি;
১৪. অপ্রচলিত পণ্য রপ্তানিতে প্রদেয় আর্থিক প্রণোদনার হার ও নিয়মাবলী ইত্যাদি।

যে কোনো ব্যাংকিং সেবাপ্রত্যাশী মানুষের সেবা প্রদান তথা গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণের জন্য এ বিভাগে স্থাপিত টেলিফোনের মাধ্যমে তড়িৎ সমাধান ব্যবস্থা আর্থিক খাতের প্রতি মানুষের আস্থা বৃদ্ধিতে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা রাখছে। বর্তমানে কল সেন্টারের

পিএবিএক্স সিস্টেমে ভয়েস রেকর্ডিং সিস্টেম, ডাটা স্টোরেজ ও অন্যান্য আধুনিক সুবিধাদি সংযোজনের মাধ্যমে তা আরও গ্রাহকবান্ধব করা হয়েছে।

৮। জনসচেতনতা বৃদ্ধিমূলক প্রচারণা

গ্রাহকগণের অভিযোগ ও জিজ্ঞাসার জবাব নিষ্পত্তিকরণের সাথে সাথে এফআইসিএসডি এর কার্যক্রম সম্পর্কে জনসাধারণের মধ্যে প্রচারের জন্যও বিভাগটি ব্যবস্থা গ্রহণ করেছে। 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 বিভিন্ন প্রচারণামূলক কার্যক্রম গ্রহণ করা হয়ে থাকে।

ব্যাংকার, গ্রাহক উভয় পর্যায়ে সচেতনতা বৃদ্ধি করার মাধ্যমে উথিত অভিযোগের সংখ্যা হ্রাস করা তথা ব্যাংকিং সেবাকে মসৃণতর করার লক্ষ্যে অত্র বিভাগ কর্তৃক সময়ে সময়ে বিভিন্ন সচেতনতা বৃদ্ধিমূলক কার্যক্রম গ্রহণ করা হয়ে থাকে। অত্র বিভাগে গৃহীত অভিযোগসমূহের ধরন ও সমাধান বিশ্লেষণে দেখা যায় যে, নিম্নে উল্লিখিত উল্লেখযোগ্য সচেতনতামূলক বাণীগুলো ব্যাংকের প্রতিনিধি, প্রিন্ট ও ইলেকট্রনিক মিডিয়ার মাধ্যমে সরাসরি গ্রাহক পর্যায়ে পৌঁছে দেয়া গেলে ব্যাংকিং সেবাসমূহ মসৃণতর করার পাশাপাশি অভিযোগের সংখ্যা কমিয়ে আনা সম্ভব বলে এ বিভাগ মনে করে:-

- ঋণ গ্রহণ/গ্যারান্টর বা জামিনদার হওয়ার পূর্বে/আমানত সংরক্ষণ/হিসাব খোলার সময় সংশ্লিষ্ট শর্তাবলী মনোযোগ দিয়ে জেনে নেয়ার পরামর্শ প্রদান;
- ডেবিট কার্ড/ক্রেডিট কার্ড/মোবাইল/ইন্টারনেট ব্যাংকিং এর ক্ষেত্রে পিন/গোপন নম্বর শেয়ার না করার জন্য পরামর্শ প্রদান;
- ব্যাংকিং সংক্রান্ত যে কোনো স্বীকৃতি/স্বাক্ষর প্রদানের ক্ষেত্রে সচেতনতা বৃদ্ধির পরামর্শ প্রদান;
- অতিরিক্ত মুনাফা/সুদের আশায় ব্যাংক বহির্ভূত ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠানে ডিপোজিট না রাখা;
- ফাঁকা চেক কাউকে না দেয়া;
- ক্রেডিট কার্ড গ্রহণের ক্ষেত্রে এ সংক্রান্ত চার্জ, বিল পরিশোধের তারিখ, সুদের হারসহ অন্যান্য নিয়মাবলী লিখিতভাবে জেনে নেয়ার পরামর্শ প্রদান;
- কোনো ঋণের গ্যারান্টর বা ঋণের বিপরীতে তৃতীয় পক্ষ বন্ধক প্রদানের ক্ষেত্রে এ সংক্রান্ত নিয়মাবলী লিখিতভাবে জেনে নেয়া;
- ক্যাশ কাউন্টার ছাড়া ব্যাংকের কোনো কর্মকর্তা/কর্মচারীর সাথে কোনো ধরনের লেনদেন না করা এবং অতিরিক্ত সুদ/মুনাফার আশায় ব্যাংকের কোন কর্মকর্তা/কর্মচারীর সাথে কোন ব্যক্তিগত লেনদেনে না জড়ানোর পরামর্শ প্রদান;
- ব্যাংকের কোনো কর্মকর্তা/কর্মচারীর বিরুদ্ধে কোনো জাল-জালিয়াতি/দুর্নীতির সুনির্দিষ্ট তথ্য থাকলে তা অনতিবিলম্বে বাংলাদেশ ব্যাংককে অবহিত করার পরামর্শ প্রদান ইত্যাদি।

৯। এফআইসিএসডি কর্তৃক গৃহীত অভিযোগসমূহের সারসংক্ষেপ

ডাকযোগে, টেলিফোনে, মোবাইল অ্যাপস, অনলাইন কম্প্লেইন্ট বক্স, ই-মেইল, ফ্যাক্স এবং বিভিন্ন সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যমে দেশ-বিদেশের গ্রাহকের নিকট হতে এ বিভাগ অভিযোগ গ্রহণ করে থাকে। এফআইসিএসডি'র ৩টি ডিভিশন যথা কাস্টমার সার্ভিসেস ডিভিশন, ভিজিলেন্স ও এন্টি-ফ্রড ডিভিশন এবং টেকনিক্যাল সার্ভিসেস ডিভিশন সে সকল গ্রাহকদের স্বার্থ সংরক্ষণের জন্য নিরলসভাবে কাজ করে যাচ্ছে। শুরু থেকে ৩০ জুন, ২০১৯ 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 (সরাসরি ও অনলাইন এ প্রাপ্ত)	মোট			
২৮ মার্চ, ২০১১ থেকে ৩০ জুন, ২০১৯ পর্যন্ত	১৪,৪৯৭	২০,১৮১	৩৪,৬৭৮	৩৪,৬৭২	৬	৯৯.৯৮%

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

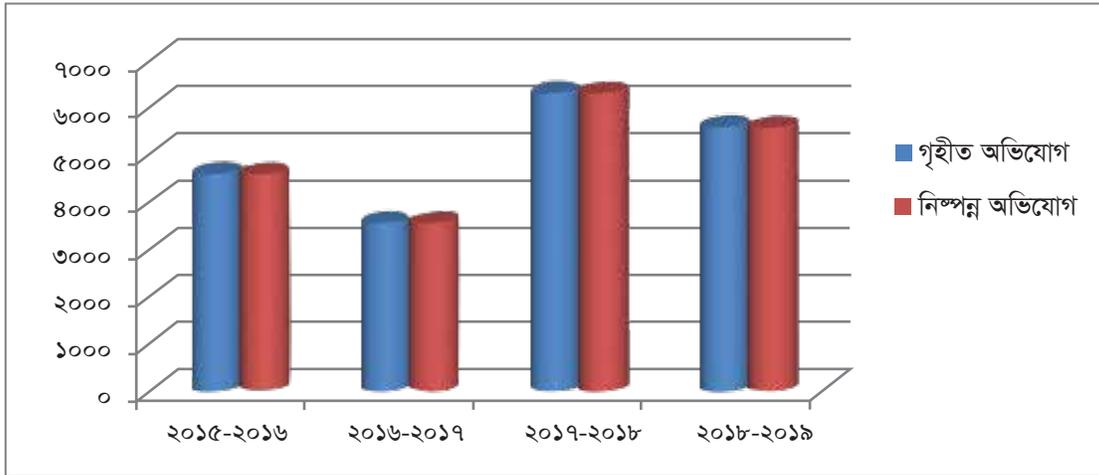
সারণি-২: অভিযোগের তুলনামূলক পরিসংখ্যান

বিষয়	অর্থবছর ২০১৫-২০১৬	অর্থবছর ২০১৬-২০১৭	অর্থবছর ২০১৭-২০১৮	অর্থবছর ২০১৮-২০১৯
মোট অভিযোগ	৪,৫৩০	৩,৫২১	৬২০৮	৫৪৯৯
নিষ্পন্ন অভিযোগ	৪,৫৩০	৩,৫১৯	৬২০৬	৫৪৯৩
অভিযোগ নিষ্পত্তির হার	১০০%	৯৯.৯৪%	৯৯.৯৯%	৯৯.৯০%

সারণি-২ থেকে দেখা যায় যে, ২০১৫-২০১৬ অর্থ বছরের তুলনায় ২০১৬-২০১৭ অর্থ বছরে অভিযোগের সংখ্যা ২২.২৭% কম ছিল; কিন্তু ২০১৬-২০১৭ অর্থ বছরের তুলনায় ২০১৭-২০১৮ ও ২০১৮-২০১৯ অর্থ বছরে অভিযোগের সংখ্যা যথাক্রমে ৭৬.৩১% ও ৫৬.১৮% বেড়েছে। অভিযোগসমূহ যথাসময়ে এবং দক্ষতার সাথে নিষ্পত্তি করা, মোবাইল অ্যাপস চালু করার মাধ্যমে অভিযোগ দাখিল করার সুযোগ বৃদ্ধি করা, প্রচার-প্রচারণার মাধ্যমে গ্রাহকদের সচেতনতা বৃদ্ধি এবং মানবসম্পদের সর্বোত্তম ব্যবহার নিশ্চিত করার কারণে বিগত দুই অর্থবছরে অভিযোগের সংখ্যা বাড়লেও নিষ্পত্তির হারও অপরিবর্তিত রয়েছে।

২০১৮-২০১৯ অর্থবছরে অভিযোগ নিষ্পত্তির হার ৯৯.৯০% অর্জিত হওয়ায় তা কাম্য স্তরে নিয়ে যাওয়ার প্রচেষ্টা চলমান রয়েছে। সার্বিকভাবে অভিযোগ নিষ্পত্তির হারের ধারাবাহিকতা সন্তোষজনক। বিগত ৪ (চার) অর্থবছরে গৃহীত ও নিষ্পন্ন অভিযোগের তুলনামূলক অবস্থা চিত্র-১এ বার ডায়াগ্রামের মাধ্যমে দেখানো হলো।

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



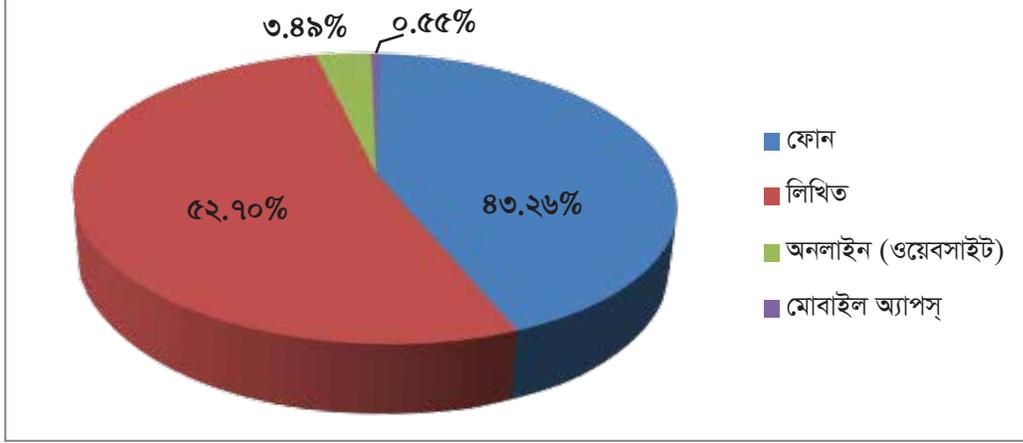
১১। বিগত অর্থবছরে বিভাগে বিভিন্ন মাধ্যমে গৃহীত অভিযোগের পরিসংখ্যান

বিগত ২০১৮-২০১৯ অর্থবছরে এফআইসিএসডি-তে বিভিন্ন মাধ্যমে মোট ৫৪৯৯টি অভিযোগ পাওয়া গেছে যা নিম্নে সারণিতে দেখানো হলো।

সারণি-৩: বিভিন্ন মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগের বিবরণী

	অভিযোগ গ্রহণের মাধ্যম				মোট অভিযোগ
	টেলিফোনে	লিখিতভাবে	অনলাইন (ওয়েবসাইট)	মোবাইল অ্যাপস	
সংখ্যা	২৩৭৯	২৮৯৮	১৯২	৩০	৫৪৯৯
শতকরা হার (%)	৪৩.২৬(%)	৫২.৭০(%)	৩.৪৯(%)	০.৫৫(%)	

চিত্র-২: বিভিন্ন মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগের ধরন



সারণি-৩ ও চিত্র-২ হতে পরিলক্ষিত হয় যে, বিগত অর্থবছরে লিখিতভাবে সর্বাধিক ২৮৯৮টি (৫২.৯০%) অভিযোগ গৃহীত হয়েছে এবং দ্বিতীয় সর্বোচ্চ অভিযোগ গৃহীত হয়েছে টেলিফোনে যার সংখ্যা ২৩৭৯টি (৪৩.২৬%)।

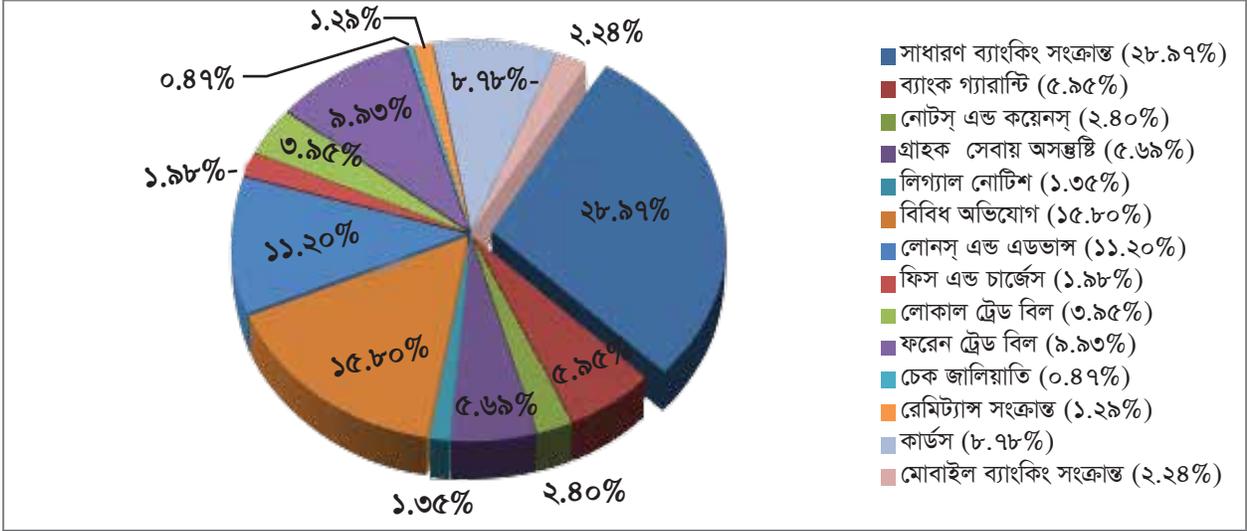
১২। অভিযোগের প্রকৃতি অনুযায়ী বিন্যাস

বিগত ২০১৮-২০১৯ অর্থবছরে বিভাগে গৃহীত/প্রাপ্ত অভিযোগগুলো প্রকৃতি অনুযায়ী সাধারণ ব্যাংকিং, ঋণ ও অগ্রিম, লোকাল ও ফরেন ট্রেড বিল, কার্ডস, মোবাইল ব্যাংকিং, ব্যাংক গ্যারান্টি, রেমিটেন্স, চেক জালিয়াতি, গ্রাহক সেবায় অসন্তুষ্টি, ফিস এন্ড চার্জস প্রভৃতি শ্রেণিতে বিভক্ত করে বিশ্লেষণ করা হয়েছে যার তথ্যচিত্র সারণী-৪ ও চিত্র-৩ এর মাধ্যমে দেখানো হলো।

সারণি-৪: বিভাগে গৃহীত মোট অভিযোগ

অভিযোগের প্রকৃতি	অভিযোগ গ্রহণের মাধ্যম				মোট অভিযোগ
	টেলিফোনে	লিখিতভাবে	অনলাইন (ওয়েবসাইট)	মোবাইল অ্যাপস	
সাধারণ ব্যাংকিং সংক্রান্ত	৮৩৬	৭২৬	২৭	৪	১৫৯৩
ব্যাংক গ্যারান্টি	১৪	৩১০	১	২	৩২৭
নোটস্ এন্ড কয়েনস্	১২৮	৪	০	০	১৩২
গ্রাহক সেবায় অসন্তুষ্টি	২৫১	৪৫	১৩	৪	৩১৩
লিগ্যাল নোটিশ	১	৭১	২	০	৭৪
লোনস্ এন্ড এডভান্স	২৮৩	৩১৩	১৫	৫	৬১৬
ফিস এন্ড চার্জস	৬২	২৯	১৬	২	১০৯
লোকাল ট্রেড বিল	২২	১৮৬	৭	২	২১৭
ফরেন ট্রেড বিল	১৭	৫১৪	১৫	০	৫৪৬
চেক জালিয়াতি	১৭	৮	১	০	২৬
রেমিট্যান্স সংক্রান্ত	৩৯	২৪	৬	২	৭১
কার্ডস	২১৬	২০২	৬৩	২	৪৮৩
মোবাইল ব্যাংকিং সংক্রান্ত	৬৭	৪৬	৭	৩	১২৩
বিবিধ অভিযোগ	৪২৬	৪২০	১৯	৪	৮৬৯
মোট	২৩৭৯	২৮৯৮	১৯২	৩০	৫৪৯৯

চিত্র-৩: বিভাগে গৃহীত মোট অভিযোগের প্রকৃতি অনুযায়ী চিত্র



বিভাগে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহের বিশ্লেষণে দেখা যায় যে, অধিকাংশ অভিযোগই সাধারণ ব্যাংকিং সংক্রান্ত যা মোট অভিযোগের ২৮.৯৯%। দ্বিতীয় অবস্থানে রয়েছে ফরেন ও লোকাল ট্রেড বিল সংক্রান্ত অভিযোগ (৯.৯৩+৩.৯৫)% = ১৩.৮৮%। এছাড়া, লোনস্ এন্ড এডভান্স সংক্রান্ত ১১.২০%, কার্ডস সংক্রান্ত ৮.৭৮%, ব্যাংক গ্যারান্টি সংক্রান্ত ৫.৯৫%, গ্রাহক সেবায় অসন্তুষ্টি সংক্রান্ত ৫.৬৯%, নোটস্ এন্ড কয়েনস্ সংক্রান্ত ২.৮০%, মোবাইল ব্যাংকিং সংক্রান্ত ২.২৮%, ফিস এন্ড চার্জেস সংক্রান্ত ১.৯৮%, লিগ্যাল নোটিশ সংক্রান্ত ১.৩৫%, রেমিট্যান্স সংক্রান্ত ১.২৯%, চেক জালিয়াতি সংক্রান্ত ০.৮৯% এবং অন্যান্য বিবিধ অভিযোগ ১৫.৮০%। বিবিধ অভিযোগের মধ্যে ব্যাংক কর্মকর্তাগণের দুর্ব্যবহার ও অসদাচরণ, বৈদেশিক অগ্রিম টিটি'র বিপরীতে রপ্তানি না হওয়া, ইউটিলিটি বিল না নেওয়া, যথাসময়ে ব্যাংক শাখা না খোলা কিংবা লেনদেনে বিলম্ব হওয়া, ছেঁড়া-ফাটা নোট ও কয়েন পরিবর্তন না করা উল্লেখযোগ্য।

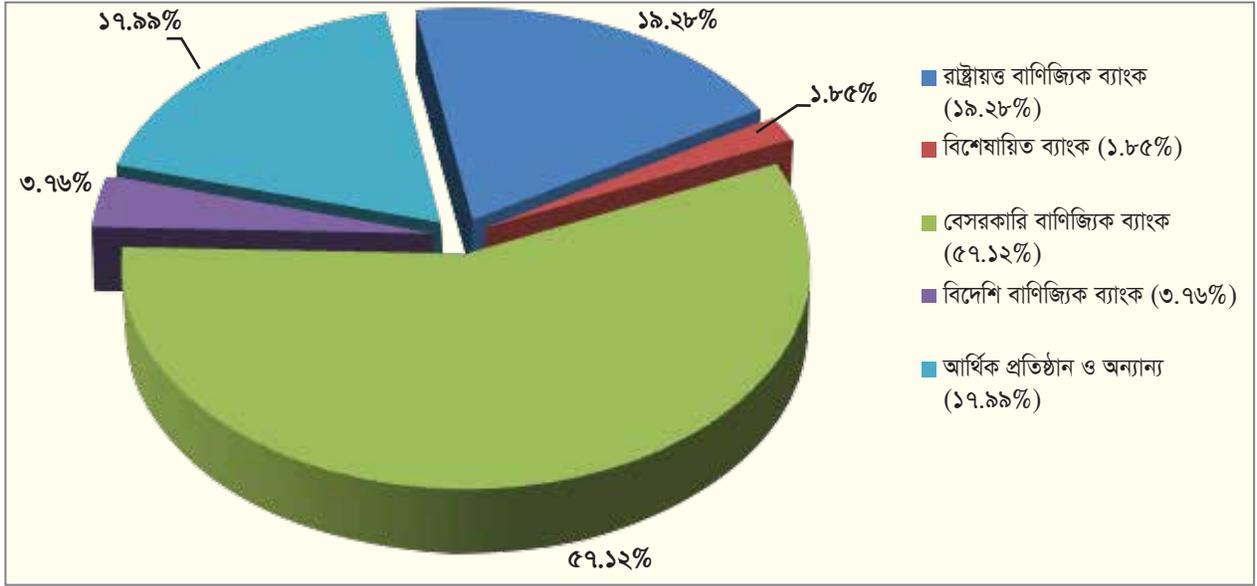
১৩। রপ্তানি বাণিজ্য মূল্য পরিশোধ না করা সংক্রান্ত অভিযোগ

এফআইসিএসডি দেশ-বিদেশের বিভিন্ন রপ্তানিকারকের নিকট হতে প্রাপ্ত আমদানি-রপ্তানি বিল সংক্রান্ত অভিযোগ/বিরোধ নিষ্পত্তির মাধ্যমে স্থানীয় ও বৈদেশিক বাণিজ্যে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে আসছে। বিগত ২০১৮-২০১৯ অর্থবছরে স্থানীয় ও বৈদেশিক আমদানি বিল সংক্রান্ত এরূপ মোট ৭৬৩টি অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তি করা হয়েছে। তন্মধ্যে ৪১৯টি ছিল বিলমূল্য আদায় সংক্রান্ত যার আর্থিক মূল্য প্রায় ৫৫.২৯ মিলিয়ন মার্কিন ডলার। এছাড়া, ২০১৭-২০১৮ অর্থ বছরেও অনুরূপ ২৯৫টি বিলমূল্য আদায় সংক্রান্ত অভিযোগ গৃহীত হয় যার আর্থিক মূল্য ছিল প্রায় ৯৫.৩০ মিলিয়ন মার্কিন ডলার। বৈদেশিক বাণিজ্য সংক্রান্ত অভিযোগসমূহের দ্রুত ও যথাযথ নিষ্পত্তির মাধ্যমে এ জাতীয় অভিযোগ আণের চেয়ে কমে আসার পাশাপাশি দেশে বিদেশে সংশ্লিষ্টদের মাঝে বাংলাদেশ ব্যাংকের তথা বাংলাদেশের ভাবমূর্তি সমুন্নত করতে সহায়ক ভূমিকা পালন করছে।

১৪। ব্যাংক গ্রুপ অনুযায়ী অভিযোগের পরিসংখ্যান

বাংলাদেশ ব্যাংকের প্রত্যক্ষ নিয়ন্ত্রণাধীনে বর্তমানে ৫৯টি তফসিলি বাণিজ্যিক ব্যাংক ও ৩৩টি অ-ব্যাংক আর্থিক প্রতিষ্ঠান কার্যরত রয়েছে। আবার তফসিলি ব্যাংকগুলোর মধ্যে ৬টি রাষ্ট্রীয় মালিকানাধীন বাণিজ্যিক ব্যাংক, ৪১টি বেসরকারি বাণিজ্যিক ব্যাংক, ৩টি বিশেষায়িত ব্যাংক ও ৯টি বিদেশি বাণিজ্যিক ব্যাংক রয়েছে। বিভাগে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ ব্যাংক গ্রুপ অনুযায়ী বিশ্লেষণ করা হয়েছে যা চিত্র-৪ এ দেখানো হলো।

চিত্র-৪: ব্যাংক গ্রুপ অনুযায়ী অভিযোগের পরিসংখ্যান



চিত্র-৪ হতে দেখা যায় যে, বেসরকারি বাণিজ্যিক ব্যাংক সংশ্লিষ্ট অভিযোগের হার সবচেয়ে বেশি যা মোট প্রাপ্ত অভিযোগের ৫৯.১২%। রাষ্ট্রীয় মালিকানাধীন বাণিজ্যিক ব্যাংক সংশ্লিষ্ট অভিযোগ ১৯.২৮%, বিশেষায়িত ব্যাংক সংশ্লিষ্ট ১.৮৫%, বিদেশি বাণিজ্যিক ব্যাংক সংশ্লিষ্ট ৩.৯৬%। এছাড়া, মোট অভিযোগের ১৯.৯৯% অভিযোগ ছিল অন্যান্য ও অ-ব্যাংক আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহ সম্পর্কিত। রাষ্ট্রীয় বাণিজ্যিক ব্যাংকের শাখার পরিমাণ, ঋণ-আমানতের পরিমাণ, বৈদেশিক বাণিজ্য ইত্যাদির তুলনায় বেসরকারি বাণিজ্যিক ব্যাংকের শাখা, ঋণ-আমানত, বৈদেশিক বাণিজ্যের পরিমাণ কম হলেও গ্রাহক হয়রানির অভিযোগের সংখ্যা অনেক বেশি। অর্থাৎ এ থেকে বোঝা যায় যে বেসরকারি বাণিজ্যিক ব্যাংকসমূহের মুনাফার প্রতি অধিক ঝোঁক থাকার কারণে সেবার প্রত্যাশিত মান ধরে রাখতে পারছে না।

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

বিগত ২০১৮-২০১৯ অর্থবছরে শটকোড ১৬২৩৬, ডাক, ফ্যাক্স, ই-মেইল, মোবাইল অ্যাপস প্রভৃতি মাধ্যমে বিভাগে প্রাপ্ত অভিযোগের ভিত্তিতে শীর্ষ ১০টি ব্যাংকের তালিকা সারণি-৫ এ দেখানো হলো।

সারণি-৫: প্রাপ্ত অভিযোগের ভিত্তিতে শীর্ষ ১০ (দশ) ব্যাংক

ক্রমিক নং	ব্যাংকের নাম	মোট প্রাপ্ত অভিযোগ **
১	জনতা ব্যাংক লিমিটেড	৪৪২
২	সোনালী ব্যাংক লিমিটেড	৩২২
৩	ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেড	৩০২
৪	ডাচ-বাংলা ব্যাংক লিমিটেড	৩০১
৫	ব্র্যাক ব্যাংক লিমিটেড	২৭৮
৬	অগ্রণী ব্যাংক লিমিটেড	১৯৩
৭	ইস্টার্ন ব্যাংক লিমিটেড	১৮৪
৮	দি সিটি ব্যাংক লিমিটেড	১৭৭
৯	স্ট্যান্ডার্ড চার্টার্ড ব্যাংক	১৫৪
১০	আল আরাফাহ ইসলামী ব্যাংক লিমিটেড	১৪৭

** উল্লেখ্য, উপরের সারণিটি শুধুমাত্র এ বিভাগে গৃহীত গ্রাহকদের অভিযোগের ভিত্তিতে প্রস্তুতকৃত, এফেদ্রে ব্যাংকের গ্রাহক সংখ্যা বা শাখা সংখ্যা বিবেচনায় নেয়া হয়নি।

সারণি-৫ হতে দেখা যায় যে, উল্লিখিত সময়ে এ বিভাগে গৃহীত অভিযোগের সংখ্যাগত দিক থেকে শীর্ষে রয়েছে রাষ্ট্রীয় মালিকানাধীন জনতা ব্যাংক লিমিটেড (৪৪২টি)। এদিক দিয়ে ২য় অবস্থানে রয়েছে রাষ্ট্রীয় মালিকানাধীন সোনালী ব্যাংক লিমিটেড (৩২২টি) এবং ৬ষ্ঠ অবস্থানে রয়েছে অগ্রণী ব্যাংক লিমিটেড (১৯৩টি)। এছাড়া বিবরণীতে ইসলামী শরীয়াহ মোতাবেক পরিচালিত ব্যাংকগুলোর মধ্যে ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেড ৩য় ও আল আরাফাহ ইসলামী ব্যাংক লিঃ ১০ম স্থানে রয়েছে। অন্যদিকে বেসরকারি খাতের ডাচ-বাংলা ব্যাংক লিঃ, ব্র্যাক ব্যাংক লিঃ, ও ইস্টার্ন ব্যাংক লিমিটেড যথাক্রমে ৪র্থ, ৫ম ও ৭ম অবস্থানে রয়েছে। উক্ত তালিকায় বিদেশি মালিকানার স্ট্যান্ডার্ড চার্টার্ড ব্যাংক ৯ম অবস্থানে রয়েছে।

১৬। 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 দেখা যায় যে, আলোচ্য অর্থবছরে ব্যাংকগুলোর অভিযোগ সেলে মোট ১৪,৫২৩টি অভিযোগ গৃহীত হয়েছে যার মধ্যে ১৩,২৫৮টি অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়েছে এবং অবশিষ্ট ১,২৬৫টি অনিষ্পন্ন রয়েছে। অভিযোগ নিষ্পত্তির হার ৯১.২৮%। অনিষ্পন্ন অভিযোগসমূহের হালনাগাদ অবস্থা এ বিভাগ হতে তদারকি করা হয়। ব্যাংক থেকে প্রাপ্ত তথ্য মোতাবেক ১২(বার) টি ব্যাংকের পরিসংখ্যান সারণি-৬ এ তুলে ধরা হলো।

সারণি-৬: আরআইটি-এর মাধ্যমে প্রাপ্ত পরিসংখ্যান মোতাবেক অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তিতে ১২ (বার)টি ব্যাংক

ক্রমিক নং	ব্যাংকের নাম	প্রাপ্ত অভিযোগ	নিষ্পন্ন অভিযোগ	নিষ্পত্তির হার
১	স্ট্যান্ডার্ড চার্টার্ড ব্যাংক	৭২৪৮	৭২৪৮	১০০.০০%
২	দি সিটি ব্যাংক লিমিটেড	৬৪৩৩	৬৩৭৫	৯৯.০৯%
৩	ব্র্যাক ব্যাংক লিঃ	১৯০৮	১৮৮৭	৯৮.৮৯%
৪	ইউনাইটেড কমার্শিয়াল ব্যাংক লিমিটেড	৬৬৯	৬৫১	৯৭.৩০%
৫	এইচএসবিসি বাংলাদেশ	৬৫০	৫৯৭	৯১.৮৫%
৬	ইস্টার্ন ব্যাংক লিমিটেড	৫৭০	৫৭০	১০০.০০%
৭	প্রাইম ব্যাংক লিমিটেড	৩১৮	৩০৯	৯৭.৫৯%
৮	ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিঃ	২১৬	২১৪	৯৯.০৭%
৯	দি ট্রাস্ট ব্যাংক লিঃ	২১১	২০৯	৯৯.০৫%
১০	দি প্রিমিয়ার ব্যাংক লিঃ	১৭৪	১৭০	৯৭.৭০%
১১	জনতা ব্যাংক লিমিটেড	১৬৬	১৬২	৯৭.৫৯%
১২	মার্কেটাইল ব্যাংক লিঃ	১৫৬	১৫৫	৯৯.৩৫%

সারণি-৬ হতে দেখা যায় যে, উল্লিখিত সময়ে বিভিন্ন ব্যাংকে গৃহীত অভিযোগের সংখ্যাগত দিক থেকে শীর্ষে রয়েছে বিদেশি মালিকানার স্ট্যান্ডার্ড চার্টার্ড ব্যাংক (৭২৪৮টি)। এদিক দিয়ে ২য় অবস্থানে রয়েছে বেসরকারি খাতের দি সিটি ব্যাংক লিমিটেড (৬৪৩৩টি) এবং ৩য় অবস্থানে রয়েছে ব্র্যাক ব্যাংক লিমিটেড (১৯০৮টি)। এছাড়া ইসলামী শরীয়াহ মোতাবেক পরিচালিত ব্যাংকগুলোর মধ্যে ইসলামী ব্যাংক লিঃ ৮ম অবস্থানে রয়েছে। অত্র বিভাগে মাসিক ভিত্তিতে প্রেরিত ব্যাংকসমূহের তথ্য বিশ্লেষণ ও মূল্যায়ন করে গ্রাহক সেবা তথা অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তির প্রক্রিয়া সহজ ও কার্যকর করার জন্য নিয়মিত পরামর্শ প্রদান করা হয়ে থাকে।

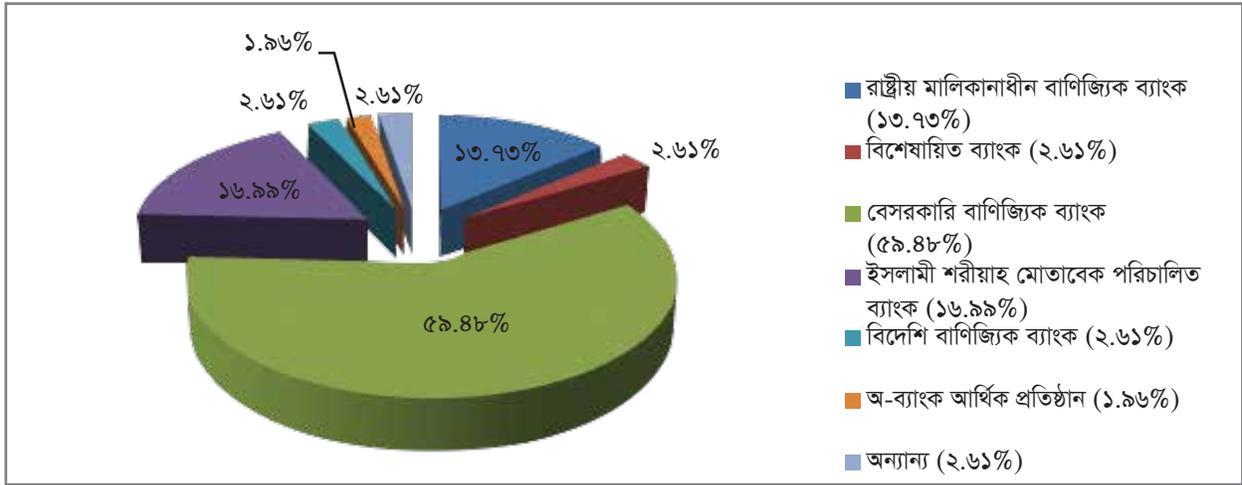
১৭। বিগত ২০১৮-২০১৯ অর্থবছরে সম্পাদিত বিশেষ পরিদর্শন কার্যক্রম সম্পর্কিত তথ্য

ব্যাংকিং খাতে দুর্নীতি ও জাল-জালিয়াতি প্রতিরোধ ও প্রশমিত করার লক্ষ্যে এ বিভাগের ভিজিলেন্স ও এন্টি-ফড ডিভিশন বিশেষ পরিদর্শনের মাধ্যমে ব্যাংকিং খাতের উপর নিরবচ্ছিন্নভাবে নজরদারি রাখছে। বিভাগে প্রাপ্ত অভিযোগের গুরুত্ব অনুযায়ী, বিভিন্ন সূত্রের প্রেক্ষিতে স্বপ্রণোদিত হয়ে, উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশে বা অন্যান্য বিভাগের অনুরোধে অত্র বিভাগ কর্তৃক বিভিন্ন ব্যাংক, আর্থিক প্রতিষ্ঠান, সমবায় প্রতিষ্ঠান বা অন্যান্য প্রতিষ্ঠানে বিশেষ পরিদর্শন পরিচালনা করা হয়। ২০১৮-২০১৯ অর্থবছরে এ বিভাগ কর্তৃক মোট ১৫৩টি বিশেষ পরিদর্শন পরিচালনা করা হয় যা সারণি-৭ ও চিত্র-৫ এ দেখানো হয়েছে।

সারণি-৭: বিভাগ কর্তৃক পরিচালিত পরিদর্শন কার্যক্রমের পরিসংখ্যান

ব্যাংকের শ্রেণি	বিশেষ পরিদর্শন সংখ্যা
রাষ্ট্রীয় মালিকানাধীন বাণিজ্যিক ব্যাংক	২১
বিশেষায়িত ব্যাংক	০৪
বেসরকারি বাণিজ্যিক ব্যাংক	৯১
ইসলামী শরিয়াহ মোতাবেক পরিচালিত ব্যাংক	২৬
বিদেশি বাণিজ্যিক ব্যাংক	০৪
অ-ব্যাংক আর্থিক প্রতিষ্ঠান	০৩
অন্যান্য	০৪
মোট	১৫৩

চিত্র-৫: বিভাগ কর্তৃক পরিচালিত পরিদর্শন কার্যক্রমের পরিসংখ্যান



সারণি-৭ ও চিত্র-৫ থেকে দেখা যায় যে, বেসরকারি বাণিজ্যিক ব্যাংকে সর্বোচ্চ সংখ্যক বিশেষ পরিদর্শন কার্যক্রম পরিচালনা করা হয়েছে যা মোট পরিদর্শন কার্যক্রমের ৫৯.৮৪%। এছাড়া, ১৩.৭৩% বিশেষ পরিদর্শন কার্যক্রম পরিচালনা করা হয়েছে রাষ্ট্রায়ত্ত্ব বাণিজ্যিক ব্যাংকে, ইসলামী শরিয়াহ মোতাবেক পরিচালিত ব্যাংক ১৬.৯৯%, বিশেষায়িত ও বিদেশি বাণিজ্যিক ব্যাংকে পরিচালিত হয়েছে ২.৬১% হারে এবং অ-ব্যাংক আর্থিক প্রতিষ্ঠান পরিচালিত হয়েছে ১.৯৬% পরিদর্শন কার্যক্রম।

ব্যাংকে জাল-জালিয়াতি ও অনিয়ম খুঁজে বের করার লক্ষ্যে বিগত ২০১৮-২০১৯-অর্থবছরে এফআইসিএসডি হতে ১৫৩টি বিশেষ পরিদর্শন পরিচালিত হয়েছে। 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 করছে। স্বচ্ছ, স্থিতিশীল ও সুস্থ আর্থিক খাত নিশ্চিত করার লক্ষ্যে এফআইসিএসডি হতে বিশেষ পরিদর্শনের ক্ষেত্র এবং কার্যক্রম বৃদ্ধি করা হয়েছে।

১৮। রিট পিটিশন ও অন্যান্য মামলা নিষ্পত্তিকরণ

বিভিন্ন স্টেকহোল্ডার কর্তৃক দায়েরকৃত ১৮৪টি রিট পিটিশন ও অন্যান্য মামলা ২০১৮-২০১৯ অর্থ বছরে এ বিভাগে গৃহীত হয়েছে। মাননীয় গভর্নর মহোদয় বা বিভাগীয় প্রধানকে বিবাদী করে দায়ের করা অধিকাংশ রিট পিটিশন ও মামলায় সংশ্লিষ্ট সমস্যাসমূহ নিষ্পত্তিকরণের জন্য মাননীয় হাইকোর্ট কর্তৃক নিয়ন্ত্রণকারী সংস্থা হিসেবে বাংলাদেশ ব্যাংককে বিশেষ নির্দেশনা প্রদান করা হয়। এই মামলাগুলি প্রধানতঃ সিআইবি রিপোর্টে খেলাপি হতে অব্যাহতি প্রদান, ঋণ পুনঃতফসিলিকরণ, নিলাম বিজ্ঞপ্তি স্থগিতকরণ, অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ, অনাদায়ী বিলমূল্য পরিশোধকরণসহ অন্যান্য ব্যাংকিং সমস্যা সংক্রান্ত। উল্লিখিত রিট ও মামলাসমূহের বিষয়ে মাননীয় আদালতের নির্দেশনা অনুযায়ী এ বিভাগ হতে যথাযথ ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়েছে অথবা মাননীয় আদালত হতে সেগুলো খারিজ করে দেয়া হয়েছে। এছাড়া, এ সকল রিটের প্রেক্ষিতে বিভিন্ন ক্ষেত্রে আদালত অবমাননা এড়ানোর জন্য বাংলাদেশ ব্যাংকের আইন বিভাগ এবং ব্যাংকিং প্রবিধি ও নীতি বিভাগের সাথে এফআইসিএসডি নিবিড়ভাবে কাজ করে যাচ্ছে।

১৯। বিগত ২০১৮-২০১৯ অর্থবছরে বাংলাদেশ ব্যাংকের শাখা অফিসসমূহে প্রাপ্ত অভিযোগের পরিসংখ্যান

বাংলাদেশ ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়ের ফাইন্যান্সিয়াল ইন্সটিটিউট এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট ছাড়াও শাখা অফিসে স্থাপিত 'গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণ কেন্দ্র (সিআইপিসি)' 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 সম্বলিত মাসিক বিবরণীর মাধ্যমে বাংলাদেশ ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়ের ফাইন্যান্সিয়াল ইন্সটিটিউট এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্টে রিপোর্ট করে থাকে। ২০১৮-২০১৯ অর্থবছরে বাংলাদেশ ব্যাংকের শাখা অফিসের বিবরণীসমূহের সারসংক্ষেপ নিম্নের সারণিতে দেখানো হলো:

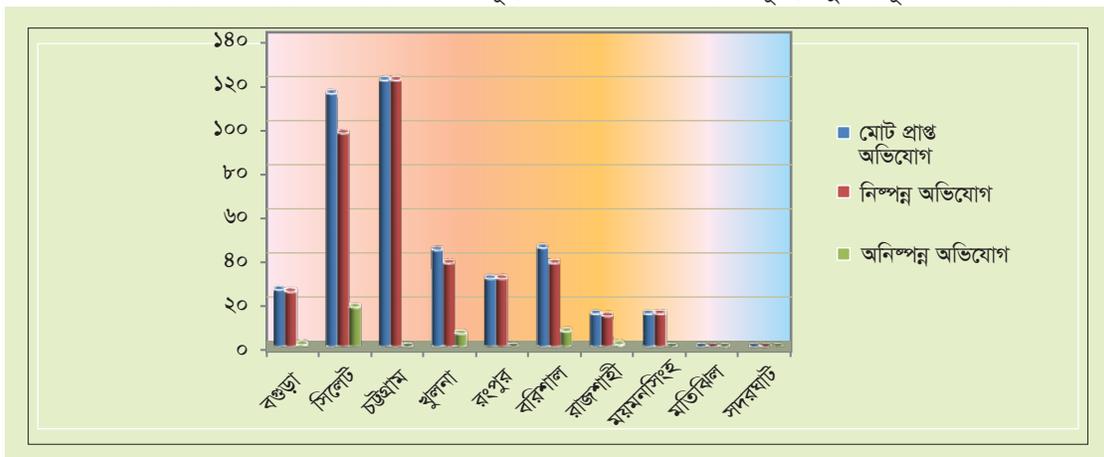
সারণি-৮: বাংলাদেশ ব্যাংকের শাখা অফিসসমূহে প্রাপ্ত অভিযোগের পরিসংখ্যান

অফিস	*প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা	নিষ্পন্ন অভিযোগের সংখ্যা	অনিষ্পন্ন অভিযোগের সংখ্যা
বগুড়া	২৬	২৫	১
সিলেট	১১৫	৯৭	১৮
চট্টগ্রাম	১২১	১২১	০
খুলনা	৪৪	৩৮	৬
রংপুর	৩১	৩১	০
বরিশাল	৪৫	৩৮	৭
রাজশাহী	১৫	১৪	১
ময়মনসিংহ	১৫	১৫	০
মোট	৪১২	৩৭৯	৩৩

*মতিঝিল ও সদরঘাট অফিসে কোনো অভিযোগ ছিল না।

সারণি-৮ থেকে দেখা যাচ্ছে যে, বাংলাদেশ ব্যাংকের শাখা অফিসসমূহের মধ্যে চট্টগ্রাম অফিসের সিআইপিসি সর্বাধিক অভিযোগ (১২১টি) নিয়ে কাজ করেছে। এদিক থেকে সিলেট অফিস এবং বরিশাল অফিস যথাক্রমে দ্বিতীয় ও তৃতীয় অবস্থানে রয়েছে। উল্লিখিত শাখা অফিসসমূহে গৃহীত ৪১২টি অভিযোগের মধ্যে ৩৭৯টি অভিযোগ নিষ্পত্তি হয়েছে এবং অবশিষ্ট ৩৩টি অভিযোগ প্রক্রিয়াধীন রয়েছে। অর্থাৎ শাখা অফিসসমূহে অভিযোগের মোট নিষ্পত্তির হার ৯১.৯৯%। উপরোক্ত সারণির তথ্যাদি চিত্র-৬ এ দেখানো হলো।

চিত্র ৬: বাংলাদেশ ব্যাংকের শাখা অফিসসমূহ থেকে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহের তুলনামূলক পরিসংখ্যান



২০। এফআইসিএসডি কর্তৃক বিগত ২০১৮-২০১৯ অর্থবছরে নিষ্পন্নকৃত উল্লেখযোগ্য কয়েকটি অভিযোগের বিবরণ

কেস স্টাডি-১

অভিযোগকারীর নাম : জনাব ফেরদৌসি জামান।

অভিযোগের বিষয় : ব্যাংক কর্মকর্তা কর্তৃক আত্মসাৎকৃত অর্থ গ্রাহকের হিসাবে ফেরত প্রদান প্রসঙ্গে।

অভিযোগের সার-সংক্ষেপ : একটি বেসরকারি বাণিজ্যিক ব্যাংকের গ্রাহক জনাব জামান ২০১৬ সালে ৬,৬০,৭০,২৯৫.০০ (টাকা ছয় কোটি ষাট লক্ষ সত্তর হাজার দুইশত পঁচানব্বই) টাকা জমা প্রদানের মাধ্যমে একটি সঞ্চয়ী হিসাব খুলেন। পরবর্তীতে বিভিন্ন সময়ে তিনি চেক মারফত টাকা উত্তোলন করেন এবং সর্বশেষ ২১/১০/২০১৮ তারিখে তার নির্দেশ মোতাবেক বাহক টাকা উত্তোলনের উদ্দেশ্যে ব্যাংকে গেলে হিসাবটিতে পর্যাপ্ত টাকা নেই মর্মে মৌখিকভাবে অবহিত করে ব্যাংক চেকটি ডিজঅনার করে। অথচ ইতিপূর্বে ব্যাংক থেকে সংগৃহীত সর্বশেষ হিসাব বিবরণী অনুযায়ী উক্ত হিসাবে ৫,৫৬,১৫,১৩৯.০০ (টাকা পাঁচ কোটি ছাপ্পান্ন লক্ষ পনেরো হাজার একশত ঊনচল্লিশ) টাকা রয়েছে মর্মে তিনি জানেন। চেক ডিজঅনার-এর সাথে সাথেই গ্রাহক স্বামীসহ উক্ত শাখায় যান। ব্যবস্থাপক সমস্ত কাগজপত্র যাচাইকরতঃ উক্ত টাকা জালিয়াতির মাধ্যমে তার হিসাব থেকে তুলে নেয়া হতে পারে মর্মে জানিয়ে যত দ্রুত সম্ভব টাকা ফেরত প্রদানের আশ্বাস প্রদান করেন। পরবর্তীতে ব্যাংক এর ব্যবস্থাপনা পরিচালকও জালিয়াতির মাধ্যমে টাকা খোয়া যাওয়ার সকল দায়-দায়িত্ব স্বীকার করে টাকা ফেরত প্রদানের প্রতিশ্রুতি দেন। এছাড়াও, গ্রাহককে উক্ত ঘটনাটি প্রকাশ না করার জন্য অনুরোধ করেন। এরপর দীর্ঘদিন অতিবাহিত হওয়া সত্ত্বেও ব্যাংক কর্তৃক গ্রাহকের টাকা ফেরত প্রদান করা হয়নি। কোনো উপায়ান্তর না দেখে তিনি বাংলাদেশ ব্যাংকে অভিযোগ দাখিল করেন।

অভিযোগের বিষয়ে গৃহীত ব্যবস্থা : অভিযোগের জবাবে ব্যাংক প্রথমেই অভিযোগটি ভিত্তিহীন মর্মে অস্বীকার করলেও পরবর্তীতে ব্যাংক এর নিকট থেকে উক্ত ঘটনার বিষয়ে অভ্যন্তরীণ তদন্ত প্রতিবেদন, হিসাব বিবরণী, গ্রাহকের একাউন্ট ওপেনিং ফর্মসহ আনুষঙ্গিক কাগজ-পত্র নিয়ে পর্যালোচনায় দেখা যায় যে, ব্যাংক এর নিজস্ব তদন্তে উক্ত জালিয়াতির ঘটনায় তৎকালীন অ্যাসিস্টেন্ট ভাইস প্রেসিডেন্ট ও সেন্টার ম্যানেজার জনাব সরওয়ার'কে দায়ী করা হয়েছে। হিসাবটি খোলা থেকে ব্যাংকিং লেনদেনের বিভিন্ন পর্যায়ের দায়িত্বভার তৎকালীন এভিপি এর উপর অর্পিত ছিল এবং বিভিন্ন পর্যায়ে উক্ত হিসাবটিতে তার দ্বারা অনিয়ম সংঘটিত হয়। এমনকি গ্রাহকের অজ্ঞাতে হিসাবে প্রদত্ত মোবাইল নম্বরটিও ব্যাংক এর আইটির সাহায্যে পরিবর্তন করা হয়। উপরন্তু, গ্রাহকের অথরাইজেশন নিয়ে হিসাব খোলার পর হতে চারটি চেক বই গ্রহণ করা হয়েছে, যা গ্রাহক অস্বীকার করেন। সিসি টিভি ফুটেজ হতে প্রতীয়মান হয় যে, বর্ণিত চেক বই ব্যবহার করে সকল টাকা তৎকালীন এভিপি জনাব সরওয়ার উত্তোলন করেছেন এবং ২১/১০/২০১৮ তারিখের পর হতে তিনি কর্মস্থলে অনুপস্থিত রয়েছেন। ব্যাংকের নিজস্ব তদন্তে উক্ত জালিয়াতির ঘটনায় বিভিন্ন পর্যায়ের ১৫ জন কর্মকর্তা/কর্মচারীর বিরুদ্ধে শাস্তিমূলক ব্যবস্থা গ্রহণসহ দুদকে মামলা দায়ের করা হলেও ব্যাংক গ্রাহককে টাকা প্রদান করেনি। ফলে, বিআরপিডি সার্কুলার লেটার নং-০৩, তারিখ:১৩/০৩/২০১৭ (“চেক জাল করে গ্রাহকের হিসাব থেকে অর্থ জালিয়াতি বা প্রতারণার ঘটনায় ব্যাংক এর নিজস্ব তদন্তে ব্যাংকের কর্মকর্তা/কর্মচারী জড়িত রয়েছে প্রমাণিত হলে তাৎক্ষণিকভাবে গ্রাহকের এতদসংক্রান্ত দাবী পূরণ করতে হবে”) পরিপালনের নিমিত্তে গ্রাহকের নিকট হতে মুচলেকা(Indeminty bond) গ্রহণপূর্বক আত্মসাৎকৃত সমুদয় অর্থ ফেরত প্রদানের জন্য এ বিভাগ হতে নির্দেশনা প্রদান করা হয়। সে পরিপ্রেক্ষিতে ব্যাংক জনাব জামান এর হিসাব হতে আত্মসাৎকৃত ৫,১৬,০৯,৫৫৯.০০ টাকা ফেরত প্রদান করা হয়েছে মর্মে জানিয়ে সংশ্লিষ্ট হিসাবের হালনাগাদ বিবরণী প্রমাণক হিসাবে এ বিভাগে দাখিল করে। উক্ত টাকা ফেরত পেয়ে গ্রাহক বিদেশে থাকায় তার স্বামী টেলিফোনে এ বিভাগের প্রতি কৃতজ্ঞতা প্রকাশ করেন।

কেস স্টাডি-২

অভিযোগকারীর নাম : জনাব ওবায়দার রহমান।

অভিযোগের বিষয় : ঋণ সমন্বয়ের পরও ব্যাংক কর্তৃক মর্টগেজকৃত সম্পত্তির মূল দলিল ফেরত প্রদান না করা প্রসঙ্গে।

অভিযোগের সার-সংক্ষেপ : বেসরকারি বাণিজ্যিক ব্যাংকের একটি শাখা থেকে ২০০৬ সালে জনাব রহমান নিজ প্রতিষ্ঠানের

নামে একটি সিসি ঋণ গ্রহণ করেন। মঞ্জুরী পত্রের শর্তানুযায়ী তিনি প্রয়োজনীয় কাগজপত্র, চেক, চার্জ ডকুমেন্ট ও জমির দলিলাদি ব্যাংক-কে প্রদান করেন। ২০১৭ সালে ঋণটি পরিশোধকরতঃ মূল দলিলপত্র ফেরত প্রদানের জন্য ব্যাংকের নিকট অনুরোধ জানালে প্রায় ৩ মাস পর ব্যাংক মূল দলিলের পরিবর্তে তাকে সার্টিফাইড কপি প্রদান করে। পুনর্বার গ্রাহক মূল দলিলের জন্য ব্যাংকের দ্বারস্থ হলে দায়িত্বরত শাখা ব্যবস্থাপক ২০১১ সালে তার ব্যবসায়িক প্রতিষ্ঠানের প্যাডে গ্রাহকের স্বাক্ষরসহ থানায় পেশকৃত একটি সাধারণ ডায়েরির কপি উপস্থাপন করে বলেন, তিনি নিজে তার মূল দলিলের কপি হারিয়েছেন, এটাই তার প্রমাণ। সাধারণ ডায়েরির কপিটি দেখে গ্রাহক যারপরনাই বিস্মিতই হন। তাৎক্ষণিকভাবে তিনি শাখা ব্যবস্থাপককে অস্বীকৃতি জানিয়ে জিজ্ঞাসা করেন- তার পক্ষ থেকে এটা করা হলে সাধারণ ডায়েরির মূল কপি ব্যাংকের কাছে কেন? তখন ব্যাংক তাকে কোনো সদুত্তর দিতে পারেনি। তিনি আরও জানান, সিসি ঋণ গ্রহণের সময় তৎকালীন শাখা ব্যবস্থাপক তার নিকট থেকে বেশ কয়েকটি খালি চেকের পাতা এবং ব্যবসায়িক প্রতিষ্ঠানের প্যাডের পাতা স্বাক্ষরসহ নিয়েছিলেন। সরল বিশ্বাসে প্রদানকৃত তার স্বাক্ষরিত ব্যবসায়িক প্রতিষ্ঠানের প্যাডের পাতা ব্যবহার করেই থানায় সাধারণ ডায়েরি করা হয়েছে। পরবর্তীতে শাখাটির তৎকালীন শাখা ব্যবস্থাপক এবং বর্তমানে দায়িত্বরত শাখা ব্যবস্থাপকের সাথে তিনি এ বিষয়ে বেশ কয়েকবার সাক্ষাৎ করেন। প্রতিবারই ব্যাংক কোনো প্রকার ব্যবস্থা গ্রহণ না করে তাকে শুধু আশ্বাসই দিয়ে আসছিল। অবশেষে তিনি নিরুপায় হয়ে বাংলাদেশ ব্যাংকে অভিযোগ দাখিল করেন।

অভিযোগের বিষয়ে গৃহীত ব্যবস্থা : বিষয়টিতে প্রাথমিকভাবে ব্যাংকের বক্তব্য চাওয়া হলে ব্যাংক জানায় যে, ঋণ হিসাবটি সমন্বয় করার আবেদনের পরিপ্রেক্ষিতে ব্যাংকে রক্ষিত জামানতকৃত জমির সকল কাগজপত্র গ্রাহককে যথাযথ ভাবেই ফেরত প্রদান করা হয় এবং সন্তুষ্টির সাথে স্বাক্ষর প্রদানের মাধ্যমে তিনি গ্রহণ করেন। দীর্ঘ সময় অতিবাহিত হওয়ার পর হঠাৎ করেই প্রায় দেড় বছর পর গ্রাহক পুনরায় ব্যাংকে এসে তার জমির মূল দলিলাদি ভিত্তিহীনভাবে দাবি করলে শাখা কর্তৃপক্ষ লোন ফাইল খুঁজে তার প্রতিষ্ঠানের প্যাডে স্বাক্ষরিত ২০১১ সালের একটি জিডি কপি পায়, যাতে স্পষ্ট উল্লেখ আছে উক্ত ঋণ গ্রহীতা নিজেই থানায় জমির মূল দলিলসহ অন্যান্য কাগজ হারানো গেছে মর্মে একটি সাধারণ ডায়েরি করেন। কিন্তু, এ বিভাগে ব্যাংকের দাখিলকৃত যাবতীয় দলিলাদি পর্যবেক্ষণে প্রতীয়মান হয়, গ্রাহককে উক্ত দলিলের সার্টিফাইড কপি প্রদান করা হয়। এছাড়া, ২০১১ সালে মূল দলিল ব্যাংকের সত্বরক্ষণে থাকাকালীন গ্রাহক কর্তৃক দলিল হারিয়ে ফেলায় থানায় জিডি করার বিষয়টি অবাস্তব মর্মে প্রতীয়মান হয়। এ প্রেক্ষিতে জামানতকৃত সম্পত্তির মূল দলিল গ্রাহককে ফেরত প্রদানের জন্য ব্যাংকটিকে এ বিভাগ থেকে নির্দেশনা প্রদান করা হলে ব্যাংক মূল দলিল হারিয়ে ফেলা বাবদ গ্রাহককে যথাযথ ক্ষতিপূরণ প্রদানের মাধ্যমে বিষয়টি সমাধান করেছে মর্মে এ বিভাগকে জানায়। গ্রাহকও পত্র মারফত বিভাগের প্রতি কৃতজ্ঞতা প্রকাশ করেন। ভবিষ্যতে এ বিষয়ে অধিকতর সতর্কতা অবলম্বন করার জন্য ব্যাংকটিকে নির্দেশনা প্রদান করা হয়।

কেস স্টাডি-৩

অভিযোগকারী : জনাব জিয়াউদ্দিন সাওলেট গনি।

অভিযোগের বিষয় : ডাবল বেনিফিট স্কিমের বিপরীতে প্রদেয় মুনাফা কম প্রদান প্রসঙ্গে।

অভিযোগের সার-সংক্ষেপ : বেসরকারি একটি বাণিজ্যিক ব্যাংকের গ্রাহক জনাব জিয়াউদ্দিন সাওলেট গনি। তিনি উক্ত ব্যাংকের ইসলামি ব্যাংকিং শাখায় মাসিক ১০,০০০/- (দশ হাজার) টাকার কিস্তিতে ১০ বছর মেয়াদী একটি ডিপিএস হিসাব খোলেন। উক্ত ডিপিএস এর মেয়াদপূর্তিতে তিনি ২০.০০ (বিশ) লক্ষ টাকা গ্রহণ করেন। অতঃপর শাখা থেকে তাকে একটি ডাবল বেনিফিট স্কিম খোলার জন্য অনুরোধ করা হয় এবং বলা হয়, ২০.০০ (বিশ) লক্ষ টাকার বিপরীতে ৫ বছর ৫ মাস পর ট্যাক্স কর্তনপূর্বক তাকে ৩৮.০০ (আটত্রিশ) লক্ষ টাকা প্রদান করা হবে। সে মোতাবেক তিনি একটি ডাবল বেনিফিট হিসাব খোলেন। কিন্তু, মেয়াদান্তে প্রতিশ্রুত অর্থের পরিবর্তে গ্রাহকের হিসাবে ৩৬,২৬,৩৬৭.০০ (ছত্রিশ লক্ষ ছাব্বিশ হাজার তিন শত সাতষট্টি) টাকা জমা করা হয় এবং তাকে ১,৯০,১৪৭.০০ (এক লক্ষ নব্বই হাজার একশত সাতচল্লিশ) টাকা কম প্রদান করা হয়েছে। গ্রাহক প্রতিবছরের হিসাব বিবরণী থেকে দেখতে পান, ব্যাংকের ঘোষিত হার অনুযায়ী লভ্যাংশ জমা করা হচ্ছে। কিন্তু ব্যাংক মেয়াদপূর্তির মাত্র ৩ দিন পূর্বে উক্ত হিসাব হতে লভ্যাংশ সমন্বয়ের নামে ১,৯০,১৪৭.০০ (এক লক্ষ নব্বই হাজার একশত সাতচল্লিশ) টাকা ডেবিট করেছে। বিষয়টি নিয়ে ব্যাংকের দ্বারস্থ হওয়া সত্ত্বেও কোনো প্রতিকার না পেয়ে এক পর্যায়ে তিনি নিরুপায় হয়ে এ বিভাগে অভিযোগ দাখিল করেন।

এ বিভাগ কর্তৃক গৃহীত ব্যবস্থা : এ বিষয়ে ব্যাংকের বক্তব্য চাওয়া হলে ব্যাংক জানায়, গ্রাহক ইসলামিক ব্যাংকিং শাখায় একটি মুদারাবা ডাবল বেনিফিট স্কিম হিসাব খোলেন, যা ইসলামী শরীয়াহ ভিত্তিতে পরিচালিত। মুদারাবা ডাবল বেনিফিট স্কিম মেয়াদান্তে ডাবল না-ও হতে পারে, যা হিসাব খোলার ফরমে উল্লেখ রয়েছে। ব্যাংক প্রথমে প্রাথমিক মুনাফা রেটে গ্রাহকের হিসেবে মুনাফা প্রদান করে, যা বছর শেষে চূড়ান্ত মুনাফা রেটের সাথে সমন্বয় করা হয়। এক্ষেত্রে, গ্রাহককে চূড়ান্ত মুনাফা রেটের চেয়ে বেশি/কম হারে মুনাফা প্রদান করা হলে তা পরবর্তীতে সমন্বয় করা হয়। বর্ণিত গ্রাহককে ২০১৭ সালে প্রদত্ত মুনাফা চূড়ান্ত মুনাফা রেটের চেয়ে বেশি প্রদান করা হয়েছিলো বিধায় তা পরবর্তীতে সমন্বয় করা হয়েছে। কিন্তু ব্যাংকের বার্ষিক রিপোর্টে ঘোষিত চূড়ান্ত প্রফিট রেট ও আলোচ্য হিসাব বিবরণী পর্যালোচনান্তে পরিলক্ষিত হয়, ব্যাংক কর্তৃক ২০১৫, ২০১৬ ও ২০১৭ সালে ঘোষিত চূড়ান্ত প্রফিট রেট ছিলো যথাক্রমে ৭.৭৪%, ৭.০১% ও ৭.০৭%। অন্যান্য বছরগুলোতে চূড়ান্ত প্রফিট রেট অনুযায়ী প্রফিট সমন্বয় করা না হলেও শুধুমাত্র ২০১৭ সালে প্রফিট সমন্বয়ের নামে উক্ত বছর শেষ হওয়ার পর প্রায় ১০ মাস পর হিসাবটির মেয়াদপূর্তির মাত্র ৩(তিন) দিন আগে ১,৯০,১৪৭.৭৮ টাকা কর্তন করা হয়েছে যা যুক্তিযুক্ত নয় মর্মে প্রতীয়মান হয় এবং কর্তনকৃত ১,৯০,১৪৭.৭৮ টাকা গ্রাহককে কোনো ফেরত প্রদান করা হবে না, সে বিষয়ে এ বিভাগ থেকে ব্যাংকের বক্তব্য/ব্যাখ্যা চাওয়া হয়। ফলশ্রুতিতে, শাখা গ্রাহকের হিসাবটি পুনঃহিসাবায়ন পূর্বক প্রতিশ্রুতি মোতাবেক আরো ১,৯০,০০০.০০ (এক লক্ষ নব্বই হাজার) টাকা জমা প্রদান করে পত্র মারফত এ বিভাগকে জানায়। এ বিভাগের তৎপরতায় অভিযোগকারী ডাবল বেনিফিট স্কিমের বিপরীতে প্রদেয় সম্পূর্ণ মুনাফা পেয়ে সন্তুষ্টি প্রকাশ করেন এবং বাংলাদেশ ব্যাংকের প্রতি কৃতজ্ঞতা প্রকাশ করেন।

কেস স্টাডি-৪

অভিযোগকারী : জনাব খায়রুল ইসলাম।

অভিযোগের বিষয় : অন্যায়ভাবে চাকুরী হতে অপসারণ।

অভিযোগের সার-সংক্ষেপ : জনাব খায়রুল ইসলাম দেশের শরীয়া ভিত্তিক একটি ব্যাংকে এন্সিকিউটিভ অফিসার হিসেবে কর্মরত ছিলেন। বিগত ১৫/০৪/২০১৮ তারিখে ব্যাংকের মানব সম্পদ বিভাগ কর্তৃক কোনো কারণ দর্শানোর নোটিশ ব্যতিরেকে ও আত্মপক্ষ সমর্থনের সুযোগ প্রদান না করেই তাকে চাকুরী থেকে অব্যাহতি প্রদান করা হয়। অতঃপর গত ১৬/০৪/২০১৮ তারিখে চাকুরী পুনঃবহালের আবেদনসহ কি কারণে তাকে চাকুরী থেকে অব্যাহতি প্রদান করা হয়েছে তা সুনির্দিষ্টভাবে জানতে চেয়ে তিনি ব্যাংকের ব্যবস্থাপনা পরিচালক বরাবর পত্র প্রেরণ করেন। কিন্তু, ব্যাংক কর্তৃক এ বিষয়ে তার সাথে কোনো যোগাযোগ করা হয়নি। অভিযোগকারী আরও উল্লেখ করেন যে, ব্যাংক থেকে তার সাথে ফোনে যে বিষয়ে অভিযোগ আনা হয়েছে, উক্ত বিষয়টির সাথে তিনি কোনোভাবে জড়িত নন। এছাড়া, চাকুরী জীবনে অসং উপায় অবলম্বন সংক্রান্ত কোনো অভিযোগ ইতিপূর্বে তার বিরুদ্ধে নেই। তার দাপ্তরিক কর্মকাণ্ডে শাখার ব্যবস্থাপকগণও অত্যন্ত সন্তুষ্ট ছিলেন। কিন্তু, কোনো প্রকার সাক্ষী প্রমাণ ব্যতীত পারিবারিকভাবে হেনস্থা করার জন্য তার বিরুদ্ধে ব্যাংক কর্তৃক মিথ্যার আশ্রয় নেয়া হয়েছে, যা সম্পূর্ণ ভিত্তিহীন। তিনি আরও জানান, তার পরিবারের সদস্যগণ তার আয়ের উপর নির্ভরশীল হওয়ায় বর্তমানে তার পরিবার মানবেতর দিন কাটাচ্ছে। অবশেষে তিনি ব্যাংক থেকে কোনো প্রতিকার না পেয়ে নিরুপায় হয়ে বিষয়টির সুবিচার প্রার্থনাপূর্বক চাকুরীতে পুনঃবহালের জন্য এ বিভাগে লিখিত অভিযোগ দাখিল করেন।

এ বিভাগ কর্তৃক গৃহীত ব্যবস্থা : অভিযোগের পরিপ্রেক্ষিতে এ বিভাগ কর্তৃক একটি বিশেষ পরিদর্শন কার্যক্রম পরিচালনা করা হয়। পরিদর্শনে প্রাপ্ত তথ্যে প্রতীয়মান হয় যে, ব্যাংকের একই শাখায় কর্মরত জনাব কামরুল, Messenger Cum Guard ব্যাংকের মানব সম্পদ বিভাগের প্রধান বরাবর একটি লিখিত অভিযোগ দাখিলের মাধ্যমে জানান, চাকুরী প্রদানের বিনিময়ে জনাব ইসলাম তার নিকট ১৪.৫০ লক্ষ টাকা ঘুষ দাবি করেন এবং তিনি উক্ত টাকা প্রদান করেন। তবে, কোনো প্রকার দালিলিক প্রমাণাদি দেখাতে তিনি ব্যর্থ হন। একইদিনে জনাব ইসলাম ব্যাংকের মানব সম্পদ বিভাগ বরাবর প্রেরিত পত্রে উল্লেখ করেন যে, পারিবারিক কলহের পরিপ্রেক্ষিতে তার বিরুদ্ধে এ অভিযোগ দাখিল করা হয়েছে। কিন্তু, কোনো প্রকার যোগাযোগ ব্যতিরেকেই ব্যাংকের মানব সম্পদ বিভাগের অফিস নোটের মাধ্যমে সার্ভিস রুলস্ এর অধ্যায়-৭ এর ৭.৩.৩ ধারা অনুযায়ী জনাব মোঃ খায়রুল ইসলাম-কে চাকুরী থেকে Terminate করার প্রস্তাব প্রদান করা হয়। উল্লেখ্য, উক্ত ধারা

মোতাবেক যে কোনো কর্মকর্তা/কর্মচারীকে যে কোনো সময় Disciplinary Measures অথবা Medical Ground এ চাকুরীচ্যুত করা যাবে এবং জনাব ইসলামকে চাকুরীচ্যুত করা হয়। যা, ব্যাংকের Interim Human Resources Committee (IHRC) কর্তৃক অনুমোদিত হয়। পরিদর্শনকালীন জনাব ইসলামের বিরুদ্ধে জনাব কামরুল কর্তৃক দায়েরকৃত অভিযোগের বিষয়ে কোনো দালিলিক প্রমাণাদি ব্যাংকের নথিপত্রে পাওয়া যায়নি এবং উক্ত অভিযোগ প্রাপ্তির পর ব্যাংক কোনো তদন্ত কার্যক্রমও পরিচালনা করেনি। শুধুমাত্র একটি অভিযোগের প্রেক্ষিতে কোনো প্রকার তদন্ত কার্যক্রম পরিচালনা না করেই সাক্ষী-প্রমাণ ব্যতিরেকে একজন কর্মকর্তাকে চাকুরীচ্যুত করার বিষয়টি এ বিভাগ কর্তৃক অনৈতিক ও উদ্দেশ্যমূলক মর্মে প্রতীয়মান হওয়ায় জনাব ইসলামকে চাকুরীতে পুনঃবহাল করা এবং ভবিষ্যতে ব্যাংকের কর্মকর্তা/কর্মচারীর বিরুদ্ধে আনীত অভিযোগ সঠিকভাবে যাচাই না করে চাকুরীচ্যুত করার বিষয়ে সতর্কতা অবলম্বন করার জন্য নির্দেশনা প্রদান করা হয়। প্রত্যন্তরে ব্যাংকটি জানায় যে, ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষের সিদ্ধান্তক্রমে ব্যাংকের Terminated কর্মকর্তা জনাব মোঃ খায়রুল ইসলাম-কে স্বপদে পুনর্বহাল করা হয়েছে। সে প্রেক্ষিতে জনাব ইসলাম চাকুরীতে যোগদান করতঃ বাংলাদেশ ব্যাংকের প্রতি কৃতজ্ঞতা প্রকাশ করেন।

কেস স্টাডি-৫

অভিযোগকারীর নাম : জনাব ছৈয়দ হোসেন।

অভিযোগের বিষয় : এজেন্ট টু এজেন্ট ব্যাংকিং লেনদেনে ভুলবশতঃ তৃতীয় ব্যক্তির হিসাবে অর্থ জমা হওয়া প্রসঙ্গে।

অভিযোগের সার-সংক্ষেপ : জনাব ছৈয়দ হোসেন দেশের একটি বেসরকারি বাণিজ্যিক ব্যাংকের এজেন্ট ব্যাংকিং আউটলেটে একজন সাব-এজেন্ট হিসেবে তাঁর ব্যবসায়ী কার্যক্রম পরিচালনা করছিলেন। তাঁর ব্যবসায়িক কার্যক্রমের অংশ হিসেবে বিগত ০৬/০৫/২০১৯ তারিখে তিনি তাঁর গ্রাহক মেসার্স জাফর এন্টারপ্রাইজ এর পক্ষে ২.০০ (দুই) লক্ষ টাকা মেসার্স হক এন্টারপ্রাইজ নামক প্রতিষ্ঠানের হিসাবে ট্রান্সফার করার সময় ভুলবশতঃ উক্ত অর্থ মেসার্স সৌরভ ট্রেডার্স নামক প্রতিষ্ঠানের হিসাবে ট্রান্সফার করেন। পরবর্তীতে গ্রাহক সৈয়দ হোসেন উক্ত অর্থ ফেরত পাওয়ার চেষ্টা করে ব্যর্থ হয়ে এ বিভাগের মহাব্যবস্থাপক মহোদয় বরাবর অভিযোগ দাখিল করে সহযোগিতা কামনা করেন।

এ বিভাগ কর্তৃক গৃহীত ব্যবস্থা : গ্রাহকের অভিযোগের প্রেক্ষিতে বিষয়টির সত্যতা যাচাইপূর্বক প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য ব্যাংকটিকে নির্দেশনা দেয়া হয়। সে প্রেক্ষিতে, ব্যাংকটি এ বিভাগকে অবহিত করে, ভুলবশতঃ তৃতীয় ব্যক্তির হিসাবে স্থানান্তর/জমা হওয়া অর্থ অভিযোগকারী মেসার্স ছৈয়দ ট্রেডার্স এর হিসাবে ফেরত দেয়া হয়েছে। দাবীকৃত অর্থ প্রাপ্তির পর গ্রাহক এ বিষয়ে সন্তোষ প্রকাশ করেন এবং বাংলাদেশ ব্যাংকের গৃহীত কার্যক্রম/পদক্ষেপের ভূয়সী প্রশংসা করেন।

কেস স্টাডি-৬

অভিযোগকারীর নাম : জনাব মোঃ মাহাথি হাসান জুয়েল।

অভিযোগের বিষয় : ঋণের সুদ হার বৃদ্ধিকরণ প্রসঙ্গে।

অভিযোগের সার-সংক্ষেপ : জনাব মোঃ মাহাথি হাসান জুয়েল দেশের একটি আর্থিক প্রতিষ্ঠান হতে ১০.৯৫% হারে ঋণ গ্রহণ করেছিলেন, কিন্তু তাকে অবহিত না করে ঋণের সুদের হার কয়েক দফায় বৃদ্ধি করা হয়েছে। বিষয়টি সমাধানের লক্ষ্যে তিনি বারংবার উক্ত প্রতিষ্ঠানে আবেদন জানালেও তারা কোনো সুরাহা না করে সময়ক্ষেপণ করতে থাকে। কোনো উপায়ান্তর না পেয়ে জনাব হাসান বিগত ০২/০৪/২০১৯ তারিখে এ বিভাগে একটি লিখিত অভিযোগ দাখিল করেন।

অভিযোগের বিষয়ে গৃহীত ব্যবস্থা : প্রাথমিকভাবে উক্ত আর্থিক প্রতিষ্ঠানের নিকট জনাব হাসানের অভিযোগের বিষয়ে বক্তব্য/মতামত চাওয়া হয়। সে প্রেক্ষিতে আর্থিক প্রতিষ্ঠানটি জানায়, সংশ্লিষ্ট খাতের সাথে সামঞ্জস্য রেখে গ্রাহকের ঋণের সুদের হার বৃদ্ধি করা হয়েছে এবং পত্র মারফত বিষয়টি গ্রাহককে অবগত করা হয়েছে। এছাড়া, আর্থিক খাতের তারল্য সংকটের উত্তরণ ঘটলে গ্রাহকের সুদের হার হ্রাস করা হবে। আর্থিক প্রতিষ্ঠানটি কর্তৃক প্রেরিত দলিলাদি পর্যবেক্ষণে পরিলক্ষিত হয় যে, গ্রাহককে প্রেরিত পত্রসমূহ কুরিয়ার সার্ভিসের মাধ্যমে প্রেরণ করা হয়েছিল, কিন্তু পত্রসমূহ গ্রাহক কর্তৃক গৃহীত হওয়ার স্বপক্ষীয় কোনো প্রমাণাদি তারা এ বিভাগে সরবরাহ করতে পারেনি। উপরন্তু পত্রে গ্রাহকের ঠিকানা ভুল লিখা রয়েছে মর্মে পরিলক্ষিত হয়। বর্ণিতাবস্থায়, গ্রাহককে অবহিত না করেই ঋণের সুদের হার বৃদ্ধি এবং প্রতিষ্ঠানটির এরূপ কার্যক্রম কোনো গ্রাহক হয়রানির শামিল হবে না সে বিষয়ে ব্যাখ্যা প্রদানের জন্য নির্দেশনা দিয়ে প্রতিষ্ঠানটির কর্তৃপক্ষ বরাবরে পত্র প্রেরণ করা হয়। জবাবে প্রতিষ্ঠানটি জানায়, গ্রাহক কর্তৃক গৃহীত ঋণের সুদের হার ১৬.৫০% থেকে কমিয়ে ১৪.০০% এ নির্ধারণসহ অতিরিক্ত ধার্যকৃত সুদ মওকুফ ও গ্রাহকের সাথে যোগাযোগের ঠিকানা সংশোধন করা হয়েছে। এ বিভাগের তদারকির ফলে বিষয়টির সুরাহার ফলে গ্রাহক জনাব জুয়েল এ বিভাগের প্রতি তার কৃতজ্ঞতা প্রকাশ করেছেন।

কেস স্টাডি-৭

অভিযোগকারী : জনাব সুজিত মন্ডল ।

অভিযোগের বিষয় : ভুয়া ঋণের মাধ্যমে গ্রাহকের টাকা আত্মসাৎকরণ প্রসঙ্গে ।

অভিযোগের সার-সংক্ষেপ : সাতক্ষীরা জেলার হরিশ্চন্দ্রকাঠি নিবাসী দিনমজুর কৃষক জনাব মন্ডল দেশের একটি সরকারি বাণিজ্যিক ব্যাংকে ১০ বছর মেয়াদী একটি শিক্ষা সঞ্চয় স্কিম হিসাব খোলেন। মেয়াদান্তে উক্ত হিসাব হতে অর্থ উত্তোলনের জন্য ব্যাংকে গেলে তাকে জানানো হয়, উল্লেখিত সঞ্চয় হিসাবের বিপরীতে ৮০,০০০/- (আশি হাজার) টাকার একটি ঋণ গ্রহণ করা হয়েছে। বিষয়টি শুনে গ্রাহক রীতিমত হতভম্ব হয়ে যান। তাৎক্ষণিকভাবে তিনি বিষয়টি অস্বীকার করেন এবং লোন আবেদন ফরম পর্যালোচনা করে ফরম-এ প্রদানকৃত স্বাক্ষরের সাথে তার স্বাক্ষরের সাথে মিল নেই মর্মে শাখা ব্যবস্থাপককে অবহিত করেন। কিন্তু, শাখা ব্যবস্থাপক গ্রাহকের কথায় কোনো প্রকার কর্তৃত্ব না করে তাকে ঋণ পরিশোধের জন্য গ্রাহককে চাপ প্রয়োগ করতে থাকেন। ব্যাংকের এহেন কর্মকাণ্ডে গ্রাহক ১০ বছরব্যাপী ক্রমে ক্রমে পুঞ্জীভূত তার সামান্য কিছু টাকা চোখের সামনে হারিয়ে যেতে দেখে হতাশার মাঝে নিমজ্জিত হয়ে পড়েন। অবশেষে তিনি জালিয়াতির মাধ্যমে সৃষ্ট ঋণের দায় হতে অব্যাহতি প্রদানের পাশাপাশি উল্লেখিত সঞ্চয় হিসাবের অর্থ ফেরত প্রদানের বিষয়ে বাংলাদেশ ব্যাংকের নিকট অনুরোধ করেন।

এ বিভাগ কর্তৃক গৃহীত ব্যবস্থা : অভিযোগের বিষয়ে জরুরী ভিত্তিতে ব্যাংকের অভ্যন্তরীণ তদন্ত দলের মাধ্যমে তদন্তপূর্বক প্রতিবেদন দাখিলের জন্য এ বিভাগ হতে ব্যাংকটিকে নির্দেশনা প্রদান করা হয়। তদন্ত প্রতিবেদন থেকে জানা যায় যে, ব্যাংকের কিছু অসাধু কর্মকর্তা/কর্মচারী জালিয়াতির মাধ্যমে তার হিসাব থেকে ৮০,০০০/- উত্তোলন করে নিয়েছিলো। উক্ত প্রতিবেদনের সুপারিশের আলোকে ব্যাংক কর্তৃপক্ষ সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাদের বিরুদ্ধে প্রশাসনিক ও আইনগত কার্যক্রম গ্রহণ করে। এছাড়া, অভিযোগকারীকে উক্ত ভুয়া ঋণের দায় হতে অব্যাহতি প্রদানের পাশাপাশি তার সঞ্চয় হিসাবের সমুদয় অর্থ ফেরত প্রদান করা হয়।

কেস স্টাডি-৮

অভিযোগকারী : জনাব মোঃ ইলিয়াস ।

অভিযোগের বিষয় : গৃহ নির্মাণ স্কিমের আওতায় গৃহীত ঋণের উপর অতিরিক্ত সুদ আরোপ প্রসঙ্গে ।

অভিযোগের সার-সংক্ষেপ : জনাব ইলিয়াস বেসরকারি একটি বাণিজ্যিক ব্যাংকের হাউজ রিপায়রিং/রিনোভেশন স্কিমের আওতায় নিজ জমি বন্ধক প্রদান সাপেক্ষে ২০ (বিশ) লক্ষ টাকার একটি ঋণ গ্রহণ করেন। মঞ্জুরীপত্রের শর্তানুযায়ী উক্ত শাখায় রক্ষিত তার চলতি হিসাবে তিনি প্রয়োজনীয় অর্থ জমা রাখেন এবং ব্যাংক সেখান থেকে মাসিক কিস্তি বাবদ ৩৩,০১৬/- (তেরিশ হাজার ষোল টাকা মাত্র) টাকা কর্তনকরতঃ উক্ত ঋণ সমন্বয় করে আসছে। মোট ৯৬টি কিস্তির মধ্যে ৯৪টি কিস্তি আদায়ের পর বাকী দুই কিস্তির টাকা জমা করার সময় ব্যাংক তাকে আরও প্রায় ০৯ (নয়) লক্ষ টাকা জমা প্রদান করতে বলে। বিস্তারিত জানিয়ে তিনি শাখা ব্যবস্থাপক বরাবর আবেদন করলে শাখা ব্যবস্থাপক তাকে জানায় যে, বিভিন্ন সময় উক্ত ঋণের সুদ হার বৃদ্ধি সত্ত্বেও গ্রাহক পূর্বের হারে কিস্তি পরিশোধ করার কারণে ৯৬টি কিস্তি পরিশোধের পরও প্রায় ০৯ (নয়) লক্ষ টাকা বকেয়া হিসাবে রয়েছে। বিষয়টি জনাব ইলিয়াসের নিকট অপ্রত্যাশিত হওয়ায় প্রতিকার চেয়ে এ বিভাগে অভিযোগ দাখিল করেন।

এ বিভাগ কর্তৃক গৃহীত ব্যবস্থা : অভিযোগের বিষয়ে এ বিভাগ থেকে একটি বিশেষ পরিদর্শন কার্যক্রম পরিচালনা করা হয় এবং অভিযোগের সত্যতা প্রমাণিত হয়। এছাড়া পরিদর্শন দল কর্তৃক একইভাবে উক্ত ব্যাংকের হাউজ রিপায়রিং/রিনোভেশন স্কিমের আওতায় মোট ৬৯২টি ঋণ হিসাবে অতিরিক্ত সুদ আরোপ করা হয়েছে মর্মে উদঘাটিত হয়। সুতরাং জনাব ইলিয়াসের ঋণ হিসাবসহ উক্ত হাউজ রিপায়রিং/রিনোভেশন স্কিমের আওতায় ব্যাংকটির মোট ৬৯২টি ঋণ হিসাবে অতিরিক্ত সুদারোপ সমন্বয় করার জন্য এ বিভাগ থেকে পত্র মারফত নির্দেশনা প্রদান করা হয়। উক্ত নির্দেশনার প্রেক্ষিতে ব্যাংক

ইতোমধ্যে ৪৫৭টি ঋণ হিসাব সমন্বয় করেছে এবং ২৩৫টি ঋণ হিসাবের সমন্বয় প্রক্রিয়া চলমান রয়েছে। অর্থাৎ, ব্যাংক কর্তৃক এ বিভাগের নির্দেশনা বাস্তবায়নের ফলে সারাদেশে উক্ত বেসরকারি বাণিজ্যিক ব্যাংকটির মোট ৪৫৭ জন গ্রাহক উপকৃত হয়েছেন এবং অবশিষ্ট ২৩৫ জন গ্রাহক এ সুবিধা পাওয়ার জন্য অপেক্ষমান রয়েছেন।

কেস স্টাডি-৯

অভিযোগকারী : জনাব সাকিব, জনাব আবু তাহের, জনাব শামীম এবং জনাব আকরাম।

অভিযোগের বিষয় : ফ্রিল্যান্সিং সেবার মাধ্যমে গৃহীত রেমিট্যান্স প্রদানে বিলম্ব করা প্রসঙ্গে।

অভিযোগের সার-সংক্ষেপ : অভিযোগকারীগণ ফ্রিল্যান্সার হিসেবে ইন্টারনেটের মাধ্যমে বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানকে সেবা প্রদান করে থাকেন। উক্ত সেবা প্রদানের মূল্য বাবদ দেশের একটি বেসরকারি বাণিজ্যিক ব্যাংকে রক্ষিত তাদের হিসাবে রেমিট্যান্স এর অর্থ জমা হয়ে থাকে। কিন্তু ব্যাংক প্রতিনিয়ত উক্ত অর্থ গ্রাহকগণকে যথাসময়ে প্রদানে ব্যর্থ হয়। সুতরাং, গ্রাহকগণ আলোচ্য বিষয়ে এ বিভাগের সহযোগিতা কামনা করেন।

এ বিভাগ কর্তৃক গৃহীত ব্যবস্থা : একই ব্যাংকের বিরুদ্ধে এ জাতীয় কয়েকটি অভিযোগ ইতিপূর্বে এ বিভাগের হস্তগত হয়। অভিযোগের বিষয়সমূহ যখন ব্যাংকের নজরে আনা হয়, তখন দ্রুততম সময়ের মধ্যেই তা নিষ্পত্তি হয়ে থাকে। কিন্তু, রেমিট্যান্স প্রদানে এ ধরনের বিলম্ব কোনো অবস্থাতেই কাম্য নয়। কারণ, এতে করে ভুক্তভোগীরা ভোগান্তির শিকার হওয়ার পাশাপাশি ব্যাংকিং চ্যানেলে রেমিট্যান্স প্রেরণে নিরুৎসাহিত বোধ করতে পারেন। সুতরাং কালক্ষেপণ না করেই উপরোক্ত অভিযোগসমূহের বিষয়ে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের পাশাপাশি রেমিট্যান্স সেবার মান বৃদ্ধির লক্ষ্যে বৈদেশিক মুদ্রা নীতি বিভাগের সার্কুলার লেটার নং-এফইপিডি(এলডিএ) ১৪৭/২০১৭-০৯, তাং-১৪/০৬/২০১৭ এর আলোকে উক্ত ব্যাংকে কী কী ব্যবস্থা গৃহীত হয়েছে তার একটি সংক্ষিপ্ত বিবরণ এ বিভাগকে অবহিত করার জন্য ব্যাংকটিকে নির্দেশনা প্রদান করা হয়। প্রত্যুত্তরে ব্যাংকটি জানায় যে, দ্রুততম সময়ে গ্রাহকের হিসাবে রেমিট্যান্স প্রদানের লক্ষ্যে ইতোমধ্যে ব্যাংক ব্যবস্থাপনা কর্তৃক 'স্পেশাল রেমিট্যান্স সেল' নামে একটি সেল গঠন করা হয়েছে এবং ওয়েজ আর্নার রেমিট্যান্সের ক্ষেত্রে বৈদেশিক মুদ্রা নীতি বিভাগের সার্কুলার লেটার মোতাবেক স্বল্প সময়ের মধ্যে অর্থ গ্রাহকের হিসাবে প্রদান করা হচ্ছে। ফলে, উক্ত ব্যাংকে এ ধরনের অভিযোগের সংখ্যা হ্রাস পেয়েছে।

কেস স্টাডি-১০

অভিযোগকারী : ডি এইচ ইউরো, হাইটেক কোঃ, সিউল কোরিয়া।

অভিযোগের বিষয় : ব্যাংক কর্তৃক এলসি মূল্য পরিশোধ না করা প্রসঙ্গে।

অভিযোগের সার-সংক্ষেপ : অভিযোগকারী ডি এইচ ইউরো, হাইটেক কর্তৃক একটি বেসরকারি বাণিজ্যিক ব্যাংকের মাধ্যমে প্রাপ্ত ১৩টি এলসি'র বিপরীতে মোট মাঃডঃ ১,২৬,৪৮,৫৫৩.০০ পরিমাণ মালামাল সরবরাহ করে। কিন্তু এলসি প্রদানকারী ব্যাংকটি বিলগুলোতে স্বীকৃতি প্রদান করার পর ইতোমধ্যে ১২৪ দিন মেয়াদোত্তীর্ণ হলেও বিল মূল্য পরিশোধ করছে না। গ্রাহক কর্তৃক বিলমূল্য আদায়ে এ বিভাগের সহযোগিতা কামনা করা হয়।

এ বিভাগ কর্তৃক গৃহীত ব্যবস্থা : উক্ত অভিযোগের প্রেক্ষিতে বিভাগ কর্তৃক গ্রাহকের দাখিলকৃত দলিলাদি পরীক্ষা করে দেখা যায় গ্রাহক উল্লিখিত এলসি'র বিপরীতে মালামাল সরবরাহ করার পর ব্যাংক কর্তৃক স্বীকৃতি প্রদান করা হয়েছে। কিন্তু স্বীকৃত বিলগুলো মেয়াদোত্তীর্ণ হওয়ার পরও বিলমূল্য পরিশোধ করা হচ্ছে না। এ প্রেক্ষিতে বাংলাদেশ ব্যাংকের গাইডলাইনস্ ফর ফরেন এক্সচেঞ্জ ট্রানজেকশন, ভলিউম-১, অধ্যায়-৭, অনুচ্ছেদ-৩৪ ও ৩৮ এর নির্দেশনার আলোকে স্বীকৃত বিলগুলোর মূল্য পরিশোধে ব্যাংকটিকে নির্দেশনা দেয়া হয়। বিভাগের নির্দেশনার প্রেক্ষিতে ব্যাংকটি বিভিন্ন তারিখে মোট ১৩টি এলসি'র বিপরীতে স্বীকৃতি প্রদানকৃত বিলগুলোর মূল্য পরিশোধ করে এ বিভাগকে অবহিত করে এবং ভবিষ্যতে স্বীকৃত বিলমূল্য পরিশোধে আরো সতর্ক থাকবে মর্মে জানায়।

২১। বিগত ২০১৮-২০১৯ অর্থবছরে গ্রাহকগণের নিকট হতে প্রাপ্ত কয়েকটি ধন্যবাদ পত্র/ই-মেইলঃ

১) প্রেরক : সামিউল হাসান

Dear Concern,

Thanking you from my deep heart. By this workable action taken by our Bangladesh Bank (The Bank of every Bangladeshi) against ---- Bank. I testfully submit the complain, but I didn't expect such kind of result from Bangladesh Bank against --- Bank. But surprisingly it works.

By the way after investigation from Bangladesh Bank in ---- bank they call me and say warmly sorry to me. And now I am satisfied to ----- Bank. and request Bangladesh Bank to withdraw the complain against them.

And I want to special thanks to concern officer of FICSD of Bangladesh Bank for his/her strong foot step. I am really thankful to Bangladesh Bank and near future I will communicate to others that, if you go to BB with your banking problem, you must get at-least a good solution.

Regards,

Md. Samiul Hasan

২) প্রেরক : জনাব মোঃ সাইফুল ইসলাম :

আমার অভিযোগখানি সুষ্ঠু তদন্তের ভিত্তিতে বাংলাদেশ ব্যাংকে যে অভিযোগ করেছি তার ভিত্তিতে আমি আমার সম্পূর্ণ টাকা বুঝে পেয়েছি। আমাকে হয়রানি থেকে মুক্তি দেয়ার জন্য বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃপক্ষকে আন্তরিক ধন্যবাদ জ্ঞাপন করছি।

৩) প্রেরক : মোঃ ইলিয়াস

আমার গৃহ ঋণের অতিরিক্ত সুদ প্রদানের হাত থেকে আমাকে মুক্ত করতে আপনাদের উদ্যোগের প্রতি আমি কৃতজ্ঞ।
ধন্যবাদ বাংলাদেশ ব্যাংককে।

৪) প্রেরক : মোঃ জনাব জিয়াউদ্দিন সাওলেট গনি

আমার ডবল বেনিফিট স্কিমের টাকা সম্পূর্ণভাবে আদায়ে সহায়তা করার জন্য বাংলাদেশ ব্যাংককে ধন্যবাদ।

৫) প্রেরক : খলিল উল্লাহ সৌরভ, কিশোরগঞ্জ

আমি ধন্যবাদ জানাই বাংলাদেশ ব্যাংকের সকল কর্মকর্তা কর্মচারীবৃন্দকে এবং আমাদের দেশের সরকার প্রধানসহ এই সেক্টরের সংশ্লিষ্ট সকলকে।

২২। উপসংহার

উন্নত ব্যাংকিং সেবার মাধ্যমে সামগ্রিক আর্থিক খাতের লেনদেন, গ্রাহকসেবা, জনগণের আস্থা ইত্যাদি অর্জনে সহায়তার প্রত্যয় নিয়ে গঠিত ফাইন্যান্সিয়াল ইন্সটিটিউট এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট (এফআইসিএসডি) তার প্রশিক্ষিত ও চৌকস কর্মী বাহিনী নিয়ে দৃঢ় পদক্ষেপে এগিয়ে চলেছে। ক্রমবর্ধমান ব্যাংকিং সেবার পাশাপাশি গ্রাহক হয়রানির হারও নেহায়েত কম নয়। তথাপি এ বিভাগ ছোট বড় প্রতিটি অভিযোগকেই সমগুরুত্ব দিয়ে সমাধানের মাধ্যমে দেশ-বিদেশে যথেষ্ট প্রশংসা অর্জন করেছে। ব্যাংকিং সেবা নিয়ে জনসচেতনতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে এ সংখ্যায় জনসচেতনতা বৃদ্ধিমূলক প্রচারণা শিরোনামে একটি নতুন অধ্যায় সংযোজন করা হয়েছে যা গ্রাহকদের বিভিন্ন প্রকার ব্যাংকিং হয়রানি থেকে কিছুটা হলেও মুক্ত রাখবে। এ বিভাগের কার্যক্রম একই সাথে তদারকিমূলক ও গ্রাহকবান্ধব প্রকৃতির হওয়ার কারণে এবং গৃহীত অভিযোগসমূহ দ্রুত নিষ্পত্তি হওয়ায় অতি অল্প সময়ের মধ্যে এ বিভাগের প্রতি মানুষের একটি ভিন্নধর্মী আস্থার সৃষ্টি হয়েছে, যা ব্যাংকিং তথা সমগ্র আর্থিক খাতের সুশাসনে অনুকরণীয় হতে পারে।

ANNUAL REPORT

(2018-2019)

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

ENGLISH VERSION

SUPERVISOR

Md. Shafiqul Islam
General Manager

EDITOR

Md. Mostakur Rahman
Deputy General Manager

SUB-EDITORS

Bikash Singha Sutradhar
Joint Director

Syed Mahbubul Alam
Joint Director

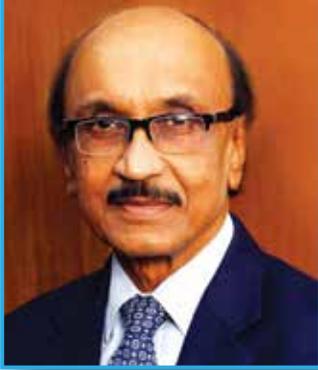
Emrul Haider Chowdury
Joint Director

Atish Kumar Neogi
Deputy Director

Fatima Khatun
Deputy Director

Rashidul Hassan Khan
Deputy Director

Governor's Message



Starting its journey from 16 December 1971, Bangladesh Bank has been ensuring discipline and accountability in the Banking and Financial sectors, along with formulating and implementing monetary policy and intervention policies in the foreign exchange market to keep the wheel of the economy moving.

In the beginning 'help desk' was introduced in 2011 in Bangladesh Bank to protect customer interest and to maintain the overall discipline in financial sector. Subsequently, Financial Integrity and Customer Services Department (FICSD) was established as a full-fledged department in 2012 followed by Customer Interest Protection Cell. Overall economic size and variations have since increased manifold and Bangladesh has in the meantime acquired the status of a developing country.

In tandem with growing customer numbers, the number of complaints also increased with advancement of technology and variation of banking products. The vigilant role of FICSD is admirable in maintaining discipline and integrity of overall financial sectors of the country by attending and disposing a significant number of complaints during the period of 2018-19.

I am glad to know that the annual report for 2018-19 is being published covering the entire gamut of activities of FICSD.

I firmly believe that a truly effective role played by FICSD will certainly contribute to a disciplined, accountable and customer friendly banking sector. My compliments to all officials concerned with the preparation of this report.

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

Fazle Kabir

Governor

Deputy Governor's Message



Bangladesh Bank, being the regulatory body of the banks and financial institutions, is always vigilant towards protecting the customers' interest. As part of our continuous endeavor to this end, Financial Integrity and Customer Services Department (FICSD) came into being as a full-fledged department in 2012. Ever since, the department is receiving all types of banking complaints through different media and addressing those with a view to protecting customer interest within the existing legal and regulatory framework and thereby improving overall banker-customer relationship.

FICSD has been able to establish a strong controlling mechanism to act against customer harassment, fraudulent and unethical activities committed within the banking sector. The department has set up a dedicated short code telephone number- 16236 through which the customers may lodge their complaints anytime during office hours whenever they feel harassed in availing banking services or they have any types of complaints related to banks. The customers can also send written complaints to this department. Besides, customers can lodge complaint via a web-based complaint box, android apps or e-mail.

In order to resolve the complaints, the employees of this department are working tirelessly to meet customers' queries and complaints. The combination of young and experienced workforce of this department are dedicatedly dealing with all types of banking complaints including non-payment of LC values, delay in the payments of remittances sent by non-resident Bangladeshi citizens as well as of foreign exchanges earnings by freelancers, hassles in general banking, irregularities in loans and advances, etc. Quick resolution of complaints by this department has earned reputation for Bangladesh Bank at home and abroad. During FY 2018-19, the department resolved around 5493 complaints and in addition met queries coming through 16236.

I believe, the employees of this department are working with honesty, devotion and efficiency to maintain the continuous improvement of the organizational structure formed for managing the complaints within the banks and financial institutions in the light of the policies enforced by this department regarding customer care and complaint management. I believe, they will continue their endeavor to earn a sense of reliability to the customers.

I am pleased to know that an annual report is going to be published on the overall activities of FICSD in the fiscal year 2018-19.

My best wishes for the days to come.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ahmed Jamal'.

Ahmed Jamal

Deputy Governor

Summary

The mission to protect customer interest first started in Bangladesh Bank by forming 'vigilance' division under the department of Banking Inspection. In continuation with that, a 'help-desk' was set up in Foreign Exchange Inspection and Vigilance Department in 2011 which was later on reformed as 'Customer Interest Protection Centre' aimed at providing one-stop service to customers. Finally, in July, 2012 'Financial Integrity and Customer Services Department' debuted as a full-fledged department with the view to protecting customer interest. Besides performing vigilance and anti-fraud related activities, this department takes various steps to resolve customer complaints against banks and other financial institutions. There is a sophisticated and skilled customer care centre in this department which remains operative during office hours. Customers can lodge complaints through the customer care centre by dialing '16236' and get instant solutions. Apart from handling complaints, various queries from the service seeking people from home and abroad are addressed via the telephone hotline number. The publicity of the hotline number has been made from time to time in electronic and print media, while it has been made mandatory for all branches of commercial banks to display this number in a visible place. Customers can also complain directly through letter, fax, e-mail, and android apps in order to continue communications with this department. To disseminate the benefits of the initiatives of this department all over Bangladesh the remaining eight branch offices of Bangladesh Bank have set up 'customer interest protection centre' and at the same time, the head and regional offices of all scheduled banks have installed 'customer services and complaints management cell'. A set of complete guidelines titled as "guidelines for customer services and complaint management" has been issued giving detailed directions to all banks and financial institutions for establishing ethical standards, formulating code of conduct for all employees engaged in customer services, framing a customer charter, and building up banker-customer mutual relations. These guidelines also include taking initiatives for increasing customer awareness, setting up a customer service and complaint cell at the head office and the branch level; and facilitating all kinds of opportunities or means for submitting complaints to ensure effective complaint management. The officials of this department are always diligently working towards implementing the core purpose of receiving and resolving the customer complaints of banks and financial institutions. Consequently, out of 34,678 complaints lodged from 2011 to 2019 (June), 34,672 complaints have been resolved. After receiving complaints, the relevant facts and information are collected from concerned institutions via telephone, letter or e-mail and complaints are resolved according to banking rules and regulations. Based on their merits, complicated and sensitive issues are addressed by collecting evidence through on-site special inspections. The main objective of this department is to ensure seamless and smooth banking services for customers. Imbued with this great resolution, we are carrying on with our endeavors.

Table of Contents

Sl. No.	Items	Page No.
01	Introduction	01
02	Terms of References of Financial Integrity and Customer Services Department (FICSD)	01
03	Guidelines for Customer Services & Complaint Management	02
04	Working procedure of the department	03
05	Complaint Monitoring System(CMS) Software	03
06	Time and means of receiving complaints	03
07	Customer Interest protection Centre (16236) and Responding to banking related queries	03
08	Public awareness activities	04
09	Summary of the activities of FICSD	05
10	Comparative statistics of the complaints received and resolved by FICSD in the last 4 (four) financial years	05
11	Complaints received through different media:	06
12	Category-wise complaints analysis	07
13	Complaints related to Non-payment of Trade finance bills	08
14	Statistics of bank-group-wise complaints	08
15	Top 10 (ten) banks in respect of complaints received by FICSD	09
16	Top 12 (twelve) banks in terms of complaints received by the 'Complaint Cell' of the scheduled banks	09
17	Statistics of special inspections conducted by FICSD	10
18	Writ petitions responded by FICSD:	11
19	Statistics of complaints received by the other offices of Bangladesh Bank in the financial year 2018-2019	11
20	Some remarkable cases solved by FICSD in 2018-2019	12
21	Some thanks letters received from the customers in 2018-2019	18
22	Conclusion	19

1. Introduction

Banks and financial sectors of the country are playing a vital role in developing the overall financial sectors and ensuring continuous money flow of the economy. To keep this enormous financial sectors and monetization in order banks are always in the urge of overcoming contemporary challenges. In this regard, without enhancing the quality service along with increasing its dimensions the achievement of the desired goal is not feasible for banking sector. Due to the adoption of continuous innovative initiatives both banks as well as customers are facing frequent challenges. In this case, Bangladesh Bank is determined for consolidating this fastest growing financial sector via raising mass awareness as well as establishing good governance throughout the banking sectors. In order to keep customer harassment level minimum, a distinct department named “Financial Integrity and Customer Services Department (FICSD)” was launched in Bangladesh Bank back in 2012. From the outset of its inception, this department is playing a pivotal role in developing a customer friendly and disciplined banking ambience by improving banker customer relationship in resolving numerous complaints lodged by customers and preserving customer interests. The hotline number (16236) introduced by this department has achieved enormous confidence both home and abroad. This booklet published depicting the overall achievement and success of this department will play definitely a strong role in increasing public awareness and good governance as well in overall financial sectors of the country.

2. Terms of References (TOR) 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 against interest rate, fee and other product based disclosures.
- ❖ Taking necessary action on written complaints:
 - ❑ Filtration of complaints.
 - ❑ Invitation of opinion/comment/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 this 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.
- ❖ 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.
- ❖ Receiving the complaints through telephone, e-mail, mobile apps, website and fax during office time on working days.
- ❖ Responding to the incoming calls through hotline 16236 in time and giving answers to the query of the public.
- ❖ Performing other related works regarding consumer protection.

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

- ❖ To conduct on-site inspections on customer 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 co-operation 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 advice them to take necessary action on the basis of the findings of the investigation.
- ❖ To preserve the extraordinary findings of the investigation in the corporate memory of Bangladesh Bank.
- ❖ To conduct on-site inspections as per instruction of higher authority or Ministry of Finance (MOF) and other government agencies.
- ❖ 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 by this department, it was found that customers were facing irregularity, malpractice, misconduct and harassment by banks due to lack of service standard, code of conduct, customer charter, customer awareness programs, institutional framework for grievance redressal, etc. In such situation, FICSD circulated a uniform guideline titled 'Guidelines for Customer Services and Complaint Management' for banks and financial institutions on July 13, 2014 for banks/FIs to ensure hassle-free, effective and smooth customer service and complaint settlement system.

The important instructions are as follows:

- To set up 'Customer Services and Complaint Management Cell' in the headoffice 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 banks and financial institutions.

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. In the mean time, some modifications have been made in this guideline and compliance of guideline by the banks is also monitored by our department time to time.

4. 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 for their discomfort in getting various services from banks. Bangladesh Bank has established Customer Interest Protection Center (CIPC) at other BB offices, those BB offices also monitor and settle complaints received from customers. Besides, 'Customer Services and Complaint Management Cell' has also been set up at all the Head Offices, Regional Offices and branches of the all scheduled banks. Complainants can lodge their complaints to their nearest regional or branch offices of the banks. Again, they can also submit the complaints to the nearest office of Bangladesh Bank. If branch offices of BB cannot solve the complaints, they may send it to the FICSD for final settlement. Regional Offices of the banks send monthly statements of complaints to their Head Offices and a copy of which is forwarded to the CIPC of the nearest office of Bangladesh Bank. Complaint Cells in the banks' Head Offices compile and consolidate the statements, received from their regional offices and branches. Then they send the monthly consolidated statements to the FICSD through the EDW web portal. Similarly, Bangladesh Bank's branch offices also prepare monthly statements incorporating the total number of complaints received, resolved and unresolved and send those statements to the FICSD. In this way, FICSD is handling and 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 special inspections at the concerned banks.

5. Complaint Monitoring System (CMS) Software

A software titled 'Complaint Monitoring System' has been developed by the FICSD with the help of Information Systems Development and Support Department (ISDSD). The software was installed with a view to preserving all information related to complaints received, settled and unsettled; causes and nature of complaints; summary reports and dashboard etc. This CMS system provides us a complete picture of departmental day to day activity.

6. Time and means of receiving complaints

FICSD receives complaints from the complainants through phone, fax, web-based complaint box, mails/e-mails and some popular social communication media or directly during the office hours of working days. Of late, a mobile app has been developed in order to receive complaints from the customers which is already available and user friendly for the public. Details of Mobile apps shown at Bangladesh Bank website for the convenience of Client.

7. Customer Interest protection Centre (16236) and Responding to banking related queries

There is a short code to the department bearing number '16236' to receive banking related complaints and also answer the queries of general people. 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. 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. 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 '16236'. This department is always ready to solve the received complaints in the quickest interval and to answer customer's questions regarding banks and financial sectors. The officers provide solutions to the problems over the phone, if possible. If not, they collect the relevant

information from the focal department and provide that to the customers. To provide information with ease and promptness, a "Frequently Required Information Center" has been developed with the light of the experience of the officers of this department.

Notable frequently asked questions are-

1. Information regarding Loan classification, write-off, rescheduling etc.
2. Rules regarding opening and maintaining different kinds of accounts in commercial banks/ financial institutions.
3. Bangladesh Bank's regulations regarding interest calculation, extra interest charging, imposing interest rates etc.
4. Rules regarding reimbursement of money to the nominee after the death of the account holder;
5. Regarding the rate of interest of loan and deposits in different banks and financial institutes;
6. Rules regarding types of savings certificate, purchasing procedures of savings certificate and rates of profit;
7. Whether Bangladesh Bank accepts deposit or disburse loan to the customers;
8. Regarding the procedures of accepting of the LC and payment of LC value;
9. Information regarding foreign exchange transaction;
10. Information and rules of loan disbursement under EDF fund;
11. Information and rules regarding charges of debit/credit cards of banks;
12. Rules of carrying foreign currencies and exchange rates;
13. Information regarding the eligibility and sectors of agriculture loan;
14. Rules regarding export subsidy and cash incentives against export of goods.

The system of quickly solving banking related complaints through the hotline to preserve the interest of the customer who seeks banking service is playing an important role in increasing the reliance on the financial sector. New addition of voice recording in PABX system, data storage and other modern accessories to the call center has made it more user friendly.

8. Public Awareness Activities

FICSD also takes initiatives to publicize its activities. The people of all sections can easily lodge their complaints or can get answers to their queries from the department just by dialing the short code 16236. Different programs on promoting public awareness regarding banking activities have been implemented time to time by this department to reduce the number of complaints and to make the banking services smoother among bankers and customers.

Analyzing the complaints received by this department, it is clear that if the following messages can directly be delivered to the customers, banking service can be made smoother and the number of complaints can be reduced significantly:

- Conditions must be studied thoroughly before receiving loan/being a guarantor/keeping deposits/opening an account;
- Customer has to keep his/ her pin number of debit card/credit card/mobile/ Internet banking secret;
- Customer should be suggested to be more careful in signing/accepting anything regarding banking services.
- He/she should not deposit to a person/non-bank institutes in a hope of extra profit/interest;
- He/she should not give blank cheque to anyone;
- Before accepting a credit card, customer should make sure he/she has a written information regarding the charges, bill payment dates, interest rates etc. from the bank;
- Customers should read the instruction before giving consent for becoming a guarantor of any banks;
- Only cash counter should be used for money transaction and business transaction;
- No customer should engage in personal transactions with bank employees;
- It's discouraged to accept any proposal regarding loan allocation/ business in exchange of commission;

- Any specific information against any bank employee regarding fraud/corruption should immediately be informed to Bangladesh Bank;
- Customer should read before signing any documents related to banks and FI's etc.

9. Summary of the activities of FICSD

FICSD receives complaints over telephone, web based complaint box, written mail, e-mail, mobile apps, fax and some social communications media from all over the country and from abroad. The 03(three) divisions of this department namely CSD, VAD and TSD are working jointly to protect the interests of the bank customers. From the inception till 30 June-2019, the summary of the complaints so far received by this department is appended below:

Table-1: Complaints dealt by FICSD: At a glance

Complaints dealt by FICSD: At a glance						
Period	Number of Complaints Received			Resolved	Unsolved	Resolution Rate
	Over Phone	Written(website & Online)	Total			
March 28, 2011 to June 30, 2019	14,497	20,181	34,678	34,672	6	99.98%

Table-1 shows that among those received complaints all the complaints have already been resolved. The rate of resolution is 99.98% i.e. fantastic. However, we are trying to provide remedies against all cases except sub-judice or legal matters (until settlement).

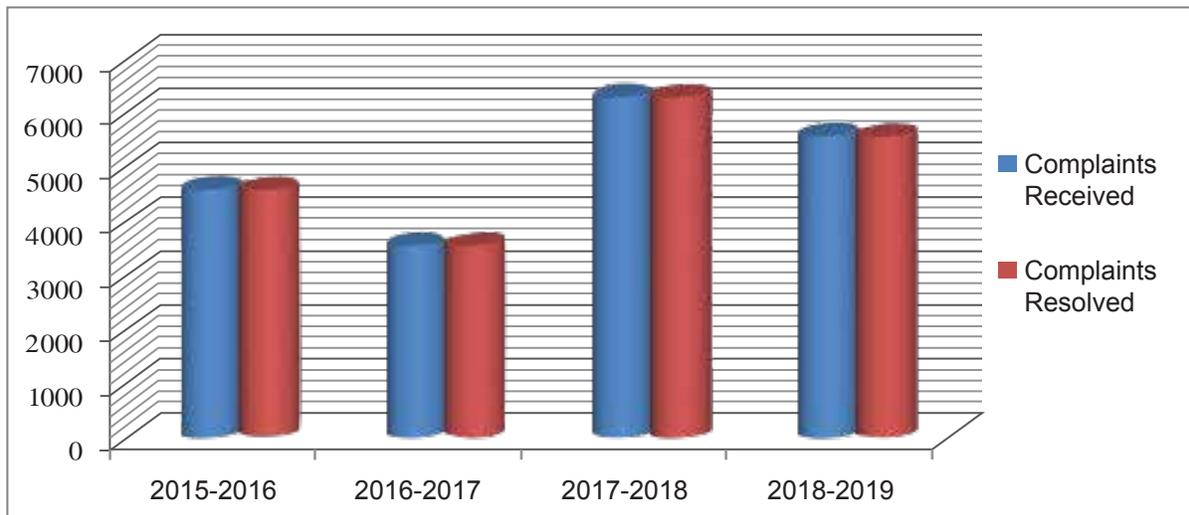
10. Comparative statistics of the complaints received and resolved by FICSD during last 4(four) financial years

Table-2: Comparative statistics of the complaints				
Subject	Financial Year 2015-2016	Financial Year 2016-2017	Financial Year 2017-2018	Financial Year 2018-2019
Complaints Received	4530	3,521	6,208	5,499
Complaints Resolved	4530	3,519	6,206	5,493
Rate of Resolution	100%	99.94%	99.99%	99.90%

Table-2 shows that during the FY 2016-2017, the number of complaints was less than 22.27% than that of previous FY 2015-16. Whereas during the FY 2017-2018 and FY 2018-2019, the number of complaints increased by 76.31% and 56.18% than FY 2016-2017. The underlying reason for the dramatic increase in receiving the number of complaints was possible only due to timely and efficiently handling of consumer complaints, ease of access created by introducing mobile apps, increase of customer awareness through publicity and the best use of human resources. The trend for the rate of resolution

was commendable and it was also 99.99% during FY 2018-2019 under review. The comparative statistics during last 04 (four) years are also shown in the chart-1 (bar diagram).

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



11. Complaints received through different media

FICSD has received total 5,499 complaints during last FY 2018-2019 which is shown in the table-3:

Table-3: Total Complaint received by various media

	Complaints Received				Total Complaints
	Over Phone	Written	Online /website	Mobile apps	
Number	2379	2898	192	30	5499
Percentage	43.26(%)	52.70(%)	3.49(%)	0.55(%)	

Chart-2: Complaints received through different media

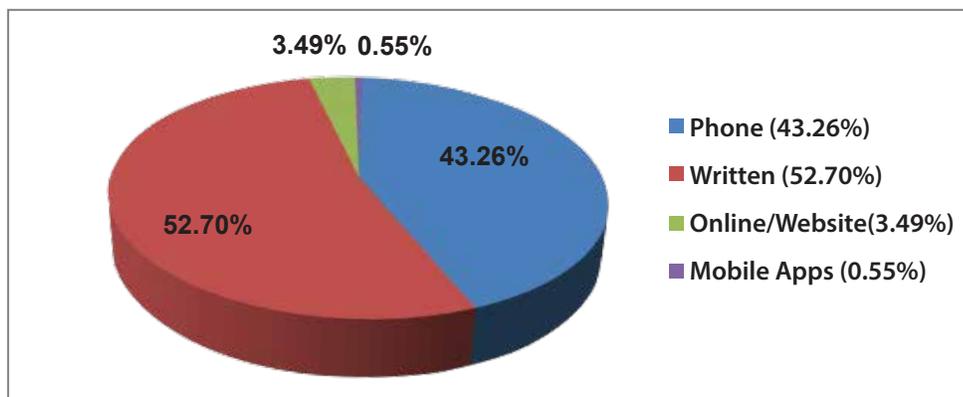


Table-3 and Chart-2 exhibit that the highest number of complaints comes through in writing (2898) while the number of complaints was received over phone was 2379.

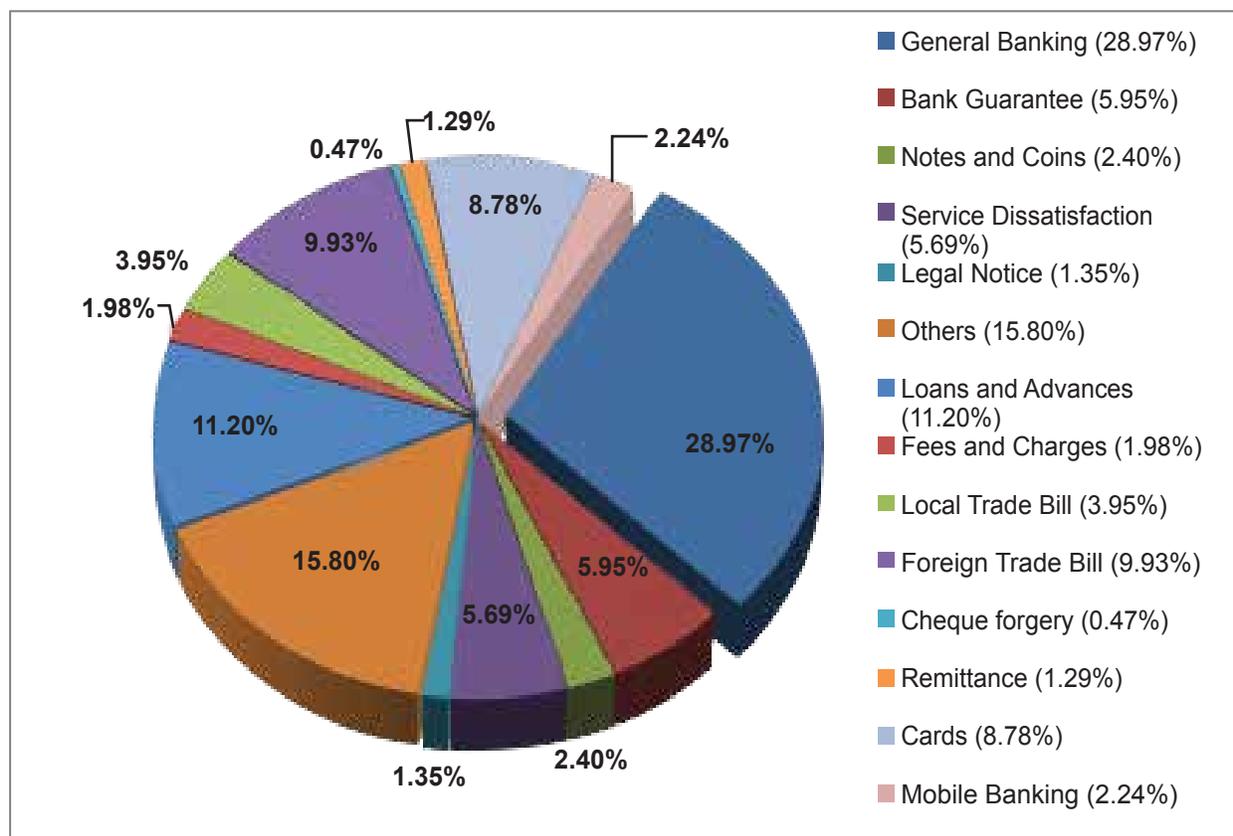
12. Category-wise complaints analysis

A wide variety of complaints were received by FICSD in the FY 2018-2019. On the basis of their types, those complaints were categorized as general banking, loans & advances, trade bills, cards, service dissatisfaction, mobile banking, bank guarantee, fees and charges, cheque forgery, notes and coins, legal notice, remittance etc. which are shown in the table-4 and chart-3.

Table-4: Category wise total complaints

Category of Complaints	No. of Complaints				Total
	Phone	Written form	Online (Website)	Mobile apps	
General Banking	836	726	27	4	1593
Bank Guarantee	14	310	1	2	327
Notes and Coins	128	4	0	0	132
Service Dissatisfaction	251	45	13	4	313
Legal Notice	1	71	2	0	74
Loans and Advances	283	313	15	5	616
Fees and Charges	62	29	16	2	109
Local Trade Bill	22	186	7	2	217
Foreign Trade Bill	17	514	15	0	546
Cheque forgery	17	8	1	0	26
Remittance	39	24	6	2	71
Cards	216	202	63	2	483
Mobile Banking	67	46	7	3	123
Others	426	420	19	4	869
Total	2379	2898	192	30	5499

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



From the analysis of the aggregate complaints received by this department, it is evident that most of the complaints were about general banking i.e.28.97%. Complaints related to trade bills (13.88%) were in the second position. Then 11.20% of the complaints were related to the loans and advances, 8.78% to cards, 5.69% to service dissatisfaction, 5.95% to bank guarantee, 2.40% to notes & coins, 2.24% to mobile banking, 1.29% to remittance,1.98% to fees and charges, 0.47% to cheque forgery, and the remaining 15.80% were miscellaneous in nature. The miscellaneous complaints were mainly about misbehavior by bank officials; on-export against advance TT received, delay in bank branch opening or transactions, refusal of exchanging mutilated notes or coins etc.

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

FICSD has been playing an important role in both local and international trade through resolution of complaints or disputes related to the import-export bills received from home and abroad. In FY 2018-2019, FICSD received and resolved such 763 complaints related to trade bills. Among them 419 complaints were related to settlement of overdue bills for USD 55.29 million, whereas in FY 2017-2018 this department has also had resolved 295 similar complaints with a value worth USD 95.30 million. FICSD's due attention and quick resolution of trade related disputes have resulted in a drop in similar complaints compared to the previous year which has contributed to enhancing the overall image of BB among all concerned.

14. Statistics of bank-group-wise complaints

There are 59 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, 41 Private Commercial Banks, 3 Specialized Banks and 9 Foreign Commercial Banks. The complaints received in FICSD are categorized on the basis of the aforesaid bank group which is shown in the chart-4.

Chart-4: Statistics of bank-group-wise complaints

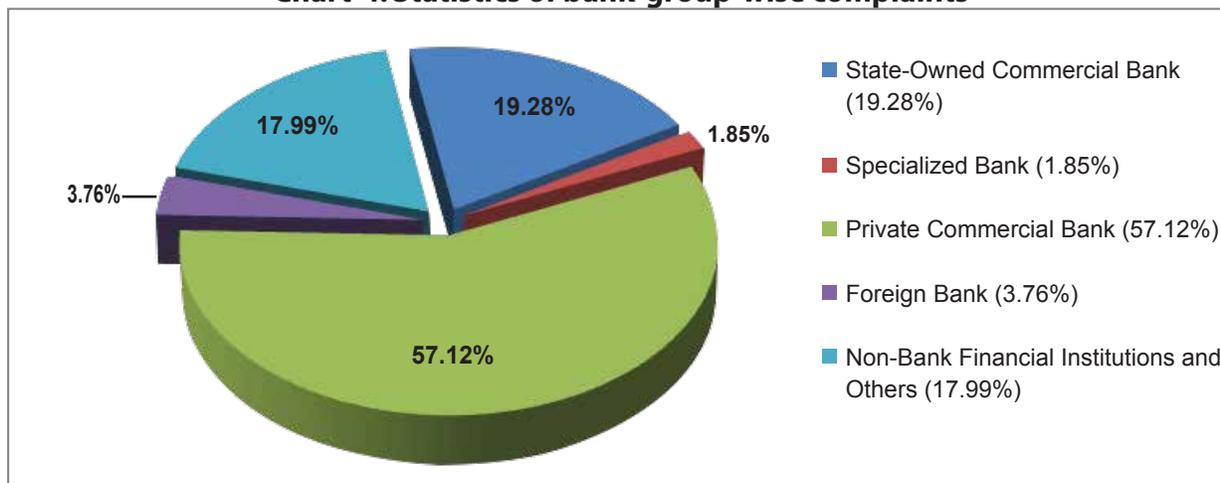


Chart-4 indicates that the highest number of complaints were received against Private Commercial Banks which was 57.12% of total complaints. Complaints received against State-owned Commercial Banks, Specialized Banks, Foreign Commercial Banks were 19.28%, 1.85%, and 3.76 % respectively. The complaints regarding NBFIs were 17.99% also dealt by us. The complaints related to client harassment is more at private commercial bank though the number of branches, amount of loans & advances, deposits, and foreign trade is less at private commercial bank than state owned commercial banks. It indicates that private commercial banks failed to maintain the quality of customer services because of their excessive profit earning motives.

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

On the basis of the number of complaints received by FICSD during FY 2018-2019, the top 10(Ten) banks are enlisted in the following table:

Table-5: Top 10 (Ten)banks in terms of complaints received in 2018-2019		
Sl. No.	Name of Banks	Total Complaints Received **
01	Janata Bank Limited	442
02	Sonali Bank Limited	322
03	Islami Bank Bangladesh Limited	302
04	Dutch Bangla Bank Limited	301
05	Brac Bank Limited	278
06	Agrani Bank Limited	193
07	Eastern Bank Limited	184
08	The City Bank Limited	177
09	Standard Chartered Bank	154
10	Al Arafah Islami Bank Ltd	147

**Above table has been made on the basis of the number of Complaints received by BB; number of branches or client number has not been considered.

Table-5 shows that in respect of volume of complaints received by FICSD, the highest number of complaints (442) was received against Janata Bank Limited, a state owned commercial Bank. Among other SCB's Sonali Bank Limited is in the second position of the list and Agrani Bank Limited were in the 6th position. Among Islamic Bank the Islami Bank Bangladesh Limited and Al-Arafah Islami Bank were in 3rd and 10th position respectively. On the other hand, among private commercial banks (PCB), Dutch Bangla Bank Limited, Brac Bank Limited, Eastern bank Ltd, The City Bank Limited were in the 4th , 5th , 7th , and 8th position respectively. Standard Chartered Bank, a FCB was in the 9th position.

16. Top 12 (Twelve) banks in terms of complaints received by the 'Complaint Cell' of the scheduled banks

The complaints were also received by the banks directly from their customers and also reported those to FICSD on monthly basis through Rationalized Input Template (RIT) of EDW (Enterprise Data Warehouse) of BB. According to their online statements, a total of 14,523 complaints were received during FY 2018-19 directly by the banks of which 13,258 complaints were resolved and remaining 1,265 were unresolved at that time period. The resolution rate was 91.28%. FICSD monitors the settlement position of unresolved cases time to time. Banks were also advised to submit the actual picture of complaints received directly and update settlement position timely through RIT of BB. Statistics of top 12(Twelve) banks are shown in Table 6:

Table-6: Statistics of top 12(Twelve) banks are given below

Table-6: Statistics of op 12 (Twelve) Banks in respect of information of RIT				
Sl. No.	Name of Banks	Complaints Received	Complaints Resolved	Rate of Resolution
1	Standard Chartered Bank	7248	7248	100.00%
2	The City Bank Ltd.	6433	6375	99.09%
3	Brac Bank Ltd.	1908	1887	98.89%
4	United Commercial Bank Ltd.	669	651	97.30%
5	HSBC , Bangladesh	650	597	91.85%
6	Eastern bank Ltd	570	570	100.00%
7	Prime Bank Ltd.	318	309	97.59%
8	Islami Bank B angladesh Ltd.	216	214	99.07%
9	The Trust Bank Ltd.	211	209	99.05%
10	The Premier Bank Ltd.	174	170	97.70%
11	Janata Bank Ltd.	166	162	97.59%
12	Mercantile Bank Ltd.	156	155	99.35%

Table-6 shows that in respect of volume of complaints received by various banks, the highest number of complaints (7248) were received and resolved by Standard Chartered Bank, a foreign commercial bank. Among private commercial banks the city bank ltd was in 2nd position. A state owned commercial Bank Janata Bank Limited is in the 11th position of the list. On the other hand, among other private commercial banks (PCB) Brac Bank Limited, United commercial bank ltd, Eastern bank Ltd, Prime Bank Limited were in the 3rd,4th,6th and 7th position respectively.

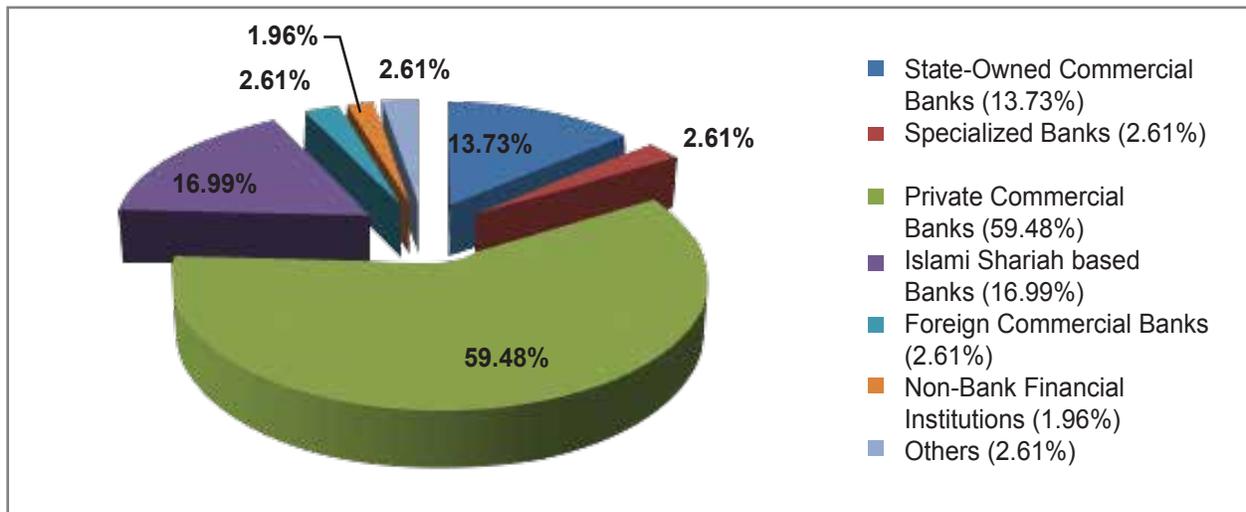
17. Statistics of special inspections conducted by FICSD in 2018-2019

FICSD closely monitors the banking sector of Bangladesh to prevent and minimize corruption and fraud-forgeries through conducting special inspections on bank & NBFIs. 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 on different occasions or on the request of other departments. A comprehensive analysis representing 153 numbers of inspections was conducted by FICSD during the FY 2018-19, which is depicted in the table-7 and Chart-5.

Table-7: Statistics of Special Inspections conducted by FICSD

Name of Bank Group	No. of Special Inspection
State-owned Commercial banks(SCBs)	21
Specialized Banks (SBs)	04
Private Commercial Banks (PCBs)	91
Islami Shariah based Banks (ISBs)	26
Foreign Commercial Banks (FCBs)	04
Non-Bank Financial Institutions (NBFIs)	03
Others	04
Total	153

Chart-5: Statistics of special inspections conducted by FICSD



From the table-7 and chart-5, it appears that the highest number of special inspections was carried out in the Private Commercial Banks (PCBs), which was 59.48% of total inspections conducted during this year. Inspections conducted on State-owned Commercial Banks (SCBs) were 13.73%, Islami Shariah based banks were 16.99% and Specialized Banks were 2.61% of total inspection activities of this department. Commercial Banks (SCBs) were 13.73%, Islami Shariah based banks were 16.99% and Specialized Banks were 2.61% of total inspection activities of this department.

In 2018-2019, special inspections were conducted by the FICSD to unearth the number of fraudulent activities, transactions and malpractices in banks. 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 this department played a supportive role to strengthen the corporate governance and internal control system of banks. With a view to maintaining transparent, stable and sound financial sector, FICSD has also extended its inspection fields as well as activities.

18. Writ petitions responded by FICSD

During the FY 2018-2019 total 184 numbers of writ petition filed by the different stakeholders were received by this department. Most of the cases, the honorable governor of BB and GM of FICSD were the principal respondent and special instructions were given by the honorable high courts to dispose of the issues as Bangladesh Bank is the controlling authority of banks/NBFIs. These cases were mainly related to the withholding of the classification status from the CIB, Loan rescheduling, withholding of Auction notice, disposal of complaints, overdue trade bill payment and other banking issues etc. Those writs were either resolved or addressed meticulously as per instructions given by the honorable court. We are also working closely with Law department and other related depts. of BB to avoid contempt of courts in different occasions.

19. Statistics of complaints received by the Branch offices of Bangladesh Bank in the financial year 2018-2019

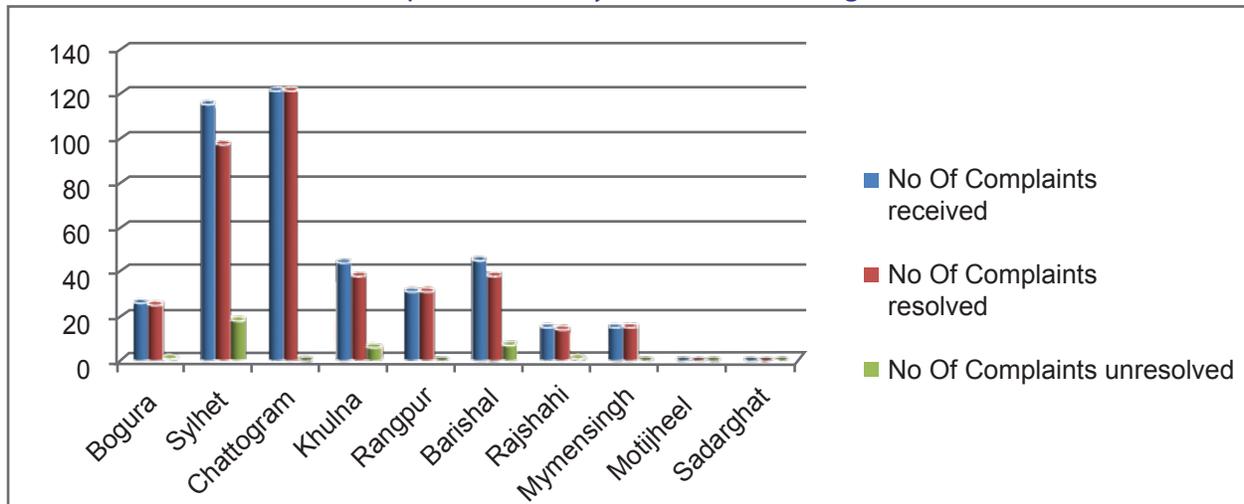
Apart from FICSD, other branch offices of Bangladesh Bank also deal with the complaints of banking customers under their respective jurisdictions. They also report to FICSD about their activities by sending a monthly statement containing the total number of complaints received, resolved and unresolved position. A Summary of the statements of other offices of Bangladesh Bank during the FY 2018-2019 is displayed in the table-8.

Table -8: Statistics of complaints received by the offices of Bangladesh Bank			
Offices	No. of Complaints Received	No. of Complaints Resolved	Unsolved/ Under Investigation
Chattogram	121	121	0
Sylhet	115	97	18
Barishal	45	38	7
Khulna	44	38	06
Rangpur	31	31	0
Mymensingh	15	15	0
Bogura	26	25	1
Rajshahi	15	14	1
Total	412	379	33

*Motijheel and Sadarghat offices have no complaints.

From the above table-8, it appears that among ten branch offices of Bangladesh Bank, CIPC of the Chattogram Office dealt with highest number of complaints (121) in the financial year 2018-2019. The Sylhet office and the Barishal office were in the 2nd and 3rd positions respectively in this regard. The total 379 complaints were resolved and remaining 33 complaints were under investigation at branch offices. Thus, the resolution rate of branches 91.99%. The graphical picture of the above table is furnished in the chart-6.

Chart 6: Complaints dealt by the offices of Bangladesh Bank



20. Some remarkable cases solved by FICSD in 2018-2019

Case Study- 01

Complainant : Mrs. Ferdousi Zaman

Subject of complain : Non refund of embezzled money to the client's account by a bank official.

Synopsis of complain: Mrs. Zaman, a client of a private commercial bank, opened a savings account in 2016 by depositing 6,60,70,295/- taka. Later on, she withdrew money with check several times and on last 21/10/2018, she issued a bearer check. When the bearer went to bank with the ordered check, the bank dishonored the check orally informing that there was not enough money in the account to withdraw. But the client knew from the last bank statement that she had 5,56,15,139/- taka in her account.

Hearing the news Mrs. Zaman went to the branch with her husband immediately. After checking all the documents the manager informed that the money might be withdrawn with fraudulence and assured her of giving back the money as soon as possible. Later on, the MD of the bank also assured her of returning the money confessing of probable fraudulence. Moreover, the client was requested not to expose the matter. After that a long time passed but the bank did not give her the money back. Seeing no alternative, she made a complain to this dept.

Action taken by the dept: Though the bank denied the complain at first calling it baseless, it was seen from the review of internal report, account statement, client's account opening form and other related papers that the then Assistant Vice President(AVP) and centre manager Mr Sarwar was accused of forgery. Mr. Sarwar was responsible for transaction in different stages from account opening and in different steps irregularity was done to the account by him. Even the phone number of the client was changed with the help of IT without the client's acknowledgement. Moreover, after the opening of the account, 4 check books were taken with the client's authorization which was denied by her. It appeared from the CCTV footage that then AVP Mr. Sarwar withdrew the money using those checkbooks and he remained absent in his office from 21/10/18. Though the internal investigation of the bank filed a case in Dudok against 15 officials of different posts claiming their punishment, the bank did not return her money. As a result, our department had instructed the bank to return her money by getting with an indemnity bond according to BRPD circular letter no.03, date: 13/03/2017. This circular says if it is proved from the internal investigation that any official is connected with the forgery of money from any client's account by forging his/her check, the client's demand related to the matter need to be fulfilled immediately. In this case, the bank informed that it has returned the money forged from Mrs. Zaman's account and as a proof the bank submitted an updated bank statement of the client to this dept.

Case study- 02

Complainant: Mr. Obayedar Rahman

Subject of complain: Non returning of original deed of mortgaged property by the bank even after loan adjustment.

Synopsis of complain: Mr. Rahman took a C.C loan in favor of his institution from a branch of a private commercial bank in 2006. According to the condition of sanction letter, he gave all the necessary papers, check, charge documents and deed of land to the bank. After paying the loan in 2017, he requested the bank to return the original deed but 3 months later the bank gave him the certified copy of deed instead of the original one. When the client went to the bank again for his main deed, the duty manager said, Mr. Rahman lost the main deed himself and as a proof he showed a copy of General Diary(GD) made in police station as well as the client's signature in a pad of 2011 of his business institution regarding the lost deed. Mr. Rahman became astonished seeing the GD copy. Instantly denying the matter he asked the manager why the original GD copy is in the bank if he himself made the GD. The bank could not give any reasonable answer. He further said that while taking the loan the then branch manager took few blank cheques and some loose pads of his business institution with his signature. He gave the pages of pad of his business institution in good faith which was used in making the GD. Afterwards; he met the then branch manager and present manager regarding the matter. Every time the bank was only assuring him without taking any action. At last being helpless he made a complain to Bangladesh Bank.

Action taken by the Dept: Regarding the matter the bank primarily informed that with the application of loan adjustment, the bank returned all the submitted original documents of the land and the client received those papers signing with satisfaction. After long one and half year, he suddenly came back to the bank claiming the original deed of his land absurdly. Searching the client's loan file, the branch authority found a GD copy of 2011 in a pad of client's business institution which he signed himself and it was clearly mentioned in the GD copy that Mr. Rahman himself made the GD in the local thana informing the loss of main deed and other documents. But it appeared from the observation of all the submittal deeds by the bank that the client was given a certified copy of the deed. Besides, the matter of making GD due to the missing of his deed appeared to be absurd as in 2011 the bank was supposed to store the main deed. In this context, this dept. instructed the bank to give back the submittal main deed of property and the bank replied that it solved the problem by compensating for lost deeds. The client also expressed his gratitude through letter. The bank was warned to be more aware of the matter in future.

Case Study -3

Complainant: Mr. Ziauddin Sawlet Gani

Subject: Given less profit against double benefit scheme.

Synopsis of Complain: Mr. Gani is a client of a private commercial bank. At first, he opened a DPS account of 10,000 taka installment per month for 10 years in a shariah based Islami bank. After completion of the time-span of the DPS he took 20 lac taka. Therefore, he was requested from the branch to open a double benefit scheme (DBS) and it was said that he would be given 38lac taka (excluding tax) against 20 lac taka after 5 years and 5 months. After the termination of the double benefit scheme the client got only 36,26,367/= taka which is 1,90,147/- taka less than the promised amount. From the yearly statement the client found that the profit was being deposited according to the bank's declared rate. But only three days before the closure of the double benefit scheme the bank debited 1,90,147/= taka from the account in the name of profit adjustment. He went to the bank for clarification of less payment and asked for full payment but getting no remedy he became helpless and submitted a complaint to this department.

Steps taken by this department: When the bank was asked to opine about the matter, the bank informed that the client opened a Mudaraba double benefit scheme (MDBS) in an Islami banking branch. MDBS may not be double at its maturity which is mentioned in the account opening form. At first, the bank gives benefit to the clients account at provisional profit rate that is cumulated at the end of the year with final profit rate. In this case, if the client is given more or less profit, then it is adjusted later on with the final profit rate. The mentioned client was given more profit than the final profit rate in 2017 and later on it was adjusted. But reviewing the final profit rate which was declared in the yearly report of the bank and the particular bank statement, it was noticed that final profit rate announced by the bank in 2015, 2016 and 2017 was 7.74%, 7.01% and 7.07% respectively. Though the final profit rate was adjusted in 2017, it was not done in the previous years. In the name of profit adjustment, 1,90,147.78 taka was deducted only three days before the maturity of the MDBS which is absolutely illogical and this department asked the bank for an explanation why this deduction of 1,90,147.78 taka would not be returned to the client's account. As a result, the bank informed the department through letter that 1,90,000/= taka has been deposited to the client's account. The client expressed his satisfaction after getting the entire profit against his double benefit scheme with the promptness of this department and he expressed his gratitude to Bangladesh Bank.

Case Study – 04

Complainant: Mr. Khairul Islam

Subject of Complain: Dismissed from the job illegally.

Synopsis of Complain: Mr. Khairul Islam was working as an executive officer in a shariah based bank of our country. He was dismissed from the job on last 15/04/2018 without any explanation note from HRD and without giving any opportunity for self defense. Therefore, on last 16/04/2018, he sent a letter to the MD of the bank to know the reason of his dismissal with an application for reinstatement in the job. But the bank did not communicate with him regarding the matter. The complainant further mentioned that he was not connected anyway to the matter he was talked about from the bank over phone. Besides, there was no accusation of adopting unfair means against him here before. Branch managers were also very satisfied with his departmental activities. But to harass him and his family, a false accusation was brought against him without any proof which was absurd indeed. He also said that his family members were passing their days in distress as they were dependant on his income. Getting no proper solution from the bank he became helpless. At last, to get justice and to be reinstated, he submitted a written complain to this dept.

Action taken by the dept.: Based on the complaint, this dept. conducted a special inspection on the matter. It appeared from the inspection that Mr. Kamal, a messenger cum Guard working in the same branch submitted a written complain to the head of HRD informing that Mr. Islam demanded 14.50 lac taka as bribe for giving him a good job and Mr. Kamal gave him the money. But Mr. Kamrul failed to show any documentary evidence. In the same day, Mr. Islam sent a letter to HRD mentioning that that complain was based on family dispute. Without communicating with him, he was terminated from the job according to clause 7.3.3 of chapter 7 of service rules via simple service note of HRD.

It is noted that according to the above mentioned clause, any official can be discharged any time on the disciplinary measures or medical ground and so, Mr. Islam was terminated from the service. And this was approved by Interim Human Resource Committee (IHRC). Moreover, no documentary evidence of the complaint brought against Mr. Islam by Kamrul was found in the files of the bank and the bank also did not investigate after getting the complain. It was appeared that discharging an official based on a single complain conducting no investigation and without any witness and proof is unethical and intentional. For that the bank was warned to be more careful in future in discharging any official without scrutinizing the complaint against him. In reply, the bank informed that the terminated officer, Mr. Khairul Islam was reinstated in his post according to the decision of the managing authority of the bank.

Case study – 5

Complainant: Mr. Syed Hossain

Subject of complain: Money mistakenly deposited to third person's account in agent to agent banking transaction

Synopsis of the complain: Mr. Syed Hossain was conducting his business activities as a sub-agent in agent banking outlet of a private commercial bank. As a part of his business activity, on 06-05-2019, Mr. Hossain was supposed to transfer 2 lacs taka to M/S Haque Enterprise on behalf of his client M/S Jafar Enterprise but he mistakenly transferred the money to an institution named M/S Sourav Enterprise. Mr. Hossain tried to get the money back but failed. Later on, he asked for help to Financial Integrity and Customer Services Department by submitting a complaint to the GM of this department.

Steps taken by this department: The bank was instructed to justify the authenticity of the complain and take necessary action. Based on the context, the bank informed the department that money, mistakenly transferred to the third person's account, has been returned to the complainant's account M/S Haque Enterprise. After getting the claimed money, he expressed his satisfaction and repeatedly praised the measures taken by Bangladesh Bank.

Case study – 6

Complainant: Mr. Md. Mahathi Hasan Jewel

Subject of complain: Increase of interest rate of loan.

Synopsis of complain: Mr. Md. Mahathi Hasan Jewel took a loan from a local financial institution at 10.95% interest rate. But the interest rate was increased several times without informing him. Though he repeatedly applied to the respective institution to solve the matter they were just wasting time without resolving the problem. At last, getting no alternative way, he submitted a written complain in this department.

Action taken by the department: Primarily this dept. asked for an opinion from that particular financial institution about the complain of Mr. Hasan. In response, the institution informed that the interest rate of loan was increased in accordance with the industry practice and he was apprised of the matter through letter. Besides with the amelioration from the liquidity crisis of the financial sector, the loan interest rate of the client will be decreased. Observing the documents sent by the financial institution, it was noticed that the letters were sent to the client through courier service but they could not provide any proof of receiving of the letters by the client. Moreover client's incorrect address was noticed in the letter. In that situation, this department sent a letter to the authority of the institution claiming an answer why to those types of activities like increasing the loan interest rate without informing the client would not be regarded as client harassment. The institution replied that the interest rate of the client has been decreased from 16.50% to 14.00%. Moreover the extra charged interest has been waived and the client's address has been updated. Finally the client expressed his gratitude to this department for its help in resolving the problem.

Case study- 7

Complainant: Mr. Sujit Mondol

Subject of complain: Embezzlement of client's money by deceptive loan.

Synopsis of complain: Mr. Mondol, a poor farmer from Harishchandrakathi of Satkhira district, opened a education savings scheme account for 10 years. With its maturity when he went to bank to withdraw money he was informed that a loan of 80,000/ taka was taken against his savings account. The client became bewildered hearing this. He denied the matter on the spur of the moment and observing the loan application form he informed the branch manager that his signature did not match with the signature in the loan application form. But paying no attention to his words the branch manager pressurized him to payout the loan. Seeing his gradually accumulated money lost before his eyes due to bank's such activity, he drawnd into depression. At last he requested Bangladesh Bank to help him to get rid of the burden of the forged loan along with refunding the money of his savings account.

Steps taken by the dept: FICSD instructed the bank to submit a report investigating the complain urgently by the bank's internal investigation team. It was known from the investigation report that some immoral officers/stuffs of the bank withdrew 80,000/ taka from his account by forgery. In the light of the

recommendation of the report, the bank took administrative and legal action against the involved officers. Besides, the complainant was relieved of the burden of fake loan along with refunding all the money of his savings account.

Case Study - 08

Complainant: Mr. Md Elias

Subject of complain: Attribution of extra interest on loan taken under house building scheme.

Synopsis of the complain: Mr. Elias took a loan of 2,00,000/- taka by mortgaging his land under house repairing /renovation scheme of a private commercial bank. According to the condition of sanction letter, he kept necessary money in his current account in that branch and the bank was adjusting the loan by debiting 33,016/- taka as installment per month from his account. After paying 94 installments out of 96 installments, when he went to deposit money for the rest of the 2 installment, the bank told him to deposit more 9 00 000/- taka. He gave an application to the branch manager informing the matter in detail. The manager informed him that though Mr. Elias paid the installment at previous rate, the loan interest rate increased several times. That was why even after paying 96 installments he had 9, 00,000/- taka as arrear. As the matter was unexpected to Mr. Elias, he submitted a complain to this dept.

Steps taken by the Dept: A special inspection was conducted regarding the complain and the complain proved to be true. Moreover, it was found that extra interest was attributed in the same way to 692 loan account under house repairing/ renovation scheme of the bank. Therefore, the bank was asked through letter to adjust total 692 loan account including that of Mr. Elias under that scheme. Accordingly, the bank already adjusted 457 loan accounts and 235 loan accounts are under processing. In other words, because of the implementation of the instruction of this dept by the bank, 457 clients of the respective bank became benefitted nationwide and rest 235 clients are waiting eagerly to get the benefit.

Case Study - 09

Complainants: Mr. Sakib, Mr. Abu Taher, Mr. Shamim and Mr. Akram.

Subject of complain: Delay in depositing remittance in respective account received through freelancing services.

Synopsis of complain: The complainants serve different institutions as freelancer through internet. As payment of that service, money of remittance gets deposited in their accounts in a private commercial bank. But the bank failed to deposit the money timely to the clients. Therefore, the clients asked the dept. for help regarding the matter. Then Bank was asked to take necessary steps regarding the complain.

Steps taken by the dept: Some complaints of the same kind against that particular bank came to this dept before. When the subject of the complaint brought before the bank, these were solved within very short time. But this kind of delay is unexpected anyway. Because along with being the sufferer of such kind of suffering, they may feel discouraged to send remittance through banking channel. So without wasting time the bank was asked to take necessary steps regarding the complain along with sending a short description informing what types of measures it has taken to improve the standard of remittance service according to the circular no. FEPD(LDA) 147/2017-09, date- 14/06/2017 by Foreign Exchange Policy Dept. The bank replied that a cell named "Special Remittance Cell" has already been formed to give remittance quickly to the client's account and in case of wage earner remittance; the mentioned money is given to the clients account within very short time according to circular of Foreign Exchange Policy Dept.

Case study – 10

Complainant: D.H. Euro Hi-tech Co Limited

Subject of complain: Non-Payment of LC bill value by Private commercial bank.

Synopsis of the complain: D.H. Euro Hi-tech Co Limited delivered goods worth of USD 1,26,48,553 against 13 number of Letter of credit issued by a Private commercial bank. Bank accepted the bills which have matured 124 days ago, but still bank are not paying the LC value. Customers seek help of this department in this regard.

Steps taken by this department: After examining the submitted LC related documents of customers, FICSD found that the bank accepted those LC's and goods also received by importer. But the LC values are not getting paid by the banks even after maturity. In this regard the bank is advised to pay back the LC values on the basis of Bangladesh Bank Guidelines for foreign exchange transaction, Vol-01, Chap-07, Art-34 and 38. On the basis of this department's advise the bank paid the values of those 13 LCs on different dates and informed the department and they also assure on being more cautious in paying the LC values in the future.

21. Some thanks letters received from customers during 2018-2019

1) From: Samiul Hasan

Dear Concern,

Thanking you from my deep heart. By this workable action taken by our Bangladesh Bank (The Bank of every Bangladeshi) against ---- Bank. I testfully submitted the complain, but I didn't expect such kind of result from Bangladesh Bank against --- Bank. But surprisingly it works.

By the way after investigation from Bangladesh Bank in ---- bank they call me and say warmly sorry to me. And now I am satisfied to ----- Bank and request Bangladesh Bank to withdraw the complaint against them.

And I want to special thanks to concern officer of FICSD of Bangladesh Bank for his/her strong foot step. I am really thankful to Bangladesh Bank and near future I will communicate to others that, if you go to BB with your banking problem, you must get at-least a good solution.

Regards,

Md. Samiul Hasan

2) From : Saiful Islam

Thanks Bangladesh bank for solving my problem. I already get my money back. Thanks to Bangladesh Bank for saving me from harassment. (Translated from Bengali).

3) From: MD Elias

I am great full to all of you to save me from extra interest charge of my house building loan.

Thanks to Bangladesh bank (translated from Bengali).

4) From: Md Ziauddin Saolet Gani:

Thanks to Bangladesh bank for helping me to get back my double benefit scheme money (translated from Bengali).

5) From: Khalil ullah Sarov, Kishorgang

I like to thanks all officials of Bangladesh bank for their immediate action against bank harassment.

22. Conclusion

Financial Integrity and Customer Services Department (FICSD) of Bangladesh Bank is working to facilitate a customer-friendly banking environment by promoting ease and reliability in transactions and services provided by banks and FIs. Recently, the coverage of banking service has increased to a great extent; alongside the number of complaints of banking customers remained big enough. With a combination of skilled as well as young and energetic work force, FICSD is addressing each of the complaints with due attention which helped the department to achieve critical acclaim locally as well as internationally. Based on past experiences, a new chapter has been incorporated in this publication which is expected to help reduce some of the common complaints of banking customers. With the customer friendly attitude and supports from concerned banks and FIs, FICSD has resolved a good number of complaints in reasonable time to appease the concerned complainants. We believe our endeavor has not only created a sense of reliability and trust among banking customers but has set an example for practicing and promoting good governance in the banking sector as a whole.

Published by G.M. Abul Kalam Azad, General Manager, Department of Communications and Publications, Bangladesh Bank, Head Office, Motijheel, Dhaka-1000, Bangladesh, Website: www.bb.org.bd

Printed by : Sroust Advertising, 205/5 Fakirapool, Dhaka-1000.

DCP : 02-2020-500