

[গত ২৯ ডিসেম্বর ২০১৫ তারিখে ক্যাব এবং বিআইবিএম-এর যৌথভাবে আয়োজিত সেমিনারে প্রধান অতিথি হিসেবে বাংলাদেশ ব্যাংকের গভর্নর ড. আতিউর রহমানের বক্তব্য।]

শ্রদ্ধেয় সভাপতি এবং আজকে যারা উপস্থিত সুধীমন্ডলী যাঁদের মধ্যে ব্যাংকের এক্সিকিউটিভরা আছেন বি.আই.বি.এম এর ফ্যাকাল্টি মেম্বাররা এবং গণমাধ্যমের বন্ধুরা আছেন সবাইকে জানাই শুভ সকাল। আমি আসলেই দুঃখিত যে আলোচনার মাঝপথেই ছন্দপতন হলো কারণ, গত তিনদিন থেকে আমি মঞ্চে নিয়মিত আসছি তো আমার নিজের অফিসটাও তো চালাতে হবে। বিকেল বেলায় আরেকটি বোর্ড মিটিং আছে সেজন্য খুব স্বল্প সময় আমার হাতে আছে অনেক ফাইল দেখতে হবে কারণ বছর শেষ তাই এই সময়ে আর্থিক অনেক রকমের বিষয় আসছে। এইজন্য আপনাদের কাছে ক্ষমা চাইছি যে, আমাকে একটু আগে চলে যেতে হচ্ছে। তাই সভাপতির কাছে সময় চেয়ে নিয়েই আমি আপনাদের সামনে একটু আগেই উপস্থিত হলাম।

আমি ক্যাবকে ধন্যবাদ জানাতে চাই যেএই রকম একটি অনুষ্ঠান আয়োজন করেছেন বি.আই.বি.এম তার সাথে যুক্ত হয়েছেন। ক্যাব-এর সাথে আমার পুরনো সম্পর্ক, দীর্ঘদিনের সম্পর্ক। আমি গ্রাহক স্বার্থে ক্যাব-এর সাথে অনেক কাজ করেছি অনেক গবেষণা করেছি। সেজন্য এটি যে একটি অত্যন্ত জনহিতৈষী সংগঠন সেটা বলবার আর কোন অবকাশ নেই আমরা সকলেই এ সম্পর্কে জানি। আমি আরও খুশি হয়েছি যে আমাদের দুর্নীতি দমন কমিশন-এর সাবেক চেয়ারম্যান এটার দায়িত্ব নিয়েছেন। কারণ তিনি সেই পজিশনে থেকে বুর্তিতে পেরেছেন মানুষের দুঃখ-দুর্দশা কতটা! সুতরাং, এখানে এসে তিনি একটি সামাজিক আন্দোলনে যোগ দিয়েছে, আমি তাঁর শুভকামনা করছি এবং আমার সাধ্যমত আমরা এই সংগঠনকে সহায়তা করছি। বাংলাদেশ ব্যাংকের যে সামাজিক দায়বোধের যে তহবিল আছে সেই তহবিল থেকেও আমরা এই সংগঠনটিকে সাহায্য করছি যাতে করে এই সংগঠনটি এগিয়ে যেতে পারে। সেই সাথে আমি ব্যাংকগুলোর কাছে অনুরোধ করবো যে, আপনাদের সি.এস.আর ফান্ড থেকে হলেও এই সংগঠনকে সহযোগিতা করেন কারণ, আমাদের স্বার্থেই এই সংগঠনটি কাজ করছে। আমাদের গ্রাহকের স্বার্থে করছে মানেই নাগরিকের স্বার্থে কাজ করছে আখেরেতে তো প্রজাতন্ত্রের মালিক নাগরিকরাই। সুতরাং সেই মালিকদের পক্ষেই তারা কাজ করছেন সেজন্য তাদেরকে সহযোগিতা করার জন্য সর্বান্তকরণে সকল ব্যাংকের প্রধান নির্বাহী এবং বাংলাদেশ ব্যাংকের সবার কাছে আমি এই অনুরোধ রাখছি। বি.আই.বি.এম-কেও ধন্যবাদ জানাচ্ছি যে, এই ধরনের অনুষ্ঠান আয়োজন করার জন্য। আপনারা মাঝে-মাঝে এই ধরনের অনুষ্ঠান করবেন এবং অন্যান্য ব্যাংকের সি.ই.ও-দের সাথে নিয়ে বসবেন যাতে করে তারা এই সহযোগিতার হাত বাড়িয়ে দিতে পারেন। আপনারা এখানে জনাব ইব্রাহীম খালেদ সাহেবের কথা শুনেছেন। জনাব ইব্রাহীম খালেদ সাহেব এমন একজন মানুষ আপনারা সকলেই জানেন যে, তিনি ব্যাংকার ছিলেন, সেন্ট্রাল ব্যাংকার ছিলেন এবং এখন এই বি.আই.বি.এম-এর ড. মুজাফফর আহমেদ চেয়ার প্রফেসর। শুধু তাই নয় সামাজিকভাবে তিনি একজন অত্যন্ত সক্রিয় মানুষ। গণমাধ্যমে তাকে দেখতে পান এবং

বিভিন্ন সময় তিনি সত্য কথা সাহস করে বলবার মতো মানুষ। আমাদের দেশ খুব বেশী মানুষ এমন নেই, তাদের একজন তিনি। তিনি যেসব কথা এখানে লিখছেন হয়ত সব কথার সাথে আমি একমত হবোনা, কিন্তু দ্বিমত করলেও আমি তার শত্রু নই আমি তার বন্ধু। সেই অর্থে সমালোচক সবসময় আমার বন্ধু এবং আমি সমালোচনার মধ্যে দিয়ে শিখতে চাই জানতে চাই এবং কিছু করতে চাই। সেজন্য তিনি যেসব বিষয় তুলে এনেছেন এগুলোতে আমরা নজর দিবো এবং আমরা চেষ্টা করবো যে, গ্রাহকের স্বার্থ আরোও কি করে সংরক্ষণ করা যায়। বাংলাদেশের ব্যাংকিং খাতে আমরা চেষ্টা করছি গ্রাহকের স্বার্থ সংরক্ষণ করবার জন্য এবং সে কারণে ব্যাংকিং ব্যবস্থাপনায় যতটা সম্ভব আমরা স্বচ্ছতা ও গ্রাহকদের যেসমস্ত পছন্দ আছে সেগুলোর পরিধি সম্প্রসারণ করা এবং তাদের কাছে যেন সহজে তথ্য যায় সেজন্য যথেষ্ট তথ্য পরিবেশন করা এমনকি কেন্দ্রীয় ব্যাংকের ভেতর দিয়েও আমরা তথ্য সরবরাহের একটা সুন্দর মেকানিজম গড়ে তুলেছি আপনারা তা জানেন। কেন্দ্রীয় ব্যাংক নিজে এখন ফেসবুক তথ্য গ্রহন করে ও তার টুইট চালু করেছে সে সাথে ওয়েবসাইট আছে। ওয়েবসাইটে আমাদের একটা ফোকাল পয়েন্ট আছে যার নাম হলো কাস্টমার ইন্টারেস্ট প্রটেকশন সেন্টার সেখানেও আপনি গুগল করে সি.আই.পি.সি-তে গিয়ে আপনার যেকোন অভিযোগের কথা বলতে পারেন আর ফেসবুকেতো বলতে পারেনই। সেইভাবে আমরা অন্তত গ্রাহকের স্বার্থ সবসময় করার জন্য তথ্য দিচ্ছি এবং পারলে সাথে সাথে আমরা সেটা সমাধান করার চেষ্টা করছি। আর না পারলেও আমরা বলছি যে, অমুক জায়গায় যান এইভাবে যান এতা করেন, এইভাবে আমরা চেষ্টা করছি গ্রাহকের স্বার্থ সংরক্ষণ করার জন্য। এই কারণে আমরা একটা ডিপার্টমেন্ট খুলেছি যার নাম হলো “ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট” (এফ.আই.সি.এস.ডি) যা একটি নতুন বিভাগ। সেখানে কাস্টমারদের ইন্টারেস্ট যেটা আছে সেটাকে শুধু সংরক্ষণ করারই করছি না আমরা ব্যাংকার-কাস্টমার যে সম্পর্ক সেই সম্পর্কটা আরো সমৃদ্ধ করার চেষ্টা করছি ও আরো সুন্দর করার চেষ্টা করছি এবং কাস্টমার সার্ভিসের যে একটা স্ট্যান্ডার্ড আছে সেটাকে উন্নত করার চেষ্টা করছি। ব্যাংক ও ফাইন্যান্সিয়াল ইনস্টিটিউশনগুলোকে সর্বক্ষণ জবাবদিহিতা করতে উতসাহ করছি আমাদের এই সিস্টেমের মাধ্যমে। যেকোন কাস্টমার বা যেকোন নাগরিক তারা যেকোন ব্যাংকের সার্ভিসের ব্যাপারে অভিযোগ করতে পারেন এবং আমরা সেই কারণে একটি হটলাইন খুলেছি তা আপনারা সকলেই জানেন, ১৬২৩৬ সেই হটলাইন নাম্বার। আপনারা যেকোন সময় সেই হটলাইনে টেলিফোন করতে পারেন এবং আপনি যেকোন সেবায় যদি কোন জায়গাতে কোন ব্যাংক আইনের বাইরে গিয়ে আপনার সেবা দিচ্ছেন না তাহলে আপনি সাথে সাথে অভিযোগ করতে পারেন এবং সেই অভিযোগ আমাদের ১৬২৩৬ থেকে গ্রহন করবেন এবং গ্রহণ করে আপনাকে তার একটা সদুত্তর দিবেন। শুরুতেই একটি ইনট্রিম উত্তর দিবেন তার কিছুদিন পরে তার পূর্ণাঙ্গ সমাধান যদি করতে পারেন তবে তা আপনাকে জানাবেন। আপনি যদি সেখানে সন্তুষ্ট না থাকেন তবে সাথে সাথে আপনি সি.আই.পি.সি-তে গুগল করে সেখানে ই-মেইল করতে পারেন। ই-মেইল করলে সেটা রেকর্ড থেকে গেল এবং সেই রেকর্ডের ভিত্তিতে আমরা ব্যবস্থা নিব। যেটা পারবোনা সেটাও বলবো যে আপনি আইনের কাছে যান আদালতে যান কিন্তু এইটুকু আমরা করতে পারি। অনেকক্ষেত্রে, (গোলাম

রহমান ভাই এখানে উপস্থিত) আমাদের এই কেন্দ্রটি কিভাবে কাজ করছে তিনি প্রত্যেকটি অনুষ্ঠানে যান এবং আমরা বছর শেষে একটি প্রতিবেদন তৈরি করি গ্রাহকদের স্বার্থ সংরক্ষণ কতটুকু হলো তার একটি তুলনামূলক ধারণা পাওয়ার জন্য। এই প্রতিবেদন যখন আমরা প্রকাশ করি তখন সবসময় ক্যাব-এর সভাপতিকে আমরা আমন্ত্রণ জানাই সেখানে উপস্থিত থাকার জন্য এবং তিনি স্বচক্ষে দেখেছেন যে, মানুষ যারা গ্রাহকরা দুঃখ-কষ্টে পরে কিভাবে আমাদের এই ডিপার্টমেন্টের সেবা পেয়েছেন। কখনও কখনও তারা কেঁদে ফেলেন বলেন যে, ব্যাংকের এই যে কষ্ট দিচ্ছে আমাদেরকে সেই কষ্ট থেকে এই কেন্দ্রটি আমাদেরকে উদ্ধার করেছে। সুতরাং, আমরা চেষ্টা করছি যতটা পারি ব্যাংকিং খাতটাকে মানবিক করার চেষ্টা করছি গ্রাহক-বান্ধব করার চেষ্টা করছি। কিন্তু আমরা আত্মতুষ্টিতে ভুগছি না কিন্তু পরিস্থিতি পরিবর্তন হচ্ছে এবং অনেকটাই পরিবর্তন হয়ে আসছে এবং মানুষ সাড়া দিচ্ছে আমরা তা দেখতে পারছি। আমরা যে সমস্ত অভিযোগগুলো পাচ্ছি এই কেন্দ্রে সেগুলো যেমন- সাধারণ ব্যাংকিং সম্বন্ধে, লোন সম্বন্ধে, এডভান্স সম্বন্ধে, কার্ড, মোবাইল ব্যাংকিং, লোকাল বিল, ফরেন বিল সম্বন্ধেও পাচ্ছি। অনেকসময় বিদেশ থেকেও পাচ্ছি যে, টাকা আমরা কনফার্ম করেছি, এড কনফার্ম করেছি কিন্তু ব্যাংকগুলো টাকা দিচ্ছে না। ফরেন এক্সচেঞ্জ রিয়ালাইজেশন হচ্ছে না। এই জিনিসগুলো সম্বন্ধে পাচ্ছি এবং এইগুলোকে দেখার জন্য আমরা আলাদা একটা ড্যাশ-বোর্ড করেছি যেটা কোন ব্যাংক কবে এল.সি খুলেছে এবং কবে তাদের সেটা রিয়ালাইজ করার কথা সেটা ড্যাশ-বোর্ডে এসে রিফ করছে এবং ওইদিন যদি তারা এটা রিয়ালাইজ না করতে পারে তবে পরেরদিনই একটা ই-মেইল যাচ্ছে তারপরের দিন এক্সামিনার যাচ্ছে এবং এইভাবে আমাদের নিজস্ব যে মেকানিজম আছে তার মাধ্যমে এক্সপোর্ট রিয়ালাইজেশন অনেকটাই বেড়েছে। এই যে আপনারা দেখতে পারছেন রিজার্ভ বাড়ছে, রেমিটেন্স বাড়ছে তার একটা বড় কারণ আমাদের এই ইন্টারভেনশনগুলো বা এই হস্তক্ষেপগুলো আমরা করছি গ্রাহকের স্বার্থে সকলের স্বার্থে। আমাদের রেমিটেন্স খাতের অনেক অনেক সমস্যা আমরা সমাধান করে ফেলেছি। যখনই কোন রেমিটেন্স সময়মত তার গ্রাহকদের কাছে বা উপকারভোগীদের কাছে পৌঁছায় না তখন অভিযোগ আসলে সাথে সাথে আমরা সেই ব্যাংকে বলছি যে, এটা আপনারা ৪৮ ঘণ্টার মধ্যে পৌঁছাবার কথা কিন্তু কেন এত সময় লাগছে? তারা সাথে সাথে এটার উত্তর দিতে বাধ্য এবং সেখানে গ্রাহক সেবা পাচ্ছেন। যার ফলে দেখবেন যে, এতকিছুর পরও রেমিটেন্স কিন্তু বাড়ছে গত বছর ১৫.৩ বিলিয়ন ছিল রেমিটেন্স এই বছর আমরা ১৬ বিলিয়নের কাছাকাছি চলে যাবো বা ক্রস করবো বলে আমরা আশা করছি। সারা বিশ্বে যখন মন্দা চলছে তখন কিন্তু এই ঘটনাটি ঘটেছে এটা মনে রাখবেন। তার একটা বড় কারণ আমাদের এই গ্রাহক সন্তুষ্টি বাড়ানোর একটা চেষ্টা আমরা করছি। আমাদের এফ.আই.সি.এস.ডি-এর যে রিপোর্ট সে রিপোর্ট ২০১৪-২০১৫ সেটা আমরা কিছুদিন আগে উপস্থাপন করেছি আমাদের ওয়েবসাইটে। আপনারা দেখতে পারেন এই ডকুমেন্টে বাংলাদেশ ব্যাংক কত দ্রুত সাড়া দিচ্ছে এবং গ্রাহকের স্বার্থ সংরক্ষণ করার জন্য কতটুকু চেষ্টা তার একটা স্থির চিত্র আপনারা পাবেন। আমার ধারণা আলোচকরাও এই বিষয় নিয়ে আলোকপাত করবেন। আমাদের হিসেবে দেখা যাচ্ছে ২০১৩ সালের (ফিসকাল ইয়ার ২০১৩) আমরা ৬৮.৫%

অভিযোগ নিষ্পন্ন করতে পেরেছিলাম। ২০১৪ অর্থবছরে সেই সেটেলমেন্টের পরিমাণ বৃদ্ধি পেয়ে সেটা ৯৫.৯% অর্থাৎ, ৯৬% আমরা উন্নীত করতে পেরেছিলাম এবং সর্বশেষ যে হিসেবটি আছে ২০১৫ অর্থবছরে যেটাতে গোলাম রহমান ভাই গিয়েছিলেন সেটা অবস্থা আরো ভালো সেটি ১০০%। আমরা ১০০% অভিযোগ নিষ্পত্তি করতে পেরেছি। সুতরাং আমি গ্রাহকদেরকেও উৎসাহ দেবো যে, আপনারা অভিযোগ আরো বেশী করে করেন। কারণ আমরা অল্প অভিযোগে ১০০% সন্তুষ্ট থাকতে চাইনা, বেশী অভিযোগে সন্তুষ্ট থাকতে চাই। তবুও আমরা কিন্তু গত অর্থবছরে ৩০০০-এর উপরে অভিযোগ আমরা নিষ্পন্ন করতে পেরেছি। বাংলাদেশ ব্যাংক শুধুমাত্র অভিযোগগুলো নিষ্পত্তি করছে তা-ই না। আমাদের যে রেগুলার বি.আর.পি.ডি থেকে যে রেগুলেশন দিচ্ছি সেই রেগুলেশনে আমরা ডিসক্লোজারকে আরো স্ট্যান্ডার্ড করার জন্য বলেছি এবং প্রাসিং ইনফরমেশন অন ফাইন্যান্সিয়াল প্রোডাক্ট অর্থাৎ কোন প্রোডাক্টে কে কত ইন্টারেস্ট রেট চার্জ করবে কতটা সার্ভিস চার্জ করবে এটা ওপেনলি ওয়েবসাইটে দিতে হবে। ভোক্তারা যাতে বুঝতে পারে যে, তাদের যে প্রোডাক্টগুলো দিচ্ছে সেগুলো সিমপ্লিফাইড, এডিকুয়েট, কম্পারিবল ইনফরমেশন এবং টার্ম-কন্ডিশন কি এগুলো যেন তারা সহজে বুঝতে পারে। সেই সাথে এই প্রোডাক্টগুলো নিলে কি ধরনের ঝুঁকি তৈরি হতে পারে সেটাও যেন বুঝতে পারে। যার কারণে প্রোডাক্ট ইনফরমেশনগুলো দেওয়ার জন্য ব্যাংকগুলোকে বলছি। আমি একটি উদাহরণ দিচ্ছি তাহলে সবাই সহজে বুঝতে পারবেন- একটি ব্যাংক (খালেদ ভাই খিনিকটা ইঙ্গিত করেছেন) একটি সেবা দেবার জন্য যেটা আমাদের কাছে যেই তথ্য দেয় যে, আমরা এই এই জায়গায় চার্জ করবো কিন্তু বাস্তবে দেখা গেল যে তার চেয়ে বেশী যে খাতটির কথা উল্লেখই করেনি সেখানে তারা এস.এম.এস দিয়েছেন বলে একটা বিরাট অংক চার্জ করে বসে আছেন। এটা যখন আমাদের ইম্পেকশনে ধরা পরলো যে, এটা তো আপনি বেআইনি কাজ করেছেন, আপনি তো এটা বলেননি গ্রাহককে যে আপনি চার্জ করবেন। আপনি এই কাজটি কেন করলেন? এই ডিপার্টমেন্ট ইন্টারভেন্ট করার পরে যে পরিমাণ চার্জ তাঁরা করেছিল পাই পাই করে সেই টাকা গ্রাহকের একাউন্টে আমরা ফেরত আনতে বাধ্য করেছি। এইভাবে ঠিকমত যদি অভিযোগ আসে আমরা কিন্তু এই ধরনের উদ্যোগ নেই। প্রায় ১৬ কোটি টাকা আমরা গ্রাহকদের আবার ফেরত দেবার ব্যবস্থা করেছি। আমার দৃঢ় বিশ্বাস ওই ব্যাংক আর কোনদিনই এই উদ্যোগ নেবেনা এবং অন্যান্য ব্যাংকের জন্য একটা শিক্ষা হবে। আরো একটি বিষয় এই সুযোগে আমি আপনাদের দৃষ্টিতে আনছি, কোন কোন ব্যাংক এখনও এই কাজটি করছে তাই আমি আজকে আবারও স্পষ্ট করে বলে দিতে চাই। আমাদের যে তরুণ প্রজন্ম তারা বেশীরভাগই বেকার তাঁরা কখনো অন্যের বাড়িতে পড়িয়ে কোনরকমে জীবন পরিচালনা করেন। ওই বেকাররা যখন চাকরীর জন্য আবেদন করে একসাথে অনেকগুলো জায়গায় আবেদন করতে হয়। তাঁদের প্রত্যেকের কাছ থেকে যদি আপনারা শত শত টাকা চালান বা ড্রেজারি বিল হিসেবে চার্জ করেন তাহলে তারা এই টাকা কোথায় হতে জোগাড় করবে? সেজন্য কেন্দ্রীয় ব্যাংক থেকে ব্যাংকগুলোকে নির্দেশ দিয়েছি যে, চাকুরির জন্য আবেদনকারীর কাছ থেকে কোন চার্জ তাঁরা দাবি করতে পারবেনা। তারপরও যদি করে তবে আপনারা আমাদের দৃষ্টিতে আনবেন তাহলে সেই ব্যাংকের বিরুদ্ধে ব্যবস্থা নিতে আমরা দ্বিধাবোধ

করবোনা। বেশীরভাগ ব্যাংক এটা মানছে কিন্তু আমরা চাচ্ছি যে, কোন ব্যাংকই যেন আমাদের এই তরুন বেকার যুবক/যু বতীদের কাছ থেকে এই চার্জ দাবি না করে। আমরা ব্যাংকগুলোর যে ফাইন্যান্সিয়াল স্টেটম্যান্ট পাই সেখানে কিন্তু আমরা স্ট্যান্ডার্ড ফলো করতে বলি। যেমন- বাংলাদেশ একাউন্টিং স্ট্যান্ডার্ড, বাংলাদেশ রিপোর্টিং স্ট্যান্ডার্ড এগুলোকে আমরা ফলো করতে বলি। তারা যেন নিয়ম মেনে তাদের ব্যালেন্স শিট তৈরি করেন এবং তাঁরা তা করছে কি করছেন তা আমরা নিয়মিত মনিটর করি। ডিসেম্বর মাসে তাঁরা কিন্তু আমাদের (বাংলাদেশ ব্যাংক) ব্যালেন্স শিট দিবেন আমরা এইগুলো পাই পাই করে পরীক্ষা করবো যে, তারা এই স্ট্যান্ডার্ড মেনে করেছেন কি না। যদি তাঁরা স্ট্যান্ডার্ড মেনে না করেন এবং এখানে যেসমস্ত অভিযোগ থাকবে সেগুলো নিয়ে আমাদের জেনারেল ম্যানেজার প্রত্যেক ব্যাংকের বোর্ডে গিয়ে বসবেন এবং বলবেন এই এই জায়গায় আপনারা স্ট্যান্ডার্ড মেনে করেননি। তারপরও যদি ব্যাংকগুলো সেগুলো না মানে তাহলে ওই ব্যাংককে আমরা বাধ্য করবো। আর যে একাউন্টিং ফর্ম তাদেরকে ভুল ব্যালেন্স শীট তৈরী করতে সাহায্য করেছে সেইগুলোকে আমরা হয় জরিমানা করি অথবা ব্ল্যাক লিস্ট করেই। আমি বড় বড় অনেক ফার্মকে ব্ল্যাকলিস্ট করেছি এবং এটা আমরা করতেই থাকবো যাতে করে আমাদের গ্রাহকদের স্বার্থে ব্যাংকগুলো যেন সত্যিকারের তথ্য দেয়। আর সি.এ ফার্মগুলো যেন তাদের যথাযথ ভূমিকা পালন করে সেটা আমি প্রত্যাশা করছি। আমরা প্রাইভেসি কনফেডেন্সিয়ালিটি, ডাটা ইন্টি গ্রিটি, ডাটা প্রোটেকশন, ক্লাইন্ট ইনফরমেশন এগুলোর ব্যাপারে আমরা চাই যে, আমাদের ব্যাংকগুলো সচেতন হবে এবং এই জায়গাগুলোতে তাদের যা করণীয় তারা যেন তা করে এবং তা এনফোর্স করার জন্য নানারকম উদ্যোগ নিচ্ছি। আর যারা ব্যালেন্স শীট তৈরী করেন বা তৈরিতে সহযোগিতা করেন তাদের কাছ থেকেও আমরা সহযোগিতা কামনা করছি। গ্রাহকের স্বার্থটা যেন তারা তাদের অডিটিং-এ নিয়ে আসেন। গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণ হচ্ছে কি হচ্ছে না সেটাও যেন তারা আলোচনায় নিয়ে আসেন সেটা আমরা তাঁদের কাছ প্রত্যাশা করছি। বর্তমান যুগ টেকনোলজির যুগ আপনারা সকলেই জানেন ব্র্যাঞ্চলেস ব্যাংকিং শুরু হয়ে গিয়েছে সুতরাং অডিটিং-এর মাত্রাও ভিন্নরূপ নিয়েছে। আজকাল তাদেরকে টেকনোলজির দিক থেকে দক্ষ হতে হবে ঠিকভাবে অডিটিং করতে গেলে এবং আমাদের ইন্সপেক্টরদেরকে তৈরি করছি সেইভাবে। একদম মডার্ন, ইয়ং ছেলে-মেয়েরা যারা অডিটিং এর দায়িত্বে তারা কিন্তু সব জায়গায় যাচ্ছেনা ঘরে বসে তারা টেকনোলজির মাধ্যমে বুঝতে পারছে কোন জায়গায় যাওয়া লাগবে। প্রতিদিন এই তথ্যগুলো আমাদের দিতে হয়। তারা কত টাকা লোন দিয়েছে, কত টাকা ডিপোজিট করেছে, কত টাকা সঞ্চয় করেছে ইত্যাদি বিষয়ে প্রতিদিন আমাদের তথ্য দিতে হয় এগুলো বিষয়ে। সেই ইনফরমেশন এন্টারপ্রাইজ ডাটা হাউসে চুকছে এবং সেখান থেকে সুন্দর গ্রাফ বের হয়ে আসছে। কোন ব্র্যাঞ্চ কি করছে সেগুলো বের হয়ে আসছে, কে কতটা এল.সি খুলেছে সেগুলো বের হয়ে আসছে। সুতরাং আজকের দিনে ব্যাংক কিন্তু অনেক বেশী স্বচ্ছ এবং স্বচ্ছ হতে বাধ্য। সুতরাং, আমাদেরকে একটু সময় দেন দেখবেন গ্রাহক সেবার মাত্রা আরো কতটা উন্নত করতে পারি। আমরা হয়ত এখনো এক্সপেক্টবল লেভেলে নিয়ে যেতে পারিনি কিন্তু আপনি অন্য যেকোন সেক্টরের সাথে তুলনা করেন আমাদের ব্যাংকিং খাত কতটা গ্রাহক-বান্ধব হয়েছে আপনারা

নিজেরাই বুঝতে পারবেন। আগে একটি চেক দিলে সেই চেকের টাকা সেটেল হতে কতটা সময় লাগত! আর আজকে একটা চেক সেটেল হতে কতক্ষণ সময় লাগে। ১ লাখ টাকার উপরে যদি আপনি চেক দেন সেটা এখন নিমিষে সেটেল হয়ে যাচ্ছে। এখন ইলেকট্রনিক ফান্ড ট্রান্সফার চালু হয়ে গিয়েছে। আপন আপনার এমপ্লয়ীদের বেতন দিবেন যদি সেটা ১০ লাখ এমপ্লয়ি হয় তবে আপনাকে কি পরিমাণ কষ্ট করতে হতো কাভার্ড ভ্যান নিয়ে ক্যাশ টাকা নিয়ে আসতে হতো ব্যাংক থেকে। আর আজকে আপনি সেটা ১ সেকেন্ডে করতে পারেন শুধুমাত্র একটি ক্লিকের মাধ্যমে। এই সেবাটা গ্রাহকেরও যেমন সুবিধা হয়েছে তেমনি মালিকেরও সুবিধা হয়েছে। কিছুদিন আগে একটা গার্মেন্টসে গিয়েছিলাম যেটা খুবই পরিবেশ বান্ধব তার মধ্যে সমস্ত সূর্যের আলো পরছে। আমি মেয়েদের (শ্রমিকদের) জিজ্ঞেস করলাম তোমরা বেতন পাও কিভাবে? তারা বললো যে, এখন তো আর ক্যাশ বেতন পাইনা মোবাইলে বেতন পাই। ১০ হাজার কর্মী তারা মোবাইলের মাধ্যমে বেতন পায়। তাদেরকে টাকা নিয়ে আর কোন চিন্তা করতে হয়না, বালিশের নিচে টাকা রাখতে হয়না। আর মালিক বললো যে, আমার অনেক সুবিধা হয়েছে আগে বেতন দিতে আমার ৩ দিন লাগত এবং অনেক ঝামেলা করে টাকা থেকে টাকা আনতে হতো এবং ৩০টা লোক লাগত বেতন দেবার জন্য। কিন্তু এখন আমি ১ মিনিটের মধ্যে বেতন দিয়ে দেই শুধুমাত্র ১টা ক্লিকেই সবার কাছে বেতন চলে যায়। সেই কারণে মোবাইল ব্যাংকের যে চার্জটা সেটা আমি (মালিক) দিয়ে দেই যাতে করে আমার শ্রমিকের আর ১ পয়সাও দেওয়া লাগেনা। আজকে প্রায় ৩ কোটি মোবাইল ব্যাংক একাউন্ট খোলা হয়ে গিয়েছে। এতে করে যে সেবাটা পাচ্ছি সেটা কি উন্নত মানের গ্রাহক সেবা নয়? আমাদের কিন্তু এই বিষয়গুলো আলোচনায় আনতে হবে যা আমাদের আজকের আলোচনায় তেমনভাবে আসেনি। আমরা উন্নত প্রযুক্তি ব্যবহার করে উন্নত গ্রাহক সেবা দিচ্ছি এটাও কিন্তু আমাদের আলোচনার মধ্যে নিয়ে আসতে হবে। ক্যাব-কে এগুলো ফলো করতে হবে। অন্যান্য প্রতিষ্ঠানগুলোকেও উৎসাহিত করা যে, এইভাবে যেন উন্নতমানের সেবা সকলেই যেন পায়। বিদ্যুৎ বিল দেবার জন্য কেন ব্যাংকে যেতে হবে? বিদ্যুৎ বোর্ড যদি তারা একটি ওয়েবসাইট ডেভেলপ করে যার মাধ্যমে গ্রাহকরা ঐ ওয়েবসাইটে ঢুকে বিল পরিশোধ করতে পারবে তাহলে গ্রাহকদেরকে ব্যাংকে লম্বা লাইনে দাঁড়িয়ে বিল পরিশোধ করতে হতো না। শুধুমাত্র তারা একটি ওয়েবসাইট ডেভেলপ করতে পারছেন বলে গ্রাহকদের এই ভোগান্তি। আমি সেদিন সংশ্লিষ্ট মন্ত্রীকে বলেছি আপনি যদি ওয়েবসাইট ডেভেলপ করতে না পারেন তবে আমি করে নিবো। আমি আমার উদ্যোগে ইন্টারেকটিভ ওয়েবসাইট করে গ্রাহকদের সেবা দিবো। সুতরাং, এই জায়গাগুলোতে আমাদের কাজ করার বাকি আছে এবং আমি ক্যাব-কে বলবো এই সমস্ত পলিসিতে বা এইসব আপনার অভিযান করেন/তথ্য অভিযান করেন এই জায়গাগুলোকে উন্নত করেন। আপনারা পি.ডি.বি-এর কাছে গিয়ে কেন লবি করবেন না যে, আপনারা আইটিতে ঢুকেন ইন্টারনেট ব্যাংকিং এর মাধ্যমে গ্রাহকরা সেবা পাবে। এই সুযোগ তৈরি করেন আপনারা। এই দাবি কিন্তু আপনারা (ক্যাব) সহজেই করতে পারেন। ক্যাব-এর আন্দোলনের মুডও কিন্তু এখন বদলাতে হবে সেই সনাতনী কায়দায় আন্দোলন করলে কিন্তু চলবেনা। এখন তাদের নতুন ধারার আন্দোলনে যেতে হবে। ড. ইব্রাহীম খালেদ এখানে

গ্রাহকদের স্বার্থ সংরক্ষণ করার ক্ষেত্রে ডেপোজিট ইন্সুরেন্সের কথা বলেছে তা যথার্থ বলেছেন। এখন আমরা ১ লক্ষ টাকা পর্যন্ত একাউন্টকে ডেপোজিট ইন্সুরেন্সের আওতায় আনতে পেরেছি। নতুন আইন হতে যাচ্ছে এবং সেই আইনে ২ লক্ষ টাকা হবে। এতে করে প্রায় ৯০% কভার হয়ে যাবে। বড় হোল্ডারদের বেলায় হয়ত হবেনা কিন্তু সেটা আমরা স্ট্যাগার্ড ওয়েতে পেমেন্ট করি। আপনারা দেখেছেন বাংলাদেশে কোন ব্যাংকেরই কিন্তু লাল বাতি জ্বলেনি আমরা সফট লেন্ডিং করি অনেক কায়দা করে ব্যাংকগুলোকে রক্ষা করি এবং ব্যাংকগুলোকে গ্রাহকের আস্থা অর্জনে ব্যবস্থা করছি। কোন গ্রাহকেরই শেষ পর্যন্ত ক্ষতি হবেনা যদি আমরা এই সিস্টেমটা দাড় করাতে পারি। এই সময়ের মধ্যে পাশাপাশি আমরা ব্যাংকের ক্যাপিটাল বেস বাড়ানো যাতে করে ব্যাংক যেন কোন অবস্থাতেই বিপদে না পরে। গত ৫ বছরে আমাদের ক্যাপিটাল বেস প্রায় দ্বিগুণ হয়ে গিয়েছে প্রত্যেকটা ব্যাংকের। বেসেল-৩ এ ন্যূনতম যে ক্যাপিটাল বেস দরকার তার চেয়ে অনেক বেশী এখন প্রায় ১১% আমাদের ক্যাপিটাল বেস। এই বছর এই ক্যাপিটাল বেসটাকে আরো উন্নত করার জন্য চেষ্টা করবো। যাতে করে যে ব্যাংকগুলোর ক্যাপিটাল বেস খানিকটা কম তাদেরকে আরো বাড়ানোর কথা বলবো। রাষ্ট্রীয় ব্যাংকগুলোর ক্যাপিটাল বেস কম আপনারা সকলেই তা জানেন সেখানে প্রয়োজন হলে আমরা ক্যাপিটাল ইনজেক্ট করতে বলেছি। যদিও খালেদ সাহেব বললেন যে, এটা তো সরকারের টাকা কিন্তু সরকার তো আবার মালিকও তাই মালিকের দায়িত্বও তো নিতে হবে। ভারতে এই বছর ৭০ হাজার কোটি টাকা তারা ক্যাপিটাল ইনজেক্ট করছে রাষ্ট্রায়ত্ত্ব ব্যাংকগুলোতে। আর সেই তুলনায় আমাদের দেশে তো মাত্র ৫০০০ কোটি টাকা করছে। সরকার মালিক হিসেবে তাঁর এই দায়িত্ব পালন করবেন আর আমি রেগুলেটর হিসেবে সরকারকে সেই চাপ দিবো। আপনি চাপ দেন বলেন যে এটা, নাগরিকের টাকা কেনো দিচ্ছে আমি বলবো সরকারকে যে, আপনাকে এখানে টাকা দিতে হবে। সুতরাং, আমার মনে হয় এই জায়গাতে একটু তফাত করতে হবে এবং খালেদ সাহেব এটা বুঝেন ও তিনি তা করবেন। গ্রাহকের আস্থার কোন অভাব নাই ব্যাংকের প্রতি। কেউ বলতে পারবেননা ব্যাংক-এ চেক দিয়ে টাকা পাননি। গত ৫ বছরে এমন ঘটেছে বাংলাদেশের একজন মানুষও বলতে পারবেননা বরং আমাদের লিকুইডিটি এক্সেস আছে যেটা দিয়ে যেকোন সময় আমরা ব্যাংকের তারল্য সংকট নিরসন করতে পারবো। কল মানি রেট বর্তমানে ৩%-৪% মাত্র সুতরাং ব্যাংকের জন্য তো টাকা জোগার করা মোটেও কোন সমস্যা নাই। আমাদের গ্রাহকদের আস্থার কোন সংকট নেই বরং দিন দিন আস্থা বাড়ছে। এত কিছুই পরও আস্থাটা বাড়ছে কারণ, কেন্দ্রীয় ব্যাংক কড়া নজর রাখছি গ্রাহকের স্বার্থ সংরক্ষণ করার জন্য। আরেকটি বিষয়ে ইব্রাহীম খালেদ সাহেব খুব ভালো একটা কথা বলেছেন সেটা হলো- গ্রাহকের সচেতনতা বৃদ্ধি করার জন্য। আমি এখানে ২টি বিষয়ের কথা বলবো।

- ১) আর্থিকশিক্ষা সে বিষয়ে গ্রাহকদের ধারণা থাকতে হবে
- ২) কি ধরনের প্রোডাক্ট দরকার, কি ধরনের সহযোগীতা দরকার সেজন্য গবেষণা।

গবেষণার কাজটি বি.আই.বি.এম-এর মত প্রতিষ্ঠানগুলো করতে পারে আর আর্থিক শিক্ষা বিষয়টা ব্যাংকগুলো নিজে করতে পারে, কেন্দ্রীয় ব্যাংকও করতে পারে। আমরা ইতিমধ্যে ভোক্তাদের স্বার্থ যাতে সংরক্ষণ হয় সেজন্য বেশ কিছু শিক্ষামূলক উদ্যোগ নিয়েছি এবং বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইটে ডিনামিক ও ইন্টারেক্টিভ ওয়েব পোর্টাল আমরা তৈরি করেছি যেখানে ছোট ছোট গল্প, গেইম, ভিডিও, ক্যালকুলেটর, ইনফরমেটিভ রাইট এপ ইত্যাদি আছে যেগুলো কেউ চাইলেই দেখতে পারে। সবচেয়ে বড় কথা হলো আমরা টিভি ও রেডিও বিভিন্ন লিঙ্কে এবং ব্লকিং নিউসে দেখতে পারবেন ১৬২৩৬-এ কল করে কি কি সেবা পেতে পারেন। এই জিনিসগুলোকে আমরা আন্দোলনের মত করে নিয়ে আসছি। বিভিন্ন ফাইন্যান্সিয়াল প্রোডাক্টগুলোকে যেন আমরা ডিভিশন লেভেলে নিয়ে যেতে পারি সেজন্য আলোচনা করছি। এইবারের ব্যাংকিং মেলাটি ছিল সবচেয়ে বড় ফিন্যান্সিয়াল লিটারেটরি প্রোগ্রাম। আমরা লক্ষ্য করেছি প্রায় ৮৫ হাজার গ্রাহক এই মেলাতে এসেছেন এবং প্রত্যেক স্টলে স্টলে আমি লক্ষ্য করেছি তারা গিয়ে দাবি করছেন ক্ল্যাট কিনতে হলে কত রেট অব ইন্টারেস্ট? আমাদের এস.এম.ই নিলে কি হবে? নারী উদ্যোক্তার কি হবে? আমরা আরো একটি অনুষ্ঠান করেছিলাম গ্রাহক ও এম.ডি-দের পাশাপাশি বসিয়ে দিয়ে আমি মধ্যস্থতা করেছিলাম। তখন গ্রাহকরা সরাসরি প্রশ্ন করছিলেন এবং এসব প্রশ্নের মাধ্যমে তারা নিজেদের সমস্যাগুলোকে বুঝতে পেরেছেন এবং এম.ডি-রা ও সঙ্গে সঙ্গে কথা দিয়েছেন যে, আমরা এগুলো সমাধান করবো। আমি মনে করি বি.আই.বি.এম ও উদ্যোগ নিয়ে এই ধরনের অনুষ্ঠান করতে পারে। এর মাধ্যমেও ওকটা উন্নত ধরনের গ্রাহক সেবা আসবে। কমিউনিকেশনটা হলো আমাদের বড় কথা গবেষণার মাধ্যমে আমরা এই কমিউনিকেশন করতে পারি। ভোক্তাদের সন্তুষ্টিই আমাদের মূল লক্ষ্য হতে হবে। আমার মনে হয় যেকোন ব্যবসাতেই গ্রাহকরা হলো প্রভু ব্যাংকগুলোর ক্ষেত্রেও গ্রাহকরাই প্রভু এটা মনে রেখেই কাজ করতে হবে। আমাদের বড়ই সৌভাগ্য যে, নতুন আইটি বেসড চেল-মেয়েরা ব্যাংকিং সেক্টরে প্রতিদিন যোগদান করছে। এরা কিন্তু আগের সেই সনাতনীব্যাংকারদের মত নয়, এরা নতুন ব্যাংকার, নতুন মাইন্ডসেট, নতুন ভাবনা তাদের তারা নিশ্চয় আইটিসেভী সার্ভিস দেবার চেষ্টা করবেন এবং তাদের কাছে আমার অনেক প্রত্যাশা। আমরা বাংলাদেশ ব্যাংক থেকে সবসময় চেষ্টা করছি যে, প্রত্যেক ব্যাংকগুলো সার্ভিস চার্জগুলো যেন তারা টানিয়ে রাখে। প্রত্যেকটা ব্রাঞ্চে যেন কি কি চার্জ তাঁরা করবেন তা টানিয়ে রাখেন এবং এটা আমাদের ইন্সপেকশনের সময় নির্দেশ দেওয়া আছে। যে ব্রাঞ্চ এটা করবেনা সেই ব্রাঞ্চ রিপোর্ট করবে এবং সেই ব্যাংকের বিরুদ্ধে ব্যবস্থা নেওয়া হবে এবং তা তাদের ওয়েবসাইটে দেওয়া থাকবে। আমি চাচ্ছি যে, সার্ভিস চার্জের ওপর একটা এপস্ তৈরি করতে যেন মানুষ ওই এপসে ঢুকলে জানতে পারবে কোন ব্যাংকে কত চার্জ। বাংলাদেশ ব্যাংকের আইটি ডিপার্টমেন্ট ই তোমধ্যে এটা নিয়ে কাজ করছেন। এভাবে আমরা সেবাগুলোকে মানুষের আরো কাছাকাছি আনতে চাই। কিন্তু ভোক্তাদেরকেও বাস্তবতা মেনে নিয়ে কাজ করতে হবে। রেট অব ইন্টারেস্ট এটা গ্রাহকের একটা স্বার্থ সংশ্লিষ্ট ব্যাপার। পাশের দেশ ভারত ও আমাদের দেশের মধ্যে রেট অব ইন্টারেস্ট তেমন কোন পার্থক্য নেই যদিও খালেদ সাহেব বলেছেন যে, এটা সিঙ্গেল ডিজিটে নেমে এসেছে। বর্তমানে ১২-১৪% এর মাধ্যে ঘুরাঘুরি করছে আমরা বাংলাদেশ



ব্যাংকের পক্ষ থেকে নানা চেষ্টা করছি রেট অব ইন্টারেস্টকে সিঙ্গেল ডিজিটে নিয়ে আসার জন্য। জানুয়ারীর ১ তারিখ থেকে কৃষি ঋণের ক্ষেত্রে কেউ ১১% এর বেশী কেউ চার্জ করতে পারবেনা এটা আমরা ঘোষণা দিয়েছি। এমনকি রাষ্ট্রায়ত্ত্ব ব্যাংকের বাইরে প্রাইভেট ব্যাংকগুলোও এটা করতে পারবেনা। এছাড়া আমরা আরো নতুন নতুন কিছু ক্ষেত্র খুলেছি যেটা কিন্তু অনেকসময় অনেকে বলেনা। আমাদের এই ব্যবসায়ীরা রপ্তানি খাতে এই বছর ২.৫ বিলিয়ন মার্কিন ডলার আমরা এক্সপোর্ট ডেভেলপমেন্ট ফান্ড থেকে দিয়েছি যেটার রেট অব ইন্টারেস্ট ৩%-৪% বেশী না সেটার কথা কিন্তু কেউ বলেনা। আমি গত ৫ বছরে ৮ বিলিয়ন ডলার বিদেশী ঋণ এনে দিয়েছি যেটার রেট অব ইন্টারেস্ট ৫% এর কম সেই কথা কিন্তু কেউ বলেনা। আমরা ২০০ কোটি টাকারও বেশী সবুজ ঋণের ব্যবস্থা করেছি যেটার রেট অব ইন্টারেস্ট ১ ডিজিটে আমরা ৫% রেটএ ব্যাংককে দিয়েছে ব্যাংক দিচ্ছে ৯% বা ১০% হারে। মাত্র ৫% হারে গাভী কেনার জন্য আমরা লোন দিবো বাকি ৫% ভর্তুকি হিসেবে আমরা দিবো। মাত্র ৪% হারে পেঁয়াজ, রসুন, আদা, হলুদ এগুল কেনার জন্য ঋণের ব্যবস্থা করেছি যার ফলে বাজার এতটা স্থিতিশীল। আমার মনে যারা গ্রাহক স্বার্থ নিয়ে কাজ করছেন তারা এই ইতিবাচক কথাগুলো একটু বলবেন সেটা আমি আশা করছি। আর যারা নিয়মিত ঋণ ফেরত দেন তাদের আমরা রিবেট দিবো। তাদেরকে আমরা সার্ভেন পার্সেন্টেজে রেট অব ইন্টারেস্ট আমরা ফেরত দেবার ব্যবস্থা করবো। তাদেরকে উতসাহ দেবার জন্য আমরা এই কাজটি করছি।

আমাদের যে আন্দোলন সেটা হলো ভোক্তা সন্তুষ্টি আন্দোলন, আন-ব্যাংক অর্থাৎ যেখানে ব্যাংক পৌঁছায়নি সেখানে ব্যাংকিং সেবা নিয়ে যাবার আন্দোলন এবং ব্যাংকিং সেবাগুলোকে সহনীয় করার আন্দোলন। আমরা চাই আমাদের আর্থিক খাত আরো গভীর হোক আরো অন্তর্ভুক্তিমূলক হোক আরো স্থিতিশীল হোক। আমরা চাই প্রতিটি গ্রামে-গঞ্জে এ.টি.এম যাক, মোবাইল ব্যাংকিং সেবা পৌঁছে যাক। ইতিমধ্যে চরের মধ্যেও মোবাইল ব্যাংকিং সেবা পৌঁছে গিয়েছে। প্রায় ৩ কোটির মত মোবাইল ব্যাংক একাউন্ট খোলা হয়ে গিয়েছে। রিক্সাওয়ালারা তারা প্রতিদিন মোবাইল ব্যাংকিং ব্যবহার করে তাদের স্ত্রী, সন্তানদের কাছে টাকা পাঠাচ্ছে। গ্রাহকদের এই স্বস্তির কথাও যেন আমরা বলি।

এই আয়োজনের জন্য ধন্যবাদ জানিয়ে আমি আমার বক্তব্য শেষ করছি।