আর্থিক
সাক্ষরতা সহায়ক
কতিপয় বিষয়াবলী

(বাংলাদেশ ব্যাংক-এর আর্থিক সাক্ষরতা সহায়ক
পুস্তিকার আলোকে সংকলিত)

সাউথইস্ট ব্যাংক লিমিটেড™
একটি দূরদর্শী ব্যাংক

আলোচ্য বিষয়: আর্থিক পরিকল্পনা

আর্থিক পরিকল্পনা কী?

- সাধারণভাবে একজন মানুষের বর্তমান ও সম্ভাব্য আয়ের উপর ভিত্তি করে সম্ভাব্য ব্যয় (সাধারণ ও বিশেষ) এবং সম্ভাব্য সঞ্চয়ের আগাম হিসাব প্রস্তুতিকেই আর্থিক পরিকল্পনা বলা হয়।
- বিশেষ ব্যয় বলতে আমরা পরিস্থিতির কারণে উদ্ভূত আকস্মিক ব্যয়কে বুঝি। যেমন: হঠাৎ অসুস্থতা, দুর্ঘটনা, প্রাকৃতিক দুর্যোগ ইত্যাদি।

আর্থিক পরিকল্পনা কেন প্রয়োজন?

- নিরাপদ ভবিষ্যত এবং আকস্মিক চাহিদা মেটানোর তাগিদে প্রত্যেকের আর্থিক পরিকল্পনা সম্পর্কে সম্যক ধারণা থাকা প্রয়োজন।
- আয় বুঝে ব্যয় করাই মূলতঃ আর্থিক পরিকল্পনার উদ্দেশ্য।
- আর্থিক পরিকল্পনায় বর্তমান আয় এবং সম্ভাব্য আয়ের উৎসসমূহ চিহ্নিত করা হয়। একই সাথে, ভবিষ্যতে ব্যয় কী হতে পারে, কোন কোন খাতে এ ব্যয় হতে পারে তা চিহ্নিত করা হয়।
- আর্থিক পরিকল্পনায় সঞ্চয়ের বিষয়েও লক্ষ্য রাখা হয়। ভবিষ্যতে হঠাৎ অতিরিক্ত অর্থের প্রয়োজন হলে তা কিভাবে মেটানো হবে, সে বিষয়ের একটা রূপরেখা থাকে।

সঠিক আর্থিক পরিকল্পনা কিভাবে করা যায়?

সঠিক বাজেট ব্যবস্থাপনা তথা আয় ও ব্যয়ের মধ্যে সামঞ্জস্য রাখার মাধ্যমে সঠিক আর্থিক পরকিল্পনা করা যায়।

- নিজ নিজ আর্থিক অবস্থার মূল্যায়ন করা;
- কোন কোন ক্ষেত্রে আর্থিক প্রয়োজনীয়তা রয়েছে তা চিহ্নিত করাসহ আর্থিক প্রয়োজনীয়তাকে বিভিন্ন মেয়াদে ভাগ করা; যেমন: স্বল্প মেয়াদ (০১ বছর), মধ্য মেয়াদ (০১ থেকে ০৫ বছর) এবং দীর্ঘ মেয়াদ (০৫ বছরের অধিক)।
- প্রতিটি প্রয়োজনের বিপরীতে সপ্তাহে/মাসে কত সঞ্চয় করতে হবে তা হিসাব করা;
- মেয়াদ অনুযায়ী সম্ভাব্য প্রত্যেক প্রয়োজনের বিপরীতে অর্থ সংস্থান করা;
- নিয়মিত নিজের সঞ্চয়ের পর্যালোচনা করা এবং মাস শেষে সঞ্চয়ের হিসাব করা;
- আয়, ব্যয় ও সঞ্চয় হিসাবের জন্য আর্থিক ডায়েরি ব্যবহার করা এবং
- অনুমোদিত ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানে সঞ্চয় করা।

আলোচ্য বিষয়: সঞ্চয়

সঞ্চয়:

সাধারণত আয় হতে সব ধরণের খরচ/ব্যয় নির্বাহের পর উদ্বৃত্ত অর্থকেই আমরা সঞ্চয় বুঝি।

সঞ্চয় কেন করা প্রয়োজন?

জীবনের নানা প্রয়োজন মেটাতে বা আকস্মিক দুর্ঘটনা মোকাবিলায় আমাদের সঞ্চয় থাকাটা খুব জরুরী। আয়ের চেয়ে ব্যয় বেশি হলে তখন অতিরিক্ত ব্যয় নির্বাহের জন্য আমাদের ঋণ করতে হয় বা অন্যের মুখাপেক্ষী হতে হয়। এরকম পরিস্থিতি মোকাবিলার জন্য সঞ্চয়ের কোনো বিকল্প নেই। এছাড়া, জীবনের নানা টানাপোড়েনে আমাদের নিয়মিত আয়ও অনেক সময় ব্যাহত হয় (যেমন: করোনাকালে চাকুরী হারিয়ে) যখন সঞ্চয়ের বিশেষ প্রয়োজন হয়। বিশেষত:

- রোগ-শোক বা প্রাকৃতিক দুর্যোগের মত আকস্মিক দুর্ঘটনায়;
- ফসলহানি, অগ্নিকান্ড, সংঘর্ষ ইত্যাদির কারণে;
- সন্তানের উচ্চশিক্ষায় বিদেশ গমন উপলক্ষ্যে;
- সামাজিক অনুষ্ঠান আয়োজনের (বিয়ে-শাদী) ব্যয় নির্বাহে;
- ধর্মীয় আচার পালনে (যেমন হজ, তীর্থ যাত্রা ইত্যাদি);
- বার্ধক্যকালে (কর্মক্ষমতাহীন অবস্থায়) ;
- প্রয়োজনীয় কিন্তু দামী ব্যবহার্য দ্রব্যাদি/মেশিনারি (ফ্রিজ, টিভি, ওয়াশিং মেশিন বা কৃষি কাজের উপকরণ ইত্যাদি) কিনতে;
- আপৎকালীন যে কোনো ঘটনা মোকাবেলায়।

সঞ্চয় কিভাবে করা যায়?

- খরচ কমিয়ে: বিবাহ-উৎসব, বিলাস ভ্রমণ বা আপ্যায়নে খরচের বাহুল্য কমিয়ে।
- খরচ আপাতত না করে: অত্যাবশ্যক না হলে মটরসাইকেল, গাড়ি, স্মার্ট গ্যাজেট (নতুন ফিচার সম্পন্ন স্মার্ট ফোন বা ল্যাপটপ ইত্যাদি) গহনা, জমকালো পোশাক ইত্যাদির জন্য আপাতত খরচ না করে এবং
- খরচ বাদ দিয়ে: অতিরিক্ত চা পান পরিহার; পান/সিগারেট বা তামাক জাতীয় দ্রব্য গ্রহণের অভ্যাস পরিহার; শরীরের জন্য ক্ষতিকর অভ্যাসগত অন্যান্য দ্রব্যাদি সেবন বাদ দিয়ে; অপ্রয়োজনে ইন্টারনেট ব্যবহার বাদ দিয়ে; দামী পোশাক বা বিলাস সামগ্রী ইত্যাদির পেছনে খরচ পরিহার করে।

সঞ্চয়ের টাকা রাখার নিরাপদ/লাভজনক স্থানঃ

সংরক্ষণ পদ্ধতি	ব্যাংক বা আর্থিক প্রতিষ্ঠান বহির্ভূত সংরক্ষণ	ব্যাংক বা আর্থিক প্রতিষ্ঠানে সংরক্ষণ
উদাহরণ	যেমন: আলমারিতে, মাটির ব্যাংকে, বালিশ-তোশকের নিচে ইত্যাদি।	যেমনঃ ব্যাংকে সঞ্চয়ী হিসাব খুলে টাকা রাখা
সুবিধা/অসুবিধা	অসুবিধাঃ • ইঁদুরে কাটতে পারে, বন্যায় ভাসিয়ে নিয়ে যেতে পারে, আগুনে পুড়ে যেতে পারে, চুরি হয়ে যেতে পারে। • হাতের কাছে থাকায় ভোগ-বিলাসে বা অপ্রয়োজনে যেকোনো সময় খরচও হয়ে যেতে পারে। • বাড়ীতে টাকা সঞ্চয় করলে আমরা তেমন লাভবান হবো না। কেননা ঘরে টাকা রাখার ফলে তা বৃদ্ধি পাবে না বরং কারণে-অকারণে টাকা ব্যয় বা বেহাত হয়ে যাওয়ার সম্ভাবনা থাকে।	সুবিধাঃ • ব্যাংকে আমানত রাখলে সুরক্ষিত থাকবে। • সময়ের সাথে সাথে পরিমাণেও বাড়বে (সুদ/মুনাফা সহকারে) এবং প্রয়োজনে যে কোনো সময় তা উত্তোলনও করা যাবে। • সরকারের বিভিন্ন সঞ্চয়পত্র বা বন্ডে বিনিয়োগ করাও নিরাপদ ও লাভজনক।

লাভজনক সঞ্চয়ের উপায়ঃ

- সঞ্চয়ের মেয়াদ যত বেশি হবে অর্থাৎ যত বেশি দিন ধরে টাকা জমানো হবে, সঞ্চয়ের পরিমাণ তত বেশি বৃদ্ধি পাবে এবং চক্র বৃদ্ধিহারে লাভের পরিমাণও বেশি হবে।
- স্বল্প মেয়াদী সঞ্চয়ের চেয়ে দীর্ঘ মেয়াদী সঞ্চয়ে লাভ তাই সবসময়ই বেশি।

আসুন সঞ্চয়ের মেয়াদ ভেদে মোট জমাসহ লাভের পরিমাণ কেমন হতে পারে সে বিষয়ে একটু ধারণা লাভ করি। ধরি একজন কর্মক্ষম ব্যক্তি ২০ বছর থেকে আয় শুরু করে এবং ৬০ বছর পর্যন্ত আয় করে:

বয়স	যখন ২০	যখন ৩০	যখন ৪০
সঞ্চয়ের বছরের সংখ্যা	৪০	৩০	২০
মাসিক সঞ্চয়ের পরিমাণ (টাকা)	১,৫০০/-	১,৫০০/-	১,৫০০/-
৬০ বছর বয়সে মোট সঞ্চয়	৭২০,০০০/-	৫৪০,০০০/-	৩৬০,০০০/-
৬% হারে ৬০ বছর পর্যন্ত মোট পুঞ্জিভূত সুদ/মুনাফা	২১,৫৫,৪৪৫.২১/-	৯,২৮,৮৮৪.৭০/-	৩,২৩,৪৬৮.৬৫/-
৬০ বছর বয়সে মোট জমার পরিমান	২৮,৭৫,৪৪৫.২১/-	১৪,২৮,৮৮৪.৭০/-	৬,৮৩,৪৬৮.৬৫/-

আলোচ্য বিষয়: ব্যাংক হিসাব

ব্যাংক হিসাব:

ব্যাংকের গ্রাহক হতে হলে একটি হিসাব খুলতে হয়। ব্যাংকের সুনির্দিষ্ট ফরমে যাচিত তথ্য, স্বাক্ষর, ছবি ও প্রয়োজনীয় কাগজপত্র জমাদানের মাধ্যমে একজন গ্রাহক তার নিজ নামে/প্রতিষ্ঠানের নামে হিসাব খুলতে পারবেন। এ প্রক্রিয়ায় ব্যাংক কর্তৃক গ্রাহককে একটি স্বতন্ত্র নম্বর প্রদান করা হয় যা তার ব্যাংক হিসাব বলে পরিচিত।

কারা ব্যাংকে হিসাব খুলতে পারবেন?

- মানসিকভাবে সুস্থ ও প্রাপ্তবয়স্ক প্রত্যেক ব্যক্তিই ব্যাংক হিসাব খুলতে পারবেন।
- সরকার অনুমোদিত শিক্ষা প্রতিষ্ঠানে অধ্যয়নরত অপ্রাপ্তবয়স্ক (১৮ বছরের কমবয়সী) শিক্ষার্থীরা এবং রেজিস্টার্ড এনজিও এর সহায়তায় কর্মজীবী শিশুরাও ব্যাংক হিসাব খুলতে পারবেন।

ব্যাংক হিসাব থাকার উপকারিতা:

- প্রথমত জমানো টাকা নিরাপদ ও সুরক্ষিত থাকে (চুরি-ডাকাতি বা আগুনে পোড়া বা বন্যায় নষ্ট হয়ে যাওয়ার ভয় থাকবে না);
- যখন প্রয়োজন জমানো টাকা উত্তোলন করা যায়;
- হিসাবে জমা টাকার উপর ব্যাংক কর্তৃক প্রদত্ত মুনাফা/সুদ পাওয়া যায়;
- অনলাইন ব্যাংকিং এর মাধ্যমে প্রয়োজন অনুযায়ী যেকোনো জায়গায় টাকা পাঠানো যায়;
- যে কোনো পাওনা টাকা (একই ব্যাংকের অন্য হিসাবে বা ভিন্ন ব্যাংক হিসাবে) ও বিল (বিদ্যুৎ/পানি/গ্যাস, স্কুল ফি, ক্রেডিট কার্ড এর বিল ইত্যাদি) পরিশোধ করা যায়;
- সঞ্চয়ী হিসাব থেকে এক বা একাধিক মেয়াদি আমানত খোলা যায় যা অধিক লাভজনক;
- মেয়াদি আমানত এর কিস্তি/ইনস্যুরেন্স এর প্রিমিয়াম প্রদান করা যায়;
- ব্যবসা-বাণিজ্য প্রসারে বা গৃহ নির্মাণের জন্য প্রয়োজনীয় ঋণ/আগাম গ্রহণ সহজ হয়;
- বিশ্বের যে কোনো স্থান থেকে প্রেরিত রেমিটেন্স সহজে উত্তোলন করা যায়;
- সরকারী ভাতার টাকা গ্রহণ করা যায়;

ব্যাংক হিসাবের ধরণ:

সাধারণত তিন ধরনের আমানত হিসাব খোলা যায়।

১. চলতি আমানত (কারেন্ট ডিপোজিট) হিসাব

- প্রতিষ্ঠানের নামে বা ব্যবসা বাণিজ্যে লেনদেনের উদ্দেশ্যে খোলা হয়।
- এ ধরনের হিসাবে প্রতিদিন একাধিকবার টাকা জমা/উত্তোলন (লেনদেন) করা যায় এবং আমানতের উপর খুব সামান্য পরিমাণ সুদ/মুনাফা দেয়া হয়।
- বাংলাদেশ ব্যাংক অনুমোদিত বাণিজ্যিক ব্যাংকই শুধু চলতি হিসাব খুলতে পারে।

২. সঞ্চয়ী আমানত (সেভিংস ডিপোজিট) হিসাব

- ব্যক্তি নামে খোলা হিসাব যেখানে প্রতিদিনের বাড়তি টাকা কোন চার্জ/ফি ছাড়াই প্রতিদিন জমা করা যায়।
- আমানতের স্থিতির উপর ভিত্তি করে ব্যাংক নির্দিষ্ট সময়ান্তে সুদ/মুনাফা প্রদান করে থাকে।
- হিসাব পরিচালনার জন্য ব্যাংক আমানতকারীকে এটিএম/ডেবিট কার্ডও সরবরাহ করে থাকে

৩. মেয়াদি আমানত (টার্ম ডিপোজিট) হিসাব

- সাধারণত একটি নির্দিষ্ট সময়কাল পর্যন্ত টাকা জমা রাখার জন্য খোলা হয়।
- সুনির্দিষ্ট সময়কালের জন্য টাকা জমা রাখা হয়,
- আমানত থেকে সঞ্চয়ী আমানতের তুলনায় বেশি সুদ/মুনাফা অর্জন করা যায়।
- মেয়াদী আমানত বন্ধক রেখে এর বিপরীতে ঋণও গ্রহণ করা যায়।

আলোচ্য বিষয়: ১০ টাকা ব্যাংক হিসাব

১০ টাকা ব্যাংক হিসাব (নো-ফ্রিল হিসাব)

- সমাজের প্রান্তিক ও সুবিধা বঞ্চিত জনগোষ্ঠীকে সাশ্রয়ী মূল্যে ব্যাংকিং সেবা প্রদানের লক্ষ্যে মাত্র ১০ (দশ) টাকা প্রাথমিক জমাকরণের মাধ্যমে এই ব্যাংক হিসাব খোলা হয়
- এ ধরণের হিসাব খুলতে ও পরিচালনা করতে কোনো চার্জ বা ফি নেয়া হয় না।

যে ব্যক্তিরা ১০/- টাকা ব্যাংক হিসাব খুলতে পারবেন

- সুবিধাবঞ্চিত জনগোষ্ঠী বা সরকারের সামাজিক নিরাপত্তা বেষ্টনীর আওতায় ভাতাভোগী;
- যে কোন দুর্যোগে (প্রাকৃতিক ও মানবসৃষ্ট) ক্ষতিগ্রস্ত (যেমন নদীভাঙ্গন, বন্যা, কোভিড-১৯ এর ন্যায় অতিমারী ইত্যাদি) প্রান্তিক/ভূমিহীন কৃষক, ক্ষুদ্র ব্যবসায়ী, নিম্নআয়ের পেশাজীবী, এবং চর ও হাওর এলাকায় বসবাসকারী স্বল্প আয়ের জনগোষ্ঠী;
- পাড়া/মহল্লা/গ্রাম ভিত্তিক ক্ষুদ্র/অতিক্ষুদ্র (Small/Micro) উদ্যোক্তা ও পেশাজীবী যেমন জেলে, দর্জি, হকার, রিক্সাচালক, রাজমিস্ত্রী ইত্যাদি;
- আয় উৎসারী কর্মকান্ডে নিয়োজিত অতি দরিদ্র বা দরিদ্র ব্যক্তি বা ব্যক্তিবর্গ যেমন মুদি দোকানী, তথ্য সেবা প্রদানকারী, গবাদীপশু পালনকারী ইত্যাদি
- বিশেষ চাহিদা সম্পন্ন ব্যক্তি ও অতিক্ষুদ্র বা ক্ষুদ্র মহিলা উদ্যোক্তাগণ।

১০ টাকা ব্যাংক হিসাব (নো-ফ্রিল হিসাব) খুলে কী কী ব্যাংকিং সেবা পাওয়া যাবে?

১০/- টাকায় খোলা ব্যাংক হিসাবটি একটি সঞ্চয়ী ব্যাংক হিসাব। সাধারণ সব ধরণের ব্যাংকিং সেবা এই হিসাবের মাধ্যমেই পাওয়া সম্ভব।

- টাকা জমানো ও উত্তোলন;
- রেমিটেন্স গ্রহণ;
- অন্য গ্রাহকের ব্যাংক হিসাবে টাকা প্রেরণ/পাওনা পরিশোধ;
- ঋণের টাকা উত্তোলন ও পরিশোধ;
- ইউটিলিটি বিল পরিশোধ;
- ভাতার টাকা বা সন্তানের বৃত্তি/উপবৃত্তির টাকা গ্রহণ ইত্যাদি।

কোথায় ১০ টাকা ব্যাংক হিসাব খোলা যাবে?

- বাংলাদেশ ব্যাংক অনুমোদিত যে কোনো ব্যাংক এর শাখা/উপশাখা/এজেন্ট আউটলেট
- ব্যাংক কর্তৃক নির্ধারিত অন্য যে কোনো এ্যাকসেস পয়েন্ট (Access Point)

আলোচ্য বিষয়: শ্রমজীবী প্রবাসী /অনিবাসীদের জন্য আর্থিক সেবা ও বৈদেশিক মুদ্রা লেনদেন

প্রবাসী বাংলাদেশীরা দেশে যে ধরনের বৈদেশিক মুদ্রা হিসাব খুলতে ও পরিচালনা করতে পারেন

- ব্যাংকের অনুমোদিত ডিলার শাখায় বৈদেশিক মুদ্রায় অনিবাসী চলতি ও মেয়াদী জমা হিসাব পরিচালনা করতে পারেন (যা অন্যান্য জাতীয়তার অনিবাসীদের জন্যও উন্মুক্ত);
- এসব হিসাবের স্থিতি মুনাফা/সুদ সমেত অবাধে বিদেশেও প্রত্যাবাসন করা যায়।

বাংলাদেশে নিবাসীরা ফরেন কারেন্সি একাউন্ট পরিচালনা করতে পারেন কি?

- বিদেশ সফর শেষে প্রত্যাগত নিবাসীরা সঙ্গে আনা অব্যবহৃত বৈদেশিক মুদ্রা ব্যাংকের অনুমোদিত ডিলার শাখায় রেসিডেন্ট ফরেন কারেন্সি ডিপোজিট হিসাবে জমা করতে পারেন। হিসাবের স্থিতি টাকায় নগদায়ন ছাড়াও পরবর্তীতে বিদেশ যাত্রার সময় হিসাবধারী সঙ্গে নিয়ে যেতে পারেন বা রেসিডেন্ট ফরেন কারেন্সি ডিপোজিট হিসাবের বিপরীতে ইস্যুকৃত আন্তর্জাতিক কার্ডের মাধ্যমে বিদেশে ব্যবহার করতে পারেন।

বিদেশ থেকে বাংলাদেশে অর্থ প্রেরণের বৈধ পন্থা কী?

- প্রবাসী আয় ব্যাংকিং ব্যবস্থার পাশাপাশি এক্সচেঞ্জ হাউসের মাধ্যমেও বাংলাদেশে রেমিটেন্স করা যায়। প্রাপকের অনুকূলে রেমিটেন্স/চেক/ড্রাফট/টিটি/এমটি ইত্যাদি শুধুমাত্র বাংলাদেশে ব্যবসারত কোন ব্যাংকের মাধ্যমে সংগ্রহ করা বৈধ।
- বাংলাদেশে ব্যাংকিং চ্যানেলের বাইরে বৈদেশিক মুদ্রা সংগ্রহের যে কোন পন্থা (যেমন অবৈধ হুন্ডি কার্যক্রম) অবলম্বন Foreign Exchange Regulation Act, ১৯৪৭ (সেপ্টেম্বর, ২০১৫ পর্যন্ত সংশোধিত) এবং মানি লন্ডারিং প্রতিরোধ আইনের আওতায় দন্ডনীয় অপরাধ।

বাংলাদেশে বৈদেশিক মুদ্রা ক্রয়-বিক্রয়ের বৈধ পক্ষ কারা?

- বাংলাদেশ ব্যাংকের লাইসেন্স প্রাপ্ত তফসিলি ব্যাংক শাখা (অনুমোদিত ডিলার)
- বাংলাদেশ ব্যাংকের লাইসেন্সধারী মানিচেঞ্জার

অনুমোদিত ডিলার ব্যাংক ও লাইসেন্সধারী মানিচেঞ্জার ছাড়া অন্য কোন পক্ষের সঙ্গে বৈদেশিক মুদ্রা ক্রয়-বিক্রয় Foreign Exchange Regulation Act, ১৯৪৭ (সেপ্টেম্বর, ২০১৫ পর্যন্ত সংশোধিত) এর আওতায় দন্ডনীয় অপরাধ।

আলোচ্য বিষয়: আর্থিক সেবা বিষয়ক অভিযোগ নিষ্পত্তি ও ভোক্তার ক্ষমতায়ন

ব্যাংকিং সেবা পেতে কোনো সমস্যা হলে বা অভিযোগ থাকলে করণীয়ঃ

- **প্রথম ধাপ:** ব্যাংক বা আর্থিক প্রতিষ্ঠানের শাখা সংশ্লিষ্ট অফিসার বা শাখা ব্যবস্থাপক এর নিকট মৌখিক অথবা লিখিত অভিযোগ করা;
- **দ্বিতীয় ধাপ:** শাখায় অভিযোগের বিষয়টি নিষ্পত্তি না হলে ব্যাংকের অভিযোগ কেন্দ্রে অভিযোগ দাখিল। প্রতিটি ব্যাংকের প্রধান কার্যালয় এবং আঞ্চলিক কার্যালয় (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) অভিযোগ কেন্দ্রে অভিযোগ গ্রহণ করার ব্যবস্থা রয়েছে।
- **তৃতীয় ধাপ:** ব্যাংক বা আর্থিক প্রতিষ্ঠান পর্যায়ে সমস্যার সমাধান না হলে বা সমাধানে গ্রাহক সুবিচার না পেলে সেক্ষেত্রে বাংলাদেশ ব্যাংক এর 'গ্রাহকস্বার্থ সংরক্ষণ কেন্দ্রে' অভিযোগ দাখিল। অভিযোগপত্রে সংশ্লিষ্ট ব্যাংক বা আর্থিক প্রতিষ্ঠান এবং শাখার নামসহ গ্রাহকের নাম, ঠিকানা ও ফোন নম্বর এবং অন্যান্য প্রমাণাদিসহ অভিযোগের বিস্তারিত বিবরণ দাখিল করতে হবে।

তফসিলি ব্যাংক এর বিষয়ে বাংলাদেশ ব্যাংকের গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণ কেন্দ্রে অভিযোগ দাখিলের পদ্ধতিঃ

- বাংলাদেশ ব্যাংক এর হটলাইন নম্বর ১৬২৩৬ এ সরাসরি ডায়াল করে (সরকারি ছুটির দিন ব্যতীত সকাল ১০টা হতে বিকাল ৬ টা পর্যন্ত);
- bb.cipc@bb.org.bd ঠিকানায় ইমেইল করে;
- বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইট www.bb.org.bd এর অভিযোগ বক্সে;
- BB Complaints নামীয় মোবাইল এ্যাপ ব্যবহার করে অথবা
- পত্র মারফত নিম্ন ঠিকানায়:

মহাব্যবস্থাপক
ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টিগ্রিটি এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট
বাংলাদেশ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়
মতিঝিল বা/এ, ঢাকা-১০০০।

ভোক্তার ক্ষমতায়ন

আর্থিক সেবা গ্রহণে নাগরিক সচেতনতা

- প্রাতিষ্ঠানিক আর্থিক লেনদেন করার ক্ষেত্রে অবশ্যই বাংলাদেশ ব্যাংক বা রেগুলেটরি অথরিটির অনুমোদিত প্রতিষ্ঠান কি না যাচাই করে নিতে হবে;
- অতিরিক্ত মুনাফা/সুদের লোভে অনুমোদিত ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠান বহির্ভূত প্রতিষ্ঠান বা ব্যক্তির সাথে আর্থিক লেনদেন করা যাবে না;
- ব্যাংক হিসাবের গোপন তথ্য যেমন: হিসাব নম্বর/স্থিতি, চেক বই, কার্ড নম্বর, পিন নম্বর, পাসওয়ার্ড/গোপন নম্বর অথবা ডেবিট কার্ড/ক্রেডিট কার্ড/মোবাইল/ইন্টারনেট ব্যাংকিং এর ক্ষেত্রে পিন/গোপন নম্বর ইত্যাদি অন্য কাউকে দেয়া যাবে না। প্রয়োজনীয় পিন/পাসওয়ার্ড স্মরণ রাখতে হবে;
- কাউকে ফাঁকা (টাকার এমাউন্ট না লিখে) চেক দেয়া যাবে না;
- ব্যাংকিং সংক্রান্ত যে কোন দলিলে স্বাক্ষর প্রদানের ক্ষেত্রে ভালভাবে পড়ে, বুঝে তবে স্বাক্ষর প্রদান করতে হবে;
- গ্যারান্টর বা জামিনদার হওয়ার পূর্বে বা ঋণের বিপরীতে তৃতীয় পক্ষ বন্ধক প্রদানের ক্ষেত্রে শর্তাবলী/নিয়মাবলী সঠিকভাবে জেনে নিতে হবে ;
- ক্যাশ কাউন্টার ছাড়া ব্যাংকের কোনো কর্মকর্তা/কর্মচারীর সাথে কোন ধরণের লেনদেন করা যাবে না এবং কাউন্টার ত্যাগের পূর্বে প্রতিটি লেনদেনের রশিদ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে কম্পিউটার জেনারেটেড) যথাযথভাবে বুঝে নিতে হবে;
- অনলাইনে ব্যাংকিং সেবা উপভোগ করার মাধ্যমে ব্যাংকে না গিয়ে ঘরে বসে ব্যাংকিং সেবা নেয়া নিরাপদ ও সাশ্রয়ী;
- সোশ্যাল মিডিয়া (যেমন: ফেসবুক)/মোবাইল/ই-মেইলে বন্ধু সেজে দেশ/বিদেশ হতে গিফট বা পার্সেল প্রেরণের প্রস্তাব, চাকুরী দেয়ার প্রলোভন, অধিক মুনাফা প্রদান বা স্বল্পমূল্যে পণ্য সরবরাহের প্রস্তাব, লটারির পুরস্কার ও অলৌকিক ধন-সম্পদ প্রাপ্তিসহ বিভিন্ন প্রলোভনে কখনোই কাউকেই একাউন্ট এর তথ্য বা টাকা প্রেরণ অথবা মোবাইল ওয়ালেট এর গোপনীয় তথ্য অথবা ক্রেডিট/ডেবিট কার্ড এর পিন বা পাসওয়ার্ড সংক্রান্ত তথ্য দেয়া যাবে না;
- ব্যাংক ও অন্যান্য আর্থিক সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের কাস্টমার কেয়ার এর কর্মকর্তা সেজে ফোন করা হলে কোনো অবস্থাতেই নিজের হিসাব সংক্রান্ত গোপনীয় তথ্য (পিন/পাসওয়ার্ড) অন্য কাউকে দেয়া যাবে না। মনে রাখতে হবে ব্যাংক বা আর্থিক প্রতিষ্ঠান বা মোবাইল ব্যাংকিং এর কাস্টমার কেয়ার থেকে কখনোই গ্রাহকের কাছে এসব তথ্য চাওয়া হয় না;
- বাংলাদেশ ব্যাংক সরাসরি গ্রাহকের সাথে কোনো ধরণের ব্যাংকিং করে না। এ ধরণের কোনো প্রলোভনে প্ররোচিত হওয়া যাবে না।

মানিলন্ডারিং ও সন্ত্রাসী অর্থায়ন প্রতিরোধ

- হুন্ডি কার্যক্রম দেশের অর্থনীতির জন্য ক্ষতিকর। অবৈধভাবে অর্থ প্রেরণ ও অর্থ গ্রহণ বা এ ধরনের কাজে সহায়তাকরণ মানিলন্ডারিং প্রতিরোধ আইনে শাস্তিযোগ্য অপরাধ।
- ব্যাংকিং চ্যানেলে দেশে রেমিটেন্স আনয়নের মাধ্যমে ব্যাংক থেকে সরকার ঘোষিত আকর্ষণীয় প্রণোদনা গ্রহণ করে আর্থিকভাবে লাভবান হওয়া ও দেশের উন্নয়নে অংশীদার হওয়ার সুযোগ আছে।
- বৈদেশিক মুদ্রার অননুমোদিত ক্রয়- বিক্রয়, আন্তর্জাতিক নিষেধাজ্ঞা (স্যাংশনস) লঙ্ঘন, অনলাইন গেমিং ও ভার্চুয়াল মুদ্রা (বিটকয়েন, লিটকয়েন, নেমকয়েন, রিপল, ইথুরিয়াম, মোনেরো ইত্যাদি)-এর অবৈধ লেনদেন থেকে বিরত থাকতে হবে। বাংলাদেশে এ ধরণের লেনদেন অনুমোদিত নয় বিধায় এ কার্যক্রমে প্রতারণার শিকার হলে প্রতিকার পাওয়া যাবে না।
- ঘুষ, দুর্নীতি, প্রতারণা, জালিয়াতি, ইত্যাদি অপরাধের মাধ্যমে অর্জিত অর্থ গোপন করার প্রয়াসে আর্থিক চ্যানেলে লেনদেন বা এতদসংক্রান্ত কার্যক্রমে সহায়তা করা মানিলন্ডারিং অপরাধ। এছাড়া, বৈধ বা অবৈধভাবে অর্জিত অর্থ পাচার বা এ ধরনের কাজে সহায়তা করাও মানিলন্ডারিং অপরাধের অন্তর্ভুক্ত। এ ধরনের অপরাধ থেকে বিরত থাকতে হবে।
- মানিলন্ডারিং ও সন্ত্রাসে অর্থায়ন সংশ্লিষ্ট কোনো অভিযোগ থাকলে তা বাংলাদেশ ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টেলিজেন্স ইউনিট কে info.bfiu@bb.org.bd ইমেইল ঠিকানায় অবহিত করে প্রতিকার লাভ করার সুযোগ রয়েছে।
- উপরোল্লিখিত বেআইনি কর্মকান্ড এবং মানিলন্ডারিং প্রতিরোধ আইন, ২০১২ এ উল্লেখিত অপরাধসমূহ সংঘটন বা সংঘটনে সহযোগিতার জন্য মানিলন্ডারিং প্রতিরোধ আইন, ২০১২ অনুযায়ী অর্থদন্ডসহ সর্বোচ্চ ১২ বছর কারাদন্ড এবং সন্ত্রাস বিরোধী আইন, ২০০৯ অনুযায়ী সন্ত্রাসী কর্মকান্ডের জন্য সর্বোচ্চ ২৫ লক্ষ টাকা জরিমানা ও মৃত্যুদন্ড-এর বিধান রয়েছে।
- ঘুষ, দুর্নীতি, মানিলন্ডারিং, সন্ত্রাস, জঙ্গীবাদসহ সকল আর্থিক অপরাধ প্রতিহত করে অপরাধমুক্ত দেশ গড়তে সবাইকে প্রতিজ্ঞাবদ্ধ হতে হবে।