# আর্থিক পরিকল্পনা, সঞ্চয়, ব্যাংকিং, ঋণ/বিনিয়োগ

## আর্থিক পরিকল্পনা

১.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। যেমনঃ হঠাৎ অসুস্থতা, দুর্ঘটনা, প্রাকৃতিক দুর্যোগ ইত্যাদি।

২. আর্থিক পরিকল্পনা কেন 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। একই সাথে সঞ্চয়ের বিষয়েও লৰ্য রাখা হয়। ভবিষ্যতে হঠাৎ অতিরিক্ত অর্থের প্রয়োজন হলে তা কিভাবে মেটানো হবে, সে বিষয়ের একটা রূপরেখা থাকে। তাই নিরাপদ ভবিষ্যত এবং আকস্মিক চাহিদা মেটানোর তাগিদে প্রত্যেকের আর্থিক পরিকল্পনা সম্পর্কে সম্যক ধারণা থাকা প্রয়োজন।

৩. সঠিক আর্থিক পরিকল্পনা কিভাবে করা যায়?

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

৪. বাজেট কী?

আয় ও ব্যয়ের সঠিক পরিকল্পনাই হলো বাজেট। বাজেট হলো আয়ের সুশৃঙ্খল ব্যবস্থাপনার মাধ্যমে সুনির্দিষ্ট লৰ্যে পৌঁছানোর পরিকল্পনা।

## সঞ্চয়

১. সঞ্চয় কী?

সাধারণত আয় হতে সব ধরণের খরচ/ব্যয় নির্বাহের পর উদ্বৃত্ত অর্থই সঞ্চয়।

২. সঞ্চয় কেন করা প্রয়োজন?

জীবনের নানা প্রয়োজন মেটাতে বা আকস্মিক দুর্ঘটনা মোকাবিলায় আমাদের সঞ্চয় থাকাটা খুব জরন্নরী। 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 টানাপোড়নে আমাদের নিয়মিত আয়ও অনেক সময় ব্যাহত হয় (যেমনঃ করোনাকালে চাকুরী হারিয়ে) যখন সঞ্চয়ের বিশেষ প্রয়োজন হয়। আবার প্রয়োজনীয় বিলাসদ্রব্য ক্রয় বা সন্স্কানের উচ্চশিৰার্থেও সঞ্চয়ের অর্থ প্রয়োজনীয় হয়ে পড়ে।

৩. সঞ্চয় কিভাবে করা যায়?

জীবনধারণের জন্য প্রতিদিনের আবশ্যকীয় খরচ বা প্রয়োজনীয় ব্যয় করার পর দিনান্স্কে বা সপ্তাহান্স্কে বা মাস শেষে টাকা জমিয়ে রেখে আমরা সঞ্চয় করতে পারি। প্রতিদিন আমরা এমন অনেক ধরণের ব্যয় করে থাকি যা আপাতদৃষ্টিতে অত্যাবশ্যকীয় মনে হলেও সেসব ব্যয় কমিয়ে আনলে আমাদের পৰে সঞ্চয় করা সহজ হয়। সেজন্য আমাদের প্রয়োজনীয় ও অপ্রয়োজনীয় বা কম প্রয়োজনীয় ব্যয় এর মধ্যে পার্থক্য বুঝতে হবে। অপ্রয়োজনীয় খরচ বলতে বিশেষতঃ ভোগের নিমিত্তে বা শখের পেছনে ব্যয় করাকে বোঝায়। এই সকল শখের বা ভোগের জিনিসগুলো বেঁচে থাকার জন্য অপরিহার্য নয়।

তিনটি সহজ উপায়ে সঞ্চয় করা যেতে পারে :

- খরচ কমিয়ে
- খরচ আপাতত না কওে এবং
- খরচ বাদ দিয়ে

৪. সঞ্চয়ের টাকা রাখার নিরাপদ/লাভজনক স্থান কোথায়?

টাকা সঞ্চয়ের সবচেয়ে নিরাপদ জায়গা হলো ব্যাংক বা আর্থিক প্রতিষ্ঠান। সাধারণত ব্যাংকে সঞ্চয়ী হিসাব খুলে টাকা রাখা নিরাপদ। কেননা ব্যাংকে আমানত রাখলে তা একদিকে যেমন সুরৰিত থাকবে, সময়ের সাথে সাথে পরিমাণেও বাড়বে (সুদ/মনাফা সহকারে) এবং প্রয়োজনে যে কোনো সময় তা উত্তোলনও করা যাবে। এছাড়া, সরকারের বিভিন্ন সঞ্চয়পত্র বা বন্ডে বিনিয়োগ করাও নিরাপদ ও লাভজনক। মোবাইল ব্যাংকিং হিসাব খুলেও নিরাপদে টাকা সঞ্চয় করা যায়। আর্থিক প্রতিষ্ঠানে মেয়াদি আমানত করেও টাকা সঞ্চয় করা যায়।

# ব্যাংকিং

## ব্যাংক হিসাব

১. ব্যাংক হিসাব কি?

ব্যাংকের গ্রাহক হতে হলে একটি হিসাব খুলতে হয়। ব্যাংকের সুনির্দিষ্ট ফরমে যাচিত তথ্য, স্বাৰর, 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।

২. সবাই কি ব্যাংকে হিসাব খুলতে পারবে?

মানসিকভাবে সুস্থ ও প্রাপ্তবয়স্ক প্রত্যেক ব্যক্তিই ব্যাংক হিসাব খুলতে পারবেন।

এছাড়া, সরকার অনুমোদিত শিৰা প্রতিষ্ঠানে অধ্যয়নরত অপ্রাপ্তবয়স্ক (১৮ বছরের কমবয়সী) শিৰার্থীরা এবং রেজিস্ট্রার্ড এনজিও এর সহায়তায় কর্মজীবী শিশুরাও ব্যাংক হিসাব খুলতে পারবেন।

৩. ব্যাংক হিসাব থাকার উপকারিতা কী ?

- ✓ প্রথমত জমানো টাকা নিরাপদ ও সুরৰিত 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;
- ✓ অন্যান্য

৪. ব্যাংক হিসাব খুলতে কী কী প্রয়োজন হয়?

যে কোনো ব্যাংক হিসাব খুলতে সাধারণত নিম্নলিখিত দলিলাদি/কাগজপত্র প্রয়োজন হয়:

- ✓ ব্যাংকের নির্দিষ্ট আবেদনপত্র পূরণ;
- ✓ আবেদনকারীর দুই কপি পাসপোর্ট সাইজের সত্যায়িত ছবি;
- ✓ নমুনা স্বাক্ষর (আবেদনকারী কর্তৃক ব্যাংক কর্মকর্তার সম্মুখে স্বাক্ষর করতে হবে);
- ✓ মনোনীত নমিনি/উত্তরাধিকারী ব্যক্তির (নমিনি একাধিক হতে পারবেন) এক কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি, যা হিসাবধারী কর্তৃক সত্যায়িত হবে।
- ✓ নমিনির স্বাৰর (ব্যাংক কর্মকর্তার সম্মুখে স্বাক্ষর করা বাঞ্চনীয়);
- ✓ আবেদনকারী ও নমিনির জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি;
- ✓ আবেদনকারীর টিআইএন সার্টিফিকেট এর ফটোকপি (প্রযোজ্য ৰেত্রে/যদি থাকে);
- ✓ সম্ভাব্য লেনদেন সংক্রান্ত তথ্য;
- ✓ অন্যান্য

৫. কী কী ধরণের হিসাব খোলা যায়?

সাধারণত তিন ধরনের আমানত হিসাব খোলা যায়।

• চলতি আমানত (কারেন্ট ডিপোজিট) হিসাব মূলতঃ 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।

• সঞ্চয়ী আমানত (সেভিংস ডিপোজিট) হিসাব ব্যক্তি নামে খোলা হিসাব যেখানে প্রতিদিনের বাড়তি টাকা কোন চার্জ/ফি ছাড়াই প্রতিদিন জমা করা যায় এবং সপ্তাহে নির্দিষ্ট সংখ্যকবার উত্তোলনও করা যায়। এই আমানতের স্থিতির উপর ভিত্তি করে ব্যাংক নির্দিষ্ট সময়ান্তে সুদ/মুনাফা প্রদান করে থাকে। হিসাব পরিচালনার জন্য ব্যাংক আমানতকারীকে এটিএম/ডেবিট কার্ডও সরবরাহ করে থাকে যা ব্যবহার করে গ্রাহকগণ সহজেই দেশের যে কোনো প্রান্তে স্থাপিত এটিএম বুথ থেকে টাকা উত্তোলন করতে পারেন। প্রাত্যহিক প্রয়োজনে যেমন- টাকা জমা করা, টাকা তোলা, টাকা পাঠানো ও সরকারের সামাজিক নিরাপত্তা কর্মসূচীর ভাতা সুবিধাগুলো সরাসরি জমা করার ক্ষেত্রে এ ধরণের আমানত হিসাব অত্যন্ত উপযোগী।

• মেয়াদি আমানত (টার্ম ডিপোজিট) হিসাব সাধারণত একটি নির্দিষ্ট সময়কাল পর্যন্ত টাকা জমা রাখার জন্য খোলা হয়। যেহেতু সুনির্দিষ্ট সময়কালের জন্য টাকা জমা রাখা হয়, সেহেতু এই আমানত থেকে সঞ্চয়ী আমানতের তুলনায় বেশি সুদ/মুনাফা অর্জন করা যায়। তবে এ হিসাব চলতি বা সঞ্চয়ী হিসাবের মত ব্যবহার করা না গেলেও মেয়াদপূর্তির আগে জরুরী প্রয়োজনে এ হিসাব থেকেও টাকা তোলা যায়, সেক্ষেত্রে সুদ/মুনাফা কিছুটা কম পাওয়া যায়। মেয়াদী আমানত বন্ধক রেখে এর বিপরীতে ঋণও গ্রহণ করা যায়।

৬. নমিনি কে? নমিনি কিভাবে করতে হয়?

নমিনি হলেন হিসাবধারীর জীবদ্দশায় তার কর্তৃক মনোনীত এমন এক/একাধিক ব্যক্তি/ব্যক্তিবর্গ, যিনি/যারা হিসাবধারীর মৃত্যুর পর তার/তাদের ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠানে জমানো আমানতের বৈধ দাবিদার। হিসাবধারী একাধিক ব্যক্তিকে নমিনি হিসেবে মনোনীত করতে পারবেন।

৭. কেওয়াইসি (KYC) কী ?

বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশনা অনুসারে ব্যাংক হিসাব খুলতে হলে ব্যাংক কে গ্রাহক সম্পর্কে বিশদ তথ্য জানাতে হয়। এর জন্য ব্যাংক হিসাব খোলার সময় গ্রাহককে একটি নির্দিষ্ট ছকে নিজের তথ্যাদি পূরণ করে ব্যাংকে জমা দিতে হয়। সেটাই কেওয়াইসি। গ্রাহক কর্তৃক প্রদানকৃত তথ্যের স্বপক্ষে প্রয়োজনীয় নথিপত্র যেমন গ্রাহকের ছবি, পরিচয়পত্র, আয়ের স্বপক্ষে প্রমাণপত্র, লেনদেনের তথ্য, ঠিকানার প্রমাণ সংক্রান্ত কাগজপত্র ইত্যাদি জমা করতে হয়। এসব তথ্য-উপাত্ত যাচাই/পর্যালোচনা করে ব্যাংকারগণ গ্রাহকের ঝুঁকি নির্ধারণ করেন।

৮. ব্যাংক হিসাব পরিচালনা করতে খরচ হয় কি?

সাধারণত ব্যাংক এর সঞ্চয়ী/চলতি/এসএনডি হিসাব খুলতে ও সচল রাখতে বাৎসরিক/অর্ধবার্ষিক হারে সার্ভিস চার্জ ও সরকারী ফি প্রদান করতে হয়।

## ১০ টাকা ব্যাংক হিসাব

১. ১০ টাকা ব্যাংক হিসাব কী?

সমাজের প্রান্তিক ও সুবিধা বঞ্চিত জনগোষ্ঠীকে সাশ্রয়ী মূল্যে ব্যাংকিং সেবা প্রদানের লক্ষ্যে বাংলাদেশ ব্যাংক আর্থিক অন্তর্ভুক্তি কার্যক্রমের আওতায় অনুমোদিত ব্যাংক শাখায়, উপশাখায় বা এজেন্ট ব্যাংকিং আউটলেট এ মাত্র ১০ (দশ) টাকা প্রাথমিক জমাকরণের মাধ্যমে যে ব্যাংক হিসাব খোলা হয়, সেটাই ১০/- টাকা ব্যাংক হিসাব নামে পরিচিত।

এ ধরণের হিসাব খুলতে ও পরিচালনা করতে কোনো চার্জ বা ফি নেয়া হয় না।

২. কারা ১০/- টাকা ব্যাংক হিসাব খুলতে পারবে?

• সুবিধাবঞ্চিত জনগোষ্ঠী বা সরকারের সামাজিক নিরাপত্তা বেষ্টনীর আওতায় ভাতাভোগী;

• যে কোন দুর্যোগে (প্রাকৃতিক ও মানবসৃষ্ট) ৰতিগ্রস্ৰ (যেমনঃ নদীভাঙ্গন, জলোচ্ছ্বাস, ঘূর্ণিঝড়, বন্যা, খরা, মঙ্গা, অগ্নিকান্ড, ভূমিকম্প, ভবনধ্বস, কোভিড-১৯ এর ন্যায় অতিমারী ইত্যাদি) প্রান্ৰিক/ভূমিহীন কৃষক, ৰুদ্র ব্যবসায়ী, নিম্নআয়ের পেশাজীবী, এবং চর ও হাওর এলাকায় বসবাসকারী স্বল্প আয়ের জনগোষ্ঠী;

• পাড়া/মহলস্না/গ্রাম ভিত্তিক ৰুদ্র/অতিৰুদ্র (Small/Micro) উদ্যোক্তা ও পেশাজীবী (যেমনঃ চর্মকার,স্বর্ণকার, ৰৌরকার, কামার, কুমার, জেলে, দর্জি, হকার/ফেরিওয়ালা, রিক্সাচালক/ভ্যানচালক, ইলেক্ট্রিক/ইলেকট্রনিক যন্ত্র মেরামতকারী, ইলেক্ট্রিশিয়ান, কাঠমিস্ত্রি, রাজমিস্ত্রী, রংমিস্ত্রী, গ্রিলমিস্ত্রী, পস্নাম্বার, আচার/পিঠা প্রস্তুতকারী, ৰুদ্র তাঁতী, পশু চিকিৎসক ইত্যাদি);

• আয় উৎসারী কর্মকান্ডে নিয়োজিত অতি দরিদ্র বা দরিদ্র (যেমনঃ মুদি ও মনোহরী পণ্যের দোকানী, ভ্রাম্যমান কাপড়ের দোকানী, ফ্লেক্সিলোড সেবা প্রদানকারী/মোবাইল ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস এজেন্ট, তথ্য সেবা প্রদানকারা/ইন্টারনেট সেবা প্রদানকারী, ভাসমান খাবারের দোকানী, চা-পান বিক্রেতা, বই/পত্রিকা/ম্যাগাজিন বিক্রেতা, ঠোঙা/মোড়ক প্রস্তুতকারী, ফুল/ফল/শাক-সবজি বিক্রেতা, হাঁস/মুরগী/কবুতর/কোয়েল পালনকারী অতি ৰুদ্র উদ্যোক্তা, গরম্ন/ছাগল/ভেঁড়া ইত্যাদি গবাদিপশু পালনকারী, চিংড়ি/মৎস্য/কাঁকড়া/কুঁচে চাষী, কেঁচো সারসহ যে কোন জৈব সার উৎপাদনকারী, সবজি চাষী, নার্সারি/বৃৰরোপণ কার্যক্রমে নিয়োজিত কর্মী, সূঁচিশিল্প, বস্নকবাটিক, ৰুদ্র/কুটির শিল্প, হস্ৰশিল্প, কনফেকশনারিসহ অন্যান্য খাবার প্রস্তুতকরণ ও অন্য যে কোন সম্ভাবনাময় উদ্ভাবনী কর্মকান্ডে জড়িত ব্যক্তি এবং বিভিন্ন আয় উৎসারী কর্মকান্ড পরিচালনায় প্রশিৰণপ্রাপ্ত ভিডিপি সদস্য) ব্যক্তি বা ব্যক্তিবর্গ;

• বিশেষ চাহিদা সম্পন্ন ব্যক্তি ও অতিৰুদ্র বা ৰুদ্র মহিলা উদ্যোক্তাগণ।

৩. এই 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 সম্ৰানের বৃত্তি/উপবৃত্তির টাকা গ্রহণ ইত্যাদি।

৪. কোথায় ১০ টাকা ব্যাংক হিসাব খোলা যাবে?

বাংলাদেশ ব্যাংক অনুমোদিত যে কোনো ব্যাংক এর শাখা/উপশাখা/এজেন্ট আউটলেট অথবা ব্যাংক কর্তৃক নির্ধারিত অন্য যে কোনো এ্যাকসেস পয়েন্ট (Access Point) থেকেও ১০/- টাকা ব্যাংক হিসাব খোলা যাবে।

## এজেন্ট ব্যাংকিং

১. এজেন্ট ব্যাংকিং কী?

বাংলাদেশ ব্যাংকের অনুমোদনক্রমে ব্যাংকের প্রতিনিধি হয়ে যে সব প্রতিষ্ঠান বা সংস্থা জনগণকে ব্যাংকিং সেবা প্রদান করছে তারাই ব্যাংকের এজেন্ট। এসব এজেন্ট এর মাধ্যমে দেশের প্রত্যম্ন অঞ্চলে বসবাসরত প্রান্ৰিক ও সুবিধাবঞ্চিত জনগোষ্ঠীর মাঝে সাশ্রয়ীমূল্যে ব্যাংকিং সেবা তাদের দোরগোড়ায় পৌঁছে দেয়া হচ্ছে। মূলতঃ এটাই এজেন্ট ব্যাংকিং।

২. এজেন্ট এর মাধ্যমে ব্যাংক হিসাব খোলা ও পরিচালনা করা যায় কিভাবে?

ব্যাংক অনুমোদিত এজেন্টগণ গ্রাহকের পূরণকৃত হিসাব খোলার ফর্ম সংশিস্নষ্ট ব্যাংকের নিকটবর্তী ব্যাংক শাখায় প্রেরণের মাধ্যমে গ্রাহকের হিসাব খুলে থাকে। এজেন্টগণ ব্যাংকিং লেনদেন পরিচালনার জন্য তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি (ইনফরমেশন এ্যান্ড কমিউনিকেশন) নির্ভর বা সংক্ষেপে আইসিটি ভিত্তিক যন্ত্র ব্যবহার করে থাকেন। যেমনঃ বায়োমেট্রিক যন্ত্র, পয়েন্ট অফ সেল (POS) মেশিন, স্মার্ট কার্ড রিডার, কম্পিউটার, প্রিন্টার, মোবাইল ফোন ইত্যাদি।

৩. এজেন্ট ব্যাংকিং এর মাধ্যমে হিসাব খোলা ও পরিচালনা কতটা নিরাপদ?

বাংলাদেশ ব্যাংক অনুমোদিত ব্যাংকিং এজেন্টের মাধ্যমে ব্যাংক হিসাব খোলা নিরাপদ। প্রতিটি এজেন্ট ব্যাংকিং আউটলেট এ বাংলাদেশ ব্যাংকের অনুমোদন প্রদর্শিত অবস্থায় রাখার নির্দেশনা রয়েছে।

৪. এজেন্ট ব্যাংকিং এর মাধ্যমে কী কী ব্যাংকিং সেবা পাওয়া যাবে?

এজেন্টের মাধ্যমে গ্রাহকগণ বিভিন্ন ধরনের ব্যাংক হিসাব খোলা, টাকা জমা ও উত্তোলন, রেমিটেন্স গ্রহণ, বিদ্যুৎ বিল পরিশোধ, ঋণ গ্রহণ সহ সীমিত আকারে অন্যান্য ব্যাংকিং সেবা পেতে পারেন।

# ঋণ/বিনিয়োগ

## ব্যাংক ঋণ

১. ব্যাংক বা আর্থিক প্রতিষ্ঠান হতে কী কী ঋণ গ্রহণ করা যায়?

ব্যাংক বা আর্থিক প্রতিষ্ঠান হতে বিভিন্ন ধরণের ঋণ সুবিধা গ্রহণ করা যায়। যেমনঃ ব্যবসার জন্য ঋণ, কৃষি ঋণ, গৃহ নির্মাণ ঋণ, শিৰা ঋণ, ভোক্তা ঋণ ইত্যাদি।

২. ঋণ গ্রহণে সতর্ক হওয়া কেন উচিত?

যেহেতু ঋণের অর্থ সুদ/মুনাফাসমেত পরিশোধ করতে হয়, সেহেতু ঋণ নেয়ার পূর্বে চলতি আয়/ভবিষ্যত আয় থেকে ঋণের টাকা পরিশোধ করা সম্ভব হবে কি না, তা বিবেচনা করে ঋণ করা উচিত।

ব্যাংক বা আর্থিক প্রতিষ্ঠান থেকে ঋণ গ্রহণ করে তা সময়মতো পরিশোধ করতে না পারলে ঋণ খেলাপী হয়ে যেতে হয়। আর একবার ঋণ খেলাপী হলে অন্য কোনো ব্যাংক বা আর্থিক প্রতিষ্ঠান হতে ঋণ গ্রহণের জন্য উপযুক্ত বলে বিবেচিত হবেন না। সুতরাং ঋণ গ্রহণের পূর্বে ঋণ পরিশোধের সৰমতা যাচাই করে ঋণ করা উচিত।

৩. কোথা থেকে ঋণ গ্রহণ করা উত্তম?

সাধারণত বাংলাদেশ ব্যাংক অনুমোদিত ব্যাংক বা আর্থিক প্রতিষ্ঠান হতে ঋণ গ্রহণ করা নিরাপদ। এছাড়া, নিয়ন্ত্রক প্রতিষ্ঠান কর্তৃক অনুমোদিত অন্যান্য ঋণ প্রদানকারী প্রতিষ্ঠান হতেও ঋণ গ্রহণ করা নিরাপদ। কেননা এৰেত্রে সেবা পেতে হয়রানির শিকার হলে বা অতিরিক্ত ফি/চার্জ আদায় করা হলে, উক্ত ঋণ প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের অনুমোদনকারী প্রতিষ্ঠানের নিকট এর প্রতিকার চাওয়া যায়।

৪. ব্যাংক থেকে ঋণ কিভাবে পাওয়া যায়?

সাধারণত ব্যাংক বা আর্থিক প্রতিষ্ঠান হতে ঋণ গ্রহণ করতে হলে ব্যাংক বা আর্থিক প্রতিষ্ঠান এর কাছে ঋণের উদ্দেশ্য জানিয়ে আবেদন করতে হবে। আবেদন পত্রে দেওয়া তথ্য এবং সংযুক্ত কাগজপত্র ব্যাংক ভালভাবে যাচাই করে দেখবে। নথিপত্র ঠিক থাকলে এবং গ্রাহকের ঋণ শোধ করার ক্ষমতা যাচাই করে ব্যাংক ঋণ মঞ্জুর করবে। এই ঋণ ব্যাংক কর্তৃক নির্ধারিত কিস্তিতে সুদসহ পরিশোধ করতে হবে।

৫. ব্যাংক থেকে ঋণ নেওয়ার খরচ কী ?

ঋণ নেওয়া টাকার পরিমাণের উপর নির্দিষ্ট হারে সুদ/মুনাফা ধার্য করা হয়। এটাই মূলতঃ ঋণের খরচ। তবে ঋণের সুদ বা মুনাফা ছাড়াও ব্যাংক বা আর্থিক প্রতিষ্ঠান ভেদে ৰেত্র বিশেষে আরও কিছু সার্ভিস চার্জ/ফি দিতে হয়। সাধারণতঃ ব্যাংকগুলো বার্ষিক হারে সুদ নির্ধারণ করে থাকে। যেমনঃ ১২% বার্ষিক সুদ মানে বছরে ১০০ টাকায় ১২ টাকা অতিরিক্ত প্রদান করতে হবে।

৬. ঋণের জন্য কোনো জামানত/বন্ধক দিতে হয় কী?

ঋণের জন্য জামানত/বন্ধকের বিষয়টি নির্ভর করে মূলতঃ কী ধরনের ঋণ এবং কী উদ্দেশ্যে ঋণ গ্রহণ করা হচ্ছে তার উপর। তবে, বড় অংকের ঋণ গ্রহণের ৰেত্রে ব্যাংকের নিয়মানুযায়ী স্থাবর সম্পত্তি জামানত হিসেবে রাখতে হয়, যেমনঃ জমি, বাড়ি, ব্যবসায় নিয়োজিত যন্ত্রপাতি/সরঞ্জামাদি ইত্যাদি।

# বিনিয়োগ

১. বিনিয়োগ কী?

লাভের আশায় সঞ্চয়ের টাকা কোথাও ব্যবহার/ লগ্নি করাকেই সাধারণ অর্থে বিনিয়োগ বলা হয়। যেমন- জমি কেনা, ব্যবসায় খাটানো, ব্যাংকে স্থায়ী আমানত (ফিক্সড ডিপোজিট) করা, সঞ্চয়পত্র/বন্ডে বিনিয়োগ করা, স্বর্ণ ক্রয়, শেয়ার ক্রয় ইত্যাদি।

২. কম ঝুঁকিপূর্ণ বা ঝুঁকিহীন আর্থিক পণ্যে বিনিয়োগের ৰেত্র কা কী?

সাধারণত ব্যাংক বা আর্থিক প্রতিষ্ঠানের বিভিন্ন সঞ্চয়ী স্কিমে বিনিয়োগ করা কম ঝুঁকিপূর্ণ তবে লাভ বা মুনাফার পরিমাণও তুলনামূলক কম। এছাড়া, সরকার অনুমোদিত সঞ্চয়পত্র বা বন্ডে বিনিয়োগ করা সম্পূর্ণ ঝুঁকিমুক্ত এবং লাভের পরিমাণ তুলনামূলক বেশি।

## কৃষি ঋণ

১. কারা কৃষি ঋণ পাবার যোগ্য?

- কৃষি কাজে সরাসরি নিয়োজিত প্রকৃত কৃষকগণ;
- ক্ষুদ্র, প্রান্তিক কৃষক ও বর্গাচাষি;
- পলস্নী অঞ্চলে আয় উৎসারী কর্মকা- জড়িত ব্যক্তিবর্গ;
- নারী ও ৰুদ্র কৃষকগণ অগ্রাধিকার ভিত্তিতে ঋণ পাবার যোগ্য।

২. কোন কোন খাত/উপখাত কৃষি ও পলস্নী ঋণ কর্মসূচির আওতাভুক্ত?

ক) শস্য/ফসল (ধান, গম, ডাল, তৈলবীজ ইত্যাদিসহ);
খ) মৎস্য সম্পদ;
গ) প্রাণিসম্পদ;
ঘ) কৃষি যন্ত্রপাতি (ব্যবহারকারী পর্যায়ে প্রদত্ত ঋণ);
ঙ) সেচ যন্ত্রপাতি (ব্যবহারকারী পর্যায়ে প্রদত্ত ঋণ);
চ) বীজ উৎপাদন;
ছ) শস্যগুদাম ও বাজারজাতকরণ (শুধুমাত্র নিজস্ব উৎপাদিত ফসল গুদামজাতকরণ ও বাজারজাতকরণ);
জ) দারিদ্র্য বিমোচন ও আয় উৎসারী কর্মকা- (পলস্নী অঞ্চলের দরিদ্র জনগোষ্ঠীর আয় উৎসারী কর্মকা- প্রদত্ত ঋণ);
ঝ) অন্যান্য (বাংলাদেশ ব্যাংক ঘোষিত ঋণ নিয়মাচারে উলিস্নখিত হয়নি এমন অপ্রচলিত ফসল চাষ/কৃষিতে প্রদত্ত ঋণ)। যেমন: রেশমগুটি/লাৰাগাছ/খয়েরগাছ উৎপাদন/রেশম চাষ, তুঁত গাছ চাষ, চা ফসল (সবুজ পাতা উৎপাদন পর্যন্ৰ) ইত্যাদি।

# আর্থিক সেবায় অভিগম্যতা

## শিক্ষার্থীদের জন্য ব্যাংকিং বা স্কুল ব্যাংকিং

১. স্কুল ব্যাংকিং কি?

বাংলাদেশ ব্যাংকের আর্থিক অন্তর্ভুক্তি কার্যক্রমের অন্যতম গুরুত্বপূর্ণ পদক্ষেপ হল স্কুল ব্যাংকিং। শৈশব থেকেই সঞ্চয়ের অভ্যাস গড়ে তোলা ও আধুনিক ব্যাংকিং প্রযুক্তির সাথে ছাত্র-ছাত্রীদের পরিচিত করানোর লক্ষ্যে বাংলাদেশ ব্যাংক ১৮ বছরের কম বয়সী শিক্ষার্থীদের জন্য স্কুল ব্যাংকিং অনুমোদন করে।

২. স্কুল ব্যাংকিং হিসাব কারা খুলতে পারবে?

- ✓ সরকার অনুমোদিত যে কোন শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের ১৮ বছরের কম বয়সী যে কোনো শিক্ষার্থী ব্যাংকে গিয়ে মাত্র ১০০/- টাকা প্রাথমিক জমা প্রদান করে এবং অভিভাবকের সহায়তায় একটি ব্যাংক হিসাব খুলতে পারবে। এ ধরণের ব্যাংক হিসাব পরিচালনার জন্য কোনো চার্জ/ফি আদায় করা হয় না এবং আকর্ষণীয় মুনাফা প্রদান করা হয়।

৩. স্কুল ব্যাংকিং হিসাব খুলতে সাধারণত কী কী প্রয়োজন?

- ✓ ছাত্রছাত্রী ও বাবা-মা কিংবা আইনগত অভিভাবক প্রত্যেকের ০২ কপি করে পাসপোর্ট সাইজের ছবি;
- ✓ জন্মনিবন্ধন সনদ বা স্কুল প্রদত্ত আইডি কার্ডের ফটোকপি কিংবা অন্য গ্রহণযোগ্য সার্টিফিকেট;
- ✓ বাবা-মা কিংবা আইনগত অভিভাবকের জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি, কিংবা তাদের পরিচয়ের প্রমাণ হিসেবে ছবিযুক্ত অন্য যে কোন ডকমেন্ট (চেয়ারম্যানের সার্টিফিকেট/প্রত্যয়নপত্র, পাসপোর্ট এর কপি, ড্রাইভিং লাইসেন্স এর কপি ইত্যাদির);
- ✓ হিসাব খুলে প্রাথমিকভাবে জমা দেওয়ার জন্য মাত্র ১০০/- টাকা। তবে চাইলে বেশি টাকা জমা করেও হিসাব খোলা যাবে।

৪. স্কুল ব্যাংকিং হিসাব খুললে কী সুবিধা পাওয়া যাবে?

- ✓ জমানো টাকা নিরাপদে থাকবে;
- ✓ জমানো টাকার উপর ব্যাংকের প্রদত্ত আকর্ষণীয় সুদ/মুনাফা যোগ হবে;
- ✓ এটিএম কার্ড ব্যবহারের মাধ্যমে প্রয়োজনে যে কোন স্থানের এটিএম বুথ থেকে টাকা উঠানো যাবে;
- ✓ ফ্রি ইন্টারনেট ব্যাংকিং, ফ্রি এসএমএস ব্যাংকিং, অন্যান্য স্কিম ডিপোজিট করে জমানো টাকায় দীর্ঘমেয়াদি ও লাভজনক সঞ্চয় করা যাবে;
- ✓ বৃত্তি/উপবৃত্তির টাকা গ্রহণ করা যাবে;
- ✓ ঝামেলাহীন উপায়ে স্কুলের বেতন/ফি পরিশোধ করা যাবে;
- ✓ শিক্ষাবিমা সুবিধা গ্রহণ করা যাবে
- ✓ প্রয়োজনে ঋণ সুবিধাও গ্রহণ করা যাবে ইত্যাদি।

৫. স্কুল ব্যাংকিং হিসাবধারীদের জন্য ঋণ সুবিধা কি আছে?

- ✓ ছাত্রজীবনে স্কুল ব্যাংকিং হিসাবধারী শিক্ষার্থীগণ উচ্চশিক্ষার ক্ষেত্রে প্রয়োজনীয় শিক্ষা উপকরণ ক্রয়ের জন্য অভিভাবকের পরিশোধ গ্যারান্টির বিপরীতে বাংলাদেশ ব্যাংক প্রণীত ৫০০ কোটি টাকার পুন:অর্থায়ন তহবিল এর আওতায় এককনামে সর্বোচ্চ ৫ লক্ষ টাকা পর্যন্ত্ব ঋণ সুবিধা গ্রহণ করতে পারবে।

# নারী উদ্যোক্তাদের জন্য আর্থিক সেবা

১. নারী উদ্যোক্তা কারা ?

ব্যক্তি মালিকানাধীন বা প্রোপ্রাইটরি প্রতিষ্ঠানের ৰেত্রে স্বত্বাধিকারী বা প্রোপ্রাইটর কিংবা 'অংশীদারী প্রতিষ্ঠান' বা 'জয়েন্ট স্টক' কোম্পানিতে নিবন্ধিত প্রাইভেট কোম্পানির পরিচালক বা শেয়ার হোল্ডারগণের মধ্যে কমপৰে ৫১% (শতকরা একান্ন ভাগ) অংশের মালিক নারী হলে উক্ত প্রতিষ্ঠান নারী উদ্যোক্তা প্রতিষ্ঠান হিসেবে বিবেচিত হবে।

২. ঋণ প্রাপ্তির জন্য একজন নারী উদ্যোক্তার করণীয় কি?

- কত টাকা ঋণ নিতে ইচ্ছুক তা ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠানের সংশিস্নষ্ট কর্মকর্তার কাছে বলা;
- ব্যবসায়ের গতি প্রকৃতি বিষয়ে ব্যাংক কর্মকর্তাদের সাথে মতবিনিময়;
- ব্যাংক/আার্থিক প্রতিষ্ঠানের সিএমএসএমই ঋণ আবেদনপত্র যথাযথভাবে পূরণ;
- আবেদনপত্রের সাথে ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠান যাচিত প্রয়োজনীয় কাগজপত্র দাখিল;
- উদ্যোগের/প্রতিষ্ঠানের প্রকৃত আয়-ব্যয়ের ও ঋণ চাহিদার সমন্বয়ে বাস্ৰবভিত্তিক ব্যবসা পরিকল্পনা দাখিল;
- ব্যবসায়ের যাবতীয় আয়-ব্যয়ের পুঙ্খানুপুঙ্খ হিসাব লিপিবদ্ধকরণ এবং পূর্বের ব্যাংক ঋণ (যদি থাকে) নিয়মিত পরিশোধ করা;

**ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠানের বিদ্যমান গ্রাহক হলে ব্যাংকার-কাস্টমার রিলেশন এর ভিত্তিতে গ্রাহকের ঋণ প্রাপ্তি সহজতর হয়;

৩. নারী উদ্যোক্তাদের জন্য বাংলাদেশ ব্যাংকে কোন বিশেষ ডেস্ক আছে কি?

বাংলাদেশ ব্যাংকের এসএমই এন্ড স্পেশাল প্রোগ্রাসম্ ডিপার্টমেন্ট এ নারী উদ্যোক্তাদের ব্যবসা সহায়ক সেবা প্রদান, অভিযোগ গ্রহণ ও নিস্পত্তিকরণ, প্রমোশনাল কর্মসূচি গ্রহণ ও বাস্ৰবায়নসহ নারী উদ্যোক্তা উন্নয়ন কর্মসূচি মনিটরিং, মূল্যায়ন ও তদারকির লৰ্যে পৃথক নারী উদ্যোক্তা উন্নয়ন ইউনিট স্থাপন করা হয়েছে।

৪. নারী উদ্যোক্তাদের সিএমএসএমই ঋণ পেতে কী কী জামানত প্রয়োজন হয়?

- বাংলাদেশ ব্যাংকের পুনঃঅর্থায়ন স্কিমের আওতায় নারী উদ্যোক্তাগণ শুধু তৃতীয় পৰের ব্যক্তিগত গ্যারান্টিতে সর্বোচ্চ ২৫.০০ (পচিঁশ) লৰ টাকা পর্যন্ৰ ঋণ সুবিধা পেতে পারেন।

৫. নারী উদ্যোক্তাদের জন্য কী কী আর্থিক সুবিধা/ঋণের ব্যবস্থা আছে?

সিএমএসএমই খাতের নারী উদ্যোক্তাদের জন্য সহজ শর্তে প্রাতিষ্ঠানিক ও আর্থিক সুবিধা নিশ্চিত করতে বাংলাদেশ ব্যাংক ইতোমধ্যে বেশ কিছু পদৰেপ নিয়েছে এবং ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহের জন্য অনুসরণীয় নীতিমালা জারি করেছে। এর মধ্যে-

- পুনঃঅর্থায়ন স্কিমের সমুদয় অর্থের ন্যূনতম ১৫% নারী উদ্যোক্তাদের জন্য বরাদ্দ রাখা হয়েছে;
- পুনঃঅর্থায়ন স্কিমের আওতায় ৰুদ্র ও মাঝারি খাতে নারী উদ্যোক্তাদের জন্য সর্বোচ্চ ৭% সুদ হার প্রযোজ্য;
- পুনঃঅর্থায়ন তহবিলের বিপরীতে ঋণ গ্রহীতা নারী হলে বা ঋণ গ্রহীতা প্রতিষ্ঠানের মালিকানা সংখ্যাগরিষ্ঠ অংশ নারী উদ্যোক্তা হলে ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানগুলো শুধুমাত্র ব্যক্তিগত জামানতের বিপরীতে সর্বোচ্চ ২৫.০০ (পঁচিশ) লৰ টাকা পর্যন্ৰ ঋণ সুবিধা প্রদান করতে পারে;
- অর্থায়নকারী ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহ তাদের প্রধান কার্যালয়/আঞ্চলিক কার্যালয়ে স্থাপিত নারী উদ্যোক্তা উন্নয়ন ইউনিট ও নির্বাচিত শাখার মাধ্যমে নারী উদ্যোক্তার জন্য বিশেষ পরামর্শ ও সেবা কেন্দ্র স্থাপনপূর্বক তাদের সাথে সেবা বান্ধব আচরণ নিশ্চিত করে থাকে;
- ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহের সকল শাখায় স্থাপিত Women Entrepreneur Dedicated Desk নারী উদ্যোক্তাগণকে যাবতীয় পরামর্শ ও ব্যবসা সহায়ক সহযোগিতা প্রদান করে থাকে;
- নারী উদ্যোক্তাদেরকে অধিকহারে উৎসাহিত করতে উদ্যোক্তার চলতি মূলধনের চাহিদা পূরণে চলমান ঋণ মঞ্জুর অব্যাহত রাখার এবং ব্যাংকার-গ্রাহক সম্পর্কের ভিত্তিতে ০১ বছর মেয়াদী ঋণের ৰেত্রে ০৩ মাস এবং মধ্যম ও দীর্ঘ মেয়াদী ঋণের ৰেত্রে ০৩/০৬ মাস পর্যন্ৰ গ্রেস পিরিয়ড প্রদান করা হয়;
- বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশনা মোতাবেক ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহ তাদের প্রতিটি শাখার আওতাধীন এলাকায় ন্যূনতম ০৩ (তিন) জন আগ্রহী নারী উদ্যোক্তা (যারা ইতোপূর্বে কোন ব্যাংক বা আর্থিক প্রতিষ্ঠান থেকে কোন প্রকার ঋণ গ্রহণ করেননি) খুঁজে বের করে তাঁদের পছন্দ অনুযায়ী বিষয়ে সৰমতা বৃদ্ধির প্রশিৰণ প্রদান করে থাকেন এবং প্রশিৰণ প্রাপ্তদের মধ্যে প্রতি বছর ন্যূনতম ০১ জনকে কুটির, মাইক্রো অথবা ৰুদ্র খাতে ঋণ প্রদান করে থাকেন।

# মোবাইল ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস

**মোবাইল ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস**

১. মোবাইল ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস (এমএফএস একাউন্ট) হিসাব কী?
রেজিস্টার্ড মোবাইল নম্বরের বিপরীতে অর্থ লেনদেনের জন্য যে হিসাব খোলা হয় সেটিই এমএফএস হিসাব। এ ধরণের হিসাবে গ্রাহকের টাকা ইলেকট্রনিক উপায়ে জমা থাকে। এই সেবার মাধ্যমে নিজের এমএফএস হিসাব এ নগদ টাকা জমা ও উত্তোলন, অর্থ প্রেরণ, ইউটিলিটি বিল পরিশোধ, পণ্য-সেবার মূল্য পরিশোধ ইত্যাদি করা যায়।

২. এমএফএস একাউন্ট খোলার জন্য কী কী কাগজপত্র দরকার হয়?
এমএফএস হিসাব খোলার জন্য যে কোনো অপারেটরের একটি সক্রিয় ও রেজিস্টার্ড সিম, জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি ও গ্রাহকের সদ্য তোলা পাসপোর্ট সাইজের ছবি দরকার।
তবে ইলেকট্রনিক উপায়ে মোবাইল এ্যাপ ব্যবহার করেও এ হিসাব খোলা যায়। সেৰেত্রে ক্যামেরাযুক্ত মোবাইল সেট ব্যবহার করে গ্রাহকের ছবি তুলে এবং জাতীয় পরিচয়পত্রের ছবি তুলে আপলোড করে তাৎৰণিকভাবে এ হিসাব খোলা যায়।

৩. এমএফএস একাউন্ট কিভাবে খোলা যায়?
- ✓ MFS সেবাদানকারীর প্রতিষ্ঠানের নির্ধারিত এজেন্ট এর কাছে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও ছবি নিয়ে;
- ✓ নিজে স্মার্টফোন ব্যবহার করে।

৪. একজন ব্যক্তি কী একাধিক এমএফএস একাউন্ট খুলতে পারেন?
- ✓ একজন ব্যক্তি প্রতিটি MFS সেবাদানকারীর সাথে একটি করে MFS একাউন্ট খুলতে পারেন।
- ✓ তবে একই ব্যক্তি একই সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠানে একাধিক MFS একাউন্ট খুলতে পারবেন না।

৫. কারা এই সেবা পেতে পারেন?
- ✓ দেশের যে কোন প্রাপ্তবয়স্ক (১৮ বছর বা তার চাইতে বেশী বয়সের) নাগরিক MFS সেবাদানকারী ব্যাংক বা তাদের এজেন্টদের মাধ্যমে MFS একাউন্ট খুলে এই সেবা পেতে পারেন।

৬. এমএফএস একাউন্টে লেনদেনের জন্য কি স্মার্টফোন দরকার হয়?
- ✓ মোবাইল ব্যাংকিং একাউন্ট খোলা বা লেনদেনের জন্য স্মার্ট ফোন ব্যবহারের আবশ্যকতা নেই। সাধারণ মোবাইল (ফিচার) ফোনেও এই সেবা পাওয়া যায়।

৭. এমএফএস এর মাধ্যমে কী কী সেবা পাওয়া যায়?
- ✓ ক্যাশ-ইন (টাকা জমা);
- ✓ ক্যাশ-আউট (টাকা উত্তোলন);
- ✓ এক ব্যক্তি হিসাব হতে অপর ব্যক্তি হিসাবে অর্থ প্রেরণ;
- ✓ ব্যক্তি হতে ব্যবসায় অর্থ প্রেরণ;
- ✓ ব্যবসা হতে ব্যক্তিতে অর্থ প্রেরণ;
- ✓ সরকার হতে ব্যক্তিকে অর্থ প্রদান;
- ✓ ব্যক্তি হতে সরকারকে অর্থ প্রেরণ;
- ✓ মার্চেন্ট পেমেন্ট;
- ✓ বিল (বিদ্যুৎ, গ্যাস, পানি ইত্যাদি) প্রদান;
- ✓ স্কুল ফি পরিশোধ;
- ✓ বৃত্তি/উপবৃত্তি বা ভাতার টাকা গ্রহণ;
- ✓ ব্যবসা হতে ব্যবসায় অর্থ প্রেরণ;
- ✓ অনলাইন এবং ই-কমার্স পেমেন্ট;

- ✓ ব্যাংক হিসাবে অর্থ পেরণ বা ব্যাংক হিসাব হতে অর্থ গ্রহণ;
- ✓ বিদেশ হতে প্রেরিত অর্থ (রেমিটেন্স) গ্রহণ;
- ✓ ঋণের অর্থ গ্রহণ ও ঋণ পরিশোধ;
- ✓ ইনস্যুরেন্স এর প্রিমিয়াম পরিশোধ;
- ✓ ক্রেডিট কার্ড এর বিল পরিশোধ;
- ✓ বিক্রেতা/সরবরাহকারীর অর্থ প্রদান ইত্যাদি সেবা প্রদানের জন্য অনুমোদন প্রাপ্ত।

৮. পার্সোনাল আইডেন্টেফিকেশন নাম্বার (পিন) বা পাসওয়ার্ড কী?

- ✓ এটি একটি অতি-গোপনীয় নাম্বার যা হিসাব খোলার পর গ্রাহক নিজে নির্ধারণ/সেট করেন এবং পরবর্তীতে এমএফএস হিসাবের মাধ্যমে সব ধরণের লেনদেন পরিচালনার জন্য এই পিন বা পাসওয়ার্ড ব্যবহার করার প্রয়োজন হয়।

৯. মার্চেন্ট হিসাব কী?

- ✓ ডিজিটাল পদ্ধতিতে (ই-মানির মাধ্যমে) পণ্য বা সেবার মূল্য গ্রহণ করার লৰ্যে কোন প্রতিষ্ঠান/ব্যক্তি ব্যবসায়ী/মার্চেন্ট তার ব্যক্তিগত ও ব্যবসা সংশিস্নষ্ট প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সরবরাহ করে মার্চেন্ট হিসাব খুলতে পারেন। মার্চেন্ট হিসাব খুলে একজন খুচরা ব্যবসায়ী সহজেই একজন গ্রাহকের কাছ থেকে পণ্যের মূল্য সংগ্রহ করতে পারেন। এর ফলে উভয় পৰ নগদ অর্থ বহন ও লেনদেনের ঝুঁকি এড়াতে পারেন।

১০. ব্যক্তিক রিটেইল এমএফএস হিসাব কী?

- ✓ এটি ৰুদ্র/অতিৰুদ্র পণ্য বা সেবা বিক্রেতাগণের জন্য একটি বিশেষ ধরণের হিসাব।
- ✓ ব্যক্তির এনআইডি এবং ব্যবসার প্রমাণের বিপরীতে এ ধরণের হিসাব খোলার সুযোগ রয়েছে।
- ✓ এ হিসাবের মাধ্যমে খুচরা গ্রাহকের ব্যক্তিক মোবাইল হিসাব হতে ডিজিটাল পদ্ধতিতে পণ্য বা সেবার মূল্য গ্রহণ করা এবং একই হিসাব হতে পাইকারী সরবরাহকারীগণকে ডিজিটাল পদ্ধতিতে মূল্য পরিশোধের সুযোগ রয়েছে।
- ✓ তবে নিয়মিত মার্চেন্ট হিসাবধারীগণ এই ব্যক্তিক রিটেইল হিসাব খুলতে পারবেন না।

১১. ব্যক্তিক রিটেইল এমএফএস হিসাবধারীগণ কি নিজ ব্যবহারের জন্য ব্যক্তিগত সাধারণ মোবাইল হিসাব খুলতে/চালুরাখতে পারবেন?

- ✓ হ্যাঁ পারবেন।

১২. এমএফএস হিসাব এবং লেনদেন নিরাপদ রাখার পদ্ধতি কী কী?

- ✓ এমএফএস হিসাব সুরৰিত রাখার ৰেত্রে সর্বোচ্চ গুরম্নত্বপূর্ণ বিষয় হচ্ছে নিজের পিন/পাসওয়ার্ড/কোড অন্য কোন ব্যক্তিকে না জানানো বা শেয়ার না করা। কোন প্রোভাইডার কিংবা বাংলাদেশ ব্যাংক কোন অবস্থাতেই গ্রাহকের নিকট পিন/পাসওয়ার্ড অথবা ফোনে প্রেরিত কোন ধরণের কোড নম্বর জানতে চাইবে না। ফোনে বা অন্য কোন মাধ্যমে পিন/পাসওয়ার্ড/কোড জানতে চাওয়া সন্দেহজনক এবং এই সংশিস্নষ্ট তথ্য প্রকাশ করা থেকে বিরত থাকতে হবে;
- ✓ গিফট/লটারি প্রাপ্তি সংক্রান্ত যে কোন কল বা মেসেজ প্রতারক কর্তৃক করা হয়েছে মর্মে নিশ্চিত থাকতে হবে এবং এৰেত্রে কোনক্রমেই ফোনে প্রেরিত কোন ধরনের নম্বার/কোড কাউকে বলা যাবে না;
- ✓ গ্রাহক কর্তৃক শুধুমাত্র ইউএসএসডি পদ্ধতিতে (ফোন কল বা অন্য কোন পদ্ধতিতে নয়) নিদিষ্ট সময় পরপর নিজ মোবাইল ব্যাংকিং হিসাবের পিন/পাসওয়ার্ড পরিবর্তন করতে হবে।
- ✓ প্রতারণার শিকার হয়েছেন মর্মে সন্দেহ হওয়া মাত্রই গ্রাহককে সংশিস্নষ্ট প্রোভাইডারের কল সেন্টার বা গ্রাহক সেবা কেন্দ্রে অভিযোগ করতে হবে।

১৩. এমএফএস সেবার ৰেত্রে কোন অভিযোগ থাকলে গ্রাহক কোথায় যোগাযোগ করবে?

MFS সেবার বিষয়ে কোন অভিযোগ থাকলে গ্রাহক সেটা সংশিস্নষ্ট MFS সেবাদানকারীকে (হটলাইনে ফোন করে/ইমেইল করে/এ্যাপ এর মাধ্যমে) অবহিত করবে এবং সংশিস্নষ্ট সেবাদানকারী দ্রম্নততম সময়ে বিষয়টি নিস্পত্তি করবে।
কাঙ্খিত সময়ের মধ্যে অভিযোগের নিস্পত্তি না হলে গ্রাহক বাংলাদেশ ব্যাংকে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন।

# আর্থিক সেবা বিষয়ক অভিযোগ নিষ্পত্তি ও ভোক্তার ক্ষমতায়ন

## আর্থিক সেবা পেতে হয়রানির শিকার হলে অভিযোগ দাখিলের প্রক্রিয়া

১. ব্যাংকিং সেবা পেতে কোনো সমস্যা হলে বা অভিযোগ থাকলে করণীয় কী?

- ❖ প্রথম ধাপ: ব্যাংক বা আর্থিক প্রতিষ্ঠানের শাখা সংশিস্নষ্ট 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 ৰেত্রে) অভিযোগ কেন্দ্রে অভিযোগ গ্রহণ করার ব্যবস্থা রয়েছে।
- ❖ তৃতীয় ধাপ: ব্যাংক বা আর্থিক প্রতিষ্ঠান পর্যায়ে সমস্যার সমাধান না হলে বা সমাধানে গ্রাহক সুবিচার না পেলে সেৰেত্রে বাংলাদেশ ব্যাংক এর 'গ্রাহকস্বার্থ সংরৰণ কেন্দ্রে' অভিযোগ দাখিল। অভিযোগপত্রে সংশিস্নষ্ট ব্যাংক বা আর্থিক প্রতিষ্ঠান এবং শাখার নামসহ গ্রাহকের নাম, ঠিকানা ও ফোন নম্বর এবং অন্যান্য প্রমাণাদিসহ অভিযোগের বিস্ৰারিত বিবরণ দাখিল করতে হবে।

২. তফসিলি ব্যাংক এর বিষয়ে বাংলাদেশ ব্যাংকের গ্রাহক স্বার্থ সংরৰণ কেন্দ্রে অভিযোগ দাখিলের পদ্ধতি কী কী?

- ✓ 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**

১. আর্থিক সেবা গ্রহণে নাগরিক সচেতনতা

- প্রাতিষ্ঠানিক আর্থিক লেনদেন করার ৰেত্রে 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 ৰেত্রে 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 স্বাৰর প্রদানের ৰেত্রে ভালভাবে পড়ে, বুঝে তবে স্বাৰর প্রদান করতে হবে;
- গ্যারান্টর বা জামিনদার হওয়ার পূর্বে বা ঋণের বিপরীতে তৃতীয় পৰ বন্ধক প্রদানের ৰেত্রে 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 ৰেত্রে 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 ধনসম্পদ 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 ৰতিকর। অবৈধভাবে অর্থ প্রেরণ ও অর্থ গ্রহণ বা এ ধরনের কাজে সহায়তাকরণ মানিলন্ডারিং প্রতিরোধ আইনে শাস্ত্রিযোগ্য 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, আন্ৰর্জাতিক 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 এতদ্‌সংক্রান্ৰ কার্যক্রমে সহায়তা করা মানিলন্ডারিং অপরাধ। এছাড়া, বৈধ বা অবৈধভাবে অর্জিত অর্থ পাচার বা এ ধরনের কাজে সহায়তা করাও মানিলন্ডারিং অপরাধের অন্ৰর্ভুক্ত। এ ধরনের অপরাধ থেকে বিরত থাকতে হবে।
- মানিলন্ডারিং ও সন্ত্রাসে অর্থায়ন সংশিস্নষ্ট কোনো অভিযোগ থাকলে তা বাংলাদেশ ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টেলিজেন্স ইউনিট কে info.bfiu@bb.org.bd ইমেইল ঠিকানায় অবহিত করে প্রতিকার লাভ করার সুযোগ রয়েছে।
- উপরোলিস্নখিত বেআইনি কর্মকান্ড এবং মানিলন্ডারিং প্রতিরোধ আইন, ২০১২ এ উলেস্নখিত 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 লৰ টাকা জরিমানা ও মৃত্যুদন্ড-এর বিধান রয়েছে।
- ঘুষ, দুর্নীতি, মানিলন্ডারিং, সন্ত্রাস, জঙ্গীবাদসহ সকল আর্থিক অপরাধ প্রতিহত করে অপরাধমুক্ত দেশ গড়তে সবাইকে প্রতিজ্ঞাবদ্ধ হতে হবে।

*সূত্রঃ ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানের জন্য* আর্থিক সাক্ষরতা সহায়ক পুস্তিকা, ফাইন্যান্সিয়াল ইন্ক্লুশন ডিপার্টমেন্ট, বাংলাদেশ ব্যাংক।

আর্থিক সাক্ষরতার যাবতীয় তথ্যাবলি সময়ে সময়ে পরিবর্তন ও পরিবর্ধন করা হবে।