মোবাইল ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস

১.১. 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।

১.২. 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। সেক্ষেত্রে ক্যামেরাযুক্ত মোবাইল সেট ব্যবহার করে গ্রাহকের ছবি তুলে এবং জাতীয় পরিচয়পত্রের ছবি তুলে আপলোড করে তাৎক্ষণিকভাবে এ হিসাব খোলা যায়।

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

১.৪. 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।

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

১.৬. 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।

১.৭. 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 প্রেরণ 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।

১.৮. 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।

১.৯. মার্চেন্ট হিসাব কী?

- ✓ ডিজিটাল পদ্ধতিতে (ই-মানির মাধ্যমে) পণ্য বা সেবার মূল্য গ্রহণ করার লক্ষ্যে কোন প্রতিষ্ঠান/ব্যক্তি ব্যবসায়ী/মার্চেন্ট তার ব্যক্তিগত ও ব্যবসা সংশ্লিষ্ট 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 পক্ষ নগদ অর্থ বহন ও লেনদেনের ঝুঁকি এড়াতে পারেন।

১.১০. ব্যক্তিক রিটেইল এমএফএস হিসাব কী?

- ✓ এটি ক্ষুদ্র/অতিক্ষুদ্র 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।

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

- ✓ হ্যাঁ পারবেন।

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

- ✓ এমএফএস হিসাব সুরক্ষিত রাখার ক্ষেত্রে সর্বোচ্চ গুরুত্বপূর্ণ 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 সংশ্লিষ্ট 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 এক্ষেত্রে কোনক্রমেই ফোনে প্রেরিত কোন ধরনের নম্বার/কোড কাউকে বলা যাবে না;
- ✓ গ্রাহক কর্তৃক শুধুমাত্র ইউএসএসডি পদ্ধতিতে (ফোন কল বা অন্য কোন পদ্ধতিতে নয়) নির্দিষ্ট সময় পরপর নিজ মোবাইল ব্যাংকিং হিসাবের পিন/পাসওয়ার্ড পরিবর্তন করতে হবে।
- ✓ প্রতারণার শিকার হয়েছেন মর্মে সন্দেহ হওয়া মাত্রই গ্রাহককে সংশ্লিষ্ট প্রোভাইডারের কল সেন্টার বা গ্রাহক সেবা কেন্দ্রে অভিযোগ করতে হবে।

১.১৩. এমএফএস একাউন্টে কি বিদেশ হতে আসা রেমিটেন্সের অর্থ জমা করা যায়?

- ✓ ব্যাংকের মাধ্যমে বিদেশ হতে আসা রেমিটেন্সের অর্থ বাংলাদেশি টাকায় MFS একাউন্টে জমা করা যায়।

১.১৪. এমএফএস সেবার ক্ষেত্রে কোন অভিযোগ থাকলে গ্রাহক কোথায় যোগাযোগ করবে?

MFS সেবার বিষয়ে কোন অভিযোগ থাকলে গ্রাহক সেটা সংশ্লিষ্ট গখঝ সেবাদানকারীকে (হটলাইনে ফোন করে/ইমেইল করে/এ্যাপ এর মাধ্যমে) অবহিত করবে এবং সংশ্লিষ্ট সেবাদানকারী দ্রুততম সময়ে বিষয়টি নিস্পত্তি করবে।

কাঙ্ক্ষিত সময়ের মধ্যে অভিযোগের নিস্পত্তি না হলে গ্রাহক বাংলাদেশ ব্যাংকে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন।