

‘আর্থিক সুরক্ষার লক্ষ্যে গড়ে তুলি সচেতনতা’

আমানতকারীদের দায়-দায়িত্ব এবং করণীয়

আমানত গ্রহণকারী প্রতিষ্ঠানের বিষয়ে সতর্কতাঃ

- বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক অনুমোদিত ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠান ব্যতীত অন্য কোনো প্রতিষ্ঠান, যেমন-সমবায় সমিতি, এনজিও, ক্ষুদ্রঋণ প্রদানকারী প্রতিষ্ঠান ইত্যাদি কর্তৃক জনসাধারণের নিকট হতে আমানত গ্রহণ সম্পূর্ণরূপে অবৈধ।
- অধিক মুনাফার প্রলোভন দেখিয়ে বিভিন্ন অননুমোদিত মোবাইল অ্যাপস নির্ভর প্রতিষ্ঠান (যেমন-এমটিএফই), বিভিন্ন পিরামিড/পঞ্জি স্কিম (যেমন-যুবক, ডেসটিনি) জনগণের অর্থ আত্মসাৎ করছে। এসব প্রতিষ্ঠানে আমানত রাখা কিংবা অর্থ বিনিয়োগ করা যেমন অবৈধ, তেমনি অত্যন্ত ঝুঁকিপূর্ণ ও অনিরাপদ।
- অধিক মুনাফার লোভে অননুমোদিত ও ঝুঁকিপূর্ণ এসব প্রতিষ্ঠান/প্ল্যাটফর্মে আমানত রাখা কিংবা বিনিয়োগ করা হতে বিরত থাকুন এবং আপনার অর্থের নিরাপত্তা নিশ্চিত করুন।

ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠানে আমানত রাখার ক্ষেত্রে করণীয়ঃ

- ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানে আমানত রাখার পূর্বে সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের বিভিন্ন ধরনের ডিপোজিট স্কিম (যেমন-বিভিন্ন মেয়াদী স্থায়ী আমানত, ডিপিএস ইত্যাদি) সম্পর্কিত পূর্ণাঙ্গ তথ্যাদি, যেমন-ডিপোজিট প্রোডাক্ট ভেদে সুদ হার, মেয়াদপূর্তিতে প্রাপ্য অর্থ, ব্যাংকের শিডিউল অব চার্জেস অনুযায়ী প্রদেয় ফিস ও চার্জেস সম্পর্কে জেনে নিন।
- আমানত রাখার সময় ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠানের সাথে সম্পাদিত চুক্তির শর্তাবলী ভালো করে পড়ে বুঝে নিন। প্রয়োজনে বিশেষজ্ঞ/আইনজ্ঞের মতামত নিন।
- চুক্তির শর্তাবলী লেখা নেই এমন কোনো সাদা কাগজে স্বাক্ষর করা থেকে বিরত থাকুন।
- আমানতের সুদের হার স্থির (ফিক্সড) নাকি সময়ে সময়ে পরিবর্তনযোগ্য তা চুক্তির শর্তে উল্লেখ রয়েছে কিনা তা নিশ্চিত হোন।
- এফডিআর বা ডিপিএস এর আমানতের মেয়াদ পূর্তির পূর্বে নগদায়ন করা হলে আমানতের বিপরীতে ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রদেয় সুদের হার এবং মেয়াদ পূর্তির পূর্বে নগদায়নের কারণে কর্তনযোগ্য ফিস ও চার্জেস বিষয়ক তথ্য চুক্তির শর্তে উল্লেখ রয়েছে কিনা তা নিশ্চিত হোন।
- আমানতের অর্থ জমা দানের পর সংশ্লিষ্ট ডিপোজিট স্লিপের গ্রাহক কপি/সিস্টেম জেনারেটেড প্রিন্টেড স্লিপ যথাযথভাবে সংরক্ষণ করুন।
- সিডিএম/সিআরএম-এ আমানতের অর্থ জমা করা হলে জমাদানের প্রিন্টেড স্লিপ সংগ্রহ করুন এবং আমানতের অর্থ জমা হয়েছে মর্মে প্রদত্ত এসএমএস পেয়েছেন কিনা তা নিশ্চিত হোন। অন্যথায়, তাৎক্ষণিকভাবে ব্যাংকের সাথে যোগাযোগ করুন।
- ডিপিএস এর কিস্তি পরিশোধের ক্ষেত্রে অটো ডেবিট ইন্সট্রাকশন দেয়া থাকলে সংশ্লিষ্ট হিসাবে প্রয়োজনীয় অর্থের সংস্থান নিশ্চিত করুন এবং উক্ত হিসাব হতে নিয়মিত কিস্তির অর্থ কর্তন হচ্ছে কিনা তা মনিটর করুন।
- অর্থ উত্তোলনের প্রয়োজন ব্যতীত চেক বই এর পাতায় স্বাক্ষর করা থেকে বিরত থাকুন। চেক বই বা চেক বই এর কোনো পাতা হারিয়ে গেলে তাৎক্ষণিক সংশ্লিষ্ট থানায় জিডি করুন এবং উক্ত চেক/চেকসমূহের লেনদেন বন্ধের জন্য জিডির কপিসহ সংশ্লিষ্ট ব্যাংকে যোগাযোগ করুন।
- প্রতি ষান্মাসিকে একবার বিনামূল্যে আপনার হিসাবের বিবরণী ব্যাংক হতে সংগ্রহ করুন।
- আমানতের বিপরীতে সরকারকে প্রদেয় কর/শুল্ক সম্পর্কে অবহিত হোন এবং ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠান কর্তৃক যথানিয়মে কর/শুল্ক কর্তন করা হচ্ছে কিনা তা যাচাই করুন।
- মেয়াদপূর্তিতে চুক্তির শর্তানুযায়ী নিয়মমাফিক সরকারকে প্রদেয় আয়কর কর্তনের পর আপনার প্রাপ্য অর্থ বুঝে নিন।
- আমানত সংক্রান্ত যে কোনো আইনি জটিলতা এড়ানোর জন্য আপনার পরিচয়, আবাসস্থল ও নমিনী সংক্রান্ত সঠিক তথ্য প্রদান করুন। আবাসস্থল ও নমিনী পরিবর্তন করার প্রয়োজনীয়তা দেখা দিলে তা যথানিয়মে সংশ্লিষ্ট ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠানকে অবহিত করুন।

‘আর্থিক সুরক্ষার লক্ষ্যে গড়ে তুলি সচেতনতা’

আর্থিক সংবেদনশীল তথ্যের গোপনীয়তা বজায় রাখতে করণীয়

আর্থিক তথ্যাদি প্রকাশে সতর্কতাঃ

- আপনার আর্থিক তথ্যাদি, যেমন-ডেবিট ও ক্রেডিট কার্ডের পূর্ণ নম্বর, পিন, পাসওয়ার্ড, CVV, OTP এবং ব্যক্তিগত অন্যান্য তথ্যাদি কারও কাছে প্রকাশ করবেন না।
- ব্যাংক, আর্থিক প্রতিষ্ঠান ও মোবাইল ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস প্রোভাইডার কখনোই আপনার ডেবিট ও ক্রেডিট কার্ডের পূর্ণ নম্বর, পিন, পাসওয়ার্ড, CVV এবং OTP জানতে চাইবে না। এ প্রতিষ্ঠানসমূহের কর্মকর্তা সেজে অথবা ফোন নম্বর কপি/ক্লোন করে আসা ফোনকল ও এসএমএস এর ব্যাপারে সতর্ক থাকুন।

এটিএম বুথে লেনদেনে সতর্কতাঃ

- এটিএম-এ আপনার পক্ষে অন্য কোনো ব্যক্তিকে লেনদেন করার জন্য অনুমতি দেওয়া থেকে বিরত থাকুন।

ডেবিট ও ক্রেডিট কার্ডে লেনদেনে সতর্কতাঃ

- ডেবিট ও ক্রেডিট কার্ডের প্রতিটি লেনদেনের পর কর্তনকৃত টাকার পরিমাণ যাচাই করুন এবং লেনদেন শেষে বিক্রেতার কাছ থেকে কার্ড ফেরত নিন।

ইন্টারনেট ব্যাংকিং এবং অ্যাপসভিত্তিক লেনদেনের নিরাপত্তাঃ

- আপনার অ্যাক্সেস আইডি, ইউজার নেম, পাসওয়ার্ড ও অন্যান্য নিরাপত্তা সংশ্লিষ্ট বিষয়াদি অন্য কারো সাথে শেয়ার করবেন না।
- বর্ণ, সংখ্যা ও স্পেশাল ক্যারেক্টার (যেমন: @, #, \$, %, * ইত্যাদি) এর সংমিশ্রণে জটিল পাসওয়ার্ড তৈরি করুন।
- পাসওয়ার্ডটি নিয়মিত পরিবর্তন করুন।
- ইন্টারনেট ব্যাংকিং-এ প্রবেশের জন্য অন্যের কম্পিউটার ব্যবহার এড়িয়ে চলুন।
- সিকিউরড ওয়েবসাইট (https://.....) ছাড়া অন্য কোনও ওয়েবসাইটে লেনদেন করবেন না এবং আপনার ইন্টারনেট ব্যাংকিং, মোবাইল ব্যাংকিং, ডেবিট ও ক্রেডিট কার্ড বিষয়ক তথ্য প্রদান করবেন না।
- ইন্টারনেট ব্যাংকিং ও অ্যাপস এর মাধ্যমে লেনদেন সম্পাদনের পর যথাযথভাবে লগ আউট করুন।
- কম্পিউটারে হালনাগাদ অ্যান্টিভাইরাস সফটওয়্যার প্রটেকশন নিশ্চিত করুন।

‘আর্থিক সুরক্ষার লক্ষ্যে গড়ে তুলি সচেতনতা’

ঋণগ্রহীতাদের দায়-দায়িত্ব এবং করণীয়

ঋণ গ্রহণের বিষয়ে করণীয়ঃ

- সুদসহ ঋণের অর্থ পরিশোধে আপনার আইনগত বাধ্যবাধকতা রয়েছে। সুতরাং ঋণের আবেদনের পূর্বে ঋণের অর্থ পরিশোধে আপনার সক্ষমতা রয়েছে কিনা বা গৃহীত ঋণের অর্থের সদ্ব্যবহারের মাধ্যমে ঋণের অর্থ পরিশোধ করা সম্ভব হবে কিনা তা ভালোভাবে পর্যালোচনা করুন।
- ঋণের জন্য আবেদনের পূর্বে সংশ্লিষ্ট ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠানের বিভিন্ন ধরনের লোন প্রোডাক্ট সম্পর্কিত তথ্যাদি, যেমন-ঋণের প্রাপ্যতার মাপকাঠি, ঋণের ধরণ বা মেয়াদ ভেদে সুদের হার, ঋণের বিপরীতে ব্যাংকের শিডিউল অব চার্জেস অনুযায়ী প্রদেয় ফিস ও চার্জেস ইত্যাদি সম্পর্কে জেনে নিন।
- ঋণের শর্তাবলী ভালো করে পড়ে বুঝে সম্মত হলে মঞ্জুরীপত্রে স্বাক্ষর করুন। প্রয়োজনে বিশেষজ্ঞ/আইনজ্ঞের মতামত নিন।
- ঋণের শর্তাবলী লেখা নেই এমন কোনো সাদা কাগজে স্বাক্ষর করা থেকে বিরত থাকুন।
- ঋণের সুদের হার স্থির (ফিক্সড) নাকি সময়ে সময়ে পরিবর্তনযোগ্য তা মঞ্জুরীপত্রে উল্লেখ রয়েছে কিনা তা নিশ্চিত হোন।
- ঋণের সুদের হার পরিবর্তনযোগ্য হলে পরিবর্তিত সুদের হার আপনাকে অবহিত করা হবে।
- নির্ধারিত মেয়াদের পূর্বে ঋণ সমন্বয় করা হলে কর্তনযোগ্য ফিস ও চার্জেস বিষয়ক তথ্য মঞ্জুরীপত্রে উল্লেখ রয়েছে কিনা তা নিশ্চিত হোন।
- ঋণের কিস্তি বা অর্থ জমাদানের পর সংশ্লিষ্ট ডিপোজিট স্লিপের গ্রাহক কপি/সিস্টেম জেনারেটেড প্রিন্টেড স্লিপ যথাযথভাবে সংরক্ষণ করুন।
- সিডিএম/সিআরএম-এ ঋণের অর্থ জমা করা হলে জমাদানের প্রিন্টেড স্লিপ সংগ্রহ করুন এবং অর্থ জমা হয়েছে মর্মে প্রদত্ত এসএমএস পেয়েছেন কিনা তা নিশ্চিত হোন। অন্যথায়, তাৎক্ষণিকভাবে ব্যাংকের সাথে যোগাযোগ করুন।
- মেয়াদী ঋণের কিস্তি পরিশোধের ক্ষেত্রে অটো ডেবিট ইস্ট্রাকশন দেয়া থাকলে সংশ্লিষ্ট হিসাবে প্রয়োজনীয় অর্থের সংস্থান নিশ্চিত করুন এবং উক্ত হিসাব হতে নিয়মিত কিস্তির অর্থ কর্তন হচ্ছে কিনা তা মনিটর করুন।
- অর্থ উত্তোলনের প্রয়োজন ব্যতীত চেক বই এর পাতায় স্বাক্ষর করা হতে বিরত থাকুন। চেক বই বা চেক বই এর কোনো পাতা হারিয়ে গেলে তাৎক্ষণিক সংশ্লিষ্ট থানায় জিডি করুন এবং উক্ত চেক/চেকসমূহের লেনদেন বন্ধের জন্য জিডির কপিসহ সংশ্লিষ্ট ব্যাংকে যোগাযোগ করুন।
- প্রতি ষান্মাসিকে বিনামূল্যে একবার আপনার হিসাবের বিবরণী ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠান হতে সংগ্রহ করুন।
- ঋণ হিসাবের বিপরীতে সরকারকে প্রদেয় কর/শুল্ক সম্পর্কে অবহিত হোন এবং ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠান কর্তৃক যথানিয়মে কর/শুল্ক কর্তন করা হচ্ছে কিনা তা যাচাই করুন।
- ঋণ সংক্রান্ত যে কোনো আইনি জটিলতা এড়ানোর জন্য আপনার/আপনার ব্যবসা প্রতিষ্ঠানের ঠিকানা ও ব্যবসা সংক্রান্ত সকল ডকুমেন্ট সঠিকভাবে সংশ্লিষ্ট ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠানকে প্রদান করুন এবং এসকল ডকুমেন্ট নিয়মিতভাবে হালনাগাদ করুন।

ঋণগ্রহীতাদের দায়-দায়িত্ব এবং করণীয়

ঋণ পরিশোধের বিষয়ে পরিপালনীয়ঃ

- ঋণ সংক্রান্ত বিষয়ে ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠান ও আপনার দায়-দায়িত্ব এবং আইনগত বাধ্যবাধকতা সম্পর্কে অবহিত হোন।
- ঋণের ধরণভেদে ঋণের পরিশোধসূচি ভিন্ন হয়ে থাকে। যেমন-মেয়াদী ঋণ নির্ধারিত সমমাসিক/ত্রৈমাসিক/ষান্মাসিক কিস্তিতে, সিসি বা ওডি ঋণ বছরান্তে এবং তলবী বা ডিমান্ড লোন ব্যাংক কর্তৃক চাহিবামাত্রই পরিশোধযোগ্য। সুতরাং খেলাপী হওয়া রোধে ঋণের পরিশোধ সূচি অনুযায়ী নিয়মিত ঋণ পরিশোধ করুন।
- প্রয়োজনের অতিরিক্ত ঋণ গ্রহণ হতে বিরত থাকুন এবং গৃহীত ঋণের সদ্যবহার নিশ্চিত করুন। গৃহীত ঋণের অর্থ ঋণের উদ্দেশ্য বহির্ভূত খাতে স্থানান্তর শাস্তিযোগ্য অপরাধ।
- গৃহীত ঋণের সদ্যবহার করা না হলে বা ঋণের অর্থ ঋণের উদ্দেশ্য বহির্ভূত খাতে স্থানান্তর করা হলে ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠান সংশ্লিষ্ট ঋণ হিসাব শ্রেণীকৃত/খেলাপী হিসেবে চিহ্নিত করতে পারবে।
- আপনি ঋণ খেলাপী হলে সিআইবি প্রতিবেদনে এ সংক্রান্ত তথ্য দৃশ্যমান থাকবে বিধায় আপনি কোনো ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠান হতে কোনো ধরণের ঋণ সুবিধা পাবেন না।
- ঋণের অর্থ আদায়ে সংশ্লিষ্ট ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠান আপনার বিরুদ্ধে নিয়মমাফিক মামলা দায়ের, ঋণের বিপরীতে মর্টগেজকৃত সম্পত্তি নিলামের মাধ্যমে বিক্রয় এবং ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠানের নিকট থাকা আপনার সম্পদ ঋণ সমন্বয়ে ব্যবহার করতে পারবে।
- নিয়ন্ত্রণ বহির্ভূত কোনো কারণে আপনার কোনো ঋণ হিসাব শ্রেণীকৃত বা খেলাপী হলে বাংলাদেশ ব্যাংক প্রদত্ত নীতিমালা অনুযায়ী তা পুনঃতফসিলযোগ্য। তবে পুনঃতফসিল সুবিধা প্রাপ্তি আপনার অধিকার নয়। আপনাকে পুনঃতফসিল সুবিধা প্রদান করা হবে কিনা তা সম্পূর্ণরূপে সংশ্লিষ্ট ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠানের এজিয়ারভুক্ত। উল্লেখ্য, ইচ্ছাকৃত ঋণ খেলাপীর ক্ষেত্রে কোনো ঋণই পুনঃতফসিলের জন্য বিবেচনাযোগ্য হবে না।
- একইভাবে ঋণের বিপরীতে প্রদেয় সুদ মওকুফের বিষয়ও সম্পূর্ণরূপে সংশ্লিষ্ট ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠানের এজিয়ারভুক্ত। উল্লেখ্য, ঋণের আসল মওকুফের এজিয়ার কোনো ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠানের নেই।

‘আর্থিক সুরক্ষার লক্ষ্যে গড়ে তুলি সচেতনতা’

ঋণের জামিনদার (Guarantor)-এর দায়-দায়িত্ব এবং করণীয়

ঋণের জামিনদার/গ্যারান্টর হওয়ার পূর্বে নিম্নবর্ণিত ০৫টি বিষয় অবশ্যই জানা প্রয়োজনঃ

- ঋণগ্রহীতার ঋণ গ্রহণের কারণ/উদ্দেশ্য সম্পর্কে অবগত হোন। গৃহীতব্য ঋণ পরিশোধের ক্ষমতা ঋণগ্রহীতার আছে কিনা সে সম্পর্কে নিশ্চিত হোন।
- জামিনদার হওয়ার পূর্বে ঋণ/জামানত সংক্রান্ত চুক্তির শর্তাবলী ভালো করে পড়ে বুঝে নিন। প্রয়োজনে বিশেষজ্ঞ/আইনজ্ঞের মতামত নিন।
- ঋণের শর্তাবলী লেখা নেই এমন কোনো সাদা কাগজে স্বাক্ষর করা থেকে বিরত থাকুন।
- মূল ঋণগ্রহীতা খেলাপী হলে আপনিও খেলাপী হিসেবে চিহ্নিত হবেন। আপনার সিআইবি রিপোর্টে এর প্রভাব পড়বে।
- ঋণগ্রহীতা ঋণ পরিশোধে ব্যর্থ হলে আপনি তা পরিশোধ করতে বাধ্য হবেন। এক্ষেত্রে ব্যাংকের নিকট থাকা আপনার সম্পদ ঋণ সমন্বয়ে ব্যবহৃত হতে পারে। তাই উক্ত পরিস্থিতিতে আপনি ঋণ পরিশোধে সক্ষম হবেন কিনা তা ভেবে দেখুন।

জামিনদার হওয়ার পূর্বে সংশ্লিষ্ট ব্যাংক বা আর্থিক প্রতিষ্ঠান হতে যা জানা প্রয়োজনঃ

- লিখিতভাবে জামিনদারের সম্ভাব্য দায়ের ধরণ ও পরিমাণ সম্পর্কে জানা আপনার অধিকার।
- ঋণের শর্তাবলী এবং জামিনদারের দায়-দায়িত্ব সম্পর্কে অবহিত হওয়া আপনার অধিকার।

‘আর্থিক সুরক্ষার লক্ষ্যে গড়ে তুলি সচেতনতা’

এজেন্ট ব্যাংকিং বিষয়ে গ্রাহকদের করণীয়

- অধিক মুনাফার প্রলোভনে ব্যাংকের এজেন্টের সাথে কোনো ধরণের ব্যক্তিগত লেনদেন করবেন না।
- সংশ্লিষ্ট এজেন্ট আউটলেটের বাইরে এজেন্টের সাথে কোনো ধরণের ব্যাংকিং লেনদেন করবেন না।
- এজেন্ট আউটলেটে নির্ধারিত লেনদেনের সময়সীমার বাইরে কোনো ধরণের লেনদেন করবেন না।
- এজেন্ট আউটলেটে লেনদেনের পর অবশ্যই লেনদেনের সিস্টেম জেনারেটেড স্লিপ সংগ্রহ করুন।
- লেনদেনের পর এসএমএস না পেলে তাৎক্ষণিকভাবে এজেন্ট ও ব্যাংকের অভিযোগ সেলকে অবহিত করুন।
- এজেন্টের যে কোনো সন্দেহজনক কর্মকাণ্ড অথবা ব্যাংকিং বহির্ভূত লেনদেন বা স্কিমের প্রস্তাব দ্রুততম সময়ের মধ্যে ব্যাংকের নিকটস্থ শাখা বা অভিযোগ সেলকে জানান।
- আপনার ব্যাংক হিসাবের স্থিতি নিয়মিতভাবে যাচাই করুন এবং কোনো অসংগতি পরিলক্ষিত হলে তাৎক্ষণিকভাবে এজেন্ট ও ব্যাংকের অভিযোগ সেলকে অবহিত করুন।
- এজেন্ট আউটলেটে প্রদর্শিত গ্রাহক সেবা সম্পর্কিত বিভিন্ন বার্তা ও নিয়মাবলী ভালো করে পড়ে বুঝে নিন এবং প্রয়োজনে সংশ্লিষ্ট এজেন্ট ও ব্যাংকের নিকটস্থ শাখার সহায়তা নিন।

‘আর্থিক সুরক্ষার লক্ষ্যে গড়ে তুলি সচেতনতা’

গ্রাহক সেবা সংক্রান্ত নীতিমালা

শাখা পর্যায়ে গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা ডেস্ক-এর কার্যাবলীঃ

- শাখায় আগত গ্রাহকদের অভিযোগ ধৈর্য্য ও আন্তরিকতার সাথে শোনা এবং নিষ্পত্তির প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করা।
- টেলিফোনে বা লিখিত আকারে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ নিষ্পত্তির জন্য কার্যকর ব্যবস্থা গ্রহণ করা।
- গ্রাহকদের যে কোনো জিজ্ঞাসার যথাযথ জবাব প্রদান করা।

গ্রাহক সেবায় প্রাতিষ্ঠানিক দৃষ্টিভঙ্গিঃ

- দৃঢ় প্রতিজ্ঞা ও ইতিবাচক মনোভাব নিয়ে গ্রাহক সেবা প্রদান।
- সেবা ও পণ্য সম্পর্কিত শর্তাবলী ও তথ্যাদির ক্ষেত্রে স্বচ্ছতা বজায় রাখা।
- গ্রাহকসেবায় সততা, আন্তরিকতা ও নিরপেক্ষতা বজায় রাখা।
- লেনদেন সংক্রান্ত সকল তথ্যের গোপনীয়তা বজায় রাখা।
- গ্রাহক সেবা সংক্রান্ত সকল বিধি-বিধান, নীতিমালাসহ বাংলাদেশ ব্যাংকের সকল নির্দেশনা যথাযথভাবে পরিপালন।

গ্রাহকদের দায়বদ্ধতাঃ

- ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠানের নির্ধারিত নিয়ম-নীতি অনুসরণ করা।
- ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠানের প্রতিটি পণ্য বা সেবার ক্ষেত্রে তাদের শর্ত অনুসরণ করা।
- গ্রাহক সেবার স্থানে নিয়ম-শৃঙ্খলা বজায় রাখা।
- নির্ধারিত ফর্মের মাধ্যমে আর্থিক লেনদেন করা।
- গ্রাহকদের পরিবর্তিত ঠিকানা, ফোন নম্বর, KYC এবং TP সম্পর্কে ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠানকে অবহিত করা।

যোগাযোগের ঠিকানা প্রদর্শনঃ

অভিযোগ ব্যবস্থাপনার সাথে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাগণের পূর্ণ নাম, ঠিকানা, টেলিফোন নম্বর, ই-মেইল অ্যাড্রেস ইত্যাদি ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানের প্রধান কার্যালয়, আঞ্চলিক কার্যালয় ও শাখায় সহজে দৃষ্টিগোচর হয়-এমন স্থানে এবং ওয়েবসাইটে প্রদর্শন করতে হবে।

‘আর্থিক সুরক্ষার লক্ষ্যে গড়ে তুলি সচেতনতা’

বৈদেশিক মুদ্রা লেনদেনে করণীয়

সম্মানিত প্রবাসী বাংলাদেশি ও তাঁদের প্রিয়জন,

- বৈধ পথ বা ব্যাংকিং চ্যানেল ছাড়া আপনার কষ্টার্জিত বৈদেশিক মুদ্রা, অন্য কোন উপায়ে দেশে প্রেরণ করা আইনত দণ্ডনীয় অপরাধ এবং দেশের জন্য ক্ষতিকর।
- তাই, বৈধ নয়-এমন কোনো মাধ্যমে বা উপায়ে (যেমন: হুন্ডি) আপনাদের উপার্জিত মূল্যবান বৈদেশিক মুদ্রা না পাঠিয়ে বৈধ পথে বা ব্যাংকিং চ্যানেলের মাধ্যমে দেশে প্রেরণ করুন, দেশগড়ায় অবদান রাখুন এবং আপনার প্রিয়জনকে ঝুঁকিমুক্ত ও নিরাপদ রাখুন।
- অবৈধ পথে রেমিট্যান্স প্রেরণ করা হলে এর সাথে সংশ্লিষ্ট সকলের বিরুদ্ধে প্রমাণ-সাপেক্ষে বিএফআইইউ প্রচলিত আইনে যথাযথ ব্যবস্থা গ্রহণ করছে।
- আসুন, অবৈধ পথে টাকা লেনদেন বন্ধ করি, সবাই মিলে সুন্দর একটি দেশ গড়ি।

বৈদেশিক মুদ্রা ও ভারুয়াল প্ল্যাটফর্ম-এ লেনদেনের ক্ষেত্রে করণীয়ঃ

- অনলাইন বেটিং/জুয়া, ক্রিপ্টোকারেন্সি, ফরেক্স ট্রেডিং ও পঞ্জি স্কিম এবং এই জাতীয় অ্যাপস বা ওয়েবসাইট ব্যবহার করে কোনো নিবাসী/অনিবাসী বাংলাদেশি নাগরিক বৈদেশিক মুদ্রায় আর্থিক লেনদেন ও বিনিয়োগ করতে পারেন না। এসব লেনদেন ও বিনিয়োগ বাংলাদেশ ব্যাংক বা অন্য কোনো নিয়ন্ত্রক সংস্থা কর্তৃক অনুমোদিত নয়।
- এই ধরনের লেনদেন ও বিনিয়োগ, বৈদেশিক মুদ্রা নিয়ন্ত্রণ আইন, ১৯৪৭; সন্ত্রাস বিরোধী আইন, ২০০৯; এবং মানিলভারিং প্রতিরোধ আইন, ২০১২ মোতাবেক দণ্ডনীয় অপরাধ।
- এছাড়াও, স্থানীয় মুদ্রার বিনিময়ে ভারুয়াল মুদ্রা ক্রয়-বিক্রয় বা বিনিয়োগের মাধ্যমে অর্থমূল্য সংরক্ষণ মানিলভারিং প্রতিরোধ আইন, ২০১২ অনুযায়ী ‘অর্থ বা সম্পত্তি পাচার’ হিসেবে বিবেচিত।
- মানিলভারিং প্রতিরোধ আইন, ২০১২ অনুযায়ী, অর্থ বা সম্পত্তি পাচার, পাচারের প্রচেষ্টা, প্রচেষ্টায় সহায়তা করা, প্ররোচিত করা বা পরামর্শ প্রদান-সবই দণ্ডনীয় অপরাধ।
- সুতরাং, এই ধরনের ভারুয়াল প্ল্যাটফর্মে বিনিয়োগ, লেনদেন, লেনদেনে সহায়তা প্রদান অথবা এই ধরনের প্ল্যাটফর্মের প্রচার করে অপরাধ সংঘটন হতে বিরত থাকুন।

ট্রেড বেইজড মানি লভারিং প্রতিরোধঃ

- বৈদেশিক বাণিজ্যে Over-invoicing এবং Under-invoicing উভয়ই মানিলভারিং হিসেবে গণ্য।
- Over-invoicing-এর মাধ্যমে আমদানির ক্ষেত্রে মূল্যবান বৈদেশিক মুদ্রা ব্যাংকিং চ্যানেলের মাধ্যমে দেশের বাইরে পাচার হয় এবং রপ্তানির ক্ষেত্রে দেশের বাইরে থেকে অবৈধ অর্থ দেশে প্রবেশ করে।
- ঠিক একইভাবে Under-invoicing-এর মাধ্যমে আমদানির ক্ষেত্রে মূল্যবান বৈদেশিক মুদ্রা ব্যাংকিং চ্যানেল ব্যবহার না করে দেশের বাইরে পাচার হয় ও দেশ যথাযথ রাজস্ব থেকেও বঞ্চিত হয় এবং রপ্তানির ক্ষেত্রে মূল্যবান বৈদেশিক মুদ্রা দেশে আসেনা, যা দেশের বৈদেশিক মুদ্রার রিজার্ভকে দুর্বল করে।
- Over-invoicing এবং Under-invoicing রোধে প্রতিযোগিতামূলক দরে আমদানি-রপ্তানি নিশ্চিত করার জন্য ব্যাংক এবং গ্রাহক-উভয়কেই সচেতন হতে হবে এবং যথাযথ পদক্ষেপ গ্রহণ করতে হবে।

রপ্তানিমূল্য প্রত্যাবাসন

- পণ্য জাহাজীকরণের চার মাসের মধ্যে রপ্তানিমূল্য প্রত্যাবাসিত হতে হবে। রপ্তানিমূল্য প্রত্যাবাসিত না হলে বৈদেশিক মুদ্রা নিয়ন্ত্রণ আইন, ১৯৪৭-এর আওতায় রপ্তানিকারক দায়ী হবেন।
- রপ্তানিমূল্য অপ্রত্যাবাসিত থাকলে রপ্তানিকারকগণ সরকার কর্তৃক তাদেরকে প্রদেয় বিভিন্ন সুযোগ সুবিধা থেকে বঞ্চিত হবেন।