

**Customer Services in Shariah- based  
Islami Banks in Bangladesh:An Evaluation**

**Ph .D Abstract**

**Rekha Parveen**

**Ph. D Researcher**

**Regn No. 163/2010-2011**

**Supervisor**

**Dr. M. Serajul Islam**

**Professor**

**Department of Management**

**University of Dhaka**

**July, 2013**

# **Customer Services in Shariah-based Islami Banks in Bangladesh: An Evaluation**

## **Introduction**

Islami banks are performing more or less well in the banking arena of Bangladesh. The performance of almost all banks are satisfactory. At present 7(seven) full-fledged Islami banks are operating in the country.

These Islami banks are:

- i) Islami Bank Bangladesh Ltd.
- ii) Al-Arafah Islami Bank Ltd.
- iii) Social Islami Bank Ltd.
- iv) First Security Islami Bank Ltd.
- v) Exim Bank of Bangladesh Ltd.
- vi) Shahjalal Islami Bank Ltd.
- vii) ICB Islami Bank Ltd.

These banks have been established at different regimes starting from 1983. Since performance of all banks are at par with the existing conventional commercial banks, so other banks are opening Islami bank branches or windows for providing Shariah- based banking services with all types of customers.

The major services of Islami bank include the following :

- a)Mudaraba
- b)Murabaha
- c)Musharaka
- d)Bai-Muazzal
- e)Bai-Salam

- f) Istisna
- g) Shirkatul Milk
- h) Bai Al - Musawama
- i) Bai Tawlia
- j) Bai- Wahdia

With a view to provide better services to the customers, all Islami banks have installed computer network throughout the country. They are providing Tele-banking, PC banking, Note counting machines, Fake Note Detector, Plastic money, ATM, QCD, SWIFT, Green banking services and so on. Nature of these services, of course, varies from bank to bank or place to place. But what are the levels of services as well as satisfaction of customers, whether they are capable enough to maintain these services for future days or years also, how much customers are convinced about their services, all these questions may be raised. By conducting a research, answers to the questions can be found out. Many researches have been conducted on different aspects of Islami bank operations. But uptil now, to the best of the researcher's knowledge, no extensive study on customer services in Islami banks have been conducted as yet. The present study, have therefore, been undertaken.

### **1. Islami Bank Bangladesh Ltd. at a glance**

It was established on the 13th March 1983 as the first Islamic Bank in the South East Asia. Commercial banking business based on Islamic Shari'ah with 58.03% foreign shareholding having largest branch network (236 Branches & 30 SME/Krishi Branches i.e. total 266 Branches) among the private sector Banks in Bangladesh. It is listed with Dhaka Stock Exchange Ltd. and Chittagong Stock Exchange Ltd. Authorized Capital of the Bank is Tk. 20,000.00 Million (\$244.87 Million) and Paid-up Capital is Tk. 10,007.71 Million (\$122.53 Million) having 63,001 (30.06.2011) shareholders as on 31st December 2011.

## **Mission**

To establish Islamic Banking through the introduction of a welfare oriented banking system and also ensure equity and justice in the field of all economic activities, achieve balanced growth and equitable development in through diversified investment operations particularly in the priority sectors and less developed areas of the country. To encourage socio-economic upliftment and financial services to the loss-income community particularly in the rural areas.

## **Vision**

The vision of the IBBL is always strive to achieve superior financial performance, be considered a leading Islamic Bank by reputation and performance. Its goal is to establish and maintain the modern banking techniques, to ensure soundness and development of the financial system based on Islamic principles and to become the strong and efficient organization with highly motivated professional, working for the benefit of people, based upon accountability, transparency and integrity in order to ensure stability of financial systems.

- a) We will try to encourage savings in the form of direct investment.
- b) We will also try to encourage investment particularly in projects which are more likely to lead to higher employment.

## **2. Al- Arafah Bank At a Glance**

With the objective of achieving success here & hereafter by pursuing the way directed by Allah and the path shown by His Rasul (SM), Al Arafah Islami Bank Ltd was established (registered) as a private limited company on 18 June 1995. The inaugural ceremony took place on 27 September 1995. The authorized capital of the Bank is Tk.5000.00 million and the paid up capital is Tk. 4677.28 million as on 31.12.2010. Renowned Islamic Scholars and pious businessmen of the country are the sponsors of the Bank. 100% of paid up capital is being owned by indigenous shareholders.

The equity of the bank stood at Tk. 9647.45 million as on 31 December 2010, the manpower was 1711 and the number of shareholders was 49,386. It has achieved a continuous profit and declared a good dividend over the years. High quality customer service through the integration of modern technology and new products is the tool of the bank to achieve success. The bank has a diverse array of carefully tailored products and services to satisfy customer needs.

The Bank is committed to contribute significantly to the national economy. It has made a positive contribution towards the socio economic development of the country with 78 branches of which 21 is AD throughout the country.

### **3. Social Investment Bank Ltd. at a Glance**

Social Islami Bank was founded in 1995 as Social Investment Bank Limited and changed its name to the present one on August 2009. **SIBL** has been running its activities through its 72 branches all over the country. It provides Islami banking facilities to its customers under the supervision of a strong jury board. It provides all formal commercial banking services to people.

#### **Formal Banking Services**

Formal banking services rendered by **SIBL** are Deposit Accounts, Deposit Schemes, Investment Banking, Foreign Exchange Trade and other routine jobs.

Mudaraba Savings Deposit, Al Wadiah Current Deposit, Mudaraba Term Deposit and Mudaraba Notice Deposit are the deposit accounts provided by **SIBL**.

Mudaraba Term deposit is to be opened with a deposit of Tk.5000 minimum from individual, joint farm, Public limited company or Local Government organizations. After maturity you are allowed to withdraw the money along with profit as decided by the bank.

#### **4. First Security Islami Bank at a Glance**

First Security Islami Bank Limited ( FSIB) was incorporated in Bangladesh on 29 August 1999 as a banking company under Companies Act 1994 to carry on banking business. It obtained permission from Bangladesh Bank on 22 September 1999 to commence its business. The Bank carries banking activities through its Fifty Three (53) branches in the country. The commercial banking activities of the bank encompass a wide range of services including accepting deposits, making loans, discounting bills, conducting money transfer and foreign exchange transactions, and performing other related services such as safe keeping, collections and issuing guarantees, acceptances and letter of credit.

All the 77 branches are computerized under distributed server environment. Another few branches are planning to open within December 2011. FSIBL has already started their on-line, SMS and ATM banking facilities for their clients.

#### **5. Export Import Bank of Bangladesh Limited at a Glance (EXIM Bank)**

Export Import Bank of Bangladesh Limited got in the financial market of the country in the year 1999. It started functioning as Bengal Export Import Bank limited on 3 August, 1999 and was renamed as present on 16 November of the same year. Exim Bank started functioning as a commercial bank and on July, 2004 it switched over from conventional banking to a Shariah -based Islami Banking system.

#### **Deposit Accounts and Schemes**

As a normal practice of a commercial bank, Exim Bank provides Savings account and Current account opportunities for its clients. Further to these it presents a good number of deposit schemes with better earning terms

Home bound remittance is the life line of our economy. Exim Bank maintains two money exchanges, one in the UK and another in Canada to enhance remittance in flow. Moreover it maintains Nostro accounts in different potential countries to help wage earners sending money to their families.

**Exim Bank** presents Credit card services at minimum fees. It offers two options in card, local and international. International one provides dual currency service for you. Each of the card types has two options of 'Gold' and 'Classic' which limit the credit amount.

As a modern bank Exim has taken up the latest technology of Internet banking. It provides you SMS service as well. Your bank has been brought to your finger tips by Exim Bank.

Exim Bank Limited markets its each and every product and service after proper examination by its Shariah Board for coherence with Islamic Laws. So you are very much safe being with Exim Bank in terms of your belief in Islam.

## **6. ICB Islamic Bank Ltd. at a Glance**

ICB Islamic bank Ltd. was registered as a public limited company on April, 1987 under the Companies Act, 1913 and started functioning as a commercial bank on 20 May, 1987. Through the incorporation it was allowed to perform all kinds of banking, financial and business activities of a commercial bank. The bank committed to carry out its duties in strict compliance with Islamic Laws (Shariah).

ICB Banking Group has presence in 14 countries of Africa, Asia and Europe. Recently it has expanded its horizon to Lao PDR. and Malawi.

In Bangladesh, ICB Islamic Bank has opened a state-of-the-art Data Center. ICB Guinea is awarded "Best Bank Award 2008" by Global Finance Magazine. ICB Albania, Djibouti and Guinea were awarded "The Banker-Bank of the year awards 2008". At ICB Islamic Bank, we believe in global focus with global experience which we tailor to local needs . ICB Islamic Bank Ltd. Bangladesh and another thirteen banks in different countries of Africa, Asia and Europe are the members ICB Financial Group Holdings AG. As an international bank ICB Group is trying to flourish further at new host countries. This group is registered in Switzerland while its global management is situated in Kuala Lumpur, Malaysia.

Each of the bank in the group is enriched with competent bankers who work hard to improve its activities further and thus to participate in the financial development of the respective country under the guide lines of their central bank.

### **7. Shajjalal Islami Bank at a glance**

Shahjalal Islami Bank Limited (SJIBL) commenced its commercial operation in accordance with principle of Islamic Shariah on the 10th May 2001 under the Bank Companies Act, 1991. During last ten years SJIBL has diversified its service coverage by opening new branches at different strategically important locations across the country offering various service products both investment & deposit. Islamic Banking, in essence, is not only interest-free banking business, it carries deal wise business product thereby generating real income and thus boosting GDP of the economy. Board of Directors enjoys high credential in the business arena of the country, Management Team is strong and supportive equipped with excellent professional knowledge under leadership of a veteran Banker Mr. Md. Abdur Rahman Sarker.

#### **Vision**

To be the unique modern Islami Bank in Bangladesh and to make significant contribution to the national economy and enhance customers' trust & wealth, quality investment, employees' value and rapid growth in shareholders' equity

#### **Objectives of the Study**

The present study has been conducted with two objectives viz., broad objective and specific objectives.

##### **1. Broad objective**

The broad objective of the study is to evaluate the nature of customer services of Shariah-based Islami banks in Bangladesh.

##### **2. Specific objectives**

The specific objectives of the study are as follows:

- a) To evaluate the customer service policy of Islami banks in Bangladesh
- b) To appraise the micro credit projects of Islami banks
- c) To identify the weaknesses of the customer services of Islami banks
- d) To suggest some measures to improve the services of Islami banks



## **Research Methodology**

### **Sources of Data**

Basically two sources of data and information have been resorted to make the study a success.

**a) Primary sources:** Primary data have been collected through questionnaires survey. Questionnaires will be framed after a threadbare after a survey of relevant literatures on Islami Banks in Bangladesh. Structured questionnaires will be framed and distributed among the respondents to be selected. Informal discussions and direct and personal observation and official records will also be used for the said purpose.

**b) Secondary sources:** Secondary data have been collected from the following sources:

- i) Annual Reports of the banks
- ii) Brochures of the banks
- iii) Bulletins of the banks
- iv) Bangladesh Bank Statistics
- v) Economic Trends (Bangladesh Bank)
- vi) Resume of Activities of Banks and Financial Institutions in Bangladesh
- vii) BIBM journal
- viii) Journals of Islamic Economics Research Bureau
- ix) Dhaka University Journals of the Faculty of Business and Different Depts.
- x) Journal of IIUC, BIU, MIU, IBTRA
- xi) Journal of All Islami Banks
- xii) IIT Journal
- xiii) BIIT Journal
- xiv) IIUM Journal
- xv) Published books on the relevant areas.

### **Sampling**

- 1) 7(seven) Shariah –based Islami Banks will be selected for the study
2. 5 % branches will be selected for the study
- 2) 5% customers dealing with the selected Shariah –based Islami bank branches will be selected for questionnaire survey

- 3) 5% managers working in different service desks of selected branches will also be surveyed
- 4) Convenience sampling method will be used for questionnaire survey as customers are many
- 5) Personal interview method will be used.

### **Variables**

The following variables will be covered for the achievement of study objectives:

1. Opening of accounts
2. Deposit schemes
3. Quick cash service
4. Online banking
5. Remittance
6. Credit sanctioning and disbursement
7. Bill collection
8. Consumer credit scheme
9. Money transfer.
10. Locker services

### **Chapter Scheme**

The present study is divided into 6(six) chapters as follows:

1. Introduction
2. Research Methodology
3. Literature Review
4. Profile of the Banks
5. Findings and Analysis
6. Conclusions and Recommendations

## ১.১ গবেষণার পটভূমি

আধুনিক বিশ্বের অর্থনৈতিক কর্মকাণ্ডে ব্যাংকের ভূমিকা ও গুরুত্ব অপরিসীম। সভ্যতার ক্রমবিকাশ, যোগাযোগ ব্যবস্থার উন্নয়ন, শিল্প বিপ্লব ও অর্থনৈতিক নানাবিধ কর্মকাণ্ডের প্রসারের ফলে বিশ্বব্যাপী আধুনিক ব্যাংক ব্যবস্থা গড়ে উঠেছে। মানুষের অর্থনৈতিক কল্যাণ নির্ভর করে অর্থনৈতিক ব্যবস্থার উপর। ব্যাংক বর্তমানে আমাদের জীবনের প্রতিটি কর্মের সাথে জড়িয়ে গেছে। ব্যাংক ছাড়া আর আমাদের পক্ষে স্বাভাবিক আর্থিক কর্মকাণ্ড পরিচালনা করা সম্ভব নয়। ব্যাংক আর্থিক কর্মকাণ্ডের সর্ব প্রধান কাভারী, অর্থ সরবরাহের নিয়ামক এবং আর্থ-সামাজিক শৃঙ্খলা ও গতিশীলতা সৃষ্টির সর্বাপেক্ষা গুরুত্বপূর্ণ মাধ্যম। ব্যাংক যদি আজ তার কর্মকাণ্ড সীমিত করে, হাত গুটিয়ে রাখে, স্বাভাবিক কার্যক্রম থেকে বিরত থাকে তাহলে দেশের ব্যবসায়, বাণিজ্য, শিল্প ও সর্বোপরি আর্থ-সামাজিক উন্নয়নের সকল সেক্টর অস্থির হয়ে ওঠে। ব্যাংক দেশের আনাচে-কানাচে ছড়িয়ে ছিটিয়ে থাকা ক্ষুদ্র-বৃহৎ সকল সঞ্চয় সংগ্রহ করে বিরাট অংকের বিনিয়োগযোগ্য তহবিল গঠন করে। উক্ত তহবিল ব্যবসায়ী, শিল্পপতি এবং উদ্যোক্তাদের ঋণ ও বিনিয়োগ হিসাবে ব্যাংক বিশাল সংগঠন ও প্রতিষ্ঠান গড়ে তুলতে সাহায্য করে। ব্যাংক সাম্প্রতিককালে শুধু আমানত গ্রহণ ও বিনিয়োগ প্রদান ছাড়াও অন্যান্য এমন বহু কাজ করে- যা তার আয় ও মুনাফার পরিমাণ ব্যাপক করতে সাহায্য করে।

ব্যাংক সঞ্চয় বৃদ্ধিতে উৎসাহ দান, মূলধন গঠনে অবদান রাখা, ব্যবসায়-শিল্পে ঋণ বা বিনিয়োগ করে উৎপাদন কার্যক্রম ত্বরান্বিত করা, মূলধনের গতিশীলতা সৃষ্টি করে দেশের গোটা অঞ্চলে অর্থনৈতিক কার্যক্রমের সম্প্রসারণ ঘটানো এবং ভোগের মৌলিক দাবী পূরণসহ বৈচিত্রপূর্ণ ভোগ প্রবণতা সৃষ্টি ও পরিতৃপ্তকরণ প্রভৃতি হাজারো কাজে সকল স্তরের মানুষের পাশে এসে দাঁড়িয়েছে। বর্তমানে ব্যাংক নানাবিধ পাবলিক ইউটিলিটি সার্ভিস, জনকল্যাণমূলক প্রকল্প গ্রহণ, শিক্ষা, স্বাস্থ্য, চিকিৎসা, প্রশিক্ষণ, বিনোদন, প্রভৃতিতে অবদান রাখতে শুরু করেছে। বাংলাদেশে সম্প্রতি কেন্দ্রীয় ব্যাংক ছাড়াও বিভিন্ন বাণিজ্যিক ব্যাংক, সমবায় ব্যাংক, সঞ্চয়ী ব্যাংক, প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক, কর্মসংস্থান ব্যাংক, গ্রামীণ ব্যাংক, ইসলামী ব্যাংক প্রভৃতি একযোগে কাজ করে যাচ্ছে। সুখের কথা প্রতিটি ব্যাংকই আশানুরূপ ফলাফল প্রদর্শন করতে সক্ষম হচ্ছে। বাংলাদেশ স্বাধীন হবার পর থেকে এ পর্যন্ত সর্বশেষ ২০১৩ সালে নতুন ৮ টি ব্যাংক অনুমোদন পাওয়ার সাথে সাথে পঞ্চম জেনারেশন ব্যাংক আবির্ভূত হয়েছে। যাহোক, চিরাচরিত সুদ ভিত্তিক এবং ইসলামী শরীয়াহ্‌ভিত্তিক-উভয় ব্যাংক ব্যবস্থাই বাংলাদেশে সমান্তরালভাবে সমান গুরুত্বের সাথে কাজ করে যাচ্ছে। তবে চিরাচরিত সুদভিত্তিক ব্যাংকের প্রতি সাধারণ মানুষের আকর্ষণ বেশি বলে এ ব্যাংকের জনপ্রিয়তা এখনও তুঙ্গে।

১৯৮৩ সালে সর্বপ্রথম বাংলাদেশে ইসলামী ব্যাংক ব্যবস্থার গোড়াপত্তন হয়। ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেড (আই,বি,বি,এল) তার অদম্য যাত্রা শুরু পর থেকে ইসলামী বুদ্ধিজীবী, আলেম, মাশায়েখ, অর্থনীতিবিদ, ব্যাংকার এবং ইসলামী আদর্শের প্রতি শ্রদ্ধাশীল ব্যক্তিবর্গ বেশ কয়েকটি শরীয়াহভিত্তিক ইসলামী ব্যাংক প্রতিষ্ঠা করেছেন। পৃথিবীতে সুদ ভিত্তিক অর্থ ব্যবস্থা চালু থাকার ফলে বিশ্ববাসী কয়েকবার বিপর্যয়কর মহামন্দার সম্মুখীন হয়। যত বারই এ মন্দা দেখা দিয়েছে ততবারই আক্রান্ত হয়েছে সুদের প্রবক্তা এবং সুদের পক্ষে প্রাণান্ত প্রচেষ্টাকারী ঝানু অর্থনীতিবিদগণের দেশ যুক্তরাষ্ট্র, যুক্তরাজ্যসহ ও ইউরোপের পুঁজিবাদী দেশসমূহ।

ইসলামী অর্থ ব্যবস্থা তথা ব্যাংকিং চালু হলে হালাল সঞ্চয়, বিনিয়োগ, আয়, ভোগ প্রবণতা, উৎপাদনে গতিশীলতা, মূলধন গঠন, মুদ্রাস্ফীতি হ্রাস, ক্ষতিকর ও বিলাস দ্রব্যের আমদানি ও ব্যবহার হ্রাস, করের বোঝা হ্রাস, বৈদেশিক নির্ভরশীলতা হ্রাস, দেশীয় উৎপাদন বৃদ্ধি, আমদানি-বিকল্পন ও রপ্তানি-উন্নয়ন, ক্ষমতার এককেন্দ্রীকরণ হ্রাস এবং স্বার্থপরতা, কার্পণ্য, হিংসা, বিদ্বেষ, অশ্লীলতা, অনৈতিকতা বৃদ্ধি প্রভৃতি অবস্থার সৃষ্টি হয়। ইসলামী ব্যাংকের কার্যক্রম বৃদ্ধির ফলে দেশ, জনগণ, সমাজ, সংস্কৃতি ও নৈতিকতায় বলীয়ান হয়ে উঠে। দেশের জনগণের মধ্যে সৌহার্দ্য সৃষ্টি হয়। এতে দেশ সকল ক্ষেত্রে সামনের দিকে এগিয়ে যেতে থাকে।

বাংলাদেশে ইসলামী ব্যাংকসমূহ ক্রমান্বয়ে বিভিন্ন নতুন নতুন প্রকল্প গ্রহণ করে যাচ্ছে। ইতিমধ্যে, শিক্ষা বৃত্তি, স্কুল, মাদ্রাসা, ক্যাডেট মানের স্কুল, ক্রাফট ও ফ্যাশন, পেশাগত ও কারিগরি প্রশিক্ষণ, হাসপাতাল, হজ্জ সঞ্চয়, দেনমোহর, ক্ষুদ্র ও সীমিত আয়ের লোকদের জন্য গৃহ-সামগ্রী প্রকল্প ইত্যাদি সহ বেশ কয়েকটি প্রকল্প হাতে নিয়েছে। এ ছাড়া চিরাচরিত সুদ-ভিত্তিক ব্যাংকের মত লকার সার্ভিস, আমদানি-রপ্তানি, বিনিয়োগ, গাড়ি বিনিয়োগ, অন লাইন ব্যাংকিং, মোবাইল ব্যাংকিং, এটিএম সার্ভিস, ডেবিট কার্ড, ক্রেডিট কার্ড প্রভৃতিতে রয়েছেই। এই সমস্ত কার্যাবলি ও জনগণকে প্রদত্ত সেবা বিশ্লেষণ করলে দেখা যায় যে, ইসলামী ব্যাংক আমাদের দেশে এখন একটি বাস্তব সত্য এবং দেশের সামগ্রিক চাহিদা ও পরিবেশের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ ব্যাংক ব্যবস্থা। এই ব্যাংকের গতি এখন অপ্রতিরোধ্য এবং দ্রুত তথা এটি সকল শ্রেণি, পেশা ও ধর্মের মানুষের খুব আপন প্রতিষ্ঠানে পরিণত হয়েছে। ইসলামী ব্যাংকসমূহ এখন একদিকে যেমন সকল ব্যাংকিং সেবা প্রদান করে গ্রাহক সাধারণকে কৃতার্থ করেছে তেমনি ধর্মীয় আদর্শের উজ্জীবন, বাস্তব প্রয়োগ, অন্যকে উৎসাহিতকরণ, নিজস্ব সমৃদ্ধ সংস্কৃতির প্রতি আকৃষ্টকরণ এবং সর্বোত্তম আল্লাহর নির্দেশ পালন ও রসুলের (সাঃ) এর আদর্শ অনুসরণে উদ্বুদ্ধকরণের কাজে নিয়োজিত রয়েছে।

ইসলাম একটি পূর্ণাঙ্গ জীবন ব্যবস্থা। আর ইসলামী অর্থনীতি ও ইসলামী ব্যাংকিং ব্যবস্থা কোরআন ও সুন্নাহর ভিত্তিতে একটি যুগোপযোগী গতিশীল অর্থনৈতিক নীতিমালা প্রণয়ন করেছে। এই লক্ষ্যকে সামনে রেখে কুরআন

ও সুন্যাহর ভিত্তিতে বাংলাদেশে আধুনিক ব্যাংকিং ব্যবস্থা প্রবর্তনের দৃঢ় প্রত্যয় নিয়ে শরীয়াহভিত্তিক ইসলামী ব্যাংক কার্যক্রম চালিয়ে যাচ্ছে।

ব্যাংকিং সেবার প্রধান কাজ হচ্ছে উত্তম গ্রাহক সেবা প্রদান, উন্নয়ন ও তার নিশ্চয়তা বিধান করা এবং সাথে সাথে দক্ষ ব্যবস্থাপনা গড়ে তোলা। ব্যাংক ব্যবসায় 'ব্যাংকার' ও 'কাস্টমার' পরস্পর পরস্পরের পরিপূরক। এদের যে কোন একটির অনুপস্থিতিতে ব্যাংক ব্যবসায়ের কথা কল্পনা করা যায় না। বাংলাদেশের মোট জনসংখ্যার বেশির ভাগ মুসলমান। তাছাড়া কৃষি-নির্ভর বাংলাদেশের গ্রামীণ জনগণ সুদভিত্তিক ব্যাংক ব্যবস্থার স্বর্ণযুগেও এর সুফল ভোগ করতে পারেনি, বরং ঋণের বোঝাই শুধু বেড়েছে। এ দেশের জনগণের একটি বৃহৎ অংশের অবস্থা যেখানে দারিদ্র্য সীমার নিচে সেখানে সুদবিহীন শরীয়াহভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকিং কার্যক্রম দরিদ্র জনগোষ্ঠীর কল্যাণ বয়ে আনতে পারে।

ইসলামী বিশ্বের অর্থনীতিবিদগণ বর্তমানে সুদমুক্ত বিকল্প অর্থব্যবস্থা উদ্ভাবনের লক্ষ্যে সক্রিয় গবেষণা কার্যক্রম পরিচালনা করছেন। প্রচলিত সুদভিত্তিক ব্যাংক ব্যবস্থার মোকাবেলায় শরীয়াহভিত্তিক ইসলামী ব্যাংক পদ্ধতি অধিকতর সফল প্রমাণিত হওয়ায় সাম্প্রতিককালে সকল ইউরোপীয় চিন্তাবিদগণ এ ব্যবস্থার কার্যকারিতা সুদী ব্যাংকের বিকল্প ব্যবস্থা হিসেবে ইসলামী ব্যাংক ব্যবস্থার উপর যথেষ্ট পরীক্ষা নিরীক্ষা শুরু করেছে।

বাংলাদেশে ১৯৮৩ সালে ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেড এর প্রতিষ্ঠার মাধ্যমে এ দেশে শরীয়াহভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকিং কার্যক্রম শুরু হয়। সুদবিহীন ব্যাংক ব্যবস্থার মাধ্যমে জনগণের অর্থনৈতিক উন্নয়ন ও সামাজিক কল্যাণ বৃদ্ধি পাচ্ছে বিধায় ক্রমান্বয়ে বাংলাদেশে শরীয়াহভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকের সংখ্যা দিন দিন বৃদ্ধি পাচ্ছে। ব্যবসায়ী, শিল্পপতি, স্বল্প ও মধ্যবিত্ত সকল শ্রেণির গ্রাহকগণই এখন শরীয়াহভিত্তিক ব্যাংক ব্যবস্থার প্রতি আকৃষ্ট হচ্ছেন। এমনকি নন-মুসলিম সম্প্রদায়ের গ্রাহকগণও বর্তমানে এ ব্যাংক থেকে বিনিয়োগ গ্রহণ করছেন। ইসলামী ব্যাংকসমূহ ধর্ম-বর্ণ নির্বিশেষে সকল শ্রেণির গ্রাহকগণকে নিরলস সেবা দিয়ে যাচ্ছে।

সুদী ব্যাংকের পাশাপাশি সুদমুক্ত ও শরীয়াহভিত্তিক ব্যাংকিং ব্যবস্থা বাংলাদেশে একই ব্যাংক নীতিমালার মাধ্যমে পরিচালিত হয়ে আসছে। এতে সুদভিত্তিক প্রচলিত ব্যাংক ব্যবস্থার জন্য কোন অসুবিধার সৃষ্টি না হলেও ইসলামী ব্যাংকসমূহকে বিভিন্ন মহল থেকে নানা প্রশ্নের সম্মুখীন হতে হচ্ছে। বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক অদ্যাবধি পৃথক ব্যাংকিং নীতিমালা প্রণীত না হওয়ায় এরূপ জটিলতার সৃষ্টি হচ্ছে। ইসলামী ব্যাংকসমূহের জন্যে শরীয়াহভিত্তিক পৃথক নীতিমালা প্রণীত হলে তারা অবাধে এবং স্বাধীনভাবে ব্যাংকিং কার্যক্রম পরিচালনা করতে সক্ষম হত। তথাপি শরীয়াহভিত্তিক ব্যাংকসমূহ নীতিমালাভিত্তিক প্রতিকূলতা থাকা সত্ত্বেও মোটামুটি যে সমস্ত সেবা দিয়ে যাচ্ছে তা অবজ্ঞা করার মত নয়। ব্যাংক গ্রাহকদের যে সেবা প্রদান করছে তা বাংলাদেশে অর্থনৈতিক ও

সামাজিক উন্নয়নে কীরূপ ভূমিকা রাখছে, এর প্রয়োজনীয়তা ও গুরুত্ব কতখানি তা গবেষণার মাধ্যমে অনুধাবন করা আমাদের মূল উদ্দেশ্য।

বাংলাদেশ বিশ্বের একটি অধিক জনবহুল এবং দারিদ্র-পীড়িত দেশ। শিক্ষার হার কম, কর্মসংস্থানের সুযোগ সীমিত, সরকারি উন্নয়ন প্রকল্প সঠিকভাবে বাস্তবায়িত না হবার কারণে দারিদ্র বিমোচনের পথে দেশ শ্লথ গতিতে এগিয়ে চলেছে। ব্যবসা-বাণিজ্যে আমদানি-রপ্তানি, বৈদেশিক মুদ্রা আদান-প্রদান ইত্যাদিতে অগ্রগতি হলে এবং এগুলো আরো সুশৃঙ্খলভাবে পরিচালনা করা সম্ভব হলে অধিকতর সুফল অর্জন করা যেত। ইসলামী ব্যাংকসহ সকল ব্যাংক আন্তরিক হলেও পারিপার্শ্বিক অবস্থা এবং প্রচলিত নিয়মের বাইরে যেতে না পারায় সুফল সীমিত হয়ে পড়েছে। সড়ক ও যোগাযোগ ব্যবস্থার উন্নয়ন, শিল্পে অগ্রসরতা অর্জন, প্রযুক্তি উদ্ভাবন ও প্রয়োগ, আমদানি-বিকল্পন (import substitution) শিল্প আরো বেশি বেশি স্থাপন, কৃষি খাতে আরো অধিক হারে অংশ গ্রহণের মাধ্যমে দেশে খাদ্য উৎপাদন আরো বৃদ্ধি; বনজ, মৎস, ক্ষুদ্র ও কুটির শিল্প স্থাপন প্রভৃতি অসংখ্য খাতে দেশের জনসংখ্যা ব্যবহার করার মাধ্যমে স্বল্প খরচে অধিক প্রবৃদ্ধি অর্জনের যে অফুরন্ত সম্ভাবনা আমাদের ছিল ইসলামী ব্যাংকসমূহ তা ব্যবহার করে সর্বাধিক সাফল্য কতটুকু অর্জন করতে পেরেছে-আর কতটুকুই বা সম্ভব ছিল তা নিরূপণের জন্য গবেষণার যথেষ্ট সুযোগ আছে। এদেশে ব্যাপক বেকার সমস্যায় জর্জরিত হলেও জনগণকে উপযুক্ত প্রশিক্ষণ দিয়ে বিদেশে প্রেরণ সম্ভব হচ্ছে না বলে বৈদেশিক মুদ্রা অর্জনের হারও কম হচ্ছে। ইসলামী ব্যাংক এসব ব্যাপারে কতটুকু অবদান রাখতে সক্ষম উপযুক্ত গবেষণার মাধ্যমে এর মোটামুটি গ্রহণযোগ্য একটা উত্তর পাওয়া যেতে পারে। ইসলামী ব্যাংকসমূহ দেশের সর্বত্র সেবার পসরা নিয়ে অবতীর্ণ হয়েছে। এতে দেশের মানুষের আকর্ষণ কেমন, এসব সেবা জনগণের কতটুকু কল্যাণ সাধন করতে সক্ষম হচ্ছে ব্যবস্থাপক এবং গ্রাহক উভয়ের কাছ থেকে গবেষণার মাধ্যমে প্রাপ্ত তথ্যের মাধ্যমেই তা বলা সম্ভব হতে পারে। এছাড়া ইসলামী ব্যাংকসমূহের কাছ থেকে দেশবাসী কি পরিমাণ সেবা পাচ্ছেন এবং সকল স্তরের গ্রাহকদের প্রত্যাশাই বা কি এটি জানার জন্যও সুবিস্তৃত গবেষণার আশ্রয় গ্রহণ ছাড়া সুসংগঠিত ধারণা পাওয়া কষ্টকর হতে পারে। সুদ ভিত্তিক প্রচলিত ব্যাংক ব্যবস্থা সমাজের সর্বাধিক কল্যাণে কতটুকু অবদান রাখছে, আরো বেশি কেন রাখতে পারছে না এ প্রশ্নের তীক্ষ্ণতা অপেক্ষা ইসলামী ব্যাংকের প্রতি নিষ্ক্ষেপিত প্রশ্নের তীক্ষ্ণতা নিঃসন্দেহে বেশি। প্রচলিত ব্যাংকের সেবা গ্রহণযোগ্য মাত্রায় পাওয়া না গেলেও ইসলামী ব্যাংকের সেবা গ্রহণযোগ্য মাত্রার কেন হলো না- এ প্রশ্ন স্বভাবতই ইসলামী ব্যাংকারগণকে বিব্রত করে তুলতে পারে। তাই তাঁদের গ্রাহক সেবার মান যথা সম্ভব কাঙ্ক্ষিত মাত্রার হওয়াই শ্রেয়। গ্রাহকগণ সন্তোষজনক সেবা লাভ করলে ইসলামী ব্যাংকের জনপ্রিয়তা যেমন বাড়বে তেমনি প্রচলিত সুদ ভিত্তিক ব্যাংকের সাথে প্রতিযোগিতায় অবস্থান সুদৃঢ় করারও তাদের সুযোগ সৃষ্টি হবে। বাংলাদেশে বর্তমানে চয়ান্নটিরও বেশি সুদ ভিত্তিক প্রচলিত বাণিজ্যিক ব্যাংক কার্যক্রম পরিচালনা করছে। এ সব ব্যাংকগুলোর মধ্যে দেশি এবং বিদেশি বাণিজ্যিক ব্যাংক রয়েছে। এই সমস্ত ব্যাংকসমূহও আন্তর্জাতিক মানের ব্যাংকিং সেবা প্রদানের চেষ্টা করছে। কাজেই শরীয়াহ্ ভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকসমূহ যদি এই মানের সেবা দিতে সক্ষম না হয় তাহলে গ্রাহক আকৃষ্ট করা এবং দীর্ঘ দিন যাবত তাঁদের

সমর্থন অব্যাহত রাখা কিছুটা হলেও কঠিন হতে পারে। এখন কিভাবে গ্রাহকদেরকে ইঙ্গিতমানের সেবা প্রদান করা সম্ভব সুসংবদ্ধ গবেষণার মাধ্যমেই সে সম্পর্কে অবহিত হওয়া সম্ভব। এ সমস্ত দিক বিবেচনা করেই বর্তমান শিরোনামের (*বাংলাদেশে শরীয়াহুভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকসমূহে গ্রাহক সেবা: একটি মূল্যায়ন*) গবেষণা প্রকল্পটি গ্রহণ করা হয়েছে।

## ১.২ গবেষণার আওতা (Scope of the Study)

গবেষণার কোন সুনির্দিষ্ট আওতা প্রতিষ্ঠিত নাই। গবেষক কোন্ এরিয়াতে গবেষণা পরিচালনা করবেন কোন কোন সময় তিনিই তা নির্ধারণ করেন আবার কখনো গবেষণা প্রকল্পে সহযোগিতাকারী (sponsoring) কর্তৃপক্ষ তা নির্বাচন করে দিয়ে থাকেন। গবেষণার আওতা কখনো এর উদ্দেশ্য নির্ধারণ করতে সহায়ক হয় অথবা গবেষণার উদ্দেশ্যই এর আওতা সুনির্দিষ্ট করে দেয়। অবস্থা যাই হোক গবেষণার আওতা এবং গবেষণার উদ্দেশ্য (প্রধান এবং সুনির্দিষ্ট) একে অপরের সাথে ওতপ্রোতভাবে জড়িত। গবেষণার আওতার বাইরে গিয়ে উদ্দেশ্য নির্ধারণ করলে তা যেমন প্রশ্নের সম্মুখীন হতে পারে তেমনি উদ্দেশ্যের সাথে সঙ্গতি রেখে আওতা নির্ধারণ করা না হলে গবেষণা কার্য সংকীর্ণ বা প্রলম্বিত উভয়ই হতে পারে। বর্তমান গবেষণায় তাই 'গ্রাহক সেবা' বিষয়টি নির্ধারণ করা হয়েছে। গ্রাহক সেবা আবার নানামুখি হতে পারে বিধায় গবেষক কতকগুলো এরিয়া চিহ্নিত করে সে সমস্ত এরিয়াতে গ্রাহক সেবার প্রকৃতি ও দুর্বলতা (যদি থাকে) চিহ্নিত করার প্রয়াস পেয়েছে।

শরীয়াহুভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকসমূহ বর্তমানে উল্লেখযোগ্য সংখ্যক কার্যে অর্থায়ন ও অংশ গ্রহণ করে থাকে। বাংলাদেশের প্রধান দুটি খাত কৃষি ও শিল্প উন্নয়নে অবদান রাখার পাশাপাশি ব্যবসায়, বাণিজ্য, শিল্পায়ন, পরিবহণ, শিক্ষা, স্বাস্থ্য, আত্ম-কর্মসংস্থান, গরীব-দুঃস্থ ও বেকার যুবকদের উপার্জন বৃদ্ধিসহ অনেক প্রকল্পে অর্থায়ন করে যাচ্ছে। দেশি-বিদেশি অভিজ্ঞতা কাজে লাগিয়ে আরো অনেক বেশি প্রকল্পে তারা আগামীতে প্রবেশ করার আশ্রয় নিয়ে সামনের দিকে এগিয়ে চলেছে। ইসলামী ব্যাংকসমূহেও এখন বিশ্বমানের অনেক সেবা পাওয়া যাচ্ছে। একবিংশ শতাব্দীর তীব্র প্রতিযোগিতামূলক ব্যাংক ব্যবস্থায় নিজস্ব যোগ্যতা বলে টিকে থাকার অনুভূতি থেকেই তারা সেবার মান উত্তরোত্তর বৃদ্ধির চেষ্টা চালিয়ে যাচ্ছে। বাংলাদেশে অবস্থিত ইসলামী ব্যাংকসমূহের সকল সার্ভিসের উপর সফলভাবে গবেষণা পরিচালনা করে তাদের সকল দিকগুলো চিহ্নিত করে দিতে পারলে তারা যেমন উৎসাহিত হতো তেমনি দুর্বল দিকগুলো নির্দেশ করে উপযুক্ত পরামর্শ দিতে পারলে এ সব দুর্বলতা কাটিয়ে উঠতে তারা সচেতন হতে পারত এবং একই সংগে সেবার মানও বাড়ত। কিন্তু আমাদের সমাজে গবেষণার এরকম সুযোগ এখনও সৃষ্টি করা যায়নি। গবেষণা প্রতিষ্ঠান এবং ব্যক্তিগত উদ্যোগে গবেষণা কোন তরফেই এরকম উদ্যোগ গ্রহণের উপযুক্ত পরিবেশ নিশ্চিত করা যায়নি। কাজেই কয়েক হাজার শাখা সম্বলিত প্রচলিত সুদ ভিত্তিক ব্যাংকে যেমন গবেষণার ব্যাপক ক্ষেত্র অব্যাহত রয়েছে তেমনি সব মিলিয়ে এক হাজারেরও কম শাখা সম্বলিত ইসলামী ব্যাংকেও এ সুযোগ অব্যাহত পড়ে আছে। এককভাবে কোন গবেষকের পক্ষে শরীয়াহুভিত্তিক সকল ইসলামী ব্যাংকের সব এরিয়াতে গবেষণা পরিচালনা করা নির্দিষ্ট ও সীমিত সময়ের মধ্যে

কোনক্রমেই সম্ভব নয়। তাই গবেষকগণকে মুখ্য একটি এবং সুনির্দিষ্ট কয়েকটি উদ্দেশ্যকে সামনে রেখে গবেষণায় প্রবৃত্ত হতে হয়।

বর্তমান গবেষকও তাই শরীয়াহুভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকসমূহের ব্যাপক কার্যক্রমের মধ্য থেকে গ্রাহক সেবার বিষয়টি নির্বাচন করেছে। গ্রাহক সেবারও আবার বিভিন্ন দিক রয়েছে। ব্যাংকের সকল প্রকার বিনিয়োগ এবং সেবা গ্রহীতা ব্যাংক থেকে বিভিন্ন প্রকৃতির সেবা প্রতিনিয়ত লাভ করে থাকেন অথবা প্রত্যাশা করে থাকেন। আবার ভৌগলিক এলাকার দিক বিবেচনা করলে সমগ্র দেশব্যাপী গ্রাহকগণ অবস্থান করেন বিধায় তাঁদেরও গবেষণার আওতায় আনার অবকাশ আছে। ইসলামী ব্যাংকসমূহ যেসব এরিয়াতে বিনিয়োগ বা সেবা দিয়ে থাকে ব্যাপকভাবে সবগুলোর উপর অথবা আন্তঃসেবা তুলনামূলক পর্যালোচনা করারও অবকাশ ছিল। এছাড়া সকল সেবা অথবা বিশেষ দু'একটি সেবার এরিয়া বাছাই করে আন্তঃইসলামী ব্যাংক গবেষণাও করা যেত। অথবা প্রচলিত সুদ-ভিত্তিক ব্যাংকের সাথে ইসলামী ব্যাংকের নির্বাচিত সেবাসমূহের মধ্যেও তুলনামূলক বিশ্লেষণ করা যেতে পারত।

বর্তমান গবেষক অসংখ্য গবেষণা ক্ষেত্র ও বিষয় থেকে অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ একটি বিষয় 'গ্রাহক সেবা' নির্বাচন করেছে। যুক্তি হল গ্রাহকগণের সেবার মান পর্যালোচনা করলে সুনির্দিষ্ট এরিয়াতে তাদের মতামত প্রতিফলিত হবে এবং ব্যাংকসমূহের কার্য ও সেবা মান, তাদের ভবিষ্যত পরিকল্পনা ও কর্মসূচী ইত্যাদি বিষয়ে অবহিত হওয়া যাবে। শরীয়াহুভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকের একই গ্রাহক একই বা বিভিন্ন সময়ে ভিন্ন ভিন্ন সেবা গ্রহণ করে থাকেন। তাই গ্রাহক সেবাকে গবেষণার বিষয়বস্তু হিসেবে বাছাই করার মাধ্যমে সমান্তরালভাবে একত্রে অনেক বিষয়কে এই গবেষণার আওতাভুক্ত করা যাবে। বর্তমান গবেষণায় বাংলাদেশের শরীয়াহুভিত্তিক সকল ইসলামী ব্যাংকের গ্রাহক সেবা বিষয়টি নির্বাচন করার ফলে একটি ব্যাপক এরিয়ার তথ্য-উপাত্ত সন্নিবেশ করা সম্ভব হয়েছে। এসব দিক বিবেচনা করে বলা যায় যে, বর্তমান গবেষণার আওতা নির্বাচন সঠিকই হয়েছে। এ পর্যন্ত ইসলামী ব্যাংক সমূহের বিভিন্ন বিষয়ের উপর ক্ষুদ্র ক্ষুদ্র গবেষণা পরিচালিত হয়েছে। তাও আবার নির্দিষ্ট ব্যাংকের উপর। বাংলাদেশে শরীয়াহুভিত্তিক ইসলামী সকল ব্যাংকের উপর পরিচালিত গ্রাহক সেবার বিষয়ে গবেষণা এটিই প্রথম। কাজেই বর্তমান গবেষণার আওতা ব্যাপক এবং যুক্তিযুক্ত হয়েছে একথা নিঃসন্দেহে বলা যায়।

### ১.৩ গবেষণার যৌক্তিকতা

আধুনিক অর্থনৈতিক ব্যবস্থায় ব্যাংক ব্যবসায় বিশেষ করে ইসলামী ব্যাংকিং এর ক্ষেত্রে সেবার গুরুত্ব অপরিসীম। প্রতিযোগিতামূলক ব্যাংকিং ব্যবসায় যদি উন্নততর ও সন্তোষজনক গ্রাহক সেবা প্রদান করা হয় তবেই ব্যাংকের সংখ্যা বাড়বে, ব্যাংকেরও উন্নতি হবে। বর্তমানে ব্যবসা-বাণিজ্য ও শিল্প এবং অসংখ্য অর্থনৈতিক কর্মকাণ্ডের সুযোগ সৃষ্টি হওয়ায় প্রতিটি ব্যাংকের গ্রাহক সেবার দিকে ব্যাংকগুলো দৃষ্টি নিবদ্ধ করছে। বিশেষতঃ প্রতিযোগিতাপূর্ণ ব্যাংক ব্যবস্থায় গ্রাহক সেবার গুরুত্ব প্রতিটি ব্যাংকের জন্য আরো গুরুত্বপূর্ণ হয়ে দেখা দিয়েছে।



ইসলামী ব্যাংকের গ্রাহক সেবার গুরুত্বের আরো একটি দিক বিশেষভাবে লক্ষ্যণীয়। তা হলো পাশাপাশি চিরাচরিত ব্যাংক ব্যবস্থার উপস্থিতি। চিরাচরিত ব্যাংক ব্যবস্থার গোড়াপত্তন হয় বহু দশক আগে। অথচ শরীয়াহুভিত্তিক ব্যাংক ব্যবস্থার উৎপত্তি হয়েছে বেশি দিন হয়নি। সুতরাং সেবা প্রতিষ্ঠান হিসেবে কেবল উন্নত গ্রাহক সেবা প্রদানের মাধ্যমেই অস্তিত্ব টিকিয়ে রাখা সম্ভব। সকল ব্যাংকই সর্বাঙ্গিক গ্রাহক সেবা নিশ্চিত করে নতুন নতুন গ্রাহককে যেমন আকৃষ্ট করতে প্রয়াস পায় তেমনি বর্তমান গ্রাহকদের দীর্ঘদিন ধরে রেখেও ব্যবসায়ের ধারাবাহিকতা অক্ষুণ্ণ রাখতে চায়। সেদিক থেকে বহু পূর্বে প্রতিষ্ঠিত চিরাচরিত ব্যাংক ব্যবস্থার সাথে প্রতিযোগিতায় টিকে থাকা ইসলামী ব্যাংকসমূহের জন্য প্রকৃতই কষ্টসাধ্য।

প্রতিটি ব্যাংককেই বিদেশে আদান-প্রদান করতে প্রায় সর্বত্রই চিরাচরিত ব্যাংক ব্যবস্থার সাথেই কাজ করতে হয়। এমনকি জাতীয় এবং আন্তর্জাতিক বিনিয়োগ এবং অর্থায়নের ক্ষেত্রে বীমা কোম্পানির সাথে যে লেনদেন করতে হয় সেখানেও অধিকাংশ ক্ষেত্রে সুদভিত্তিক পদ্ধতির আওতায় এসমস্ত কার্যক্রম পরিচালনা করতে হয়। যে কোন প্রকল্পে শরীয়াহুভিত্তিক ব্যাংকগুলো বিনিয়োগে অর্থায়ন করতে পারে না। এ সমস্ত ক্ষেত্রে শরীয়াহুভিত্তিক ব্যাংকগুলোর কিছুটা বাধ্যবাধকতা আছে। বৈদেশিক বাণিজ্যের বেলায় সব পণ্যের আমদানি-রপ্তানি বাণিজ্যে শরীয়াহুভিত্তিক ব্যাংকের বিনিয়োগ ও অর্থায়ন অনুমোদিত নয়। এ সব সীমাবদ্ধতার মাঝে সর্বোত্তম গ্রাহক সেবা ছাড়া ব্যাংকিং কার্যক্রমে সফলতা লাভ করা বেশ কঠিন।

বাংলাদেশে চিরাচরিত ব্যাংকসমূহের শাখাও বেশি, বিশেষতঃ সরকারি এবং সদ্য পাবলিক লিমিটেড কোম্পানিতে রূপান্তরিত হওয়া ব্যাংকগুলোর বেলায়। কাজেই স্বাভাবিকভাবে এদের প্রতিযোগিতার সামর্থ্যও অধিক। গ্রাহকদের পর্যাপ্ত সেবা প্রদান এবং সন্তুষ্টি অর্জনের ব্যয়যোগ্য পর্যাপ্ত আর্থিক সামর্থ্যও তাদের রয়েছে। সেদিক থেকে শরীয়াহুভিত্তিক ব্যাংকগুলোর তাদের তুলনায় গ্রাহক সেবা প্রদানের সুযোগ কম। আর্থিক স্বচ্ছলতা অধিক পরিমাণে হবার কারণে বিভিন্ন বিষয়ে প্রকল্প হাতে নেওয়ার ব্যাপারেও চিরাচরিত ব্যাংকগুলো এগিয়ে রয়েছে।

উপরে ইসলামী ব্যাংকের যেসব সেবার বিষয়ে উল্লেখ করা হলো তা প্রদান করার জন্য বাংলাদেশে প্রতিটি ইসলামী ব্যাংকেরই প্রশিক্ষিত ও নিবেদিত প্রাণ কর্মকর্তা ও কর্মচারী রয়েছেন। তাঁরা নিরলসভাবে সকল শ্রেণীর গ্রাহকদের সেবা দিয়ে যাচ্ছেন। ব্যাপক সংখ্যক গ্রাহকদের সেবা প্রদান কার্যক্রমে কিছু অসংগতি বা গ্রাহকদের পক্ষ থেকে কোন আপত্তি থাকতে পারে। কারণ গ্রাহকগণ ব্যাংকের কাছ থেকে নানা রকম প্রত্যাশায় সেবা গ্রহণ করতে আসেন। সকল শ্রেণীর গ্রাহকের সেবা প্রদান ব্যাংকের পক্ষে সব সময় সম্ভব হবে একথা বলা যায় না। কারণ ব্যাংককে কতিপয় নীতিমালা অনুসরণ করে গ্রাহকদের সংগে ব্যবসায় করতে হয় এবং সে অনুযায়ী সেবা প্রদান কার্যক্রম চালিয়ে যেতে হয়। আবার গ্রাহকগণ ব্যাংকের কাছ থেকে প্রাপ্ত সেবায় একই রকম সন্তুষ্টি থাকবেন তাও বলা যায় না। একেক গ্রাহক একেক রকম সেবায় সন্তুষ্টি লাভ করেন। সেবা প্রদানের প্রকৃতিতেও

যে পার্থক্য থাকতে পারে না তা নয়। ব্যাংক কর্তৃক প্রদত্ত সেবার প্রকৃতি বিভিন্ন রকম থাকার কারণেও গ্রাহক সম্ভষ্টির প্রকৃতিও ভিন্নতর হতে পারে।

সেবার প্রকৃতি ও গ্রাহক সেবার বৈশিষ্ট্যগত পার্থক্য যাই হোক না কেন- অনুসন্ধান, বিশ্লেষণ, ব্যাখ্যা তথা গবেষণা ছাড়া একথা বলা সম্ভব নয় যে, কোন ব্যাংকের কোন সেবার প্রতি গ্রাহকগণ কেমন সম্ভষ্ট। বাংলাদেশের চিরাচরিত ব্যাংকগুলোর পাশাপাশি ইসলামী শরীয়াহ্ এর ভিত্তিতে পরিচালিত কতিপয় ইসলামী ব্যাংকও গ্রাহকদের চাহিদামত সেবা সরবরাহ করে চলেছে। এসব শরীয়াহ্ভিত্তিক ব্যাংকগুলোও অসংখ্য বিষয়ে আধুনিক প্রযুক্তি নির্ভর সেবা প্রদান করে গ্রাহকগণকে সম্ভষ্ট করার চেষ্টা চালিয়ে যাচ্ছে। তথাপি গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকারের নীতির সাথে সংগতিপূর্ণ সেবা গ্রাহকগণ পাচ্ছেন কিনা, বাংলাদেশ ব্যাংকের নীতিই বা তারা কতটুকু অনুসরণ করে যাচ্ছে, গ্রাহকগণ এসব সেবা পেয়ে কতটুকু সম্ভষ্ট, গ্রাহকগণকে প্রদত্ত সেবায় কোন দুর্বলতা বা অসঙ্গতি আছে কিনা, গ্রাহকগণ শরীয়াহ্ভিত্তিক ব্যাংকসমূহের সেবার মান উন্নয়নে কী কী পরামর্শ দিচ্ছেন, এসব পরামর্শ বাস্তবায়নে ব্যাংকসমূহ কতটুকু আন্তরিকতার পরিচয় দিচ্ছে ইত্যাদি প্রশ্নের জবাব খুঁজতে হলে একটি ব্যাপক গবেষণা আবশ্যিক।

গবেষণা একটি ইস্যু বা সমস্যার গভীরে গিয়ে খুঁটি-নাটি বিভিন্ন বিষয়ে তথ্য ও উপাত্ত সংগ্রহে সাহায্য করে। কোন গবেষণা কার্যক্রম শুরুর পূর্বে অত্যন্ত সুচিন্তিতভাবে বিষয় নির্বাচন করা হয়। নির্বাচিত বিষয়টির আলোকে গবেষণার বাস্তবানুগ উদ্দেশ্য নির্ধারণ গবেষণাকে সঠিক পথে পরিচালিত করতে সহায়তা করে। গবেষণার ব্যাপক বা মূখ্য উদ্দেশ্য এবং বিশেষ বা সুনির্দিষ্ট উদ্দেশ্য নির্ধারণান্তে সংশ্লিষ্ট সর্বশেষ তথ্য ও উপাত্ত সংগ্রহ করা হয়। সংগৃহীত তথ্য ও উপাত্ত সংগ্রহ করার পরে সুপারভাইজার, পরিসংখ্যানবিদ, বিশ্লেষকগণের সাথে আলোচনা এবং উক্ত বিষয়ে প্রকাশিত প্রবন্ধ, বই- পুস্তক প্রভৃতি অধ্যয়নপূর্বক যথাযথ পরিসংখ্যান পদ্ধতি ব্যবহার করে সংগৃহীত তথ্য ও উপাত্ত বিশ্লেষণ করা হয়। গবেষণার উদ্দেশ্যের সাথে সঙ্গতিপূর্ণ বিষয়ে ফলাফল পর্যালোচনান্তে থিসিস রচনা করা হয়।

উল্লিখিত পদক্ষেপ অনুসরণ করে বর্তমান গবেষণা কার্যটি পরিচালিত হয়েছে। গবেষকের জানা মতে ব্যাংকের গ্রাহক সেবার উপরে বেশ কয়েকটি গবেষণা প্রকল্প সম্পন্ন হয়েছে। তন্মধ্যে উল্লেখযোগ্য হলো ১৯৮৫ সালে মুদ্রা, ব্যাংকিং এবং ঋণ সংক্রান্ত গঠিত কমিশনের অনুরোধে বাংলাদেশে সকল তফশীলি বাণিজ্যিক ব্যাংকের উপর পরিচালিত গবেষণা। এতে সকল তফশীলভুক্ত ব্যাংকের গ্রাহক সেবা মূল্যায়নের উপর একটি হ্যান্ডবুক লেখা হয়। এ ছাড়া ঢাকা, রাজশাহী, চট্টগ্রাম, খুলনা, জাহাঙ্গীরনগরসহ প্রায় সকল বেসরকারি বিশ্ববিদ্যালয়ের বি.বি.এ এবং এম.বি.এ-র ক্লাশের ছাত্র-ছাত্রীবৃন্দ তাদের ইন্টার্নশীপ প্রোগ্রামের অধীনে রিপোর্ট প্রণয়ন করেছেন। তবে কোন গবেষণায়ই শরীয়াহ্ভিত্তিক সকল ইসলামী ব্যাংকের গ্রাহক সেবা মূল্যায়ন করার বিষয় জানা যায়নি। কোন কোন ইসলামী ব্যাংকের গ্রাহক সেবার কয়েকটি দিক মূল্যায়ন করা হলেও বর্তমান গবেষণার মত এত ব্যাপক

এলাকার (area) উপর মূল্যায়ন হয়নি। একই বিষয়ে এম.ফিল বা পিএইচ.ডি ডিগ্রীর জন্য স্টাডি দেশের কোথাও সম্পন্ন হয়নি।

বর্তমান গবেষণাটি সুষ্ঠুভাবে সম্পন্ন হলে শরীয়াহ্‌ভিত্তিক সকল ব্যাংক তথা চিরাচরিত তফশীলি ব্যাংকসমূহও তাদের গ্রাহকগণের সেবার মান সম্পর্কে সচেতন হতে পারবে। এমনকি সম্ভব হলে তারা কোন পরামর্শ গ্রহণও করতে পারে। এই গবেষণা কর্মটি গ্রহণ করা আরেকটি কারণে অত্যন্ত প্রয়োজন ছিল আর তাহলো একটি তথ্য সমৃদ্ধ প্রকাশনা প্রস্তুত করা। কারণ বাংলাদেশের সুনির্দিষ্ট অঞ্চলে ব্যাংকের উপরে খুব কমই গবেষণা পরিচালিত হয়েছে। যে কারণে সহায়ক গ্রন্থের রেফারেন্স পাওয়া খুব কষ্টকর। বর্তমান গবেষণা গ্রন্থটি সম্ভাব্য গবেষকদের একটি দিক নির্দেশনা দিতে সক্ষম হবে ইন্শাআল্লাহ্‌।

## ১.৪ গবেষণার উদ্দেশ্য

প্রতিটি গবেষণা প্রকল্পই কতিপয় উদ্দেশ্য নির্ধারণপূর্বক পরিচালিত হওয়া উচিত। কারণ একটি গবেষণার বিষয়বস্তুর মধ্যে অসংখ্য উপাদান নিয়ে আলোচনা করার অবকাশ থাকে। যদি সুপরিকল্পিত উদ্দেশ্য থাকে তাহলে গবেষকের পক্ষে যেমন শুধুমাত্র সেই উদ্দেশ্যের সাথে সংশ্লিষ্ট বিষয়গুলোর উপর তথ্য ও উপাত্ত সংগ্রহ করে তার আলোচনা সীমাবদ্ধ রাখা সম্ভব হয় তেমনি উক্ত বিষয়গুলোর বেশ গভীরে গিয়ে আলোচনা ও বিশ্লেষণ করা যায়। পক্ষান্তরে সুনির্দিষ্ট, ব্যাপক ও বিশেষ উদ্দেশ্য নির্ধারিত না থাকলে তথ্য উপাত্ত সংগ্রহের বেলায়ও গবেষককে সমস্যায় পড়তে হয় তেমনি বিষয়বস্তুর গভীরে গিয়ে আলোচনা ও বিশ্লেষণ করা যায় না। আবার পাঠকদের পক্ষেও সংশ্লিষ্টতা নির্ধারণ বা বের করা কষ্টকর হয়ে পড়ে।

বক্ষমান গবেষণার উদ্দেশ্যকে তাই দু'ভাগে বিভক্ত করা হয়েছে। যথাঃ

❖ **ব্যাপক উদ্দেশ্য (Broad Objective)**

❖ **সুনির্দিষ্ট উদ্দেশ্যসমূহ (Specific Objectives)**

নিম্নে এ উদ্দেশ্য দু'টির অন্তর্ভুক্তি উল্লেখ করা হলঃ

❖ **ব্যাপক উদ্দেশ্য :** বর্তমান গবেষণার ব্যাপক বা প্রাথমিক উদ্দেশ্য হল বাংলাদেশে শরীয়াহ্‌ভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকসমূহের গ্রাহক সেবার প্রকৃতি বিশ্লেষণ করা।

❖ **সুনির্দিষ্ট উদ্দেশ্যসমূহ :** এ গবেষণার কতকগুলো সুনির্দিষ্ট উদ্দেশ্য রয়েছে। এই সুনির্দিষ্ট উদ্দেশ্যসমূহের সব কয়টিই ব্যাপক উদ্দেশ্যের সাথে সংগতিপূর্ণ। অর্থাৎ শরীয়াহ্‌ভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকসমূহের গ্রাহক সেবার বিভিন্ন দিকের সাথে সংশ্লিষ্ট এ সমস্ত সুনির্দিষ্ট উদ্দেশ্যের মধ্যে যেগুলো অন্তর্ভুক্ত তা হলঃ

ক. বাংলাদেশে শরীয়াহ্‌ভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকসমূহের গ্রাহক সেবা নীতিমালা মূল্যায়ন করা।

খ. ইসলামী ব্যাংকসমূহের বিভিন্ন মাইক্রো ইনভেস্টমেন্ট প্রজেক্টসমূহ কতটুকু শরীয়াহ্‌ নীতিমালার ভিত্তিতে পরিচালিত হয় তা মূল্যায়ন করা।

- গ. বাংলাদেশে শরীয়াহুভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকসমূহের গ্রাহক সেবার কার্যকারিতা মূল্যায়ন করা।
- ঘ. বাংলাদেশে শরীয়াহুভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকসমূহের গ্রাহক সেবার উন্নতি বিধানকল্পে কতিপয় সুপারিশ পেশ করা।

### ১.৫ গবেষণার সীমাবদ্ধতা

সামাজিক বিজ্ঞান ও ব্যবসায় স্টাডিজ বিষয়ের প্রায় প্রতিটি গবেষণারই কোন না কোন সীমাবদ্ধতা বা দুর্বলতা থাকে। যেহেতু সুনির্দিষ্ট একটি বিষয়ের ও উদ্দেশ্যের উপর ভিত্তি করে গবেষণাটি পরিচালনা করা হয় সে কারণেই এসব সীমাবদ্ধতার সৃষ্টি হয়। বর্তমান গবেষণাটি পরিচালিত হয়েছে শরীয়াহুভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকের গ্রাহক সেবার উপর। গ্রাহক সেবার বিভিন্ন দিক রয়েছে। ব্যাংক এমন একটি প্রতিষ্ঠান যার কর্মক্ষেত্র ক্রমাগত বিস্তৃত হচ্ছে। সুতরাং গ্রাহকদের সংশ্লিষ্টতা সেক্ষেত্রে প্রতিনিয়তই বৃদ্ধি পাচ্ছে। প্রতিটি ব্যাংকই যেহেতু তাদের সামর্থ্যানুযায়ী সর্বাত্মক সেবা সরবরাহের চেষ্টা চালিয়ে যাচ্ছে তথাপি গ্রাহকদের প্রত্যাশা হয়ত আশানুরূপভাবে পূরণ হচ্ছে না। গ্রাহকগণের সেবা অপূর্ণ থাকার আরেকটি কারণ হতে পারে এই যে, তাদের আয়, ব্যয়, সঞ্চয় প্রবণতা, বিনিয়োগ সামর্থ্য, সেবার গ্রহণযোগ্যতা, সেবার চাহিদার প্রকৃতি ইত্যাদিতে পার্থক্য বিরাজমান। মানুষের চাহিদার বিভিন্নতাও তাদের সন্তুষ্টির মাত্রাকে প্রভাবিত করে থাকে। বর্তমান গবেষণাটির মাধ্যমে শরীয়াহুভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকের গ্রাহক সেবার কতিপয় দিকের উপর আলোকপাত করা হয়েছে। শরীয়াহুভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকসমূহের কার্যক্রম এত বিস্তৃত হয়েছে যে, সীমিত আইনগত কাঠামোর মধ্যে গ্রাহকদের সকল সেবা সরবরাহ করা খুব কঠিন। তাই স্বভাবতই যে কোন একটি, দু'টি বা পাঁচটি গবেষণার মাধ্যমে গ্রাহক সেবার সকল দিক পর্যালোচনা করা অসম্ভব। যাহোক, বর্তমান গবেষণাটির প্রধান প্রধান সীমাবদ্ধতাসমূহ নিম্নে উল্লেখ করা হল:

১. শরীয়াহুভিত্তিক সকল ইসলামী ব্যাংকের গ্রাহক সেবার উপর বাংলাদেশে এটিই প্রথম গবেষণা। অতীতে এ বিষয়ের উপর কোন কোন ইসলামী ব্যাংক বা তাদের নির্দিষ্ট দু'একটি শাখার উপর বিভিন্ন সরকারি ও বেসরকারি বিশ্ববিদ্যালয়ের মাধ্যমে ইন্টার্গশীপ প্রতিবেদন প্রণয়ন করা হয়েছে। কিন্তু কোন রিপোর্টেই গ্রাহক সেবার নানাবিধ দিক প্রতিফলিত হয়নি। তাই বর্তমান গবেষণার প্রাক্কালে গ্রাহক সেবা সংক্রান্ত কোন দিক নির্দেশনা বা উল্লেখযোগ্য রেফারেন্স পাওয়া যায়নি।

২. ইসলামী শরীয়াহুভিত্তিক গ্রাহক সেবার চাহিদা স্থান-কাল ও পাত্র ভেদে বিভিন্ন রকম হয়ে থাকে। ক্ষুদ্র-বৃহৎ, কৃষি-শিল্প, ব্যবসায়-বাণিজ্য, তৈরি পোশাক খাত প্রভৃতিতে গ্রাহকদের সেবার চাহিদায় ভিন্নতা লক্ষ্য করা যায়। প্রতিটি খাতের গ্রাহক সেবার প্রকৃতির উপর পৃথক গবেষণা পরিচালনা করার অবকাশ আছে। বর্তমান গবেষণায় সবগুলো খাত অন্তর্ভুক্ত করা সম্ভব হয়নি।

৩. শরীয়াহুভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকের গ্রাহক সেবার সাথে চিরাচরিত বাণিজ্যিক ব্যাংকসমূহের গ্রাহক সেবার একটা তুলনামূলক বিশ্লেষণ করা গেলে বর্তমান গবেষণাকে নিঃসন্দেহে আরো প্রাণবন্ত করে তুলতে পারত।

কিন্তু শরীয়াহুভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকের বিনিয়োগ এবং অন্যান্য গ্রাহক সেবার প্রকৃতি চিরাচরিত বাণিজ্যিক ব্যাংকসমূহের গ্রাহক সেবা অপেক্ষা কোন কোন ক্ষেত্রে সম্পূর্ণ বিপরীতমুখী হওয়ায় ভারসাম্যপূর্ণ তুলনামূলক বিশ্লেষণ সম্ভব নয়। তাই বর্তমান গবেষণায় এরূপ তুলনামূলক আলোচনা পরিহার করা হয়েছে।

৪. বর্তমান গবেষণাটি সুষ্ঠুভাবে সম্পন্ন করার জন্য পর্যাপ্ত তথ্য-উপাত্ত সংগ্রহ করাও কষ্টকর ছিল। কারণ সুনির্দিষ্ট গ্রাহক সেবার উপর তথ্য ও উপাত্ত ইসলামী ব্যাংকসমূহ রক্ষণাবেক্ষণ করে না। ইসলামী শরীয়াহুভিত্তিক ব্যাংকসমূহের এ ধরনের তথ্য-উপাত্ত রক্ষণাবেক্ষণের জন্য বিশেষায়িত কোন ডাটা ব্যাংকও নাই। ফলে বিচ্ছিন্ন থাকা বিভিন্ন ধরনের তথ্য-উপাত্ত সংগ্রহ বেশ কঠিন হয়েছে।

৫. বর্তমান গবেষণায় যে সমস্ত ব্যবস্থাপক ও গ্রাহককে প্রশ্নপত্র পূরণের জন্য নির্বাচন করা হয়েছিল তাঁদের উভয়ের মধ্য থেকে কয়েকজন উত্তর দানে অপারগতা প্রকাশ করেছেন। ব্যস্ততার কারণে এবং তথ্য ও উপাত্ত প্রদান থেকে নিরাপদ দূরত্বে অবস্থান করার সিদ্ধান্ত গ্রহণের প্রেক্ষিতে তাঁদের এ অপারগতা হয়ে থাকতে পারে। এ জন্যে কিছু কিছু প্রশ্নপত্র ফেরত পাওয়া যায়নি।

উপরে উল্লিখিত সীমাবদ্ধতা সত্ত্বেও বর্তমান গবেষক নির্ধারিত উদ্দেশ্যের আলোকে যথাসাধ্য চেষ্টা করেছে প্রয়োজনীয় তথ্য-উপাত্ত সংগ্রহ করে গবেষণা অভিসন্দর্ভটি সুখপাঠ্য এবং তথ্য সমৃদ্ধ করার জন্য। এতদসত্ত্বেও গ্রাহক সেবার আরো বিভিন্ন দিক অন্তর্ভুক্ত করতে পারলে হয়তো অভিসন্দর্ভটির গ্রহণযোগ্যতার মাত্রা আরো বৃদ্ধি পেত। ভবিষ্যতে অন্যান্য গবেষকগণ এ বিষয়টি স্মরণ রাখবেন বলে আশা করা যায়।

## ২.১ প্রারম্ভিকা

প্রতিটি গবেষণা কার্য পরিচালনার জন্য সুনির্দিষ্ট পদ্ধতি অনুসরণ করা হয়। গবেষণা পদ্ধতি এ প্রকল্পের অন্যতম একটি গুরুত্বপূর্ণ অংশ। কোন কোন সময় এটাকে সর্বাপেক্ষা গুরুত্বপূর্ণ অধ্যায় বলা হয়। কারণ গবেষণা প্রকল্প গ্রহণের কতিপয় উদ্দেশ্য থাকে। উক্ত উদ্দেশ্যসমূহ যথাযথরূপে অর্জন করতে চাইলে কিছু পদ্ধতি অনুসরণ করতে হয়। তা না হলে যাদের জন্য গবেষণা কার্য পরিচালনা করা হয়েছে তাদের কাছে গ্রহণযোগ্য নাও হতে পারে। গবেষণা পদ্ধতির যথার্থতার উপর ফলাফলের গ্রহণযোগ্যতা ও বিশ্বাসযোগ্যতা নির্ভর করে। গবেষণা পদ্ধতি যদি সবার কাছে গ্রহণযোগ্য হয় তাহলে ফলাফল যাই আসুক না কেন তা সবার কাছেই গ্রহণীয় হয়। পক্ষান্তরে গবেষণার পদ্ধতি যদি ত্রুটিপূর্ণ হয় গৃহীতব্য বিকল্প কোন পদ্ধতি অধিকতর যুক্তিযুক্ত হয় তাহলে গবেষণার ফলাফল সম্পর্কে সন্দেহ দেখা দিতে পারে। এমনকি উদ্দেশ্যও সফল হয় না। সুতরাং সুষ্ঠুভাবে গবেষণা কার্য সমাপ্ত করতে হলে, উদ্দেশ্য পূর্ণরূপে অর্জন করতে হলে এবং যাদের সহায়তায় বা উদ্যোগে এটি গ্রহণ করা হয়েছে তাদের সম্বন্ধিতর জন্য সর্বজনস্বীকৃত এবং সর্বজনগ্রাহ্য পদ্ধতি অনুসরণ করা আবশ্যিক। গবেষণা পদ্ধতির মধ্যে কতকগুলো উপাদান অতীব গুরুত্বপূর্ণ। এগুলোর প্রত্যেকটি নির্বাচনে গ্রহণযোগ্য পরিসংখ্যানিক পদ্ধতি ব্যবহার করা যেতে পারে। এগুলোর মধ্যে নিম্নলিখিত উপাদানসমূহ প্রধান :

১. সমগ্রক (population)
২. নমুণায়ন (Sampling)
৩. গবেষণার নির্ধারক বা চলকসমূহ (Indicators /variables)
৪. তথ্য সংগ্রহ (Data collection)
৫. তথ্য টেবুলেশন (Data tabulation)
৬. তথ্য বিশ্লেষণ (Data analysis)
৭. তথ্য উপস্থাপন (Data presentation)
৮. কম্পিউটার সফটওয়্যার ব্যবহার (Computer software used) ইত্যাদি।

উপরে গবেষণা পদ্ধতির যে সব উপাদানের উল্লেখ করা হল তার যে কোন একটি যদি সঠিকভাবে অনুসরণ করা না হয় তাহলে গবেষণার গ্রহণযোগ্যতা প্রশ্নের সম্মুখীন হয়ে পড়তে পারে।

## ২.২ সমগ্রক (Population)

সমগ্রক একটি গবেষণার মূল বিষয়। এই সমগ্রককে কেন্দ্র করেই পুরো গবেষণাটি আবর্তিত হয়। বিশেষভাবে প্রাথমিক উৎস থেকে তথ্য-উপাত্ত সংগ্রহের বেলায় সমগ্রক জানা এবং নির্বাচন করা খুবই জরুরী। যে প্রতিষ্ঠানের উপর গবেষণা পরিচালনা করা হচ্ছে সে প্রতিষ্ঠানে বিভিন্ন স্তরের ব্যবস্থাপক ও কর্মচারী কর্মরত

থাকতে পারে। গবেষণা সম্পর্কে সবার ধারণা একই রকম থাকা সম্ভব নয়। অথচ তাদের কাছ থেকে গবেষককে প্রশ্নমালা পূরণ করাতে হয়। উচ্চ পদস্থ, উচ্চ আয়ের এবং উচ্চ শিক্ষিত ব্যবস্থাপকগণের বোধগম্য স্তর এবং নিম্নস্তরের ব্যবস্থাপক বা কর্মচারীদের বোধগম্য স্তর কখনও সমান হতে পারে না। কাজেই প্রশ্নমালার মাধ্যমে অথবা সরাসরি সাক্ষাতকারের মাধ্যমে কাদের কাছ থেকে তথ্য-উপাত্ত সংগ্রহ করতে যাওয়া হচ্ছে তা গুরুত্ব বহন করে।

বর্তমান গবেষণায় গ্রাহক সেবা কর্মে যারা সরাসরি নিয়োজিত তাদের মোট সংখ্যা থেকে একটি নির্দিষ্ট সংখ্যক উত্তরদাতা ব্যবস্থাপক নির্বাচন করা হয়েছে। তেমনি গ্রাহকগণেরও সেবা সম্পর্কে ধারণা কি তা জানার জন্য প্রশ্নমালা বন্টন করা হয়। সে হিসেবে ৭(সাত) টি শরীয়াহুভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকের ঢাকায় অবস্থিত শাখার মোট ২৪৪৬ জন ব্যবস্থাপকের মধ্য থেকে ১২৫ জনকে প্রশ্নমালা বন্টনের জন্য নির্বাচন করা হয়। কিন্তু ৮৫ জন উত্তরদাতা ব্যবস্থাপকগণের নিকট থেকে পূরণকৃত প্রশ্নপত্র ফেরত পাওয়া যায়। অবশিষ্ট নির্বাচিত ব্যবস্থাপকগণ ব্যস্ততার কারণে পরবর্তীতে প্রশ্নপত্র পূরণ করে ফেরত দেবেন বলে প্রশ্নপত্র গ্রহণ করেন। কিন্তু বারংবার অনুরোধ সত্ত্বেও তাঁদের নিকট গিয়ে প্রশ্নপত্র ফেরত পাওয়া যায়নি।

সারণী-২.১ : শরীয়াহুভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকের মোট শাখা, ব্যবস্থাপক ও গ্রাহকসংখ্যা এবং নির্বাচিত শাখা, ব্যবস্থাপক ও গ্রাহক সংখ্যা।

ক্রমিক নং	ব্যবস্থাপক/গ্রাহক ব্যাংক	ব্যবস্থাপকের মোট সংখ্যা	নির্বাচিত ব্যবস্থাপকের সংখ্যা	উত্তরদাতা ব্যবস্থাপকের সংখ্যা	গ্রাহকগণের সম্ভাব্য সংখ্যা	নির্বাচিত গ্রাহক সংখ্যা
১.	আই,বি,বি,এল	৯০০	৪৫	৩৫	১৬৮০	৮৪
২.	আল-আরাফাহ্ ব্যাংক	৫৮১	৩০	৩০	৭২০	৩৬
৩.	এস,আই,বি,এল ব্যাংক	২০০	১০	৪	৫০০	২৫
৪.	এফ,এস,আই,বি ব্যাংক	২২৫	১২	৪	৪৮০	২৪
৫.	এক্সিম ব্যাংক	২৫০	১৩	৬	৮০০	৪০
৬.	আই,সি,বি ব্যাংক	৯০	৫	২	২২০	১১
৭.	শাহজালাল ব্যাংক	২০০	১০	৪	৭৬০	৩৮
	মোট	২৪৪৬	১২৫	৮৫	৫১৬০	২৫৮

উৎস : শরীয়াহুভিত্তিক সকল ইসলামী ব্যাংক, হেড অফিস, ঢাকা।

অনুরূপভাবে ঢাকা শহরের নির্বাচিত শাখাসমূহের মোট ৫১৬০ জন গ্রাহকের মধ্য থেকে সাক্ষাতকালে যাঁরা প্রশ্নপত্র তাৎক্ষণিকভাবে পূরণে সম্মত হয়েছেন এমন ২৫৮ জন গ্রাহককেই নির্বাচন করা হয় এবং তাঁদের দ্বারা প্রশ্নপত্র পূরণ করিয়ে সংগ্রহ করা হয়। ( সারণী-২.১ দ্রষ্টব্য)।

## ২.৩ তথ্য-উপাত্ত সংগ্রহ

কোন গবেষণা গ্রহণযোগ্য করার অন্যতম পূর্ব শর্ত হচ্ছে তথ্য-উপাত্তের সমাবেশ। যে গবেষণা রিপোর্ট যত বেশি সর্বশেষ তথ্য-উপাত্ত নির্ভর হয় সে রিপোর্ট তত বেশি গ্রহণযোগ্য ও বিশ্বাসযোগ্য হয়। তথ্য-উপাত্ত গবেষণা রিপোর্টের প্রাণ। এসব তথ্য-উপাত্ত সংখ্যাত্মক এবং অসংখ্যাত্মক (quantitative and qualitative) উভয় প্রকারই হয়ে থাকে। সংখ্যাত্মক তথ্য প্রাথমিক বা মাধ্যমিক উভয় উৎস থেকে সংগ্রহ করা যায়। পক্ষান্তরে অসংখ্যাত্মক উপাত্ত অধিকাংশ ক্ষেত্রেই প্রাথমিক উৎস থেকে সংগ্রহ করা হয়। তবে কোন কোন সময় মাধ্যমিক উৎস থেকেও উপাত্ত সংগ্রহ করা হয়ে থাকে।

তথ্য ও উপাত্ত সংগ্রহ করার বিভিন্ন উৎস রয়েছে। এর মধ্যে প্রাথমিক উৎস এবং মাধ্যমিক উৎস প্রধান। বর্তমান গবেষণার তথ্য ও উপাত্ত সংখ্যাত্মক এবং অসংখ্যাত্মক উভয়ই রয়েছে। এ উভয় প্রকার তথ্য-উপাত্ত প্রাথমিক এবং মাধ্যমিক দ্বিবিধ উৎস থেকেই সংগ্রহ করা হয়েছে। প্রাথমিক উৎস আবার বিভিন্ন উপায়ে সংগ্রহ করা যায়। তন্মধ্যে সরাসরি ব্যক্তিগত পর্যবেক্ষণ, সাক্ষাতকার, মাঠ জরীপ, সংগ্রহকারী (enumerator), ডাক জরীপ, টেলিফোন জরীপ প্রভৃতি উপায়ে প্রাথমিক উপাত্ত সংগ্রহের পদ্ধতিসমূহই উল্লেখযোগ্য। প্রতিটি উপায়ে তথ্য-উপাত্ত সংগ্রহেরই সুবিধা ও অসুবিধা দৃষ্টিগোচর হয়। যে গবেষক এ সব অসুবিধা জয় করে তথ্য-উপাত্ত সংগ্রহ করতে সক্ষম হন তিনিই গবেষণাকার্য সফলভাবে সমাপ্ত করতে পারেন।

১. **প্রাথমিক উৎস :** বর্তমান গবেষণায় ব্যক্তিগত সাক্ষাতকার এবং মাঠ জরীপের মাধ্যমে প্রাথমিক তথ্য-উপাত্ত সংগ্রহের জন্য সর্বমোট ৮৫ জন ব্যবস্থাপক এবং ২৫৮ জন গ্রাহকের নিকট থেকে প্রশ্নপত্র পূরণ করানো হয়েছে। এ ছাড়া প্রাথমিক তথ্য-উপাত্ত সংগ্রহের জন্য অনানুষ্ঠানিক আলোচনাও গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে। এর মাধ্যমেও তাই অনেক তথ্য-উপাত্ত সংগ্রহ করা হয়েছে।

২. **মাধ্যমিক উৎস :** মাধ্যমিক উৎস থেকে তথ্য-উপাত্ত সংগ্রহের জন্য প্রধানতঃ প্রকাশিত এবং পূর্বে ব্যবহৃত উৎসসমূহ ব্যবহার করা হয়। এ সব উৎস ইতিপূর্বে অন্যান্য গবেষকগণও ব্যবহার করে থাকবেন। মাধ্যমিক উৎসেরও সুবিধা এবং অসুবিধা রয়েছে। গবেষক স্বল্প প্রয়াসেই এ সব তথ্য-উপাত্ত সংগ্রহ করতে পারেন। কিন্তু অসুবিধার মধ্যে যেটি প্রধানতঃ তা হল যদি এতে কোন ত্রুটি থাকে তাহলে রিপোর্টে ভুল তথ্য-উপাত্ত সন্নিবেশিত হওয়ার আশংকা থাকে এবং গবেষণার ফলাফল ত্রুটিপূর্ণ হতে পারে। বর্তমান গবেষণার জন্য মাধ্যমিক উৎস থেকেও তথ্য-উপাত্ত সংগ্রহ করা হয়েছে। যে সব মাধ্যমিক উৎস ব্যবহার করা হয়েছে সেগুলো হচ্ছে :



- সকল শরীয়াহুভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকের বার্ষিক রিপোর্ট(Annual Report)।
- সকল শরীয়াহুভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকের ব্রোসিউর (Brochure)।
- সকল শরীয়াহুভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকের বুলেটিন(Bulletin)।
- বাংলাদেশ ব্যাংক স্ট্যাটিসটিকস্ (Bangladesh Bank Statistics). ।
- Economic Trends (Bangladesh Bank).
- Resume of Activities of Banks and Financial Institutions in Bangladesh.
- বিভিন্ন বেসরকারি বিশ্ববিদ্যালয় ,গবেষণা প্রতিষ্ঠান এবং প্রশিক্ষণ ইনস্টিটিউটসমূহের জার্নাল।
- ঢাকা বিশ্ববিদ্যালয়ের বিজনেস স্টাডিজ এবং অনুষদভুক্ত সকল বিভাগের জার্নাল।

## ২.৪ নমুণায়ন

নমুণায়ন পরিসংখ্যানের একটি গুরুত্বপূর্ণ অধ্যায়। গবেষণার জন্য উপাত্ত সংগ্রহের প্রয়োজনে নমুণায়নের গুরুত্ব অপরিসীম। নমুণায়নের মাধ্যমে উত্তরদাতাদের নির্বাচন করা হয়। নমুণায়ন করার সময় গবেষণার বিষয় ও উদ্দেশ্য বিশেষভাবে স্মরণ রাখতে হয়। নমুণায়ন সঠিক হলে উদ্দেশ্যের সাথে সঙ্গতিপূর্ণ তথ্য-উপাত্ত সংগ্রহ করা সম্ভব হয়। পক্ষান্তরে নমুণায়ন সঠিকভাবে করা না হলে উত্তরদাতা নির্বাচন ত্রুটিপূর্ণ হতে পারে। ফলে তথ্য উপাত্ত সংগ্রহ কঠিন হতে পারে অথবা কোন কোন সময় অসঙ্গতিপূর্ণ তথ্য-উপাত্ত সংগৃহীত হতে পারে। এতে গবেষণার প্রাপ্ত ফলাফলও ত্রুটিপূর্ণ বা ব্যতিক্রমী হতে পারে। কাজেই গবেষককে নমুণায়ন করার সময় অত্যন্ত সতর্ক থাকতে হয়। বর্তমান গবেষণায় উত্তরদাতা নির্বাচনের সময় নিম্নলিখিত উপায়ে নমুণায়ন করা হয়েছে।

১. বাংলাদেশে কর্মরত ৭ (সাতটি) শরীয়াহুভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকের সবকটিই নির্বাচন করা হয়েছে। এটি এ উদ্দেশ্যে করা হয়েছে যাতে এ সব ব্যাংকের গ্রাহক সেবার প্রকৃতি বিশ্লেষণ করা যায়। এ জন্য সকল ব্যাংকের সর্বমোট ৮৫ জন ব্যবস্থাপক এবং ২৫৮ জন গ্রাহকের নিকট থেকে প্রশ্নপত্র পূরণ করানো হয়েছে।

২. শরীয়াহুভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকসমূহের শাখা সমগ্র বাংলাদেশে ছড়িয়ে আছে। বর্তমান গবেষণার তথ্য-উপাত্ত সংগ্রহ করার উদ্দেশ্যে এ সব ব্যাংকের মধ্যে থেকে শতকরা ৫ (পাঁচ) ভাগ শাখা নির্বাচন করা হয়েছে। আশা করা যায় সামান্য কিছু পার্থক্য ছাড়া সব শাখার ব্যাংকিং কার্যক্রম একই রকম বিধায় শতকরা ৫ (পাঁচ) ভাগ শাখা থেকে তথ্য সংগ্রহ করলেই প্রায় সমস্ত তথ্য-উপাত্ত পাওয়া যেতে পারে।

৩. শরীয়াহুভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকের শাখাসমূহে শত শত গ্রাহক রয়েছেন এবং তারাও সারা বাংলাদেশে ছড়িয়ে আছেন। এ সমস্ত গ্রাহকগণ ব্যাংকের সুনির্দিষ্ট নীতিমালার ভিত্তিতে একই রকম সেবা লাভ করেন বলে

নির্বাচিত গ্রাহকগণের কাছ থেকে তথ্য সংগ্রহ করলেই প্রয়োজনীয় তথ্য-উপাত্ত সংগ্রহ করা যাবে বলে আশা করা যায়। বর্তমান গবেষণায় শতকরা ৫ (পাঁচ) ভাগ গ্রাহকগণের কাছ থেকে প্রশ্নপত্র পূরণ করানো হয়েছে।

৪. শরীয়াহুভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকসমূহের গ্রাহক সেবা সম্পর্কে তথ্য-উপাত্ত শুধুমাত্র গ্রাহকগণের কাছ থেকে সংগ্রহ করলে এক পেশে বক্তব্য এসে যেতে পারে। সেক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট ব্যবস্থাপকগণের কাছ থেকে তথ্য-উপাত্ত সংগ্রহ করলে হয়ত সঠিক ফলাফল সম্পর্কে অবহিত হওয়ার সম্ভাবনা থাকে বেশি। এ উদ্দেশ্যে বর্তমান গবেষণার জন্য সকল ইসলামী ব্যাংকের মোট ব্যবস্থাপকগণের মধ্যে থেকে শতকরা ৫ (পাঁচ) ভাগ ব্যবস্থাপক নির্বাচন করা হয়েছে। উপরের সারণী(২.১)-এ নির্বাচিত শরীয়াহুভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকের শাখা, উত্তরদাতা ব্যবস্থাপক এবং উত্তরদাতা গ্রাহকগণের সংখ্যা প্রদর্শন করা হয়েছে।

৫. সুবিধাজনক নমুণায়ন (convenience sampling) পদ্ধতির মাধ্যমে ব্যবস্থাপক ও গ্রাহক নির্বাচন করা হয়েছে। তথ্য উপাত্ত সংগ্রহের উদ্দেশ্যে নির্বাচিত শাখা থেকে জরীপকালে যাদের সাক্ষাত লাভ করা সম্ভব হয়েছে সে সব ব্যবস্থাপক ও গ্রাহকগণের সাক্ষাতকার নেয়া এবং প্রশ্নপত্র পূরণে সহায়তা নেয়া হয়েছে।

বর্তমান গবেষণার তথ্য সংগ্রহের জন্য simple random sampling পদ্ধতি ব্যবহার করে উত্তরদাতা ব্যবস্থাপক ও গ্রাহক নির্বাচন করলে যে সংখ্যক নির্বাচিত হতেন convenience sampling method ব্যবহার করে নির্বাচনেও কাছাকাছি সংখ্যাই পাওয়া গেছে-উল্লেখযোগ্য কোন সংখ্যাগত পার্থক্য পরিলক্ষিত হয়নি। সচরাচর যে সমীকরণ ব্যবহার করে simple random sampling পদ্ধতিতে উত্তরদাতা বাছাই করা হয় সেটি বর্তমান গবেষণার জন্য বাছাইকৃত প্রতিটি ব্যাংকের ব্যবস্থাপক ও গ্রাহকের সংখ্যা নিম্নের সারণী-২.২ এ উল্লেখ করা হলো :

নমুণায়ন সমীকরণের সাহায্যে ব্যবস্থাপকগণের সংখ্যা ( $n_m$ ) নির্ধারণ

$$n_m = \frac{nN}{N+n-1}$$

1. IBBL  $\frac{45 \times 2446}{2446+45-1} = \frac{110070}{2490} = 44.20/45$
2. AIBL  $\frac{30 \times 2446}{2446+30-1} = \frac{73380}{2475} = 29.65/30$
3. SIBL  $\frac{10 \times 2446}{2446+10-1} = \frac{24460}{2455} = 9.97/10$
4. FSIB  $\frac{12 \times 2446}{2446+12-1} = \frac{29352}{2457} = 11.95/12$
5. EXIM  $\frac{13 \times 2446}{2446+13-1} = \frac{31798}{2458} = 12.94/13$
6. ICB  $\frac{5 \times 2446}{2446+5-1} = \frac{12230}{2450} = 4.99/5$
7. SJBL  $\frac{10 \times 2446}{2446+10-1} = \frac{24460}{2455} = 9.96/10$

নমুণায়ন সমীকরণের সাহায্যে গ্রাহকদের সংখ্যা ( $n_c$ ) নির্ধারণ :

$$n_c = \frac{nN}{N+n-1}$$

$$1. \text{IBBL} \frac{84 \times 5160}{5160+84-1} = \frac{433440}{5243} = 82.67/83$$

$$2. \text{AIBL} \frac{36 \times 5160}{5160+36-1} = \frac{185760}{5195} = 35.76/36$$

$$3. \text{SIBL} \frac{25 \times 5160}{5160+25-1} = \frac{129000}{5184} = 24.88/25$$

$$4. \text{FSIB} \frac{24 \times 5160}{5160+24-1} = \frac{123840}{5183} = 23.89/24$$

$$5. \text{EXIM} \frac{40 \times 5160}{5160+40-1} = \frac{206400}{5199} = 39.70/40$$

$$6. \text{ICB} \frac{11 \times 5160}{5160+11-1} = \frac{56760}{5170} = 10.98/11$$

$$7. \text{SJBL} \frac{38 \times 5160}{5160+38-1} = \frac{196080}{5197} = 37.73/38$$

সারণী-২.২৪ সাধারণ নমুণায়ন এবং সুবিধাজনক নমুণায়নের মাধ্যমে নির্বাচিত ব্যবস্থাপক ও গ্রাহক সংখ্যা

Bank	Managers & Customers	Total No. of Managers	Selected Managers by using convenience sampling method	Selection of managers by Simple random sampling method	No .of Respondent Managers	Approximate no. of Customers selected by using convenience sampling method	No. of selected Customers	Selection of customers by Simple Random sampling method
IBBL		900	45	44.20	35	1680	84	82.67
AI - Arafah		581	30	29.65	30	720	36	35.76
SIBL		200	10	9.97	4	500	25	24.88
FSIB		225	12	11.95	4	480	24	23.89
Exim Bank Ltd.		250	13	12.94	6	800	40	39.70
ICB		90	5	4.99	2	220	11	10.98
SJBL		200	10	9.96	4	760	38	37.73
Total		2446	125	123.68	85	5160	258	255.21

৬. ব্যক্তিক সাক্ষাতকার পদ্ধতি তথ্য-উপাত্ত সংগ্রহের অন্যতম জনপ্রিয় পদ্ধতি। এ পদ্ধতিতে উত্তরদাতার সংঙ্গে ব্যক্তিগতভাবে সাক্ষাত করে তাদের কাছে প্রশ্নপত্র উপস্থাপন করা হয় এবং প্রশ্নপত্র পূরণের জন্য অনুরোধ করা হয়। এতে প্রশ্ন সম্পর্কে তাদের মধ্যে কোন জটিলতা বা অস্পষ্টতা থাকলে তাৎক্ষণিকভাবে তা সমাধানের চেষ্টা করা যায়। এ পদ্ধতিতে নমুণায়ন ত্রুটির (sampling error) সংখ্যা হ্রাস পায়। চলতি

গবেষণায় তাই ব্যক্তিগত সাক্ষাতকার পদ্ধতি অনুসরণ করা হয়েছে। শরীয়াহ্‌ভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকসমূহের ঢাকা শহরের নির্বাচিত শাখাগুলোতে সরেজমিনে উপস্থিত হয়ে নির্বাচিত সংখ্যক শাখা ব্যবস্থাপক এবং গ্রাহকদের মধ্যে যারা উপস্থিত ছিলেন তাদের মধ্যে প্রশ্নপত্র বণ্টন করা হয়। জবাবদান শেষে তাদের কাছ থেকে বণ্টিত প্রশ্নপত্র ফেরত নেয়া হয়। অবশ্য কোন কোন শাখার ম্যানেজার কর্মব্যস্ততার কারণে প্রশ্নপত্র পূরণ করে দিতে অপারগতা প্রকাশ করেন।

## ২.৫ গবেষণার নির্ধারকসমূহ

বক্ষমান গবেষণার জন্য কতিপয় নির্ধারক বাছাই করা হয়েছে। এ সব নির্ধারক বাছাই করার পেছনে যুক্তি হল যাতে উদ্দেশ্যের সাথে সঙ্গতিপূর্ণ তথ্য-উপাত্ত সংগ্রহ করা যায়। এ সব নির্ধারক বাছাই করা হয়েছে সম্মানিত সুপারভাইজারের অনুমোদনের ভিত্তিতেই। যাহোক এ সব নির্ধারকগুলো হচ্ছে নিম্নরূপঃ

১. ব্যাংকে হিসাব খোলা (Opening of bank accounts)
২. শরীয়াহ্‌ভিত্তিক আমানত প্রকল্প (Shariah based deposit scheme)
৩. মোবাইল ব্যাংকিং (Mobile banking)
৪. দেনমোহর স্কিম (Denmohor scheme)
৫. হজ্জ স্ভিংস স্কিম (Hajj savings scheme)
৬. কর্জে হাসানা (Kurd-e-hasana)
৭. কনজিউমার ক্রেডিট স্কিম (Consumer credit scheme)
৮. সামাজিক কল্যাণ সেবা (Social welfare service):এ শ্রেণীর সেবার মধ্যে হাসপাতাল সেবা, ছাত্র-ছাত্রী বৃত্তি, হস্তশিল্প-জাত দ্রব্য উৎপাদন, বণ্টন ও বিক্রয়, প্রশিক্ষণ ইত্যাদি অন্তর্ভুক্ত
৯. কুইক ক্যাশ সার্ভিস (Quick cash service)
১০. লকার সার্ভিস (Locker service)
১১. অন-লাইন ব্যাংকিং সার্ভিস (On line banking service)।

শরীয়াহ্‌ ভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকসমূহের উপরে উল্লিখিত সেবা স্কিমগুলোতে গ্রাহক সেবার প্রকৃতি কেমন তা মূল্যায়ন করার জন্য ব্যবস্থাপক ও গ্রাহকগণের মধ্যে প্রশ্নপত্র প্রণয়ন এবং বণ্টন করা হয়। বণ্টিত প্রশ্নপত্র ব্যক্তিক অবজারভেশনের মাধ্যমে সংগ্রহ করা হয়।

## ২.৬ তথ্য টেবুলেশন

চলতি গবেষণার সংগৃহীত তথ্য-উপাত্তসমূহ প্রচলিত পরিসংখ্যান পদ্ধতি ব্যবহারপূর্বক টেবুলেশন করা হয়েছে। গণসংখ্যা নিবেশন (Frequency distribution) করে সংগৃহীত তথ্য-উপাত্ত টেবুলেশন করা

হয়েছে। গণসংখ্যা নিবেশনের সময় প্রতিটি ব্যাংক থেকে সংগৃহীত প্রশ্নপত্রসমূহ ব্যাংকভিত্তিক সাজিয়ে উত্তরদাতাগণের স্কের-এর ভিত্তিতে টেবুলেশন করা হয়েছে।

## ২.৭ তথ্য বিশ্লেষণ পদ্ধতি

তথ্য সংগ্রহ করার পরে তা যদি যথাযথভাবে টেবুলেশনের মাধ্যমে উপযুক্তরূপে বিশ্লেষণ করা না হয় তাহলে অনেক তথ্য-উপাত্তের অন্তর্নিহিত অর্থ সম্পর্কে অবহিত হওয়া যায় না। কাজেই সেদিক থেকে তথ্য-উপাত্ত সংগ্রহ অপেক্ষা তা বিশ্লেষণ করা অধিকতর গুরুত্বপূর্ণ। কোন কোন সময় তথ্য সংগ্রহ পদ্ধতি দুর্বল হলেও অভিজ্ঞ গবেষকের মাধ্যমে বিশ্লেষিত হওয়ার পরে সংগ্রহের সময়কার দুর্বলতা ঢাকা পড়ে যায়। পক্ষান্তরে, সর্বশেষ তথ্য-উপাত্ত সংগৃহীত হবার পরেও যদি তা যথাযথভাবে দক্ষ হাতে বিশ্লেষিত না হয় তাহলে দক্ষ সংগ্রহ কার্য অনেকটা অর্থহীন হয়ে পড়তে পারে। বিষয়টি বিবেচনায় রেখেই বর্তমান গবেষণার তথ্য-উপাত্তসমূহ অভিজ্ঞ সুপারভাইজারের সাথে পরামর্শক্রমে উপযুক্ত পরিসংখ্যান পদ্ধতি ব্যবহারপূর্বক বিশ্লেষণ করার চেষ্টা করা হয়েছে।

## ২.৮ তথ্য উপস্থাপন

তথ্য বিশ্লেষণ অপেক্ষা তথ্য উপস্থাপন আরো গুরুত্বপূর্ণ। সুষ্ঠুভাবে তথ্য-উপাত্ত সংগ্রহান্তে বিশ্লেষণ কার্যটিও সুষ্ঠুভাবে সম্পন্ন করা গেলে গবেষণার উদ্দেশ্য অর্জন সহজসাধ্য হয়। অনেক সময় দেখা যায় তথ্য-উপাত্ত সঠিকভাবেই সংগৃহীত হয়েছে কিন্তু উপস্থাপনা ততটা দক্ষতার সাথে করা হয়নি বা বিশ্লেষণেও অসংলগ্নতা রয়েছে। এ অবস্থায় গবেষণার উদ্দেশ্য পূর্ণরূপে অর্জন করা কষ্টসাধ্য হয়। অন্যভাবে বলা যায়, তথ্য-উপাত্ত বিশ্লেষণে কিছুটা অদক্ষতা থাকলেও উপস্থাপনার শৈলীতার বদৌলতে গবেষণা প্রতিবেদন হয়ে ওঠে প্রাণবন্ত, আকর্ষণীয় এবং গ্রহণযোগ্য। বর্তমান গবেষণা প্রকল্পের তথ্যাদি সুপারভাইজার মহোদয়ের সাথে পরামর্শক্রমে উপযুক্ত কম্পিউটার পদ্ধতি ও পরিসংখ্যান পদ্ধতি ব্যবহারপূর্বক উপস্থাপন করা হয়েছে।

## ২.৯ কম্পিউটার সফটওয়্যার ব্যবহার

কম্পিউটারের ব্যবহার গবেষণার জগতেও খুব জনপ্রিয়। তথ্য-উপাত্ত বিশ্লেষণ, উপস্থাপন, প্রচার প্রভৃতি কাজে কম্পিউটারের ব্যবহার আধুনিক প্রযুক্তির এক অনবদ্য অবদান। বর্তমান গবেষণার সংগৃহীত তথ্য কম্পিউটার মাইক্রোসফট ওয়ার্ড, পাওয়ার পয়েন্ট, এক্সেল প্রভৃতির মাধ্যমে উপস্থাপন করা হয়েছে। কম্পিউটার এক্সেলে টেবিল এবং চিত্র (graph) আকারে উপস্থাপন করে ডিজার্টেশনের যথাস্থানে বসানো হয়েছে। এ ব্যাপারে ঢাকা বিশ্ববিদ্যালয়ের কম্পিউটার বিষয়ে অভিজ্ঞ ব্যক্তিবর্গের সহযোগিতাও গ্রহণ করা হয়েছে। সুপারভাইজার মহোদয়ের পরামর্শও এ ব্যাপারে প্রণিধানযোগ্য।

## অধ্যায় ৩

### গ্রাহক সেবার ধারণা

#### ৩.১ ব্যাংকার সম্পর্কে ধারণা

আধুনিক অর্থনীতিতে এবং ব্যবসায় জগতে ব্যাংকার একজন গুরুত্বপূর্ণ ব্যক্তিতে পরিণত হয়েছেন। ব্যাংকারের সেবা ছাড়া সুষ্ঠুভাবে ব্যবসায় পরিচালনা প্রায় অসম্ভব। এই ব্যাংকার কে? ব্যাংকারের সংজ্ঞায় বলা যায় যে, ব্যাংকিং ব্যবসায়ের জন্য সংশ্লিষ্ট কোন ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠানকে ব্যাংকার বলে। তবে আপাতঃ দৃষ্টিতে ব্যাংকে কর্মরত ব্যক্তি যিনি ব্যবস্থাপক বা তদূর্ধ পজিশনে আছেন তাকেই ব্যাংকার বলে। ব্যাংকে অফিসার পদের নিচে কর্মরত ব্যক্তিদের সচরাচর ব্যাংকার বলা হয় না। যদিও তারা গ্রাহকদের কাছ থেকে ডিপোজিট সংগ্রহ করেন, টাকা প্রদান করেন ও হিসাব রক্ষণাবেক্ষণ কর্মে নিয়োজিত থাকেন। এছাড়া ফাইল ওয়ার্কও তারা সম্পাদন করে থাকেন। এতদসঙ্গেও তাদের ব্যাংকার পদবাচ্যে আখ্যায়িত করতে দেখা যায় না। কিন্তু বিশেষজ্ঞগণের সংজ্ঞায় এ শ্রেণীর ব্যক্তিবর্গকেও ব্যাংকার বলা হয়ে থাকে। নিম্নে ব্যাংকারের কতিপয় সংজ্ঞা প্রদান করা হলো:

১. ১৮৮১ সালে বাংলাদেশে বলবৎযোগ্য হস্তান্তরযোগ্য দলিল আইনের (Negotiable Instruments Act-1881) সংজ্ঞানুসারে ব্যাংক ব্যবসায় সংশ্লিষ্ট ব্যক্তি, সংস্থা বা কোম্পানিকে ব্যাংকার হিসেবে আখ্যায়িত করা হয়।

২. বিনিময় বিল আইন-১৮৮২ (Bill of Exchange Act-1882) অনুসারেও ব্যাংকারের একই সংজ্ঞা জানা যায়। তা হলো, ব্যাংক ব্যবসায় নিয়োজিত একদল ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠানকে ব্যাংকার বলা হয়—উক্ত প্রতিষ্ঠান নিবন্ধিত হোক বা অনিবন্ধিত হোক।

৩. অধ্যাপক ক্রাউথারও (Crowther) ব্যাংকারের অনুরূপ সংজ্ঞা দিয়েছেন। তিনি বলেন, ব্যাংকার সেই ব্যক্তি যিনি নিজের জন্য বা অন্যের জন্য ঋণের ব্যবসায় নিয়োজিত থাকেন।

উপরের সংজ্ঞাসমূহ থেকে অনুধাবন করা যায় যে, ব্যাংক নামক প্রতিষ্ঠানে নিয়োজিত ব্যক্তিবর্গ যারা সঞ্চয়কারীদের নিকট থেকে ডিপোজিট গ্রহণ করেন, শিল্পপতি বা ব্যবসায়ীদের ঋণ প্রদান করেন, ব্যাংকে আগত

বিভিন্ন পেশার মানুষদের কাজক্ষিত ভিন্ন ভিন্ন সেবা প্রদান করায় নিয়োজিত থাকেন এবং যাঁরা ব্যাংকের নিয়মিত এবং স্থায়ী কর্মচারী তাঁরাই ব্যাংকার হিসেবে পরিচিত।

বাংলাদেশের ব্যাংক সবগুলোই কোম্পানি আইনে নিবন্ধিত পাবলিক লিমিটেড কোম্পানি হিসেবে পরিচালিত হয়ে থাকে। কর্মকর্তা বা কর্মচারী সকলেই নিয়মিত বেতনভুক্ত। তাদের কর্মকাণ্ডও কোম্পানি আইন বা ব্যাংকের সেবা নীতি (Service rules) দ্বারা নিয়ন্ত্রিত। কাজেই এ সমস্ত কর্মচারীগণের সকলেই ব্যাংকার হিসেবে পরিচিত। বাংলাদেশে ব্যাংকসমূহে কর্মরত ব্যাংকারগণ দু'ধরনের ব্যাংকিং কারবারের সাথে জড়িত। এ দুটি হল সুদভিত্তিক প্রচলিত ব্যাংকিং ব্যবসায় এবং সুদ বিহীন শরীয়াহুভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকিং ব্যবসায়।

চিরাচরিত সুদী ব্যাংকে যে ব্যাংকার কাজ করেন তাদের কাজ শরীয়াহুভিত্তিক ব্যাংকে কর্মরত ব্যাংকারদের কাজ অপেক্ষা কোন কোন দিক থেকে ভিন্ন প্রকৃতির। আমানত গ্রহণ, নগদ টাকা লেনদেন, বিভিন্ন ব্যাংকিং সেবা ইত্যাদিতে তেমন পার্থক্য পরিলক্ষিত হয় না। তবে মধ্যম বা দীর্ঘমেয়াদী বিনিয়োগ প্রদান বা ঋণদানের বেলায় তাদের কার্যক্রমে সুস্পষ্ট পার্থক্য পরিলক্ষিত হয়। তবে বাংলাদেশ ব্যাংকের পৃথক নীতিমালার অনুপস্থিতিতে শরীয়াহুভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকসমূহ সব বিনিয়োগ বা সেবা কার্যক্রম ইসলামী অর্থনীতির নিয়মানুযায়ী পরিচালনা করতে সক্ষম হয় না।

সম্প্রতি বাংলাদেশে উচ্চ শিক্ষিত আধুনিক ব্যাংকিং এবং অন্যান্য বিষয়ে ডিগ্রীপ্রাপ্ত গ্র্যাজুয়েটগণ চিরাচরিত সুদী ব্যাংকের মত শরীয়াহুভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকেও যোগদান করছেন। সুতরাং অতীতের চেয়ে বর্তমানে শরীয়াহুভিত্তিক ব্যাংকসমূহে আর দক্ষ, যোগ্য, উচ্চ শিক্ষিত ও প্রশিক্ষণপ্রাপ্ত কর্মকর্তা ও কর্মচারীগণের সমাবেশ লক্ষ্য করা যায়। কাজেই গ্রাহকগণও তাদের প্রত্যাশিত সেবা লাভ করছেন। তদুপরি সুনির্দিষ্ট লক্ষ্যের ভিত্তিতে প্রশিক্ষণ দেয়া গেলে তারা আরো দক্ষ ও যোগ্য হিসেবে গড়ে উঠবেন এবং উন্নত গ্রাহক সেবা প্রদান করতে সক্ষম হবেন। বাংলাদেশে একাধিক বিদেশি ব্যাংক কর্মরত থাকায় দেশি ব্যাংকসমূহও বিদেশি ধাঁচে সেবা প্রদানে অভ্যস্ত হয়ে উঠছে। সুতরাং শরীয়াহুভিত্তিক ব্যাংকসমূহও ব্যাংকারদের বদৌলতে উন্নত এবং আন্তর্জাতিক মানের সেবা প্রদান করে যাচ্ছে। অদূর ভবিষ্যতে প্রশিক্ষণ ব্যবস্থা আরো নিয়মিত হলে, বাংলাদেশ ব্যাংক দক্ষ ব্যাংকার সৃষ্টির ব্যাপারে নজরদারী বাড়ালে আশা করা যায় শরীয়াহুভিত্তিক ব্যাংকের সেবার মান আরো বৃদ্ধি পাবে।

বাংলাদেশে শরীয়াহুভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকে বেশ অল্প সময়েই একটি ব্যাংকার ক্যাডার গড়ে উঠেছে। অথচ ১৯৮৩ সালের পূর্বে এদেশে সুদী ব্যাংক ছাড়া প্রাইভেট সেক্টরে ইসলামী ব্যাংক পরিচালনার দক্ষ কর্মকর্তা-কর্মচারীর স্বল্পতা ছিল। বর্তমানে সাত(৭)টি ইসলামী শরীয়াহুভিত্তিক ব্যাংক দেশে কর্মরত থাকায় বিরাট একদল কর্মকর্তা ও কর্মচারী এখন ব্যাংকিং ব্যবসায় পরিচালনা করার সক্ষমতা অর্জন করেছেন। স্বাধীনতার অব্যবহিত পরে পাকিস্তানী ব্যাংকারগণ এদেশ ছেড়ে চলে গেলে ব্যাংকার সংকটে পড়ে বাংলাদেশের ব্যাংকিং খাত। সময়ের বিবর্তনে ধীরে ধীরে বাংলাদেশ অনেক এগিয়ে গেছে। বর্তমানে বাংলাদেশের প্রচলিত সুদী ব্যাংকিং খাতই বলা হোক বা শরীয়াহুভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকিং খাতই হোক সর্বত্রই এক ঝাঁক দক্ষ ব্যাংকার সমুপস্থিত। তাঁরা দেশের যে কোন বিনিয়োগ বা ঋণ কার্যক্রম পরিচালনায় সম্পূর্ণরূপে সক্ষম। দেশের দক্ষ ব্যাংকার গড়ে তোলার জন্য বেশ কয়েকটি প্রশিক্ষণ প্রতিষ্ঠানও গড়ে উঠেছে। ব্যাংকিং খাতের কর্মকর্তাদের প্রশিক্ষণের জন্য জাতীয় প্রতিষ্ঠান ছাড়াও প্রতিটি ব্যাংকের নিজস্ব প্রশিক্ষণ প্রতিষ্ঠান রয়েছে। দেশের আর্থ-সামাজিক প্রয়োজনের সাথে সঙ্গতিপূর্ণ প্রকল্পসমূহে সেবা প্রদানের জন্য এবং উক্ত প্রকল্পসমূহ সুষ্ঠুভাবে পরিচালনার জন্য এসব প্রতিষ্ঠানে দক্ষ ব্যাংকার সৃষ্টির প্রয়োজনীয় কার্যক্রম রয়েছে। আন্তর্জাতিক মানের ব্যাংকিং সেবা আজ বাংলাদেশেও সরবরাহ করা হচ্ছে। বিশ্বের সাথে তাল মিলিয়ে চলতে না পারলে বাংলাদেশে ব্যাংকিং খাত পিছিয়ে পড়বে ও অগ্রগতি বাধাগ্রস্ত হবে। আমাদের ব্যাংকারগণ এ ব্যাপারে তাই সচেতন। ভবিষ্যতে এ অবস্থার আরো উন্নতি হবে বলে আশা করা যায়।

## ৩.২ গ্রাহকের সংজ্ঞা

গ্রাহক বলতে ঐ সমস্ত ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠানকে বুঝায় যারা কোন সংগঠনের সাথে সংশ্লিষ্ট এবং সংগঠন থেকে উপকার লাভ করে থাকেন। বিশেষতঃ সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের সাথে জড়িত উপকার প্রাপ্তদের গ্রাহক বলা হয়ে থাকে। ব্যাংক একটি সেবা দানকারী প্রতিষ্ঠান। সুতরাং ব্যাংকে যারা অর্থ জমা রাখা থেকে শুরু করে অর্থ উত্তোলন, হিসাব পরিচালনা, প্রকল্প সহায়তা, পরামর্শ, ব্যবস্থাপনা, অর্থ প্রেরণ ও গ্রহণ, বিল পরিশোধ, লকার সুবিধা গ্রহণ ইত্যাদি অসংখ্য সেবা নির্দিষ্ট অর্থের বিনিময়ে গ্রহণ করেন তারাই গ্রাহক। ব্যাংকে শুধুমাত্র আনাগোনা করলেই তাকে গ্রাহকের সংজ্ঞাভুক্ত করা হয় না। তাকে কমপক্ষে একটা যে কোন ধরনের হিসাব খুলতে হয়। ব্যাংকে যখন কেউ হিসাব খোলে তখন ব্যাংক তাকে কমিশনের বিনিময়ে বিভিন্ন ধরনের সেবা দানের জন্য অঙ্গীকারাবদ্ধ হয়। যাহোক নিম্নে গ্রাহক সম্পর্কে কতিপয় সংজ্ঞা উল্লেখ করা হল :



১. খেট ওয়েস্টার্ন রেলওয়ে কোম্পানি বনাম কাউন্টি ব্যাংক মোকদ্দমায় গ্রাহকের যে সংজ্ঞা দেয়া হয়েছে তাতে বলা হয়েছে যে, গ্রাহক হল সেই ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠান যে ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠান ব্যাংকের সাথে কোন না কোন প্রকার জমা বা চলতি হিসাব পরিচালনা করেন।

২. জন প্যাগেট বলেন যে, গ্রাহক হতে হলে তাকে নিয়মিত ব্যাংকিং অভ্যাস রাখতে হবে।

৩. ডি.টড বনাম ল্যান্ড ব্রোক কোম্পানি মোকদ্দমায় বলা হয়েছে যে, ব্যাংকার ও গ্রাহকের সম্পর্কের সূত্রপাত হয় গ্রাহকের হিসাবে প্রথম চেক পরিশোধ বা সংগ্রহের জন্য গৃহীত হবার মুহূর্ত থেকে।

৪. ইউনিফর্ম কমার্শিয়াল বোর্ড এর মতানুসারে, যে ব্যক্তির ব্যাংকে একটি হিসাব চালু আছে, ব্যাংক যার জন্য কোন দ্রব্য সংগ্রহের জন্য চুক্তিবদ্ধ হয়েছে এবং কোন ব্যাংক যদি অন্য কোন ব্যাংকে একটি হিসাব খোলেন তবে তাকে গ্রাহক বলা হয়।

গ্রাহক-এর সংজ্ঞা সম্পর্কে ব্যাংকের নিজস্ব মত রয়েছে। ব্যাংকের প্রচলিত মতানুসারে যারা ব্যাংকের সাথে হিসাব খোলেন এবং কোন না কোন লেনদেন করেন তাদেরকেই গ্রাহক বলা হয়। তবে শুধু চলতি ও সঞ্চয়ী হিসাবধারীদেরই এ সংজ্ঞার আওতায় গ্রাহক বলে গণ্য করা হয়। যারা ব্যাংকে স্থায়ী হিসেবে অর্থ জমা রাখেন তাদের প্রধানতঃ আমানতকারী হিসেবে গণ্য করা হয়। তবে এই তিন শ্রেণীর হিসাবধারী ছাড়াও ব্যাংক এখন আরো অনেক সেবা প্রদান করে থাকে। এ সমস্ত সেবা ব্যাংকসমূহ হিসাব খোলা ছাড়াই দিয়ে থাকে। যেমন- ব্যাংক ডিমান্ড ড্রাফট (ডিডি) করা, টেলিগ্রাফিক মানি ট্রান্সফার (টি,টি), মোবাইল ব্যাংকিং, কুইক ক্যাশ পদ্ধতিতে অর্থ উত্তোলন, অন লাইন ব্যাংকিং প্রভৃতি। সেদিক থেকে ব্যাংকসমূহে বর্তমান রীতি অনুসারে যে সমস্ত ব্যক্তি কোন না কোন সেবা গ্রহণের জন্য ব্যাংকে আগমণ করেন তাদেরই গ্রাহক হিসেবে গণ্য করা হয়।

ব্যাংক বর্তমানকালে নানাবিধ সেবাকর্ম প্রদানে নিয়োজিত একটি অনবদ্য সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠান হিসেবে প্রতিষ্ঠিত হয়েছে। সেবাকর্মের পরিধি যত বাড়ছে গ্রাহক সংখ্যাও বাড়ছে। ব্যাংকসমূহ নিত্যনতুন সেবা নিয়ে জনগণের দোরগোড়ায় উপস্থিত হচ্ছে। ফলে গ্রাহক সংখ্যা দ্রুত বৃদ্ধির সাথে সাথে ব্যাংকের কমাভিৎ এরিয়াও বৃদ্ধি পাচ্ছে। দেশে অর্থনৈতিক কর্মকাণ্ড সকল অঞ্চলে বিস্তৃত হলে সহায়ক সংস্থা হিসেবে ব্যাংককেই সর্বাত্মে এগিয়ে আসতে হবে তবেই গ্রাহকের সংখ্যা বাড়বে। ভবিষ্যতে কৃষি, শিল্প, ব্যবসা-বাণিজ্যে সহায়তায় এবং গণ উপযোগধর্মী সেবা (Public utility service) প্রদানে ব্যাংকের অংশ গ্রহণ যত বৃদ্ধি পাবে গ্রাহকগণের মধ্যে তত আস্থাও বৃদ্ধি পাবে। প্রতিটি ব্যাংকের উচিত তাদের সেবা সম্পর্কে জনগণকে অবহিত করা। জনগণের অংশ গ্রহণের অবকাশ সম্পর্কে তাদেরকে আকৃষ্ট করতে পারলে দ্রুত গ্রাহক সংখ্যা বাড়বে এতে সন্দেহের কোন অবকাশ নেই।

গ্রাহক সংখ্যা বাড়ানো অপেক্ষা তাদের ব্যাংকের সেবার প্রতি আকৃষ্ট রাখা বরং আরো কঠিন। প্রতিযোগিতামূলক ব্যাংকিং জগতে কোন ব্যাংক অধিক সেবার নিশ্চয়তা দিলে সেদিকে গ্রাহকদের ঝুঁকে পড়ার সম্ভাবনা থাকে। কাজেই সেবার প্রকৃতি, সংখ্যা, মান প্রভৃতিতে সমতা বজায় রাখতে পারলে সুস্থ ধারার ব্যাংকিং সেবা বজায় রাখা সহজ হবে।

বাংলাদেশের সাধারণ মানুষ প্রকৃতিগত ভাবেই ধর্মভীরু। সুতরাং ইসলামী ব্যাংকসমূহ অপেক্ষাকৃত কম সময়ে জনগণের কাছ থেকে প্রত্যাশিত সংখ্যার চেয়ে অনেক বেশি সমর্থন লাভ করেছে। শরীয়াহভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকসমূহের এখন যে অবস্থা তাতে সকল গ্রাহককে সমতাভিত্তিক প্রত্যাশিত সেবা প্রদানই কষ্টসাধ্য হয়ে উঠার উপক্রম হয়েছে। বিশেষতঃ জনবলের দিক থেকে শরীয়াহভিত্তিক ব্যাংকসমূহ বেশ চাপের মধ্যে আছে। পর্যাপ্ত প্রয়োজনীয় প্রশিক্ষণপ্রাপ্ত অঙ্গীকারাবদ্ধ জনগণের সংকটই জনগণের কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রদানে ব্যাংকসমূহের সীমাবদ্ধতার অন্যতম প্রধান কারণ। আশা করা যায় ভবিষ্যতে ব্যাংকসমূহ এ অবস্থা কাটিয়ে উঠতে সক্ষম হবে।

### ৩.৩ গ্রাহকের মর্যাদা

প্রতিটি ব্যাংকের গ্রাহকদের একটা মর্যাদা আছে। এই মর্যাদা যেমন তারা নিজেদের মেধা শক্তির বলে অর্জন করেছেন তেমনি ব্যাংকও এ ক্ষেত্রে অবদান রেখেছে। গ্রাহকদের এ মর্যাদা রক্ষার দায়িত্ব বাংলাদেশ ব্যাংক থেকে শুরু করে সংশ্লিষ্ট সকল ব্যাংকেরই। কোন ব্যাংক মনে করতে পারে না যে তার সহযোগিতা ছাড়া গ্রাহকের পূর্ণ মর্যাদা প্রতিষ্ঠিত হওয়া সম্ভব। আবার ব্যাংকও তার পলিসি, কর্মকান্ড, সেবা প্রভৃতি দিয়ে গ্রাহকদের মর্যাদা প্রতিষ্ঠিত করতে পারে এবং বৃদ্ধিও করতে পারে। যেসব কারণে ব্যাংকের উচিত গ্রাহকের মর্যাদা সম্মুখ রাখা সেগুলো নিম্নরূপঃ

১. গ্রাহকগণের মধ্যে ব্যাংকিং সেবার প্রতি আস্থা সৃষ্টি এবং বৃদ্ধি করা;
২. গ্রাহকগণের মধ্যে ব্যাংকিং অভ্যাস গড়ে তোলা;
৩. ভবিষ্যত গ্রাহকগণের ব্যাংকের বিভিন্ন সেবার প্রতি আকৃষ্ট করা;
৪. অন্যান্য ব্যাংক প্রচলিত সুদ ভিত্তিক এবং শরীয়াহভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকসমূহের সাথে

প্রতিযোগিতায় টিকে থাকা;

৫. সরকার গৃহীত বিভিন্ন উন্নয়ন কর্মকান্ডে সর্বস্তরের গ্রাহকগণের অংশগ্রহণ বৃদ্ধি করা এবং

সহযোগিতার সম্ভাবনা সৃষ্টি করা।

ব্যাংকারকে গ্রাহকগণের মর্যাদা সম্পর্কে উপযুক্ত প্রশিক্ষণ দেয়া আবশ্যিক। তাহলে তারা গ্রাহকগণের মর্যাদা সম্পর্কে সচেতন হবেন এবং তা রক্ষা ও বৃদ্ধির জন্য সচেষ্ট হবেন। গ্রাহকগণের মূল্যায়ন করার সুবিধার্থে তাদের মর্যাদা সম্পর্কে প্রয়োজনীয় তথ্য-উপাত্ত সংগ্রহ করে অবহিত হওয়া আবশ্যিক। গ্রাহকগণের কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রদানের সুবিধার্থে তাদের মর্যাদা সম্পর্কে জ্ঞান লাভ করা দরকার। গ্রাহকের মর্যাদায় পার্থক্য থাকতে পারে। যে সমস্ত বিষয় দ্বারা গ্রাহকের মর্যাদা নিরূপিত হতে পারে সেগুলোর মধ্যে নিম্নের কয়েকটি মানদণ্ড এখানে উল্লেখ করা যেতে পারে :

- ক. আর্থিক স্বচ্ছলতা
- খ. ব্যবসায়িক সফলতা
- গ. সামাজিক প্রতিপত্তি
- ঘ. সামাজিক পরিচিতি
- ঙ. রাজনৈতিক অংশ গ্রহণ
- চ. ক্ষমতার প্রকৃতি
- ছ. শিক্ষাগত জ্ঞান ও অভিজ্ঞতা
- জ. ব্যবসায় পরিচালনার দক্ষতা
- ঝ. নিঃস্বার্থভাবে জনসেবার মানসিকতা ইত্যাদি।

গ্রাহকদের মর্যাদার তফাত কিসের উপর নির্ভর করে ব্যাংকার সে ব্যাপারে অবহিত হলে তার পক্ষে প্রয়োজনীয় সেবার মাত্রা নির্ধারণ করা সহজ হতে পারে। একজন গ্রাহকের মর্যাদাকে বিভিন্ন প্রকারে বিভক্ত করা যায় :

- ◆ Stranger status
- ◆ Guest status
- ◆ Most important visitors status
- ◆ Deposit volume status
- ◆ Investment volume status
- ◆ Remittance client status
- ◆ Income generation status
- ◆ Overdue status
- ◆ Official status
- ◆ Social status
- ◆ Political status
- ◆ Business community status
- ◆ General public status ( Mahfuz, 2009 ).

সকল ব্যাংকই ডিপোজিটের পরিমাণকেই গ্রাহকের মর্যাদা নিরূপণের মাপকাঠি হিসেবে বিবেচনা করে। সেদিক থেকে যে গ্রাহকের ডিপোজিট বেশি ব্যাংকের কাছে সে গ্রাহকের মর্যাদাও বেশি। স্বভাবতই কম ডিপোজিট সম্পন্ন গ্রাহকের চেয়ে প্রথম জনের মর্যাদা বেশিই হবে। কোন গ্রাহক আছেন তিনি কেবল নিজেই বেশি ডিপোজিট দিতে পারেন অন্যদের নিজের সাথে করে এই ব্যাংকের প্রতি আস্থাশীল করতে পারেন না। তার চেয়ে বরং ঐ গ্রাহক উত্তম যার ডিপোজিট তুলনামূলকভাবে কম। কিন্তু তিনি অন্য সম্পদশালী ডিপোজিটরদের নিয়ে আসতে পারেন। কাজেই যখন বিষয়টির উপর গুরুত্ব দেয়া দরকার তখন ব্যাংকারকে সেটিই বিবেচনায় রাখতে হবে। সবচেয়ে উত্তম হয় সম্ভব হলে ব্যাংকে বসে সুকৌশলে সব গ্রাহকের সাথে মোটামুটি ভারসাম্যমূলক সম্পর্ক বজায় রাখা।

“Customer is king – এই মর্মে একটি ধারণা ব্যাংকিং ব্যবসায় জগতে বহুল প্রচলিত আছে। কাজেই গ্রাহককে রাজার মত সম্মান দিতে শিখতে হবে। গ্রাহককে আবর্তন করেই ব্যাংকের যাবতীয় কার্যক্রম পরিচালিত হয়। গ্রাহকগোষ্ঠী শক্তিশালী থাকলে ব্যাংকও সফলভাবে তার ব্যবসায় চালাতে পারে। আর গ্রাহক যদি দুর্বল হয় তাহলে আমানতের পরিমাণ কমে যায়। এতে ব্যাংকিং কার্যক্রমে ভাটা পড়ে। ফলে ব্যবসায় ও শিল্পখাত স্থবির হয়ে পড়তে পারে এবং দেশে মুদ্রাস্ফীতি বাড়তে পারে। মনে রাখতে হবে ব্যাংকের কাছ থেকে বিনা পয়সার সেবা পাওয়ার কোন সম্ভাবনা বা সুযোগ নেই। তাই প্রতিটি গ্রাহকই ব্যাংকের ধার্যকৃত ফি দিয়েই সেবা ক্রয় করেন। সুতরাং গ্রাহক স্বভাবতই চাইতেই পারেন যে সেবা গ্রহণের বেলায় তিনি ব্যাংকের কাছ থেকে সর্বোচ্চ সম্মান ও মর্যাদার স্বীকৃতি লাভ করবেন। আর এটি নিশ্চিত করার দায়িত্ব ব্যাংকারের। ব্যাংকারকে এক্ষেত্রে কার্পণ্য দেখাতে গেলে বিপর্যয়ের আশংকা রয়েছে। এক্ষেত্রে ব্যাংকার কৌশলী ভূমিকা পালন করবেন। ব্যাংকের সেবা তার গ্রাহককে সর্বদা খুশী করতে পারবে—একথা বলা যায় না। গ্রাহকদের প্রার্থিত সেবায় পার্থক্য থাকায় এমন অবস্থার সৃষ্টি হতে পারে যে হয়তো কোন গ্রাহকের আবেদনের প্রেক্ষিতে ব্যাংক ইতিবাচক কোন সাড়া দিতে পারল না। এক্ষেত্রেও ব্যাংকার গ্রাহকের মর্যাদার প্রতি সম্মান প্রদর্শন করতে কার্পণ্য করলে চলবে না। নেতিবাচক জবাবটিই এমনভাবে দেয়া উচিত—যাতে ব্যাংকারের অপারগতার প্রতি বিরূপ না হয়ে গ্রাহকের মধ্যে সহানুভূতি সৃষ্টি হয়। তাতে গ্রাহক ব্যাংক পরিত্যাগ করলেও ভবিষ্যতে আরো দায়িত্বশীল আচরণ প্রদর্শন করার চেষ্টা করতে আগ্রহী হতে পারে।

ব্যাংকারকে স্মরণ রাখতে হবে যে, গ্রাহক ব্যাংকের জন্য ব্রেড এবং বাটার উভয়ই সরবরাহ করে থাকে (Customer provides bread and butter for the bank. We rise and fall with the rise and fall of customers)। এ কারণেই সম্ভবতঃ একথা প্রচলিত রয়েছে যে গ্রাহকরাই ব্যাংকের গুরু—গ্রাহকগণই ব্যাংকের বাদশাহ্ (Customer is master-customer is king)।

গ্রাহকগণকে যথাযথভাবে মর্যাদায় প্রতিষ্ঠিত করে তাদের ব্যাংকের জন্য সর্বাপেক্ষা কাজিষ্কৃত মনে করা উচিত। গ্রাহকগণ যাতে মনে করেন যে, ব্যাংক তাদের সেবক প্রতিষ্ঠান এবং সর্বদা তাদের পাশেই আছে। সুখে-দুঃখে, লাভে-লোকসানে ব্যাংক সর্বদা গ্রাহকগণের সাথী তাহলেই ব্যাংকের প্রতি গ্রাহকের আস্থা প্রতিষ্ঠিত হওয়া সম্ভব হতে পারে। গ্রাহকগণকে যথাযথ মর্যাদায় প্রতিষ্ঠিত করে কোন ব্যাংক ক্ষতিগ্রস্ত হয়নি বরং লাভ কম হয়েছে এবং ব্যাংকের কার্যক্রম আরো সম্প্রসারিত হয়েছে। তাই গ্রাহকদের মূল্যায়ন নিম্নোক্তভাবে হওয়া বিধেয়ঃ

- ক. ব্যাংকের চৌহদ্দিতে আগত গ্রাহক সর্বাঙ্গীণা সন্মানিত ব্যক্তি;
- খ. তিনি ব্যাংকের উপর নির্ভরশীল নন বরং ব্যাংকই তাঁর উপর নির্ভরশীল;
- গ. তিনি ব্যাংকের কোন কাজে প্রতিবন্ধকতা সৃষ্টি করেন না বরং ব্যাংকের কাজ তাঁর

উপস্থিতিতে আরো গতিশীল হয়;

ঘ. তিনি ব্যাংকের আঙ্গিনায় বহিরাগত নন বরং তিনি এর অংশ বিশেষ;

ঙ. ব্যাংক তাঁর সেবা করে দয়া করছেন না বরং গ্রাহক ব্যাংকের সেবা করার সুযোগ

প্রদান করে ব্যাংকের উপরই দয়া করছেন (প্রাণ্ডজ, পৃঃ ১৮)

উপরে উল্লিখিত বিষয়গুলোর প্রতি নজর রাখলে গ্রাহকদের সাথে সম্পর্কের নিবিড়তা সৃষ্টি হতে পারে। এতে তাঁরাও ব্যাংকের প্রতি অধিক আকৃষ্ট হতে পারেন। সমাজে অর্থনৈতিক কর্মকাণ্ডে নতুনত্ব ও বৈচিত্র আনতে গ্রাহকদের মর্যাদায় প্রতিষ্ঠিত করাটাই সর্বোত্তম উপায়।

### ৩.৪ গ্রাহক সেবা বলতে যা বোঝায়

বর্তমান সময়কালকে বলা যায় গ্রাহকের সার্বভৌমত্বের সময়। পণ্য উৎপাদনকারী পণ্য উৎপাদনের পূর্বে বাজার পর্যবেক্ষণ করে পণ্যের চাহিদা সম্পর্কে তথ্য সংগ্রহ করে, ভোক্তার পছন্দ অপছন্দ যাচাই করে এবং সে আলোকে তার পণ্যের গুণাগুণ, উপস্থাপনা, বিজ্ঞাপনচিত্র এবং বাজারজাতকরণ কৌশল স্থির করে। ভোক্তা প্রাধান্য বাজারে যে উৎপাদক যতটা তার গ্রাহককে সন্তুষ্ট করতে পারবে, ততটাই তার সাফল্য—এটাই গ্রাহক সেবা। অধুনিক যুগে এই ধারণাটি গ্রাহক সন্তুষ্টি (customer pleasure) বা গ্রাহক পছন্দ (customer choice) নামে আরো বিস্তৃতি লাভ করেছে।

### ৩.৫ গ্রাহকের শ্রেণীবিভাগ

ব্যাংক ব্যবসায় বিভিন্ন রকমের গ্রাহক প্রত্যক্ষ করা যায়। ব্যাংক কর্তৃক প্রদত্ত সেবার প্রকৃতির উপরে নির্ভর করে এরূপ শ্রেণীবিভাগ প্রচলিত আছে। যাহোক সাধারণতঃ ব্যাংকের সব ধরনের গ্রাহককে প্রধান দুটি শ্রেণীতে বিভক্ত করা হয় :

১. প্রত্যক্ষ গ্রাহক (Direct customer) : যারা সরাসরি উৎপাদকের উৎপাদিত পণ্য/সেবা ক্রয় করেন অথবা সেবা নেন ব্যাংকের ক্ষেত্রে হিসাবধারীরা এই শ্রেণীভুক্ত। প্রত্যক্ষ গ্রাহক আবার দু'ধরনের যথা—

- প্রকৃত গ্রাহক (Actual customer): প্রকৃত গ্রাহক বলতে তাদেরকে বোঝায় যারা তাৎক্ষণিকভাবে অথবা বরাবরই একই পণ্য/ সেবা গ্রহণ বা ব্যবহার করে থাকেন। এরা দীর্ঘ দিন যাবত একই প্রতিষ্ঠানের পণ্য/সেবা নিতে অভ্যস্ত থাকেন।

- সম্ভাব্য গ্রাহক (Potential customer): পক্ষান্তরে সম্ভাব্য গ্রাহক তাদেরকে বলে যারা প্রতিষ্ঠানের পণ্য/সেবার প্রতি তৃপ্ত কিন্তু এখনই সেবা গ্রহণের সঙ্গতি নেই। এই শ্রেণীর গ্রাহক ভবিষ্যতে সঙ্গতি হলে অথবা সুযোগ হলে এই প্রতিষ্ঠানের পণ্য/ সেবা গ্রহণ করে থাকেন।

২. পরোক্ষ গ্রাহক (Indirect customer): যারা নিজে পণ্যটি কিনেন না বটে তবে অন্যের কেনা পণ্যে ভাগ নেন অথবা ব্যাংকের হিসাবধারী না হয়েও যারা ব্যাংকের সেবা সুবিধা গ্রহণ করেন। কার্যগতভাবে বা অবস্থানগতভাবে গ্রাহককে আবার দুই শ্রেণীতে ভাগ করা হয়েছে। যেমন—

- আভ্যন্তরীণ গ্রাহক (Internal customer ) : প্রতিষ্ঠানের নিজস্ব জনবল যারা প্রতিষ্ঠানের কাছ থেকে বেতন ভাতা, ভবিষ্যত তহবিল, গ্রাচুইটিসহ, পোষাক, চিকিৎসা সুবিধা ও অন্যান্য সেবা পেয়ে থাকেন।

- বাহ্যিক গ্রাহক (External customer) : প্রতিষ্ঠানের সঙ্গে নিয়োগজনিত শর্তে সম্পৃক্ত নন কিন্তু বিভিন্ন ধরনের পণ্য/উৎপাদিত সেবা ব্যবহার, বিজ্ঞাপন প্রদান, মনোহারি সামগ্রী ও আসবাবপত্র যোগান, আইনগত পরামর্শ প্রদান ইত্যাদি বিষয়ে গ্রাহকগণ ব্যাংকের সাথে সম্পৃক্ত থাকেন।

৩.৬ গ্রাহকের প্রত্যাশা

ব্যাংকারের কাছে গ্রাহকের প্রত্যাশা অনেক। এই প্রত্যাশা যখন তিনি কোন উৎস থেকেই পূরণের কোন সম্ভাবনা দেখেন না তখনই তিনি ব্যাংকারের শরণাপন্ন হন। ব্যাংকারের নিকট থেকে তিনি যখন প্রত্যাশিত সেবা লাভে সক্ষম হন তখন ব্যাংকারের প্রতি তার আস্থা সৃষ্টি হয়। একজন গ্রাহক ব্যাংকারের কাছ থেকে কতকগুলো সেবা প্রত্যাশা করেন। যেমন-

- প্রার্থিত পণ্যটি উৎকৃষ্ট হোক অন্তত: বিজ্ঞাপনের সাথে মিল আছে এমন সেবা এবং কাক্ষিত সময়ের মধ্যে যেন সেটি পৌঁছে।
- একটি মাত্র গ্রহণযোগ্য লেনদেনের মাধ্যমে যেন তা সম্পন্ন হয়।
- লেনদেন যেন যথাযথ ও নিখুঁত হয়।

গ্রাহকের প্রত্যাশার অন্ত নেই এবং তা প্রতিনিয়ত পরিবর্তনশীল। প্রত্যাশার চেয়ে মন্দ সার্ভিসে তিনি মনঃক্ষুণ্ণ হন এবং বিপরীতভাবে উত্তম সার্ভিসে তিনি প্রফুল্ল হন। এক্ষেত্রে দু'টি বিষয় খুবই গুরুত্ববহ। প্রথমত: পণ্যটি এবং দ্বিতীয়তঃ যে উপায়ে তা গ্রাহকের কাছে পৌঁছানো হয়। গ্রাহকের প্রত্যাশা নির্ভর করে চারটি বিষয়ের উপর। যথা: প্রতিষ্ঠানের সুনাম সুখ্যাতি, অন্যান্য উৎপাদকের তুলনায় পণ্যটির মূল্য, পণ্যটি পৌঁছাতে গ্রাহককে দেয়া মনোযোগ এবং পণ্যটির বিশ্বাসযোগ্যতা।

### ৩.৭ উন্নত গ্রাহক সেবা দেয়ার কৌশল

গ্রাহক সেবার কৌশল নির্ধারণে বরাবরই ভাবা হয়েছে। বাজার অর্থনীতিতে প্রতিযোগিতায় টিকে থাকার জন্য সেবাদর্মী প্রতিষ্ঠানগুলো এ নিয়ে খুবই সচেতন। গ্রাহক সাধারণের মনস্তত্ত্ব অধ্যয়নে দেখা যায় যে বিত্তশালী উদ্যোক্তাগণ প্রচুর পরিমাণে অর্থ বিনিয়োগ করছেন আরো উন্নততর গ্রাহক সেবা দেয়ার উদ্দেশ্যে। নিম্নে এমন দশটি কৌশল নিয়ে আলোচনা করা যেতে পারে।

১. গ্রাহকের সাথে হাসিমুখে কথা বলা ও শুভেচ্ছা জানানো : হাসি মুখ মানুষকে আকর্ষণ করে, আপন করে। মুখে হাসি লেগে থাকে এমন মানুষের অবস্থানে আশে পাশের পরিবেশ বিমোহিত হয়। তেমনই গ্রাহকরা প্রতিষ্ঠানের সবচেয়ে নিকটজন। ব্যবস্থাপকের দৈনন্দিন অফিস কার্যক্রমের মেলামেশায় বেশির ভাগ সময়ই গ্রাহকগণের সাথে



ব্যস্ত সময় কাটাতে হয়। যখনই ব্যাংক কর্মকর্তার কাছে একজন গ্রাহক আসেন তাকে সাদরে গ্রহণ করা তার গুরু দায়িত্ব। ক্রমশঃ গ্রাহকদের ঘনিষ্ঠ হতে হবে, তার ভালমন্দ জানতে হবে, প্রয়োজনে তাকে আপ্যায়ন করতে হবে, বিশেষ বিশেষ দিবসে তাকে শুভেচ্ছা জানাতে হবে, তার দুঃখ-বেদনায় তাকে সমবেদনা জানাতে হবে। বিদেশে এই কাজটি বেশ দক্ষতার সাথে করা হয়, যেমন- “টেলিফোন উঠিয়েই বলা হয়, শুভ প্রভাত, আমি আপনার কি সাহায্য করতে পারি? বলা হয়- আমাদের সঙ্গে ব্যবসার জন্য আপনাকে ধন্যবাদ। অথবা, আপনার জন্য দিনটি শুভ হোক ইত্যাদি।” ইসলাম আমাদের একটি সম্ভাষণ রীতি শিখিয়েছে যা একই সঙ্গে শুভেচ্ছা এবং ইবাদত। সব সময় হাসিমুখে গ্রাহকের সাথে ভাব বিনিময় করতে হবে-এতে একজন ব্যাংকারের হৃদয়-মন সুস্থ থাকবে, গ্রাহকও প্রীত হবেন।

২. বিরক্তি ও ক্রোধ প্রকাশ থেকে বিরত থাকা : ব্যক্তি জীবনে কোন বিশেষ সময়ে কোন বিশেষ ঘটনায় উত্তেজিত হওয়া মানুষের স্বভাব। বিপরীত কিছু হলে আমাদের মন মস্তিষ্কে তা প্রভাবিত হয় এবং তার রেশ থাকে বেশ সময় ধরে। অনেক সময় আমরা এমন অবস্থা নিয়ন্ত্রণ করতে পারি না এবং তার প্রভাব পড়ে আমাদের কর্মক্ষেত্রে। দেখা গেল একজন গ্রাহক বিনয়ের সঙ্গে জানতে চাইলেন ফিল্ড ডিপোজিটের মুনাফা সম্পর্কে, অমনি মুড অফ করে বিরক্তির সঙ্গে জবাব আসে পরে আসুন। কিংবা চেক ভাঙ্গাতে দেরি দেখে গ্রাহক তার চেকের খবর ক্যাশিয়ারকে জিজ্ঞাসা করলে জবাব এল- জানি না, ওখানে জিজ্ঞাসা করুন। এরূপ জবাবে গ্রাহকের মনে যে বিরূপ প্রতিক্রিয়া সৃষ্টি হতে পারে তাতে কোন সন্দেহ নেই। কাজেই মনে রাখা দরকার গ্রাহক ব্যাংকে কর্মকর্তাদের সাইকোলজি স্টাডি করতে আসেন না, আসেন তার প্রয়োজন পূরণ করতে।

৩. গ্রাহকের প্রয়োজনকে মূল্যায়ন করা : গ্রাহকের চিন্তা, মতামত, আচরণ, দৃষ্টিভঙ্গী, অভ্যাস সবই প্রয়োজন দ্বারা প্রভাবিত হয়। যে প্রয়োজনগুলো মিটে যায় তা নিয়ে গ্রাহকের চিন্তা নেই, কিন্তু যেগুলো এখনো অপূর্ণ সেগুলো নিয়েই গ্রাহকের ভাবনা থাকে। আর্থিক সহায়তা, উপযুক্ত পরামর্শ অথবা এ মূহুর্তে সম্ভব না হলে ভবিষ্যতে যথাসম্ভব এগুলো প্রদানের আশ্বাস দিয়ে আপাততঃ গ্রাহককে ইতিবাচক মনোভাব নিয়ে বিদায় হতে দেয়া একজন বিজ্ঞ ব্যবস্থাপকের পরিচায়ক। তাহলেই গ্রাহক মনে করেন যে তাকে যথাযথভাবে মূল্যায়ন করা হয়েছে।

৪. গ্রাহককে নির্ভুল তথ্য দেওয়া : একজন নতুন গ্রাহক কাউন্টারে এসে ব্যাংকের প্রদত্ত নানা ধরনের সেবা সম্পর্কে নানা তথ্য জানতে চান। ব্যাংকে তিনি অনেক সময় অপ্রাসঙ্গিক প্রশ্নও করে থাকেন। ব্যাংকারের উচিত

প্রথমত: তার কথা মনোযোগ দিয়ে শোনা। তার বক্তব্য শেষ হলে ধারাবাহিকভাবে কৌতূহলগুলো নিবৃত্ত করা। কোন বিষয়ে যৌক্তিক জবাব জানা না থাকলে বিনয়ের সঙ্গে উর্ধ্বতন কর্মকর্তার নিকট পাঠানো যেতে পারে। কখনো অতিরিক্ত বা ভুল তথ্য দিয়ে বিভ্রান্ত করা উচিত নয়। অনেক নবীন কর্মকর্তা অনেক সময় না বুঝে যে বিষয়ে তার জ্ঞান নেই, সে বিষয়ে গ্রাহককে বিপরীত তথ্য দেন যা প্রতিষ্ঠানের জন্য খুবই ঝুঁকিপূর্ণ ও বিপদজনক। পুরাতন গ্রাহকের ক্ষেত্রেও এরূপ তথ্যগত ভুল পরিবেশনা হতে পারে। একজন তার চেক জমার সংগ্রহমূল্য তার হিসাবে উঠেছে কিনা জানতে চাইলে তাকে বলা হল, এটাতো কম্পিউটার অপারেটর জানেন কিন্তু তিনি আজ আসেননি। অথবা একজন গ্রাহক তার হিসাবের স্থিতি জানতে চাইলেন। ভালভাবে না শুনেই হয়তো ভিন্ন একটা হিসাবের স্থিতি তাকে জানানো হলো। এতে গ্রাহক বিভ্রান্ত হবেন, পরিণামে ব্যাংকের সুনাম বিনষ্ট হতে পারে এবং গ্রাহক অন্যত্র তার হিসাব স্থানান্তর করে নিতে পারেন।

৫. নেতিবাচক মনোভাব পরিহার করা : কোন কোন সময় একাধিক গ্রাহকের সেবা একই সময়ে সাফল্যের সঙ্গে দিতে হয়। এরূপ পরিস্থিতির সম্মুখীন প্রায়ই হতে হয় ব্যাংক সার্ভিস প্রতিষ্ঠানের কর্মীদের। এক্ষেত্রে অত্যন্ত ধৈর্য্য ও নিপুণতার সাথে একে একে সম্পন্ন করতে হয় সবগুলো ফরমায়েশ। ব্যাংকারের অনেক সীমাবদ্ধতা থাকতে পারে, অসুবিধা থাকাও বিচিত্র নয়। এতদসত্ত্বেও গ্রাহককে সেবা প্রদানে নিরাশ করা ব্যাংকারের জন্য সমীচীন নয়। প্রায়ই লক্ষ্য করা যায় কাউন্টার কর্মীরা ব্যস্ততার অজুহাতে তার সামনে থাকা গ্রাহককে গুরুত্ব দেন না বা গ্রাহকের সমস্যার দিকে নজর দেন না- যা গ্রাহকের মনে বিরূপ প্রতিক্রিয়ার সৃষ্টি করে। কোন গ্রাহক কোন বিষয়/তথ্য জানতে চাইলে সম্ভবমত তা জানানো উচিত। তা না করে নিরন্তর থাকলে গ্রাহকের মধ্যে নেতিবাচক মনোভাব সৃষ্টি হতে পারে। এরূপ নেতিবাচক মনোভাবের ফলে গ্রাহক প্রতিষ্ঠান সম্পর্কে আগ্রহ হারিয়ে ফেলতে পারেন। দৃষ্টিভঙ্গী ও মনোভাবকে যদি গ্রাহকের আবেগ আর আগ্রহের সঙ্গে যুক্ত করতে পারা যায় তাহলে ব্যাংক দ্বিগুণ সফলতা লাভ করতে পারে।

৬. উপস্থাপনার ধরনকে আকর্ষণীয় করা : পরীক্ষকের কাছে পরীক্ষার্থীর খাতার বিষয়বস্তু থেকে উপস্থাপনা কৌশল অনেক সময় গুরুত্বপূর্ণ হয়ে উঠে। প্রশ্নের উত্তর অপেক্ষাকৃত তথ্যসমৃদ্ধ হলেও দুর্বল উপস্থাপনার জন্য পরীক্ষার্থী নম্বর কম পায়। তেমনি আমরা যে প্রোডাক্টই বাজারে দিই না কেন যদি তার উপস্থাপনা সুন্দর ও আকর্ষণীয় না হয় তাহলে তা অবিক্রিত থেকে যেতে পারে। সুন্দর উপস্থাপনা একটি বিরাট আর্ট বটে যা অনেকেই রঙ করতে পারেন না। নতুন পণ্য বাজারজাত করতে উৎপাদক সদা আকর্ষণীয় বিজ্ঞাপনের দ্বারস্থ হচ্ছে। কোন হোটেল কিংবা ট্রাভেল কোম্পানীতে কাউন্টার কর্মীরা সেবায় যে নান্দনিক তৎপরতা দেখায় তা অভিজ্ঞতার

মত। ব্যাংক কর্মীদের এ রকম কৌশল রপ্ত করা আবশ্যিক। গ্রাহকরা আর্থিক লেনদেনের জন্য ব্যাংকে আসেন। হোটেল, দোকান বা ট্রাভেল এজেন্সিতে লোকদের যাতায়াত হয় কালে-ভদ্রে কিন্তু ব্যাংকে গ্রাহকের আগমন হয় অনেকগুণ বেশি। আবার দেশে বর্তমানে অনেকগুলো ব্যাংক প্রতিষ্ঠান গড়ে ওঠায় ব্যাংকিং সেবা প্রদান অনেক বেশি প্রতিযোগিতার সম্মুখীন। কাজেই গ্রাহক সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে ব্যাংকারের সেবা কার্যক্রম উপস্থাপনের ধরন অনেক আকর্ষণীয় হওয়া আবশ্যিক। গ্রাহকের কাছে চেক ভাঙ্গানোর নগদ একখানি চেক বই বা ফিল্ড ডিপোজিট রশিদ সযত্নে খামে ভরে গ্রাহকের হাতে তুলে দিলে তিনি তাতে বেশ সন্তুষ্ট হতে পারেন।

৭. পণ্য বিক্রয়ের মনোভাব কাজে লাগান : ব্যাংক ব্যবসায় দোকানীর পণ্য বিক্রয়ের চেয়ে কোন অংশে কম নয়। নতুন গ্রাহকের নিকট সেবা বিক্রয়ের কাজটা কৌশলে করা, বিনীতভাবে উপস্থাপন করা এবং একটি সেবা নিতে এলে অন্য প্রোডাক্টটি তার কাছে তুলে ধরা। এতে নব্বই শতাংশ সময় ব্যয় হবে আর দশ শতাংশ সময় রাখুন পণ্য বিক্রির জন্য। উপস্থাপনার কাজটি সাফল্যজনকভাবে করার পরও যদি তা বিক্রি করতে না পারা যায় তাহলে বুঝতে হবে তিনি দক্ষ সেলসম্যান নন। ব্যাংকের ক্ষেত্রেও ব্যাংকারের উচিত গ্রাহক কোন সেবা গ্রহণের জন্য আসলে গ্রাহককে নতুন কোন আমানত ও বিনিয়োগ প্রোডাক্টগুলো সুন্দরভাবে বুঝিয়ে বলা। অন্যান্য ব্যাংকের একই প্রোডাক্টের তুলনায় তার শ্রেষ্ঠত্ব প্রমাণ করা। অত্যন্ত ধৈর্যের সাথে গ্রাহকের মানসিক অবস্থা বুঝে অগ্রসর হওয়া উচিত। কোন অবস্থাতেই অসহিষ্ণু হওয়া যাবে না।

৮. সহযোগিতার হস্ত সম্প্রসারিত করা : এমন কর্মীর সংখ্যা কম নয় যারা প্রত্যেক ব্যাপারে নিজের সিদ্ধান্তে অটল থাকেন। নিজে উদ্যোগী হয়ে কোন কাজ করতে অনুপ্রাণিত হন না। এরা পরিবর্তন পিয়াসী নন বরং গতানুগতিকতার ধারক। এ ধরনের ব্যাংকার রুটিন ওয়ার্কের অতিরিক্ত কোন কাজে আগ্রহী হন না। অথচ পাশের ডেস্কে প্রচুর গ্রাহকের ভীড় সেক্ষেত্রে সহযোগিতার হাত বাড়িয়ে তা করার ফুসরত ঐ ব্যাংকারের হয় না। ফলে গ্রাহকরা ভোগান্তির শিকার হন। অসম কাজ বন্টনেও এমনটি হতে পারে। সেজন্য ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষ সেগুলো তেলে সাজাতে পারেন। কে কোন্ পয়েন্টে কাজ করছেন তা গ্রাহকের বিবেচ্য নয়, তাকে আগে সার্ভিস দিন-প্রয়োজনে নিজের অবস্থান ডেস্ক পরিবর্তন করে তাৎক্ষণিক সার্ভিস দানের জন্য হাত বাড়িয়ে দিন। একজন ক্রিকেট খেলায় একজন ব্যাটসম্যানের জন্য প্রতি ওভারেই প্রতিদ্বন্দ্বী এগার জন খেলোয়াড়ের অবস্থান বদল হয়।

৯. ব্যাংকারের কাজকে উত্তরোত্তর উন্নত করা : দেখা যায় অনেক পুরনো কর্মীর কাজের মান খুব নিম্নমানের। পুরো অফিস সময় ব্যাপী এরা কাজ করছে, ঘর্মাক্ত হচ্ছে অথচ কাজের কোন উন্নতির লক্ষণ নেই। গ্রাহকের কাছে

পাঠানো চিঠি-পত্রের ভাষা এলোমেলো, সম্বোধন কিংবা তারিখ নেই, ভুল ঠিকানায় পোস্ট করা অথবা স্বাক্ষর নেই। আবার সংখ্যাসূচক তথ্যগুলো কাটাছেঁড়া, ফ্লুইড দিয়ে ঠাসা। হস্তাক্ষরের এমন দশা যে যিনি লিখেছেন একমাত্র তিনি এসে পড়ে না দিলে বিষয়বস্তু উদ্ধার করা সম্ভব নয়। এতে কিছ্ প্রতীষ্ঠানের ভাবমূর্তি দারুনভাবে ক্ষতিগ্রস্ত হয়। গ্রাহকও বিভ্রান্ত হন। ব্যাংকের সব কাগজপত্র হতে হয় স্বচ্ছ এবং পরিচ্ছন্ন। এতে কোন অস্পষ্টতা থাকলে চলে না। ব্যক্তিগত পেশায় সফলতা লাভের সহজ উপায় হল নিত্য নতুন কাজের সন্ধান করা এবং পর্যায়ক্রমে অভিজ্ঞতা নেয়া। এজন্যে প্রয়োজন জ্ঞান, আন্তরিকতা ও কর্মস্পৃহা। এগুলো অর্জিত হবে তখন যদি প্রতিদিনের অভিজ্ঞতা কাজে লাগানো হয়। পূর্ব দিনের চেয়ে পরবর্তী দিনের কাজের তুলনা করে ক্রমাগতভাবে কাজের মান উন্নয়নের জন্য চেষ্টা অব্যাহত রাখা উচিত।

**১০. গ্রাহকের আস্থা অর্জন করা:** গ্রাহককে উৎকৃষ্ট পণ্য/সেবা প্রদান করে আস্থা অর্জন করতে হয়। বজার কথা ও বিজ্ঞাপনের দৃশ্যে মুগ্ধ হওয়ার চেয়ে পণ্যের গুণাগুণে গ্রাহক/ক্রেতা আকৃষ্ট হয় বেশি। চটকদার বিজ্ঞাপন আর বাকপটুতার গুণে খারাপ পণ্য একবার একজন গ্রাহককে ধরিয়ে দেয়া গেলেও ব্যবসায় দীর্ঘদিন পরিচালনা সম্ভব নয়। তাই পণ্যের/সেবার উৎকর্ষতার দিকে মনোযোগী হওয়া প্রয়োজন। মানুষ ব্যাংকে তাদের টাকা, স্বর্ণালংকারাদি ও মূল্যবান দলিল-পত্র জমা রাখে একমাত্র এই আস্থা ও বিশ্বাসে যে তার সম্পদ নিরাপদে থাকবে। গ্রাহকের হিসেবে টাকা জমা না করে অন্য হিসাবে ভুল পোস্টিং দিলে নিঃসন্দেহে গ্রাহকের আস্থা বিনষ্ট হবে। আস্থার সংকট হলে গ্রাহক স্বউদ্যোগেই ভিন্ন বিকল্প তালাশ করতে বাধ্য হবে।

সেবাস্বার্থী প্রতীষ্ঠানের বস (Boss) গ্রাহক। গ্রাহকের ইচ্ছা অনিচ্ছাই চূড়ান্ত। গ্রাহক আছে বলেই ব্যবসা আছে। এজন্যে বলা হয় গ্রাহকের সম্ভৃষ্টিই একজন ব্যাংকারের কাম্য। বিজ্ঞাপনের ভাষায় এটিকে বন্দী করে রাখলে হবে না, বাস্তবক্ষেত্রে পদক্ষেপ নিতে হবে। ধরে নিতে হবে যে সচরাচর গ্রাহকের কোন ভুল নাই। যদি গ্রাহক কোন ভুল করেনও তথাপি কেবল হাসিমুখে তাকে তার ভুলের কথা স্মরণ করিয়ে দেয়া উচিত।

### ৩.৮ ব্যাংকার-গ্রাহক সম্পর্ক

ব্যাংকিং ব্যবসায় ব্যাংকার-গ্রাহক সম্পর্ক অতীব গুরুত্বপূর্ণ। এ সম্পর্ক যতটা না সামাজিক তদপেক্ষা বেশি আর্থিক। অর্থাৎ আর্থিক লেনদেন সন্তোষজনকভাবে সম্পাদিত হলে ব্যাংকার-গ্রাহক সম্পর্ক গ্রহণযোগ্য মাত্রায় থাকে। যে গ্রাহকের আর্থিক লেনদেনের সামর্থ্য যত বেশি সে গ্রাহকের সাথে ব্যাংকারের সম্পর্ক তত নিবিড় এবং

ঘনিষ্ঠ। এ সম্পর্ক স্থাপনের জন্য গ্রাহকের ভূমিকাই মুখ্য। গ্রাহক ব্যাংকে অর্থ আমানত রাখার উদ্দেশ্যে হিসাব খোলার সাথে সাথে এ সম্পর্ক স্থাপন প্রক্রিয়া শুরু হয়। আর যতদিন গ্রাহক ব্যাংকের সাথে লেনদেন করে ততদিন এ সম্পর্ক বলবৎ থাকে। বাংলাদেশে ব্যাংকার-গ্রাহক সম্পর্ক স্থাপনে ব্যাংকের ভূমিকা প্রথমদিকে মুখ্য থাকে। তবে কোন কোন সময় ব্যাংককে আমানতকারী সংগ্রহে প্রচেষ্টা চালাতে দেখা যায়। সংশ্লিষ্ট ব্যাংকের হেড অফিস থেকে টার্গেট নির্ধারণের উপর এ সম্পর্ক স্থাপনের প্রচেষ্টা অনেকটা নির্ভর করে। গ্রাহক যে এলাকায় অবস্থান করেন সে এলাকা যদি অর্থনৈতিক কর্মচাঞ্চল্যে মুখর থাকে তাহলে ব্যাংকারের প্রচেষ্টা হয় এক রকম। আর তা না হলে আমানত সংগ্রহের জন্য ব্যাংকারকে প্রাণান্তকর প্রচেষ্টা চালাতে দেখা যায়। আর সর্বাধিক আমানত সংগ্রহের জন্য তাকে গ্রাহকের সম্বন্ধি এবং গ্রাহকের ইম্পিত সেবার ব্যবস্থা করতে হয়। ব্যাংকিং ব্যবসায়ের ভিত্তি ও সমৃদ্ধির মূলে রয়েছেন ব্যাংকের গ্রাহকগণ। আর্থিক মধ্যস্থতাকারী সেবা শিল্প প্রতিষ্ঠান হিসাবে ব্যাংকে ‘ব্যাংকার-গ্রাহক’ সম্পর্ক নিঃসন্দেহে তাৎপর্যপূর্ণ।

ব্যাংকার-গ্রাহক সম্পর্কের দু’টো দিক রয়েছে। একটি হচ্ছে ব্যবহারিক দিক। মানবিক দৃষ্টিকোণ থেকে এ সম্পর্কের বিশেষ গুরুত্ব রয়েছে। গ্রাহকদের সমস্যাবলী সমাধানের ব্যাপারে ব্যাংকারের আচার-আচরণ, সৌজন্য ও সহমর্মিতা গ্রাহকের মনে সুস্পষ্ট রেখাপাত করে। গ্রাহকদের সাথে বন্ধুত্ব ও সহযোগিতার ক্ষেত্র সম্প্রসারিত করে ব্যাংকার পারস্পরিক উন্নতির পথকে সুগম করে তুলতে পারেন। দেশের অর্থনৈতিক উন্নয়নে ব্যাংকারদের সময়োপযোগী উল্লেখযোগ্য অবদান রাখতে হলে সৌজন্য ও সেবার আদর্শ স্থাপন করে জনমনে প্রাতিষ্ঠানিক ভাবমূর্তি তুলে ধরা প্রয়োজন।

অপর দিক হচ্ছে ‘ব্যাংকার-গ্রাহকের’ আইনগত সম্পর্কের দিক। ব্যবহারিক সম্পর্কের মত ‘ব্যাংকার-গ্রাহকের’ আইনগত সম্পর্কের গুরুত্বও অনস্বীকার্য এবং এ বিষয়ের আলোচনা বিভিন্ন দৃষ্টিকোণ থেকে হতে পারে। নিম্নের আলোচনা ‘ব্যাংকার-গ্রাহক’ সম্পর্কের আইনগত দিকেই নিবদ্ধ রাখা হবে।

### ৩.৯ ব্যাংকার-গ্রাহক সম্পর্কের বিভিন্ন ধরন ও বৈশিষ্ট্য

আইনত: 'ব্যাংকার-গ্রাহক' সম্পর্ক চুক্তি ভিত্তিক হিসাব খোলার আবেদনপত্রকে ব্যাংকার এবং গ্রাহকের মধ্যে চুক্তিপত্র হিসাবে ধরা হয়। ব্যাংকার এবং গ্রাহক সম্পর্কের ধরন অবশ্য পরিস্থিতির প্রকারভেদে বিভিন্ন রূপ লাভ করে।

১. **দেনাদার ও পাওনাদার (Debtor and creditor):** ব্যাংকের হিসাব খোলার পর ব্যাংকার এবং গ্রাহকের মধ্যে যথাক্রমে 'ডেটর' 'ক্রেডিটর' সম্পর্কের সৃষ্টি হয়। গ্রাহক যখন ব্যাংকের নিকট অর্থ জমা দেয় তখন ব্যাংকার 'ডেটর' এবং গ্রাহক 'ক্রেডিটর'। এ 'ডেটর-ক্রেডিটর' সম্পর্ক আবার বিপরীত রূপ ধারণ করে যখন ব্যাংকার কোন গ্রাহককে ঋণ প্রদান করেন। এ অবস্থায় ব্যাংকার পরিণত হন ক্রেডিটরে এবং ঋণ গ্রহীতা পরিণত হন ডেটরে। অপরাপর সাধারণ 'ডেটর' 'ক্রেডিটর' এর ক্ষেত্রে 'ব্যাংকার-গ্রাহক' সম্পর্কের প্রকৃতি নিম্নরূপে ভিন্নতর হয়ে থাকে।

ক. সাধারণত অপরাপর দেনা পরিশোধের জন্য তাগিদ বা তলব ছাড়াই পরিশোধ্য কিন্তু ব্যাংক হিসাবের জমা (ব্যাংকের দায়) পরিশোধের জন্য গ্রাহকের লিখিত নির্দেশ ব্যতিরেকে ব্যাংক তা কখনই পরিশোধ করতে বাধ্য নয়।

খ. লিমিটেশন অ্যাক্ট (Limitation Act) মোতাবেক অপরাপর ঋণ অনাদায়ের পরিপ্রেক্ষিতে আদালতে ঋণ গ্রহীতার বিরুদ্ধে আইনের আশ্রয় নেয়ার সময়সীমা হচ্ছে ঋণের বা আংশিক ঋণ পরিশোধের অথবা ঋণের দায় গ্রহণ সম্মতির তারিখ হতে তিন বছর। কিন্তু গ্রাহকের জমা পরিশোধের জন্য আদালতে আইনের আশ্রয় গ্রহণের সময় সীমা জমা পরিশোধ নির্দেশের তারিখ হতে তিন বছর (হিসাবে জমা দেওয়ার তারিখ থেকে নয়।)

গ. অপরাপর দেনা অনাদায়ে পরিশোধের জন্য কোন প্রকার পূর্ব তাগিদ ব্যতিরেকেই আদালতে মামলা দায়ের করা যায়। কিন্তু ব্যাংকে জমাকৃত আমানত (ব্যাংকের দায়) আদায়ের জন্য আদালতে মামলা করতে হলে গ্রাহককে অবশ্যই ব্যাংককে আমানত পরিশোধের নির্দেশ দিতে হয়।

ঘ. অপরাপর দেনা পরিশোধের জন্য তাগিদ দেওয়া সত্ত্বেও তা পরিশোধ হতে পারে- আবার নাও পারে। কিন্তু ব্যাংকে যথানিয়মে অঙ্কিত একটা চেকের মাধ্যমে জমাকৃত আমানত পরিশোধ করতে হয়।

২. মালিক ও প্রতিনিধি (Principal and agent) : বাংলাদেশে বলবৎযোগ্য কন্ট্রাক্ট অ্যাক্ট -১৮৭২ (The Contract Act-1972) ধারা অনুযায়ী ব্যাংক যখন তার গ্রাহকের হিসাবে চেক, বিল ইত্যাদি সংগ্রহ করে তখন তাদের মধ্যে যথাক্রমে প্রতিনিধি ও মালিক এর সম্পর্ক সৃষ্টি হয়। প্রতিনিধি বলতে কোন ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠান কর্তৃক নিয়োগকৃত কোন ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠানকে বুঝায়, যে চুক্তির শর্ত অনুযায়ী কোন পক্ষের সাথে কাজ কারবারে নিয়োগকারীর প্রতিনিধিত্ব করে। আধুনিক ব্যাংকিং ব্যবসায় ব্যাংকারকে অনেক ক্ষেত্রে তার গ্রাহকের প্রতিনিধিত্ব করতে হয়।

৩. জামানতদাতা ও জামানতগ্রহীতা (Bailor and bailee) : কন্ট্রাক্ট অ্যাক্ট- ১৮৭২ এর জামানত চুক্তি অধ্যায়ের ১৪৮ ধারা মোতাবেক ব্যাংকার এবং গ্রাহকের মধ্যে প্রায়ই এই সম্পর্কের সৃষ্টি হয়। কোন চুক্তির পরিপ্রেক্ষিতে কারো নিকট কোন মাল জিম্মা দেওয়া যা চুক্তি শর্ত সম্পূর্ণ হওয়ায় জামানতদাতাকে বা তার নির্দেশে ফেরত দেয়, তাকে জামানত বা 'বেইলমেন্ট' বলে। শর্ত সাপেক্ষে যার কাছে মাল জিম্মা রাখা হয় তাকে জামানত গ্রহীতা বা বেইলী বলে এবং যে জিম্মা রাখে তাকে জামানতদাতা বা বেইলর বলে। অর্পণকৃত (Pledge of goods) বন্ধকী মালের পরিপ্রেক্ষিতে গ্রাহকের সাথে ব্যাংকারের এরূপ সম্পর্ক স্থাপিত হয়।

৪. বন্ধকদাতা ও বন্ধকগ্রহীতা (Mortgagor and mortgagee) : অনেক সময় গ্রাহকগণ জামানত হিসেবে সম্পত্তি বন্ধক রেখে ব্যাংক থেকে ঋণ গ্রহণ করে থাকেন। এ রকম অবস্থায় ব্যাংকার সম্পত্তির বন্ধক গ্রহীতা এবং গ্রাহক বন্ধক দাতা হিসেবে আত্মপ্রকাশ করে এবং ব্যাংকার ও গ্রাহক বন্ধকগ্রহীতা বন্ধকদাতা সম্পর্কে আবদ্ধ হয়।

৫. ইজারাদাতা এবং ইজারা গ্রহীতা (Lessor and lessee) : ইজারা চুক্তির পরিপ্রেক্ষিতে এই সম্পর্কের সৃষ্টি হয়। 'লকার' হিসাব পরিচালনায় ব্যাংকার এবং গ্রাহকের মধ্যে এ সম্পর্ক স্থাপিত হয়।

### ৩.১০ ব্যাংকার এবং গ্রাহকের অধিকার ও দায়িত্ব

ব্যাংকার এবং গ্রাহকের একে অপরের প্রতি বেশ কিছু অধিকার ও দায়িত্ব লক্ষ্য করা যায়। প্রতিটি পক্ষই যদি একে অপরের প্রতি এ সমস্ত অধিকার এবং দায়িত্ব সুষ্ঠুভাবে আদায় ও প্রতিপালন করেন তাহলে ব্যাংকার এবং গ্রাহকের মধ্যে আস্থার সম্পর্ক সুদৃঢ় হয়। এখানে ব্যাংকারের কতিপয় অধিকার ও দায়িত্ব পৃথক পৃথক ভাবে এবং প্রতিটি ধারাবাহিকভাবে উপস্থাপন করা হল:

#### ৩.১০.১ ব্যাংকারের অধিকার

গ্রাহকের হিসাবে ঋণ থাকলে তা পরিশোধ না হওয়া পর্যন্ত ব্যাংকার গ্রাহক প্রদত্ত জামিনকৃত সম্পদ অথবা ব্যাংকার সাধারণ কাজকর্মের মধ্যে গ্রাহকের অন্য কোন সম্পদ হাতে পেলে তার উপর পূর্ব-স্বত্ব (Lien) আরোপ করতে পারে। আইনের ভাষায় ‘Lien’ বলতে বুঝায় ‘A right to keep possession of another's property till the owner pays a debt.’

পূর্ব-স্বত্ব তিন প্রকারের; যেমন-(১) সাধারণ পূর্ব-স্বত্ব (২) বিশেষ পূর্ব-স্বত্ব (৩) ব্যাংকারের পূর্ব-স্বত্ব।

১. সাধারণ পূর্ব-স্বত্ব : সাধারণ কাজ-কর্মের মধ্যে পাওনাদারের হাতে দেনাদারের কোন কাগজ, দলিলপত্র বা কোন প্রকার সম্পদাদি আসে তবে পাওনাদার ঋণ পরিশোধ না হওয়া পর্যন্ত তা আটক রাখতে পারে। তবে তা নিরাপত্তা বা অন্য কোন বিশেষ নির্দিষ্ট কাজের জন্য দেয়া হলে আটক রাখতে পারে না।

২. বিশেষ পূর্ব-স্বত্ব : মজুরি পাওনার পরিপ্রেক্ষিতে পাওনাদারের হাতে দেনাদারের কোন জিনিস আসলে সে তা আটক রাখতে পারেন।

৩. ব্যাংকারের পূর্ব-স্বত্ব : ব্যাংকারের পূর্ব-স্বত্ব নিম্নোক্ত পাঁচটি অবস্থার উপরে ভিত্তি করে আলোচনা করা যায়।  
যথা :

■ গ্রাহকের হিসাবের ঋণ সম্পূর্ণ আদায় না হওয়া পর্যন্ত ব্যাংকারের হাতে গ্রাহকের কোন

জিনিস আসলে ব্যাংকার তার উপর পূর্ব-স্বত্ব আরোপ করতে পারে।

■ গ্রাহকের হিসাব পরিচালনা অবাঞ্ছিত মনে হলে হিসাব অধিকারীকে বিজ্ঞপ্তি দিয়ে হিসাব

বন্ধ করে দিতে পারে।

■ গ্রাহকের পূর্ব অনুমতি ব্যতিরেকেই ব্যাংকার গ্রাহকের হিসাবে সেবা বা অন্য কোন

আনুসঙ্গিক খরচের অংক ডেবিট করতে পারে।



- ব্যাংকার তার গ্রাহকের লোন একাউন্টে মুনাফা, সার্ভিসচার্জ, সুদ/চক্রবৃদ্ধি সুদ ইত্যাদি আদায় করতে পারে।
- গ্রাহকের একই নামে কোন ব্যাংকের একই বা বিভিন্ন শাখায় একাধিক হিসাব থাকলে এবং তা কোন নির্দিষ্ট কারণে চিহ্নিত না থাকলে ব্যাংকার এ হিসাব একত্রিত করতে পারে (গারনেট বনাম ম্যাকারভ্যান মামলায় আদালত প্রণীত সিদ্ধান্ত অনুযায়ী)। কিন্তু গ্রীনহলগ্ বনাম ইউনিয়ন ব্যাংক অব ম্যানচেস্টার মামলায় মাননীয় বিচারপতি ভিন্ন মত পোষণ করেছেন, সে মত অনুযায়ী একজন গ্রাহককে একাধিক হিসাব খুলতে দেয়ার অর্থ প্রত্যেকটি হিসাবই আলাদা আলাদাভাবে পরিচালনার সম্মতি দেয়া। তখন এক হিসাবের ঋণের জন্য অন্য কোন হিসাব ডেবিট করার অধিকার ব্যাংকারের নেই। এমতাবস্থায় ব্যাংকারের জন্য নিরাপদ হচ্ছে গ্রাহকের নিকট হতে দুটি হিসাব একত্রিকরণের সম্মতিপত্র গ্রহণ করে রাখা। অবশ্য মৃত ব্যক্তির নিকট হতে ঋণ আদায়ের জন্য ব্যাংকার একাধিক হিসাব থেকে থাকলে তা একত্রিকরণের অধিকার রাখে।

### ৩.১০.২ ব্যাংকারের দায়িত্ব

- বাংলাদেশে বলবৎযোগ্য হস্তান্তরযোগ্য দলিল আইন--১৮৮১ (Negotiable Instruments Act-1881) এর ৩১ ধারা অনুযায়ী গ্রাহক কর্তৃক যথানিয়মে অঙ্কিত চেক তার হিসাবে জমা থাকা পর্যন্ত তা পরিশোধ করা ব্যাংকারের আইনগত দায়িত্ব। জমাতিরিক্ত অর্থ দেওয়ার পূর্ব সম্মতি থাকলে এরূপ দায়িত্বের পরিধি সম্মতিকৃত পরিমাণ অংক সীমা পর্যন্ত সম্প্রসারিত হতে পারে।
- গ্রাহক হিসাবের গোপনীয়তা রক্ষা করা ব্যাংকারের আইনত: এবং নৈতিক দায়িত্ব। হিসাবের গোপনীয়তা রক্ষা না করলে গ্রাহক ব্যাংকারের বিরুদ্ধে ক্ষতিপূরণের মামলা করতে পারে। অবশ্য নিম্নোক্ত ক্ষেত্রে হিসাবের গোপনীয়তা প্রকাশ করা চলে।
  - ✓ আদালত/ পুলিশ/ আয়কর কর্তৃপক্ষ কর্তৃক ব্যাংকার আদিষ্ট হলে;
  - ✓ জনসাধারণের স্বার্থের প্রয়োজনে;
  - ✓ গ্রাহকের লিখিত অনুরোধে।

- গ্রাহকের হিসাবে চেক, বিল সংগ্রহ করে জমা করা ব্যাংকারের সাধারণ ব্যাংকিং ব্যবসায়িক দায়িত্ব এবং সংগ্রহের জন্য গ্রহণ করার পর সতর্কতার সাথে যথাসম্ভব তাড়াতাড়ি সংগ্রহ করে জমা করা উচিত। চেক বা বিল কোন কারণবশতঃ ফেরত আসলে যথাশীঘ্র গ্রাহককে এ সম্পর্কে লিখিতভাবে জানিয়ে দিতে হবে।
- গ্রাহকের হিসাবের পাশ বহি বা হিসাব বিবৃতি প্রদান করা ব্যাংকারের দায়িত্ব।

### ৩.১০.৩ গ্রাহকের কতিপয় অধিকার

ব্যাংকারের মত গ্রাহকেরও কতিপয় অধিকার ভোগের সুযোগ সৃষ্টি হয়। গ্রাহক ব্যাংকের কাছ থেকে এই অধিকার যত বেশি ভোগ করেন ব্যাংকের প্রতি তার আস্থা তত বৃদ্ধি পায়। এরূপ গ্রাহকের কতিপয় অধিকার সম্পর্কে নিম্নের পয়েন্টসমূহের উপর দৃষ্টি নিবদ্ধ করা যেতে পারে:

- ব্যাংকারের কাছ থেকে সর্বদা সর্বশেষ তথ্য লাভ করা ;
- ব্যতিক্রমী কিছু না ঘটলে নিয়মিতভাবে প্রার্থিত টাকা উত্তোলন করতে পারা;
- গ্রাহকের পক্ষে নির্দিষ্ট কমিশনের বিনিময়ে বিল পরিশোধ বা আদায় টি টি, এম টি, ডি ডি, অন

লাইন ব্যাংকিংসহ যত রকমের সেবা আছে সবগুলো লাভ করা;

- প্রয়োজনীয় এবং সংশ্লিষ্ট সকল সার্ভিস লাভ করা ইত্যাদি।

### ৩.১০.৪ গ্রাহকের কতিপয় দায়িত্ব

গ্রাহক-ব্যাংকার সম্পর্ক দ্বিমুখী। এক পক্ষের কার্য সম্পাদন বা দায়িত্ব পালন দ্বারা এ সম্পর্ক

রক্ষা করা যায়। তাই গ্রাহককেও কতিপয় দায়িত্ব পালন করতে হয়। এগুলো নিম্নরূপ:

- ইস্যুকৃত চেক বইয়ের নিরাপত্তা বিধান করা গ্রাহকের দায়িত্ব।

- গ্রাহককে অবশ্যই সতর্কতার সাথে চেক কাটতে হবে যাতে তা সহজে পরিবর্তন করে কেউ জালিয়াতি না করতে পারে।
- গ্রাহক যদি জানতে পারে যে তার নিকট হতে চেক বা বই জাল অথবা চুরি হয়েছে তা অবশ্যই সংগে সংগে ব্যাংকারকে জানাতে হবে। ব্যাংকারের হাতে অনুরূপভাবে কোন জাল চেক আসলে সংগে সংগে তা গ্রাহককে জানাতে হবে (গ্রীণ উড বনাম মার্টিন ব্যাংক লিমিটেড -১৯৩২) (রহমান, ২০০৯)।
- গ্রাহক যে শাখায় টাকা জমা রাখেন কেবলমাত্র সে শাখায় নির্দিষ্ট ব্যাংকিং সময়ের মধ্যে চেকের টাকা চাইতে হবে। অন লাইন ব্যাংকিং ব্যবস্থা থাকলে একই ব্যাংকের অন্য শাখা থেকেও টাকা উত্তোলন করা যায়। (হস্তান্তরযোগ্য দলিল আইন- ১৮৮১ এর ৬৫ ও ৬৮ ধারা)।
- গ্রাহককে জমার অক্ষসীমার মধ্যে রেখে চেক লিখতে হবে।

উপরে উল্লিখিত অবস্থার পরিপ্রেক্ষিতে দেখা যাচ্ছে যে, 'ব্যাংকার-গ্রাহক' সম্পর্ক বস্তুত: পরস্পর নির্ভরশীল। পারস্পরিক অধিকার ও দায়িত্ব পালনে উভয়ের সচেতনতা ও নিষ্ঠার প্রয়োজন। ব্যাংকের বৃহত্তর স্বার্থেই ব্যাংকিং কর্মকাণ্ডের সাথে পরিচিত করে গ্রাহকগণকে সচেতন করে তুলতে ব্যাংকারদের সাহায্য করা উচিত। কেননা ব্যাংকের জন্য গ্রাহকগণ বিপুল সম্ভাবনাময় সম্পদ বিশেষ। ব্যাংকের আমানত বৃদ্ধি এবং সেই সংগৃহীত আমানতের সুষ্ঠু বিনিয়োগ 'ব্যাংকার-গ্রাহক' পারস্পরিক সম্পর্কের উন্নয়নের উপর নির্ভরশীল ( মশিহুর রহমান, ২০০৯)।

### ৩.১১ ব্যাংকার ও গ্রাহকের পরস্পর করণীয়

গ্রাহককে কেন্দ্র করেই গড়ে উঠে এবং আবর্তিত হয় ব্যাংকের সকল কর্মকাণ্ড। ব্যাংকার-গ্রাহক সম্পর্ক ব্যাংক ব্যবসায়ের ভিত্তিমূল। আস্থা ও বিশ্বাস এ সম্পর্কের মূল মন্ত্র। এ আস্থা ও বিশ্বাসের উপরই ব্যবসায়ের সফলতা ও ব্যর্থতা অনেকাংশে নির্ভর করে। ব্যাংকার এবং গ্রাহক পরস্পরের নানাবিধ করণীয় রয়েছে। গ্রাহকের স্বার্থ রক্ষা ব্যাংকারের একটি পবিত্র দায়িত্ব। গ্রাহকের স্বার্থ সংশ্লিষ্ট বিষয়ে ব্যাংকারের করণীয়গুলো নিম্নে দেওয়া হল:

১. অর্থ ফেরত (Money return) : 'চাহিবা মাত্র' ব্যাংকার গ্রাহকের অর্থ পরিশোধ করবেন যদি গ্রাহক প্রদত্ত চেকটি অমর্যাদা করার যুক্তিসঙ্গত কোন কারণ না থাকে।
২. হিসাবের গোপনীয়তা (Secrecy of account) : ব্যাংকার অবশ্যই গ্রাহকের হিসাবের গোপনীয়তা রক্ষা করবেন। গ্রাহকের আদেশ ছাড়া কিংবা আদালতের নির্দেশ ছাড়া ব্যাংকার গ্রাহকের হিসাব সম্পর্কিত কোন তথ্য প্রকাশ করবেন না।
৩. আমানত সম্পর্কিত নির্দেশ (Customer's order) : তৃতীয় কোন পক্ষ গ্রাহকের হিসাবে কোন অর্থ জমা দিলে, গ্রাহক নিজেই ব্যাংকে অর্থ জমা দিলে, গ্রাহক কোন ব্যক্তি বা পক্ষকে অর্থ পরিশোধ করতে নির্দেশ দিলে ব্যাংক অবশ্যই হুবহু গ্রাহক যেভাবে নির্দেশ জারী করেছেন সেভাবেই গ্রাহকের আমানত ব্যবহার করবেন।
৪. আদায় এবং পরিশোধ (Collection and payment) : গ্রাহক যদি তৃতীয় কোন পক্ষ হতে অর্থ, চেক বা বিল আদায় করার জন্য ব্যাংকার এর উপর আদেশ জারী করেন, কিংবা তৃতীয় কোন পক্ষকে নগদে বা চেকে বা বিলে অর্থ পরিশোধ করার জন্য ব্যাংকের উপর নির্দেশ জারী করেন, ব্যাংক গ্রাহকের পক্ষে সে কাজটি করবেন।
৫. হিসাব বন্ধের বিষয়ে নোটিশ (Closing the account): ব্যাংকার যদি কখনো গ্রাহকের হিসাব বন্ধ করে দিতে চান, তাহলে যুক্তিসংগত কারণ উল্লেখ করে এবং যথোপযুক্ত সময় প্রদান করে ব্যাংকার গ্রাহককে নোটিশ প্রদান করেন।
৬. যথাযথ হিসাব সংরক্ষণ (Maintenance of proper account) : ব্যাংকার গ্রাহকের প্রতি বিশ্বস্ততার পরিচয় দিয়ে যথাযথভাবে গ্রাহকের আমানতের হিসাব সংরক্ষণ করবেন।
৭. সুদ বা মুনাফা প্রদান (Payment of interest/profit): আমানতের উপর গ্রাহক যদি সুদ বা মুনাফা প্রাপ্য হয়ে থাকেন, তাহলে সততার সাথে ব্যাংকার তা গ্রাহকের হিসাবে জমা করবেন।
৮. ঋণ/বিনিয়োগের ক্ষেত্রে (Duty relating to credit/investment) : কোন ঋণ/ বিনিয়োগ গ্রহীতার প্রতি ব্যাংকার যথাসম্ভব সুবিচার করবেন। ব্যাংক তাকে ঋণ/বিনিয়োগ পরিশোধের উপযুক্ত সময় ও সুযোগ প্রদান করবেন।

### ৩.১২ ব্যাংকারের প্রতি গ্রাহকের করণীয়

ব্যাংকারের প্রতি গ্রাহকের গুরুত্বপূর্ণ দায়িত্ব ও কর্তব্য রয়েছে। গ্রাহক সততার সাথে তা পালন করবেন এটাই প্রত্যাশিত। ব্যাংকারের প্রতি গ্রাহকের করণীয়গুলো নিম্নরূপ :

১. **জামানত সম্পর্কিত (Security related)** : গ্রাহক যদি কোন সম্পত্তি জামানত রেখে ঋণ/বিনিয়োগ গ্রহণ করেন এবং পরবর্তীতে পরিশোধে ব্যর্থ হন, তাহলে জামানতী সম্পত্তির উপর ব্যাংকের অধিকারের প্রতি গ্রাহক সম্মান প্রদর্শন করবেন।

২. **সুদ/ মুনাফা আদায় (Interest / profit collection)**: ব্যাংক কর্তৃক ঋণ বিনিয়োগের উপর গ্রাহক চুক্তি অনুযায়ী সুদ/ মুনাফা প্রদান করবেন। এ ব্যাপারে গ্রাহক কোন দ্বিধা করতে পারবেন না।

৩. **ঋণ/বিনিয়োগ পরিশোধ (Loan / investment repayment)** : ব্যাংকারের নিকট হতে গৃহীত ঋণ/ বিনিয়োগ চুক্তি অনুযায়ী সময় মত পরিশোধ করা গ্রাহকের পবিত্র দায়িত্ব ও কর্তব্য।

৪. **খরচ আদায় (Payment of expenses)**: প্রয়োজনে গ্রাহকের পক্ষে কোন কার্য সম্পাদন করতে গিয়ে (যেমন: চেক, বিল আদায়, তথ্য সংগ্রহ) যদি ব্যাংকের আর্থিক ব্যয় সংঘটিত হয়, তবে ঐ খরচ আদায় করার অধিকার ব্যাংকারকে দিতে হবে। এ ব্যাপারে গ্রাহককে সচেতন থাকতে হবে।

৫. **চেক অংকনে সতর্কতা (Care while drawing cheque)** : গ্রাহককে চেক অংকনে সতর্কতা পালন করতে হবে। চেকের প্রতি সম্মান প্রদর্শনে ব্যাংকার যাতে কোন প্রকার বিব্রতকর অবস্থায় না পড়েন সে দিকে নজর দিতে হবে। এ উদ্দেশ্যে চেকে পরিচ্ছন্নভাবে স্বাক্ষর দিতে হবে, তারিখ উল্লেখ করতে হবে, অর্থের পরিমাণ উল্লেখ করতে হবে।

৬. **অনাকাঙ্ক্ষিত চেক প্রদান প্রসঙ্গে (Undesirable cheque)** : গ্রাহককে তার হিসাবের উদ্বৃত্ত সম্পর্কে সদা সচেতন থাকতে হবে। হিসাবের উদ্বৃত্তের অতিরিক্ত অর্থের জন্য চেক প্রদানে গ্রাহককে বিরত থাকতে হবে। এতে পারস্পরিক বিশ্বস্ততা নষ্ট হবার সম্ভাবনা থাকে।

৭. সততা (Honesty) : গ্রাহককে অবশ্যই ব্যাংকের নিকট সততার পরিচয় দিতে হবে। যে কোন প্রকার জালিয়াতি বা প্রতারণার আশ্রয় গ্রহণ হতে গ্রাহককে বিরত থাকতে হবে (খান, ২০০৯)।

### ৩.১৩ গ্রাহক সেবা সপ্তাহ

ব্যাংকার বছরে বেশি না হলেও অন্তত একবার 'গ্রাহক সেবা সপ্তাহ' উদযাপন করার প্রয়োজনীয়তা বোধ করেন। কারণ, সব শিল্প-কারখানা শিল্পজাত দ্রব্য প্রস্তুত করে, আর ব্যাংক প্রস্তুত করে সেবা। ব্যাংকারগণ সেবা প্রদান করে, আর গ্রাহকগণ বিনিময় মূল্যে তা ক্রয় করেন। অধিকন্তু নিম্নবর্ণিত উদ্দেশ্যে ব্যাংক 'গ্রাহক সেবা সপ্তাহ' উদযাপন করে থাকে।

- ব্যাংকের সেবার মান আরো উন্নত করা এবং ব্যাংকের ভাবমূর্তি উত্তরোত্তর বৃদ্ধি করা।
- ব্যাংকের সর্বস্তরের কর্মকর্তা-কর্মচারীদেরকে আন্তরিকতার সাথে নিখুঁত, দ্রুত ও উন্নত মানের গ্রাহক সেবা প্রদানের ব্যাপারে অনুপ্রাণিত করা।
- সমাজের সর্বস্তরের জনগণের মধ্যে ব্যাংকিং অভ্যাস সৃষ্টি করার জন্য ব্যাপক প্রচারকার্য পরিচালনা করা, যার ফলে ব্যাংকের সেবা দেশের প্রত্যন্ত অঞ্চলে, জনগণের ঘরে ঘরে পৌঁছে দেয়া যায় এবং সর্বাধিক সংখ্যক লোককে ব্যাংকিং সার্ভিসের আওতায় আনা সম্ভব হয়।
- অলস মুদ্রা সচল করা আর সাথে সাথে পারিবারিক ক্ষুদ্র আমানত সংগ্রহে জনগণকে উৎসাহিত করা এবং সর্বোপরি সার্বিক জাতীয় অর্থনৈতিক উন্নতির জন্য সেই আমানত জাতীয় বিনিয়োগে খাটানো।
- আমানত বিশেষ করে ব্যয়মুক্ত আমানত ও গুণগত মানসম্পন্ন বিনিয়োগ বৃদ্ধি এবং মেয়াদোত্তীর্ণ ও খেলাপী বিনিয়োগ আদায় অভিযান আরও গতিশীল ও ফলপ্রসূ করা।
- সর্বোত্তম/ দক্ষ ব্যবস্থাপনা নিশ্চিত করা/ বাস্তবায়ন করা।

গ্রাহক সেবা সঞ্জাহ সম্পর্কে যে ধারণা প্রচলিত আছে তা সকল ব্যাংকের বেলায় মোটামুটি একই রকম। একটি নির্দিষ্ট সঞ্জাহে গ্রাহকদেরকে ব্যাংকার কর্তৃক অধিক সেবা প্রদানের জন্য পরিবেশগত ও মানসিক অবস্থা সৃষ্টি করাকে গ্রাহক সেবা বলে। সুতরাং ‘গ্রাহক সেবা সঞ্জাহ’ উদযাপনের নেপথ্যে যে স্পৃহা বিদ্যমান তা হলো গ্রাহকদের প্রতি সেবার মান আরও উন্নত করা। আর এ মান উন্নয়নের জন্য ব্যাংকার ও গ্রাহক পরস্পর পরস্পরকে ভালভাবে জানতে পারে।

গ্রাহক সেবার ধারণা আরো গভীরভাবে বিশ্লেষণ করতে গেলে কয়েকটি বিষয় স্বভাবতই সামনে আসে। এই বিষয়গুলোর সঠিক সমাধানের উপর ব্যাংকার-গ্রাহক সম্পর্কের দৃঢ়তা নির্ভর করে। এই বিষয়গুলোর কয়েকটি নিম্নরূপ :

- ব্যাংকার ও গ্রাহকের মধ্যে সম্পর্কের প্রকৃতি কেমন,
- সামষ্টিক গ্রাহক সেবার মধ্যে কোন কোন বিষয়ের সেবা অন্তর্ভুক্ত,
- অপেক্ষাকৃত অধিক গ্রাহক সেবা প্রদানের জন্য কি কি পূর্বশর্ত রয়েছে,
- কিভাবে একজন ব্যাংকার গ্রাহকদেরকে অভিনিবেশ সহকারে সর্বোত্তমভাবে দেখাশুনা এবং সেবা করতে পারেন।

### ৩.১৪ ব্যাংকার-গ্রাহক সম্পর্কের প্রকৃতি

শরীয়াহৃত্তিক ইসলামী ব্যাংকসমূহের বেলায় ব্যাংকার এবং গ্রাহকদের মধ্যে যে সম্পর্ক তার প্রকৃতি বিশ্লেষণ করতে গেলে প্রধানত: দুটি বিষয়ের প্রতি দৃষ্টি প্রদান করতে হয়। একটি হল প্রতিষ্ঠিত এবং বাধ্যবাধকতামূলক ‘বিধিগত’ দিক এবং অপরটি মানবীয় বিষয়ের সাথে জড়িত ‘ব্যবহার ও সেবাগত’ দিক।

🚦 ‘বিধিগত’ সম্পর্ক তখনই শুরু হয় যখন গ্রাহক ব্যাংকারের সাথে তার হিসাব খোলেন অর্থাৎ চুক্তিতে আবদ্ধ হন। প্রধানত: এই সম্পর্ক ব্যাংক বিধি ও প্রয়োগ পদ্ধতির উপর ভিত্তি করে রচিত।

✚ ‘ব্যবহার ও সেবাগত’ সম্পর্ক হ’ল ব্যাংকারের সুদক্ষ, ত্বরিত ও নির্ভুলভাবে কার্য সম্পাদন এবং অমায়িক ব্যবহারের মাধ্যমে গ্রাহকদের সন্তুষ্টি বিধান করা।

একটি সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠান হিসেবে ব্যাংকের অন্যতম প্রধান বিবেচ্য বিষয় হল গ্রাহক সেবা। আলোচ্য ‘গ্রাহক সেবার’ প্রকৃতি খুব গভীরভাবে অনুধাবন করতে গেলে ব্যাংকার এবং গ্রাহকের মধ্যে সম্পর্কের এ দু’টি দিকই সমানভাবে গুরুত্বপূর্ণ। যদি তাই হয় তাহলে সম্পর্কের এ দু’টো পিঠের সাথে তুলনা করা যায় যা মুদ্রার স্বকীয়মান ও সচলতা রক্ষার জন্য পরস্পর অবিচ্ছিন্ন এবং অপরিহার্য।

### ৩.১৫ গ্রাহক সেবার বিভিন্ন দিক

বর্তমান ব্যাংকিং ব্যবসায় বিভিন্ন ধরনের সেবা ভিন্ন ভিন্ন গ্রাহকের কাছে পৌঁছিয়ে দেয়ার চেষ্টা করা হয়। ক্ষুদ্র ও বৃহৎ উভয় শ্রেণীর গ্রাহকবৃন্দ তাদের চাহিদার প্রকৃতি ভেদে এসমস্ত সেবা গ্রহণ করে থাকেন। গ্রাহকদের প্রতি ব্যাংকারের ‘বিধিগত’ কার্যাবলীর প্রধান প্রধান দিক হচ্ছে :

- গ্রাহকদের হিসাবের গোপনীয়তা পুরোপুরি রক্ষা করা; অবশ্য যেসব বিশেষ ক্ষেত্রে আইনের প্রয়োজনে গোপনীয়তা ভঙ্গ করা যায় সে সব ক্ষেত্রে এটা প্রযোজ্য নয়।
- চাহিবা মাত্র জমাকৃত অর্থ পরিশোধ করা।
- চেক বৈধ হলে সেটা গ্রহণ করা।
- চেক/বিল আদায় করা, পরিশোধ করা।
- হিসাবান্তে নির্ভুল সুদ/মুনাফা প্রদান করা।
- পাশ বই/হিসাবের সাময়িক বিবরণী প্রদান করা।
- ব্যাংকের সকল প্রকার সুযোগ-সুবিধা প্রদান করা ইত্যাদি।



অপর দিকে গ্রাহকবৃন্দকে প্রদত্ত ব্যবহার ও সেবাগত বিভিন্ন দিক নিম্নরূপে উল্লেখ করা যেতে পারে।

- ‘সৌজন্য প্রকাশে খরচ নেই কিন্তু এর মূল্য অনেক বেশি’-এই ধারণা সামনে রেখে অভিবাদন/ সহাস্য সম্ভাষণ/স্বাগতম জানানো।
- গ্রাহক সেবাকে সহজ ও আরামদায়ক করা।
- সাহায্য/উপকার করার আগ্রহ প্রদর্শন করা।
- প্রয়োজনীয়তার কথা জিজ্ঞাসা করা এবং ধৈর্য্য সহকারে শ্রবণ করা।
- যথাযথ গুরুত্ব আরোপ করা।
- নম্র ব্যবহার করা।
- তাড়াতাড়ি ও নির্ভুলভাবে কার্য নিস্পন্ন করা।
- সহৃদয়তার সাথে উপদেশ দেওয়া।
- কোন প্রতিকূলতা থাকলে তা থেকে নিষ্কৃতির উপায় সম্পর্কে উপদেশ দেওয়া।
- কথা কাটাকাটি অথবা মতবিরোধ না করা।
- দৃঢ়-প্রত্যয়ের সাথে কথা বলা।
- আস্থা অর্জন করা ইত্যাদি।

### ৩.১৬ অধিক গ্রাহক সেবা প্রদানের পূর্বশর্ত

- ব্যাংক শাখায় সুন্দর ব্যবস্থা এবং মনোজ্ঞ পরিবেশ সৃষ্টি করা।
- কর্মচারীদের মধ্যে সমষ্টিগত স্পৃহা এবং শাখাস্তরে ম্যানেজারকে; স্থানীয়, আঞ্চলিক ও প্রধান কার্যালয়ে

নির্বাহী কর্মকর্তাদের নেতৃত্ব দান করা।

- কর্মচারীদের প্রয়োজনীয় জ্ঞান, নৈপুণ্য ও গুণ থাকা।
- গ্রাহকদের সেবা প্রদানের জন্য ব্যাংকারদের দ্রুত, অমায়িক ও সঠিকভাবে কার্য সম্পাদনের গুণ থাকা।
- কর্মচারী সংখ্যা কাজের অনুপাতে হওয়া বাঞ্ছনীয় যাতে গ্রাহকদের ব্যক্তিগত সেবা প্রদান করা যায়।
- উপযুক্ত ব্যক্তিকে উপযুক্ত পদে অধিষ্ঠিত করা।
- অর্পিত কাজের সফলতার ও নিষ্ফলতার জন্য যথাক্রমে পুরস্কার ও শাস্তির ব্যবস্থা থাকা।
- ব্যক্তিগত জীবনে শৃংখলা মেনে চলা এবং সর্বক্ষেত্রে ও সর্বাবস্থায় শৃংখলা প্রয়োগ করা।
- 'গ্রাহক সেবা সেল' প্রতিষ্ঠা করে গ্রাহকদের অভিযোগ গুরুত্ব সহকারে তলিয়ে দেখা এবং তদনুযায়ী সেবার মান উন্নয়ন করা।
- সাধারণভাবে গ্রাহকদেরও ব্যাংকিং কার্যক্রমের নিয়মকানুন সম্পর্কে পরিচিত হওয়া যাতে গ্রাহকগণ ব্যাংকারদের সীমাবদ্ধতা অনুধাবন করতে পারেন।
- গ্রাহক সেবার মান হ্রাস পাওয়ার প্রেক্ষিতে কারণ খুঁজে বের করা এবং সেগুলো দূর করার জন্য পস্থা অবলম্বন করা।
- অধিক গ্রাহক সেবা প্রদানের আর একটি উল্লেখযোগ্য পূর্বশর্ত হচ্ছে ব্যাংকার এবং গ্রাহকের মধ্যে ঘনিষ্ঠ পরিচয় থাকা এবং সমাজের বৃহত্তর স্বার্থে তাদের নিজেদের মধ্যে পারস্পরিক সহযোগিতা থাকা।

### ৩.১৭ ব্যাংকার কর্তৃক সর্বোত্তমভাবে গ্রাহকদের সেবা প্রদানের উপায়

একজন আদর্শ, প্রাজ্ঞ, সুদক্ষ ও সফলকাম ব্যাংকার হওয়ার তীব্র আকাঙ্ক্ষা যখন কেউ নিজের মধ্যে পোষণ করে কেবল তখনই সে সমাজে ও জাতির প্রতি নিজের কর্তব্য ও ভূমিকার প্রতি যত্নবান হয় এবং নিম্নরূপ ভাবনায় গ্রাহক সেবায় অকৃপণভাবে আত্মনিয়োগ করে—

- ব্যাংক মূলত: একটি বাণিজ্যিক সেবা প্রতিষ্ঠান।
- গ্রাহকগণ তার সম্পদ।
- অর্থনৈতিক ক্রিয়াকলাপ এবং সমাজ ও জাতির কল্যাণের জন্য গ্রাহকগণ সম্ভাবনাময় উপাদান।
- গণমুখী চিন্তাধারা এবং সেবামুখী মনোবৃত্তি সাফল্য অর্জনের চাবিকাঠি।

একজন ব্যাংকার কেবল তখনই অভিনিবেশ সহকারে সর্বোত্তমভাবে দেখাশুনা ও সেবা প্রদানে তৎপর হতে পারেন যখন তিনি মনে করেন ‘ব্যাংক একটি সেবামূলক প্রতিষ্ঠান’। দেশের এবং সমাজের স্বার্থে সামগ্রিক কল্যাণ সাধনই ব্যাংকগুলোর একমাত্র লক্ষ্য। সুতরাং আন্তরিকতাপূর্ণ দক্ষ সেবাই হওয়া উচিত ব্যাংকারের আদর্শ। আর এ সেবার দ্বারা সব সময় উন্মুক্ত থাকা উচিত ব্যাংকের গ্রাহক সাধারণের জন্য।

### ৩.১৮ ব্যাংক কর্তৃক প্রদত্ত গ্রাহক সেবার ধরন

প্রতিযোগিতামূলক ব্যাংকিং ব্যবসায় সফলতা অর্জন করার উদ্দেশ্যে ব্যাংকসমূহ গ্রাহকদেরকে বহুমুখী সেবা প্রদানের চেষ্টা করে থাকে। একটি ব্যাংকে বিভিন্ন পেশার গ্রাহক থাকতে পারে। ব্যাংক গ্রাহকের প্রকৃতির প্রতি নজর রেখে সেবা প্রদান করে থাকে। নিম্নে ব্যাংক কর্তৃক প্রদত্ত গ্রাহক সেবার (Nature of customer services rendered by bank) কতিপয় নমুনা উপস্থাপন করা হলো:

১. আমানত গ্রহণ ও উত্তোলন (Acceptance and withdrawal of deposit) : ব্যাংক গ্রাহকের আমানত গ্রহণ করে এবং গ্রাহকের প্রয়োজন মত উত্তোলনের সুবিধা প্রদান করে গ্রাহক সাধারণকে সেবা প্রদান করে থাকে।

২. **প্রতিনিধিত্ব (Agency service)** : ব্যাংক দেশে বিদেশে প্রতিনিধির ভূমিকায় অবতীর্ণ হয়ে গ্রাহকের অর্থ আদায় ও পরিশোধ এবং অন্যান্য কার্যক্রম সম্পাদন করে থাকে।
৩. **স্বচ্ছলতার প্রত্যয়ন পত্র (Solvency certificate)** : ব্যাংক গ্রাহকের আর্থিক স্বচ্ছলতা সম্পর্কে প্রত্যয়নপত্র প্রদান করে থাকে। এক্ষেত্রে ব্যাংক ঝুঁকি বহন করে থাকে।
৪. **উপদেশ-পরামর্শ (Advice-consultancy)** : ব্যাংক চাকুরীজীবী ব্যবসায়, শিল্পপতি তথা সকল শ্রেণীর গ্রাহককে তাদের স্ব স্ব ক্ষেত্রে প্রয়োজনীয় বিভিন্ন বিষয়ে পরামর্শ দিয়ে থাকে।
৫. **তথ্য সরবরাহ (Providing information)** : ব্যাংক তার ব্যবসায়ী গ্রাহকদেরকে ব্যবসায়ের জন্য গুরুত্বপূর্ণ বিভিন্ন তথ্য সরবরাহ করে থাকে।
৬. **লকার সুবিধা (Locker service)** : ব্যাংক লকার সুবিধা প্রদান করে গ্রাহকগণের জিনিসপত্রের নিরাপত্তা বিধান করে থাকে।
৭. **চেক আদায় ও পরিশোধ (Payment and collection of cheque)**: ব্যাংক গ্রাহকের নির্দেশ অনুযায়ী প্রাপ্য চেকের অর্থ আদায় ও প্রদেয় চেকের অর্থ পরিশোধ করে।
৮. **বিলে স্বীকৃতি প্রদান (Acceptance to bill)**: গ্রাহকের নির্দেশ মত ব্যাংক গ্রাহকের বিলে স্বীকৃতি প্রদান করে থাকে।
৯. **বিল সংগ্রহ ও পরিশোধ (Collection and payment of bill)**: গ্রাহকের নির্দেশ অনুযায়ী ব্যাংক প্রাপ্য বিনিময় বিলের অর্থ আদায় এবং প্রদেয় বিনিময় বিলের অর্থ পরিশোধ করে থাকে।
১০. **আমানতের নিরাপত্তা বিধান (Safety of deposits)**: গ্রাহকগণের জমাকৃত অর্থের সুষ্ঠু সংরক্ষণ ও নিরাপত্তা বিধান করে ব্যাংক সব চাইতে গুরুত্বপূর্ণ গ্রাহক সেবা প্রদান করে থাকে।

১১. **অস্থির ভূমিকায় সেবা (Trustee service)** : ব্যাংক গ্রাহকের অস্থি হিসেবে ভূমিকা পালন করে গ্রাহকের সম্পত্তির সুরক্ষা করে থাকে।
১২. **তত্ত্বাবধায়ক (Caretaker)**: গ্রাহক কর্তৃক গুদাম ঘরে সংরক্ষিত পণ্যের নিরাপত্তা ও সুষ্ঠু সংরক্ষণে ব্যাংক তত্ত্বাবধায়কের দায়িত্ব পালন করে থাকে।
১৩. **ঋণ/বিনিয়োগ প্রদান (Loan/investment extension)**: ঋণ/বিনিয়োগ প্রদানের মাধ্যমে ব্যবসায়ী তথা সকল শ্রেণী ও পেশার গ্রাহকের আর্থিক উন্নতিতে ব্যাংক গুরুত্বপূর্ণ অবদান রাখে।
১৪. **আন্তর্জাতিক বাণিজ্যে সহায়তা (Help in international trade)** : ব্যাংক আন্তর্জাতিক বাণিজ্যে গ্রাহককে বাজার সম্পর্কিত তথ্য যেমন: পণ্যের দাম, ফর্দ ইত্যাদি সরবরাহ করে থাকে।
১৫. **বিল বাট্টাকরণ (Bill discounting)**: গ্রাহকের বিলসমূহ বাট্টাকরণ করে ব্যাংক গ্রাহক সাধারণকে আর্থিক সহায়তা দিয়ে থাকে।
১৬. **শেয়ার-সিকিউরিটি ক্রয় বিক্রয় (Purchase and sale of shares and securities)** : ব্যাংক গ্রাহকের পক্ষে শেয়ার ও সিকিউরিটিসমূহ ক্রয়-বিক্রয় করে থাকে।
১৭. **অর্থ স্থানান্তর (Money transfer)** : ব্যাংক গ্রাহকের নির্দেশ অনুযায়ী তার হিসাব হতে দেনা পরিশোধ করে কার্যত: অর্থ স্থানান্তর করে থাকে। এ ছাড়াও ব্যাংক গ্রাহকের নির্দেশ অনুযায়ী একস্থান হতে অন্য স্থানে অর্থ স্থানান্তর করে থাকে।
১৮. **বৈদেশিক মুদ্রা ব্যবসায় (Foreign currency business)** : ব্যাংক বৈদেশিক মুদ্রা ব্যবসায় পরিচালনা করে থাকে। গ্রাহকের স্বার্থে বৈদেশিক মুদ্রা ক্রয়-বিক্রয় করে ব্যাংক গ্রাহককে সেবা প্রদান করে থাকে।
১৯. **আর্থিক অবস্থার সনদ (Financial solvency certificate)**: ব্যাংক মক্কেলের ব্যবসায়িক কিংবা অব্যবসায়িক প্রয়োজনে গ্রাহকের আর্থিক অবস্থা সম্পর্কে সনদ প্রদান করে গ্রাহকের পর্যাপ্ত উপকার সাধন করে থাকে।

২০. **আয়কর রিটার্ন প্রস্তুত** (Preparation of income tax return): ব্যাংক গ্রাহকের অনুরোধে তার আয়কর রিটার্ন প্রস্তুত করে থাকে।

২১. **অবলেখন সুবিধা প্রদান** (Underwriting facility) : সরকার, কর্পোরেশন, পাবলিক লিমিটেড কোম্পানি ইত্যাদির পক্ষে ব্যাংক শেয়ার, ডিবেঞ্চর, বন্ড ও অন্যান্য বাণিজ্যিক ঋণপত্র সর্ব সাধারণের মধ্যে বিক্রি করার জন্য অবলেখক হিসেবে কাজ করে থাকে। এ কাজের জন্য ব্যাংক একটি নির্দিষ্ট হারে কমিশন পেয়ে থাকে।

২২. **বিনিময় মাধ্যম সৃষ্টি** (Creation of medium of exchange) : ব্যাংক চেক ও অন্যান্য হস্তান্তরযোগ্য দলিলপত্রাদির মাধ্যমে মুদ্রার বিকল্প (বিশেষ বিশেষ ক্ষেত্রে মুদ্রার চেয়েও কার্যকর ও নিরাপদ) বিনিময় মাধ্যম সৃষ্টি করে থাকে (খান, ২০০৯)।

### ৩.১৯ ব্যক্তিভিত্তিক গ্রাহক সেবা

আধুনিক যুগে ব্যাংক শুধু একটি বিনিয়োগ প্রতিষ্ঠান নয়, একটি অনন্য সেবা শিল্প (service industry) আর সেবা গ্রাহকরা হচ্ছে partners in progress বা উন্নয়নের সহযাত্রী/সহকর্মী। মহাজন বা ঋণগ্রহীতা সম্পর্কের ধারণা আজ পরিবর্তিত হয়েছে। ব্যাংককে যদি উন্নয়নের কেন্দ্র বিন্দু হিসেবে গড়ে তুলতে হয়, দেশকে সুজলা-সুফলা, শস্য-শ্যামলা, সুখী-শিল্প সমৃদ্ধশালী একটি উন্নত দেশ হিসেবে বিশ্বের মানচিত্রে স্থান দিতে হয় তাহলে ব্যাংকিং সেবার পরিধি ও মান বাড়াতে হবে।

বর্তমানে যুগে ব্যাংকিং সেবার ক্ষেত্রে এক বিপ্লব সৃষ্টি হয়েছে। ব্যাংকসমূহ কেবলমাত্র আমানতদারদের নিকট থেকে আমানত গ্রহণ ও বিতরণের মধ্যেই তাদের সেবাকে সীমিত রাখেনি। আমানতদার ও বিনিয়োগ গ্রহীতাদের স্বল্প সময়ে অর্থ, চেক, পে-অর্ডার, ড্রাফট ইত্যাদি জমা নেয়া ও দেয়া, গ্রাহকের হিসাব বিবরণী ও পাস বহি সময় মত বা নিয়মিত দেয়াই ব্যাংকিং সেবা নয়, গ্রাহকের সেবার ক্ষেত্র সম্প্রসারিত হয়েছে- বিদ্যুৎ বিল, টেলিফোন বিল, ওয়াসা বিল, ইন্সুরেন্স প্রিমিয়াম, বাড়ি ভাড়া পরিশোধ, বাড়ি ভাড়া সংগ্রহ, পৌরকর, পেনশনের অর্থ সংগ্রহ, রেডিও-টিভি-ভি সি আর ইত্যাদির লাইসেন্স ইস্যু ও নবায়ন থেকে শুরু করে কলেজ-বিশ্ববিদ্যালয়ের ফি গ্রহণ আজ আর ব্যাংকিং সেবার বাইরে নয়।

ব্যাংকের গ্রাহক সেবা এখন আর ব্যাংকের চার দেয়ালের মধ্যে সীমাবদ্ধ নয়। চার দেয়ালের সীমা পেরিয়ে ব্যাংক সেবা এখন মানুষের দার প্রান্তে পৌঁছে দেয়ার উদ্দেশ্যে ইলেকট্রনিক ব্যাংকিং সেবা একটি যুগান্তকারী ভূমিকা পালন করছে। ঘরে বসেই গ্রাহক তার ব্যালেন্স শুধু জানতে পারাই নয় বরং পৃথিবীর এক প্রান্ত থেকে অন্য প্রান্তে ফান্ড পাঠাতে পারবে মুহূর্তের মধ্যে। পৃথিবীর যে কোন প্রান্ত থেকেই অনায়াসে তুলতে পারবে তার ইচ্ছিত আমানত। কম্পিউটার, এ টি এম, টেলি ব্যাংক, ই-মেইল, ইন্টারনেট প্রভৃতি প্রতিটিই ব্যাংকিং সেবার মানকে উন্নীত করার এক মহতী প্রচেষ্টা ছাড়া কি নামে অভিহিত করা যায়!

ব্যাংকিং সেবা আজ মানবিক ও সামাজিক উন্নয়নের চাবিকাঠি হিসেবেও কাজ করছে। তাই সেবার বিকল্প নাই। গ্রাহকের সম্বন্ধি বিধানে প্রতিটি ব্যাংকারকে যত্নবান ও আন্তরিক হতে হবে এবং সহযোগিতার হস্তকে সম্প্রসারিত করতে হবে। ব্যাংকের সর্বস্তরের কর্মীগণের আচার-আচরণ, ব্যবহার হতে হবে ভদ্রোচিত, মার্জিত ও গ্রহণযোগ্য। একজন ব্যাংকারের নিকট গ্রাহকের প্রত্যাশা অনেক, সে প্রত্যাশা পূরণে ব্যাংকারকে যথাযথ দৃষ্টি দেয়া অপরিহার্য। গ্রাহকের বিভিন্ন প্রশ্নের সঠিক উত্তর দেয়া বাঞ্ছনীয় এবং উত্তর হওয়া উচিত সুস্পষ্ট ও আন্তরিকতাপূর্ণ, যাতে করে গ্রাহকের অনুরোধ না রাখতে পারলেও এ আস্থা আর বিশ্বাস তার মধ্যে বদ্ধমূল হয় যে, ব্যাংকার প্রাণান্তকর চেষ্টা করেছেন হৃদয় ও মন দিয়ে। কিন্তু প্রচলিত নিয়ম-কানুন সবাইকে মেনে চলতে হয় বলে তার পক্ষে সে কাজটি করা সম্ভব হয়নি।

গ্রাহক হচ্ছে ব্যাংকের প্রাণ শক্তি ও জীবনী শক্তি। তাই গ্রাহকের মর্যাদাকে উপলব্ধি করতে হবে প্রতিটি ব্যাংকারকে। যখনই কোন গ্রাহক ব্যাংকে কোন সেবার জন্য আসেন তখন তাকে এই বিষয়টি উপলব্ধি করতে দেয়া উচিত যে তিনি ব্যাংকের একজন সম্মানিত গ্রাহক। ব্যাংকারের কাছে বিভিন্ন প্রয়োজনে একজন গ্রাহককে আসতে হয়। আর্থিক প্রয়োজন অথবা অর্থায়ন সংশ্লিষ্ট কোন বিষয়ের পরামর্শের প্রয়োজনে গ্রাহক ব্যবস্থাপকের কাছে আগমন করে থাকেন। গ্রাহকের আগমনের সাথে সাথে ব্যবস্থাপকের মধ্যে ধারণার সৃষ্টি হওয়া উচিত যেন সর্বাপেক্ষা প্রার্থিত ব্যক্তিটিরই সাক্ষাত লাভ করেছেন। গ্রাহক বড় হোক বা ছোট হোক সবাই পার্সোনালাইজড সার্ভিস প্রত্যাশা করে। সাধারণত: বড় গ্রাহকরা বেশি প্রত্যাশা করেন। ছোট-বড় সকল গ্রাহকের আদ্যপান্ত সম্পর্কে অবহিত হওয়া একজন ব্যাংকারের পক্ষে সম্ভব না হলেও কমপক্ষে নিয়মিত আগত এবং বড় গ্রাহকদের নাম পরিচয় জানা থাকা একজন ব্যবস্থাপকের কাছে খুব প্রয়োজন। মাঝে মধ্যে এ ধরনের গ্রাহকদের সাথে ব্যক্তিগত বা সামাজিক পরিচয় এবং সম্পর্ক গড়ে তোলা ব্যাংকারের জন্য প্রয়োজন। বড় বড় গ্রাহকদের

পার্সোনালাইজড সার্ভিস নিশ্চিত করার জন্য আজকাল One Stop Service ও কর্পোরেট সার্ভিস- (এক/একাধিক ব্যক্তি একটি বড় ক্লায়েন্ট হ্যান্ডেল করবেন) এর ধারণার উন্মোচন ঘটেছে।

ব্যাংকের এ সব সেবার কথা যখন চারদিকে ছড়িয়ে পড়বে তখন গ্রাহকগণ তাদের বন্ধু-বান্ধবদের নিকট তাদের প্রতিক্রিয়া প্রচার করবে। ফলে গ্রাহকদের সংখ্যা বাড়বে এবং ব্যাংকের উন্নতি ত্বরান্বিত হবে। তাই পার্সোনালাইজড সার্ভিসের বিকল্প নেই। ব্যাংকিং-এ personalised service এর পরিমাণ যত বৃদ্ধি করা যায় ব্যাংকের প্রতি গ্রাহকদের আস্থা এবং আকর্ষণ তত বেশি বৃদ্ধি পায়।

### ৩.২০ গ্রাহক সেবার উৎকর্ষতা বৃদ্ধিতে ব্যাংকারের করণীয়

গ্রাহক সেবার উৎকর্ষতা বৃদ্ধিতে ব্যাংকারের করণীয় অনেক আছে। এখানে সমসাময়িক প্রয়োজনের সাথে সঙ্গতিপূর্ণ কয়েকটি করণীয় উল্লেখ করা হলো:

- সর্বস্তরের কর্মকর্তা-কর্মচারীদের কম্পিউটার জ্ঞান ও দক্ষতা অর্জন করা।
- আমলাতান্ত্রিক আচরণ ও কাজে বিলম্ব করার মানসিকতা পরিহার করা।
- গ্রাহকের সম্মান এবং কর্মকর্তাদের পদ মর্যাদা বিবেচনাকরতঃ সুন্দর ও পরিশীলিত আচরণ নিশ্চিত করা।
- গ্রাহকদের বা কর্মকর্তাদের আস্থা, বিশ্বস্ততা ও আনুগত্য অর্জন করতে তৎপর হওয়া।
- গুণগত, মানসম্মত, নিখুঁত ও দ্রুত সেবাদানের জন্য পেশাগত দক্ষতা অর্জন ও পেশাদারীত্বের মানসিকতা পোষণ থাকা।
- নিজের কাজের প্রতি ভালোবাসা ও মমত্ববোধ থাকা এবং নিজের কাজকে এবাদত মনে করে আনন্দদায়ক ও উপভোগ্য করে তোলা।



- কর্মক্ষেত্রে ভবিষ্যতে উন্নয়নের জন্য আত্ম-পর্যালোচনা ও অর্পিত দায়িত্বের যথাযথ মূল্যায়ন করা।
- প্রতিষ্ঠান থেকে কি পাওয়া গেল সে চিন্তা না করে বরং প্রতিষ্ঠানকে কি দেওয়া হল আর কি-ইবা দেওয়ার

অবকাশ আছে তা অনুধাবন করা এবং কথা, কাজ ও আচরণে তার বাস্তব প্রতিফলন ঘটানো।

### ৩.২১ বাংলাদেশে গ্রাহক সেবা ও ইসলামী ব্যাংকিং

বাংলাদেশে বাণিজ্যিক বিশেষত: ইসলামী ব্যাংকের “গ্রাহক সেবা” বলতে সাধারণত ব্যাংকের জমাদানকারীদের, বিনিয়োগ গ্রহীতাদের ও বিভিন্ন প্রকারের সেবা গ্রাহকদেরকে স্বল্প সময়ে নিখুঁত ও ত্বরিত কাজ করে দেওয়াকে বুঝায়। এছাড়া যে সব উপাদান গ্রাহক সেবাকে উন্নত করতে পারে সেগুলো নিম্নরূপঃ

গ্রাহকের সাথে সৌজন্যমূলক আচরণ, গ্রাহকদের সমস্যায় ব্যাংকারদের সহায়ক মানসিকতা, দ্রুত হিসাব খোলা নিশ্চিতকরণ, হিসাবধারীর অর্থ দ্রুত জমা দেয়া নিশ্চিতকরণ, দ্রুত চেক সংগ্রহ ও সংশ্লিষ্ট হিসাবভুক্তকরণ, হিসাবধারীর পাশ বহি দ্রুত সরবরাহ নিশ্চিতকরণ, চলতি হিসাবের বিবরণী দ্রুত প্রেরণ নিশ্চিতকরণ, বিনিয়োগ/ঋণ সংক্রান্ত কাজে দ্রুত সিদ্ধান্ত প্রদান, অনুমোদিত বিনিয়োগ/ঋণ দ্রুত বিতরণের ব্যবস্থাকরণ এবং এলসি (L/C) খোলা দ্রুত নিশ্চিতকরণ।

এ সেবার মান যে ব্যাংকে যত উন্নত হবে সে ব্যাংক তত সুষ্ঠুভাবে চলবে। ইসলামী ব্যাংকিং-এ গ্রাহক সেবার মান সব চাইতে বেশি উন্নত হওয়া বাঞ্ছনীয়। কারণ ইসলামী ব্যাংকিং একটা বিশেষ নীতির অনুসারী। এখানে শুধু ব্যাংকিং সেবাই নয় মানবিক ও সামাজিক উন্নয়নের জন্যও সেবা প্রদান করা হয়। কাজেই এখানে সেবার মান হতে হবে সবচেয়ে এবং সব ব্যাংকের চেয়ে উন্নত।

উপরোক্ত তিন শ্রেণীর জনগণের উন্নত সেবার ফলাফলের গুরুত্বও তিন ধরনের। কোন সেবার ফলই কম গুরুত্ব বহন করে না। তবুও কোন কোনটার গুরুত্ব স্বাভাবিকভাবেই বেশি। গুরুত্বের প্রেক্ষাপট অনুসারে কতিপয় দিকের প্রতি দৃষ্টি নিবদ্ধ করা যেতে পারে।

এটা সর্বজনবিদিত যে Deposit is the life blood of the bank অর্থাৎ আমানত হচ্ছে ব্যাংকের জীবনী শক্তি। আমানত রক্তের সাথে তুলনীয়। রক্ত ছাড়া যেমন জীবন বাঁচে না তেমনি আমানত ছাড়াও ব্যাংককে অচল বা মৃত বলা যায়। কাজেই ব্যাংক সুষ্ঠুভাবে চালাতে হলে আমানত বাড়াতেই হবে। আর আমানত বাড়াতে হলেই সেবার মান অবশ্যই বাড়াতে হবে। এক্ষেত্রে সেবার মান হতে হবে উন্নততর। এ আমানত সংগ্রহের ব্যাপারে বেশি নজর দিতে হবে লাভমুক্ত আমানতের দিকে যেমন, আল ওয়াদিয়া ভিত্তিতে যে সব আমানত রাখা হয়। এর অর্থ এই নয় যে, মুদারাবা ভিত্তির আমানতকে অবজ্ঞা করা। সর্বপ্রকারের আমানতের জন্য প্রচেষ্টা চালাতে হবে।

ব্যাংকের আমানত সংগ্রহ করে সে আমানত যদি বিনিয়োগ করা না যায় তবে ব্যাংকের সমূহ ক্ষতির সম্ভাবনা থাকবে। বিনিয়োগ করার জন্য ভাল বিনিয়োগ গ্রাহক খুঁজে বের করতে হবে। এদেরকেও আকর্ষিত করতে হবে সেবা দিয়ে। কারণ প্রতিযোগিতামূলক সেবার মাধ্যমে ভাল বিনিয়োগ গ্রাহক সংগ্রহ করে অর্জিত আমানত বিনিয়োগ করে আয় করতে হবে এবং আয়ের একটা অংশ আমানকারীদের মধ্যে বণ্টন করতে হবে। এখানে সেবার মান কমলে আয় কমবে। আয় কমলে আমানতকারীদের লভ্যাংশ কম হবে। আর লভ্যাংশ কমলে আমানত কমবে- ফলে ব্যাংকের ক্ষতি হবে।

এছাড়া আমাদের সেবার বিনিময়ে সরাসরি আয়ের যে উৎস সেটাও কম গুরুত্বপূর্ণ নয়। যে সমস্ত আয় কোন ঝুঁকি না নিয়ে অর্জিত হয়- যেমন ডিডি, টিটি, পে-অর্ডার আদান-প্রদান, সেগুলোকে সরাসরি বিনিময় আয় বলা যায়। এক্ষেত্রেও গ্রাহক সেবার মান বাড়ানো প্রয়োজন।

সুতরাং একথা বলা যেতে পারে যে, ব্যাংক ব্যবসায় বিশেষ করে ইসলামী ব্যাংকিং এর ক্ষেত্রে সেবার গুরুত্ব অপরিসীম। যে কোন মূল্যে সেবার মান উন্নততর করতেই হবে। যদি উন্নততর ও সন্তোষজনক গ্রাহক সেবা প্রদান করা হয় তবে গ্রাহকগণ তাদের বন্ধু-বান্ধবদের নিকট প্রচার করবে, ফলে বাজারে এর প্রতিক্রিয়া এবং গ্রাহকের সংখ্যা বাড়বে, ব্যাংকেরও উন্নতি হবে। উন্নততর গ্রাহক সেবা প্রদান করতে হলে নিম্নলিখিত পদক্ষেপ গ্রহণ করা যেতে পারে :

১. গ্রাহকের জন্য ত্বরিত, দক্ষ ও নিখুঁত সেবা নিশ্চিত করা ব্যাংকারের দায়িত্ব। ত্বরিত সেবা প্রদান করতে গিয়ে ভুল তথ্য দিলে সেবার মান উন্নত না হয়ে বরং ক্ষতির কারণ হতে পারে।

২. ব্যাংকের কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের আচার-আচরণ, ব্যবহার হতে হয় ভদ্র, গ্রহণযোগ্য এবং সৌহার্দ্যমূলক। তাদের মুখের মৃদু হাসি গ্রাহকদের প্রথম দৃষ্টিতেই সম্ভ্রষ্ট দান করে-আর এর ফল হয় ইতিবাচক।
৩. একজন সফল ব্যাংকারকে গ্রাহকদের সব রকমের প্রশ্নের উত্তর দিতে হয় আর তা হতে হয় সুস্পষ্ট, অকৃত্রিম, আন্তরিক, সঠিক এবং সন্দেহাতীত। তাদের উত্তর এমন হতে হয় যাতে গ্রাহকের অনুরোধ রাখতে না পারলেও তিনি অসম্ভ্রষ্ট না হন।
৪. গ্রাহকদের যে কোন সমস্যা ও কাজ যত তাড়াতাড়ি সম্ভব সমাধান করে দিতে হয়। যদি সেটা সম্ভব না হয় তবে তাদেরকে বুঝিয়ে দিতে হয় যে ঐ সমস্যা বা কাজ ব্যাংকারের পক্ষে সম্ভব নয়।
৫. ব্যাংকের গ্রাহকগণ সম্ভ্রষ্ট চিন্তে ব্যাংককে বা এর কর্মকর্তা-কর্মচারীদের আন্তরিক সহযোগিতা করে যাবেন যদি তারা নিম্নলিখিত সেবাগুলো পান—
  - ক. স্বল্প সময়ে টাকা, চেক, পে-অর্ডার, ড্রাফট ইত্যাদি জমা দিতে ও তুলতে পারে।
  - খ. স্বল্প শিক্ষিত ও অশিক্ষিত গ্রাহকগণের জমার স্লিপ, চেকের পাতা ইত্যাদি লিখে দেওয়ার সুযোগ দেওয়া হয়।
  - গ. গ্রাহকগণ তাদের হিসাব বিবরণী বা পাশ বহি নিয়মিত ও সময়মত পান।
  - ঘ. তাদের হিসাবের গোপনীয়তা কড়াকড়িভাবে রক্ষা করা হয়।
  - ঙ. তাদের যে কোন চেক বা বিল স্বল্প সময়ে সংগ্রহ করে তাদের হিসাবে জমা করা হয় এবং প্রতিটি কাজে বন্ধুসুলভ আচরণ করা হয়।
  - চ. গ্রাহকগণের নির্দেশ (Standing instruction) মোতাবেক তাদের পক্ষ হয়ে তাদের হিসাব বিকলন করে বিদ্যুৎ বিল, ফ্যাক্স, টেলিফোন/ টেলেক্স বিল, বীমার প্রিমিয়াম, স্কুল/ কলেজের ফি ইত্যাদি সময়মত পরিশোধ করা হয়।

৬. কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের ব্যাংকিং আওয়ার শুরু হওয়ার কিছুক্ষণ পূর্বেই অফিসে এসে নিজ নিজ কর্মপত্ঠা ঠিক করে নিতে হয় যাতে করে ব্যাংকের কার্যক্রম সঠিকভাবে ও সময়ে শুরু করা যায়।

৭. ব্যাংক কর্মকর্তা ও কর্মচারীদেরকে ব্যাংকিং সেবার বাইরেও কিছু ব্যক্তিগত সেবাও নিশ্চিত করতে হয়। তাদের ব্যক্তিগত/সামাজিক প্রয়োজনে সঠিক উপদেশ দেওয়া, সহযোগিতা করা, বিশেষ অনুষ্ঠানাদিতে সাহায্য করা ইত্যাদি তাদের মন-মানসিকতার উপর প্রভাব বিস্তার করে-যা তারা তাদের বন্ধু-বান্ধবদের কাছে প্রচার করলে ফলশ্রুতিতে ব্যাংক উপকৃত হয়।

গ্রাহক সেবার মান উন্নততর করতে হলে একজন ব্যাংকারকে হতে হয় অক্লান্ত পরিশ্রমী, আজ্ঞাবহ, কর্মক্ষম, কাজ-কর্মে আন্তরিক ও সহানুভূতিপূর্ণ। আর সে সংগে তাদের থাকতে হয় ঐকান্তিক সহযোগিতার মনোভাব, পক্ষপাতহীন বিচার-বিবেচনা আর পারস্পরিক শ্রদ্ধাবোধ ও সহানুভূতিশীল আচরণ। কর্মকর্তা-কর্মচারী নিজেদের মধ্যে পদ মর্যাদানুযায়ী বড় ও ছোটদের প্রতি যথাক্রমে শ্রদ্ধাবোধ ও স্নেহপরায়ণতা প্রদর্শন করতে হয়। বড়রা যেমন ছোটদের প্রতি স্নেহশীল ও সহানুভূতিশীল থাকবে তেমনি ছোটরাও বড়দের প্রতি থাকবে শ্রদ্ধাশীল, অনুগত ও শৃংখলাবদ্ধ। ক্ষমতাশীল কর্মকর্তাদেরকে নিশ্চিত করতে হয় যে তাদের অধঃস্তন কর্মকর্তা-কর্মচারীরা যেন অবিচার ও অনাচারের স্বীকার না হন। শাখা ও অফিসগুলোতে প্রয়োজনীয় জনশক্তি ও অন্যান্য সুযোগ-সুবিধা নিশ্চিত করতে সচেষ্ট হতে হয়।

এ লক্ষ্যমাত্রা অর্জন করতে হলে সবচেয়ে বেশি প্রয়োজন ব্যাংকারের চিরাচরিত মন মানসিকতা পরিবর্তন করে গ্রাহক-কল্যাণমুখি মন মানসিকতা অর্জন ও প্রতিষ্ঠিত করা। অকল্যাণকামিতা, অন্যের উপকার করতে উদ্যোগী না হওয়ার মত অনুন্নত মানসিকতা থেকে মুক্ত থাকার জন্য উদার হওয়া ব্যাংকারের জন্য আবশ্যিক। আর এরকম পরোপকারীতার গুণ অর্জন করা সম্ভব একমাত্র তাকওয়ার মাধ্যমে। মহান আল্লাহ্ ব্যাংকার এবং গ্রাহক সবাইকে তাকওয়ার মাধ্যমে উন্নততর গ্রাহক সেবা প্রদান ও গ্রহণ নিশ্চিত করে ইসলামী অর্থনীতিকে সুদৃঢ় করার সুযোগ দিন।

### ৩.২২ ব্যাংক ব্যবসায় সৌজন্যবোধ

ব্যাংক একটি সেবা শিল্প (service industry) বা সেবামূলক ব্যবসায়িক প্রতিষ্ঠান আর সেবা এর পণ্য। ব্যাংকিং ব্যবসায় সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে সৌজন্যবোধের কোন বিকল্প নেই। কারণ সৌজন্যবোধ (Courtesy) মানব জীবনের একটি মহৎ গুণ। এ গুণে যিনি সবচেয়ে বেশি গুণান্বিত তিনি সবার কাছে সমাদৃত ও তার গুণাগুণ সবার মুখে মুখে। ইংরেজিতে একে বলে ‘Courtesy costs nothing but pays heavily’। সৌজন্যবোধ মানুষের বাহ্যিক ও আভ্যন্তরীণ সৌন্দর্যের ব্যাপ্তি ঘটায়, মানুষকে করে তোলে পরিপূর্ণ সুন্দর। সৌজন্যবোধের প্রতি মানুষের আকর্ষণ চিরন্তন। সৌজন্যবোধের প্রকাশ ঘটে মানুষের কথা, কাজ ও আচরণে। মানুষের প্রাথমিক পরিচয় তার কথায়। সুন্দরভাবে কথা বলা একটা আর্ট বা শিল্প। এটি পরম যত্নে ও কঠোর অনুশীলনে অর্জন করতে হয়। একজন ব্যাংকার যখন কথা বলবেন তখন তাকে নিম্নলিখিত বিষয়গুলোর প্রতি যত্নশীল হতে হয় :

১. ব্যাংকারের বক্তব্য হতে হয় মাধুর্যপূর্ণ, সংক্ষিপ্ত, যথাযথ ও শ্রুতিমধুর।
২. গলার স্বর বা শব্দ বিষয়ের গুরুত্বানুসারে ওঠানামা করলে বাক্য সুখশ্রাব্য হয়।
৩. উচ্চস্বরে কথা বলা, দ্রুত কথা বলা, গর্বিতভাবে কথা বলা, উপহাস করে কথা বলা এবং কটু কথা বলা সৌজন্যের পরিপন্থি ও বিরক্তিকর বলে এগুলো স্বয়ংক্রিয় পরিহার করে চলতে হয়।
৪. শব্দের সঠিক ও স্পষ্ট উচ্চারণ সুনিশ্চিত করে কথা বলা বিধেয়।
৫. ব্যাংকার কখনও হুকুমদাতা, পালনকারী, দাতা, কখনও গ্রহীতা। প্রতিটি ক্ষেত্রেই তাঁর নিয়ম মারফিক কথাবার্তাই কাম্য।
৬. গ্রাহককে যখন কিছু বলা হচ্ছে বা পরামর্শ দেয়া হচ্ছে তখন তা গ্রাহকের কাছে কতটা গুরুত্ব পাচ্ছে তা খেয়াল করা কর্তব্য। দেখা হওয়া মাত্রই অবিরল শুধু নিজের প্রয়োজনের কথা বললে তাকে অনেকে স্বার্থপর বা অবিবেচক ভাবে পারে।

প্রতিটি ব্যাংকারের প্রধান পরিচয় তার কর্মে বা কাজে। কাজের মধ্য দিয়েই একজন ব্যাংকার নিজেকে পরিপূর্ণভাবে বিকশিত করতে পারেন। যে কোন গ্রাহকের কাজ করে দিতে ব্যাংকারের আগ্রহ দেখানো উচিত। একজন মানুষের আচার-ব্যবহারই বলে দেয় সে কোন মাপের মানুষ। তাই ব্যাংকারের আচরণ বা ব্যবহারে সৌজন্য ও নৈতিকতার প্রতিফলন থাকতে হবে।

যতদূর সম্ভব ছোট বড় কাউকে ছোট খাটো কোন বিষয় নিয়ে অযথা শত্রু বানানো উচিত নয়। এতে করে ব্যাংকারের প্রয়োজনীয় কাজের ব্যাঘাত ঘটতে পারে। একজনের সঙ্গে মতের মিল না থাকতে পারে, কিন্তু তাই বলে তার সঙ্গে অন্যান্য কার্যগত সম্পর্ক খারাপ হওয়া বা ছিন্ন করা ঠিক নয়। সামান্য ব্যাপারকে অসামান্য ও জটিল করে তোলা ঠিক না।

সব সময় মনে রাখতে হবে ঘৃণার দ্বারা ঘৃণা কমই মুছে ফেলা যায়। তাই কাউকে ঘৃণা নয়, কাউকে অবেহলা নয়, সবার প্রতি সহানুভূতি ও ত্রুটি মার্জনার মনোবৃত্তি পোষণ করা উচিত। পরমত সহিষ্ণুতা সহকারে অপরের বিশ্বাস ও মতামতকে উপেক্ষা না করে সম্মান প্রদর্শন করা বাঞ্ছনীয়। এতে ব্যাংকের উদার মনের প্রতিফলন ঘটতে পারে। কোন গ্রাহকের ত্রুটি থাকলে তা কিছুটা পরোক্ষভাবে ধরা ভালো যাতে তিনি তা শোধরে নেবার সুযোগ পান। ধৈর্য, ভালবাসা, ক্ষমা, সহনশীলতা, স্নেহ-মমতা দ্বারা অনেকের মধ্যে সত্যিকারের সুপরিবর্তন আনা সম্ভব। ছোট বড় সবার সাথে সৌজন্যমূলক আচরণ করাই উত্তম পন্থা। পৃথিবীর প্রতিটি সভ্য ও ভদ্র জাতি সৌজন্যের খাতিরে সর্বদা নিম্নোক্ত বচন ক’টি ব্যবহার করে থাকেন। যেমন- অনুগ্রহপূর্বক (Please), আপনাকে ধন্যবাদ (Thank you), আমি দুঃখিত (I am sorry), আমাকে ক্ষমা করবেন (Excuse me), যদি দয়া করে কিছু মনে না করেন (If you don't mind please), আপনার নিকট কৃতজ্ঞ (I am grateful to you)।

প্রতিটি ব্যক্তির জীবনের সব কাজেই এ বচন কয়টি সব সময় মনে রাখা ও তার সঠিক ব্যবহার ও প্রয়োগ করা ভদ্রতার বিশেষ পরিচায়ক তথা সৌজন্যের দাবিদার। এ দাবি মেটানোর জন্য :

১. কারও কাছে কোন কিছু চাওয়া কিংবা কাউকে কোন হুকুম দেবার আগে দয়া করে এ বচনটি ব্যবহার করা বিশেষ প্রয়োজন। যেমন—দয়া করে আমার এ কাজটি করবেন কি? (Will you please do the work for me?) কিংবা দয়া করে আমার এ জিনিসটি এনে দেবেন কি? (Will you please bring this thing for me?) হুকুম দেয়ার চেয়ে আগে অনুরোধ করাই ভাল।

২. কেউ ছকুম তামিল করলে তাকে ধন্যবাদ দেয়া একান্ত প্রয়োজন। কারণ ধন্যবাদটি তার প্রাপ্য। যেমন- আমার এ কাজটি করার জন্য আপনাকে আন্তরিক ধন্যবাদ বা অনেক ধন্যবাদ। (Thank you very much for doing this work for me)। ধন্যবাদের উত্তরে ধন্যবাদ (Thank you too) বলা উচিত।

৩. কারও সাথে কোন খারাপ ব্যবহার বা দোষ-ত্রুটির কিছু ঘটে গেলে সেখানে দুঃখিত (Sorry) বা সত্যিই এ ব্যাপারে ব্যাংকার যে খুবই দুঃখিত (Really very sorry for this incident) এভাবে বলা বিশেষ প্রয়োজন।

৪. অপরাধের কোন কিছু ঘটলে সে জন্য ক্ষমাপ্রার্থী হওয়া একান্ত উচিত। যেমন-দয়া করে ক্ষমা করবেন (Please forgive me or I may please be excused)। ক্ষমা চাইলেই কেউ কারো কাছে ছোট হয়ে যায় না। এতে নিজের মর্যাদা বাড়ে।

সৌজন্যবোধের পাশাপাশি ‘ইহসান’ শব্দটি এসে যায় বর্ণনার প্রাসঙ্গিকতার ধারায়। ইহসান শব্দটির সাথে তাই সংক্ষিপ্ত পরিচিতি লাভ করা যাক। সৌজন্যবোধ বলতে যা বোঝানো হয়েছে, ইসলামের পরিভাষায় ইহসান শব্দের মধ্যেও যেন তা লুকিয়ে আছে আরও ব্যাপকভাবে। ইহসান মানে হচ্ছে-সুন্দর ব্যবহার, হৃদয়তাপূর্ণ আচরণ, চমৎকার ব্যবহার, পারস্পরিক ঊদার্য, পারস্পরিক শ্রদ্ধাবোধ, অপরকে তার অধিকারের চেয়ে বেশি দেয়া, নিজের অধিকারের চেয়ে কম পেয়েও সন্তুষ্ট থাকা, প্রতিকূলতা সহ্য করা এবং সহজ ও আরামদায়ক করা।

সৌজন্যবোধের চর্চা ও অনুশীলনের মাধ্যমেই সমাজে সৌহার্দ্য, কৃতজ্ঞতা, মহত্ব, উদারতা, ত্যাগ ও কোরবানী, নিষ্ঠা ও ঐকান্তিকতা এবং অপরের কল্যাণ কামনার মত মহৎ মানবীয় গুণাবলীর সৃষ্টি হতে পারে। নিশ্চিত হতে পারে পারস্পরিক প্রয়োজনে সর্বোত্তম সেবা এবং উন্নত হতে পারে জীবনের সকল ধারা। ইহসান ও সৌজন্যবোধের গুরুত্ব একজন ব্যাংকারের প্রাত্যহিক কর্মকাণ্ডে অপরিসীম। ব্যাংকিং এর ক্ষেত্রে ব্যাংকার গ্রাহক সম্পর্কের সুমধুরতার উপর গতিশীল ব্যাংকিং বহুলাংশে নির্ভরশীল। ব্যাংক ব্যবসায় গ্রাহক ব্যাংকার একে অপরের পরিপূরক এবং পরস্পর পরস্পরের প্রয়োজনে এক পক্ষ অপরের উপর নির্ভরশীল। তাই উত্তম গ্রাহক সেবা নিশ্চিত করার মাধ্যমেই উন্নততর জীবন ধারার পথ উন্মুক্ত করা সম্ভব হতে পারে। ব্যাংকারের প্রতিটি কথা ও কাজে, বক্তব্য ও আচরণে সৌজন্যবোধ ও ইহসানের ব্যবহার সুনিশ্চিত করা কর্তব্য। সেই সাথে অপরকেও এ

কাজে উদ্বুদ্ধ করে সুখী-সুন্দর ও ভারসাম্যপূর্ণ ব্যক্তি, সমাজ, দেশ ও জাতি বিনির্মাণে অবদান রাখা যেতে পারে (রহমান, ২০০৯)।

### ৩.২৩ ইতিবাচক দৃষ্টিভঙ্গি এবং গ্রাহকের সন্তুষ্টি

দৃষ্টিভঙ্গি (Attitude) শব্দটির বিভিন্নভাবে ব্যাখ্যা দেয়া হয়েছে। চেম্বার ডিকশনারির ভাষায় দৃষ্টিভঙ্গি হল মানুষের মনের অবস্থা অর্থাৎ বিষয়বস্তুসমূহের যে কোন অবস্থা বা ব্যক্তিবর্গের মধ্যকার পারস্পরিক সম্পর্ক সম্বন্ধে উপলব্ধি, অনুভূতির বহিঃপ্রকাশ। আচরণগত বিজ্ঞানীগণ এটিকে কোন ব্যক্তি, বস্তু, বিষয় বা কার্যকলাপের উপর ব্যক্তিগত অনুভূতি হিসেবে সংজ্ঞায়িত করেন। আরও নিখুঁতভাবে দৃষ্টিভঙ্গিকে সংজ্ঞায়িত করা যায় এভাবে যে, এটি বিশেষ ভঙ্গিতে আচরণ ও অনুভূতির একটি অনড় প্রবণতা। পছন্দ ও অপছন্দ এবং সন্তুষ্টি ও অসন্তুষ্টির প্রভাব বিস্তারকারী অনুভূতি দৃষ্টিভঙ্গিকে বেষ্টিত করে আছে।

দৃষ্টিভঙ্গি ব্যক্তির চাহিদা, অতীত অভিজ্ঞতা, ব্যক্তিগত ধ্যান-ধারণা, ব্যক্তিত্ব, বাস্তব জগৎ সম্পর্কে ব্যক্তির বিশ্বাস, অনুভূতি এবং মতামতকে মূর্ত করে। দৃষ্টিভঙ্গি গঠনে মূল্যায়নের গভীর প্রভাব আছে। সমাজ-সংস্কৃতির গভীরে প্রোথিত মূল্যবোধ ধারণ করে মানুষ বেড়ে উঠে। এই প্রক্রিয়ায় মানুষ অসংখ্য মূল্যবোধ ধারণ করে এবং দৈনন্দিন জীবনে স্বাভাবিক কর্মকাণ্ডে এ সব মূল্যবোধের প্রতিফলন ঘটে।

সরকারি-বেসরকারি প্রতিটি চাকুরীজীবির সর্বাঙ্গিক চেষ্টা করা এবং কঠোর পরিশ্রমী হওয়া উচিত। ইসলামী ব্যাংকের বেলায় এ প্রয়োজন আরো তীব্র। কাউকে খুব বেশি কাজ করতে না দেখলে তাকে কাজে অবহেলাকারী বলে মনে করা উচিত নয়। এর ফলে ঐ ব্যক্তির প্রতি নেতিবাচক দৃষ্টিভঙ্গির বহিঃপ্রকাশ ঘটতে পারে। পরিণামে উভয়ের মধ্যে ব্যক্তিগত এবং প্রাতিষ্ঠানিক উভয়বিধ সম্পর্ক ক্ষতিগ্রস্ত হতে পারে। সুতরাং দেখা যায় মূল্যবোধ, উপলব্ধি এবং দৃষ্টিভঙ্গির মধ্যকার যোগসূত্র অত্যন্ত প্রবল।

বাহ্যিক উদ্দীপকসমূহ এবং আভ্যন্তরীণ ক্ষমতা একজন ব্যক্তির আচরণকে নিশ্চিতভাবে প্রভাবিত করে। বাহ্যিক উপলব্ধিগুলো হল অবস্থানগত বিষয়-যা পরিবেশ থেকে আসে। ব্যক্তি এবং তার পারিপার্শ্বিকতার মধ্যকার মিথস্ক্রিয়া উপলব্ধি গঠনে সহায়তা করে। উদ্দীপকসমূহ এবং পরিবেশগত অবস্থা হল— প্রথম পর্ব নিবন্ধন, বিশদীকরণ এবং পুনঃপ্রত্যাবর্তন জটিল ব্যক্তিত্বের মাঝে ঘটে; তখন সেখানে সৃষ্টি হয় ফলপ্রসূ আচরণ এবং এই



আচরণের পরিণতি সৃষ্টি করে চূড়ান্ত পর্ব। নিবন্ধন, বিশদীকরণ এবং পুনঃপ্রত্যাবর্তন হল আভ্যন্তরীণ পদ্ধতি যা পর্যবেক্ষণহীন; কিন্তু পারিপার্শ্বিকতা আচরণ ও ফলাফলসমূহ নির্দেশ করে উপলব্ধি, অবশ্যই দৃষ্টিভঙ্গি এর সাথে সম্পর্কযুক্ত। উদাহরণস্বরূপ, কাজের ক্ষেত্রে একই শ্রমিক একজন তত্ত্বাবধায়কের দৃষ্টিতে হতে পারে খুবই ভাল আবার অন্য তত্ত্বাবধায়কের দৃষ্টিতে হতে পারে খুবই মন্দ বা দুর্বল। একই দ্রব্য পরিদর্শকের নিকট হতে পারে উন্নতমানের কিন্তু গ্রাহকের নিকট হতে পারে নিম্নমানের।

দৃষ্টিভঙ্গির তিনটি মূল উপাদান রয়েছে—আবেগগত, তথ্যগত এবং আচরণগত মাত্রা। আবেগগত উপাদানটি হল কোন বস্তু সম্পর্কে একজন ব্যক্তির ইতিবাচক, নিরপেক্ষ বা নেতিবাচক অনুভূতি/মূল্যায়ন। তথ্যগত উপাদানের উপর একজন ব্যক্তি তখনই পূর্ণরূপে নির্ভর করতে পারেন যদি তার কাছে সঠিক এবং সর্বশেষ তথ্য থাকে। আর আচরণগত উপাদান হল—কোন বস্তু বা ব্যক্তির প্রতি কারো বিশেষভাবে আচরণ করার প্রবণতা।

দৃষ্টিভঙ্গি ইতিবাচক হলে সংশ্লিষ্ট ব্যক্তি খুবই উদ্যোগী এবং ঝুঁকি নিতে ইচ্ছুক হবে এবং একত্রে কাজ করার ক্ষমতা ও প্রবণতা সম্পন্ন হবে। তার থাকবে উঁচুস্তরের কর্ম সন্তুষ্টি, সম্পৃক্ততা এবং প্রতিষ্ঠানের প্রতি অংগীকারাবদ্ধতা। আবেগের বহিঃপ্রকাশ কর্মের স্বরূপ নির্দেশ করে। যেমন—গ্রাহক সেবা প্রতিনিধির ইতিবাচক, পুলিশ কর্মকর্তার নেতিবাচক, সরকারি চাকুরির নিরপেক্ষ আবেগের বহিঃপ্রকাশ। সে মনস্তাত্ত্বিকভাবে নিজেকে তার কর্মের মাঝে আবিষ্কার করতে সমর্থ হবে এবং নিজেকে বুঝাতে সক্ষম হবে যে তার কর্মসম্পাদন স্তর ব্যক্তি মূল্যের জন্য অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ।

গ্রাহক সন্তুষ্টি নির্ভর করে গ্রাহকের প্রত্যাশার উপর। যদি প্রত্যাশার সাথে প্রাপ্তির কমতি থাকে তবে গ্রাহক অসন্তুষ্ট হয়। আর যদি প্রত্যাশার সাথে প্রাপ্তির সামঞ্জস্য থাকে তবে গ্রাহক সন্তুষ্ট থাকে। যদি প্রাপ্তি প্রত্যাশাকে অতিক্রম করে তবে গ্রাহক খুবই সন্তুষ্ট বা উল্লসিত হয়। এখানে দেখা যায় যে, গ্রাহকের সাথে মিথস্ক্রিয়ারত ব্যক্তিবর্গের ইতিবাচক দৃষ্টিভঙ্গি এবং গ্রাহকের সন্তুষ্টি এ দুইয়ের মধ্যে সরাসরি সম্পর্ক রয়েছে।

দৃষ্টিভঙ্গিকে পণ্য/সেবার বিভিন্ন দিকের উপর গ্রাহক সন্তুষ্টির সমষ্টি হিসেবে পরিমাপ করা যায়। সেই দৃষ্টিকোণ থেকে সন্তুষ্টি এবং দৃষ্টিভঙ্গি কার্যত একই বিষয়। প্রত্যাশা যা পণ্য/সেবার প্রত্যাশিত প্রাপ্তি নির্দেশ করে তা কতকগুলো বিষয়ের সাথে সম্পর্কিত যেমন : ভৌতসুবিধাদি- যন্ত্রপাতি, দ্রব্য/সেবার বৈশিষ্ট্যাবলী, কর্মী-যোগাযোগের উপাদান ; নির্ভরযোগ্যতা ; দ্রুত সাড়া দেয়ার সক্ষমতা- গ্রাহকগণকে সাহায্য করা এবং দ্রুত সেবা

প্রদানে কোম্পানির সদিচ্ছা; নিশ্চয়তা-কোম্পানির কর্মীদের জ্ঞান, ভদ্রতা এবং বিশ্বাসযোগ্যতা; অন্যের আবেগ অনুভূতির সাথে একাত্ম হওয়ার ক্ষমতা-গ্রাহককে প্রদত্ত ব্যক্তিকেন্দ্রিক মনোযোগ ও যত্ন। বর্তমান প্রেক্ষাপটে গ্রাহক সন্তুষ্টি নিশ্চিতকরণে একটি সাংগঠনিক কাঠামো কত কার্যকরভাবে কর্পোরেট উদ্যোগ গ্রহণ করতে পারে তার উপর নির্ভর করে একটি প্রতিষ্ঠানের অস্তিত্ব টিকে থাকা।

সম্প্রতি গবেষণায় দেখা যায় যে, সন্তুষ্টি হল এক জটিল বহুমাত্রিক মানবীয় আবেগময় সাড়া- যা সতর্কতার সাথে পালন করতে হবে। এ বিষয় স্মরণ রাখতে হবে যে, ব্যাংক-গ্রাহকের মনোমুগ্ধকর সন্তুষ্টির চাবিকাঠি হল সৃজনশীলতা এবং লেনদেনের শ্রেষ্ঠত্বের প্রতি অঙ্গীকার, পণ্য বিপণন এবং সেবা প্রদানে উষ্ণ আন্তরিকতা। কেবলমাত্র ব্যক্তিগত ইতিবাচক দৃষ্টিভঙ্গিই পরিণামে এরূপ লক্ষ্য অর্জনের নিশ্চয়তা দিতে পারে। একটি ব্যাংকিং সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠানের প্রতিটি কর্মীর উচিত ইতিবাচক দৃষ্টিভঙ্গি পোষণের মাধ্যমে তার গ্রাহকদের সর্বোচ্চ সন্তুষ্টি নিশ্চিত করা। আর তাহলেই উক্ত প্রতিষ্ঠানে তার কাঙ্ক্ষিত সাফল্য অর্জন সম্ভব হতে পারে।

### ৩.২৪ সময়ের নিরিখে গ্রাহক সেবা

প্রতিটি গ্রাহকেরই সময় বাজেট আছে - এমন ধারণা ব্যাংকারের মাথায় থাকা উচিত। অধিকাংশ গ্রাহক ব্যাংকে আসেন দ্রুত কাজ শেষ করে চলে যেতে পারবেন এই ভরসায়। গ্রাহকের এই প্রত্যাশা যদি পূরণ হয় তাহলে তিনি খুশি হন। এর অন্যথা হলে তার মধ্যে ক্ষোভ, আবেগ সৃষ্টি হতে থাকে। এ অবস্থা থেকে পরিত্রাণের জন্য ব্যাংকারের নিম্নের বিষয়ের প্রতি নজর দেয়া উচিত :

- সচরাচর স্বল্প সময়ের মধ্যে চেকের টাকা প্রদান করা উচিত। শাখায় কাউন্টারের প্রচণ্ড ভিড়ের সময়েও পেমেন্ট দিতে বেশি সময় নেয়া উচিত নয়।
- অন্যান্য পেমেন্ট; যেমন-ডি ডি, পে-অর্ডার, টি টি যুক্তিসংগত সময়ের মধ্যে হওয়া উচিত।
- টাকা গ্রহণসহ ডি ডি, পে-অর্ডার, পে-স্লিপ, সিকিউরিটি রিসিপ্ট ইত্যাদি প্রস্তুত/ইস্যু করতে বেশি সময় নেয়া ঠিক নয়। বৃহৎ অংকের টাকার ডি ডি যৌক্তিক সময়ে ইস্যুর লক্ষ্যে টাকা গণনার জন্য পৃথক ব্যবস্থা থাকা বাঞ্ছনীয়।

- জমা হিসাবে নগদ গ্রহণ সচরাচর গ্রহণযোগ্য সময়ে হওয়া উচিত। বড় অংকের জমা অপেক্ষাকৃত কম সময়ের মধ্যে নেয়ার বিষয়টি অবশ্যই নিশ্চিত করতে হবে।
- ক্লিয়ারিং-এর নিমিত্তে জমাকৃত চেক সেই দিনই ক্লিয়ারিং হাউজে পাঠাতে হবে। ক্লিয়ারিং হাউজের সময়ান্তে গৃহীত চেক পরদিন অবশ্যই ক্লিয়ারিং হাউজে পাঠাতে হবে।
- একই স্টেশনের ট্রান্সফার ডেলিভারী চেক প্রদানকারী শাখা হতে সেদিনই কালেকশন করতে হবে।
- ট্রান্সফার চেক জমার দিনই পাশ করতে হবে অথবা ফেরত দিতে হবে।
- কালেকশন চেক/ বিল জমার দিনই জমা করা উচিত এবং ঐ দিনই বা পরের দিন অবশ্যই তা কালেকশনের জন্য পাঠাতে হবে।
- যদি কোন কালেকশন চেক কোন শাখার উপর ড্র করা থাকে তবে প্রদানকারী শাখাকে প্রথম উপস্থাপনের সময়ের মধ্যে অবশ্যই প্রসিড পাঠাতে বা ইন্সট্রুমেন্ট ফেরত পাঠাতে হবে।
- শাখা রিয়েলাইজেশন এ্যাডভাইস পাওয়ার দিনই রেসপন্ড করা কর্তব্য এবং সংশ্লিষ্ট জমার এ্যাডভাইস গ্রাহকের অবগতির জন্য পাঠানো বাঞ্ছনীয়।
- শাখা কোন বিল পেলে তার সংবাদ সেদিনই পিয়নের মাধ্যমে প্রাপককে জানাতে হবে এবং প্রাপকের প্রাপ্তি স্বীকার পিয়ন বহিতে লিপিবদ্ধ করে রাখা উচিত।
- টেলিফোনের মাধ্যমে প্রাপককে টেলিফোন টি টি প্রাপ্তি সংবাদ জানাতে হবে। এজন্য টেলিফোন নম্বরসহ গ্রাহকের একটি তালিকা সংরক্ষণ করা উচিত। অন্যান্য ক্ষেত্রে টি টি, এম টি সংবাদ এবং জমার এ্যাডভাইস সেদিনই গ্রাহকের নিকট পাঠাতে হবে।
- ক্যাশ কাউন্টারের কর্মীবৃন্দকে বিদ্যুৎ বিল, ওয়াসা বিল, গ্যাস বিল অথবা ব্যাংকের বিশেষ ব্যবস্থায়ীন অন্য যে কোন কালেকশন দ্রুত ও নির্ভুলভাবে জমা নেওয়া নিশ্চিত করতে হবে। প্রতিটি জমা রশিদে অনুমোদিত কর্মকর্তার যথার্থতা যাচাই করা কর্তব্য।

- গ্রাহকগণের বাংলাদেশ সঞ্চয় পত্র, জাতীয় প্রতিরক্ষা সঞ্চয় সার্টিফিকেট, প্রাইজবন্ড, শেয়ার ইত্যাদি ক্রয়/নগদায়ন করার চাহিদা সন্তুষ্টির সাথে পূরণ করা উচিত। এ লক্ষ্যে কার্যালয়ের সাথে ব্যবস্থা গ্রহণ সাপেক্ষে শাখায় ফান্ড স্টক রাখা কর্তব্য।
- গ্রাহকের সকল স্থায়ী আদেশ (Standing Instruction) যেমন- ইস্যুরেস প্রিমিয়াম প্রদান, তহবিল স্থানান্তর ইত্যাদি যথাসময়ে প্রতিপালন করতে হবে।
- গ্রাহকের লিখিত অনুরোধের প্রেক্ষিতে হিসাব এক শাখা থেকে অন্য শাখায় নির্ধারিত সময়ের মধ্যে স্থানান্তর করা বাঞ্ছনীয়।
- আদেয় ইনস্ট্রুমেন্ট একই গ্রাহককে ফেরত দিতে হবে।
- নতুন হিসাবধারীকে হিসাব খোলার দিনই পাশ বুক দেয়া উচিত। গ্রাহক পাশ বুক আপডেট করার অনুরোধ জানালে তা দ্রুত প্রতিপালন করে অনতিবিলম্বে তা ফেরত দেয়া উচিত। যদি এন্ট্রি সংখ্যা বেশি হয় এবং তা ওঠাতে সময়ের প্রয়োজন হয় তা হলে গ্রাহককে প্রয়োজনীয় সময় দিয়ে নির্দিষ্ট সময়ের পূর্বে পাশ বুক বিলির জন্য অবশ্যই প্রস্তুত রাখতে হবে।
- হিসাব বিবরণী মাসের প্রথম সপ্তাহে বিতরণের ব্যবস্থা থাকা বাঞ্ছনীয়। বিশেষ বিশেষ গ্রাহকদের হিসাব বিবরণী নিয়মিত পৌঁছে দেয়ার ব্যবস্থা থাকা উচিত। তাছাড়া গ্রাহকের অনুরোধেও হিসাব বিবরণী প্রদান করা উচিত।
- সকল হিসাবধারীদের নিকট অর্ধবার্ষিক এবং বার্ষিক স্থিতি নিশ্চিতকরণ সার্টিফিকেট (balance confirmation certificate) প্রেরণ অবশ্যই নিশ্চিত করতে হবে।
- গ্রাহকের সকল অনুসন্ধানের/ জিজ্ঞাসার তাৎক্ষণিক জবাব দান বাঞ্ছনীয়। গুরুত্ব অনুসারে গ্রাহকের চিঠির উত্তর অগ্রাধিকার ভিত্তিতে প্রদান করা উচিত।

উপসংহারে বলা যায়, কম্পিউটার, নোট কাউন্টিং মেশিন, ইন্টারকম ব্যবস্থা, টেলিফোন, টেলেক্স, ফ্যাক্স সুবিধা আর পর্যাপ্ত সেবামুখি জনবল ত্বরিত গ্রাহক সেবা প্রদানের জন্য অপরিহার্য। এসব আধুনিক প্রযুক্তির ব্যবহার সময়ের নিরিখে গ্রাহক সেবাকে সন্তোষজনক পর্যায়ে নিয়ে আসতে সহায়ক ভূমিকা পালন করে।

### ৩.২৫ গ্রাহক সেবা উন্নয়নে সর্বাধুনিক প্রযুক্তি

আজকাল গ্রাহক সেবা উন্নয়নে নানা প্রযুক্তি ব্যবহৃত হচ্ছে যেমন, ব্যাংকে কম্পিউটার টেলিব্যাংকিং, পিসি ব্যাংকিং, ইন্টারনেট ব্যাংকিং, নোট কাউন্টিং মেশিন, কিউসিডি, এটিএম, সুইফট ইত্যাদি ব্যবহৃত হচ্ছে।

#### ১. ইলেক্ট্রনিক কিউ টোকেন সিস্টেম: ইলেক্ট্রনিক কিউ টোকেন সিস্টেম (Electronic Queue Token System)

সাধারণ টোকেনের উন্নততর বিকল্প হিসেবে ক্যাশ কাউন্টারে ব্যবহৃত হয়। ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিঃ, হেড অফিস কমপ্লেক্স শাখায় শুরু থেকেই এ পদ্ধতি চালু আছে। মেইন ডিসপ্লে বোর্ড (Main Display Board), টোকেন ডিসপেনসার (Token Dispenser), ইলেক্ট্রনিক কাউন্টার নম্বর (Electronic Counter Number), কলিং বাটন (Calling Button)-এর সমন্বয়ে এ সিস্টেম গঠিত। এ পদ্ধতির অধীনে হেড অফিস কমপ্লেক্স শাখায় ৬টি কাউন্টার চালু আছে। এক্ষেত্রে টোকেন রোল ব্যবহৃত হয়। টোকেন রোলে ক্রমিক নম্বর অনুযায়ী বাটন (Button) টিপে ক্যাশ কাউন্টারে গ্রাহককে আহ্বান করা হয়। বাটন চাপার সাথে সাথে টোকেন ডিসপেনসার টোকেন নম্বর এবং কাউন্টার নম্বর ভেসে ওঠে। টোকেন রোলার নম্বর অনুসারে গ্রাহক সংশ্লিষ্ট কাউন্টার থেকে সেবা গ্রহণ করে। এই সিস্টেমে গ্রাহককে স্বল্প সময়ে উন্নততর সেবা প্রদান সম্ভব। দেশের অন্য দু'একটি বেসরকারি ব্যাংকও ইলেক্ট্রনিক কিউ টোকেন সিস্টেম চালু করেছে।

#### ২. নোট কাউন্টিং মেশিন (Note counting machine) : নোট কাউন্টিং মেশিন ব্যাংকিং জগতে গ্রাহক সেবায়

নতুন দিগন্তের সূচনা করেছে। ব্যাংকিং লেনদেনে এনে দিয়েছে দ্রুত গতি। ক্যাশ কাউন্টারে চেক জমা দিয়ে বা নগদ টাকা জমা দিয়ে গ্রাহককে দীর্ঘ সময় আর অপেক্ষার প্রয়োজন নেই। মাত্র ৪ সেকেন্ড সময়ে নোট কাউন্টিং মেশিন ১০০টি নোট গুণে দিতে পারে অনায়াসেই। এতে করে গ্রাহক সেবা যেমন বাড়ছে। তেমনি বাড়ছে কাজের গতিশীলতা।

নোট কাউন্টিং মেশিনে কোন বোতাম বা সুইচ টেপার প্রয়োজন হয় না। টাকার বান্ডিল মেশিনে দেয়ার সাথে সাথে গণনার কাজ শুরু হয়ে যায়, হোক না টাকার বান্ডিলের নোটগুলো ছেঁড়া, তালি দেয়া, ময়লাযুক্ত। বান্ডিলের নোট সংখ্যা স্ক্রীনে দেখা যায়।

লক্ষ লক্ষ টাকা স্বল্প সময়ে গণনায় এই মেশিনের কোন বিকল্প নেই। যন্ত্রটির নিচে সংযোজিত ঘূর্ণায়মান চাকা থাকায় একটি কাউন্টারে বসেই সবাই এর সাহায্যে কাজ সেরে নিতে পারেন। অধিকাংশ বেসরকারি ব্যাংক, কোন কোন সরকারি ব্যাংক নোট কাউন্টিং মেশিন ব্যবহারের মাধ্যমে ব্যাংকিং লেনদেনে গ্রাহক ও কর্মকর্তা/কর্মচারীদের কার্য লাঘব ও সময়ের অপচয় হ্রাস করতে পেরেছে। সর্বোপরি নির্ভুলভাবে টাকা গণনা করে লেনদেনে নতুন দিগন্ত উন্মোচন করেছে।

৩. Fake note detector : আজকাল জাল নোটে ছেয়ে গেছে সমস্ত দেশ। ব্যাংকের ক্যাশিয়ারও অনেক সময় ধূর্ত লোকদের শিকার হন। আবার গ্রাহকও এই জাল নোট এনে ক্ষতি/বিড়ম্বনার শিকার হন। অনেক সময় জাল নোট সনাক্ত করাও দুষ্কর হয়ে পড়ে। এ অবস্থা থেকে উত্তরণের জন্য সঠিক নোট সনাক্তের জন্য Fake Note Detector পাওয়া যায়। এ যন্ত্রের সামনে নোটের বান্ডিল রাখলে জাল নোট সনাক্ত করা যায় অনায়াসে। এ যন্ত্র গ্রাহক সেবায় এনেছে বাড়তি নিরাপত্তা।

৪. টেলি ব্যাংকিং (Tele banking) : বর্তমান প্রতিযোগিতামূলক বিশ্বে ব্যাংকসমূহ তার গ্রাহকদের সন্তুষ্টির জন্য বিভিন্ন ধরনের সেবামূলক কর্মসূচি নিয়ে থাকে। এ ধরনের একটি পদক্ষেপ হচ্ছে টেলি ব্যাংকিং সার্ভিস-যার প্রচলন ইতিমধ্যেই বিশ্বের বহু দেশে রয়েছে।

মূলত: গ্রাহকের সময়কে বাঁচানো ও অন্য কাজের ব্যাঘাত যাতে অপেক্ষাকৃত কম হয় এবং যানজটসহ নাগরিক বিভিন্ন ঝুঁকি এবং ঝামেলা হতে মুক্ত থেকে অধিকতর সেবা দেয়ার মানসিকতা থেকে টেলি ব্যাংকিং এর উৎপত্তি। বিভিন্ন ধরনের অনুসন্ধান, অনুরোধ বা ফরমায়েস অনুযায়ী টেলি ব্যাংকিং সার্ভিসের কাজ করা হয়ে থাকে। যেমন- হিসাবের স্থিতি জানানো, সর্বশেষ লেনদেনের বিবরণ, বৈদেশিক মুদ্রার বিনিময় হার, ব্যাংকের অন্যান্য তথ্য জানার জন্য গ্রাহকগণ এ সার্ভিসের সাহায্য নিতে পারেন। এছাড়া ব্যালেন্স সার্টিফিকেট, চেক বই ইস্যু অথবা একাউন্টের টাকা থেকে পে-অর্ডার বা ড্রাফট ইস্যু করে তার ঠিকানায় পাঠিয়ে দেয়ার অনুরোধও করতে পারেন। এ পদ্ধতি ব্যবহারের জন্য গ্রাহককে একটি ব্যক্তিগত পরিচিতি নম্বর দেয়া হয়। সাধারণত: অফিস সময়ে টেলি

ব্যাংকিং সার্ভিস প্রদান করা হয়। Standard Chartered ব্যাংক, HSBC তার গ্রাহকদের জন্য টেলি ব্যাংকিং সার্ভিস চালু করেছে।

**৫. প্লাস্টিক মানি/ক্রেডিট কার্ড :** কাগজি মুদ্রার বিকল্প হিসেবে ব্যবহৃত হচ্ছে একখানা হালকা প্লাস্টিকের কার্ড যাকে মাস্টার কার্ড/ক্রেডিট কার্ড বলা হয়। বড় বড় টাকার বাভিলের বোঝা বয়ে বেড়ানোর ঝামেলা এড়াতে প্লাস্টিক কার্ডের কোন বিকল্প নেই।

খুচরা ইলেকট্রনিক ব্যাংকিং এর মধ্যে ক্রেডিট কার্ড একটি বহুল জনপ্রিয় প্রক্রিয়া। সাধারণত: Credit worthiness থাকলে বা আমানতকারীর হিসাবে যথেষ্ট টাকা থাকলে গ্রাহককে ব্যাংক এই ধরনের প্লাস্টিক কার্ড সরবরাহ করে। গ্রাহক হিসাবে ডেবিট ব্যালেন্স থাকা সত্ত্বেও গ্রাহকেরা এই কার্ড ব্যবহার করতে পারে। সাধারণত: ক্রেডিট কার্ড গ্রাহকের লেনদেন পরিশোধের জন্য তার ঋণ একাউন্ট ডেবিট করা হয়। বর্তমানে প্রচলিত অন্যতম ক্রেডিট কার্ড হলো Amex Card, VISA Card, Master Card, Gold Card, Silver Card ইত্যাদি।

ব্যাংকসহ আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহ তাদের মূল্যবান দায়িত্বশীল গ্রাহকদের সনাক্ত করার জন্য ক্রেডিট কার্ড ইস্যু করে থাকে। এই কার্ডের মাধ্যমে ব্যাংকের সাথে যে সব দোকান বা প্রতিষ্ঠানের বিনিময় চুক্তি আছে সে সব নির্দিষ্ট জায়গায় বা প্রতিষ্ঠানে পণ্য বা সেবা ক্রয় করে বা অন্যান্যভাবে খরচ করে বিল পরিশোধ করা যায়। অনুমোদিত সময় যদি পার হয়ে যায় তবে ব্যাংক কর্তৃক পরিশোধিত অতিরিক্ত টাকার উপর গ্রাহককে সুদ দিতে হয়।

এই কার্ডের মাধ্যমে অনেক সময় নির্দিষ্ট অর্থনৈতিক প্রতিষ্ঠান থেকে নগদ টাকাও অগ্রিম নেয়া যায়। গ্রাহক ক্রেডিট কার্ডের মাধ্যমে যে টাকা খরচ করবেন তা খরচের দিন থেকে অনুগ্রহ সময়ের মধ্যে (৪৫-৬০ দিন) বিনা সুদে পরিশোধের সুযোগ পাবেন। গ্রাহক প্রতিষ্ঠানের (ব্যাংকের) কি পরিমাণ টাকা খরচ করছেন তা মাস শেষে ব্যাংক থেকে পাঠানো মাসিক হিসাব থেকে জানতে পারেন। ব্যাংক ক্রেডিট কার্ডধারীকে প্রতি মাসের শেষে কয়েকটি নির্দিষ্ট তারিখে কার্ডের হিসাব বিবরণী ডাকযোগে পাঠিয়ে থাকে।

যখন একজন ক্রেডিট কার্ড হোল্ডার কোন পণ্য বা সেবা ক্রয় করে টাকার বিনিময়ে ক্রেডিট কার্ড এর মাধ্যমে বিল পরিশোধ করার জন্য বিক্রেতা/ব্যবসায়ীকে কার্ডটি দেন তখন ব্যবসায়ী ফোন করে বা অন্যান্য উপায়ে কার্ড মালিকের ক্রেডিট লিমিট কতটুকু তা জেনে নেন। যদি ব্যবসায়ী কার্ড মালিকের ব্যাপারে সন্তোষজনক তথ্য পান তবে পণ্য বা সেবার দামের জন্য কার্ড মালিকের নাম, কার্ড কোম্পানির নাম, কার্ড নম্বর অন্যান্য তথ্য সম্বলিত

বিল তৈরি করে কার্ড এর মালিককে দেয়া হয়। ব্যবসায়ী এই বিলের কপি তার ব্যাংকে জমা দেন এবং ব্যবসায়ীর ব্যাংক কার্ড মালিকের প্রতিষ্ঠান থেকে টাকা সংগ্রহ করেন। পরবর্তীতে কার্ড ইস্যুকারী ব্যাংক কার্ড মালিকের কাছ থেকে ঐ টাকা সংগ্রহ করেন। বাংলাদেশে কর্মরত বিদেশি ব্যাংকগুলো যেমন স্ট্যান্ডার্ড চার্টার্ড ব্যাংক, আমেরিকান এক্সপ্রেস ব্যাংক ক্রেডিট কার্ড ও মাস্টার কার্ড চালু করেছে বেশ কয়েক বছর আগে। বেসরকারি ব্যাংকগুলোর মধ্যে প্রায় সকল ব্যাংকই ক্রেডিট কার্ড চালু করেছে। রাষ্ট্রায়ত্ত্ব খাতের কয়েকটি ব্যাংকও অনুরূপ কার্ড চালু করেছে।

ত্বরিত, নিখুঁত ও নির্ভুল গ্রাহক সেবা প্রদানে আধুনিক প্রযুক্তির কোন বিকল্প নেই। কম্পিউটার বর্তমান কালের বিস্ময়। ব্যাংকে এ কম্পিউটার ব্যবহারের ফলে নিমিষেই হিসাব পোষ্টিং দেয়া, ব্যালেন্স দেখা ও হিসাব বিবরণী পাওয়া সম্ভব। কম্পিউটার থাকায় আজকাল লেজারের প্রয়োজন হয় না। চলতি, সঞ্চয়ী, মেয়াদী, ডি ডি, বিনিয়োগ, বৈদেশিক বাণিজ্যসহ সব হিসাবই কম্পিউটারের মাধ্যমে রাখা সম্ভব। যে কোন সময় বাটন টিপলেই লেজার ব্যালেন্স, শাখার দৈনিক হিসাব বিবরণী পাওয়া যায়। সঠিক সময়ে সহজেই প্রফিট পোষ্টিং দিতে কম্পিউটার সার্ভিসের তুলনা হয় না। বর্তমানে কম্পিউটারে হিসাবধারীর ছবি এবং স্বাক্ষরও সংরক্ষণ করা হয় যার ফলে Specimen Signature Card বের করা ও মিলানোর প্রয়োজন হয় না। নিমিষেই কম্পিউটারের স্ক্রীন দেখে স্বাক্ষর মেলানো সম্ভব।

৭. ইন্টারনেট (Internet) : ইন্টারনেট হচ্ছে একটি বিশ্বব্যাপী কম্পিউটার নেটওয়ার্ক। Internet বলতে Worldwide Networks কে বুঝায়। সাধারণভাবে বলতে গেলে একটি কম্পিউটার এর সাথে আরেকটি বা একাধিক কম্পিউটারকে যুক্ত Resource Sharing করাকেই নেটওয়ার্কিং সিস্টেম বলা হয়। একটি মূল (Server) কম্পিউটারের সঙ্গে একাধিক টার্মিনাল ব্যবহার করে একসাথে একাধিক ব্যবহারকারী উক্ত Server এর সংরক্ষিত তথ্যাদি শেয়ার করতে পারেন। এই নেটওয়ার্কিং টেলিফোন লাইনের মাধ্যমেও হতে পারে। এতে করে টেলিফোন দূরালাপনের পাশাপাশি কম্পিউটার ব্যবহারকারীর সাথেও সংযোগ স্থাপন সম্ভব। সমগ্র বিশ্বব্যাপী অসংখ্য কম্পিউটার গবেষণার নেটওয়ার্ক পরিচালিত হচ্ছে। বিভিন্ন প্রতিষ্ঠান নিজ নিজ প্রয়োজনে নেটওয়ার্কিং প্রক্রিয়ার মাধ্যমে কাজকে গতিশীল করে তুলছে। পৃথিবীব্যাপী ব্যবহৃত এই নেটওয়ার্কিংসমূহ একত্রিত হয়ে বিশ্বব্যাপী যে নেটওয়ার্ক সিস্টেম তৈরি হয়েছে এটাকেই ইন্টারনেট বলা হয়।



ইন্টারনেটের ক্ষেত্রে পৃথিবীর বিভিন্ন প্রান্তে কিছু সার্ভার ছড়িয়ে ছিটিয়ে আছে। প্রতিটি সার্ভার পরস্পরের সাথে যুক্ত রয়েছে। প্রতিটি সার্ভার এর সাথে অসংখ্য টেলিফোন সংযোগ আছে। সার্ভারগুলোর কাজ হচ্ছে টেলিফোন লাইনের মাধ্যমে সংযুক্ত কম্পিউটারগুলোর সঙ্গে ব্যবহারকারীর কম্পিউটারের তথ্য আদান প্রদান করা। সার্ভার স্থাপনকারী প্রতিষ্ঠানে নির্দিষ্ট ফি প্রদান করে ইন্টারনেটের সকল সুবিধা ব্যবহার করা যায়। প্রয়োজনে ও পরিসর অনুযায়ী নেটওয়ার্কের ব্যাপ্তি গড়ে তোলা যায়। যেমন Local Area Network (LAN), Metropolitan Area Network (MAN), Wide Area Network (WAN).

• Local Area Network কে সংক্ষেপে LAN বলা হয়। এটি একটি ছোট ধরনের নেটওয়ার্ক প্রক্রিয়া। এ প্রক্রিয়ায় নির্দিষ্ট গন্ডির মধ্যে কয়েকটি কম্পিউটারের সংযোগ সাধনের মাধ্যমে স্থাপন করা যায়। সাধারণত নির্দিষ্ট কয়েকজন কম্পিউটার ব্যবহারকারী কিংবা একই অফিসের বিভিন্ন কম্পিউটারের মাধ্যমে এ নেটওয়ার্ক গড়ে তোলা যায়। এ প্রক্রিয়ায় অন্য কম্পিউটার থেকে ফাইল নিয়ে নিজের কম্পিউটারে আউটপুট নেয়া যায়।

• Metropolitan Area Network কে সংক্ষেপে MAN বলা হয়। এই প্রক্রিয়ায় কোন এলাকায় কম্পিউটারসমূহকে নেটওয়ার্কের আওতায় আনার জন্য Telephone Line বা High speed Remote link এর সাহায্য নেয়া হয়। এ পদ্ধতি সাধারণত: একটি অফিসের একই শহরে অবস্থিত বিভিন্ন শাখার কম্পিউটারসমূহের মধ্যে সমন্বয় সাধনের জন্য ব্যবহার করা হয়।

• Wide Area Network কে সংক্ষেপে WAN বলা হয়। এ পদ্ধতিতে বিশ্বব্যাপী কম্পিউটারসমূহের মধ্যে নেটওয়ার্ক স্থাপিত হয়। এ প্রক্রিয়াতেই তৈরি হয়েছে বিশ্বব্যাপী ইন্টারনেট নেটওয়ার্ক সিস্টেম। এ নেটওয়ার্ক সিস্টেম চালুর জন্য প্রয়োজন হয় Modem, Telephone Line, Micro-wave or Satellite Connectivity.

অনলাইন ও অফ-লাইন পদ্ধতিতে ইন্টারনেটের গ্রাহক হওয়া যায়। টেলিফোন লাইনের মাধ্যমে ডাইরেক্ট বা Cabling/Radiolink এর দ্বারা কম্পিউটারকে অন্য যেকোন ইন্টারনেট সার্ভিস প্রোভাইডারের সঙ্গে সার্বক্ষণিক যুক্ত করার পদ্ধতিকে অন-লাইন ইন্টারনেট বলা হয়। অফ-লাইন পদ্ধতিতে কম্পিউটার ব্যবহারকারীগণ নিকটবর্তী কোন ইন্টারনেট সার্ভিস প্রোভাইডার-এর সার্ভারকে ডায়ালআপ টেলিফোন এর মাধ্যমে সংযোগ গ্রহণ করে। এই পদ্ধতিকে ডায়াল আপ কানেকশান ই-মেইল বলা হয়। ই-মেইল হচ্ছে গতানুগতিক চিঠিপত্র লেখার পরিবর্তে ইন্টারনেটের মাধ্যমে সংবাদ, ছবি, কণ্ঠস্বর আদান-প্রদান। আর ওয়েব সাইট হচ্ছে কোন ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠানের ইন্টারনেট ঠিকানা।

আজকাল ইন্টারনেটের মাধ্যমে সকল তথ্য পাওয়া সম্ভব। ঘরে বসেই এর মাধ্যমে পেতে পারেন হিসাব খোলার ফরম। বাংলাদেশের বেশ ক'টি ব্যাংক ইন্টারনেটে ওয়েব সাইটে তাদের সকল তথ্য সরবরাহ করছে।

**৮. অনলাইন ব্যাংকিং/ইলেকট্রনিক ব্যাংকিং :** অনলাইন ব্যাংকিং বা ইলেকট্রনিক ব্যাংকিং সিস্টেম ব্যাংকিং ব্যবস্থার উন্নততর স্তর। টাকা বা চেক বহনের ঝুঁকিমুক্ত তো বটেই গভিবদ্ধতার বাইরে অনায়াস ব্যাংকিং ব্যবস্থা। দেশের বা বহির্বিদেশের যে কোন স্থানে অবস্থান করেও যে কোন ব্যাংকের সঙ্গে লেনদেন, ফান্ড ট্রান্সফার, বিজনেস প্রকিউর, অর্ডার প্রদান, অর্ডার গ্রহণ ইত্যাদি বিষয়ে ইলেকট্রনিক মিডিয়ার মাধ্যমে ব্যাংকিং কার্যক্রম পরিচালনার ব্যবস্থাই মূলতঃ অনলাইন ব্যাংকিং এর মূল কনসেপ্ট। যার মূল উপাদান হচ্ছে কম্পিউটার, টেলিফোন এবং ব্যাংকের আভ্যন্তরীণ ব্যবস্থাপনা বা নেটওয়ার্ক।

অনলাইন ব্যাংকিং সিস্টেমের সদস্য যেখানেই থাকুন না কেন সংশ্লিষ্ট ব্যাংকের যে কোন শাখায় এবং অন্য যে কোন দেশি বিদেশি ব্যাংকের সঙ্গে কারেন্সি ট্রান্সফার এবং নগদ আদান-প্রদানসহ যাবতীয় কার্যক্রম পরিচালনা করতে সক্ষম হবেন। পৃথিবীর উন্নত দেশসমূহে অনেক আগেই অনলাইন ব্যাংকিং সিস্টেম, ই-কমার্স, প্লাস্টিক মানি অত্যন্ত জনপ্রিয়। সে সব দেশের জনগণকে খুব কমই ব্যাংক কাউন্টারে যেতে হয়। অনলাইন ব্যাংকিং সুবিধার ফলে দেশের যে কোন শাখার আমানত হিসাব থেকে চেক প্রদানের মাধ্যমে নগদ টাকা উত্তোলন করা যায়, যে কোন হিসাবে অর্থ স্থানান্তর এবং দেশের যে কোন স্থানে অবস্থিত একই ব্যাংকের যে কোন শাখায় জমাদানের ব্যবস্থাও রয়েছে। টাকা উত্তোলনের ব্যাপারে খরচ এবং সময় উভয়ের সাশ্রয় করার জন্যে অনলাইন ব্যাংকিং একটি গুরুত্বপূর্ণ ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা। এ মাধ্যমে গ্রাহক টি টি, ডি ডি, এম টি ইত্যাদির ব্যয় এবং বহন ও ডাক জটিলতা থেকে নিষ্কৃতি পেতে পারেন। নগদ টাকা বহনের ও ইনস্ট্রুমেন্ট খোয়া যাওয়ার ঝুঁকিমুক্ত নিরাপদ ব্যবস্থা হচ্ছে বর্তমানের অনলাইন ব্যাংকিং। এতে প্রত্যন্ত অঞ্চলে অতিরিক্ত নগদ অর্থ পুঞ্জীভূত করে রাখার ঝুঁকিমুক্ত সুযোগ সৃষ্টি হয়েছে।

সকল শরীয়াহুভিত্তিক ইসলামী ব্যাংক ও বেসরকারি অন্যান্য ব্যাপক সেবা প্রদানকারী ব্যাংকগুলো তাদের গ্রাহকদের জন্যে অনলাইন ব্যাংকিং ব্যবস্থার দ্বার উন্মোচিত করেছে। তাছাড়া বাংলাদেশে অবস্থিত বেশ কয়েকটি বিদেশি ব্যাংকেও এ ব্যবস্থা বিদ্যমান। অনলাইন ব্যাংকিং একটি সমন্বিত ব্যবস্থা। বিশ্বের সব উন্নত দেশে ব্যাংক গ্রাহকগণ অনলাইন ব্যাংকিং-এর সুযোগ নিয়ে দেশের অভ্যন্তরে এবং বিশ্বের বিভিন্ন দেশে তাদের ব্যাংকিং কার্যক্রম এবং ব্যবসায় পরিচালনা করে থাকেন।

৯. কিউ সি ডি (QCD) : Quick Cash Dispenser কে সংক্ষেপে Q C D বলা হয়। এই যন্ত্রের মাধ্যমে নিমিষেই টাকা তোলা যায় এবং হিসাবের ব্যালেন্স জানা যায়। এই পদ্ধতির সুবিধা পেতে হলে গ্রাহককে শাখা থেকে বিশেষ ধরনের কার্ড নিতে হয়। কার্ডের একটি গোপনীয় নম্বর থাকে। তা গ্রাহক টিপলে তার কাক্ষিত টাকা বেরিয়ে আসবে Q C D যন্ত্র থেকে। ২৪ ঘণ্টাই এই সার্ভিস নেয়া যায়। এমনকি এই যন্ত্রের মাধ্যমে ছুটির দিনেও টাকা তোলা যায়।

১০. এ টি এম (A T M) : Automated Teller Machine কে সংক্ষেপে এ টি এম (A T M) বলা হয়। উন্নত বিশ্বে ইলেকট্রনিক ফান্ড ট্রান্সফার সেবাগুলোর মধ্যে A T M কৌশল জনপ্রিয় ও সবচেয়ে বেশি ব্যবহৃত হয়। এ টি এম ব্যাংকিং এর ক্ষেত্রে নতুন ধারা সূচিত করে এটি খুবই জনপ্রিয় হয়েছে। এ টি এম এর সাহায্যে দৈনিক ২৪ ঘণ্টা, সপ্তাহে ৭ দিন আর বছরে ৩৬৫ দিনই ব্যাংকিং করা যায়। এ টি এম এর মাধ্যমে টাকা উত্তোলন, হিসাব বিবরণী, হিসাবের ব্যালেন্স জানা, এক হিসাব থেকে অন্য হিসাবে ফান্ড স্থানান্তর ইত্যাদি ব্যাংকিং কর্মকান্ড সম্পাদন করা যায়। এর জন্য ব্যাংকগুলো তাদের গ্রাহকদের এক ধরনের প্লাস্টিক কার্ড সরবরাহ করে। প্রতিটি কার্ড এ নম্বর, গ্রাহকের নাম, স্বাক্ষর ইত্যাদি খোদাই করা থাকে। প্রত্যেক গ্রাহককে স্বতন্ত্র একটি Personal Identification Number (PIN) দেয়া হয়। লেনদেন করার সময় একজন গ্রাহক তার কার্ডটি মেশিনে প্রবেশ করিয়ে PIN নাম্বার মেশিনে পুশ করলে স্ক্রিনে কি চাই তা ভেসে উঠবে। টাকা উত্তোলন চাইলে নিমিষেই বেরিয়ে আসবে টাকা আর হিসাব বিবরণী চাইলে বেরিয়ে আসবে বিবরণী।

এ ধরনের স্বয়ংক্রিয় যন্ত্র A T M প্রতিষ্ঠানের লবিতে, আমানত গ্রহণকারী প্রতিষ্ঠানের বাইরের দেয়াল সংলগ্ন স্থানে, এপার্টমেন্ট কমপ্লেক্স, ব্যস্ততম বাণিজ্যিক এলাকা, শপিং সেন্টারে, কারখানা এলাকা ছাড়াও ব্যস্ততম যে কোন সড়ক ইত্যাদি যে কোন স্থানে স্থাপন করা যায়। A T M সার্ভিস এর মাধ্যমে ব্যাংকগুলো তাদের বিভিন্ন খুচরা সেবাগুলো গ্রাহকদের দ্বারপ্রান্তে পৌঁছে দিতে পারে। ফলে গ্রাহকদের জন্য যেমন সময় বাঁচে তেমনি সহজতম উপায়ে তারা বিভিন্ন সেবাও পায়।

বাংলাদেশে অবস্থিত বেশ কয়েকটি বিদেশি ব্যাংকে A T M রয়েছে। সম্প্রতি প্রায় সকল বেসরকারি ব্যাংকে শেয়ার্ড নেটওয়ার্কের আওতায় A T M ডেবিট কার্ড চালু করেছে। এর ফলে বাংলাদেশে A T M সার্ভিসের প্রসার ঘটছে। এসব A T M এর মাধ্যমে টেলিফোন বিলও পরিশোধ করা যায়। তাছাড়া ওয়াসা, তিতাস, ডেসা

ইত্যাদি বিলও পরিশোধ করা যায়। এসব এ টি এম থেকে যে কোন মুহূর্তে নগদ টাকা তোলা যায়। গ্রাহকগণ যে কোন সময় তাদের বর্তমান জমা স্থিতি জানতে পারেন। এটি নিরাপদ, সুবিধাজনক ও নির্ভরযোগ্য একটি ব্যবস্থা।

A T M ব্যাংকিং সেবার সূচনা করেছে এক নতুন অধ্যায়। বাংলাদেশে এই প্রথম A T M একটি লোকেশন থেকে একই সাথে অনেকগুলো ব্যাংকের লেনদেন সুবিধা প্রদান করেছে ২৪ ঘণ্টা জুড়ে। প্রাথমিকভাবে ঢাকার ১৬টি, চট্টগ্রামে ২টি, সিলেটে ২টি এ টি এম লোকেশনে এই সেবা সরবরাহের ব্যবস্থা করা হয়। ভবিষ্যতে এ সংখ্যা উন্নীত করা হবে বলে সেবা প্রদানকারী সংস্থা Electronic Transactions Network Ltd. জানায়।

**১১. সুইফট (S W I F T):** 'Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication' এর সংক্ষিপ্ত রূপ হচ্ছে S W I F T। এটি বেলজিয়াম ভিত্তিক ব্যাংক মালিকানাধীন বিশ্বব্যাপী আর্থিক যোগাযোগের মাধ্যমে সেবা প্রদানকারী একটি সমবায় প্রতিষ্ঠান-যা ১৯৭৩ সালে প্রতিষ্ঠিত হয়। S W I F T অটোমেশন প্রক্রিয়ার প্রবর্তক। এটি নিরাপদ তথ্য সরবরাহকারী এবং ২৪ ঘণ্টা বিশ্বের ১৮৯টি দেশের ৩৬০০ সদস্যকে তথ্য সরবরাহ করে থাকে। প্রতিদিন বিশ্বে প্রায় ৪০ লক্ষ তথ্য (Message) আদান-প্রদান করে থাকে। S W I F T তার গ্রাহককে যান্ত্রিক উন্নয়নের মাধ্যমে খরচ হ্রাস এবং ঝুঁকি এড়াতে সহায়তা করে। এ কার্যক্রমের মাধ্যমে বাংলাদেশের ব্যাংকিং খাত থেকে গ্রাহকগণ সদস্য ব্যাংকের মাধ্যমে বিশ্বে আর্থিক বাজারে যান্ত্রিক যোগাযোগ সুবিধা এবং কম খরচে সর্বোত্তম মানের সেবা গ্রহণের সুযোগ পাচ্ছে। এ কার্য পদ্ধতি Participant নামে তিন ধরনের S W I F T ব্যবহারকারী রয়েছে। আন্তর্জাতিক তথ্য আদান-প্রদানে নিয়োজিত যে কোন সংস্থাও S W I F T এর সদস্য হতে পারে। সদস্যরা S W I F T এর শেয়ার হোল্ডার এবং তাদের ভোট প্রদান ক্ষমতা থাকে। কোন সদস্যের বিদেশে অবস্থিত শাখা S W I F T এর উপ-সদস্য হতে হবে, অন্যথায় S W I F T ব্যবহার করতে পারবে না। অংশগ্রহণকারীরা সাধারণত সিকিউরিটিজ ও অন্যান্য অর্থ সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের ডিলার। S W I F T এর মাধ্যমে সহজেই নিরাপদে কোনো ব্যাঘাত ব্যতিরেকে এলসি, ফান্ড ট্রান্সফার, পেমেন্ট প্রদান ইত্যাদি নানা ধরনের ব্যাংকিং তথ্য আদান-প্রদান সম্ভব। টেলেক্সের মাধ্যমে তথ্য প্রেরণে অনেক সময় বিভ্রাট দেখা দেয়। কিন্তু S W I F T এ কোন তথ্য বিভ্রাট হয় না। তাছাড়া টেলেক্স এর চেয়ে S W I F T এর খরচ অনেক কম। টেলেক্স তথ্যের নিরাপত্তা বিধানও সম্ভব নয় যা S W I F T এর মাধ্যমে সম্ভব। নানা পর্যায়ে S W I F T তথ্যের নিরাপত্তা বিধান করে থাকে। ১৯৯৯ সালে বাংলাদেশ S W I F T এর সদস্য হয়। বাংলাদেশের ৭টি ব্যাংক যথা- ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লি: , প্রাইম ব্যাংক, এ বি ব্যাংক, আই এফ আই সি ব্যাংক, ইউ সি বি এল ও এন সি সি ব্যাংক S W I F T এর সদস্য হয়। (মাহফুজুর রহমান, ২০০৯)।

### ৩.২৬ গ্রাহক সেবা প্রদানে গোল্ডেন রুল্‌স্

গ্রাহক সেবার একটি গুরুত্বপূর্ণ ধাপ হলো জনসংযোগ যার আওতায় গ্রাহক সেবা প্রদান হলে ব্যাংকে কর্মরত সকল পর্যায়ের কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের জনশক্তির চেহারা, মনোভাব ও আচরণ অন্তর্ভুক্ত রয়েছে। সবার আগে এটা স্মরণ রাখা কর্তব্য যে, ব্যাংকের কর্মচারী/কর্মকর্তাগণ খুবই বিশ্বাসযোগ্য ও দায়িত্বপূর্ণ পদে অধিষ্ঠিত আছেন। এটা বিশ্বাসযোগ্য বা গোপণীয় এ জন্য যে ব্যাংকে রেকর্ডকৃত গ্রাহকের বিভিন্ন তথ্য ও লেনদেনের বিষয়াবলি যদি অন্যের নিকট প্রকাশ করা হয় তবে তা গ্রাহকের জীবনের নিরাপত্তা, কল্যাণ এবং আর্থিক কার্যাবলির উপর বিরূপ প্রভাব ফেলতে পারে। এটা দায়িত্বপূর্ণ এ কারণে যে, ব্যাংকের সাথে লেনদেনের ক্ষেত্রে গ্রাহকবৃন্দ আশা করেন যে, তাঁদের সকল লেনদেন সঠিকভাবে দক্ষতার সাথে পরিচালিত হবে। এমতাবস্থায় ব্যাংকিং পেশায় কেউ যদি সফলকাম হতে চান তবে তাঁর মধ্যে শিষ্টাচারের কলাকৌশল এবং সন্তোষজনক সেবা প্রদানের সক্ষমতা-এ দুটি অপরিহার্য গুণ থাকা উচিত।

ব্যাংকিং অর্থ লেনদেনের কারবার হওয়া সত্ত্বেও এটি তার কর্মকর্তা জনশক্তির মাধ্যমে সেবা প্রদানের ব্যবসাও করে থাকে। তাই ব্যাংকের একজন কর্মকর্তা বা কর্মচারী(ব্যাংকার)কে সর্বদা মনে রাখতে হয় যে, কোন ব্যাংকের সবচেয়ে অত্যাবশ্যকীয় পক্ষ হলো তার গ্রাহকবৃন্দ। যখনই একজন ব্যবস্থাপক/ব্যাংকার কোন গ্রাহক বা সম্ভাব্য গ্রাহকের জন্য কাজ করবেন বা তাঁকে কোনরূপ সেবা প্রদান করবেন, তাঁর সঙ্গে মুখোমুখি দেখা করবেন বা তাঁর জন্য অপেক্ষা করবেন কিংবা গ্রাহকের নিকট পত্র লিখবেন বা তাঁর সাথে টেলিফোনে আলাপ করবেন। তখন ব্যাংকারকে মনে রাখতে হবে যে গ্রাহকের দৃষ্টিতে ব্যাংকারই হচ্ছেন ব্যাংক। কেননা গ্রাহকগণ হিসাবপত্রে নির্ভুলতা ও পরিচ্ছন্নতা প্রত্যাশা করেন। হিসাবপত্র বা বিবরণাদি সংরক্ষণে পরিশুদ্ধ এবং পরিচ্ছন্ন হতে পারলেই ব্যাংকার প্রমাণ করতে পারবেন যে তিনি গ্রাহককে সেবাদানে আগ্রহী। আবার গ্রাহকগণ এটিও লক্ষ্য করেন যে একজন ব্যাংকার ব্যক্তিগতভাবে তার জন্য সৌজন্যতার সাথে সেবা দান করছেন কিনা। একজন গ্রাহক ব্যবস্থাপকের মাধ্যমে ব্যাংক প্রতিষ্ঠান থেকে নিম্নের সেবাগুলো প্রত্যাশা করেন:

ক. ব্যবস্থাপক তাঁকে জিজ্ঞাসাবাদের জন্য দাঁড় করিয়ে কিংবা অপেক্ষমান রাখবেন না। হাতের কাজ গ্রাহকের সাথে যোগাযোগ স্থাপনের পূর্বেই শেষ করতে হয়, তাহলে ব্যবস্থাপক বেশি বিলম্ব হবার পূর্বে অপেক্ষমান ব্যক্তিকে অভ্যর্থনা জানাবেন অথবা বিলম্বের জন্য ক্ষমা চেয়ে নেবেন। ব্যবস্থাপক কোন টেবিলের পার্শ্বে বসে থাকলে যে

কোন প্রকারেই হোক তাঁকে বসার জন্য আহ্বান জানাবেন এবং সম্ভাব্য দ্রুততার সাথে তাঁর দিকে নজর দিতে সচেষ্ট হবেন।

খ. গ্রাহককে মধুর কণ্ঠে সম্বোধন করতে হবে এবং তাকে কখনো এ ধারণা দেয়া যাবে না যে, তিনি ব্যাংকের কাজে ব্যাঘাত ঘটানো চেষ্টা করছেন। যখন কোন গ্রাহক ব্যবস্থাপকের পাশের টেবিলে বসে থাকবেন, ব্যবস্থাপকের তাৎক্ষণিক কর্তব্য হল তার সম্বন্ধে যত্ন নেয়া।

গ. কোন প্রকার বাধা না দিয়ে গ্রাহক কি বলতে চান ভদ্রতার সাথে তা শোনা উচিত। তার বলার বিষয়বস্তু যদি একাধিক হয়, যার জন্য তাকে অন্য কারো কাছে পাঠাতে হলে, উচিত হবে একটি কলম নিয়ে বিষয়বস্তু একখন্ড কাগজে লিপিবদ্ধ করা এবং বিষয়গুলো নোট করার উদ্দেশ্য হলো তাকে অন্যের কাছে পাঠাতে হবে কিনা। গ্রাহকের বক্তব্য শোনার পর যদি ব্যবস্থাপক অন্যের কাছে পাঠানো প্রয়োজন মনে হয় তাহলে ভদ্রতা সহকারে তাকে সাথে করে সেই কর্মকর্তার কাছে নিয়ে যাবেন অথবা তাকে সেই কর্মকর্তার নিকট যেতে বলবেন। ব্যাংকার যদি ঘটনাক্রমে ক্যাশিয়ার বা ঘেরার মধ্যে অবস্থিত ট্রেলার হন এবং স্থান ত্যাগ করা তার পক্ষে অসম্ভব হয়, তবে গার্ড বা পিয়ন ডেকে গ্রাহকদেরকে তার প্রয়োজনীয় জবাবের জন্য উপযুক্ত কর্মকর্তার কাছে নিয়ে যেতে বলবেন।

ঘ. ব্যাংকের কোন কর্মকর্তা যদি কোন গ্রাহকের সাথে নিম্নমানের বা কোন অভদ্রজনোচিত ব্যবহার করে, অথবা এরূপ কোন কাজ করে যা ব্যাংকের সেবা, নিরাপত্তা, কিংবা সুনামের প্রতি কটাক্ষ করার শামিল, তবে তা সযত্ন প্রচেষ্টায় সংশোধন করা উচিত। ব্যাংকের পক্ষে কোনক্রমেই তার সার্ভিস চার্জ, ফিস অথবা নির্ধারিত রেট সম্বন্ধে কারো কাছে ক্ষমা প্রার্থনা বা আপত্তি উত্থাপন করা উচিত নয়। কোন গ্রাহককে যে সেবা প্রদান বা অর্থনৈতিক সাহায্য দেয়া হয়েছে তার জন্য তার কাছ হতে নির্ধারিত ফিস আদায় করা ব্যাংকের রীতি।

যখনই ব্যবস্থাপক একজন গ্রাহকের মুখোমুখি হন তখনই তিনি অকৃত্রিম ও অকপট আচার-আচরণের মাধ্যমে ব্যাংকের পক্ষে তার সাথে অপেক্ষাকৃত ভাল বন্ধুত্ব স্থাপনের একটা মোক্ষম সুযোগ প্রাপ্ত হন, আর এভাবে ব্যাংকের সাথে তার ব্যবসা স্থাপিত হয়। কেননা নতুন ব্যবসার সর্বাধিক বিস্তৃতিতে বর্তমান গ্রাহকগণ কার্যকরি ভূমিকা পালন করে থাকেন।

### ৩.২৭ ব্যাংকের সুনাম বৃদ্ধির কৌশল

ব্যাংকের স্বার্থে অপেক্ষাকৃত ভাল সখ্যতা স্থাপনের উদ্দেশ্যে ব্যাংকারকে সর্বাঙ্গীন সুন্দর ও পরিপাটি হতে হবে এবং মনোরম ব্যবহার আয়ত্ব করতে হবে। আত্মহী উৎসুক আচরণ, আন্তরিকতা, ধৈর্য্যশীলতা ইত্যাদির মাধ্যমে ব্যাংক এবং এর সেবামূলক কাজ সম্বন্ধে তথ্য জ্ঞান সমৃদ্ধ হওয়া যায়। ব্যাংকের কার্যপ্রণালী এবং সেবামূলক কাজের বিভিন্ন ধাপ সম্পর্কে জানিয়ে ব্যবস্থাপক যখন কোন গ্রাহক পত্র লিখবেন তখন তিনি নিজেই একটি ব্যাংক। কারণ ব্যাংক হতে বাইরে প্রেরিত প্রতি পত্রই ব্যাংকের পক্ষে গ্রাহকের সাথে যেন একটি অন্তরঙ্গ যোগাযোগের মাধ্যম এবং এটি ব্যাংকের সুনাম সৃষ্টিতে তার কার্যপ্রণালীর একটি বিশিষ্ট ধাপ।

গ্রাহকগণ ব্যাংককে বিচার করবেন ব্যাংকের সহায়তা, সেবা, পরিচ্ছন্নতা ও পত্রের বিবরণাদির নির্ভুলতার আলোকে। একটি চিঠির যখন কোন ব্যাংকার শ্রুতিলিপি প্রদান করেন, সচিব তা প্রতিলিপি বা নকল করেন এবং করণিক যিনি চিঠিখানা ডাকে ফেলেন এ সবই যেন ব্যাংক। সম্ভব হলে ছাপানো ফরমে চিঠি লেখা এড়িয়ে চলা কর্তব্য। ব্যাংকার প্রয়োজনবোধে পৃথকভাবে কম্পিউটারে কম্পোজ করে নেবেন। নাম ও ঠিকানা শুদ্ধভাবে লিখবেন। লক্ষ্য রাখতে হবে যে, পত্রখানা ব্যাংকের জন্য সুনাম (goodwill) সৃষ্টি করবে। এক্ষেত্রে নিম্নের বিষয়গুলোর দিকে দৃষ্টি রাখতে হবে:

ক. ইংরেজি গ্রামার অনুযায়ী শুদ্ধ ইংরেজি শব্দ ব্যবহার করতে হবে। সাধারণ কথা বলার ভঙ্গিতে লেখাই হলো পত্র লেখার আসল কৌশল। ব্যাংকারের স্বাক্ষর অস্পষ্ট হলে তা পত্রের কোন এক স্থানে ছাপানো বা টাইপকৃত অবস্থায় স্পষ্ট থাকা উচিত। এটা প্রায়ই বলা হয়ে থাকে যে, ব্যক্তির (পত্র প্রাপকের) গুরুত্ব বা অপরিহার্যতাকে বাড়িয়ে দেখানোর মাধ্যমে পত্র লেখার দ্বারা সুনাম সৃষ্টি করা যায়। এটি সম্পাদন করতে যেখানে প্রয়োজন ও সম্ভব 'আপনি' শব্দটি ব্যবহার করা যেতে পারে।

খ. অভিনন্দন ও মিথ্যা তোষামোদী এড়িয়ে চলতে হবে। প্রশংসা ও অভিবাদনের ব্যাপারে উদার হতে পারেন। তবে এখানে অন্যান্য বিষয়ের মত সুবৃষ্টিপূর্ণ শব্দ ব্যবহার করতে হবে এবং কোনক্রমেই যেন তা অতিরিক্ত না হয় সেদিকে খেয়াল রাখা যেতে পারে।

গ. যদি কোন ব্যাপারে বা সমস্যা কৌশলগতভাবে বা কূটনৈতিকভাবে টেলিফোন বা পত্র যোগাযোগ দ্বারা সমাধান সম্ভবপর না হয় তবে ব্যক্তিগত যোগাযোগের মাধ্যমে তা করা সম্ভব।

ঘ. ব্যাংকার পত্র লেখার সময় এ রকম মতামত প্রকাশে এগিয়ে যাবেন না- যে বিষয়ে ইতিমধ্যে একটি সিদ্ধান্ত নেয়া হয়েছে।

ঙ. যদি ব্যাংকের কোন কাজ গ্রাহকের অপছন্দনীয় হবে বলে মনে হয় এবং যা গ্রাহককে অবহিত করাও প্রয়োজন। সে ক্ষেত্রে ঘটনার বিবরণ অত্যন্ত সরল ও যুক্তিপূর্ণভাবে তার কাছে উত্থাপন করা কর্তব্য।

চ. কোন গ্রাহক ব্যাংকের নিকট রাগান্বিত হয়ে চিঠি লিখলে বা ব্যাংকের কোন কাজের বিরুদ্ধে অভিযোগ করলে এরূপ পত্রের জবাব দিতে গ্রাহকের অভিযোগটি ব্যাংকার পূর্ণ বর্ণনা করবেন, কারণ এটা ব্যবসার জন্য একটা ভাল কৌশল। এতে গ্রাহক অনুভব করবেন যে, ব্যাংক তার সমস্যাটি ভালভাবে বুঝেছেন এবং লেখার কারণটিও সম্যক ধারণায় এসেছে। এরপর ব্যাংকের অবস্থানের ব্যাপারটি একটি বিবরণীসহ লিখবেন। ব্যাংক যদি কোন বিভ্রান্তিমূলক কাজ করে থাকে তবে এ পত্রটি বিশেষভাবে সহায়ক হবে বলে মনে হয়। যদি ক্ষমা প্রার্থনার প্রয়োজন হয় তবে সরলভাবে ব্যাংকারের তাই করা উচিত এবং অজুহাত এড়িয়ে চলা কর্তব্য।

### ৩.২৮ পত্র যোগাযোগের প্রাক্কালে ব্যাংকারের করণীয়

পত্র যোগাযোগ ব্যাংকের একটি নিয়মিত কাজের অন্তর্ভুক্ত। অবশ্য কম্পিউটার ব্যবস্থা প্রচলন হওয়ার ফলে পত্র যোগাযোগের প্রয়োজন অনেকটা হ্রাস পেয়েছে। তবে পত্র যোগাযোগের গুরুত্ব কম বেশি চিরকাল থেকেই যাবে।

ব্যাংকের সুনাম সৃষ্টি করতে চাইলে চিঠিপত্র লেখার সময় নিম্নোক্ত বিষয়গুলোর দিকে লক্ষ্য রাখা বিধেয়:

- নির্ভুলতা : নাম-ঠিকানা সঠিক ও শুদ্ধ হওয়া উচিত।
- দ্রুততা : সম্ভব হলে পত্র গ্রহণের তারিখেই জবাব প্রদান করবেন।
- সরাসরি : জনগণ ব্যস্ত, সঠিক বিষয় স্থির করবেন এবং ভাবনাসমূহ স্বচ্ছভাবে বর্ণনা করবেন।
- বন্ধুভাবাপন্ন : মর্যাদা ও আনুষ্ঠানিকতার মধ্যে সঠিক ভারসাম্যের জন্য অনুশীলন প্রয়োজন। যার ফলশ্রুতি একটি বন্ধুত্বপূর্ণ মনোবৃত্তি যা একজন সফল ব্যাংক কর্মকর্তাকে বিশেষত্ব দান করে।



যখন একজন ব্যবস্থাপক কোন গ্রাহকের বা সম্ভাব্য গ্রাহকের সাথে টেলিফোনে কথা বলবেন তখন তিনিই ব্যাংক। কারণ এটাই মানুষের স্বভাব যে, যখন সে কারো সাথে কথা বলে তখন ব্যক্তিটির কণ্ঠস্বরের দ্বারাই সে তার ছবি, আকার, বয়স, চেহারা ইত্যাদি মনে মনে তৈরি করে নেয়। ব্যাংকের জন্য সৌজন্যমূলক ও অনুকূল ধারণা সৃষ্টির উদ্দেশ্যে ব্যাংকার যদি প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্রহণের মাধ্যমে এই সকল সুযোগের সদ্যবহার করেন, তবে তা ব্যাংকের পক্ষে অনুকূল ভাবমূর্তি সৃষ্টিতে সহায়ক হতে পারে।

### ৩.২৯ গ্রাহক-ব্যাংকার টেলিফোন যোগাযোগ

গ্রাহক ও সর্ব সাধারণের সাথে সুসম্পর্ক রক্ষা ও যোগাযোগ স্থাপনের মাধ্যম হিসেবে যদিও টেলিফোন অন্যতম একটি গুরুত্বপূর্ণ মাধ্যম, তথাপি দুর্ভাগ্যবশত তা টেলিফোনকারী ও গ্রহণকারী উভয়ের বা যে কোন একজনের অসৌজন্যমূলক ব্যবহারের দরুন নষ্ট হয়ে যায়। ভাল টেলিফোন কৌশল আয়ত্ত্ব করতে একজন ব্যাংকারের নিম্নলিখিত কাজগুলো করা উচিত-

ক. গ্রাহক যেন এ ধারণা পোষণ না করেন যে তার টেলিফোন কল ব্যাংকারের কাজে ব্যাঘাত

ঘটিয়েছে। বরং সেবাদানের সুযোগ প্রদানের জন্য গ্রাহককে শুভেচ্ছা জানানো উচিত।

খ. ব্যাংকার টেলিফোন কলের ত্বরিত জবাব দিবেন। শান্তভাবে রিসিভার তুলে প্রথমেই ব্যাংকারের উচিত তার বিভাগের নাম বলে নিজের নামটি বলা। নিজের ছাড়া অন্য কারো পক্ষে জবাব দিতে গেলে প্রথমেই ব্যাংকার তার নিজের পরিচয় জানিয়ে যার পক্ষে কথা বলছেন এবং কোন সংবাদ থাকলে তা গ্রহণ করবেন অথবা টেলিফোনটি (call) উপযুক্ত ব্যক্তিকে হস্তান্তর করবেন। যখন কোন কর্মকর্তাকে টেলিফোনে ডাকা হয়, যিনি ঐ মুহূর্তে তার টেবিলে নেই, তখন এরূপ ক্ষেত্রে টেলিফোন রিসিভারের উচিত দুঃখ প্রকাশ করা এবং 'তিনি এই মুহূর্তে তার টেবিলে নেই' অথবা 'তিনি একটু দূরে কোথাও গিয়েছেন' এসমস্ত জবাবগুলো প্রদান করা। প্রার্থিত ব্যক্তিকে টেলিফোন কল সম্পর্কে পরবর্তীতে জানানোর উদ্দেশ্যে ব্যাংকারের কর্তব্য টেলিফোনকারী গ্রাহকের নাম ঠিকানা ইত্যাদি জেনে রাখা। এছাড়া তাঁর আরও কর্তব্য যে ব্যক্তিটিকে ফোনে ডাকা হয়েছিল তিনি ফিরে এলে তাকে টেলিফোন সংক্রান্ত কোন বিষয় অবগত করতে হবে কিনা তা গ্রাহকের কাছ থেকে জেনে নেওয়া।

গ. ফোনে যাকে ডাকা হলো তিনি আসতে থাকলে সর্বদা কল রিসিভার ব্যাংকার ফোন ধরে থাকলে ভাল হয় এবং প্রার্থিত ব্যক্তি যে তার ছিটের দিকে এগিয়ে আসছেন এ খবরটি গ্রাহককে দেয়া উচিত। কোন কোন কার্য নির্বাহীর এটা একটি অগ্রহণযোগ্য আচরণ যে, তারা যাদের সচিব আছে বা অন্যদের দ্বারাও কাউকে ডেকে থাকেন, তার জন্য অনেকক্ষণ অপেক্ষায় থাকেন না, বরং যাকে ডাকা হয় সে অপেক্ষায় থেকে থেকে একরূপ শত্রুতে পরিণত হন।

ঘ. যে উদ্দেশ্যে ফোনে ডাকা হয়েছিল তা যথাযথভাবে সম্পন্ন হলে বিদায় নেবার সময় একটি বন্ধুত্বসুলভ বাক্য উচ্চারণের দ্বারা ফোনকারীকে আশ্বস্ত করা উচিত। অতঃপর আস্তে করে রিসিভারটি রেখে দেয়া উচিত যাতে করে অন্য লোকটির কর্ণে রিসিভারের শব্দটি বিরজিকর মনে না হয়।

ঙ. বাংকার নিজের টেবিল ছেড়ে যাবার সময় এটা নিশ্চিত করে যাবেন যেন তাঁর অনুপস্থিতি কালে কোন টেলিফোন কল এলে অন্য কেউ যেন তার জবাব দেন।

টেলিফোনকে একটি সুনাম প্রতিষ্ঠার মাধ্যম হিসেবে রূপান্তরিত করতে কতিপয় সুযোগের সদ্ব্যবহার করা উচিত। এ সুযোগগুলো যেভাবে বৃদ্ধি করা যায় তার মধ্যে নিম্নলিখিতগুলো প্রধান-

- ❖ বন্ধুসুলভ কর্ণস্বর আত্মস্থ করার দ্বারা। একটা স্বাভাবিক বন্ধুসুলভ ব্যবহার ভাল প্রতিক্রিয়ার জন্ম দেয়। পক্ষান্তরে একটা বিরজিকর বা জড়ানো কর্ণস্বর অন্যের কাছেও বিরজিকর মনে হয়।
- ❖ পরিস্কার অর্থাৎ জড়তাবিহীন কথা বলার অভ্যাস, আস্তে আস্তে বরং সরাসরি মাউথপিসে কথা বলা সবচেয়ে উত্তম।
- ❖ আহ্বানকারীর (caller) প্রশ্নের জবাব ত্বরিত, সঠিক এবং পূর্ণাঙ্গরূপে প্রদানের দ্বারা। প্রশ্নের জবাব যদি জানা না থাকে তবে যে সঠিক জবাব দিতে সক্ষম তাকে কথা বলতে দিতে হবে।
- ❖ অতিরিক্ত সেবা বা কাজের দ্বারা যেমন-অতিরিক্ত তথ্য সরবরাহ এবং ফিরতি আহ্বানের (calling back) মাধ্যমে। সাহিত্য বা অন্য কোন ছাপানো কাগজপত্র ডাকে (mail) প্রেরণ করে বা অন্য কোন পন্থায় সাহায্য করে।

❖ আন্তরিক (sincere) হওয়ার মাধ্যমে। টেলিফোন একজনের চেহারা দেখা না যেতে পারে, তবে সে তার সত্যিকার আচরণ লুকোতে পারে না।

### ৩.৩০ গ্রাহক সেবা উন্নয়নে জনসংযোগের ভূমিকা

ব্যাংক একটি সেবামূলী প্রতিষ্ঠান। গ্রাহক সেবা ব্যাংকারদের নৈতিক দায়িত্ব ও কর্তব্য। ব্যাংকিং জগতে প্রচলিত একটি ইংরেজী প্রবাদ আছে, ‘Customer is the King’। এ ইংরেজি প্রবাদকে সত্য বলে ধরে নিলে দেখা যায় ব্যাংকের সার্বিক কর্মকাণ্ডের অন্যতম এবং মূল বিষয় হল গ্রাহক সেবা। গ্রাহকের আমানত ব্যাংকের কাছে পবিত্র জামানত হিসেবে রক্ষিত থাকে। ব্যাংকের মূলধনতো গ্রাহকদের কাছ থেকেই সংগৃহীত আমানত। এই আমানতই সুষ্ঠুভাবে বিনিয়োগ করে ব্যাংক মুনাফা অর্জন করে এবং তা থেকেই কর্মরত কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের জীবনধারণের উপকরণ খুঁজে পাওয়া যায়। সুতরাং দেখা যাচ্ছে, যাদের অর্থে ব্যাংক চলে, যাদের জামানতে ব্যাংক বেড়ে ওঠে তাদের সেবা অর্থাৎ তাদের গচ্ছিত আমানত রক্ষণার্থে যাবতীয় কর্মকাণ্ডই গ্রাহক সেবার আওতায় আসে। পরিবর্তনশীল এই পৃথিবীতে নানা বিবর্তনের মধ্যে গ্রাহক সেবার বিবর্তন অবশ্যম্ভাবী প্রক্রিয়া। অবস্থা ও পরিবেশের সঙ্গে খাপ খাইয়ে গ্রাহক সেবা নিয়মিত করতে হয়। আর আর্থ-সামাজিক পরিবেশের পরিবর্তন ও উন্নয়নের সঙ্গে সঙ্গে গ্রাহক সেবার প্রকৃতি এবং মানগত পরিবর্তন ও উন্নয়ন দরকার। সেবার এই পরিবর্তন ও উন্নয়নকল্পে ব্যাংকের জনসংযোগের ভূমিকা অপরিসীম।

Penguin প্রকাশিত ‘A Hand Book of Management’ গ্রন্থে জনসংযোগের অর্থ করা হয়েছে, ‘কোন প্রতিষ্ঠান যে সব গোষ্ঠীর সঙ্গে জড়িত নিজ স্বার্থে তাদের সব রকম প্রয়োজনীয় তথ্য পরিবেশনের সচেতন প্রয়াস।’ সংজ্ঞাটি দিয়ে ব্যাংক যে গ্রাহক সেবার সঙ্গে ওতপ্রোতভাবে জড়িত তা দেখানো হয়েছে। বর্তমান গ্রাহক এবং ভবিষ্যৎ গ্রাহক উভয়ের স্বার্থ ও সন্তুষ্টির প্রতি দৃষ্টি রেখে ব্যাংকের যাবতীয় কর্মকাণ্ড পরিকল্পনা করাই জনসংযোগের স্বার্থক চাবিকাঠি।

সেবা প্রসারের একটি আধুনিক পন্থা হলো জনসংযোগ। এর সার কথা হলো ব্যাংকের সঙ্গে যারাই সংশ্লিষ্ট তাদের সঙ্গে হৃদয়তাপূর্ণ মধুর সম্পর্ক স্থাপন। এ মধুর সম্পর্ক স্থাপনই জনসংযোগের প্রতিপাদ্য বিষয়। তবে জনসংযোগ বা সম্পর্কের পরিধি খুব ব্যাপক। টেলিফোন অনুসন্ধিৎসু ব্যক্তিকে ভালভাবে উত্তর দেয়া থেকে শুরু করে গ্রাহকদের

নিয়মিত হিসেবের বিবরণ প্রেরণ, তাদের স্থায়ী নির্দেশ প্রতিপালন, তাদের হিসেবের গোপনীয়তা রক্ষাকরণ, গ্রাহকদের আস্থা অর্জন, মাঝে মাঝে সৌজন্যমূলক চিঠি প্রেরণ এবং বাৎসরিক সম্মেলনের আয়োজন এবং গ্রাহকদেরকে তাঁদের ব্যক্তিগত অভিমত ব্যক্ত করার সুযোগ সৃষ্টির মধ্যেই নিহিত রয়েছে জনসংযোগের আদি ও অকৃত্রিম পাঠ। এর ফলে প্রতিষ্ঠানের সুনাম বৃদ্ধি পায় এবং গ্রাহক সম্পর্ক মধুরতম হয়। তাছাড়াও ব্যাংকের প্রতি গ্রাহকের একটা আস্থা বোধ গড়ে ওঠে। এ প্রক্রিয়াতে ব্যাংকও সেবার মান উন্নয়নের জন্য নতুন নতুন পদ্ধতির উদ্ভাবন করতে পারে। তাই দেখা যায় গ্রাহক সেবার মান উন্নয়ন ও সংযোগ একই সূত্রে গাঁথা। তবে জনসংযোগ একটি বিশেষ ধরনের কলা-কৌশল এবং এজন্য আজকাল বিশেষ প্রশিক্ষণেরও ব্যবস্থা হয়েছে। আর তাছাড়া জনসংযোগের কতকগুলো প্রধান প্রধান অঙ্গ বা দিক আছে- যার প্রতিপালন গ্রাহক সেবা উন্নয়নের জন্য অপরিহার্য। যথা-

ক. গ্রাহকের সঙ্গে ব্যাংকের নিয়মিত যোগাযোগ রক্ষা করা। এটি তার হিসাবের প্রতিবেদন পাঠানো বা সৌজন্যমূলক চিঠির মাধ্যমে কিংবা ব্যক্তিগত সম্পর্ক স্থাপনের মাধ্যমে হতে পারে।

খ. ব্যাংকে কর্মরত কর্মচারীবৃন্দ কর্তৃক গ্রাহকদের সঙ্গে সৌজন্যমূলক ব্যবহার এবং যতদূর সম্ভব তাদের সঙ্গে মধুর ব্যক্তিগত সম্পর্ক স্থাপন। গ্রাহক যখন আসেন তখন ব্যাংকারগণ তাদের চারিত্রিক মাধুর্যের মহিমায় তাকে আকৃষ্ট করতে পারেন।

গ. গ্রাহকদের প্রতি সহানুভূতিশীলী মনোভাব, তাদের চাহিদা মেটাবার জন্যে সব রকম প্রচেষ্টা এবং সেবা বিপণনের মাধ্যমে যোগাযোগ রাখা। এটি দৈনন্দিন কর্ম সম্পাদনের মাধ্যমে করা যেতে পারে।

ঘ. গ্রাহককে নিজের পরিবারের সদস্য হিসেবে দেখা এবং তাদের কাম্য প্রয়োজনীয় তথ্য সময়মত পরিবেশন। এটি নিয়মিত ব্যাংকিং কর্ম ধারারই অন্তর্গত।

ঙ. রাষ্ট্রীয়ও ব্যাংক সমাজের বিভিন্ন স্তরের মানুষের এবং প্রতিষ্ঠানের উন্নতিকল্পে সব রকম সাহায্য ও

সহযোগিতা দান। বিজ্ঞাপন, বিশেষ প্রকল্প প্রবর্তন কিংবা অনুদানের মাধ্যমে এটা করা যেতে পারে

(কাদেরী, ২০০৯)।

### ৩.৩১ গারনিশী অর্ডার (Garnishee Order)

ল্যাটিন শব্দ (Garnire) হতে ইংরেজী ‘Garnishee’ শব্দটির উদ্ভব ঘটেছে। “Garnishee Order” আদালত কর্তৃক ব্যাংকের উপর প্রদত্ত একটি আদেশ। এ আদেশ বলে আদালত ব্যাংকের কোন মক্কেলের হিসাব ক্রোক বা বন্ধ করে থাকে। ব্যাংক ‘গারনিশী’ হিসেবে আখ্যায়িত হয়ে থাকে। বিশিষ্ট ব্যাংক বিশেষজ্ঞের মতে— “A garnishee order is an order of the court, obtained by the judgement creditor attaching funds in the hands of a third party who owes the judgement debtor money warning the 3<sup>rd</sup> party (the garnishee) not to release money attached until directed by the court to do so.”

Dictionary of Banking and Finance-এ গারনিশী অর্ডার সম্পর্কে বলা হয়েছে- “Garnishment is a writ from a court directing one party (the bank) to withhold funds from the party owing (depositor) and to pay such funds to the court or to the plaintiff the action (the person to whom the depositor is indebted).”

কোন ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠান অপর কোন ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠানের হিসাব ক্রোক করার উদ্দেশ্যে আদালতের মাধ্যমে এ আদেশ জারী করে থাকে। অর্থাৎ এ ‘গারনিশী অর্ডার’ এর মধ্যে তিনটি পক্ষ বিদ্যমান। প্রথম পক্ষ একজন পাওনাদার (creditor), দ্বিতীয় পক্ষ একজন দেনাদার (debtor) এবং তৃতীয় পক্ষ ব্যাংক।

আদালতের নিকট যদি প্রমাণিত হয় যে, দ্বিতীয় পক্ষ প্রথম পক্ষের নিকট দায়গ্রস্ত, তাহলে ব্যাংকের নিকট রক্ষিত দ্বিতীয় পক্ষের অর্থ সম্পদের উপর দাবী প্রতিষ্ঠার জন্য ব্যাংক দ্বিতীয় পক্ষের ব্যাংক হিসাব বন্ধ করার নির্দেশ প্রদান করে থাকেন।

আদালত কর্তৃক ব্যাংকের উপর আদেশ জারীর পর হতে প্রত্যাহার না করা পর্যন্ত মক্কেল ঐ হিসাবে কোন লেনদেন করতে পারে না। এক্ষেত্রে ব্যাংকের কর্তব্য হলো আদেশ সম্পর্কে মক্কেলকে অবহিত করা এবং তাকে নতুন কোন হিসাব খুলতে পরামর্শ দেয়া।

দু'ধরনের গারনিশি অর্ডার প্রচলিত আছে। ১. সীমাবদ্ধ আদেশ ২. সীমাহীন আদেশ। মক্কেলের সম্পূর্ণ টাকার উপর আদেশ জারী করা হলে তাকে সীমাহীন 'গারনিশি অর্ডার' বলে। আর নির্দিষ্ট পরিমাণ টাকার অংকের উপর আদেশ জারী করা হলে তাকে সীমাবদ্ধ গারনিশি আদেশ বলা হয়ে থাকে।

গারনিশি আদেশ জারী হবার পর ব্যাংককে আদালতের নিকট মক্কেলের হিসাবের উদ্ধৃত উপস্থাপন করতে হয়। উদ্ধৃত উপস্থাপনের পূর্বে "Right of Lien" এর ভিত্তিতে ব্যাংক ঐ মক্কেলের নিকট কোন পাওনা থাকলে তা কেটে রাখতে পারে।

### ৩.৩২ ব্যাংকার ও মক্কেল সম্পর্কের পরিসমাপ্তি

ব্যাংকার-গ্রাহক সম্পর্ক ব্যাংক ব্যবসায়ের অত্যাবশ্যকীয় একটি দিক। সেবা দানকারী এবং গণ উপযোগধর্মী প্রতিষ্ঠান হিসেবে ব্যাংককে এই সম্পর্ক অব্যাহত রাখার জন্য অগ্রণী ভূমিকা পালন করতে হয়। পক্ষান্তরে গ্রাহকেরও এ সম্পর্ক বহাল রাখার জন্য আগ্রহী হতে হয়। উভয় পক্ষের আগ্রহের এবং স্বার্থের সমন্বয়ে ব্যাংকার-গ্রাহক সম্পর্ক অব্যাহত থাকে। কথিত সম্পর্ক বহাল থাকলে গ্রাহক বা ব্যাংকার উভয় পক্ষই উপকৃত হয়। কোন কারণে যদি এ সম্পর্কের অবসান ঘটে তাহলে কোন পক্ষের জন্যই তা সুখের বার্তা বয়ে নিয়ে আসে না। তথাপি এ সম্পর্কের পরিসমাপ্তি ঘটে থাকে।

একটি হিসাব খোলার মধ্য দিয়ে ব্যাংকার-গ্রাহকের মধ্যে সেতু বন্ধন রচিত হয়। মক্কেল এর জীবদ্দশায় এ সম্পর্ক পরিপূর্ণভাবে অটুট থাকবে বলে প্রত্যাশা করা হয়। কিন্তু বাস্তবে অনেক সময় তা হয় না। মক্কেলের জীবদ্দশাতেই এ সম্পর্কের অবসান ঘটে যেতে পারে। সম্ভাব্য যে সকল কারণে ব্যাংকার-মক্কেল সম্পর্কের অবসান ঘটে তা নিম্নে উল্লেখ করা হল :

১. মক্কেল আদালত কর্তৃক দেউলিয়া ঘোষিত হলে (Declared bankrupt by the court) : দেউলিয়া ঘোষিত কোন ব্যক্তি আইনানুগভাবে কোন চুক্তি সম্পাদনের যোগ্যতা থাকে না। তাই আদালত কর্তৃক মক্কেল দেউলিয়া ঘোষিত হবার সঙ্গে সঙ্গেই ব্যাংক দেউলিয়া ঘোষিত মক্কেলের হিসাব বন্ধ করলে ব্যাংকার- মক্কেল সম্পর্কের পরিসমাপ্তি ঘটে।

২. মক্কেল মানসিক ভারসাম্য হারালে বা পাগল হলে (Going Mentally Imbalanced or Insane) : কোন পাগল ব্যক্তির পক্ষে সুস্থভাবে লেনদেন পরিচালনা করা সম্ভব নয়। আইনানুগভাবে পাগল ব্যক্তি কোন ব্যক্তির চুক্তি সম্পাদনের অধিকারও থাকে না। তাই ব্যাংক কোন মক্কেল পাগল হয়ে গেলে হিসাব বন্ধ করে দেয়। অবশ্য এখানে উল্লেখ্য যে, নির্ভরযোগ্য তথ্য প্রমাণের ভিত্তিতেই ব্যাংক এ ধরনের পদক্ষেপ গ্রহণ করে থাকে এবং ঐ মক্কেল সুস্থ হয়ে উঠলে ব্যাংকার-মক্কেল সম্পর্ক পুনঃস্থাপিত হতে পারে।

৩. সীমাহীন গারনিশি অর্ডার (Unlimited Garnishee Order) : আদালত কর্তৃক কোন ব্যক্তির ব্যাংক হিসাব ক্রোক করার উদ্দেশ্যে ব্যাংকের উপর গারনিশি অর্ডার জারী করা হলে উক্ত মক্কেলের হিসাব বন্ধ করে দিতে ব্যাংক বাধ্য থাকে। তাই হিসাবের পূর্ণ টাকার উপর সীমাহীন গারনিশি অর্ডার জারী করা হলে ব্যাংকার-মক্কেল সম্পর্কের পরিসমাপ্তি ঘটে। অবশ্য এ আদেশ প্রত্যাহার করা হলে মক্কেল ঐ হিসেবে পুণরায় লেনদেন করতে পারেন এবং ব্যাংকার-মক্কেল সম্পর্ক পুনঃস্থাপিত হয়ে থাকে।

৪. ব্যাংকারের নিজস্ব সিদ্ধান্ত (Decision by the Banker Itself) : মক্কেল যদি কোন জালিয়াতি বা প্রতারণার আশ্রয় গ্রহণ করেন বা মক্কেল যদি অবশ্য পালনীয় নীতি মেনে না চলেন কিংবা এতদভিন্ন অন্য কোন কারণে যদি ব্যাংক মক্কেলের সাথে সম্পর্ক ছিন্ন করতে সিদ্ধান্ত গ্রহণ করে থাকেন, তাহলে ব্যাংকার-মক্কেল সম্পর্কের অবসান ঘটে।

৫. মক্কেলের নিজস্ব সিদ্ধান্ত (Decision by the Customer Himself) : মক্কেল যদি ব্যাংকের উপর আস্থা হারিয়ে ফেলেন কিংবা অন্য কোন কারণে ব্যাংকের সাথে লেনদেন চালু না রাখার সিদ্ধান্ত গ্রহণ করে থাকেন তাহলে ব্যাংকার-মক্কেল সম্পর্কের পরিসমাপ্তি ঘটে থাকে।

৬. দীর্ঘকালীন যুদ্ধজনিত কারণে (Long Term War) : দেশব্যাপী কিংবা ব্যাংক এলাকায় যদি দীর্ঘকাল যাবত যুদ্ধ চলতে থাকে তাহলে স্বাভাবিকভাবে কাজ কর্ম বিচ্ছিন্ন হয়ে পড়ে। বিশেষত: ব্যাংকার-মক্কেল যোগাযোগ এবং ব্যাংকার ও মক্কেল পরস্পর বিভক্ত অংশে অবস্থান করলে ব্যাংকার-মক্কেলের সম্পর্কের অবসান ঘটে।

৭. সম্পূর্ণ ব্যালান্স স্থানান্তর (Transfer of whole amount of balance) : মক্কেল যদি তার হিসাবের সমুদয় অংশ অন্য কোন ব্যক্তির হিসাবে স্থানান্তর করার জন্য ব্যাংকের উপর নির্দেশ জারী করে, তা হলে মক্কেলের হিসাব বন্ধ হয়ে ব্যাংক ও মক্কেল সম্পর্কের অবসান ঘটতে পারে।
৮. মৃত্যুজনিত কারণে (On the death of the customer) : মক্কেল এর মৃত্যুজনিত কারণে ব্যাংক মক্কেলের হিসাব বন্ধ করে দেয়। ফলে ব্যাংক মক্কেলের সম্পর্কের অস্তিত্ব বিলুপ্ত হয়।
৯. দীর্ঘকালীন লেনদেন চালু না থাকা (No transaction for long time) : কোন মক্কেল হিসাব খুলে যদি হিসাবে লেনদেন চালু না রাখে তাহলে দীর্ঘসময় ধরে লেনদেন অনুপস্থিতির কারণে ব্যাংক উক্ত মক্কেলের হিসাব বন্ধ করে দেয়।
১০. রীট মামলার রায় (Verdict of writ): মক্কেলের হিসাবের উদ্ধৃতের উপর রীট মামলার হুকুম জারী হলে ব্যাংক ঐ হিসাব চালু রাখতে পারে না।

একটি ব্যাংকের বিশেষভাবে শরীয়াহভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকের সেবা যত বহুমাত্রিক ও উন্নত মানের হয় তত বেশি সংখ্যক গ্রাহক ব্যাংকের প্রতি আকৃষ্ট হতে থাকে। ফলে ব্যাংকও নিশ্চিতভাবে লাভজনক প্রতিষ্ঠান হিসেবে ব্যবসায় পরিচালনা করতে সক্ষম হয়। একটি ব্যাংককে অবশ্যই প্রতিযোগী প্রতিষ্ঠানের চেয়ে নব নব সেবা উদ্ভাবন করে এবং উন্নত প্রযুক্তি ব্যবহার করে স্বল্প সময়ে সন্তুষ্টি দিতে পারে এমন ভাবে সেবা প্রদান করে মক্কেলদের কাছে সমাদৃত হওয়ার প্রচেষ্টা চালাতে হয়। যে ব্যাংক এ কার্য সম্পাদনে যত বেশি পারঙ্গম সে ব্যাংক প্রতিযোগী ব্যাংকগুলোর চেয়ে অধিকতর সফলকাম ও জনপ্রিয় ব্যাংক হিসেবে পরিগণিত হয়ে থাকে। ব্যাংক-গ্রাহক সম্পর্ক মসৃণ ও মধুর রাখার প্রয়োজন উভয়ের স্বার্থেই এবং এ ব্যাপারে উভয়কেই সক্রিয়ভাবে দায়িত্বশীল ও যত্নবান হতে হয়। একের সুবিধা অসুবিধার প্রতি অপরের সজাগ দৃষ্টি ও সযত্ন উদ্যোগ এ সম্পর্ক অনুকূল করতে সহায়ক হয়ে থাকে। কোন প্রকার সংকোচ ও লুকোচুরি না করে বিশ্বস্ততার সাথে একে অপরের কাছে নিজস্ব সমস্যা ও অসুবিধার কথা ব্যক্ত করা উচিত। তেমনিভাবে অসুবিধার প্রতি সহানুভূতির সাথে সহযোগিতা প্রদানের প্রচেষ্টা ব্যাংক-গ্রাহক সম্পর্ককে মধুর রাখতে সহায়ক হয় (খান, ২০০৯)।



### ৩.৩৩ গবেষণা অভিসন্দর্ভ ও রিপোর্ট পর্যালোচনার ধারণা

একটি গ্রহণযোগ্য গবেষণা প্রতিবেদন তৈরি করতে সংশ্লিষ্ট বিষয়ে ইতিপূর্বে যে সব গবেষণা পরিচালিত হয়েছে সেগুলো পর্যালোচনা করা আবশ্যিক। একই বিষয়ের উপর ইতিপূর্বে আর কোন গবেষণা পরিচালিত হয়েছে কিনা, উক্ত গবেষণা প্রকল্পের উদ্দেশ্য কি ছিল, ফলাফল কি পাওয়া গেছে, সুপারিশমালা কি ছিল ইত্যাদি বিষয়ে অনুসন্ধান করা হয়। যদি একই বিষয়ে ইতিপূর্বে কোন গবেষণা হয়ে থাকে – তারপরেও সময়ের পার্থক্যের কারণেই আবার গবেষণা হতে পারে, ভিন্ন উদ্দেশ্য নিয়ে হতে পারে, তথ্য-উপাত্তের উৎসের পার্থক্যের কারণে হতে পারে। আবার উক্ত গবেষণার প্রাপ্ত ফলাফলের ভিন্নমতের কারণেও গ্রহণযোগ্য হতে পারে। আর যদি ভিন্ন সংগঠন হয়, উদ্দেশ্য একই বা বিভিন্ন রকম হয়, তথ্য-উপাত্তের উৎস একই বা ভিন্ন ভিন্ন হয় তা হলে গবেষণার যৌক্তিকতা অবশ্যই থাকে।

গবেষণা সাহিত্য পর্যালোচনা করলে গবেষক বেশ কতকগুলো সুবিধা ভোগ করেন। এর মাধ্যমে গবেষণার উদ্দেশ্য নির্ধারণে, তথ্য-উপাত্তের উৎস নির্বাচনে, শ্রেণীবদ্ধকরণে, উপস্থাপনে, বিশ্লেষণে এবং সুপারিশ প্রদানে কিছুটা হলেও নির্দেশনা পেতে পারেন। প্রতিষ্ঠানভেদে একই বিষয়ের উপর পরিচালিত গবেষণাতেও ভিন্ন ভিন্ন ফলাফল লক্ষ্য করা যায়। এর ফলে পার্থক্যের প্রকৃতি, পরিধি, কারণ, প্রভাব প্রভৃতি সম্পর্কে ধারণা লাভ করা যায়।

একেক গবেষণায় তথ্য-উপাত্ত বিশ্লেষণে পৃথক পৃথক পরিসংখ্যানিক বা কম্পিউটার পদ্ধতিও ব্যবহার করতে দেখা যায়। এর ফলে কতটুকু ভিন্ন ফলাফল প্রতিফলিত হয়েছে গবেষণা সাহিত্য বিশ্লেষণের মাধ্যমে তাও জানা যায়। এ সব বিষয় বিবেচনায় রেখেই পরবর্তী গবেষকগণ তাদের পদ্ধতি নির্ধারণ করেন। এমনভাবে প্রতিটি গবেষণাই হয়ে উঠে আকর্ষণীয়, গ্রহণযোগ্য এবং সুপারিশ অনুসরণযোগ্য।

### ৩.৩৪ গবেষণা স্টাডি (Research Study) পর্যালোচনার উদ্দেশ্য

গবেষণা সাহিত্য কতিপয় উদ্দেশ্য সাধনের জন্য পর্যালোচনা করা হয়। এ সমস্ত উদ্দেশ্যসমূহ যথাযথরূপে অর্জিত হলে সাহিত্য পর্যালোচনা যেমন স্বার্থক হয় তেমনি গবেষকেরও বর্তমান গবেষণা

কার্যটি সুষ্ঠুভাবে পরিচালনা এবং গবেষণা প্রতিবেদন রচনা করা সম্ভব হয়। এ সমস্ত উদ্দেশ্যসমূহ নিম্নে উল্লেখ করা হল :

১. গবেষণা পটভূমি জানা এবং বর্তমান গবেষণার পটভূমি প্রণয়ন করা;
২. গবেষণার আওতা নির্ধারণ করা;
৩. গবেষণার যৌক্তিকতা নির্ধারণ করা;
৪. গবেষণার উদ্দেশ্যসমূহ যথাযথভাবে নির্ধারণ করা;
৫. গবেষণার তথ্য-উপাত্ত সংগ্রহ সহজতর করা;
৬. গবেষণার সংগৃহীত তথ্য-উপাত্ত সন্নিবেশিতকরণ, শ্রেণীবদ্ধকরণ, উপস্থাপন, বিশ্লেষণ গ্রহণযোগ্য করা;
৭. ইতিপূর্বে সম্পাদিত গবেষণা প্রতিবেদনে যে সব উপসংহার এবং সুপারিশমালা নির্ধারণ করা হয়েছে তারই আলোকে আরো বাস্তব সম্মত উপসংহার ও সুপারিশমালা প্রণয়ন করা;
৮. পূর্বকার গবেষণার সুপারিশ অপেক্ষা বর্তমান গবেষণার সুপারিশসমূহকে আরো অধিকতর অনুসরণযোগ্য করে সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান বা ব্যক্তির কাছে ফুটিয়ে তোলা।

উপরে উল্লিখিত উদ্দেশ্যসমূহ সুষ্ঠুভাবে অর্জিত হলে গবেষণা প্রতিবেদনটি সংশ্লিষ্ট সকল গবেষক, পাঠক এবং প্রতিষ্ঠানের কাছে গ্রহণযোগ্য প্রতীয়মান হতে পারে।

### ৩.৩৫ গবেষণা স্টাডি পর্যালোচনার প্রয়োজনীয়তা

কোন গবেষণাকে গ্রহণযোগ্য করে তোলার স্বার্থে সমসাময়িক কালে পরিচালিত একই বিষয়ে বা সংশ্লিষ্ট নিকটতম কোন বিষয়ে গবেষণা পর্যালোচনার গুরুত্ব কোন অংশেই কম নয়। যে সমস্ত কারণে গবেষণা

সাহিত্য পর্যালোচনার প্রয়োজনীয়তা উপলব্ধি করা যায় সেগুলো নিম্নের পয়েন্টসমূহে সন্নিবেশিত হয়েছে:

১. যে বিষয়ের উপর গবেষণা প্রতিবেদন প্রণীত হতে যাচ্ছে সেটি কতটুকু যৌক্তিক তা নির্ধারণ করা সহজতর হয়। একটি প্রতিষ্ঠানে গবেষণা করার মত অনেক বিষয় থাকে। অন্যগুলোকে উপজীব্য হিসেবে বিবেচনায় না নিয়ে কেন একটি বিশেষ বিষয়ে গবেষণা করতে যাওয়া হচ্ছে তা সম্ভাব্য গবেষক এবং বিশেষজ্ঞগণের কাছে ফুটিয়ে তোলা যায়।

২. এ যাবত পরিচালিত গবেষণাসমূহে যে সমস্ত উদ্দেশ্য নির্ধারণ করা হচ্ছে সেগুলো কতটুকু বাস্তব সম্মত এবং যৌক্তিক তা নির্ধারণ সহজতর হয়।

৩. প্রতিটি গবেষণা সমৃদ্ধ হয় যদি তাতে প্রয়োজনীয় তথ্য-উপাত্ত সঠিক উৎস থেকে এবং যথাযথ উপায়ে সংগ্রহ করা যায় এবং গবেষণা প্রতিবেদনে সন্নিবেশ করা যায়। গবেষণা সাহিত্য পর্যালোচনার মাধ্যমে জানা যায় যে, ইতিপূর্বে সংশ্লিষ্ট বিষয়ে যে সব গবেষণা পরিচালিত হয়েছে সেগুলোর তথ্য-উপাত্ত সংগ্রহের জন্য নির্বাচিত পদ্ধতি কতটুকু সঠিক ছিল, কি কি পদ্ধতি ব্যবহার করা হয়েছে এবং তা বিশ্লেষণ তথা উপস্থাপন করার জন্য যে পদ্ধতি ব্যবহার করা হয়েছে তার কার্যকারিতা বা ফলপ্রসূতা কতটুকু।

৪. একটি প্রতিষ্ঠান গবেষণা প্রকল্প অনুমোদন করে উক্ত গবেষণা থেকে চিহ্নিত সমস্যা সমাধানের ইংগিত লাভের জন্য। এছাড়া গবেষণা প্রতিবেদনেও সুনির্দিষ্ট কিছু সুপারিশ থাকে যেগুলো প্রয়োগ করলেও সুফল পাওয়া যেতে পারে। গবেষণা যত বেশি পর্যালোচনা করা যায় তত বেশি নানামুখি সমস্যা সম্পর্কে অবহিত হওয়া যায়। একেক অবস্থায় একেক সুপারিশ কাজে লাগে। কোন্ অবস্থায় কোন সুপারিশ সর্বাপেক্ষা গ্রহণীয় সে সম্পর্কেও ধারণা লাভ করা যায়।

৫. ইতিপূর্বে সম্পন্ন গবেষণাসমূহের সুপারিশসমূহের পার্থক্য পরিলক্ষিত হওয়া স্বাভাবিক। কারণ একেক গবেষণায় উদ্দেশ্যের বিভিন্নতার কারণে নানামুখি সুপারিশ প্রদান লক্ষ্য করা যায়। কোন সমস্যার সমাধানের জন্য কিরূপ সুপারিশ করা হয়েছে গবেষণা সাহিত্য পর্যালোচনার মাধ্যমে গবেষক

সে ব্যাপারেও ধারণা অর্জন করতে সক্ষম হন। ফলে বর্তমান গবেষণা প্রতিবেদনের ভিত্তিমূল আরো সুদৃঢ় হয়।

৬. ইতিপূর্বেকার গবেষণা প্রতিবেদনে যে সমস্ত সুপারিশ পেশ করা হয়েছে তার সবগুলোর সাথে বর্তমান গবেষক এক মত পোষণ করবেন তা নাও হতে পারে। যদি সম্পাদিত গবেষণা প্রতিবেদনের সুপারিশের পেছনে শক্তিশালী যুক্তি ও ব্যাখ্যা না থাকে তাহলে উক্ত সুপারিশ কেউ গ্রহণ করে না। গবেষণা সাহিত্য যথাযথ পর্যালোচনার মাধ্যমে বাস্তব সম্মত সুপারিশ প্রদান করা যায় এবং প্রতিটি সুপারিশের পক্ষে শক্তিশালী যুক্তি প্রদর্শন করা যায়।

### ৩.৩৬ গবেষণা অভিসন্দর্ভ ও রিপোর্ট পর্যালোচনা

উপরে উল্লিখিত উদ্দেশ্যসমূহ অর্জন এবং গুরুত্ব অনুধাবন করে বর্তমান গবেষক কতিপয় M.Phil এবং Ph.D অভিসন্দর্ভ পর্যালোচনা করেছে। বর্তমান গবেষণার সাথে সংশ্লিষ্টতা এবং নির্বাচিত উত্তরদাতা শরীয়াহুভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকসমূহ এই দু'টি মানদণ্ডের (criteria) উপর ভিত্তি করে সর্বমোট ২০ (বিশ)টি এম,ফিল এবং পি,এইচ,ডি অভিসন্দর্ভ পর্যালোচনার জন্য নির্ধারণ করা হয়েছে। নিম্নে এ সকল গবেষণা প্রতিবেদন পর্যালোচনার বিবরণ সন্নিবেশ করা গেল :

১. শেখ আমির হোসেন ঢাকা বিশ্ববিদ্যালয়ের ব্যবস্থাপনা স্টাডিজ বিভাগের অধীনে একটি পি,এইচ,ডি গবেষণা সম্পন্ন করেছেন ২০০৭ সালে। উক্ত গবেষণার শিরোনাম ছিল “Loan and Investment Variety of Conventional and Islamic Banking in Bangladesh.” বাংলাদেশে শরীয়াহুভিত্তিক ইসলামী ব্যাংক এবং প্রচলিত ব্যাংকের ঋণ ও বিনিয়োগের মধ্যে নীতিগত এবং প্রায়োগিক কি কি পার্থক্য পরিলক্ষিত হয় তা দেখানোর উদ্দেশ্যেই এ গবেষণাটি পরিচালিত হয়। উক্ত গবেষণায় দেখা গেছে যে বিভিন্ন সীমাবদ্ধতা সত্ত্বেও ইসলামী ব্যাংকসমূহ শরীয়াহু নীতিমালা অনুসরণ করে ব্যবসায় ও শিল্প প্রতিষ্ঠানে বিনিয়োগ করার প্রচেষ্টা অব্যাহত রেখেছে। পক্ষান্তরে সুদভিত্তিক

ব্যাংকসমূহ যে ঋণ প্রদান করে নিরবচ্ছিন্ন সুবিধা ভোগ করে যাচ্ছে তা নয় বরং তারাও নানাবিধ সমস্যা মোকাবিলা করে কার্যক্রম চালিয়ে যাচ্ছে। শেখ আমির হোসেনের গবেষণায় শরীয়াহুভিত্তিক ব্যাংকসমূহের জন্য পৃথক নীতিমালা প্রণয়নের তাগিদ দিয়ে সুপারিশ প্রদান করা হয়েছে।

২. মোঃ সিরাজ উদ্দিন আরেকটি পিএইচ,ডি গবেষণা সম্পন্ন করেছেন ২০০৪ সালে রাজশাহী বিশ্ববিদ্যালয়ের ইনস্টিটিউট অব বাংলাদেশ স্টাডিজের অধীনে। তাঁর গবেষণার শিরোনাম ছিল “Attitude of Customers Toward the Services of Conventional and Islamic Banks in Bangladesh: A Comparative Study” মোঃ সিরাজ উদ্দিন তার গবেষণায় প্রচলিত সুদী ব্যাংক এবং শরীয়াহুভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকের গ্রাহক সেবা সম্পর্কে তাদের মনোভাব যাচাইয়ের উদ্দেশ্যে উভয় প্রকারের ব্যাংক থেকেই তথ্য-উপাত্ত সংগ্রহ করেন। এ গবেষণায় প্রাথমিক ও মাধ্যমিক তথ্য-উপাত্তের ভিত্তিতে প্রচলিত এবং ইসলামী ব্যাংকের সরবরাহকৃত সেবা সম্পর্কে উভয় ব্যাংক ব্যবস্থার সাথে জড়িত গ্রাহকবৃন্দের মনোভাব যাচাই করা হয়েছে। বাংলাদেশের অধিকাংশ মানুষ ধর্মভীরু হওয়ার কারণে ইসলামী ব্যাংকের সেবার প্রতি তাদের দুর্বলতা পরিলক্ষিত হয়েছে উক্ত গবেষণায়। কিন্তু দেশের মুষ্টিমেয় কয়েকটি শহরে বা বড় বড় শহরগুলোর প্রতিটিতে একাধিক শাখাসহ সীমিত সংখ্যক শাখা থাকায় বৃহৎ জনগোষ্ঠির কাছে ইসলামী ব্যাংকসমূহ তাদের সেবা দিতে সক্ষম হচ্ছে না। সুতরাং প্রচলিত সুদী ব্যাংকের প্রতি মানুষের আকর্ষণ রয়েছে। তাই বলে যে সব শহরে ইসলামী ব্যাংক অবস্থিত সে সব শহরের সব গ্রাহক সুদী ব্যাংক পরিত্যাগ করে ইসলামী ব্যাংকে তাদের সকল হিসাব স্থানান্তর করেছে বা লেনদেন শুরু করেছে তাও নয়। তবে নব প্রতিষ্ঠিত হওয়া সত্ত্বেও ইসলামী ব্যাংকের প্রতি মানুষের যে স্বাভাবিক আকর্ষণ তাই লক্ষ্য করা যায়।

৩. গোলাম মহিউদ্দিন সম্পাদিত পি.এইচ.ডি গবেষণা অভিসন্দর্ভের শিরোনাম হল “Islamic Management and its Present Applications in Bangladesh: A Comparative Study”. এ অভিসন্দর্ভটি ইসলামী ব্যাংকসহ আরো কতিপয় প্রতিষ্ঠানের ব্যবস্থাপকদের মতামত জরীপের মাধ্যমে রচিত হয়। কুষ্টিয়া ইসলামী বিশ্ববিদ্যালয়ের ব্যবস্থাপনা বিভাগের অধীনে এ গবেষণাটি পরিচালিত হয়। বাংলাদেশ ও মালয়েশিয়ার কতিপয় নির্বাচিত ব্যবস্থাপক ছিলেন এ গবেষণার উত্তরদাতা। গোলাম মহিউদ্দিন পরিচালিত এ গবেষণায় উভয় দেশের ব্যবস্থাপকগণের

ধর্মীয় অনুভূতি এবং ইসলামী রীতির-নীতির উপর জ্ঞানের গভীরতায় পার্থক্য পরিলক্ষিত হয়েছে। ইসলামী শরীয়াহর নির্দেশনার প্রতি শ্রদ্ধাবোধ এবং এ সমস্ত নির্দেশনা অনুসরণের উপর যে প্রতিষ্ঠানিক কার্যাবলী সম্পাদনে সততা, একনিষ্ঠতা প্রভাব বিস্তার করে এ গবেষণায় সে বিষয়টিও ফুটে উঠেছে।

গোলাম মহিউদ্দিনের গবেষণার জন্য প্রাথমিক ও মাধ্যমিক উভয় উৎস থেকেই তথ্য-উপাত্ত সংগ্রহ করা হয় এবং সর্বাধুনিক পরিসংখ্যান ও কম্পিউটার পরিচালিত বিশ্লেষণ পদ্ধতি ব্যবহার করা হয়। গবেষণায় এ মর্মে সুপারিশ করা হয় যে, ব্যবস্থাপকগণকে ইসলামী শরীয়াহর বিধি-বিধান আরো কড়াকড়িভাবে মেনে চলতে হবে। নতুবা ইসলামী ব্যবস্থাপনার নীতিমালা অনুসরণের প্রতি তাদের শ্রদ্ধাবোধ ও আকর্ষণ বাড়বে না। সে সঙ্গে ইসলামী ব্যবস্থাপনার নীতিমালা উপর শিক্ষাদান এবং বাস্তব প্রয়োগের কৌশলের উপর গুরুত্ব আরোপ করা হয়। শিক্ষা প্রতিষ্ঠানগুলোর কোন কারিকুলামে ইসলামী ব্যবস্থাপনার বিভিন্ন বিষয় অন্তর্ভুক্ত করলে ভবিষ্যতে ব্যবস্থাপকগণ এ বিষয়ে আরো বেশি জ্ঞান অর্জন করতে সক্ষম হবেন এবং উক্ত অর্জিত জ্ঞান বাস্তবে প্রয়োগ করতে অনুপ্রাণিত হবেন বলে অভিমত ব্যক্ত করা হয়।

৪. মোঃ আশেকুল হাসান পরিচালিত আরেকটি গবেষণা প্রকল্পের শিরোনাম হল “Management of Islamic Banks in Bangladesh: Issues and Prospects for Twenty First Century.” কুষ্টিয়ায় অবস্থিত ইসলামী বিশ্ববিদ্যালয়ের ব্যবস্থাপনা বিভাগের অধীনে ২০০১ সালে এম.ফিল ডিগ্রীর জন্য এ গবেষণাটি গৃহীত হয়। এ গবেষণার প্রধান প্রধান উদ্দেশ্যগুলো ছিল নিম্নরূপ :

ক. বিভিন্ন ইসলামী ব্যাংকে পরিকল্পনা প্রণয়ন কৌশল ও সিদ্ধান্ত গ্রহণ নীতিমালা

পর্যালোচনা করা;

খ. ইসলামী ব্যাংকসমূহের সাংগঠনিক বিভিন্ন বিষয় পর্যালোচনা করে কোন্ কাঠামো

সর্বাপেক্ষা ফলপ্রসূ তা নির্ধারণ করা;

গ. ইসলামী ব্যাংকসমূহের ব্যবস্থাপনার অন্যান্য কাজ যেমন- নির্দেশনা, চেইন অফ

কমান্ড, প্রেষণা, কর্মী ব্যবস্থাপনা, নিয়ন্ত্রণ প্রভৃতির প্রকৃতি বিশ্লেষণ করা;

ঘ. ইসলামী ব্যাংকসমূহের ব্যবস্থাপনা কার্যক্রমের সমস্যাসমূহ চিহ্নিত করা; এবং

ঙ. ইসলামী ব্যাংকসমূহের ব্যবস্থাপনা কার্যক্রম উন্নয়নের লক্ষ্যে কতিপয় সুপারিশ পেশ

করা।

আশেকুল হাসান তাঁর গবেষণার তথ্য-উপাত্ত প্রাথমিক ও মাধ্যমিক উভয় উৎস থেকেই সংগ্রহ করেন। প্রাথমিক উৎস থেকে তথ্য-উপাত্ত সংগ্রহের জন্য তিনি structured questionnaire প্রণয়ন করেন এবং সংশ্লিষ্ট ব্যাংকের ব্যবস্থাপকদের কাছ থেকে ব্যক্তিগতভাবে সাক্ষাৎকারের মাধ্যমে এগুলো সংগ্রহ করেন। সংগৃহীত তথ্য-উপাত্ত প্রচলিত পরিসংখ্যান পদ্ধতি ব্যবহার করে টেবুলেশন ও বিশ্লেষণ করা হয়।

গবেষণায় দেখা যায় যে, নির্বাচিত ব্যাংকসমূহে ইসলামী ব্যবস্থাপনার নীতিমালা সম্পর্কে সচেতনতার অভাব রয়েছে এবং তাই এর প্রয়োগও সীমিত। প্রচলিত ও পশ্চিমা ব্যবস্থাপনার ধারণা সম্পর্কেই ইসলামী ব্যাংকসমূহের ব্যবস্থাপকগণ বেশি অবহিত। আর এ ব্যবস্থাপনার ধারণাসমূহ প্রয়োগে ব্যাংকগুলো অভ্যস্ত। শুধু তাই নয় ইসলামী ব্যবস্থাপনার ধ্যান-ধারণা এবং নীতি-পদ্ধতি সম্পর্কে জ্ঞান আহরণের তাগিদ ব্যবস্থাপকগণ অনুভব করেন না। এরই আলোকে ব্যবস্থাপনার সুফল পূর্ণরূপে ভোগ করার জন্য এবং সর্বোচ্চ কল্যাণ নিশ্চিত করার জন্য ইসলামী ব্যবস্থাপনা নীতিমালা অনুসরণের জন্য সুপারিশ করা হয়েছে। ইসলামী ব্যবস্থাপনার নীতিমালা আরো ব্যাপকভাবে অধ্যয়নের সুবিধার্থে শিক্ষা প্রতিষ্ঠান বিশেষত: বিশ্ববিদ্যালয়সমূহের পাঠ্যসূচীতে অন্তর্ভুক্ত করার জন্য এ গবেষণায় সুপারিশ করা হয়েছে।

৫. আশেকুল হাসান জাতীয় বিশ্ববিদ্যালয়ের ব্যবসায় স্টাডিজ অনুষদের অধীনে পি.এইচ.ডি ডিগ্রীর জন্য বর্তমানে যে গবেষণাটি সম্পন্ন করে জমা দিয়েছেন তার শিরোনাম হলো: “Evaluation of Rural Development Scheme: A Case Study on Islami Bank Bangladesh Limited”। ২০০৭ সালের অক্টোবর থেকে শুরু হয়ে ২০১২ সালের ডিসেম্বর পর্যন্ত এ গবেষণার সময়কাল নির্ধারণ করা হয়। গবেষণার নিম্নলিখিত উদ্দেশ্যসমূহ সফল করার জন্য উক্ত গবেষণায় ঢাকা বিভাগের ২০টি শাখা থেকে ২০০ জন গ্রাহক এবং কর্মরত ১০০জন সুপারভাইজার ও কর্মকর্তার নিকট প্রশ্নপত্রের মাধ্যমে তথ্য-উপাত্ত সংগ্রহ করা হয়।

ক. ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেড এর পল্লী উন্নয়ন স্কীম (Rural Development Scheme) এর ব্যবস্থাপনা কার্যক্রম এবং পদ্ধতি মূল্যায়ন করা;

খ. নির্বাচিত শাখাসমূহের উত্তরদাতা বিনিয়োগ গ্রহীতাদের আর্থ-সামাজিক উন্নয়নের প্রকৃতি মূল্যায়ন করা;

গ. ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেড থেকে বিনিয়োগ গ্রহণ ও ব্যবহারের পর তাদের মধ্যে ইসলামী মূল্যবোধ সম্পন্ন আচরণ পরিলক্ষিত হয় কিনা তা পর্যালোচনা করা;

ঘ. ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেড এর পল্লী উন্নয়ন স্কীম ব্যবস্থাপনার ক্ষেত্রে সৃষ্ট সমস্যাসমূহ চিহ্নিত করা; এবং

ঙ. ব্যাংকের পল্লী উন্নয়ন স্কীমের উন্নয়নকল্পে এবং উক্ত প্রকল্পের আর্থ-সামাজিক প্রভাব ত্বরান্বিত করার মানসে কতিপয় সুপারিশ পেশ করা।

পরিচালিত গবেষণায় দেখা যায় যে, ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেড থেকে প্রাপ্ত বিনিয়োগ ব্যবহার করে দরিদ্র মহিলা বিনিয়োগ গ্রহীতাগণ তাদের আর্থ-সামাজিক অবস্থার কিছুটা হলেও উন্নয়ন সাধন করতে পেরেছে। এতে তাদের সামাজিক কর্মকাণ্ডে সংশ্লিষ্টতা বেড়েছে, ছেলে-মেয়েদের লেখা পড়ায় মনোযোগী হতে পেরেছে এবং তাদের ইসলামী মূল্যবোধ কিছুটা হলেও বৃদ্ধি পেয়েছে।



গবেষণায় আরো দেখা গেছে যে, ইসলামী ব্যাংকের কর্মী সল্লতার কারণে বিনিয়োগ প্রকল্পসমূহ সুষ্ঠুভাবে এবং নিয়নিমভাবে পরিচালনা করা তাদের পক্ষে সম্ভব হচ্ছে না। বিনিয়োগের পরিমাণ সীমিত হওয়ার কারণে বিনিয়োগ গ্রহীতাগণ তাদের ইচ্ছিত অগ্রগতি অর্জন করতে পারছে না। ইসলামী ব্যাংকের বিনিয়োগ পদ্ধতি সহজীকরণের ব্যাপারেও গ্রহীতাগণ তাদের মতামত প্রদান করেছেন বলে গবেষণার প্রাপ্ত ফলাফলে জানা গেছে। যারা ব্যাংকের পল্লী উন্নয়ন স্কীমে কর্মরত আছেন তাদের স্বল্প প্রশিক্ষণের বিষয়টিও গবেষণা থেকে উপলব্ধি করা গেছে।

গবেষণা অভিসন্দর্ভের শেষ অধ্যায়ে গবেষক আশেকুল হাসান প্রাপ্ত তথ্য-উপাত্ত বিশ্লেষণপূর্বক যেসব সুপারিশ পেশ করেছেন সেগুলো নিম্নরূপ:

- ব্যবহারের সম্ভাব্যতা ও সামর্থ্য বিবেচনা করে গ্রহীতাদের বর্ধিত হারে বিনিয়োগ দিতে হবে;
- ইসলামী ব্যাংকের পল্লী উন্নয়ন স্কীমে কর্মরত সুপারভাইজার ও কর্মকর্তাদের আরো বাস্তবসম্মত প্রশিক্ষণ দিয়ে তাদের তদারকের সামর্থ্য বাড়াতে হবে;
- বিনিয়োগের পরিমাণ বাড়লে এবং প্রকল্পের সংখ্যা বৃদ্ধির সাথে সাথে বর্ধিত কর্মকর্তা ও সুপারভাইজারেরও প্রয়োজন হয়। সে দিকে লক্ষ্য রেখে অধিক কর্মকর্তাও সুপারভাইজার নিয়োগের ব্যবস্থা করতে হবে;
- গবেষণায় আরো দেখা গেছে যে, সুপারভাইজারগণ প্রকল্প পরিদর্শনে গিয়ে বিভিন্ন বিনিয়োগ গ্রহীতার বাড়িতে মিটিং করেন- যা এ ইসলামী ব্যাংকের জন্য শোভনীয় নয়। বরং একটি সাধারণ মিটিং স্থান থাকা আবশ্যিক। ইসলামী ব্যাংকের এ বিষয়টিও গুরুত্ব সহকারে বিবেচনা করতে হবে।

৬. মোঃ আলী আক্বাস ১৯৯৬ সালে একটি তুলনামূলক বিশ্লেষণসহ পি.এইচ.ডি গবেষণা করেন। তাঁর গবেষণার শিরোনাম ছিল “Relative Efficiency of Conventional and Islamic Banking System in Financing Investment”। এ গবেষণাটি সম্পাদিত হয় ঢাকা বিশ্ববিদ্যালয়ের ফিনান্স এবং ব্যাংকিং বিভাগের অধীনে। আলী আক্বাস তাঁর গবেষণার প্রধান যে উদ্দেশ্য নির্ধারণ করেন তা

হল বিনিয়োগ প্রদানে প্রচলিত ও ইসলামী ব্যাংকের মধ্যে নৈপুণ্যগত পার্থক্য মূল্যায়ন করা। গবেষণায় প্রমাণিত হয় যে, কোন ব্যাংকই বিনিয়োগ প্রদানে নিরবচ্ছিন্নভাবে নৈপুণ্য প্রদর্শন করতে পারে না। তবে ইসলামী ব্যাংক যেহেতু কোন ঋণ কার্যক্রমে অংশ নেয় না বরং ইসলামী শরীয়াহুভিত্তিক বিনিয়োগেই শুধু অর্থায়ন করে থাকে তাই দ্রুততা, সততা, নৈতিকতা প্রভৃতির সার্বিক বিচারে নিঃসন্দেহে ইসলামী ব্যাংকই শ্রেষ্ঠ।

স্মরণ করা যেতে পারে যে, ইসলামী ব্যাংক শরীয়াহু নিষিদ্ধ কোন উৎপাদন, সেবা বা এরূপ অন্য কোন প্রকল্পে অর্থায়ন করতে পারে না। বিনিয়োগ কার্যক্রমের প্রথম পর্যায় থেকে শুরু করে বিনিয়োগকৃত অর্থ আদায় হওয়া পর্যন্ত সকল কার্যক্রমে সর্বোচ্চ মানবিক কল্যাণের দৃষ্টিভঙ্গি নিয়ে কাজ করে থাকে। কোন বিনিয়োগ গ্রাহক গৃহীত অর্থ কোন যৌক্তিক কারণে ফেরত দিতে ব্যর্থ হলে তা সম্পূর্ণরূপে মওকুফ করে দিতে পারে। অন্য দিকে প্রচলিত সুদী ব্যাংক হালাল-হারাম যে কোন কার্যক্রমে ঋণ এবং বিনিয়োগ উভয়ই করে থাকে। ঋণ বা বিনিয়োগ গ্রহীতা তা ফেরত দিতে অপারগ হলে প্রচলিত সুদী ব্যাংকসমূহ তা খুব ব্যতিক্রমী ক্ষেত্র ছাড়া মওকুফ করে না। মূলকথা হচ্ছে ইসলামী ব্যাংক মহান সৃষ্টিকর্তার কাছে জবাবদিহিতা এবং জাতির কাছে দায়বদ্ধতা নিয়ে কাজ করে থাকে। কাজেই স্বভাবতঃই ইসলামী ব্যাংকের সাথে সুদী ব্যাংকের তুলনা করা যায় না।

গবেষক তাঁর গবেষণা কার্য-চলাকালীন প্রাথমিক ও মাধ্যমিক উভয় উৎস থেকেই তথ্য-উপাত্ত সংগ্রহ করেন। সর্বশেষে তিনি সর্বাধিক কল্যাণ নিশ্চিত করার স্বার্থে ব্যাংকসমূহের ইসলামীকরণের উপর গুরুত্ব আরোপ করেন। তবে একটি কথা মনে রাখতে হবে যে, রাষ্ট্রীয় শাসন ব্যবস্থা ইসলামীকরণ না করে পরিপূর্ণ ইসলামী অর্থ ও ব্যাংক ব্যবস্থা চালু করা যায় না এবং এ বিষয়ে দাবী করাও অর্থহীন। সরকার এবং প্রশাসন আন্তরিক হলে এটি বাস্তবায়ন করা খুব একটা কঠিনও নয়।

৭.মোঃ মতিউর রহমান ঢাকা বিশ্ববিদ্যালয়ের ব্যবস্থাপনা স্টাডিজ বিভাগের অধীনে একটি এম.ফিল গবেষণা অভিসন্দর্ভ রচনা করেন ২০০৯ সালে। তাঁর গবেষণার অভিসন্দর্ভের শিরোনাম ছিল “ইসলামী

ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেড-এর বৈদেশিক লেনদেন কার্যক্রম: একটি গবেষণা”। এ গবেষণার উদ্দেশ্যসমূহ ছিল নিম্নরূপ:

- ♦ ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেড এর বৈদেশিক বাণিজ্য নীতি পর্যালোচনা করা;
- ♦ বৈদেশিক বাণিজ্যের শর্তসমূহ চিহ্নিত করা;
- ♦ বৈদেশিক বাণিজ্যের ক্ষেত্রে গ্রাহকের যোগ্যতা ও মর্যাদা কিরূপ হওয়া উচিত তা নির্ধারণ করা;
- ♦ গ্রাহকের যোগ্যতা যাচাইয়ের মাপকাঠি কি হবে তা চিহ্নিত করা;
- ♦ ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেড-এর বৈদেশিক বাণিজ্যের সমস্যা চিহ্নিত করা;
- ♦ ইসলামী ব্যাংক বৈদেশিক বাণিজ্যে কি পরিমাণ অগ্রগতি অর্জন করেছে তা পর্যালোচনা করা;
- ♦ ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেড এর বৈদেশিক বাণিজ্যের সম্ভাবনার দিকসমূহ সম্পর্কে সুপারিশ করা।

মোঃ মতিউর রহমান পরিচালিত গবেষণার ফলাফলে দেখা যায় যে, ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেড বৈদেশিক বাণিজ্যের আমদানিতে ১০% ভাগ, রপ্তানিতে ১০.৬১% ভাগ এবং বৈদেশিক রেমিটেন্সে ২৫.৫৯% ভাগ জাতীয় লক্ষ্যমাত্রা অর্জন করতে সক্ষম হয়েছে। উল্লেখ্য যে, ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেড আমদানি, রপ্তানি ও রেমিটেন্স ব্যবসায় প্রথম স্থান অর্জনের গৌরব অর্জন করেছে। অস্থিতিশীল বৈদেশিক বিনিময় বাজারে অন্যান্য ব্যাংক উচ্চমূল্যে প্রবাসীদের ফান্ড প্রদান করে থাকলেও ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেড এরূপ অনৈতিক কর্মকাণ্ডে আত্মনিয়োগ করে না। নুতন নতুন শরীয়াহুভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকের আবির্ভাবের কারণে এবং অন্যান্য ব্যাংক কর্তৃক ইসলামী শরীয়াহু পূর্ণরূপে প্রতিপালিত হওয়া সম্ভব না হওয়ায় ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেড এর বৈদেশিক বিনিময় বাণিজ্য অনাকাঙ্ক্ষিত প্রতিযোগিতার সম্মুখীন হচ্ছে। ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেড আমদানি পণ্যের উপর একাধিকবার মুনাফা নির্ধারণ করতে পারে না। কিন্তু আমদানি দায় পরিশোধের সময় ফান্ড ক্রয় করতে হয়। আর এ ফান্ড ক্রয় করার সময় মুনাফা নির্ধারণ না করলে ব্যাংকের আর্থিক ক্ষতির আশংকা থাকে। দু'বার মুনাফা নির্ধারণ শরীয়াহু সম্মত না হওয়ায় ব্যাংক আর্থিকভাবে ক্ষতিগ্রস্ত হয়—অথচ অন্যান্য ব্যাংক এ কারবার অহরহ করে থাকে।

উল্লিখিত অবস্থায় মোঃ মতিউর রহমান তাঁর গবেষণার শেষাংশে যে সুপারিশমালা পেশ করেছেন তাতে ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের পর্যাপ্ত প্রশিক্ষণের ব্যবস্থার কথা বলেছেন। বৈদেশিক বাণিজ্যের কাজে সহায়তার জন্য আধুনিক প্রযুক্তির ব্যবহার ও হিসাব নিরীক্ষণের জন্য ইসলামী নিরীক্ষণ শাস্ত্রে দক্ষ কর্মী নিয়োগের সুপারিশ করেছেন। গবেষক আরো মনে করেন যে, বৈদেশিক বিনিময় ব্যবসায় বাড়ানোর জন্য Forwarding শাখাগুলোর কাজের গতি বৃদ্ধি, বৈদেশিক বাণিজ্যের নতুন নতুন সংযোজিত ও উদ্ভাবিত বিবরণগুলোর উপর শরীয়াহ বোর্ড কর্তৃক গবেষণা প্রকল্প গ্রহণ, মনিটরিং ও তত্ত্বাবধানের মাত্রা বৃদ্ধি করা উচিত।

৮.মেজর (অবসর প্রাপ্ত) মোঃ ইউনুস পরিচালিত আরেকটি গবেষণা শিরোনাম হল “An Evaluation of Training Program of Islami Bank Bangladesh Limited”। এ গবেষণাটিও ঢাকা বিশ্ববিদ্যালয়ের ব্যবস্থাপনা স্টাডিজ বিভাগের অধীনে বর্তমানে পরিচালিত হচ্ছে। ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেডের ব্যবস্থাপক এবং কর্মচারীদের নিকট থেকে structured questionnaire এর মাধ্যমে প্রাথমিক উৎস থেকে এবং ব্যাংকের নিজস্ব প্রশিক্ষণ প্রতিষ্ঠান ইসলামী ব্যাংক ট্রেনিং এন্ড রিসার্চ একাডেমী (আই বি টি আর-এ) থেকে ও ব্যাংকের প্রধান অফিস থেকে প্রাপ্তব্য মাধ্যমিক তথ্য-উপাত্তের উপর ভিত্তি করে উক্ত গবেষণাটি পরিচালিত হবে। গবেষণাটি ২০১১ সাল থেকে শুরু হয়েছে। গবেষণার উদ্দেশ্যসমূহের মধ্যে নিম্নলিখিতগুলো উল্লেখযোগ্য:

- \* শরীয়াহভিত্তিক ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেডের ব্যবস্থাপনা ও কর্মচারীদের প্রশিক্ষণ ব্যবস্থা মূল্যায়ন করা;
- \* শরীয়াহভিত্তিক ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেডের প্রশিক্ষণ কার্যাবলি নির্ধারিত উদ্দেশ্য ও নীতিমালার আলোকে তা পরিচালিত হচ্ছে কিনা তা পর্যালোচনা করা;
- \* ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেডের প্রশিক্ষণের দুর্বল দিকসমূহ (যদি থাকে) চিহ্নিত করা;

\* ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেডের প্রশিক্ষণ মান আরো উন্নয়নের জন্য সুপারিশ প্রদান করা।

চলমান গবেষণায় প্রাথমিক ও মাধ্যমিক উৎস থেকে প্রাপ্ত তথ্য-উপাত্ত পরিসংখ্যানের সর্বাধুনিক পদ্ধতি ব্যবহারপূর্বক টেবুলেশন বিশ্লেষণ ও উপস্থাপন করা হবে বলে কথা রয়েছে। এ গবেষণায় যে অধ্যয়নগুলো থাকবে তা হল :

ক. ভূমিকা (Introduction)

খ. গবেষণা পদ্ধতি (Research Methodology)

গ. মডেল উন্নয়ন ( Model Development)

ঘ. গবেষণা সাহিত্য পর্যালোচনা (Literature Review)

ঙ. ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেডের পরিচিতি (Profile of the Islami Bank

Bangladesh Limited)

চ. প্রাপ্ত ফলাফল ও বিশ্লেষণ (Findings and Analysis) এবং

ছ. উপসংহার ও সুপারিশমালা (Conclusions and Recommendations)

উল্লিখিত গবেষণা অভিসন্দর্ভটি অন্যান্য অবস্থা অপরিবর্তিত থাকলে ২০১৩ সালের মধ্যেই জমা দেয়ার কথা রয়েছে।

৯. গোলাম মহিউদ্দিন ইতিমধ্যে ইসলামী ব্যাংকের ব্যবস্থাপনা বিষয়ে একটি পোস্ট ডক্টরাল অভিসন্দর্ভ রচনা করেছেন। ঢাকা বিশ্ববিদ্যালয়ের ব্যবস্থাপনা বিভাগে নিবন্ধনকৃত এবং বিশ্ববিদ্যালয় মঞ্জুরী কমিশনের বৃত্তিতে পরিচালিত এ গবেষণার অভিসন্দর্ভটি ২০১১ সালে জমা দেয়া হয়। এই

অভিসন্দর্ভের শিরোনাম হল “Islamic Management Practiecs : An Alternative System for Shariah Based Banks of Some Selected Asian Countries”. এ গবেষণা প্রকল্পের যে সমস্ত উদ্দেশ্য ছিল তা হল নিম্নরূপ :

- ♦ পবিত্র কুরআন ও হাদিসের নির্দেশনা অনুসারে ইসলামী ব্যবস্থাপনার ধারণাসমূহ বাস্তবায়নের উপায় অনুসন্ধান করা;
- ♦ নির্বাচিত এশিয়ান দেশসমূহের ইসলামী ব্যাংকে ইসলামী ব্যবস্থাপনার স্তর নির্ধারণ করা;
- ♦ ইসলামী সংগঠন, বিশেষত: ইসলামী ব্যাংকের নৈপুণ্যের স্তর নির্ধারণকারী উপাদানসমূহ চিহ্নিত করা;
- ♦ কতকগুলো বৈশিষ্ট্যের (বয়স, পদ, শিক্ষা, অভিজ্ঞতা) আলোকে প্রতিশ্রুতিশীল ও অপ্রতিশ্রুতিশীল ব্যবস্থাপকীয় ফলাফল চিহ্নিত করা এবং
- ♦ শরীয়াহভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকসমূহের জন্য একটি মডেল সুপারিশ করা।

বাংলাদেশ ও মালয়েশিয়ার ইসলামী ব্যাংকের ব্যবস্থাপকদের উপর পরিচালিত এ গবেষণায় প্রতিশ্রুতিশীল ও অপ্রতিশ্রুতিশীল ব্যবস্থাপকদের কার্যদক্ষতা ও নৈপুণ্যের মধ্যে বেশ পার্থক্য পরিলক্ষিত হয়। দেখা গেছে যে, যাঁরা ইসলামের মৌলিক বিধি-বিধান পুঙ্খানুপুঙ্খভাবে মেনে চলেন তাঁদের তুলনায় যাঁরা ততটা মেনে চলেন না তাদের ব্যবস্থাপনা নৈপুণ্যে কিছুটা পার্থক্য পরিলক্ষিত হয়। যদিও এটি একটি আপেক্ষিক ব্যাপার—তথাপি যাঁরা ইসলামের প্রতি বেশি অনুরক্ত তাঁরা যেমন কোন কোন বিষয়ে পারদর্শী আবার যাঁরা এবিষয়ে কিছুটা শিথিলতা অবলম্বন করেন তাঁরাও কোন কোন ব্যাপারে বেশি পারদর্শী। তাই গবেষক গোলাম মহিউদ্দিন কতিপয় পরামর্শ দিয়েছেন তাঁর গবেষণা অভিসন্দর্ভের শেষ অধ্যায়ে। এগুলো নিম্নে উপস্থাপন করা হল:

ক. ইসলামী ব্যবস্থাপনার নীতিমালাসমূহ আরো প্রচারের এবং পাঠ্যসূচীর অন্তর্ভুক্তির মাধ্যমে জনপ্রিয় করে তুলতে হবে।

খ. সারা বিশ্বে ইসলামী ব্যাংকের নির্বাহীদের জন্য ইসলামী ব্যবস্থাপনার কোর্সসমূহ বাধ্যতামূলক করতে হবে।

গ. ইসলামিক ব্যবস্থাপনার বিভিন্ন বিষয় যেমন সিদ্ধান্ত গ্রহণ প্রক্রিয়া, ইসলামী ব্যবস্থাপনার মৌলনীতি, কার্যাবলী, নেতৃত্ব প্রভৃতির উপর আরো গবেষণা পরিচালনা করতে হবে।

ঘ. একাডেমিশিয়ান ও ইসলামের জন্য নিবেদিত প্রাণ ব্যবস্থাপকগণকে ইসলামী ব্যবস্থাপনার উপর আরো গবেষণামূলক গ্রন্থ রচনা করতে হবে।

ঙ. আরো অধিক গবেষণা কেন্দ্র স্থাপন করতে হবে।

চ. বেশি বেশি আন্তর্জাতিক সেমিনার আয়োজন করে ইসলামী ব্যবস্থাপনার উপর আলোচনার মাধ্যমে এর প্রায়োগিক দিকের গুরুত্ব বৃদ্ধির চেষ্টা করতে হবে।

১০. সাবরিনা হক ঈশিতা ২০১২ সালে একটি গবেষণা কার্য সম্পন্ন করেছেন যমুনা ব্যাংকের উপর। তার গবেষণা শিরোনাম ছিল “Satisfaction Status of Clients Towards the Service Provided by the Private Commercial Banks in Bangladesh : Study on Jamuna Bank Limited ”। এই গবেষণার উদ্দেশ্য ছিল যমুনা ব্যাংকের গ্রাহকগণকে যে সেবা প্রদান করা হয় তাতে তারা কতটুকু সন্তুষ্ট তা নিরূপন করা। তিনি তার গবেষণার যাবতীয় তথ্য-উপাত্ত প্রাথমিক ও মাধ্যমিক উভয় উৎস থেকে সংগ্রহ করেছেন। গবেষণায় দেখা গেছে যে, যমুনা ব্যাংক কর্তৃপক্ষ কর্তৃক প্রদত্ত সেবার প্রতি অধিকাংশ গ্রাহকই সন্তুষ্ট। তথাপি ব্যাংক ভবিষ্যতে আধুনিক প্রযুক্তি ব্যবহারের মাধ্যমে এ সেবা আরো বৃদ্ধির চেষ্টা চালিয়ে যাচ্ছে। এই ব্যাংক অপেক্ষাকৃত সুসংগঠিত এবং নতুন নতুন সেবা স্কীম চালু করার ক্ষেত্রে অগ্রপথিক। এই গবেষণা রিপোর্টের শেষে যে সমস্ত সুপারিশ করা হয়েছে তা নিম্নরূপ:

✦ কর্তৃপক্ষের উচিত আরো অধিক সংখ্যক দক্ষ কর্মী নিয়োগ করা যাতে গ্রাহকদের বর্ধিত সেবা

প্রদান করা যায়।

✦ বাজার চাহিদার আলোকে আরো অধিক সেবা স্কীম প্রবর্তন করা উচিত।

- ✦ ব্যাংকের উচিত শাখা সংখ্যা আরো বাড়ানো যাতে অধিক সংখ্যক এলাকা এবং গ্রাহকদের অন্তর্ভুক্ত করা যায়।
- ✦ ব্যাংকের উচিত Consumer Credit Program চালু করা।
- ✦ আরো অধিক সংখ্যক গ্রাহক আকর্ষণের উদ্দেশ্যে সর্বনিম্ন জমার পরিমাণ আরো হ্রাস করা উচিত।

স্মার্তব্য যে, যমুনা ব্যাংক লি: প্রাইভেট সেক্টরে ক্ষুদ্র ব্যাংকগুলোর মধ্যে একটি। সীমিত সংখ্যক শহরে উচ্চ আয়ের গ্রাহকদের মধ্যে এদের কারবার সীমিত। কাজেই গ্রাহকদের সন্তুষ্টির মাত্রা বাড়ানো এ ব্যাংকের জন্য অপেক্ষাকৃত সহজ।

১১. মোঃ মোরশেদ আনোয়ার নামে ইন্টারন্যাশনাল ইসলামিক ইউনিভার্সিটি চিটাগাং, ঢাকা ক্যাম্পাসের জনৈক গবেষক ২০১২ সালে সোস্যাল ইসলামিক ব্যাংকের উপর একটি গবেষণা পরিচালনা করেন। তাঁর গবেষণার শিরোনাম ছিল “Customer Relationship Management : A Case Study of Social Islami Bank Limited”। এই গবেষণার উদ্দেশ্যসমূহ ছিল সোস্যাল ইসলামী ব্যাংকের গ্রাহকগণ প্রাপ্ত সেবায় সন্তুষ্ট কিনা তা নির্ধারণ করা, তাঁদের সন্তুষ্টির মাত্রা যাচাই করা এবং তা প্রতিষ্ঠা ও রক্ষা করার ব্যাপারে ব্যাংক কি কি ব্যবস্থা গ্রহণ করেছে তা নির্ধারণ করা, অন্যান্য প্রাইভেট বাণিজ্যিক ব্যাংকের সেবার সাথে সোস্যাল ইসলামী ব্যাংকের সেবা কতটুকু তুলনীয়, এ কাজে কোন সমস্যা আছে কিনা তা চিহ্নিত করা এবং উত্তরণের সম্ভাব্য উপায় সুপারিশ করা। প্রাথমিক ও মাধ্যমিক উভয় উৎস থেকে এ গবেষণার তথ্য-উপাত্ত সংগ্রহ করা হয়েছে। এই গবেষণা প্রতিবেদনে গ্রাহক-ব্যবস্থাপনা সম্পর্কের বিভিন্ন দিক তুলে ধরা হয়েছে। গবেষণায় যে সমস্ত সমস্যাসমূহ চিহ্নিত করা হয়েছে তার মধ্যে ব্যাংকের শাখা স্বল্পতা, প্রাত্যহিক সেবা পেতে অধিক সময় ক্ষেপণ প্রভৃতি প্রধান। গবেষণায় যে সমস্ত সুপারিশ পেশ করা হয়েছে সেগুলো নিম্নরূপঃ

- ✦ সোস্যাল ইসলামী ব্যাংকের উচিত শাখা সংখ্যা বৃদ্ধি করে অধিক এলাকা এবং গ্রাহকের কাছে ব্যাংকের সেবা সম্প্রসারিত করা;
- ✦ প্রতিটি শাখায় কাস্টমার সার্ভিস অফিসার নিয়োগ করা;
- ✦ বিকেন্দ্রীভূত সিদ্ধান্ত গ্রহণ পদ্ধতি চালু করা।



১২. মাকসুদা আজার ২০১২ সালে আল-আরাফাহ্ ইসলামী ব্যাংকের উপর একটি গবেষণা সম্পন্ন করেছেন। মানারাত ইন্টারন্যাশনাল ইউনিভার্সিটির অধীনে সমাপ্ত এই গবেষণার শিরোনাম ছিল “Customer Satisfaction of Al- Arafah Islami Bank Limited : A Study on Gulshan Branch”। এই গবেষণার উদ্দেশ্য ছিল আল-আরাফাহ্ ইসলামী ব্যাংকের গ্রাহকদের সেবার স্তর চিহ্নিত করা। গবেষক প্রাথমিক ও মাধ্যমিক উৎস থেকে যথাক্রমে প্রশ্নপত্র প্রণয়নের মাধ্যমে জরিপ করে এবং ব্যাংকের বার্ষিক বিবরণী, অফিসিয়াল ডকুমেন্ট, বুলেটিন প্রভৃতি ব্যবহার করে তথ্য-উপাত্ত সংগ্রহ করেছেন। গবেষণায় প্রাপ্ত ফলাফল বিশ্লেষণে দেখা যায় যে, এ ব্যাংকে গ্রাহকদের সন্তুষ্টি মাত্রার গড় ৩.৮২ অর্থাৎ শতকরা ৭৭% ভাগ। নিরাপত্তা সম্পর্কে সন্তুষ্টির মাত্রা শতকরা ৮০% ভাগ, সার্ভিস ডেলিভারিতে শতকরা ৮৭% ভাগ, কর্মকর্তাদের ব্যবহারে শতকরা ৮৯ % ভাগ এবং বাহ্যিক সুযোগ সুবিধায় শতকরা ৭৭% ভাগ। আরও জানা যায় যে, এই ব্যাংকের এ টি এম (A T M) সেবা ইউনিট খুবই দুর্বল। এরই পরিপ্রেক্ষিতে সুপারিশ করা হয়েছে যে, এই ব্যাংকের এ টি এম (A T M) বুথের সংখ্যা বৃদ্ধি করা উচিত, মার্কেটিং সার্ভিস সম্প্রসারণের উদ্যোগ গ্রহণ করা উচিত এবং ব্যাংকের সার্ভিস চার্জ হ্রাস করার ব্যাপারে বাস্তবমুখি পদক্ষেপ গ্রহণ করে গ্রাহকগণের সন্তুষ্টি বৃদ্ধির প্রচেষ্টা জোরদার করা উচিত।

১৩. রুবিনা আজার আল-আরাফাহ্ ইসলামী ব্যাংকের উপর আরও একটি গবেষণা পরিচালনা করেছেন। ২০১২ সালে সমাপ্ত এই গবেষণা প্রতিবেদনের শিরোনাম ছিল “A Comprehensive Study on Brand Value and Excellence in Customer Service of Al-Arafah Islami Bank Limited ”। উক্ত ব্যাংকের প্রগতি সরনী শাখার উপর পরিচালিত এই গবেষণার উদ্দেশ্য ছিল গ্রাহকগণের ব্রান্ড ভ্যালু এবং উৎকর্ষতার মান নির্ণয় করা। এছাড়া সেবার মান কিভাবে ধরে রাখা যায় তার উপায় খুঁজে বের করাও এ গবেষণার উদ্দেশ্যের অন্তর্ভুক্ত ছিল। বর্তমান গবেষণার এ সমস্ত উদ্দেশ্যসমূহ অর্জনের মানসে প্রাথমিক এবং মাধ্যমিক উভয় উৎস থেকেই গবেষক তাঁর প্রয়োজনীয় তথ্য এবং উপাত্ত সংগ্রহ সম্পন্ন করেছেন। গবেষক প্রশ্নপত্র প্রণয়ন করে ফিল্ড জরিপের মাধ্যমে প্রাথমিক উৎস থেকে তথ্য ও উপাত্ত সংগ্রহের এক সাহসী উদ্যোগ গ্রহণ করেন। এ গবেষণার প্রধান প্রধান ফলাফলের মধ্যে ব্যাংকের বিনিয়োগ প্রকল্পসমূহের প্রতি আগ্রহ, কর্মকর্তাদের আকর্ষণ, পর্যাপ্ত অনাদায়জনিত কারণে গ্রাহক সেবার মান উন্নয়নে মন্থরতা প্রভৃতি বের হয়ে এসেছে। গবেষণায় প্রদত্ত প্রধান সুপারিশমালার মধ্যে কর্মকর্তাদের আচরণ উন্নয়ন, দলীয় উদ্দীপনাসহ কাজ করতে উৎসাহিত করা, অপ্রয়োজনীয় বিলম্ব পরিহার করা, বাহ্যিক সুযোগ-সুবিধা বৃদ্ধি এবং গ্রাহকদের জন্য সেগুলো উন্মুক্ত করা, ম্যানেজমেন্ট ইনফরমেশন সিস্টেমসকে আরও উন্নত করা প্রভৃতি বিষয়ে কতিপয় পদক্ষেপ গ্রহণের কথা বলা হয়েছে।

১৪. মিশকাতুল তামান্না প্রচলিত সুদভিত্তিক একটি প্রাইভেট বাণিজ্যিক ব্যাংকের গ্রাহক সেবার উপরে আরেকটি গবেষণা করেছেন। এ গবেষণার শিরোনাম ছিল “Customer Services of Bank Asia Limited”। ২০১২ সালে ঢাকা বিশ্ববিদ্যালয়ের ব্যবস্থাপনা স্টাডিজ বিভাগের অধীনে এই গবেষণাটি পরিচালিত ও সম্পন্ন হয়। এই গবেষণার উদ্দেশ্যের মধ্যে যেগুলো অন্তর্ভুক্ত ছিল সেগুলো হচ্ছেঃ

- ❁ ব্যাংক এশিয়া লিমিটেডের গ্রাহক সেবার প্রকৃতি মূল্যায়ন করা ;
- ❁ গ্রাহক সেবার বিভিন্ন দিক বিশ্লেষণ করা;
- ❁ গ্রাহক সেবা প্রদানের পথে যদি কোন সমস্যা থাকে তাহলে তা চিহ্নিত করা; এবং
- ❁ সম্ভাব্য সমাধানের গৃহীতব্য ব্যবস্থাসমূহ কি হতে পারে তা সুপারিশ করা।

গবেষক গবেষণা কর্মটি সুষ্ঠুভাবে সম্পন্ন করার লক্ষ্যে প্রাথমিক ও মাধ্যমিক উভয় উৎস থেকে তাঁর প্রয়োজনীয় তথ্যাদি এবং উপাত্ত সংগ্রহ করেন। এ গবেষণার মাধ্যমে ব্যাংক এশিয়া লিমিটেডের গ্রাহক সেবার ব্যাপারে যে সমস্ত ফলাফল জানা গেছে সেগুলো নিম্নে উল্লেখ করা হল :

- ❁ বর্তমানে গ্রাহক সেবার অন্যতম প্রধান দিক হলো এ টি এম বুথ স্থাপন। কারণ এ ব্যাংকের এ টি এম বুথের সংখ্যা খুবই নগণ্য;
- ❁ এই ব্যাংক তার বাজার গবেষণার ব্যাপারে উল্লেখযোগ্য কোন পদক্ষেপ গ্রহণ করেনি; এবং
- ❁ স্থান স্বল্পতার কারণে এই ব্যাংকের গ্রাহকদের ইচ্ছিত সেবা প্রদান সম্ভব হচ্ছে না।

কাজেই ব্যাংকের সেবা বৃদ্ধির স্বার্থে এ টি এম বুথ আরও অধিক হারে নির্মাণ করা, ব্যাংকের শাখাগুলোর জন্যে সম্প্রসারিত অফিস ভাড়া করা ,মাইক্রো ক্রেডিট প্রোগ্রাম চালু করা, আই টি বিশেষজ্ঞ নিয়োগ করা এবং নব নিযুক্ত কর্মকর্তা কর্মচারীদের পর্যাপ্ত প্রশিক্ষণ প্রদান প্রভৃতি সুপারিশ প্রদান করা হয়েছে।

১৫. শিলা নাছরিন ঢাকা বিশ্ববিদ্যালয়ের ব্যবস্থাপনা স্টাডিজ বিভাগের অধীনে ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেডের সার্বিক কার্যাবলী মূল্যায়নার্থে একটি গবেষণা কর্ম সম্পন্ন করেছেন। ২০১২ সালে সম্পন্ন হওয়া এই গবেষণার শিরোনাম ছিল “A Study on the Overall Activities and Performance of Islami Bank Bangladesh Limited”। যে সব উদ্দেশ্যের উপর ভিত্তি করে এ গবেষণাটি পরিচালিত হয় সেগুলোর মধ্যে নিম্নলিখিতগুলো প্রধান:

- ব্যাংকের বিনিয়োগ নীতির মূল্যায়ন করা;
- বিভিন্ন বিনিয়োগের মোডসমূহ মূল্যায়ন করা;
- এ পর্যন্ত গৃহিত বিভিন্ন বিনিয়োগ স্কীমসমূহ মূল্যায়ন করা;
- ব্যাংকের সার্বিক কার্যাবলী সম্পাদনে যদি কোন সমস্যা থাকে তাহলে সেগুলো চিহ্নিত করা;
- এ সমস্ত সমস্যাসমূহের সমাধানের উপায় সুপারিশ করা।

গবেষক প্রাথমিক এবং মাধ্যমিক উভয় উৎস থেকেই বর্তমান গবেষণার প্রয়োজনীয় তথ্যাদি এবং উপাত্ত সংগ্রহ করেন। গবেষণার প্রাপ্ত প্রধান প্রধান ফলাফলের মধ্যে রয়েছে : দেশের একটি উল্লেখযোগ্য সংখ্যক জনগণ ইসলামী ব্যাংকিং সম্পর্কে পূর্ণরূপে অবহিত নন এবং জানার চেষ্টাও করেন না, অপরিপূর্ণ নীতিমালার কারণে বিনিয়োগে ইসলামী অর্থনীতি ও ব্যাংকিং এর পূর্ণ প্রয়োগ সম্ভব হচ্ছে না, অসতর্কতার কারণে বিনিয়োগ এবং আদায় বাধাগ্রস্ত হচ্ছে ইত্যাদি। এ অবস্থা থেকে উত্তরণের জন্য যে সমস্ত সুপারিশ করা হয়েছে সেগুলো হচ্ছে :

- কর্মচারীদের প্রশিক্ষণের ব্যবস্থা করা উচিত,
- ওয়ার্কসপ প্রভৃতির মাধ্যমে ইসলামী বিনিয়োগ পদ্ধতি সম্পর্কে গ্রাহকদের জ্ঞানদান করা উচিত,
- ভুলবুঝাবুঝির অবসান ঘটানোর জন্য ব্যাপক প্রচারণার ব্যবস্থা করা উচিত এবং
- নতুন উদ্যোক্তা খুঁজে বের করে তাদের শরীয়াহ্ মোড়ে বিনিয়োগ করা উচিত।

১৬. এস, এম, আল আমিন একটি সুদ ভিত্তিক ব্যাংকের গ্রাহক সেবার উপর ২০১২ সালে একটি গবেষণা প্রকল্প সম্পন্ন করেছেন। এই গবেষণার শিরোনাম ছিল “Customer Services of Eastern Bank Limited”। এই গবেষণার উদ্দেশ্যসমূহ ছিল :

- ইস্টার্ন ব্যাংকে গ্রাহক সেবার প্রকৃতি মূল্যায়ন;
- ব্যাংকারদের ত্রুটিহীন সেবা দানের প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়নের প্রকৃতি নির্ধারণ করা; এবং
- গ্রাহক সেবা উন্নয়নের উপায় সম্পর্কে সুপারিশ পেশ করা।

গবেষক এই গবেষণার প্রয়োজনীয় তথ্য ও উপাত্ত আলোচনা ,পর্যবেক্ষণ এবং প্রশ্নপত্র জরীপের মাধ্যমে সংগ্রহ করেন। মাধ্যমিক উৎস থেকে তথ্য ও উপাত্ত সংগ্রহের জন্য গবেষক সংশ্লিষ্ট ব্যাংকের বার্ষিক রিপোর্ট ,অফিসিয়াল হিসাব বহি এবং অন্যান্য প্রকাশনা ব্যবহার সংগ্রহ করেন। এই গবেষণার প্রধান প্রধান প্রাপ্ত ফলাফল যা জানা গেছে তা হল: প্রতিশ্রুত সেবা মোটামুটি সন্তোষজনক, এই ব্যাংকের competency,courtesy , credibility security সন্তোষজনক মাত্রার, তবে এ ব্যাংকের গ্রাহক সেবা প্রদানের সদিচ্ছা অসন্তোষজনক। উল্লেখিত গবেষণার শেষাংশে যে সুপারিশ পেশ করা হয়েছে সেগুলোর মধ্যে যা রয়েছে তা নিম্নরূপ:

- ❖ প্রতিটি গ্রাহকের জন্য Time slot মেনে চলা উচিত ;
- ❖ ক্যাশ কাউন্টারে ইলেকট্রনিক কলিং মেশিন স্থাপন করা উচিত;
- ❖ জেনারেল ব্যাংকিং বিভাগে অধিক সংখ্যক কর্মী নিয়োগ দেওয়া উচিত ইত্যাদি।

১৭. মো: ফরিদ উদ্দিন একটি গবেষণা পরিচালনা করেন ইসলামী ব্যাংকের উপর। এটি ২০১৩ সালের জানুয়ারী মাসে সম্পন্ন হয়েছে। এ গবেষণার শিরোনাম ছিল“Foreign Exchange Operations :A Study on Islami Bank Bangladesh Limited” মানারাত ইন্টারন্যাশনাল ইউনিভার্সিটি বিজনেস এ্যাডমিনিস্ট্রেশন বিভাগের অধীনে এটি সম্পন্ন হয়। ব্যাপক উদ্দেশ্য একটি এবং পাঁচটি সুনির্দিষ্ট উদ্দেশ্য সামনে রেখে এই গবেষণাটি পরিচালিত হয়। গবেষণায় ব্যাপক উদ্দেশ্য হিসেবে যা বিধৃত হয়েছে তা হলো ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেডের বৈদেশিক বিনিময় কার্যক্রম মূল্যায়ন করা। পক্ষান্তরে সুনির্দিষ্ট উদ্দেশ্যের মধ্যে যেগুলো লিপিবদ্ধ করা হয়েছে সেগুলো নিম্নরূপ:

- ❖ ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেডের আমদানি, রপ্তানি ও রেমিটেন্স বিশ্লেষণ করা;
- ❖ জাতীয় আমদানি, রপ্তানি এবং রেমিটেন্স পজিশনের সাথে ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেডের ঐ সমস্ত কার্যক্রমের তুলনামূলক বিশ্লেষণ করা;

❖ ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেডের বৈদেশিক বিনিময় ব্যবসায় উন্নয়নের জন্য কতিপয় সুপারিশ পেশ করা ইত্যাদি।

উক্ত গবেষণার উদ্দেশ্যসমূহ অনুসারে প্রাথমিক ও মাধ্যমিক উভয় উৎস ব্যবহার করে গবেষণার জন্য তথ্য-উপাত্ত সংগ্রহ করা হয়েছে। এই গবেষণায় যে সমস্ত ফলাফল পাওয়া গেছে তার মধ্যে প্রধান প্রধান কয়েকটি নিম্নে উপস্থাপন করা হলো :

- ক. ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেডের বৈদেশিক বিনিময় ব্যবসায় ক্রমান্বয়ে বৃদ্ধি পাচ্ছে ;
- খ. এই ব্যাংকের আমদানি, রপ্তানি এবং রেমিটেন্স প্রতি বছরই বৃদ্ধি পেয়ে চলেছে;
- গ. কোন কোন বছর অবশ্য বৈদেশিক রেমিটেন্স তুলনামূলকভাবে হ্রাস পেয়েছে;
- ঘ. ব্যাংক SWIFT যোগাযোগ ব্যবস্থা চালু করার বদৌলতে বৈদেশিক বাণিজ্য পরিচালনায় ব্যাপক দ্রুততা ও সাফল্য অর্জন করতে সফল হয়েছে ইত্যাদি।








ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেডের উপর পরিচালিত এই গবেষণায় যেসব সুপারিশ পেশ করা হয়েছে সেগুলো নিম্নে উপস্থাপন করা হলো :

- বৈদেশিক বাণিজ্য কার্যক্রম পরিচালনায় ব্যাংকের উচিত আরো দক্ষ ও অভিজ্ঞ কর্মকর্তা নিয়োগ করা উচিত;
- ঋণপত্র খোলার সময় মার্জিনের পরিমাণ হ্রাস করা উচিত;
- আধুনিক টেকনিক্যাল উপকরণ ও কম্পিউটার স্পটওয়ার পর্যাপ্ত পরিমাণে চালু করা তথা রক্ষণাবেক্ষণ করা উচিত।

উল্লিখিত গবেষণাটি ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেডের ঢাকাস্থ মিরপুর শাখার উপর পরিচালিত। তাই এই গবেষণা থেকে ব্যাংকের সার্বিক বৈদেশিক লেনদেনের পূর্ণ চিত্র পাওয়া যায় না।

**১৮. তানজিলা মাহমুদ** একটি গবেষণা কার্য সম্পন্ন করেছেন আল-আরাফাহ ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের উপর। গবেষণার শিরোনাম ছিল “Customer Service of Al-Arafa Islami Bank Limited”। ২০১৩ সালে এটি ঢাকা বিশ্ববিদ্যালয়ের ব্যবস্থাপনা স্টাডিজ বিভাগের অধীনে পরিচালিত হয়। গবেষণার মুখ্য উদ্দেশ্য ছিল আল-আরাফাহ ইসলামী ব্যাংকের গ্রাহকগণকে প্রদত্ত বিভিন্ন সেবার প্রকৃতি ও স্তর বিশ্লেষণ করা। গবেষণার তথ্য-উপাত্ত

সংগ্রহের জন্য প্রাথমিক ও মাধ্যমিক উভয় উৎসই ব্যবহার করা হয়েছে। গবেষণার প্রাপ্ত ফলাফলে যা পাওয়া যায় তা হল :

-  এই ব্যাংকের হিসাব খোলা , হজ্জ স্কেম, লাখপতি বিনিয়োগ প্রকল্প প্রভৃতি মোটামুটি সফলভাবেই পরিচালিত হচ্ছে।
-  এ সমস্ত স্কিমের আওতা সম্প্রসারণ করে গ্রাহকদের আরো বেশি আকৃষ্ট করার জন্য ব্যাংক আন্তরিকভাবে সচেষ্ট।
-  শরীয়াহর বিধি-বিধান পুরোপুরি মেনে চলা ব্যাংকের জন্য বেশ কষ্টকর বলে জানা যায়।
-  পৃথক ইসলামী ব্যাংক নীতি প্রণীত হওয়া প্রয়োজন বলে তীব্রভাবে সকল মহলে অনুভূত হয়।
-  অফিসারদের আরো প্রশিক্ষণের ব্যবস্থা করা উচিত যাতে তারা গ্রাহকগণের শরীয়াহ ব্যাংকিং সম্পর্কে বিভিন্ন প্রশ্নের সমাধান দিতে পারে।
-  সেবা প্রদানে ভারসাম্য আনয়নের স্বার্থে পর্দানশীল মহিলাদের দিকে বিশেষভাবে নজর দেয়া আবশ্যিক
-  আরো বেশী গবেষণা কার্যক্রম গ্রহণ করা উচিত যাতে ব্যাংকের গ্রাহকগণের সেবা সংক্রান্ত সমস্যা চিহ্নিত ও সমাধান করা যায়।

উল্লিখিত গবেষণাটি শুধুমাত্র একটি ব্যাংক এবং গ্রাহক সেবার দুই একটি দিক নিয়ে আলোচনা করা হয়েছে। কাজেই এ গবেষণা সকল ব্যাংকের গ্রাহক সেবা সামগ্রিকভাবে প্রতিফলন ঘটায় না।

১৯. মো: ওয়ালিদ হোসেন যে গবেষণাটি পরিচালিত করেন সেটি আরেকটি ইসলামী ব্যাংকের উপরে। ঢাকা বিশ্ববিদ্যালয়ের ব্যবস্থাপনা স্টাডিজ বিভাগের অধীনে এই গবেষণাটি এক্সিম ব্যাংক লিমিটেড কেন্দ্রিক পরিচালিত হয়। এই গবেষণার শিরোনাম ছিল “Foreign Exchange Management: A Study on EXIM Bank Limited”। উক্ত গবেষণার উদ্দেশ্যসমূহের মধ্যে নিম্নলিখিতগুলো ছিল প্রধান:

ক. এক্সিম ব্যাংক লিমিটেডের বৈদেশিক বাণিজ্য প্রক্রিয়া মূল্যায়ন করা;

খ. এই ব্যাংকের বৈদেশিক বাণিজ্য সংক্রান্ত বিধি-বিধানসমূহ পর্যালোচনা করা;

গ. বৈদেশিক বাণিজ্যের সাথে সংশ্লিষ্ট গ্রাহক ও ব্যাংকারগণ যে সব সমস্যা মোকাবিলা করেন তা

চিহ্নিত করা এবং

ঘ. বৈদেশিক বাণিজ্য যাতে আরো সুষ্ঠুভাবে সম্পন্ন করা যায় সেজন্য কতিপয় সুপারিশ পেশ করা।

গবেষক মো: ওয়ালিদ হোসেন তার গবেষণার জন্য প্রয়োজনীয় তথ্য-উপাত্ত প্রাথমিক ও মাধ্যমিক উভয় উৎস থেকেই সংগ্রহ করেন এবং এগুলো শুধু ঢাকার এলিফ্যান্ট রোড শাখা থেকে সংগ্রহ করা হয়। উল্লিখিত গবেষণায় যে ফলাফল পাওয়া গেছে তার মধ্যে উল্লেখযোগ্য হল: ব্যাংকের এ শাখা প্রধানত: আমদানি কার্যে বিনিয়োগ করে থাকে এবং দেশে বৈদেশিক বাণিজ্যের যেসব নীতিমালা প্রচলিত আছে ব্যাংক সেগুলো অনুসরণ করেই ব্যবসায় করে। এ গবেষণায় কোন সমস্যা বা দুর্বলতা দেখানো হয়নি। আর তাই উল্লেখযোগ্য কোন সুনির্দিষ্ট পরামর্শ প্রদান করা হয়নি।

২০. নাকিস ইসলাম ২০১৩ সালে আরেকটি গবেষণা প্রতিবেদন জমা দিয়েছেন। এটিও ঢাকা বিশ্ববিদ্যালয়ের ব্যবস্থাপনা স্টাডিজ বিভাগের অধীনে পরিচালিত হয়। তার গবেষণার শিরোনাম ছিল “ Financial Performance of Social Islami Bank ”। গবেষক তার গবেষণা পরিচালনা করেছেন একটি সাধারণ এবং ১১টি সুনির্দিষ্ট উদ্দেশ্যের উপর ভিত্তি করে। এগুলোর মধ্যে প্রধান প্রধান উদ্দেশ্যসমূহ হল:

- ♦ সোস্যাল ইসলামী ব্যাংকে আর্থিক কার্যক্রম বিশ্লেষণ করা;
- ♦ তাত্ত্বিক ও বাস্তব নীতি এবং পদ্ধতির মধ্যে সেতুবন্ধন তৈরিতে সহায়তা করা ;
- ♦ সোস্যাল ইসলামী ব্যাংকের আর্থিক কার্যাবলি সম্পাদনে যদি কোন সমস্যা থাকে তাহলে তা চিহ্নিত করা এবং
- ♦ চিহ্নিত সমস্যাসমূহ সমাধানের জন্য সম্ভাব্য উপায় সম্পর্কে সুপারিশ করা।

এ গবেষণায় যে ফলাফল পাওয়া যায় সেগুলোর মধ্যে ব্যাংকের দ্বিতীয় স্থান অধিকার, সকল কার্যক্রম অংশগ্রহণমূলক অংশীদারিত্বের ভিত্তিতে পরিচালনা, সমাজের নিম্নস্তর পর্যন্ত পারিবারিক ক্ষমতায়ন প্রকল্প বেশ সাফল্য অর্জন করেছে- ইত্যাদি উল্লেখ করার মত। এই গবেষণায় কোন সমস্যা চিহ্নিত করা হয়নি। তবে উল্লেখিত গবেষণার শেষ অধ্যায়ে কিছু সুপারিশ করা হয়েছে। এগুলো নিম্নে উল্লেখ করা গেল :

- বাংলাদেশের অন্যতম প্রধান শরীয়াহ্ ভিত্তিক ব্যাংক হিসেবে এর উচিত সকল বিভাগের উপর সমান গুরুত্ব আরোপ করা;
- ব্যাংকের উচিত টেলি মার্কেটিং এ আত্মনিয়োগ করা;
- ব্যাপক বিজ্ঞাপন প্রচারের মাধ্যমে ব্যাংকের কার্যক্রমের গুরুত্ব, জনপ্রিয়তা ও পদ্ধতি তুলে ধরা উচিত; এবং
- প্রতি শাখাতেই গ্রাহক সেবা কর্মকর্তা নিয়োগ দেয়া উচিত।

উল্লিখিত গবেষণার উপরে মন্তব্য করতে গেলে বলতে হয় যে এতে না কোন সুনির্দিষ্ট ফলাফল প্রদান বা উপসংহার টানা হয়েছে না গুরুত্বপূর্ণ ও বাস্তবায়নযোগ্য কোন সুপারিশ পেশ করা হয়েছে।

২১. কাজী সেলিনা আক্তার সম্প্রতি শাহজালাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের উপর একটি গবেষণা কার্যক্রম সম্পন্ন করেছেন। তার গবেষণার শিরোনাম ছিল “Human Resource Management Practices of Shahjalal Islami Bank Limited: An Evaluation”। এই গবেষণা প্রতিবেদনটি ঢাকাস্থ ইবাইস ইউনিভার্সিটির এম.বি.এ প্রোগ্রামের থিসিস কার্যক্রমের অংশ হিসেবে সম্পন্ন করা হয় এবং ২০১৩ সালের মার্চ মাসে এটি জমা দেওয়া হয়। গবেষক যে সমস্ত উদ্দেশ্যের ভিত্তিতে কাজ করেছেন সেগুলোর মধ্যে প্রধান একটি এবং সুনির্দিষ্ট তিনটি উদ্দেশ্য রয়েছে:

- শাহজালাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের মানব সম্পদ ব্যবস্থাপনা কার্যক্রম মূল্যায়ন করা;
- মানব সম্পদ পরিকল্পনা, পদ বর্ণনা, পদ বিশ্লেষণ, কর্মী বিশ্লেষণ, নির্বাচন, পদোন্নতি, ষ্ট্রাকচার, প্রশিক্ষণ ও উন্নয়ন, বেতন ও পুরস্কার, কার্য মূল্যায়ন এবং শ্রম-ব্যবস্থাপনা সম্পর্ক মূল্যায়ন করা ;



- উল্লিখিত কার্যক্রম পরিচালনায় কোন দুর্বলতা (দুর্বলতা যদি থাকে) থাকলে তা চিহ্নিত করা এবং
- এই ব্যাংকের মানব সম্পদ ব্যবস্থাপনা কার্যক্রম সুষ্ঠুভাবে সম্পাদনের স্বার্থে কতিপয় পরামর্শ প্রদান করা-যাতে সংশ্লিষ্ট অবস্থার উন্নয়ন সাধন করা যায়।

গবেষণার প্রয়োজনীয় তথ্য-উপাত্ত সংগ্রহের জন্য প্রাথমিক ও মাধ্যমিক উভয় উৎসই অনুসন্ধান করা হয়েছে। এই গবেষণার প্রাপ্ত ফলাফলের মধ্যে উল্লেখযোগ্য কতিপয় এখানে উপস্থাপন করা হলো :

- এই ব্যাংক পদ বিশ্লেষণের জন্য সুনির্দিষ্ট পদ্ধতি ব্যবহার করে;
- প্রণীত মানব সম্পদ পরিকল্পনার ভিত্তিতেই অন লাইন বিজ্ঞাপন দিয়ে কর্মী সংগ্রহ ও নির্বাচন করে থাকে;
- আভ্যন্তরীণ ও বাহ্যিক উভয় উৎস থেকেই এই ব্যাংক তাদের কর্মী ও ব্যবস্থাপক সংগ্রহ করে থাকে ;
- সকল স্তরের কর্মীদের জন্যই প্রশিক্ষণের ব্যবস্থা করা হয়;
- অনির্বাচিত প্রার্থীদের শাহজালাল ইসলামী ব্যাংক কর্তৃপক্ষ কোন regret letter প্রেরণ করে না ইত্যাদি।

উল্লিখিত গবেষণার শেষ অধ্যায়ে কতিপয় সুপারিশ পেশ করা হয়েছে। এগুলোর মধ্যে

উল্লেখযোগ্য সুপারিশসমূহ নিম্নরূপ:

- কর্মী সংগ্রহের বিজ্ঞাপন পত্র-পত্রিকা এবং অন লাইন উভয় মাধ্যমেই দেয়া উচিত;
- অনির্বাচিত প্রার্থীদের regret letter ইস্যু করা উচিত এবং
- কর্মী নির্বাচন সংক্রান্ত সিদ্ধান্ত গ্রহণের প্রাক্কালে অত্যন্ত সতর্কতার সাথে তা মনিটরিং করা দরকার- যাতে কোন প্রকার বৈষম্য পরিলক্ষিত না হয়।

কাজী সেলিনা আক্তার পরিচালিত গবেষণায় শাহজালাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের মানব সম্পদ ব্যবস্থাপনার কোন কার্যক্রমেই গুরুতর একটি সমস্যাও চিহ্নিত করা হয় নাই। সেহেতু কোন সুপারিশও ফলোপ্রসুভাবে করা গেছে তা বলা যায় না। হালকাভাবে কতিপয় sweeping recommendations পেশ করা হয়েছে মাত্র।

২২. শাহানা খানম শরীয়াহুভিত্তিক সোস্যাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের উপর একটি গবেষণা সাম্প্রতিককালে শেষ করেছেন। তার গবেষণার শিরোনাম হলো “Customer Services of Social Islami Bank Limited: An Analysis”। ঢাকা বিশ্ববিদ্যালয়ের ব্যবস্থাপনা স্টাডিজ বিভাগের অধীনে এই গবেষণাটি পরিচালিত হয় এবং ২০১৩ সালের মার্চে জমা দেওয়া হয়। এই গবেষণা যে সমস্ত উদ্দেশ্যের ভিত্তিতে পরিচালিত হয়েছে সেগুলো নিম্নরূপ:

ক. সোস্যাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের গ্রাহক সেবার প্রকৃতি মূল্যায়ন করা;

খ. এই ব্যাংকের এস.এম.ই (SME-Small and Medium-sized Enterprises) অর্থায়ন, এ টি এম সার্ভিস, আমানত সংগ্রহ এবং অন লাইন সেবার মান চিহ্নিত করা;

গ. ব্যাংকের এ সমস্ত সেবার দুর্বলতাসমূহ (যদি থাকে) চিহ্নিত করা ইত্যাদি

গবেষণার উল্লিখিত উদ্দেশ্যসমূহকে সামনে রেখে শুধুমাত্র ডেমরা শাখা ঢাকা থেকে প্রাথমিক ও মাধ্যমিক উভয় উৎস থেকেই তথ্য-উপাত্ত সংগ্রহ করা হয়। গবেষণার প্রাপ্ত ফলাফলের মধ্যে নিম্নলিখিতগুলো প্রধান:

- এ.টি.এম সার্ভিসের স্বল্পতা রয়েছে;
- গ্রাহক সেবা বেশ সময় সাপেক্ষ ব্যাপার;
- ব্যাংকের গ্রাহকগণ প্রাপ্তব্য সেবাসমূহ সম্পর্কে পুরোপুরি ওয়াকিফহাল নন;
- কর্মচারীদের পর্যাপ্ত প্রশিক্ষণের অভাব রয়েছে;
- গ্রাহকগণকে সেবাদানকারী কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের সংখ্যা প্রয়োজনের তুলনায়

অপ্রতুল

- মাঝে মধ্যে গ্রাহকগণকে অসত্য ও অস্পষ্ট তথ্য প্রদান করা হয় ইত্যাদি।

শাহানা খানম সোস্যাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের গ্রাহক সেবার উপর যে গবেষণাটি পরিচালনা করেছেন তা শুধুমাত্র একটি শাখায় ( ডেমরা শাখা, ঢাকা) করা হয়েছে। শুধু তাই নয়, গ্রাহক সেবার বিভিন্ন ক্ষেত্র থাকলেও সীমিত কয়েকটিকে গবেষণার আওতায় আনা হয়েছে মাত্র। এতে ঐ ব্যাংকের গ্রাহক সেবার প্রকৃতি সম্পর্কে উল্লেখযোগ্য কোন ধারণা পাওয়া সম্ভব নয়।

এতক্ষণ যে সব গবেষণা অভিসন্দর্ভ পর্যালোচনা করা হল তাতে দেখা যায় যে, ইসলামী ব্যাংকের বিভিন্ন বিষয়ের উপর বেশ কিছু গবেষণা পরিচালিত হয়েছে। বিভিন্ন বিশ্ববিদ্যালয়ের এম.বি.এ এবং বি.বি.এ এর ছাত্র-ছাত্রীবৃন্দ তাদের ইন্টার্নশীপ প্রতিবেদন তৈরি করেছেন। ইসলামী অর্থনীতি ও ব্যবস্থাপনা এবং ইসলামী ব্যাংকের বিনিয়োগ কার্যক্রম, মানব সম্পদ ব্যবস্থাপনা, কর্মফল মূল্যায়ন প্রভৃতি বিষয়ে। কিন্তু গবেষকের জানা মতে শরীয়াহুভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকের গ্রাহক সেবার উপর কোন পি.এইচ.ডি গবেষণা পরিচালিত হয়নি। তাই বর্তমান গবেষণা প্রকল্পটি গ্রহণ করা হয়েছে। আশা করা যায় এটির উপর ভিত্তি করে ভাবী গবেষকগণ আগামীতে বিভিন্ন ইসলামী সংগঠন ও ইসলামী ব্যাংক, ইসলামী অর্থনীতি, ব্যবস্থাপনা প্রভৃতি বিষয়ের উপর গবেষণা প্রকল্প গ্রহণ করবেন।

## অধ্যায় ৪

### ইসলামী ব্যাংকসমূহের পরিচিতি

#### ৪.১ প্রারম্ভিকা

বর্তমান গবেষণাটি বাংলাদেশ শরীয়াহুভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকসমূহের উপর পরিচালিত হয়েছে। এ সমস্ত ব্যাংক এর সকল বিষয় নয় বরং শুধুমাত্র গ্রাহক সেবার বিভিন্ন দিকের উপর আলোকপাত করা হয়েছে। গ্রাহক সেবার উদ্দেশ্য, প্রকৃতি এবং প্রভাব সকল ব্যাংকে প্রায় একই রকম থাকলেও সেবা প্রদানের প্রকৃতিতে প্রায়ই পার্থক্য পরিলক্ষিত হয়। গ্রাহক সেবার মান, প্রকৃতি ইত্যাদির উপর ব্যাংকের প্রতি গ্রাহকগণের সন্তুষ্টির মাত্রাও নির্ভর করে। শরীয়াহুভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকসমূহের পরিচিতি আলোচনা করা হলে ব্যাংকসমূহ কি কি সেবা দিয়ে থাকে, কিভাবে দিয়ে থাকে, গ্রাহকগণের উক্ত সেবা সম্পর্কে মতামত কেমন, সন্তুষ্টির মাত্রা কেমন, প্রাপ্ত সেবা আরো ফলপ্রসূভাবে প্রদানের জন্য ব্যাংকসমূহের ভবিষ্যত পরিকল্পনা ও কর্মসূচীসমূহ কি কি, গ্রাহকগণের এ ব্যাপারে পরামর্শই বা কি ইত্যাদি বিষয় জানা যায়।

#### ৪.২ আলোচ্য বিষয়

বর্তমান গবেষণায় নির্বাচিত শরীয়াহুভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকসমূহের সংশ্লিষ্ট পরিচিতি তুলে ধরতে গিয়ে কতিপয় বিষয়ের প্রতি দৃষ্টি নিবদ্ধ করতে হয়েছে। গবেষণা প্রকল্পের সাথে সংশ্লিষ্ট বলে এ সমস্ত বিষয়গুলো আলোচনা করা হলে গবেষণা খিসিসের দাবী পূরণ হবে বলে মনে করা যায়। এ সমস্ত বিষয়গুলো নিম্নে উল্লেখ করা হল :

- ✘ ব্যাংকসমূহের প্রতিষ্ঠাকাল (Establishment)
- ✘ ব্যাংকসমূহের উদ্দেশ্যাবলি (Objectives)
- ✘ ব্যাংকসমূহের ভিশন (Vision)
- ✘ ব্যাংকসমূহের মিশন (Mission)
- ✘ ব্যাংকসমূহের সাংগঠনিক চার্ট (Organization chart)
- ✘ ব্যাংকসমূহের কার্যাবলি (Functions)
- ✘ এক নজরে কার্যক্রম ( Performance at a glance )
- ✘ ব্যাংকের বর্তমান প্রকল্পসমূহ (Projects)
- ✘ ব্যাংকসমূহের SWOT বিশ্লেষণ (Strengths, Weaknesses, Oppurtunities and Threats) ইত্যাদি।

### ৪.৩ ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেড (আই,বি,বি,এল)

১৯৮৩ সালের মার্চ মাসের ১৩ তারিখের দক্ষিণ-পূর্ব এশিয়ার সর্বপ্রথম ব্যাংক হিসেবে ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেড প্রতিষ্ঠা লাভ করে। বাংলাদেশও এ উপমহাদেশে প্রথম শরীয়াহুভিত্তিক ইসলামী ব্যাংক স্থাপনের গৌরব অর্জন করে শতকরা ৫৮.০৩% ভাগ বৈদেশিক শেয়ার হোল্ডিং নিয়ে। বর্তমানে বাংলাদেশে সর্ববৃহৎ প্রাইভেট সেক্টর ব্যাংক হিসেবে এটি কাজ করে যাচ্ছে। বর্তমানে এর শাখা সংখ্যা হচ্ছে ২৮০টি। এ ব্যাংক ৩০টির বেশি এস,এম,ই, কৃষি শাখা নিয়ে পরিচালিত হয়ে চলেছে। এর অনুমোদিত মূলধন ২০,০০০ মিলিয়ন টাকা এবং পরিশোধিত মূলধনের পরিমাণ হল ১০,০০৭.৭১ মিলিয়ন টাকা। এ ব্যাংকের শেয়ার হোল্ডারের সংখ্যা ডিসেম্বর ২০১১ পর্যন্ত ৬৩০০১ জন। আই,বি,বি,এল এর কর্মকর্তা ও কর্মচারীর মোট সংখ্যা ১১৪৬৫ জন।

#### ৪.৩.১ আই,বি,বি,এল- এর মিশনসমূহ

আই,বি,বি,এল ইসলামী অর্থনীতি তথা সুদ-বিহীন অর্থব্যবস্থা কায়েমের মহান শরীয়াহুভিত্তিক লক্ষ্য বাস্তবায়নের দীর্ঘ মেয়াদী পরিকল্পনা নিয়ে অগ্রসর হচ্ছে। এ সমস্ত লক্ষ্য অর্জনের জন্য ব্যাংক সুদূর প্রসারী কতকগুলো মিশন নির্ধারণ করেছে। এই মিশনগুলো পরিপূর্ণরূপে বাস্তবায়িত হলে দেশের সর্বপ্রথম শরীয়াহুভিত্তিক ইসলামী ব্যাংক হিসেবে দেশের ব্যবসায়-বাণিজ্য, শিল্প বিনিয়োগ, পল্লী উন্নয়ন তথা আর্থ-সামাজিক উন্নয়নে এর অবদান অগ্রগণ্য হিসেবে বিবেচিত হবে এবং পরবর্তীকালে ইসলামী অর্থনীতি ও ব্যাংকিং নীতিমালা বাস্তবায়নে এক অনবদ্য মডেল প্রতিষ্ঠিত হবে। যাহোক এই ব্যাংকের প্রধান প্রধান মিশনসমূহ নিম্নে সংক্ষিপ্ত আকারে উল্লেখ করা হল :

১. কল্যাণমুখী ব্যাংকিং ধারার প্রবর্তনের মাধ্যমে ইসলামী ব্যাংক প্রতিষ্ঠা করা;
২. অর্থনৈতিক কর্মকাণ্ডে সমতা ও ন্যায় বিচার প্রতিষ্ঠা করা;
৩. ভারসাম্যমূলক প্রবৃদ্ধি নিশ্চিত করা;
৪. বহুমুখী বিনিয়োগ অপারেশনের মাধ্যমে সমতাভিত্তিক উন্নয়ন নিশ্চিত করা;
৫. দেশের অগ্রাধিকার যুক্ত খাত এবং অনুন্নত এলাকার উন্নয়নে অংশ গ্রহণ করা;
৬. বিশেষভাবে পল্লী এলাকার এবং স্বল্প আয়ের মানুষদের অর্থনৈতিক কার্যক্রমে জড়িতকরণের মাধ্যমে আর্থ-সামাজিক উন্নয়ন ত্বরান্বিত করা।

### ৪.৩.২ আই,বি,বি,এল-এর ভিশনসমূহ

আই,বি,বি,এল কতকগুলো ভিশন নিয়েও দেশের উন্নয়নে অবিরাম প্রচেষ্টা চালিয়ে যাচ্ছে। যেসব ভিশন নিয়ে আই,বি,বি,এল প্রতিষ্ঠিত হয়েছিল সেগুলোকে কয়েকটি ভাগে ভাগ করে নিম্নে উপস্থাপন করা হল:

১. সর্বোচ্চ অর্থায়ন কার্যক্রমের মাধ্যমে দেশের (সুন্ামের সাথে কার্যক্রম পরিচালনা করে) প্রধানতম ব্যাংক হিসেবে নিজেকে প্রতিষ্ঠা করা;
২. ইসলামী মৌলনীতির উপর ভিত্তি করে অর্থায়ন ব্যবস্থাতে শৃঙ্খলা নিশ্চিত করা;
৩. সর্বাধুনিক পদ্ধতি ব্যবহার করে একটি শক্তিশালী ও প্রেরণাশীল পেশাগত জনশক্তি গড়ে তোলা;
৪. কর্মকর্তাগণের পেশাগত দায়িত্ব পালনের মাধ্যমে জনগণের সর্বোচ্চ সুবিধা নিশ্চিত করা;
৫. ব্যাংকে জবাবদিহিতা, স্বচ্ছতা এবং সততার সমন্বয়ের মাধ্যমে অর্থায়ন কার্যক্রমে স্থিতিশীলতা আনয়ন করা।

### ৪.৩.৩ আই,বি,বি,এল-এর বর্তমান কর্মসূচিসমূহ

ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেড প্রচলিত ব্যাংকিং কার্যক্রম যেমন-আমানত গ্রহণ, অগ্রিম প্রদান, এ টি এম সেবা, লকার সার্ভিস প্রদান প্রভৃতি সম্পাদন করে থাকে। তবে ইসলামী শরীয়াহ মোতাবেক মুনাফার ভিত্তিতেই শুধুমাত্র এ সব কাজ করে থাকে। ইসলামী ব্যাংকে কোন ঋণদান কার্যক্রম চালু নাই। শরীয়াহ নির্ধারিত বিনিয়োগের যে সব মোড (mode) চালু আছে সেগুলোর সব কটিতে বিনিয়োগ দেয়া সম্ভব না হলেও অনেক প্রধান মোডগুলোতে বিনিয়োগ দিয়ে থাকে। নিম্নের সারণীতে গত কয়েক বছরের অর্থায়ন কার্যবিবরণীর একটি তালিকা উপস্থাপন করা হল।

### ৪.৩.৩ এক নজরে ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেড

ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেড প্রতিষ্ঠিত হওয়ার পর থেকে অদ্যাবধি বৃহত্তম বেসরকারি বাণিজ্যিক ব্যাংকের দায়িত্ব পালন করে যাচ্ছে। সেদিক থেকে এই ব্যাংকের কার্যক্রমও দেশের ব্যবসা-বাণিজ্য, শিল্প ও অর্থনৈতিক উন্নয়নে উল্লেখযোগ্য।

নিম্নের সারণীতে এক নজরে ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেড এর ২০০৭ থেকে ২০১১ সাল পর্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ কতিপয় কার্যক্রমের ৫(পাঁচ) বছরের বিবরণ দেয়া হল :

## সারণী-৪.১: এক নজরে ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেড-এর কার্যক্রম

(মিলিয়ন টাকায়)

বিবরণ	২০০৭	২০০৮	২০০৯	২০১০	২০১১
অনুমোদিত মূলধন	৫০০০	১০০০০	১০০০০	১০০০০	২০০০০
পরিশোধিত মূলধন	৩৮০২	৪৭৫২	৬১৭৮	৭৪১৩	১০০৮
রিজার্ভ তহবিল	৭৪১৮	৯৩০৯	১৩৯২৮	১৬৮১	১৭৭৯৩
মোট ইকুইটি	১৪৯৫৮	১৮৫৭২	২৩৬১৯	২৮৪০০	৩৩৭১৭
আমানত	১৬৬৩২৫	২০২১১৫	২৪৪২৯২	২৯১৯৩৫	৩৪১৮৫৪
বিনিয়োগ	১৬৫২৮৬	১৮৭৫৮৭	২২৫৭৫২	২৭৫৪৯৪	৩২২৭৭৩
আমদানি	১৩৭০৮৬	১৬৮৩২৯	১৬১২৩০	২৪৬২৮১	৩০১২০৭
রপ্তানি	৬৬৬৯০	৯৩৯৬২	১০৬৪২৪	১৪৮৪২১	১৭৮২৪৪
কর পূর্ব নিট মুনাফা	৩৭৮১	৬৩৪৮	৬৫১৮	৮৪৫৫	১০৩৪৭
মোট আয়	১৭৭০০	২৩৭৫৬	২৫৪০৪	৩০১২৯	৩৮৪০১
মোট ব্যয়	১৩৯১৯	১৭৪০১	১৮৮৮৬	২১৬৭৪	২৮০৫৪
কর পরবর্তী নিট মুনাফা	১৪২৭	২৬৭৫	৩৪০৪	৪৪৬৩	৪৮৪১
মোট সম্পদ	২৫০১০৩	২৮৮০১৭	৩৪০৬৩৮	৪৪৩৬৮৫	৫০২৬১৩
স্থায়ী সম্পদ	৩৯৮৭	৪৪০৭	৬৫১২	৬৭৪৮	৭১০০
নিট বিনিয়োগ আয় (টাকা)	৫১৬২	৭৩৮২	৮২৯৪	১০২৯৪	১৩৬১৮
ডিভিডেন্ড (স্টক)	২৫ %	৩০ %	২০ %	৩৫ %	২৫ %
শেয়ার হোল্ডার সংখ্যা	২৬৪৮৮	৩৩৬৮৬	৫২১৬৪	৫৮৯২৩	৬০৫৫০
কর্মচারী সংখ্যা	৮৪২৬	৯৩৯৭	৯৫৮৮	১০৩৪৯	১১৪৬৫
শাখা সংখ্যা	১৮৬	২০৬	২৩১	২৫১	২৬৬

উৎস: ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেড (২০১২), হেড অফিস, ঢাকা।

উপরে উপস্থাপিত ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেড-এর ১৯ টি আইটেমের উপরে ২০০৭ থেকে ২০১১ সাল পর্যন্ত ৫(পাঁচ) বছরের আর্থিক কার্যাবলির বিবরণ দেওয়া হয়েছে। এতে দেখা যায় যে, প্রায় সবগুলো আইটেমের উপরেই প্রবৃদ্ধি ঘটেছে- কোন কোনটিতে দ্রুত হারে আবার দু'একটি আইটেমে প্রবৃদ্ধি অর্জিত হয়েছে অপেক্ষাকৃত শ্লথ গতিতে।

### ৪.৩.৫ ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেডের প্রোডাক্ট ও সার্ভিসসমূহ

বাংলাদেশের বৃহত্তম বেসরকারি তথা ইসলামী শরীয়াহুভিত্তিক বাণিজ্যিক ব্যাংক হিসেবে এ ব্যাংকের কার্যক্রমও বিশাল। ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেডের মোট কার্যক্রমকে কয়েকটি ভাগে ভাগ করে নিম্নে উপস্থাপন করা হল :

#### ১. স্থানীয় মুদ্রায় আমানত হিসাব

- ক. আল-ওয়াদিয়া চলতি হিসাব
- খ. মুদারাবা সেভিংস হিসাব
- গ. মুদারাবা মেয়াদী আমানত হিসাব
- ঘ. মুদারাবা বিশেষ নোটিশ হিসাব
- ঙ. মুদারাবা সঞ্চয় (পেনশন) হিসাব
- চ. মুদারাবা হজ্জ সঞ্চয় হিসাব
- ছ. মুদারাবা ওয়াকুফ নগদ আমানত হিসাব
- জ. মুদারাবা মাসিক মুনাফা আমানত হিসাব
- ঝ. মুদারাবা মোহর সঞ্চয় আমানত হিসাব
- ঞ. মুদারাবা এন, আর, বি, সঞ্চয় হিসাব
- ট. ছাত্র মুদারাবা সঞ্চয় হিসাব

#### ২. বৈদেশিক মুদ্রায় আমানত হিসাব

- Foreign Currency Deposit (USD, EURO, GBP)
- Mudaraba Foreign Currency Deposit
- FC Deposit ERQ

#### ৩. প্রবাসীদের জন্য বিশেষ পণ্য ও সেবাসমূহ (Special Products and Services for Expatriates)

বিদেশে কর্মরত বাংলাদেশী ওয়েজ আর্নার্সদের অর্জিত বৈদেশিক মুদ্রা সহজে দেশে আনয়ন এবং প্রবাসীদের নানাবিধ ব্যাংকিং সেবা প্রদানের লক্ষ্যে এই ব্যাংক কতিপয় বিশেষ পণ্য ও সেবাসমূহ প্রবর্তন করেছেন। প্রবাসীদের জন্য এরূপ কয়েকটি প্রকল্প নিম্নে উল্লেখ করা হল :

- ✦ IBBL On line Money Transfer System (Spot cash)
- ✦ Central Account Opening System from Head Office for the NRBs



- ✦ Introduction of BETN System for Settlement of Third Bank Remittance
- ✦ SMS Notification to the Beneficiaries

#### ৪.৩.৬ বিনিয়োগ প্রোডাক্টস

শরীয়াহ্ তথা ইসলামী অর্থনীতির বিধান অনুসারে বিনিয়োগের কতকগুলো পদ্ধতি নির্দেশ করা হয়েছে। পৃথিবীর প্রায় সকল ইসলামী ব্যাংকই মোটামুটি একই বিনিয়োগ পদ্ধতি অনুসরণ করে থাকে। ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেডও এর ব্যতিক্রম নয়। ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেড এ যাবত যে সমস্ত বিনিয়োগ প্রডাক্ট গ্রহণ করেছে সেগুলোর একটি তালিকা নিম্নে দেওয়া হল :

১. বাই মুরাবাহা
২. বাই মুয়াজ্জাল
৩. হায়ার পারচেজ আন্ডার শিরকাতুল মিষ্ক
৪. মুদারাবা
৫. মুশারাকা
৬. বাই সালাম
৭. মুশারাকা ডকুমেন্টারী বিল
৮. Murabaha Foreign Currency Investment

#### ৪.৩.৭ জনকল্যাণমুখী বিশেষ বিনিয়োগ স্কীমসমূহ

ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেড দেশের আপামর জনগণের কল্যাণের উদ্দেশ্যে কতকগুলো বিনিয়োগ স্কীম গ্রহণ করেছে। বর্তমান গবেষণার তথ্য সংগ্রহ পর্যায়ে নিম্ন লিখিত জনকল্যাণমুখী বিশেষ বিনিয়োগ স্কীম সম্পর্কে জানা গেছে।

১. Household Durables Scheme
২. Housing Investment Scheme
৩. Real Estate Investment Program
৪. Transport Investment Scheme
৫. Car Investment Scheme
৬. Investment Scheme for Doctors
৭. Small Business Investment Scheme

৮. Agriculture Implements Investment Scheme
৯. Rural Development Scheme
১০. Micro Industries Investment Scheme
১১. Women Entrepreneurs Investment Scheme
১২. Palli Griha Nirman Biniyog Prakalpa
১৩. NRB Entrepreneurs Investment Scheme
১৪. Solar Panel Investment Scheme

**৪.৩.৮ ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেড-এর ATM সেবাসমূহ**

১. নগদ উত্তোলন
২. তহবিল স্থানান্তর
৩. Mini Statement of Accounts
৪. Balance Enquiry
৫. Payment of Utility Bills (Electricity, Water, Phone, Gas etc.)

**৪.৩.৯ অন্যান্য ব্যাংকিং এবং ভ্যালু এডেড সেবাসমূহ**

১. Issuance of Payment Order
২. ডিমান্ড ড্রাফটের মাধ্যমে অর্থ স্থানান্তর
৩. লকার সার্ভিস
৪. পরামর্শদান
৫. অন লাইন ব্যাংকিং
৬. এস, এম, এস ব্যাংকিং
৭. S W I F T

**৪.৩.১০ ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেড-এর ট্রেজারী কার্যক্রম**

১. বৈদেশিক বিনিময় অপারেশন
২. মুদ্রা বাজার অপারেশন

### ৪.৩.১১ ইসলামী ব্যাংক ফাউন্ডেশনের বিশেষায়িত সেবাসমূহ

১. ইসলামী ব্যাংক হাসপাতাল
২. ইসলামী ব্যাংক মেডিক্যাল কলেজ
৩. ইসলামী ব্যাংক কমিউনিটি হাসপাতাল
৪. ইসলামী ব্যাংক নার্সিং ট্রেনিং ইনস্টিটিউট
৫. ইসলামী ব্যাংক স্বাস্থ্য প্রযুক্তি ইনস্টিটিউট
৬. ইসলামী ব্যাংক হোমিওপ্যাথিক ক্লিনিক
৭. ইসলামী ব্যাংক সার্ভিস সেন্টার
৮. ইসলামী ব্যাংক ইনস্টিটিউট অব টেকনোলজি
৯. ইসলামী ব্যাংক ইন্টারন্যাশনাল স্কুল এন্ড কলেজ
১০. ইসলামী ব্যাংক মডেল স্কুল
১১. ইসলামী ব্যাংক মহিলা মাদ্রাসা
১২. মনোরম : ইসলামী ব্যাংক ক্রাফটস এন্ড ফ্যাশন
১৩. বাংলাদেশ কালচারাল সেন্টার
১৪. দুঃস্থ মহিলা পুনর্বাসন সেন্টার

### ৪.৩.১২ ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেডের ট্রেনিং সার্ভিসেস

১. ইসলামী ব্যাংকিংএর উপর বিদেশি ব্যাংক কর্মকর্তাদের
২. ইসলামী ব্যাংকিং এর উপর নিজস্ব জনশক্তি এবং অন্যান্যদের
৩. ইসলামী ব্যাংকিং ডিপ্লোমা

### ৪.৩.১৩ ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেড-এর SWOT বিশ্লেষণ

ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেড-এর SWOT বিশ্লেষণের মাধ্যমে এই প্রতিষ্ঠানটির ২১ টি আইটেমের সাহায্যে যথাক্রমে সবল দিকসমূহ , দুর্বল দিকসমূহ , সুবিধাসমূহ এবং হুমকিসমূহ উপস্থাপন করা হয়েছে। নিম্নের সারণীতে এগুলো দেখানো হয়েছে।

## সারণী-৪.২: ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেড-এর SWOT বিশ্লেষণ

উপাদান	বিবরণ
সবল দিকসমূহ	<ol style="list-style-type: none"> <li>১. সুষ্ঠু মুনাফা যোগ্যতা</li> <li>২. দক্ষ ব্যবস্থাপনা</li> <li>৩. সৎ, দক্ষ এবং উৎসর্গীকৃত কর্মী বাহিনী</li> <li>৪. বিস্তৃত বাজার এবং স্থিতিশীল তহবিল উৎস</li> <li>৫. বিশাল পি,সি,বি,এস নেটওয়ার্ক</li> <li>৬. বিনিয়োগে সর্বোচ্চ গুরুত্বারোপ</li> <li>৭. প্রত্যক্ষ তত্ত্বাবধান ও মনিটরিং</li> <li>৮. ব্যক্তিক কার্যাবলির উপর নজরদারি</li> <li>৯. ব্যবসায়িক নৈতিকতা</li> </ol>
দুর্বলতাসমূহ	<ol style="list-style-type: none"> <li>১. প্রচলিত নেটওয়ার্ক সিস্টেম</li> <li>২. পূর্ণ অটোমেশনের অভাব</li> <li>৩. সর্বশেষ তথ্য-ব্যবস্থার অভাব</li> <li>৪. বিনিয়োগ প্রোডাক্ট-এর বিপণনে দুর্বলতা</li> <li>৫. এস,এম,ই-র উপর তথ্যের অপরিপূর্ণতা</li> </ol>
সুবিধাসমূহ	<ol style="list-style-type: none"> <li>১. বিভিন্ন ধরনের প্রোডাক্ট নিয়ে বাজারে আবির্ভাব</li> <li>২. গ্রাহকদের মাঝে সচেতনতা সৃষ্টি</li> <li>৩. নতুন নতুন প্রতিশ্রুতিশীল উদ্যোক্তা উন্নয়ন</li> <li>৪. বিভিন্ন ধরনের ব্যবসায়ে আত্মনিয়োগের উদ্দেশ্যে শাখা সম্প্রসারণ</li> </ol>
ছমকিসমূহ	<ol style="list-style-type: none"> <li>১. বিনিয়োগে মুনাফার হার কমানোর চাপ</li> <li>২. নবাগত প্রতিষ্ঠান প্রবেশের চ্যালেঞ্জ</li> <li>৩. বিকল্প প্রতিষ্ঠানের চ্যালেঞ্জ</li> </ol>

উৎস: Md. Mamun-Ur-Rashid(2012), Green Banking Operation of Islami Bank Bangladesh Limited, Internship Report, Manarat International University, Dhaka.

৪.৩.১৪ ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেড-এর সাংগঠনিক চার্ট

চিত্র- ৪.১: ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেড-এর সাংগঠনিক চার্ট



Source: Islami Bank Bangladesh Limited (2011), Annual Report, Head Office, Dhaka.

## ৪.৪ আল-আরাফাহ্ ইসলামী ব্যাংক লিমিটেড

১৯৯৫ সালের ১৮ই জুন আল-আরাফাহ্ ইসলামী ব্যাংক লিমিটেড প্রতিষ্ঠিত হয়। এ ব্যাংকের অনুমোদিত মূলধন ২৫০০ কোটি এবং পরিশোধিত মূলধন ১০০ কোটি টাকা নিয়ে এ ব্যাংকের যাত্রা শুরু হলেও পরবর্তিতে এর পরিমাণ বহুগুণে বেড়ে যায়। এই ব্যাংকের বর্তমান শাখার সংখ্যা ৮২টি। দেশের প্রখ্যাত ইসলামী চিন্তাবিদ, বিশেষজ্ঞ, ব্যবসায়ী, শিল্প ও সমাজ হিতৈষী ব্যক্তিবর্গের সমন্বয়ে এ ব্যাংকটি প্রতিষ্ঠিত হয়। একটি সুদক্ষ পরিচালকমন্ডলী দ্বারা পরিচালিত এ ব্যাংক ইতিমধ্যে দেশের আর্থ-সামাজিক উন্নয়নে গুরুত্বপূর্ণ অংশীদার হিসেবে আবির্ভূত হয়েছে। সম্পূর্ণ ইসলামী শরীয়াহ্ মোতাবেক এ ব্যাংকের সকল কার্যক্রম পরিচালিত হয়। লাভ-লোকসান বিনিয়োগ নীতিমালার উপর ভিত্তি করে এ ব্যাংক তার বিনিয়োগ কার্যক্রম পরিচালনা করে থাকে।

### ৪.৪.১ আল-আরাফাহ্ ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের মিশনসমূহ

আল-আরাফাহ্ ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের কতিপয় মিশন রয়েছে যেগুলোর সাথে বাংলাদেশের আর্থ-সামাজিক উন্নয়ন, দারিদ্র বিমোচন, ইসলামী শরীয়াহ্ মোতাবেক প্রদত্ত বিনিয়োগের মাধ্যমে দেশের কৃষি, শিল্প, গার্মেন্টস শিল্পে অর্থায়ন প্রভৃতি জড়িত। নিম্নে এ মিশনসমূহ উল্লেখ করা হল:

১. আপামর জনসাধারণকে শরীয়াহ্ভিত্তিক ব্যাংকিং সেবার মাধ্যমে ইহকালীন ও পরকালীন জীবনে মহান আল্লাহ্ তা'আলার সন্তুষ্টি অর্জন করা;
২. সর্বশেষ প্রযুক্তি প্রয়োগের মাধ্যমে উন্নত মান সম্পন্ন অর্থায়ন সেবা (Financial service) প্রদান করা;
৩. দ্রুত এবং সুনিপুণভাবে গ্রাহক সেবা নিশ্চিত করা;
৪. সর্বোচ্চ ব্যবসায়িক নৈতিকতা সংরক্ষণ করা;
৫. ভারসাম্যমূলক প্রবৃদ্ধি অর্জনের প্রচেষ্টা চালানো;
৬. দীর্ঘস্থায়ী এবং প্রতিযোগিতামূলক শেয়ার হোল্ডারগণের ইকুইটি যাতে ফেরত আসে তার ব্যবস্থা করা;
৭. প্রতিযোগিতামূলক অবস্থায় বা অবদানে উদ্ভাবনী ব্যাংকিং কার্যক্রম পরিচালনা করা;
৮. মান সম্পন্ন জনশক্তি আকর্ষণ করা এবং তাদের ধরে রাখা;
৯. কর্মচারীদের জন্য প্রতিযোগিতামূলক মজুরি প্যাকেজ প্রদান করা;

১০. জাতীয় অর্থনীতির প্রবৃদ্ধি অর্জনের লক্ষ্যে দৃঢ় অঙ্গীকার ব্যক্ত করা; এবং

১১. ব্যাষ্টিক ও এস,এম,ই অর্থায়নে সংশ্লিষ্টতা আরো বৃদ্ধি করা; (Akter, 2012)

#### ৪.৪.২ আল-আরাফাহ্ ইসলামী ব্যাংক লিমিটেড-এর ভিশনসমূহ

আল-আরাফাহ্ ইসলামী ব্যাংক লিমিটেড বাংলাদেশের শরীয়াহুভিত্তিক ব্যাংকসমূহের মধ্যে অন্যতম প্রধান ব্যাংক। অতি স্বল্প সময়ে ব্যাংকটি যেভাবে সম্প্রসারিত হচ্ছে এবং দেশের সকল অঞ্চলে তার কার্যক্রম পরিচালনা করছে তাতে বলা যায় যে, এটি দেশের শিল্প, ব্যবসায় তথা অর্থনীতিতে একটি মূল্যবান প্রতিষ্ঠানে পরিণত হয়েছে। যে ভিশনকে সামনে রেখে এ ব্যাংক সম্মুখ পানে এগিয়ে চলেছে সেগুলো নিম্নে উল্লেখ করা হলো :

- বাংলাদেশের জনগণের ইচ্ছিত সেবা প্রদানের মাধ্যমে ইসলামী ব্যাংকিং জগতে একটি অগ্রণী ভূমিকা পালন করা;
- জাতীয় অর্থনীতির প্রবৃদ্ধি অর্জনে গুরুত্বপূর্ণ অবদান রাখা।

#### ৪.৪.৩ আল-আরাফাহ্ ইসলামী ব্যাংকের উদ্দেশ্যসমূহ:

স্মরণ করা যেতে পারে যে, বাংলাদেশে বহু বছর যাবত প্রচলিত সুদী ব্যাংক ব্যবস্থা চালু আছে। গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার ১৯৮৩ সালে বেসরকারী ব্যাংক চালু করার উদ্যোগ নিলে কতিপয় শরীয়াহুভিত্তিক ব্যাংক চালু হতে থাকে। এরই ধারাবাহিকতায় ১৯৯৫ সালে এই ব্যাংক প্রতিষ্ঠিত হয়। আল-আরাফাহ্ ইসলামী ব্যাংক লিমিটেড তার মেমোরেন্ডামে যে লক্ষ্য ও উদ্দেশ্য নিয়ে কার্যক্রম শুরু করেছিল সেগুলো নিম্নে ধারাবাহিকভাবে উপস্থাপন করা হল:

- সুদমুক্ত ব্যাংকিং কার্যক্রম পরিচালনা করা;
- ঋণ দাতা-গ্রহীতা সম্পর্কের (Debtor-Creditor Relationship) পরিবর্তে অংশ গ্রহণমূলক ব্যাংকিং ব্যবস্থা (Participatory banking) প্রতিষ্ঠা করা;
- মুনাফা এবং ঝুঁকি বন্টন নীতিমালার ভিত্তিতে বিনিয়োগ করা;
- মানব সম্পদ উন্নয়ন, নিয়োগ সুবিধা ও কর্মসংস্থান সৃষ্টিতে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করা;
- ইসলামী অর্থনীতির অন্যতম প্রধান বিনিয়োগ পদ্ধতি মুদারাবা (Mudarabah) এবং আল-ওয়াদিয়ার (Al-Wadia) ভিত্তিতে আমানত সংগ্রহ করা; এবং
- কল্যাণমুখী ব্যাংকিং পদ্ধতি প্রতিষ্ঠা করা।

#### ৪.৪.৪ আল-আরাফাহ্ ইসলামী ব্যাংক লিমিটেড-এর কার্যক্রম

আল-আরাফাহ্ ইসলামী ব্যাংক লিমিটেড-এর অতীত এবং বর্তমান কার্যক্রম বেশ সন্তোষজনক। ব্যাংকিং কার্যক্রম শুরু পর থেকে প্রথম দিকের তুলনায় কিছুটা শ্লথ গতি পরিলক্ষিত হলেও পরবর্তীকালে ব্যাংক বেশ সাফল্যের স্বাক্ষর রাখতে সক্ষম হয়েছে। প্রথম দিকে পরিশোধিত মূলধন, বিনিয়োগ, বিনিয়োগ থেকে আমদানি-রপ্তানি, মুনাফার পরিমাণ প্রভৃতি কম অংকের ছিল বলে অগ্রগতি তেমন উল্লেখযোগ্য ছিল না। এছাড়া উচ্চ প্রশিক্ষণ প্রাপ্ত জনশক্তি গড়তেও ব্যাংকের সময় লেগেছে। ধীরে ধীরে এ সমস্ত অবস্থার উন্নতি হওয়ায় আল-আরাফাহ্ ইসলামী ব্যাংক লিমিটেড দেশে একটি অন্যতম প্রধান ব্যাংক হিসেবে প্রতিষ্ঠিত হয়েছে। নিম্নে এই ব্যাংকের কার্যক্রমের একটি সংক্ষিপ্ত তালিকা তুলে ধরা হলো :

#### সঞ্চয় প্রকল্পসমূহ

আল-আরাফাহ্ ইসলামী ব্যাংক লিমিটেড তার দৈনন্দিন ব্যাংকিং কার্যক্রম পরিচালনার জন্য ইসলামী অর্থনীতির নির্দেশনা অনুযায়ী কতিপয় সঞ্চয় প্রকল্প গ্রহণ করেছে। এ সমস্ত সঞ্চয় প্রকল্পের একটি সংক্ষিপ্ত তালিকা নিম্নরূপ :

- আল ওয়াদিয়া চলতি হিসাব
- মুদারাবা সঞ্চয়ী হিসাব
- মুদারাবা মেয়াদী জমা বিসাব
- মুদারাবা শর্ট নোটিশ জমা হিসাব
- মাসিক মুনাফা প্রদান ভিত্তিক মেয়াদী জমা বিসাব
- মাসিক জমাভিত্তিক মেয়াদী সঞ্চয় প্রকল্প
- আল-আরাফাহ্ মাসিক কিস্তি ভিত্তিক হজ্জ একাউন্ট
- আল-আরাফাহ্ এককালীন হজ্জ জমা একাউন্ট
- আল-আরাফাহ্ মাসিক জমা ভিত্তিক বিবাহ সঞ্চয় ও বিনিয়োগ প্রকল্প
- আল-আরাফাহ্ সেভিংস বন্ড
- বৈদেশিক মুদ্রা হিসাব
- পেনশনভোগী জমা প্রকল্প
- ক্যাশ ওয়াক্ফ ডিপোজিট স্কীম



- মুদারাবা লাখপতি ডিপোজিট স্কীম
- মুদারাবা মিলিয়নিয়ার ডিপোজিট স্কীম
- মুদারাবা (বিশেষ সঞ্চয়) পেনশন স্কীম
- মুদারাবা কোটিপতি ডিপোজিট স্কীম
- মুদারাবা দ্বিগুন বৃদ্ধি ডিপোজিট স্কীম
- মুদারাবা তিনগুন বৃদ্ধি ডিপোজিট স্কীম
- মুদারাবা প্রবাসী কল্যাণ ডিপোজিট পেনশন স্কীম

#### ৪.৪.৫ আল-আরাফাহ্ ইসলামী ব্যাংক লিমিটেড-এর বিনিয়োগ প্রকল্পসমূহ

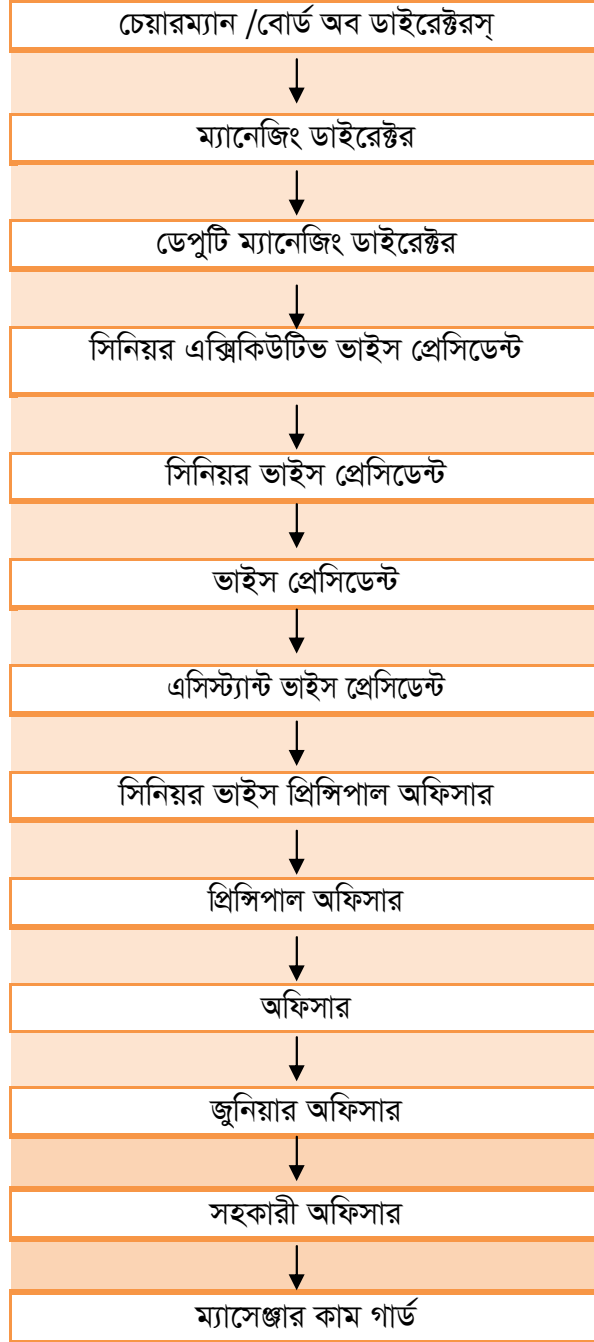
আল-আরাফাহ্ ইসলামী ব্যাংক লিমিটেড সঞ্চয় প্রকল্প ছাড়াও দেশের বিভিন্ন খাতে অর্থায়নের উদ্দেশ্যে কতিপয় বিনিয়োগ প্রকল্প গ্রহণ করেছে। এ সমস্ত বিনিয়োগ প্রকল্পসমূহের ১২ (বার)টির তালিকা নিম্নে উস্থাপন করা হল :

- ♦ কৃষি খাতে বিনিয়োগ
- ♦ শিল্প খাতে বিনিয়োগ
- ♦ বাণিজ্য খাতে বিনিয়োগ
- ♦ বৈদেশিক বাণিজ্যে বিনিয়োগ
- ♦ নির্মাণ ও গৃহায়ন খাতে বিনিয়োগ
- ♦ যানবাহন খাতে বিনিয়োগ
- ♦ হায়ার পার্চেজ আন্ডার সিরকাতুল মিল্ক্
- ♦ মসজিদ মাদ্রাসাভিত্তিক বিনিয়োগ প্রকল্প
- ♦ কৃষি ও গ্রামীণ ক্ষুদ্র বিনিয়োগ প্রকল্প
- ♦ স্মল এন্টারপ্রাইজ ইনভেস্টমেন্ট স্কীম
- ♦ কনজিউমার ইনভেস্টমেন্ট স্কীম
- ♦ কৃষি/পল্লী বিনিয়োগ প্রকল্প

### ৪.৪.৬ আল-আরাফাহ্ ইসলামী ব্যাংক এর সাংগঠনিক চার্ট

আল-আরাফা ইসলামী ব্যাংকের ১৩ স্তর বিশিষ্ট যে সাংগঠনিক চার্ট এখানে দেয়া হয়েছে তাতে বোর্ড অফ ডাইরেক্টর্স এর চেয়ারম্যাকে সর্বময় কর্তা হিসেবে চিহ্ন

চিত্র- ৪.২: আল-আরাফাহ্ ইসলামী ব্যাংক লিমিটেড-এর সাংগঠনিক চার্ট



উৎস : আল-আরাফাহ্ ইসলামী ব্যাংক লিমিটেড (২০১২), বার্ষিক বিবরণী, হেড অফিস, ঢাকা।

আল আরাফাহ্ ইসলামী ব্যাংক লিমিটেড-এর উপরে প্রদর্শিত সাংগঠনিক তালিকা বিশ্লেষণ করলে দেখা যায় যে এই ব্যাংকে কার্যভিত্তিক সাংগঠনিক কাঠামো (functional organizational structure) অনুসরণ করা হয়েছে।

#### ৪.৪.৭ আল-আরাফাহ্ ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের SWOT বিশ্লেষণ

ইংরেজী সংক্ষিপ্ত রূপ SWOT বিশ্লেষণ একটি আধুনিক ধারণা। এটি একটি কোম্পানীর সামর্থ্য সুবিধা এবং হুমকি প্রতিফলিত করে। যেকোন প্রতিষ্ঠানেরই কিছু যেমন আভ্যন্তরীণ সবল দিক আছে তেমনি আছে আভ্যন্তরীণ দুর্বল দিকসমূহ। এসমস্ত সবল দিকগুলো প্রতিষ্ঠানের জন্য আশির্বাদ হিসেবে কাজ করে আর দুর্বল দিকগুলো প্রতিষ্ঠানের সাফল্য অর্জনের পথে প্রতিবন্ধকতা সৃষ্টি করে। ঠিক

সারণী-৪.৩ : আল-আরাফাহ্ ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের SWOT বিশ্লেষণ

সবলতাসমূহ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• একে অপরের সাথে সহযোগিতা</li> <li>• স্বল্প পরিমাণে অনাদায়ী বিনিয়োগ</li> <li>• উত্তম ব্যাংকার-গ্রাহক সম্পর্ক</li> <li>• S W I F T-এর সদস্য পদ</li> <li>• শক্তিশালী কর্মীবাহিনী</li> </ul>
দুর্বলতাসমূহ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• বিশাল ব্যবসায় ক্ষেত্র</li> <li>• ভোক্তা ক্রেডিট প্রকল্পের অভাব</li> <li>• প্রচারণায় পশ্চাদপদতা</li> <li>• কতিপয় অদক্ষ কর্মচারী</li> <li>• চলতি ম্যানুয়াল ভাউচার</li> <li>• শাখা স্বল্পতা</li> </ul>
সুবিধাসমূহ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ATM কার্ড প্রবর্তন</li> <li>• সেবা বিক্রয়ে প্রবৃদ্ধি</li> <li>• অন লাইন ব্যাংকিং-এর প্রবর্তন</li> </ul>
হুমকিসমূহ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ফোন ব্যাংকিং ব্যবস্থার আবির্ভাব</li> <li>• কতিপয় বিদেশী ব্যাংকের ক্লাসিক সেবা</li> <li>• নয়া পি.সি. ব্যাংকের আগমন</li> <li>• রাজনৈতিক অস্থিতিশীলতা</li> </ul>

উৎস : আল-আরাফাহ্ ইসলামী ব্যাংক লিমিটেড, হেড অফিস, ঢাকা, ২০১২।

অনুরূপভাবে কিছু সুবিধা থাকে যেগুলো প্রতিষ্ঠান যদি সঠিকভাবে ব্যবহার করতে পারে তাহলে কল্যাণ হয়। আবার কিছু হুমকি আছে যা প্রতিষ্ঠান মোকাবিলা করতে না পারলে প্রবৃদ্ধি বাধাগ্রস্ত হয়। আল-আরাফাহ্ ইসলামী ব্যাংক লিমিটেড এর এমনি কিছু SWOT উপাদান আছে যা উপরের টেবিলে উপস্থাপন করা হয়েছে।

#### ৪.৪.৮ এক নজরে আল-আরাফাহ্ ইসলামী ব্যাংক লিমিটেড

নিম্নের সারণীতে আল-আরাফাহ্ ইসলামী ব্যাংক লিমিটেড-এর ২০০৭ সাল থেকে ২০১১ সাল পর্যন্ত কার্যক্রমের একটি সংক্ষিপ্ত চিত্র প্রতিফলিত হয়েছে।

সারণী-৪.৪: আল-আরাফাহ্ ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের কার্যক্রম (মিলিয়ন টাকায়)

বিবরণ	২০০৭	২০০৮	২০০৯	২০১০	২০১১
অনুমোদিত মূলধন	২৫০০.০০	২৫০০.০০	৫০০০.০০	৫০০০.০০	১০০০০.০০
পরিশোধিত মূলধন	১১৫৩.১৮	৩৮৩.৮১	১৭৯৮.৯৫	৪৬৭৭.২৮	৫৮৯৩.৩৭
রিজার্ভ তহবিল	১০৯১.৯৫	৯০৫.৩৩	১২২৩.১৮	১৭৪৬.৪২	২৪৩৭.৪৩
শেয়ার হোল্ডারদের ইকুইটি	২০৩৭.৫০	২৭০৫.৭৪	৩৫৬৪.৭৩	৯৬৪৭.৪৫	১১৯৮৯.১১
আমানত	২৩০০৯.১৩	২৯৬৯০.১২	৩৮৩৫৫.৫০	৫২৯৭৩.৯৭	৮২১৮৬.৯৮
বিনিয়োগ	২২৯০৬.৩৭	২৭৭৪২.৫৭	৩৬১৩৪.০৮	৫৩৫৮২.৯৬	৭৭৭১৪.৯৫
আমদানি	২৭০৪২.৭২	৩২৬৮৫.১৩	৩৪০৭৪.৮০	৫৫৯৩৪.১০	৭৬১১২.১০
রপ্তানি	১২৭১৪.৯১	২০১৭৬.৬৪	২৩৫৪৬.১০	৩২০৪২.৪০	৫২২২০.১০
কর পূর্ব মুনাফা	৫৮২.৮৪	১২৫৮.৮৯	১৫৮৯.২৪	২৬৮৯.১৫	৩৯৪৬.৬২
মোট আয়	২৯৫৫.৬১	৪৩৯৩.১৫	৫৩০৫.৬৪	৭৫২২.২৫	১১৩৩২.৫৯
মোট ব্যয়	২১৯৯.৪৩	২৮৬৫.০৫	৩৫৭৫.৮১	৪৪৬২.৩০	৭০০৫.৮১
কর পরবর্তী মুনাফা	৩৪৭.৩১	৬৬৮.২৪	৮৫৮.৯৯	১৮১৬.১৪	২১৯৮.৭৫
মোট সম্পদ	৩০১৮২.৩২	৩৭১৭৭.২২	৪৮৫১৫.৭৯	৭৪০০৫.০১	১০৬৭৬৮.১৮
স্থায়ী সম্পদ	৩৩৪.৪৮	৩৯৬.৭৬	৪৬৬.৩০	৬৫৫.৩৯	৯৬৮.১৩
শেয়ার প্রতি আয় (টাকা)	২.৫১	৩.৭২	২.০০	৪.১৪	৩.৭৩
শেয়ার প্রতি ডিভিডেন্ড	২০%	৩০%	৩০%	২৬%	২১%
শেয়ার হোল্ডার সংখ্যা	১২০১৩	১০৬৬৪	১১৩৮২	৪৯৩৮৬	৫৪২৬৭
কর্মচারী সংখ্যা	১০৩৩	১০৮০	১২৯৬	১৭১১	১৮০৭
শাখা সংখ্যা	৪৬	৫০	৬০	৭৮	৮৮

উৎস: আল-আরাফাহ্ ইসলামী ব্যাংক লিমিটেড, বার্ষিক রিপোর্ট, হেড অফিস, ঢাকা-২০১২।

আল-আরাফাহ্ ইসলামী ব্যাংক লিমিটেড প্রতিষ্ঠিত হওয়ার পর থেকে অদ্যাবধি অন্যতম বৃহত্তম বেসরকারি বাণিজ্যিক ব্যাংকের দায়িত্ব পালন করে যাচ্ছে। সেদিক থেকে এই ব্যাংকের কার্যক্রমও দেশের ব্যাবসা-বাণিজ্য, শিল্প ও অর্থনৈতিক উন্নয়নে এর অবদান ক্রমাগত সম্প্রসারিত হয়েছে।

#### ৪.৫ সোস্যাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেড

এ ব্যাংক ১৯৯৫ সালে কোম্পানী আইন-১৯৯৪ অনুসারে প্রতিষ্ঠিত হয়। এটি বাংলাদেশের ৪র্থ ইসলামী ব্যাংক। একবিংশ শতাব্দীর অংশগ্রহণমূলক তৃতীয় খাতের ব্যাংকিং মডেল হিসাবে কাজ করে যাচ্ছে। লাভ-লোকসানের ভিত্তিতে ইসলামিক বাণিজ্যিক ব্যাংক (Islamic Commercial Bank) ব্যবস্থা প্রতিষ্ঠার মহান লক্ষ্য নিয়ে এ ব্যাংকের প্রতিষ্ঠা হয়। বিভিন্ন ধরনের সঞ্চয়ী ও ব্যাপ্তিক-ঋণ বিনিয়োগ (Macro-Credit investment) প্রদান, ক্ষুদ্র ক্ষুদ্র উদ্যোক্তাদের সহায়তা প্রদান, প্রান্তিক কৃষকদের বিনিয়োগ প্রদান, ভূমিহীন শ্রমিক, অদক্ষ শিক্ষিত ও অর্ধদক্ষ ব্যক্তিদের দারিদ্র্যতা দূরীকরণ এবং আয়-রোজগার বাড়ানোর উদ্দেশ্যে ব্যাংক নিরলসভাবে কাজ করে যাচ্ছে। বিভিন্ন মেয়াদে আমানত গ্রহণ এবং গ্রাহকদের নানামুখী সেবা সরবরাহের মাধ্যমে এ ব্যাংক তার অবস্থান সুদৃঢ় করতে সক্ষম হয়েছে। সোস্যাল ইসলামী ব্যাংক বিভিন্ন শিল্প প্রতিষ্ঠান, কৃষি খাত, পরিবহণ খাত, শিক্ষা খাত এবং স্বাস্থ্য প্রকল্পেও বিনিয়োগ প্রদান করে থাকে। আন্তর্জাতিক বাণিজ্যে এল.সি খোলা, ট্রান্সফার বিল, কালেকশন, গ্যারান্টি পত্র ইস্যু, যন্ত্রপাতি, কনজিউমার সামগ্রী ক্রয় প্রভৃতিতে এ ব্যাংক অংশগ্রহণ করে থাকে। হায়ার পারচেজ, মূলধনী দ্রব্য কিস্তিতে বিক্রয়, স্বল্প খরচের হাউজিং-এ বিনিয়োগ প্রভৃতি প্রকল্পে সোস্যাল ইসলামী ব্যাংকের অবদান অনস্বীকার্য। এক কথায় ইসলামী শরীয়াহ্ মোতাবেক পরিচালিত এ ব্যাংক দেশের আর্থ-সামাজিক উন্নয়নে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে চলেছে।

#### ৪.৫.১ সোস্যাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের মিশনসমূহ

সোস্যাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেড কতিপয় যুগান্তকারী এবং সুদূরপ্রসারী মিশন সামনে রেখে তার কার্যক্রম চালিয়ে যাচ্ছে। এই সমস্ত মিশনের মধ্যে প্রধান যেগুলো তা উল্লেখ করা হচ্ছেঃ

১. সর্বশেষ ও আধুনিক প্রযুক্তি ব্যবহারের মাধ্যমে উন্নতমানের অর্থায়ন সেবা প্রদান করা;
২. দ্রুত, সঠিক উপায়ে এবং সন্তোষজনক গ্রাহক সেবা প্রদান করা;
৩. ভারসাম্যমূলক এবং বাস্তবায়নযোগ্য উন্নয়ন কৌশল গ্রহণ করা;
৪. শেয়ার হোল্ডারগণের ইকুইটির বিপরীতে কাম্যস্তরের আয় ফেরত প্রদান করা;
৫. উদ্ভাবনমূলক ইসলামী ব্যাংকিং প্রোডাক্ট প্রবর্তন করা;
৬. উন্নত দক্ষতা ও নৈপুণ্যসহ জনশক্তি সংগ্রহ এবং দীর্ঘদিন চাকুরীতে ধরে রাখা;
৭. প্রকৃত দরিদ্র পরিবারের সদস্যগণের ক্ষমতায়ন এবং স্থানীয়ভাবে আয়ের সুযোগ সৃষ্টি করা;

৮. অধিক পরিমাণে তহবিল সংগ্রহ ও সামাজিক সেবা সরবরাহের সুবিধাদানকারী সংগঠনসমূহকে সমর্থন দেয়া।

উপরে উল্লিখিত মিশনসমূহ নিঃসন্দেহে সুদূরপ্রসারী। এ মিশনসমূহ বাস্তবায়িত হলে দেশের হত দরিদ্র জনগণসহ সর্বস্তরের মানুষের কল্যাণ হবে। এর ফলে দেশ দীর্ঘমেয়াদী সমৃদ্ধি অর্জনের পথে এগিয়ে যাবে আশা করা যায়। তবে শর্ত থাকে যে, দেশের জনগণকেও ব্যাংকের দেয়া এই সুবিধা গ্রহণ করতে হবে এবং তা যথাযথভাবে কাজে লাগাতে চেষ্টা করতে হবে। এই ব্যাংকের ব্যাপারে জনগণ পুরোপুরি আগ্রহী এবং সহযোগিতাপূর্ণ ব্যাংকের সহায়তা অপ্রতুল হলেও কল্যাণ অর্জন স্তিমিত হলেও বন্ধ হবে না। সে সংগে পারিপার্শ্বিক পরিবেশও অনুকূল থাকা আবশ্যিক।

### ৪.৫.২ সোস্যাল ইসলামী ব্যাংকের ভিশনসমূহ

একবিংশ শতকের অংশগ্রহণমূলক ত্রি-সেক্টর ব্যাংকিং মডেলের ভিত্তিতে সোস্যাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেড তার যাত্রা শুরু করে। দ্বিতীয় প্রজন্মের এ ব্যাংকটি কতকগুলো উল্লেখযোগ্য উদ্দেশ্য বাস্তবায়নকে তার ভিশন হিসেবে গ্রহণ করেছে। এ ভিশনগুলো নিম্নের পয়েন্টসমূহে উল্লেখ করা হলোঃ

- আনুষ্ঠানিক সেক্টর : সর্বশেষ প্রযুক্তি ব্যবহারের মাধ্যমে বাণিজ্যিক ব্যাংকিং কার্যক্রম পরিচালনা করা;
- অনানুষ্ঠানিক সেক্টর : মাইক্রো-ক্রেডিট এবং মাইক্রো-প্রতিষ্ঠান কর্মসূচীর মাধ্যমে পারিবারিক ক্ষমতায়ন করা;
- ঐচ্ছিক সেক্টর : নগদ ওয়াকফ ও অন্যান্য কর্মসূচীর মাধ্যমে সামাজিক মূলধন সংগ্রহ অভিযান জোরদার করা;
- দারিদ্র হ্রাসকরণ : দারিদ্র বাংলাদেশের সংখ্যাগরিষ্ঠ জনগণের নিত্যসংগী। দারিদ্রের কষাঘাতে জর্জরিত থাকার কারণে তাদের পক্ষে নিত্য প্রয়োজনীয় অভাব পূরণ করা সম্ভব হয় না। এমনকি তারা উন্নত সামাজিক জীবন যাপনের স্বাদও লাভ করতে পারে না। ব্যাংকের স্মারকলিপিতে উল্লিখিত অঙ্গীকারে তাই উল্লেখ আছে দরদী সমাজ গঠনে সম্মিলিত প্রয়াস ‘Working together for a caring society’.

### ৪.৫.৩ সোস্যাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের বর্তমান কর্মসূচি

প্রচলিত ব্যাংক ব্যবস্থার মতই সোস্যাল ইসলামী ব্যাংক ও আমানত গ্রহণ ব্যবসায় ও শিল্পে অর্থায়ন, বিল বাট্টাকরণ, আন্তর্জাতিক বাণিজ্যিক লেটার-ক্রেডিট ইস্যু, প্রান্তিক চাষীদের আর্থিকসহায়তা, ভূমিহীন

শ্রমিকদের বিনিয়োগ প্রদান, শিক্ষিত ও অর্ধদক্ষ-বেকারদের কর্মসংস্থানের লক্ষ্যে প্রকল্প গ্রহণ, স্বল্প আয়ের ব্যক্তিদের জন্য গৃহ-সামগ্রী ক্রয়, বিনিয়োগ প্রভৃতি কাজে আর্থিক সহায়তা প্রদান করে থাকে। তবে সব বিনিয়োগই ইসলামী শরীয়াহ্ মোতাবেক করা হয়ে থাকে। সোসাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেড প্রতিষ্ঠিত হওয়ার পর থেকে অদ্যাবধি উল্লেখযোগ্য অগ্রগতি সাধন করেছে।

#### ৪.৫.৪ সোস্যাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের কার্যাবলি

সোস্যাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেড সকল স্বাভাবিক ব্যাংকিং কার্যক্রম পরিচালনা করে থাকে। এ সমস্ত কার্যাবলির মধ্যে প্রধান প্রধানগুলো এখানে উল্লেখ করা হলো :

১. আমানতের মাধ্যমে দেশের জনগণের সঞ্চিত অর্থ সংগ্রহ করা;
২. ব্যবসায়ী, শিল্পপতি এবং উদ্যোক্তাদের বিনিয়োগ প্রদান;
৩. দেশের আমদানি রপ্তানি বাণিজ্যে অর্থায়ন করা;
৪. ধারাবাহিক পছায় গ্রাহক ও শেয়ারহোল্ডারদের সেবা প্রদান করা;
৫. জনগণকে সঞ্চয়ে উদ্বুদ্ধ করা;
৬. বৈদেশিক মুদ্রার সহজ স্থানান্তর করা;
৭. ভোক্তা সাধারণের সুবিধার্থে প্রয়োজনীয় বিনিয়োগ সুবিধা প্রদান করা;
৮. মুদ্রার বাজার উন্নয়নে সহায়তা করা;
৯. বিভিন্ন জনকল্যাণমূলক প্রকল্প গ্রহণ করা এবং অর্থায়ন করা;
১০. দেশের অর্থনৈতিক উন্নয়নে অবদান রাখা ইত্যাদি।

## ৪.৫.৫ এক নজরে সোস্যাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের কার্যক্রম

নিম্নের সারণীতে বিভিন্ন বিষয়ে ব্যাংকের কার্যক্রম প্রদর্শনের জন্য ২০০৮ সাল থেকে ২০১১ সাল পর্যন্ত মোট ২০টি(বিশ) আইটেমের উপর গত ৪ (চার) বছরের উপাত্ত সন্নিবেশিত হয়েছে।

সারণী-৪.৫: এক নজরে সোস্যাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেড (মিলি. টাকায়)

বিবরণ	২০০৮	২০০৯	২০১০	২০১১
অনুমোদিত মূলধন	৪০০০	৪০০০	১০০০০	১০০০০
পরিশোধিত মূলধন	১৩১০	২৬৯২	২৯৮৮	৬৩৯৪
শেয়ার হোল্ডারদের ইকুইটি	১৮৬৭	৩৫৫৬	৪১৯৯	৯৪১২
বিনিয়োগ-আমানত অনুপাত	৯০.৪২%	৯৬.০৮%	৯২.০৮%	৯৪.৬৫%
মোট আমানতের অনুপাতে বিনিয়োগ	৮২.৭৯%	৮৪.১৫%	৮১.৭৮%	৮০.৬৩%
মোট আমানত	২৪১০০	৩১৫৮৮	৪৪৮৫১	৬৬৮৫৩
বিনিয়োগ ( লোনস এবং এডভান্সেস)	১৯৯৫১	২৬৫৮১	৩৬৬৮০	৫৩৯০৯
বৈদেশিক বিনিময় ব্যবসায়	৩৩৩৬৩	৩৯১১০	৬১৯৩১	১০৮৩০৮
কর পূর্ব নেট মুনাফা	৩৫৫	৭২৭	১১৩৭	১৯০১
গ্রাহকদের আমানত	২২৬৬	২৭৬৬৪	৩৯৮৩৩	৫৬৬৬১
অপারেটিং মুনাফা	৭৮৭	১০৬৪	১৬৩৯	২৭৬৯
বৈদেশিক কores্পনডেন্টসের সংখ্যা	২২০০	২২৫০	২২৫০	২২৫০
মূলধন বেইস (টায়ার-১ এবং ২ )	২১৬৮	৩৯১৫	৪৬৭৯	৯৫৩৫
মোট সম্পদ	২৯৮০৯	৩৯৯৮১	৫৫১৬৯	৮৪৪০৬
স্থায়ী সম্পদ	৪৪৩	৬৪৯	৯১৪	২১৩৫
শেয়ার প্রতি আয় ( টাকা )	১৭.২০	১৮.৩৯	২.১৫	১.৮১
স্টক ডিভিডেন্ড	১০%	১১%	১৪%	-
শেয়ার প্রতি বুক ভ্যালু ( টাকা )	১০০	১০০	১০	১০
কর্মচারী সংখ্যা	৭৫০	৯৫০	১২৫২	১৩৭৫
শাখা সংখ্যা	২৮	৫২	৬৪	৭৬

উৎস: সোস্যাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেড (২০১১), বার্ষিক বিবরণী, হেড অফিস, ঢাকা।



### ৪.৫.৬ সোস্যাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের SWOT বিশ্লেষণ

সোস্যাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেড যেসব আভ্যন্তরীণ সবলতা এবং দুর্বলতা আর বাহ্যিক সুবিধা এবং হুমকির মধ্যে কাজ করে চলেছে সেগুলো নিম্নের সারণীতে প্রদর্শন করা হয়েছে।

সারণী নং ৪.৬: সোস্যাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের SWOT বিশ্লেষণ

উপাদান	বিবরণ
সবলতাসমূহ	<ol style="list-style-type: none"> <li>১. শক্তিশালী সুনাম</li> <li>২. গ্রাহকগণকে প্রদত্ত অসাধারণ সেবা</li> <li>৩. উন্নত অর্থায়ন অবস্থা</li> <li>৪. দেশব্যাপী শক্তিশালী নেটওয়ার্ক</li> <li>৫. বিশ্বের বিভিন্ন দেশের ব্যাংকের সাথে সম্পর্ক</li> <li>৬. উন্নত মানের অটোমেশন সিস্টেম</li> <li>৭. দক্ষ জনশক্তি</li> </ol>
দুর্বলতাসমূহ	<ol style="list-style-type: none"> <li>১. স্বল্প সংখ্যক জনশক্তি</li> <li>২. অধিক সেবা ব্যয়</li> <li>৩. প্রতিযোগীদের তরফ থেকে বিকল্প সেবা চাপ</li> <li>৪. স্বল্প অনুপ্রেরণামূলক উদ্যোগ</li> <li>৫. তুলনামূলকভাবে বেশী ক্লাসিফাইড ঋণ।</li> </ol>
সুবিধাসমূহ	<ol style="list-style-type: none"> <li>১. বিনিয়োগের সম্ভাব্য খাত</li> <li>২. ব্যবসায়ীদের সমর্থন</li> <li>৩. উচ্চ আয়ের সম্ভাব্য গ্রাহকদের আকর্ষণ।</li> </ol>
হুমকিসমূহ	<ol style="list-style-type: none"> <li>১. আরো অধিক ব্যাংকের অনুমোদন ও অনুপ্রবেশ</li> <li>২. অন্যান্য ব্যাংকের একই প্রকৃতির সেবা চালু</li> <li>৩. স্বাভাবিক ব্যাংকিং সেবার উপর নিয়ন্ত্রণ</li> <li>৪. অন্যান্য ব্যাংক কর্তৃক সেবা অনুকরণ।</li> </ol>

উৎস: সোস্যাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেড ( ২০১১),বার্ষিক বিবরণী ,হেড অফিস,ঢাকা।

### ৪.৫.৭ সোস্যাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের সাংগঠনিক চার্ট

বাংলাদেশে শরীয়াহ্ ভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকসমূহের মধ্যে সোস্যাল ইসলামী ব্যাংকের চার্ট বেশ দীর্ঘস্তর ভিত্তিক বলে প্রতীয়মান হয়। এই চার্ট ১৫ স্তর বিশিষ্ট যা-নিম্নে প্রদর্শন করা হলো :

চিত্র- ৪.৩: সোস্যাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের সাংগঠনিক চার্ট



উৎস: সোস্যাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেড, হেড অফিস, ঢাকা ২০১২

#### ৪.৫.৮ সোস্যাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের উদ্দেশ্যাবলি

সোস্যাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেড কতিপয় বাণিজ্যিক উদ্দেশ্য অর্জনের জন্য প্রচেষ্টা অব্যাহত রেখেছে। এই ব্যাংক শুধুমাত্র বাণিজ্যিক উদ্দেশ্যে পরিচালিত হতে পারে না। এর কতকগুলো সামাজিক উদ্দেশ্যও থাকে।

সোস্যাল ইসলামী ব্যাংকের এ সমস্ত উদ্দেশ্যসমূহকে নিম্নে উল্লেখ করা হলো :

- স্বল্প মুনাফায় আমানত সংগ্রহের উদ্দেশ্যে সঞ্চয়কে উৎসাহিত করে অধিক সংখ্যক গ্রাহককে আকর্ষণ করা;
- বিনিয়োগকারীগণকে বিভিন্ন প্রকল্পে অর্থায়ন করা;
- ব্যাংকের বিভিন্ন স্তরে নিয়োগ সুবিধা সৃষ্টি করা;
- দেশের অর্থনীতি, উৎপাদন ইত্যাদিতে গতিশীলতা সৃষ্টি করা;
- আমদানি ও রপ্তানি বাণিজ্যে অর্থায়ন করা;
- সামাজিক কল্যাণ নিশ্চিত করা;
- আধুনিক প্রযুক্তি ব্যবহারের মাধ্যমে গ্রাহকগণকে সর্বোচ্চ ব্যাংকিং সেবা সরবরাহ করা;
- জনগণের মূল্যবান উপকরণাদি যেমন স্বর্ণলংকার, দলিলপত্র এবং অন্যান্য সামগ্রী হেফাজত করা;
- সমাজের দুঃস্থদের কল্যাণের মাধ্যমে কর্মসংস্থানের ব্যবস্থা করে সামাজিক স্থিতিশীলতা বৃদ্ধিতে সহায়তা করা ইত্যাদি

#### ৪.৬ এক্সপোর্ট-ইমপোর্ট ব্যাংক অব বাংলাদেশ (এক্সিম ব্যাংক) লিমিটেড

এক্সিম ব্যাংক লিমিটেড হচ্ছে এক্সপোর্ট-ইমপোর্ট ব্যাংক অব বাংলাদেশ লিমিটেড-এর সংক্ষিপ্ত রূপ। এ ব্যাংক ১৯৯৯ সালের ৩রা আগস্ট প্রতিষ্ঠা লাভ করে। ১৯৯৯ সালে আগস্টে প্রতিষ্ঠা লগ্নে এর নাম ছিল বেঙ্গল এক্সপোর্ট ইমপোর্ট ব্যাংক লিমিটেড। পরে একই বছর ১৬ই নভেম্বর এটি বর্তমান নামে পরিচিত হয়। প্রচলিত সুদ ভিত্তিক ঋণদানসহ যাবতীয় ব্যাংকিং কার্যক্রম পরিচালনার জন্য এটি প্রতিষ্ঠিত হলেও ২০০৪ সালের জুলাই মাসে যাবতীয় প্রচলিত ব্যাংকিং কার্যক্রম শরীয়াহভিত্তিতে পরিচালনা করার দৃঢ় প্রত্যয় নিয়ে বর্তমান অবধি ব্যাংকটি পরিচালিত হয়ে আসছে। অন্যান্য শরীয়াহভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকের মতই এক্সিম ব্যাংক তার কার্যক্রম চালিয়ে যাচ্ছে।

##### ৪.৬.১ এক্সিম ব্যাংক লিমিটেড-এর মিশনসমূহ

অন্যান্য শরীয়াহভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকের মত এক্সিম ব্যাংকও কতিপয় মিশনকে সামনে নিয়ে প্রতিষ্ঠিত হয়। এসব মিশনকে নিম্নলিখিত আট শ্রেণীতে বিভক্ত করা হয়েছেঃ

১. বিশেষভাবে বৈদেশিক বাণিজ্যসহ অর্থায়ন সেবা প্রদানের মান নিশ্চিত করা;
২. সমসাময়িক প্রযুক্তি-নির্ভর পেশাগত ব্যাংকিং পরিবেশ অক্ষুণ্ন রাখা;

৩. সকল স্তরে কর্পোরেট ও ব্যবসায়িক নৈতিকতা এবং স্বচ্ছতা সংরক্ষণ করা;
৪. স্থিতিশীল মূলধনী কাঠামো প্রতিষ্ঠা করা;
৫. বাস্তবায়নযোগ্য প্রবৃদ্ধি অর্জন করা;
৬. শেয়ার হোল্ডারগণের সম্মানজনক বিনিময় প্রতিষ্ঠা করা;
৭. সামাজিক অঙ্গীকারসমূহ বাস্তবায়ন করা; এবং
৮. সর্বোপরি জাতীয় অর্থনীতিতে ইতিবাচক অবদান যুক্ত করা

#### ৪.৬.২ এক্সিম ব্যাংক লিমিটেড-এর ভিশনসমূহ

এক্সিম ব্যাংক তার প্রত্যাশিত লক্ষ্যে পৌঁছানোর জন্য কতিপয় ভিশন সামনে রেখে অগ্রসর হচ্ছে। এ ভিশনগুলো সুদূরপ্রসারী এবং দেশ ও জাতির জন্য নিঃসন্দেহে কল্যাণকর। এক্সিম ব্যাংক লিমিটেড-এর উল্লেখযোগ্য ভিশনসমূহের মধ্যে নিম্নলিখিত গুলো প্রধানঃ

- অজানা ভবিষ্যতের পথে সমন্বিত প্রয়াস চালানো;
- গ্রাহকগণের প্রয়োজনের প্রতি একাত্মতা ঘোষণা;
- জাতীয় প্রবৃদ্ধি ও উন্নয়নের লক্ষ্য অর্জনে অবদান রাখা;
- ক্রমাগত উন্নয়নের মাধ্যমে সর্বোৎকৃষ্ট মেধা প্রদান করে ব্যবসায়িক পরিবেশ সমুন্নত রাখা এবং
- প্রতিযোগিতামূলক বিশ্বের সাথে তাল মিলিয়ে কার্যকর সফলতার পথে এগিয়ে যাওয়া।

#### ৪.৬.৩ এক্সিম ব্যাংকের প্রোডাক্ট এবং সার্ভিসসমূহ

এক্সিম ব্যাংক লিমিটেড যে সমস্ত প্রোডাক্ট এবং সার্ভিসের মাধ্যমে ব্যাংকিং কার্যাবলি সম্পাদন করে থাকে সেগুলো নিম্নরূপঃ

১. কর্পোরেট ফাইন্যান্স
২. শিল্পে অর্থায়ন
৩. প্রকল্প অর্থায়ন
৪. সিডিকেট বিনিয়োগ
৫. মুরাবাহা বিনিয়োগ
৬. বাই-মুয়াজ্জাল
৭. ইজারা বিল বাইয়া
৮. কর্জ
৯. লোকাল ডকুমেন্টারী বিল কেনা-বেচা

#### ৪.৬.৪ এক্সিম ব্যাংক লিমিটেডের কার্যাবলি

এক্সিম ব্যাংক লিমিটেডের কার্যাবলীকে মোটামুট পাঁচ ভাগে বিভক্ত করা হয়েছে। এগুলো নিম্নে উল্লেখ করা গেলঃ

- দেশের জনগণের কাছ থেকে তাদের সঞ্চিত ও সংগৃহীত অর্থ আমানত হিসেবে সংগ্রহ করা;
- দেশের বিভিন্ন স্তরের ব্যবসায়ী শিল্পপতি ও উদ্যোক্তাদের শরীয়াহুভিত্তিক নীতিমালা অনুসরণপূর্বক বিনিয়োগ প্রদান করা;
- বৈদেশিক বাণিজ্যকে উৎসাহিত করার লক্ষ্যে আমদানি-রপ্তানি বাণিজ্যে অংশ গ্রহণ করা এবং ওয়েজ আর্নারদের অর্থ দেশে আনয়নের ব্যবস্থা করা;
- শরীয়াহু সম্মত সকল স্বাভাবিক ব্যাংকিং কার্যাবলী পরিচালনা করা এবং সেই সাথে নতুন নতুন উদ্যোগী বিনিয়োগ প্রকল্প উদ্ভাবন করা, এবং
- সমাজের আপামর জনগণের কল্যাণের জন্য বিভিন্ন কল্যাণমূলক কার্যাবলিতে অংশ গ্রহণ করা।

#### ৪.৬.৫ এক্সিম ব্যাংক লিমিটেডের কৌশলসমূহ

এক্সিম ব্যাংক লিমিটেড তার ব্যবসায়িক কর্মকান্ড সুষ্ঠুভাবে পরিচালনার জন্য যে সমস্ত কৌশল অবলম্বন করে থাকে সেগুলো নিম্নরূপঃ

- ✦ দেশের জনগণের চাহিদার প্রতি দৃষ্টি রেখে কাজিক্ত ও প্রার্থিত প্রকল্পে অর্থায়ন করা হবে;
- ✦ উন্নত সেবা সরবরাহের মাধ্যমে গ্রাহকদের সর্বোচ্চ সন্তুষ্টি অর্জনের চেষ্টা করা হবে;
- ✦ শেয়ার হোল্ডারদের স্বার্থ রক্ষা ও বৃদ্ধির লক্ষ্যে গ্রাহক আকর্ষণের সর্বাঙ্গিক ব্যবস্থা গ্রহণ করা হবে;
- ✦ জনগণের দক্ষতার পূর্ণ ব্যবহারের লক্ষ্যে আধুনিক প্রযুক্তি আমদানি ও স্থাপনের মাধ্যমে দ্রুত গ্রাহক সেবা নিশ্চিত করা হবে;
- ✦ ব্যতিক্রমি পদ্ধতিতে গ্রাহকদের সর্বাধিক পরিতৃপ্তি সাধনের উপযোগী সেবা সরবরাহের ব্যবস্থা করা হবে এবং
- ✦ দেশের আর্থ-সামাজিক উন্নয়নে সদা সর্বদা তৎপর থাকবে।

#### ৪.৬.৬ এক্সিম ব্যাংক লিমিটেড-এর SWOT বিশ্লেষণ

এক্সিম ব্যাংক লিমিটেড তার ব্যাংকিং কার্যক্রম যেমন কতকগুলো অভ্যন্তরীণ সবল(strong) দিক গুলোর উপর ভিত্তি করে সুষ্ঠুভাবে পরিচালনা করতে সক্ষম হচ্ছে তেমনি কতকগুলো দুর্বলতার কারণে কাজিক্ত লক্ষ্য অর্জন করতে পারছে না। অনুরূপভাবে বাহ্যিক কতিপয় সুযোগ-সুবিধার উপস্থিতিতে ব্যাংকটির সম্ভাবনা নিয়ে আশার সঞ্চার হয়েছে সেরূপ আবার কিছু কিছু হুমকি ব্যাংকের কার্যক্রমকে

## সারণী-৪.৭: এক্সিম ব্যাংক লিমিটেড-এর SWOT বিশ্লেষণ

বিবরণ	উপাদান
সবল দিকসমূহ	<ol style="list-style-type: none"> <li>১. অনুকূল সুনাম</li> <li>২. দক্ষ জনশক্তি</li> <li>৩. উচ্চ প্রবৃদ্ধি মাত্রা</li> <li>৪. উচ্চ দক্ষতাসম্পন্ন শরীয়াহ্ কাউন্সিল</li> <li>৫. অনুকূল কার্য পরিবেশ</li> <li>৬. কর্পোরেট সংস্কৃতি</li> <li>৭. উন্নত সেবাদান ক্ষমতা</li> </ol>
দুর্বলতাসমূহ	<ol style="list-style-type: none"> <li>১. কৌশলগত পরিকল্পনার অভাব</li> <li>২. ফলপ্রসূ বিপণন কর্মসূচীর অভাব</li> <li>৩. শক্তিশালী কর্মী প্রবেশন নীতির অনুপস্থিতি</li> <li>৪. দুর্বল পণ্যমান।</li> </ol>
সুবিধাসমূহ	<ol style="list-style-type: none"> <li>১. মার্চেন্ট ব্যাংকিং সম্প্রসারণ সম্ভাবনা</li> <li>২. সেকেন্ডারী আর্থিক মার্কেটের সম্ভাবনা</li> <li>৩. খুচরা ব্যাংকিং কার্যক্রমের আওতা</li> <li>৪. সেবা লাইন সম্প্রসারণ সম্ভাবনা</li> </ol>
হুমকিসমূহ	<ol style="list-style-type: none"> <li>১. বিদেশী প্রাইভেট ব্যাংকের আগমন</li> <li>২. অনাদায়জনিত ঝুঁকি</li> <li>৩. নিম্ন মজুরির কারণে প্রেষণা স্বল্পতা</li> <li>৪. শরীয়াহ্ জ্ঞান স্বল্পতার জন্য ব্যাংকের আদর্শের সাথে সাংঘর্ষিক কিছু হয়ে যাওয়ার আশংকা।</li> </ol>

উৎস: এক্সিম ব্যাংক লিমিটেড(২০১১) , বার্ষিক বিবরণী,হেড অফিস,ঢাকা।

সীমিত করছে। অবশ্য এগুলো একে একে সময় একে একে প্রকৃতির হয়ে থাকে। অথবা নতুন নতুন পয়েন্টও এগুলোর সাথে যুক্ত বা বিযুক্ত হতে পারে। উপরের সারণীতে এরকম কতকগুলো SWOT উপস্থাপন করা হয়েছে।

### ৪.৬.৭ এক্সিম ব্যাংক লিমিটেডের সাংগঠনিক চার্ট

১৩ (তের)স্তর বিশিষ্ট এক্সিম ব্যাংক লিমিটেডের সাংগঠনিক কাঠামোতে সর্বোচ্চ পদে অধিষ্ঠিত চেয়ারম্যান

থেকে শুরু করে সহকারি অফিসার পর্যন্ত তিন পর্যায়ে ব্যবস্থাপকদের অবস্থান লক্ষণীয় যা নিম্নেরসারণী দ্রষ্টব্য:

চিত্র- ৪.৪: এক্সিম ব্যাংক লিমিটেডের সাংগঠনিক চার্ট



উৎসঃ Md. Mostak Ali, *Investment Banking under Islamic Shariah Principles: A Case Study on Export Import Bank of Bangladesh Ltd. Department of Management Studies, University of Dhaka, September, 2011, Dhaka.*

### ৪.৬.৮ এক নজরে এক্সিম ব্যাংক লিমিটেড

এক্সিম ব্যাংক লিমিটেড প্রতিষ্ঠিত হওয়ার পর থেকে অদ্যাবধি বেসরকারি বাণিজ্যিক ব্যাংকের দায়িত্ব পালন করে যাচ্ছে। সেদিক থেকে এই ব্যাংকের কার্যক্রমও দেশের বাণিজ্য, শিল্প ও অর্থনৈতিক উন্নয়নে উল্লেখযোগ্য। নিম্নের সারণীতে এক নজরে এক্সিম ব্যাংক লিমিটেড এর ২০০৭ থেকে ২০১১ সাল পর্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ কতিপয় কার্যক্রমের ৫(পাঁচ) বছরের বিবরণ দেয়া হল :

#### সারণী - ৪.৮: এক নজরে এক্সিম ব্যাংক লিমিটেড

(মিলিয়ন টাকায়)

বিবরণ	২০০৭	২০০৮	২০০৯	২০১০	২০১১
অনুমোদিত মূলধন	৩৫০০	৩৫০০	১০০০০	১০০০০	২০০০০
পরিশোধিত মূলধন	২১৪০	২৬৮০	৩৩৭০	৬৮৩২	৯২২৪
স্ট্যাটিউটরি রিজার্ভ তহবিল	১১৩০	১৫৩০	২০৯০	৩১৫৫	৩৮৫০
শেয়ার হোল্ডারদের ইকুইটি	৪০৪৩	৪৯৮৯	৬৭১৭	১২৪৭৫	১৪৪৮৪
আমানত	৪১৫৫০	৫৭৫৯০	৭৩৮৪০	৯৪৯৪৯	১০৭৮৮১
মোট বিনিয়োগ	৪০২০০	৫৩৬৪০	৬৮৬১০	৯৩২৯৭	৯৯৭০০
আমদানি	৬১৪০০	৭৮৫৪০	৮৩৯১০	১২৯৫৭১	১২৮৪৪৬
ওপ্তানি	৫৫৭৯০	৭৬৪৭০	৭৬২৪০	৯৫৩৫৯	১২২২১৭
কর পূর্ব মুনাফা	১৬১৯	১৯৯০	২৮০২	৫৩০৯	৩৪৭৫
কর পরবর্তী নিট মুনাফা	৯৩১	১০৯৭	১৬৯৪	৩৪৭৬	২০০৯
মোট আয়	৬৪০৮	৮৩৫৭	১০৩৮৪	১৩৭২৪	১৫৮০২
মোট ব্যয়	৪৫০০	৫৮৩৮	৭২০২	৭৮৩০	১১৮৪৬
মোট সম্পদ	৫১৫০৩	৬৮৪৪৬	৮৬২১৩	১১৩০৭০	১২৯৮৭৪
মোট দেনা	৪৭৪৬১	৬৩৪৫৭	৭৯৪৯৬	১০০৫৯৬	১১৫৩৯০
মোট কন্টিনজেন্ট দেনা	৩৩৬৩৩	২৬০৭১	৩০১১০	৫৫০৯৮	৫৪৯৩০
মুনাফা উপার্জনী সম্পদ	৪২৩৫৮	৫৬১৯৩	৬৯০০৭	৯৭৯০২	১০৯৭০৮
অ-মুনাফা উপার্জনী সম্পদ	৯১৪৫	১২২৫৪	১৭২০৭	১৫১৬৯	২০১৬৭
কর্মচারী সংখ্যা	১১০৪	১৩১২	১৪৪০	১৬৮৬	১৭২৪
শাখা সংখ্যা	৩৫	৪২	৫২	৫৯	৬২

উৎস: Sultana, Mehruba (2012), *Financial Performance Evaluation of Investment in EXIM Bank Ltd, Manarat International University, Dhaka*



### ৪.৬.৯ এক্সিম ব্যাংক লিমিটেডের কর্মসূচি

এক্সিম ব্যাংক লিমিটেড বর্তমান অর্থনৈতিক ও ব্যবসায়িক অবস্থার সাথে সঙ্গতি রেখেই তার কার্যক্রম পরিচালনা করে চলেছে। প্রতিষ্ঠার পর থেকেই এ ব্যাংক ক্রমাগতভাবে প্রবৃদ্ধি অর্জন করে যাচ্ছে। এ ব্যাংকের পরিশোধিত মূলধন, আমানত, অগ্রিম, ব্যবসায়, শিল্প ও বাণিজ্যে অন্যান্য আয়, ব্যয় ইত্যাদি প্রতি বছরই বৃদ্ধি পাচ্ছে। শাখা সম্প্রসারিত হচ্ছে, জনসংখ্যা বাড়ছে তেমনি ব্যাংকের প্রতি জনসমর্থনও বৃদ্ধি পাচ্ছে।

### ৪.৭ ফার্স্ট সিকিউরিটি ইসলামী ব্যাংক লিমিটেড

ফার্স্ট সিকিউরিটি ইসলামী ব্যাংক ১৯৯৯ সালের ২৫শে অক্টোবর প্রচলিত ব্যাংক হিসেবে কার্যক্রম শুরু করে। ২০০৮ সালে ব্যাংকটি সফলভাবে ১.১৫ কোটি শেয়ারের বিপরীতে ১১৫ কোটি টাকার আই.পি.ও (I.P.O) কার্যক্রম সম্পন্ন করে। সাধারণ বিনিয়োগকারী, প্রাতিষ্ঠানিক বিনিয়োগকারী এবং প্রবাসী বাংলাদেশীদের নিকট থেকে উল্লেখযোগ্য সাড়া পাওয়া যায়। এ ব্যাংকের শেয়ার ঢাকা ও চট্টগ্রাম স্টক একচেঞ্জ তালিকাভুক্ত করা হয়েছে।

২০০৯ সালের ১লা জানুয়ারী তারিখে ব্যাংকটি প্রচলিত সুদ-ভিত্তিক ব্যাংকিং এর পরিবর্তে ইসলামী শরীয়াহ্‌ভিত্তিক ব্যাংকে রূপান্তরিত হয়। ব্যবসায়িক কার্যক্রমে ইসলামী শরীয়াহ্‌র প্রয়োগে পরামর্শ ও নির্দেশনা প্রদানের জন্য ব্যাংকটি দেশের বিখ্যাত উলামা, ব্যাংকার, আইনজীবী এবং অর্থনীতিবিদ নিয়ে একটি শরীয়াহ্‌ কাউন্সিল গঠন করে। এই কাউন্সিল ব্যাংকের কাঠামো অনুযায়ী বিশেষ মর্যাদা লাভ করে এবং ব্যাংককে শরীয়াহ্‌র ভিত্তিতে পরিচালনার জন্য গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে (এফ,এস,আই,বি এল ২০১২-পৃ: ৩১)

### ৪.৭.১ ফার্স্ট সিকিউরিটি ইসলামী ব্যাংকের ভিশনসমূহ

ফার্স্ট সিকিউরিটি ইসলামী ব্যাংক লিমিটেড কতকগুলো ভিশন নিয়ে কাজ করে। এসব ভিশনগুলোকে কয়েকটি ভাগে ভাগ করে নিম্নে উপস্থাপন করা হলো :

- ♦ দেশের একটি প্রথম সারির ব্যাংক হিসেবে নিজেকে প্রতিষ্ঠিত করা;
- ♦ উন্নত মান সম্পন্ন দ্রব্য ও সেবা সরবরাহ করা;
- ♦ উন্নত প্রযুক্তি ব্যবহার করে এ লক্ষ্য অর্জনে সর্বাধিক প্রয়াস চালানো;
- ♦ একটি উচ্চ প্রশ্রণামূলক পেশাগত জনশক্তির মাধ্যমে ব্যাংকিং উৎকৃষ্টতা আনয়ন

(প্রাপ্ত, পৃ: ৫)

### ৪.৭.২ ফার্স্ট সিকিউরিটি ইসলামী ব্যাংকের মিশনসমূহ

ফার্স্ট সিকিউরিটি ইসলামী ব্যাংক লিমিটেড কতকগুলো মিশন তার ব্যাংকিং কার্যক্রম শুরুর সময় নির্ধারণ করে। এ সব মিশনগুলোকে কয়েকটি ভাগে ভাগ করে নিম্নে উপস্থাপন করা হলো :

১. দেশের আর্থ-সামাজিক উন্নয়নে অবদান রাখা;
২. উৎসর্গীকৃত এবং অনুপ্রাণিত পেশাগতভাবে দক্ষ ব্যক্তিদের প্রদত্ত সেবার মাধ্যমে গ্রাহকদের সর্বোচ্চ সেবা প্রদান করা;
৩. সর্বাধিক কর্ম নৈপুণ্যের মাধ্যমে বাজারের ত্রুমাগত প্রবৃদ্ধি রক্ষণাবেক্ষণ করা;
৪. সকল স্তরে নৈতিকতা এবং স্বচ্ছতা(Ethics and transparency)নিশ্চিত করা;
৫. বাস্তবায়নযোগ্য প্রবৃদ্ধি নিশ্চিত করা এবং শেয়ারহোল্ডারগণের বিনিয়োগের পূর্ণ নিরাপত্তা প্রতিষ্ঠা করা;
৬. সর্বোপরি দেশের অর্থনীতিতে ফলপ্রসূ অবদান রাখা (প্রাপ্ত,পৃ: ৬)

### ৪.৭.৩ ফার্স্ট সিকিউরিটি ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের বর্তমান কার্যক্রম

ফার্স্ট সিকিউরিটি ইসলামী ব্যাংক প্রতিষ্ঠিত হওয়ার পর থেকে এ পর্যন্ত যে সমস্ত কার্যক্রমে নিয়োজিত আছে তার কতিপয় নিম্নে উল্লেখ করা হলো :

- |                                   |                      |
|-----------------------------------|----------------------|
| ১. আমানত পণ্যসমূহ                 | ৫. বিনিয়োগ পণ্যসমূহ |
| ২. আমদানি বাণিজ্য                 | ৬. রপ্তানি বাণিজ্য   |
| ৩. বৈদেশিক রেমিটেন্স              | ৭. অটোমেশন           |
| ৪. কল্যাণমূলক (wel fare) সেবাসমূহ |                      |

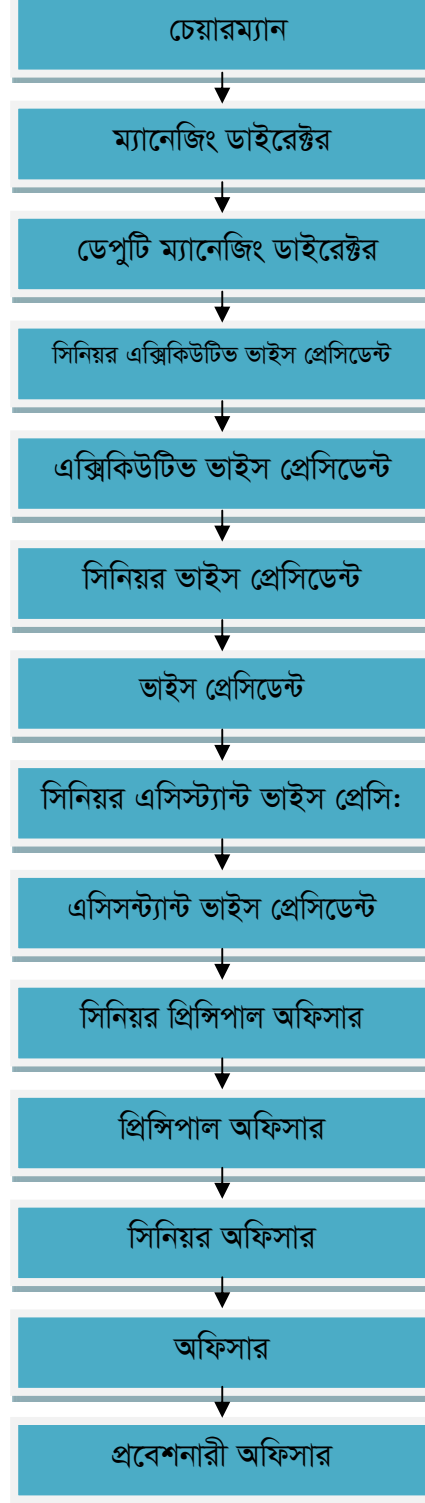
উপরে উল্লিখিত আর্থিক কার্যক্রম ছাড়াও এই ব্যাংক নিম্নলিখিত বিষয়গুলোও সম্পাদন করে থাকে :

ডাটা সেন্টার রক্ষণাবেক্ষণ,এন ও সি কার্যক্রম, সার্ভার রক্ষণাবেক্ষণ,ওয়েব রক্ষণাবেক্ষণ, কোর ব্যাংকিং সফটওয়্যার রক্ষণাবেক্ষণ, এস এম এস রক্ষণাবেক্ষণ,সুইফট রক্ষণাবেক্ষণ,হার্ডওয়্যার রক্ষণাবেক্ষণ, ইউটিলিটি ব্যবস্থাপনা ,মেইল ব্যবস্থাপনা,নেটওয়ার্ক তদারকী, প্রাত্যহিক সংরক্ষণ ব্যবস্থাপনা,সিকিউরিটি ব্যবস্থাপনা,তথ্য প্রযুক্তি প্রশিক্ষণ,ভাইরাস প্রতিরোধ,২৪/৭ সেবা প্রদান,ইত্যদি।

### ৪.৭.৪ ফার্স্ট সিকিউরিটি ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের সাংগঠনিক চার্ট

উচ্চপদস্থ ব্যবস্থাপক ,মধ্যম পর্যায়ের ব্যবস্থাপক এবং নিম্ন পর্যায়ের ব্যবস্থাপকসহ ১৪ স্তর বিশিষ্ট সাংগঠনিক কাঠামোর মাধ্যমেই এইব্যাংকের সার্বিক কার্যক্রম পরিচালিত হয়।

চিত্র- ৪.৫: ফার্স্ট সিকিউরিটি ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের সাংগঠনিক চার্ট



উৎসঃ ফার্স্ট সিকিউরিটি ইসলামী ব্যাংক লিমিটেড (২০১২), বার্ষিক রিপোর্ট, হেড অফিস, ঢাকা।

#### ৪.৭.৫ ফার্স্ট সিকিউরিটি ইসলামী ব্যাংকের SWOT বিশ্লেষণ

সারণী-৪.৯: ফার্স্ট সিকিউরিটি ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের SWOT বিশ্লেষণ নিম্নোক্ত সারণীতে প্রদর্শন করা হয়েছে।

আইটেম	বিষয়বস্তু
সবল দিকসমূহ	<ol style="list-style-type: none"> <li>১. নিজস্ব প্রশিক্ষণ প্রতিষ্ঠান</li> <li>২. উন্নত কার্য পরিবেশ</li> <li>৩. উচ্চ কর্মী মনোবল ও টীম স্পিরিট</li> <li>৪. দক্ষ, উদ্দমী ও প্রতিশ্রুতিশীল জনশক্তি</li> <li>৫. বিনিয়োগে সফলতা</li> <li>৬. সম্পদের উপর সফল রিটার্ন</li> <li>৭. উত্তম তারল্য অবস্থা</li> </ol>
দুর্বলতাসমূহ	<ol style="list-style-type: none"> <li>১. সীমিত অন লাইন ব্যাংকিং</li> <li>২. সীমিত ডেবিট, ক্রেডিট ও এ,টি,এম কার্ড সুবিধা</li> <li>৩. গ্রাহক সেবা বিভাগের অনুপস্থিতি</li> <li>৪. বিনিয়োগ সুবিধা ব্যবহারে অপ্রতুলতা</li> <li>৫. কর্মী নিয়োগে ব্যক্তিত্ব, আচরণ, মনোভাব বিবেচনা না করা।</li> </ol>
সুবিধাসমূহ	<ol style="list-style-type: none"> <li>১. পর্যাপ্ত প্রবৃদ্ধি সুবিধা ও সম্ভাবনা</li> <li>২. অন লাইন ব্যাংকিং এর সম্ভাবনা ব্যবহার</li> <li>৩. বিচিত্র বিনিয়োগ সম্ভাবনা</li> <li>৪. সেবা সংখ্যা বৃদ্ধির চাহিদা</li> <li>৫. প্রতিশ্রুতিশীল ও সম্ভাবনাময় জনশক্তির পর্যাপ্ততা</li> </ol>
হুমকিসমূহ	<ol style="list-style-type: none"> <li>১. অন্যান্য আর্থিক প্রতিষ্ঠানের আগমন</li> <li>২. একই প্রকৃতির সেবা সরবরাহে প্রতিযোগিতার মাত্রা বৃদ্ধি</li> <li>৩. নীতিমালার ঘন ঘন পরিবর্তন</li> </ol>

8. রেগুলেশনের অযাচিত চাপ
--------------------------

উৎসঃ ফার্স্ট সিকিউরিটি ইসলামী ব্যাংক লিমিটেড (২০১২), বার্ষিক রিপোর্ট, হেড অফিস, ঢাকা।

ফার্স্ট সিকিউরিটি ইসলামী ব্যাংক লিমিটেড প্রতিষ্ঠার পর থেকে যে সমস্ত কার্যক্রম হাতে নিয়েছে তার কোনটিই নিরবচ্ছিন্ন হতাশাজনক চিত্র প্রকাশ করে না। নিম্নের সারণীতে ২০০৭ থেকে ২০১১ সাল পর্যন্ত ১৯টি আইটেমের বিপরীতে যে উপাত্ত প্রদর্শন করা হয়েছে তার প্রায় সবগুলোই ক্রমোন্নতির চিত্রই তুলে ধরে।

#### ৪.৭.৬ এক নজরে ফার্স্ট সিকিউরিটি ইসলামী ব্যাংক লিমিটেড

সারণী-৪.১০: এক নজরে ফার্স্ট সিকিউরিটি ইসলামী ব্যাংক লিমিটেড ( মিলিয়ন টাকায় )

বিবরণ	২০০৭	২০০৮	২০০৯	২০১০	২০১১
অনুমোদিত মূলধন	৩৬০০	৪৬০০	৪৬০০	৪৬০০	৪৬০০
পরিশোধিত মূলধন	১০০০	২৩০০	২৩০০	৩০৩৬	৩৪০০
স্ট্যাটিউটারি রিজার্ভ তহবিল	৯৬	১৩৪	২৬৩	৪৬০	৬৫০
শেয়ার হোল্ডারস্ ইকুইটি	১১৩৪	২৫৩৯	২৮৬৫	৩৯২০	৪৫১৫
আমানত	২৩৫০৪	২৫৮৫৫	৪২৪২৩	৫৬৩৪৫	৭৮১৪৫
মোট বিনিয়োগ এবং অগ্রীম	১৮৬১৬	২৫০৯৫	৩৮৭২৬	৫২১২৪	৬৯৪৬৭
আমদানি	১৪৩৪৪	৯২৮৭	১৬১০১	২৮৩৯১	৩২০৪৫
ওপ্তানি	৩৬৪৮	৪১৪৫	৩৫৪৯	৫৮৬৯	৬১২৫
কর পূর্ব মুনাফা	৫৯	১৯০	৬৪৭	৯৮৪	১৫৮৯
কর পরবর্তী নিট মুনাফা	৩১	১০৪	৩২৭	৫৪৯	৭৪০
অপারেটিং আয়	৪১৫	৫৭৩	১৩২৮	২০৮৫	২৫৩৫
অপারেটিং ব্যয়	২৮৬	৩৮৩	৫৭৭	৮৮২	৯৯৫
মোট সম্পদ	২৬৯৪২	৩১২৩৯	৪৭৯৭৯	৬৩৬২০	৯১০১৩
মোট দেনা	২৫৮০৭	২৮৭০১	৪৫১৩১	৫৯৭০০	৬৭৯০৬
মোট কন্টিনজেন্ট দেনা	৫১১৫	৪৬১১	৫৯৭২	৮৮৬০	১১৩৬৪
মুনাফা উপার্জনী সম্পদ	২৩৮০৩	২৮৫২৯	৪১৩৭২	৫৬০৪১	৭৯২১২
অ-মুনাফা উপার্জনী সম্পদ	৩১৩৯	২৭১০	৬৬০৭	৭৫৭৯	১১৮০১

বিবরণ	২০০৭	২০০৮	২০০৯	২০১০	২০১১
কর্মচারী সংখ্যা	৪১২	৪৮৫	৭৭৫	৯২৯	১০৫০
শাখা সংখ্যা	২০	২৯	৫২	৬৬	৭৬

উৎস: ফার্স্ট সিকিউরিটি ইসলামী ব্যাংক লিমিটেড(২০১২), হেড অফিস, ঢাকা।

## ৪.৮ আই,সি,বি ইসলামীক ব্যাংক লিমিটেড

১৯১৩ সালের কোম্পানি (যা পরবর্তীতে ১৯৯৪ সালে সংশোধিত হয়) দ্বারা এ ব্যাংকটি ১৯৮৭ সালের ৩০শে এপ্রিল বাংলাদেশে প্রথম নিবন্ধিত হয়। বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক অনুমোদিত শরীয়াহুভিত্তিক ইসলামী অর্থনীতি বাস্তবায়নের মহান লক্ষ্য নিয়ে এ ব্যাংক তার বাণিজ্যিক কার্যক্রম চালু করে। একই বছর (১৯৮৭ সালের ২০ শে মে)

প্রথমে যখন অনুমোদিত হয় তখন এ ব্যাংকের নাম ছিল আল-বারাকা ইসলামী ব্যাংক লিমিটেড। পরে এটি তার নাম পরিবর্তন করে নাম ধারণ করে ‘দি ওরিয়েন্টাল ইসলামী ব্যাংক’ হিসেবে। পরে বাংলাদেশের সকল দায় ও সম্পত্তি হস্তান্তরিত হয় আই,সি,বি ইসলামীক ব্যাংকের কাছে। এখন পর্যন্ত এ ব্যাংকটি এই নামেই পরিচালিত হয়ে আসছে। সকল প্রকার ব্যাংকিং, আর্থিক এবং ব্যবসায়িক কার্যক্রম পরিচালনার মাধ্যমে এটি বর্তমানে পুরোপুরি ইসলামী শরীয়াহু অনুসরণ করেই পরিচালিত হচ্ছে।

আই,সি,বি ব্যাংকিং গ্রুপ বাংলাদেশসহ আফ্রিকা, এশিয়া এং ইউরোপের ১৪টি দেশে কাজ করে যাচ্ছে। সম্প্রতি লাওস গণতান্ত্রিক প্রজাতন্ত্র এবং মালাওয়িতে সম্প্রসারিত হয়েছে। এ ব্যাংক আই,সি,বি ফিন্যান্সিয়াল হোল্ডিংস এ.জি-র মেম্বর ব্যাংক। আন্তর্জাতিক ব্যাংক হিসেবে আই,সি,বি গ্রুপ আরো নতুন নতুন দেশে তার ব্যবসায় সম্প্রসারণের প্রচেষ্টা অব্যাহত রেখেছে। আই,সি,বি সুইজারল্যান্ডে নিবন্ধিত কিন্তু এর গ্লোবাল ম্যানেজমেন্ট মালয়েশিয়ার রাজধানী কুয়ালালামপুরে অবস্থিত। সংশ্লিষ্ট দেশের কেন্দ্রীয় ব্যাংকের গাইড লাইন অনুসারে সুদক্ষ পেশাজীবী ব্যাংকারদের দ্বারা পরিচালিত এ ব্যাংকটি সংশ্লিষ্ট দেশের অর্থনৈতিক উন্নয়নে অংশ গ্রহণ করে থাকে।

বাংলাদেশে আই,সি,বি ইসলামীক ব্যাংক একটি ডাটা সেন্টার (Data Center) খুলেছে। ২০০৮ সালে গিনি আই,সি,বি শ্রেষ্ঠ ব্যাংক পুরস্কার (Best Bank Award-2008) এ ভূষিত হয়। আই,সি,বি আলবেনিয়া, জিবুতি এবং গিনি একই বছর The Banker-Bank of the Year

Awards-2008 অর্জনের গৌরব লাভ করে। আন্তর্জাতিক অভিজ্ঞতাকে কাজে লাগিয়ে আই,সি,বি ইসলামীক ব্যাংক আঞ্চলিক প্রয়োজন মেটাতে তার সর্বাঙ্গিক প্রচেষ্টা চালিয়ে থাকে। ইসলামী শরীয়াহর ভিত্তিতে পরিচালিত হয়েই প্রচলিত সকল ব্যাংকিং কার্যক্রম পরিচালনা করে আই,সি,বি ইসলামীক ব্যাংক বেশ সাফল্যের সাথে বাংলাদেশে তার অস্তিত্বকে এখন পর্যন্ত টিকিয়ে রেখেছে। এর শাখা সংখ্যা অত্যন্ত সীমিত এবং মুষ্টিমেয় কয়েকটি শহরের প্রধান প্রধান এলাকায় অবস্থিত। সেদিকে থেকে এ ব্যাংকেরও বাংলাদেশের জনগণের প্রত্যাশা পূরণ অনেক সময় দরকার হবে বলে মনে করা যেতে পারে।

#### ৪.৮.১ আই,সি,বি ইসলামীক ব্যাংক লিমিটেডের মিশনসমূহ

আই,সি,বি ইসলামীক ব্যাংক লিমিটেড যে সব মিশন নিয়ে সামনের দিকে এগিয়ে চলেছে সেগুলোকে নিম্নে উপস্থাপন করা হলো :

১. সুদ বিহীন ইসলামী শরীয়াহ অনুসারে পরিচালনা করা;
২. দেশের শিল্প ব্যবসায় আন্তর্জাতিক বাণিজ্য প্রভৃতি খাতে বিনিয়োগ প্রদান করা;
৩. সর্বশেষ আবিষ্কৃত প্রযুক্তি ব্যবহারের মাধ্যমে গ্রাহকগণকে সর্বোচ্চ সেবা সরবরাহ করা;
৪. গ্রাহক সন্তুষ্টি অর্জনের জন্য নতুন নতুন সেবা প্রকল্প চালু করা এবং
৫. কর্মসংস্থানের সুযোগ ধীর গতিতে হলেও সৃষ্টি করা;

#### ৪.৮.২ আই,সি,বি ইসলামীক ব্যাংক লিমিটেডের ভিশনসমূহ

আই,সি,বি ইসলামীক ব্যাংক লিমিটেডের ভিশনসমূহ নিঃসন্দেহে জাতীয় এবং আন্তর্জাতিকভাবে গুরুত্বপূর্ণ। আন্তর্জাতিক মানের ব্যাংক হিসেবে অন্যান্য দেশের সাথে তাল মিলিয়ে চলতে গিয়ে এ ব্যাংককে তাই আন্তর্জাতিক পরিবেশকেও গুরুত্ব দিতে হয়। যাহোক এ ব্যাংকের ভিশনসমূহ নিম্নে উল্লেখ করা হলো :

- ❖ যে কোন মূল্যে শরীয়াহর নীতিকে অনুসরণ করা;
- ❖ বর্তমান চাহিদার সাথে সংগতি রেখে তথ্য প্রযুক্তি খাতে বিনিয়োগ উৎসাহিত করা এবং
- ❖ পেশাগত ব্যাংকারদের অন্তর্ভুক্ত করা এবং তাঁদের সেবা ব্যাংক তথা দেশের অগ্রগতিতে নিয়োগ করা।

#### ৪.৮.৩ আই,সি,বি ইসলামীক ব্যাংক লিমিটেডের ব্যবসায় নীতি

বাংলাদেশের আর্থ-সামাজিক উন্নয়নের লক্ষ্যকে সামনে রেখেই আই, সি, বি ইসলামীক ব্যাংকের ব্যবসায়িক নীতিমালা প্রণীত। এতে যেমন স্থান পেয়েছে শিল্প-বাণিজ্য তেমনি প্রযুক্তি খাতের বিনিয়োগসহ কর্মসংস্থান বৃদ্ধি। নিম্নে আই,সি,বি ইসলামীক ব্যাংক লিমিটেডের ব্যবসায়িক নীতিমালা উল্লেখ করা হলো :

১. বাণিজ্যিক বিবেচনাকে সামনে রেখে দেশের শিল্প, বাণিজ্য, আমানতকারী বিনিয়োগকারী এবং সর্বশেষে আপামর জনগণের স্বার্থে কাজ করা;
২. আর্থিক ও বাণিজ্যিক লক্ষ্য বাস্তবায়ন যোগ্যতার শর্তে গৃহীত প্রকল্পসমূহে আর্থিক সহায়তা প্রদান করা;
৩. আর্থিক প্রতিষ্ঠানগুলোর সমন্বয়ে কনসোর্টিয়াম গঠন করা এবং মার্চেন্ট ব্যাংকসমূহকে ইকুইটি সমর্থন দেয়া-যাতে আন্ডার রাইটিং এবং ঝুঁকি বিস্তৃত হয়।
৪. শিল্পোদ্যোক্তাদের উন্নয়ন ঘটানো ও উৎসাহিত করা;
৫. বিনিয়োগ বহুমুখীকরণ;
৬. সিকিউরিটিগুলোতে বিনিয়োগের জন্য ক্ষুদ্র এবং মাঝারি সঞ্চয়কারীগণকে উৎসাহিত করা;
৭. কর্মসংস্থান সৃষ্টি করা;
৮. তথ্য প্রযুক্তি খাতে বিনিয়োগ উৎসাহিত করা এবং
৯. যৌথ মূলধনী/ প্রকল্প খাতে নিয়োগে ব্যবসায়ী ও শিল্পপতিগণকে উৎসাহিত করা।

#### ৪.৮.৪ আই,সি,বি ইসলামীক ব্যাংক লিমিটেডের কার্যাবলি

ব্যবসায়িক নীতিমালা বাস্তবায়নের লক্ষ্যে আই,সি,বি ইসলামীক ব্যাংক লিমিটেড কতিপয় কার্যক্রম গ্রহণ করেছে। এই সমস্ত কার্যক্রমকে ১৪ ভাগে বিভক্ত করে আলোচনা করা হয়েছে। ব্যাংকের কার্যাবলীকে নিম্নের পয়েন্টের মাধ্যমে পেশ করা গেল:

১. কোম্পানী শেয়ার ও ডিবেঞ্চরসমূহের পাবলিক অফারিং এর পক্ষে আন্ডার রাইটিং;
২. শেয়ারের রাইট অফারের আন্ডার রাইটিং;
৩. সরাসরি শেয়ার ও ডিবেঞ্চর ক্রয় করা (আই.পি.ও পূর্বস্থানান্তর এবং ইকুইটি অংশগ্রহণসহ);
৪. বিনিয়োগ হিসাব সংরক্ষণ;
৫. উন্মুক্ত ও সীমিত মিউচুয়াল ফান্ড ব্যবস্থাপনা;
৬. স্টক এক্সচেঞ্জ অপারেটিং;



৭. ইস্যুকরী কর্তৃপক্ষ এবং বিনিয়োগকারীগণকে এ সম্পর্কিত পরামর্শ প্রদান;
৮. সরকারের বিনিয়োগ প্রত্যাহার কর্মসূচীতে অংশগ্রহণ;
১০. যৌথ উদ্যোগে স্থাপিত প্রকল্পে অংশগ্রহণ এবং অর্থায়ন;
১১. মূলধন বাজার অপারেশনে সংশ্লিষ্ট অন্যান্য বিষয়ে অংশগ্রহণ করা;
১২. ট্রাস্টি হিসেবে গচ্ছিতকারী (Custodian) এবং ব্যাংক গ্যারান্টি প্রদান;
১৩. কনজিউমার ক্রেডিট প্রোগ্রামে বিনিয়োগ প্রদান এবং
১৪. এককভাবে বা সিডিকেট গঠনের মাধ্যমে শিল্পের যন্ত্রপাতি ক্রয়ে অর্থায়ন।

#### ৪.৮.৫ আই,সি,বি ইসলামীক ব্যাংক লিমিটেডের SWOT বিশ্লেষণ

সবল ,দুর্বল , সুবিধা এবং হুমকিসমূহের সমন্বয়ে আই,সি,বি ইসলামীক ব্যাংক লিমিটেডের SWOT বিশ্লেষণ উপস্থাপন করা হয়েছে।

#### সারণী-৪.১১: আই,সি,বি ইসলামীক ব্যাংক লিমিটেডের SWOT বিশ্লেষণ

উপাদান	বিবরণ
সবলতাসমূহ	<ol style="list-style-type: none"> <li>১. দক্ষতাপূর্ণ জনশক্তি ও অভিজ্ঞতাসম্পন্ন ব্যাংকার</li> <li>২. আন্তর্জাতিক অভিজ্ঞতা ব্যবহারের সুযোগ</li> <li>৩. জনগণের অকুণ্ঠ সমর্থন</li> <li>৪. সর্বাধুনিক প্রযুক্তি ব্যবহার</li> <li>৫. ইসলামী বিনিয়োগ পদ্ধতির প্রতি গ্রাহক সমর্থন ও গ্রহণযোগ্যতা।</li> </ol>
দুর্বল দিকসমূহ	<ol style="list-style-type: none"> <li>১. শাখা স্বল্পতা</li> <li>২. অন লাইন ব্যাংকিং এর অপরিপূর্ণতা</li> <li>৩. দুর্বল প্রতিযোগিতা শক্তি</li> <li>৪. শাখা সম্প্রসারণে উদ্যোগের অভাব।</li> </ol>
সুবিধাসমূহ	<ol style="list-style-type: none"> <li>১. অধিক শাখার চাহিদা ও সম্ভাবনা</li> <li>২. দেশে উন্নত প্রযুক্তি ব্যবহারের সুযোগ</li> <li>৩. গ্রাহকদের আগ্রহ ও সংখ্যাধিক্য</li> <li>৪. ইসলামী ব্যাংকিং কার্যক্রমে উদ্যোগী যুবকদের আগ্রহ।</li> </ol>
হুমকিসমূহ	<ol style="list-style-type: none"> <li>১. অন্যান্য প্রতিযোগী ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানের সাহসী পদক্ষেপ</li> <li>২. ইসলামী ব্যাংকিং নীতিমালা ও আইন প্রণয়নে বিলম্ব</li> </ol>

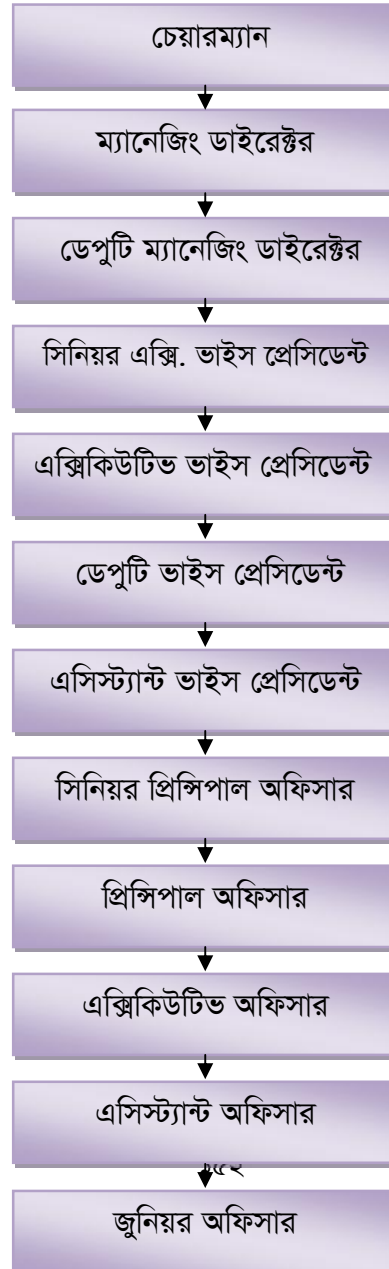
	<p>৩. ঋণ বা বিনিয়োগ আদায়ে আইনী সহায়তার অপര്യാপ্ততা</p> <p>৪. ইসলামী ব্যাংকিং এর প্রতি অবৈধ অর্থ উপার্জনকারী ব্যবসায়ী ও শিল্পপতিদের আগ্রহ।</p>
--	---

উৎস : আই,সি,বি ইসলামীক ব্যাংক লিমিটেড(২০১২),বার্ষিক বিবরণী , হেড অফিস, ঢাকা।

#### ৪.৮.৬ আই,সি,বি ইসলামীক ব্যাংক লিমিটেডের সাংগঠনিক চার্ট

মাত্র ১২(বার)স্তর বিশিষ্ট সাংগঠনিক কাঠামো হলেও এই ব্যাংকের কার্যক্রম বিভিন্ন দেশে চালু রয়েছে।

চিত্র-৪.৬: আই,সি,বি ইসলামীক ব্যাংক লিমিটেডের সাংগঠনিক চার্ট



উৎস : আই,সি,বি ইসলামীক ব্যাংক লিমিটেড(২০১২),বার্ষিক বিবরণী , হেড অফিস, ঢাকা ।

উপরে প্রদর্শিত আই,সি,বি ইসলামীক ব্যাংক লিমিটেড-এর সাংগাঠনিক চার্ট বিশ্লেষণ করলে দেখা যায় যে, ম্যানেজিং ডাইরেক্টর থেকে শুরু করে জুনিয়র অফিসার পর্যন্ত কার্যভিত্তিক সাংগাঠনিক ব্যবস্থা প্রতিষ্ঠিত আছে ।

### ৪.৯ শাহজালাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেড

শাহজালাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেড ২০০১ সালের ১০ই মে ইসলামী শরীয়াহ অনুসারে তার কার্যক্রম শুরু করে । দেশের বিভিন্ন অঞ্চলে শাখা সম্প্রসারণের মাধ্যমে এই ব্যাংক গত বারো বছর যাবত সাফল্যের সাথে কাজ করে যাচ্ছে । এ ব্যাংক শুধুমাত্র সুদ-বিহীন ব্যাংক ব্যবস্থা চালু করেছে তাই নয়, বিভিন্ন প্রোডাক্ট চালু করে বিনিয়োগ ও অর্থায়নে জনগণের প্রকৃত আয় বৃদ্ধির মাধ্যমে দেশের জিডিপি বৃদ্ধিতেও অবদান রেখে চলেছে । সময় অতিক্রান্তের সাথে সাথে এই ব্যাংকের আমানত ও বিনিয়োগ, আমদানি-রপ্তানি আয়ও ব্যাংকের আস্থা বৃদ্ধি করতে সক্ষম হয়েছে । শাহজালাল ইসলামী ব্যাংকের উল্লেখযোগ্য উদ্দেশ্যের মধ্যে রয়েছে হযরত শাহজালাল (র:) এর আদর্শের সাথে সঙ্গতি রেখে সমাজের অবহেলিত মানুষের কল্যাণে আর্থিক সুবিধা প্রদান করা । এ ছাড়া দাতা-গ্রহীতা সম্পর্কের পরিবর্তে অংশগ্রহণমূলক ব্যাংকিং প্রতিষ্ঠা করা এবং লাভ-লোকসান বন্টনভিত্তিক ব্যাংকিং ব্যবস্থা প্রবর্তন করাও এ ব্যাংকের উদ্দেশ্য ।

মুদারাবা ও আল-ওয়াদিয়াহ ডিপোজিট ইসলামী ব্যাংকিং এর একটি প্রধান কাজ । শাহজালাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেড তাই মুদারাবা ও আল-ওয়াদিয়াহ ডিপোজিটও চালু করেছে । আপামর জনগণের কল্যাণের জন্য কল্যাণমূলক অনেক কর্মসূচীও ব্যাংক গ্রহণ করেছে । দরিদ্র জনগণের বর্ধিত সংখ্যা বাংলাদেশের একটি উল্লেখযোগ্য বিষয় । তাই শাহজালাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেড দরিদ্র জনগণের উপকারার্থে বেশ কয়েকটি প্রকল্প হাতে নিয়েছে । দেশের এ বিশাল জনগোষ্ঠী যাতে আর্থ-সামাজিক

উন্নয়নে নিজেদের সম্পৃক্ত করতে পারে সেজন্য এসব প্রকল্পে ব্যাংক উল্লেখযোগ্য অর্থায়ন করে যাচ্ছে এবং তাতে বেশ অগ্রগতিও পরিলক্ষিত হচ্ছে।

#### ৪.৯.১ শাহজালাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ভিশনসমূহ

সমসাময়িক ব্যাংকসমূহের মধ্যে শাহজালাল ইসলামী ব্যাংক স্বল্প সময়ের ব্যবধানে প্রতিষ্ঠিত হলেও এ ব্যাংকের ভিশন দেশ ও জনগণের আস্থা অর্জন করে চলেছে। যে সমস্ত ভিশন নিয়ে শাহজালাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেড কাজ করে যাচ্ছে সেগুলো নিম্নরূপ:

- ✘ বাংলাদেশে একটি আদর্শ ইসলামী ব্যাংক হিসেবে নিজেকে প্রতিষ্ঠিত করা;
- ✘ জাতীয় অর্থনীতিতে গুরুত্বপূর্ণ অবদান রাখা;
- ✘ গ্রাহকদের আস্থা ও সম্পদ বৃদ্ধিতে অবদান রাখা;
- ✘ মানসম্মত বিনিয়োগ প্রদান করা;
- ✘ ব্যাংক কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের মূল্যবোধ সমৃদ্ধ রাখা;
- ✘ দ্রুত অর্থনৈতিক প্রবৃদ্ধিতে অবদান রাখা এবং
- ✘ শেয়ারহোল্ডারদের ইকুইটি বৃদ্ধিতে প্রচেষ্টা চালানো।

#### ৪.৯.২ শাহজালাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের মিশনসমূহ

শাহজালাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেড কতকগুলো মিশনকে সামনে রেখে তার কার্যক্রম চালিয়ে যাচ্ছে।

এসব মিশন অর্জন করার উদ্দেশ্যে পরিচালিত কার্যক্রম সফলভাবে সম্পাদন করার মাধ্যমেই ব্যাংকের

কাজিত সুফল ভোগ করা সম্ভব। এই মিশনগুলো নিম্নে উল্লেখ করা গেল:

- ◆ গ্রাহকদের উন্নত সেবা প্রদান;
- ◆ উচ্চ-মানের সমন্বয় ও সৌহার্দ্য প্রতিষ্ঠা;
- ◆ মান সম্পন্ন বিনিয়োগ প্রদান;

- ♦ ব্যবসায়ের গ্রহণযোগ্য মাত্রার প্রবৃদ্ধি অর্জন;
- ♦ শেয়ারহোল্ডারগণের সম্পদ বৃদ্ধি সর্বাধিক করা;
- ♦ গ্রাহকগণকে সর্বাধুনিক প্রযুক্তি ব্যবহারের মাধ্যমে নব উদ্ভাবিত সেবা প্রদান এবং
- ♦ সময়ের চাহিদা মোতাবেক মানব সম্পদ উন্নয়ন করা।

উপরে শাহজালাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেড এর যে ৭টি (সাত) মিশন উল্লেখ করা হল তাতে গ্রাহক সেবার মান উন্নয়ন থেকে শুরু করে ব্যাংকার এবং গ্রাহকগণের মধ্যে সমন্বয়, বিনিয়োগ, ব্যবসায়ের প্রবৃদ্ধি অর্জন সহ মানব সম্পদ উন্নয়ন পর্যন্ত যাবতীয় বিষয় অন্তর্ভুক্ত হয়েছে।

### ৪.৯.৩ শাহজালাল ইসলামী ব্যাংকের SWOT বিশ্লেষণ

শাহজালাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেড-এর সবল, দুর্বল, সুবিধা এবং হুমকিসমূহ সহ মোট ১৯টি(উনিশ) আইটেমের মাধ্যমে SWOT বিশ্লেষণ দেখানো হয়েছে (সারণী-৪.১২ দ্রষ্টব্য)।

সারণী-৪.১২: শাহজালাল ইসলামী ব্যাংকের SWOT বিশ্লেষণ

উপাদান	বিবরণ
সবল দিকসমূহ	১. আদর্শবাদী ব্যবস্থাপক ও কর্মী বাহিনী ২. পর্যাপ্ত মুনাফা অর্জনে সক্ষমতা ৩. গ্রহিত প্রকল্পসমূহের প্রতি গ্রাহক সমর্থন ৪. নৈতিকতা ও মূল্যবোধের প্রতি আস্থা ৫. সুদক্ষ তত্ত্বাবধায়ক টীম
দুর্বলতাসমূহ	১. স্বল্প কর্মকর্তা ও কর্মচারী সংখ্যা ২. অধিক শাখা খোলার অপারগতা ৩. অপ্রতুল ব্যবস্থাপনার তথ্য পদ্ধতি(এম,আই,এস) ৪. মার্কেটিং সার্ভিসের অপরিপূর্ণতা ৫. অপেক্ষাকৃত কম সংখ্যক জনকল্যাণমূলক প্রকল্প

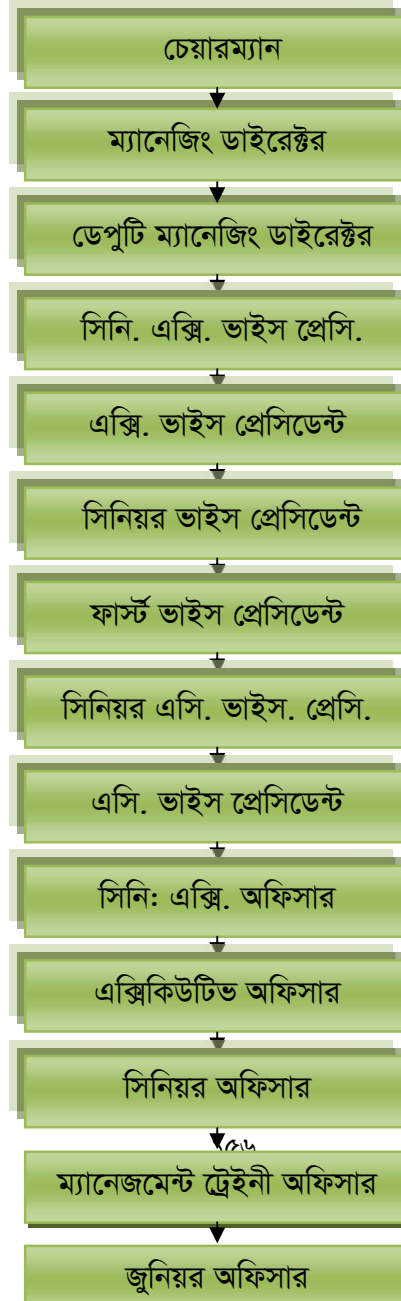
সুবিধাসমূহ	<ol style="list-style-type: none"> <li>১. উল্লেখযোগ্য সংখ্যক প্রডাক্ট প্রবর্তন</li> <li>২. দেশের আপামর জনগণের অকুণ্ঠ সমর্থন</li> <li>৩. দেশের বিভিন্ন স্থানে শাখা সম্প্রসারণের সম্ভাবনা</li> <li>৪. অনলাইন ব্যাংকিং প্রবর্তনের সুযোগ</li> <li>৫. উদ্দ্যমী উদ্যোক্তা সৃষ্টির সুযোগ</li> </ol>
হুমকিসমূহ	<ol style="list-style-type: none"> <li>১. ক্রমবর্ধমান সংখ্যায় সুদভিত্তিক ব্যাংকের আগমন</li> <li>২. শেয়ার বাজারের অব্যাহত চাপ ও মূল্যহ্রাস</li> <li>৩. শক্তিশালী ইসলামী ব্যাংকিং আইন প্রবর্তনে দীর্ঘসূত্রিতা</li> <li>৪. আধুনিক সুবিধার প্রতি গ্রাহকদের ক্রমবর্ধমান আগ্রহ-আর ব্যাংকের অপরিপূর্ণ ব্যবস্থা</li> </ol>

উৎস: শাহজালাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেড (২০১১), বার্ষিক বিবরণী, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।

#### ৪.৯.৪ শাহজালাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের সাংগঠনিক চার্ট

এই ব্যাংকের সাংগঠনিক কাঠামো উল্লম্বভাবে বেশ বৃহৎ বলা চলে। নিম্নের চিত্র তা প্রদর্শিত হলো :

চিত্র-৪.৭: শাহজালাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের সাংগঠনিক চার্ট



উৎস : Tahsina Akter, 2012, *Human Resource Policies and Practices of Shahajalal Islami Bank Ltd. Internship Report, Department of Management Studies, University of Dhaka,*

#### ৪.৯.৫ শাহজালাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের কৌশলসমূহ

শাহজালাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেড কতকগুলো কৌশল নিয়ে তার কার্যক্রম চালিয়ে যাচ্ছে। এসব কৌশল নিম্নে উল্লেখ করা হল:

১. গ্রাহকগণকে সর্বাধিক সেবা প্রদানের মাধ্যমে তাদের আস্থা অর্জন;
২. ফলপ্রসূভাবে ব্যাংকের কার্যক্রম পরিচালনা করা এবং ব্যবস্থাপনা নিশ্চিত করা;
৩. গ্রাহকদের প্রয়োজন চিহ্নিত করা এবং তা পূরণ করার মানসে তাদের প্রত্যাশা মনিটর করা;
৪. নীতিমালা, পদ্ধতি প্রভৃতি পর্যালোচনা করা এবং এগুলোর উন্নয়ন সাধন করা;
৫. সকল কর্মচারী ও কর্মকর্তাদের প্রশিক্ষণ প্রদান করা;
৬. সাংগঠনিক নৈপুণ্য বৃদ্ধি করা এবং
৭. বৃহত্তর ও ক্ষুদ্রতর বাজারে ব্যাংকের পোর্টফোলিও বৈচিত্রকরণ করা।

#### ৪.৯.৬ এক নজরে শাহজালাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেড-এর আর্থিক কার্যক্রম

এক নজরে শাহজালাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের যে চিত্র পাওয়া যায় তাতে এই প্রতিষ্ঠানের সকল আইটেমের বৎসরানুক্রমিক অগ্রগতি বেশ সন্তোষজনকই বলা চলে। এখানে সারণীতে প্রদর্শিত তথ্য মোতাবেক ২০০৭ থেকে ২০১০সাল পর্যন্ত ৪(চার) বছরে অনুমোদিত এবং পরিশোধিত মূলধনের পরিমাণ বৃদ্ধি না পেলেও অন্যান্য আইটেমের কার্য সম্পাদন বেশ সন্তোষজনকই বটে। সারণীতে প্রদর্শিত উপাত্ত অনুসারে দেখা যায় যে ২০০৭ এর তুলনায় ২০১০ শেষার হোল্ডার্স ইকুইটি প্রায় ৪(চার) গুণ, মোট আমানত ৫(পাঁচ) গুণ, গ্রাহকগণের আমানত ৬(ছয়) গুণ, বিনিয়োগ ৩ (তিন)গুণ এবং বৈদেশিক মুদ্রা ব্যবসায় ৬ (ছয়) গুণ বৃদ্ধি পেয়েছে। অনুরূপভাবে একই সময়ে স্থায়ী সম্পদ প্রায় ২ (দুই) গুণ, মোট সম্পদের পরিমাণ ৫ (পাঁচ) গুণ, কর্মী এবং শাখা সংখ্যা প্রায় ২ (দুই) গুণ এবং বিদেশি কনস্পনডেন্টদের সংখ্যা অবিশ্বাস্য রকমভাবে ৫০(পঞ্চাশ) গুণের বেশি বৃদ্ধি পেয়েছে।

সারণী-৪.১৩: এক নজরে শাহজালাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের আর্থিক কার্যক্রম

(মিলিয়ন টাকায়)

ক্রমিক নং	বিবরণ	২০০৭	২০০৮	২০০৯	২০১০
১	অনুমোদিত মূলধন	১০০০০	১০০০০	১০০০০	১০০০০
২	পরিশোধিত মূলধন	২৬০	২৬০	২৬০	২৬০
৩	মোট শেয়ারহোল্ডার্স ইকুইটি	২৯১.৯১	৪৮৭.০৫	৬৯৪.৪২	৮৯১.০১
৪	মূলধন	৩৩১.০১	৫৩১.৭৮	৭৫৬.০৩	৯৭১.০৬
৫	মোট আমানত	৪৮৬৩.২১	১০৫৬৯.৬৭	১৫১৪১.৩৪	১৯৭০৯.৩১
৬	গ্রাহকদের আমানত	২১৭৩.৬০	৪০৭৯.৯৮	৭৯৮৬.৩১	১২২৬৩.৮৭
৭	বিনিয়োগ	৩৫২২.২৫	৫৪৯৯.২৫	৭৫০৪.০৩	১০০৫৯.১১
৮	ইনভেস্টমেন্ট (শেয়ার ও সিকিউরিটি)	০.০৬	০.০৬	০.০৬	০.০৬
৯	বৈদেশিক মুদ্রা ব্যবসায়	৩৫৪৭.৪০	৬১৯৫.৩০	১৩৫২০.০৭	১৯০৬৫.১০
১০	আয়	৫১১.১১	৯১৫.২৯	২২৯৪.৫৮	৩২৩২.৮৯
১১	ব্যয়	৪০৫.৪০	৬১৩.২৯	১৮৭৪.৫৬	২৭৩২.৩৫
১২	অপারেটিং মুনাফা	১০৫.৭১	৩০২.০০	৪২০.০২	৫০০.৫৪
১৩	কর পূর্ব মুনাফা	৫৮.৭১	২৪০.৬৫	৩৬৮.৫২	৩৮৮.০৪
১৪	স্থায়ী সম্পদ	৬৫.৩৫	৭২.৯৭	৯২.৩৪	১১৯.৬৮
১৫	মোট সম্পদ	৫৬৭২.০০	১১৩০০.২২	১৬২২৩.৫৬	২১১৯৩.৬৮
১৬	মোট আমানতের উপর বিনিয়োগ%	৭২.৪৩%	৫২.০০%	৪৯.৫৬%	৫১.০৪%
১৭	গ্রাহক আমানতের উপর বিনিয়োগ%	১৬২.০৫%	১৩৪.৭৯%	৯৩.৯৬%	৮২.০২%



১৮	ঝুঁকি ক্যাপিটাল-অনুপাত	৮%	৯.৭৯%	৯.৮৬%	৯.৩৯%
১৯	শ্রেণীবদ্ধ বিনিয়োগের অনুপাত	৪.৯২%	৫.১১%	৪.৩৯%	৭.৪৬%
২০	বিদেশি ক্রেস্পনডেন্ট	৬০	৯০	২৩২৫	৩৫৭৫
২১	কর্মী সংখ্যা	২৭৩	৩৫৬	৪৭২	৫৯৭
২২	শাখা সংখ্যা	১৪	১৫	১৯	২৪
২৩	শেয়ার প্রতি মূল্য	১০০০	১০০০	১০০০	১০০০
২৪	শেয়ার প্রতি আয়	১৪৭	৫৫৫	৭৮৩	৭৪৫

উৎস: প্রাপ্ত, পৃ. ১৩।

#### ৪.৯.৭ শাহজালাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের বিভিন্ন কর্ম পরিকল্পনা

শাহজালাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেড তার লক্ষ্য ও উদ্দেশ্য, আইন এবং কৌশলসমূহ বাস্তবায়নের জন্য কতকগুলো কর্ম-পরিকল্পনা গ্রহণ করেছে। নিম্নে এসব প্রকল্পসমূহ উল্লেখ করা হলো :

- ❖ মাসিক আয় বৃদ্ধি (Monthly Income)
- ❖ অর্থ দ্বিগুণ করা (Double Money)
- ❖ মাসিক আমানত (Monthly Deposit)
- ❖ লাখপতি প্রকল্প (Millionaire Deposit)
- ❖ হজ্জ আমানত (Hazz Deposit)
- ❖ গৃহায়ন আমানত (Housing Deposit)
- ❖ ক্ষুদ্র ব্যবসায় বিনিয়োগ (Small Wakfa Deposit)
- ❖ ক্যাশ ওয়াকফ আমানত (Cash Wakfa Deposit)
- ❖ বিবাহ আমানত (Bibah Deposit)
- ❖ দেনমোহর আমানত (Mohor Deposit)
- ❖ শিক্ষা আমানত (Shikhya Deposit)
- ❖ বিশেষ মেয়াদী আমানত (Special Terms deposit)

উপরে বর্তমান গবেষণার জন্য নির্বাচিত উত্তরদাতা ৭(সাত)টি শরীয়াহ্ ভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকের যে পরিচিতি আলোচনা করা হল তা উৎসাহজনক। শরীয়াহ্‌র ধারণা এবং সংশ্লিষ্ট বিধান মোতাবেক বিনিয়োগ ও গ্রাহক সেবার ধারণা নতুন হলেও দেশের সকল শ্রেণীর, ধর্মের এবং পেশার মানুষ যেভাবে গ্রহণ করেছে তা ইসলামী ব্যাংকারদের মাঝে উৎসাহের সঞ্চার করেছে এবং একথা নিঃসন্দেহে প্রমাণ করেছে যে এদেশের মানুষের মধ্যে ইসলামী ব্যাংকিং সম্পর্কে কোন প্রকার সংকীর্ণ দৃষ্টিভঙ্গি নাই। বরং সকলেই এটাকে অনুকূল দৃষ্টিভঙ্গি থেকেই গ্রহণ করেছে এবং সব রকমের সহযোগিতা ব্যাংকার ও গ্রাহক পরস্পরকে করে চলেছে।

## অধ্যায় ৫

### গবেষণার প্রাপ্ত ফলাফল ও বিশ্লেষণ

#### ৫.১ প্রাথমিক কথন

যে কোন গবেষণার প্রধান ও সর্বাপেক্ষা গুরুত্বপূর্ণ অংশ হল প্রাপ্ত ফলাফল এবং উক্ত প্রাপ্ত ফলাফল সফল বিশ্লেষণের মাধ্যমেই জানা যায় যে সংশ্লিষ্ট বিষয়ে প্রতিষ্ঠানে কি ঘটছে। গবেষণা অভিসন্দর্ভের প্রথমেই যে উদ্দেশ্য নির্ধারিত আছে তারই আলোকে নির্ধারক (determinants) বাছাই করা হয়। উক্ত নির্ধারকসমূহের উপরই প্রশ্নপত্র তৈরি করা হয়। উত্তরদাতাদের নিকট থেকে প্রাপ্ত উত্তরপত্র টেবুলেশন করলেও যতক্ষণ তার ব্যাখ্যা বিশ্লেষণ করা না হচ্ছে ততক্ষণ গবেষণা সংশ্লিষ্ট বিষয়ে নির্বাচিত প্রতিষ্ঠানে কি ঘটছে তা সঠিকভাবে বলা যায় না। গবেষণার ফলাফল বিশ্লেষণ উত্তরপত্র গঠন এবং জরীপের জন্য তা বণ্টনের পরে ফেরত পাওয়ার উপরেও নির্ভর করে। উত্তরপত্র ফেরত যদি ব্যাপক হারে পাওয়া না যায় তাহলে ফলাফল পাওয়া অসম্পূর্ণ থেকে যায়। উত্তরপত্র সবার কাছ থেকে ফেরত পাওয়া এক কঠিন ব্যাপার। গবেষণার গুরুত্ব পূর্ণরূপে অনুধাবন না করা গেলে অথবা উত্তরদাতা সঠিকভাবে নির্বাচন করা না হলে উত্তরপত্র ফেরত পাওয়া কষ্টকর হতে পারে।

উত্তরদাতাদের যোগ্যতা যথাযথভাবে প্রশ্নপত্র পূরণে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে। উত্তরদাতাগণ গবেষণার বিষয়ে পারদর্শী হলে এবং আন্তরিক হলে তখনই কেবলমাত্র প্রার্থীত ফলাফল পাওয়া যেতে পারে। এছাড়া তথ্য-উপাত্ত সংগ্রহের প্রক্রিয়ার উপরও প্রাপ্ত ফলাফল নির্ভর করে। যদি ডাক জরীপ করা হয় তাহলে উত্তরপত্র ফেরতের হার খুব কম হয়। ব্যক্তিগত সাক্ষাৎকার (personal interview) জরীপ করা হলে সর্বাধিক তথ্য-উপাত্ত সংগ্রহ করা সম্ভব হয়। পক্ষান্তরে উত্তরপত্র বণ্টন করে পরবর্তীতে প্রতিশ্রুত সময়ে সংগ্রহ করা সম্ভব হলে তা থেকে তথ্য-উপাত্ত প্রাপ্তির হার একটু ভিন্নতর হতে পারে। আবার সবকিছু ঠিক থাকলেও উত্তরদাতা তথ্য-উপাত্ত দিতে কতটুকু আগ্রহী তার উপর সর্বশেষ তথ্য-উপাত্ত প্রাপ্তি নির্ভর করে।

তথ্য-উপাত্ত বিশ্লেষণের বিভিন্ন পদ্ধতি উদ্ভাবিত হয়েছে। পরিসংখ্যানগত পদ্ধতি (statistical methods), কম্পিউটার বিশ্লেষণ পদ্ধতি (computer analysis methods) প্রভৃতি। আবার পরিসংখ্যান পদ্ধতির মধ্যে যেমন প্রকারভেদ আছে তেমনি কম্পিউটার পদ্ধতিরও বিভিন্ন শ্রেণীবিভাগ আছে। একেক বিশ্লেষণ পদ্ধতি ব্যবহারের ফলে গবেষণার তথ্য-উপাত্ত বিশ্লেষণও অনেক ক্ষেত্রে কিছুটা পার্থক্যমূলক হতে পারে। উক্ত পার্থক্যমূলক বিশ্লেষণ থেকে পাঠক বা অন্য গবেষকগণ ভিন্ন ভিন্ন ব্যাখ্যা করার প্রয়াস পান। বর্তমান গবেষণা অভিসন্দর্ভে বর্ণিত উদ্দেশ্যের

সাথে সঙ্গতি রেখেই নির্ধারক ঠিক করা হয়েছে। আবার নির্ধারিত নির্ধারকসমূহের উপর ভিত্তি করেই প্রশ্নপত্র প্রস্তুত করা হয়েছে। প্রস্তুতকৃত প্রশ্নপত্র সুবিধাজনক নমুণায়ন (convenience sampling) পদ্ধতির মাধ্যমে নির্বাচিত উত্তরদাতাগণের মধ্যে বণ্টন করা হয়েছে। উত্তরদাতাগণের প্রতিশ্রুত সময়ে পরবর্তীতে গিয়ে পূরণকৃত প্রশ্নপত্র সংগ্রহ করা হয়েছে। উত্তরদাতাগণের মধ্যে ইসলামী শরীয়াহুভিত্তিক ব্যাংকসমূহের শাখা ব্যবস্থাপক, ব্যবস্থাপক এবং আগত গ্রাহকগণ ছিলেন। অনেক ব্যবস্থাপক বার বার অনুরোধ জানানো সত্ত্বেও প্রশ্নপত্র ফেরত দেননি। সময়ের অভাব, ব্যস্ততা ইত্যাদি অনেক কারণ দেখিয়ে তারা প্রশ্নপত্র ফেরত দানে ব্যর্থ হয়েছেন। জরীপকালে আগত গ্রাহকগণের মধ্যে যারা আন্তরিকভাবে সহযোগিতা করতে সম্মত হয়েছেন তাদের কাছ থেকেই প্রশ্নপত্র পূরণ করিয়ে নেয়া হয়েছে। এতে গ্রাহকগণের নিকট থেকে সকল প্রশ্নপত্রই ফেরত পাওয়া গিয়েছে।

প্রশ্নপত্রে ব্যবস্থাপকগণের জন্য নির্ধারিত ছিল ৩৭ (সাঁইত্রিশ) টি প্রশ্ন আর গ্রাহকগণের জন্য নির্ধারণ করা হয়েছিল ৩২ (বত্রিশ) টি প্রশ্ন। কতিপয় প্রশ্ন ব্যবস্থাপক ও গ্রাহক উভয়েই উত্তর করেননি। ফলে প্রায় সকল ব্যাংকেই ব্যবস্থাপক এবং গ্রাহকগণের প্রাপ্ত উত্তর সংখ্যায় পার্থক্য পরিলক্ষিত হয়েছে। উল্লেখ্য যে গবেষণার জন্য নির্বাচিত সেবাসমূহ নিয়ে যেসব নির্ধারক/উপাদান চূড়ান্ত করা হয়েছিল তার প্রত্যেকটি আইটেমের উপরই প্রশ্ন তৈরি করা হয়। ফলে ব্যবস্থাপক ও গ্রাহকগণ উভয়েই নির্বাচিত সকল সেবার উপরই তাদের মতামত জানানোর অবকাশ পেয়েছেন। একটি ব্যাংক কোন একটি সেবার উপস্থিতি বা অনুপস্থিতির জবাব ব্যবস্থাপক এবং গ্রাহকগণের কাছ থেকে মোটামুটি একই রকম হয়েছে।

## ৫.২ ব্যবস্থাপক এবং গ্রাহকগণের মতামত পর্যালোচনা

বর্তমান গবেষণায় চূড়ান্তকৃত উপাদানসমূহের উপর ভিত্তি করে শরীয়াহুভিত্তিক ইসলামী ব্যাংক সমূহের বিভিন্ন স্তরের ব্যবস্থাপক এবং বিভিন্ন মাত্রার বিনিয়োগ গ্রাহকগণের জন্য যে প্রশ্নমালা প্রণয়ন এবং সেগুলোর মাধ্যমে যে সমস্ত তথ্য সংগ্রহ করা হয় তা পর্যালোচনার আবশ্যিকতা রয়েছে। সংগৃহীত তথ্যের উপর ভিত্তি করে ব্যবস্থাপক এবং গ্রাহক উভয়ের প্রদত্ত মতামত পৃথক পৃথক সারণী এবং চিত্রে উপস্থাপন করা হয়েছে।

## ৫.৩ গ্রাহকসেবা নীতির প্রতি ব্যবস্থাপক ও গ্রাহক সন্তুষ্টির মাত্রা

একটি ব্যাংকের গ্রাহক সেবা নীতির উপর ব্যাংকের কার্য প্রকৃতি অনেকটা নির্ভর করে। গ্রাহক সেবা উদার বা সংকীর্ণ, বাস্তবানুগ বা বাস্তবতা বিবর্জিত, গ্রহণযোগ্য বা অগ্রহণযোগ্য সব রকমই হতে পারে। গ্রাহক সেবা প্রদানের জন্য সুনির্দিষ্ট নীতিমালার উপস্থিতি থাকা আবশ্যিকীয়। সুনির্দিষ্ট

এবং সুপ্রতিষ্ঠিত নীতিমালার ভিত্তিতে গ্রাহক সেবার প্রকৃতি নির্ধারিত হলে উক্ত নীতি থেকে গ্রাহকগণ যথোপযুক্ত সেবা পেতে পারেন। কেননা নীতি যেমন ব্যাংকারকে সুষ্ঠু সেবা দানে উৎসাহিত ও বাধ্য করে তেমনি গ্রাহকগণের চাহিদাও নিয়ন্ত্রণ করে। বিশেষতঃ শরীয়াহুভিত্তিক ব্যাংকিং ব্যবস্থার বেলায় সুপ্রতিষ্ঠিত নীতিমালা গ্রাহকগণের মধ্যে অবশ্যই তুলে ধরা দরকার।

প্রচলিত ব্যাংক ব্যবস্থায় নীতিমালা মাঝে মাঝে শিথিল করার প্রবণতা প্রায়ই দৃষ্টিগোচর হয়। কিন্তু শরীয়াহুর বেলায় এমনটি হওয়া সম্ভব নয়। ব্যাংক ইচ্ছা করলেই প্রচলিত সুদভিত্তিক ব্যাংক ব্যবস্থার মত শরীয়াহুভিত্তিক ব্যাংকিং ও বিনিয়োগ নীতিমালার বরখেলাফতো করতে পারেই না এমনকি শিথিলও করতে পারে না। মোট কথা হল ব্যাংকের গ্রাহক সেবা নীতি গ্রাহকগণের সন্তুষ্টি অর্জনের লক্ষ্যেই প্রণয়ন করা হয় এবং বাস্তবায়নের বেলায়ও লক্ষ্য একই থাকতে হয়।

শরীয়াহুভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকসমূহের গ্রাহক সেবা নীতি সন্তোষজনক হলেই কেবল পর্যাপ্ত সংখ্যক প্রচলিত সুদভিত্তিক ব্যাংক ব্যবস্থার পাশাপাশি এ সমস্ত ইসলামী ব্যাংকসমূহের প্রতি আকর্ষণ সৃষ্টি হবে এবং তা ভবিষ্যতেও অক্ষুণ্ণ থাকবে। ব্যবস্থাপক ও গ্রাহকগণের সন্তুষ্টির মাত্রা ইসলামী ব্যাংকগুলোর কার্যক্রমের পরিমাণও বৃদ্ধি করবে। শরীয়াহুভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকের গ্রাহক সেবা নীতি কোন কোন ক্ষেত্রে আরো সংবেদনশীল বা স্পর্শকাতর। সামান্য শরীয়াহুর বরখেলাপ হলেই অসন্তোষ দেখা দিতে পারে। বর্তমান গবেষণায় ইসলামী ব্যাংকসমূহের গ্রাহক সেবা নীতি কতটুকু সন্তোষজনক সে সম্পর্কে নিম্নের সারণীতে এবং চিত্রে মতামত প্রতিফলিত হয়েছে (দ্রষ্টব্য সারণী-৫.১ এবং চিত্র-৫.১)।

সারণী-৫.১: ব্যাংকের গ্রাহক-সেবা নীতির সন্তুষ্টির মাত্রা সম্পর্কে ব্যবস্থাপকদের মতামত।

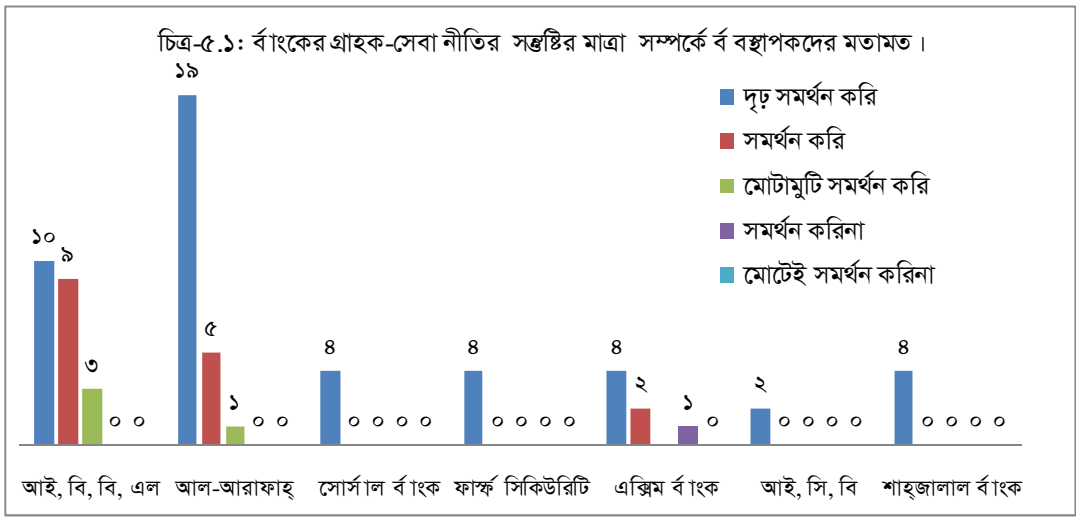
ক্রমিক নং	মতামত						মোট
	ব্যাংক	দৃঢ় সমর্থন করি	সমর্থন করি	মোটামুটি সমর্থন করি	সমর্থন করিনা	মোটাই সমর্থন করি না	
১	আই, বি, বি, ল	১০(৪৫)	৯(৪১)	৩(১৪)			২২
২	আল-আরাফাহ	১৯(৭৬)	৫(২০)	১(৪)			২৫
৩	সোস্যাল ব্যাংক	৪(১০০)					০৪
৪	ফার্স্ট সিকিউরিটি	৪(১০০)					০৪
৫	এক্সিম ব্যাংক	৪(৫৭)	২(৩০)		১(১৩)		০৭
৬	আই, সি, বি	২(১০০)					০২
৭	শাহজালাল ব্যাংক	৪(১০০)					০৪
৮	মোট	৪৭(৬৯)	১৬(২৪)	৪(৬)	১(১)		৬৮

তথ্য সূত্রঃ মাঠ জরিপ

\*বন্ধনীর মধ্যকার সংখ্যাগুলো শতকরা হার নির্দেশ করে।

উপরের সারণী-৫.১ এবং নিম্নের চিত্র-৫.১ এ শরীয়াহুভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকসমূহে গ্রাহক সেবা নীতির প্রকৃতি সম্পর্কে তাদের সন্তুষ্টির গভীরতা কতটুকু তা নিয়ে ব্যবস্থাপকগণের মতামত জানতে চাওয়া হয়। মোট ৬৮ জন ব্যবস্থাপক তাদের মতামত ব্যক্ত করেছেন। এর মধ্যে ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেড-এর

উত্তরদাতা ব্যবস্থাপকগণের ২২ জনের মধ্যে ১০ জন (৪৫% ভাগ), আল-আরাফাহ্ ইসলামী ব্যাংকের ২৫ জনের মধ্যে ১৯ (৭৬% ভাগ) এবং এক্সিম ব্যাংকের ৭ জনের মধ্যে ৬ জন (৮৭% ভাগ) ব্যাংকের গ্রাহক সেবা নীতি সন্তোষজনক এ বক্তব্য দৃঢ়ভাবে সমর্থন করেন বলে জানিয়েছেন। একই রকমের মতামত অন্যান্য শরীয়াহুভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকসমূহও পোষণ করেন। ফার্স্ট সিকিউরিটি ইসলামী ব্যাংকের ৪ জনের সবাই, শাহজালাল ইসলামী ব্যাংকের ৪ জন ব্যবস্থাপকের সকলেই এবং আই,সি,বি, ইসলামী ব্যাংকের সকল ব্যবস্থাপকই দৃঢ়ভাবে সমর্থনের কথা জানিয়েছেন। এছাড়া বিভিন্ন ব্যাংকের মোট ৪৭ জন (৬৯% ভাগ) দৃঢ়ভাবে সমর্থন করেন, ১৬ জন (২৪% ভাগ) সাধারণভাবে সমর্থন করেন এবং ৪ জন (৬% ভাগ) মোটামুটি সমর্থন করেন বলে জানা গেছে।



বর্তমান গবেষণার অন্তর্ভুক্ত সকল ব্যাংকের নির্বাচিত মোট উত্তরদাতা ব্যবস্থাপকদের মধ্যে ৪৭ জন (৬৯% ভাগ) গ্রাহক সেবা সন্তোষজনক এই বক্তব্য দৃঢ়ভাবে সমর্থন করেছেন। অনুরূপভাবে ১৬ জন উত্তরদাতা ব্যবস্থাপক সাধারণভাবে এই বক্তব্য সমর্থন করেছেন এবং শুধুমাত্র আল-আরাফাহ্ ব্যাংকের ৪ জন উত্তরদাতা ব্যবস্থাপক মোটামুটি এই বক্তব্য সমর্থন করেছেন যে ব্যাংকের গ্রাহক-সেবা নীতি সন্তোষজনক।

শরীয়াহুভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকের গ্রাহকগণের সন্তুষ্টির মাত্রাও বর্তমান গবেষণায় জানা গেছে। ব্যাংকিং সেবার ক্ষেত্রে শরীয়াহুর বিধান প্রয়োগে গ্রাহকগণের সন্তুষ্টির বিষয়ও প্রণিধানযোগ্য। কারণ গ্রাহকগণের গ্রহণযোগ্যতার উপর ব্যাংকসমূহের শরীয়াহু নীতি চালু রাখার প্রয়োজনীয়তা নির্ভর করে। গ্রাহকগণ যদি শরীয়াহুভিত্তিক বিভিন্ন বিনিয়োগ ও সেবার মাধ্যম সম্পর্কে সন্তুষ্ট হতে পারেন তাহলে তা চালু করা এবং অব্যাহত রাখা ব্যাংকের জন্য সম্ভব হবে। সেক্ষেত্রে গ্রাহকগণও মান রক্ষা করতে নতুন নতুন পরামর্শ নিয়ে এগিয়ে আসবেন। এছাড়া অন্যান্য সম্ভাব্য গ্রাহকগণকে আকর্ষণেও তারা উল্লেখযোগ্য ভূমিকা পালন করবে। আর যদি গ্রাহকগণ এ বিধানের প্রতি তাদের

অনীহা প্রকাশ করেন তাহলে ব্যাংকের সেবা চালু রাখা কঠিন হয়ে পড়তে পারে। এ ব্যাপারে গ্রাহকগণের মতামত জানতে চাওয়া হলে তারা যে ভিন্ন ভিন্ন মত দিয়েছেন তা নিচের সারণী-৫.২ এবং চিত্র-৫.২ এর মাধ্যমে উপস্থাপন করা হল।

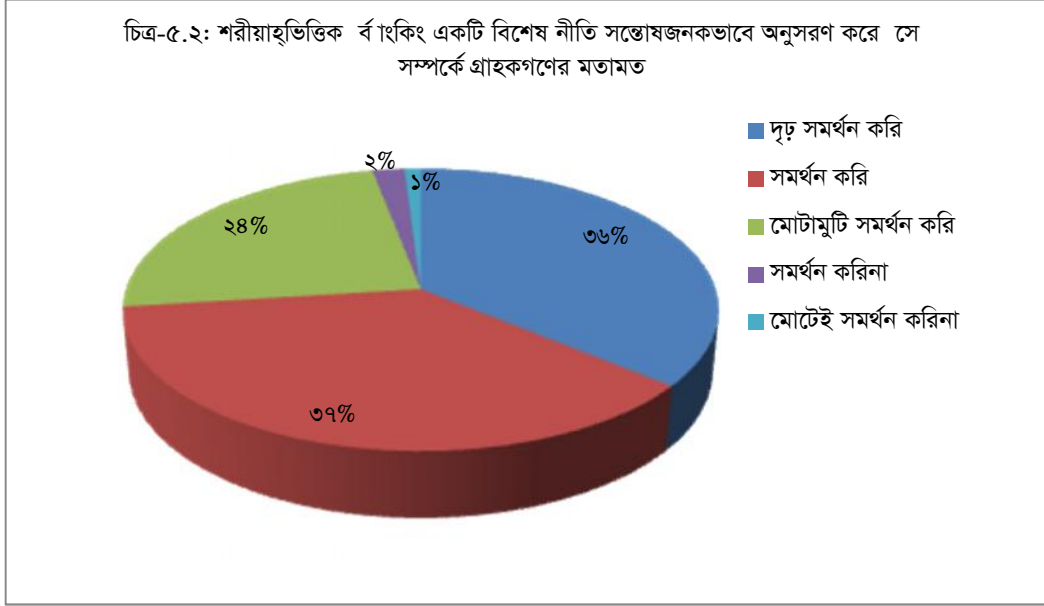
সারণী-৫.২: শরীয়াহুভিত্তিক ব্যাংকিং একটি বিশেষ নীতি সন্তোষজনকভাবে অনুসরণ করে এ সম্পর্কে গ্রাহকগণের মতামত

ক্রমিক নং	মতামত		সমর্থন করি	মোটামুটি সমর্থন করি	সমর্থন করিনা	মোটাই সমর্থন করিনা	মোট
	ব্যাংক	দৃঢ় সমর্থন করি					
১	আই, বি, বি, এল	১৫ (২১)	৩৫ (৫০)	১৮ (২৬)	২ (২)		৭০
২	আল-আরাফাহ্	৯ (৩০)	১১ (৩৭)	৮ (২৭)	১ (৩)	১ (৩)	৩০
৩	সোস্যাল ব্যাংক	২২ (৯২)	২ (২৮)				২৪
৪	ফার্স্ট সিকিউরিটি	৬ (২৬)	৭ (৩০)	৯ (৩৯)	১ (৩)		২৩
৫	এক্সিম ব্যাংক	৮ (৩২)	৯ (৩৬)	৭ (২৮)	১ (৪)		২৫
৬	আই, সি, বি ব্যাংক	২ (১৮)	৫ (৪৫)	৪ (৩৬)			১১
৭	শাহজালাল ব্যাংক	১৩ (৫০)	৯ (৩৫)	৪ (১৫)			২৬
৮	মোট	৭৫ (৩৬)	৭৮ (৩৭)	৫০ (২৪)	৫ (২)	১ (৪৭)	২০৯

তথ্য সূত্রঃ মাঠ জরিপ

\*বন্ধনীর মধ্যকার সংখ্যাগুলো শতকরা হার নির্দেশ করে।

গবেষণায় দেখা যায়, শরীয়াহুভিত্তিক ইসলামিক ব্যাংকিং একটি বিশেষ নীতি অনুসরণে অভ্যস্ত। উত্তরদাতা মোট ২০৯ জন গ্রাহকের মধ্যে ৭৫ জন (৩৬% ভাগ) সন্তুষ্টি প্রকাশ করে দৃঢ়ভাবে সমর্থন করেন, ৭৮ জন (৩৭% ভাগ) সাধারণভাবে সমর্থন করেন এবং ৫০ জন (২৪% ভাগ) মোটামুটি সমর্থন করেন। উত্তরদাতা গ্রাহকগণের মধ্যে ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেডের ৭০ জনের মধ্যে ৬৮ জন, আল-আরাফাহ্ ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ৩০ জন উত্তরদাতা গ্রাহকের মধ্যে ২৮ জন (৯৪% ভাগ), ফার্স্ট সিকিউরিটি ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ২৩ জন গ্রাহকের মধ্যে ২২ জন (৯৭% ভাগ) এবং এক্সিম ব্যাংক লিমিটেডের ২৫ জন গ্রাহকের মধ্যে ২৪ জন (৯৬% ভাগ) গ্রাহকই বিভিন্ন মাত্রার সমর্থনের কথা ব্যক্ত করেছেন। অনুরূপভাবে সোস্যাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ২৪ জন, আই, সি, বি, ইসলামীক ব্যাংক লিমিটেডের ১১ জন এবং শাহজালাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ২৬ জন উত্তরদাতা গ্রাহকের সকলেই (১০০% ভাগ) তাদের বিভিন্ন মাত্রার সমর্থনের কথা প্রকাশ করেছেন। উল্লেখ্যভাবে সমর্থনের মাত্রা ব্যাখ্যা করলে যা দাঁড়ায় তাতে দেখা যায় যে, এ সমস্ত উত্তরদাতা গ্রাহকদের মধ্যে ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেডের ১৫ জন (২১% ভাগ), আল-আরাফাহ্ ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ৯ জন (৩০% ভাগ), সোস্যাল ইসলামী



ব্যাংক লিমিটেডের ২২জন (৯২ % ভাগ), ফাস্ট সিকিউরিটি ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ৬ জন (২৬ %ভাগ), এক্সিম ব্যাংক লিমিটেডের ৮ জন (৩২ % ভাগ), আই, সি, বি, ইসলামীক ব্যাংক লিমিটেডের ১১ জনের শতকরা ১৮% ভাগ এবং শাহজালাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ১৩ জন (৩৫% ভাগ) উত্তরদাতা গ্রাহক এই বক্তব্য দৃঢ়ভাবে সমর্থন করেছেন। সাধারণভাবে সমর্থনদানকারী উত্তরদাতা গ্রাহকগণের মধ্যে ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেডের ৩৫ জন (৫০% ভাগ), আল-আরাফাহ ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ১১ জন (৩৭% ভাগ), সোস্যাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ২৪ জনের মধ্যে মাত্র ৮% ভাগ, ফাস্ট সিকিউরিটি ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ৭ জন (৩০ %ভাগ), এক্সিম ব্যাংক লিমিটেডের ২৫ জন উত্তরদাতার মধ্যে ৯ জন (৩৬% ভাগ), আই, সি, বি, ইসলামীক ব্যাংক লিমিটেডের ১১ জনের মধ্যে শতকরা ৪৫% ভাগ এবং শাহজালাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ২৬ জন গ্রাহকের মধ্যে ৯ জন (৩৫ % ভাগ) গ্রাহক রয়েছেন।

অর্থাৎ সমর্থনের প্রতি গ্রাহকগণের মতামত বেশি প্রতিফলিত হয়েছে। তাতে বোঝা যায় যে, গ্রাহকগণ সেবার প্রকৃতি সম্পর্কে খোঁজ খবর নিয়েই এই ব্যাংকে আসেন। শরীয়াহ্‌ভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকসমূহের গ্রাহকগণ অনেকটা শরীয়াহ্‌র প্রতি দুর্বলতার কারণে এ সমস্ত ব্যাংকের প্রতি তাঁদের আগ্রহ প্রদর্শন করেন। কাজেই ছোটখাটো কোন বিষয়ে সেবার মাত্রা একটু কম হলেও তাঁরা এই ব্যাংকের প্রতি বিরূপ হন না বা পরিত্যাগ করেন না। তাদের প্রত্যাশা যে, নব প্রতিষ্ঠিত হওয়ার কারণে বর্তমানে সেবার পরিমাণ কম হলেও ভবিষ্যতে তা বৃদ্ধি পাবে। তাই গ্রাহকগণ ধর্মীয় অনুভূতির কারণে সেবার মাত্রায় পার্থক্য থাকলেও তারা সুদী ব্যাংকের প্রতি ততটা আগ্রহ প্রদর্শন করেন না। সন্তুষ্টির মাত্রা বেশি থাকার এটাও একটা কারণ হতে পারে।



## ৫.৪ শরীয়াহুভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকের গ্রাহক সেবা নীতি পরিবর্তনের প্রয়োজনীয়তা

শরীয়াহুভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকের গ্রাহক সেবা নীতির প্রয়োজনীয় পরিবর্তন আনয়ন করা আবশ্যিক হয়ে পড়ে। গ্রাহকের চাহিদা অন্যান্য ব্যাংকের সেবা নীতির পরিবর্তন, সরকারি নীতি প্রভৃতির পরিবর্তনের উপর নির্ভর করে। গ্রাহকগণের সন্তুষ্টির দিকে লক্ষ্য রেখে ব্যাংকসমূহকে এ সব পরিবর্তন আনয়ন করতে হয়। অন্যথায় অন্যান্য ব্যাংক গ্রাহকদের আকৃষ্ট করতে পারে। যাহোক শরীয়াহুভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকের গ্রাহক সেবা নীতির পরিবর্তনের প্রয়োজনীয়তার পরিমাণ কতটুকু তা জানতে ব্যাংকসমূহের ব্যবস্থাপকদের কাছে তাদের মতামত জানতে চাওয়া হয়। নিম্নের সারণী এবং চিত্রে তাদের মতামত প্রতিফলিত হয়েছে (দ্রষ্টব্য সারণী-৫.৩ ও চিত্র-৫.৩)।

সারণী-৫.৩: ব্যাংকের গ্রাহক-সেবা নীতির প্রয়োজনীয় পরিবর্তন সম্পর্কে ব্যবস্থাপকগণের মতামত।

ক্রমিক নং	মতামত ব্যাংক	সমর্থন		মোটামুটি সমর্থন করি	সমর্থন করিনা	মোটাই সমর্থন করিনা	মোট
		দৃঢ় সমর্থন করি	সমর্থন করি				
১	আই, বি, বি, এল	২(১০)	১৫(৭৫)	৩(১৫)			২০
২	আল-আরাফাহ্	১৫(৫২)	১৩(৪৫)		১(৩)		২৯
৩	সোস্যাল ব্যাংক	২(৫০)		২(৫০)			০৪
৪	ফার্স্ট সিকিউরিটি	৩(৭৫)	১(২৫)				০৪
৫	এক্সিম ব্যাংক	২(২৫)	৬(৭৫)				০৮
৬	আই,সি,বি,ব্যাংক	১(৫০)	১(৫০)				০২
৭	শাহজালাল ব্যাংক		৪(১০০)				০৪
৮	মোট	২৫(৩৫)	৪০(৫৬)	৫(৭)	১(২)		৭১

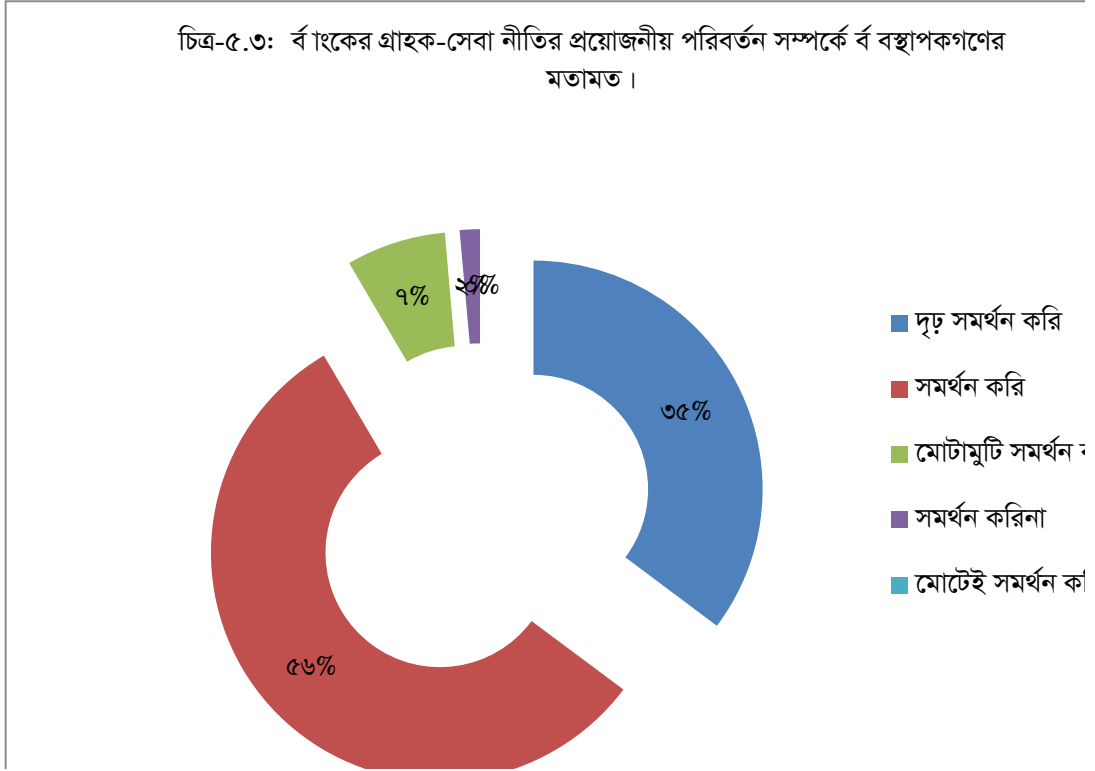
তথ্য সূত্রঃ মাঠ জরিপ

\*বন্ধনীর মধ্যকার সংখ্যাগুলো শতকরা হার নির্দেশ করে।

উপরের সারণীতে এবং নিম্নের চিত্রে ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেডের ২০ জন ব্যবস্থাপকের মধ্যে বেশির ভাগই অর্থাৎ ১৫ জন (শতকরা ৭৫% ভাগ) সমর্থন করেন। অনুরূপভাবে আল-আরাফাহ্ ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ২৯ জনের মধ্যে ১৩ জন (৪৫% ভাগ) এবং অন্যান্য ব্যাংকের ২৪ জনের মধ্যে ১২ জন (৫০% ভাগ) সমর্থন করেন বলে জানিয়েছেন। গ্রাহক সেবা নীতির প্রয়োজনীয় পরিবর্তন সমর্থন করেন না এমন ব্যবস্থাপকের সংখ্যা শুধুমাত্র ১ (এক) জন।

সেবা নীতির পরিবর্তনের পক্ষে দৃঢ় সমর্থনের পরিমাণও উল্লেখযোগ্য। সকল ব্যাংকের মোট ২৫ জন উত্তরদাতা ব্যবস্থাপকের ২৫ জন (শতকরা ৩৫%) দৃঢ়ভাবে তাতেও সমর্থনের কথা জানিয়েছেন। এতে বোঝা যায় যে, গ্রাহক সেবা নীতির প্রয়োজনীয় পরিবর্তন করতে হয় এবং

গ্রাহকগণের চাহিদার সাথে সঙ্গতি রেখে মাঝে মাঝে এরূপ পরিবর্তন আনয়ন করা ব্যাংকের কর্তব্য। আল-আরাফাহ্ ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ১৫ জন (৫২% ভাগ) ব্যবস্থাপক



পরিবর্তনের পক্ষে তাঁদের দৃঢ় সমর্থনের কথা ব্যক্ত করেছেন। সব মিলিয়ে অন্যান্য ইসলামী ব্যাংকের ২৫ জন (শতকরা ৩৫ ভাগ) ব্যবস্থাপক তাঁদের দৃঢ় সমর্থনের কথা অকপটে প্রকাশ করেছেন।

এ ব্যাপারে গ্রাহকদের মতামতও প্রাধান্যযোগ্য। কারণ গ্রাহকগণ সন্তুষ্ট হতে না পারলে সেবার ব্যবহার সীমিত হয়ে পড়ে। তাই বলে গ্রাহকগণ ইসলামী ব্যাংকের প্রতি অনির্দিষ্টকাল সেবার মান তাঁদের কাঙ্ক্ষিত স্তর পর্যন্ত না পৌঁছাকালীন অপেক্ষা করবে এটা নাও হতে পারে। কারণ তাঁদের পাশেই প্রচলিত সুদ ভিত্তিক ব্যাংকসমূহ তাঁদের সাদরে গ্রহণ করার জন্য উদগ্রীব হয়ে আছে। যাহোক ইসলামী ব্যাংকের গ্রাহক সেবা নীতির পরিবর্তনের প্রয়োজনীয়তা শরীয়াহর সীমার মধ্যে থেকে কতটুকু করার কথা তা অবহিত হওয়ার জন্য বর্তমান গবেষণায় গ্রাহকদের মতামত জানতে চাওয়া হয়।

নিম্নের সারণীতে তাঁরা যে মতামত প্রদান করেছেন তা পরিবেশিত হয়েছে (দ্রষ্টব্য সারণী-৫.৪ ও চিত্র-৫.৪)।

উপরের সারণীতে শরীয়াহভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকসমূহের মোট ২৩০ জন গ্রাহকের মতামত প্রতিফলিত হয়েছে। তন্মধ্যে ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেডের ৮৩ জন উত্তরদাতা, আল-আরাফাহ্ ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ৩০ জন, সোস্যাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ২৪ জন,

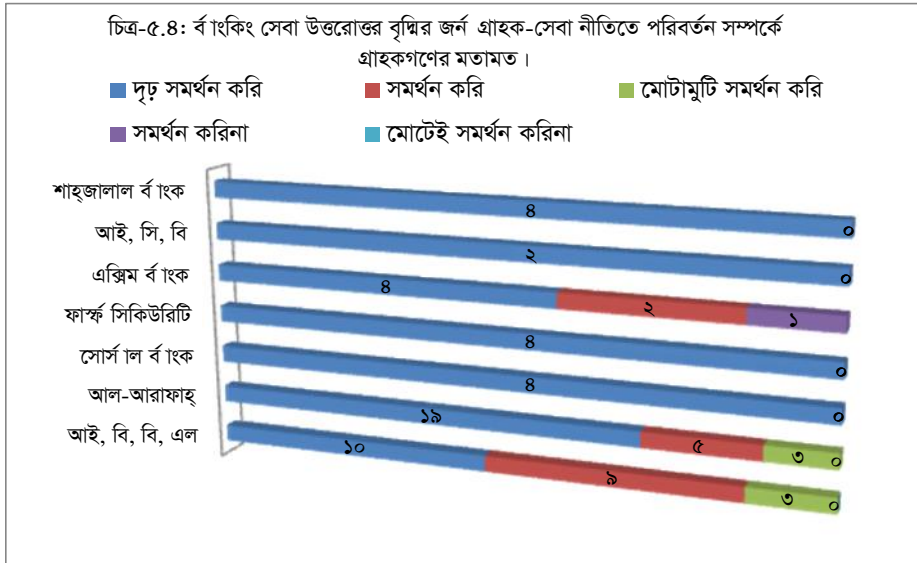
সারণী-৫.৪: ব্যাংকিং সেবা উত্তরোত্তর বৃদ্ধির জন্য গ্রাহক-সেবা নীতিতে পরিবর্তন সম্পর্কে গ্রাহকগণের মতামত।

ক্রমিক নং	মতামত ব্যাংক	দৃঢ় সমর্থন করি	সমর্থন করি	মোটামুটি সমর্থন করি	সমর্থন করিনা	মোটাই সমর্থন করিনা	মোট
১	আই, বি, বি, এল	৩৩(৪০)	৩৩ (৪০)	১৪ (১৭)	২ (২)	১ (১)	৮৩
২	আল-আরাফাহ	৫ (১৭)	১৩ (৪৩)	১০ (৩৩)	২ (৭)		৩০
৩	সোস্যাল ব্যাংক		৬ (২৫)	১৮ (৭৫)			২৪
৪	ফার্স্ট সিকিউরিটি	৬ (২৬)	৯ (৩৯)	৭ (৩০)	১ (৫)		২৩
৫	এক্সিম ব্যাংক	১০(৪২)	৯ (৩৮)	৩ (১২)	১ (৪)	১ (৪)	২৪
৬	আই, সি, বি	৭ (৬৪)	৪ (৩৬)				১১
৭	শাহজালাল ব্যাংক	১২ (৩৪)	১৭ (৪৯)	৫ (১৪)	১ (৩)		৩৫
৮	মোট	৭৩(৩২)	৯১ (৪০)	৫৭ (২৫)	৭ (৩)	২ (১)	২৩০

তথ্য সূত্রঃ মার্চ জরিপ

\*বন্ধনীর মধ্যকার সংখ্যাগুলো শতকরা হার নির্দেশ করে।

ফার্স্ট সিকিউরিটি ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ২৩ জন, এক্সিম ব্যাংক লিমিটেডের ২৪ জন, আই,সি,বি, ইসলামিক ব্যাংক লিমিটেডের ১১ জন এবং শাহজালাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ৩৫ জন গ্রাহক উত্তরোত্তর বৃদ্ধির স্বার্থে সেবা নীতিতে পরিবর্তন আনয়ন আবশ্যিক বলে মত প্রকাশ করেছেন। ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেডের ৮৩ জন গ্রাহকের মধ্যে ৩৩ জন



(৪০%ভাগ) দৃঢ়ভাবে, ৩৩ জন (৪০% ভাগ) সাধারণভাবে সমর্থন করেন বলে জানিয়েছেন। ৫৭ জন (২৫%ভাগ) গ্রাহক মোটামুটি সমর্থন করেন বললেও সব মিলিয়ে সমর্থকের পালাই বেশি ভারী। অর্থাৎ ২৩০ জন গ্রাহকের মধ্যে ২২১ জনই (৯৬%ভাগ) সমর্থন করেন যে, গ্রাহক সেবা উত্তরোত্তর বৃদ্ধির স্বার্থে সেবা নীতিতে পরিবর্তন আনা আবশ্যিক।

ব্যবসায় জগৎ প্রতিযোগিতামূলক। নতুন নতুন উদ্যোক্তা শ্রেণী ও ব্যবসায়ী ব্যক্তিত্বের আগমনের ফলে এ প্রতিযোগিতা নিত্যদিন ক্রমবর্ধমান। প্রচলিত ও শরীয়াহুভিত্তিক সব ব্যাংকই এ সব গ্রাহকগণকে আকৃষ্ট করার জন্য নিরন্তর প্রচেষ্টা চালিয়ে যাচ্ছে এবং সে লক্ষ্যে ব্যাংক ঘন ঘন সেবার ধরন ও নীতিতে পরিবর্তন আনয়ন করে। কাজেই শরীয়াহুভিত্তিক ব্যাংকগুলোতেও এ বিষয়ে আধুনিক জগতের উপযোগী প্রয়োজনীয় পরিবর্তন আনয়নের বিষয়ে ইসলামী ফকীহ এবং অর্থনীতিবিদগণের চিন্তাভাবনা করতে হবে। তবে মৌলিক বিষয়সমূহে হাত দেয়ার অবকাশ নাই। শুধুমাত্র প্রয়োগ পদ্ধতি ও কৌশলের পরিবর্তনের কথা ভাবা যেতে পারে।

#### ৫.৫ দেশের আর্থ-সামাজিক উন্নয়নে গ্রাহক সেবা নীতির অবদান

একটা দেশের আর্থ-সামাজিক উন্নয়নে ব্যাংকের ভূমিকা সর্বাঙ্গীণ বেশি। গ্রাহকদের সর্বোচ্চ সেবা নিশ্চিত করার মাধ্যমেই ব্যাংক এ লক্ষ্য অর্জন করতে সক্ষম হয়। গ্রাহকদের সন্তুষ্টির মাত্রা একেক সময় একেক রকম হয়। প্রতিযোগী ব্যাংকসমূহের সেবার ভিন্ন প্রকৃতির কারণে অন্যান্য ব্যাংক অনেক কিছু অবজ্ঞা করে হলেও গ্রাহকদের আকৃষ্ট করার প্রয়াস চালায়-যা শরীয়াহুভিত্তিক ব্যাংকসমূহ করতে পারে না। সুষ্ঠু নীতিমালা অনুসরণের মাধ্যমেই তাদেরকে এ কাজ করতে হয়। সে দিক থেকে সেবা নীতির অবদানকে খাটো করে দেখার কোন সুযোগ নেই। উত্তরদাতা গ্রাহকগণও তাই মনে করেন (দ্রষ্টব্য সারণী-৫.৫ ও চিত্র-৫.৫)

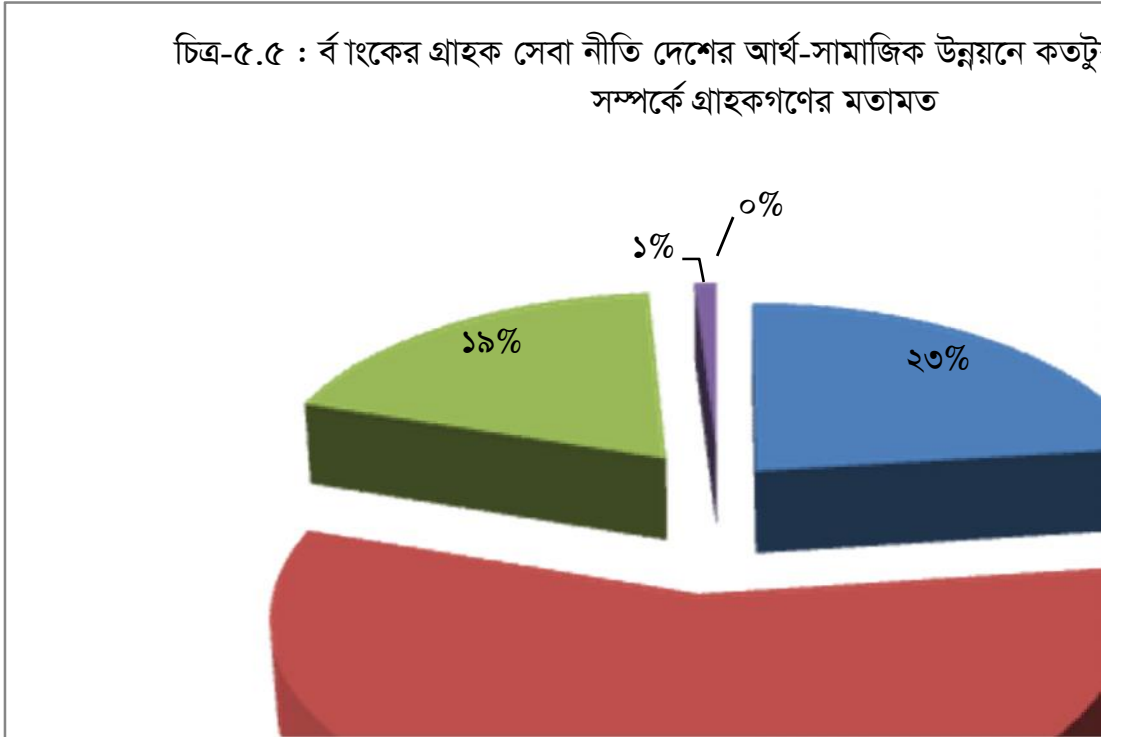
সারণী-৫.৫: গ্রাহক সেবা নীতি দেশের আর্থ-সামাজিক উন্নয়নে কতটুকু অবদান রাখছে সে সম্পর্কে গ্রাহকগণের মতামত।

ক্রমিক নং	মতামত ব্যাংক	দৃঢ় সমর্থন করি	সমর্থন করি	মোটামুটি সমর্থন করি	সমর্থন করিনা	মোটাই সমর্থন করিনা	মোট
১	আই, বি, বি,এল	৭ (১৪)	৩১ (৬১)	১২ (২৪)	১ (১)		৫১
২	আল-আরাফাহ	৭ (২৩)	১৫ (৫০)	৮ (২৭)			৩০
৩	সোস্যাল ব্যাংক	৪ (২০)	১৫ (৭৫)	১ (৫)			২০
৪	ফার্স্ট সিকিউরিটি	৮ (৩৫)	১১ (৪৮)	২ (৯)	১ (৪)	১ (৪)	২৩
৫	এক্সিম ব্যাংক	৫ (২০)	১৩ (৫২)	৭ (২৮)			২৫
৬	আই,সি,বি,ব্যাংক	২ (২০)	৭ (৭০)	১ (১০)			১০
৭	শাহজালাল ব্যাংক	১১(৩১)	১৯ (৫৫)	৫ (১৪)			৩৫
৮	মোট	৪৪(২৩)	১১১( ৫৬)	৩৬ (১৯)	২ (১)	১(১)	১৯৪

তথ্য সূত্রঃ মাঠ জরিপ

\*বন্ধনীর মধ্যকার সংখ্যাগুলো শতকরা হার নির্দেশ করে।

এ সারণীতে প্রত্যক্ষ করা যায় যে, ১৯৪ জন উত্তরদাতা গ্রাহকের মধ্যে মাত্র ৩ জন ছাড়া সবাই অর্থাৎ ১৯১ জনই (৯৮% ভাগ) সমর্থন করেন বলে জানিয়েছেন। তন্মধ্যে ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেডের ৫১ জনের মধ্যে ৫০ জন (৯৮% ভাগ), আল-আরাফাহ ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ৩০ জন (১০০% ভাগ), সোস্যাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ২০ জন, ফার্স্ট সিকিউরিটি ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ২৩ জনের মধ্যে ২১ জন, এক্সিম ব্যাংক লিমিটেডের ২৫ জন, আই, সি, বি, ইসলামীক ব্যাংক লিমিটেডের ১০ জন এবং শাহজালাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ৩৫ জনের সবাই অর্থাৎ (১০০% ভাগ) উত্তরদাতা গ্রাহকই আর্থ-সামাজিক উন্নয়নে গ্রাহক সেবা নীতিতে গুরুত্বপূর্ণ অবদান রাখতে পারে বলে তাঁদের সমর্থন ভিন্ন ভিন্ন মাত্রায় প্রকাশ করেছেন।



সমর্থনের মাত্রা ভিন্নতর হলেও তাদের মতামত থেকে দেখা যায় যে, দেশের আর্থ-সামাজিক উন্নয়নে গ্রাহক সেবা নীতি গুরুত্বপূর্ণ অবদান রাখতে পারে। গ্রাহক সেবা নীতি যত বিজ্ঞানভিত্তিক এবং সময়ের চাহিদার সাথে সঙ্গতিপূর্ণ হয় উন্নয়ন ততই ত্বরান্বিত হয়। সাম্প্রতিককালে আর্থ-সামাজিক উন্নয়ন কর্মকাণ্ডে ত্রুটিবর্ধমান হারে ব্যাংকের অংশগ্রহণের সুযোগ সৃষ্টি হয়েছে। এ ব্যাপারে ব্যাংকসমূহ যেমন সচেতন তেমনি গ্রাহকগণও ইতিবাচক মনোভাব প্রদর্শন করেছেন। আর্থ-সামাজিক উন্নয়নে গৃহীতব্য বিভিন্ন প্রকল্পে ব্যাংকসমূহ আর্থিক সহায়তা সম্প্রসারণ করলে জনগণের কর্মসংস্থান এবং কর্মচাপ্ণল্য উভয়ই সৃষ্টি হতে পারে। ব্যাংক যেহেতু অর্থায়নের সর্বপ্রধান

মাধ্যম তাই দেশের আর্থ-সামাজিক উন্নয়নে তাদের অবদানই সব চাইতে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে। বর্তমান গবেষণা গ্রাহকগণের তথা দেশের জনগণের এ বিশ্বাসের মধ্যে কোন ভিন্নতা নেই।

#### ৫.৬ হিসাব খোলার জন্য প্রদত্ত সেবার উপর সন্তুষ্টির মাত্রা

কোন ব্যাংকে হিসাব খোলা উক্ত ব্যাংকের সাথে সম্পর্ক স্থাপনের প্রথম পদক্ষেপ। কোন সেবা নিতে গেলেই সাধারণত: ব্যাংকে হিসাব খুলতে হয়। কাজেই হিসাব খোলার ব্যাপারে সহায়তা পেলে গ্রাহকগণ ব্যাংকের উপর সন্তুষ্ট থাকে। ব্যাংক হিসাব খোলার সময় একটি নির্দিষ্ট পরিমাণ টাকা দেয়া ছাড়াও আরো কতিপয় ক্ষেত্রে এমন আনুষ্ঠানিকতা আছে যা গ্রাহকগণকে বিড়ম্বনায় ফেলে। যে ব্যাংক আনুষ্ঠানিকতা পালনে যত বেশি সহায়তা প্রদান করে ব্যাংকের প্রতি গ্রাহকগণও তত বেশি সন্তুষ্ট থাকে। শরীয়াহুভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকসমূহ গ্রাহকদের হিসাব খোলার ব্যাপারে যে সেবা দিয়ে থাকে তার প্রতি সন্তুষ্টির মাত্রা বিবেচনায় রাখতে পারে। এ ব্যাপারে ব্যবস্থাপকগণকে জিজ্ঞেস করা হয়, তাঁরা গ্রাহকগণকে যে সেবা সরবরাহ করেন তার প্রতি গ্রাহকগণ সন্তুষ্ট - এ মতের প্রতি তাঁদের সমর্থনের মাত্রা কতটুকু। এ সম্পর্কে তাঁদের জবাব নিম্নের সারণীতে দেখানো হয়েছে (সারণী-৫.৬ এবং চিত্র-৫.৬ দ্রষ্টব্য)।

সারণী-৫.৬: ব্যাংকের গ্রাহক হিসাব খোলার জন্য প্রদত্ত সেবার সন্তুষ্টির মাত্রা সম্পর্কে ব্যবস্থাপকদের মতামত।

ক্রমিক নং	মতামত ব্যাংক	দৃঢ় সমর্থন করি	সমর্থন করি	মোটামুটি সমর্থন করি	সমর্থন করিনা	মোটাই সমর্থন করিনা	মোট
১	আই,বি,বি, এল	৭ (৩২)	৬ (২৭)	৯ (৪১)			২২
২	আল-আরাফাহ্	১৮ (৬১)	১০(৩৩)	১ (৩)		১ (৩)	৩০
৩	সোস্যাল ব্যাংক	১ (২৫)	২ (৫০)	১ (২৫)			০৪
৪	ফার্স্ট সিকিউরিটি	২ (৫০)	২ (৫০)				০৪
৫	এক্সিম ব্যাংক	২ (৩৩)	৪ (৬৭)				০৬
৬	আই,সি,বি ব্যাংক		২ (১০০)				০২
৭	শাহজালাল ব্যাংক	৪ (১০০)					০৪
৮	মোট	৩৪ (৪৭)	২৬(৩৬)	১১ (১৬)		১ (১)	৭২

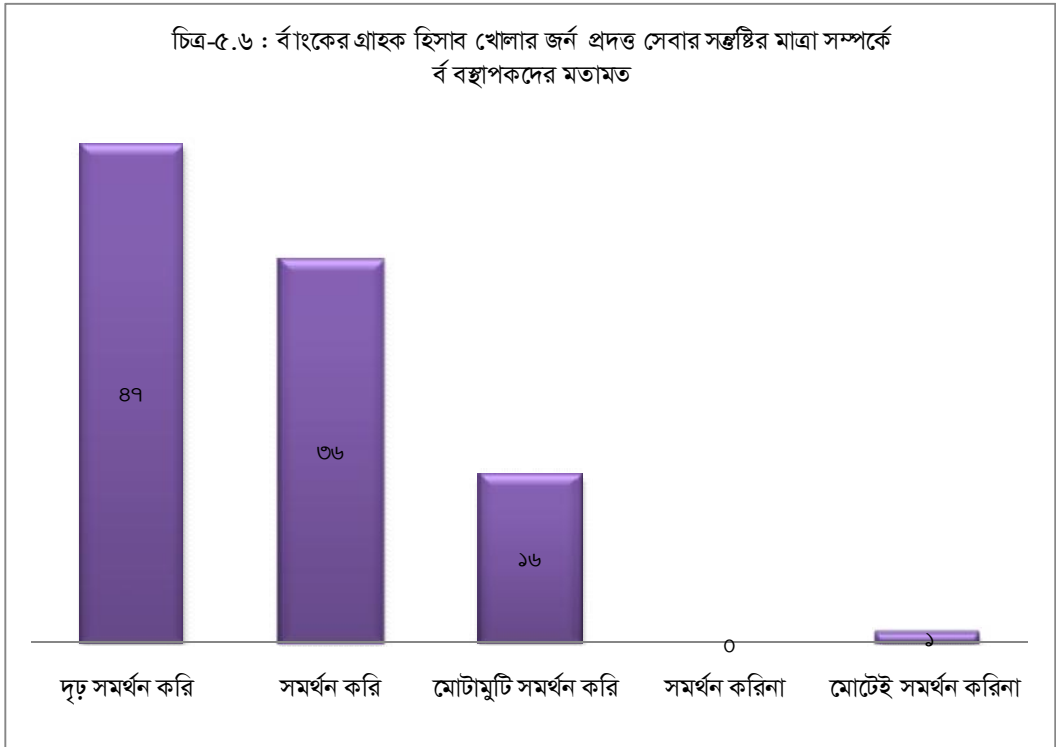
তথ্য সূত্রঃ মাঠ জরিপ

\*বন্ধনীর মধ্যকার সংখ্যাগুলো শতকরা হার নির্দেশ করে।

সারণী এবং চিত্রে দেখা যায় ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেডের ২২ জনের মধ্যে ৭ জন (৩২% ভাগ) গ্রাহক ব্যবস্থাপকের প্রদত্ত সেবার প্রতি সন্তুষ্ট এ ব্যাপারে দৃঢ় সমর্থনমূলক মনোভাব

ব্যক্ত করেছেন। আল-আরাফাহ্ ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ৩০ জন ব্যবস্থাপকের মধ্যে ১৮ জন (৬১%) দৃঢ়ভাবে এবং ১০ জন (৩৩% ভাগ) সাধারণভাবে সমর্থন করেন বলে জানা যায়। ব্যবস্থাপক মতামতের গ্রহণযোগ্যতা সম্পর্কে জানতে গ্রাহকগণকে তাদের স্বাচ্ছন্দ্যবোধ সম্পর্কিত মতামত জানতে চাওয়া হয়। বিভিন্ন ব্যাংকের বেশির ভাগ গ্রাহকই স্বাচ্ছন্দ্যবোধ করেন বলে জানিয়েছেন।

এতে দেখা যায় অধিকাংশ ব্যবস্থাপক যে কারণে গ্রাহক হিসাব খোলার জন্য প্রদত্ত সেবার সন্তুষ্টি সম্পর্কে ইতিবাচক মতামত ব্যক্ত করেছেন তার পিছনে কয়েকটি কারণ থাকতে পারে। **প্রথমত:** ব্যবস্থাপকগণ কর্তৃক সরবরাহকৃত সেবা পর্যাপ্ত। **দ্বিতীয়ত:** গ্রাহকগণ ব্যাংকের কাছ থেকে যেমন সেবা প্রত্যাশা করেন তারা সেই রকম সেবাই লাভ করে থাকেন। **তৃতীয়ত:** গ্রাহকগণ অনুধাবন করতে পেরেছেন যে ব্যাংকের সীমাবদ্ধতা সত্ত্বেও যেটুকু সেবা পাওয়া যায় এর বেশি প্রত্যাশা করা



সমীচীন নয়। ব্যাংকার কর্তৃক গ্রাহকগণকে প্রদত্ত সেবা সম্পর্কে ব্যাংকের তরফ থেকে নমনীয় মনোভাব প্রদর্শন করলেও গ্রাহকগণ ততটা নমনীয় হতে চান না। কারণ তাঁরা বেশির ভাগ ক্ষেত্রে নিজস্ব অর্থ জমা দিয়ে ব্যাংকের সেবা প্রত্যাশা করেন। সেক্ষেত্রে ব্যাংকারকে গ্রাহকগণের সন্তুষ্টির ব্যাপারে অবশ্যই মনোযোগী থাকতে হয়।

## ৫.৭ ব্যাংকের গ্রাহক হিসাব খোলার প্রচলিত নীতির প্রতি শরীয়াহর সমর্থন

ব্যাংকে হিসাব খোলার ধাপটিই সর্বপ্রথম পালনীয় একটি কাজ বিধায় এটার মাধ্যমেই শরীয়াহভিত্তিক ব্যাংকিং এর সাথে গ্রাহকদের সর্বাঙ্গে পরিচয় ঘটে। আমাদের সমাজে ইসলামী শরীয়াহভিত্তিক ব্যাংকিং ব্যবস্থার খুঁটিনাটি সম্পর্কে গ্রাহকদের পূর্বাঙ্কেই কোন শিক্ষণ বা প্রশিক্ষণ কোনটিই দেয়া হয় না। ব্যাংকে প্রবেশ করেই তাঁরা প্রথম এ নীতির সাথে পরিচিত হন এবং তখন থেকেই তাঁদের মধ্যে শরীয়াহভিত্তিক ব্যাংক ব্যবস্থার প্রতি আকর্ষণ সৃষ্টি হয়। কাজেই হিসাব খোলার ব্যাপারে গ্রাহকগণ যদি সেরকম ইতিবাচক ধারণা পান সেটি গ্রাহকের জীবনে রেখাপাত করে। তাই কিছুটা হলেও সুদ-ভিত্তিক প্রচলিত ব্যাংক ব্যবস্থা অপেক্ষা ইসলামী ব্যাংক ব্যবস্থায় বিশেষত্ব ও ভিন্নতা থাকা আবশ্যিক। আর তা না হয়ে প্রচলিত ব্যাংকের মতই যদি গদ বাঁধা কথা শুনতে হয় ও নিয়ম-কানুন অনুসরণ করতে হয় তাহলে স্বভাবতঃই তাঁদের মধ্যে এ ধারণা আসা স্বাভাবিক সে ইসলামী ব্যাংকের হিসাব খোলার নিয়মও যেহেতু প্রচলিত ব্যাংকের মতই-সুতরাং হয়ত অন্যান্য বিষয়ও সে রকমই হয়ে থাকতে পারে। শরীয়াহভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকসমূহে হিসাব খোলার সময়ও শরীয়াহ অনুসরণ করা হোক এমন প্রত্যাশা সকলের। অন্যথায় ব্যাংকের অন্যান্য নীতির কার্যকারিতার ভিত্তি দুর্বল হয়ে পড়ে। নির্ধারিত ব্যাংকসমূহের ব্যবস্থাপকগণ মনে করেন যে, তাঁদের ব্যাংকসমূহে হিসাব খোলার নিয়মনীতি শরীয়াহভিত্তিক (দ্রষ্টব্য সারণী-৫.৭এবং চিত্র-৫.৭)।

সারণী-৫.৭ : ব্যাংকের গ্রাহক হিসাব খোলার প্রচলিত নীতির প্রতি শরীয়াহর সমর্থন সম্পর্কে ব্যবস্থাপকদের মতামত।

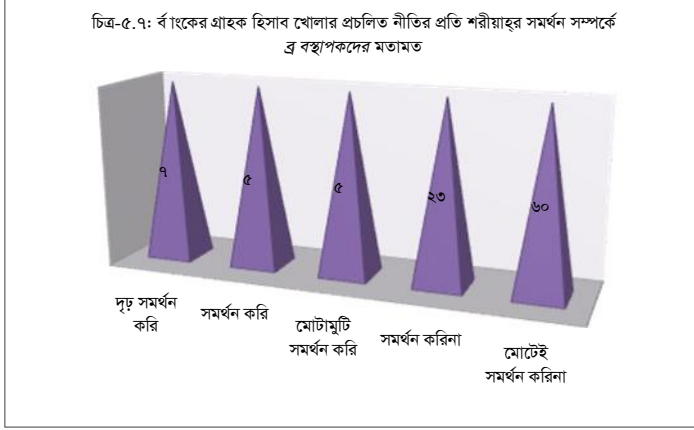
ক্রমিক নং	মতামত ব্যাংক	সমর্থন					মোট
		দৃঢ় করি	সমর্থন করি	মোটামুটি সমর্থন করি	সমর্থন করিনা	মোটই সমর্থন করিনা	
১	আই, বি, বি, এল	১ (৫)		৩ (১৪)	৬ (২৯)	১১ (৫২)	২১
২	আল-আরাফাহ্		২ (১৩)			১৩ (৮৭)	১৫
৩	সোস্যাল ব্যাংক				৪(১০০)		০৪
৪	ফাস্ট সিকিউরিটি	১ (২৫)	১ (২৫)			২ (৫০)	০৪
৫	এক্সিম ব্যাংক				১ (১৭)	৫ (৮৩)	০৬
৬	আই,সি,বি ব্যাংক	২ (৫০)			১ (২৫)	১ (২৫)	০৪
৭	শাহজালাল ব্যাংক				১ (২৫)	৩ (৭৫)	০৪
৮	মোট	৪ (৭)	৩ (৫)	৩ (৫)	১৩(২৩)	৩৫(৬০)	৫৮

তথ্য সূত্রঃ মাঠ জরিপ

\*বন্ধনীর মধ্যকার সংখ্যাগুলো শতকরা হার নির্দেশ করে।



উপরে সারণী ও চিত্রে দেখা যায় যে বিভিন্ন ইসলামী ব্যাংকসমূহের মোট ৫৮ জন উত্তরদাতা ব্যবস্থাপকের মধ্যে মাত্র ১০জন=৪+৩+৩ (২১% ভাগ) ইসলামী ব্যাংকে গ্রাহক হিসাব খোলার প্রচলিত নীতি শরীয়াহ্‌ভিত্তিক নয় এ ধারণা সমর্থন করেন। অবশিষ্ট ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেডের ২১ জনের মধ্যে ১৭ জন (৮১ % ভাগ), আল-আরাফাহ্‌ ইসলামী ব্যাংকের ১৫ জনের মধ্যে ১৩ জন ( ৮৭% ভাগ) শরীয়াহ্‌ সম্মত নিয়ম-নীতি মেনে চলা হয় না এ বক্তব্য সমর্থন



করেন না। অবশ্য সোস্যাল ইসলামী ব্যাংক থেকে শাহজালাল ইসলামী ব্যাংক পর্যন্ত মোট ২২ জন ব্যবস্থাপকের ১৮ জনই (৮৩% ভাগ) এ বক্তব্যের বিপক্ষে অবস্থান গ্রহণ করেছেন। অর্থাৎ এ সমস্ত ইসলামী ব্যাংকের গ্রাহক হিসাব খোলার নিয়মনীতি পুরোপুরি শরীয়াহ্‌ সম্মত।

যে সমস্ত ব্যবস্থাপক হিসাব খোলার ব্যাপারে কতিপয় ব্যাংক শরীয়াহ্‌ পুরোপুরি নিয়ম অনুসরণ করছে না - এ ধারণা সমর্থন করেছেন তাদের সংখ্যা কম হলেও ব্যাপারটি অবহেলাযোগ্য নয়। তাঁদের মধ্যে সম্ভবত প্রত্যাশা অনুযায়ী শরীয়াহ্‌র বিধান অনুসরণ করা হচ্ছে না এমন ধারণা থাকতে পারে এজন্যে যে ব্যাংকসমূহ হয়ত পুরোপুরি এব্যাপারে অভ্যস্ত নয় অথবা যারা হিসাব খোলার কাজ করেন তাঁদের প্রয়োজনীয় প্রশিক্ষণ নাই অথবা হিসাব খোলার সময় আবার প্রচলিত ও শরীয়াহ্‌ নীতির পার্থক্য কি আর এমন প্রভাব ফেলবে!

#### ৫.৮ ব্যাংকের হিসাব খোলার নিয়ম নীতিতে গ্রাহকগণের স্বাচ্ছন্দ্যবোধ

ব্যাংকের হিসাব খোলার নিয়ম নীতিতে গ্রাহকগণের যে রকম প্রত্যাশা ও স্বাচ্ছন্দ্যবোধ থাকে তেমনি ব্যবস্থাপকগণেরও সন্তুষ্টির কারণ হতে পারে। যেহেতু ব্যাংক একটি সেবামূলক প্রতিষ্ঠান তাই সেবা প্রদানের

প্রাথমিক পর্যায়ে গ্রাহকগণকে প্রদত্ত সেবা ব্যাংকের প্রতি আকৃষ্ট করে এবং দীর্ঘদিন ব্যাংকে ধরে রাখে। ব্যবস্থাপকগণও চান যে আগত গ্রাহক চিরদিন তাদের সাথেই লেনদেন, বিনিয়োগ গ্রহণ এবং অন্যান্য সেবা লাভ করুক। এই দৃষ্টিকোণ থেকে ব্যাংক সর্বদাই এই অভিপ্রায়ই ব্যক্ত করে যে গ্রাহকগণ ব্যাংকের প্রতি সন্তুষ্ট থাকুক এবং উল্লিখিত কার্যক্রমে স্বাচ্ছন্দ্যবোধ করুক। অন্যথায় প্রতিযোগী অন্যান্য প্রচলিত সুদভিত্তিক ব্যাংকের প্রতি তাদের আকৃষ্ট হওয়ার সম্ভাবনা থাকে-যা কোন ব্যবস্থাপকেরই কাম্য হতে পারে না। কারণ বর্তমান গ্রাহকের উপস্থিতির সূত্র ধরেই অন্যান্য গ্রাহকদের আসার একটা সম্ভাবনা থাকে। বাংলাদেশের শরীয়াহুভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকসমূহের গ্রাহকগণ ব্যাংকের হিসাব খোলার নিয়ম নীতিতে কতটুকু স্বাচ্ছন্দ্যবোধ করেন সে সম্পর্কে তাদের মতামত জানতে চাওয়া হলে তাঁরা যা বলেন তা নিচের সারণী-৫.৮ এবং চিত্র-৫.৮ এ প্রদর্শিত হয়েছে।

সারণী-৫.৮: ব্যাংকের হিসাব খোলার নিয়ম নীতিতে স্বাচ্ছন্দ্যবোধ সম্পর্কে গ্রাহকগণের মতামত।

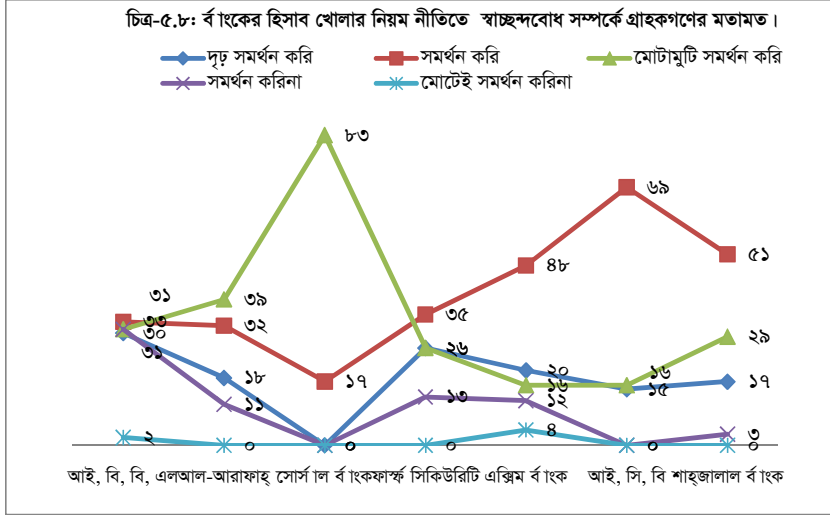
ক্রমিক নং	মতামত ব্যাংক	দৃঢ় সমর্থন করি	সমর্থন করি	মোটামুটি সমর্থন করি	সমর্থন করিনা	মোটাই সমর্থন করিনা	মোট
১	আই, বি, বি, এল	২৪ (৩০)	২৭ (৩৩)	২৫ (৩১)	৩ (৩৪)	২ (২)	৮১
২	আল-আরাফাহ্	৫ (১৮)	৯ (৩২)	১১ (৩৯)	৩ (১১)		২৮
৩	সোস্যাল ব্যাংক		৪ (১৭)	২০ (৮৩)			২৪
৪	ফার্স্ট সিকিউরিটি	৬ (২৬)	৮ (৩৫)	৬ (২৬)	৩ (১৩)		২৩
৫	এক্সিম ব্যাংক	৫ (২০)	১২ (৪৮)	৪ (১৬)	৩(১২)	১ (৪)	২৫
৬	আই, সি, বি	২ (১৫)	৯ (৬৯)	২ (১৬)			১৩
৭	শাহজালাল ব্যাংক	৬ (১৭)	১৮ (৫১)	১০ (২৯)	১ (৩)		৩৫
৮	মোট	৪৮ (২১)	৮৭ (৪০)	৭৮ (৩৩)	১৩ (৬)	৩	২২৯

তথ্য সূত্রঃ মাঠ জরিপ।

\*বন্ধনীর মধ্যকার সংখ্যাগুলো শতকরা হার নির্দেশ করে।

উপরের সারণী ও চিত্রের তথ্য মতে দেখা যায়, বিভিন্ন ব্যাংকের ২২৯ জন গ্রাহকের মধ্যে ৪৮ জন ( ২১ % ভাগ) দৃঢ়ভাবে সমর্থন করেন যে ব্যাংকের হিসাব খোলার নিয়মনীতিতে তাঁরা স্বাচ্ছন্দ্যবোধ করেন। বিভিন্ন ব্যাংকের ৮৭ জন (৪০ % ভাগ) সাধারণভাবে সমর্থন করেন এবং ৭৮ জন (৩৪ % ভাগ) মোটামুটি সমর্থন করেন বলে জানা গিয়েছে। এ সমস্ত উত্তরদাতাদের মধ্যে ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেডের ২৪ জন (৩০%ভাগ), আল-আরাফাহ্ ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ৫ জন (১৮% ভাগ), সোস্যাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ৪+২০=২৪জনই সাধারণভাবে এবং মোটামুটিভাবে সমর্থন করেছেন। ফার্স্ট সিকিউরিটি ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ২৩ জনের মধ্যে ৬ জন (২৬ %ভাগ), এক্সিম ব্যাংক লিমিটেডের ২৫ জন উত্তরদাতার মধ্যে ৫ জন (২০ % ভাগ), আই,সি,বি, ইসলামীক ব্যাংক লিমিটেডের ১৩ জনের শতকরা ১৫% ভাগ

এবং শাহজালাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ৩৫ জন গ্রাহকের মধ্যে ৬ জন (১৭ % ভাগ) উত্তরদাতা এই বক্তব্য দৃঢ়ভাবে সমর্থন করেছেন। সাধারণভাবে সমর্থনদানকারী উত্তরদাতা গ্রাহকগণের মধ্যে ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেডের ২৭ জন (৩৩%ভাগ), আল-আরাফাহ ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ৯ জন (৩২% ভাগ), ফাস্ট সিকিউরিটি ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ২৩ জনের মধ্যে ৮ জন (৩৫ %ভাগ), এক্সিম ব্যাংক লিমিটেডের ২৫ জন উত্তরদাতার মধ্যে ১২ জন (৪৮ % ভাগ), আই, সি, বি, ইসলামীক ব্যাংক লিমিটেডের ১৩ জনের শতকরা ৬৯ % ভাগ এবং শাহজালাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ৩৫ জন গ্রাহকের মধ্যে ১৮ জন (৫১ % ভাগ) উত্তরদাতা গ্রাহক রয়েছেন। একই রকমভাবে ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেডের ২৭ জন (৩৩%ভাগ), আল-আরাফাহ ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ৯ জন (৩২% ভাগ), ফাস্ট সিকিউরিটি ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ২৩ জনের মধ্যে ৮জন (৩৫ %ভাগ), এক্সিম ব্যাংক লিমিটেডের ২৫ জন উত্তরদাতার মধ্যে ১২জন (৪৮ % ভাগ), আই, সি, বি, ইসলামীক ব্যাংক লিমিটেডের ১৩ জনের শতকরা ৬৯ % ভাগ এবং শাহজালাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ৩৫ জন গ্রাহকের মধ্যে ১৮ জন (৫১ % ভাগ) দৃঢ়ভাবে সমর্থনদাতা গ্রাহক রয়েছেন। অনুরূপভাবে ব্যাংকের হিসাব খোলার নিয়ম নীতিতে স্বাচ্ছন্দ্যবোধ সম্পর্কে মোটামুটি সমর্থনদানকারী উত্তরদাতা গ্রাহকগণের মধ্যে ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেডের ২৫ জন (৩১%ভাগ), আল-আরাফাহ ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ১১ জন (৩৯ % ভাগ), ফাস্ট সিকিউরিটি ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ২৩ জনের মধ্যে ৬ জন (২৬ %ভাগ), এক্সিম ব্যাংক লিমিটেডের ২৫ জন উত্তরদাতার মধ্যে ৪জন (১৬ % ভাগ), আই,সি,বি,ইসলামীক ব্যাংক লিমিটেডের ১৩ জনের শতকরা ১৬ % ভাগ এবং শাহজালাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ৩৫ জন গ্রাহকের মধ্যে ১০ জন (২৯ % ভাগ)উত্তরদাতা গ্রাহক রয়েছেন। ব্যাংকের হিসাব খোলার নিয়ম নীতিতে গ্রাহকগণের স্বাচ্ছন্দ্যবোধ সম্পর্কে কিছুটা হলেও



দ্বিধাবিভক্ত মতামত পাওয়া গেছে। শরীয়াহ্ভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকসমূহে বর্তমানে এ ব্যাপারেও যে নিয়মনীতি চালু আছে তার প্রতি অধিকাংশ উত্তরদাতা গ্রাহকই তাদের স্বাচ্ছন্দ্যবোধ করেন বলে মত দিয়েছেন। কারণ শরীয়াহ্ নীতি অনুসরণ ও বাস্তবায়ন করতে গেলে গ্রাহকদের স্বাচ্ছন্দ্যের দিকটি অবশ্যই বিবেচনায় রাখা উচিত। ব্যাংকারগণ এব্যাপারে যথেষ্ট সচেতন বলেই গ্রাহকগণ স্বাচ্ছন্দ্যবোধ করেন বলে ধরে নেয়া যায়। অন্যদিকে কতিপয় উত্তরদাতা গ্রাহক দ্বিমত পোষণ করার পিছনে তাঁদের পছন্দমত সেবা না পাওয়া, কাজক্ষিত মাত্রায় শরীয়াহ্ নীতির প্রতি শঙ্কাবোধ না থাকা ইত্যাদি কারণে তাঁদের মতামত ভিন্নতর হয়ে থাকতে পারে।

#### ৫.৯ গ্রাহক হিসাব খোলার সেবাসমূহ সহজ্যতা, ঝামেলামুক্ততা ও দ্রুততা সম্পর্কে মতামত

গ্রাহকগণ ব্যাংক হিসাব খোলার কাজটি দ্রুত সম্পন্ন হোক এটা প্রত্যাশা করেন। গ্রাহকগণ ব্যাংকে প্রবেশ করেই প্রথম যে সেবা প্রত্যাশা করেন তা যদি যথাসম্ভব পাওয়া যায় তাহলে তাদের মনোভাব অনুকূল হয়ে থাকে। পক্ষান্তরে প্রথম ধারণাই যদি অনুকূল না হয় তাহলে সে ক্ষেত্রে ব্যাংকের সেবার প্রতি সন্তুষ্ট থাকা সম্ভব নাও হতে পারে। কাজেই অন্যদের আকৃষ্ট করার ব্যাপারটা সুদূর পরাহত থেকে যায়। প্রায় সকল ব্যাংকেই হিসাব খোলার নিয়ম-কানুন একই রকম থাকলেও দ্রুততার পরিমাণে কিছুটা হলেও পার্থক্য লক্ষ্য করা যায়। শরীয়াহ্ভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকসমূহে গ্রাহকগণের হিসাব খোলা বেশ সহজ ও ঝামেলা মুক্ত বলে অধিকাংশ ব্যবস্থাপক মতামত ব্যক্ত করেছেন (দ্রষ্টব্য সারণী-৫.৯ ও চিত্র-৫.৯)।

সারণী-৫.৯ : গ্রাহক হিসাব খোলার পদ্ধতি সহজ ও ঝামেলামুক্ততা সম্পর্কে ব্যবস্থাপকগণের মতামত।

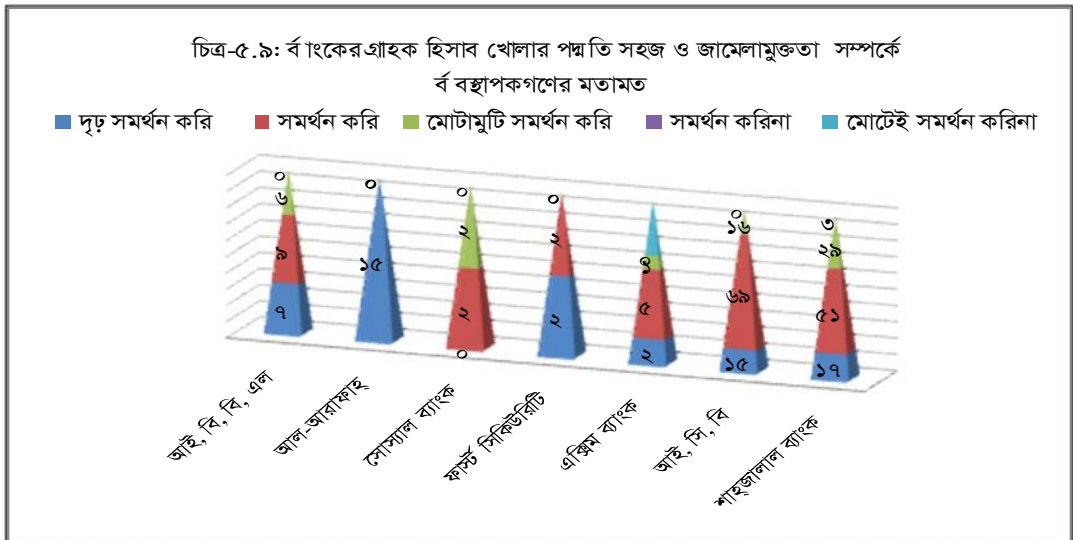
ক্রমিক নং	মতামত ব্যাংক	দৃঢ় সমর্থন করি	সমর্থন করি	মোটামুটি সমর্থন করি	সমর্থন করিনা	মোটাই সমর্থন করিনা	মোট
১	আই, বি, বি, এল	৭ (৪৮)	৯ (৭৫)	৬ (৫০)			১২
২	আল-আরাফাহ্	১৫ (১০০)					১৫
৩	সোস্যাল ব্যাংক		২ (৫০)	২ (৫০)			০৪
৪	ফাস্ট সিকিউরিটি	২ (৫০)	২ (৫০)				০৪
৫	এক্সিম ব্যাংক	২ (২৫)	৫ (৬৩)	১ (১২)			০৮
৬	আই, সি, বি	২ (১০০)					০২
৭	শাহজালাল ব্যাংক	৩ (৭৫)	১ (২৫)				০৪
৮	মোট	৩১ (৫৩)	১৯ (৩২)	৯ (১৫)			৫৯

তথ্য সূত্রঃ মাঠ জরিপ

\*বন্ধনীর মধ্যকার সংখ্যাগুলো শতকরা হার নির্দেশ করে।

উপরের সারণী ও চিত্র থেকে দেখা যায়, গবেষণার ৫৯ জন উত্তরদাতা ব্যবস্থাপকের মধ্যে ৩১ জন (৫৩% ভাগ) একথা দৃঢ়ভাবে সমর্থন করেন যে, তাদের ব্যাংকের গ্রাহকদের হিসাব খোলার জন্য যত রকম নিয়মকানুন প্রচলিত আছে তা সহজবোধ্য এবং ঝামেলা মুক্ত। প্রতিযোগিতামূলক অবস্থায় গ্রাহকদের ধরে রাখার জন্য ব্যাংকে হিসাব খোলা অর্থাৎ ব্যাংকে প্রবেশের প্রথম ধাপ যতটা সম্ভব সহজ ও ঝামেলামুক্ত করার চেষ্টা করা হয়েছে। ১৯ জন (৩২% ভাগ) ব্যবস্থাপক সমর্থন করেন যে, তাদের ব্যাংকে হিসাব খোলার পদ্ধতি সহজ ও ঝামেলা মুক্ত।

মোটামুটি সহজ ও ঝামেলামুক্ত বলে মত প্রকাশ করেন ৯ জন (১৫% ভাগ) ব্যবস্থাপক।



ব্যবস্থাপকগণের সাফাই মতামতের গ্রহণযোগ্যতা যাচাই করার জন্য গ্রাহকগণকেও তাঁদের মতামত সম্পর্কে জিজ্ঞাসা করা হয়েছিল। শরীয়াহুভিত্তিক ৭ (সাত) টি ইসলামী ব্যাংকের মোট ২২৬ জন

গ্রাহক এই প্রশ্নের উত্তর দিয়েছেন। তার মধ্যে ৯১ জন (৪০% ভাগ) সমর্থন করেন এবং ৬৩ জন (২৮% ভাগ) মোটামুটি সমর্থন করেছেন। দৃঢ়ভাবে সমর্থন করেন এমন মতামত ব্যক্ত করেন ৫১ জন (২৩% ভাগ)। গ্রাহকগণের দৃঢ়ভাবে সমর্থনের সংখ্যা হ্রাস পাওয়ার কারণ বিশ্লেষণ করলে এটা অনুমান করা যায় যে, ব্যাংকসমূহ শত চেষ্টায়ও হিসাব খোলার পদ্ধতি খুব বেশি সহজ ও বামেলামুক্ত করতে সক্ষম হয়নি (সারণী-৫.১০ এবং চিত্র-৫.১০ দ্রষ্টব্য)।

সারণী-৫.১০: গ্রাহক হিসাব খোলার জন্য ব্যাংক দ্রুততার সাথে কাজ করা সম্পর্কে গ্রাহকগণের মতামত।

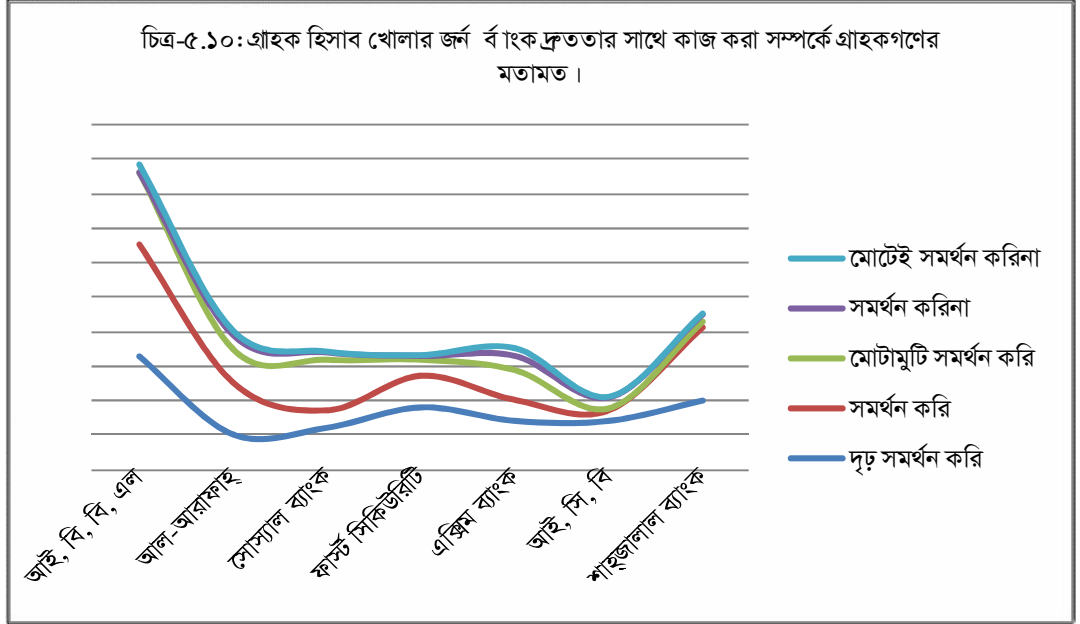
ক্রমিক নং	মতামত ব্যাংক	দৃঢ় সমর্থন করি	সমর্থন করি	মোটামুটি সমর্থন করি	সমর্থন করিনা	মোটাই সমর্থন করিনা	মোট
১	আই,বি,বি, এল	২৩ (২৯)	৩২ (৪১)	২১ (২৭)		২ (৩)	৭৮
২	আল-আরাফাহ্		১৫ (৫০)	১০ (৩৪)	৪ (১৩)	১ (৩)	৩০
৩	সোস্যাল ব্যাংক	২ (৮)	৫ (২১)	১৫ (৬৩)	২ (৮)		২৪
৪	ফার্স্ট সিকিউরিটি	৮ (৩৫)	৯ (৩৯)	৫ (২২)	১ (৪)		২৩
৫	এক্সিম ব্যাংক	৪ (১৬)	৬ (২৪)	৯ (৩৬)	৪ (১৬)	২ (৮)	২৫
৬	আই, সি, বি	৪ (৩৭)	৩ (২৭)	১ (৯)	৩ (২৭)		১১
৭	শাহজালাল ব্যাংক	১০ (২৯)	২১ (৫৯)	২ (৬)	২ (৬)		৩৫
৮	মোট	৫১ (২৩)	৯১ (৪০)	৬৩ (২৮)	১৬ (৭)	৫ (২)	২২৬

তথ্য সূত্রঃ মাঠ জরিপ

\*বন্ধনীর মধ্যকার সংখ্যাগুলো শতকরা হার নির্দেশ করে।

উপরের সারণী ও চিত্রের তথ্য মতে দেখা যায় যে, ২২৬ জন গ্রাহকের মধ্যে অধিকাংশ গ্রাহকই

এই মত সমর্থন করেন যে ব্যাংকের গ্রাহক হিসাব খোলার জন্য ব্যাংক দ্রুততার সাথে কাজ করে ।  
তন্মধ্যে ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেডের ২৩ জন (২৯%ভাগ) দৃঢ়ভাবে সমর্থন করেন । তবে



আল-আরাফাহ্ ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ৩০ জনের মধ্যে কেউই দৃঢ়ভাবে এ বক্তব্য সমর্থন করেন নাই । সোস্যাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ২৪ জনের মধ্যে মাত্র ২ জন ((৮ % ভাগ) দৃঢ়ভাবে, ৫ জন ((২১ % ভাগ)) সাধারণভাবে এবং ১৫ জন (৬৩ % ভাগ)মোটামুটিভাবে সমর্থন করেছেন । ফার্স্ট সিকিউরিটি ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ৮+৯+৫=২২ জন যথাক্রমে দৃঢ়ভাবে , সাধারণভাবে এবং মোটামুটিভাবে এ বক্তব্য সমর্থন করেছেন । এলিম ব্যাংক লিমিটেডের ২৫ জন উত্তরদাতা গ্রাহকের মধ্যে ১৯ জন অর্থাৎ (৭৬ % ভাগ), যথাক্রমে দৃঢ়ভাবে ,সাধারণভাবে এবং মোটামুটিভাবে এ বক্তব্যের সাথে ঐক্যমত পোষণ করেছেন । অনুরূপভাবে আই, সি, বি, ইসলামিক ব্যাংক লিমিটেডের ১১ জনের মধ্যে ৮জন উত্তরদাতা অর্থাৎ শতকরা ৭৩% ভাগ এবং শাহজালাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ৩৩ জন (৮৮ % ভাগ) উত্তরদাতা এই বক্তব্য বিভিন্ন মাত্রায় সমর্থন করেছেন ।

ব্যাংক ব্যবসায় জটিলতা যেমন বৃদ্ধি পাচ্ছে, তেমনি গ্রাহকগণের প্রত্যাশাও বৃদ্ধি পাচ্ছে । প্রত্যাশার সঙ্গে সঙ্গে প্রদত্ত সেবার দ্রুততার একটা সম্পর্ক থাকে । গ্রাহকগণের প্রত্যাশার সঙ্গে দ্রুত সেবা সরবরাহের ব্যবস্থা করা যায়নি বিধায় দৃঢ়ভাবে সমর্থনদাতা গ্রাহকের সংখ্যা কম হতে পারে । যে সমস্ত উত্তরদাতা এ বক্তব্য কোনভাবেই সমর্থন করেন নাই তাঁরা ব্যাংকের হিসাব খোলা সংক্রান্ত সেবার প্রতি সন্তুষ্ট নন এটা বোঝা যায় । শরীয়াহ্ ভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকসমূহ প্রচলিত সুদভিত্তিক ব্যাংক অপেক্ষা কোন কোন ক্ষেত্রে আবার রক্ষণশীল ভূমিকা পালন করে থাকে । তাই অস্তিত্বের

প্রয়োজনে আবার সমালোচনা থেকে ব্যাংকের ভাবমূর্তি রক্ষার স্বার্থে তারা দ্রুত সেবা প্রদানের ব্যাপারে কিছুটা হলেও অনিহা প্রদর্শন করে থাকতে পারেন।

### ৫.১০ গ্রাহক হিসাব খোলা ও বন্ধ করার নিয়ম-কানূনের প্রতি সন্তুষ্টির প্রকৃতি

ব্যাংক হিসাব খোলা ও বন্ধ করা সম্পর্কিত প্রদত্ত সেবার প্রতি ব্যবস্থাপকগণ অনুকূল পদক্ষেপের প্রতি অঙ্গীকারাবদ্ধ থাকেন। যদিও ব্যাংকের হিসাব বন্ধ হওয়া কোন শুভ কাজ বা লক্ষণ নয়। গ্রাহক হিসাব চালাতে কেন চান না, নাকি হিসাব রাখা ও পরিচালনা করাকে লাভজনক মনে করেন না, সে বিষয়ে খোঁজ খবর নেয়ার ফুরসত ব্যাংক ব্যবস্থাপকগণের নাই একথা ঠিক। কিন্তু অন্তত: হিসাব খোলার কাজটি সম্পর্কে গ্রাহকগণের সন্তুষ্টির দিকে অবশ্যই তাদের নজর দেয়া উচিত। এ ব্যাপারে ব্যবস্থাপকগণের বেশির ভাগই ইতিবাচক মতামত ব্যক্ত করেছেন এবং এ সম্পর্কে গ্রাহকগণের কোন অভিযোগ নাই বলে প্রতীয়মান হয়। (সারণী-৫.১১ এবং চিত্র-৫.১১ দ্রষ্টব্য)।

সারণী-৫.১১: ব্যাংকের গ্রাহক হিসাব খোলা ও বন্ধ করা সম্পর্কে ব্যবস্থাপকগণের মতামত।

ক্রমিক নং	মতামত		দৃঢ় সমর্থন করি	সমর্থন করি	মোটামুটি সমর্থন করি	সমর্থন করিনা	মোট সমর্থন করিনা	মোট
	ব্যাংক							
১	আই, বি, বি, এল		২ (৯)	১০ (৪৫)	৫ (২৩)	৫ (২৩)		২২
২	আল-আরাফাহ		১১ (৭৩)	৩ (২০)	১ (৭)			১৫
৩	সোস্যাল ব্যাংক			২ (৫০)	২ (৫০)			০৪
৪	ফাস্ট সিকিউরিটি		১ (২৫)	৩ (৭৫)				০৪
৫	এক্সিম ব্যাংক		২ (৩৩)	২ (৩৩)		১ (১৭)	১ (১৭)	০৬
৬	আই, সি, বি				১ (৫০)	১ (৫০)		০২
৭	শাহজালাল ব্যাংক		৩ (৭৫)	১ (২৫)				০৪
৮	মোট		১৯ (৩৩)	২১ (৩৭)	৯ (১৬)	৭ (১২)	১ (২)	৫৭

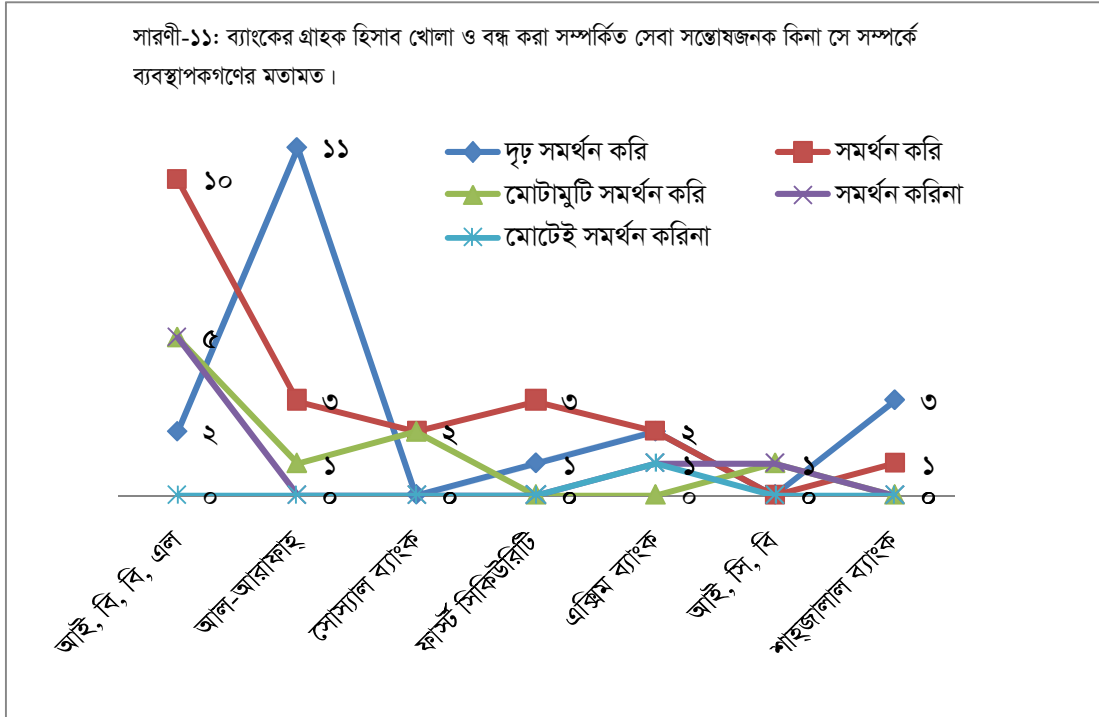
তথ্য সূত্রঃ মাঠ জরিপ

\*বন্ধনীর মধ্যকার সংখ্যাগুলো শতকরা হার নির্দেশ করে।

উপরে প্রদর্শিত সারণী মোতাবেক উত্তরদাতা ব্যবস্থাপকের মোট সংখ্যা ৫৭ জন। তন্মধ্যে বিভিন্ন ব্যাংকের ১৯ জন (৩৩% ভাগ) দৃঢ়ভাবে সমর্থন করেন, ২১ জন (৩৭% ভাগ) সাধারণভাবে সমর্থন করেন এবং মোটামুটিভাবে এ বক্তব্যের সমর্থক উত্তরদাতা ব্যবস্থাপকের সংখ্যা ৯ জন অর্থাৎ শতকরা ১৬ ভাগ।  $১৯+২১=৪০$  মোট ৮ জন ( $১২+২=১৪$  % ভাগ) উত্তরদাতা ব্যবস্থাপক বিভিন্ন



মাত্রায় এ বক্তব্য সমর্থন করেন না যে তাঁদের ব্যাংকের গ্রাহকগণ হিসাব খোলা ও বন্ধ করা সংক্রান্ত যে সব সেবা পেয়ে থাকেন তাতে তাঁরা সন্তুষ্ট। সারণীতে দেখা যায় যে ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেডের ২২ জন, আল-আরাফাহ ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ১৫ জন, সোস্যাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেড, ফার্স্ট সিকিউরিটি ইসলামী ব্যাংক লিমিটেড এবং শাহজালাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ৪ জন করে মোট ১২ জন উত্তরদাতা ব্যবস্থাপক রয়েছেন। এক্সিম ব্যাংক লিমিটেডের ৬ জন এবং আই, সি, বি ইসলামীক ব্যাংক লিমিটেডের ২ জন উত্তরদাতা ব্যবস্থাপক উপরোক্ত বক্তব্যের উপর মতামত প্রকাশ করেছেন।



এতে বোঝা যায় যে, ব্যবস্থাপকগণ কর্তৃক প্রদত্ত সেবার উপর গ্রাহকগণ যাতে অসন্তুষ্ট না থাকেন সেজন্য ব্যাংকসমূহ খুবই সচেতন এবং প্রতিযোগিতামূলকভাবে তাঁরা সেবার মান বৃদ্ধি করে যাচ্ছেন। ব্যাংকসমূহকে হিসাব খোলা ও বন্ধ করার সময় কিছু তথ্য সরবরাহ করতে হয়। এগুলো পেতে সহানুভূতিশীল হলে গ্রাহকগণ উপকৃত হন ও সন্তুষ্ট হন। ব্যবস্থাপকগণ এ বিষয়টির উপর গুরুত্ব দিয়েই গ্রাহক সন্তুষ্টি অর্জনের প্রচেষ্টা চালিয়ে যাচ্ছেন। তাঁদের অভিযোগ শ্রবণ করলে এবং আন্তরিকতার সাথে তা দূর করার চেষ্টা করলে গ্রাহক সন্তুষ্টি অর্জন সম্ভব হবে।

### ৫.১১ গ্রাহক হিসাব খোলা ও বন্ধ করা সংক্রান্ত সেবার পর্যাপ্ততা

ব্যাংক গ্রাহক হিসাব খোলা ও বন্ধের বিষয়ে ব্যবস্থাপকগণের সন্তুষ্টিই প্রমাণ করে যে, এ সেবা অবশ্যই পর্যাপ্তই হয়ে থাকবে। ব্যাংক হিসাব খোলার সময় শুধু গ্রাহকগণকে আন্তরিক সেবা দিয়েই যাবে না, তাঁরা কোন কারণে হিসাব বন্ধ করতে আসলে অসন্তোষ প্রকাশ করবেন এমনটি হওয়া

কাম্য নয়। তাই এ ব্যাপারে ব্যবস্থাপকগণকে হিসাব খোলা ও বন্ধ করা সংক্রান্ত বিষয়ে প্রদত্ত সেবার পর্যাণ্ডতা নিয়ে অবশ্যই ভাবতে হয়। ব্যবস্থাপকগণের মতামত নিয়েই সেবার পর্যাণ্ডতার প্রকৃতি সম্পর্কে অনুধাবন করা যাবে (সারণী-৫.১২এবং চিত্র-৫.১২ দ্রষ্টব্য)।

সারণীতে প্রতিফলিত হয়েছে যে, উল্লিখিত বক্তব্যের উপর বিভিন্ন ব্যাংকের মোট ৫৬ জন উত্তরদাতার মতামত সংগ্রহ করা গেছে। তন্মধ্যে ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেডের ৭ জন (৩৩%ভাগ), আল-আরাফাহ্ ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ১৩জন (৮৭% ভাগ), সোস্যাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের শতকরা ২৫ ভাগ, ফার্স্ট সিকিউরিটি ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের শতকরা ১০০ ভাগ, এক্সিম ব্যাংক লিমিটেডের শতকরা ৬৭ ভাগ, আই, সি, বি এবং শাহজালাল সারণী-৫.১২: গ্রাহক হিসাব খোলা ও বন্ধ করা সম্পর্কিত সেবার পর্যাণ্ডতা বিষয়ে ব্যবস্থাপকগণের মতামত।

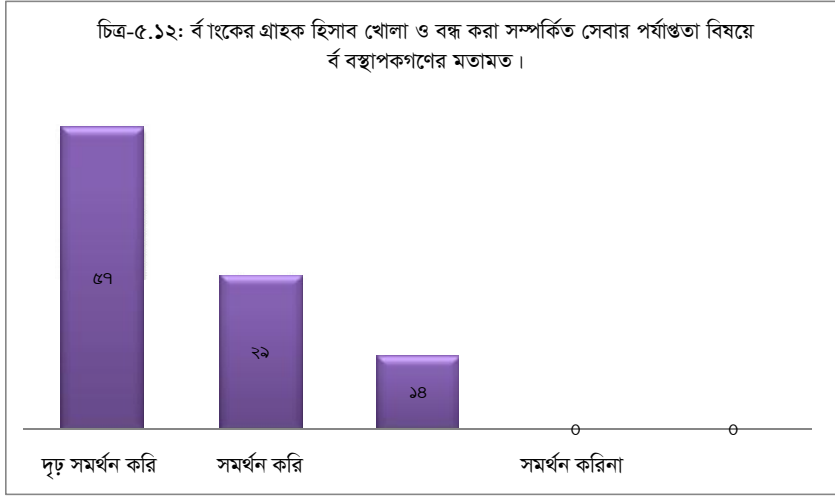
ক্রমিক নং	মতামত ব্যাংক	দৃঢ় সমর্থন করি	সমর্থন করি	মোটামুটি সমর্থন করি	সমর্থন করিনা	মোটাই সমর্থন করিনা	মোট
১	আই, বি, বি, এল	৭ (৩৩)	৮ (৩৮)	৬ (২৯)			২১
২	আল-আরাফাহ্	১৩ (৮৭)	২ (১৩)				১৫
৩	সোস্যাল ব্যাংক	১ (২৫)	১ (২৫)	২ (৫০)			০৪
৪	ফার্স্ট সিকিউরিটি	৪ (১০০)					০৪
৫	এক্সিম ব্যাংক	৪ (৬৭)	২ (৩৩)				০৬
৬	আই, সি, বি	১ (৫০)	১ (৫০)				০২
৭	শাহজালাল ব্যাংক	২ (৫০)	২(৫০)				০৪
৮	মোট	৩২ (৫৭)	১৬ (২৯)	৮ (১৪)			৫৬

তথ্য সূত্রঃ মাঠ জরিপ

\*বন্ধনীর মধ্যকার সংখ্যাগুলো শতকরা হার নির্দেশ করে।

ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের অর্ধেক সংখ্যক উত্তরদাতা ব্যবস্থাপক এই বক্তব্য দৃঢ়ভাবে সমর্থন করেছেন। ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেডের শতকরা ৩৮%ভাগ, আল-আরাফাহ্ ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের শতকরা ১৩% ভাগ, সোস্যাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের শতকরা ২৫% ভাগ, এক্সিম ব্যাংক লিমিটেডের শতকরা ৩৩% ভাগ, আই, সি, বি ইসলামীক ব্যাংক এবং শাহজালাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের অবশিষ্ট অর্ধেক সংখ্যক উত্তরদাতা ব্যবস্থাপকগণ এই বক্তব্য সাধারণভাবে সমর্থন করেছেন। অর্থাৎ শরীয়াহভিত্তিক সকল ইসলামী ব্যাংকের উত্তরদাতা ব্যবস্থাপকদের মধ্যে ৩২ জন (৫৭% ভাগ) দৃঢ়ভাবে সমর্থন করেছেন এবং ১৬ জন ব্যবস্থাপক

(২৯% ভাগ)স্বাভাবিকভাবে তাঁদের সমর্থন প্রকাশ করেন যে এরূপ কাজে প্রদত্ত সেবা পর্যাপ্তভাবেই সরবরাহ করা হচ্ছে। বিভিন্ন ব্যাংকের মোট ৫৬ জন ব্যবস্থাপকের মধ্যে কেউই গ্রাহকগণকে প্রদত্ত সেবা অপরিপূর্ণ একথা মনে করেন না। উল্লেখ্য যে মোটামুটি সমর্থনদাতা ব্যবস্থাপকের সংখ্যা নগণ্য মাত্র ৮জন(১৪% ভাগ)। গ্রাহক বিভিন্ন কারণে তাঁদের হিসাব খোলেন এবং বন্ধ করেন। সঞ্চয়, বিনিয়োগ গ্রহণ, বিভিন্ন বিল পরিশোধ, প্রকল্প বাস্তবায়ন প্রভৃতি কাজে যেমন হিসাব খোলা হয় তেমনি একই ব্যাংকের অন্য শাখায় হস্তান্তর অথবা কোন কারণে হিসাব রাখা যৌক্তিক না হলে



তাঁরা তাঁদের কারও হিসাব বন্ধ করে দিতে চাইতে পারেন। এমতাবস্থায় তাঁদের স্বাভাবিক প্রত্যাশা হল পর্যাপ্ত সময়ানুগ সেবা। কেউ কেউ আবার পরে একাধিক হিসাবও খুলতে পারেন। ব্যবস্থাপকগণ উল্লিখিত সবই যৌক্তিক বলে মনে করেন এবং পর্যাপ্ত সেবা প্রদান করে গ্রাহক সন্তুষ্টি অব্যাহত রাখতে সচেষ্ট হন।

### ৫.১২ শরীয়াহুভিত্তিক ডিপোজিট স্কীম সম্পর্কে গ্রাহক সন্তুষ্টির পরিমাণ

শরীয়াহুভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকসমূহে নানাবিধ ডিপোজিট স্কীম তারা চালু করেছে। এ সমস্ত স্কীমসমূহ ইতিমধ্যে সম্প্রসারিত হয়েছে এবং হচ্ছে। গ্রাহকগণের সন্তুষ্টির উপর এসব স্কীমের ভবিষ্যত নির্ভর করে। এছাড়া স্কীমে জমাকৃত অর্থ ব্যাংক কর্তৃক ব্যবহার করতে পারা না পারাও স্কীম চালু রাখার সিদ্ধান্তকে প্রভাবিত করে। যাহোক, ইসলামী ব্যাংকসমূহে ডিপোজিট স্কীমসমূহ

চালু করা এবং অব্যাহত রাখার ব্যাপারে পুরাতন ব্যাংক অপেক্ষা নতুন ব্যাংকগুলো আরো বেশি অগ্রণী পদক্ষেপ গ্রহণ করে চলেছে। গ্রাহকগণের কাছে গ্রহণযোগ্য হওয়ার কারণেই এসব স্কীম ক্রমাগত জনপ্রিয়তা অর্জন করেছে। এসব ডিপোজিট স্কীম সম্পর্কে তাই গ্রাহকগণ সন্তুষ্ট কিনা এ ব্যাপারে ব্যবস্থাপকগণের মতামত গুরুত্ব বহন করে। নিম্নের সারণীতে ব্যবস্থাপকগণের মতামত প্রতিফলিত হয়েছে (দ্রষ্টব্য সারণী-৫.১৩ এবং চিত্র-৫.১৩)।

সারণী-৫.১৩ : প্রচলিত শরীয়াহুভিত্তিক ডিপোজিট স্কীম সম্পর্কে ব্যবস্থাপকগণের মতামত।

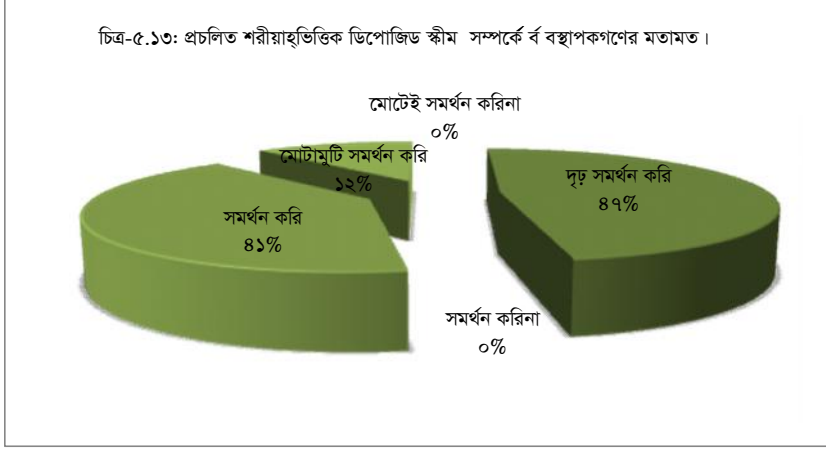
ক্রমিক নং	মতামত ব্যাংক	সমর্থন		মোটামুটি সমর্থন করি	সমর্থন করিনা	মোটাই সমর্থন করিনা	মোট
		দৃঢ় করি	সমর্থন করি				
১	আই, বি, বি, এল	৯ (৪১)	৭ (৩২)	৬ (২৭)			২২
২	আল-আরাফাহ্	১১ (৭৩)	৪ (২৭)				১৫
৩	সোস্যাল ব্যাংক		৪ (১০০)				০৪
৪	ফাস্ট সিকিউরিটি	৩ (৫০)	৩ (৫০)				০৬
৫	এক্সিম ব্যাংক	৩ (৫০)	৩ (৫০)				০৬
৬	আই, সি, বি	১ (৫০)	১ (৫০)				০২
৭	শাহজালাল ব্যাংক	১ (২৫)	২ (৫০)	১ (২৫)			০৪
৮	মোট	২৮ (৪৭)	২৪ (৪১)	৭ (১২)			৫৯

তথ্য সূত্রঃ মাঠ জরিপ

\*বন্ধনীর মধ্যকার সংখ্যাগুলো শতকরা হার নির্দেশ করে।

উপরের সারণীতে ৫৯ জন উত্তরদাতার মতামত পাওয়া গেছে। তন্মধ্যে আই,বি,বি,এল এর ২২ জন ব্যবস্থাপকের মধ্যে ৯ জন (৪১% ভাগ), আল-আরাফাহ্ ইসলামী ব্যাংকের ১৫ জনের মধ্যে ১১ জন (৭৩% ভাগ) দৃঢ়ভাবে সমর্থন করেন যে, এসব ব্যাংকের ডিপোজিট স্কীমসমূহ সম্পর্কে গ্রাহকগণ সন্তুষ্ট। সোস্যাল ইসলামী ব্যাংকের শতকরা ১০০% ভাগ স্বাভাবিকভাবে তাদের সমর্থনের কথা ব্যক্ত করেছেন এবং ফাস্ট সিকিউরিটি ইসলামী ব্যাংক, এক্সিম ব্যাংক লিমিটেড ও আই, সি, বি ইসলামীক ব্যাংকের শতকরা ৫০% ভাগ করে উত্তরদাতা এবং শাহজালাল ইসলামী ব্যাংকের উত্তরদাতা ব্যবস্থাপকদের মতামতের প্রকৃতি এক পেশে অর্থাৎ বিভিন্ন মাত্রার সমর্থনমূলক।

স্মরণ করা যেতে পারে যে, বাংলাদেশে সম্প্রতি সকল শ্রেণীর ও পেশার মানুষ তাঁদের আয় বৃদ্ধি পাওয়ার কারণে এবং সঞ্চয়ের প্রয়োজনীয়তা সম্পর্কে সচেতন হওয়ার ফলে সঞ্চয়ের প্রতি আগ্রহী



হয়ে উঠেছেন। এছাড়া আর্থ-সামাজিক অনিশ্চয়তা, জীবনযাত্রার মান উন্নয়নের প্রতি আকর্ষণ এবং ভবিষ্যত প্রজন্মের স্বচ্ছলতা তথা উচ্চ শিক্ষা, বিবাহ, বিদেশ গমন, চিকিৎসা প্রভৃতি কারণে তাঁরা বিভিন্ন ডিপোজিট স্কীমের প্রতি আকৃষ্ট হন। উপরন্তু ধর্মের প্রতি এবং সততার প্রতি এ শ্রেণীর গ্রাহকদের শ্রদ্ধার কারণেও শরীয়াহুভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকসমূহের ডিপোজিট স্কীম জনপ্রিয়তা অর্জন করেছে।

### ৫.১৩ শরীয়াহুভিত্তিক স্কীমের প্রতি সকল শ্রেণীর গ্রাহকের আকর্ষণ

বাংলাদেশে জনসচেতনতা বৃদ্ধির সাথে সাথে কর্মসংস্থানের বেশ কিছু উদ্যোগ ব্যাংকসমূহ গ্রহণ করেছে। বিভিন্ন ডিপোজিট স্কীম থেকে সংগৃহীত অর্থ এ সমস্ত প্রকল্পে বিনিয়োগ করা হয়। এ সমস্ত স্কীম যত বৃদ্ধি পাবে গ্রাহক সংখ্যা তত বেশি সম্প্রসারিত হবে বলে আশা করা যায়। সামাজিক অস্থিরতা ও চাপল্য বৃদ্ধির কারণে কেউই এখন আর ঘরে নগদ অর্থ রাখতে চায় না। ব্যাংকে অর্থ জমা দান এবং উত্তোলন সুবিধা দোর গোড়ায় পৌঁছে যাবার কারণেও মানুষের ব্যাংকিং অভ্যাস গড়ে উঠেছে এবং বৃদ্ধি পেয়েছে। দেশের বিভিন্ন শহরে ইসলামী ব্যাংকসমূহ তাদের শাখা সম্প্রসারণ করার ফলে এ সব সঞ্চয়ী স্কীমের প্রতি গ্রাহকগণের আকর্ষণ বৃদ্ধির আরেকটি অন্যতম কারণ বলে ধারণা করা যায়।

শরীয়াহুভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকসমূহের ডিপোজিট স্কীমগুলোর প্রতি সকল শ্রেণীর গ্রাহকগণই আকৃষ্ট হচ্ছেন বলে বেশির ভাগ গ্রাহক মনে করেন। অর্থনৈতিক কর্মকাণ্ড বৃদ্ধির সাথে সাথে সঞ্চয় স্পৃহার প্রতিও মানুষের অনুরাগ লক্ষ্য করা যাচ্ছে। ব্যাংকসমূহও ক্ষুদ্র-বৃহৎ সব শ্রেণীর গ্রাহকগণের জন্যই ডিপোজিট স্কীম চালু করেছে। এমন নয় ব্যাংকে শুধুমাত্র বড় অংকের ডিপোজিট স্কীমগুলোর

প্রতিই আগ্রহ দেখানো হচ্ছে বরং ছোট অংকের ডিপোজিট স্কীমের প্রতি আকর্ষণ দিন দিন অধিক পরিমাণে বৃদ্ধি পাবার সম্ভাবনা দেখা যাচ্ছে। এব্যাপারে বিশেষ কোন শ্রেণীর গ্রাহকগণ শারীয়াহুভিত্তিক ডিপোজিট স্কীমগুলোর প্রতি আকৃষ্ট হচ্ছেন নাকি সব শ্রেণীর গ্রাহকগণই আকৃষ্ট হচ্ছেন সে সম্পর্কে গ্রাহকগণের মতামত উপরের সারণীতে প্রদর্শিত হয়েছে। শরীয়াহুভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকসমূহের উত্তরদাতা গ্রাহকগণের অভিমত সম্বলিত উপরে প্রদর্শিত সারণীতে দেখা যায় যে মোট ২১৪ জন উত্তরদাতা তাঁদের মতামত প্রকাশ করেছেন (দ্রষ্টব্য সারণী-৫.১৪ এবং চিত্র ১৪)। তন্মধ্যে ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেডের ৬৮ জন, আল-আরাফাহ ইসলামী ব্যাংকের ২৯ জন, সোস্যাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ২৪ জন, ফাস্ট সিকিউরিটি ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ২৩ জন, এক্সিম ব্যাংক লিমিটেডের ২৫ জন, আই, সি, বি ইসলামীক ব্যাংক সারণী-৫.১৪: শরীয়াহুভিত্তিক ডিপোজিট স্কীমগুলোর প্রতি গ্রাহকদের আকৃষ্ট করা সম্পর্কে গ্রাহকগণের মতামত।

ক্রমিক নং	মতামত ব্যাংক	দৃঢ় সমর্থন করি	সমর্থন করি	মোটামুটি সমর্থন করি	সমর্থন করিনা	মোটাই সমর্থন করিনা	মোট
১	আই, বি, বি, এল	২৭ (৪০)	৯ (১৩)	২০ (২৯)	১০(১৫)	২ (৩)	৬৮
২	আল-আরাফাহ	৬ (২১)	১১ (৩৮)	১১ (৩৮)	১ (৩)		২৯
৩	সোস্যাল ব্যাংক	৩ (১৩)	৫ (২১)	১১ (৪৬)	৫ ২১		২৪
৪	ফাস্ট সিকিউরিটি	৪ (১৭)	১১ (৪৮)	৮ (৩৫)			২৩
৫	এক্সিম ব্যাংক	৫ (২০)	৭ (২৮)	৬ (২৪)	৩ ১২)	৪ (১৬)	২৫
৬	আই, সি, বি		২ (১৮)	৯ (৮২)			১১
৭	শাহজালাল ব্যাংক	১১ (৩২)	১২ (৩৫)	৭ (২১)	৪(১২)		৩৪
৮	মোট	৫৬ (২৬)	৫৭ (২৭)	৭২ (৩৪)	২৩(১১)	৬ (২)	২১৪

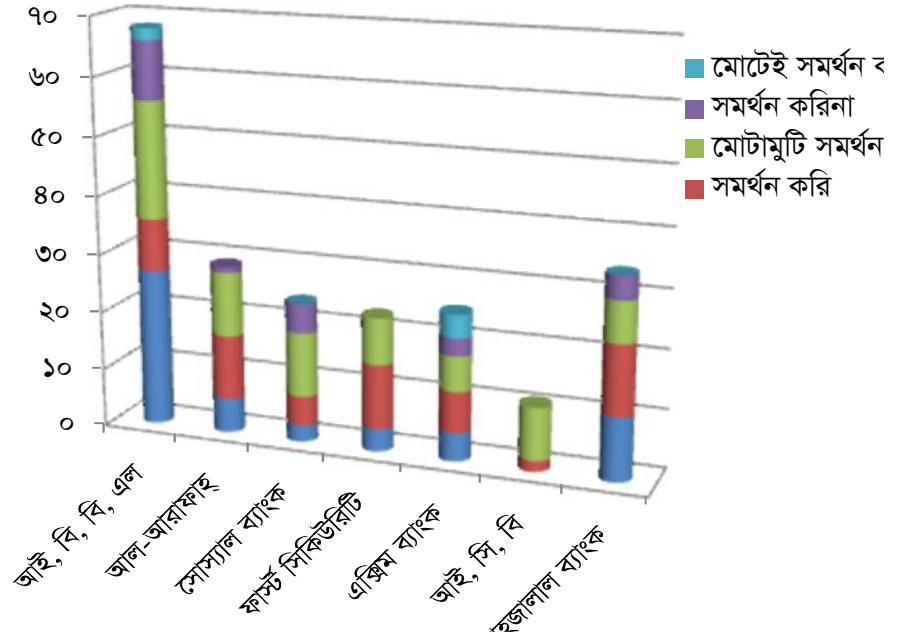
তথ্য সূত্রঃ মাঠ জরিপ

\*বন্ধনীর মধ্যকার সংখ্যাগুলো শতকরা হার নির্দেশ করে।

লিমিটেডের ১১ জন এবং শাহজালাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ৩৪ জন গ্রাহক রয়েছেন। শরীয়াহুভিত্তিক ডিপোজিট স্কীমসমূহের প্রতি যে সকল শ্রেণীর গ্রাহক আকৃষ্ট হচ্ছেন এ বিবৃতির পক্ষে সব ব্যাংকের মোট ৫৬ জন (২৬% ভাগ) দৃঢ়ভাবে সমর্থন করেন। উত্তরদাতাগণের মধ্যে মোটামুটি সমর্থন করেন এমন গ্রাহকের সংখ্যাই সর্বাধিক ৭২ জন অর্থাৎ শতকরা ( ৩৪% ভাগ), দ্বিতীয় বৃহত্তম সংখ্যা হচ্ছে ৫৭ জন অর্থাৎ (২৭% ভাগ), তবে একটা উল্লেখযোগ্য সংখ্যক উত্তরদাতা গ্রাহক (১৩% ভাগ) ডিপোজিট স্কীমের প্রতি সব শ্রেণীর গ্রাহকগণের আকৃষ্ট হওয়ার বিষয়টি সমর্থন করেন না বলে জানিয়েছেন।

অর্থাৎ শরীয়াহভিত্তিক ব্যাংকগুলোর প্রতি ডিপোজিট স্কীমের জন্য চাহিদা আরো বেশি বলে মনে হয়। কিন্তু বিভিন্ন কারণে ব্যাংকসমূহের পক্ষে এই সেবা সরবরাহ করা সম্ভব হচ্ছে না। এর পেছনে একটি অন্যতম কারণ হতে পারে গ্রাহকগণের মধ্যে প্রচারণার অভাব এবং এসব স্কীম থেকে প্রাপ্ত সুবিধা সম্পর্কে স্বচ্ছ ধারণার অভাব। ব্যাপক প্রচারণার মাধ্যমে স্বচ্ছ ধারণা প্রদান

সারণী-৫.১৪: শরীয়াহভিত্তিক ডিপোজিট স্কীমগুলোর প্রতি গ্রাহকদের আকৃষ্ট করা সম্পর্কে গ্রাহকগণের মতামত।



করা সম্ভব হলে আকর্ষণ আরো বৃদ্ধি পাবে বলে ধরে নেয়া যেতে পারে।

#### ৫.১৪ ডিপোজিট স্কীম খোলা, বন্ধ করা এবং স্থানান্তর সেবার পর্যাপ্ততা

গ্রাহকগণ তাদের ক্ষুদ্র ক্ষুদ্র সঞ্চয় ব্যাংকের ডিপোজিট স্কীমে জমা রাখেন। নির্দিষ্ট সময় পরে অথবা কোন কোন সময় তার আগেও ডিপোজিট স্কীম ভাঙ্গানোর দরকার হতে পারে। অবশ্য কোন জরুরী দরকার হলেই তাঁরা স্কীমের টাকা উঠান। কাজেই হিসাব খোলা বন্ধ করা এবং প্রয়োজনে অন্য শাখায় স্থানান্তরের সময় স্বভাবতই গ্রাহক উত্তম সেবা প্রত্যাশা করেন।

সারণী-৫.১৫: ব্যাংকের ডিপোজিট স্কীমগুলো খোলা, বন্ধ করা এবং অন্য অঞ্চলে স্থানান্তর সম্পর্কিত সেবার বিষয়ে গ্রাহকগণের মতামত।

ক্রমিক নং	মতামত ব্যাংক	দৃঢ় সমর্থন করি	সমর্থন করি	মোটামুটি সমর্থন করি	সমর্থন করিনা	মোটাই সমর্থন করিনা	মোট
১	আই,বি,বি, এল	১৪ (১৮)	২৩ (২৯)	৩১ (৩৯)	৯ (১১)	২ (৩)	৭৯
২	আল-আরাফাহ্	২ (৭)	১৪ (৪৭)	৯ (৩০)	৪ (১৩)	১ (৩)	৩০
৩	সোস্যাল ব্যাংক		৫ (২১)	১২ (৫০)	৭ (২৯)		২৪
৪	ফাস্ট সিকিউরিটি	৭ (৩২)	১০ (৪৫)	৩ (১৪)		২ (৯)	২২
৫	এক্সিম ব্যাংক	৩ (১২)	৬ (২৪)	১৩ (৫২)	২ (৮)	১ (৪)	২৫
৬	আই, সি, বি	২ (১৮)	৫ (৪৫)	৪ (৩৬)			১১
৭	শাহজালাল ব্যাংক	১১ (৩৪)	১১ (৩৪)	৯(৪৮)	১ (৩)		৩২
৮	মোট	৩৯ (১৭)	৭৪ ৩৩)	৮১ (৩৬)	২৩ (১০)	৬(৪)	২২৩

তথ্য সূত্রঃ মার্চ জরিপ। \*বন্ধনীর মধ্যকার সংখ্যাগুলো শতকরা হার নির্দেশ করে।

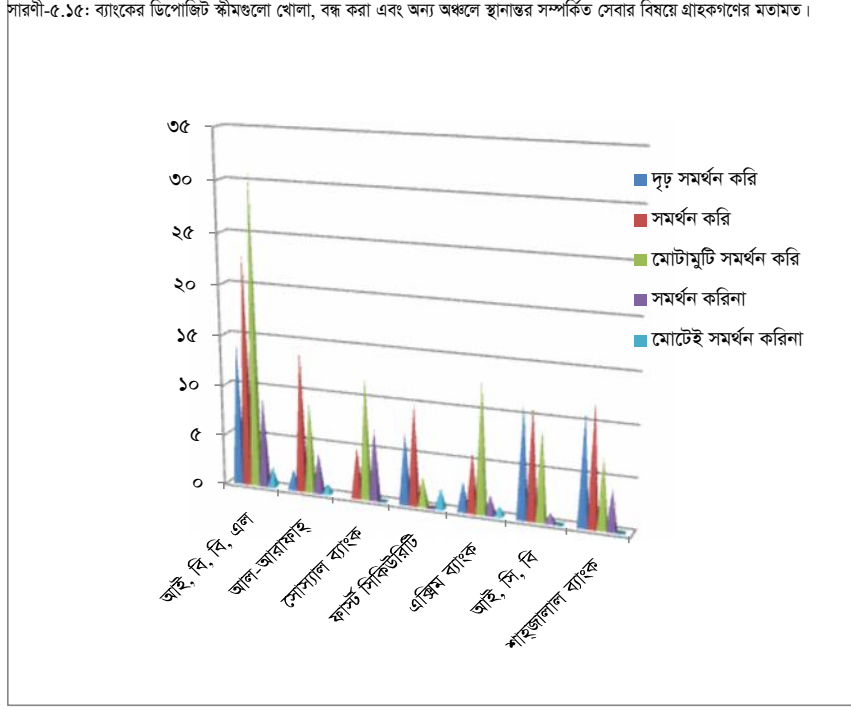
কাজেই ব্যাংকগুলোর উচিত সর্বোত্তম সেবা নিশ্চিত করা। শরীয়াহভিত্তিক এ সংক্রান্ত সেবা কেমন এ ব্যাপারে গ্রাহকগণের কাছ থেকে মতামত জানা গিয়েছে (দ্রষ্টব্য সারণী-৫.১৫এবং চিত্র-৫.১৫)।

উপরের সারণীতে দেখা যায় যে, আই,বি,বি,এল এর ৭৯ জন উত্তরদাতা গ্রাহকের ৬৮ জনই এ সম্পর্কিত সেবা (৮৬% ভাগ) সমর্থন করেন। আবার ৩০ জন আল-আরাফাহ্ ব্যাংকের গ্রাহকের মধ্যে ২৫ জন (৮৪% ভাগ) সমর্থন করেন। সোস্যাল ইনভেস্টমেন্ট ব্যাংক লিমিটেডের ২৪ জনের মধ্যে ১৭ জন (৭১% ভাগ) ডিপোজিট স্কীম খোলা বন্ধ করা এবং স্থানান্তর সম্পর্কিত সেবা প্রতি সন্তোষ প্রকাশ করেছেন। ফাস্ট সিকিউরিটি ব্যাংকের ২৫ জনের মধ্যে ২২ জন ( ৮৮ % ভাগ), আই, সি, বি, ইসলামী ব্যাংকের ১১ জনের মধ্যে শতকরা ১০০ ভাগ এবং শাহজালাল ইসলামী ব্যাংকের ৩২ জন উত্তর দাতা গ্রাহকের ৩১ জনই (৯৭% ভাগ) তাদের সমর্থনের কথা জানিয়েছেন।

শরীয়াহভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকসমূহ ডিপোজিট স্কীম খোলা, বন্ধ করা এবং প্রয়োজনে স্থানান্তর করার ব্যাপারে যে সেবা চালু রেখেছেন তা যে সন্তোষজনক বেশীর ভাগ গ্রাহকই তা সমর্থন করেন। অর্থাৎ ব্যাংকসমূহ গ্রাহকদের চাহিদা সম্পর্কে অবহিত এবং তাঁদের প্রয়োজন মেটাতে ব্যাংকসমূহ যে সদা তৎপর গ্রাহকগণের অকুণ্ঠ সমর্থনই তা প্রকাশ করে। ব্যাংকসমূহের প্রতি গ্রাহকদের এ ধরনের সমর্থন আগামীতে অন্যান্য সেবার প্রতিও গ্রাহকগণকে আকৃষ্ট করবে বলে ধারণা করা যেতে পারে।



সারণী-৫.১৫: ব্যাংকের ডিপোজিট স্কিমগুলো খোলা, বন্ধ করা এবং অন্য অঞ্চলে স্থানান্তর সম্পর্কিত সেবার বিষয়ে গ্রাহকগণের মতামত।



### ৫.১৫ ডিপোজিট স্কিম হিসাব খোলার মান উন্নয়ন

ব্যাংকসমূহে ডিপোজিট স্কিম হিসাব খোলার নিয়মকানুন জটিলও হতে পারে আবার সহজও হতে পারে। নিয়মকানুন যদি জটিল হয় তাহলে গ্রাহকদের ভোগান্তি বাড়ে। আর সহজবোধ্য হলে গ্রাহকগণের সন্তুষ্টি থাকে। এতে তাঁরা অন্যান্য সম্ভাব্য গ্রাহকগণের কাছে ব্যাংকের পক্ষে প্রচারণার কাজ করে থাকেন। ব্যাংকও বিশ্বাস করে যে, ডিপোজিট স্কিমে হিসাব খোলার মান উন্নত হলে গ্রাহকগণের সন্তুষ্টি থাকে। কিন্তু অনেক সময় গ্রাহকগণের অতি প্রত্যাশা বা অসহিষ্ণু বা অপ্রত্যাশিত আচরণের কারণে ব্যাংক তা বাস্তবায়ন করতে পারে না। শরীয়াহভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকের জন্য বিষয়টি আরও স্পর্শকাতর। কারণ ইসলামী শরীয়াহভিত্তিক বিনিয়োগ গ্রহিতাগণের নিরাপত্তা ও হ্রাসকৃত জটিলতা উভয়ই নিশ্চিত হোক এ নির্দেশনাই প্রদান করে থাকে। উত্তরদাতা ইসলামী ব্যাংকসমূহের ব্যবস্থাপকগণের বেশির ভাগই মনে করেন যে, ডিপোজিট স্কিমে হিসাব খোলার মান উন্নত করার জন্য মাঝে মাঝে গ্রাহকগণ তাঁদের মূল্যবান পরামর্শ নিয়ে এগিয়ে আসেন (দ্রষ্টব্য সারণী-৫.১৬ এবং চিত্র-৫.১৬)।

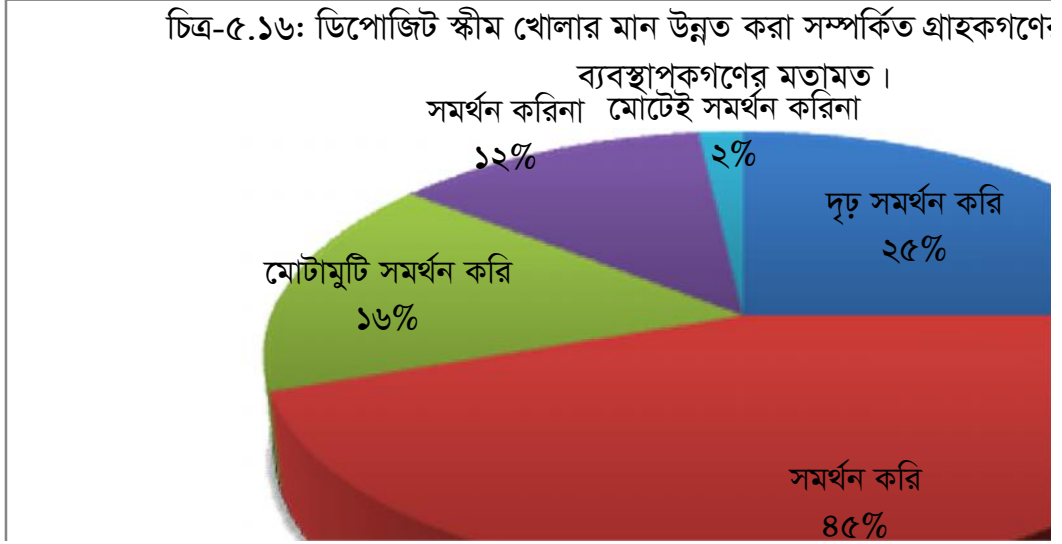
সারণী-৫.১৬: ডিপোজিট স্কীম খোলার মান উন্নত করা সম্পর্কিত গ্রাহকগণের পরামর্শের ব্যাপারে ব্যবস্থাপকগণের মতামত।

ক্রমিক নং	মতামত ব্যাংক	দৃঢ় সমর্থন করি	সমর্থন করি	মোটামুটি সমর্থন করি	সমর্থন করিনা	মোটাই সমর্থন করিনা	মোট
১	আই,বি,বি, এল	৪ (১৯)	১০ (৪৮)	৩ (১৪)	৩ (১৪)	১ (৫)	২১
২	আল-আরাফাহ্	৬ (৪০)	৫ (৩৩)	৩ (২০)	১ (৭)		১৫
৩	সোস্যাল ব্যাংক		১ (২৫)		৩ (৭৫)		০৪
৪	ফার্স্ট সিকিউরিটি	১ (২৫)	৩(৭৫)				০৪
৫	এক্সিম ব্যাংক	১ (১৭)	৩ (৫০)	২ (৩৩)			০৬
৬	আই,সি,বি ব্যাংক	২ (১০০)					০২
৭	শাহজালাল ব্যাংক		৩ (৭৫)	১ (২৫)			০৪
৮	মোট	১৪ (২৫)	২৫ (৪৫)	৯ (১৬)	৭৯(১২)	১ (২)	৫৬

তথ্য সূত্রঃ মাঠ জরিপ

\*বন্ধনীর মধ্যকার সংখ্যাগুলো শতকরা হার নির্দেশ করে।

বর্তমান গবেষণায় ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেডের ২১ জন ব্যবস্থাপকের মধ্যে ৪ জন (১৯% ভাগ) এই মত দৃঢ়ভাবে সমর্থন করেন, ১০ জন (৪৮% ভাগ) সাধারণভাবে সমর্থন করেন এবং ৩ জন (১৪% ভাগ) মোটামুটি সমর্থন করেন বলে জানিয়েছেন। এ ছাড়া আল-আরাফাহ্ ইসলামী ব্যাংকের ১৫ জন ব্যবস্থাপকের মধ্যে ১৪ (৯৩% ভাগ), ফার্স্ট সিকিউরিটি ইসলামী ব্যাংকের ৪ জনের মধ্যে ৪ জনই (১০০% ভাগ), এক্সিম ব্যাংকের ৬ জনের মধ্যে ৬ জন (১০০%ভাগ), আই,সি,বি ইসলামীক ব্যাংক এবং শাহজালাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের সকলেই সমর্থন করেন যে, ডিপোজিট স্কীম হিসাব খোলার মান উন্নত করার জন্য গ্রাহকগণ মাঝে মধ্যে পরামর্শ দিয়ে থাকেন।



উপরের মতামত থেকে বলা যায় যে, কিছুটা হলেও গ্রাহকগণের মধ্যে ডিপোজিট স্কীম হিসাব খোলা, বন্ধ করা প্রভৃতি সম্পর্কে আপত্তি আছে। যেহেতু তাঁদের মধ্যে থেকে পরামর্শ গ্রহণের বিষয়টি জড়িত তাই কোন বিষয়ে সেবার মান বৃদ্ধির অবকাশ আছে বলেই গ্রাহকগণ পরামর্শ প্রদান করে থাকেন। এখানে গ্রাহকগণের প্রত্যাশা এবং ব্যবস্থাপকগণের প্রত্যাশার মধ্যে কিছুটা হলেও পার্থক্য আছে বলেই মনে হয়।

#### ৫.১৬ ডিপোজিট স্কীম সংক্রান্ত পরামর্শ এবং মতামত

আজকের সঞ্চয় আগামী দিনের বিপদের বন্ধু। সঞ্চয় মানুষের বিপদের দিনের সহায়ক হাতিয়ার হিসাবে কাজ করে। সঞ্চয় প্রতিটি উপার্জনক্ষম মানুষের বুদ্ধিমত্তার বহিঃপ্রকাশ। আর সঞ্চয়ের প্রবণতা বাড়ানোর জন্যই বাংলাদেশের সরকারি ও বেসরকারি সকল প্রকার আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভিন্ন ধরনের ডিপোজিট স্কীম গ্রাহকদের মধ্যে উন্মুক্ত করে দিয়ে থাকে (দ্রষ্টব্য সারণী-৫.১৭ এবং চিত্র-৫.১৭)।

সারণী-৫.১৭: ডিপোজিট স্কীম সংক্রান্ত পরামর্শ সর্বদা গ্রহণ করা সম্পর্কে ব্যবস্থাপকগণের মতামত।

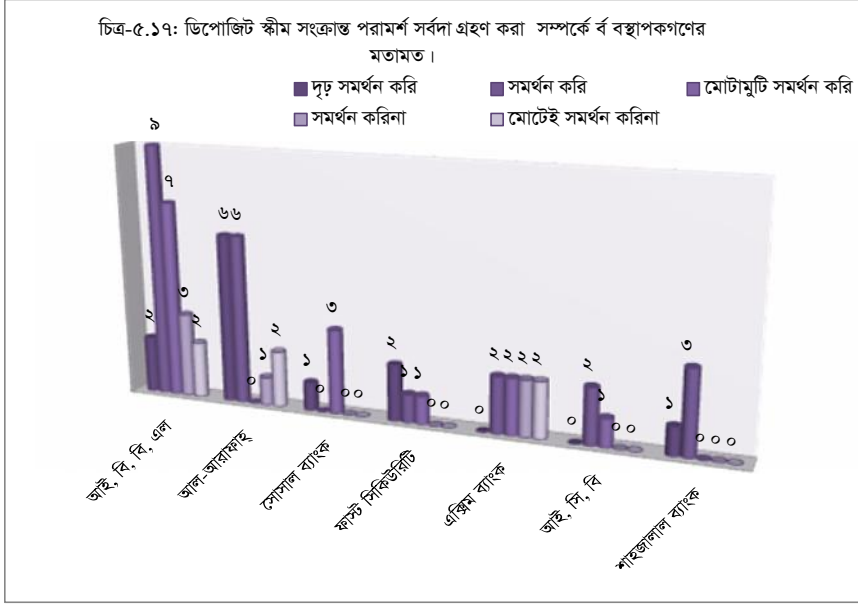
ক্রমিক নং	মতামত ব্যাংক	দৃঢ় সমর্থন করি	সমর্থন করি	মোটামুটি সমর্থন করি	সমর্থন করিনা	মোটাই সমর্থন করিনা	মোট
১	আই, বি,বি, এল	২ (৯)	৯ (৩৯)	৭ (৩০)	৩ (১৩)	২ (৯)	২৩
২	আল-আরাফাহ	৬ (৪০)	৬ (৪০)		১ (৭)	২(১৩)	১৫
৩	সোস্যাল ব্যাংক	১ (২৫)		৩ (৭৫)			০৪
৪	ফাস্ট সিকিউরিটি	২(৫০)	১ (২৫)	১ (২৫)			০৪
৫	এক্সিম ব্যাংক		২ (২৫)	২ (২৫)	২ (২৫)	২(২৫)	০৮
৬	আই,সি,বি ব্যাংক		২(৬৭)	১ (৩৩)			০৩
৭	শাহজালাল ব্যাংক	১ (২৫)	৩ (৭৫)				০৪
৮	মোট	১২(২০)	২৩ (৩৭)	১৪ (২৩)	৬ (১০)	৬ (১০)	৬১

তথ্য সূত্রঃ মাঠ জরিপ

\*বন্ধনীর মধ্যকার সংখ্যাগুলো শতকরা হার নির্দেশ করে।

উপরের সারণী থেকে প্রতীয়মান হয় যে, গবেষণার ৬১ জন উত্তরদাতা ব্যবস্থাপকগণের মধ্যে ১২ জন (২০% ভাগ) দৃঢ়ভাবে বিশ্বাস করেন যে বর্তমান প্রতিযোগিতামূলক ব্যাংকিং সেক্টরে ডিপোজিট স্কীম বৃদ্ধির লক্ষ্য গ্রাহকগণের মতামতের উপর সম্মান প্রদর্শন করা হয় এবং ২৩ জন (৩৭ % ভাগ) উত্তরদাতা মনে করেন যে, ডিপোজিট স্কীম সংক্রান্ত গ্রাহকগণের পরামর্শ সমর্থন করেন। মোটামুটি সমর্থন করেন ১৪ জন (২৩% ভাগ), সমর্থন করেন না এমন উত্তরদাতার সংখ্যা ৬ জন (১০% ভাগ), একেবারেই সমর্থন করেন না ৬ জন (১০% ভাগ)।

বাংলাদেশের ব্যাংকিং নীতিতে প্রতীয়মান হয় যে, ডিপোজিট স্কীমগুলো উত্তরদাতা গ্রাহকগণের অর্থনৈতিক সমর্থন, আয় রোজগারের অবস্থান, পরিবারের সদস্য সংখ্যা, ভৌগোলিক অবস্থান



ইত্যাদি বিষয়ের উপর বিবেচনা করে ডিজাইন করা হয় নাই। যে কারণে গ্রাহকগণের নিকট থেকে বিভিন্ন সময় বিভিন্ন রকম সুপারিশ বা পরামর্শ উত্থাপিত হয়। তবে ব্যাংকিং খাতে আমাদের দেশের জনগণের অর্থনৈতিক, রাজনৈতিক, ধর্মীয় ও সামাজিক অবস্থার কথা বিবেচনা করে ডিপোজিট স্কীমগুলো ডিজাইন করা হলে গ্রাহকগণ উপকৃত হতে পারেন।

### ৫.১৭ শরীয়াহুভিত্তিক মোবাইল ব্যাংকিং সেবার ক্ষেত্রে সমস্যা ও মতামত

ব্যাংকিং এর সেবা ক্ষেত্র আধুনিক করার জন্য শরীয়াহুভিত্তিক মোবাইল ব্যাংকিং সেবার প্রয়োজন। তবে মোবাইল ব্যাংকিং সেবার সমস্যা বিরাজমান বলে তার সমাধান করে গ্রাহকগণকে অবশ্যই মোবাইল ব্যাংকিং সেবা প্রদান করা প্রয়োজন। আধুনিক ব্যাংকিং ব্যবসায় মোবাইল ব্যাংকিং সেবার বিকল্প নেই। কারণ বিশ্বায়নের জগতে মানুষ ঘরে বসে সকল ধরনের যোগাযোগ করতে চায়। আর এজন্যই মোবাইল ব্যাংকিং সেবার গুরুত্ব দিন দিন বৃদ্ধি পাচ্ছে। আজকাল মোবাইলের মাধ্যমে বিশ্বের সকল দেশের সাথে যোগাযোগ করা সম্ভব হচ্ছে। আর এজন্যই মোবাইল ব্যাংকিং সেবার চাহিদা দিন দিন বৃদ্ধি পাচ্ছে। এরূপ উন্নত মানের সেবার মাধ্যমে এবং মোবাইল ব্যাংকিং ব্যবহারে সচেতনতা বৃদ্ধি করে মোবাইল ব্যাংকিং এর কার্যকারিতা বৃদ্ধি করা সম্ভব।

এ সম্পর্কে সারণী-৫.১৮ এবং চিত্র-৫.১৮ এ দ্রষ্টব্য।

সারণী-৫.১৮: শরীয়াহতে মোবাইল ব্যাংকিং সেবার ক্ষেত্রে সমস্যা সম্পর্কে গ্রাহকগণের মতামত।

ক্রমিক নং	মতামত ব্যাংক	দৃঢ় সমর্থন করি	সমর্থন করি	মোটামুটি সমর্থন করি	সমর্থন করিনা	মোটাই সমর্থন করিনা	মোট
১	আই,বি,বি,এল	২৪ (৩২)	২৯ (৩৯)	১৩ (১৮)	৫ (৭)	৩ (৪)	৭৪
২	আল-আরাফাহ্	২ (৭)	১০ (৩৪)	৯ (৩১)	৪ (১৪)	৪ (১৪)	২৯
৩	সোস্যাল ব্যাংক	১৯ (৭৯)	৩ (১৩)	১ (৪)	১ (৪)		২৪
৪	ফার্স্ট সিকিউরিটি	৪ (১৮)	১০ (৪৪)	৮ (৩৪)	১ (৪)		২৩
৫	এক্সিম ব্যাংক	৩ (১২)	১৩ (৫২)		৭ (২৮)	২ (৮)	২৫
৬	আই, সি, বি		৬ (৫৫)	৩ (২৭)		২ (১৮)	১১
৭	শাহজালাল ব্যাংক	১০ (২৯)	১৫ (৪৩)	৭ (২০)	১ (৩)	২ (৫)	৩৫
৮	মোট	৬২ (২৮)	৮৬ (৩৯)	৪১ (১৯)	১৯ (৯)	১৩ (৫)	২২১

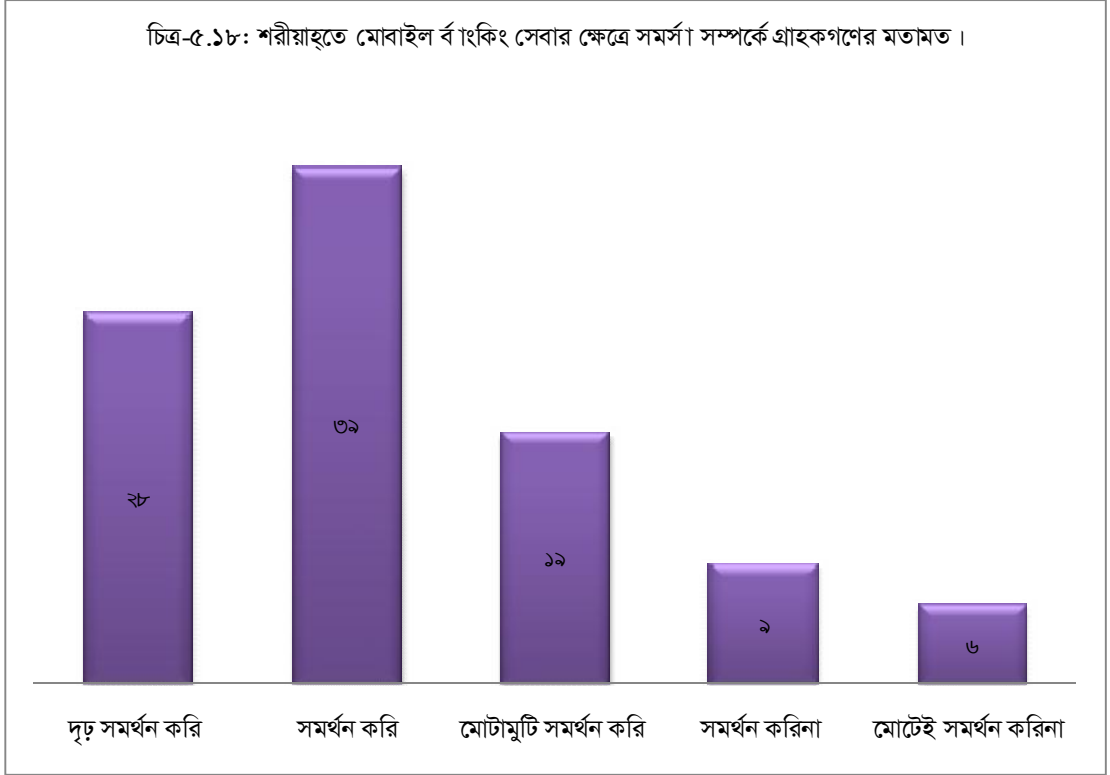
তথ্য সূত্রঃ মাঠ জরিপ

\*বন্ধনীর মধ্যকার সংখ্যাগুলো শতকরা হার নির্দেশ করে

উপরের সারণীতে যে মতামত প্রতিফলিত হয়েছে তাতে দেখা যায়, মোট ২২১ জন বিভিন্ন ব্যাংকের গ্রাহকদের মধ্যে ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেডের ৭৪ জন, আল-আরাফাহ্ ইসলামী ব্যাংকের ২৯ জন, সোস্যাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ২৪ জন গ্রাহক, এক্সিম ব্যাংক লিমিটেডের ২৫ জন, আই,সি,বি,ইসলামী ব্যাংকের ১১ জন এবং শাহজালাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ৩৫ জন গ্রাহক তাঁদের মতামত প্রকাশ করেছেন। তন্মধ্যে মোট ৬২জন (২৮% ভাগ) দৃঢ়ভাবে সমর্থন করেছেন, ৮৬ জন (৩৯% ভাগ) সমর্থন করেছেন এবং ৪১ জন (১৯% ভাগ) মোটামুটিভাবে সমর্থন করেছেন যে, শরীয়াহতে মোবাইল ব্যাংকিং সেবার ক্ষেত্রে কোন সমস্যা আপাত: দৃষ্টিতে নাই। পক্ষান্তরে ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেডের ৫+৩=৮ জন (৭+৪=১১% ভাগ), আল আরাফাহ্ ইসলামী ব্যাংকের ৪+৪=৮ জন (১৪+১৪=২৮% ভাগ), সোস্যাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেড এবং ফার্স্ট সিকিউরিটি ইসলামী ব্যাংকের প্রত্যেকটির শতকরা ৪% ২০ভাগ, এক্সিম ব্যাংক লিমিটেডের ৭+২=৯ জন(২৮+৮=৩৬% ভাগ) উত্তরদাতা গ্রাহক যথাক্রমে ‘সমর্থন করি না’ এবং ‘মোটাই সমর্থন করি না’ বলে উল্লেখ করেছেন।

ইসলামী শরীয়াহতে আপামর জনগণের কোন সমস্যা হয় এমন কোন বিষয় নাই। স্বল্প মেয়াদে কোন

সমস্যা দেখা গেলেও দীর্ঘ মেয়াদে এবং বৃহৎ পরিসরে আসলে তা জনগণের কল্যাণই বয়ে আনে। কাজেই



সেদিক থেকে মোবাইল ব্যাংকিং যেহেতু আধুনিক একটা ব্যবস্থা তাই অর্থ আত্মস্মাৎ, প্রতারণা, অত্যধিক সার্ভিস চার্জ, জনগণের বাড়তি ভোগান্তি প্রভৃতি না হলে এই ব্যাংকিং এর প্রতি শরীয়াহতের সমর্থন থাকবে। কাজেই গ্রাহকগণ শরীয়াহতে মোবাইল ব্যাংকিং সম্পর্কে যতটুকু জানেন তাতে তাঁদের কাছে শরীয়াহ যেহেতু আধুনিকতাকে সর্বদা উৎসাহিত করে কাজেই এ ব্যাংক ব্যবস্থাতেও তারা মোবাইল ব্যাংকিং সম্পর্কে শরীয়াহতের সমর্থন খুঁজে পেয়েছেন।

#### ৫.১৮ মোবাইল ব্যাংকিং সেবা চালুর ফলে গ্রাহকদের উপকার

মোবাইল ব্যাংকিং সর্বাধুনিক প্রযুক্তির এক অনবদ্য অবদান। মোবাইল ব্যাংকিং মানুষের জীবন প্রবাহের গতিধারা দ্রুততর করেছে। এই ব্যাংক ব্যবস্থার আবিষ্কার অর্থের লেনদেন সহজলভ্য করেছে। মোবাইল ব্যাংকিং সেবা চালুর ফলে গ্রাহকগণ হাতের কাছে ব্যাংকিং সেবা পান বলে ব্যাংকিং কার্যক্রমে আগ্রহ প্রকাশ করেন। আধুনিক জগতে মোবাইল ব্যাংকিং গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে। মোবাইল ব্যাংকিং গ্রাহককে সঞ্চয়ে আগ্রহী করে তোলে। আর এই সঞ্চয়েই গ্রাহকের ভবিষ্যতের হাতিয়ার। গ্রাহকের মোবাইল ব্যাংকিং অর্থনীতির ঝুঁকিকে হ্রাস করে। মানুষ আরামে জীবন যাপন করতে চায়। মোবাইল ব্যাংকিং এর ফলে হাতের কাছেই ব্যাংকিং সুযোগ সুবিধা পেয়ে গ্রাহক দৈনন্দিন লেনদেন সহজেই করতে পারেন বলে অর্থনৈতিক ঝুঁকিকে হ্রাস করতে

পারে। এ সমস্ত অবস্থার পরিপ্রেক্ষিতে মোবাইল ব্যাংকিং সেবা চালুর ব্যাপারে গ্রাহকদের মতামত বিশেষ গুরুত্ব বহন করে (দ্রষ্টব্য সারণী-৫.১৯ এবং চিত্র-৫.১৯)।

সারণী-৫.১৯: বিভিন্ন ধরনের মোবাইল ব্যাংকিং সেবা চালু হলে গ্রাহকগণের উপকার সম্পর্কে তাদের মতামত।

ক্রমিক নং	মতামত ব্যাংক	দৃঢ় সমর্থন করি	সমর্থন করি	মোটামুটি সমর্থন করি	সমর্থন করিনা	মোটাই সমর্থন করিনা	মোট
১	আই, বি,বি, এল	৪০ (৪৯)	২৬(৩২)	১০ (১২)	৬ (৭)		৮২
২	আল-আরাফাহ্	৯ (৩০)	৯ (৩০)	১২ (৪০)			৩০
৩	সোস্যাল ব্যাংক	২৪(১০০)					২৪
৪	ফাস্ট সিকিউরিটি	৬ (২৭)	১২ (৫২)	৩ (১৩)	১ (৪)	১ (৪)	২৩
৫	এক্সিম ব্যাংক	১৩ (৫২)	৩ (১২)	৫ (২০)	৩ (১২)	১ (৪)	২৫
৬	আই, সি, বি	২ (১৮)	৭ (৬৪)		২ (১৮)		১১
৭	শাহজালাল ব্যাংক	১১ (৩১)	১৪ (৪০)	১০ (২৯)			৩৫
৮	মোট	১০৫(৪৬)	৭১ (৩১)	৪০ (১৭)	১২ (৫)	২ (১)	২৩০

তথ্য সূত্রঃ মাঠ জরিপ

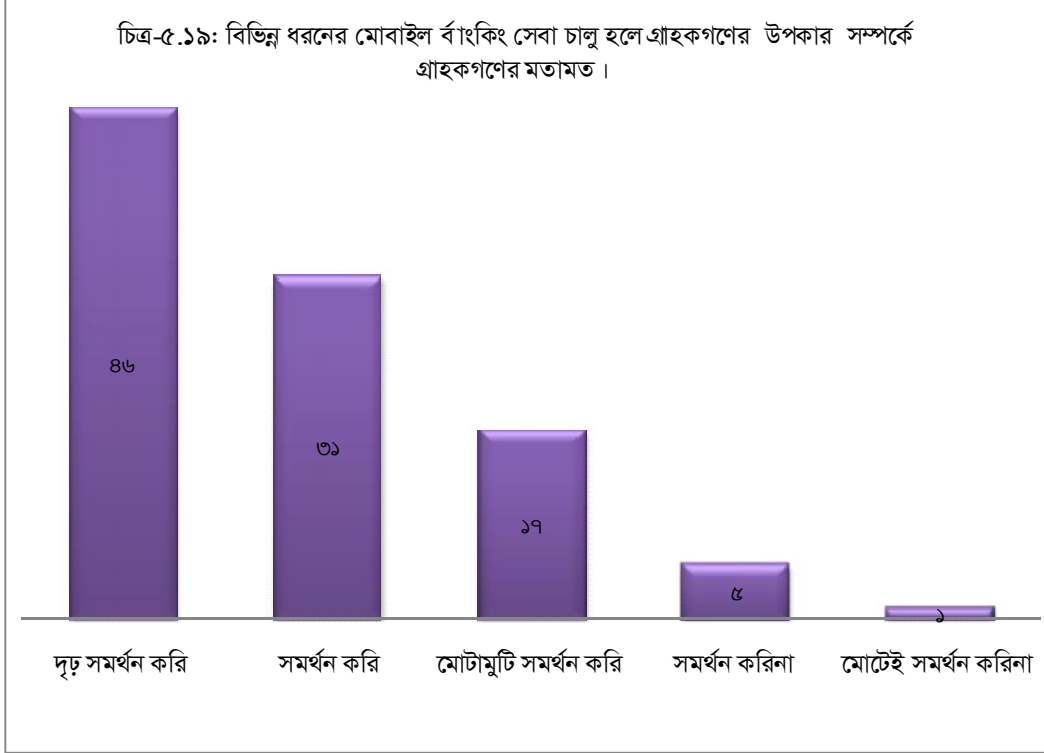
\*বন্ধনীর মধ্যকার সংখ্যাগুলো শতকরা হার নির্দেশ করে।

উপরের সারণীতে বিভিন্ন ব্যাংক থেকে ২৩০ জন উত্তরদাতা গ্রাহকের মতামত প্রতিফলিত হয়েছে।

বিভিন্ন ব্যাংকভিত্তিক গ্রাহকদের বন্টনে দেখা যায়, ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেডের ৮২ জন, আল-আরাফাহ্ ইসলামী ব্যাংকের ৩০ জন, সোস্যাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ২৪ জন গ্রাহক, ফাস্ট সিকিউরিটি ইসলামী ব্যাংকের ২৩ জন, এক্সিম ব্যাংক লিমিটেডের ২৫ জন, আই,সি,বি,ইসলামীক ব্যাংকের ১১ জন এবং শাহজালাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ৩৫ জন গ্রাহক তাঁদের ভিন্ন ভিন্ন মতামত প্রকাশ করেছেন। এতে মোবাইল ব্যাংকিং গ্রাহক সেবা বিভিন্ন মাত্রায় সমর্থন করেন ২১৬ জন (৯৪% ভাগ) এবং তন্মধ্যে দৃঢ়ভাবে সমর্থন করেন ১০৫ জন (৪৬% ভাগ) গ্রাহক। অনুরূপভাবে ৪০জন (১৭% ভাগ) গ্রাহক মোটামুটিভাবে সমর্থন করেছেন। সমর্থন করেন নাই এরকম গ্রাহক আল-আরাফাহ্ ইসলামী ব্যাংক লিমিটেড, সোস্যাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেড এবং শাহজালাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেড-এ অনুপস্থিত লক্ষ্য করা যায়। ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেড, ফাস্ট সিকিউরিটি, এক্সিম



এবং আই,সি,বি,ইসলামীক ব্যাংকের ১৪জন গ্রাহক এই বক্তব্য সমর্থন করেন না যে মোবাইল ব্যাংকিং চালু



হলে গ্রাহকগণ উপকৃত হবেন। মোট ব্যাংকে টাকা পাঠানো হবে এর পরে গ্রাহকগণ সংবাদ পেয়ে ব্যাংকে গিয়ে টাকা উঠাবেন—এতে মোবাইল ব্যাংকিংই বা কি আবার সুদ ভিত্তিক প্রচলিত ব্যাংকিংই বা কি – এমন ধারণার বশবর্তী হয়েই কতিপয় হাতে গোনা গ্রাহক সমর্থন করেন না বলে থাকতে পারেন। অথবা মোবাইল ব্যাংকিং পদ্ধতির তাৎপর্য এবং বাস্তবতা গ্রাহকদের সময় যে কত কমায় তথা হাতের কাছে মোবাইল সার্ভিস সেন্টারে গেলেই যে সে ব্যাংকিং সময়ের বাইরেও টাকা উঠাতে পারে – এমন অভিব্যক্তির অনুপস্থিতিই তাদের সমর্থন না করার কারণ হয়ে থাকতে পারে। মোবাইল ব্যাংকিং সেবা একটি আধুনিক অর্থ আদান-প্রদান পদ্ধতি। জনগণের দোর গোড়ায় ব্যাংকিং সেবার একটি উজ্জল নমুনা। যদি প্রয়োজনীয় নিরাপত্তা প্রদান করা যায় তাহলে এটা নিঃসন্দেহে একটি উল্লেখযোগ্য অগ্রগতি নিশ্চিত করবে। এসব দিক বিবেচনা করেই গ্রাহকগণ তাদের সমর্থন ঘোষণা করেছেন।

#### ৫.১৯ দেনমোহর স্কিমের প্রতি গ্রাহকগণের সাড়া

মুসলিম বিবাহ নিবন্ধন রীতিতে দেনমোহর একটি আবশ্যিক বিষয়। বর পক্ষ বিবাহ নিবন্ধন করার পূর্বে কনেকে যে আর্থিক নিশ্চয়তা প্রদান করে তাকে দেনমোহর বলা হয়। ইসলামী শরীয়াহ মোতাবেক দেনমোহরকে ফরয করা হয়েছে। তবে অনেক পাত্র বিবাহ নিবন্ধন করার পূর্বে পাত্রিকে আর্থিক নিশ্চয়তা প্রদান করতে পারে না পাত্র পক্ষের আর্থিক অসচ্ছলতার কারণে। এই জন্য বাংলাদেশে শরীয়াহভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকসমূহ বর-কনের ফরয পূরণের সুবিধার্থে দেনমোহর স্কীম চালু করেছে। দেনমোহর হল কনের জীবন পুঁজি। বরের অবর্তমানে এটি কনের সম্পদ, যার উপর ভিত্তি করে কনে তার জীবন পরিচালনা করে থাকেন। দেনমোহরের পরিমাণ সম্পর্কে ইসলামী শরীয়াহ নিম্ন মাত্রা সম্পর্কে সুস্পষ্ট নির্দেশনা দিয়েছে। কিন্তু বাড়তি কেউ দিতে চাইলে সেক্ষেত্রেও স্বাধীনতা প্রদান করা হয়েছে। দেনমোহর স্কীমের প্রতি গ্রাহকগণের সাড়া সম্পর্কে বর্তমান গবেষণায় ব্যবস্থাপকদের মতামত জানতে চাওয়া হয়। নিম্নের সারণী ও চিত্রে তাদের মতামত প্রতিফলিত হয়েছে (দ্রষ্টব্য সারণী-৫.২০ এবং চিত্র-৫.২০)।

সারণী-৫.২০: ব্যাংকের দেনমোহর স্কীমের প্রতি গ্রাহকগণের সাড়া সম্পর্কে ব্যবস্থাপকগণের মতামত।

ক্রমিক নং	মতামত ব্যাংক	দৃঢ় সমর্থন করি	সমর্থন করি	মোটামুটি সমর্থন করি	সমর্থন করিনা	মোটাই সমর্থন করিনা	মোট
১	আই,বি,বি, এল	৪ (১৮)	৪ (১৮)	১২ (৫৫)	২ (৯)		২২
২	আল-আরাফাহ	১২ (৪১)	৯ (৩১)	২ (৭)	৪ (১৪)	২ (৭)	২৯
৩	সোস্যাল ব্যাংক						
৪	ফাস্ট সিকিউরিটি	২ (৫০)	১ (২৫)	১ (২৫)			০৪
৫	এক্সিম ব্যাংক		১ (১৭)	৫ (৮৩)			০৬
৬	আই, সি, বি	১ (৫০)		১ (৫০)			০২
৭	শাহজালাল ব্যাংক	৪ (১০০)					০৪
৮	মোট	২৩ (৩৪)	১৫ (২৩)	২১ (৩১)	৬ (৯)	২ (৩)	৬৭

তথ্য সূত্রঃ মাঠ জরিপ

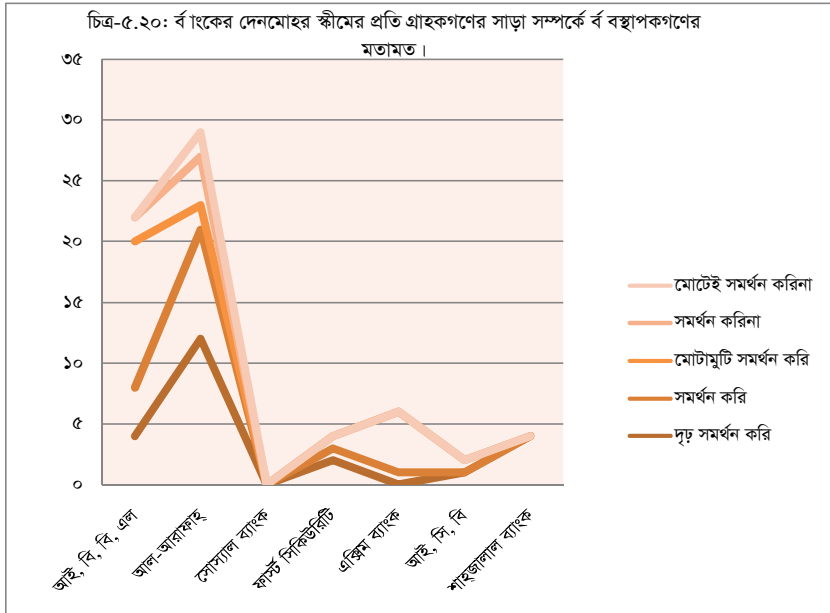
\*বন্ধনীর মধ্যকার সংখ্যাগুলো শতকরা হার নির্দেশ করে।

বি: দ্র: সোস্যাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের কোন ব্যবস্থাপক এ বিষয়ে কোন মতামত দেন নাই।

দেনমোহর স্কীমের প্রতি গ্রাহকদের সাড়া প্রদানের প্রকৃতি কেমন এ বিষয়টি সম্পর্কে পূর্ণরূপে অবহিত হতে বর্তমান গবেষণায় ব্যবস্থাপকদের শরণাপন্ন হলে বিভিন্ন ইসলামী ব্যাংকের ৬৭ জন ম্যানেজারদের মতামত সংগ্রহ করা গিয়েছে। তন্মধ্যে ২২ জন ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেডের, ২৯ জন আল-আরাফাহ ইসলামী ব্যাংকের, ফাস্ট সিকিউরিটি ইসলামী ব্যাংক এবং

শাহজালাল ইসলামী ব্যাংকের প্রতিটির ৪ জন করে আই,সি,বি,ইসলামীক ব্যাংকের ২ জন এবং এক্সিম ব্যাংকের ৬ জন ব্যবস্থাপক তাদের মতামত প্রদান করেন। উপরের সারণীতে দেখা যায় যে, ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেডের ২২ জনের মধ্যে ২০ জনই (৯১% ভাগ) মনে করেন যে, এ প্রকল্প গ্রাহকদের কাছে খুবই সমাদৃত হয়েছে। এছাড়া আল-আরাফাহ ইসলামী ব্যাংকের ২৯ জনের মধ্যে ২৩জন (৭৯%ভাগ),ফার্স্ট সিকিউরিটি ইসলামী ব্যাংক, শাহজালাল ইসলামী ব্যাংক,আই,সি,বি, ইসলামীক ব্যাংক এবং এক্সিম ব্যাংকের সকল উত্তরদাতা ব্যবস্থাপকই দেনমোহর স্কীমের প্রতি গ্রাহকদের সাড়া সম্পর্কে তাঁদের ইতিবাচক মতামত প্রদান করেন।

এতদসংশ্লিষ্ট বিষয়ে ব্যবস্থাপকগণের যে মতামত প্রতিফলিত হয়েছে তাতে বলা যায় দেনমোহর স্কীমের প্রতি গ্রাহক সাড়া বেশ উৎসাহজনক। প্রকৃতপক্ষে প্রতিটি গ্রাহকই চান তিনি নিজে একটা



সম্মানজনক দেনমোহর দিয়ে বিবাহ কাজ সম্পন্ন করুন। যাদের এ সমর্থ্য কম তারা স্বভাবতঃই ব্যাংকের এ সুবিধা গ্রহণ করতে চাইবেন। দেনমোহর স্কীম ব্যাংকার ও গ্রাহকগণের সন্তানদের জন্য সম্প্রসারিত করলে এর জনপ্রিয়তা আরো বাড়বে বলে ধারণা করা যেতে পারে। দেনমোহরের অর্থ উঠিয়ে যদি কনে পক্ষকে দেয়ার প্রয়োজন শেষ পর্যন্ত নাও পড়ে তথাপি একটা ভাল অংকের সঞ্চয় যে হাতে আসে তাতে ভুল নাই। এসব কারণে দেনমোহর স্কীমের প্রতি আগ্রহ বৃদ্ধি পাচ্ছে।

একটি বাণিজ্যিক প্রতিষ্ঠান নিছক কুরআনিক নিয়ম বাস্তবায়নের লক্ষ্যে দেনমোহর স্কীম চালু করেছে এটি নিঃসন্দেহে আশার কথা। ব্যাংক এ কাজে আত্মনিয়োগ না করলেও পারত। শরীয়াহ সম্মত বিধান

বাস্তবায়নের প্রতি দায়বদ্ধতার কারণে ইসলামী ব্যাংকসমূহ গ্রাহকদের কল্যাণের কথা মাথায় রেখে এ স্কীমসমূহ চালু করেছে। সুতরাং গ্রাহকগণের মধ্যে অত্যন্ত আগ্রহ সৃষ্টি হবে এটাই বাস্তব। একারণেই তাঁরা ব্যাপক সমর্থন দিয়েছেন। মুষ্টিমেয় কিছু ব্যবস্থাপক তাঁদের দ্বিমতের কথা জানালেও আশা করা যায় ভবিষ্যতে তাঁদের মতও পক্ষে আসবে। কারণ ততদিনে দেনমোহর স্কীমের প্রতি আরো সাড়া সৃষ্টি হবে।

## ৫.২০ দেনমোহর স্কীমের মাধ্যমে গ্রাহকগণের উপকারিতা

আমাদের সমাজে বিবাহের একটা উল্লেখযোগ্য শর্ত হলো দেনমোহর। একটা উন্নয়নশীল সমাজে দেনমোহর পর্যাণ্ট না হলেও এর উপস্থিতি অপরিহার্য। উভয় পক্ষই দেনমোহর আদান-প্রদানের পক্ষে অবস্থান নেয় এবং ইচ্ছা পোষণ করে। যাদের সামর্থ্য আছে তাদের ব্যাপারে নয় বরং যাদের সামর্থ্য নাই বা সীমিত সামর্থ্য আছে তাদের নিয়েই ব্যাংককে কাজ করতে হয়। যাঁরা দেনমোহর হিসাব খুলেন তাঁদের জমার বিপরীতে ব্যাংক আর্থিক সহায়তা দিয়ে থাকে। ফলে বিবাহে উভয় পক্ষই সন্তুষ্ট থাকে। কনে পক্ষ প্রত্যাশিত দেনমোহর পেয়ে যেমন খুশী হয় তেমনি বর পক্ষও কনে পক্ষকে খুশী করতে পেরে সন্তোষ প্রকাশ করে। কাজেই ব্যাংক যেমন গ্রাহকগণকে আর্থিক সহায়তা দিতে পেরে সন্তুষ্ট হয় গ্রাহকও তেমনি উপকৃত হয়। এ সম্পর্কে ব্যবস্থাপকগণের মতামত জানতে চাওয়া হলে তাঁরা প্রায় সবাই একই মত পোষণ করেন – যা নিম্নের সারণী নং ৫.২১ এবং চিত্র নং ৫.২১ এ প্রদর্শিত হয়েছে।

সারণী-৫.২১: ব্যাংকের দেনমোহর স্কীমের প্রদত্ত সেবা গ্রাহকগণের উপকার সম্পর্কে ব্যবস্থাপকগণের মতামত।

ক্রমিক নং	মতামত ব্যাংক	দৃঢ় করি	সমর্থন করি	সমর্থন করি	মোটামুটি সমর্থন করি	সমর্থন করিনা	মোটাই সমর্থন করিনা	মোট
১	আই,বি, বি, এল	৪ (১৮)	১৫ (৬৮)	২ (৯)		১ (৫)		২২
২	আল-আরাফাহ্	৬ (৪০)	৫ (৩৩)	২ (১৩)	১ (৭)	১ (৭)		১৫
৩	সোস্যাল ব্যাংক							
৪	ফার্স্ট সিকিউরিটি	১ (২৫)	২ (৫০)		১ (২৫)			০৪
৫	এক্সিম ব্যাংক	২ (৩৩)	৩ (৫০)	১ (১৭)				০৬
৬	আই, সি, বি	২ (১০০)						০২
৭	শাহজালাল ব্যাংক	১ (২৫)	২ (৫০)	১ (২৫)				০৪
৮	মোট	১৬ (৩০)	২৭ (৫১)	৬ (১১)	২ (৪)	২ (৪)		৫৩

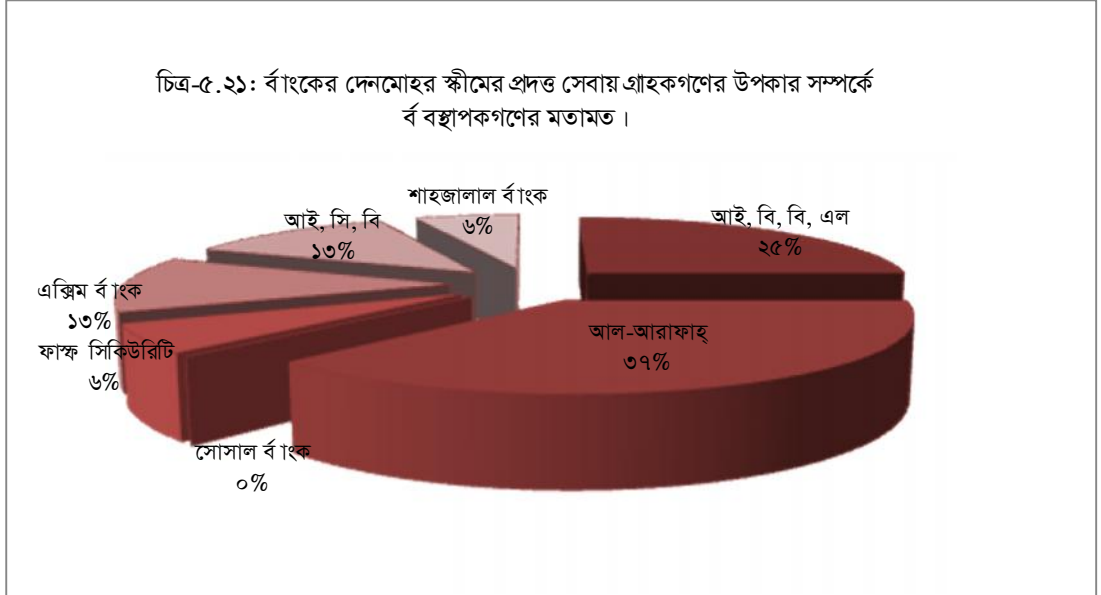
তথ্য সূত্রঃ মাঠ জরিপ

\*বন্ধনীর মধ্যকার সংখ্যাগুলো শতকরা হার নির্দেশ করে।

সারণীতে প্রদর্শিত তথ্য মতে দেনমোহর স্কীমের অগ্রপথিক আই, বি, বি, এল-এর মোট ২২ জন ব্যবস্থাপকের ৪জন (১৮% ভাগ) দৃঢ়ভাবে সমর্থন করেন, ১৫ জন (৬৮% ভাগ)সমর্থন করেন

এবং মাত্র ২জন (৯% ভাগ) মোটামুটি এই মর্মে সমর্থন করেন যে, দেনমোহর স্কীম প্রবর্তনের ফলে গ্রাহকগণ উপকৃত হচ্ছেন। এছাড়া অন্যান্য ইসলামী ব্যাংকের ব্যবস্থাপকগণের বেশির ভাগই সমর্থন করেন বলে সারণীতে প্রদর্শিত হয়েছে। অর্থাৎ আল-আরাফাহ্ ইসলামী ব্যাংকের ১৫ জন ব্যবস্থাপকের ১৩ জন (৮৬ %ভাগ) এবং সোস্যাল ইসলামী ব্যাংকের ২৪ জন ব্যবস্থাপকের শতকরা ১০০ ভাগ ব্যবস্থাপকই গ্রাহকগণ যে উপকৃত হচ্ছেন এ মত সমর্থন করেছেন। উত্তরদাতা অন্যান্য ব্যাংকের ব্যবস্থাপকগণও একই মত পোষণ করেন বলে সারণীতে দেখা যায়।

স্মর্তব্য যে ব্যাংক একটি বাণিজ্যিক প্রতিষ্ঠান হলেও দেনমোহর স্কীম ব্যবস্থার মাধ্যমে ব্যাংকের কর্পোরেট সামাজিক দায়িত্ব পালন করে। ইসলামী প্রতিষ্ঠান হিসাবে সমাজের সকল শ্রেণীর মানুষ বিশেষত: স্বল্প আয়ের গ্রাহকদের জন্য চালু করা দেনমোহর স্কীম নিঃসন্দেহে একটি যুগান্তকারী পদক্ষেপ। এই স্কীমের সুবিধা সংশ্লিষ্ট গ্রাহকদের আর্থিক এবং মনোস্তাত্ত্বিক উভয় প্রকার স্বাচ্ছন্দ



ও নিরাপত্তার প্রতীক। তবে দেনমোহর স্কীমের আওতায় আর্থিক সহায়তা গ্রহণ করে কেউ যেন তা অপব্যবহার না করে সে বিষয়টা নিশ্চিত হওয়া গেলে কল্যাণ আরো ত্বরান্বিত হবে।

### ৫.২১ ব্যাংক অফিসারদের মধ্যে দেনমোহর স্কীমের আওতা সম্প্রসারণ

ব্যাংক অফিসারদের সবাই যে স্বচ্ছল পরিবার থেকে আসা তা নাও হতে পারে। কিছু কিছু কর্মকর্তা অস্বচ্ছল ও দরিদ্র পরিবার থেকেও এসে থাকে। তাদের অনেকে যুক্তিসংগত পরিমাণ দেনমোহর দিতে পারবেন এমন অবস্থা নাও থাকতে পারে। ব্যাংক কর্মকর্তা হওয়ার সুবাদে অনেকের কাছে ভাল পরিবার থেকে কন্যা দানের প্রস্তাব আসে। এ অবস্থায় কন্যা পক্ষের প্রত্যাশা থাকতে পারে যে

বর পক্ষ অন্তত: সম্মানজনক দেনমোহর দিবে। পর্যাপ্ত সঙ্গতি না থাকায় স্বভাবতঃই ব্যাংকের সহায়তা নেয়ার প্রয়োজন পড়তে পারে। এ অনুভূতি থেকে ব্যবস্থাপকগণ দেনমোহর স্কীমের আওতা অফিসারদের মধ্যেও সম্প্রসারণ করা যেতে পারে বলে মত প্রকাশ করে থাকতে পারেন। নিম্নের সারণী-৫.২২ এবং চিত্র-৫.২২ এ শরীয়াহৃত্তিক বিভিন্ন ইসলামী ব্যাংকের ৫৭ জন ব্যবস্থাপক দেনমোহর স্কীমের আওতা অফিসারদের মধ্যেও সম্প্রসারিত হওয়া উচিত কিনা সে ব্যাপারে মতামত প্রকাশ করেছেন।

সারণী-৫.২২: দেনমোহর স্কীমের আওতা ব্যাংক অফিসারদের মধ্যেও সম্প্রসারিত হওয়া সম্পর্কে ব্যবস্থাপকগণের মতামত।

ক্রমিক নং	মতামত ব্যাংক	দৃঢ় সমর্থনকরি	সমর্থন করি	মোটামুটি সমর্থন করি	সমর্থন করিনা	মোটাই সমর্থন করিনা	মোট
১	আই,বি,বি, এল	৯ (৪১)	৮ (৩৬)	২ (৯)	৩(১৪)		২২
২	আল-আরাফাহ্	৮ (৫৩)	৩ (২০)	২ (১৩)	১ (৭)	১ (৭)	১৫
৩	সোস্যাল ব্যাংক	১ (২৫)	১ (২৫)		২(৫০)		০৪
৪	ফার্স্ট সিকিউরিটি	২ (৫০)	২ (৫০)				০৪
৫	এক্সিম ব্যাংক	২ (৩৩)	৩ (৫০)	১ (১৭)			০৬
৬	আই, সি, বি	২ (১০০)					০২
৭	শাহজালাল ব্যাংক	১ (২৫)	৩ (৭৫)				০৪
৮	মোট	২৫ (৪৪)	২০(৩৪)	৫ (৯)	৬(১১)	১ (২)	৫৭

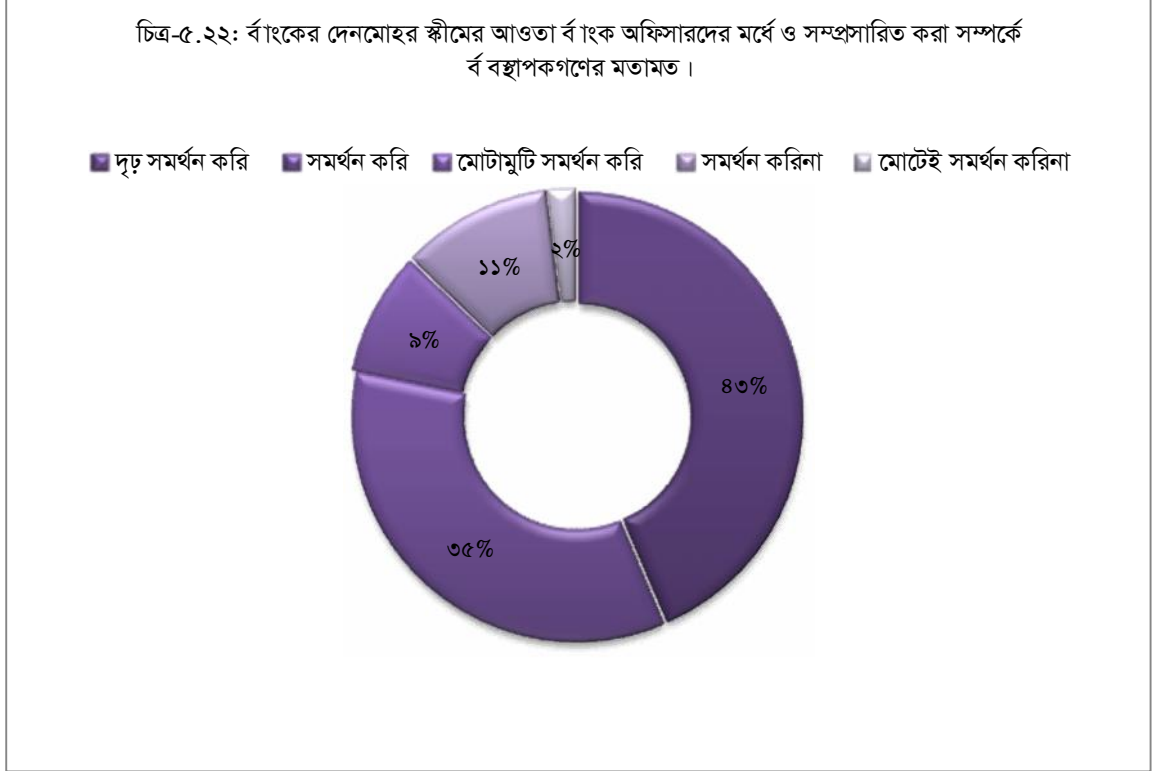
তথ্য সূত্রঃ মাঠ জরিপ

\*বন্ধনীর মধ্যকার সংখ্যাগুলো শতকরা হার নির্দেশ করে।

সারণী-৫.২২ এবং চিত্র-৫.২২ বিশ্লেষণে দেখা যায় যে, আই,বি,বি,এল-এর ২২ জন ব্যবস্থাপকের মধ্যে ৯ জন (৪১% ভাগ) ‘দৃঢ়ভাবে সমর্থন করি’, ৮ জন ব্যবস্থাপক (৩৬% ভাগ) ‘সমর্থন করি’ এবং ২ জন (৯% ভাগ) ‘মোটামুটি সমর্থন করি’ বলে মত প্রকাশ করেছেন। আল-আরাফাহ্ ইসলামী ব্যাংকের মোট ১৫ জন ব্যবস্থাপকের মধ্যে ৮ জন (৫৩%ভাগ) ‘দৃঢ়ভাবে সমর্থন করি’, ৩ জন (২০% ভাগ) ‘সমর্থন করি’ এবং ২ জন ‘মোটামুটি সমর্থন করি’ বলে জানিয়েছেন। আর অন্যান্য ব্যাংকের মোট ২০ জন ব্যবস্থাপকের মধ্যে ৮ জন (৪০% ভাগ) ‘দৃঢ়ভাবে সমর্থন করি’, ৯ জন (৪৫%ভাগ) ‘সমর্থন করি’ এবং মাত্র ১ জন ব্যবস্থাপক (৫%ভাগ) ‘মোটামুটি সমর্থন করি’ বলে অভিমত দিয়েছেন। উল্লিখিত সংখ্যক (৫৭ জন) ব্যবস্থাপকদের মধ্যে মাত্র ৭ জন (৩৫%ভাগ) ‘সমর্থন করিনা’ বা ‘মোটাই সমর্থন করিনা’ বলে মত প্রকাশ করেছেন।

যে সমস্ত ব্যবস্থাপক দেনমোহর স্কীমের আওতা অফিসারদের মধ্যে সম্প্রসারিত হওয়া উচিত নয় বলে মত দিয়েছেন, তাঁরা হয়ত মনে করেন যে, ইসলামে দেনমোহর ফরজ হলেও পরিমাণের ব্যাপারে বাধ্যবাধকতা নাই। দেনমোহরের পরিমাণ কম হলে বিবাহের ভিত্তি যেমন দুর্বল হয় না

তেমনি বেশি হলেও এর ভিত্তি শক্তিশালী হয় না। দেনমোহরের পরিমাণ কম হলে সামাজিকভাবে বর পক্ষ নিজেদেরকে তাৎক্ষণিকভাবে হেয় মনে করলেও দীর্ঘমেয়াদে এর প্রভাব নগণ্যই হয়ে থাকে। বিবাহের মূল ভিত্তি শরীয়াহর বিধানের প্রতি বাধ্যবাধকতা এবং সামাজিক



দায়বদ্ধতা প্রদর্শনের আন্তরিকতার উপর নির্ভর করে-দেনমোহরের পরিমাণের উপরে নয়। কাজেই শরীয়াহর বিধি-বিধানের প্রতি দায়বদ্ধ ইসলামী ব্যাংকের সহায়তা নিয়ে অফিসারদের দেনমোহরের পরিমাণ বাড়াতে হবে এবং লৌকিকতা তথা ঠুংকো সামাজিক সন্ত্রম রক্ষায় অর্থায়ন গ্রহণ করতে হবে এরকম মানষিকতার সাথে ইসলামের সম্পর্ক ক্ষীণ। তাই দেনমোহর স্কীমের উপস্থিতি ততটা জরুরী নয় বলে ব্যবস্থাপকগণ মনে করে থাকতে পারেন।

#### ৫.২২ দেনমোহর স্কীমের আওতা সাধারণ ব্যক্তিবর্গের মধ্যে সম্প্রসারণ

দেনমোহর স্কীমের আওতা সম্প্রসারণ করে সর্বস্তরের সাধারণ ব্যক্তিবর্গের মধ্যে চালু করা যায় কিনা সে মর্মে আলোচনার দাবি রাখে। এতে ইসলামী ব্যাংকের প্রতি মানুষের আগ্রহ আরো বাড়বে। দেনমোহর স্কীম সুপরিকল্পিতভাবে প্রবর্তন এবং বাস্তবায়ন করে ইসলামী ব্যাংক যে প্রকৃতপক্ষেই জনকল্যাণমুখী ব্যাংকিং এর ধারার প্রবর্তক সে ধারণা জনগণের মধ্যে প্রতিষ্ঠা করতে পারে। তখনই কেবল দেনমোহর স্কীমের ফলপ্রসূতা সম্পর্কে জনগণ আরো দৃঢ়ভাবে বিশ্বাস স্থাপন করতে পারবে। সাধারণ ব্যক্তিবর্গ বলতে যাঁরা অন্যান্য ব্যাংকের সাথে কারবার করেন বা যাঁরা এখনও হিসাব খোলেন নাই অথবা গ্রাহকের ছেলে-মেয়ে, নাতি-নাতনী ইত্যাদিকেও অন্তর্ভুক্ত

করা বুঝাতে পারে। এতে ব্যাংকের দেনমোহর স্কীম গোটা সমাজকেই তার আওতায় আনতে সক্ষম হবে। এ সম্পর্কে গ্রাহকগণের মতামত জানতে চাইলে তাঁরা স্বতঃস্ফূর্তভাবে ও ব্যাপকভাবে এ বক্তব্যের প্রতি সমর্থন ব্যক্ত করেছেন (সারণী-৫.২৩ এবং চিত্র-৫.২৩ দৃষ্টব্য)।

সারণী-৫.২৩: ব্যাংকের দেনমোহর সেবা স্কীমের আওতা আরও সম্প্রসারণ সম্পর্কে গ্রাহকগণের মতামত।

ক্রমিক নং	মতামত ব্যাংক	দৃঢ় সমর্থন করি	সমর্থন করি	মোটামুটি সমর্থন করি	সমর্থন করিনা	মোটাই সমর্থন করিনা	মোট
১	আই,বি,বি, এল	৩২ (৩৬)	২৭ (৩০)	২৫ (২৮)	৬ (৬)		৯০
২	আল-আরাফাহ্	৮ (২৭)	১১ (৩৭)	৯ (৩০)	২ (৬)		৩০
৩	সোস্যাল ব্যাংক	৫ (২১)	৪ (১৭)	১৪ (৫৮)	১ (৪)		২৪
৪	ফাস্ট সিকিউরিটি	২ (৯)	১১ (৪৮)	৯ (৩৯)	১ (৪)		২৩
৫	এক্সিম ব্যাংক	৯(৩৬)	১০ (৪০)	৩ (১২)	৩ (১২)		২৫
৬	আই, সি, বি	২ (২৩)	৪ (৪৪)	১ (১১)	২ (২২)		০৯
৭	শাহজালাল ব্যাংক	১১ (৩১)	১৫ (৪৩)	৯ (২৬)			৩৫
৮	মোট	৬৯ (২৯)	৮২ (৩৫)	৭০ (৩০)	১৫ (৬)		২৩৬

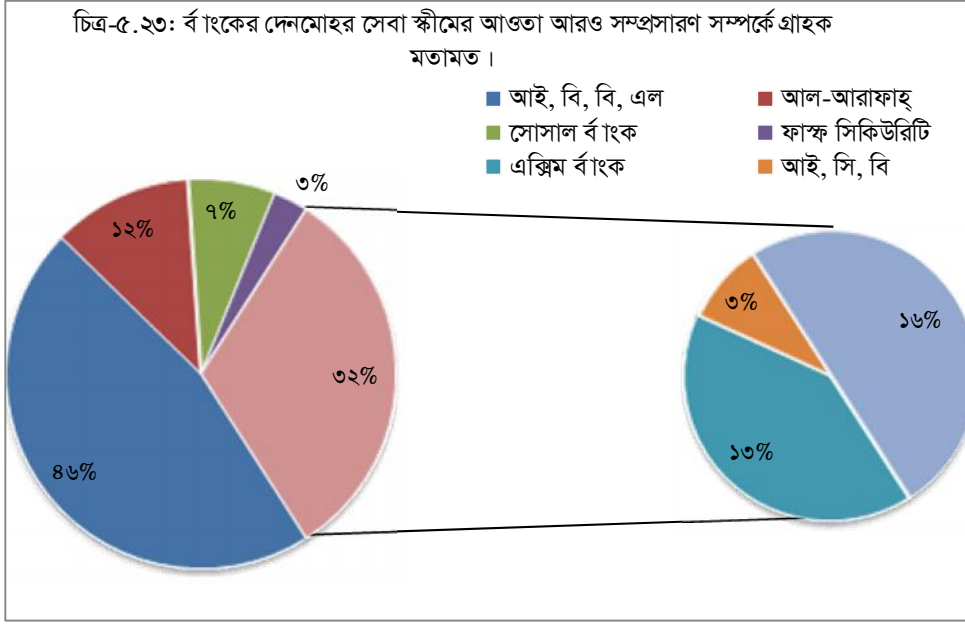
তথ্য সূত্রঃ মাঠ জরিপ

\*বন্ধনীর মধ্যকার সংখ্যাগুলো শতকরা হার নির্দেশ করে।

উপরে উল্লিখিত সারণীতে শরীয়াহভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকসমূহের নির্বাচিত ২৩৬ জনের মতামত সন্নিবেশিত হয়েছে। তন্মধ্যে ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেডের সর্বাধিক সংখ্যক ৯০ জন গ্রাহক মতামত প্রদান করেছেন। এছাড়াও আল-আরাফাহ্ ইসলামী ব্যাংকের ৩০জন, সোস্যাল ব্যাংকের ২৪ জন, ফাস্ট সিকিউরিটি ইসলামী ব্যাংকের ২৩জন, এক্সিম ব্যাংকের ২৫জন, আই,সি,বি ইসলামীক ব্যাংকের ৯ জন এবং শাহজালাল ইসলামী ব্যাংকের ৩৫ জন উত্তরদাতা গ্রাহক আছেন। এদের মধ্যে ‘দৃঢ়ভাবে সমর্থন করেন’ এমন গ্রাহকগণের সংখ্যা ৬৯ জন (২৯ % ভাগ), ‘সমর্থন করেন’ এমন উত্তরদাতার সংখ্যা ৮২ জন (৩৫ % ভাগ) এবং ‘মোটামুটি সমর্থন করেন’ এমন বক্তব্যের পক্ষে মতামত দাতার সংখ্যা ৭০ জন (৩০ % ভাগ) রয়েছেন। হাতে গোনা মাত্র ১৫ জনের (৬% ভাগ) নেতিবাচক জবাব ছাড়া ২২১ জন গ্রাহকই (৯৪% ভাগ) দেনমোহর স্কীমের আওতা সর্বতোভাবে আরো সম্প্রসারণ করা উচিত বলে মত দিয়েছেন। যে সব গ্রাহক



সমর্থন করেন যে দেনমোহর স্কীমের আওতা আরো বৃদ্ধি করা উচিত তাঁরা নিজেদের সন্তানদের অথবা আরো পরে নাতী-নাতনীদেরও এ স্কীমের আওতায় আনার ভাবনা মাথায় নিয়েই সমর্থন



করে থাকতে পারেন। পক্ষান্তরে যাঁরা সমর্থন করেন না বলে জানিয়েছেন তাঁরা সংকীর্ণ দৃষ্টিকোণ থেকেই বিষয়টি দেখেছেন বলে মনে হয়। ব্যাংকের সাথে কোন গ্রাহক দেনমোহর স্কীম পরিচালনা করছেন— সেটি একটি গোপন বিষয় হিসেবে বিবেচিত হতে পারে। তাই এটি জানাজানি হলে বংশের আভিজাত্য ক্ষতিগ্রস্ত হবে বলে যাঁরা মনে করেন তাঁরা ছাড়া বিপক্ষে বলার কেউ থাকতে পারে না।

### ৫.২৩ দেনমোহর সেবা স্কীম গ্রাহক সাধারণের জন্য মর্যাদা হানিকর কিনা

ব্যাংকের একটা স্কীম গ্রাহকের জন্য মর্যাদা হানিকর – এটা ভাবা কোন অবস্থাতেই সুস্থতার লক্ষণ হতে পারে না। একজন গ্রাহক বিবাহের সময় একসাথে অনেকগুলো টাকা দেনমোহর বাবদ দিতে সক্ষম নাও হতে পারে—এ আশংকা থেকেই সে দিনে দিনে জমা করে ব্যাংকের কাছ থেকে কিছু সুবিধা নিয়ে একটা সম্মানজনক অর্থ একটা মেয়ের জীবন পুঁজি হিসেবে দিতে চাইলে এতে অমর্যাদাকর কিছু উদ্ভাবন করা সংকীর্ণ মানসিকতার পরিচায়ক। দেনমোহর স্কীমের জমানো সব অর্থ দেনমোহর বাবদ দিতেই হবে এমন কোন বাধ্যবাধকতাও থাকতে পারে না। সে অর্থ অন্য উদ্দেশ্যেও খরচ করা যেতে পারে। যদি বিতর্কের স্বার্থে ধরে নেয়া যায় যে, দেনমোহরের সব অর্থই প্রদান করা হবে তাহলে বর-বধূ উভয় পক্ষেরই মর্যাদা বৃদ্ধিই পাওয়ার কথা। যাহোক, দেনমোহরের পরিমাণ কম না বেশি হলে বিবাহ দীর্ঘদিন টিকে থাকবে কিনা তা পারিবারিক

সম্পর্কের গভীরতা দ্বারা নির্ধারিত হয়। শিক্ষার মর্যাদা, পারিবারিক ঐতিহ্য, নিজের সাংগঠনিক ও সামাজিক অবস্থান ইত্যাদি বিষয়ও এর উপর প্রভাব বিস্তার করে। উল্লেখিত অবস্থার প্রেক্ষিতে এ ব্যাপারে গ্রাহকদের প্রশ্ন করা হলে তাঁরাও ভিন্ন ভিন্ন জবাব দিয়েছেন (সারণী-২৪ এবং চিত্র-২৪ এ দ্রষ্টব্য)।

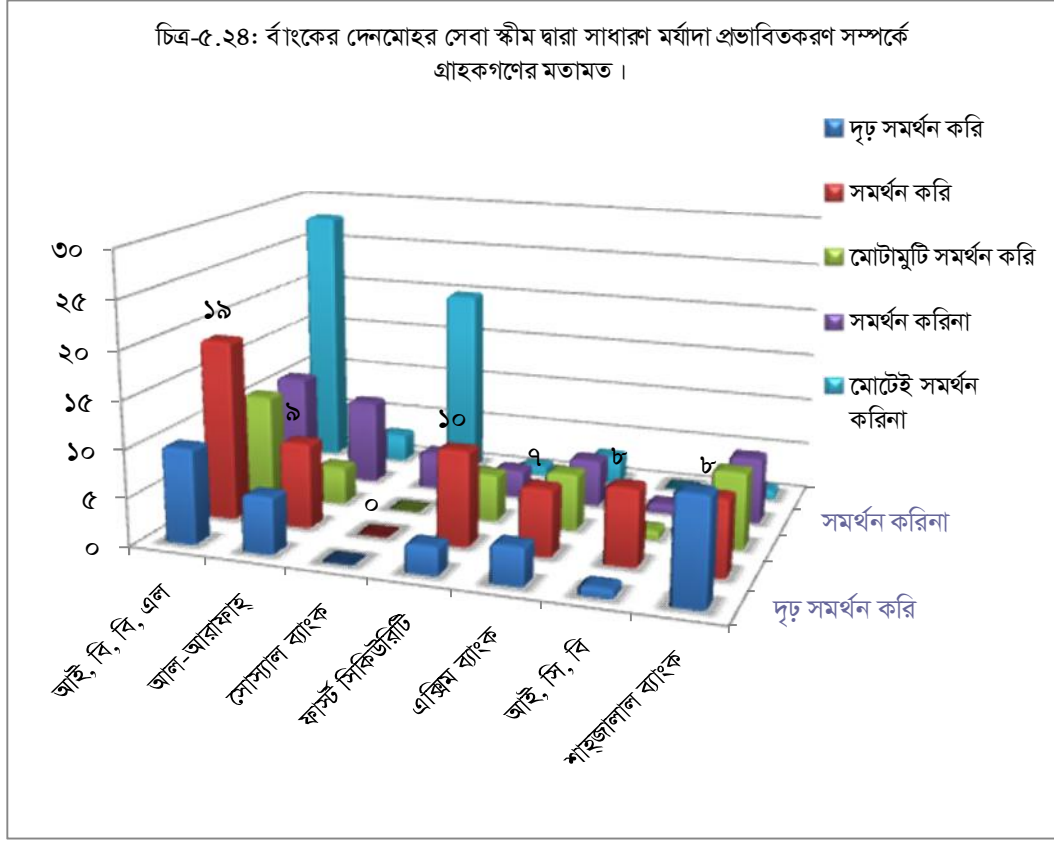
সারণী-৫.২৪: ব্যাংকের দেনমোহর সেবা স্কীম দ্বারা সাধারণ মর্যাদা প্রভাবিতকরণ সম্পর্কে গ্রাহকগণের মতামত।

ক্রমিক নং	মতামত ব্যাংক	দৃঢ় সমর্থন করি	সমর্থন করি	মোটামুটি সমর্থন করি	সমর্থন করিনা	মোটাই সমর্থন করিনা	মোট
১	আই,বি, বি,এল	১০ (১৩)	১৯ (২৪)	১১ (১৪)	১১ (১৪)	২৮(৩৫)	৭৯
২	আল-আরাফাহ্	৬ (১৯)	৯ (২৯)	৪ (১৩)	৯ (২৯)	৩ (১০)	৩১
৩	সোস্যাল ব্যাংক				৪ (১৭)	২০ (৮৩)	২৪
৪	ফার্স্ট সিকিউরিটি	৩ (১৪)	১০ (৪৫)	৫ (২৩)	৩ (১৪)	১ (৪)	২২
৫	এক্সিম ব্যাংক	৪ (১৬)	৭ (২৮)	৬ (২৪)	৫ (২০)	৩ (১২)	২৫
৬	আই, সি, বি	১ (৯)	৮ (৭৩)	১ (৯)	১ (৯)		১১
৭	শাহজালাল ব্যাংক	১১ (৩১)	৮ (২৩)	৮ (২৩)	৭ (২০)	১ (৩)	৩৫
৮	মোট	৩৫ (১৫)	৬১ (২৭)	৩৫ (১৫)	৪০ (১৮)	৫৬ (২৫)	২২৭

তথ্য সূত্রঃ মাঠ জরিপ

\*বন্ধনীর মধ্যকার সংখ্যাগুলো শতকরা হার নির্দেশ করে।

এই সারণীতে যা প্রদর্শিত হয়েছে তা হলো বিভিন্ন ইসলামী ব্যাংকের মোট ২২৭ জনের মধ্যে ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেডের ৭৯ জন, আল আরাফাহ্ ইসলামী ব্যাংকের ৩১ জন, সোস্যাল ইসলামী ব্যাংকের ২৪ জন, ফার্স্ট সিকিউরিটি ইসলামী ব্যাংকের ২২ জন, এক্সিম ব্যাংকের ২৫ জন, আই,সি,বি ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ১১ জন এবং শাহজালাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ৩৫ জন উত্তরদাতা গ্রাহক তাঁদের মূল্যবান মতামত জানিয়েছেন। তন্মধ্যে ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেডের ৭৯ জন উত্তরদাতার ১১ জন (১৪% ভাগ) সমর্থন করেন না যে দেনমোহর সেবা স্কীম সাধারণ গ্রাহকগণের মধ্যে মর্যাদাহানিকর ধারণা সৃষ্টি করে। ২২৭ জন উত্তরদাতার মধ্যে ৪০+৫৬=৯৬ জন (১৮+২৫=৪৩% ভাগ) উত্তরদাতা এ বক্তব্য সমর্থন করেন না বলে সারণীতে দেখা যায়। একটা উল্লেখযোগ্য বিষয় হলো উত্তরদাতা গ্রাহকগণ এ বিষয়ে মতামত দিতে গিয়ে মোটামুটি দু'টি ভাগে বিভক্ত হয়ে গেছেন। আল আরাফাহ্ ব্যাংকের ৩১ জনের মধ্যে ২২ জন (৭১% ভাগ) উত্তরদাতা গ্রাহক সমর্থন না করার কথা জানিয়েছেন। ফার্স্ট সিকিউরিটি ইসলামী ব্যাংকের ৩ জন (১৪% ভাগ), এক্সিম ব্যাংক লিমিটেডের ৮জন(৩২%ভাগ) এবং শাহজালাল ইসলামী ব্যাংকের ৮ জন (২৩% ভাগ) করে উত্তরদাতা দেনমোহর সেবা স্কীম মর্যাদা হানিকর বলে মনে করেন না। আর বাকী সবাই এই স্কীম গ্রাহকদের



জন্য মর্যাদা হানিকর বলে মনে করেন।

টেবিলের উত্তর দানের ধরন বিশ্লেষণ করে বোঝা যায়, একটা কম গুরুত্বপূর্ণ বিষয়কে কত গুরুত্ব দিয়ে বিবেচনা করা হয়েছে। প্রকল্পটি সাম্প্রতিককালে চালু হয়েছে বিধায় এমনটি ভাবার অবকাশ সৃষ্টি হয়েছে। নানামুখী উদ্দেশ্যের সমাবেশে এই সেবা প্রকল্পটি যখন সকল মহলে সমাদৃত হবে এবং আরো অধিক পরিমাণে গ্রাহক স্বতঃপ্রণোদিতভাবে এটি গ্রহণ করবে এবং ব্যাংকও এর মনোস্তাত্তিক সংকীর্ণতা বিদূরিতকরণের জন্য এই প্রকল্পটিকে আরো আকর্ষণীয় করে তুলতে সক্ষম হবে তখনকার গবেষণায় হয়ত: ভিন্ন চিত্র প্রতিফলিত হবে আশা করা যায়।

#### ৫.২৪ দেনমোহর সেবা স্কীমের মাধ্যমে ইসলামে গুরুত্বপূর্ণ দায়িত্ব পালন সহজ

দেনমোহর মুসলিম আইনে বিবাহের গুরুত্বপূর্ণ এবং অবশ্য পালনীয় একটি বিধান। দেনমোহরের পরিমাণ নয় বরং কম হোক বেশি হোক এর উপস্থিতিই লক্ষ্যণীয়। দেনমোহরের মাধ্যমেই সম্পর্ক টিকিয়ে রাখার একটা বাধ্যবাধকতা সৃষ্টি হয়। সেদিক থেকে ইসলামী ব্যাংকসমূহ এই সেবা স্কীম

চালু করে একটা আইনী এবং সমাজকল্যাণমূলক দায়িত্ব পালন করেছে। ইসলামী ব্যাংকসমূহ সমাজের অপেক্ষাকৃত অস্বচ্ছল গ্রাহকগণের স্বাচ্ছন্দময় জীবনের প্রত্যাশা থেকে এরকম কল্যাণমুখী স্কীম প্রবর্তন করেছে বলে ধারণা করা যায়। দেনমোহর স্কীম না থাকলে জীবনের গুরুত্বপূর্ণ একটি সময়ে সম্মানজনক অবস্থান তৈরি করা যেত না-একথা পুরোপুরি সমর্থন করা না গেলেও এ স্কীমটি চালু থাকায় এ অবস্থান তৈরি যে অপেক্ষাকৃত সহজ হয়েছে তা নির্দিধায় বলা যায়। এ সম্পর্কে জানতে গ্রাহকগণের সৃষ্টি আকর্ষণ করা হলে তাদের বেশির ভাগই সমর্থনসূচক বক্তব্য দিয়েছেন-যা নিম্নের সারণী-৫.২৫এবং চিত্র-৫.২৫ এ প্রতিফলিত হয়েছে।

সারণী-৫.২৫: ব্যাংকের দেনমোহর সেবা স্কীমের মাধ্যমে গ্রাহকগণের ইসলামে একটি গুরুত্বপূর্ণ দায়িত্ব পালন সহজ হওয়া সম্পর্কে গ্রাহকগণের মতামত।

ক্রমিক নং	মতামত ব্যাংক	দৃঢ় সমর্থন করি	সমর্থন করি	মোটামুটি সমর্থন করি	সমর্থন করিনা	মোটাই সমর্থন করিনা	মোট
১	আই,বি,বি,এ ল	৩৬ (৪৩)	২৬ (৩১)	১৮(২২)	৩ (৪)		৮৩
২	আল-আরাফাহ্	৯ (৩০)	৭ (২৩)	১০ (৩৩)	২ (৭)	২ (৭)	৩০
৩	সোস্যাল ব্যাংক	২০ (৮৩)	৩ (১৩)	১ (৪)			২৪
৪	ফার্স্ট সিকিউরিটি	৬ (২৬)	৯ (৩৯)	৬ (২৬)	২ (৯)		২৩
৫	এক্সিম ব্যাংক	৮ (৩২)	৮ (৩২)	৬ (২৪)	২ (৮)	১ (৪)	২৫
৬	আই, সি, বি	২ (১৫)	৪ (৩১)	৩ (২৩)	৪ (৩১)		১৩
৭	শাহজালাল ব্যাংক	১০ (২৮)	১৪ (৩৯)	১১ (৩২)	১ (৩)		৩৬
৮	মোট	৯১ (৩৯)	৭১ (৩০)	৫৫ (২৪)	১৪ (১)	০৩ (৬)	২৩৪

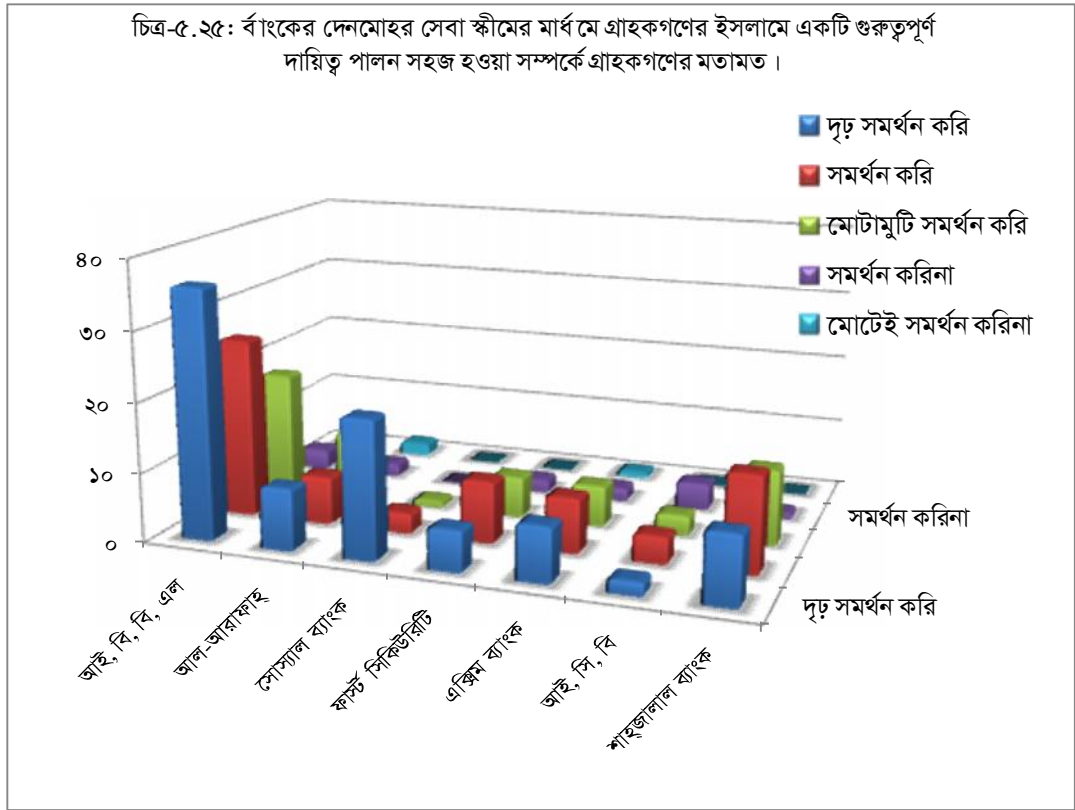
তথ্য সূত্রঃ মাঠ জরিপ

\*বন্ধনীর মধ্যকার সংখ্যাগুলো শতকরা হার নির্দেশ করে।

উপরের সারণীতে বিভিন্ন শরীয়াহুভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকের মোট ২৩৪ জন গ্রাহকের মতামত প্রতিফলিত হয়েছে। তাতে দেখা যায়, ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেডের ৮৩ জন গ্রাহকের মধ্যে ৩৬ জন (৪৩ % ভাগ) উত্তরদাতা দৃঢ়ভাবে সমর্থন করেন যে, দেনমোহর সেবা স্কীম চালু করার ফলে গ্রাহকগণের একটি গুরুত্বপূর্ণ দায়িত্ব সম্মানজনকভাবে পালন সহজসাধ্য হয়েছে। অনুরূপভাবে আল আরাফাহ্ ইসলামী ব্যাংকের ৩০ জন উত্তরদাতা গ্রাহকের মধ্যে ৯ জন (৩০% ভাগ), সোস্যাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ২৪ জনের মধ্যে ২০ জন (৮৩% ভাগ), ফার্স্ট সিকিউরিটি ইসলামী ব্যাংকের ২৮ জনের মধ্যে ৬ জন (২১ % ভাগ), এক্সিম ব্যাংক লিমিটেডের ২৫ জন গ্রাহকের মধ্যে ৮ জন (৩২% ভাগ), আই,সি,বি ইসলামীক ব্যাংকের ১৩ জনের মধ্যে ২ জন মাত্র ( ১৫% ভাগ) এবং শাহজালাল ইসলামী ব্যাংকের ৩৬ জনের মধ্যে ১০ জন (২৮% ভাগ) উত্তরদাতা তাঁদের দৃঢ় সমর্থনের কথা ব্যক্ত করেছেন। এছাড়া বিভিন্ন ব্যাংকের মোট ৭১ জন উত্তরদাতা (৩০ % ভাগ) সমর্থন করেন এবং ৫৫ জন (২৪ % ভাগ) মোটামুটি সমর্থন ব্যক্ত করে এ বক্তব্যকে আরো শক্তিশালী করেছেন। কতিপয় হাতে গোনা উত্তরদাতা ১৪+৩ = ১৭

জন (৭ % ভাগ) ‘সমর্থন করিনা’ ও ‘মোটাই সমর্থন করিনা’ বলে তাদের স্বাধীন মতের বহিঃপ্রকাশ ঘটিয়েছেন।

দেনমোহর স্কীমের বিরুদ্ধে অবস্থান গ্রহণ করে যারা বক্তব্য দিয়েছেন তাঁদের বক্তব্যের সম্ভাব্য যুক্তিগুলোর মধ্যে নিম্নলিখিতগুলো প্রধান বলে গবেষকের কাছে প্রতীয়মান হয়েছে। প্রথমতঃ তাঁরা স্বচ্ছল পরিবার থেকে এসেছেন এবং তাঁরা দেনমোহরের পরিমাণ নিয়ে মাথা ঘামান না। দ্বিতীয়তঃ তাঁরা দেনমোহরের উপর গুরুত্ব দিতে চান না। কারণ দেনমোহরের উচ্চ পরিমাণ পারিবারিক বন্ধন সব সময় অটুট করে না। তাঁদের মতে সম্পর্ক টিকিয়ে রাখার সদিচ্ছার কাছে দেনমোহরের পরিমাণ গুরুত্বহীন।



তৃতীয়তঃ যার যেটুকু সামর্থ্য সেটুকুই দেনমোহর দেয়া উচিত-এ বিশ্বাসও তাঁদের মধ্যে থাকতে পারে। তাঁরা বিশ্বাস করেন, ‘যে বিয়েতে দেনমোহর যত কম সে বিয়েতে বরকত ও রহমত তত বেশি’। কাজেই এ ব্যাপারে বাধ্যবাধকতা আরোপ করা ঠিক নয়। ইসলামী ব্যাংকসমূহ দেনমোহর স্কীম চালু করে এ মানসিকতাকে প্রতিষ্ঠিত করতে চায় যে, দেনমোহরের পরিমাণ বেশি হওয়া উচিত-যা বর্জনীয়। সম্ভাব্য এ সমস্ত কারণেই কতিপয় গ্রাহক উল্লিখিত বক্তব্য সমর্থন করতে পারেননি বলে মনে হয়।

## ৫.২৫ দেনমোহর স্কীমে ব্যাংকের আগ্রহের মাত্রা

ইসলামী ব্যাংকসমূহের সব কয়টি দেনমোহর স্কীম এখনও চালু করেনি। কোন কোন ব্যাংক প্রথম জেনারেশন প্রাইভেট ব্যাংক আবার কোনটি দ্বিতীয় বা তৃতীয় জেনারেশন প্রাইভেট ইসলামী ব্যাংক। কাজেই একই সময়ে সব ব্যাংক দেনমোহর স্কীম চালু করতে পারবে এমনটি নাও হতে পারে। আবার সকল ব্যাংকের উর্দ্ধতন কর্তৃপক্ষের মধ্যে ইসলামী বিধি-বিধান বাস্তবায়নের প্রতি একই প্রকৃতির অঙ্গীকারাবদ্ধতা (Commitment) থাকবে এমনটি নাও হতে পারে। দেনমোহর সেবা স্কীম একটি নিছক কম লাভজনক প্রকল্প। সুতরাং এটি চালু করলে লাভের হার প্রত্যাশিত হবে না—এ ধারণা থেকেও দেনমোহর স্কীম কোন কোন ইসলামী ব্যাংক অদ্যাবধি চালু নাও করতে পারে। বাংলাদেশ ব্যাংক ইসলামী ব্যাংকসমূহে কোন্ কোন্ স্কীম চালু করবে সে ব্যাপারে কোন সুনির্দিষ্ট নির্দেশনা দেয় না। এ মর্মে কোন সুনির্দিষ্ট নির্দেশনা থাকলে ব্যাংকসমূহ হয়তঃ চালু না করে পারত না। কাজেই দেনমোহর স্কীমপ্রবর্তন করা না করা এখন সম্পূর্ণ একটা ঐচ্ছিক বিষয়ে পরিণত হয়েছে। তাই কোন ব্যাংক এ স্কীম চালু করলে যেমন বেশি কিছু করেছে বলা যায় না তেমনি কোন ব্যাংক চালু না করলে কোন কিছু কম করেছে তাও বলা যায় না। এরই ধারাবাহিকতায় গ্রাহকগণের একটা অংশ দেনমোহর স্কীম সমর্থন করেছেন এবং অপর অংশ সমর্থন করেন নাই - এমন ধারণা থাকতে পারে। নিম্নের টেবিলে গ্রাহকগণের মতামত প্রতিফলিত হয়েছে (দ্রষ্টব্য সারণী-৫.২৬ এবং চিত্র-৫.২৬)।

সারণী-৫.২৬: ব্যাংকের দেনমোহর সেবা স্কীমে ব্যাংকের আগ্রহ সীমিত সে সম্পর্কে গ্রাহকগণের মতামত।

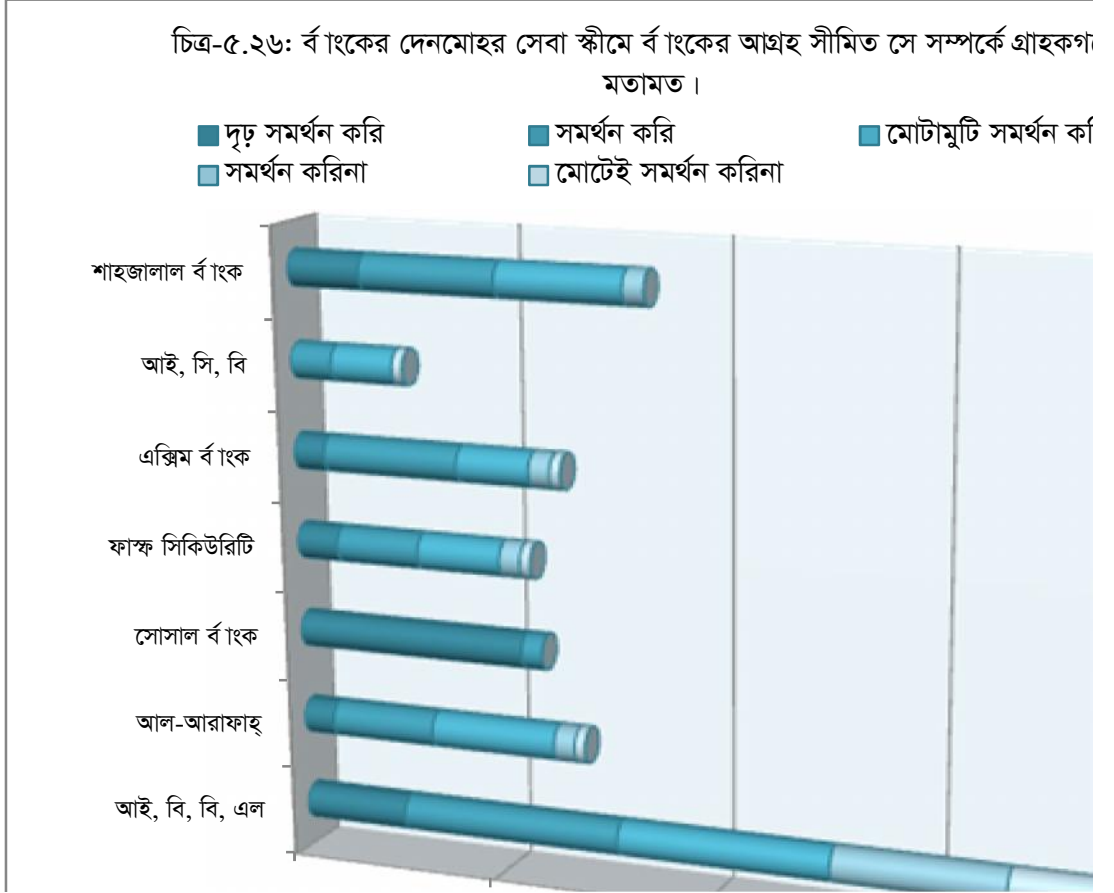
ক্রমিক নং	মতামত ব্যাংক	দৃঢ় সমর্থন করি	সমর্থন করি	মোটামুটি সমর্থন করি	সমর্থন করিনা	মোটাই সমর্থন করিনা	মোট
১	আই,বি,বি,এল	১০ (১৩)	২১ (২৭)	২০ (২৫)	১৬ (২০)	১২ (১৫)	৭৯
২	আল-আরাফাহ্	৩ (১১)	১০ (৩৬)	১২ (৪৩)	২ (৭)	১ (৩)	২৮
৩	সোস্যাল ব্যাংক	২২ (৯২)	২ (৮)				২৪
৪	ফার্স্ট সিকিউরিটি	৪ (১৭)	৮ (৩৫)	৮ (৩৫)	২ (৯)	১ (৪)	২৩
৫	এক্সিম ব্যাংক	৩ (১২)	১৩ (৫০)	৭ (২৭)	২ (৮)	১ (৩)	২৬
৬	আই, সি, বি		৪ (৩৬)	৬ (৫৫)		১ (৯)	১১
৭	শাহজালাল ব্যাংক	৭ (২১)	১৩ (৩৮)	১২ (৩৫)	২ (৬)		৩৪
৮	মোট	৪৯ (২২)	৭১ (৩২)	৬৫ (২৯)	২৪ (১১)	১৬ (৬)	২২৫

তথ্য সূত্রঃ মাঠ জরিপ

\*বন্ধনীর মধ্যকার সংখ্যাগুলো শতকরা হার নির্দেশ করে।

এই সারণী বিশ্লেষণ করলে দেখা যায় যে, সকল ইসলামী ব্যাংকের সর্বমোট ২২৫ জন উত্তরদাতাদের মধ্যে ৪৯ জন (২৩% ভাগ) এই বক্তব্য দৃঢ়ভাবে সমর্থন করেছেন যে দেনমোহর স্কীমে ব্যাংকের আগ্রহ সীমিত। অনুরূপভাবে ৭১ জন (৩১% ভাগ) উত্তরদাতা গ্রাহক এ বিবৃতি সমর্থন করেন এবং ৬৫ জন উত্তরদাতা গ্রাহক (২৯% ভাগ) মোটামুটি সমর্থন করেছেন যে দেনমোহর স্কীমের প্রতি ব্যাংকের আগ্রহ সীমিত। পক্ষান্তরে ৪০ জন (২৪+১৬) উত্তরদাতা(১৮%ভাগ) ব্যাংকের সীমিত আগ্রহের বিষয়টি সমর্থন করেন না বলে জানিয়েছেন। ইসলামী ব্যাংকের ৭৯ জন উত্তরদাতা গ্রাহকের মধ্যে ১০ জন (১৩% ভাগ) দৃঢ়ভাবে সমর্থন করেন, ২১ জন (২৭% ভাগ) সমর্থন করেন এবং ২০ জন (২৫% ভাগ) মোটামুটিভাবে সমর্থন করেছেন। আল আরাফাহ্ ব্যাংকের বিভিন্ন মাত্রার সমর্থকের সংখ্যা ২৮ জন। এই ব্যাংকের উত্তরদাতা গ্রাহকের মধ্যে ২৫ জন (৩+১০+১২) অর্থাৎ (৯০% ভাগ) এবং সোস্যাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ২৪ জন উত্তরদাতার মধ্যে শতকরা ১০০ ভাগই (২২+২=২৪) এ মত সমর্থন করেন। ফার্স্ট সিকিউরিটি ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ২৩ জন উত্তরদাতার মধ্যে ২০ জন (৮৭% ভাগ) উত্তরদাতা গ্রাহক ভিন্ন ভিন্ন মাত্রায় তাঁদের সমর্থন ব্যক্ত করেছেন। এক্সিম ব্যাংক লিমিটেডের ২৬ জনের মধ্যে উল্লেখযোগ্য ২৩ জন গ্রাহক তাঁদের বিভিন্ন মাত্রার সমর্থনের কথা জানিয়েছেন। আই,সি,বি ইসলামিক ব্যাংকের ১১ জন উত্তরদাতার মধ্যে ১০ জনই (৯১% ভাগ) সমর্থন জানিয়েছে। সর্বশেষ সংখ্যাগরিষ্ঠ সমর্থনের বিষয়টি অবগত হওয়া গেছে শাহজালাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের উত্তরদাতাদের কাছ থেকে। তাঁদের মোট ৩৪ জনের মধ্যে ৩২ জনই ( ৯৪% ভাগ) এ বক্তব্য সমর্থন করেছেন যে, দেনমোহর সেবা স্কীমের প্রতি ব্যাংকের আগ্রহ সীমিত। এই সারণীর তথ্য মতে দেনমোহর সেবা স্কীমের প্রতি সীমিত আগ্রহের পক্ষে বক্তার সংখ্যাই বেশি।

এতে বোঝা যায়, বিভিন্ন ধরনের ও আয়ের গ্রাহকগণের প্রত্যাশা অনুযায়ী সকল ব্যাংক এই স্কীম ব্যাপকভাবে শুরু করা দরকার বলে কামনা করেন যে মাত্রায় ব্যাংক এখনও চালু করে নাই। অবশ্যই সীমিত আগ্রহের বিষয়টি দীর্ঘদিন চলতে নাও পারে। হয়ত পর্যায়ক্রমে সকল ব্যাংকই এ স্কীম চালু করবে। তবে যেসব ব্যাংক এ স্কীম চালু রেখেছে সেসব ব্যাংকের অভিজ্ঞতার আলোকেই পরবর্তী ব্যাংকসমূহ দেনমোহর স্কীম চালুর বিষয়টিতে সিদ্ধান্ত নিতে পারে। এ সিদ্ধান্ত ত্বরিত নাও



হতে পারে। মনে রাখতে হবে ইসলামী ব্যাংকসমূহের যে কোন সিদ্ধান্ত সুবিবেচনাপ্রসূত হওয়া সকলেরই কাম্য। কারণ পূর্বাপর বিবেচনা না করে যে কোন সিদ্ধান্ত নিলে এবং আশানুরূপ ফল না পেলে তা হঠাৎ বন্ধ করে দিতেও পারে না। এতে যুগপৎভাবে ব্যর্থতা ইসলামী বিধান এবং পরিকল্পনাকারীগণেরই হবে। তাই আপাততঃ আগ্রহ সীমিত মনে হলেও ভবিষ্যতে খোলার পরিকল্পনা যে আদৌ নেই এমনটি নাও হতে পারে।

#### ৫.২৬ ব্যাংকের হজ্জ সঞ্চয় স্কীম গ্রাহকগণ কর্তৃক সাদরে গ্রহণ

ইসলাম ধর্মে কলেমা, নামাজ, রোজা, হজ্জ ও যাকাত মুসলমানদের জন্য ফরজ করা হয়েছে। সামর্থ্যবান মুসলমানদের জন্য হজ্জ করা অবশ্যই কর্তব্য। প্রতিটি মুসলমান হজ্জ পালনে ইচ্ছা প্রকাশ করে থাকেন। কিন্তু সামর্থ্যের অভাবে সকল মুসলমান হজ্জ করতে পারছেন না। ব্যাংকের হজ্জ সঞ্চয় স্কীম চালুর ফলে অনেকেই সঞ্চয় করে হজ্জ করতে পারছেন। ব্যাংকের হজ্জ সঞ্চয় স্কীম চালুর ফলে মানুষ আয় থেকে সঞ্চয় করে হজ্জ করে একটি ফরজ দায়িত্ব পালন করতে পারেন। ব্যাংকের হজ্জ সঞ্চয় স্কীম গ্রাহকগণ সাদরে গ্রহণ করে প্রতি মাসে কিছু টাকা আয় থেকে সঞ্চয় সৃষ্টি করে কয়েক বছরের মধ্যে হজ্জ করার মত সুযোগ সৃষ্টি হতে পারে। এ লক্ষ্যকে সামনে রেখে



গ্রাহকগণ ব্যাংকে সঞ্চয় স্কীম গ্রহণ করে থাকেন। কিন্তু এতে গ্রাহকগণ সন্তুষ্ট কিনা সে সম্পর্কে ব্যবস্থাপকগণের মতামত নিম্নের সারণী-৫.২৭ এবং চিত্র-৫.২৭ এ উপস্থাপন করা হলো।

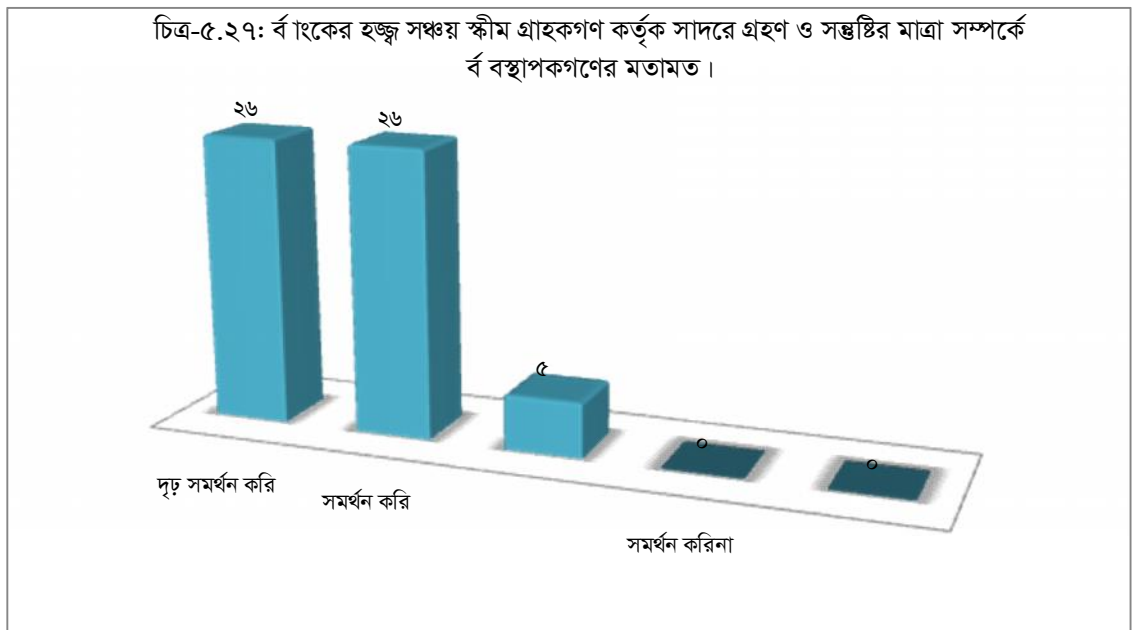
সারণী-৫.২৭: ব্যাংকের হজ্জ সঞ্চয় স্কীম গ্রাহকগণ সাদরে গ্রহণ করেছে এবং তার প্রতি তাদের সন্তুষ্টি সম্পর্কে ব্যবস্থাপকগণের মতামত।

ক্রমিক নং	মতামত ব্যাংক	দৃঢ় সমর্থন করি	সমর্থন করি	মোটামুটি সমর্থন করি	সমর্থন করিনা	মোটাই সমর্থন করিনা	মোট
১	আই, বি, বি, এল	৬ (২৭)	১৫ (৬৮)	১ (৫)			২২
২	আল-আরাফাহ্	১১ (৭৪)	২ (১৩)	২ (১৩)			১৫
৩	সোস্যাল ব্যাংক		৩ (৭৫)	১ (২৫)			০৪
৪	ফার্স্ট সিকিউরিটি	১ (২৫)	৩ (৭৫)				০৪
৫	এক্সিম ব্যাংক	৪ (৬৭)	২ (৩৩)				০৬
৬	আই, সি, বি	১ (৫০)	১ (৫০)				০২
৭	শাহজালাল ব্যাংক	৩ (৭৫)		১ (২৫)			০৪
৮	মোট	২৬ (৪৫)	২৬(৪৫)	৫ (১০)			৫৭

তথ্য সূত্রঃ মাঠ জরিপ

\*বন্ধনীর মধ্যকার সংখ্যাগুলো শতকরা হার নির্দেশ করে।

উপরের বিশ্লেষণে দেখা যায়, হজ্জ সঞ্চয় স্কীমে গ্রাহকগণের গ্রহণযোগ্যতা সম্পর্কে বিভিন্ন ব্যাংকের মোট ৫৭ জন ব্যবস্থাপকের মতামত প্রতিফলিত হয়েছে। তন্মধ্যে ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেডের ২২ জন, আল-আরাফাহ্ ইসলামী ব্যাংকের ১৫ জন, সোস্যাল ইসলামী ব্যাংক, ফার্স্ট সিকিউরিটি ইসলামী ব্যাংক এবং শাহজালাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের প্রতিটিতে ৪ জন করে, এক্সিম ব্যাংকের ৬ জন, এবং আই,সি,বি ইসলামীক ব্যাংক লিমিটেডের ২ জন উত্তরদাতা ব্যবস্থাপক তাঁদের মূল্যবান মতামত জানিয়েছেন। মোট উত্তরদাতা ব্যবস্থাপকদের মতামতের



তীব্রতার মধ্যেও বিভিন্নতা লক্ষ্য করা যায়। হজ্জ সঞ্চয় স্কীমের ব্যাপারে উত্থাপিত প্রশ্নের উত্তরদাতা ২৬ জন (৪৫% ভাগ) ব্যবস্থাপক দৃঢ়ভাবে সমর্থন করেন, ২৬ জন (৪৫% ভাগ) সমর্থন করেন এবং ৫ জন (৯% ভাগ) মোটামুটি সমর্থন করেন। এ পদ্ধতি সমর্থন করেন নাই এমন একজন ব্যবস্থাপকও পাওয়া যায়নি।

এ লক্ষ্যে অবশ্যই ব্যাংকের হজ্জ সঞ্চয় স্কীম আরো সম্প্রসারিত হওয়া অত্যাবশ্যিক। কারণ আমাদের মত উন্নয়নশীল দেশের স্বল্প আয়ের গ্রাহকগণের ক্ষুদ্র সঞ্চয় ব্যাংকের হজ্জ সঞ্চয় স্কীমের মাধ্যমে সহজেই হজ্জ করার সুযোগ সৃষ্টি করতে পারে। এ প্রসঙ্গে গ্রাহকগণের মতামতও কম গুরুত্বপূর্ণ নয়। কারণ তাদের আগ্রহ সাদরে গ্রহণ করার উপর এ স্কীমের সম্প্রসারণ, অস্তিত্ব তথা জনপ্রিয়তা নির্ভর করে। আর গ্রাহকগণ সাদরে এ স্কীম গ্রহণ করলে সাধারণ জনগণের মধ্যে এ স্কীমের প্রতি আগ্রহ সৃষ্টি হবে। কাজেই ইসলামী ব্যাংকসমূহের গ্রাহকগণ আদৌ এ স্কীমের প্রতি আগ্রহী কিনা তা জানতে গবেষক তাদের শরণাপন্ন হন। গ্রাহকগণের মতামত থেকে দেখা গেছে যে অধিকাংশ গ্রাহকগণই সমর্থনসূচক মতামত প্রদান করেছেন-যা নিচের সারণীতে-৫.২৮ ও চিত্রে-৫.২৮ এ প্রতিফলিত হয়েছে।

সারণী-৫.২৮: ব্যাংকের হজ্জ সঞ্চয় স্কীমের জনপ্রিয়তা সম্পর্কে গ্রাহকগণের মতামত।

ক্রমিক নং	মতামত ব্যাংক	সমর্থন					মোট
		দৃঢ় সমর্থন করি	সমর্থন করি	মোটামুটি সমর্থন করি	সমর্থন করিনা	মোটই সমর্থন করিনা	
১	আই, বি,বি, এল	৩৫ (৫১)	২০ (২৯)	১৩ (১৯)	১ (১)		৬৯
২	আল-আরাফাহ	৩ (১১)	৬ (২১)	১৭ (৬১)	২ (৭)		২৮
৩	সোস্যাল ব্যাংক	১ (৪)		২২ (৯২)	১ (৪)		২৪
৪	ফার্স্ট সিকিউরিটি	৬ (২৬)	৮ (৩৫)	৮ (৩৫)	১ (৪)		২৩
৫	এক্সিম ব্যাংক	৮ (৩৩)	১০ (৪২)	৫ (২১)	১ (৪)		২৪
৬	আই, সি, বি		৮ (৭৩)	২ (১৮)		১ (৯)	১১
৭	শাহজালাল ব্যাংক	১৩ (৩৭)	১১ (৩১)	১০ (২৯)	১ (৩)		৩৫
৮	মোট	৬৬ (৩১)	৬৩ (৩০)	৭৭ (৩৬)	৭ (৩)	১	২১৪

তথ্য সূত্রঃ মাঠ জরিপ

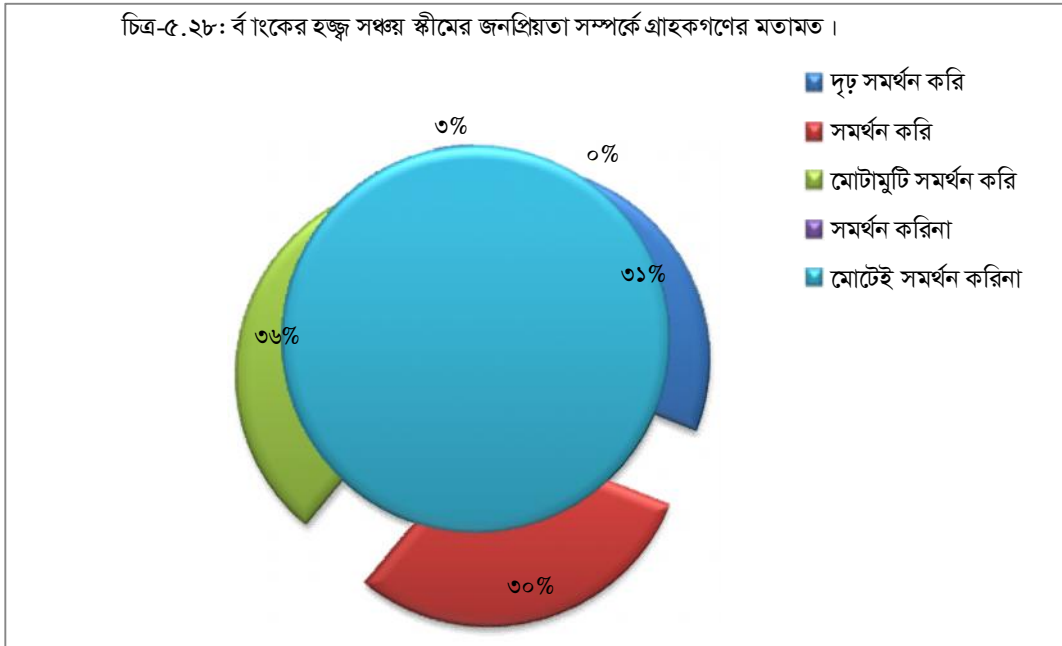
\*বন্ধনীর মধ্যকার সংখ্যাগুলো শতকরা হার নির্দেশ করে।

উপরে সারণীতে দেখা যায়, শরীয়াহভিত্তিক সকল ইসলামী ব্যাংকের মোট ২১৪ জন গ্রাহকের মতামত সংগ্রহ করা হয়েছে। উত্তরদাতা গ্রাহকদের মধ্যে ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেডের ৬৯ জন গ্রাহকের মধ্যে ৩৫ জন (৫১% ভাগ) দৃঢ়ভাবে, ২০ জন গ্রাহক (২৯% ভাগ)

সাধারণভাবে এবং ১৩ জন (১৯% ভাগ) মোটামুটিভাবে হজ্জ সঞ্চয় স্কীমের জনপ্রিয়তা সম্পর্কে সমর্থন জানিয়েছেন।

আল-আরাফাহ্ ইসলামী ব্যাংকের ২৮ জনের মধ্যে ৩ জন গ্রাহক (১১% ভাগ) দৃঢ়ভাবে, ৬ জন (২১% ভাগ) সাধারণভাবে এবং ১৭ জন গ্রাহক (৬১% ভাগ) মোটামুটিভাবে হজ্জ সঞ্চয় স্কীমের জনপ্রিয়তা সম্পর্কে সমর্থন জানিয়েছেন। সোস্যাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ২৪ জনের মধ্যে শতকরা ৪ ভাগ দৃঢ়ভাবে এবং ২২ জন (৯২%ভাগ) মোটামুটিভাবে উক্ত স্কীমের প্রতি সমর্থন জানিয়েছেন। ফার্স্ট সিকিউরিটি ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ২৩ জনের মধ্যে ৬ জন (২৬% ভাগ) দৃঢ়ভাবে, ৮ জন (৩৫% ভাগ) স্বাভাবিকভাবে এবং ৮ জন (৩৫% ভাগ) মোটামুটিভাবে হজ্জ সঞ্চয় স্কীমের জনপ্রিয়তা সম্পর্কে সমর্থন জানিয়েছেন। এক্সিম ব্যাংকের ২৪ জন গ্রাহকের মধ্যে ৮জন (৩৩% ভাগ) দৃঢ়ভাবে, ১০ জন (৪২% ভাগ)স্বাভাবিকভাবে এবং ৫ জন (২১% ভাগ) মোটামুটিভাবে সমর্থন জানিয়েছেন। আই,সি,বি ইসলামীক ব্যাংকের ১১ জন উত্তরদাতা গ্রাহকের মধ্যে ৮ জন (৭৩% ভাগ) সাধারণভাবে এবং ২ জন (১৮%ভাগ) মোটামুটিভাবে সমর্থন জানিয়েছেন। শাহজালাল ইসলামী ব্যাংকের ৩৫ জনের মধ্যে ১৩ জন (৩৭% ভাগ) দৃঢ়ভাবে তাঁদের মতামত প্রদান করেন, ১১জন (৩১% ভাগ) সাধারণভাবে সমর্থন করেছেন এবং ১০ জন (২৯% ভাগ) মোটামুটিভাবে সমর্থন জানিয়েছেন।

এ সমস্ত ব্যাংকের নির্বাচিত উত্তরদাতা গ্রাহকগণ তাদের ব্যাংকসমূহ কর্তৃক প্রবর্তিত হজ্জ সঞ্চয় স্কীমের প্রতি তাঁদের সমর্থন জানিয়েছেন। কাজেই হজ্জের জন্য যে একটা উল্লেখযোগ্য পরিমাণ টাকা দরকার হয় তার সংস্থান করা শুধু ধনী ব্যতীত মধ্যম ও স্বল্প আয়ের লোকদের জন্য বেশ



কষ্টকর। এতে দেখা যায়, হজ্জের প্রতি প্রায় প্রতিটি মুসলমানেরই একটি আকর্ষণ থাকে। কিন্তু সামর্থ্যের সীমাবদ্ধতার কারণে তাঁরা তাদের ইচ্ছা বাস্তবে রূপ দিতে পারেন না। আবার তাঁদের মতে হজ্জের মত ইসলাম ধর্মের একটি বড় ফরজ পালন করতে না পারাও আজীবন মনোবেদনার কারণ হয়ে দেখা দেয়। উপরন্তু বাংলাদেশে সরকার কর্তৃক ভর্তুকী প্রদানের মাধ্যমে হজ্জ গমনেচ্ছু ব্যক্তিদের মনোবাঞ্ছা পূরণের উদ্যোগ এ যাবত গ্রহণ করা হয়নি। উল্লিখিত অবস্থার পরিপ্রেক্ষিতে ব্যাংকের মত আর্থিক প্রতিষ্ঠান এই মহতী কাজে সহায়তার হস্ত সম্প্রসারণ করবে এটি প্রত্যাশিত। কাজেই ইসলামী ব্যাংক এই স্কিম চালু করার সাথে সাথে এর জনপ্রিয়তা ব্যাপকভাবে বেড়ে গেছে বলে গবেষণার গ্রাহকগণের প্রাপ্ত মতামত থেকে জানা যায়।

## ৫.২৭ ব্যাংকের হজ্জ সঞ্চয় স্কিমের আওতা সম্প্রসারণ করে ব্যবস্থাপকদেরও উৎসাহিত করা

### সম্পর্কে ব্যবস্থাপকগণের মতামত

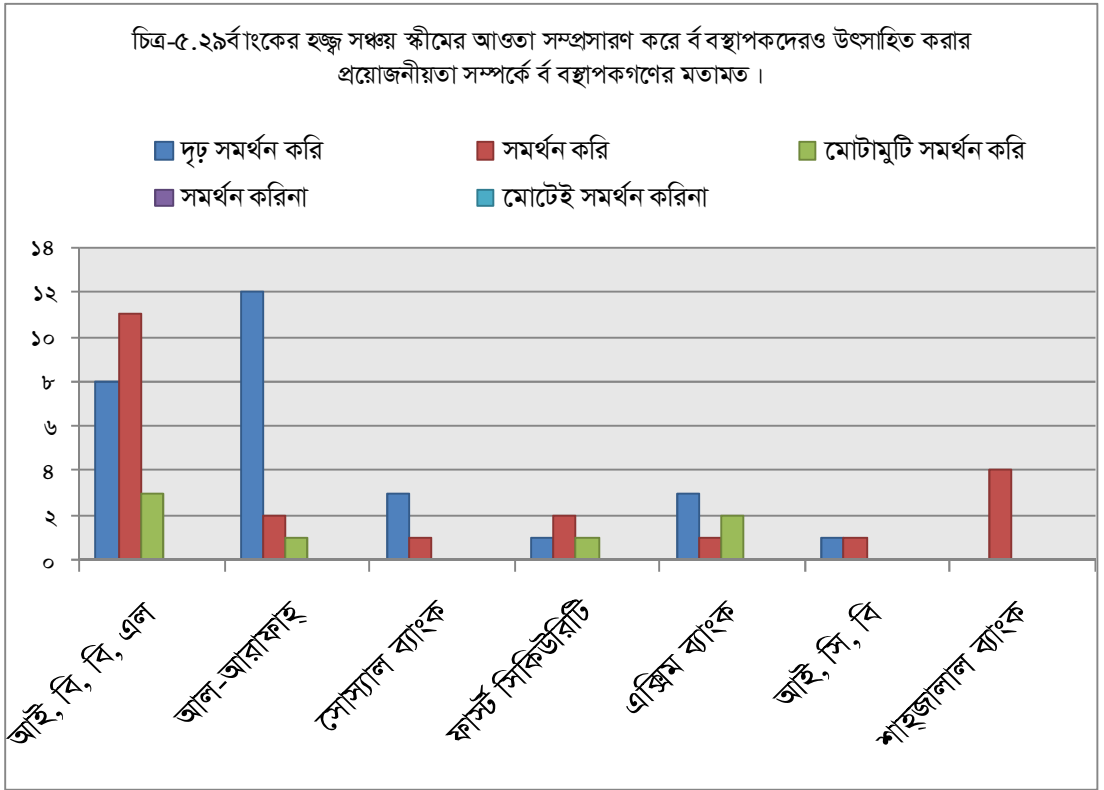
ব্যবস্থাপক ও কর্মচারী নির্বিশেষে প্রায় সবারই হজ্জের সময় আল্লাহর ঘর তাওয়াফ এবং মদিনায় রাসুল (সা:) এর রওজা জিয়ারতে যাবার অদম্য আকর্ষণ থাকে। এমতাবস্থায় ব্যাংকের এই প্রকল্প ব্যবস্থাপক ও কর্মচারী সকলের মধ্যেই সম্প্রসারণ করা উচিত। এতে ব্যবস্থাপক ও কর্মচারীগণের মধ্যে যেমন ব্যাংকের প্রতি আনুগত্য তথা অঙ্গীকারাবদ্ধতা সৃষ্টি হতে পারে। তেমনি ব্যাংকের তরফ থেকেও সৃষ্টি হতে পারে উল্লিখিত ব্যবস্থাপক ও কর্মচারীসহ সকল পর্যায়ের কর্মকর্তা ও কর্মীবৃন্দের প্রতি সহানুভূতি। এমনিভাবে এ ধরনের স্কিমসমূহের প্রতি সর্বস্তরের কর্মকর্তা ও কর্মচারীর মধ্যে আগ্রহ বাড়তে পারে। এই নিয়েই ব্যবস্থাপকগণের মতামত জানতে তাঁদের কাছে প্রশ্ন রাখা হয় এই হজ্জ সঞ্চয় স্কিম ব্যবস্থাপক ও কর্মচারী স্তর পর্যন্ত সম্প্রসারণ করা উচিত কিনা। তাঁরা যে মতামত জানান তা সারণী-৫.২৯ এবং চিত্র-৫.২৯ এ সন্নিবেশিত হয়েছে।

সারণী-৫.২৯: ব্যাংকের হজ্জ সঞ্চয় স্কিমের আওতা সম্প্রসারণ করে ব্যবস্থাপকদেরও উৎসাহিত করার প্রয়োজনীয়তা সম্পর্কে ব্যবস্থাপকগণের মতামত।

ক্রমিক নং	মতামত ব্যাংক	দৃঢ় সমর্থন করি	সমর্থন করি	মোটামুটি সমর্থন করি	সমর্থন করিনা	মোটাই সমর্থন করিনা	মোট
১	আই, বি, বি, এল	৮ (৩৬)	১১ (৫০)	৩ (১৪)			২২
২	আল-আরাফাহ্	১২ (৮০)	২ (১৩)	১ (৭)			১৫
৩	সোস্যাল ব্যাংক	৩ (৭৫)	১ (২৫)				০৪
৪	ফার্স্ট সিকিউরিটি	১ (২৫)	২ (৫০)	১ (২৫)			০৪
৫	এক্সিম ব্যাংক	৩ (৫০)	১ (১৭)	২ (৩৩)			০৬
৬	আই, সি, বি	১ (৫০)	১ (৫০)				০২
৭	শাহজালাল ব্যাংক		৪ (১০০)				০৪
৮	মোট	২৮ (৪৯)	২২ (৩৯)	৭ (১২)			৫৭

তথ্য সূত্র: মার্চ জরিপ। \*বন্ধনীর মধ্যকার সংখ্যাগুলো শতকরা হার নির্দেশ করে।

এই সারণীতে মোট ৫৭ জন ইসলামী ব্যাংক ম্যানেজারের মতামত পাওয়া গেছে। তন্মধ্যে ইসলামী ব্যাংকের ২২ জনের মধ্যে ৮ জন(৩৬ %ভাগ )দৃঢ়ভাবে সমর্থন করেন, ১১ জন (৫০%ভাগ) উত্তরদাতা ব্যবস্থাপক সাধারণভাবে সমর্থন ব্যক্ত করেছেন এবং ৩ জন (১৪% ভাগ) মোটামুটিভাবে সমর্থন করেছেন। আল-আরাফাহ্ ব্যাংকের ১৫ জন উত্তরদাতা ব্যবস্থাপকের মধ্যে ১২ জন অর্থাৎ (৮০% ভাগ) দৃঢ়ভাবে সমর্থন করেন। সোস্যাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের শতকরা ১০০ ভাগই দৃঢ়ভাবে এবং সাধারণভাবে সমর্থন করেন। ফার্স্ট সিকিউরিটি ইসলামী



ব্যাংকের এবং শাহজালাল ইসলামী ব্যাংকের ৮+৮=১৬ জন উত্তরদাতা ব্যবস্থাপকের শতকরা ১০০ ভাগ ভিন্ন ভিন্ন মাত্রায় তাঁদের সমর্থন ব্যক্ত করেছেন। অনুরূপভাবে এক্সিম ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেডের শতকরা ৫০ ভাগ দৃঢ়ভাবে, শতকরা ১৭ ভাগ সাধারণভাবে, শতকরা ৩৩ ভাগ মোটামুটিভাবে তাঁদের সমর্থনের কথা জানিয়েছেন। আই,সি,বি ইসলামিক ব্যাংকের শতকরা ১০০ ভাগ উত্তরদাতা ব্যবস্থাপকই ভিন্ন ভিন্ন মাত্রায় তাঁদের সমর্থন জানিয়েছেন।

মতামত প্রকাশের এই প্রকৃতি দেখে বলা যায় যে, কোন ব্যাংকে হজ্জ সঞ্চয় স্কিম প্রবর্তন করা হলে তা গ্রাহক, ব্যবস্থাপক ও কর্মচারী সবার জন্যই অব্যাহত রাখা উচিত। হজ্জের প্রতি কিছু কিছু মানুষের স্বাভাবিক আকর্ষণ প্রথম থেকেই থাকে। আবার কারো কারো মধ্যে প্রচারণার দ্বারা এই আগ্রহ সৃষ্টি করতে হয়। আবার এমন ব্যক্তিও আছেন যাদের পূর্বেচ্ছা না থাকলেও শেষ বয়সে

অর্থ হাতে আসলে হজ্জ্ব করার ইচ্ছা জাগ্রত হয়। কাজেই ইসলামী ব্যাংকসমূহ এই স্কীম চালু করায় সকল স্তরের ব্যবস্থাপকদের মধ্যে হজ্জ্বের প্রতি আকর্ষণ সৃষ্টি হয়েছে। ভবিষ্যতে এ প্রকল্প চালু রাখার দাবীর ইংগিতও এ অভিমত কাঠামো থেকে পাওয়া যায়।

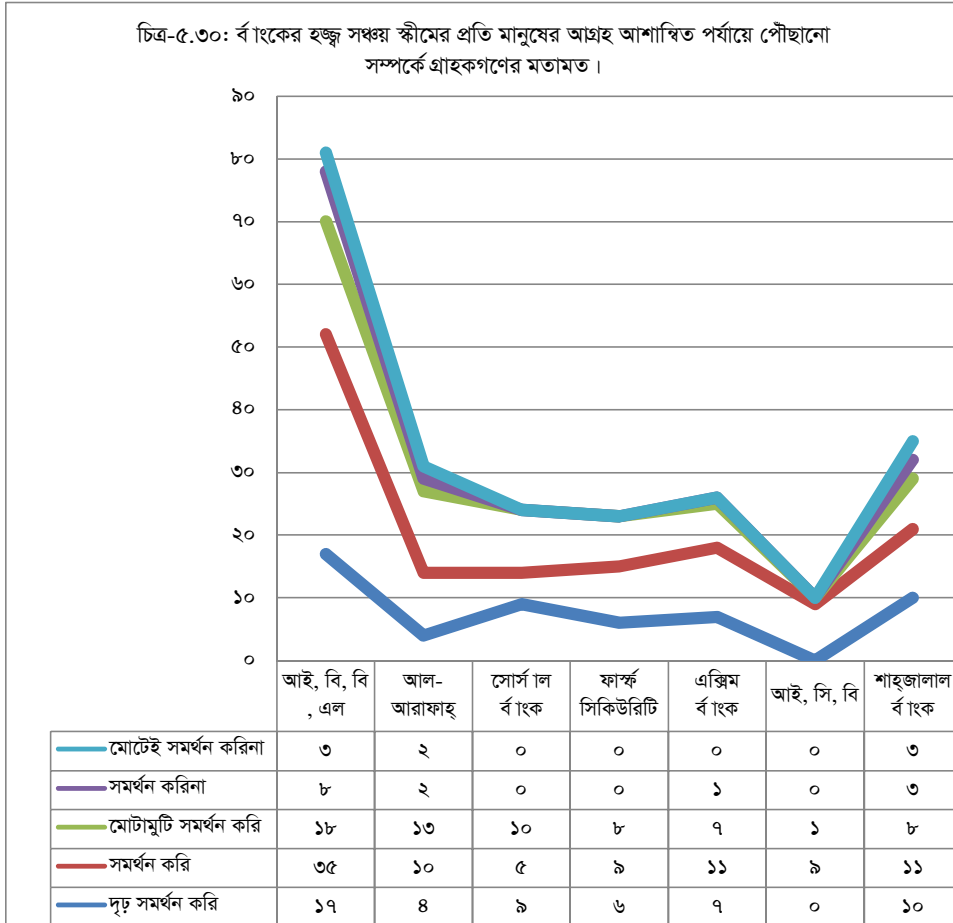
### ৫.২৮ ব্যাংকের হজ্জ্ব সঞ্চয় স্কীমের প্রতি মানুষের আগ্রহ

সমাজের সর্বস্তরের মানুষের হজ্জ্ব সঞ্চয় স্কীমের প্রতি আকর্ষণের প্রাবল্য সন্দেহাতীত। অনেকে সাহসের সাথে প্রকাশ করে আবার অনেকে অসংগতির কারণে বুক ভরা ব্যাথা নিয়ে গুমরে মরে। কিস্তির পরিমাণ নির্ধারণে এবং অবদানের পরিমাণ বাড়িয়ে যদি আরো বৃদ্ধি করে এ প্রকল্পকে সমাজের সকল স্তরের মানুষের কাছে জনপ্রিয় করে তোলা যেত তাহলে ব্যাংকের প্রতি মানুষ আরো আস্থাশীল হয়ে উঠত। তাই গ্রাহকগণ ব্যাপকভাবে মনে করেন যে, হজ্জ্ব সঞ্চয় স্কীমের প্রতি মানুষের আগ্রহ আশান্বিত পর্যায়ে পৌঁছেছে। তাই সকল ইসলামী ব্যাংকের গ্রাহকদের কাছে এ বিষয়ে জানতে চাওয়া হয়েছিল। সঞ্চয় হচ্ছে ভবিষ্যৎ পুঁজি, ভবিষ্যৎ বিনিয়াদি, বিপদের সাহায্যকারী ইত্যাদি। ক্ষুদ্র সঞ্চয়কে কেন্দ্র করে মানুষ তাঁর পরিকল্পনাকে বাস্তবে রূপদান করে থাকে। মধ্যবিত্ত শ্রেণীর মানুষ সঞ্চয়ের মাধ্যমেই উদ্দেশ্য বা লক্ষ্য বাস্তবায়ন করে থাকে। বাংলাদেশে ইসলামী ব্যাংকগুলো এই শ্রেণীর মানুষের হজ্জ্ব আদায়ের জন্য ক্ষুদ্র সঞ্চয়ের মাধ্যমে হজ্জ্ব স্কীম নামে একটি প্রকল্প গ্রহণ করেছে যাতে করে বৃদ্ধ বয়সে এসে তাঁরা তাঁদের আমানতে রাখা অর্থ দ্বারা পবিত্র হজ্জ্ব পালন করতে পারেন। ইসলামী ব্যাংকগুলো হজ্জ্ব সঞ্চয় স্কীমের প্রতি মানুষের আগ্রহ আশান্বিত পর্যায়ে পৌঁছেছে কিনা সে সম্পর্কে গ্রাহকদের মতামত গ্রহণ করা হয়েছে। বিভিন্ন ব্যাংকের ভিন্ন ভিন্ন সংখ্যক গ্রাহক যে অভিমত দিয়েছেন তা নিম্নের সারণী-৫.৩০ ও চিত্র-৫.৩০ এ উপস্থাপন করা গেল।

সারণী-৫.৩০: ব্যাংকের হজ্জ্ব সঞ্চয় স্কীমের প্রতি মানুষের আগ্রহ যে আশান্বিত পর্যায়ে পৌঁছেছে সে সম্পর্কে গ্রাহকগণের মতামত।

ক্রমিক নং	মতামত ব্যাংক	সমর্থন					মোট
		দৃঢ় সমর্থন করি	সমর্থন করি	মোটামুটি সমর্থন করি	সমর্থন করিনা	মোটাই সমর্থন করিনা	
১	আই, বি, বি, এল	১৭ (২১)	৩৫ (৪৩)	১৮ (২২)	৮ (১০)	৩ (৪)	৮১
২	আল-আরাফাহ্	৪ (১৩)	১০ (৩২)	১৩ (৪৩)	২ (৬)	২ (৬)	৩১
৩	সোস্যাল ব্যাংক	৯ (৩৮)	৫ (২১)	১০ (৪১)			২৪
৪	ফার্স্ট সিকিউরিটি	৬ (২৬)	৯ (৩৯)	৮ (৩৫)			২৩
৫	এক্সিম ব্যাংক	৭ (২৭)	১১ (৪২)	৭ (২৭)	১ (৪)		২৬
৬	আই, সি, বি		৯ (৮২)	১ (৯)		১ (৯)	১১
৭	শাহজালাল ব্যাংক	১০ (২৯)	১১ (৩১)	৮ (২২)	৩ (৯)	৩ (৯)	৩৫
৮	মোট	৫৩ (২৩)	৯০ (৩৯)	৬৫ (২৮)	১৪ (৬)	৯ (৪)	২৩১

তথ্য সূত্রঃ মাঠ জরিপ। \*বন্ধনীর মধ্যকার সংখ্যাগুলো শতকরা হার নির্দেশ করে।  
 উপরে উপস্থাপিত সারণী থেকে বিভিন্ন ইসলামী ব্যাংকের মোট ২৩১ জন গ্রাহকের বিভিন্ন রকম মতামত পাওয়া গিয়েছে। উত্তরদাতা ২৩১ জন গ্রাহকের মধ্যে ৮১ জন ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেডের, ৩১জন আল-আরাফাহ্ ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের, ২৪ জন উত্তর দাতা সোস্যাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের, ২৩ জন ফার্স্ট সিকিউরিটি ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের, ২৬ জন এক্সিম ব্যাংক লিমিটেডের, ১১ জন আই,সি,বি ইসলামীক ব্যাংক লিমিটেডের এবং শাহজালাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ৩৫ জন উত্তর দাতা রয়েছেন। যাই হোক সার্বিক বিচারে সকল ব্যাংকের মোট ৫৩ জন্য উত্তরদাতা গ্রাহক (২৩ % ভাগ) দৃঢ়ভাবে সমর্থন করেন, ৯০ জন (৩৯%ভাগ) উত্তরদাতা মনে করেন হজ্জ সঞ্চয় স্কিমের প্রতি মানুষের আগ্রহ বৃদ্ধি পাচ্ছে। মোটামুটি সমর্থন করেন এমন উত্তরদাতার সংখ্যা ৬৫ জন (২৮%ভাগ)। বিভিন্ন ব্যাংকের মোট ১৪+৯=২৩ জন (১০ % ভাগ)উত্তরদাতা গ্রাহক হজ্জ সঞ্চয় স্কিমের প্রতি মানুষের আগ্রহ আশান্বিত পর্যায়ে পৌঁছেছে এই মত সমর্থন করেন না বলে অভিমত ব্যক্ত করেছেন। শরীয়াহতে হজ্জের গুরুত্ব আগেও যেমন ছিল



বর্তমানেও তেমন আছে এবং এমন গুরুত্বই বহন করতে থাকবে। তবে গ্রহণের আন্তরিকতার অভাব, গুরুত্ব সম্পর্কে জ্ঞানের গভীরতার অভাব, দুনিয়া এবং আখেরাতে এর সুফল সম্পর্কে কম গুরুত্ব প্রদান, অসেচনতা, ইত্যাদি আনুসঙ্গিক কারণে হজ্জ স্কীম এখনও গণসচেতনতা লাভ করতে পারেনি। ফলে ইসলামী ব্যাংকসমূহের এ প্রকল্প কাঙ্ক্ষিত পর্যায়ে সঞ্চয় আকর্ষণ করতে সক্ষম হয়নি।

হজ্জ সঞ্চয় স্কীমকে সফল প্রকল্প হিসাবে প্রতিষ্ঠিত করতে হলে ব্যাপকভাবে প্রচার ও বিজ্ঞাপনের মাধ্যমে সচেতনতা বৃদ্ধি করতে হবে। তাহলেই এ প্রকল্প ব্যাপকভাবে আলোর মুখ দেখবে। এভাবে এ প্রকল্প আরও অধিক জনপ্রিয়তা অর্জন করতে পারবে বলে আশা করা যায়।

### ৫.২৯ ব্যাংকের হজ্জ সঞ্চয় স্কীমে সহায়তা ছাড়াই কষ্টার্জিত অর্থে মানুষ হজ্জে যেতে বেশি আগ্রহী

ইসলামী ৫টি স্তরের মধ্যে হজ্জ অন্যতম। আর্থিক ও শারিরিক যোগ্যতা থাকলেই একজন মুসলমান ব্যক্তির উপর হজ্জ ফরয হয়ে যায়। মুসলমান হিসাবে প্রত্যেক ব্যক্তির মধ্যে পবিত্র হজ্জ পালন করার স্বপ্ন থাকে। অনেকে এ স্বপ্নকে বাস্তবায়ন করার জন্য দীর্ঘ মেয়াদী পরিকল্পনা গ্রহণ করে থাকেন। হজ্জ করা যেমন ফরয, হজ্জের মাস'আলা ও নিয়মকানুন শিক্ষা বা পালন করাও অপরিহার্য। যিনি যত ভালভাবে হজ্জের হুকুম-আহকাম সম্বন্ধে ওয়াকিফহাল থাকবেন তিনি তত ভাল ভাবে হজ্জ পালন করতে পারবেন। হজ্জ এমন একটি ইবাদত যা জীবনে একবারই ফরয। নিজের সঙ্গিত অর্থ এজন্যেই একজন হজ্জ পালনকারী মনে করেন এ ফরয ইবাদত কেবলমাত্র কষ্টার্জিত উপার্জন দ্বারাই হজ্জ পালন করা উচিত। তাঁরা মনে করেন ব্যাংক থেকে কোন ঋণ বা ব্যাংকে রাখা গচ্ছিত অর্থ সুদ বা ইসলামে নিষেধ। তাই মনস্তাত্ত্বিক কারণে কষ্টার্জিত অর্থ দিয়েই হজ্জ পালন করা অধিকতর পরিতৃপ্তিদায়ক বলে গ্রাহকগণের কাছ থেকে ধারণা লাভ করা যায়। এ সারণী-৫.৩১: ব্যাংকের হজ্জ সঞ্চয় স্কীমে সহায়তা ছাড়াই কষ্টার্জিত অর্থে মানুষ হজ্জে যেতে বেশি আগ্রহী এ সম্পর্কে গ্রাহকগণের মতামত।

ক্রমিক নং	মতামত ব্যাংক	দৃঢ় সমর্থন করি	সমর্থন করি	মোটামুটি সমর্থন করি	সমর্থন করিনা	মোটাই সমর্থন করিনা	মোট
১	আই, বি, বি, এল	৩৬ (৪৭)	২৩ (৩০)	৯ (১৩)	৪ (৫)	৪ (৫)	৭৬
২	আল-আরাফাহ্	৫ (১৭)	১০ (৩৩)	১০ (৩৪)	১ (৩)	৪ (১৩)	৩০
৩	সোস্যাল ব্যাংক	১৮ (৭৫)	৫ (২১)	১ (৪)			২৪
৪	ফার্স্ট সিকিউরিটি	৫ (২২)	৮ (৩৫)	৭ (৩০)	২ (৯)	১ (৪)	২৩
৫	এক্সিম ব্যাংক	৬ (২৪)	৯ (৩৬)	৩ (১২)	৬ (২৪)	১ (৪)	২৫
৬	আই, সি, বি		১০ (৯০)		১ (১০)		১১
৭	শাহজালাল ব্যাংক	১২ (৩৫)	১০ (২০)	৮ (২৪)	৪ (১১)		৩৪
৮	মোট	৮২ (৩৭)	৭৫ (৩৪)	৩৮ (১৭)	১৮ (৮)	১০ (৪)	২২৩



তথ্য সূত্রঃ মাঠ জরিপ

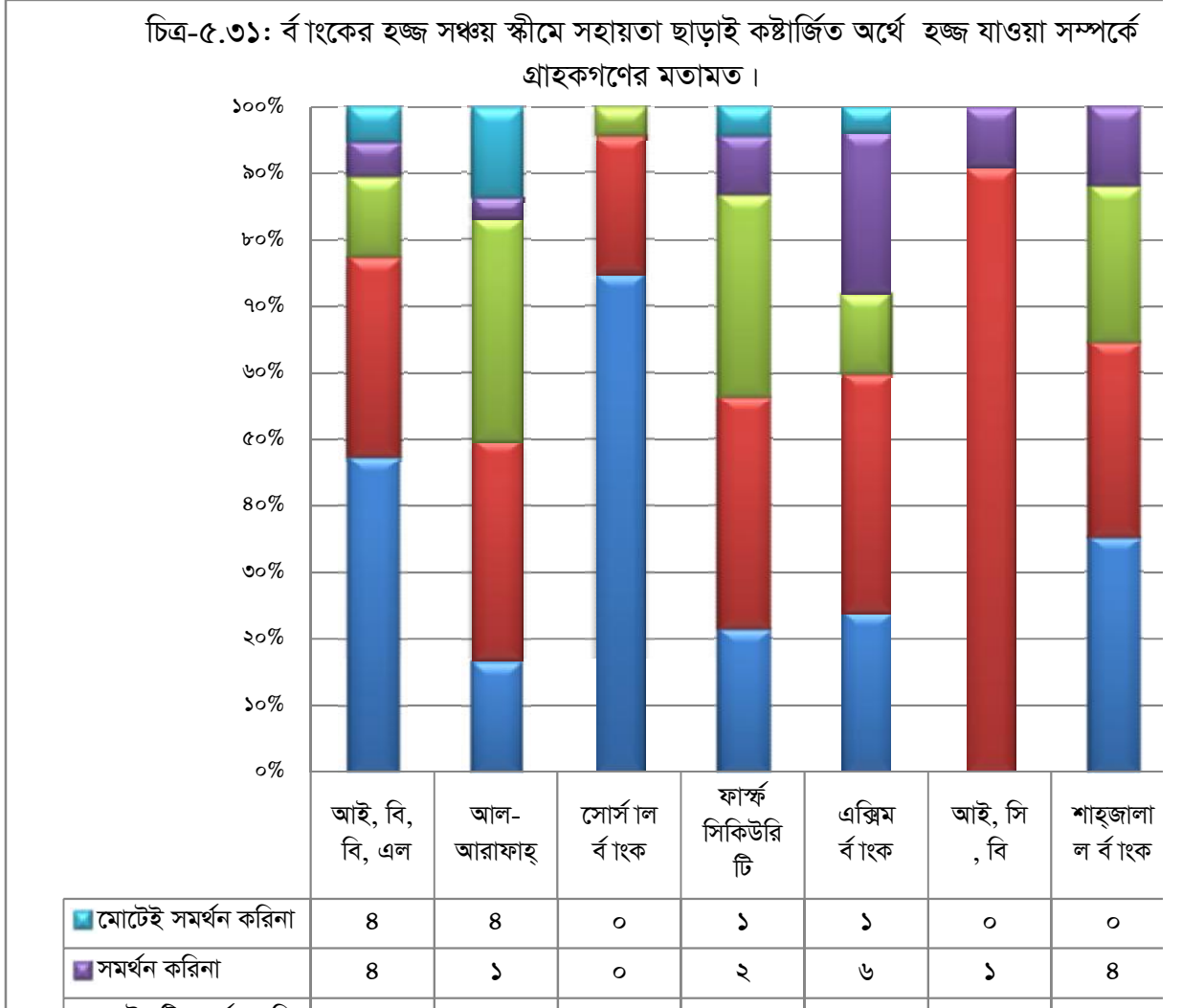
\*বন্ধনীর মধ্যকার সংখ্যাগুলো শতকরা হার নির্দেশ করে।

সম্পর্কে গবেষণার জরীপকালে গ্রাহকদের কাছে তাঁদের অভিমত জানতে চাওয়া হলে তাঁরা যা বলেন তা উপরে পরিবেশিত হল (সারণী-৫.৩১ এবং চিত্র-৫.৩১ দ্রষ্টব্য)।

উপরের সারণীতে প্রত্যক্ষ করা যায় যে, ২২৩ জন উত্তরদাতা গ্রাহকের মধ্যে ইসলামী ব্যাংকের ৩৬ জন (৪৭%ভাগ) উত্তরদাতা গ্রাহক দৃঢ়ভাবে সমর্থন করেন, ২৩ জন (৩০% ভাগ) সাধারণভাবে এবং ৯জন(১৩%ভাগ) মোটামুটিভাবে, ৪+৪=৮জন (৫+৫=১০%ভাগ) যথাক্রমে সমর্থন করি না এবং মোটেই সমর্থন করি না বলে মত প্রকাশ করেছেন। আল-আরাফাহ ইসলামী ব্যাংকের ৩০ জনের মধ্যে ৫ জন গ্রাহক (১৭% ভাগ) দৃঢ়ভাবে, সাধারণভাবে ১০ জন (৩৩% ভাগ) এবং ১০ জন(৩৪% ভাগ) মোটামুটিভাবে হজ্জ সঞ্চয় স্কীমে সহায়তা ছাড়াই কষ্টার্জিত অর্থে মানুষ হজ্জে যেতে বেশি আগ্রহী বলে মত প্রকাশ করেছেন। সোস্যাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ২৪ জনের মধ্যে ১৮ জন (শতকরা ৭৫ ভাগ) দৃঢ়ভাবে এবং ৫ জন (২১%ভাগ) সাধারণভাবে এবং শতকরা ৪ ভাগ মোটামুটিভাবে উক্ত স্কীমের প্রতি সমর্থন জানিয়েছেন। ফার্স্ট সিকিউরিটি ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ২৩ জনের মধ্যে ৫ জন (২২% ভাগ) দৃঢ়ভাবে, ৮ জন (৩৫% ভাগ) স্বাভাবিকভাবে এবং ৭ জন (৩০% ভাগ) মোটামুটিভাবে হজ্জ সঞ্চয় স্কীমে সহায়তা ছাড়াই কষ্টার্জিত অর্থে মানুষ হজ্জে যেতে বেশি আগ্রহী বলে সমর্থন জানিয়েছেন।

উত্তরদাতা গ্রাহকগণের ২+১=৩জন(৯+৪=১৩%ভাগ) যথাক্রমে সমর্থন করি না এবং মোটেই সমর্থন করি না বলে মত প্রকাশ করেছেন। এক্সিম ব্যাংকের ২৫ জন গ্রাহকের মধ্যে ৬জন (২৪% ভাগ) দৃঢ়ভাবে, ৯ জন (৩৬% ভাগ) স্বাভাবিকভাবে, এবং ৩ জন (১২%ভাগ) মোটামুটিভাবে সমর্থন জানিয়েছেন। পক্ষান্তরে ২+১=৩ জন (৯+৪=১৩%ভাগ) যথাক্রমে সমর্থন করি না এবং মোটেই সমর্থন করি না বলে মত প্রকাশ করেছেন। একই রকম মানসিকতা পোষণ করে কম বেশি আই,সি,বি ইসলামীক ব্যাংকের ১১ জন উত্তরদাতা গ্রাহকের মধ্যে ১০ জন (৯০% ভাগ) সাধারণভাবে এবং শতকরা ১০ ভাগ সমর্থন করি না বলে জানিয়েছেন। শাহজালাল ইসলামী ব্যাংকের ৩৪ জনের মধ্যে ১২ জন (৩৫% ভাগ) দৃঢ়ভাবে তাঁদের মতামত প্রদান করেন, ১০জন (২০% ভাগ) সাধারণভাবে সমর্থন করেছেন এবং ৮ জন (২৪% ভাগ) মোটামুটিভাবে সমর্থন

জানিয়েছেন । পক্ষান্তরে একই ব্যাংকের ৪ জন আর্থ শতকরা ১১ ভাগ সমর্থন করি না বলে জানিয়েছেন ।



হজ্জে যেতে আগ্রহী ব্যক্তিবর্গের মধ্যে কম বেশি সবাই এ সিদ্ধান্তে উপনীত হন যে, হজ্জ যেহেতু জীবনে একবারই ফরয । তাই নিজের কষ্টে উপার্জিত এবং সঞ্চিত অর্থ দ্বারা এ ফরয ইবাদত পালন করাই যুক্তিযুক্ত । তাই গ্রাহকগণ হয়ত হজ্জ সঞ্চয় স্কীম গ্রহণে তেমন আগ্রহ প্রকাশ করেন না । এছাড়া যাঁদের পক্ষে দীর্ঘমেয়াদী পরিকল্পনা করে হজ্জ পালন করার সুযোগ আসে তাঁরাই কেবল এ স্কীমের প্রতি আগ্রহ দেখাতে পারেন । কিন্তু অনেকের পক্ষে দীর্ঘমেয়াদী পরিকল্পনার সময় পর্যন্ত অপেক্ষা করা সম্ভব হয় না । মানুষের সময় ও সুযোগ কদাচিত আসে । আবার অনেকের মধ্যে হজ্জ করার ইচ্ছাও হঠাৎ সৃষ্টি হয় । অতীতে সম্ভাবনা না থাকলে হঠাৎ এখন সম্ভাবনা দেখা দিয়েছে

এমন গ্রাহকের সংখ্যাও কম নয়। প্রকৃতপক্ষে এই ফরয ইবাদতটির হাকিকত সম্পর্কে পূর্ণ এবং স্পষ্ট ধারণার অভাবেই এ শ্রেণীর গ্রাহকগণের মধ্যে হজ্জ্ব সঞ্চয় স্কীমের প্রতি আগ্রহ কম হতে পারে।

### ৫.৩০ ব্যাংকের কর্জে হাছানার প্রতি গ্রাহকদের অভিমত

কর্জে হাছানার অর্থ হলো উত্তম ঋণ। কোন গ্রাহক যখন সমস্যার সম্মুখীন হন তখন কোন উপায়ান্তর না থাকলে তাঁরা কর্জে হাছানা স্কীমের শরণাপন্ন হন। এই স্কীমের অধীনে সচরাচর আগ্রহী গ্রাহকবৃন্দের ব্যাংক হিসাব নম্বরের বিপরীতে বাংলাদেশের শরীয়াহুভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকসমূহ গ্রাহকদের সুবিধা বৃদ্ধির জন্য কর্জে হাছানা সেবা স্কীম পরিচালনা করে থাকে। যদিও বাংলাদেশের অন্য কোন বেসরকারি ব্যাংকগুলোতে এ সেবা বিদ্যমান নেই তাই কর্জে হাছানা স্কীমের ধারণা না থাকা স্বাভাবিক। এ কারণে

সারণী-৫.৩২: ব্যাংকের কর্জে হাছানার প্রতি গ্রাহকদের অনীহা সম্পর্কে ব্যবস্থাপকগণের মতামত।

ক্রমিক নং	মতামত ব্যাংক	দৃঢ় সমর্থন করি	সমর্থন করি	মোটামুটি সমর্থন করি	সমর্থন করিনা	মোটাই সমর্থন করিনা	মোট
১	আই, বি,বি, এল	২ (৮)	৫ (২০)	৫ (২০)	৯ (৩৬)	৪ (১৬)	২৫
২	আল-আরাফাহ্	২ (১৩)	৫ (৩৪)	৩ (২০)	৩ (২০)	২ (১৩)	১৫
৩	সোস্যাল ব্যাংক	৪ (১০০)					০৪
৪	ফার্স্ট সিকিউরিটি	১ (২৫)	২ (৫০)	১ (২৫)			০৪
৫	এক্সিম ব্যাংক		১ (১৭)	১ (১৭)	৩ (৪৯)	১ (১৭)	০৬
৬	আই, সি, বি		১ (৫০)			১ (৫০)	০২
৭	শাহজালাল ব্যাংক		৩ (৭৫)	১ (২৫)			০৪
৮	মোট	৮ (১৪)	১৭ (২৯)	১১ (১৯)	১৫ (২৫)	৮ (১৩)	৫৯

তথ্য সূত্রঃ মাঠ জরিপ

\*বন্ধনীর মধ্যকার সংখ্যাগুলো শতকরা হার নির্দেশ করে।

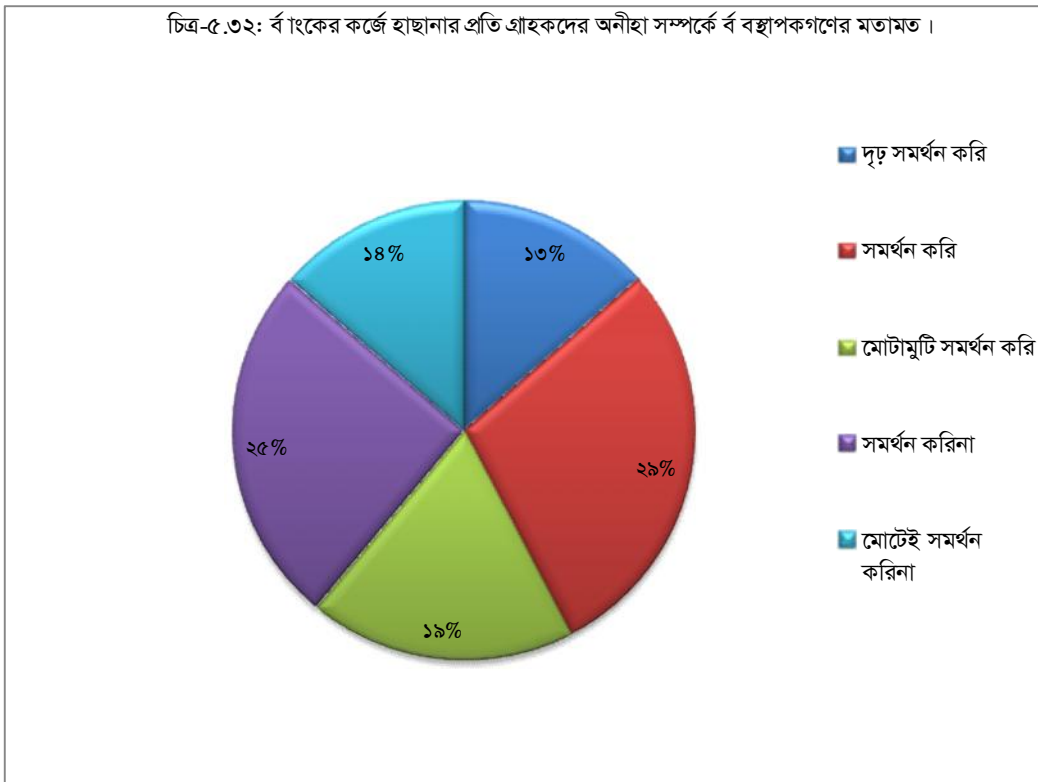
এ স্কীমের প্রতি আপাত:দৃষ্টিতে আগ্রহ কম থাকতে পারে। নতুন স্কীম বিধায় এ স্কীম থেকে কর্জ গ্রহণ করলে আবার নতুন করে ঋণের জালে আবদ্ধ হয়ে পড়েন কিনা এ রকম একটি ভীতিও থাকতে পারে। যাহোক, এ ব্যাপারে ব্যবস্থাপকগণের মতামত জানার উদ্দেশ্যে এ গবেষণায় প্রশ্ন রাখা হয়েছিল। উপরে প্রদত্ত সারণী-৫.৩২ এবং চিত্র-৫.৩২ এ কর্জে হাছানার প্রতি গ্রাহকগণের প্রতিক্রিয়া সম্পর্কিত ব্যবস্থাপকদের মতামত প্রতিফলিত হয়েছে।

প্রদর্শিত সারণীতে উত্তরদাতা ব্যবস্থাপকের মধ্যে ২৫ জন ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেডের, ১৫ জন আল-আরাফাহ্ ইসলামী ব্যাংক, সোস্যাল ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেড, ফার্স্ট সিকিউরিটি ইসলামী ব্যাংক লিমিটেড, শাহজালাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের প্রতিটিতে ৪ জন

করে মোট ১২ জন, এক্সিম ব্যাংক লিমিটেডের ৬ জন এবং ২ জন আই,সি,বি ইসলামীক ব্যাংক লিমিটেডের ব্যবস্থাপক তাঁদের সমর্থনের কথা জানিয়েছেন।

ইসলামী ব্যাংকের ২৫ জন ব্যবস্থাপকের মধ্যে শতকরা ৮ %ভাগ দৃঢ়ভাবে সমর্থন করেন, শতকরা ২০ %ভাগ করে উত্তরদাতা ব্যবস্থাপক সাধারণভাবে এবং মোটামুটিভাবে সমর্থন করেছেন। আল-আরাফাহ্ ব্যাংকের শতকরা ১৩ %ভাগ দৃঢ়ভাবে, শতকরা ৩৪ %ভাগ সাধারণভাবে এবং শতকরা ২০%ভাগ মোটামুটিভাবে এবং সোস্যাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের শতকরা ১০০ ভাগই দৃঢ়ভাবে সমর্থন করেন। ফাস্ট সিকিউরিটি ইসলামী ব্যাংকের শতকরা ২৫%ভাগ দৃঢ়ভাবে, শতকরা ৫০ %ভাগ সাধারণভাবে এবং অবশিষ্ট শতকরা ২৫%ভাগ মোটামুটিভাবে ব্যাংকের কর্জে হাছানার প্রতি গ্রাহকদের অনীহা সম্পর্কে তাঁদের মতামতে বিভিন্ন মাত্রার সমর্থন ব্যক্ত করেছেন। আই,সি,বি ইসলামিক ব্যাংকের শতকরা ৫০ ভাগ এবং আল-আরাফাহ্ ইসলামী ব্যাংকের শতকরা ৭৫ %ভাগ উত্তরদাতা ব্যবস্থাপক সাধারণভাবে ব্যাংকের কর্জে হাছানার প্রতি গ্রাহকদের অনীহা সম্পর্কে তাঁদের ধারণা প্রকাশ করেছেন। বক্ষমান সারণীতে লক্ষণীয় হল একটি উল্লেখযোগ্য সংখ্যক উত্তরদাতা এই বক্তব্যের সাথে দ্বিমত পোষণ করেন যে ব্যাংকের কর্জে হাছানার প্রতি গ্রাহকদের অনীহা দৃষ্টিগোচর হয়। তন্মধ্যে ইসলামী ব্যাংকের শতকরা ৫২ %ভাগ, আল-আরাফাহ্ ইসলামী ব্যাংকের শতকরা ৩৩ % ভাগ, এক্সিম ব্যাংক লিমিটেডের শতকরা ৬৬ %ভাগ, এবং আই,সি,বি ইসলামীক ব্যাংক লিমিটেডের শতকরা ৫০ % ভাগ উত্তরদাতা ব্যবস্থাপক দ্বিধাবিভক্ত মত প্রকাশ করেছেন। ব্যাংকের কর্জে হাছানার প্রতি গ্রাহকদের আগ্রহ সম্পর্কে

চিত্র-৫.৩২: ব্যাংকের কর্জে হাছানার প্রতি গ্রাহকদের অনীহা সম্পর্কে ব্যবস্থাপকগণের মতামত।



ব্যবস্থাপকদের মতামত যাচাই এর মাধ্যমে এ ফলাফল পাওয়া যায় যে, সকল ব্যাংকের সর্বমোট ৫৯ জন উত্তরাদাতার মধ্যে ৮ জন উত্তরাদাতা (১৪% ভাগ) কর্জে হাছানার প্রতি অনীহা দৃঢ়ভাবে সমর্থন করেন। ১৭ জন উত্তরাদাতা(২৯% ভাগ) সমর্থন করেন বলে জানিয়েছেন। ১১ জন(১৯%ভাগ) ব্যবস্থাপক মোটামুটি সমর্থন করেন বললেও কম বেশি সমর্থনকারীর পালাই বেশি ভারী। মোটকথা হলো যে, ৫৯ জন ব্যবস্থাপকদের মধ্যে ২৩ জন(৩৮% ভাগ) ব্যবস্থাপক এ বিষয়ে গ্রাহকদের অনীহার কথা প্রকাশ করেন।

স্মতব্য যে, কর্জে হাছানার প্রতি গ্রাহকদের অনীহা সম্পর্কে ব্যবস্থাপকগণের কাছ থেকে দ্বিধাবিভক্ত মতামত পাওয়া গেছে। তবে অনীহা আছে এমন বক্তব্যের সমর্থকদের সংখ্যাই বেশি। এর কারণ হিসাবে কর্জে হাছানার নিয়ম-কানূনের প্রতি অজ্ঞতা, ফেরত দিতে ব্যর্থ হলে তাঁদের বিরুদ্ধে কি কি ব্যবস্থা গ্রহণ করা হবে সে বিষয়ে অনবহিতি ইত্যাদি মূখ্য ভূমিকা পালন করতে পারে। পক্ষান্তরে যাঁরা গ্রাহকদের অনীহা সম্পর্কে বক্তব্য সমর্থন করেন না তাঁরা এ কারণে তাঁদের মতামত দিয়ে থাকতে পারেন যে, গ্রাহকগণকে এ ব্যাপারে পর্যাপ্ত তথ্য প্রদান করতে পারে অথবা কর্জে হাছানার প্রতি ব্যাংক অন্যান্য বিনিয়োগ প্রকল্পের মত একইরূপ গুরুত্ব আরোপ করতে আগ্রহী নয়।

### ৫.৩১ ব্যাংকের কর্জে হাছানা প্রকল্প নামমাত্র চালু আছে বিষয়ে ব্যবস্থাপকদের মতামত

ব্যাংকিং সেবা প্রতিযোগিতায় টিকে থাকার প্রয়োজনে এবং গ্রাহকদের মন জয় করার জন্য ব্যাংকগুলো বিভিন্ন সময় বিভিন্ন প্রকার প্রকল্প গ্রহণ করে থাকে। যাতে করে ব্যাংকিং সেবায় নতুন দিগন্তের উন্মোচন হয় এবং গ্রাহকগণ তুলনামূলকভাবে উন্নত সেবা লাভ করতে পারেন। সমাজের দুঃস্থ জনগণের দুর্দশা লাঘবে এবং অন্যান্য ব্যক্তিদের অপ্রত্যাশিত ও জরুরী ব্যয় নির্বাহে আর্থিক সহায়তা প্রদান তথা মানসিক অস্থিতার হাত থেকে রক্ষার জন্যে কতিপয় ইসলামী ব্যাংক সীমিত আকারে হলেও এই প্রকল্প হাতে নিয়েছে। কর্জে হাছানা মূলত: একটি ব্যতিক্রমী প্রকল্প- যেটি ব্যাংকিং সেবায় সচরাচর লক্ষ্য করা যায় না। তবে এ প্রকল্পটি প্রচারের অভাবে গ্রাহকদের মধ্যে তেমন সাড়া জাগাতে পারেনি।

সারণী-৫.৩৩: ব্যাংকের কর্জে হাছানা প্রকল্প নাম মাত্র চালু থাকা এবং সাড়া জাগাতে না পারা সম্পর্কে ব্যবস্থাপকগণের মতামত।

ক্রমিক নং	মতামত ব্যাংক	দৃঢ় সমর্থন করি	সমর্থন করি	মোটামুটি সমর্থন করি	সমর্থন করিনা	মোটাই সমর্থন করিনা	মোট
১	আই, বি, বি, এল	১ (৫)	৪ (২০)	৪ (২০)	১০ (৪৫)	২ (১০)	২১
২	আল-আরাফাহ্	৫ (৩৩)	৩ (২০)	৪ (২৭)	৩ (২০)		১৫
৩	সোস্যাল ব্যাংক				৪ (১০০)		০৪
৪	ফার্স্ট সিকিউরিটি	১ (২৫)		১ (২৫)	২ (৫০)		০৪
৫	এক্সিম ব্যাংক		২ (৩৩)			৪ (৬৭)	০৬
৬	আই, সি, বি	২ (৫০)		১ (২৫)	১ (২৫)		০৪
৭	শাহজালাল ব্যাংক	১ (২৫)		১ (২৫)		২ (৫০)	০৪
৮	মোট	১০ (১৭)	৯ (১৬)	১১ (১৯)	২০ (৩৪)	৮ (১৪)	৫৮

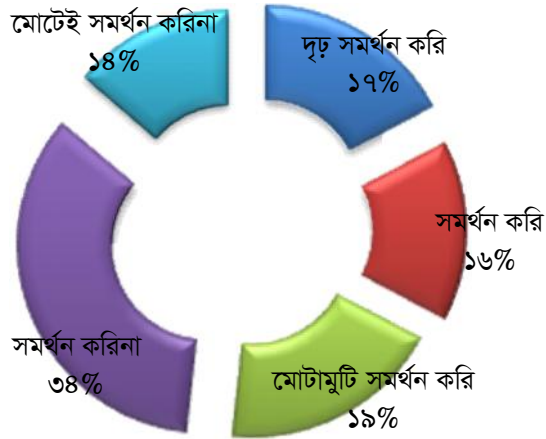
তথ্য সূত্রঃ মাঠ জরিপ

\*বন্ধনীর মধ্যকার সংখ্যাগুলো শতকরা হার নির্দেশ করে।

উপরের সারণীতে প্রদর্শিত তথ্য মতে মোট ৫৮ জন ব্যবস্থাপকের মতামত প্রতিফলিত হয়েছে। এসমস্ত উত্তরদাতা ব্যবস্থাপকের মধ্যে ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেডের ২১ জন, আল-আরাফাহ্ ইসলামী ব্যাংকের ১৫ জন, সোস্যাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেড, ফার্স্ট সিকিউরিটি ইসলামী ব্যাংক লিমিটেড, আই, সি, বি ইসলামীক ব্যাংক লিমিটেড এবং শাহজালাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের প্রতিটিতে ৪ জন করে মোট ১৬ জন এবং এক্সিম ব্যাংক লিমিটেডের ৬ জন উত্তরদাতা ব্যবস্থাপক রয়েছেন। ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেডের শতকরা  $৫+২০+২০=৪৫\%$  ভাগ ব্যবস্থাপক যথাক্রমে দৃঢ়ভাবে, সাধারণভাবে ও মোটামুটিভাবে তাদের সমর্থন ব্যক্ত করেছেন। পক্ষান্তরে একই ব্যাংকের  $১০+২=১২$  জন ব্যবস্থাপক বা শতকরা  $৪৫+১০=৫৫\%$  ভাগ এ বক্তব্য সমর্থন করেন না বলে সাফ জানিয়ে দিয়েছেন। আল-আরাফাহ্ ব্যাংকের শতকরা  $৩৩+২০+২৭=৮০\%$  ভাগ ব্যবস্থাপক এই মর্মে তাঁদের বিভিন্ন মাত্রার সমর্থন প্রকাশ করেছেন যে ব্যাংকের কর্জে হাছানা প্রকল্প নাম মাত্র চালু আছে এবং এটা তেমন সাড়া জাগাতে পারেনি। বিপরীতভাবে ২০% ভাগ ব্যবস্থাপক এ বক্তব্য সমর্থন করেন না। সোস্যাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের শতকরা ১০০ ভাগ ব্যবস্থাপকই এ মতের বিপক্ষে অবস্থান গ্রহণ করেছেন। ফার্স্ট সিকিউরিটি ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের শতকরা ৫০% ভাগ উত্তরদাতা ভিন্ন ভিন্ন মাত্রায় তাঁদের সমর্থন ব্যক্ত করেছেন বটে। তবে বাকী ৫০% ভাগ ব্যবস্থাপক সম্পূর্ণ দ্বিমত পোষণ করেছেন।

এক্সিম ব্যাংক লিমিটেডের শতকরা ৩৩%ভাগ ব্যবস্থাপক সমর্থন করলেও সংখ্যাগরিষ্ঠ শতকরা ৬৭% ভাগ ব্যবস্থাপক এমত পোষণ করেন যে ব্যাংকের কর্জে হাছানা প্রকল্প নাম মাত্র চালু আছে এবং এটা তেমন সাড়া জাগাতে পারেনি- একথা ঠিক নয়। আই,সি,বি ইসলামীক ব্যাংকের শতকরা ৭৫% ভাগ উত্তরদাতা ব্যবস্থাপক উপরোক্ত বক্তব্য সমর্থন করলেও শতকরা ২৫% ভাগ উত্তরদাতা

চিত্র-৫.৩৩: ব্যাংকের কর্জে হাছানা প্রকল্প নাম মাত্র চালু থাকা এবং সাড়া জাগাতে না পারা সম্পর্কে ব্যবস্থাপকগণের মতামত।



ব্যবস্থাপক এ বক্তব্যের বিপক্ষে অবস্থান গ্রহণ করেছেন। সবশেষে শাহজালাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের শতকরা ৫০ % ভাগ ব্যবস্থাপক সমর্থন করলেও বাকী ৫০ % ভাগ ব্যবস্থাপক এই বক্তব্যের সঙ্গে সম্পূর্ণ দ্বিমত পোষণ করেছেন।

উপরে প্রদর্শিত সারণী ও চিত্রের তথ্য বিশ্লেষণে জানা যায় যে কর্জে হাছানা প্রকল্পটি এখন পর্যন্ত সমান গুরুত্ব দিয়ে চালু করা সম্ভব হয় নি। এ কারণে সকল স্তরের জনগণের মধ্যে এই প্রকল্পটি জনপ্রিয়তা অর্জন করতে পারেনি। অপ্রতুল বিজ্ঞাপন প্রচারণা, সুনির্দিষ্ট ব্যাংক নীতির দুর্বলতা ইত্যাদি নানাবিধ কারণে এই প্রকল্পটি তেমন আলোর মুখ দেখেনি। অথচ এটি অস্বীকার করার কোন উপায় নাই যে বাংলাদেশের মত একটি স্বল্প আয়ের জন অধ্যুসিত সমাজে কর্জে হাছানা প্রকল্পটি গ্রাহকদের জন্য একটি সুবিধাজনক প্রকল্প হতে পারত। বিষয়টি যদি গ্রাহকদের মধ্যে ভালভাবে উপস্থাপন করা যেত তাহলে গ্রাহক এবং ইসলামী ব্যাংক উভয়েই লাভবান হত।

#### ৫.৩২ ব্যাংকের কর্জে হাছানা স্কিমের অস্তিত্ব সম্পর্কে গ্রাহকদের মতামত

কর্জে হাছানা একটি অলাভজনক প্রকল্প হলেও বাংলাদেশে ইসলামী ব্যাংকগুলো গ্রাহকদের সেবার মাত্রা বৃদ্ধির লক্ষ্যে প্রকল্পটি চালু করে। কিন্তু শিক্ষিত-অশিক্ষিত নির্বিশেষে একটা উল্লেখযোগ্য

সংখ্যক গ্রাহকগণ এর অর্থ, সুবিধা-অসুবিধা, উদ্দেশ্য, কর্জে হাছানা গ্রহণ বা পরিশোধের নিয়ম-কানুন ইত্যাদি সম্পর্কে ওয়াকিবহাল নন। একটা স্কীমের বিস্তারিত তথ্য যদি গ্রাহকগণের কাছে না থাকে তাহলে সে বিষয়ে গ্রাহকগণ আগ্রহ দেখাবে কিভাবে! সুতরাং উক্ত স্কীমের অস্তিত্ব নিয়ে গ্রাহকগণের মধ্যে অজ্ঞতা থাকতে পারে। এ সম্পর্কে গ্রাহকগণের মতামত জানতে চাইলে তাঁরা যে সব অভিমত প্রদান করেন তা সারণী-৫.৩৪ এবং চিত্র-৫.৩৪ এ প্রদর্শন করা হলো।

সারণী-৫.৩৪: ব্যাংকের কর্জে হাছানা স্কীমের অস্তিত্ব সম্পর্কে গ্রাহকগণের মতামত।

ক্রমিক নং	মতামত		সমর্থন করি	মোটামুটি সমর্থন করি	সমর্থন করিনা	মোটাই সমর্থন করিনা	মোট
	ব্যাংক	দৃঢ় সমর্থন করি					
১	আই, বি, বি, এল	২৮ (৩৮)	২৮ (৩৯)	১৩ (১৮)	৩ (৪)	১ (১)	৭৩
২	আল-আরাফাহ	৬ (২৬)	৫ (২২)	৮ (৩৫)	৪ (১৭)		২৩
৩	সোস্যাল ব্যাংক				৫ (২১)	১৯ (৭৯)	২৪
৪	ফার্স্ট সিকিউরিটি	৩ (১৩)	১০ (৪৩)	৭ (৩০)	২ (৯)	১ (৪)	২৩
৫	এক্সিম ব্যাংক	৪ (১৬)	৮ (৩২)	৪ (১৬)	৭ (২৮)	২ (৮)	২৫
৬	আই, সি, বি	২ (২৯)	২ (২৯)	৩ (৪২)			০৭
৭	শাহজালাল ব্যাংক	৮ (২৩)	১৭ (৪৯)	৯ (২৬)	১ (৩)		৩৫
৮	মোট	৫১ (২৪)	৭০ (৩৩)	৪৪ (২১)	২২ (১১)	২৩ (১১)	২১০

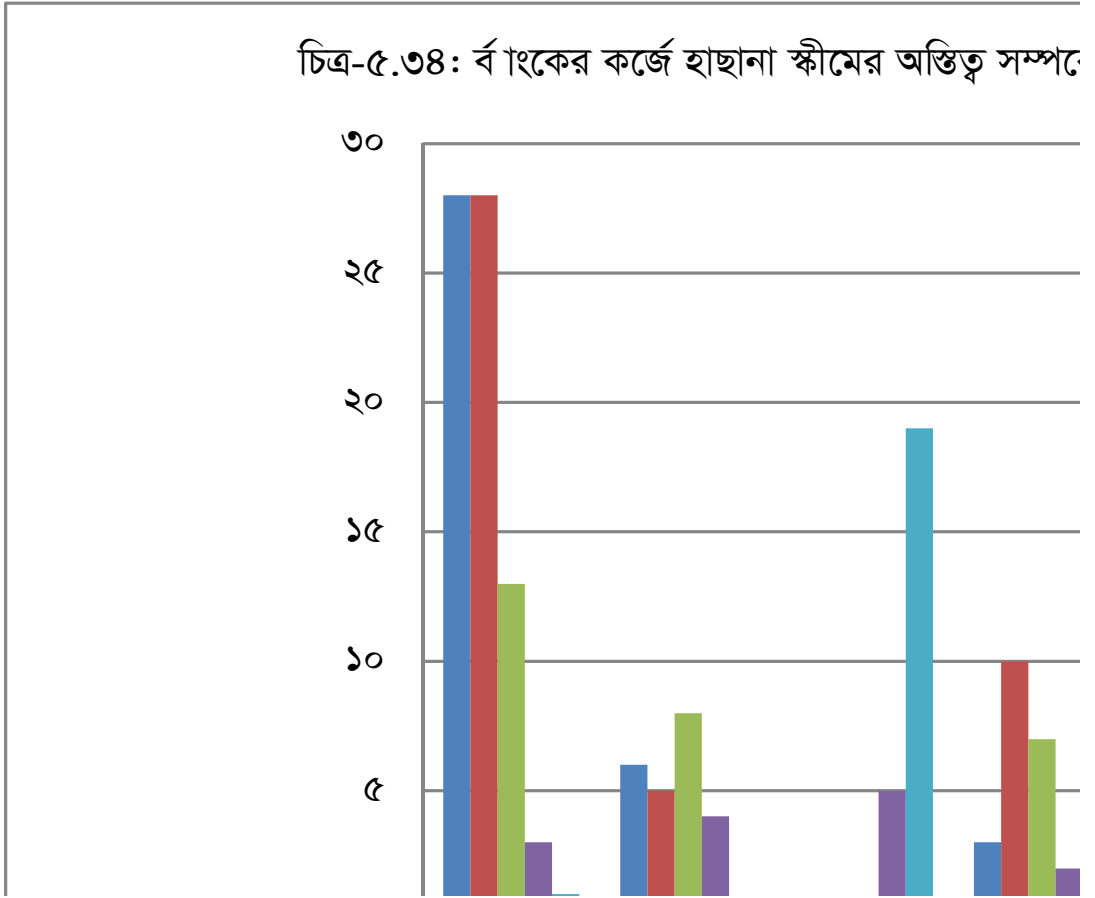
তথ্য সূত্রঃ মাঠ জরিপ

\*বন্ধনীর মধ্যকার সংখ্যাগুলো শতকরা হার নির্দেশ করে।

ব্যাংকের কর্জে হাছানা স্কীমের অস্তিত্ব সম্পর্কে উপরের সারণীতে যে ২১০ জন গ্রাহক তাদের মতামত দিয়েছেন তন্মধ্যে ইসলামী ব্যাংকের ২৮ জন (৩৮%ভাগ) উত্তরদাতা গ্রাহক দৃঢ়ভাবে সমর্থন করেন। ২৮ জন (৩৯% ভাগ) সাধারণভাবে সমর্থন করেন এবং ১৩ জন (১৮% ভাগ) মোটামুটি সমর্থন করেন। আল-আরাফাহ ইসলামী ব্যাংকের ২৩ জনের মধ্যে ৬ জন গ্রাহক (২৬% ভাগ) দৃঢ়ভাবে, সাধারণভাবে ৫ জন (২২% ভাগ) এবং ৮ জন (৩৫% ভাগ) মোটামুটিভাবে কর্জে হাছানা স্কীমের অস্তিত্ব সম্পর্কে সমর্থন জানিয়েছেন। সোস্যাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ২৪ জনের মধ্যে শতকরা ১০০ ভাগ উত্তরদাতা গ্রাহকই কর্জে হাছানার অস্তিত্ব সম্পর্কে দ্বিমত পোষণ করেছেন। ফার্স্ট সিকিউরিটি ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ২৩ জনের মধ্যে ৩ জন (১৩% ভাগ) দৃঢ়ভাবে, ১০ জন (৪৩% ভাগ) স্বাভাবিকভাবে এবং ৭ জন (৩০% ভাগ) ব্যাংকের কর্জে হাছানার অস্তিত্ব সম্পর্কে বক্তব্য মোটামুটিভাবে সমর্থন জানিয়েছেন। পক্ষান্তরে, একই ব্যাংকের শতকরা ১৩ জন উত্তরদাতা গ্রাহক সমর্থন করি না এবং মোটেই সমর্থন করি না বলে মত প্রকাশ করেছেন। এক্সিম ব্যাংকের ২৫ জন গ্রাহকের মধ্যে ৪জন (১৬% ভাগ) দৃঢ়ভাবে, ৮ জন (৩২% ভাগ) স্বাভাবিকভাবে এবং ৪ জন (১৬% ভাগ) মোটামুটিভাবে সমর্থন জানিয়েছেন। অপরদিকে শতকরা ৩৬%ভাগ 'সমর্থন করিনা' এবং 'মোটাই সমর্থন করি না' মর্মে তাঁদের মত প্রকাশ



করেছেন। আই, সি, বি ইসলামীক ব্যাংকের ১০০ ভাগ উত্তরদাতা গ্রাহক তাঁদের সমর্থনের কথা জানিয়েছেন। অবশ্য তাদের সমর্থনের মাত্রায় ভিন্নতা আছে। শাহজালাল ইসলামী ব্যাংকের ৩৫ জন উত্তরদাতা গ্রাহকের মধ্যে ৮ জন (২৩ % ভাগ) দৃঢ়ভাবে, ১৭ জন (৪৯ % ভাগ) সাধারণভাবে সমর্থন করেছেন এবং ৯ জন (২৬ % ভাগ) মোটামুটিভাবে এ বক্তব্য সমর্থন জানিয়েছেন যে ব্যাংকে কর্জে হাছানা স্কীমের অস্তিত্ব বর্তমান আছে। পক্ষান্তরে এই ব্যাংকের শতকরা ৩ ভাগ এ বক্তব্য ‘সমর্থন করি না’ বলে জানিয়েছেন।



সারণীতে আরো প্রতীয়মান হয় যে,সকল ব্যাংকের সর্বমোট উত্তরদাতা ২১০ জন গ্রাহকের মধ্যে ৫১ জন উত্তরদাতা (২৪% ভাগ) কর্জে হাছানা স্কীম চালু থাকার পক্ষে দৃঢ়ভাবে মতামত প্রকাশ করেন। ৭০ জন উত্তরদাতা (৩৩ % ভাগ) সমর্থন করেন, ৪৪ জন উত্তরদাতা (২১ % ভাগ) মোটামুটি সমর্থন করেন। অর্থাৎ সব মিলিয়ে ১৬৫ জন উত্তরদাতাই মনে করেন যে গ্রাহকদের সুবিধার লক্ষ্যে কর্জে হাছানা প্রকল্পটি চালু করা উচিত এবং অব্যাহত থাকা উচিত। ব্যাংকের কর্জে হাছানা স্কীম অব্যাহত থাকা সম্পর্কে গ্রাহকগণ যে ব্যাপক সমর্থনমূলক অভিমত ব্যক্ত করেছেন তা নিঃসন্দেহে গুরুত্বের দাবী রাখে। বাংলাদেশে একটি উল্লেখযোগ্য সংখ্যক ব্যক্তি বেকারত্বের অভিধানে দুর্বিসহ জীবনযাপন করে। তাদের এ বেকারত্বের কারণে সমাজে নানান বিশৃঙ্খলা দেখা দিতে পারে এবং তাদের মধ্যে হতাশা দানা বাঁধতে পারে। জাতির জন্য উভয় অবস্থাই ক্ষতিকর।

এ অবস্থার অপনোদনে কর্জে হাছানা অভাবী লোকদের জীবনে আশার আলো সঞ্চার করতে পারে। সম্ভবত: এই ভরসাতেই গ্রাহকগণ এ প্রকল্পের পক্ষে তাঁদের সমর্থন ব্যক্ত করেছেন। যারা এ স্কিমের বিরুদ্ধে অবস্থান নিয়েছেন কর্জে হাছানা প্রকল্প সম্পর্কে অপরিপূর্ণ এবং খণ্ডিত ধারণা অথবা এ প্রকল্প চালু হলে গ্রাহকগণের মধ্যে আত্ম-কর্মসংস্থানের ব্যাপারে অনীহা দেখা দিবে এ রকম আশংকা কাজ করে থাকতে পারে।

### ৫.৩৩ শরীয়াহ্ সমর্থিত বিনিয়োগ প্রকল্প সম্পর্কে সীমিত ও স্বল্প আয়ের লোকদের আগ্রহ

বাংলাদেশের লোকজন সীমিত ও স্বল্প আয়ের। এদেশের লোকজনের প্রধান ধর্ম হচ্ছে ইসলাম এবং অধিকাংশ স্বল্প আয়ের লোকজন ব্যাংকের শরীয়াহ্ সমর্থিত গ্রাহক বিনিয়োগ পছন্দ করে থাকেন। জনগণের অলস ছড়ানো ছিটানো অর্থ শরীয়াহ্ ভিত্তিতে বিনিয়োগের ব্যবস্থা থাকলে এদেশের লোকজনের অনেক উপকারে আসত। মুসলমান চায় আল্লাহকে রাজি-খুশি রেখে বিনিয়োগের ব্যবস্থা করতে। ইসলাম মানুষকে আলোর পথ দেখায়। ইসলামই একমাত্র ধর্ম যা ইহকাল ও পরকালকে বিশ্বাস করে। আল্লাহপাকের একমাত্র মনোনীত ধর্ম হচ্ছে ইসলাম। আর ইসলাম ধর্মের লোকজনের বিনিয়োগ অবশ্যই শরীয়াহ্ভিত্তিক হওয়া দরকার। ব্যাংকের শরীয়াহ্ভিত্তিক গ্রাহক বিনিয়োগে ব্যবস্থাপনার মতামত সম্পর্কে নিম্নের সারণী-৫.৩৫ ও চিত্র-৫.৩৫ এ আলোচনা করা হলো :

সারণী-৫.৩৫: ব্যাংকের শরীয়াহ্ সমর্থিত গ্রাহক বিনিয়োগ প্রকল্পের প্রতি সীমিত ও স্বল্প আয়ের লোকদের

আগ্রহ সম্পর্কে ব্যবস্থাপকগণের মতামত।

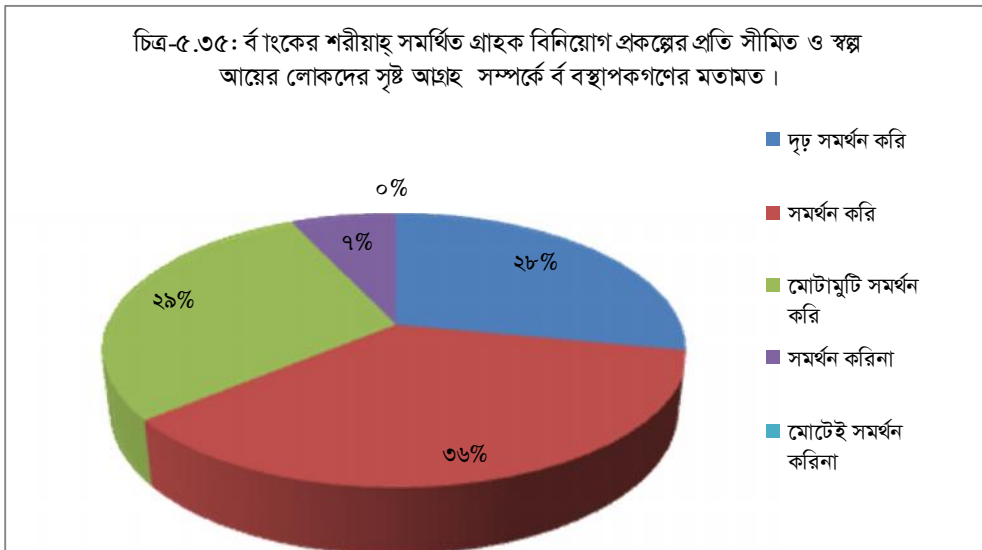
ক্রমিক নং	মতামত ব্যাংক	দৃঢ় সমর্থন করি	সমর্থন করি	মোটামুটি সমর্থন করি	সমর্থন করিনা	মোটাই সমর্থন করিনা	মোট
১	আই, বি, বি, এল	৬ (২৬)	৮ (৩৫)	৬ (২৬)	৩ (১৩)		২৩
২	আল-আরাফাহ্	৭ (৪৭)	৩ (২০)	৪ (২৭)	১ (৬)		১৫
৩	সোস্যাল ব্যাংক		২ (৫০)	২ (৫০)			০৪
৪	ফার্স্ট সিকিউরিটি		৩ (৭৫)	১ (২৫)			০৪
৫	এক্সিম ব্যাংক	২ (৩৩)	১ (১৭)	৩ (৫০)			০৬
৬	আই, সি, বি	১ (৫০)		১ (৫০)			০২
৭	শাহজালাল ব্যাংক		৪ (১০০)				০৪
৮	মোট	১৬ (২৮)	২১ (৩৬)	১৭ (২৯)	৪ (৭)		৫৮

তথ্য সূত্রঃ মাঠ জরিপ

\*বন্ধনীর মধ্যকার সংখ্যাগুলো শতকরা হার নির্দেশ করে।

উপরের সারণীতে প্রদর্শিত তথ্য মতে মোট ৫৮ জন ব্যবস্থাপকের মতামত প্রতিফলিত হয়েছে। এসমস্ত উত্তরদাতা ব্যবস্থাপকের মধ্যে ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেডের ২৩ জন, আল-আরাফাহ্

ইসলামী ব্যাংকের ১৫ জন, সোস্যাল ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেডের ৪জন, ফার্স্ট সিকিউরিটি ইসলামী ব্যাংকের ৪ জন, এক্সিম ব্যাংক লিমিটেডের ৬ জন উত্তরদাতা ব্যবস্থাপক, আই,সি,বি ইসলামীক ব্যাংকের ২ জন এবং শাহজালাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ৪ জন ব্যবস্থাপক রয়েছেন। উপস্থাপিত সারণী এবং চিত্রে বিভিন্ন শরীয়াহৃত্তিক ইসলামী ব্যাংকের সর্বমোট ৫৮ জন ব্যবস্থাপকের নিকট থেকে যে তথ্য পাওয়া যায় তার মধ্যে ১৬ জন (২৮ % ভাগ) এ পদ্ধতি দৃঢ়ভাবে সমর্থন করেন, ২১ জন (৩৬%ভাগ) সমর্থন করেন এবং ১৭ জন (২৯% ভাগ) শরীয়াহ সমর্থিত বিনিয়োগ প্রকল্প সীমিত ও স্বল্প আয়ের লোকদের মধ্যে আকর্ষণ সৃষ্টি করেছে এ মত সমর্থন করেন না। ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেডের ৬+৮+৬=২০জন অর্থাৎ শতকরা ৮৭% ভাগ ব্যবস্থাপক যথাক্রমে দৃঢ়ভাবে, সাধারণভাবে ও মোটামুটিভাবে তাদের সমর্থন ব্যক্ত করেছেন। পক্ষান্তরে একই ব্যাংকের শতকরা ১৩ %ভাগ ব্যবস্থাপক ব্যাংকের শরীয়াহ সমর্থিত গ্রাহক বিনিয়োগ প্রকল্প সীমিত ও স্বল্প আয়ের লোকদের জন্য কতটুকু আগ্রহ সৃষ্টি করেছে-এবং সমর্থন করেন না। আল-আরাফাহ ব্যাংকের ৭+৩+৪=১৪ জন অর্থাৎ শতকরা ৪৭+২০+২৭=৯৪ % ভাগ ব্যবস্থাপক বিভিন্ন মাত্রায় এ বক্তব্য সমর্থন করেন বলে জানিয়েছেন। সোস্যাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের শতকরা ১০০ ভাগ ব্যবস্থাপকই সাধারণভাবে এবং মোটামুটিভাবে তাঁদের সমর্থনের কথা জানিয়েছেন। ফার্স্ট সিকিউরিটি ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের শতকরা ১০০% ভাগ উত্তরদাতা ব্যবস্থাপক ভিন্ন ভিন্ন মাত্রায় তাঁদের সমর্থন ব্যক্ত করেছেন। এক্সিম ব্যাংক লিমিটেডের শতকরা ১০০%ভাগ ব্যবস্থাপক উল্লিখিত প্রকল্পের প্রতি তাঁদের সমর্থনের কথা জানিয়েছেন। আই, সি, বি, ইসলামীক ব্যাংকেরও শতকরা ১০০ %ভাগ উত্তরদাতা ব্যবস্থাপক উপরোক্ত বক্তব্য সমর্থন করেছেন যে ব্যাংকের শরীয়াহ সমর্থিত গ্রাহক বিনিয়োগ প্রকল্প সীমিত ও স্বল্প আয়ের লোকদের জন্য কতটুকু আগ্রহ সৃষ্টি করেছে। সবশেষে শাহজালাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের শতকরা ৯৩ %ভাগ ব্যবস্থাপক সমর্থন করলেও বাকী মাত্র ৭ % ভাগ ব্যবস্থাপক সম্পূর্ণভাবে এ বক্তব্যের সাথে দ্বিমত পোষণ করেছেন।



বাংলাদেশে যে কোন বিনিয়োগ প্রকল্পই সব সময়ই গ্রাহকদের আগ্রহের কেন্দ্র বিন্দু ছিল। প্রচলিত ব্যাংক ব্যবস্থায় শরীয়াহুভিত্তিক বিনিয়োগ প্রকল্প চালু ছিল না বটে তবে সুদভিত্তিক বিনিয়োগ প্রকল্প প্রথম থেকেই চালু ছিল এবং এখনও তা অব্যাহত আছে। পাশাপাশি ইসলামী ব্যাংক ব্যবস্থায় সম্পূর্ণ শরীয়াহুভিত্তিক বিনিয়োগ প্রকল্প ব্যাংকিং কার্যক্রম শুরুর প্রথম থেকেই প্রচলিত আছে। কেননা একটা অনগ্রসর সমাজে কাজের সুযোগ সর্বদাই কম থাকে। কাজেই যখনই কোন বিনিয়োগ প্রকল্প নিয়ে ব্যাংক এগিয়ে আসে তখনই গ্রাহকগণ এটিকে স্বাগত জানায়। এ কারণেই শরীয়াহু সমর্থিত বিনিয়োগ প্রকল্পের প্রতি সীমিত ও স্বল্প আয়ের লোকদের আগ্রহ সৃষ্টি হয়েছে। তাই এ শ্রেণীর লোকদের জন্য এবং সে সঙ্গে উচ্চ আয়ের গ্রাহকদের জন্যও উপযোগী বিনিয়োগ প্রকল্প নিতে পারলে তার প্রতি গ্রাহকগণ আগ্রহ দেখাবে।

#### ৫.৩৪ ব্যাংকের গ্রাহক বিনিয়োগ প্রকল্পের উপকারিতা সম্পর্কে ব্যবস্থাপকগণের মতামত

ব্যাংকের গ্রাহক বিনিয়োগ প্রকল্পের উপকারিতা অপরিসীম। কারণ ব্যাংকের গ্রাহক স্বভাবতই ইচ্ছা করে লাভজনক প্রকল্পে বিনিয়োগ করতে। কিন্তু এ বিনিয়োগের সময় লক্ষ্য রাখতে হবে বিনিয়োগ যেন লাভজনক হয় এবং এ বিনিয়োগ অবশ্যই শরীয়াহুভিত্তিক হওয়া উচিত। বিনিয়োগ করার সময় যে সকল বিষয় বিবেচনা করতে হয় সেগুলো হলো Payback Period (PBP), Net Present Value (NPV), Profitability Index (PI), Average Rate of Return (ARR), Internal Rate of Return (IRR) প্রভৃতি। এ সকল বিষয় বিবেচনা করে বিনিয়োগ করা হলে বিনিয়োগ থেকে লাভের আশাও করা যায়। উদাহরণস্বরূপ বলা যায়, পাঁচ বৎসরের জন্য যদি বিনিয়োগ করা হয় সেক্ষেত্রে PBP যদি পাঁচ বৎসরের চেয়ে কম হয় তাহলে বিনিয়োগ অবশ্যই লাভজনক হবে। কিন্তু PBP যদি ৫ বৎসরের চেয়ে বেশী সময় হয় তাহলে বুঝতে হবে এই বিনিয়োগ থেকে লাভ হওয়ার সম্ভাবনা ক্ষীণ। ব্যাংকের গ্রাহক বিনিয়োগ প্রকল্পের উপকারিতা

সারণী-৫.৩৬: ব্যাংকের গ্রাহক বিনিয়োগ প্রকল্পের উপকারিতা সম্পর্কে ব্যবস্থাপকগণের মতামত।

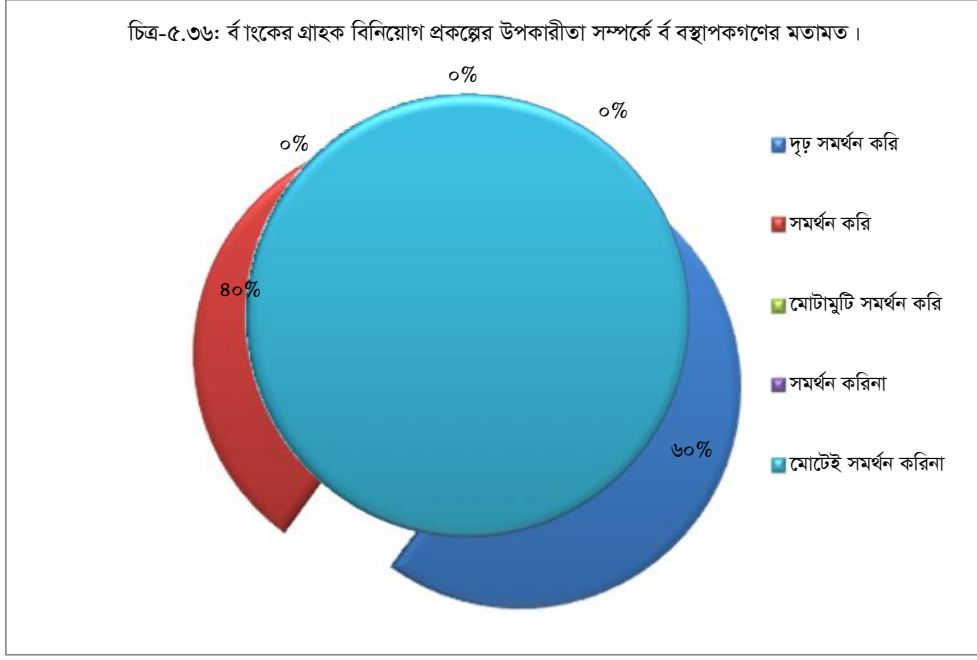
ক্রমিক নং	মতামত ব্যাংক	সমর্থন		মোটামুটি সমর্থন করি	সমর্থন করিনা	মোটাই সমর্থন করিনা	মোট
		দৃঢ় করি	সমর্থন করি				
১	আই, বি, বি, এল	১০ (৪৫)	১২ (৫৫)				২২
২	আল-আরাফাহ্	১০ (৬৭)	৫ (৩৩)				১৫
৩	সোস্যাল ব্যাংক	৪ (১০০)					০৪
৪	ফার্স্ট সিকিউরিটি	৪ (১০০)					০৪
৫	এক্সিম ব্যাংক	২ (৩৩)	৪ (৬৭)				০৬
৬	আই, সি, বি	২ (১০০)					০২

৭	শাহজালাল ব্যাংক	২ (৫০)	২ (৫০)				০৪
৮	মোট	৩৪ (৬০)	২৩ (৪০)				৫৭

তথ্য সূত্রঃ মাঠ জরিপ । \*বন্ধনীর মধ্যকার সংখ্যাগুলো শতকরা হার নির্দেশ করে ।

সম্পর্কে গ্রাহকগণ কম বেশি অবহিত । উপযুক্ত পরিমাণ মুনাফার সম্ভাবনার প্রতি গ্রাহকগণকে উৎসাহিত করতে পারলে তাঁরা ব্যাংকের বিনিয়োগ প্রকল্পের প্রতি আগ্রহ প্রদর্শন করে থাকেন । এরই ধারাবাহিকতায় গ্রাহকদের কাছ থেকে অর্থ সংগ্রহ করে লাভজনক প্রকল্পে বিনিয়োগ করতে পারলেই ব্যাংকের মুনাফা অর্জন করা সম্ভব । বাংলাদেশে শরীয়াহুভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকসমূহ জরীপকালে গ্রাহক বিনিয়োগ প্রকল্পের উপকারিতা সম্পর্কে ব্যবস্থাপকবৃন্দ যে অভিমত প্রকাশ করেন তা উপরের সারণী-৫.৩৬ এবং চিত্র-৫.৩৬ এ প্রতিফলিত হয়েছে ।

উপরের সারণীতে লক্ষ্য করা যায়, বিভিন্ন ব্যাংকের ব্যবস্থাপকের মধ্যে মোট ৫৭ জনের তথ্য পাওয়া যায় । ইসলামী ব্যাংকের ২২ জন উত্তরদাতা ব্যবস্থাপকের মধ্যে ১০ জন (৪৫% ভাগ) দৃঢ়ভাবে সমর্থন করেন, ১২ জন (৫৫% ভাগ) সমর্থন করেন । আল-আরাফাহ্ ব্যাংকের বিভিন্ন স্তরের উত্তরদাতা ব্যবস্থাপকের সংখ্যা ১৫ জন । এদের মধ্যে ১০ জন( অর্থাৎ ৬৭% ভাগ) দৃঢ়ভাবে এই মত সমর্থন করেন যে শরীয়াহুভিত্তিক গ্রাহক বিনিয়োগ প্রকল্প তাঁদের জন্য উপকারী । অনুরূপভাবে ৫ জন (অর্থাৎ ৩৩%ভাগ) এই বক্তব্য স্বাভাবিকভাবে সমর্থন করেন । সোস্যাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেড এবং ফাস্ট সিকিউরিটি ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ৪ জন করে উত্তরদাতার মধ্যে শতকরা ১০০% ভাগই এ মত সমর্থন করেন । এক্সিম ব্যাংক লিমিটেডের উত্তরদাতা ব্যবস্থাপকের ৩৩% ভাগ দৃঢ়ভাবে এবং ৬৭% ভাগ স্বাভাবিকভাবে তাঁদের সমর্থনের কথা



জানিয়েছেন। আই,সি,বি ইসলামীক ব্যাংকের সকল উত্তরদাতাই এই মত দৃঢ়ভাবে সমর্থন জানিয়েছেন। সবশেষে শাহজালাল ইসলামী ব্যাংকের শতকরা ৫০ ভাগ ব্যবস্থাপক তাঁদের ব্যাংকের গ্রাহক বিনিয়োগ প্রকল্পের উপকারিতা সম্পর্কে দৃঢ় সমর্থন ব্যক্ত করেন এবং অবশিষ্ট শতকরা ৫০ ভাগ উত্তরদাতা ব্যাংকের গ্রাহক বিনিয়োগের প্রয়োজনীয়তা অপরিসীম এই বক্তব্য সচরাচরভাবে সমর্থন করেছেন।

সকল ব্যাংকই জানে যে, তারা জনগণের সঞ্চয় আমানত হিসেবে গ্রহণ করে এবং সেই আমানত বিনিয়োগ করে যে আয় হয় তার একাংশ আমানতকারীগণকে প্রদানান্তে অবশিষ্টাংশ দ্বারা ব্যাংক পরিচালনা করে। কাজেই আপাতঃপক্ষে ব্যাংক সম্ভাব্য কোন লোকসানী প্রকল্পে বিনিয়োগ করে না। যে সমস্ত প্রকল্প লাভজনকভাবে পরিচালনার সম্ভাবনা দেখা যায় কেবল সেগুলোতেই ব্যাংক বিনিয়োগ করতে আগ্রহী হয়। তবে শর্ত হলো সকল বিনিয়োগ গ্রহীতাকে ব্যাংকের নিয়ম-কানূনের প্রতি শ্রদ্ধাশীল থাকতে হবে। শরীয়াহ্ভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকসমূহও এই নীতির বাইরে গিয়ে বিনিয়োগ প্রকল্পে অর্থায়ন করার চিন্তা করে না। বিভিন্ন রকমের সতর্কতা অবলম্বন করা সত্ত্বেও অবশ্য কোন কোন সময় শরীয়াহ্ভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকসমূহেও অনেক বিনিয়োগ প্রকল্পে লোকসান গুণতে হয়। তথাপি ব্যাংকসমূহ প্রস্তাবিত অধিকাংশ বিনিয়োগ প্রকল্পে অর্থায়ন করে থাকে এবং প্রকল্পসমূহ যাতে লাভজনকভাবে পরিচালিত হতে পারে সে উদ্দেশ্যে বিনিয়োগ

গ্রহীতাগণকে নানামুখী পরামর্শ দিয়ে থাকে। তাই ব্যবস্থাপকগণ এ ব্যাপারে সমর্থন ব্যক্ত করেছেন যে শরীয়াহুভিত্তিক গ্রাহক বিনিয়োগ প্রকল্পের দ্বারা গ্রাহকগণ উপকৃত হচ্ছেন।

### ৫.৩৫ ব্যাংকের শরীয়াহুভিত্তিক গ্রাহক বিনিয়োগ সেবা সম্পর্কে স্বল্প আয়ের গ্রাহকগণের আগ্রহ

স্বল্প আয়ের লোকজন ব্যাংকের শরীয়াহুভিত্তিক বিনিয়োগ পছন্দ করে। কারণ স্বল্প আয়ের লোকজন আর্থিক অনটনে জর্জরিত থাকার কারণে বিনিয়োগের মাধ্যমে তাদের আয় বাড়াতে পারবেন বলে প্রত্যাশা করেন। বিনিয়োগ প্রকল্পের মাধ্যমে গ্রাহকদের আমানতকৃত অর্থের পরিমাণ ও মুনাফা বৃদ্ধি পাবে বলে তাঁদের ধারণা। গ্রাহকের অর্থ লাভজনক খাতে বিনিয়োগ করা হলে ব্যাংক গ্রাহকদের কিছুটা আর্থিক সুবিধা দিতে সক্ষম হবে- যার দ্বারা স্বল্প আয়ের লোকজনের অর্থনৈতিক উন্নয়ন ও জীবনযাত্রার মান উন্নয়ন ঘটান সম্ভাবনা বৃদ্ধি পাবে। সুদভিত্তিক প্রচলিত বিনিয়োগ প্রকল্প অপেক্ষা শরীয়াহুভিত্তিক বিনিয়োগ প্রকল্পের মাধ্যমে যদি উভয়বিধ উদ্দেশ্য অর্জন করা সম্ভব হয় তাহলে শেষোক্ত উপায়টির প্রতি আকর্ষণ বৃদ্ধি পাওয়া স্বাভাবিক। বাংলাদেশে তাই শরীয়াহুভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকসমূহের বিনিয়োগের আওতা সম্প্রসারিত হচ্ছে। সমাজের বিভবান এবং স্বল্প আয়ের লোকজন উভয়ই শরীয়াহুভিত্তিক বিনিয়োগের প্রতি অধিক পরিমাণে আকৃষ্ট হচ্ছেন। যদিও তারা প্রতিটি বিনিয়োগকে প্রতি ঝুঁকিপূর্ণ মনে করেন। বিনিয়োগকৃত প্রকল্প থেকে কাল্পিত পরিমাণ মুনাফা অর্জিত হবে কিনা, প্রকল্পটি সঠিকভাবে পরিচালিত করা সম্ভব হবে কিনা ইত্যাদি আশঙ্কা সত্ত্বেও শরীয়াহুভিত্তিক বিনিয়োগ প্রকল্প গ্রহীতাগণ শুধু আর্থিক স্বচ্ছলতা এবং আত্ম-কর্মসংস্থান বৃদ্ধির উদ্দেশ্যে তাতে আত্মনিয়োগ করে থাকেন। বর্তমান গবেষণায় শরীয়াহুভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকসমূহের বিনিয়োগ প্রকল্পের প্রতি স্বল্প আয়ের লোকজনের আগ্রহ বৃদ্ধি প্রসঙ্গে গ্রাহকের মতামত নিম্নের সারণী-৫.৩৭ ও চিত্র-৫.৩৭ এ উপস্থাপন করা হয়েছে।

সারণী-৫.৩৭: শরীয়াহুভিত্তিক গ্রাহক বিনিয়োগ সেবার প্রতি স্বল্প আয়ের লোকজনের আগ্রহ সম্পর্কে গ্রাহকগণের মতামত।

ক্রমিক নং	মতামত		দৃঢ় সমর্থন করি	সমর্থন করি	মোটামুটি সমর্থন করি	সমর্থন করিনা	মোটাই সমর্থন করিনা	মোট
	ব্যাংক							
১	আই,বি,বি,এল		২০(২৫)	৩৬ (৪৬)	১৮ (২৩)	৫ (৬)		৭৯
২	আল-আরাফাহ		৮ (২৪)	১৪ (৪১)	১০ (২৯)	২ (৬)		৩৪
৩	সোস্যাল ব্যাংক		৫ (২১)	৬ (২৫)	১০ (৪২)	৩ (১২)		২৪
৪	ফার্স্ট সিকিউরিটি		৯ (৩৯)	৪ (১৭)	৮ (৩৫)	২ (৯)		২৩
৫	এক্সিম ব্যাংক		৪ (১৬)	১২ (৪৮)	৫ (২০)	৪ (১৬)		২৫
৬	আই, সি, বি		১ (৯)	৪ (৩৬)	৬ (৫৫)			১১
৭	শাহজালাল ব্যাংক		১৩(৩৭)	১৩ (৩৭)	৮ (২৩)	১ (৩)		৩৫

৮	মোট	৬০(২৬)	৮৯ (৩৯)	৬৫ (২৮)	১৭ (৭)	২৩১
---	-----	--------	---------	---------	--------	-----

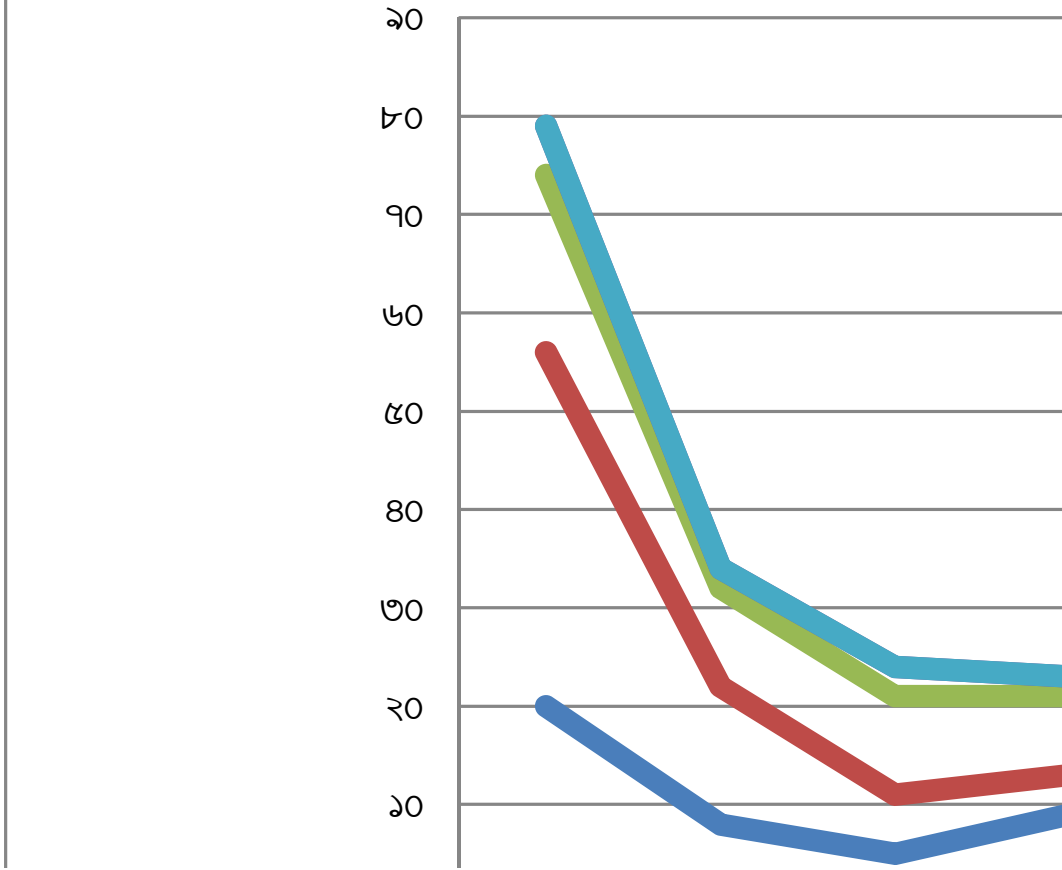
তথ্য সূত্রঃ মাঠ জরিপ

\*বন্ধনীর মধ্যকার সংখ্যাগুলো শতকরা হার নির্দেশ করে।

উপরের সারণীতে শরীয়াহৃত্তিক বিভিন্ন ইসলামী ব্যাংকসমূহের ২৩১ জন গ্রাহকের মতামত পাওয়া গেছে। ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেডের ৭৯ জন উত্তরদাতা গ্রাহকের মধ্যে ২০ জন (২৫ % ভাগ) দৃঢ়ভাবে সমর্থন করেন, ৩৬ জন (৪৬% ভাগ) সমর্থন করেন এবং ১৮ জন (২৩% ভাগ) মোটামুটিভাবে সমর্থন করেছেন। আল-আরাফাহ ব্যাংকের বিভিন্ন মাত্রার সমর্থকের সংখ্যা ৩৪ জন। এ সব উত্তরদাতা গ্রাহকের মধ্যে ৩২ জন (৮+১৪+১০) অর্থাৎ শতকরা (২৪+৪১+২৯= ৯৪% ভাগ), সোস্যাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ২৪ জন উত্তরদাতার মধ্যে ২১ জন অর্থাৎ শতকরা ৮৮% ভাগই (২১+২৫+৪২=৮৮) এ মত সমর্থন করেন। ফার্স্ট সিকিউরিটি ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ২৩ জন উত্তরদাতার মধ্যে ২১ জন (৯১% ভাগ) উত্তরদাতা গ্রাহক ভিন্ন ভিন্ন মাত্রায় তাঁদের সমর্থন ব্যক্ত করেছেন। এক্সিম ব্যাংক লিমিটেডের ২৫ জনের মধ্যে ২১ জন গ্রাহক বিভিন্ন মাত্রায় তাঁদের সমর্থনের কথা জানিয়েছেন। আই,সি,বি ইসলামিক ব্যাংকের ১১ জন উত্তরদাতার মধ্যে ১১ জনই (অর্থাৎ শতকরা ১০০% ভাগ) সমর্থন জানিয়েছে। সব ইসলামী ব্যাংকের মোট গ্রাহকগণের মধ্যে ৬০ জন (২৬ % ভাগ) দৃঢ় সমর্থন করেন, ৮৯ জন (৩৯ % ভাগ) সমর্থন করেন, ৬৫ জন (২৮ % ভাগ) মোটামুটি সমর্থন করেন, ১৭ জন (৭ % ভাগ) সমর্থন করেন না। অনেক গ্রাহক আছেন যারা বিনিয়োগ প্রকল্প গ্রহণ, অর্থ সংগ্রহ প্রকল্প পরিচালনা প্রভৃতি কার্য সম্পাদন ঝামেলাপূর্ণ মনে করেন। তথাপি তাদের আগ্রহের মাত্রা যে উত্তরোত্তর বৃদ্ধি পাচ্ছে সারণী ও চিত্রে উপস্থাপিত তথ্যে তাই প্রতিফলিত হয়েছে।



চিত্র-৫.৩৭: শরীয়াহ্ভিত্তিক গ্রাহক বিনিয়োগ সেবার প্রতি স্বল্প সম্পর্কে গ্রাহকগণের মতামত।



স্বল্প আয়ের গ্রাহকবৃন্দের সাথে ব্যাংকের শরীয়াহ্ভিত্তিক বিনিয়োগের ঝুঁকি ও মুনাফা সম্পর্কে ব্যাপক আলোচনা করা হলে এ পদ্ধতি সম্পর্কে সকলেরই সমর্থন আশা করা যায়। প্রতিটি স্বাভাবিক মানুষই তাঁর আর্থিক স্বচ্ছলতা বৃদ্ধির চেষ্টা করে এবং এ জন্য কোন বিনিয়োগ প্রকল্প পেলে তাতে গভীর আগ্রহ প্রকাশ করে। বিশেষ করে শরীয়াহ্ভিত্তিক ব্যাংকসমূহ যখন সুনির্দিষ্ট নিয়ম-পদ্ধতির ভিত্তিতে পরিচালিত কোন প্রকল্প নিয়ে এগিয়ে আসে তখন এ আগ্রহ আরো গতি পায়। সেদিক থেকে গ্রাহকগণের কাছ থেকে বর্তমান গবেষণায় যে তথ্য পাওয়া গেছে তাতে তাঁদের অকুণ্ঠ সমর্থন থাকবে এটাই স্বাভাবিক। হাতে গোনা মাত্র ১৭ জন (৭% ভাগ) উত্তরদাতা গ্রাহক যে দ্বিমত পোষণ করেছেন সেটিকে যদি কিছুটা হলেও গুরুত্ব দেয়া হয় তাহলে বলা যায় যে, কোন কোন ব্যাংক পুরোপুরি ও পর্যাপ্ত পরিমাণে স্বল্প আয়ের গ্রাহকদের জন্য বিনিয়োগ প্রকল্প চালু করতে পারেনি বলেই তাঁরা দ্বিমত প্রকাশ করেছেন। এর অর্থ এটা নাও হতে পারে যে, ব্যাংকের প্রকল্পের প্রতি তাঁদের আগ্রহ নাই-বরং ব্যাংকসমূহ ইঙ্গিত আরো প্রকল্প চালু করার জন্য ব্যাংকের প্রতি আহবানের ইংগিত বহন করে।

৫.৩৬ ব্যাংকের গ্রাহক বিনিয়োগ সেবার ব্যাপারে আরও উদার ও নমনীয় হওয়ার আবশ্যিকতা

গ্রাহকদের বিনিয়োগ প্রকল্প অবশ্যই লাভজনক করে তোলা সম্ভব যদি ব্যাংকের গ্রাহকদের বিনিয়োগ সেবার মান বৃদ্ধি করা হয়। সহজ শর্তে ও সহজ উপায়ে অধিক মাত্রায় সেবা প্রদানের মাধ্যমে গ্রাহক বিনিয়োগ বৃদ্ধি করা সম্ভব। কিন্তু এক্ষেত্রে বিনিয়োগ প্রকল্প লাভজনক হতে হবে এবং গ্রাহকদের সহজ উপায়ে সেবা প্রদান করতে হবে। বিনিয়োগের সাথে ঝুঁকি অত্যন্ত গভীরভাবে জড়িত। আর এ ঝুঁকি এবং ব্যাংকের সেবার মান নিম্ন হওয়ার কারণে ব্যাংকের গ্রাহক বিনিয়োগ প্রকল্পের প্রতি কোন কোন সময় গ্রাহকদের অনীহা লক্ষ্য করা যায়। বিনিয়োগ প্রকল্প বৃদ্ধির জন্য ব্যাংকের গ্রাহকদের সেবা পরিবর্তনশীল হতে হবে। বার বার একই সেবা প্রদান করা হলে বিনিয়োগের ব্যাপারে উদারতা লক্ষ্য করা যায়। আধুনিক যুগের সাথে সংশ্লিষ্টতা রেখে ব্যাংকের গ্রাহক সেবার মান বৃদ্ধি করে বিনিয়োগে আগ্রহী করে তোলা সম্ভব। এ প্রসঙ্গে গ্রাহকগণ কি ধারণা পোষণ করেন অর্থাৎ গ্রাহক বিনিয়োগ সেবার ব্যাপারে ব্যাংকের আরও উদার এবং নমনীয় হওয়ার আবশ্যিকতা আছে কিনা এ সম্পর্কে তাঁদেরকে এ গবেষণার জরীপকালে জিজ্ঞাসা করা হলে তাঁরা যে অভিমত ব্যক্ত করেন তা নিম্নের সারণীতে উপস্থাপন করা হয়েছে (সারণী-৫.৩৮ ও চিত্র-৫.৩৮ দ্রষ্টব্য)।

সারণী-৫.৩৮: ব্যাংকের গ্রাহক বিনিয়োগ সেবার ব্যাপারে আরও উদার ও নমনীয় হওয়ার আবশ্যিকতা সম্পর্কে

গ্রাহকগণের মতামত।

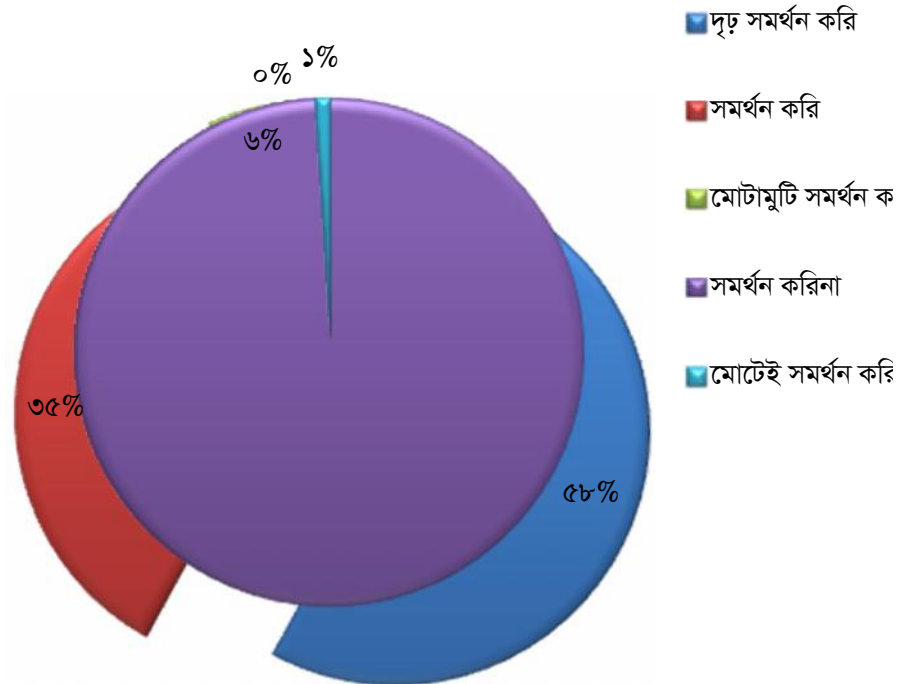
ক্রমিক নং	মতামত ব্যাংক	দৃঢ় সমর্থন করি	সমর্থন করি	মোটামুটি সমর্থন করি	সমর্থন করিনা	মোটাই সমর্থন করিনা	মোট
১	আই,বি, বি, এল	৩৯ (৫৫)	২৭ (৩৮)	৫ (৭)			৭১
২	আল-আরাফাহ্	১৫ (৫০)	১০ (৩৩)	৫ (১৭)			৩০
৩	সোস্যাল ব্যাংক	২৪ (১০০)					২৪
৪	ফার্স্ট সিকিউরিটি	১০ (৪৩)	১১ (৪৮)			২ (৯)	২৩
৫	এক্সিম ব্যাংক	১২ (৪৮)	৯ (৩৬)	৪ (১৬)			২৫
৬	আই, সি, বি	২ (১৮)	৯ (৮২)				১১
৭	শাহজালাল ব্যাংক	২৫ (৭১)	১০ (২৯)				৩৫
৮	মোট	১২৭ (৫৮)	৭৬ (৩৫)	১৪ (৬)		০২ (১)	২১৯

তথ্য সূত্র: মাঠ জরিপ। \*বন্ধনীর মধ্যকার সংখ্যাগুলো শতকরা হার নির্দেশ করে।

উপরের সারণীতে বিভিন্ন ব্যাংকে গ্রাহকদের মধ্যে সর্বমোট ২১৯ জনের মতামত পাওয়া যায়। তন্মধ্যে সেবার ব্যাপারে উদার ও নমনীয়তা সম্পর্কে ১২৭ জন (৫৮ % ভাগ) দৃঢ় সমর্থন করেন। ৭৬ জন (৩৫ % ভাগ) সমর্থন করেন, ১৪ জন (৬ % ভাগ) মোটামুটি সমর্থন করেন। শুধুমাত্র ২ জন (১ % ভাগ) মোটাই সমর্থন করেন না। ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেডের ৭১ জন উত্তরদাতার মধ্যে ৩৯ জন (৫৫%ভাগ) দৃঢ়ভাবে সমর্থন করেন, ২৭ জন (৩৮% ভাগ)

সাধারণভাবে সমর্থন করেন এবং ৫ জন উত্তরদাতা(৭% ভাগ) উদার ও নমনীয়তার প্রয়োজনীয়তার বিষয়টি মোটামুটিভাবে সমর্থন করেন। আল-আরাফাহ্ ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ৩০ জনের মধ্যে ১৫ জন (৫০% ভাগ) দৃঢ়ভাবে সমর্থন করেন, ১০ জন (৩৩% ভাগ) সাধারণভাবে সমর্থন করেন এবং ৫ জন (১৭% ভাগ) মোটামুটিভাবে সমর্থন করেন। সোস্যাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ২৪ জন উত্তরদাতার সকলেই এই বক্তব্য দৃঢ়ভাবে সমর্থন করেন যে গ্রাহক বিনিয়োগ সেবা আরও উদার এবং নমনীয় হওয়া প্রয়োজন। ফাস্ট সিকিউরিটি ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ২৩ জন উত্তরদাতার মধ্যে ১০ জন (৪৩% ভাগ) দৃঢ়ভাবে সমর্থন করেন, ১১ জন (৪৮% ভাগ) সাধারণভাবে সমর্থন করেন। এক্সিম ব্যাংক লিমিটেডের ২৫ জন উত্তরদাতা গ্রাহকের মধ্যে ১২ জন (৪৮% ভাগ) দৃঢ়ভাবে, ৯ জন (৩৬% ভাগ) সাধারণভাবে এবং ৪ জন (১৬% ভাগ) মোটামুটিভাবে তাঁদের সমর্থনের কথা ব্যক্ত করেছেন। একইভাবে আই,সি,বি

চিত্র-৫.৩৮: বাংকের গ্রাহক বিনিয়োগ সেবার বাপারে আরও উদার ও নমনীয় হওয়ার আবেদন সম্পর্কে গ্রাহকগণের মতামত।



ইসলামীক ব্যাংক লিমিটেডের ১১ জন উত্তরদাতা গ্রাহকের মধ্যে শতকরা ১৮ ভাগ দৃঢ়ভাবে এবং শতকরা ৮২ ভাগ সাধারণভাবে তাঁদের সমর্থনের কথা জানিয়েছে। সবশেষে শাহজালাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ৩৫ জন উত্তরদাতা গ্রাহকের শতকরা ১০০ ভাগই বিভিন্ন মাত্রার সমর্থন সূচক বক্তব্য দিয়েছেন। শুধুমাত্র ফাস্ট সিকিউরিটি ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ২ জন উত্তরদাতা গ্রাহক অর্থাৎ শতকরা ৯ ভাগ এই বক্তব্য মোটেই সমর্থন করেন না বলে জানিয়েছেন। এ তথ্যের

পরিপ্রেক্ষিতে বলা যায়, গ্রাহক বিনিয়োগ সেবা আরও উদার ও নমনীয় হওয়ার পক্ষেই পাল্লা বেশি ভারী। কারণ বাড়তি সেবার প্রতি সকলেই দুর্বল থাকার কারণে যে ব্যাংক যতবেশি গ্রাহক সেবার মান বৃদ্ধি করতে পারবে সে ব্যাংক তত বেশী গ্রাহক বিনিয়োগ বৃদ্ধি করতে সক্ষম হবে। এ ছাড়া উল্লেখযোগ্য সংখ্যক গ্রাহকই স্বল্প শিক্ষিত, অর্ধ-শিক্ষিত বা অশিক্ষিত বলে কোন বিনিয়োগে কতটুকু সুবিধা অর্জন করা সম্ভব হবে অথবা ঝামেলামুক্ত সে সম্পর্কে পুরোপুরি অবহিত নন। এইরূপ দ্বিধা-দ্বন্দ্বের দোলাচলে প্রভাবান্বিত হয়ে কোন কোন গ্রাহক বিনিয়োগ সেবা আরও উদার ও নমনীয় হওয়া প্রত্যাশা করে থাকতে পারেন। উপরন্তু ব্যাংকের পক্ষ থেকে বাড়তি পরামর্শ ও পরিচালনার দিক-নির্দেশনা তাদের আরও আগ্রহী করে তুলতে পারে।

### ৫.৩৭ ব্যাংকের গ্রাহক বিনিয়োগ প্রকল্প আরও সম্প্রসারিত হওয়ার প্রয়োজনীয়তা

বিনিয়োগ একটি ঝুঁকিপূর্ণ বিষয়। যে কোন প্রকল্পে বিনিয়োগ সিদ্ধান্ত গ্রহণ করার আগে ব্যাংকের এ বিষয়ে চিন্তা করার অবকাশ আছে যে উক্ত বিনিয়োগ লাভজনক হবে কিনা তথা বিনিয়োগকৃত অর্থ ফেরত আসবে কিনা। ব্যাংকের গ্রাহকদের আমানতকৃত অর্থ তাই লাভজনক খাতে বিনিয়োগিত হওয়া প্রত্যাশিত। আধুনিক ব্যবসায় ও শিল্পায়নের যুগে ব্যাংকের বিনিয়োগের ক্ষেত্র দ্রুত সম্প্রসারিত হচ্ছে। গ্রাহক বিনিয়োগ প্রকল্প আরও সম্প্রসারণের ফলে গ্রাহকদের মধ্যে আন্তরিকতা সৃষ্টির কোন বিকল্প নাই। গ্রাহক বিনিয়োগ প্রকল্প সম্প্রসারণের মাধ্যমে প্রতিযোগিতার যুগে বিনিয়োগের বৈচিত্র্যতা আরো বৃদ্ধি করার সুযোগ আছে। যার দ্বারা ব্যাংক এবং গ্রাহক উভয়েই পারস্পরিকভাবে দেশের অর্থনৈতিক ও সামাজিক উন্নয়নে তথা কর্মসংস্থান বৃদ্ধিতে গুরুত্বপূর্ণ অবদান রাখতে পারে। কাজেই একথা নির্দিষ্টভাবে বলা যায়, যে ব্যাংক যত বেশি লাভজনক এবং উপযোগী বিনিয়োগ প্রকল্প সম্প্রসারণ করতে সক্ষম হয় সে ব্যাংক তত বেশি জনপ্রিয়তা ও গ্রহণযোগ্যতা লাভ করতে সক্ষম হয়।

এই বিষয়টির উপর গবেষণার উত্তরদাতা ব্যবস্থাপকদের অভিমত জানতে চাইলে তাঁরা যে মতামত প্রকাশ করেন তা নিম্নের সারণী-৫.৩৯ এবং চিত্র-৫.৩৯ এ প্রতিফলিত হয়েছে।

সারণী-৫.৩৯: ব্যাংকের গ্রাহক বিনিয়োগ প্রকল্প আরও সম্প্রসারণের প্রয়োজনীয়তা সম্পর্কে ব্যবস্থাপকগণের মতামত।

ক্রমিক নং	মতামত						
	ব্যাংক	দৃঢ় সমর্থন করি	সমর্থন করি	মোটামুটি সমর্থন করি	সমর্থন করিনা	মোটাই সমর্থন করিনা	মোট

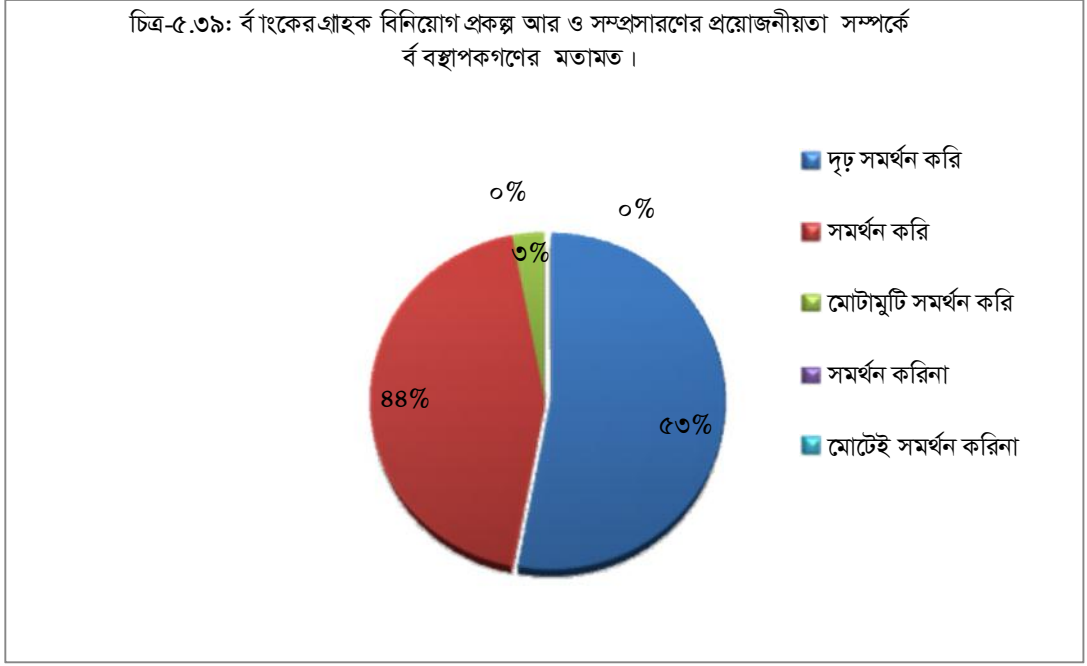
১	আই,বি,বি,এল	১০ (৪৫)	১১ (৫০)	১ (৫)			২২
২	আল-আরাফাহ্	৮ (৫৩)	৭ (৪৭)				১৫
৩	সোস্যাল ব্যাংক	৪(১০০)					০৪
৪	ফার্স্ট সিকিউরিটি	২ (৫০)	২ (৫০)				০৪
৫	এক্সিম ব্যাংক	৩ (৫০)	২ (৩৩)	১ (১৭)			০৬
৬	আই, সি, বি	২(১০০)					০২
৭	শাহজালাল ব্যাংক	১ (২৫)	৩ (৭৫)				০৪
৮	মোট	৩০(৫৩)	২৫ (৪৪)	২ (৩)			৫৭

তথ্য সূত্রঃ মাঠ জরিপ

\*বন্ধনীর মধ্যকার সংখ্যাগুলো শতকরা হার নির্দেশ করে।

উপরের সারণীতে লক্ষ্য করা যায়, বিভিন্ন ব্যাংকে ব্যবস্থাপকদের মধ্যে সর্বমোট ৫৭ জনের মতামত পাওয়া গেছে।। তন্মধ্যে ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেডের ২২ জন, আল-আরাফাহ্ ইসলামী ব্যাংকের ১৫জন, সোস্যাল ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেডের ৪ জন, ফার্স্ট সিকিউরিটি ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ৪ জন, এক্সিম ব্যাংক লিমিটেডের ৬ জন, আই,সি,বি ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ২ জন এবং শাহজালাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ৪ জন তাঁদের বক্তব্য দিয়েছেন।

এ মতের সমর্থক ব্যবস্থাপকের সংখ্যাই শতকরা ১০০% ভাগ। অর্থাৎ তাঁদের মতে বিভিন্ন ব্যাংকের মধ্যে গ্রাহক বিনিয়োগ আরও সম্প্রসারিত হওয়া উচিত। শরীয়াহ্ ভিত্তিক সকল ইসলামী ব্যাংকের মোট ৩০ জন ব্যবস্থাপক (৫৩ % ভাগ) দৃঢ় সমর্থন করেন, ২৫ জন ব্যবস্থাপক ( ৪৪% ভাগ) সাধারণভাবে সমর্থন করেন এবং মাত্র ২ জন ব্যবস্থাপক (৩% ভাগ) মোটামুটি এই বক্তব্য সমর্থন করেন যে ব্যাংকের গ্রাহক বিনিয়োগ প্রকল্প আরও সম্প্রসারিত হওয়া উচিত। এ তথ্য থেকে নিঃসন্দেহে বলা যায় ব্যাংকের গ্রাহক বিনিয়োগ দিন দিন বৃদ্ধি পাচ্ছে।



শরীয়াহভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকসমূহে এ ধরনের সম্প্রসারিত নতুন নতুন প্রকল্প চালুর করার আগে এগুলোর বাস্তবায়নযোগ্যতা যাচাই করা হয় এবং পূর্বাপর বিবেচনা করেই উচ্চ কমিটি এবং উর্ধ্বতন ব্যবস্থাপনার অনুমোদনের পরেই কেবল অর্থায়ন করা হয়। কাজেই গ্রাহকদের অতি মাত্রায় আগ্রহ থাকলেই কোন প্রকল্প তাৎক্ষণিকভাবে চালু করা ব্যাংকের পক্ষে সম্ভব হয় না। কেননা এর সঙ্গে আরো রয়েছে ব্যাংকের আর্থিক সঙ্গতি, প্রশিক্ষণপ্রাপ্ত জনশক্তি ইত্যাদির উপস্থিতির প্রয়োজনীয়তা। অন্যথায় গৃহীত প্রকল্পের সাফল্য ব্যাংকসমূহ বা গ্রাহক কেউই পুরোমাত্রায় অর্জন করতে সক্ষম হয় না।

#### ৫.৩৮ ব্যাংকের বিনিয়োগ সেবা মধ্যম আয়ের গ্রাহকগণের মধ্যেও সম্প্রসারণ সম্পর্কে ব্যবস্থাপকগণের মতামত

ব্যাংকের গ্রাহক বিনিয়োগ প্রকল্প শুধুমাত্র স্বল্প আয়ের লোকজনের মধ্যে সীমাবদ্ধ না রেখে মধ্যম আয়ের লোকজনের মধ্যেও সম্প্রসারণ করার পক্ষে যুক্তি থাকতে পারে। কারণ মধ্যম আয়ের গ্রাহক বিনিয়োগ প্রকল্পে অধিক আগ্রহ প্রকাশ করে। দেশের ব্যবসায়, বাণিজ্য, ক্ষুদ্র ও মাঝারি প্রকল্পসহ বিভিন্ন অর্থনৈতিক কর্মকাণ্ডে মধ্যম আয়ের ব্যক্তিবর্গের আগ্রহ তথা অংশগ্রহণ দিন দিন উল্লেখযোগ্য হারে বৃদ্ধি পাচ্ছে। সেই সঙ্গে ব্যবস্থাপকদেরও ক্ষুদ্র ও মাঝারি বিনিয়োগের প্রতি অধিক আগ্রহ প্রদর্শন করতে হচ্ছে। আর মধ্যম আয়ের লোকজনকে বিনিয়োগে অন্তর্ভুক্ত করে আর্থিকভাবে স্বাবলম্বী করতে পারলে ব্যবসায়-বাণিজ্যে ও সমাজে গতিশীলতা সৃষ্টি হবে। মধ্যম আয়ের গ্রাহক বিনিয়োগ সম্প্রসারণ করলে দেশের অর্থনীতিতে তারা গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা রাখবে-যার দ্বারা তাদের জীবনযাত্রা স্বচ্ছল হবে বলে আশা করা যায়। শরীয়াহভিত্তিক ব্যাংকসমূহ মধ্যম

আয়ের সম্ভাব্য গ্রাহকদের জন্য যে সব প্রকল্প চালু করেছে তার প্রায় সবগুলোই সাদরে গৃহীত হয়েছে এবং তাতে গ্রাহকগণের যেমন কল্যাণ হয়েছে তেমনি তাদের দৈনন্দিন আয়ও বৃদ্ধি পেয়েছে। ব্যাংকের এ অভিজ্ঞতা থেকেই মধ্যম আয়ের লোকদের জন্য বিনিয়োগ প্রকল্পের প্রতি আগ্রহ প্রদর্শন করার প্রয়োজনীয়তা দেখা দিচ্ছে।

সকল ইসলামী ব্যাংকের গ্রাহক সেবায় পার্থক্য থাকলেও প্রধান প্রধান সেবার উপস্থিতি এবং ধরন একই রকম। গ্রাহক সেবা প্রকল্পসমূহে প্রধানত: ব্যবসায়ী, শিল্পপতি এবং নির্বাহী ও কর্মকর্তাগণ জড়িত থাকেন। কারণ তাদের ব্যাংকিং সেবা গ্রহণ করা ছাড়া দৈনন্দিন কার্য সম্পাদন কষ্টকর হয়ে থাকে। পক্ষান্তরে মধ্যম আয়ের লোকদের সংখ্যা বেশি হলেও আয় সীমিত হওয়ার কারণে ব্যাংকের সাথে তাদের লেনদেন খুব বেশি হয় না। তবে ব্যাংকসমূহ যদি তাদের বিনিয়োগ প্রকল্পগুলো মধ্যম আয়ের লোকদের মধ্যে ছড়িয়ে দিতে পারে তাহলে ব্যাংকারদের ব্যস্ততা আরো বেড়ে যাবে এবং সমাজও বিভিন্নভাবে উপকৃত হবে। এ ব্যাপারে গ্রাহকগণও অনুকূল মনোভাব পোষণ করেন বলে বর্তমান গবেষণার তথ্যে ইতিপূর্বে প্রতিফলিত হয়েছে। এ ব্যাপারে ব্যবস্থাপকগণের মতামত জানতে চাওয়া হলে তাঁরা যা প্রকাশ করেছেন তা নিম্নের সারণীতে প্রদর্শন করা হয়েছে ( সারণী-৫.৪০ এবং চিত্র-৫.৪০ দ্রষ্টব্য)।

সারণী-৫.৪০: ব্যাংকের গ্রাহক বিনিয়োগ প্রকল্পে মধ্যম আয়ের গ্রাহকদের অর্ন্তভুক্তি সম্পর্কে ব্যবস্থাপকগণের মতামত।

ক্রমিক নং	মতামত ব্যাংক	দৃঢ় সমর্থন করি	সমর্থন করি	মোটামুটি সমর্থন করি	সমর্থন করিনা	মোটাই সমর্থন করিনা	মোট
১	আই,বি,বি, এল	১৫ (৬৮)	৫ (২২)	১ (৫)		১ (৫)	২২
২	আল-আরাফাহ্	৯ (৬০)	৫ (৩৩)	১ (৭)			১৫
৩	সোস্যাল ব্যাংক	৪ (১০০)					০৪
৪	ফাস্ট সিকিউরিটি	৩ (৭৫)	১ (২৫)				০৪
৫	এক্সিম ব্যাংক	৪ (৬৭)	২ (৩৩)				০৬
৬	আই, সি, বি	১ (৫০)	১ (৫০)				০২
৭	শাহজালাল ব্যাংক	২ (৫০)	১ (২৫)	১ (২৫)			০৪
৮	মোট	৩৮ (৬৭)	১৫ (২৬)	৩ (৫)		১ (২)	৫৭

তথ্য সূত্রঃ মাঠ জরিপ

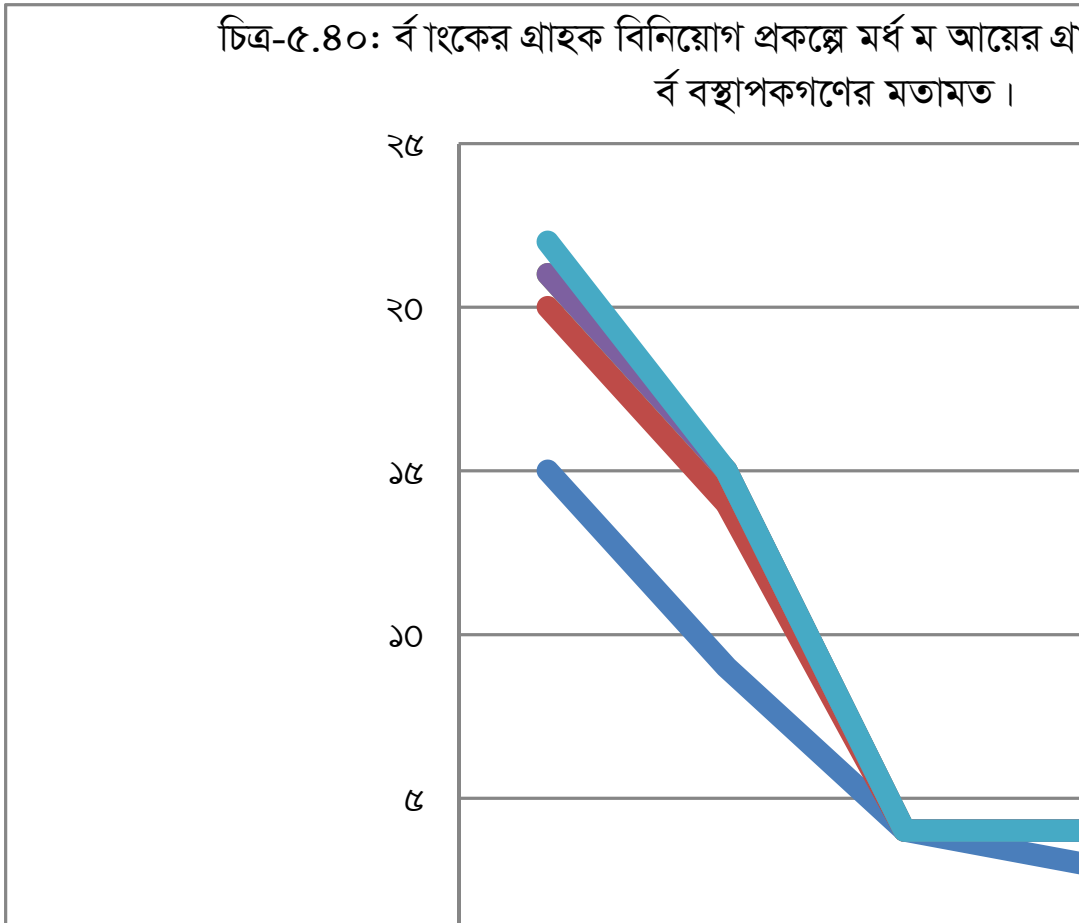
\*বন্ধনীর মধ্যকার সংখ্যাগুলো শতকরা হার নির্দেশ করে।

উপরের সারণীতে দেখা যায় যে, ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেডের ২২ জন ব্যবস্থাপকের মধ্যে ১৫জন (৬৮% ভাগ), আল-আরাফাহ্ ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ১৫ জনের মধ্যে ৯ জন

(৬০% ভাগ), সোস্যাল ইসলামী ব্যাংকের শতকরা ১০০ জনই এবং এল্লিম ব্যাংকের ৬ জনের মধ্যে ৪ জন (৬৭% ভাগ) ব্যবস্থাপক একমত 'দৃঢ়ভাবে সমর্থ করি' বলেছেন। অর্থাৎ মোট ৫৭ জন ব্যবস্থাপকের মধ্যে ৩৮ (৬৭% ভাগ) দৃঢ়ভাবে সমর্থন করেন। সকল ব্যাংকের ব্যবস্থাপকদের ১৫ জন (২৬% ভাগ) সমর্থন করেন এবং ৩ জন (৫% ভাগ) মোটামুটি সমর্থন করেন বলে মত প্রকাশ করেছেন যে, ব্যাংকের গ্রাহক বিনিয়োগ প্রকল্পে মধ্যম আয়ের গ্রাহকদের অন্তর্ভুক্ত করলে ব্যাংকের জনপ্রিয়তা বৃদ্ধি পাবে।

কাজেই দেশের আর্থ-সামাজিক অবস্থার পরিপ্রেক্ষিতে মধ্যম আয়ের লোকদের আর্থ-সামাজিক ব্যবসায়-বাণিজ্য, শিল্প ও বিনিয়োগ কর্মকাণ্ডে অন্তর্ভুক্তকরণ আন্তরিকভাবে সবাই কামনা করেন। এতে কর্মসংস্থানের সুযোগ বৃদ্ধি পাবে এবং সামাজিক গতিশীলতা বৃদ্ধি পাবে। ব্যাংকিং অভ্যাস গড়ে ওঠার সাথে সাথে ব্যাংকে কর্মচাঞ্চল্যও বেড়ে যাবে। এজন্যই ব্যবস্থাপকগণ সবাই বিনিয়োগ প্রকল্পে মধ্যম আয়ের লোকদের অন্তর্ভুক্তির বিষয়ে ইতিবাচক মনোভাব দেখিয়েছেন।

চিত্র-৫.৪০: ব্যাংকের গ্রাহক বিনিয়োগ প্রকল্পে মধ্যম আয়ের গ্রাহক বিনিয়োগের মতামত।





ক্ষুদ্র ও মাঝারি বিনিয়োগ প্রকল্পের সংখ্যাই ব্যবসায় ও শিল্প জগতে বেশি। বাংলাদেশে যেমন এটি সত্য তেমনি উন্নত দেশের বেলাতেও এর নজীর প্রত্যক্ষ করা যায়। এ সমস্ত ক্ষুদ্র ও মাঝারি বিনিয়োগ প্রকল্পের উপস্থিতির মাধ্যমেই বৃহদায়তন প্রতিষ্ঠান ব্যবসায় ও শিল্প জগতে তাদের অস্তিত্ব অব্যাহত রাখতে সক্ষম হয়েছে। কেননা কাঁচামাল ও অর্ধ-প্রস্তুত (work-in-process) দ্রব্য সংগ্রহ, ক্ষুদ্র যন্ত্রপাতি ও উপকরণাদি সরবরাহ, বাজারজাতকরণ প্রভৃতি কাজে এ সমস্ত ক্ষুদ্র ও মধ্যম আকৃতির প্রতিষ্ঠানসমূহ তাদের সহযোগিতা করে থাকে। সুতরাং শরীয়াহভিত্তিক বিভিন্ন ইসলামী ব্যাংকসমূহ এ সব বিনিয়োগ প্রকল্পে মধ্যম আয়ের গ্রাহকদের অন্তর্ভুক্ত করলে ব্যাংকের জনপ্রিয়তা আরো বৃদ্ধি পাবে বলে গ্রাহকগণও একই মত পোষণ করেছেন। নিম্নের সারণী-৫.৪১ এবং চিত্র-৫.৪১ এ উক্তবিষয়ে মতামত জানতে চাওয়া হলে বিভিন্ন ইসলামী ব্যাংকের গ্রাহকগণ তাদের বিভিন্ন মাত্রার সমর্থনমূলক যে বক্তব্য দিয়েছেন তা সন্নিবেশিত হয়েছে।

সারণী-৫.৪১: ব্যাংকের গ্রাহক বিনিয়োগ সেবার আওতা মধ্যম আয়ের গ্রাহকগণের মধ্যেও সম্প্রসারিত হওয়ার আবশ্যিকতা সম্পর্কে গ্রাহকগণের মতামত।

ক্রমিক নং	মতামত ব্যাংক	দৃঢ় সমর্থন করি	সমর্থন করি	মোটামুটি সমর্থন করি	সমর্থন করিনা	মোটাই সমর্থন করিনা	মোট
১	আই, বি, বি, এল	২২ (২৭)	৪৯ (৬০)	৮ (১১)	২ (২)		৮১
২	আল-আরাফাহ্	৫ (১৭)	২১ (৭২)	৩ (১১)			২৯
৩	সোস্যাল ব্যাংক	২০ (৮৩)	৪ (১৭)				২৪
৪	ফার্স্ট সিকিউরিটি	৩ (১৩)	১৬ (৭০)	৪ (১৭)			২৩
৫	এক্সিম ব্যাংক	৫ (২১)	১৫ (৬৩)	২ (৮)	২ (৮)		২৪
৬	আই, সি, বি		৯ (৮২)	২ (১৮)			১১
৭	শাহজালাল ব্যাংক	১২ (৩৪)	১৯ (৫৫)	৪ (১১)			৩৫
৮	মোট	৬৭ (৩০)	১৩৩(৫৮)	২৩ (১০)	০৪ (২)		২২৭

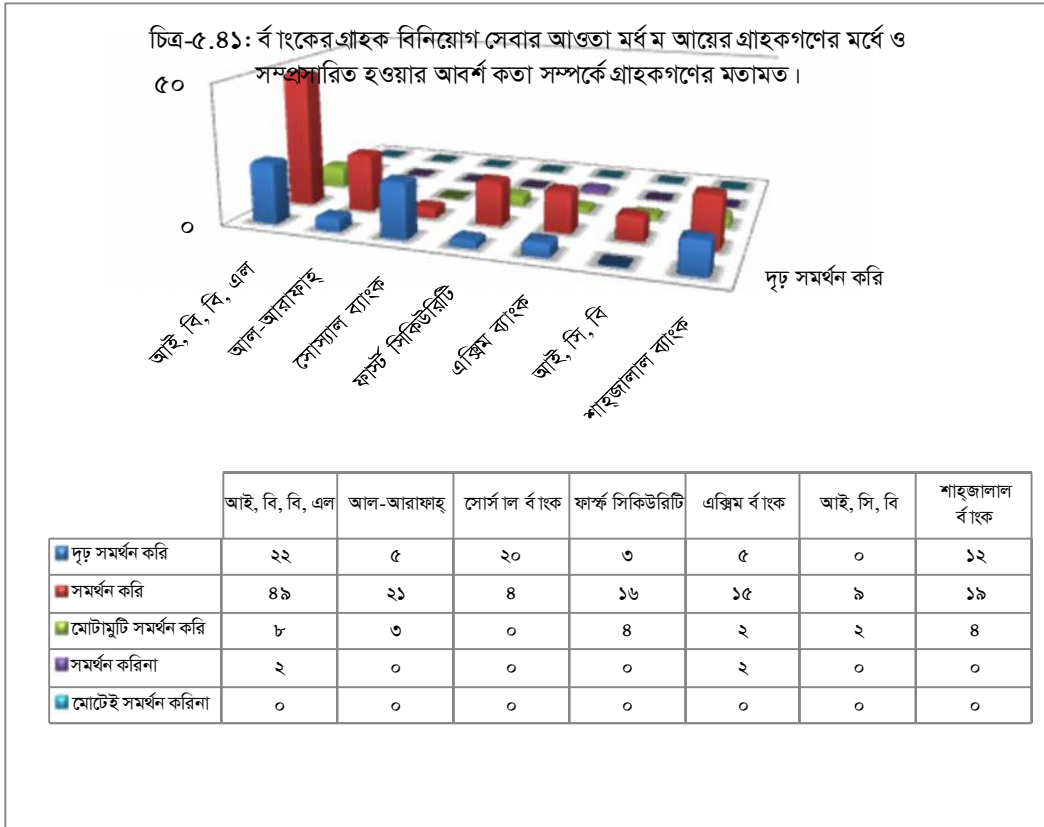
তথ্য সূত্রঃ মাঠ জরিপ

\*বন্ধনীর মধ্যকার সংখ্যাগুলো শতকরা হার নির্দেশ করে।

এ সারণীতে দেখা যায়, বিভিন্ন ব্যাংকের গ্রাহক বিনিয়োগ সেবার আওতা মধ্যম আয়ের গ্রাহকদের মধ্যে সম্প্রসারণ করা উচিত। এ সম্পর্কে মোট ২২৭ জন গ্রাহকের মতামত পাওয়া যায়। তন্মধ্যে ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেডের ৮১ জন, আল-আরাফাহ্ ইসলামী ব্যাংকের ২৯ জন,

সোস্যাল ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেডের ২৪ জন, ফার্স্ট সিকিউরিটি ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ২৩ জন, এক্সিম ব্যাংক লিমিটেডের ২৪জন, আই,সি,বি,ইসলামীক ব্যাংক লিমিটেডের ১১ জন এবং শাহজালাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ৩৫ জন তাঁদের বক্তব্য দিয়েছেন। সকল ব্যাংকের মোট উত্তরদাতার মধ্যে ৬৭ জন (৩০% ভাগ) দৃঢ় সমর্থন করেন, ১৩৩ জন (৫৮% ভাগ) সাধারণভাবে সমর্থন করেন, ২৩ জন (১০ % ভাগ) মোটামুটিভাবে সমর্থন করেন এবং মাত্র ৪ জন (২ % ভাগ) সমর্থন করেন না বলে জানিয়েছেন। প্রকৃতপক্ষে মধ্যম আয়ের গ্রাহকগণের কাছে

খুব বেশি অর্থ বিনিয়োগ করার প্রয়োজন হয় না। অথচ বিনিয়োগকৃত অর্থ ফেরত পাওয়ার সম্ভাবনা



থাকে অনেক বেশি। কেননা তাঁরা নিজের দক্ষতা কাজে লাগিয়ে নিজস্ব ব্যবস্থাপনায় প্রকল্পসমূহকে লাভজনক করার চেষ্টা করেন এবং গৃহীত অর্থ ফেরত দিয়ে থাকেন। সুতরাং তাঁদের অংশ গ্রহণ যেমন ব্যাংকের জন্য লাভজনক তেমনি গ্রাহকদের আর্থ-সামাজিক কল্যাণ বৃদ্ধিরও সহায়ক। এজন্যেই তাঁরা ব্যাংকের প্রকল্পসমূহ সম্প্রসারণের পক্ষে কথা বলেছেন। যে মুষ্টিমেয় ৪জন

উত্তরদাতা গ্রাহক দ্বিমত পোষণ করেছেন তার কারণ হিসাবে বলা যায় হয় তারা উচ্চ বিত্তের গ্রাহক অথবা নিম্ন বিত্তের গ্রাহক বলে মনে হয়।

উপরের বক্তব্যে লক্ষ্য করা যায়, মধ্যম আয়ের গ্রাহকদের বিনিয়োগ আগ্রহ বৃদ্ধি পাচ্ছে। ফলে মধ্যম আয়ের গ্রাহকদের জন্য বিনিয়োগ সেবার আওতা সম্প্রসারিত হওয়ার পক্ষেই সমর্থনমূলক বক্তব্য এসেছে বলে মনে হয়। এতে মধ্যম আয়ের গ্রাহকদের কর্মসংস্থান তথা আর্থ-সামাজিক জীবনযাত্রার মান বৃদ্ধির সম্ভাবনার পক্ষে তাঁদের বক্তব্য প্রতিফলিত হয়েছে।

#### ৫.৩৯ বিনিয়োগ সেবার ক্ষেত্রে অধিকতর শরীয়াহ্ সম্মত বিধান অবলম্বনের প্রয়োজনীয়তা

ব্যাংকসমূহে যে সব গ্রাহক বিনিয়োগ সেবা চালু আছে সেগুলো বাস্তবায়নের ক্ষেত্রে শরীয়াহ্ নির্ধারিত বিধানাবলী প্রয়োগে অধিকতর সচেতনতা ও কড়াকড়ি আরোপের একটা গুরুত্ব রয়েছে। কারণ শরীয়াহ্ বিধানাবলী সর্বকালের সর্বশ্রেষ্ঠ উদ্ভাবন। বাস্তব অবস্থার ক্ষেত্রে প্রয়োগে কোন প্রকার অবহেলা প্রদর্শন করা হলে তা অর্থনীতির জন্য আপাতঃ দৃষ্টিতে কল্যাণকর মনে হলেও সার্বিক দিক বিবেচনায় তা সর্বোচ্চ কল্যাণ বিঘ্নিত করতে পারে। কাজেই ইসলামী অর্থনীতির চূড়ান্ত লক্ষ্য অর্জনের স্বার্থে বিনিয়োগ সেবার ক্ষেত্রে শরীয়াহ্ সম্মত বিধানসমূহ আরো সতর্কতার সাথে প্রতিপালন করা আবশ্যিক। এ ব্যাপারে অধিকাংশ গ্রাহকও একই মত পোষণ করেন বলে গবেষণার তথ্যে জানা গিয়েছে (সারণী-৫.৪২ ও চিত্র-৫.৪২ দ্রষ্টব্য)।

সারণী-৫.৪২: ব্যাংকের গ্রাহক বিনিয়োগ সেবার বেলায় আরও শরীয়াহ্ সম্মত বিধান অবলম্বন করার প্রয়োজনীয়তা সম্পর্কে গ্রাহকগণের মতামত।

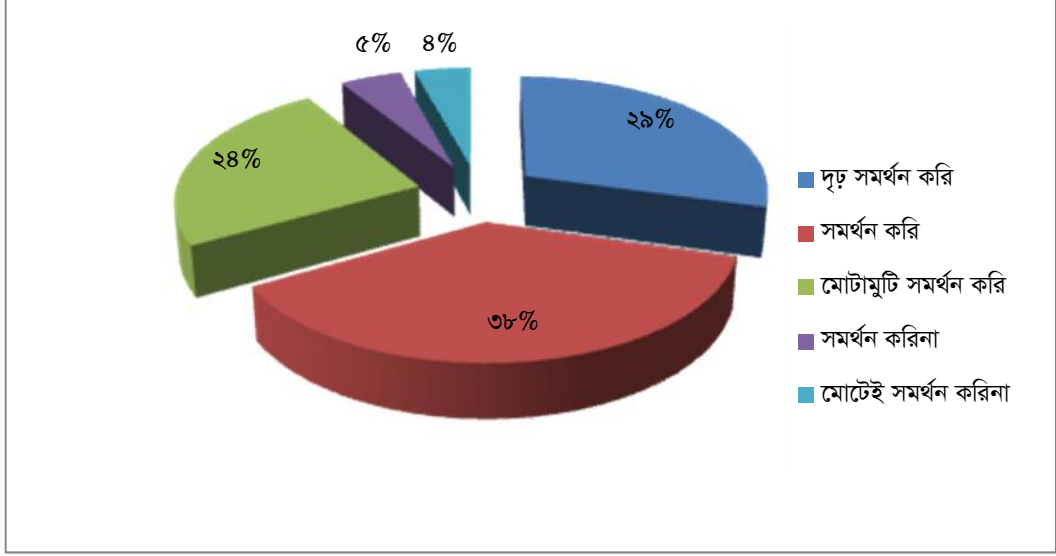
ক্রমিক নং	মতামত ব্যাংক	মতামত					
		দৃঢ় সমর্থন করি	সমর্থন করি	মোটামুটি সমর্থন করি	সমর্থন করিনা	মোটাই সমর্থন করিনা	মোট
১	আই, বি,বি, এল	৪৩ (৫২)	২১ (২৬)	১৮ (২২)			৮২
২	আল-আরাফাহ্	৯ (২৫)	১৯ (৫৩)	৭ (১৯)	১ (৩)		৩৬
৩	সোস্যাল ব্যাংক	২ (৮)		১২ (৫০)	১০(৪২)		২৪
৪	ফার্স্ট সিকিউরিটি	৭ (২৯)	১২ (৫০)	৫ (২১)			২৪
৫	এক্সিম ব্যাংক	৭(১৯)	৭ (১৯)	১১ (৩১)		১১(৩১)	৩৬
৬	আই, সি, বি		৬ (৫৫)	৫ (৪৫)			১১
৭	শাহজালাল ব্যাংক	৮ (২২)	২২ (৬১)	৫ (১৪)	১ (৩)		৩৬
৮	মোট	৭৬ (৩১)	৮৭ (৩৫)	৬৩ (২৫)	১২ (৫)	১১ (৪)	২৪৯

তথ্য সূত্রঃ মাঠ জরিপ

\*বন্ধনীর মধ্যকার সংখ্যাগুলো শতকরা হার নির্দেশ করে।

উপরের সারণীতে সর্বমোট ২৪৯ জন গ্রাহকের মধ্যে ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেডের ৮২ জন। তন্মধ্যে ৪৩ জন গ্রাহক (৫২% ভাগ) 'দৃঢ়ভাবে সমর্থন করেন', ২১ জন গ্রাহক (২৬% ভাগ) 'সমর্থন করেন' এবং ১৮ জন (২২% ভাগ) 'মোটামুটি সমর্থন করেন' বলে মত প্রকাশ করেছেন। আবার আল-আরাফাহ্ ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ৩৬ জন গ্রাহকের মধ্যে ৯ জন (২৫% ভাগ) দৃঢ়ভাবে সমর্থন করেন, ১৯ জন গ্রাহক (৫৩% ভাগ) সমর্থন করেন এবং ৭ জন (১৯% ভাগ) মোটামুটি সমর্থন করেন বলে জানিয়েছেন। সোস্যাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ২৪ জন গ্রাহকের মধ্যে শুধু ২জন (৮% ভাগ) দৃঢ়ভাবে সমর্থন করেন বলে জানা গেছে। তবে ১২ জন উত্তরদাতা গ্রাহক (৫০% ভাগ) মোটামুটি সমর্থন করে তাঁদের মত দিয়েছেন। এদিকে ১০ জন গ্রাহক উত্তরদাতা (৪২% ভাগ) 'সমর্থন করিনা' বলেছেন। এদিকে এক্সিম ব্যাংকেরও মোট ৩৬ জন উত্তরদাতা গ্রাহকের মধ্যে ১১ জন গ্রাহক (৩১% ভাগ) 'মোটাই সমর্থন করিনা' বলে অভিমত দিয়েছেন। আই,সি,বি ইসলামীক ব্যাংক লিমিটেডের ১১ জন উত্তরদাতা গ্রাহকের মধ্যে এই বক্তব্যের পক্ষে দৃঢ়ভাবে সমর্থনদানকারী কোন গ্রাহক পাওয়া যায়নি। তবে ৬ জন (৫৫% ভাগ) উত্তরদাতা সাধারণভাবে 'সমর্থন করি' এবং ৫ জন (৪৫% ভাগ) উত্তরদাতা গ্রাহক 'মোটামুটি সমর্থন করি' বলে মত প্রকাশ করেছেন। অনুরূপভাবে শাহজালাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ৩৬ জন উত্তরদাতা গ্রাহকের মধ্যে ৮ জন (২২% ভাগ) 'দৃঢ়ভাবে সমর্থন করি', ২২ জন (৬১% ভাগ) সচরাচর ভঙ্গিতে শুধু 'সমর্থন করি' এবং ৫ জন (১৪% ভাগ) 'মোটামুটি সমর্থন করি' বলে তাঁদের বক্তব্য দিয়েছেন। সকল ব্যাংকের মোট উত্তরদাতার মধ্যে ৭৬ জন (৩১% ভাগ) দৃঢ় সমর্থন করেন, ৮৭ জন (৩৫% ভাগ) সাধারণভাবে সমর্থন করেন, ৬৩ জন (২৫% ভাগ) মোটামুটিভাবে সমর্থন করেন, মাত্র ১২ জন (৫% ভাগ) সমর্থন করেন না এবং ১১ জন (৪% ভাগ) উত্তরদাতা গ্রাহক মোটাই সমর্থন করেন না বলে জানিয়েছেন।

চিত্র-৫.৪২: বাংকের গ্রাহক বিনিয়োগ সেবার বেলায় আর ও শরীয়াহ্ সম্মত বিধান অবলম্বন করার প্রয়োজনীয়তা সম্পর্কে গ্রাহকগণের মতামত।



এর সম্ভাব্য কারণ হিসেবে বলা যায় যে, বক্তব্যের পক্ষে উত্তরদাতা গ্রাহকগণের নিকট থেকে যে তিনটি ব্যাংকের উপরে শুধুমাত্র বিভিন্ন মাত্রার সমর্থনসূচক অভিমত পাওয়া গেছে সে সমস্ত ব্যাংকে শরীয়াহ্ বিধান হয়তবা সম্পূর্ণ কড়াকড়িভাবেই প্রতিপালিত হয়ে থাকে। শরীয়াহ্ মধ্যে যেহেতু নতুন কোন বিধান সংযোজনের অবকাশ নাই এবং সকল বিধান যেহেতু সর্বমহলে সহনীয় সুতরাং গ্রাহকগণ মনে করে থাকতে পারেন যে আরো শরীয়াহ্ বিধান অবলম্বনের পক্ষে কথা বলা মানে বর্তমান বিধানের অবমাননার শামিল বলে চিহ্নিত হতে পারে। এছাড়া বর্তমান শরীয়াহ্ বিধানের প্রতি যেহেতু কারো কোন অভিযোগ নাই এবং তাঁরা নিজেরাও সন্তুষ্ট তাই বেশি কড়াকড়ি আরোপ করা হলে গ্রাহক সমাজে অসন্তোষও দেখা দিতে পারে।

#### ৫.৪০ ব্যাংকের জনকল্যাণমূলক কাজের প্রতি গ্রাহকদের আগ্রহ

বাণিজ্যিক ব্যাংকসমূহ মূলতঃ লাভজনক প্রকল্পেই অর্থায়ন করে থাকে। যে সমস্ত প্রকল্পে মুনাফা অর্জনের সম্ভাবনা যত বেশি সে সমস্ত প্রকল্পে অর্থায়নের প্রতি ব্যাংকের আগ্রহও বেশি। এতদসত্ত্বেও ব্যাংকসমূহকে জনকল্যাণমূলক কাজের প্রতি অনীহা প্রদর্শন করলে চলে না। জনকল্যাণমূলক কাজের মাধ্যমে ব্যাংকের ভাবমূর্তি আপামর জনগণের দোর গোড়ায় পৌঁছায়। এতে জনগণ ও সমাজ উপকৃত হয় এবং ব্যাংকের প্রতি জনগণের আকর্ষণ বাড়ে। বাংলাদেশে যে ব্যাংক যত বেশি জনকল্যাণমূলক কাজে আত্মনিয়োগ করেছে জনগণের কাছে যে ব্যাংকের ভাবমূর্তি

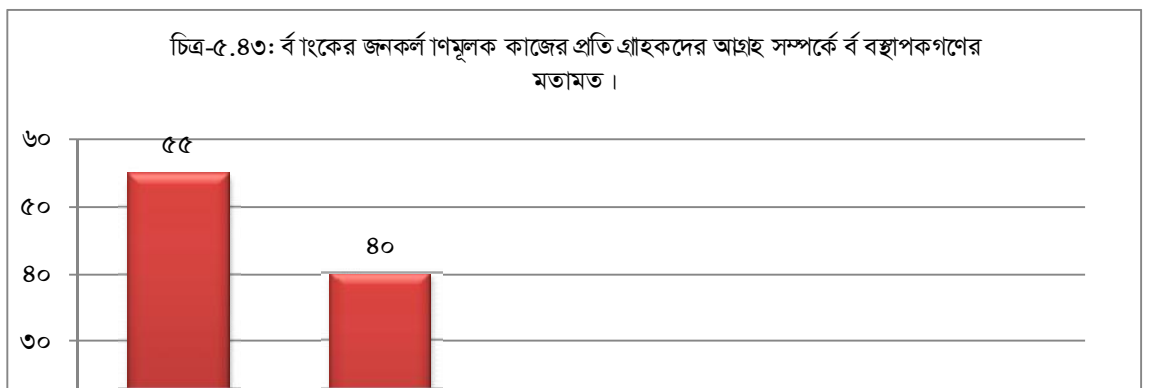
তত বেশি উজ্জ্বল হয়েছে। এছাড়া আমাদের গ্রাম্য সমাজ দারিদ্র পীড়িত। কোন জনকল্যাণমূলক কাজের আভাস পেলে জনগণ গভীর আগ্রহ নিয়ে এগিয়ে আসে। কোন কোন ক্ষেত্রে গ্রাহকগণ সর্বাঙ্গিক সহযোগিতা করে আবার কখনো উপযুক্ত ওরিয়েন্টেশনের অভাবে অনীহা প্রদর্শন করে। বাংলাদেশে শরীয়াহাভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকসমূহ যে সব জনকল্যাণমূলক কাজ শুরু করেছে তার জন্য ব্যাংকের প্রতি গ্রাহকগণের আগ্রহ সৃষ্টি হয়েছে—মর্মে জানতে চাইলে ব্যবস্থাপক যে মতামত দিয়েছেন তা নিচের সারণীতে দেখানো হয়েছে(সারণী-৫.৪৩ ও চিত্র-৫.৪৩ দ্রষ্টব্য)।

সারণী-৫.৪৩: ব্যাংকের জনকল্যাণমূলক কাজের প্রতি গ্রাহকদের আগ্রহ সম্পর্কে ব্যবস্থাপকগণের মতামত।

ক্রমিক নং	মতামত ব্যাংক	দৃঢ় সমর্থন করি	সমর্থনকরি	মোটামুটি সমর্থন করি	সমর্থন করি না	মোটাই সমর্থন করি না	মোট
১	আই,বি,বি,এল	৮ (৩৫)	১৩ (৫৭)	২ (৮)			২৩
২	আল-আরাফাহ্	৮ (৫৩)	৬ (৪০)	১ (৭)			১৫
৩	সোস্যাল ব্যাংক	৪ (১০০)					০৪
৪	ফার্স্টসিকিউরিটি	৪ (১০০)					০৪
৫	এক্সিম ব্যাংক	৩ (৫০)	২ (৩৩)	১ (১৭)			০৬
৬	আই, সি, বি	২ (১০০)					০২
৭	শাহজালাল ব্যাংক	৩ (৭৫)	১ (২৫)				০৪
৮	মোট	৩২ (৫৫)	২২ (৪০)	৪ (৫)			৫৮

তথ্য সূত্রঃ মাঠ জরিপ। \*বন্ধনীর মধ্যকার সংখ্যাগুলো শতকরা হার নির্দেশ করে।

এই সারণীতে সর্বমোট ৫৮ জন ব্যবস্থাপকের মতামত পাওয়া গেছে। তন্মধ্যে ইসলামী ব্যাংক ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেডের ২৩ জন, আল-আরাফাহ্ ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ১৫ জন, সোস্যাল ইসলামী লিমিটেড, ফার্স্ট সিকিউরিটি ইসলামী ব্যাংক এবং শাহজালাল ইসলামী ব্যাংক



লিমিটেডের প্রতিটিতে ৪ জন করে, এক্সিম ব্যাংক লিমিটেডের ৬ জন এবং আই,সি,বি ইসলামীক ব্যাংক লিমিটেডের ২ জন ব্যবস্থাপক রয়েছেন। মোট ব্যবস্থাপকগণের ৩২ জন (৫৫% ভাগ) ব্যাংকসমূহের জনকল্যাণমূলক কাজের জন্য ব্যাংকের প্রতি গ্রাহকদের আগ্রহ সৃষ্টি হয়েছে— এই বিবৃতির প্রতি ‘দৃঢ়ভাবে সমর্থন’ ব্যক্ত করেছেন। আবার ২২ জন (৪০% ভাগ) ‘সমর্থন করেন’ বলে জানিয়েছেন। এই বক্তব্য সমর্থন করেন না এরকম একজন ব্যবস্থাপককেও এ গবেষণায় দেখা যায়নি।

এ থেকে বোঝা যায় যে, ব্যাংকের জনকল্যাণমূলক কাজের প্রতি গ্রাহকদের আগ্রহ কত বেশি এবং সমাজইবা কত আগ্রহের সাথে এসমস্ত কাজকে স্বাগত জানানোর জন্য অপেক্ষা করছে। আসলে একটি দরিদ্র সমাজে মানুষ যখন ইচ্ছে করলেই কাজ করতে পারে না বা কাজ পায় না তখন পরমুখাপেক্ষিতা ছাড়া আর গত্যন্তরই বা কি থাকে! কাজেই এ শ্রেণীর মানুষের কল্যাণের জন্য ইসলামী অর্থনীতি যেমন উদার তেমনি ইসলামী ব্যাংকসমূহেরও মুখ ফিরিয়ে থাকার সুযোগ কম।

#### ৫.৪.১ ব্যাংকের জনকল্যাণমূলক কাজের প্রতি গ্রাহকদের সন্তুষ্টি

একটি ব্যাংকের জনকল্যাণমূলক সেবার প্রতি গ্রাহকগণের সন্তুষ্টি একটি গুরুত্বপূর্ণ বিষয়। শুধু সন্তুষ্টি নয় সহযোগিতাও কম গুরুত্বপূর্ণ নয়। সন্তুষ্টি একটি আপেক্ষিক ব্যাপার। সন্তুষ্টির মাত্রাও বিভিন্ন ব্যক্তির বেলায় বিভিন্ন রকম। সমাজ যদি এ সব জনকল্যাণমূলক কাজ দীর্ঘদিন ধরে চলতে থাকুক প্রত্যাশা করে তাহলে ব্যাংকের সাথে নিরবচ্ছিন্নভাবে সহযোগিতা করে যেতে হবে। মুষ্টিমেয় কতিপয় স্বার্থান্বেষী মহল ব্যাংকের এসব শুভ উদ্যোগ ধ্বংস করে দিতে পারে। বিভিন্ন ব্যাংক তাই তাদের এই জনকল্যাণমূলক সেবা হাসপাতাল, বৃত্তি, হস্তশিল্প, শিক্ষা ও প্রশিক্ষণ প্রভৃতি ক্ষেত্রে সম্প্রসারিত করেছে। এসব কাজে নিয়োজিত রয়েছে একটি ব্যাপক জনগোষ্ঠি এবং দেশের সর্বস্তরের আপামর জনগণ তা থেকে কল্যাণ লাভ করেছে। কাজেই এসব জনকল্যাণমূলক সেবায়

উপকৃত এবং নিয়োজিত সবারই সম্ভূষ্ট থাকারই কথা। এ ব্যাপারে শরীয়াহুভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকের গ্রাহকদের সম্ভূষ্টির বিষয়টি জানতে চাইলে তাঁদের বেশির ভাগই সম্ভূষ্টির বিষয়টি সমর্থন করেছেন। নিম্নের সারণী-৫.৪৪ এবং চিত্র-৫.৪৪ এ গ্রাহকগণের মতামতের বিভিন্নতা প্রদর্শন করা হয়েছে।

সারণী-৫.৪৪: ব্যাংকের জনকল্যাণমূলক সেবা সম্পর্কে গ্রাহকগণের সম্ভূষ্টির ব্যাপারে গ্রাহকগণের মতামত।

ক্রমিক নং	মতামত ব্যাংক	দৃঢ় সমর্থন করি	সমর্থন করি	মোটামুটি সমর্থন করি	সমর্থন করিনা	মোটাই সমর্থন করিনা	মোট
১	আই, বি, বি, এল	২১ (২৭)	৩৫ (৪৫)	২০ (২৬)	১ (১)	১	৭৮
২	আল-আরাফাহু	৬ (২২)	৭ (২৬)	১০ (৩৮)	২ (৭)	২ (৭)	২৭
৩	সোস্যাল ব্যাংক	১০ (৪২)	১০ (৪২)	৪ (১৬)			২৪
৪	ফাস্ট সিকিউরিটি	৫ (২২)	৮ (৩৫)	৯ (৩৯)	১ (৪)		২৩
৫	এক্সিম ব্যাংক	৬ (২৪)	৬ (২৪)	৯ (৩৬)	৩ (১২)	১ (৪)	২৫
৬	আই, সি, বি		৪ (৩৬)	৭ (৬৪)			১১
৭	শাহজালাল ব্যাংক	১১ (৩১)	৬ (১৭)	১৪ (৩৯)	২ (৬)	৩ (৭)	৩৬
৮	মোট	৫৮ (২৬)	৭৬ (৩৪)	৭৩ (৩৩)	০৯ (৪)	০৭(৩)	২২৪

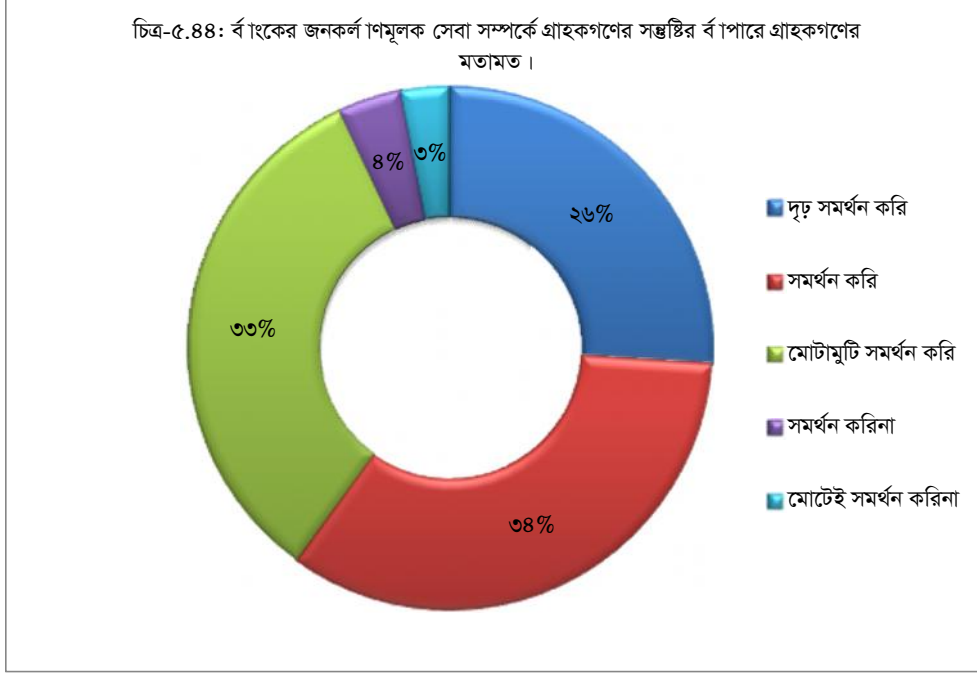
তথ্য সূত্রঃ মাঠ জরিপ

\*বন্ধনীর মধ্যকার সংখ্যাগুলো শতকরা হার নির্দেশ করে।

উপরে প্রদর্শিত সারণীতে দেখা যায় যে, সর্বমোট ২২৪ জন গ্রাহকের মধ্যে ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেডের ৭৮ জন উত্তরদাতার গ্রাহকের মধ্যে ২১জন (২৭% ভাগ) দৃঢ়ভাবে সমর্থন করেন, ৩৫ জন গ্রাহক (৪৫% ভাগ) সাধারণভাবে সমর্থন করেন এবং ২০ জন উত্তরদাতা (২৬% ভাগ) মোটামুটি সমর্থন করেন যে জনকল্যাণমূলক কাজের প্রতি তাঁরা সম্ভূষ্ট। এ নিয়ে সকল ব্যাংকের ৫৮ জন উত্তরদাতা গ্রাহক (২৬% ভাগ) দৃঢ়ভাবে সমর্থন করেন, ৭৬ জন গ্রাহক (৩৪%



ভাগ) সমর্থন করেন এবং ৭৩ জন (৩৩% ভাগ) মোটামুটি সমর্থন বলে তাদের অভিমত ব্যক্ত করেছেন। সেদিক থেকে সমর্থনকারী উত্তরদাতা গ্রাহকের সংখ্যাই উল্লেখযোগ্যভাবে বেশি। মাত্র ১৬ জন উত্তরদাতা গ্রাহক (৭% ভাগ) সমর্থন করে না বা মোটেই সমর্থন করেন না বলে জানা যায়।



এতে বোঝা যায় যে, ব্যাংকের সাথে যে সমস্ত গ্রাহকবর্গ লেনদেন করেন তাঁদের মধ্যে জনকল্যাণমূলক কাজের আগ্রহ না থাকা খুবই স্বাভাবিক। তাঁরা এও মনে করতে পারেন যে ব্যাংক একটি বাণিজ্যিক প্রতিষ্ঠান। বাণিজ্যিক প্রকল্পসমূহে অর্থায়ন করে মুনাফা অর্জন করার মধ্যেই তাদের কার্যক্রম সীমিত থাকা উচিত। জনকল্যাণমূলক সেবায় অংশগ্রহণ করার জন্য দেশে অনেক প্রতিষ্ঠানই বর্তমান আছে। এতদসত্ত্বেও সংখ্যাগরিষ্ঠ উত্তরদাতা গ্রাহক জনকল্যাণমূলক কাজের সম্প্রসারণের পক্ষে তাদের মতামত প্রকাশ করেছেন। আর্থিক লেনদেনই যেহেতু ব্যাংকের প্রধান কাজ তাই জনকল্যাণমূলক খাতকেও এর অন্তর্ভুক্ত করলে সমাজের অফুরন্ত কল্যাণ হতে পারে। ব্যাংকের প্রচলিত প্রকল্প দ্বারা সকল স্তরের আপামর জনগণ উপকৃত হচ্ছেন এবং তাই এ সব প্রকল্প চিরকাল চালু থাকা উচিত। শুধু তাই নয়, শরীয়াহ্ ভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকের মত অন্যান্য প্রচলিত ধারার ব্যাংকসমূহেরও এসমস্ত প্রকল্প ফ্রমাশ্বয়ে চালু করার যৌক্তিকতা রয়েছে।

## ৫.৪২ জনকল্যাণমূলক সেবা প্রকল্প সারাদেশে সম্প্রসারণের যৌক্তিকতা

বাংলাদেশের শহরাঞ্চল ব্যতীত সমগ্র দেশের সমাজচিত্র প্রায় একই রকম। অবশ্য পাহাড়ী অঞ্চলের আর্থ-সামাজিক অবস্থা কিছুটা ভিন্ন ধরনের। কাজেই জনকল্যাণমূলক সেবার চাহিদাও প্রায় সর্বত্রই একই রকম। এ সমস্ত প্রকল্পসমূহ সমগ্র দেশব্যাপী সম্প্রসারণ করা গেলে সমগ্র দেশের জনকল্যাণের উপর নিঃসন্দেহে ইতিবাচক প্রভাব পড়তে পারে। শুধুমাত্র সীমিত সংখ্যক শাখা নিয়ে পরিচালিত শরীয়াহুভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকসমূহের পক্ষে এত বড় গুরুদায়িত্ব স্বল্প সময়ে পালন করা সম্ভব নয়। প্রচলিত বাণিজ্যিক ব্যাংক এবং অন্যান্য আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহকেও এ ব্যাপারে আগ্রহ নিয়ে এগিয়ে আসতে হবে। সংশ্লিষ্ট বিষয়ে শরীয়াহুভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকসমূহের ব্যবস্থাপকগণেরও একই মত। নিম্নের সারণীতে ব্যাংক ব্যবস্থাপকগণের সর্বাঙ্গিক সমর্থন প্রতিফলিত হয়েছে (দ্রষ্টব্য সারণী ৫.৪৫ ও চিত্র-৫.৪৫)।

সারণী-৫.৪৫: জনকল্যাণমূলক সেবা প্রকল্প সারাদেশে সম্প্রসারণের যৌক্তিকতা সম্পর্কে ব্যবস্থাপকের মতামত।

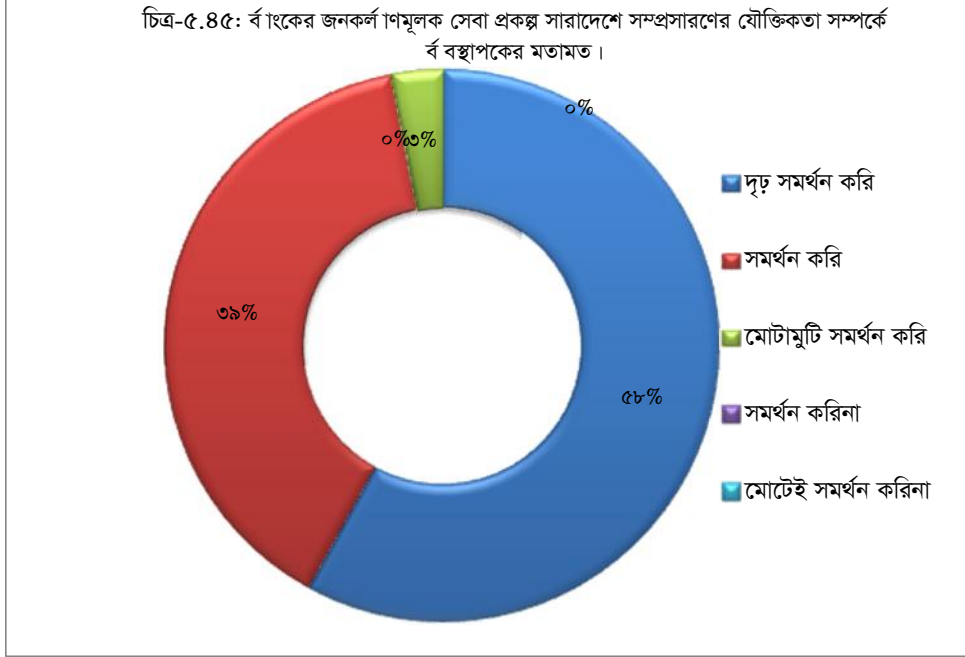
ক্রমিক নং	মতামত ব্যাংক	সমর্থন					মোট
		দৃঢ় সমর্থন করি	সমর্থন করি	মোটামুটি সমর্থন করি	সমর্থন করিনা	মোটাই সমর্থন করিনা	
১	আই, বি, বি, এল	১০ (৪৫)	১১ (৫০)	১ (৫)			২২
২	আল-আরাফাহ্	১০ (৬৭)	৪ (২৬)	১ (৭)			১৫
৩	সোস্যাল ব্যাংক	৪ (১০০)					০৪
৪	ফার্স্ট সিকিউরিটি	৩ (৭৫)	১ (২৫)				০৪
৫	এক্সিম ব্যাংক	৫ (৮৩)	১ (১৭)				০৬
৬	আই, সি, বি	১ (৫০)	১ (৫০)				০২
৭	শাহজালাল ব্যাংক		৪ (১০০)				০৪
৮	মোট	৩৩ (৫৮)	২২ (৩৯)	২ (৩)			৫৭

তথ্য সূত্রঃ মাঠ জরিপ

\*বন্ধনীর মধ্যকার সংখ্যাগুলো শতকরা হার নির্দেশ করে।

উপরের সারণীতে শরীয়াহুভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকসমূহের মোট ৫৭ জন ব্যবস্থাপকের মতামত প্রকাশিত হয়েছে। তন্মধ্যে ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেডের ২২ জন, আল-আরাফাহ্ ইসলামী ব্যাংকের ১৫ জন, সোস্যাল ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেডের ৪ জন, ফার্স্ট সিকিউরিটি ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ৪ জন, এক্সিম ব্যাংক লিমিটেডের ৬ জন, আই,সি,বি

ইসলামীক ব্যাংক লিমিটেডের ২ জন এবং শাহজালাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ৪ জন তাঁদের বক্তব্য দিয়েছেন। উত্তরদাতা ব্যবস্থাপকদের মধ্যে সকল ইসলামী ব্যাংকের ৩৩জন অর্থাৎ ৫৮ ভাগ দৃঢ়ভাবে সমর্থন করেন যে ব্যাংকের জনকল্যাণমূলক সেবা প্রকল্প সারাদেশে সম্প্রসারণের যৌক্তিকতা রয়েছে। অনুরূপভাবে ২২জন উত্তরদাতা ব্যবস্থাপক সচরাচরভাবে এ বক্তব্যের পক্ষে সমর্থন দিয়েছেন।



সমর্থনের প্রকৃতিতে পার্থক্য থাকলেও জনকল্যাণমূলক সেবা প্রকল্পসমূহ সারাদেশে সম্প্রসারণের বিপক্ষে কেউ বক্তব্য দেননি। কোন প্রতিষ্ঠান জনকল্যাণমূলক যে ধরনের প্রকল্পই গ্রহণ করুক না কেন এতে ধনী-গরীব, শিক্ষিত-অশিক্ষিত এবং সকল পেশার জনসাধারণ উপকৃত হন। তাতে এলাকার ভৌগলিক উন্নয়ন সাধিত হয় এবং কর্মসংস্থান সৃষ্টি হয়। এ সমস্ত কল্যাণ এবং সম্ভাবনার কথা মাথায় রেখেই শরীয়াহভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকসমূহের ব্যবস্থাপকবৃন্দের মতামতও একই রকম হয়েছে-যা সারণীর প্রদর্শিত তথ্যে প্রতিয়মান হয়।

শরীয়াহভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকসমূহ কর্তৃক জনকল্যাণমূলক সেবা প্রকল্প সারা দেশে চালু হলে সবচাইতে বেশি উপকৃত হবেন সর্বস্তরের আপামর জনগণ। এ সমস্ত জনকল্যাণমূলক প্রকল্প থেকে ব্যাংকের কোন কর্মকর্তা কোন রকমভাবে উপকৃত না হলেও তাদের প্রতিষ্ঠানিক, সামাজিক এবং

আর্থিক কোন মর্যাদাই হয়ত প্রভাবিত হবে না কিন্তু জনগণ যে কল্যাণ লাভ করবেন তাতে কোন সন্দেহ নেই। এই ধারণার বশবর্তী হয়েই গবেষণার উত্তরদাতা গ্রাহকবৃন্দ তাঁদের ভিন্ন ভিন্ন মাত্রার সমর্থনমূলক অভিমত প্রকাশ করেছেন যা নিম্নের সারণীতে উপস্থাপন করা হয়েছে

(সারণী-৫.৪৬ এবং চিত্র-৫.৪৬ দ্রষ্টব্য)।

সারণী-৫.৪৬: ব্যাংকের জনকল্যাণমূলক সেবার আওতা সারাদেশে সম্প্রসারিত করা সম্পর্কে গ্রাহকগণের মতামত।

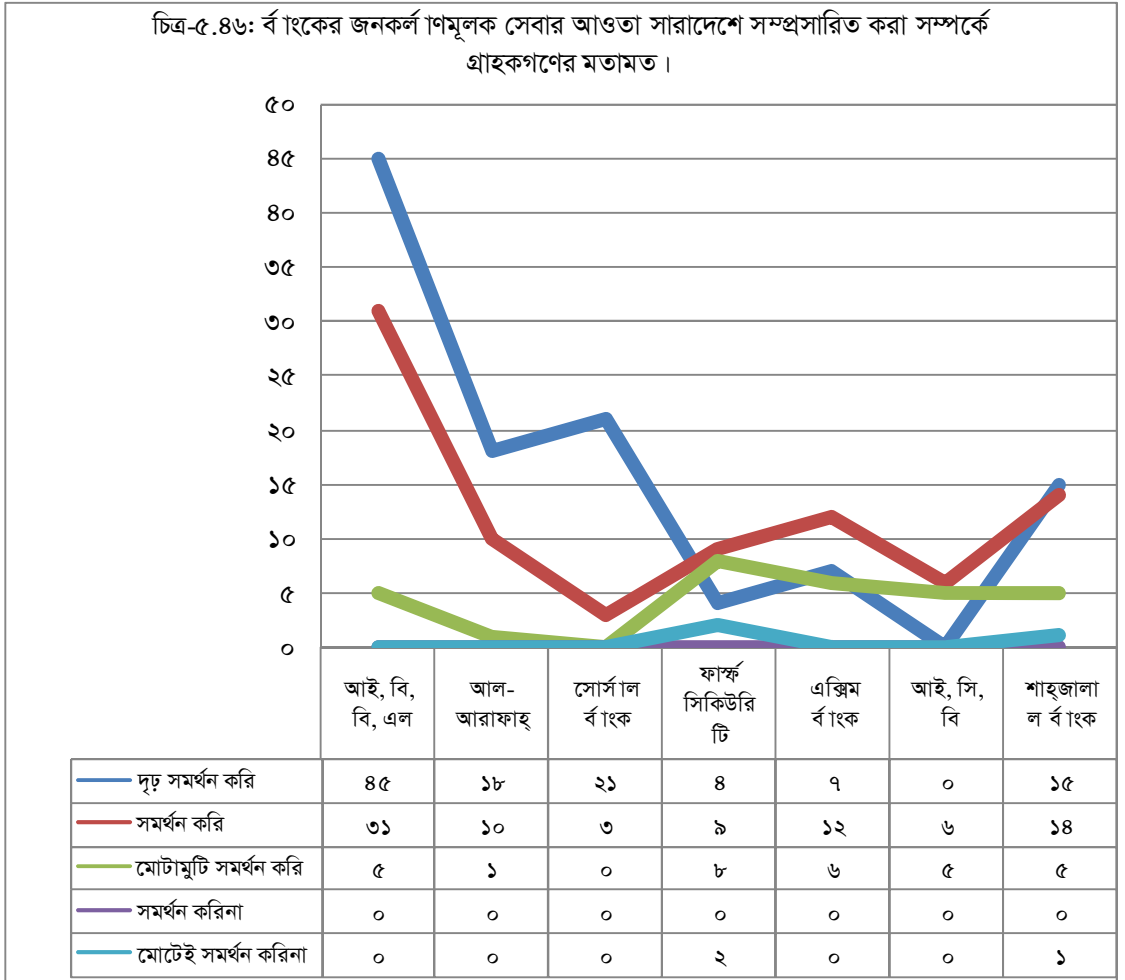
ক্রমিক নং	ব্যাংক	দৃঢ় সমর্থন করি	সমর্থন করি	মোটামুটি সমর্থন করি	সমর্থন করিনা	মোটাই সমর্থন করিনা	মোট
১	আই, বি, বি,এল	৪৫ (৫৬)	৩১ (৩৮)	৫ (৬)			৮১
২	আল-আরাফাহ	১৮ (৬২)	১০ (৩৪)	১ (৪)			২৯
৩	সোস্যাল ব্যাংক	২১ (৮৮)	৩ (১৩)				২৪
৪	ফার্স্ট সিকিউরিটি	৪ (১৭)	৯ (৩৯)	৮ (৩৫)		২ (৯)	২৩
৫	এক্সিম ব্যাংক	৭ (২৮)	১২ (৪৮)	৬ (২৪)			২৫
৬	আই, সি, বি		৬ (৫৫)	৫ (৪৬)			১১
৭	শাহজালালব্যাংক	১৫ (৪৩)	১৪ (৪০)	৫ (১৪)		১ (৩)	৩৫
৮	মোট	১১০(৪৮)	৮৫ (৩৭)	৩০ (১৩)		৩ (২)	২২৮

তথ্য সূত্রঃ মাঠ জরিপ

\*বন্ধনীর মধ্যকার সংখ্যাগুলো শতকরা হার নির্দেশ করে।

এই সারণীতে দেখা যায় যে, ইসলামী শরীয়াহ মোতাবেক পরিচালিত সকল ব্যাংকের উত্তরদাতা প্রায় সব গ্রাহকই কল্যাণমূলক কাজের প্রকল্পসমূহ সারা দেশে সম্প্রসারণের পক্ষে মত প্রকাশ করেছেন। অর্থাৎ বিভিন্ন ব্যাংক লিমিটেডের ২৫জন, আই,সি,বি, ইসলামীক ব্যাংক লিমিটেডের ১১ জন এবং শাহজালাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ৩৫ জন তাঁদের মতামত দিয়েছেন। বিভিন্ন ব্যাংকের গ্রাহকদের মধ্যে ১১০ জন (৪৮ %ভাগ) দৃঢ়ভাবে এই মত সমর্থন করেন যে ব্যাংকের জনকল্যাণমূলক সেবার আওতা সারা দেশে সম্প্রসারণ করা উচিত। তদ্রূপভাবে ৮৫ জন গ্রাহক (৩৭% ভাগ) সাধারণভাবে ‘সমর্থন করি’ এবং ৩০ জন উত্তরদাতা গ্রাহক (১৩% ভাগ) ‘মোটামুটি সমর্থন করি’ বলে মত প্রকাশ করেছেন। মাত্র ৩ জন গ্রাহক উত্তরদাতা মোটেই ‘সমর্থন করিনা’ বলে যে মত প্রকাশ করেছেন তার সম্ভাব্য কারণ হতে পারে এই যে, সরকার ও এন,জি,ও সমূহ সারা দেশেই বিভিন্ন প্রকল্পের মাধ্যমে জনকল্যাণমূলক সেবা দিয়ে যাচ্ছেন। সেখানে আবার বাণিজ্যিক

ব্যাংকসমূহকে এ ব্যাপারে এগিয়ে না আসলে কি এমন আসে যায়? অথবা হতে পারে যে, তারা শহরে বাস করেন এবং এ সব প্রকল্প থেকে সম্ভাব্য সুবিধা প্রাপ্ত ব্যক্তিদের সংখ্যা অগনিত। সীমিত আয়ের লোকদের জন্য এসব প্রকল্প আরো বেশি প্রয়োজন। দেশের যোগাযোগ ও পরিবহন ব্যবস্থার উন্নতি হয়েছে, মানুষ ধীরে ধীরে শিক্ষিত হওয়ার চেষ্টা করছে, আত্মনির্ভরশীল হবার জন্য নিজেরাই নানা প্রকার কর্মকাণ্ডে নিয়োজিত হচ্ছে, সরকার এবং বেসরকারী সাহায্য সংস্থাগুলো বিভিন্নভাবে সাহায্য-সহযোগিতা দিয়ে আসছে ইত্যাদি। এতদসঙ্গে শরীয়াহুভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকসমূহ তাদের শাখা সম্প্রসারণের মাধ্যমে এ সমস্ত কাজে অর্থায়ন করলে এবং নতুন নতুন প্রকল্প হাতে নিলে জনকল্যাণ আরো ত্বরান্বিত হতে পারে।



গবেষণার প্রাপ্ত তথ্যে আরো প্রতীয়মান হয় যে,এ সমস্ত উত্তরদাতা গ্রাহকগণের সমগ্র দেশের জনকল্যাণমূলক প্রকল্পের ব্যাপারে আগ্রহ কম। চিরকাল সুখে লালিত-পালিত এবং দারিদ্রের কষাঘাত থেকে নিরাপদ দূরত্বে অবস্থিত নগণ্য সংখ্যক গ্রাহক বাংলাদেশব্যাপী জনকল্যাণমূলক কাজের প্রয়োজনীয়তা অনুধাবন না করলেও এসব প্রকল্পের চাহিদায় কোন প্রভাব পড়বে না।

শরীয়াহ্ ভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকসমূহের উত্তরদাতা গ্রাহকও জরীপের জন্য নির্বাচিত উত্তর দাতা ব্যবস্থাপকগণের এরূপ সমর্থনের দ্বারা এটিই প্রতীয়মান হয় যে, সমগ্র দেশেই জনকল্যাণমূলক প্রকল্পের চাহিদা রয়েছে। বর্তমানে ইসলামী ব্যাংকসমূহের যে সব প্রকল্প চালু আছে সেগুলোর মধ্যে হাসপাতাল, হস্তশিল্প, শিক্ষা প্রতিষ্ঠান, কারিগরী প্রশিক্ষণ প্রতিষ্ঠান, দুঃস্থ পুনর্বাসন প্রকল্প, গরীব ও মেধা শিক্ষা বৃত্তি প্রকল্প প্রভৃতি প্রধান। বাংলাদেশের সকল অঞ্চলেই এ সমস্ত প্রকল্প কোন কোন ইসলামী ব্যাংকসমূহ পরিচালনা করছে।

#### ৫.৪৩ ব্যাংকে জনকল্যাণমূলক সেবার চার্জ হ্রাসকরণ

বাণিজ্যিক ব্যাংকসমূহ আর্থিক বিবেচনায় সকল সেবা প্রদান করে থাকে। কারণ জনগণের আমানতে পরিচালিত বলে বিনা চার্জে কেবল সেবা প্রদান করাই ব্যাংকের নিয়মের মধ্যে পড়ে না। তবে জনকল্যাণমূলক কাজে গৃহীত প্রকল্পসমূহের অন্যান্য বিনিয়োগের ন্যায় উচ্চ হারে ধার্য করলে সেবাগ্রাহক সীমিত আয়ের গ্রাহকগণের জন্য কষ্টকর হতে পারে। যদি উচ্চ হারে চার্জ প্রদান করেই সেবা নিতে হয় তাহলে সেবাদানকারী অন্যান্য প্রতিষ্ঠানের সেবা নিতে অসুবিধা কোথায়? ব্যাংকসমূহ যেহেতু তাদের অন্যান্য বিনিয়োগ প্রকল্প থেকে বিভিন্ন হারে কাঙ্ক্ষিত চার্জ আদায় করে এবং প্রায় সর্বক্ষেত্রেই লাভজনকভাবে পরিচালিত হয় তাই জনকল্যাণমূলক প্রকল্প থেকে অপেক্ষাকৃত কম হারে চার্জ আদায় করলে সেবা প্রার্থী আপামর জনগণ উপকৃত হতে পারে। বাংলাদেশের শরীয়াহ্ভিত্তিক ব্যাংকসমূহের ব্যবস্থাপকগণও তাই মনে করেন। বর্তমান গবেষণায় এ বিষয়টি নিয়েই ব্যাংক ম্যানেজারগণের মতামত জানতে চাওয়া হয়েছিল। তাঁরা যে মতামত ব্যক্ত করেছেন তা নিম্নের ৫.৪৭ নং সারণীতে এবং ৫.৪৭ নং চিত্রে প্রদর্শন করা হয়েছে।

সারণী-৫.৪৭: ব্যাংকের জনকল্যাণ মূলক সেবায় চার্জ হ্রাস করা সম্পর্কে ব্যবস্থাপকগণের মতামত।

ক্রমিক নং	মতামত ব্যাংক	মতামত					মোট
		দৃঢ় সমর্থন করি	সমর্থন করি	মোটামুটি সমর্থন করি	সমর্থন করিনা	মোটই সমর্থন করিনা	
১	আই,বি,বি,এল	৬ (২৭)	১৪(৬৩)	১ (৫)	১ (৫)		২২
২	আল-আরাফাহ্	৫ (৩৩)	৭ (৪৭)	২ (১৩)	১ (৭)		১৫
৩	সোস্যাল ব্যাংক		২ (৫০)	২ (৫০)			০৪
৪	ফাস্ট সিকিউরিটি		২ (৫০)	১ (২৫)		১ (২৫)	০৪
৫	এক্সিম ব্যাংক	১ (১৭)	৪ (৬৭)	১ (১৬)			০৬
৬	আই, সি, বি		২(১০০)				০২

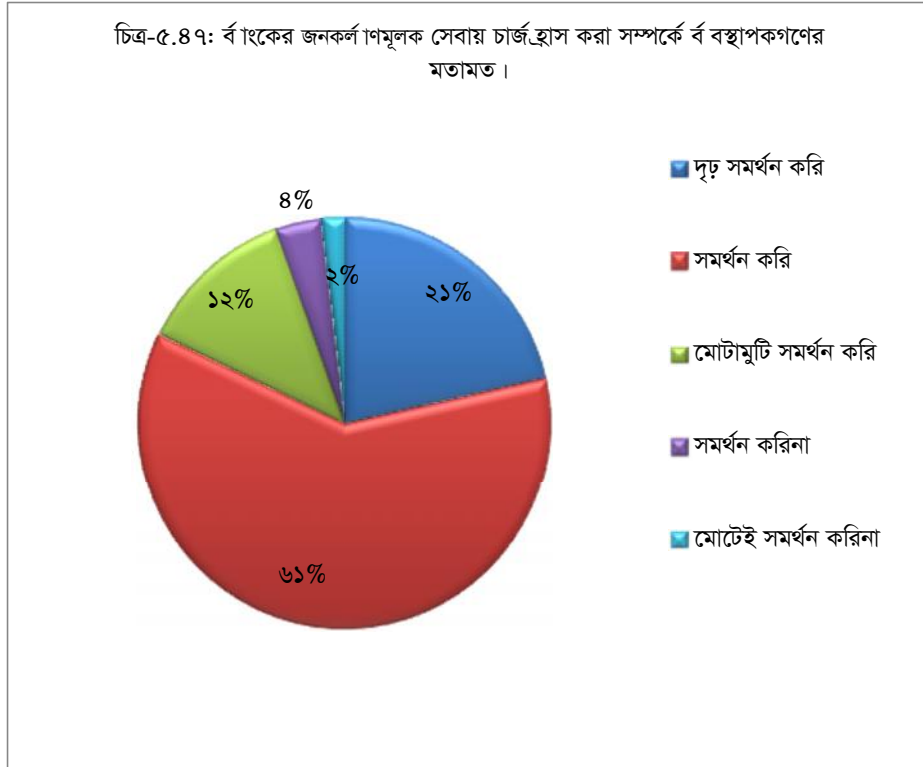
৭	শাহজালাল ব্যাংক		৩(১০০)				০৩
৮	মোট	১২ (২১)	৩৪(৬০)	৭ (১৩)	২ (৪)	১(২)	৫৬

তথ্য সূত্রঃ মার্চ জরিপ

\*বন্ধনীর মধ্যকার সংখ্যাগুলো শতকরা হার নির্দেশ করে।

উপরের সারণীতে সকল ইসলামী ব্যাংকের ৫৬ জন ব্যবস্থাপকের মতামত জানা গেছে। সর্বমোট ৫৬ জন ব্যবস্থাপকের মধ্যে ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেডের ২২ জনের মধ্যে উত্তরদাতা ২১ জন (৯৫% ভাগ) ব্যবস্থাপকই সমর্থনসূচক মতামত ব্যক্ত করেছেন। অনুরূপভাবে ১৫ জন আল-আরাফাহ ইসলামী ব্যাংকের ব্যবস্থাপকের মধ্যে ১৪ জনই (৯৩% ভাগ) তাঁদের সমর্থন জানিয়েছেন যে জনকল্যাণমূলক সেবার চার্জ হ্রাস করার বিষয়টি ব্যাংক বিবেচনা করতে পারে। উত্তরদাতা অন্যান্য শরীয়াহুভিত্তিক ব্যাংকের ম্যানেজারগণও প্রায় একই মত দিয়েছেন বলে গবেষণায় দেখা যায়। মোট ৩ জন (৬% ভাগ) উত্তরদাতা ব্যবস্থাপক অবশ্য নেতিবাচক উত্তর দিয়েছেন।

অধিকাংশ ব্যাংক ম্যানেজারের মতামত বিশ্লেষণ করলে দেখা যায় যে, সম্ভবতঃ জনকল্যাণমূলক সেবা হওয়া সত্ত্বেও তাঁদের ব্যাংকের সেবার চার্জ ইঙ্গিত পরিমাণের চেয়ে তুলনামূলকভাবে কিছুটা



হলেও বেশি। কাজেই অন্যান্য বিনিয়োগ থেকে অর্জিত আয়েই ব্যাংক চলতে পারে বলেই এ হার যদি কমানো হয় তাহলে তাঁদের ব্যাংকের তেমন উল্লেখযোগ্য কোন অসুবিধা হবে না। তাই

উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ যদি মনে করেন তাহলে বিষয়টি বিবেচনা করতে পারেন। পক্ষান্তরে যে সব ব্যবস্থাপক সেবার চার্জ হ্রাস করা সমর্থন করেন না তাঁরা ভেবে থাকতে পারেন যে, বর্তমানে প্রচলিত চার্জ গ্রাহকবৃন্দের গ্রহণযোগ্য সীমার মধ্যেই আছে। তাঁরা অবশ্য ধারণা করতে পারেন যে চার্জ আরো হ্রাস করা হলে সেবার মানও হ্রাস পেতে পারে। আবার এক শ্রেণীর গ্রাহকগণ এটাও ভাবতে পারেন যে অল্প টাকার সেবার মান কাঙ্ক্ষিত মাত্রার হতে পারে না। এই ভেবে তাঁরা যেটা গ্রহণ করতে আসতেন সেক্ষেত্রে নাও আসতে চাইতে পারেন। কাজেই তাঁদের মত হলো বর্তমান প্রচলিত হারেই জনকল্যাণমূলক সেবাসমূহ চালু রাখা উচিত।

#### ৫.৪৪ ব্যাংকের জনকল্যাণমূলক সেবার প্রতি সরকারি সহযোগিতা বৃদ্ধি

যে কোন ব্যাংকের জনকল্যাণমূলক সেবা কার্যক্রম অভিপ্রেত সুফল দিতে পারে যদি সরকার সহযোগিতার নীতি অনুসরণ করে এবং উক্ত সহযোগিতা অব্যাহত থাকে। কারণ জনকল্যাণমূলক যে কার্যক্রমই গ্রহণ করা হোক না কেন সেখানে সরকারের অনুমতি দরকার হয় অথবা সরকারি পৃষ্ঠপোষকতা আবশ্যিক হয়। সর্বাপেক্ষা ভাল হয় যদি সরকার ব্যাংকসমূহকে সহায়তার প্রতিশ্রুতিসহ জনকল্যাণমূলক সেবার আওতা নির্ধারণ করে দেয়। যাহোক, ব্যাংকসমূহ জনকল্যাণমূলক যে সব কর্মসূচী শুরু করেছে সেগুলোর প্রতি সকল সরকারই উৎসাহ জুগিয়েছে এবং সরকারের সহযোগিতা আশার আলো সৃষ্টি করেছে। ইসলামী ব্যাংকসমূহের কাছ থেকে এ রকম তথ্যই পাওয়া গেছে – যা নিচের সারণী ৫.৪৮-এবং চিত্র-৫.৪৮ এ দেখানো হয়েছে।

সারণী-৫.৪৮: জনকল্যাণমূলক সেবার ব্যাপারে সরকারি সহযোগিতার প্রকৃতির উপর গ্রাহকগণের মতামত।

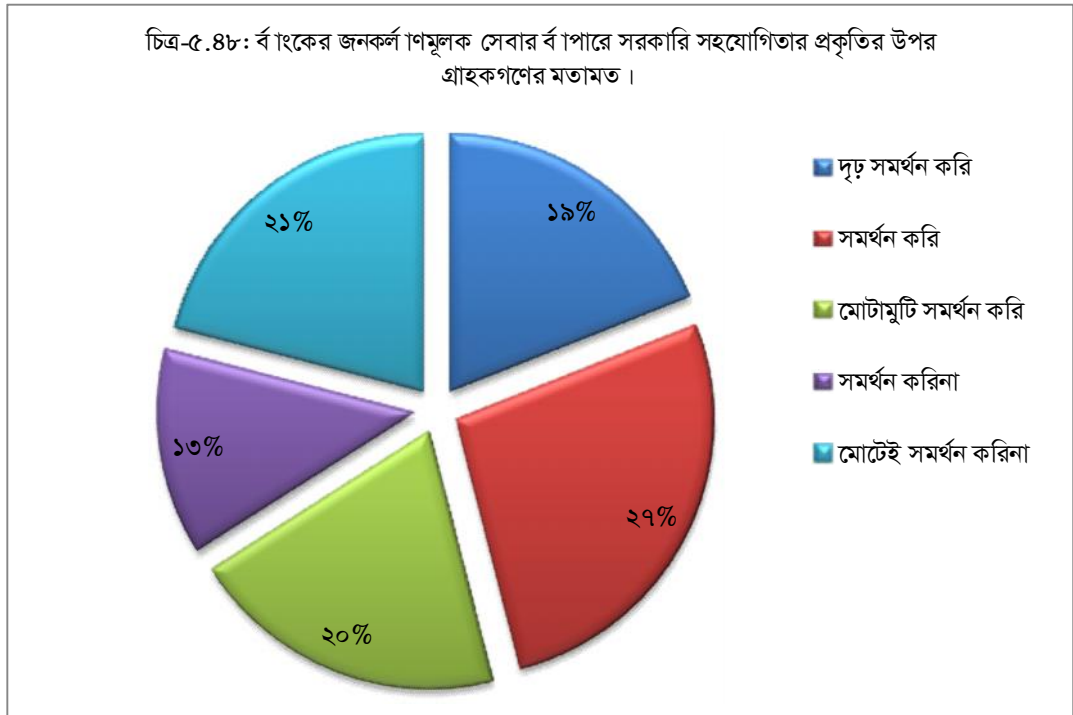
ক্রমিক নং	মতামত ব্যাংক	সমর্থন					মোট
		দৃঢ় সমর্থন করি	সমর্থন করি	মোটামুটি সমর্থন করি	সমর্থন করিনা	মোটই সমর্থন করিনা	
১	আই, বি, বি, এল	১৮ (২৩)	১৫ (১৯)	১৮ (২৩)	৮ (১০)	২১(২৫)	৮০
২	আল-আরাফাহ্	৩ (১০)	১০ (৩৫)	৭ (২৪)	৪ (১৪)	৫(১৭)	২৯
৩	সোস্যাল ব্যাংক	১ (৪)			১৩(৫৪)	১০(৪২)	২৪
৪	ফাস্ট সিকিউরিটি	৬ (২৬)	১০ (৪৪)	৫ (২২)	১ (৪)	১ (৪)	২৩
৫	এক্সিম ব্যাংক	৫ (২০)	৭ (২৮)	৭ (২৮)	২ (৮)	৪ (১৬)	২৫
৬	আই, সি, বি		৬ (৫৫)	১ (৯)		৪ (৩৬)	১১
৭	শাহজালাল ব্যাংক	৯ (২৬)	১৪ (৪০)	৮ (২৩)	২ (৬)	২ (৫)	৩৫
৮	মোট	৪২ (১৯)	৬২ (২৭)	৪৬ (২০)	৩০(১৩)	৪৭(২১)	২২৭

তথ্য সূত্রঃ মাঠ জরিপ



\*বন্ধনীর মধ্যকার সংখ্যাগুলো শতকরা হার নির্দেশ করে

এই সারণীতে সর্বমোট ২২৭ জন গ্রাহকের মতামত প্রতিফলিত হয়েছে। এতে দেখা যায় যে, ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেডের ৮০ জন উত্তরদাতা গ্রাহকের মধ্যে ১৮ জন গ্রাহক (২৩% ভাগ) এই বিবৃতি দৃঢ়ভাবে সমর্থন করেন যে, ব্যাংকের জনকল্যাণমূলক সেবার ক্ষেত্রে সরকারি সহযোগিতা আশানুরূপ। অনুরূপ মত অপেক্ষাকৃত কম জোরালোভাবে প্রকাশ করেছেন ১৫ জন গ্রাহক (১৯% ভাগ)। মোটামুটিভাবে সমর্থনকারী গ্রাহকের সংখ্যাও কম নয় ১৮ জন (২৩% ভাগ)। আল-আরাফাহ্ ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের মোট ২৯ জন গ্রাহকের মধ্যে ২০ জনই (৭০% ভাগ) সমর্থনসূচক অভিমত প্রকাশ করেছেন। তবে একটি বিপরীত চিত্র পাওয়া গেছে সোস্যাল ইসলামী ব্যাংকের উত্তরদাতা গ্রাহকবর্গের নিকট থেকে। তাদের ২৪ জনের মধ্যে ২৩ জনই (৯৬% ভাগ) সরকারের সহযোগিতা কাজিত মাত্রার নয় বলে জানিয়েছেন। আই,সি,বি, ইসলামীক ব্যাংকের মোট ১১ জন উত্তরদাতা গ্রাহকের মধ্যে ৪ জন (৩৬% ভাগ) গ্রাহক সরকারের সহযোগিতা সম্পর্কে নৈতিবাচক মনোভাব প্রদর্শন করেছেন। এক্সিম ব্যাংক লিমিটেডের মোট ২৫ জন উত্তরদাতা গ্রাহকের মধ্যে ৬ জন (২৪% ভাগ) সরকারের সহযোগিতা আশানুরূপ নয় বলে মতামত ব্যক্ত করেছেন।



বক্ষমান সারণীতে জনকল্যাণমূলক সেবা কার্যক্রমে সরকারি সহযোগিতার প্রকৃতি নিয়ে যে দ্বিধাবিভক্ত মতামত পাওয়া গেল তা কোনক্রমেই অবজ্ঞা করার মত নয়। অর্থাৎ একটা উল্লেখযোগ্য সংখ্যক উত্তরদাতা সরকারি সহযোগিতার উপস্থিতি আশানুরূপ নয় বলার পেছনে

অবশ্যই যুক্তি আছে। গ্রাহকবৃন্দের প্রত্যাশা অনুযায়ী সরকারী সংস্থাসমূহ গ্রাহকদের কাজিত সহযোগিতা প্রদান করে না। অথবা অনীহা প্রদর্শন করে বলেই গ্রাহকগণ অসংকোচে এমন মতামত দিয়েছেন বলা চলে। সরকারি নীতিমালার আলোকে পরিচালিত প্রকল্পে প্রয়োজনীয় নীতিগত ও অন্যান্য সহযোগিতা পেলে গ্রাহকগণ নিশ্চয়ই হতাশাব্যঞ্জক অভিমত প্রকাশ করতেন না। কাজেই সরকারের বিষয়টি ভেবে দেখার অবকাশ আছে বৈকি!

#### ৫.৪৫ জনকল্যাণমূলক সেবা বৃদ্ধির স্বার্থে ক্ষতিপূরণ আরোপে রক্ষণশীল ভূমিকা

ব্যাংকসমূহ জনকল্যাণমূলক সেবা প্রকল্পে যে বিনিয়োগ দেয় সেগুলো থেকে সর্বদাই সে বিনিয়োগ ঠিকমত ফিরে আসে তা ঠিক নয়। কিস্তিতে পরিশোধনীয় বিনিয়োগের বেলাতেও একই রকম ঘটনা ঘটেতে পারে। এ অবস্থায় ব্যাংকসমূহ উক্ত বিনিয়োগের উপর ক্ষতিপূরণ (compensation) আরোপ করে থাকে। এতে আসল ও মুনাফা যুক্ত হয়ে অর্থের পরিমাণ আরো বেড়ে যায়। তত্ত্বাবধানমূলক বিনিয়োগ ব্যবস্থা (supervised investment system) চালু না থাকায় এ অবস্থায় সৃষ্টি হতে পারে। ফলশ্রুতিতে গ্রাহকগণ বিব্রতকর অবস্থায় পতিত হয়। পক্ষান্তরে ব্যাংকও এ ধরনের বিনিয়োগের প্রতি আগ্রহ হারিয়ে ফেলতে পারে। কাজেই এ সমস্ত জনকল্যাণমূলক সেবার ক্ষেত্রে ক্ষতিপূরণ আরোপের ব্যাপারে ব্যাংক যদি আরো সহনশীল হয় বা ক্ষতিপূরণের পরিমাণ হ্রাস করে তাহলে হয়তো কিছুটা সুবিধা হতে পারে। বর্তমান গবেষণায় এ বিষয়টি নিয়েও ব্যবস্থাপকগণের মতামত জানতে চাওয়া হয়। উত্তর দিতে গিয়ে বেশির ভাগ ব্যবস্থাপকই সেবা বৃদ্ধির মহান লক্ষ্য দীর্ঘ মেয়াদে চালু রাখার স্বার্থে অপেক্ষাকৃত কম হারে ক্ষতিপূরণ আরোপের ব্যাপারে রক্ষণশীল ভূমিকার প্রতি সমর্থন জানিয়েছেন (দ্রষ্টব্য-সারণী ৫.৪৯ এবং চিত্র-৫.৪৯)।

সারণী-৫.৪৯: ব্যাংকের জনকল্যাণমূলক সেবা বৃদ্ধির স্বার্থে ক্ষতিপূরণ আরোপের ব্যাপারে ব্যাংকের রক্ষণশীল ভূমিকা সম্পর্কে ব্যবস্থাপকগণের মতামত।

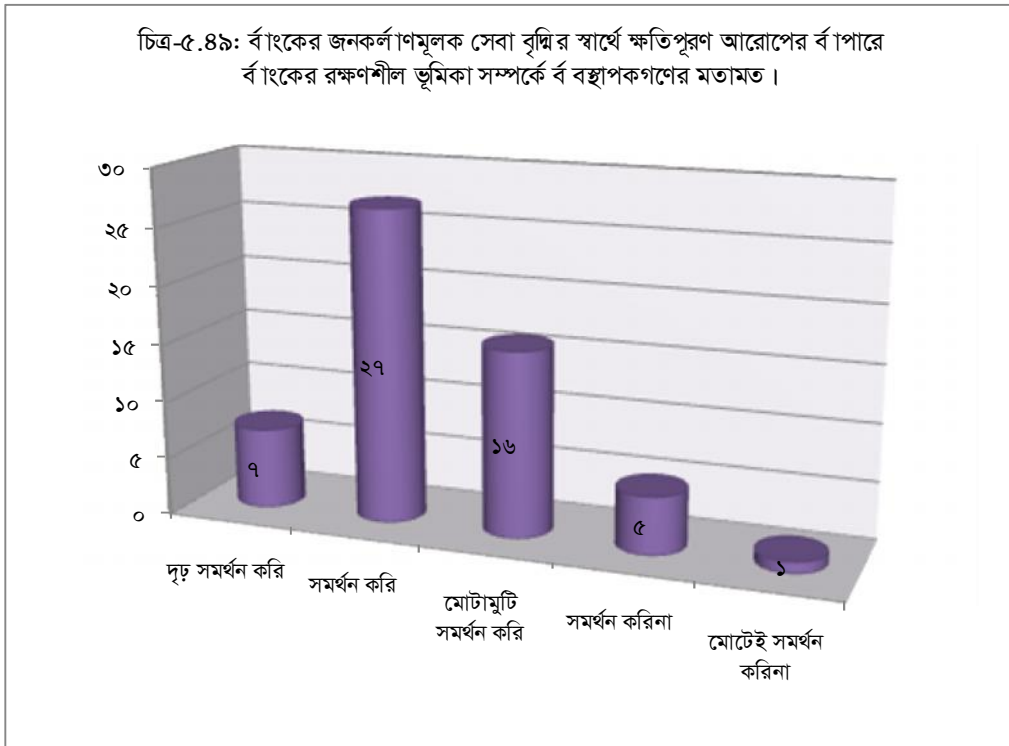
ক্রমিক নং	মতামত ব্যাংক	সমর্থন					মোট
		দৃঢ় করি	সমর্থন করি	মোটামুটি সমর্থন করি	সমর্থন করিনা	মোটাই সমর্থন করিনা	
১	আই, বি, বি, এল	১ (৫)	৭ (৩২)	১০ (৪৫)	৪ (১৮)		২২
২	আল-আরাফাহ্	২ (২৩)	১০ (৬৭)	১ (৭)	১ (৭)	১(৭)	১৫
৩	সোস্যাল ব্যাংক		২ (৫০)	২ (৫০)			০৪
৪	ফাস্ট সিকিউরিটি	২ (৫০)	২ (৫০)				০৪
৫	এক্সিম ব্যাংক		৪ (৬৭)	২ (৩৩)			০৬
৬	আই, সি, বি	২ (১০০)					০২

৭	শাহজালাল ব্যাংক		২ (৬৭)	১ (৩৩)			০৩
৮	মোট	৭ (১২)	২৭ (৪৮)	১৬ (২৯)	৫ (৯)	১ (২)	৫৬

তথ্য সূত্রঃ মাঠ জরিপ

\*বন্ধনীর মধ্যকার সংখ্যাগুলো শতকরা হার নির্দেশ করে।

এই সারণীতে মোট ৫৬ ব্যবস্থাপকের অভিমত সংগ্রহ করা হয়েছে। তন্মধ্যে ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেডের ২২ জন ব্যবস্থাপকের ১৮ জনই (৮২% ভাগ) কোন না কোনভাবে ব্যাংকের ক্ষতিপূরণ আরোপের ব্যাপারে রক্ষণশীল ভূমিকা পালন করা উচিত বলে অভিমত প্রদান করেছেন। অনুরূপভাবে আল-আরাফাহ ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ১৫ জনের মধ্যে ১৩ জন (৯৭% ভাগ), ফাস্ট সিকিউরিটি ইসলামী ব্যাংক, সোস্যাল ইনভেস্টমেন্ট ব্যাংক লিমিটেড, এক্সিম



ব্যাংক লিমিটেড, আই,সি,বি ইসলামীক ব্যাংক এবং শাহজালাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের উত্তরদাতা ব্যবস্থাপকের শতকরা ১০০ ভাগই ব্যাংকের রক্ষণশীল ভূমিকার পক্ষে মত দিয়েছেন। ইসলামী ব্যাংক ও আল আরাফাহ ইসলামী ব্যাংকের ৩৭ জনের মধ্যে মাত্র ৬ জন (২৮% ভাগ) ব্যবস্থাপক দ্বিমত পোষণ করেছেন এবং ব্যাংকের রক্ষণশীল ভূমিকার বিপক্ষে অবস্থান গ্রহণ করেছেন।

ব্যবস্থাপকবৃন্দের এ অভিমত থেকে প্রতীয়মান হয় যে, জনকল্যাণমূলক সেবা প্রকল্পে ক্ষতিপূরণ কোন কোন সময় গ্রাহকবৃন্দের জন্য অতিরিক্ত বোঝা হয়ে পড়ে। এ দায়ভার হ্রাস করা না গেলে

গ্রাহকদের সহযোগিতার বিষয়টি স্থিমিত হয়ে পড়তে পারে বা একেবারে তিরোহিত হয়ে যেতে পারে। যে গুটি কয়েক ব্যবস্থাপক দ্বিমত পোষণ করেন তাঁরা হয়তো এ আশংকা করেছেন যে, একেক প্রকল্পে একেক রকম ক্ষতিপূরণ আরোপ করা হলে তা ব্যাংকের নীতি বাস্তবায়নে বৈষম্যের সৃষ্টি করতে পারে। আর তাতে ব্যাংকের আর্থিক নীতিতে বিশৃঙ্খলা আনয়ন করতে পারে।

#### ৫.৪৬ জনকল্যাণমূলক সেবার ব্যাপারে বাংলাদেশ ব্যাংকের বাধ্যতামূলক নীতির আবশ্যিকতা

স্বাভাবিক বিনিয়োগই হোক আর জনকল্যাণমূলক বিনিয়োগই হোক অভিভাবক ব্যাংক হিসেবে বাংলাদেশ ব্যাংকের সেখানে কোন নির্দেশনা থাকলে নিঃসন্দেহে তা আরো বেশি উপযোগিতামূলক হবে। তবে ব্যাংকসমূহ যে জনকল্যাণমূলক সেবা কার্যে গুরুত্বপূর্ণ অবদান রাখতে পারে এ ধারণা বাংলাদেশ ব্যাংকের কাছ থেকে আসলে আরো ভাল হয়। বিষয়টি বাংলাদেশ ব্যাংক কত গুরুত্বের সাথে দেখে তার উপরও নির্ভর করে। বাংলাদেশ ব্যাংক স্বাধীনতার অব্যবহিত পর থেকে ১৮৮৫ সাল পর্যন্ত এ ধারণা কোন সময় লালন করেছে তার কোন নজির চোখে পড়ে না। ১৯৮৩ সালে ইসলামী ব্যাংক প্রতিষ্ঠিত হবার পর বাংলাদেশ ব্যাংকে রক্ষিত রিজার্ভের বিপরীতে অর্জিত সুদসহ অন্যান্য উৎস থেকে অর্জিত বিপুল পরিমাণ অর্থ কোথায় ব্যয় করা যায় সে প্রশ্নের জবাব খুঁজতেই সর্বপ্রথম জনকল্যাণমূলক সেবায় বিনিয়োগের ধারণাটি সামনে আসে। পরবর্তীকালে অন্যান্য ব্যাংকও বিশেষতঃ বেসরকারি ব্যাংকসমূহ এ বিষয়টিতে গুরুত্ব দিতে থাকে। এখন পর্যন্ত ইসলামী ব্যাংকসমূহ ছাড়া জনকল্যাণমূলক খাতে বিনিয়োগ ও আর্থিক সহায়তায় অন্যান্য ব্যাংকসমূহ পিছিয়েই আছে। যাহোক, বাংলাদেশ ব্যাংকের এ বিষয়ে কোন বাধ্যতামূলক নীতি থাকা উচিত কিনা তা জানতে বর্তমান গবেষণায় শরীয়াহভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকসমূহের নির্বাচিত উত্তরদাতাদের শরণাপন্ন হলে তাঁরা যে মতামত দেন তা নিম্নের সারণী-৫.৫০ এবং চিত্র-৫.৫০ এ দেখানো হয়েছে।

সারণী-৫.৫০: ব্যাংকের জনকল্যাণমূলক সেবার ব্যাপারে বাংলাদেশ ব্যাংকের বাধ্যতামূলক নীতির প্রয়োজনীয়তার উপর গ্রাহকগণের মতামত।

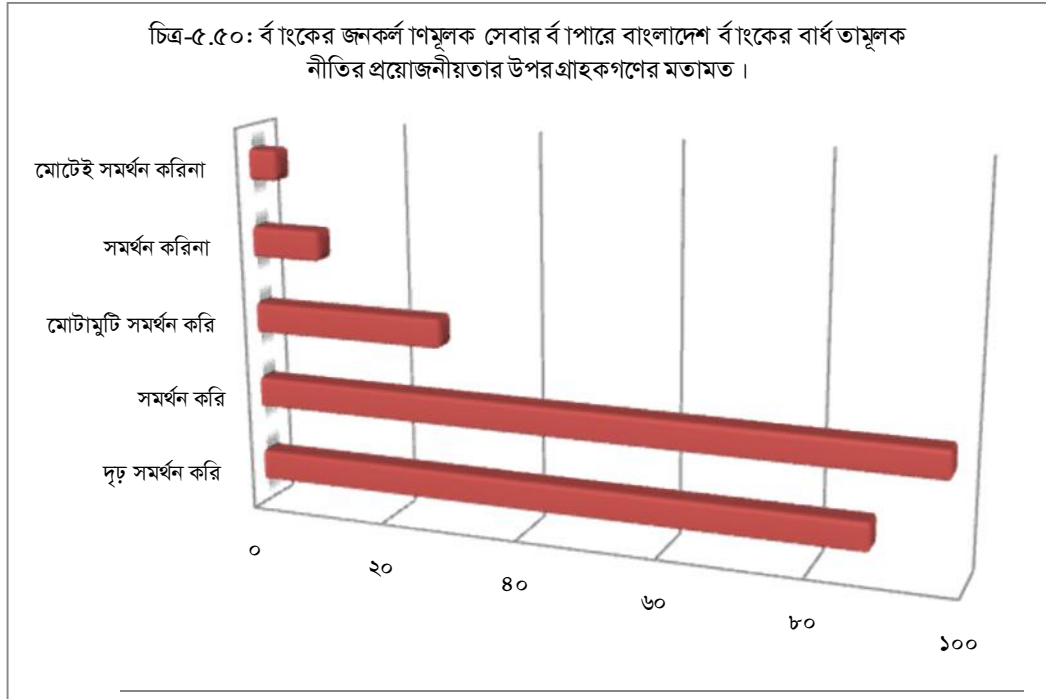
ক্রমিক নং	মতামত ব্যাংক	মতামত					মোট
		দৃঢ় সমর্থন করি	সমর্থন করি	মোটামুটি সমর্থন করি	সমর্থন করিনা	মোটাই সমর্থন করিনা	
১	আই, বি,বি, এল	৩৩ (৪১)	৩৫ (৪৪)	৬ (৮)	২ (২)	৪ (৫)	৮০
২	আল-আরাফাহ্	১৩ (৪৫)	১২ (৪১)	৩ (১০)	১ (৪)		২৯
৩	সোস্যাল ব্যাংক	৭ (২৯)	১২ (৫০)	৫ (২১)			২৪
৪	ফার্স্ট সিকিউরিটি	৪ (১৭)	৮ (৩৫)	৯ (৩৯)	২ (৯)		২৩
৫	এক্সিম ব্যাংক	১২ (৪৮)	৯ (৩৬)	১ (৪)	৩ (১২)		২৫

৬	আই, সি, বি	৩ (২৭)	৬ (৫৫)	২ (১৮)			১১
৭	শাহজালাল ব্যাংক	১৬ (৪৪)	১৬ (৪৪)	২ (৬)	২ (৬)		৩৬
৮	মোট	৮৮ (৩৯)	৯৮ (৪৩)	২৮ (১২)	১০ (৪)	০৪ (২)	২২৮

তথ্য সূত্রঃ মাঠ জরিপ

\*বন্ধনীর মধ্যকার সংখ্যাগুলো শতকরা হার নির্দেশ করে।

উপরে যে সারণী প্রদর্শন করা হয়েছে তাতে আই, বি, বি, এল এর মোট ৮০ জন গ্রাহকের মধ্যে ৭৪ জনের (৯৩% ভাগ) অভিমতেই বাংলাদেশ ব্যাংকের বাধ্যতামূলক জনকল্যাণমূলক নীতির প্রয়োজনীয়তার উপর গুরুত্ব আরোপ করা হয়েছে। অনুরূপভাবে আল-আরাফাহ্ ইসলামী ব্যাংকের ২৯ জন উত্তরদাতা গ্রাহকের মধ্যে ২৮ জন (৯৬% ভাগ) সমর্থন করেন বলে জানিয়েছেন। সোস্যাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ২৪ জন গ্রাহকের শতকরা ১০০ ভাগই সমর্থন করেছেন। তেমনি ফার্স্ট সিকিউরিটি ইসলামী ব্যাংক, এক্সিম ব্যাংক, আই, সি, বি ইসলামীক ব্যাংক লিমিটেড এবং সবশেষে শাহজালাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের শতকরা ১০০ ভাগ গ্রাহকই মনে করেন যে, অভিভাবক ব্যাংক হিসেবে বাংলাদেশ ব্যাংকের উচিত শরীয়াহভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকসমূহের জনকল্যাণমূলক সেবা বিনিয়োগে বাধ্যতামূলক নির্দেশনা প্রদান করা। ২২৮ জন উত্তরদাতা গ্রাহকের মধ্যে মাত্র ১৪ জন (৬% ভাগ) সমর্থন করেন না যে জনকল্যাণমূলক কাজে বাংলাদেশ ব্যাংকের কোন বাধ্যবাধকতা থাকা উচিত।



উপরের সারণীতে যে বক্তব্য প্রতিফলিত হয়েছে তাতে দেখা যায়, বাংলাদেশ ব্যাংকের যদি সুস্পষ্ট নির্দেশনা থাকত যে প্রত্যেকটি ব্যাংকেরই বাণিজ্যিক কার্যক্রমের সাথে সাথে জনকল্যাণমূলক কাজেও বিনিয়োগ করতে হবে তাতে বাধ্যতামূলকভাবে ব্যাংকসমূহ বিভিন্ন প্রকল্পে বিনিয়োগ করত। ফলে শত শত জনকল্যাণমূলক প্রকল্প সারাদেশে ছড়িয়ে পড়ত এবং দেশের আপামর জনগণ বিশেষতঃ দরিদ্র ও সীমিত আয়ের মানুষ উপকৃত হতে পারত। কিন্তু বাংলাদেশ ব্যাংক এ পর্যন্ত এ রকম কোন নির্দেশনা দিয়েছে বলে জানা যায়নি।

#### ৫.৪৭ জনকল্যাণমূলক সেবা সম্পর্কে গ্রাহকদের মিশ্র প্রতিক্রিয়া

ব্যাংকে বিভিন্ন ধরনের গ্রাহক থাকে। তাদের কেউ কেউ থাকেন উচ্চাভিলাষী আবার কেউ থাকেন স্বাভাবিকভাবে সহায়তা প্রত্যাশী। কারো আর্থিক সংগতি বেশি আবার কেউ কেউ থাকেন আর্থিকভাবে অস্বচ্ছল। ব্যাংককে সকল শ্রেণীর গ্রাহকের সাথেই ব্যবসায় করতে হয়। কাউকে অবজ্ঞা করলে ব্যাংকের চলে না। এই সমস্ত বিষয় বিবেচনা করে বলা যায় যে জনকল্যাণমূলক সেবা কার্যক্রম সম্পর্কে তাদের মধ্যে মিশ্র প্রতিক্রিয়া থাকতেই পারে। এসব মিশ্রপ্রতিক্রিয়ার মধ্যে জনকল্যাণমূলক কাজের প্রতি কোন কোন গ্রাহকের আগ্রহ বেশি থাকা আবার কারো কারো আগ্রহ কম থাকা প্রকাশ করে। ব্যাংকের গ্রাহকদের মধ্যে এরূপ মিশ্র প্রতিক্রিয়া সম্পর্কে শরীয়াহুভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকগুলোর ব্যবস্থাপকদের জিজ্ঞাসা করা হলে তাঁরা যে অভিমত ব্যক্ত করেন তা নিম্নের সারণী-৫.৫১ এবং চিত্র-৫.৫১ এ প্রতিফলিত হয়েছে।

সারণী-৫.৫১: ব্যাংকের জনকল্যাণমূলক সেবার বিষয়ে গ্রাহকদের মধ্যে মিশ্র প্রতিক্রিয়া সম্পর্কে ব্যবস্থাপকগণের মতামত।

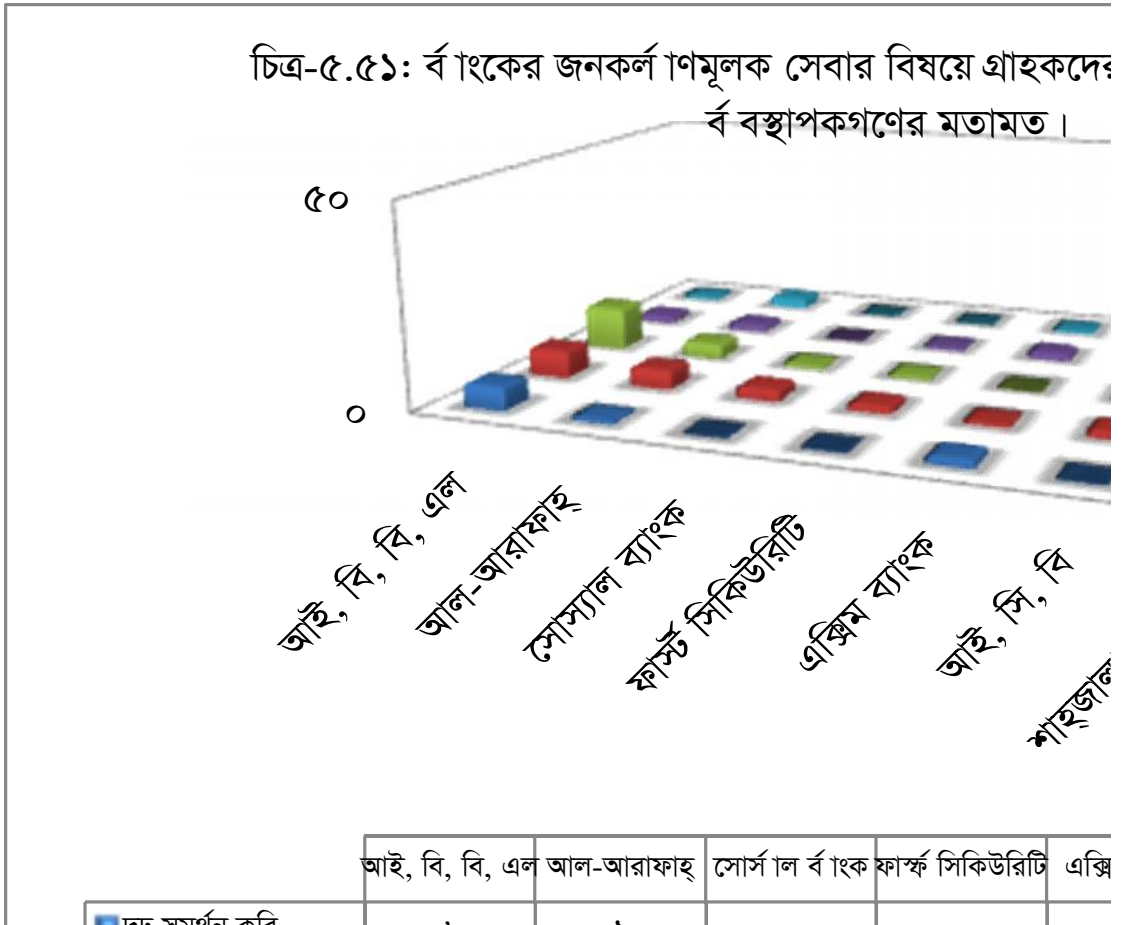
ক্রমিক নং	মতামত ব্যাংক	দৃঢ় সমর্থন করি	সমর্থন করি	মোটামুটি সমর্থন করি	সমর্থন করিনা	মোটাই সমর্থন করিনা	মোট
১	আই, বি,বি,এল	৬ (২২)	৭ (২৬)	১১ (৪১)	২ (৭)	১ (৪)	২৭
২	আল-আরাফাহ্	১ (৭)	৫ (৩৩)	৪ (২৭)	২ (১৩)	৩ (২০)	১৫
৩	সোস্যাল ব্যাংক		৩ (৭৫)	১ (২৫)			০৪
৪	ফাস্টসিকিউরিটি		২ (৫০)	১ (২৫)	১ (২৫)		০৪
৫	এক্সিম ব্যাংক	২ (৩৩)	১ (১৭)		২ (৩৩)	১ (১৭)	০৬
৬	আই, সি, বি		২ (১০০)				০২
৭	শাহজালাল ব্যাংক	৩ (৭৫)	১ (২৫)				০৪
৮	মোট	১২ (১৯)	২১ (৩৪)	১৭ (২৭)	৭ (১২)	৫ (৮)	৬২

তথ্য সূত্রঃ মাঠ জরিপ

\*বন্ধনীর মধ্যকার সংখ্যাগুলো শতকরা হার নির্দেশ করে।

উপরে প্রদর্শিত সারণীতে দেখা যায় যে, ব্যাংকের জনকল্যাণমূলক সেবার বিষয়ে গ্রাহকদের মধ্যে মিশ্র প্রতিক্রিয়া সম্পর্কে শরীয়াহুভিত্তিক বিভিন্ন ইসলামী ব্যাংকের মোট ৬২ জন ব্যবস্থাপকের মতামত পাওয়া গেছে। তন্মধ্যে ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেডের ২৭ জন, আল-আরাফাহ ইসলামী ব্যাংকের ১৫ জন, সোস্যাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ৪ জন, ফার্স্ট সিকিউরিটি ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ৪ জন, এক্সিম ব্যাংক লিমিটেডের ৬ জন, আই,সি,বি ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ২ জন এবং শাহজালাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ৪ জন তাঁদের বক্তব্য দিয়েছেন। এই সারণীতে নিরঙ্কুশ সমর্থনসূচক অথবা অসমর্থনসূচক মতামত পাওয়া যায় নাই। বরং দ্বিধাবিভক্ত মতামত প্রতিফলিত হয়েছে। সকল ব্যাংকের ৫০ জন (১২+২১+১৭) ব্যবস্থাপকই শতকরা ৮০% ভাগ (১৯+৩৪+২৭) বিভিন্ন মাত্রায় তাদের সমর্থন ব্যক্ত করেছেন যে, জনকল্যাণমূলক সেবার ব্যাপারে গ্রাহকগণ ভিন্ন ভিন্ন মানসিকতা পোষণ করেন। ‘দৃঢ়ভাবে সমর্থন করেন’ এ রকম ব্যবস্থাপকের সংখ্যা ১২ জন (১৯% ভাগ) অনুরূপভাবে ‘সমর্থন করেন’ এরূপ ব্যবস্থাপক ২১ জন (৩৪% ভাগ) এবং ‘মোটামুটি সমর্থন করেন’ এশ্রেণীর ব্যবস্থাপক হলেন ১৭ জন (২৭% ভাগ)। বিভিন্ন ইসলামী ব্যাংকের ১২ জন (২০% ভাগ)। ব্যবস্থাপক জনকল্যাণমূলক সেবার বিষয়ে গ্রাহকদের মধ্যে মিশ্র প্রতিক্রিয়া আছে এ বক্তব্য সমর্থন করেন না।

চিত্র-৫.৫১: ব্যাংকের জনকল্যাণমূলক সেবার বিষয়ে গ্রাহকদের ব্যবস্থাপকগণের মতামত।



সারণীর প্রদর্শিত তথ্য মতে ব্যবস্থাপকগণের মধ্যেও মিশ্র প্রতিক্রিয়া লক্ষ্য করা যায়। গ্রাহকগণ ইসলামী ব্যাংকগুলো থেকে কাজিত মাত্রার জনকল্যাণমূলক সেবা পাচ্ছেন না-এ ধারণা থেকেই তাঁরা এরূপ মনে করে থাকতে পারেন। একটি অনুন্নত দেশের ব্যাংক গ্রাহকদের চাহিদা থাকে বৈচিত্রময়। এই বৈচিত্রময় চাহিদা পূরণ করা শুধু সীমিত সংখ্যক শাখা নিয়ে ইসলামী ব্যাংকসমূহের পক্ষে কতটুকু সম্ভব তা বিবেচনার দাবী রাখে। এক শ্রেণীর ব্যবস্থাপক গ্রাহকদের মিশ্র প্রতিক্রিয়ার বিষয়টি সমর্থন করেন না বলে যে মতামত প্রকাশ করেন তার অন্তর্নিহিত কারণ এই হতে পারে, শুধু শরীয়াহ্ ভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকসমূহের পক্ষে জনগণের চাহিদা মোতাবেক সেবা সরবরাহ সম্ভব নয়। তাই ব্যাংকসমূহ যে সেবা দিয়ে চলেছে এবং জনগণ তা থেকে যতটুকু কল্যাণ লাভ করছেন তাকে কোনভাবেই কিঞ্চিৎকর বলা ঠিক হবে না।

#### ৫.৪৮ জনকল্যাণমূলক সেবার ক্ষেত্রে সশ্রয়ী হওয়ার প্রয়োজনীয়তা

শরীয়াহ্ভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকসমূহ সর্বপ্রথম জনকল্যাণমূলক কর্মসূচী প্রবর্তন করে। সেবার চার্জও তাই তারাই নির্ধারণ করে থাকে। এ ব্যাপারে অন্য কোন নিয়ন্ত্রক সংস্থার কাছ থেকে নয় এমনকি কেন্দ্রীয় ব্যাংক হিসেবে বাংলাদেশ ব্যাংকেরও বিশেষ কোন নির্দেশনা দেখা যায় না। অবশ্য জনকল্যাণমূলক সেবা প্রদানের বিনিময়ে ইসলামী ব্যাংকসমূহ কর্তৃক উচ্চ হারে চার্জ আদায়ের এমন কোন নজিরও চোখে পড়ে না। এতদসত্ত্বেও দরিদ্র জনগণকে ব্যাপকভাবে জনকল্যাণমূলক সেবার আওতায় আনয়নের স্বার্থে চার্জ নির্ধারণে আরো উদার হওয়ার প্রয়োজনীয়তা অনস্বীকার্য। এ ব্যাপারে ইসলামী ব্যাংকসমূহের নির্বাচিত উত্তরদাতা গ্রাহকগণের মতামত জানতে চাওয়া হলে তারা যে অভিমত জানিয়েছেন তা নিম্নের সারণী-৫.৫২ ও চিত্র-৫.৫২ তে প্রদর্শিত হয়েছে।

সারণী-৫.৫২: বেকারদের প্রশিক্ষণ, হাসপাতাল প্রভৃতি জনকল্যাণমূলক সেবার সশ্রয়ীতা সম্পর্কে গ্রাহকগণের মতামত।

ক্রমিক নং	মতামত ব্যাংক	দৃঢ় সমর্থন	সমর্থন করি	মোটামুটি সমর্থন করি	সমর্থন করিনা	মোটাই সমর্থন করিনা	মোট
		করি					
১	আই, বি, বি,এল	৩৮ (৪৬)	৩৫ (৪২)	১০ (১২)			৮৩
২	আল-আরাফাহ্	২০ (৬৭)	৪ (১৩)	৫ (১৭)	১ (৩)		৩০
৩	সোস্যাল ব্যাংক	১৭ (৭১)	৭ (২৯)				২৪
৪	ফাস্ট সিকিউরিটি	৮ (৩৫)	৮ (৩৫)	৬ (২৬)		১ (৪)	২৩
৫	এক্সিম ব্যাংক	১৪ (৫৬)	৬ (২৪)	৩ (১২)		২ (৮)	২৫
৬	আই, সি, বি	৩ (২৭)	৮ (৭৩)				১১
৭	শাহজালাল ব্যাংক	১৭ (৪৯)	১২ (৩৪)	৩ (৮)	২ (৬)	১ (৩)	৩৫
৮	মোট	১১৭ (৫০)	৮০ (৩৫)	২৭ (১২)	০৩ (১)	০৪ (২)	২৩১



তথ্য সূত্রঃ মাঠ জরিপ

\*বন্ধনীর মধ্যকার সংখ্যাগুলো শতকরা হার নির্দেশ করে।

উপরে উপস্থাপিত সারণীতে সকল ইসলামী ব্যাংকের মোট ২৩১ জন গ্রাহকের মতামত সন্নিবেশিত হয়েছে। তার মধ্যে ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেডের ৮৩ জন, আল-আরাফাহ ইসলামী ব্যাংকের ৩০ জন, সোস্যাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ২৪ জন, ফার্স্ট সিকিউরিটি ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ২৩ জন, এক্সিম ব্যাংক লিমিটেডের ২৫ জন, আই,সি,বি ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ১১ জন এবং শাহজালাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ৩৫ জন তাঁদের বক্তব্য দিয়েছেন। উল্লিখিত বক্তব্যের উপরে উত্তরদাতা ১১৭ জন গ্রাহক (৫০% ভাগ) বেকার প্রশিক্ষণ, হাসপাতাল সেবা প্রদান প্রভৃতি জনকল্যাণমূলক কাজে সাশ্রয়ী পরিমাণ চার্জ নির্ধারণের ব্যাপারে তাঁদের দৃঢ় সমর্থন ব্যক্ত করেছেন। অনুরূপভাবে ৮০ জন গ্রাহক (৩৫% ভাগ) বক্তব্য সাধারণভাবে সমর্থন করেন এবং ২৭ জন (১২% ভাগ) মোটামুটি সমর্থন করেন বলে জানা যায়। হাতে গোনা মাত্র ৭ জন (৩% ভাগ) গ্রাহক বেকারদের প্রশিক্ষণ, হাসপাতাল সেবা দান প্রভৃতি জনকল্যাণমূলক সেবায় আরো সাশ্রয়ী চার্জ নির্ধারণের প্রয়োজন আছে – বক্তব্যটি সমর্থন করেন না।

চিত্র-৫.৫২: বেকারদের প্রশিক্ষণ, হাসপাতাল প্রভৃতি জনকল্যাণমূলক সেবার সাশ্রয়ীতা সম্পর্কে গ্রাহকগণের মতামত।



	আই, বি, এল	আল-আরাফাহ	সোস্যাল ব্যাংক	ফার্স্ট সিকিউরিটি	এক্সিম ব্যাংক	আই, সি, বি	শাহজালাল ব্যাংক
■ দৃঢ় সমর্থন করি	৩৮	২০	১৭	৮	১৪	৩	১৭
■ সমর্থন করি	৩৫	৪	৭	৮	৬	৮	১২
■ মোটামুটি সমর্থন করি	১০	৫	০	৬	৩	০	৩
■ সমর্থন করিনা	০	১	০	০	০	০	২
■ মোটামুটি সমর্থন করিনা	০	০	০	১	২	০	১

সারণীর তথ্য বিশ্লেষণে দেখা যায় যে, উত্তরদাতা গ্রাহকগণের প্রায় সবাই (মুষ্টিমেয় গ্রাহক বাদে) উল্লিখিত সেবাসমূহ আরো সাশ্রয়ী অর্থে সরবরাহ করা উচিত বলে মনে করেন। এতে বোঝা যায়

যে, এ সমস্ত সেবা আরো সাশ্রয়ীভাবে সরবরাহ সম্ভব। ব্যাংকসমূহকে অবশ্য এ সব সেবার চার্জ নির্ধারণে অন্যান্য প্রতিযোগী প্রতিষ্ঠানের কথাও বিবেচনা করতে হয়। চার্জ যদি তুলনামূলকভাবে একেবারেই কম হয় এবং সেবার মান মোটামুটি কাঙ্ক্ষিত মাত্রার হয় তাহলে এ সমস্ত প্রতিষ্ঠানে যে গণ চাপ পড়বে তা মোকাবেলা করা সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানগুলোর পক্ষে সম্ভব নাও হতে পারে। কারণ সর্বাধুনিক প্রযুক্তি ব্যবহার করে সেবা প্রদানের সুযোগ তারা এখনও তেমন সৃষ্টি করতে পারেনি। পক্ষান্তরে মুষ্টিমেয় যে কয়জন গ্রাহক চার্জ সাশ্রয়ী না হওয়ার পক্ষে মত দিয়েছেন তাঁদের বিবেচনায় ইসলামী ব্যাংকসমূহের সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান যে ধরনের সেবা দিয়ে থাকে তার চার্জ এমনই হওয়া উচিত বলে মনে করে থাকতে পারেন।

#### ৫.৪৯ ব্যাংকের দ্রুত নগদ সেবার পর্যাণ্ডতা

বাংলাদেশের প্রতিটি এলাকার প্রতিটি পেশার কর্মব্যস্ততা বেড়ে যাবার পরিপ্রেক্ষিতে এবং প্রযুক্তির বদৌলতে দ্রুত নগদ সেবার (Quick Cash Service) প্রয়োজনীয়তা তীব্রভাবে বেড়ে গেছে। এরই ধারাবাহিকতায় প্রায় সকল ব্যাংকই এই সার্ভিস চালু করেছে। কোন কোন ব্যাংক নিজস্ব ব্যবস্থাপনায় ব্যাপক সংখ্যক কাউন্টার স্থাপন করতে না পারলেও আন্তঃব্যাংক চুক্তির মাধ্যমে এ সেবা প্রদান করে চলেছে। ফলে সকল পেশার সেবা গ্রাহকগণ উপকৃত হচ্ছেন। কিন্তু প্রযুক্তিগত অপ্রতুলতা, প্রশিক্ষণ প্রাপ্ত জনগোষ্ঠীর অভাব এবং পর্যাণ্ড নিরাপত্তার অভাবে এ সেবা এখন অত্যন্ত প্রাথমিক পর্যায়েই রয়েছে। মুষ্টিমেয় দু'একটি ব্যাংক দু'একটি শহরে এ সেবা অধিক পরিমাণে চালু করলেও অন্যান্য ব্যাংকের এ সেবার পরিমাণ নিতান্ত অপ্রতুল। এ প্রেক্ষাপটেই ইসলামী ব্যাংকসমূহের ব্যবস্থাপকগণের কাছে জানতে চাওয়া হয়েছিল যে ব্যাংকের দ্রুত নগদ সেবা পর্যাণ্ড পরিমাণে চালু থাকার বিষয়টি তারা সমর্থন করেন কিনা। এ প্রশ্নের জবাবে তাঁরা যে মতামত প্রকাশ করেছেন তা নিম্নের সারণী-৫.৫৩ ও চিত্র-৫.৫৩ তে প্রদর্শিত হয়েছে।

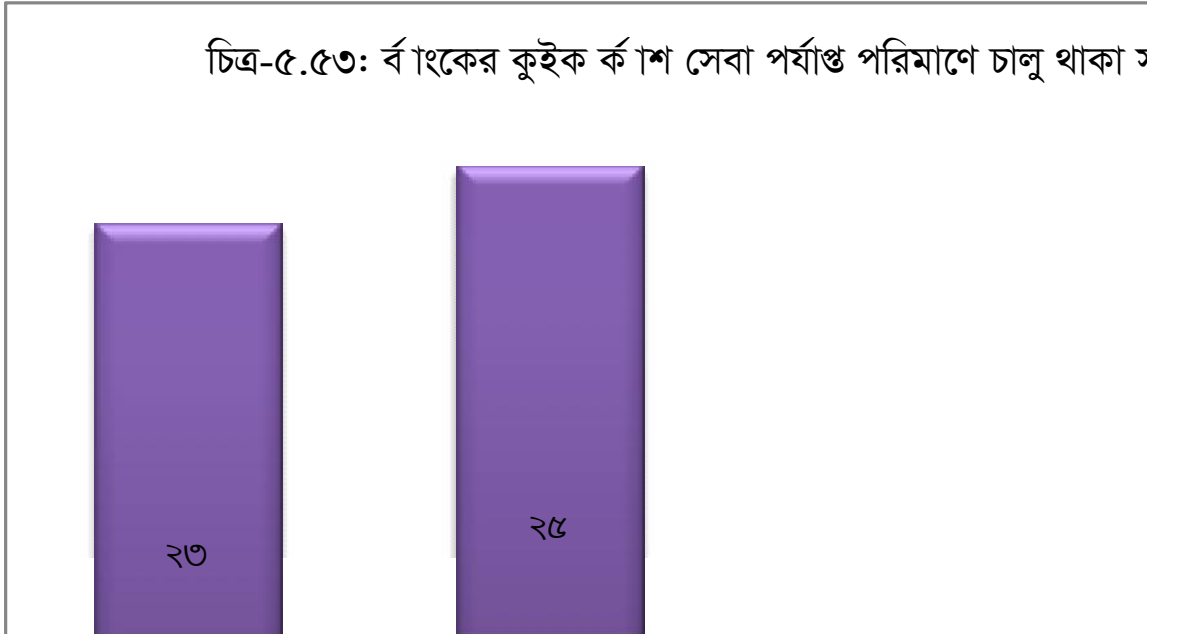
সারণী-৫.৫৩: ব্যাংকের কুইক ক্যাশ সেবা পর্যাণ্ড পরিমাণে চালু থাকা সম্পর্কে ব্যবস্থাপকগণের মতামত।

ক্রমিক নং	মতামত ব্যাংক	দৃঢ় সমর্থন করি	সমর্থন করি	মোটামুটি সমর্থন করি	সমর্থন করিনা	মোটাই সমর্থন করিনা	মোট
১	আই, বি, বি,এল	১০ (৪৫)	৯ (৪১)	৩ (১৪)			২২
২	আল-আরাফাহ্	৬ (৪০)	৮ (৫৩)	১ (৭)			১৫
৩	সোস্যাল ব্যাংক			৩ (৭৫)	১ (২৫)		০৪
৪	ফাস্ট সিকিউরিটি	২ (৫০)	২ (৫০)				০৪

৫	এক্সিম ব্যাংক	৪ (৬৭)	২ (৩৩)				০৬
৬	আই, সি, বি		২ (১০০)				০২
৭	শাহজালাল ব্যাংক	১ (২৫)	২ (৫০)	১ (২৫)			০৪
৮	মোট	২৩ (৪০)	২৫ (৪৪)	৮ (১৪)	১ (২)		৫৭

তথ্য সূত্রঃ মাঠ জরিপ \*বন্ধনীর মধ্যকার সংখ্যাগুলো শতকরা হার নির্দেশ করে।

উপরের সারণীতে দেখা যায়, মোট ৫৭ জন বিভিন্ন ইসলামী ব্যাংকের উত্তরদাতা ব্যবস্থাপকের মধ্যে মাত্র ১ জন ছাড়া অবশিষ্ট সবাই অর্থাৎ ৫৬ জন (৯৮ % ভাগ) ব্যবস্থাপকই বিভিন্ন মাত্রার সমর্থন ব্যক্ত করেছেন। তন্মধ্যে ২৩ জন (৪০% ভাগ) ‘দৃঢ়ভাবে সমর্থন করি’, ২৫ জন (৪৪% ভাগ) ‘সমর্থন করি’ এবং ৮ জন ব্যবস্থাপক (১৪% ভাগ) ‘মোটামুটি সমর্থন করি’ বলে মত প্রকাশ করেছেন। উল্লেখ্য, ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেডের ২২ জন ব্যবস্থাপক, আল-আরাফাহ ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ১৫ জন ব্যবস্থাপক, ফার্স্ট সিকিউরিটি ইসলামী ব্যাংকের ৪ জনের সকলেই, এক্সিম ব্যাংক লিমিটেডের ৬ জন ব্যবস্থাপকের সকলেই এবং আই,সি,বি ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ২ জন ও শাহ জালাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ৪ জন ব্যবস্থাপকের সবাই তাঁদের সমর্থন ব্যক্ত করেছেন।



অর্থাৎ দিন দিন দ্রুত নগদ সেবার চাহিদা বেড়ে যাবার প্রেক্ষিতে এ সেবার উপস্থিতির বিকল্প নাই—এ বিষয়টি সব ব্যবস্থাপকই অনুভব করেন। কারণ প্রত্যেক গ্রাহকই চান যে তাঁর ব্যাংকে গচ্ছিত টাকা যে মুহুর্তে প্রয়োজন সে মুহুর্তেই যেন তিনি উত্তোলন করতে পারেন। এ সেবা প্রদান

যখন দেশে চালু হয়েছে তখন গ্রাহকগণ এ সেবা থেকে বঞ্চিত হতে চান না বলেই ব্যবস্থাপকগণের ধারণা। তাই তাঁরা সবাই এক বাক্যে এ সেবা পর্যাপ্ত পরিমাণে চালুর পক্ষে সমর্থন ব্যক্ত করেছেন। সকল ব্যাংক এ সেবা সারাদেশে চালু করতে সক্ষম হয়নি এ জন্যে সংশ্লিষ্ট ব্যাংকসমূহের ব্যর্থতার গ্লানি থেকে নিষ্কৃতি লাভের জন্যই ব্যবস্থাপকগণের এই আকুতি – তাঁদের সমর্থন থেকে এ ধারণা পোষণ করার কারণ রয়েছে।

#### ৫.৫০ দ্রুত নগদ সেবার মান উন্নতকরণে গ্রাহকদের পরামর্শ

ব্যাংকের দ্রুত নগদ সেবার মান যত উন্নত হবে গ্রাহকদের আকর্ষণ তত বাড়বে। অবশ্য তারল্যের উপর এর জন্য চাপ পড়ারও আশংকা আছে। দ্রুত নগদ প্রদান সেবা গ্রাহকগণ কেমন পেতে চান সে সম্পর্কে তাঁদের ভিন্নমত থাকতে পারে। শিক্ষিত গ্রাহকগণ, শহরের ব্যবসায়ী ও শিল্পপতি গ্রাহক বা উচ্চ পদস্থ কর্মকর্তাগণ যেভাবে দ্রুত নগদ প্রদান সেবার মান বৃদ্ধির পরামর্শ দেবেন— অর্ধশিক্ষিত, বেকার ও নিম্ন পদস্থ কর্মচারীগণের পরামর্শ তদপেক্ষা ভিন্ন রকম হতে পারে। আবার সেখানে ব্যাংকারগণের মাথায় ভিন্ন রকম উপায়ে বা আরো উন্নততর পদ্ধতিতে সেবা প্রদানের পরিকল্পনা থাকতে পারে। পরামর্শ যে উৎস থেকেই বা যে রকমই আসুক না কেন তাতে সেবার মান যে বৃদ্ধি পেতে পারে তাতে সন্দেহ নাই। পরামর্শ গ্রহণ করা ব্যাংকের পক্ষে কতটুকু সম্ভব বা কতটুকু বাস্তব সম্মত তাও সংশ্লিষ্ট অবস্থার উপর নির্ভর করে। যাই হোক, এ ব্যাপারে গবেষক ব্যবস্থাপকগণের শরণাপন্ন হলে তাঁরা গ্রাহকদের নিকট থেকে পরামর্শ পাওয়া সম্পর্কে মতামত প্রদান করেন। তাঁদের মতামতের ভিত্তিতে নিম্নের সারণী-৫.৫৪ এবং চিত্র-৫.৫৪ এ সজ্জিত করা হয়েছে।

সারণী-৫.৫৪: গ্রাহকগণের কাছ থেকে পাওয়া ব্যাংকের কুইক ক্যাশ সেবার মান উন্নত করার পরামর্শ সম্পর্কে ব্যবস্থাপকগণের মতামত।

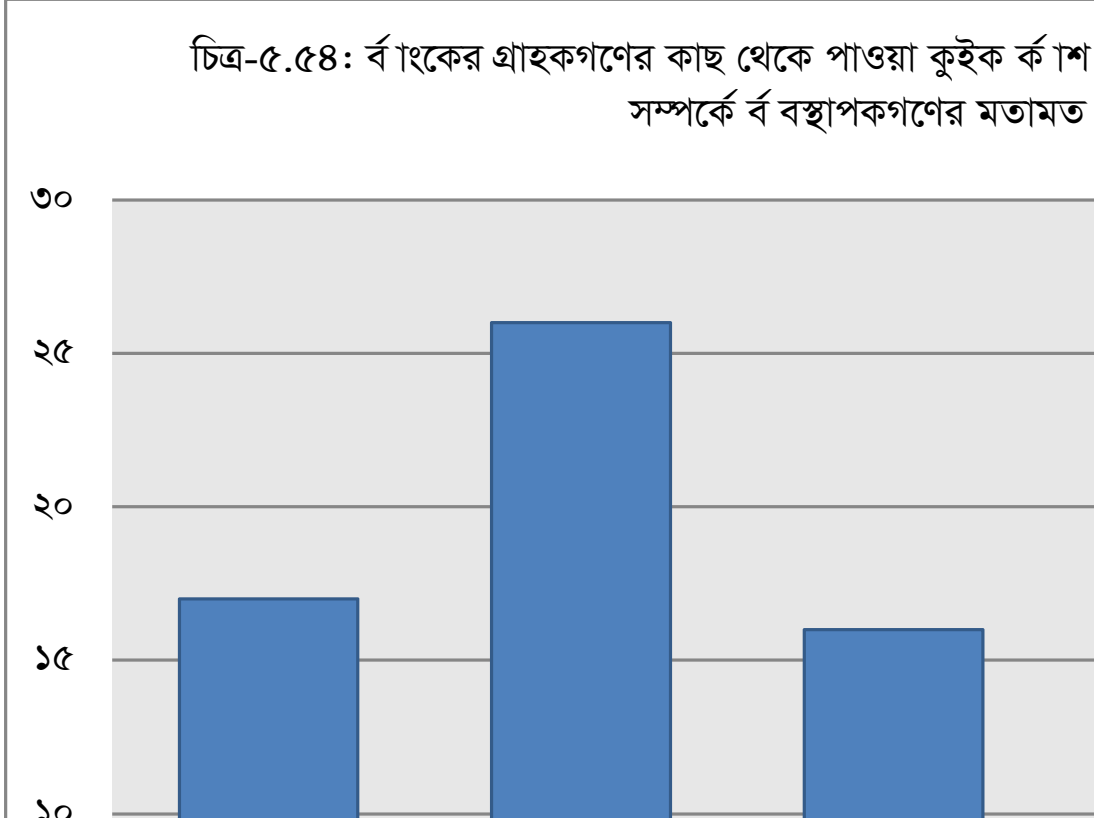
ক্রমিক নং	মতামত ব্যাংক	সমর্থন					মোট
		দৃঢ় করি	সমর্থন করি	মোটামুটি সমর্থন করি	সমর্থন করিনা	মোট সমর্থন করিনা	
১	আই, বি,বি, এল	৮ (৩০)	১২ (৪৪)	৭ (২৬)			২৭
২	আল-আরাফাহ্	৩ (২০)	৮ (৫৩)	৪ (২৭)			১৫
৩	সোস্যাল ব্যাংক			২ (৫০)	২ (৫০)		০৪
৪	ফাস্ট সিকিউরিটি	১ (২৫)	২ (৫০)		১ (২৫)		০৪

৫	এক্সিম ব্যাংক	২ (৩৩)	১ (১৭)	৩ (৫০)			০৬
৬	আই, সি, বি	১ (৫০)	১ (৫০)				০২
৭	শাহজালাল ব্যাংক	২ (৫০)	২ (৫০)				০৪
৮	মোট	১৭ (২৭)	২৬ (৪২)	১৬ (২৬)	৩ (৫)		৬২

তথ্য সূত্রঃ মাঠ জরিপ

\*বন্ধনীর মধ্যকার সংখ্যাগুলো শতকরা হার নির্দেশ করে।

এই সারণীতে দেখা যায় বিভিন্ন ইসলামী ব্যাংকের উত্তরদাতা মোট ৬২ জন ব্যবস্থাপকের ২৭ জন (৪৪% ভাগ) ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেডের। তন্মধ্যে শতকরা ১০০ ভাগ অর্থাৎ ২৭ জন ব্যবস্থাপকই গ্রাহকদের কাছ থেকে পরামর্শ পাওয়ার সম্ভাবনা সমর্থন করেছেন। তেমনি আল-আরাফাহ ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ১৫ জনের সবাই অর্থাৎ শতকরা ১০০ ভাগই বিভিন্ন মাত্রায় তাদের সমর্থন ব্যক্ত করেছেন। সোস্যাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের উত্তরদাতা ব্যবস্থাপকদের কাছ থেকে সমান দ্বিধাবিভক্ত মতামত পাওয়া গেছে। তাতে ‘মোটামুটি সমর্থন করি’ যেমন হালকা অভিমত প্রকাশ করে তেমনি ‘সমর্থন করি না’ এ রকম বক্তব্যও কঠোর বিরোধিতা প্রকাশ করে না। এক্সিম ব্যাংক লিমিটেডের ৬ জন ব্যবস্থাপকের সকলেই, আই,সি,বি, ইসলামীক ব্যাংক লিমিটেডের ২ জনের প্রত্যেকেই এবং শাহজালাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ৪ জন ব্যবস্থাপকের সকলেই তাঁদের সমর্থন ব্যক্ত করেছেন। শুধু ফার্স্ট সিকিউরিটি ইসলামী ব্যাংক এবং সোস্যাল ইসলামী ব্যাংকের মাত্র ৩ জন (৫% ভাগ) তাঁদের দ্বিমত প্রকাশ করেছেন।



এ সমস্ত ব্যবস্থাপক মনে করতে পারেন বর্তমানে যে সেবা প্রদান করা হচ্ছে তা কাঙ্ক্ষিত পর্যায়ে রয়েছে। তাই তাঁরা গ্রাহকদের কাছ থেকে আদৌ কোন পরামর্শের প্রয়োজন আছে বলে মনে করেন না। ব্যাংকারগণ উচ্চশিক্ষিত, প্রশিক্ষিত এবং ব্যক্তিগত এর মত একটি টেকনিক্যাল চাকুরীতে নিয়োজিত। তাঁরা তাদের অপেক্ষা কম শিক্ষিত, ব্যক্তিগত এ প্রশিক্ষণ প্রাপ্ত নন এবং টেকনিক্যাল ও জটিল ব্যক্তিগত চাকুরীতে মোটামুটি অল্প ব্যক্তিবর্গের পরামর্শের মুখাপেক্ষী না হওয়ারই কথা। তথাপি প্রত্যক্ষ সেবা ভোগকারী গ্রাহক সাধারণের কাছ থেকে ব্যাংকের দ্রুত নগদ সেবার মান উন্নত করার পরামর্শ গ্রহণের বিষয়টিকে অভিনন্দন জানিয়েছেন এটি ব্যবস্থাপকগণের মহানুভবতা এবং উদারতার পরিচায়ক বটে।

#### ৫.৫১ দ্রুত নগদ সেবার মান উন্নত করার পরামর্শের অন্যান্য উৎস

ইসলামী ব্যাংকসমূহে দ্রুত নগদ সেবার মান উন্নয়নের পরামর্শ শুধু গ্রাহকগণ নন অন্যান্য ব্যক্তিবর্গের কাছ থেকেও পাওয়া যেতে পারে। এ সমস্ত ব্যক্তিবর্গের মধ্যে অন্যান্য ব্যাংকের ব্যবস্থাপক ও গ্রাহক, গ্রাহক নন এমন ব্যবসায়ী, শিল্পপতি এবং সরকারি-বেসরকারি কর্মকর্তা ও কর্মচারী প্রভৃতি আছেন। এঁরা ইসলামী ব্যাংকসমূহের সাথে লেনদেন না করলেও অন্যান্য ব্যাংকের সাথে নিশ্চয়ই করে থাকেন এবং তাঁরা তাদের ব্যাংকের অভিজ্ঞতার আলোকে এসব পরামর্শ দিতে

পারেন। ইসলামী ব্যাংকসমূহের ব্যবস্থাপকগণও এ অভিমতই পোষণ করেন। নিম্নের সারণীতে তাঁদের অভিমত প্রকাশিত হয়েছে (দ্রষ্টব্য সারণী-৫.৫৫ ও চিত্র-৫.৫৫)।

সারণী-৫.৫৫: ব্যাংকের কুইক ক্যাশ সেবার মান উন্নত করার পরামর্শ সম্পর্কে ব্যবস্থাপকগণের মতামত।

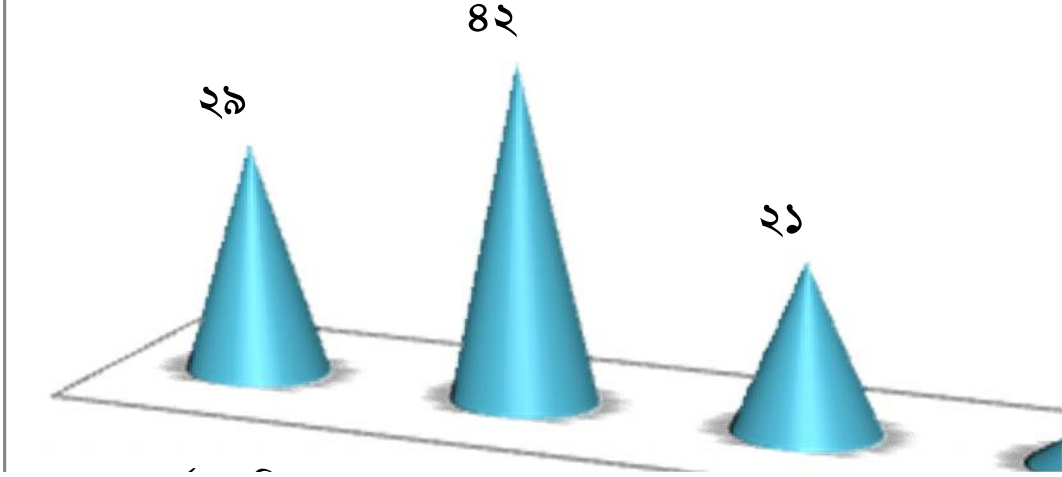
ক্রমিক নং	মতামত ব্যাংক	দৃঢ় সমর্থন করি	সমর্থন করি	মোটামুটি সমর্থন করি	সমর্থন করিনা	মোটাই সমর্থনকরিনা	মোট
১	আই, বি, বি, এল	৮ (২৯)	১১ (৪১)	৪ (১৫)	৩ (১১)	১ (৪)	২৭
২	আল-আরাফাহ্	৬ (৪০)	৪ (২৭)	৫ (৩৩)			১৫
৩	সোস্যাল ব্যাংক		১ (২৫)	২ (৫০)	১ (২৫)		০৪
৪	ফার্স্ট সিকিউরিটি		৩ (৭৫)	১ (২৫)			০৪
৫	এক্সিম ব্যাংক	২ (৩৩)	৩ (৫০)	১ (১৭)			০৬
৬	আই, সি, বি	১ (৫০)	১ (৫০)				০২
৭	শাহজালাল ব্যাংক	১ (২৫)	৩ (৭৫)				০৪
৮	মোট	১৮ (২৯)	২৬ (৪২)	১৩ (২১)	৪ (৬)	১ (২)	৬২

তথ্য সূত্রঃ মাঠ জরিপ

\*বন্ধনীর মধ্যকার সংখ্যাগুলো শতকরা হার নির্দেশ করে।

উপরে উপস্থাপিত সারণীতে দ্রুত নগদ সেবার মান উন্নয়নের পরামর্শ অন্যান্য উৎস থেকে পাওয়ার সম্ভাবনা সম্পর্কে ৬২ জন ব্যবস্থাপকগণের মতামত সংগৃহীত হয়েছে। এতে দেখা যায়, বিভিন্ন ইসলামী ব্যাংকের মধ্যে ২৭ জন ব্যবস্থাপকের মতামত পাওয়া গেছে ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেড থেকে। এই ব্যাংকের ২৩ জন (৮৫% ভাগ) ব্যবস্থাপক বক্তব্য সমর্থন করেছেন এবং মাত্র ৪ জন (১৫% ভাগ) ব্যবস্থাপক সমর্থন করেন না জানিয়েছেন। সোস্যাল ইসলামী ব্যাংকের ৪ জন ব্যবস্থাপকের মধ্যে ১ জন সমর্থন করেন না বলে জানালেও আর কোন ব্যাংকের ব্যবস্থাপক বাইরের কোন উৎস থেকে দ্রুত নগদ সেবার মান উন্নয়নের পরামর্শ গ্রহণের প্রয়োজনীয়তা আছে মনে করেন না। আল-আরাফাহ্ ব্যাংকের ১৫ জন ব্যবস্থাপকের মধ্যে ৬ জন (৪০% ভাগ) ‘দৃঢ়ভাবে সমর্থন করি’ ৪ জন (২৭% ভাগ) ‘সমর্থন করি’ এবং ৫ জন ব্যবস্থাপক (৩৩% ভাগ) ‘মোটামুটি সমর্থন করি’ বলেছেন।

চিত্র-৫.৫৫: বঁাংকের কুইক কঁাশ সেবার মান উন্নত করার পদ  
মতামত ।



উপরের পরিবেশিত তথ্যে ধারণা করা যায় যে, শরীয়াহুভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকসমূহের সেবার মান ভবিষ্যতে ‘উন্নয়ন করার অবকাশ আছে’ বলে প্রায় সকল ব্যবস্থাপকই এ বক্তব্য সমর্থন করেছেন। হয়তো পরামর্শকগণের সুপারিশের সাথে ইসলামী ব্যাংকসমূহ পুরোপুরি সম্মত হতে পারবেন না। তথাপিও পরামর্শ গ্রহণের দরজা বন্ধ করতে চান না বলেই ব্যবস্থাপকগণ বক্তব্য সমর্থন করেছেন। মুষ্টিমেয় ৫ জন ব্যবস্থাপক এ বক্তব্য সমর্থন না করার পেছনে সম্ভাব্য যে কারণ থাকতে পারে তা হলো ইসলামী ব্যাংকসমূহের দ্রুত নগদ সেবার মান বৃদ্ধির পরামর্শ ইসলামী ব্যাংক ব্যবস্থার সাথে সংশ্লিষ্টদের নিকট থেকেই গ্রহণ করা উচিত-যা ক্রমাগত নেয়া হচ্ছে। প্রচলিত ব্যাংক ব্যবস্থার সাথে তাল মিলিয়ে প্রদত্ত পরামর্শ ইসলামী ব্যাংকে প্রয়োগের বাস্তবতা তাঁরা অনুভব করেন না বলেই অন্যান্য উৎস থেকে পরামর্শ গ্রহণের বিষয়টি নাকচ করে দিয়েছেন।

#### ৫.৫২ দ্রুত নগদ সেবার মান সচেতনতা ও অস্বীকার

ইসলামী ব্যাংকের বয়স প্রচলিত সুদ ভিত্তিক ব্যবস্থার চেয়ে কম। ১৯৮৩ সালের পর থেকে বেসরকারি খাতকে উৎসাহিতকরণ করা শুরু হলে তারই ধারাবাহিকতায় ইসলামী ব্যাংক প্রতিষ্ঠিত হতে থাকে। বেসরকারি ব্যাংকসমূহ সর্বপ্রথম দ্রুত নগদ সেবা কার্যক্রম শুরু করে। ইসলামী ব্যাংক তার মধ্যে অন্যতম। প্রযুক্তিকে তারাও অস্বীকার না করে বরং স্বাগত জানিয়েছেন। সেদিক থেকে দ্রুত নগদ সেবার মান সচেতনতা আবশ্যিক। তাই এই সেবার ধারাবাহিকতা বজায় রাখার ব্যাপারে অস্বীকারাবদ্ধতাও গুরুত্বপূর্ণ। প্রতিযোগিতাপূর্ণ আর্থিক খাতে অন্যান্য ব্যাংকের সাথে তাল মিলিয়ে চলতে হলে এ সেবার প্রয়োজনীয়তা অস্বীকার করা মানে বাস্তবতাকে অগ্রাহ্য করা। কাজেই



ব্যবস্থাপককে এই সেবার মান সম্পর্কে সচেতন থাকতে হবে। ইসলামী ব্যাংকের ব্যবস্থাপকগণকে এই সচেতনতা ও অঙ্গীকারাবদ্ধতা সম্পর্কে প্রশ্ন করা হলে তাঁরা যে অভিমত প্রকাশ করেছেন তা নিম্নের সারণীতে উপস্থাপন করা হলো (দ্রষ্টব্য-সারণী-৫.৫৬ ও চিত্র-৫.৫৬)।

সারণী-৫.৫৬: ব্যাংকের ব্যবস্থাপনার কুইক ক্যাশ সেবার মান সচেতনতা ও অঙ্গীকারাবদ্ধতা সম্পর্কে ব্যবস্থাপকগণের মতামত।

ক্রমিক নং	মতামত ব্যাংক	সমর্থন				মোট
		দৃঢ় সমর্থন করি	সমর্থন করি	মোটামুটি সমর্থন করি	সমর্থন করিনা	
১	আই, বি, বি, এল	১০ (৪৫)	৮ (৩৬)	১ (৫)	৩ (১৪)	২২
২	আল-আরাফাহ্	১০ (৬৭)	৪ (২৭)	১ (৭)		১৫
৩	সোস্যাল ব্যাংক	৩ (৭৫)	১ (২৫)			০৪
৪	ফার্স্ট সিকিউরিটি	২ (৫০)	১ (২৫)	১ (২৫)		০৪
৫	এক্সিম ব্যাংক	৪ (৬৭)	২ (৩৩)			০৬
৬	আই, সি, বি	২ (১০০)				০২
৭	শাহজালাল ব্যাংক	১ (২৫)	৩ (৭৫)			০৪
৮	মোট	৩২ (৫৬)	১৯ (৩৪)	৩ (৫)	৩ (৫)	৫৭

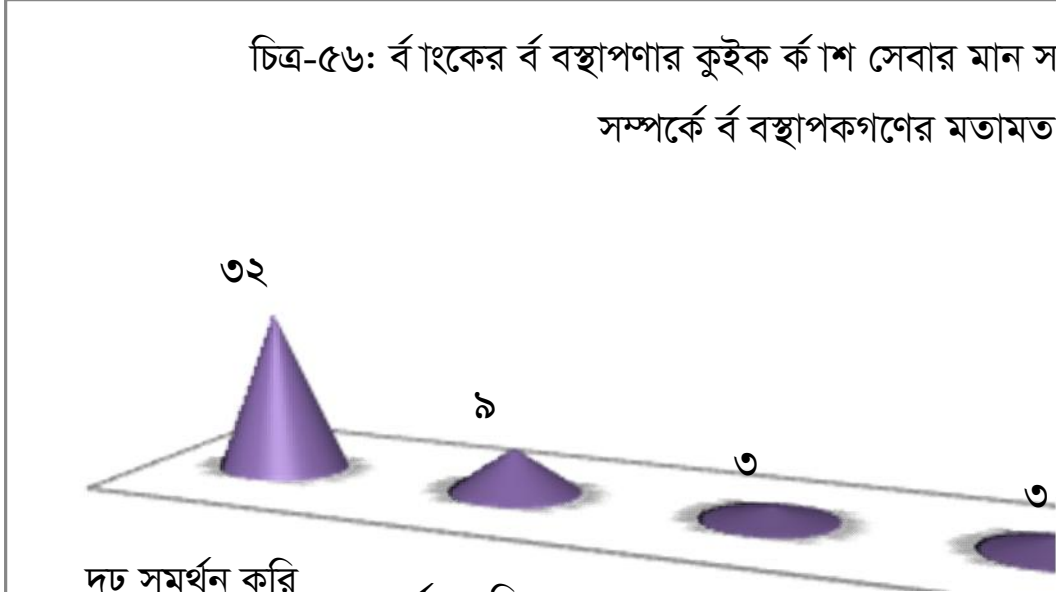
তথ্য সূত্রঃ মাঠ জরিপ

\*বন্ধনীর মধ্যকার সংখ্যাগুলো শতকরা হার নির্দেশ করে।

কুইক ক্যাশ সেবার মান সচেতনতা ও অঙ্গীকারাবদ্ধতা সম্পর্কে শরীয়াহভিত্তিক সকল ইসলামী ব্যাংকের মোট ৫৭ জনের উত্তর জানা গেছে। এর মধ্যে ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেডের ২২ জন, আল-আরাফাহ্ ইসলামী ব্যাংকের ১৫ জন, সোস্যাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ৪ জন, ফার্স্ট সিকিউরিটি ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ৪ জন, এক্সিম ব্যাংক লিমিটেডের ৬ জন, আই,সি,বি ইসলামীক ব্যাংক লিমিটেডের ২ জন এবং শাহজালাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ৪ জন ব্যবস্থাপক তাঁদের মতামতের প্রতিফলন ঘটিয়েছেন। ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেডের ১৯ জন (৮৬% ভাগ) উত্তরদাতা ব্যবস্থাপক তাঁদের সমর্থনসূচক অভিমত দিয়েছেন। মাত্র ৩ জন (১৪% ভাগ) ব্যবস্থাপক ‘সমর্থন করিনা’ বলেছেন।

এ ছাড়া অন্যান্য ইসলামী ব্যাংকের সকল ব্যবস্থাপকই উচ্চ পদস্থ কর্তৃপক্ষ যে কুইক ক্যাশ সেবার মান সম্পর্কে সচেতন এবং অঙ্গীকারাবদ্ধ তা নিশ্চিত করে তাদের মতামত তুলে ধরেছেন।

চিত্র-৫৬: বাংকের বঁ বস্থাপণার কুইক কঁাশ সেবার মান স  
সম্পর্কে বঁ বস্থাপকগণের মতামত



যে সেবা সর্বাধুনিক প্রযুক্তি নির্ভর এবং সর্বনিম্ন সময়ে যে সেবা পাওয়া যায় সে সম্পর্কে উচ্চ ব্যবস্থাপনার উদাসীন ও অনাগ্রহী থাকার সুযোগ কম। কারণ আধুনিক প্রযুক্তির সুবিধা একবার দেয়া শুরু করলে যে কোন মূল্যে তা চালু রাখা জরুরী। আর এ সেবা চালু রাখতে হলে এ সম্পর্কে ব্যবস্থাপকগণের সচেতন এবং অঙ্গীকারাবদ্ধ থাকতেই হবে। এই প্রেক্ষাপটেই সকল শরীয়াহভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকের প্রায় সকল ব্যবস্থাপকই সমর্থনসূচক মত দিয়েছেন।

#### ৫.৫৩ দ্রুত নগদ সেবার ব্যাপারে গ্রাহকগণের সন্তুষ্টি

ব্যাংকে দ্রুত নগদ সেবা প্রদান কার্যক্রম সম্পর্কে গ্রাহকগণের সন্তুষ্টি মুখ্য বিষয়। গ্রাহকগণের সন্তুষ্টির উপরই ব্যাংকের সম্প্রসারণ নির্ভর করে। ব্যাংকের ব্যবসায়ের পরিধি, সুনাম, প্রতিযোগিতার সাফল্য ইত্যাদি প্রভাবিত হয় দ্রুত নগদ সেবার মান, পরিমাণ ও প্রকৃতি দ্বারা। গ্রাহকগণ দ্রুত নগদ সেবা কার্যক্রমের প্রতি সন্তুষ্টি থাকলে ব্যাংকের গতিশীলতাও বৃদ্ধি পায়। সে সম্পর্কে গ্রাহকগণ অন্যান্য গ্রাহকেরও দৃষ্টি আকর্ষণ করতে পারে। এই সব বিবেচনায় নির্বাচিত ইসলামী ব্যাংকসমূহের গ্রাহকগণকে জরীপের প্রাক্কালে ব্যাংকের দ্রুত নগদ সেবার প্রতি তাঁদের সন্তুষ্টির প্রকৃতি সম্পর্কে জিজ্ঞেস করা হয়েছিল। তাঁদের কাছ থেকে প্রাপ্ত অভিমতের উপর ভিত্তি করে সারণী-৫.৫৭ ও চিত্র-৫.৫৭ প্রস্তুত করা হয়েছে যা নিম্নে পরিবেশিত হল।

সারণী-৫.৫৭: ব্যাংকের কুইক ক্যাশ সেবার ব্যাপারে সন্তুষ্টি সম্পর্কে গ্রাহকগণের মতামত।

ক্রমিক নং	মতামত		মোট				
	ব্যাংক	দঢ় সমর্থন করি		সমর্থন করি			
১	আই, বি, বি, এল	২১ (২৬)	২৮ (৩৫)	১৫ (১৯)	১৩(১৭)	৩ (৪)	৮০

২	আল-আরাফাহ্	১ (৩)	১২ (৪১)	১৪ (৪৮)	২ (৭)		২৯
৩	সোস্যাল ব্যাংক	১৭ (৭১)	৫ (২১)	২ (৮)			২৪
৪	ফার্স্ট সিকিউরিটি	৩ (১৩)	১১ (৪৮)	৮ (৩৫)	১ (৪)		২৩
৫	এক্সিম ব্যাংক	৪ (১৬)	১০ (৪০)	৭ (২৮)	৩ (১২)	১ (৪)	২৫
৬	আই, সি, বি		৭ (৬৪)	৪ (৩৬)			১১
৭	শাহজালাল ব্যাংক	৯ (২৬)	১৯ (৫৪)	৩ (৯)		৪ (১১)	৩৫
৮	মোট	৫৫ (২৪)	৯২ (৪১)	৫৩ (২৩)	১৯ (৮)	৮ (৪)	২২৭

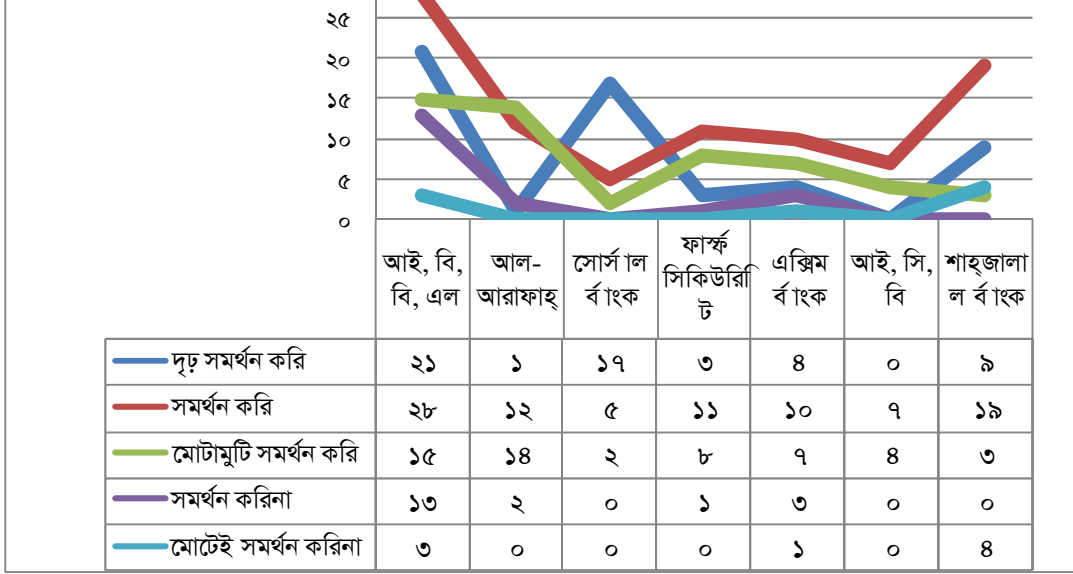
তথ্য সূত্রঃ মাঠ জরিপ

\*বন্ধনীর মধ্যকার সংখ্যাগুলো শতকরা হার নির্দেশ করে।

উপরের সারণীতে ২২৭ জনের অভিমত সন্নিবেশিত হয়েছে। এর মধ্যে ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেডের ৮০ জন, আল-আরাফাহ্ ইসলামী ব্যাংকের ২৯ জন সোস্যাল ইসলামী ব্যাংকের ২৪ জন, ফার্স্ট সিকিউরিটি ইসলামী ব্যাংকের ২৩ জন, এক্সিম ব্যাংকের ২৫ জন, আই, সি, বি ইসলামী ব্যাংকের ১১ জন এবং শাহজালাল ইসলামী ব্যাংকের ৩৫ জন গ্রাহকের অভিমত গ্রহণ করা হয়েছে। এতে দেখা যায় যে, ৬৪ জন (৮০% ভাগ) গ্রাহক দ্রুত নগদ সেবা কার্যক্রমের ব্যাপারে সন্তুষ্ট-এ বক্তব্য সমর্থন করেছেন। আল আরাফাহ্ ইসলামী ব্যাংকের ২৭ জন (৯২% ভাগ) গ্রাহক, সোস্যাল ইসলামী ব্যাংকের ২৪ জন গ্রাহকের সবাই, ফার্স্ট সিকিউরিটি ইসলামী ব্যাংকের ২৩ জনের মধ্যে ২২ জন (৯৬% ভাগ), এক্সিম ব্যাংক লিমিটেডের ২৫ জনের মধ্যে ২১ জন (৮৪% ভাগ) আই,সি,বি ইসলামী ব্যাংকের ১১ জনের সবাই এবং সবশেষে শাহজালাল ইসলামী ব্যাংকের ৩৫ জনের মধ্যে ৩১ জন (৮৯% ভাগ) গ্রাহক তাদের বিভিন্ন মাত্রার সমর্থন ব্যক্ত করেছেন। শুধুমাত্র ইসলামী ব্যাংকের ১৬ জন (২১% ভাগ) গ্রাহক নেতিবাচক জবাব দিয়েছেন যে দ্রুত নগদ সেবা কার্যক্রম সম্পর্কে গ্রাহকগণ সন্তুষ্ট নয়।

ইসলামী ব্যাংকসমূহকে অত্যন্ত ধীর ও স্থির গতিতে এগুতে হচ্ছে। বাংলাদেশে যদি কোন কারণে ইসলামী ব্যাংকের পদস্থলন ঘটে তাহলে এদেশের ইসলামী ঐতিহ্য ও ক্ষতিগ্রস্ত হবে। সুতরাং যেটুকু দ্রুত নগদ সেবাই

চিত্র-৫.৫৭: ব'ংকের কুইক র্ক'শ সেবার ব'াপারে সন্তুষ্টি সম্পর্কে গ্রাহকগণের মতামত



দেয়া যাক না কেন তা যেন ক্রটিমুক্ত ও নিরবিচ্ছিন্ন হয়। তাই গ্রাহকদের সন্তুষ্টির প্রতি সবিশেষ নজর রেখে তা পরিচালনা করতে হয়। ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেড বেসরকারি ব্যাংকিং জগতে সর্ববৃহৎ প্রতিষ্ঠান হিসেবে সারা দেশেই তার কার্যক্রম বিস্তার করেছে। সে হিসেবে দ্রুত নগদ সেবা কার্যক্রমের পরিধি খুব বেশি বিস্তার করতে পারেনি। এটি নিঃসন্দেহে জনগণের প্রত্যাশার তুলনায় নিতান্তই অপ্রতুল। তাই কিছু গ্রাহক এ সেবা কার্যক্রমের প্রতি অসন্তুষ্ট এমন ধারণা পোষণ করে থাকতে পারে না।

#### ৫.৫৪ দ্রুত নগদ সেবার ফলে কাজের চাপ হ্রাসের সম্ভাবনা

ব্যাংকারগণ অফিস সময়ের শুরু থেকেই কাজের চাপের মধ্যে থাকেন। কোন কোন সময় এ চাপ স্বাভাবিক মাত্রার চেয়ে আরো বেড়ে যায়। তদুপরি নিয়োজিত কর্মচারি ও কর্মকর্তাবৃন্দের কাজের গতি শিথিল হলে এ চাপ অসহনীয় পর্যায়ে চলে আসে। এর সাথে নতুন মাত্রা যোগ হয় যদি ব্যাংকের নিয়ম-কানুন জটিল ও আমলাতান্ত্রিক হয়। কোন কোন সময় কারণে বা অকারণে গ্রাহকগণের অসহিষ্ণুতা সমস্যাকে আরো তীব্র করে তোলে। এ রকম একটি অবস্থায় দ্রুত নগদ সেবা স্কীম চালু করায় ব্যাংকে গ্রাহকদের আনাগোনা কিছুটা হলেও হ্রাস পায়। ব্যবস্থাপকগণের কাজের চাপ হ্রাস পেলে তাঁরা অন্যান্য উন্নয়নমূলক কাজের দিকেও নজর দিতে পারবেন।

প্রতিটি ব্যাংকেরই বেশ কিছু মূল্যবান (Valued) গ্রাহক থাকেন। এ সমস্ত গ্রাহকগণ ব্যবস্থাপকদের সাথে ব্যবসায়িক সম্পর্কের স্বার্থে ব্যক্তিগত সম্পর্কের উপরও গুরুত্ব আরোপ করে থাকে। এজন্য তাঁদের জন্য সময় বরাদ্দ রাখতে হয়। দ্রুত নগদ সেবা চালু করতে পারলে কিছু সময় বাঁচিয়ে এসব গুরুত্বপূর্ণ গ্রাহকদের দিতে পারা যায়। কোন ব্যাংকের সাফল্যের আরেকটি পূর্বশর্ত হলো উদ্ভাবনী (Innovative) পদক্ষেপ। জনগণের চাহিদামত বিনিয়োগ প্রকল্প চালু করে ব্যাংক এ সব উদ্ভাবনী মানসিকতার নজির স্থাপন করতে পারে। আর দ্রুত নগদ সেবা ব্যাংকারদের মধ্যে এরূপ উদ্ভাবনী শক্তির উন্মেষ ঘটাতে সহায়ক হয়। উল্লিখিত অবস্থার পরিপ্রেক্ষিতে গ্রাহকগণই আসলে ভুক্তভুগী হন। এ অবস্থা থেকে পরিত্রাণের উপায়ও তাই তাঁদেরই খুঁজে বের করতে হয়। তারই পরিপ্রেক্ষিতে ইসলামী ব্যাংকসমূহের নির্বাচিত উত্তরদাতা গ্রাহকগণ ম্যানেজারদের কাজের চাপ হ্রাসের বিষয়ে তাঁদের সংশ্লিষ্টতা দেখিয়েছেন। তাঁদের বক্তব্য সারণী-৫.৫৮ ও চিত্র-৫.৫৮ এ দেখানো হয়েছে।

সারণী-৫.৫৮: ব্যাংকের কুইক ক্যাশ সেবা চালু করলে অনেকটা কাজের চাপ হ্রাস পাওয়া সম্পর্কে গ্রাহকগণের মতামত।

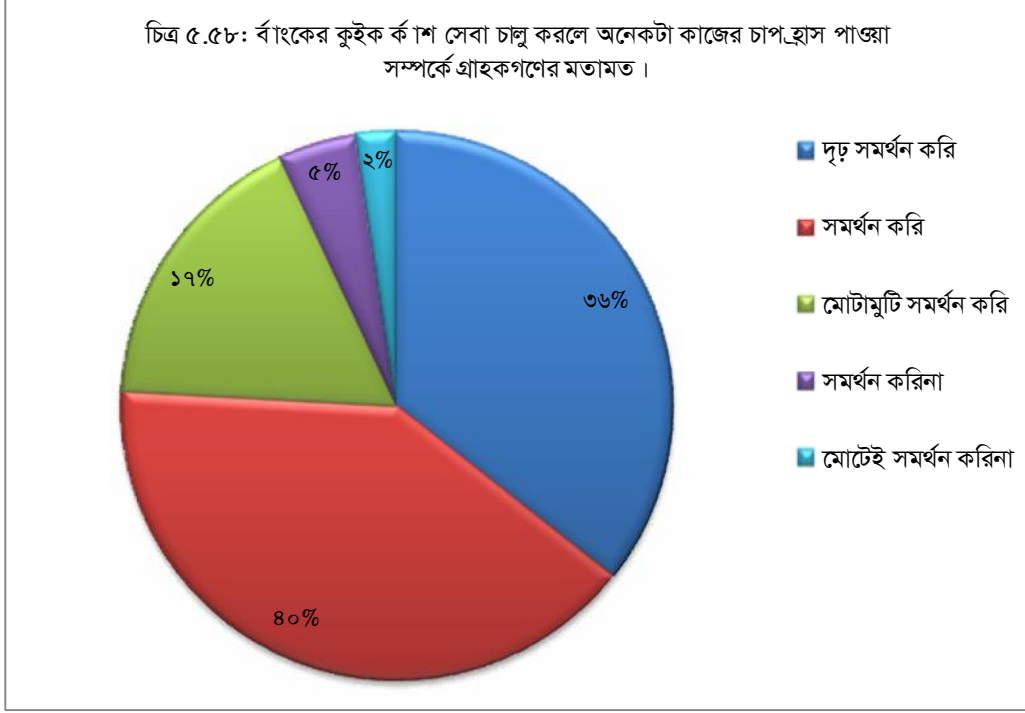
ক্রমিক নং	মতামত ব্যাংক	দৃঢ় সমর্থন করি	সমর্থন করি	মোটামুটি সমর্থন করি	সমর্থন করিনা	মোটাই সমর্থন করিনা	মোট
২	আল-আরাফাহ্	৭ (২৩)	১০ (৩৩)	১১ (৩৭)	২ (২৭)		৩০
৩	সোস্যাল ব্যাংক	২৪(১০০)					২৪
৪	ফাস্ট সিকিউরিটি	৭ (৩০)	৮ (৩৫)	৫ (২২)	২ (৯)	১ (৪)	২৩
৫	এক্সিম ব্যাংক	৬ (২৪)	১৩ (৫২)	৪ (১৬)	২ (৮)		২৫
৬	আই, সি, বি		১০ (৯১)	১ (৯)			১১
৭	শাহজালাল ব্যাংক	১৬ (৪৭)	৮ (২৪)	৬ (১৮)	১ (৩)	৩ (৯)	৩৪
৮	মোট	১০১(৪৪)	৭৯ (৩৫)	৩৫ (১৫)	৯ (৪)	৪ (২)	২২৮

তথ্য সূত্রঃ মাঠ জরিপ

\*বন্ধনীর মধ্যকার সংখ্যাগুলো শতকরা হার নির্দেশ করে।

উপরের সারণী অনুসারে বিভিন্ন উত্তরদাতা ইসলামী ব্যাংকের মোট ২২৮ জন গ্রাহকের মতামত সংগ্রহ ও টেবুলেশন দেখানো হয়েছে। এই সারণী অনুসারে ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেডের ৮০ জন গ্রাহকের মধ্যে ১০ জন ছাড়া অবশিষ্ট ৭১ জন উত্তরদাতা (৩১% ভাগ) গ্রাহক দ্রুত নগদ সেবা তাঁদের ব্যাংকে চালু হলে কাজের চাপ অনেকটা কমে যাবে- এ বিবৃতি সমর্থন করেন। আল-আরাফাহ্ ব্যাংকের ৩০ জন গ্রাহকের

মধ্যে মাত্র ২ জন ব্যতীত ২৮ জনই (৯৩% ভাগ) এ বক্তব্য সমর্থন করেছেন। সোস্যাল ব্যাংক লিমিটেডের ২৪ জন ব্যবস্থাপকের শতকরা ১০০ ভাগই ‘দৃঢ়ভাবে সমর্থন করি’ বলেছেন। ফার্স্ট সিকিউরিটি ইসলামী ব্যাংকের ২৩ জন গ্রাহকের ২০ জন (৮৭% ভাগ) সমর্থনসূচক বক্তব্য দিয়েছেন। এক্সিম ব্যাংক লিমিটেডের ২৫ জন উত্তরদাতা গ্রাহকের মধ্যে ২৩ জন (৯২% ভাগ) বিভিন্ন মাত্রার সমর্থন প্রকাশ করেছেন। আই,সি,বি ইসলামী ব্যাংকের ১১ জনের সবাই এবং শাহজালাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ৩৪ জন গ্রাহকের মধ্যে ৩০ জন (৮৯% ভাগ) উত্তরদাতা গ্রাহকই সমর্থন জানিয়েছেন যে ব্যাংকের কুইক ক্যাশ সেবা চালু করলে



অনেকটা কাজের চাপ হ্রাস পাবে। পক্ষান্তরে মুষ্টিমেয় ১৩ জন (৬% ভাগ) গ্রাহক এই বক্তব্য সমর্থন করেন নাই।

একটি কথা স্মরণ রাখার মত, আর তাহলো ব্যাংকে কুইক ক্যাশ সার্ভিস চালু করা গেলে শুধু ব্যবস্থাপকগণের কাজের চাপ কমবে তাই নয় গ্রাহকগণের কাজের চাপও হ্রাস পাবে। কারণ অনেক গ্রাহক থাকতে পারেন যাঁরা ব্যাংক ব্যবস্থাপকদের চাইতেও বেশি ব্যস্ত থাকেন। এমতাবস্থায় কুইক ক্যাশ সার্ভিস চালু হলে লেনদেনে তাঁরাও সময় বাঁচাতে পারবেন এবং কাজের চাপও হ্রাস পাবে। এতে একই সময়ে তারাও পূর্বাপেক্ষা অনেক বেশি কাজ করতে সক্ষম হবে। তাই প্রতিটি ব্যাংকারকে বড় বড় ব্যবসায়ী ও শিল্পপতিগণকে তাঁদের চাহিদা মাত্র সেবা দিতে প্রস্তুত থাকতে হবে।

#### ৫.৫৫ ব্যাংকের কুইক ক্যাশ সেবা সব শাখায় প্রবর্তন

বর্তমান প্রযুক্তির যুগে পৃথিবীর সকল উন্নত দেশ কুইক ক্যাশ সেবা চালু করেছে। এমনকি উন্নয়নশীল দেশও এ ব্যাপারে অনেক দূর এগিয়েছে। বাংলাদেশও সাম্প্রতিক কালে কুইক ক্যাশ সেবা প্রদানের লক্ষ্যে গুরুত্বপূর্ণ

পদক্ষেপ গ্রহণ করে যাচ্ছে। ইতিমধ্যে বেশ কয়েকটি বেসরকারি প্রচলিত ও সুদভিত্তিক বাণিজ্যিক ব্যাংক সমগ্র দেশব্যাপী এ কুইক ক্যাশ সেবা ব্যবস্থা প্রবর্তন করেছে। শরীয়াহভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকসমূহের সবগুলো এখনো এ ব্যবস্থা সারা দেশে চালু করতে না পারলেও দু' একটি ব্যাংক জোর প্রচেষ্টা চালিয়ে যাচ্ছে। খুব শিগগির তারা এ ব্যবস্থার সুফল জনগণের দোরগোড়ায় পৌঁছিয়ে দেওয়ার আশা করছে। কারণ প্রতিযোগিতায় টিকে থাকতে হলে এবং প্রযুক্তিতে অগ্রসরমান বাংলাদেশ গড়ার প্রত্যয় অর্জন করতে হলে এছাড়া আর কোন বিকল্প নাই বলে তাঁরা মনে করেন। এ সম্পর্কে জানতে বর্তমান গবেষণায় শরীয়াহভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকসমূহের গ্রাহকবৃন্দের দৃষ্টি আকর্ষণ করা হয়। উত্তরদাতা গ্রাহকবৃন্দ দ্বিধাবিভক্ত মতামত দিলেও অধিকাংশ গ্রাহকই সমর্থনসূচক বক্তব্য প্রদান করেছেন (সারণী-৫.৫৯ ও চিত্র-৫.৫৯ দ্রষ্টব্য)।

সারণী-৫.৫৯: ব্যাংক কর্তৃক কুইক ক্যাশ সেবা সব শাখায় চালু করা সম্পর্কে গ্রাহকগণের মতামত।

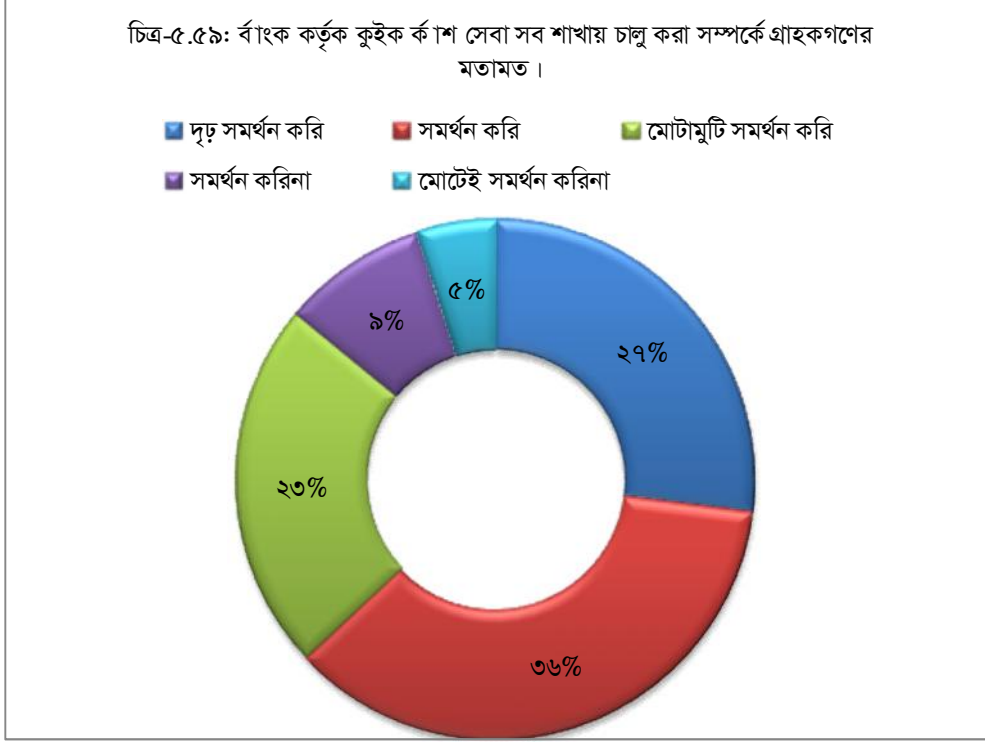
ক্রমিক নং	মতামত ব্যাংক	দৃঢ় সমর্থন করি	সমর্থন করি	মোটামুটি সমর্থন করি	সমর্থন করিনা	মোটাই সমর্থন করিনা	মোট
২	আল-আরাফাহ্	৬ (২১)	৭ (২৪)	১৩ (৪৫)	৩ (১০)		২৯
৩	সোস্যাল ব্যাংক	৯ (৩৮)	১০ (৪২)	৫ (২১)			২৪
৪	ফার্স্ট সিকিউরিটি	৩ (১৩)	৯ (৩৯)	১০ (৪৩)		১ (৫)	২৩
৫	এক্সিম ব্যাংক	৬ (২৪)	১১(৪২)	৪ (১৫)	৪ (১৫)	১ (৪)	২৬
৬	আই, সি, বি	১ (৯)	৬ (৫৫)	৩ (২৭)	১ (৯)		১১
৭	শাহজালাল ব্যাংক	১১ (৩২)	১১ (৩২)	৭ (২১)	১ (৩)	৪(১২)	৩৪
৮	মোট	৬৩ (২৭)	৮৩ (৩৬)	৫২ (২৩)	২০ (৯)	১২(৫)	২৩০

তথ্য সূত্র: মাঠ জরিপ

\*বন্ধনীর মধ্যকার সংখ্যাগুলো শতকরা হার নির্দেশ করে।

উপরের সারণীতে শরীয়াহভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকসমূহের মোট ২৩০ জন উত্তরদাতা গ্রাহকের মতামত প্রতিফলিত হয়েছে। তাতে দেখা যায় যে, ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেডের ৮৩ জন, আল-আরাফাহ্ ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ২৯ জন, সোস্যাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ২৪ জন, ফার্স্ট সিকিউরিটি ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ২৩ জন, এক্সিম ব্যাংক লিমিটেডের ২৬ জন, আই, সি, বি, ইসলামীক ব্যাংক লিমিটেডের ১১ জন এবং শাহজালাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ৩৪ জন গ্রাহকের মতামত সন্নিবেশিত হয়েছে। এর মধ্যে সব ব্যাংকের মোট ৬৩ জন

অর্থাৎ শতকরা ২৭% ভাগ দৃঢ় ভাবে সমর্থন করেছেন, ৮৩ জন অর্থাৎ শতকরা ৩৬% ভাগ গ্রাহক সাধারণভাবে সমর্থন করেছেন এবং ৫২ জন অর্থাৎ শতকরা ২৩% ভাগ উত্তরদাতা গ্রাহক বিভিন্ন



মাত্রার সমর্থনসূচক বক্তব্য উপস্থাপন করেছেন। উত্তরদাতা গ্রাহকদের মতামত থেকে শরীয়াহুভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকসমূহের সকল শাখায় কুইক ক্যাশ সেবা চালুর পক্ষে প্রনোদনার প্রয়োজনীয়তা উল্লেখিত হয়েছে। কুইক ক্যাশ সেবা ছাড়া গ্রাহকগণ আর সাবেকীধরণের (premitive) সেবার প্রতি আগ্রহী নন এমন বক্তব্যই জোরালোভাবে উল্লেখ করেছেন।

এতে বোঝা যায় যে, শরীয়াহুভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকসমূহেরও আর চিরাচরিত পদ্ধতি আঁকড়ে থাকার সময় নাই। কতিপয় গ্রাহক তাঁদের ব্যাংকসমূহ সব শাখায় কুইক ক্যাশ সেবা চালু করেনি এমন বক্তব্যের পক্ষে অবস্থান নিয়ে ব্যাংকারগণকে এ ধারণাই দিয়েছেন যে, যত দ্রুত সম্ভব কুইক ক্যাশ সেবাই ব্যাংকের প্রতি তাঁদের আকর্ষণ বৃদ্ধি করবে।

#### ৫.৫৬ লকার সার্ভিসের খুঁটিনাটি বিষয় অবগতকরণ

ব্যাংকের লকার সার্ভিস একটি সংবেদনশীল স্কীম। এই স্কীমের প্রতি জনগণের আগ্রহ সৃষ্টিতে ব্যাংককে অনেক বিশ্বস্ততার পরিচয় দিতে হয়। কারণ এ স্কীমের অধীনে জনগণ তাদের সবচেয়ে মূল্যবান সম্পদ নিজে হেফাজতের অভাবে ব্যাংকের শরণাপন্ন হন। এ সমস্ত দ্রব্য ঘরে রাখা



নিরাপদ হলে তারা ইচ্ছামত ব্যবহার করতে পারতেন এবং যে কোন কাজে লাগাতে পারতেন। ব্যাংকে রাখা হয় বলে সেটি সম্ভব হয় না। ফলে গ্রাহকগণকে অনেক ত্যাগ স্বীকার করতে হয়। এমন একটি গুরুত্বপূর্ণ সিদ্ধান্ত নিতে গিয়ে গ্রাহকগণকে অনেকগুলো খুঁটিনাটি বিষয় অবহিত হওয়া আবশ্যিক হয় তেমনি ব্যাংকের উচিত গ্রাহকগণের কাছে বিষয়টি স্পষ্ট করে তুলে ধরা। ইসলামী ব্যাংকসমূহ এর কতটুকু করে সে বিষয়ে বর্তমান গবেষণায় ব্যবস্থাপকগণের মতামত প্রতিফলিত হয়েছে (সারণী-৫.৬০ এবং চিত্র-৫.৬০ দ্রষ্টব্য)

সারণী-৫.৬০: ব্যাংকের লকার সার্ভিস সংক্রান্ত খুঁটিনাটি বিষয়ে গ্রাহকদের সুস্পষ্ট ধারণা দেওয়া সম্পর্কে ব্যবস্থাপকগণের মতামত।

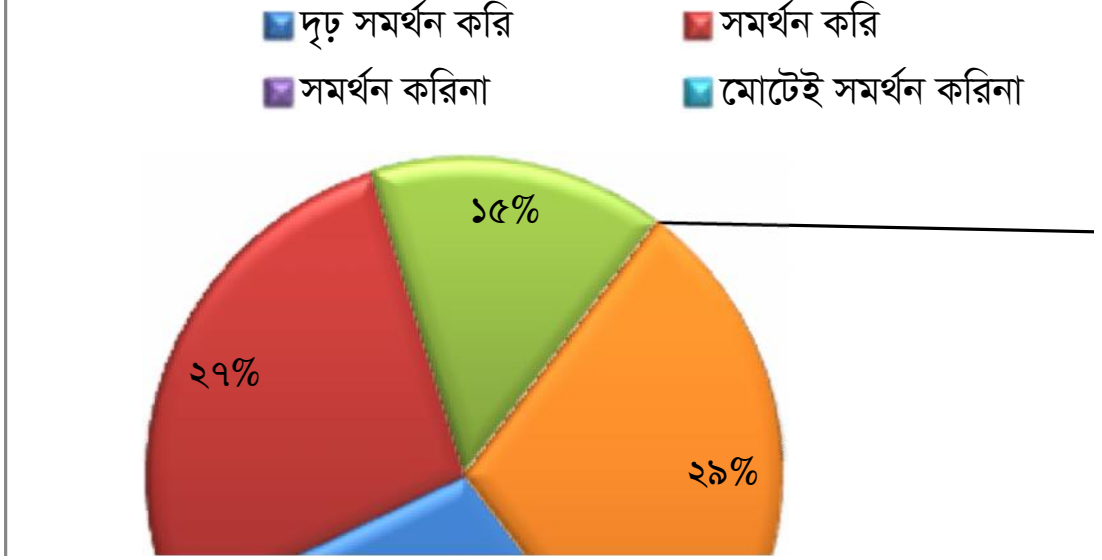
ক্রমিক নং	মতামত ব্যাংক	মতামত					
		দৃঢ় সমর্থন করি	সমর্থন করি	মোটামুটি সমর্থন করি	সমর্থন করিনা	মোটাই সমর্থন করিনা	মোট
১	আই, বি, বি, এল	৪ (১৮)	৯ (৪১)	৫ (২৩)	৩ (১৩)	১ (৫)	২২
২	আল-আরাফাহ্	২ (১৩)	২ (১৩)	৩ (২০)	৪ (২৭)	৪ (২৭)	১৫
৩	সোস্যাল ব্যাংক	৩ (৭৫)	১ (২৫)				০৪
৪	ফার্স্ট সিকিউরিটি	১ (২৫)	২ (৫০)	১ (২৫)			০৪
৫	এক্সিম ব্যাংক	৪ (৪০)	১ (১০)		১ (১০)	৪ (৪০)	১০
৬	আই, সি, বি	২ (১০০)					০২
৭	শাহজালাল ব্যাংক						
৮	মোট	১৬ (২৯)	১৫ (২৭)	৯ (১৫)	৮ (১৪)	৯ (১৫)	৫৭

তথ্য সূত্রঃ মাঠ জরিপ

\*বন্ধনীর মধ্যকার সংখ্যাগুলো শতকরা হার নির্দেশ করে।

উপরের সারণী থেকে লক্ষ্য করা যায় যে, অধিকাংশ ব্যবস্থাপকই ব্যাংকের লকার সার্ভিস সংক্রান্ত খুঁটিনাটি বিষয় গ্রাহকদের কাছে পরিষ্কার করা হয়েছে-এ বক্তব্য বিভিন্ন মাত্রায় সমর্থন করেছেন। উত্তরদাতা বিভিন্ন শরীয়াহৃত্তিক ইসলামী ব্যাংকের ৫৭ জন ব্যবস্থাপকের মধ্যে ইসলামী ব্যাংকের ১৮ জন (৮২% ভাগ), আল-আরাফাহ্ ইসলামী ব্যাংকের ১৫ জনের মধ্যে ৭ জন (৪৬% ভাগ), সোস্যাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের, ফার্স্ট সিকিউরিটি ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের এবং আই, সি, বি ইসলামীক ব্যাংক লিমিটেডের শতকরা ১০০% ভাগ ব্যবস্থাপকই বক্তব্যের পক্ষে তাঁদের বিভিন্ন প্রকৃতির সমর্থন ব্যক্ত করেছেন। ইসলামী ব্যাংক, আল-আরাফাহ্ ব্যাংক এবং এক্সিম ব্যাংক লিমিটেডের একটি উল্লেখযোগ্য সংখ্যক ব্যবস্থাপক লকার সার্ভিসের খুঁটিনাটি গ্রাহকদের কাছে পরিষ্কার- এ বক্তব্য সমর্থন করতে পারেন নাই।

চিত্র-৫.৬০: বাংকের লকার সার্ভিস সংক্রান্ত খুটিনাটি বিষয়ে গ্রাহকসম্পর্কে বর্ষ বস্থাপকগণের মতামত



সারণীতে পরিবেশিত তথ্যের মর্মার্থ অনুধাবন করলে বোঝা যায় যে, কতিপয় ইসলামী ব্যাংকের সব শাখায় লকার সার্ভিস এখনও প্রবর্তন করা সম্ভব হয়নি। এ কারণে গ্রাহকগণ লকার সার্ভিসের সুবিধা গ্রহণ করতেও আসেননি। তাই ব্যবস্থাপকগণ গ্রাহকগণের কাছে লকার সার্ভিসের খুটিনাটি পরিস্কার হওয়ার বিষয়টি সমর্থন করেননি। অথবা আরেকটি কারণে গ্রাহকদেরকে লকার সার্ভিসের সুবিধা সম্পর্কে ব্যাপকভাবে অবহিতকরণ করা নাও হতে পারে। আর তা হলো ব্যাংকের ঐ এলাকায় আরও কতিপয় অন্যান্য ব্যাংকের শাখায় লকার সার্ভিসের সুবিধা থাকায় জনগণ এ সকল ব্যাংকে প্রত্যাশিতরূপে সাড়া দেয়নি। যারা খুটিনাটি বিষয় গ্রাহকদের কাছে পরিস্কার করা হয়েছে বলে মত দিয়েছেন তাঁরা নিজেদের আন্তরিকতার ব্যাপারে আত্মবিশ্বাসী বলে মনে হয়।

#### ৫.৫৭ ব্যাংকের লকার সার্ভিস সম্প্রসারণ

মাসলোর চাহিদা সোপান তত্ত্বের দ্বিতীয় স্তরে উল্লেখ রয়েছে যে, মানুষের জৈবিক চাহিদার মতই অতিব প্রয়োজনীয় আর একটি চাহিদা হলো তাঁর জান-মালের নিরাপত্তা। সম্পদের নিরাপত্তা বিভিন্ন কারণে হুমকীর সম্মুখীন হয় এবং এজন্য মানুষ উদ্ভিগ্ন থাকে। মানুষ তাঁর সম্পদের নিরাপত্তার জন্য বিভিন্ন রকম নিরাপদ আশ্রয়স্থল খুঁজতে থাকে। সে কারণে বাংলাদেশের ইসলামী ব্যাংকগুলো এসব বিষয়গুলো চিন্তা করে মানুষের সম্পদের নিরাপত্তা প্রদানের জন্য লকার সার্ভিস

চালু করেছেন। (সারণী-৫.৬১ ও চিত্র-৫.৬১ দ্রষ্টব্য)

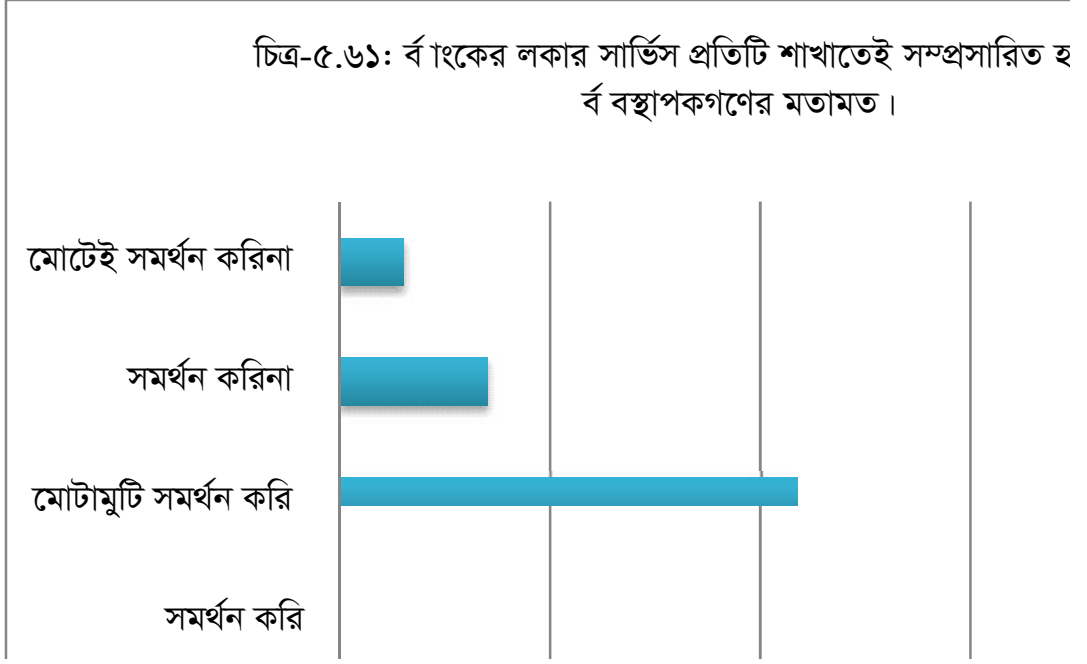
সারণী-৫.৬১: ব্যাংকের লকার সার্ভিস প্রতিটি শাখাতেই সম্প্রসারিত হওয়া সম্পর্কে ব্যবস্থাপকগণের মতামত।

ক্রমিক নং	মতামত ব্যাংক	দৃঢ় সমর্থন করি	সমর্থন করি	মোটামুটি সমর্থন করি	সমর্থন করিনা	মোটাই সমর্থন করিনা	মোট
১	আই, বি, বি, এল	১২ (৫২)	৬ (২৬)	৪ (১৭)	১ (৫)		২৩
২	আল-আরাফাহ্	৭ (৪২)	২ (১৩)	৩ (১৯)	২ (১৩)	২ (১৩)	১৬
৩	সোস্যাল ব্যাংক	৩ (৭৫)	১ (২৫)				০৪
৪	ফাস্ট সিকিউরিটি		২ (৫০)	২ (৫০)			০৪
৫	এক্সিম ব্যাংক		২ (৩৩)	৩ (৫০)	১ (১৭)		০৬
৬	আই, সি, বি	২ (১০০)					০২
৭	শাহজালাল ব্যাংক		২ (৫০)	২ (৫০)			০৪
৮	মোট	২৫ (৪২)	১৫ (২৫)	১৪ (২৩)	৪ (৭)	২ (৩)	৬০

তথ্য সূত্রঃ মাঠ জরিপ

\*বন্ধনীর মধ্যকার সংখ্যাগুলো শতকরা হার নির্দেশ করে।

উপরের সারণীতে শরীয়াহ্ ভিত্তিক বিভিন্ন ইসলামী ব্যাংকের মোট ৬০ জন ব্যবস্থাপকের মতামত প্রতিফলিত হয়েছে। এর মধ্যে ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেডের ২৩ জনের ২২ (১২+৬+৪) জনই (৯৫%ভাগ) ব্যবস্থাপক মনে করেন যে, লকার সার্ভিস সুবিধা ব্যাংকের সকল শাখাতেই সম্প্রসারিত হওয়া উচিত। মোটের উপর সকল ব্যাংকের ৫৪ জন উত্তরদাতা (২৫+১৫+২৪) ব্যবস্থাপকই (৯০% ভাগ) বিভিন্নভাবে তাঁদের সমর্থনের কথা অকপটে প্রকাশ করেছেন। কয়েকজন ব্যবস্থাপক অবশ্য (৬ জন বা শতকরা ১০% ভাগ) লকার সার্ভিসের সম্প্রসারণে দ্বিমত প্রকাশ করেছেন।



ব্যবস্থাপকগণের মতামত থেকে বোঝা যায়, সকলের দাবী অনুসারে বর্তমানে সকল শাখাতেই লকার সার্ভিসের সম্প্রসারণ করা প্রয়োজন। জননিরাপত্তার অভাব প্রকট আকার ধারণ করার সাথে লকার সার্ভিস সম্প্রসারণের তীব্রতা অনুভূত হচ্ছে। মানুষের আয় রোজগার বৃদ্ধির সাথে মূল্যবান সামগ্রী ক্রয়ের চাহিদা সৃষ্টি হয়। কিন্তু গ্রাহকদের আবাসস্থলে নিরাপত্তা ব্যবস্থা পর্যাপ্ত না থাকায় ব্যবস্থাপকগণ লকার সার্ভিসের সম্প্রসারণের পক্ষে বলেছেন। পক্ষান্তরে যারা লকার সার্ভিস সম্প্রসারণের বিপক্ষে মতামত ব্যক্ত করেছেন, হতে পারে সে সমস্ত ব্যাংকে লকার সার্ভিস চালু হলে অহেতুক ব্যাংকের ব্যয় বৃদ্ধি ঘটবে এবং কাজিত পরিমাণ আয় হবে না।

#### ৫.৫৮ লকার সার্ভিস সম্প্রসারণে গ্রাহকদের মতামত

সম্পদের নিরাপত্তা পাওয়া মানুষের মৌলিক অধিকার। আর রাষ্ট্রের দায়িত্ব হলো মানুষের এ অধিকার নিশ্চিত করা। কিন্তু যখন রাষ্ট্র এ দায়িত্ব পালন করতে ব্যর্থ হয় তখন মানুষ উদ্ভিগ্ন হয় ও অস্বস্তি বোধ করে। মানুষ তার সম্পদের নিরাপত্তার জন্য বিকল্প চিন্তা করতে থাকে। বিশেষ করে আমাদের দেশের নারী সমাজ সব সময় তাদের স্বর্ণালংকার অথবা ব্যবহৃত মূল্যবান সম্পদের নিরাপত্তা নিয়ে দুঃশ্চিন্তা ও হতাশাগ্রস্থ থাকেন। নারী সমাজের এই সম্পদের নিরাপত্তার কথা চিন্তা করেই বাংলাদেশে ইসলামী ব্যাংকগুলো লকার সার্ভিস চালু করার সিদ্ধান্ত গ্রহণ করে। এর পরেও লকার সার্ভিস সম্প্রসারণে গ্রাহক সাধারণের অভিমত কি গবেষণার জরীপকালে জানতে চাওয়া

হলে গ্রাহকগণ যে মতামত ব্যক্ত করেন তা নিম্নের সারণীতে উপস্থাপন করা হয়েছে। (সারণী-৫.৬২ এবং চিত্র-৫.৬২ দ্রষ্টব্য)

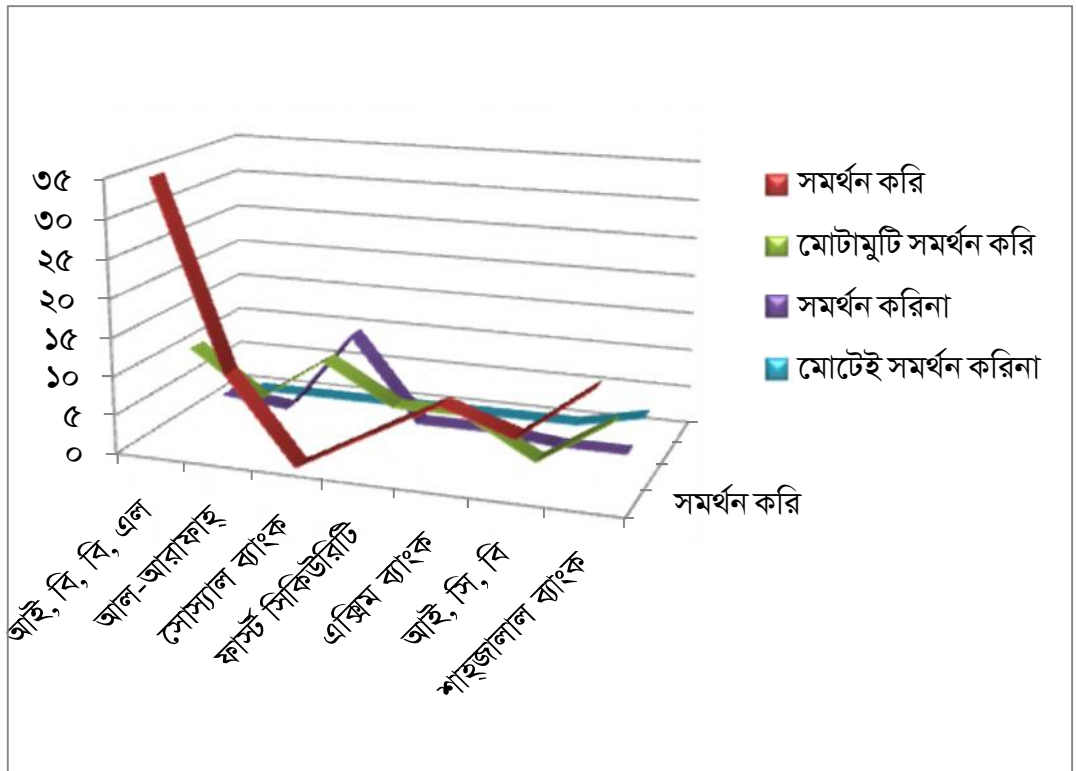
চিত্র-৫.৬২: ব্যাংকের লকার সার্ভিস সকল শাখাতে সম্প্রসারণ করার প্রয়োজনীয়তা সম্পর্কে গ্রাহকগণের মতামত।

ক্রমিক নং	মতামত ব্যাংক	দৃঢ় সমর্থন করি	সমর্থন করি	মোটামুটি সমর্থন করি	সমর্থন করিনা	মোটাই সমর্থন করিনা	মোট
১	আই, বি, বি, এল	২৪ (৩৩)	৩৫ (৪৯)	১১ (১৫)	২ (৩)		৭২
২	আল-আরাফাহ্	১১ (৩৯)	১১ (৩৯)	৫ (১৮)	১ (৪)		২৮
৩	সোস্যাল ব্যাংক	১ (৪)		১১ (৪৬)	১২ (৫০)		২৪
৪	ফাস্ট সিকিউরিটি	১০ (৪৫)	৫ (২৩)	৬ (২৭)	১ (৫)		২২
৫	এক্সিম ব্যাংক	৮ (৩২)	১০ (৪০)	৬ (২৪)	১ (৪)		২৫
৬	আই, সি, বি	২ (২০)	৭ (৭০)	১ (১০)			১০
৭	শাহজালাল ব্যাংক	১১ (৩২)	১৪ (৪১)	৭ (২১)		২ (৬)	৩৪
৮	মোট	৬৭ (৩১)	৮২ (৩৮)	৪৭(২২)	১৭ (৮)	২ (১)	২১৫

তথ্য সূত্রঃ মাঠ জরিপ

\*বন্ধনীর মধ্যকার সংখ্যাগুলো শতকরা হার নির্দেশ করে।

উপরে উপস্থাপিত সারণী-৫.৬২ থেকে দেখা যায় শরীয়াহ্ মোতাবেক পরিচালিত ৭টি ইসলামী ব্যাংকের মোট ২১৫ জন গ্রাহকের মধ্যে মাত্র ১৯ জন ছাড়া (৯% ভাগ) ১৯৬ জন (৯১% ভাগ)



গ্রাহকই ব্যাংকের লকার সার্ভিস সকল শাখাতে সম্প্রসারণ করা প্রয়োজন বলে মত প্রকাশ করেছেন। সমর্থক গ্রাহকগণের মধ্যে আই,বি,বি,এল-এর ৩৩+৪৯+১৫ = ৯৭% ভাগই কোন না কোনভাবে তাঁদের সমর্থনের কথা জানিয়েছেন।

এছাড়া আল-আরাফাহ্ ব্যাংকের ২৮ জনের শতকরা ৯৬% ভাগ, সোস্যাল ইসলামী ব্যাংকের ১২ জন গ্রাহক( ৫০% ভাগ), ফার্স্ট সিকিউরিটি ইসলামী ব্যাংকের ২১ জন (শতকরা ৯৫% ভাগ), এল্লিম ব্যাংকের ২৫ জনের মধ্যে ২৪ জন (৯৬% ভাগ) আই,সি,বি, ইসলামীক ব্যাংকের ১০ জনের সবাই এবং শাহজালাল ইসলামী ব্যাংকের ৩৪ জনের মধ্যে ৩২ জন (শতকরা ৯৪% ভাগ) সকল শাখাতেই লকার সার্ভিস সম্প্রসারণের প্রয়োজনীয়তার পক্ষে মতামত ব্যক্ত করেছেন। সকল ব্যাংকের একত্রে মাত্র ১৯ জন (১৭+২) অর্থাৎ শতকরা ৯% ভাগ গ্রাহক তাঁদের দ্বিমত প্রকাশ করেছেন। পক্ষান্তরে মোট উত্তরদাতার ৬৭ জন (৩১% ভাগ) দৃঢ়ভাবে সমর্থন করেন, ৮২ জন (৩৮% ভাগ) গ্রাহক সাধারণভাবে সমর্থন করেন এবং ৪৭ জন (২২% ভাগ) গ্রাহক মোটামুটি সমর্থন করেন বলে মত প্রকাশ করেছেন। অর্থাৎ ২১৫ জন গ্রাহকের মধ্যে ১৯৬ (৬৭+৮২+৪৭) জন গ্রাহকই লকার সার্ভিস সম্প্রসারণের পক্ষে মত প্রকাশ করেছেন যার শতকরা হার ৯১% ভাগ। গ্রাহকগণের মতামত থেকে স্পষ্ট বোঝা যায় যে, মূল্যবান অলংকারাদি, দলিলপত্র এবং অন্যান্য প্রয়োজনীয় মূল্যবান সামগ্রী ব্যাংকের হেফাজতে রাখার আকুতি কত তীব্র। মানুষের আয়-রোজগার বৃদ্ধি, সামাজিক সচেতনতা সৃষ্টি, অহম চাহিদার উদ্ভাবন প্রভৃতি থেকে বিলাস দ্রব্যের চাহিদার উন্মেষ ঘটে। আর এই সমস্ত বিলাসিতার পরিতৃপ্তি সাধনের আকাঙ্ক্ষা পূরণ হয় মূল্যবান সম্পদাদির হেফাজতের মাধ্যমে। এই প্রয়োজনের তীব্রতা থেকেই গ্রাহকগণের সকলেই প্রকারান্তরে তাঁদের কল্যাণে সকল শাখায় লকার সার্ভিস সম্প্রসারণের উপর গুরুত্ব আরোপ করেছেন। মুষ্টিমেয় কয়েকজন গ্রাহক দ্বিমত পোষণ করলেও সংখ্যা গরিষ্ঠ গ্রাহকগণের মতামতই প্রাধান্যযোগ্য।

#### ৫.৫৯ লকার সার্ভিস সংক্রান্ত প্রচার

লকার সার্ভিস সংক্রান্ত বিষয়ে ব্যাপকভাবে প্রচারের মাধ্যমেই ব্যাংকের এই সার্ভিসটির প্রতি সাধারণ মানুষের মনোযোগ আকর্ষণ করা সম্ভব। এই প্রচারের সুবাদেই গ্রাহকগণ লকার সার্ভিস সম্পর্কে প্রয়োজনীয় নতুন নতুন তথ্য পেয়ে থাকেন। কোন প্রকার অর্থ ব্যয় না করে নৈর্ব্যক্তিক উপায়ে পণ্য বা সেবা সম্পর্কিত ধারণা ক্রেতা সাধারণের নিকট তুলে ধরাকে প্রচার বলে।

সাধারণত: বিভিন্ন পরিচিত গণমাধ্যমে পণ্য বা সেবার গুণাগুণ সম্পর্কে প্রচার করা হয়। প্রচার বিপণন প্রসারের উৎকৃষ্ট কৌশল। বিনা ব্যয়ে, নৈর্ব্যক্তিক উপায়ে গণমাধ্যমে পরিবেশিত পণ্য সম্পর্কিত এরূপ তথ্য গ্রাহক বা ভোক্তাকে সর্বাধিক আকৃষ্ট করে। আর প্রচারের মাধ্যমেই বাংলাদেশের ইসলামী ব্যাংকসমূহ গ্রাহকদের কাছে সেবা সম্পর্কে তথ্য প্রদান করে থাকে। গ্রাহকগণ সাধারণত লকার সার্ভিস সম্পর্কে প্রচার মাধ্যমেই অবহিত হয় এবং নিরাপত্তার সুবিধা ভোগ করে থাকেন। বাংলাদেশে শরীয়াহুভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকসমূহের লকার সার্ভিস সংক্রান্ত প্রচারণার ব্যাপকতা না থাকায় ব্যাংকের এই সার্ভিসটির প্রতি জনগণের আগ্রহ সম্পর্কে ব্যবস্থাপকগণের কাছে জানতে চাইলে এই গবেষণায় যে তথ্য পাওয়া গিয়েছে তা নিম্নে উল্লেখ করা

হল (সারণী-৫.৬৩ ও চিত্র-৫.৬৩ দ্রষ্টব্য)।

সারণী-৫.৬৩: ব্যাংকের লকার সার্ভিস সংক্রান্ত প্রচারণা ব্যাপক না হওয়ায় জনগণের আগ্রহের প্রকৃতি সম্পর্কে ব্যবস্থাপকগণের মতামত।

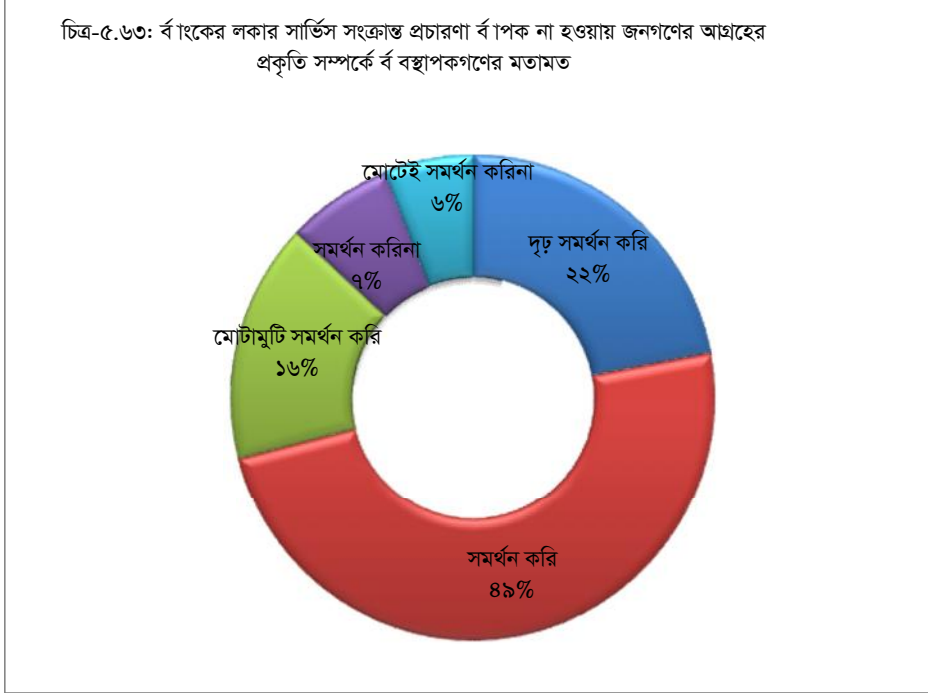
ক্রমিক নং	মতামত		দৃঢ় সমর্থন করি	সমর্থন করি	মোটামুটি সমর্থন করি	সমর্থন করিনা	মোটাই সমর্থন করিনা	মোট
	ব্যাংক							
১	আই, বি,বি, এল		৬ (২৭)	১৩ (৫৯)	৩ (১৪)			২২
২	আল-আরাফাহ্		১ (৭)	১১ (৭৩)	২ (১৩)	১ (৭)		১৫
৩	সোস্যাল ব্যাংক		৩ (৭৫)	১ (২৫)				০৪
৪	ফাস্ট সিকিউরিটি		১ (২৫)	১ (২৫)	২ (৫০)			০৪
৫	এক্সিম ব্যাংক					৩ (৫০)	৩ (৫০)	০৬
৬	আই, সি, বি		২ (১০০)					০২
৭	শাহজালাল ব্যাংক			২ (৫০)	২ (৫০)			০৪
৮	মোট		১৩ (২২)	২৮ (৪৯)	৯ (১৬)	৪ (৭)	৩ (৬)	৫৭

তথ্য সূত্রঃ মার্চ জরিপ

\*বন্ধনীর মধ্যকার সংখ্যাগুলো শতকরা হার নির্দেশ করে।

উপরে প্রদত্ত সারণীতে লক্ষ্য করা যায় যে, ৫৭ জন ব্যবস্থাপকদের মধ্যে ১৩ জন উত্তরদাতা (২২% ভাগ) লকার সার্ভিস সংক্রান্ত প্রচারণা না থাকার কথা দৃঢ়ভাবে সমর্থন করেন। ২৮ জন (৪৯% ভাগ) উত্তরদাতা প্রচারণা না থাকার কথা সাধারণভাবে সমর্থন করেন এবং ৯ জন উত্তরদাতা (১৬% ভাগ) মোটামুটি সমর্থন করেন। সব মিলিয়ে ৫০ জন (৮৭% ভাগ) ব্যবস্থাপকই লকার সার্ভিস সংক্রান্ত প্রচারণা না থাকায় জনগণের বিরূপ প্রতিক্রিয়ার কথা জানিয়েছেন। বক্তব্য

সমর্থনকারী সকল ব্যাংকের ব্যবস্থাপকদের মধ্যে ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেডের উত্তরদাতা ২২ জন ব্যবস্থাপকের শতকরা ১০০ ভাগ, আল-আরাফাহ্ ইসলামী ব্যাংকের ১৫ জনের মধ্যে ১৪ জন (৯৩% ভাগ), সোস্যাল ইসলামী ব্যাংক, ফার্স্ট সিকিউরিটি ইসলামী ব্যাংক, আই,সি,বি, ইসলামীক ব্যাংক এবং শাহজালাল ব্যাংকের শতকরা ১০০ ভাগ ব্যবস্থাপকই প্রচারণা ব্যাপক না হওয়ার কথা স্বীকার করেছেন। শুধুমাত্র এক্সিম ব্যাংকের ৬ জন ব্যবস্থাপকের সকলেই লকার সার্ভিসের প্রচারণা ব্যাপক না হওয়ার ব্যাপারটি সমর্থন করেননি।



উল্লিখিত মতামত থেকে এ সত্যটি স্পষ্ট হয়ে উঠেছে যে, ইসলামী ব্যাংকসমূহ লকার সার্ভিস সংক্রান্ত প্রচারণা ব্যাপক করতে না পারায় জনগণের সাড়া উল্লেখযোগ্যভাবে আসেনি। এমনিতেই লকার সার্ভিসের প্রকৃতি নিয়ে জনগণ সন্দেহান। তদুপরি ইতিবাচক ও convincing প্রচারণার অপ্রতুলতা যদি থাকে তাহলে আত্মহ হারাতেই পারে। এ থেকে অনুমান করা যায় যদি ব্যাংকসমূহ নিজের লকার সার্ভিসের সুফলের সকল দিক এবং সে সঙ্গে সর্বনিম্ন খরচের দিক ব্যাপকভাবে জনগণের সামনে তুলে ধরতে পারত তাহলে আশা করা যায় জনগণের আত্মহ আরো বাড়ত। এক্সিম ব্যাংকের সকল ব্যবস্থাপকের সমর্থন করার পেছনে কারণ হতে পারে, তাদের যে সব সুবিধা বর্তমানে যতগুলো শাখায় বলবৎ আছে সেগুলোতে গ্রাহকের সমর্থন পুরোপুরিই আছে। তাই আর কোন নতুন প্রচারণার প্রয়োজন আছে বলে তারা মনে করেননি। তাঁরা বাড়তি সুবিধা দিতে না



পারার ব্যর্থতার গ্লানিতেই ক্ষত বিক্ষত। তদুপরি আরো গ্রাহক সেবা নিতে চাইলে তাঁদের সেক্ষেত্রে অপারগতা প্রকাশ করা ছাড়া গত্যন্তর থাকবে না।

### ৫.৬০ লকার সার্ভিসের প্রতি গ্রাহকগণের সন্তুষ্টি

ব্যবসায় জগত অত্যন্ত প্রতিযোগিতামূলক। ব্যবসায় দীর্ঘ সময় টিকে থাকার জন্য একটি সংগঠনকে বিভিন্ন সময় বিভিন্ন প্রকার কৌশল অবলম্বন করতে হয় এবং এ সমস্ত কৌশল অবলম্বন করে গ্রাহকদের সর্বোচ্চ সন্তুষ্টি অর্জন করতে হয়। যদিও গ্রাহকদের আত্মতৃপ্তি অথবা সন্তুষ্টি অর্জন সময় সাপেক্ষ ও চ্যালেঞ্জিং ব্যাপার। গ্রাহকদের সন্তুষ্টির সাথে কয়েকটি বিষয় জড়িত। এগুলো হলো সেবার মান, প্রচারণা, সেবার সময়, সার্ভিস প্রভৃতি। কোন প্রতিষ্ঠান এসব বিষয় নিশ্চিত করতে সক্ষম হলে উক্ত প্রতিষ্ঠানের সেবার প্রতি গ্রাহকদের সন্তুষ্টি আশা করা যায়। ব্যাংকের ক্ষেত্রেও একথাটি সত্য। বাংলাদেশে শরীয়াহুভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকের লকার সার্ভিসের সেবার মান, সেবার খরচ এবং সর্বাপেক্ষা গুরুত্বপূর্ণ বিষয় নিরাপত্তা- সবকিছু গ্রহণযোগ্য মাত্রার হলেই কেবল এ রকম স্পর্শকাতর সেবা নিতে গ্রাহক সমাজ আগ্রহী হয়ে উঠবে। দেশের সংশ্লিষ্ট ইসলামী ব্যাংকসমূহ এই লকার সার্ভিসের মান কতটুকু কাঙ্ক্ষিত মাত্রায় পৌঁছাতে পেরেছে, খরচ সর্বস্তরের গ্রাহকদের জন্য সহনীয় মাত্রার কিনা, চাহিবা মাত্র গচ্ছিত দ্রব্যাদি ফেরত পাওয়ার ব্যবস্থাইবা কি ইত্যাদি খতিয়ে দেখেই তারপর গ্রাহকগণ লকার সার্ভিস গ্রহণ করা বা না করার সিদ্ধান্ত নিয়ে থাকে। যাহোক, এ বিষয়ে সকল ইসলামী ব্যাংকের গ্রাহকবৃন্দের সন্তুষ্টির বিষয়টি জানতে চাওয়া হলে তাঁরা যে মতামত দেন তা সারণী-৫.৬৪ এবং চিত্র-৫.৬৪ তে প্রতিফলিত হয়েছে।

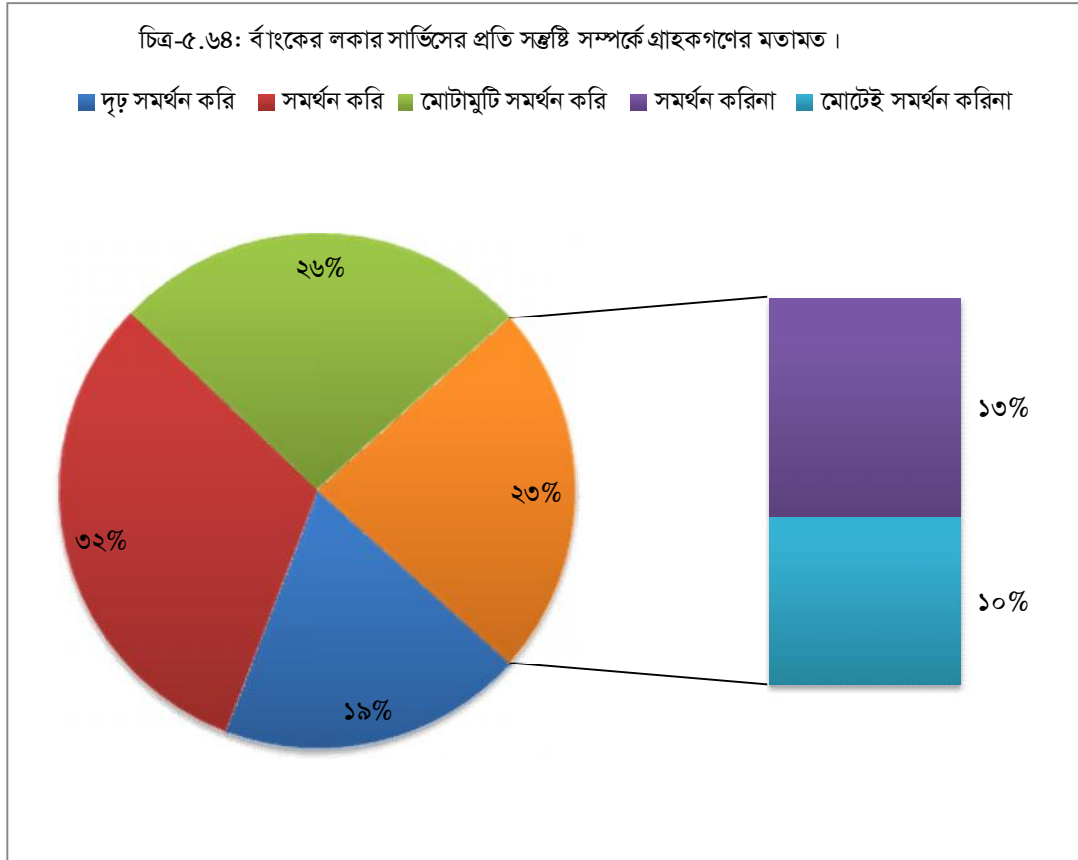
সারণী-৫.৬৪: ব্যাংকের লকার সার্ভিসের প্রতি সন্তুষ্টি সম্পর্কে গ্রাহকগণের মতামত।

ক্রমিক নং	মতামত ব্যাংক	দৃঢ় করি	সমর্থন করি	মোটামুটি সমর্থন করি	সমর্থন করিনা	মোটাই সমর্থন করিনা	মোট
১	আই, বি,বি, এল	১৪ (১৭)	৩৩ (৪১)	২০ (২৫)	৬ (৭)	৮ (১০)	৮১
২	আল-আরাফাহ্	৪ (১৪)	১০ (৩৫)	১১ (৩৮)	১ (৩)	৩ (১০)	২৯
৩	সোস্যাল ব্যাংক	১ (৪)		১ (৪)	১৭(৭১)	৫ (২১)	২৪
৪	ফার্স্ট সিকিউরিটি	১১ (৪৯)	৭ (৩০)	৩ (১৩)	১ (৪)	১ (৪)	২৩
৫	এক্সিম ব্যাংক	৫ (২০)	৬ (২৪)	৮ (৩২)	৩ (১২)	৩ (১২)	২৫
৬	আই, সি, বি	২ (১৮)	৩ (২৭)	৬ (৫৫)			১১
৭	শাহজালাল ব্যাংক	৬ (১৮)	১৩ (৩৮)	১০ (২৯)	২ (৬)	৩ (৯)	৩৪
৮	মোট	৪৩ (১৯)	৭২ (৩১)	৫৯ (২৬)	৩০(১৪)	২৩(১০)	২২৭

তথ্য সূত্রঃ মাঠ জরিপ

\*বন্ধনীর মধ্যকার সংখ্যাগুলো শতকরা হার নির্দেশ করে।

উপরোক্ত সারণীতে প্রতীয়মাণ হয় যে, ব্যাংকের লকার সার্ভিসের প্রতি গ্রাহকগণের সন্তুষ্টির বিষয়টি কতটুকু সমর্থনযোগ্য সে সম্পর্কে ২২৭ জন উত্তরদাতা গ্রাহক তাঁদের মতামত দিয়েছেন। এর মধ্যে ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেডের ৮১ জন উত্তরদাতার মধ্যে ১৪জন (১৭% ভাগ) দৃঢ়ভাবে সমর্থন করেন, ৩৩ জন (৪১% ভাগ) সাধারণভাবে সমর্থন করেন এবং ২০ জন (২৫% ভাগ) মোটামুটিভাবে এই বক্তব্য সমর্থন করেন। পক্ষান্তরে ৬+৮=১৪জন(৭+১০=১৭%ভাগ) যথাক্রমে ‘সমর্থন করি না’ এবং ‘মোটাই সমর্থন করি না’ বলে মত প্রকাশ করেছেন। আল-আরাফাহ ইসলামী ব্যাংকের ২৯ জনের মধ্যে ৪ জন গ্রাহক (১৪% ভাগ) দৃঢ়ভাবে, সাধারণভাবে ১০ জন (৩৪% ভাগ) এবং ১১ জন (৩৮% ভাগ) মোটামুটিভাবে মত প্রকাশ করেছেন যে ব্যাংকের লকার সার্ভিস সন্তোষজনক।



পক্ষান্তরে ১+৩=৪ জন (৩+১০=১৩%ভাগ) যথাক্রমে ‘সমর্থন করি না’ এবং ‘মোটাই সমর্থন করি না’ বলে মত প্রকাশ করেছেন। সোস্যাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ২৪ জনের মধ্যে মাত্র শতকরা ৪ ভাগ দৃঢ়ভাবে এবং শতকরা ৪ ভাগ মোটামুটিভাবে উক্ত স্কীমের প্রতি সমর্থন

জানিয়েছেন। একটি উল্লেখযোগ্য সংখ্যক গ্রাহক অর্থাৎ ১৭+৫=২২ জন শতকরা ৯২ ভাগ যথাক্রমে ‘সমর্থন করি না’ এবং ‘মোটাই সমর্থন করি না’ বলে মত প্রকাশ করেছেন। ফার্স্ট সিকিউরিটি ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের শতকরা ৯২% ভাগ ব্যবস্থাপক তাদের সমর্থনের ইঙ্গিত দিয়েছেন। অথচ শতকরা ৮ ভাগ তাদের সমর্থনহীনতার কথা তুলে ধরেছেন। এক্সিম ব্যাংকের শতকরা ২০% ভাগ দৃঢ়ভাবে, ২৪% ভাগ স্বাভাবিকভাবে এবং ৩২% ভাগ মোটামুটিভাবে সমর্থন জানিয়েছেন। ৩+৩=৬ জন (১২+১২=২৪%ভাগ) গ্রাহক যথাক্রমে ‘সমর্থন করি না’ এবং ‘মোটাই সমর্থন করি না’ বলে মত প্রকাশ করেছেন। পক্ষান্তরে আই,সি,বি ইসলামীক ব্যাংকের ১১ জন উত্তরদাতা গ্রাহকের মধ্যে সবাই তাদের বিভিন্ন মাত্রায় সমর্থনের কথা জানিয়েছেন। শাহজালাল ইসলামী ব্যাংকের ৩৪ জনের মধ্যে ৬ জন (১৮ % ভাগ) দৃঢ়ভাবে সমর্থনসূচক মতামত প্রদান করেন, ১৩ জন (৩৮ % ভাগ) সাধারণভাবে সমর্থন করেছেন এবং ১০ জন (২৯ % ভাগ) মোটামুটিভাবে সমর্থনের কথা ব্যক্ত করেছেন। পক্ষান্তরে একই ব্যাংকের ২+৩=৫জন অর্থাৎ শতকরা ১৫% ভাগ গ্রাহক সমর্থন করি না বলে জানিয়েছেন।

এতে অনুমেয় যে গ্রাহকগণের আত্মতৃপ্তি ও সন্তুষ্টির জন্য ব্যাংকের লকার সার্ভিসের মান এবং প্রচার-প্রচারণা অধিক হারে সম্প্রসারণ করা উচিত যাতে গ্রাহকগণ এ সেবার প্রতি বেশি পরিমাণে আকৃষ্ট হয়। এজন্য তাদের স্বর্ণালংকার ও অন্যান্য মূল্যবান সামগ্রী নিরাপত্তার সহিত সংরক্ষণ করতে হয়। উন্নত মানের লকার ব্যবস্থা না থাকলে গ্রাহককে উন্নত মানের সেবা প্রদান করা সম্ভব হয় না। যে ব্যাংকের লকার ব্যবস্থা যত উন্নত সে ব্যাংক তত বেশি সুনাম অর্জন করতে পারে। বর্তমান যুগে স্বর্ণালংকার ও অন্যান্য মূল্যবান সামগ্রী প্রায়ই চুরি-ডাকাতি ও খোয়া যাবার ফলে ব্যাংক অনেক সমস্যার সম্মুখীন হচ্ছে। বর্তমানে এগুলো থেকে ব্যাংককে রক্ষা করার একমাত্র অবলম্বন হচ্ছে ব্যাংকে লকার ব্যবস্থা উন্নত করা।

#### ৫.৬১ ব্যাংকের লকার সার্ভিস উন্নয়নের জন্য অতিরিক্ত ব্যবস্থা গ্রহণের আবশ্যিকতা

ব্যাংকের গ্রাহকগণের নিরাপত্তার প্রথম শর্ত হচ্ছে ব্যাংকের লকারের ব্যবস্থা করা। লকার সার্ভিস ব্যবস্থা না থাকলে গ্রাহকগণের ব্যাংকের প্রতি আস্থা হ্রাস পায়। দৈনন্দিন লেনদেনের জন্য ব্যাংককে তারল্য সম্পদ রাখতে হয়। তারল্য সম্পদ ছাড়া ব্যাংকিং কার্যাবলি সম্পাদন ঝুঁকিপূর্ণ হয়ে থাকে। আর তারল্য সম্পদ সংরক্ষণ করার একটি অন্যতম ব্যবস্থা হচ্ছে ব্যাংকের লকার সার্ভিস। তাছাড়া মূল্যবান দলিল-দস্তাবেজ, স্বর্ণালংকার ইত্যাদি জমা রেখে ব্যাংক গ্রাহকগণকে ঋণ প্রদান

করে থাকে। ব্যাংকের এই ঋণ গ্রহণ করে গ্রাহকগণ বিনিয়োগ করে ও অন্যান্য উপায়ে উপকৃত হয়ে থাকেন। তাই গ্রাহকগণ তাদের নিরাপত্তা এবং মানসিক প্রশান্তির স্বার্থে এ সমস্ত সামগ্রী সংরক্ষণ করতে ব্যাংকের দ্বারস্থ হন। এসমস্ত গ্রাহকগণকে ব্যাংকের লকার সার্ভিসের প্রতি আস্থাশীল ও আকৃষ্ট করতে এই সার্ভিস উন্নয়নের জন্য কতিপয় অতিরিক্ত ব্যবস্থা গ্রহণেরও আবশ্যিকতা আছে। এ বিষয়টির প্রতি শরীয়াহুভিত্তিক সকল ইসলামী ব্যাংকসমূহের ব্যবস্থাপকগণের দৃষ্টি আকর্ষণ করা হলে তাঁরা যে অভিমত প্রকাশ করেন তা নিম্নের সারণী-৫.৬৫ এবং চিত্র-৫.৬৫ তে দেখানো হয়েছে।

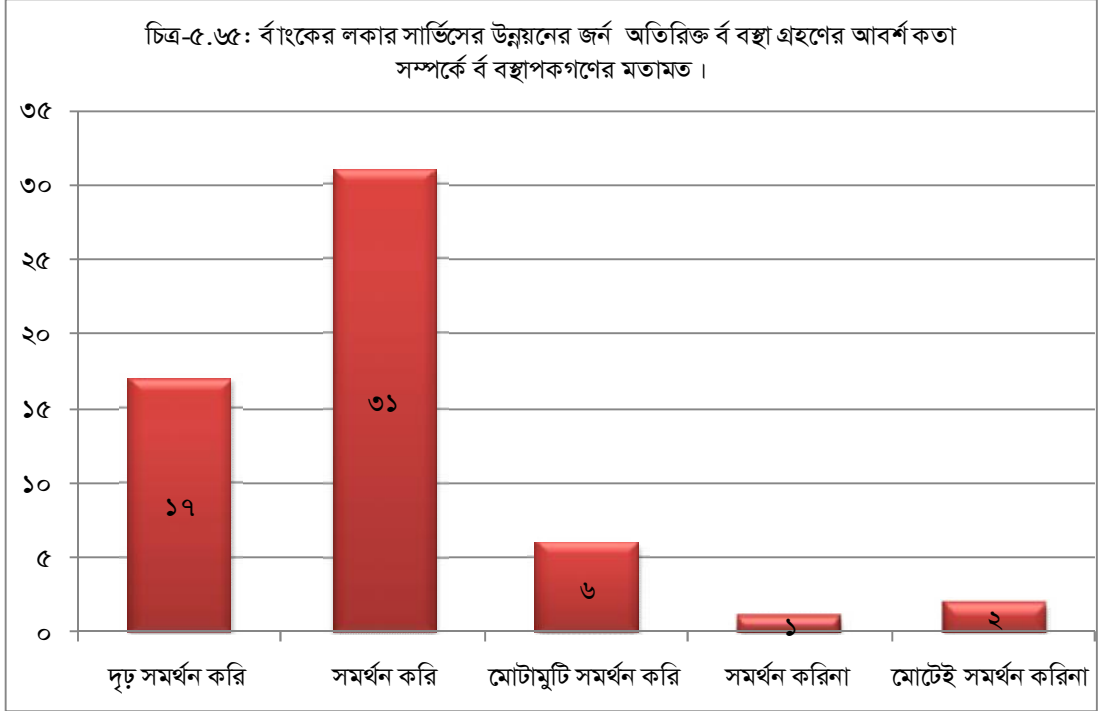
সারণী-৫.৬৫: ব্যাংকের লকার সার্ভিসের উন্নয়নের জন্য অতিরিক্ত ব্যবস্থা গ্রহণের আবশ্যিকতা সম্পর্কে ব্যবস্থাপকগণের মতামত।

ক্রমিক নং	মতামত ব্যাংক	মতামত					মোট
		দৃঢ় সমর্থন করি	সমর্থন করি	মোটামুটি সমর্থন করি	সমর্থন করিনা	মোটাই সমর্থন করিনা	
১	আই, বি, বি, এল	৫ (২৩)	১৩ (৫৯)	৪ (১৮)			২২
২	আল-আরাফাহ	২ (১৩)	১১ (৭৩)	১ (৭)		১ (৭)	১৫
৩	সোস্যাল ব্যাংক	৩ (৭৫)	১ (২৫)				০৪
৪	ফার্স্ট সিকিউরিটি	২ (৫০)	১ (২৫)	১ (২৫)			০৪
৫	এক্সিম ব্যাংক	১ (১৭)	৩ (৫০)		১ (১৭)	১ (১৬)	০৬
৬	আই, সি, বি	২ (১০০)					০২
৭	শাহজালাল ব্যাংক	২ (৫০)	২ (৫০)				০৪
৮	মোট	১৭ (৩০)	৩১ (৫৪)	৬ (১১)	১ (২)	২ (৩)	৫৭

তথ্য সূত্রঃ মাঠ জরিপ

\*বন্ধনীর মধ্যকার সংখ্যাগুলো শতকরা হার নির্দেশ করে।

উপরস্থিত সারণী-৫.৬৫ এর প্রতিফলিত তথ্যে দৃশ্যমান হয় যে, সকল ইসলামী ব্যাংকের মোট ৫৭ জন উত্তরদাতা ব্যবস্থাপকের মতামত বেশির ভাগই লকার সার্ভিস উন্নয়নের পক্ষে। এ উদ্দেশ্যে উক্ত সার্ভিস উন্নয়নের জন্য ব্যাংকসমূহের কতিপয় অতিরিক্ত ব্যবস্থা গ্রহণ করা আবশ্যিক। একটা লক্ষণীয় বিষয় হলো আল- আরাফাহ ব্যাংকের ১জন এবং এক্সিম ব্যাংকের দুইজন ব্যবস্থাপক ছাড়া অবশিষ্ট ৫৪ জন উত্তরদাতা ব্যবস্থাপকই-যা মোট সংখ্যার শতকরা ৯৫% ভাগ- লকার সার্ভিস উন্নয়নে অতিরিক্ত ব্যবস্থা গ্রহণের আবশ্যিকতার ব্যাপারটি কেউ দৃঢ়ভাবে আবার কেউবা সাধারণ বা



মোটামুটিভাবে সমর্থন করেছেন। যদি ব্যবস্থাপকগণের সমর্থনের মাত্রা বিশ্লেষণ করা হয় তাহলে দেখা যায় যে দৃঢ়ভাবে সমর্থনের পক্ষে ১৭ জন (৩০% ভাগ), সাধারণভাবে সমর্থনের পক্ষে ৩১ জন (৫৪% ভাগ) এবং মোটামুটি সমর্থনের পক্ষে মতামত দিয়েছেন ৬ জন বা শতকরা ১১% ভাগ।

শরীয়াহভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকসমূহের লকার সার্ভিস উন্নয়নের প্রয়োজনীয়তার প্রতি ব্যবস্থাপকগণের প্রদত্ত মতামত বিশ্লেষণ করলে দেখা যায় যে লকার সার্ভিস উন্নয়নে অতিরিক্ত ব্যবস্থা গ্রহণের পক্ষেই অধিকাংশ সমর্থনসূচক মতামত প্রতিফলিত হয়েছে। আপাত: দৃষ্টিতে পরস্পর বিরোধী মনে হলেও প্রকৃতপক্ষে অর্থ এ রকম দাঁড়ায় যে, বর্তমানে যে প্রকৃতির লকার সার্ভিস চালু আছে তা চাহিদার তুলনায় অপ্রতুল হলেও সেবার মানের প্রতি সবাই সন্তুষ্ট। কিন্তু ক্রমবর্ধমান চাহিদা ও প্রতিযোগিতাপূর্ণ ব্যাংকিং জগতে টিকে থাকতে হলে কিছু বাড়তি সুযোগ সুবিধা ব্যাংকসমূহকে প্রবর্তন করতে হবে। তবে প্রার্থিত সে সুবিধার প্রকৃতি কেমন হবে তা সংশ্লিষ্ট অবস্থা বিবেচনা করে ব্যাংককেই সিদ্ধান্ত গ্রহণ করতে হবে।

#### ৫.৬২ ব্যাংকের অন লাইন ব্যাংকিং চালু করার জন্য পর্যাপ্ত ব্যবস্থা

ব্যাংকিং জগতে অনলাইন ব্যাংকিং ব্যবস্থা লেনদেনের একটি অন্যতম সর্বাধুনিক পদ্ধতি। প্রতিটি গ্রাহকই অপেক্ষাকৃত কম সময়ে এবং কম ঝামেলা মোকাবেলা করে অর্থ লেনদেন করতে চান।

দৈনন্দিন প্রয়োজনে মানুষকে একস্থান থেকে অন্যস্থানে যাতায়াত করতে হয়। কিন্তু এক্ষেত্রে দেখা যায় অনেকের হাতে অর্থ নাও থাকতে পারে। এমতাবস্থায় অনলাইন ব্যাংকিং ব্যবস্থা চালু থাকলে সহজেই চেকের মাধ্যমে যে কোন স্থানের ব্যাংক শাখা থেকে অর্থ জমাদান এবং উত্তোলন করতে পারে। তবে উত্তোলনের ক্ষেত্রে শর্ত হল তাঁর হিসেবে পর্যাপ্ত ব্যালেন্স থাকতে হবে। ব্যাংকিং সেবা আধুনিকীকরণে অনলাইন ব্যাংকিং ব্যবস্থার প্রবর্তন গ্রাহকগণের কাছে এখন একটি স্বাভাবিক বিষয়ে পর্যবসিত হয়েছে। বাংলাদেশে শরীয়াহুভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকসমূহ গ্রাহকগণের এরূপ প্রত্যাশার প্রতি সাড়া দিতে তৎপর এবং সে জন্যে প্রয়োজনীয় সকল ব্যবস্থা গ্রহণের সর্বাত্মক প্রচেষ্টা চালিয়ে যাচ্ছেন। বর্তমান গবেষণায় অনলাইন ব্যাংকিং সেবা চালু করার জন্যে ব্যাংকসমূহ কতটুকু পর্যাপ্ত ব্যবস্থা গ্রহণ করেছে সে সম্পর্কে ব্যবস্থাপকদের মতামত জানতে চাইলে তাতেও যে বিভিন্ন প্রকৃতির অভিমত পাওয়া যায় তা নিম্নের সারণী-৫.৬৬ এবং চিত্র-৫.৬৬ তে দেখা যেতে পারে।

সারণী-৫.৬৬: ব্যাংকের অন-লাইন ব্যাংকিং চালু করার জন্যে পর্যাপ্ত ব্যবস্থা গ্রহণ সম্পর্কে ব্যবস্থাপকগণের মতামত।

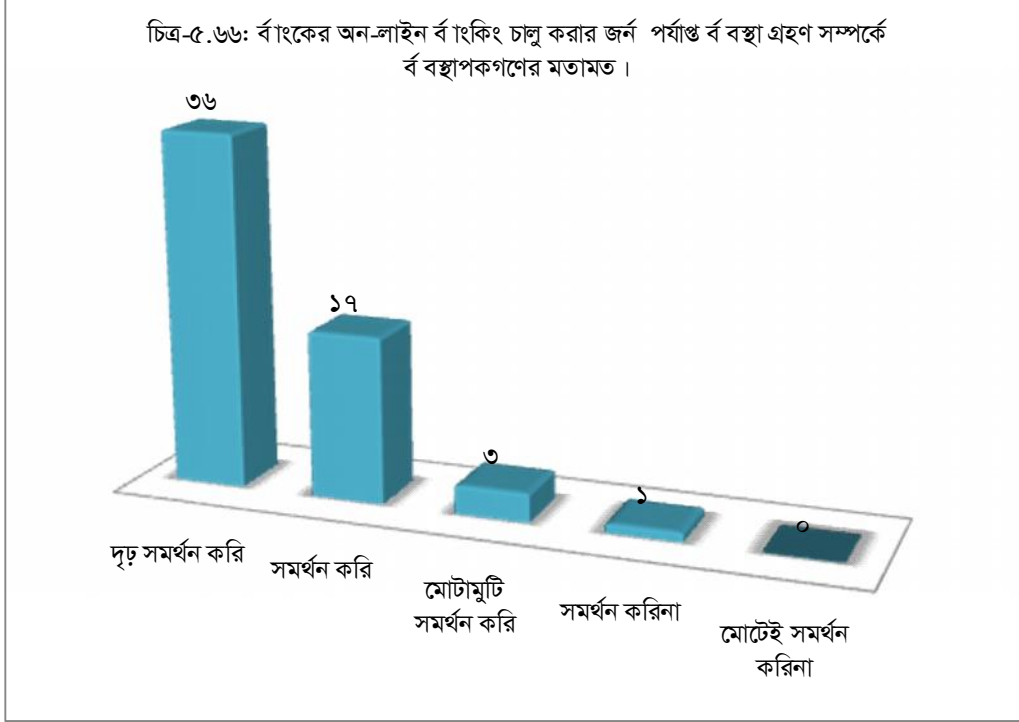
ক্রমিক নং	মতামত ব্যাংক	দৃঢ় সমর্থন করি	সমর্থন করি	মোটামুটি সমর্থন করি	সমর্থন করিনা	মোটাই সমর্থন করিনা	মোট
২	আল-আরাফাহ্	১২ (৮০)	২ (১৩)		১ (৭)		১৫
৩	সোস্যাল ব্যাংক	৩ (৭৫)	১ (২৫)				০৪
৪	ফাস্ট সিকিউরিটি	২ (৫০)	১ (২৫)	১ (২৫)			০৪
৫	এক্সিম ব্যাংক	৩ (৫০)	৩ (৫০)				০৬
৬	আই, সি, বি	২ (১০০)					০২
৭	শাহজালাল ব্যাংক	২ (৫০)	১ (২৫)	১ (২৫)			০৪
৮	মোট	৩৬ (৬৩)	১৭ (৩০)	৩ (৫)	১ (২)		৫৭

তথ্য সূত্রঃ মাঠ জরিপ

\*বন্ধনীর মধ্যকার সংখ্যাগুলো শতকরা হার নির্দেশ করে।

উপরের সারণী অনুসারে জিজ্ঞাসিত প্রশ্নের উপর ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেডের ২২ জন, আল-আরাফাহ্ ব্যাংকের ১৫ জন, সোস্যাল ইনভেস্টমেন্ট ব্যাংক, ফাস্ট সিকিউরিটি ইসলামী ব্যাংক এবং শাহজালাল ব্যাংকের প্রতিটির ৪ জন করে, এক্সিম ব্যাংকের ৬ জন এবং আই,সি,বি, ইসলামীক ব্যাংকের ২২ জন ব্যবস্থাপকের সুচিন্তিত মতামত জানা যায়। শরীয়াহুভিত্তিক বিভিন্ন

ইসলামী ব্যাংকের মোট ৫৭ জন ব্যবস্থাপকের মধ্যে ৩৬ জন (৬৩% ভাগ) দৃঢ়ভাবে সমর্থন করেন যে অনলাইন ব্যাংকিং সেবা চালুর জন্য মোটামুটিভাবে পর্যাপ্ত ব্যবস্থা নেয়া হয়েছে। শুধুমাত্র আল-আরাফাহ ইসলামী ব্যাংকের ১ জন ব্যবস্থাপক এ বক্তব্যের সাথে দ্বিমত পোষণ করেছেন।



একথা সত্যি যে শরীয়াহভিত্তিক ব্যাংকসমূহ যত দ্রুত সম্ভব তাদের সকল শাখাতেই অনলাইন ব্যাংকিং সুবিধা সম্প্রসারণের জোর প্রচেষ্টা চালিয়ে যাচ্ছে। এই সেবা পুরোপুরি চালু করতে নিয়মিত বিদ্যুত সরবরাহ, দক্ষ কম্পিউটার অপারেটর, আন্তরিকতাপূর্ণ সেবার মানসিকতাসম্পন্ন কর্মী বাহিনী, নিরাপত্তা ব্যবস্থা ইত্যাদির সুবিধা এবং সরকারি সহযোগিতা আবশ্যিক। তবেই ব্যাংক কর্তৃক গৃহীত পর্যাপ্ত ব্যবস্থা বাস্তবে কাজে লাগবে এবং জনগণের অনলাইন ব্যাংকিং এর সুবিধা ব্যবহার ত্বরান্বিত হবে। তবে অনলাইন ব্যাংকিং ব্যবস্থার গতি পর্যালোচনা করলে মনে হয় ইসলামী ব্যাংকসমূহ অপেক্ষাকৃত ধীর পদক্ষেপে এ ধরনের ব্যবস্থার পথে এগুচ্ছে। গতিশীল নেতৃত্বের প্রভাব কম থাকায় এ রকম হতে পারে।

### ৫.৬৩ ব্যাংকে পুরোপুরি অনলাইন ব্যাংকিং পদ্ধতির বর্তমান অবস্থা

আধুনিক জগতে অনলাইন ব্যাংকিং ব্যবস্থার গুরুত্ব অপরিসীম। এ সকল গুরুত্বের দিকে লক্ষ্য রেখে দেশের সকল ব্যাংকিং ব্যবস্থা অনলাইন ব্যাংকিং পদ্ধতি চালুর ব্যবস্থা গ্রহণ করছে। তবে সকল ব্যাংক অনলাইন চালু না করতে পারলেও বেশির ভাগ বেসরকারি ব্যাংক অনলাইন ব্যাংকিং চালু করেছে। তবে এখনও সকল অনলাইন ব্যাংকিং ব্যবস্থা উন্নত হয় নাই। একটি দেশের

অর্থনৈতিক উন্নয়নে অনলাইন ব্যাংকিং ব্যবস্থা গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে থাকে। ব্যবসা বাণিজ্যের ক্ষেত্রে অনলাইন ব্যাংকিং সবচেয়ে বেশি প্রয়োজন। কারণ অতি সহজে ও দ্রুতগতিতে ব্যবসায়িক লেনদেন করা সম্ভব হয় অনলাইন ব্যাংকিং এর মাধ্যমে। ব্যাংকিং ব্যবস্থা সম্পর্কে গ্রাহকগণের মতামত জানতে তাঁদের সমীপে হাজির হলে তাঁরা বিভিন্ন মাত্রার সমর্থন বা সমর্থনহীনতার কথা জানিয়েছেন (সারণী-৫.৬৭ এবং চিত্র-৫.৬৭ দ্রষ্টব্য)।

সারণী-৫.৬৭: ব্যাংকে পুরোপুরি অন-লাইন ব্যাংকিং পদ্ধতির বর্তমান অবস্থা সম্পর্কে গ্রাহকগণের মতামত।

ক্রমিক নং	মতামত ব্যাংক	দৃঢ় সমর্থন করি	সমর্থন করি	মোটামুটি সমর্থন করি	সমর্থন করিনা	মোটাই সমর্থন করিনা	মোট
১	আই, বি, বি, এল	১০ (১২)	২১(২৬)	১৩ (১৬)	১৯(২৩)	১ (২২)	৬৪
২	আল-আরাফাহ্	৫ (১৭)	১১ (৩৭)	১০ (৩৩)	৪ (১৩)		৩০
৩	সোস্যাল ব্যাংক	১ (৪)	২০ (৮৩)	১ (৪)	২ (৮)		২৪
৪	ফার্স্ট সিকিউরিটি	১০ (৪৩)	৬ (২৬)	৪ (১৭)	১ (৪)	২ (৮)	২৩
৫	এক্সিম ব্যাংক	৩ (১২)	১৪ (৫৬)	৪ (১৬)	৪ (১৬)		২৫
৬	আই, সি, বি	৩ (২৭)	৮ (৭৩)				১১
৭	শাহজালাল ব্যাংক	৬ (১৭)	১৬ (৪৬)	৬ (১৭)	৩ (৯)	৪ (১১)	৩৫
৮	মোট	৩৮ (১৭)	৯৬ (৪২)	৩৮ (১৭)	৩৩(১৪)	৭ (১০)	২১২

তথ্য সূত্রঃ মার্চ জরিপ

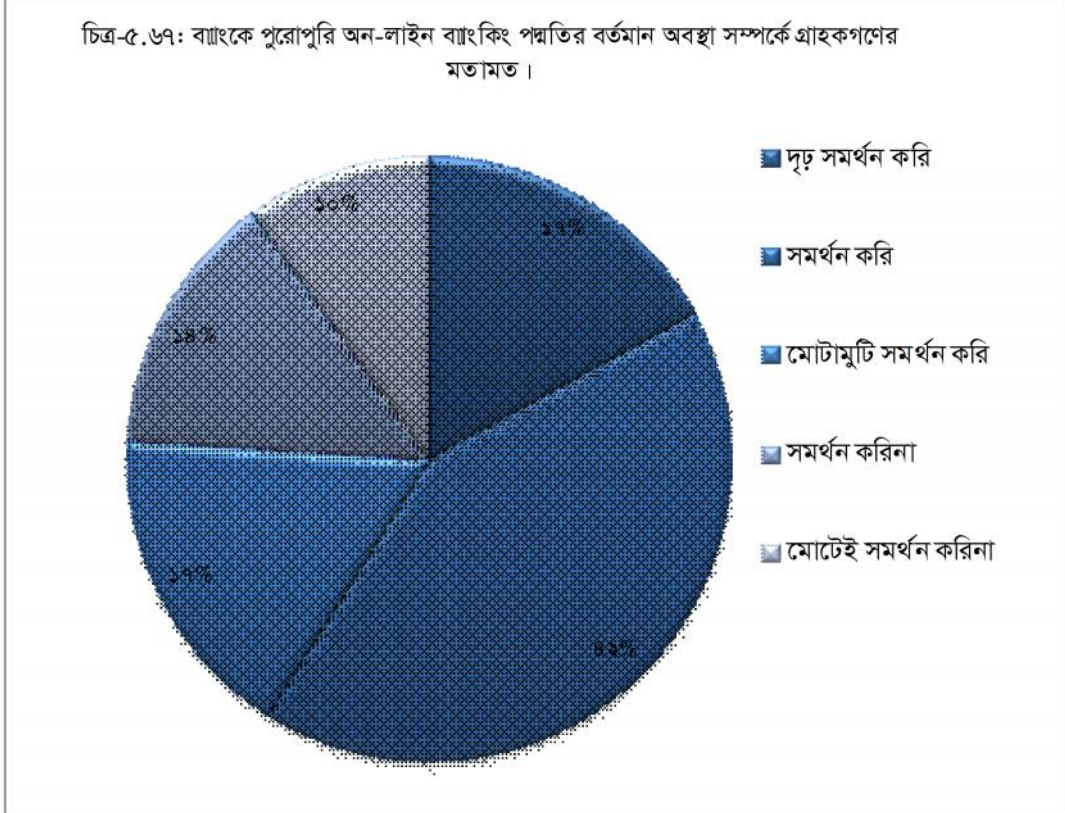
\*বন্ধনীর মধ্যকার সংখ্যাগুলো শতকরা হার নির্দেশ করে।

উপরের সারণী বিশ্লেষণ করলে দেখা যায় যে, সকল ইসলামী ব্যাংক থেকে মোট ২১২ জন গ্রাহকের মতামত প্রতিফলিত হয়েছে। সবচেয়ে বেশি গ্রাহক মত দিয়েছেন ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেড থেকে (৬৪ জন)। পরের বৃহত্তম সংখ্যা এসেছে শাহজালাল ইসলামী ব্যাংক থেকে (৩৫ জন)। এমনিভাবে আল-আরাফাহ্ ইসলামী ব্যাংকের ৩০ জন, সোস্যাল ইসলামী ব্যাংকের ২৪ জন, ফার্স্ট সিকিউরিটি ইসলামী ব্যাংকের ২৩ জন, এক্সিম ব্যাংক লিমিটেডের ২৫ জন এবং আই,সি,বি, ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ১১ জন গ্রাহক তাঁদের মতামত প্রদান করেছেন। সব ব্যাংক মিলিয়ে ‘দৃঢ় সমর্থন করি’ বলে ৩৮ জন (১৭% ভাগ), ‘সমর্থন করি’ ৯৬ জন (৪২% ভাগ) এবং ‘মোটামুটি সমর্থন করি’ বলে ৩৮ জন (১৭% ভাগ) উত্তরদাতা ব্যাংক গ্রাহক মত প্রকাশ করেছেন। এ নিয়ে সর্বসাকুল্যে ৭৬% ভাগ গ্রাহক জানিয়েছেন যে তাঁদের



ব্যাংকে পুরোপুরি অনলাইন ব্যাংকিং ব্যবস্থা এখনও চালু করা সম্ভব হয়নি। অন্যদিকে ৪০ জন গ্রাহক (২৪% ভাগ)

জানিয়েছেন যে তাঁদের ব্যাংকে ‘পুরোপুরি অনলাইন ব্যাংকিং চালু হয়নি’-এ বক্তব্য সঠিক নয়।



শরীয়াহভিত্তিক কোন কোন ইসলামী ব্যাংকে অন লাইন পদ্ধতি প্রবর্তিত হলেও অন্যান্য ব্যাংকে এখনও এ পদ্ধতি পুরোপুরি চালু হয়নি একথা সত্য। কাজেই এধরনের ব্যাংকিং ব্যবস্থা সম্পর্কে কোন কোন গ্রাহক দ্বিমত পোষণ করেছেন। তাঁরা যে এলাকার বাস করেন বা যে সব শাখায় লেনদেন করছেন ভাগ্যচক্রে সেসব শাখার মধ্যে অন লাইন পদ্ধতি চালু থাকায় এবং অবশিষ্ট অন্যান্য ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট শাখায় চালু না থাকায় এ ধরনের মতামত আসতে পারে। এসব গ্রাহক সার্বিক অন লাইন ব্যাংকিং সম্পর্কে পূর্ণরূপে ওয়াকিবহাল নন বলে ধারণা করা যেতে পারে।

#### ৫.৬৪ ব্যাংকের অন লাইন ব্যাংকিং সেবার পথে প্রতিবন্ধকতাহীনতা

অন লাইন ব্যাংকিং একটি আধুনিক ব্যবস্থা। বিজ্ঞানের কল্যাণে এবং কম্পিউটারের মাধ্যমে এ ব্যবস্থা এখন বিশ্বের সকল দেশেই প্রবর্তিত হয়েছে। ধীরে ধীরে গোটা ব্যাংকিং ব্যবস্থাকেই এর

আওতায় আনার চেষ্টা করা হচ্ছে। কম্পিউটার, টেলিফোন এবং ব্যাংকের নিজস্ব আভ্যন্তরীণ নেটওয়ার্ক, দক্ষ ও প্রশিক্ষিত জনগোষ্ঠী সব মিলিয়েই এ সিস্টেম গড়ে উঠে। যে সমস্ত ব্যাংকের যে যে শাখার সাথে নেটওয়ার্কের সংযোগ আছে কেবল সে সব শাখাতেই এ ব্যবস্থার সুফল ভোগ করা যায়। তদুপরি যে সব অন্যান্য ব্যাংকে এ ব্যবস্থা চালু আছে সেগুলোর সাথে চুক্তি থাকলেও এ ব্যাংকিং এর সুবিধা গ্রহণ করা যায়। কম্পিউটার ভিত্তিক এ ব্যাংকিং এর মাধ্যমে শুধু নগদ টাকা লেনদেন ছাড়া মুদ্রা হস্তান্তর, বিল পরিশোধ ও বিল সংগ্রহ, পে-অর্ডার আদান-প্রদান, টি টি, ডি ডি, প্রভৃতি লেনদেন চালু করা যেতে পারে। তবে এর জন্য নিরবচ্ছিন্ন বিদ্যুত বা বিকল্প সংযোগ থাকা অত্যাাবশ্যিক। বাংলাদেশ আশ্রয় চেষ্টা চালিয়ে যাচ্ছে সারা দেশে অন-লাইন ব্যাংকিং ব্যবস্থার সুবিধা ছড়িয়ে দেয়ার জন্য। শরীয়াহভিত্তিক ব্যাংকসমূহ অপেক্ষাকৃত মস্তুর গতিতে হলেও এ ব্যবস্থা প্রবর্তন করে যাচ্ছে। কিছু কিছু প্রতিবন্ধকতা থাকা সত্ত্বেও সীমিত আকারে এ ব্যাংকিং কাজ করছে। কম্পিউটার প্রযুক্তি, সার্ভার নেটওয়ার্কিং, মেশিন রক্ষণাবেক্ষণ সেবা প্রভৃতি সঠিকভাবে কাজ করলে প্রতিবন্ধকতা কম আসে। শরীয়াহভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকসমূহে অন-লাইন ব্যাংকিং সুবিধা আংশিকভাবে বাস্তবায়িত হলেও এই পদ্ধতি পুরোপুরি বাস্তবায়নের পথে এখনও কি কি প্রতিবন্ধকতা আছে এ সম্পর্কে জানতে ব্যবস্থাপকগণের সমীপে প্রশ্ন রাখা হয়। জবাবে তাঁরা যে মতামত দিয়েছেন তা নিম্নের সারণী-৫.৬৮ ও চিত্র-৫.৬৮ তে প্রদর্শন করা হয়েছে।

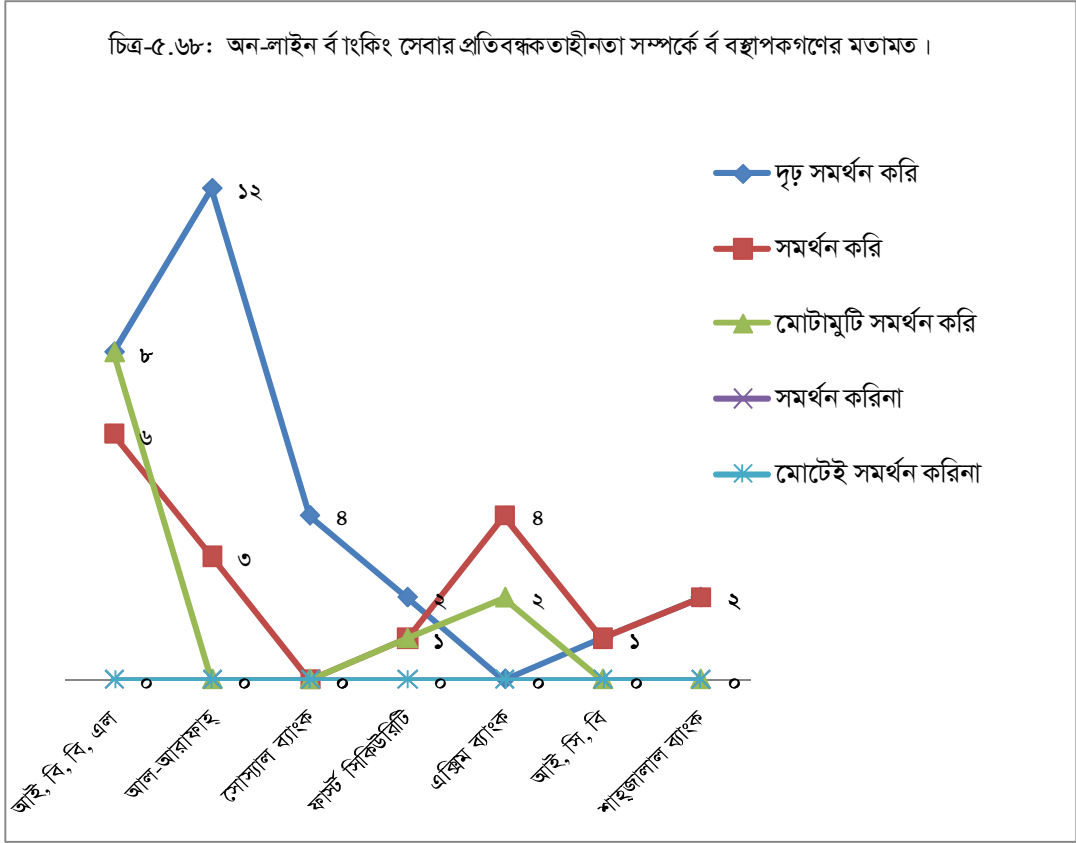
সারণী-৫.৬৮: অন-লাইন ব্যাংকিং সেবার প্রতিবন্ধকতাহীনতা সম্পর্কে ব্যবস্থাপকগণের মতামত।

ক্রমিক নং	মতামত ব্যাংক	দৃঢ় সমর্থন করি	সমর্থন করি	মোটামুটি সমর্থন করি	সমর্থন করিনা	মোটাই সমর্থন করিনা	মোট
১	আই, বি, বি, এল	৮ (৩৬)	৬ (২৮)	৮ (৩৬)			২২
২	আল-আরাফাহ	১২ (৮০)	৩ (২০)				১৫
৩	সোস্যাল ব্যাংক	৪ (১০০)					০৪
৪	ফাস্ট সিকিউরিটি	২ (৫০)	১ (২৫)	১ (২৫)			০৪
৫	এক্সিম ব্যাংক		৪ (৬৭)	২(৩৩)			০৬
৬	আই, সি, বি	১ (৫০)	১ (৫০)				০২
৭	শাহজালাল ব্যাংক	২ (৫০)	২ (৫০)				০৪
৮	মোট	২৯ (৫১)	১৭ ৩০)	১১ (১৯)			৫৭

তথ্য সূত্রঃ মাঠ জরিপ

\*বন্ধনীর মধ্যকার সংখ্যাগুলো শতকরা হার নির্দেশ করে।

উপরে প্রদর্শিত সারণীতে শরীয়াহুভিত্তিক বিভিন্ন ইসলামী ব্যাংকের মোট ৫৭ জনের মতামত সন্নিবেশিত হয়েছে। তন্মধ্যে ইসলামী ব্যাংকের ২২ জন, আল-আরাফাহ ইসলামী ব্যাংকের ১৫ জন, সোস্যাল ইসলামী ব্যাংক, ফাস্ট সিকিউরিটি ইসলামী ব্যাংক এবং শাহজালাল ইসলামী ব্যাংকের প্রতিটি হতে ৪ জন করে, এল্লিম ব্যাংকের ৬ জন এবং আই,সি,বি ইসলামী ব্যাংকের ২ জন ব্যবস্থাপকের মতামত রয়েছে। সকল ব্যাংক ব্যবস্থাপকের অভিমতে মাত্রাগত পার্থক্য থাকলেও অধিকাংশই এই বক্তব্য সমর্থন করেন যে, বর্তমানে বাংলাদেশে যে অবস্থা বিরাজমান তাতে অনলাইন ব্যাংকিং চালুর পথে প্রতিবন্ধকতা নাই। কোন ব্যবস্থাপকই অনলাইন ব্যাংকিং চালুর পথে কোন প্রতিবন্ধকতা আছে-এ বক্তব্য সমর্থন করেন নাই। শরীয়াহুভিত্তিক ইসলামী



ব্যাংকসমূহে কর্মরত ব্যবস্থাপকদের সংখ্যার বিচারে বর্তমান গবেষণার তথ্য সংগ্রহের জন্য নির্বাচিত উত্তরদাতাদের সংখ্যা কম হলেও অনলাইন ব্যাংকিং-এর এবং দেশের অবকাঠামোগত অবস্থা সম্পর্কে তাদের অভিমত কম গুরুত্বপূর্ণ ভাবার অবকাশ নাই। তাঁরা তাদের স্ব স্ব ব্যাংকের জনসম্পদের প্রশিক্ষণের মান, লোকবল, শাখার অবস্থান, সেখানকার গ্রাহক সাড়া, বৈদ্যুতিক ও

টেলিযোগাযোগ সুবিধা, আগ্রহী জনগণের তথা গ্রাহকদের পর্যাণ্ডতা ইত্যাদি অবস্থা সম্পর্কে নিঃসন্দেহে ওয়াকিবহাল। তথাপি তাঁরা অন লাইন ব্যাংকিং চালু এবং পরিচালনার পথে কোন প্রতিবন্ধকতা নাই – এ কথা অকপটে স্বীকার করেছেন। এতদসত্ত্বেও তাঁরা সকলেই উচ্চ ব্যবস্থাপকের অনীহার কারণেই যে অন লাইন ব্যাংকিং সুবিধা চালু হচ্ছে না সম্ভবতঃ সেদিকেই ইংগিত করেছেন।

বাংলাদেশে যেসব এলাকায় ব্যাংকের শাখা আছে প্রায় সবগুলোই এখন বৈদ্যুতিক সুবিধা ও কম্পিউটার প্রযুক্তির আওতাভুক্ত। নেট ওয়ার্ক পরিচালনা, পরিচর্যা ও রক্ষণাবেক্ষনের জন্য প্রশিক্ষণপ্রাপ্ত জনশক্তির অভাব নাই, সেই সঙ্গে অধিকাংশ গ্রাহকগণই এ সেবা পেতে আগ্রহী। সবচেয়ে ভরসার কথা হলো কোন কোন ব্যাংক ইতোমধ্যে তাদের সকল শাখাতেই অন লাইন সুবিধা সরবরাহ করতে সক্ষম হয়েছে। এরপরও শরীয়াহুভিত্তিক সকল ব্যাংক কেন এখনও চালু করতে পারেনি – এ প্রশ্নটি স্বভাবতঃই এসে যেতে পারে। এতে উচ্চ ব্যবস্থাপকগণের আন্তরিকতা অথবা গতিশীল নেতৃত্বের অভাবই প্রধান সমস্যা বলে মনে হয়।

#### ৫.৬৫ ব্যাংকের অনলাইন ব্যাংকিং সেবার মান বাড়াতে অতিরিক্ত উদ্যোগ

অন লাইন ব্যাংকিং একটি আধুনিক প্রযুক্তি নির্ভর সেবা কর্মসূচি। এর জন্য প্রযুক্তির সমাবেশ যেমন দরকার তেমনি ব্যবহৃত প্রযুক্তি চলমানতা অক্ষুন্ন রাখার স্বার্থে সমসাময়িক বিষয়ে প্রশিক্ষণপ্রাপ্ত জনশক্তিও আবশ্যিক। শুধু তাই নয় প্রয়োজনীয় শক্তি (power) সরবরাহ নিরবচ্ছিন্ন রাখা, ত্রুটিহীন সেবার স্বার্থে আপত্তি নিষ্পত্তি ইত্যাদি পদক্ষেপও গ্রহণ করা প্রয়োজন। আরো অধিক সংখ্যক গ্রাহককে আকৃষ্ট করার উদ্দেশ্যে ব্যাপক প্রচারণা চালানো, উন্নতমানের কম্পিউটার স্থাপন, কাউন্টার মেশিন স্থাপন, নিরাপত্তা ব্যবস্থা জোরদারকরণ প্রভৃতি ব্যবস্থা গ্রহণ করা হলে অন লাইন ব্যাংকিং সুবিধার ব্যবহার আরো ত্বরান্বিত হতে পারে। ইসলামী ব্যাংকসমূহ এই সমস্ত ব্যবস্থা গ্রহণ করলে অন লাইন ব্যাংকিং এর জগতে নব যুগের সূচনা হতে পারে। শরীয়াহুভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকসমূহে এসব উদ্যোগ গ্রহণ করা হয়েছে কিনা সে সম্পর্কে উত্তরদাতা ব্যবস্থাপকগণের মতামত খতিয়ে দেখা যেতে পারে (দ্রষ্টব্য-সারণী-৫.৬৯ এবং চিত্র-৫.৬৯)।

উল্লিখিত সারণীতে প্রতিফলিত তথ্যে দেখা যায়, শুধু ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেডের ৩ জন এবং সোস্যাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের ১ জন ব্যবস্থাপক ছাড়া বাকী সকল ব্যবস্থাপক এ বক্তব্য সমর্থন করেছেন যে, অন লাইন ব্যাংকিং সেবার মান বাড়ানোর জন্য অতিরিক্ত উদ্যোগ

সারণী-৫.৬৯: অন-লাইন ব্যাংকিং সেবার মান বাড়ানোর জন্য অতিরিক্ত উদ্যোগ গ্রহণ সম্পর্কে ব্যবস্থাপকগণের মতামত।

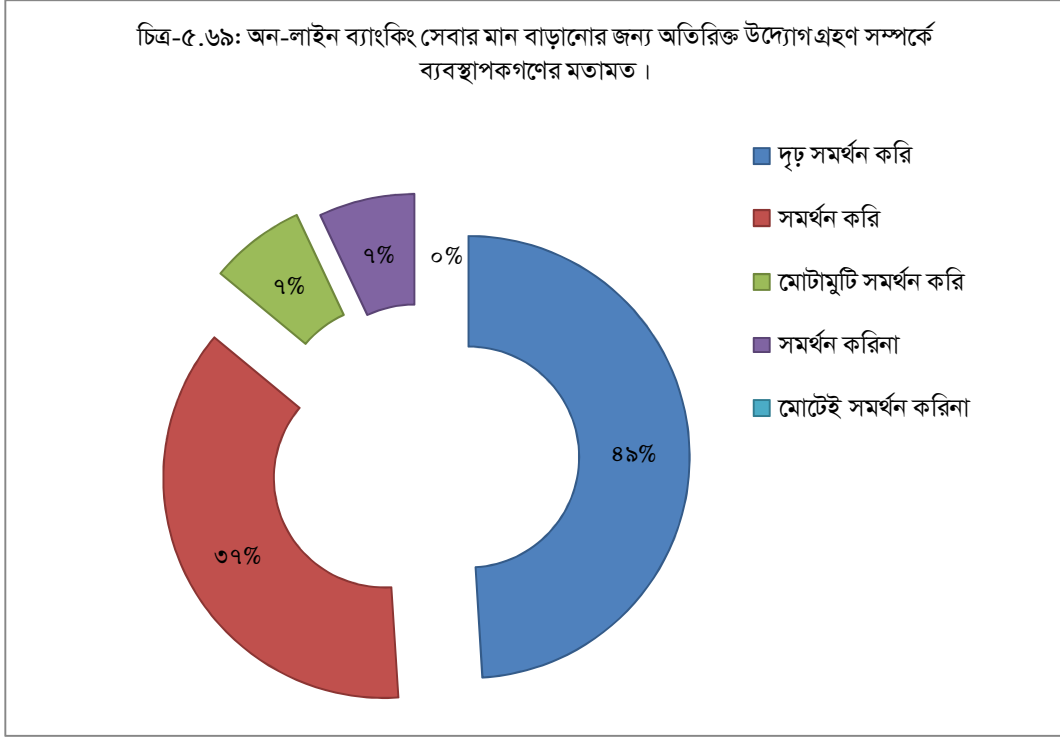
ক্রমিক নং	মতামত ব্যাংক	দৃঢ় সমর্থন করি	সমর্থন করি	মোটামুটি সমর্থন করি	সমর্থন করিনা	মোটাই সমর্থন করিনা	মোট
১	আই, বি, বি, এল	৮ (৩৬)	৮ (৩৬)	৩ (১৪)	৩(১৪)		২২
২	আল-আরাফাহ্	১০ (৬৭)	৪ (২৬)		১(৭)		১৫
৩	সোস্যাল ব্যাংক	৩ (৭৫)	১ (২৫)				০৪
৪	ফাস্ট সিকিউরিটি	২ (৫০)	১ (২৫)	১ (২৫)			০৪
৫	এক্সিম ব্যাংক	১ (১৭)	৫ (৮৩)				০৬
৬	আই, সি, বি	২ (১০০)					০২
৭	শাহজালাল ব্যাংক	২ (৫০)	২ (৫০)				০৪
৮	মোট	২৮ (৪৯)	২১ (৩৭)	৪ (৭)	৪ (৭)		৫৭

তথ্য সূত্রঃ মাঠ জরিপ

\*বন্ধনীর মধ্যকার সংখ্যাগুলো শতকরা হার নির্দেশ করে।

গ্রহণ করা হয়েছে। অবশ্য ব্যবস্থাপকগণের মতামতে সমর্থনের মাত্রায় কিছুটা পার্থক্য পরিলক্ষিত হয়। ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেডের ২২ জন ব্যবস্থাপকের শতকরা ৮৬% ভাগ, সোস্যাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেড, ফাস্ট সিকিউরিটি ইসলামী ব্যাংক লিমিটেড, এক্সিম ব্যাংক লিমিটেড, আই,সি,বি, ইসলামীক ব্যাংক লিমিটেড এবং শাহজালাল ইসলামী ব্যাংক লিমিটেডের প্রতিটিরই শতকরা ১০০% ভাগ উত্তরদাতা ব্যবস্থাপক ইতিবাচক মনোভাব দেখিয়েছেন। পুরোপুরি কম্পিউটার প্রযুক্তি নির্ভর অন লাইন ব্যাংকিং ব্যবস্থার সুফল পূর্ণরূপে এবং নিরবচ্ছিন্নভাবে পেতে হলে এই সিস্টেমের সার্বক্ষণিক রক্ষণাবেক্ষণ করতে হয়। আমাদের মত দেশে যেখানে বৈদ্যুতিক শক্তির সরবরাহ ঘন ঘন বিদ্বিত হয় সেখানে তা সার্বক্ষণিক রক্ষণাবেক্ষণ ও পর্যবেক্ষণে না রাখলে

যে কোন সময় লেনদেনে বড় রকমের জটিলতা তথা সমস্যা সৃষ্টি হতে পারে। কাজেই ব্যাংকসমূহকে অতিরিক্ত কিছু ব্যবস্থা নিয়মিতভাবে গ্রহণ করতে হয়।



এছাড়া যেহেতু সকল শরীয়াহুভিত্তিক ব্যাংক এখন পর্যন্ত সমগ্র দেশব্যাপী অন-লাইন সুবিধা বিস্তৃত করতে পারেনি – কাজেই অতিরিক্ত উদ্যোগ গ্রহণ ছাড়া তারা সম্মুখে অগ্রসর হতে সক্ষম হবে না। এ কারণেই অধিকাংশ ব্যবস্থাপকই অতিরিক্ত উদ্যোগের বিষয়টি সমর্থন করেছেন।

বক্ষমান অধ্যায়ে বাংলাদেশে শরীয়াহুভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকের নির্বাচিত শাখাসমূহের সর্বোচ্চ ৮৫ জন ব্যবস্থাপক এবং ২৫৮ জন গ্রাহকের নিকট থেকে প্রশ্নপত্র পূরণ করিয়ে নেয়া হয়। উক্ত প্রশ্নপত্র গবেষণার জন্য নির্ধারিত উদ্দেশ্য এবং নির্ধারকসমূহের (indicators) সাথে সঙ্গতি রেখে প্রণয়ন করা হয়। এ সমস্ত প্রশ্নপত্র শরীয়াহুভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকসমূহের ব্যবস্থাপক এবং গ্রাহক উভয়ের জন্য পৃথক পৃথকভাবে দু'সেট প্রণয়ন করা হয়। তন্মধ্যে ব্যবস্থাপকদের জন্য ৩৭ এবং গ্রাহকদের জন্য ৩২ টি প্রশ্ন ছিল। ব্যবস্থাপক ও গ্রাহকবৃন্দের নিকট থেকে ব্যক্তিগতভাবে সংগৃহীত প্রশ্নমালা টেবুলেশন ও বিশ্লেষণ থেকে যে তথ্য পাওয়া গেছে তা বিষয়ভিত্তিতে পৃথক পৃথকভাবে সন্নিবেশিত হয়েছে। প্রতিটি টেবিলে উপস্থাপিত তথ্যের উপর ভিত্তি করে কম্পিউটার এক্সেল পদ্ধতি ব্যবহার করে গ্রাফ প্রস্তুত করা হয়েছে। সারণী উপস্থাপনের পরে প্রতিটি সারণীর তথ্যাদি যথাসম্ভব বিশ্লেষণ করার চেষ্টা করা হয়েছে। তাতে কোন কোন সময় উপস্থাপিত বক্তব্যের স্বপক্ষে সংখ্যাগরিষ্ঠ

মতামত পাওয়া গেছে। আবার কোন কোন সময় বক্তব্যের বিপক্ষে ব্যবস্থাপক ও গ্রাহক উভয়ই মতামত প্রকাশ করেছেন। উল্লেখ্য যে সারণী ও চিত্রে উপস্থাপিত তথ্যে কোন পার্থক্য নেই।

## অধ্যায় ৬

## প্রধান ফলাফল, উপসংহার ও সুপারিশমালা

## গবেষণার প্রধান ফলাফলসমূহ

কোন গবেষণার প্রধান ফলাফলসমূহ (major findings) উক্ত অধ্যায়ের মূল বক্তব্য উপস্থাপন করে। এর মাধ্যমে গবেষণার উদ্দেশ্য ও (objectives) সঙ্গতিপূর্ণ উপাদানসমূহ সম্পর্কে কি কি তথ্য-উপাত্ত পাওয়া গেছে তা জানা যায়। গবেষণার এই অংশ পাঠে সমগ্র গবেষণার ফলাফল সম্পর্কে সংক্ষিপ্ত ধারণা লাভ করা যায়। গবেষণার উদ্দেশ্য অনুসারে গবেষণা প্রকল্পটি পরিচালিত হলে ফলাফলও কাল্পনিক মানের হয়। অনুরূপভাবে গবেষণার নির্ধারিত চলকসমূহের (variables) সাথে সঙ্গতিপূর্ণ বিষয়সমূহ সম্পর্কে প্রতিষ্ঠানে কি ঘটছে তাও অবহিত হওয়া যায়। বর্তমান গবেষণা অভিসন্দর্ভটির প্রাপ্ত ফলাফল ও বিশ্লেষণ অংশে প্রধান প্রধান ফলাফলসমূহ নিম্নে উল্লেখ করা হল:

১. শরীয়াহভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকসমূহে গ্রাহক সেবা নীতি সন্তোষজনক বলে ব্যবস্থাপকগণ মনে করেন এবং এ সব নীতি শরীয়াহ সম্মত বলে গ্রাহকগণও মত প্রকাশ করেছেন।

২. সংশ্লিষ্ট ব্যাংকসমূহের বর্তমান গ্রাহক সেবা নীতিতে প্রয়োজনীয় কিছু পরিবর্তন আনা আবশ্যিক। পরিবর্তনশীল আর্থ-সামাজিক ও ব্যবসায়িক অবস্থার প্রেক্ষাপটে গ্রাহক সেবা বৃদ্ধির স্বার্থে এ ধরনের পরিবর্তনের প্রয়োজনীয়তা রয়েছে।

৩. নির্বাচিত শরীয়াহভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকসমূহের উত্তরদাতা অধিকাংশ গ্রাহকই মনে করেন যে দেশের আর্থ-সামাজিক (socio-economic) উন্নয়নে গ্রাহক সেবা নীতিমালা গুরুত্বপূর্ণ অবদান রাখছে। কারণ গ্রাহকগণ ব্যবসা-বাণিজ্য ও শিল্পায়নে তাদের বিনিয়োগ গ্রহণ করেন যা ফলপ্রসূভাবে বাস্তবায়িত হলে আর্থ-সামাজিক উন্নয়ন ত্বরান্বিত হয়।

৪. ব্যাংকের হিসাব খোলার রীতি নীতি শরীয়াহ সম্মত, এগুলোর প্রতি গ্রাহকগণ সন্তুষ্ট এবং তারা এতে স্বাচ্ছন্দ বোধ করেন। কারণ এগুলো সহজ দ্রুত এবং বামেলামুক্ত। শরীয়াহভিত্তিক ব্যাংকের হিসাব খোলার নিয়ম-কানুন যদি শরীয়াহর সংগে সাংঘর্ষিক হয় তাহলে গ্রাহকদের প্রাথমিক ধারণাও ব্যতিক্রমী হতে বাধ্য।

৫. নির্বাচিত ইসলামী ব্যাংকসমূহের প্রচলিত ডিপোজিট স্কীমসমূহের প্রতি ব্যবস্থাপক ও গ্রাহক উভয়েরই সমর্থন এবং সন্তুষ্ট রয়েছে এবং এগুলোর প্রতি সকল শ্রেণীর গ্রাহক ক্রমান্বয়ে আকৃষ্ট হচ্ছে। তবে এগুলোর সেবার মান আরো উন্নয়ন করার অবকাশ আছে।



৬. শরীয়াহুভিত্তিক অধিকাংশ ব্যাংকেই মোবাইল ব্যাংকিং চালু করা যায়নি। তবে মোবাইল ব্যাংকিং চালু হলে গ্রাহকগণের যে উপকার হবে সে সম্পর্কে ব্যবস্থাপক ও গ্রাহক কারোরই সন্দেহের কোন অবকাশ নাই।

৭. বাংলাদেশে শরীয়াহুভিত্তিক ইসলামী সকল ব্যাংক দেনমোহর স্কীম এখনও পুরোপুরি চালু করতে সক্ষম হয়নি। তবে এ স্কীম চালু করলে জনগণ ও অফিসার উভয়েই উপকৃত হবেন বলে উত্তরদাতাগণ মনে করেন। একটা উল্লেখযোগ্য সংখ্যক গ্রাহক অবশ্য এ স্কীমকে অনেক গ্রাহকের জন্য মর্যাদা হানিকর মনে করেন।

৮. বর্তমান গবেষণার জন্য নির্বাচিত ব্যাংকসমূহের সবগুলো এখনও হজ্জ সঞ্চয় স্কীম প্রবর্তন করতে পারেনি। যে সব ব্যাংক ইতিমধ্যে এ স্কীম চালু করেছে সে সব ব্যাংকের গ্রাহকগণের মধ্যে এ স্কীম বেশ জনপ্রিয়তা অর্জন করেছে।

৯. গবেষণার সংগৃহীত তথ্য-উপাত্ত এবং ব্যবস্থাপক ও গ্রাহকগণের মতামত বিশ্লেষণে দেখা যায় যে, শরীয়াহুভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকের সবগুলোতে কর্জে হাসানা প্রকল্প এখনও চালু হয়নি। কোন কোন ব্যাংকে নাম মাত্র চালু আছে। তাই এ প্রকল্পের ভবিষ্যত খুব একটা সুখকর হবে বলে মনে হয় না।

১০. বর্তমান গবেষণার জন্য নির্বাচিত সব ব্যাংকই বেশ কিছু বিনিয়োগ প্রকল্প চালু করেছে। এতে ধনী সম্প্রদায় ছাড়াও স্বল্প এবং মধ্যম আয়ের লোকজনও উপকৃত হচ্ছেন। ফলে এ সব বিনিয়োগ প্রকল্পসমূহ সকল গ্রাহক সাদরে গ্রহণ করেছেন। তবে এ সব প্রকল্প সম্প্রসারণ করে ব্যাংকের আরো উদার এবং নমনীয় হওয়া প্রয়োজন বলে অধিকাংশ গ্রাহক মত প্রকাশ করেছেন।

১১. সীমিত সংখ্যক দু'একটি ইসলামী ব্যাংক জনকল্যাণমূলক সেবা প্রকল্প হাতে নিয়েছে এবং চালু করেছে বলে গবেষণায় উঠে এসেছে। এ সমস্ত প্রকল্প সমাজের সর্বস্তরের আপামর জনগণ সাদরে গ্রহণ করেছেন। সীমিত আয় সম্পন্ন মানুষ, গরীব-দুঃস্থ ইত্যাদি শ্রেণীসহ সকল স্তরের ও আয়ের মানুষ এ সব জনকল্যাণমূলক সেবার সুবিধা পেয়ে কৃতার্থ হচ্ছেন। সীমিত চার্জে সমগ্র দেশে এ সেবা ছড়িয়ে দেয়া উচিত বলে অধিকাংশ উত্তরদাতা ব্যবস্থাপক ও গ্রাহক তাঁদের মতামত ব্যক্ত করেছেন।

১২. শরীয়াহুভিত্তিক সকল ইসলামী ব্যাংকই কুইক ক্যাশ পদ্ধতি চালু করেছে। তবে এখনও মুষ্টিমেয় কয়েকটি শাখা ও শহরে এই পদ্ধতি সীমাবদ্ধ রয়েছে। তাই আধুনিক প্রযুক্তির এই যুগে উপযুক্ত মান বজায় রেখে ব্যাপক হারে কুইক ক্যাশ সেবা কার্যক্রম চালু করার জন্য ব্যবস্থাপকগণ যেমন অভিমত ব্যক্ত করেছেন তেমনি গ্রাহকগণ আহ্বান জানিয়েছেন।

১৩. দেশের প্রতিটি এলাকাতে জনগণের মূল্যবান দলিলপত্র, অলংকারাদি প্রভৃতি রক্ষণাবেক্ষণের জন্য লকার সার্ভিসের তীব্র চাহিদা থাকলেও শরীয়াহুভিত্তিক সকল ইসলামী ব্যাংক সর্বত্র এই সার্ভিস চালু করতে সক্ষম হয়নি। এ সার্ভিসের খুঁটিনাটিও জনগণের কাছে ততটা স্পষ্ট নয়।

১৪. বর্তমান গবেষণার অন্তর্ভুক্ত শরীয়াহুভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকসমূহের দু'একটি ছাড়া কোন ব্যাংকই সমগ্র দেশব্যাপী অন লাইন ব্যাংকিং সেবা কার্যক্রম শুরু করতে পারেনি। যে সব শাখায় এ সার্ভিস চালু আছে সেগুলোর সেবার মান সম্পর্কে গুরুতর কোন অভিযোগ পাওয়া না গেলেও সেবার মান আরো বাড়ানোর অবকাশ এবং প্রয়োজন আছে বলে ব্যবস্থাপক ও গ্রাহক উভয়েই মনে করেন।

বর্তমান গবেষণায় শরীয়াহুভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকসমূহের ব্যবস্থাপক এবং গ্রাহকগণের জন্য ৫-পয়েন্ট স্কেলে (5-point scale) মোট ঊনসত্তরটি প্রশ্ন ভিন্ন বিষয়ে ও ভঙ্গিতে জবাব আহ্বান করা হয়েছিল। এ সকল মতামত টেবুলেশনও বিশ্লেষণান্তে আরো অধিক সংখ্যক ফলাফল পাওয়া গেছে। তবে শিরোনামের সাথে সঙ্গতি রেখে শুধুমাত্র প্রধান প্রধান ফলাফলসমূহই এখানে সন্নিবেশিত হয়েছে।

## উপসংহার

উপসংহার একটি গবেষণার শেষ অধ্যায়ের প্রথম অংশ। গবেষণার প্রাপ্ত ফলাফল থেকে যা পাওয়া যায় তার সংক্ষিপ্ত রূপ উপসংহার। উপসংহার পাঠ করে একজন পাঠক গবেষণার মূল উদ্দেশ্য জানতে পারেন। গবেষণার প্রাপ্ত ফলাফলের সংক্ষিপ্ত রূপ ছাড়া বিশ্লেষণান্তে গবেষণা থেকে যা বেরিয়ে আসে তাও উপসংহারে স্থান পায়। উপসংহার থেকে গবেষণার বিস্তারিত বিবরণ জানা যায় না-তবে মোটামুটি একটা ধারণা পাওয়া যায় যে প্রাপ্ত ফলাফল কি ছিল। কোন কোন গবেষণা অভিসন্দর্ভের উপসংহারে গবেষণার উদ্দেশ্য থেকে শুরু করে, সংক্ষিপ্ত আকারে গবেষণার পদ্ধতি সম্পর্কেও জানা যায়। গোটা গবেষণা অভিসন্দর্ভ পাঠ করার পর্যাপ্ত সময় হাতে না থাকলে শুধু উপসংহার পাঠ করলেও মোটামুটি প্রাপ্ত ফলাফল সম্পর্কে একটা ভাল ধারণা লাভ করা যায়। উপসংহারের কতিপয় সংজ্ঞার দিকে দৃষ্টিপাত করলে এ সম্পর্কে আরো স্পষ্ট ধারণা লাভ করা যাবে। ওয়েব সাইটে উপসংহারের কয়েকটি সংজ্ঞা দেয়া হয়েছে। এগুলো এখানে উদ্ধৃত করা হল:

১. The word 'conclusion' is defined as finally, fulfillment, closure, or realization. Conclusion means to reach an opinion, make a decision, or resolution regarding – Source: answer ask.com.

২. Conclusion is a position or opinion or judgement reached after consideration; an intuitive assumption; the temporal end; event whose occurrence ends – Source: www.kgb answers.com.

৩. Conclusion is to determine if your hypothesis is right – Source: wiki.answer.com

উপরে বিভিন্ন উৎস থেকে উপসংহারের যে সব সংজ্ঞা প্রদান করা হল তাতে দেখা যায় একটি গবেষণার শেষাংশে প্রাপ্ত ফলাফলের যে সংক্ষিপ্ত বিবরণ দেয়া হয় তাই উপসংহার।

একটি গবেষণা পরিচালিত হয় সুনির্দিষ্ট কতকগুলো উদ্দেশ্যের উপর ভিত্তি করে। উপসংহারে উদ্দেশ্য অনুযায়ী গবেষণাটি পরিচালিত কিনা তাও জানা যায়। গৃহীত কোন hypothesis সংগত নাকি বাতিল তাও উপসংহার থেকে জানা যায়। উপসংহার সুলিখিত হওয়া আবশ্যিক। কেননা উপসংহারের মাধ্যমেই একজন পাঠক গবেষকের অভিসন্দর্ভের পুরো অংশ জুড়ে কি কি সন্নিবেশন করা হয়েছে তা অনুধাবন করতে সক্ষম হন। উপসংহারের মাধ্যমে গবেষণার প্রাপ্ত সমস্যাসমূহ চিহ্নিত করা যায় এবং কিভাবে তার সমাধান করা যায় তারও ইংগিত মিলে। বর্তমান গবেষণায় যে সব উদ্দেশ্য নির্ধারণ করা হয়েছে তারই আলোকে নির্ধারক/চলক(indicators/variables) বাছাই করা হয়। এসমস্ত নির্ধারক/চলকের আলোকে প্রশ্নপত্র প্রণয়ন করা হয়। প্রণীত প্রশ্নপত্রের মাধ্যমে মাঠ জরীপের সাহায্যে প্রয়োজনীয় তথ্য সংগ্রহ করা হয়। প্রাপ্ত তথ্য বিশ্লেষণ করে যে ফলাফল পাওয়া গেছে সেগুলোরই সংক্ষিপ্ত রূপ উপসংহার আকারে উপস্থাপন করা হয়েছে। স্মর্তব্য যে, বক্ষমান গবেষণার তথ্য সংগ্রহের সময় দুই সেট প্রশ্নপত্র প্রণয়ন করা হয়। একসেট ব্যবস্থাপকগণকে প্রদানের জন্য আর দ্বিতীয় সেট প্রণয়ন করা হয় গ্রাহকগণের জন্য। উত্তরদাতা ব্যবস্থাপক এবং গ্রাহকগণের নিকট থেকে সংগৃহীত তথ্য সংশ্লিষ্ট নির্ধারক/চলকের সাথে সংগতিপূর্ণ হলে একই শিরোনামে বিশ্লেষণ করা হয়েছে। তাই উপসংহারে আলোচনার সময় ব্যবস্থাপক ও গ্রাহকগণের মতামত পাশাপাশি আলোচনা এসে যেতে পারে। বর্তমান গবেষণার উপসংহার নিম্নে উপস্থাপন করা হল:

১. বাংলাদেশে শরীয়াহভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকসমূহে যে গ্রাহক-সেবা নীতি প্রচলিত আছে তার প্রতি ব্যবস্থাপক এবং গ্রাহক উভয়েই সন্তুষ্ট। ব্যবস্থাপকগণ এই কারণে সন্তুষ্ট যে গ্রাহকগণের চাহিদা মোতাবেক তাঁদের ব্যাংকসমূহ সেবা প্রদান করতে সক্ষম হচ্ছে। অন্যদিকে গ্রাহকগণ ব্যাংকের শরীয়াহভিত্তিক সেবা পেয়ে তুলনামূলকভাবে সন্তুষ্ট এই ভেবে যে, অন্ততঃ অযথা ভোগান্তি তাদের সহ্য করতে হবে না। তবে প্রয়োজনীয় পরিবর্তন আনয়ন করা গেলে ভবিষ্যতে সেবার মান আরো বাড়তে পারে বলে গ্রাহকগণ অভিমত ব্যক্ত করেছেন। তাঁরা আরো মনে করেন যে, গ্রাহক সেবার বর্তমান ব্যবস্থা অব্যাহত রাখা হলে তা দেশের আর্থ-সামাজিক উন্নয়নেও অবদান রাখবে।

২. প্রতিটি ইসলামী ব্যাংকেই শরীয়াহভিত্তিক হিসাব খোলার রীতি চালু আছে। হিসাব খোলার এই সমস্ত রীতি সহজ ও ঝামেলামুক্ত এবং গ্রাহকগণ তাতে বেশ স্বাচ্ছন্দ বোধ করেন বলে জানা যায়। কোন গ্রাহক যদি ব্যাংক হিসাব বন্ধ বা অন্য শাখায় স্থানান্তর করতে চায় তাহলে যেসব

আনুষ্ঠানিকতা পালন করতে হয় তা দ্রুত সম্পন্ন হয় এবং ব্যাংকের ব্যবস্থাপকগণ সরবরাহকৃত সে সব সেবার প্রতি সন্তুষ্ট।

৩. বাংলাদেশে প্রতিষ্ঠিত সকল শরীয়াহুভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকেই ইসলামী অর্থনীতি সমর্থিত ডিপোজিট স্কীম চালু আছে। তবে এই সমস্ত স্কীমসমূহের গ্রহণযোগ্যতা ও কার্যকারিতা আরো সম্প্রসারণ করা যেতে পারে। ডিপোজিট স্কীম সংক্রান্ত ব্যাপারে প্রতিটি ব্যাংকের সাথে গ্রাহকদের নিয়মিত যোগাযোগ আছে বলে তাদের মূল্যবান পরামর্শ ব্যাংকসমূহ গ্রহণ করে থাকে। প্রচলিত শরীয়াহুভিত্তিক ডিপোজিট স্কীমসমূহের সাথে গ্রাহকগণের একটা আত্মিক সম্পর্ক গড়ে উঠেছে বলে প্রতীয়মান হয়। কারণ এই সমস্ত স্কীম যে ব্যাংকেই চালু করেছে সে স্কীমের প্রতিই সকল শ্রেণীর গ্রাহক তথা জনগণ ব্যাপক সাড়া দিয়েছে।

৪. সীমিত আয়ের লোকদের জন্য কোন কোন ব্যাংক দেনমোহর স্কীম চালু করেছে। এই স্কীমের প্রতি গ্রাহকগণ বেশ উল্লেখযোগ্য সাড়া প্রদান করেছেন। এতে গ্রাহকগণ উপকৃত হচ্ছেন বিধায় ব্যবস্থাপকগণ এবং গ্রাহক উভয়েই এ স্কীমের আওতা অফিসারদের মধ্যেও সম্প্রসারণের পক্ষে মত দিয়েছেন। এতে গ্রাহকগণ উপকৃত হচ্ছেন, তাঁরা এটিকে সাদরে গ্রহণ করেছেন এবং তাঁরা এ স্কীমের প্রতি যে সন্তুষ্ট তা প্রকাশ করেছেন। তবে একটা উল্লেখযোগ্য সংখ্যক উত্তরাদাতা গ্রাহক এটিকে মর্যাদা হানিকর মনে করতে পারেন। প্রধানতঃ দু'টি কারণে তাঁদের মধ্যে এ রকম ধারণা সৃষ্টি হতে পারে। তাহলো প্রথমতঃ কনে পক্ষ আবার ভেবে বসে কিনা যে দেনমোহর ব্যাংকের সহায়তায় দেয়া হয়েছে-বর পক্ষে আর্থিক অস্বচ্ছলতার কারণে এবং দ্বিতীয়তঃ দেনমোহর স্কীম চালু না থাকলে বর পক্ষের দেনমোহর সম্মানজনক পরিমাণে দেয়া সম্ভব হত না। তবে গ্রাহকগণ অকপটে স্বীকার করেছেন যে, দেনমোহর সেবা স্কীম চালু করে ব্যাংক একটি গুরুত্বপূর্ণ ইসলামিক দায়িত্ব পালন করেছে।

৫. কতিপয় ইসলামী ব্যাংক গ্রাহক সাধারণের সুবিধার্থে ইসলামের একটি গুরুত্বপূর্ণ রোকন ফরজ হজ্জ সঞ্চয় স্কীম চালু করেছে। এই স্কীমও গ্রাহকগণ সাদরে গ্রহণ করেছেন এবং এর প্রতি তারা সন্তুষ্ট। এই সঞ্চয় স্কীম মানুষের মধ্যে হজ্জ করতে পারার ভরসা সৃষ্টি করেছে। কারণ প্রতি বছর হজ্জের ব্যয় যেভাবে বৃদ্ধি পাচ্ছে তাতে মধ্যম আয়ের সাধারণ মানুষও কোন সহায়তা ছাড়া হজ্জ করতে পারার আশা ছেড়ে দিচ্ছেন। এমন সময় ইসলামী ব্যাংকের এ প্রকল্প মানুষ সাদরে গ্রহণ করবে এটাই স্বাভাবিক। শুধু তাই নয় এই স্কীমের আওতা আরো সম্প্রসারিত করে ব্যবস্থাপকগণকেও উৎসাহিত করা উচিত বলে অধিকাংশ উত্তরাদাতা ব্যবস্থাপকগণই উল্লেখ

করেছেন। অবশ্য এ মতও পোষণ করা হয়েছে যে, কষ্টার্জিত অর্থেই জীবনে একবারই ফরজ পবিত্র হজ্জ পালনে পৃথক একটি আত্মিক আনন্দ আছে। এ অবস্থায় যে হজ্জ পালন করা হবে তাতে জীবনে হজ্জের আদর্শ বাস্তবায়নেও হাজীগণ উৎসাহিত হয়ে উঠবেন।

৬. বাংলাদেশে মোবাইল টেলিফোনের ব্যবহার ব্যাপকভাবে বেড়ে যাবার প্রেক্ষিতে প্রচলিত ব্যাংকসমূহের মত শরীয়াহুভিত্তিক কতিপয় ইসলামী ব্যাংকও সময়ের এবং সমাজের চাহিদার প্রতি সাড়া দিয়ে মোবাইল ব্যাংকিং চালু করেছে। এতে জনগণও উল্লেখযোগ্য হারে সাড়া দিচ্ছেন। আগামীতে আরো ব্যাপক হারে এই মোবাইল ব্যাংকিং চালু করতে কোন সমস্যা হলে সে ব্যাপারেও ব্যাংকসমূহ সচেতন আছে এবং প্রয়োজনীয় ব্যবস্থাও গ্রহণ করা হচ্ছে তা বিদূরিত করার জন্য। মোবাইল ব্যাংকিং চালু করলে ব্যবসা-বাণিজ্য, টাকা পাঠানো, হস্তান্তর প্রভৃতি অতি অল্প সময়ে সম্পাদিত হবে এবং দক্ষতা দিন দিন বৃদ্ধি পাবে বলে আশা করা যায়।

৭. কর্জে হাসানা বা উত্তম ঋণ ইসলামী ব্যাংকিং এ একটি নতুন সংস্করণ। এই স্কীমও কতিপয় ইসলামী ব্যাংক চালু করেছে। কর্জে হাসানার প্রতি ব্যাংকার এবং গ্রাহক উভয়েরই কিছুটা অনীহা লক্ষ্য করা যায়। ব্যাংকার মনে করে এই প্রকল্প চালু রাখলে দারিদ্রপীড়িত সমাজে গ্রাহকের ভীড় এড়ানো কষ্টকর হবে এবং বন্ডিত টাকা ফেরত আনা কোন কোন ক্ষেত্রে অসম্ভব হয়ে পড়তে পারে। এ সমস্ত অবস্থা বিবেচনা করেই কোন কোন ইসলামী ব্যাংক এখনও এ প্রকল্প চালু করে নাই এবং যারা চালু করেছে তারা নিরুৎসাহিত করছে। এ কারণে অন্যান্য স্কীমের মত এটি ততটা সাড়া জাগাতে পারেনি এবং নাম মাত্র চালু আছে।

৮. বাংলাদেশে শরীয়াহু সমর্থিত গ্রাহক বিনিয়োগ প্রকল্প সীমিত ও স্বল্প আয়ের লোকদের জন্য বেশ আগ্রহ সৃষ্টি করেছে বলে ব্যবস্থাপকগণ ধারণা পোষণ করেন। কারণ এ সমস্ত বিনিয়োগ প্রকল্প তাঁদের কর্মসংস্থান ও আয়-রোজগার বৃদ্ধির সহায়ক হয়েছে এবং দেশের আর্থ-সামাজিক উন্নয়নে অবদান রাখতে পারবে। তাই এই প্রকল্প গ্রাহক তথা সমাজের জন্য বেশ উপকারী বলে তাঁরা মত প্রকাশ করেছেন। এ বিনিয়োগ প্রকল্প আরো নতুন নতুন ক্ষেত্রে সম্প্রসারিত হওয়া উচিত বলেও তাঁরা মনে করেন। মধ্যম আয়ের লোকদেরও এই বিনিয়োগ প্রকল্পের আওতায় আনা যেতে পারে বলে ব্যবস্থাপক ও গ্রাহকগণের উভয়েরই ধারণা। এতে ব্যাংকসমূহের জনপ্রিয়তা আরো বাড়বে। তবে এ ব্যাপারে ব্যাংকের কিছুটা উদার ও নমনীয় দৃষ্টিভঙ্গি গ্রহণ করা উচিত এবং শরীয়াহু সম্মত বিধানের আওতায়ই তা হওয়া উচিত।

৯. ইসলামী ব্যাংকসমূহ বেশ কিছু জনকল্যাণমূলক কার্যক্রম গ্রহণ করেছে। এ সমস্ত প্রকল্প গ্রাহকগণ সন্তুষ্ট চিত্তে গ্রহণ করেছে। সারা দেশে এসব প্রকল্প সম্প্রসারণের জন্য ব্যবস্থাপকগণ ও গ্রাহকগণ মত প্রকাশ করেছেন। তবে এসব সেবা প্রদানের চার্জ কিছুটা হলেও বেশি বলে তাঁদের ধারণা। যদি অপেক্ষাকৃত স্বল্প চার্জে এসব সেবা দেয়া যেত তাহলে সর্বস্তরের জনগণ এর সুফল ভোগ করতে পারত। এ ব্যাপারে সরকারি সহযোগিতা বৃদ্ধির উপরও গুরুত্ব আরোপ করা হয়েছে। কিছু কিছু দ্বিমত যে নাই তা নয়। তাই ব্যবস্থাপকগণ এসব সেবা বিনিয়োগ প্রকল্পে প্রদত্ত আর্থিক সহায়তা নেয়ার পরে যথাসময়ে ফেরত দিতে অপারগ হলে সেক্ষেত্রে ক্ষতিপূরণ আরোপে রক্ষণশীল হওয়ার পক্ষে। সবচেয়ে ভাল হয় যদি বাংলাদেশ ব্যাংকের তরফ থেকে কিছু নীতিমালা অনুসরণে বাধ্যবাধকতা আরোপ করা হয়। প্রকল্প নির্দিষ্ট করে বাংলাদেশ ব্যাংক যদি এ মর্মে নির্দেশনা দিত যে, প্রতিটি শরীয়াহুভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকেই এ সমস্ত প্রকল্প গ্রহণ করতে হবে- তাহলে আরো ভাল হত। অবশ্য কিছু কিছু গ্রাহকের মধ্যে জনকল্যাণমূলক সেবার ব্যয়, প্রকৃতি, এলাকা, প্রভৃতি ব্যাপারে কিছু মিশ্র প্রতিক্রিয়া আছে বলেও ব্যবস্থাপকগণ মত প্রকাশ করেছেন।

১০. সময়ের চাহিদার সঙ্গে সঙ্গতি রেখে প্রায় সকল শরীয়াহুভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকেই দ্রুত নগদ সেবা (Quick cash service) প্রকল্প চালু করা হয়েছে। প্রযুক্তিগত অপ্রতুলতা, স্বল্প প্রশিক্ষণপ্রাপ্ত লোকবল, নিরাপত্তাজনিত কারণ প্রভৃতির জন্য এ সেবা সম্প্রসারণে কিছু সীমাবদ্ধতা লক্ষ্য করা যায়। তাই ব্যবস্থাপকগণ এ সেবা আরো ব্যাপকভাবে সম্প্রসারণ করা যায় কিনা সে ব্যাপারে মনোযোগ দেয়ার পরামর্শ দিয়েছেন। এ লক্ষ্যে যদি বাহ্যিক কোন প্রতিষ্ঠানের পরামর্শ বা সহযোগিতা কাজে লাগানো যায় তাহলে তাও গ্রহণ করার আহ্বান জানানো হয়েছে। দ্রুত নগদ সেবার মান সম্পর্কে গ্রাহকগণের সন্তুষ্টি গ্রহণযোগ্য মাত্রায় থাকলেও এ মান বজায় রাখার ব্যাপারে আরো অঙ্গীকারাবদ্ধ হওয়ার ব্যাপারে তাগিদ এসেছে। এই সেবা ব্যাংকসমূহের সকল শাখায় চালুর জন্য গ্রাহকগণ দাবী জানিয়েছেন।

১১. শরীয়াহুভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকসমূহ তাদের রাজধানী ঢাকাসহ সারাদেশে সীমিত আকারে হলেও লকার সার্ভিস চালু করেছে। এ সার্ভিসের খুঁটিনাটি বিষয়গুলোও গ্রাহকগণের কাছে মোটামুটি পরিষ্কার বলে জানা যায়। এ লকার সার্ভিস আরো সম্প্রসারণ করা যায় কিনা তা ভেবে দেখার জন্য গ্রাহকগণের তরফ থেকে আহ্বান জানানো হয়েছে। কারণ তাঁরা মনে করেন যে, শুধু মূল্যবান সামগ্রীর নিরাপত্তা নয় এমন কি জীবনের নিরাপত্তার জন্যও এ সার্ভিস সকল শাখাতেই চালু হওয়া

আবশ্যিক। বর্তমানে এ সার্ভিসের মান সম্পর্কে গ্রাহকগণ মোটামুটি সন্তুষ্ট। তবে প্রচারণা আরো ব্যাপক হলে জনগণের মধ্যে সচেতনতা আরো বাড়ত বলে ব্যবস্থাপকগণ মনে করেন।

১২. বর্তমান সম্প্রসারিত কম্পিউটারের ও জনপ্রিয়তার যুগে ব্যাংকের অনলাইন ব্যাংকিং সেবার প্রতি গ্রাহকগণের আগ্রহ বৃদ্ধি পেয়েছে। এ ব্যাপারে ব্যাংকসমূহ তাদের সাধ্যমত প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা নিচ্ছে। তবে এখন পর্যন্ত শরীয়াহভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকসমূহে কতিপয় ব্যতিক্রম ছাড়া অনলাইন ব্যাংকিং ব্যবস্থা সন্তোষজনক নয়। প্রচলিত সুদভিত্তিক বেশ কয়েকটি বেসরকারি বাণিজ্যিক ব্যাংক সমগ্র দেশব্যাপী অনলাইন ব্যাংকিং চালু করলেও ইসলামী ব্যাংকসমূহ সে পথে উল্লেখযোগ্যভাবে পা বাড়ায়নি। ব্যবস্থাপকগণ স্বীকার করেছেন যে তাঁদের শাখাসমূহে অনলাইন ব্যাংকিং চালু করতে তেমন কোন বাধা নাই। ভবিষ্যতে এ সেবার মান বাড়ানোর জন্য আরো উদ্যোগ গ্রহণ করা হয়েছে। প্রকৃতপক্ষে অনলাইন ব্যাংকিং চালু করার ব্যাপারেও সকল ইসলামী ব্যাংকই রক্ষণশীল পদক্ষেপে এগুচ্ছে।

## সুপারিশমালা

যে কোন অভিসন্দর্ভের শেষ অধ্যায়ের শেষ অংশ সুপারিশ। অবশ্য কোন কোন অভিসন্দর্ভের শেষ অধ্যায়ের প্রথম অংশেই সুপারিশমালা পেশ করা হয়। যা হোক, সুপারিশমালায় উপসংহার অংশে যে সব সমস্যা চিহ্নিত করা হয় তা থেকে উত্তরণের উপায় সম্পর্কে পরামর্শ দেয়া হয়। এ সব সুপারিশমালার প্রতিটি অংশে পর্যাপ্ত যৌক্তিক ব্যাখ্যাও (justification) থাকে। অর্থাৎ শুধুমাত্র sweeping কিছু সুপারিশ দিয়েই গবেষক ক্ষান্ত হন না বরং কেন এ সুপারিশ করা হয়েছে প্রয়োজনে backgroundসহ যুক্তি তুলে ধরেন। কারণ যে কর্তৃপক্ষের জন্য রিপোর্ট বা অভিসন্দর্ভ প্রস্তুত করা হয় তাদের কাছে সুপারিশসমূহকে গ্রহণযোগ্য ও বাস্তবসম্মত তথা বাস্তবায়নযোগ্য করে তোলার জন্য এ ধরনের justification তুলে ধরা হয়।

সুপারিশ হলো গবেষকের নিজস্ব মত। এ মত প্রাপ্ত তথ্যের আলোকেও প্রদান করা হতে পারে আবার পূর্বে সম্পাদিত অন্য কোন রিপোর্ট বা অভিসন্দর্ভের সুপারিশের সাথে সঙ্গতিপূর্ণও হতে পারে। সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের পছন্দ হোক বা না হোক গবেষক তাঁর গবেষণার প্রাপ্ত ফলাফলের উপর নির্ভর করে সুপারিশ পেশ করে থাকেন। কোন কোন সময় প্রাপ্ত ফলাফলের সাথে সুপারিশ সঙ্গতিপূর্ণ নাও হতে পারে। কারণ গবেষক তাঁর উদ্দেশ্য বা নির্ধারকের অতিরিক্ত বিষয়েও উত্তম মনে করলে সুপারিশ পেশ করতে পারেন। ওয়েবসাইটে সুপারিশের নিম্নলিখিত সংজ্ঞা দেয়া হয়েছে:

১. Recommendation is the act of recommending.

২. Something such as a course of action, that is recommended.

Recommended – something (as a course of action) that is recommended as advisable. Advice – a proposal for an appropriate course of action – Source: [www.thefreedictionary.com/recommendation](http://www.thefreedictionary.com/recommendation).

উপরে প্রদত্ত সংজ্ঞা বিশ্লেষণ করলে দেখা যায় যে, সুপারিশ হলো কতিপয় পদক্ষেপ- যা সমস্যা সমাধান, সংশোধন বা উন্নয়নের জন্য পেশ করা হয়। এই গবেষণায় প্রাপ্ত তথ্য পর্যালোচনান্তে বাংলাদেশে কর্মরত শরীয়াহুভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকসমূহের জন্য প্রয়োজ্য এমন কতিপয় পরামর্শই প্রদান করার চেষ্টা করা হয়েছে। শরীয়াহুভিত্তিক ব্যাংকসমূহ বিভিন্ন সময়ে প্রতিষ্ঠিত বলে তারা ইসলামী অর্থনীতি, ব্যবসা-বাণিজ্য ও শিল্পে বিনিয়োগ, কল্যাণমূলক প্রকল্প গ্রহণ প্রভৃতিতে এখনও কাজিত মাত্রায় অংশ গ্রহণ করতে সক্ষম হয়নি। প্রতিটি ব্যাংককেই অতি সন্তর্পণে ধাপ ফেলতে হচ্ছে বিধায় তাদের কোন সুপারিশকৃত পদক্ষেপ গ্রহণেও কিছু সীমাবদ্ধতা থাকতে পারে। সে বিষয়টি মাথায় রেখেই বর্তমান গবেষক শরীয়াহুভিত্তিক ব্যাংকসমূহের জন্য উপযুক্ত যুক্তি ও ব্যাখ্যাসহ কতিপয় সুপারিশ পেশ করেছেন। নিম্নে সুপারিশসমূহ উপস্থাপন করা গেল :

১. শরীয়াহুভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকসমূহে হিসাব খোলার বিষয়ে গ্রাহকদের ওরিয়েন্টেশন দেয়া দরকার। কারণ সুদভিত্তিক ব্যাংকসমূহে বিনিয়োগের যে সব মোড (Mode) প্রচলিত আছে - ইসলামী ব্যাংকসমূহে প্রচলিত মোডসমূহ তদপেক্ষা অনেকটা ভিন্ন প্রকৃতির হওয়ার কারণে তাঁরা এগুলো সম্পর্কে পূর্ণরূপে ওয়াকিবহাল থাকেন না। কতিপয় বিষয়ে গ্রাহকগণের মধ্যে যে অস্পষ্টতা রয়েছে তা বিদূরিত করার জন্য তাঁদের অভিযোগ শ্রবণ কেন্দ্র থাকা দরকার।

২. শরীয়াহুভিত্তিক ডিপোজিট স্কীমসমূহ আরো সম্প্রসারিত করার উদ্যোগ গ্রহণ করা উচিত—যাতে সকল শ্রেণী, পেশা ও আয়ের মানুষ এগিয়ে আসে। এ জন্য স্কীমসমূহের বিভিন্ন দিক সম্পর্কে জনগণের মাঝে ব্যাপক প্রচারণা চালাতে হবে। সময়ের সাথে তাল মিলিয়ে এ সমস্ত স্কীম চালু করার প্রাক্কালে গ্রহণযোগ্যতা ও কার্যকারিতার দিকটিও বিবেচনায় রাখা উচিত।



৩. প্রতিটি ব্যাংকেরই দেনমোহর স্কীম চালু করা উচিত। এ স্কীমের আওতা সম্প্রসারণ করে বিভিন্ন স্তরের অফিসার ও গ্রাহকদের এতে সম্পৃক্ত করার উদ্যোগ গ্রহণ করা উচিত। দেনমোহরের তাৎক্ষণিক ব্যবহারের দিকটির সাথে সাথে এর দীর্ঘমেয়াদী ব্যবহারের বিষয়টি ব্যাংক বিবেচনা করে দেখতে পারে।

৪. ইসলামী ব্যাংকসমূহ হজ্জ সঞ্চয় স্কীম সম্প্রসারণ করতে পারে এবং অফিসারদেরও এ স্কীমের প্রতি উৎসাহিত করতে পারে। এক্ষেত্রে ব্যাংকের অবদান আরো বাড়ানো যায় কিনা সকল ব্যাংক যৌথভাবে সিদ্ধান্ত নিয়ে এ ব্যাপারে উদ্যোগ গ্রহণ করতে পারে। কারণ এককভাবে কোন ব্যাংকই এ বিষয়টিতে গুরুত্ব আরোপ করে সুবিধা করতে পারবে বলে মনে হয় না।

৫. শরীয়াহভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকসমূহের অবিলম্বে ব্যাপকভাবে মোবাইল ব্যাংকিং চালু করা উচিত। কারণ এ ব্যাংকিং ব্যবস্থা চালু করা এখন সময়ের দাবী। দেশের সর্বত্র মোবাইল নেট ওয়ার্ক থাকায় এ কার্যক্রম চালু করতে ব্যাংকসমূহের আর অনীহা থাকা যথোচিত নয়। বরং প্রচলিত সুদ ভিত্তিক ব্যাংকের চেয়েও এক ধাপ এগিয়ে থাকা উচিত। মোবাইলের খরচ এখন সর্বনিম্ন হওয়ায় সার্ভিস চার্জের ব্যাপারেও ব্যাংকসমূহের সতর্ক থাকা উচিত।

৬. আমাদের সমাজে কর্জে হাসানা একটা নেতিবাচক উদ্দেশ্যে প্রণোদনামূলক প্রকল্প হতে পারে। শরীয়াহভিত্তিক ব্যাংকসমূহ এ প্রকল্পের নেতিবাচক দিক পরিবর্তন করতে উৎসাহিত করতে পারে। এ কর্জকে গ্রাহকগণ যাতে একটি সুযোগ হিসেবে গ্রহণ করে অধিকার (Right) হিসেবে নয়-সে বিষয়টির প্রতি তাঁদের দৃষ্টি আকর্ষণ করা যেতে পারে। কারণ এ সমাজে কর্জে হাসনাকে অধিকার হিসেবে গ্রহণ করার মত সুসময় এখনও আসেনি।

৭. ইসলামী ব্যাংকসমূহের শরীয়াহভিত্তিক গ্রাহক বিনিয়োগ প্রকল্প সমগ্র দেশব্যাপী চালু করা উচিত। শরীয়াহ সমর্থিত বিনিয়োগ প্রকল্পে ধনিক সম্প্রদায়কেও অন্তর্ভুক্ত করার উদ্যোগ গ্রহণ করা যেতে পারে। এ ব্যাপারে শরীয়াহর বিভিন্ন দিক তাঁদের মধ্যে তুলে ধরে পার্থিব ও পারলৌকিক উভয় কল্যাণের দিক সম্পর্কে অবহিতিকরণের মাধ্যমে এটি অনেকটা ত্বরান্বিত হতে পারে। এ ধরনের প্রকল্পের আওতা সম্প্রসারণ করে মধ্যম ও সীমিত আয়ের গ্রাহকদেরও এর মধ্যে অন্তর্ভুক্ত করার উদ্যোগ গ্রহণ করা উচিত। জামানত, ডাউন পেমেন্ট প্রভৃতি নেয়ার ব্যাপারে ব্যাংকসমূহ যদি আরো উদার হয় তাহলে এ প্রকল্পের প্রতি মানুষের আগ্রহ আরো বাড়তে পারে।

৮. বাংলাদেশের প্রয়োজনের তুলনায় জনকল্যাণমূলক প্রকল্পের সংখ্যা নিতান্তই অপ্রতুল। বেসরকারি ব্যবস্থাপনায় এ ধরনের প্রকল্পের সম্ভাবনা এ সমাজে পর্যাপ্ত। সুতরাং শরীয়াহ্‌ভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকসমূহের উচিত জনকল্যাণমূলক প্রকল্প বেশি গ্রহণ করা। বাণিজ্যিক ভিত্তিতে হলেও জনগণ এ ধরনের প্রকল্পে অংশগ্রহণ করবে বলে বিশ্বাস করা যায়। কারণ অতীতে যে সব ব্যাংক জনকল্যাণমূলক যে প্রকল্পই গ্রহণ করেছে সেটিই সফলতার মুখ দেখেছে।

৯. কুইক ক্যাশ পদ্ধতি বাংলাদেশের ব্যাংকিং জগতে অতি তাড়াতাড়ি জনপ্রিয়তা অর্জন করেছে। শরীয়াহ্‌ভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকসমূহেরও তাই উচিত কুইক ক্যাশ সার্ভিস জনগণের কাছে পৌঁছিয়ে দেয়া। কুইক ক্যাশ সার্ভিসের চার্জের বিষয়টিও যৌক্তিক পর্যায়ে নির্ধারণ করা আবশ্যিক। সময়ের বিবর্তনে কুইক ক্যাশ সার্ভিসের মান সম্পর্কেও ব্যাংকসমূহের সচেতন থাকা দরকার। আমাদের সমাজে সেবা যত দ্রুত হয় মানও হ্রাস পায়। ইসলামী ব্যাংকসমূহ যেন এ রোগে আক্রান্ত না হয় সেদিকেও খেয়াল রাখা বিধেয়।

১০. সামাজিক প্রয়োজনে বর্তমানে লকার সার্ভিসের জনপ্রিয়তা বেড়ে যাচ্ছে। সামাজিক কাঠামো যত জটিল হচ্ছে, আইন-শৃঙ্খলা পরিস্থিতি যত ভঙ্গুর হচ্ছে এবং অবক্ষয় যত বেশি হচ্ছে মানুষ তত নিরাপত্তাহীনতাজনিত কারণে ভুগছে। এরই ফলে স্বর্ণালংকার ও অন্যান্য মূল্যবান সামগ্রীর হেফাজতের জন্য মানুষ ব্যাংকের লকার সার্ভিসের প্রয়োজনীয়তা অনুভব করেছে। কাজেই নিরাপত্তা প্রহরীর যেখানে অভাব নাই এবং আইন-শৃঙ্খলা রক্ষা কর্তৃপক্ষের উপস্থিতি যেখানে বিদ্যমান সেখানেই ব্যাংকের সকল শাখায় লকার সার্ভিসের ব্যবস্থা করা আবশ্যিক।

উপরে প্রদত্ত সুপারিশমালা বাংলাদেশে ক্ষুদ্র বৃহৎ নির্বিশেষে শরীয়াহ্‌ ভিত্তিক সকল ইসলামী ব্যাংকের উপরে পরিচালিত বর্তমান গবেষণার প্রাপ্ত ফলাফলের ভিত্তিতেই পেশ করা হয়েছে। শরীয়াহ্‌ ভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকসমূহ এ সমস্ত সুপারিশমালা গ্রহণ করলে এবং প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ নিলে আশা করা যায় যে, গ্রাহক সেবার ক্ষেত্রে উল্লেখযোগ্য অগ্রগতি সাধিত হবে। গবেষক অত্যন্ত বাস্তবতার নিরিখে উল্লিখিত সুপারিশমালা উপস্থাপনের প্রয়াস পেয়েছেন। যৌক্তিক বা অনোভিপ্রেত কোন কারণে শরীয়াহ্‌ ভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকসমূহ এ সমস্ত প্রদত্ত সুপারিশমালা বাস্তবায়নে অনিহা প্রকাশ করলে বা প্রলম্বিত করলে তা যেমন দুর্ভাগ্যজনক হবে তেমনি এ কথা দিবালোকের মতো সত্যি যে, আজ হোক কাল হোক উত্তম গ্রাহক সেবা নিশ্চিত করতে হলে যে কোন ব্যাংকের পক্ষেই এ গুলো বাস্তবায়ন করতেই হবে।

পরিশিষ্ট: ক

## ম্যানেজারদের জন্য প্রশ্নাবলী

মতামত	দৃঢ় সমর্থন করি	সমর্থন করি	মোটামুটি সমর্থন করি	সমর্থন করিনা	মোটাই সমর্থন করিনা
	৫	৪	৩	২	১
১. আপনার ব্যাংকের গ্রাহকসেবানীতি গ্রাহকদের কাছে সন্তোষজনক।					
২. এই ব্যাংকের গ্রাহকসেবানীতি মাঝে মাঝেই প্রয়োজনীয় পরিবর্তন আনয়ন করা হয়।					
৩. এই ব্যাংকের গ্রাহক হিসাব খোলার যে সেবাগুলো প্রদান করা হয় গ্রাহকগণ তাতে সন্তুষ্ট।					
৪. এই ব্যাংকের গ্রাহক হিসাব খোলার প্রচলিতনীতি পুরোপুরিভাবে শরীয়াহুভিত্তিক নয়।					
৫. এই ব্যাংকের গ্রাহক হিসাব খোলার পদ্ধতি বেশ সহজ ও বামেলামুক্ত।					
৬. এই ব্যাংকের হিসাব খোলা ও বন্ধ করার নিয়ম-কানূনের প্রতি গ্রাহকগণ সন্তুষ্ট।					
৭. এই ব্যাংকের গ্রাহক হিসাব খোলা ও বন্ধ করা সম্পর্কিত গ্রাহক সেবা পর্যাপ্ত।					
৮. ব্যাংকে বর্তমানে শরীয়াহুভিত্তিক যে ডিপোজিট স্কীমগুলো চালু আছে সেগুলোতে গ্রাহকগণ সন্তুষ্ট।					
৯. ডিপোজিট স্কীম খোলার মান উন্নত করার জন্য গ্রাহকগণের নিকট থেকে মাঝে মাঝে পরামর্শ পাওয়া যায়।					
১০. ডিপোজিট স্কীম সংক্রান্ত গ্রাহকগণের পরামর্শ সব সময় গ্রহণ করা যায় না।					
১১. এই ব্যাংকের দেনমোহর স্কীম ব্যাপক সাড়া জাগিয়েছে।					
১২. দেনমোহর স্কীমে প্রদত্ত সেবায় গ্রাহকগণ উপকৃত হচ্ছে।					
১৩. দেনমোহর স্কীমের আওতা ব্যাংক অফিসারদের মধ্যেও সম্প্রসারিত হওয়া উচিত।					
১৪. হজ্জ সঞ্চয় স্কীম গ্রাহকগণ সাদরে গ্রহণ করেছে এবং তাতে তাঁরা সন্তুষ্ট।					
১৫. হজ্জ সঞ্চয় স্কীমের আওতা সম্প্রসারণ করে ব্যবস্থাপকদেরও উৎসাহিত করা উচিত।					
১৬. কর্জে হাসানা প্রকল্পের প্রতি ব্যাংক অনেকটা অনীহা প্রকাশ করে।					
১৭. কর্জে হাসানা প্রকল্প নামে মাত্র চালু আছে এবং এটা তেমন সাড়া জাগাতে পারেনি।					
১৮. শরীয়াহু সমর্থিত গ্রাহক বিনিয়োগ প্রকল্প সীমিত ও স্বল্প আয়ের লোকদের জন্য বেশ আগ্রহ সৃষ্টি করেছে।					
১৯. গ্রাহক বিনিয়োগ প্রকল্পের সেবায় গ্রাহকগণ উপকৃত হচ্ছে।					
২০. গ্রাহক বিনিয়োগ প্রকল্প আরো সম্প্রসারিত হওয়া উচিত।					
২১. এই প্রকল্পে মধ্যম আয়ের গ্রাহকগণের অন্তর্ভুক্ত করলে ব্যাংকের জনপ্রিয়তা আরো বাড়বে।					

২২. এই ব্যাংকের জনকল্যাণমূলক কাজ গ্রাহকদের মধ্যে ব্যাংকের প্রতি আগ্রহ সৃষ্টি করেছে।					
২৩. জনকল্যাণমূলক সেবা প্রকল্প সারা দেশে সম্প্রসারণ করা উচিত।					
২৪. জনকল্যাণমূলক সেবায় চার্জ হ্রাস করার ব্যাপারটি ব্যাংক বিবেচনা করতে পারে।					
২৫. জনকল্যাণমূলক সেবা বৃদ্ধির স্বার্থে ক্ষতিপূরণ আরোপের ব্যাপারে ব্যাংকের আরো রক্ষণশীল হলে সুবিধা হবে।					
২৬. ব্যাংকের জনকল্যাণমূলক সেবার বিষয়ে গ্রাহকদের মধ্যে মিশ্র প্রতিক্রিয়া আছে।					
২৭. এই ব্যাংকে কুইক ক্যাশ সেবা পর্যাপ্ত পরিমাণে চালু করা গেছে।					
২৮. কুইক ক্যাশ সেবার মান উন্নত করার পরামর্শ গ্রাহকগণের নিকট থেকে পাওয়া যায়।					
২৯. কুইক ক্যাশ সেবার মান উন্নত করার পরামর্শ অন্যান্য উৎস থেকেও পাওয়া যায়।					
৩০. ব্যবস্থাপনা কুইক ক্যাশ সেবার ব্যাপারে বেশ সচেতন ও অঙ্গিকারাবদ্ধ।					
৩১. এই ব্যাংকের লকার সার্ভিস সংক্রান্ত বিষয়ের খুঁটিনাটি গ্রাহকদের কাছে পরিষ্কার নয়।					
৩২. ব্যাংকের লকার সার্ভিস প্রতিটি শাখাতেই সম্প্রসারিত হওয়া উচিত।					
৩৩. লকার সার্ভিস সংক্রান্ত প্রচারণা ব্যাপক না হওয়ায় জনগণ আগ্রহ দেখায় না।					
৩৪. লকার সার্ভিসের আরো কিছু ব্যবস্থা নেওয়া আবশ্যিক।					
৩৫. ব্যাংকে অন-লাইন ব্যাংকিং চালু করার জন্য পর্যাপ্ত ব্যবস্থা নেওয়া হয়েছে।					
৩৬. অন-লাইন ব্যাংকিং সেবা প্রদানে কোন বাধা নেই।					
৩৭. অন-লাইন ব্যাংকিং সেবার মান বাড়ানোর জন্য আরো উদ্যোগ গ্রহণ করা হয়েছে।					

পরিশিষ্ট: খ

## গ্রাহকদের জন্য প্রশ্নাবলী

মতামত	দৃঢ় সমর্থন করি ৫	সমর্থন করি ৪	মোটামুটি সমর্থন করি ৩	সমর্থন করিনা ২	মোটাই সমর্থন করিনা ১
১. শরীয়াহ্ ভিত্তিক ইসলামী ব্যাংকিং একটি বিশেষ নীতি অনুসরণে পরিচালিত। গ্রাহক সেবার এই নীতিতে সবাই সন্তুষ্ট।					
২. এই ব্যাংকের গ্রাহক সেবা নীতি দেশের আর্থ-সামাজিক উন্নয়নে অবদান রাখছে।					
৩. ব্যাংকিং সেবা উত্তরোত্তর বৃদ্ধির জন্য সেবানীতিতে পরিবর্তন আনয়ন প্রয়োজন।					
৪. এই ব্যাংকের হিসাব খোলার নিয়মনীতিতে গ্রাহকগণ স্বাচ্ছন্দবোধ করেন।					
৫. 'গ্রাহক হিসাব খোলা' সেবাসমূহ ব্যাংক দ্রুততার সাথে সম্পন্ন করে।					
৬. ব্যাংকে যে শরীয়াহ্ ভিত্তিক ডিপোজিট স্কীমগুলো চালু আছে তা সবশ্রেণির গ্রাহককে আকৃষ্ট করে।					
৭. এই ডিপোজিট স্কীমগুলো খোলা, বন্ধ করা ও অন্য অঞ্চলে স্থানান্তর সম্পর্কিত সেবা পর্যাপ্ত আছে।					
৮. শরীয়াহ্তে মোবাইল ব্যাংকিং সেবার ক্ষেত্রে কোন সমস্যা নেই।					
৯. বিভিন্ন ধরনের মোবাইল ব্যাংকিং সেবা চালু হলে গ্রাহকগণ দারুণভাবে উপকৃত হবেন।					
১০. এই ব্যাংকের দেনমোহর সেবা স্কীমের আওতা আরো সম্প্রসারণ করা উচিত।					
১১. দেনমোহর সেবা স্কীম সাধারণ গ্রাহকগণ মর্যাদা হানিকর মনে করেন।					
১২. দেনমোহর সেবা স্কীমের মাধ্যমে গ্রাহকগণের ইসলামে একটি গুরুত্বপূর্ণ দায়িত্ব পালন সহজ হয়।					
১৩. দেনমোহর সেবা স্কীমে ব্যাংকের আগ্রহ সীমিত।					
১৪. এই ব্যাংকে হজ্জ সঞ্চয় স্কীম জনপ্রিয়তা পয়েছে।					
১৫. হজ্জ সঞ্চয় স্কীমের প্রতি মানুষের আগ্রহ আশান্বিত পর্যায়ে এখনও পৌঁছায়নি।					
১৬. হজ্জ স্কীমে ব্যাংকের সহায়তা ছাড়াই					

কষ্টার্জিত অর্থে হজে যেতে মানুষ বেশি আগ্রহী।					
১৭. ব্যাংক হাসানা এই ব্যাংকে প্রচলিত আছে।					
১৮. শরীয়াহ্ ভিত্তিক গ্রাহক বিনিয়োগ সেবা স্বল্প আয়ের গ্রাহকগণের মধ্যে বেশ আগ্রহ সৃষ্টি করেছে।					
১৯. গ্রাহক বিনিয়োগ সেবার ব্যাপারে ব্যাংকের আরো উদার ও নমনীয় হওয়া আবশ্যিক।					
২০. গ্রাহক বিনিয়োগ সেবার আওতা মধ্যম আয়ের গ্রাহকগণের মধ্যেও সম্প্রসারিত হওয়া দরকার।					
২১. গ্রাহক বিনিয়োগ সেবার বেলায় আরো শরীয়াহ্ সম্মত বিধান অবলম্বন করা দরকার।					
২২. ব্যাংকের কুইক ক্যাশ সেবার ব্যাপারে গ্রাহকগণ সন্তুষ্ট।					
২৩. ব্যাংক কুইক ক্যাশ সেবা সব শাখায় চালু করতে পারেনি।					
২৪. ব্যাংকে কুইক ক্যাশ সেবা চালু করলে অনেকটা কাজের চাপ কমে।					
২৫. জনকল্যাণমূলক সেবার(হাসপাতাল, বৃত্তি, হস্তশিল্প, প্রশিক্ষণ ইত্যাদি) ক্ষেত্রে গ্রাহকগণ সন্তুষ্ট।					
২৬. জনকল্যাণমূলক সেবার আওতা সারাদেশে আরো বাড়ানো উচিত।					
২৭. জনকল্যাণমূলক সেবার ব্যাপারে সরকারি সহযোগিতা আশানুরূপ।					
২৮. জনকল্যাণমূলক সেবার ব্যাপারে বাংলাদেশ ব্যাংকের বাধ্যতামূলক নীতি থাকা উচিত।					
২৯. বেকারদের প্রশিক্ষণ, হাসপাতাল প্রভৃতি ক্ষেত্রে জনকল্যাণমূলক সেবা আরো সশ্রয়ী হলে ভালো হয়।					
৩০. এই ব্যাংকের লকার সার্ভিস সন্তোষজনক।					
৩১. লকার সার্ভিস সকল শাখাতেই সম্প্রসারণ করা উচিত।					
৩২. এই ব্যাংকে এখনও পুরোপুরি অন-লাইন ব্যাংকিং পদ্ধতি চালু হয় নি।					

পরিশিষ্ট: গ

গ্রন্থ বিবরণী

- আলম,এ, জেড,এম, শামসুল (২০১০), একজন ডিজিটরের প্রত্যাশা, চাকরী,পদোন্নতি ও পেশাগত সাফল্য, কামিয়াব প্রকাশন,ঢাকা,
- খান, আজিজুর রহমান (১৯৯১), উচ্চতর মৌলিক ব্যাংকিং, এস,এস,পাবলিকেশন্স,ঢাকা।
- ----- (১৯৯১), উচ্চতর মৌলিক ব্যাংকিং, এস,এস,পাবলিকেশন্স,ঢাকা।
- ----- (২০০০) , ব্যাংক ব্যবস্থাপনা, রুবি পাবলিকেশন্স, ঢাকা।
- ----- (২০০৯), ব্যাংক কর্তৃক প্রদত্ত গ্রাহক সেবার ধরন, মুহাম্মদ মাহফুজুর রহমান কর্তৃক সম্পাদিত ব্যাংকে গ্রাহক সেবা ও ব্যবস্থাপনা উন্নয়ন, কামিয়াব প্রকাশন লিমিটেড,২০০৯,ঢাকা।
- হক, মুহাম্মদ মোকাম্মেল (২০০৯), বিভিন্ন ব্যাংকের শ্লোগানে সেবা , মুহাম্মদ মাহফুজুর রহমান সম্পাদিত 'ব্যাংকে গ্রাহক সেবা' , কামিয়াব প্রকাশন লিমিটেড,ঢাকা।
- রকীব, আবদুর এবং মোহাম্মদ, শেখ (২০০৪),ইসলামী ব্যাংকিং :তত্ত্ব, প্রয়োগ,পদ্ধতি,আল-আমিন প্রকাশন,ঢাকা
- রহমান,মুহাম্মদ মাহফুজুর, (২০০৯), গ্রাহকের মর্যাদা, কামিয়াব প্রকাশন লিমিটেড, ঢাকা।
- রহমান, এ, এফ, মশিহুর, (২০০৯), ব্যাংকার-গ্রাহক সম্পর্ক, হ্যান্ড আউট, পূবালী ব্যাংক লিমিটেড, প্রধান কার্যালয় ঢাকা।
- রহমান,মো: মতিউর (২০০৯), ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ লিমিটেড এর বৈদেশিক লেনদেন কার্যক্রম: একটি গবেষণা, অপ্রকাশিত এম,ফিল অভিসন্দর্ভ , ম্যানেজমেন্ট স্টাডিজ বিভাগ ,ঢাকা বিশ্ববিদ্যালয়, ঢাকা।
- রশীদ, আবদুর (১৯৮৯), গ্রাহক সেবার উন্নয়ন, অর্থনৈতিক পরিক্রমা, জনতা ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়,ঢাকা।
- Akkas, Md. Ali(1996), Relative Efficiency of Conventional and Islamic Banking System in Financing Investment Department of Finance and Banking , University of Dhaka, Dhaka.
- Akter, Maksuda (2012) , Customer Satisfaction of Al- Arafah Islami Bank Limited: A Study on Gulshan Branch, Manarat International University ,Dhaka.
- Akter, Rubina (2012), A Comprehensive Study on Brand Value and Excellence in Customer Satisfaction of Al- Arafah Islami Bank Limited: Manarat International University ,Dhaka.
- Akhter , Kazi Selina (2013) , Human Resource Management Practices of Shahjalal Islami Bank Limited , Department of Business Administration , IBAIS University , Dhaka.

- Akter , Tahsina (2012) , Human Resource Policies and Practices of Shahjalal Islami Bank Limited , Internship Report , Department of Management Studies, University of Dhaka
- Alam, M.N (2000), Islamic Banking in Bangladesh: A Case Study of IBBL, International Journal of Islamic Financial Services, 1(4), Dhaka.
- Ali,M.M and Sarker , A.A (1996),Islamic Banking : Concepts, Features and Operational Methodology, Thoughts on Economics, 5(3 and 4),Dhaka.
- Al- Arafa Islami Bank Ltd. (2009-12), Annual Reports , Different issues , Dhaka.
- Anwar, Md. Morshed (2012),Customer Relationship Management of Social Investment Bank Limited, International University ,Chittagong, Dhaka Campus.
- Al-Amin, S, M(2012), Customer Services of Eastern Bank Limited , Department of Management Studies, University of Dhaka, Dhaka.
- Ali, Md. Mostak (2011) ,Investment Banking Under Islamic Shariah Principles : A Case Study on Export Import Bank Bangladesh Limited , Department of Management Studies, University of Dhaka .
- Arasli H.,Mehtap-Smadi S. and Katircioglu S.T (2005), Customer Service Quality in the Greek Cypriot Banking Industry, Managing Srevice Quality, Vol.15, No.1.
- Bangladesh Bank (2012), Bangladesh Bank Statistics, Head Office, Dhaka.
- \_\_\_\_\_ (2012), Economic Trends, Head Office, Dhaka.
- Bangladesh Institute of Bank Management, Journal, Different issues, Dhaka.
- Boyd, W., Leonard, M. and White, C(1994), Customer Preferences for Financial Services: An Analysis, International of Bank Marketing, 12(1).
- Cohen, D., Gan, C., Yong, H.A.A. and Choong, E (2006), Customer Satisfaction: A Study of Bank Customer Retention in New Zealand, Customer Division,Discussion Paper No. 109, Canterbury: Lincoln University.
- Cronin. Jr.J.J. and Taylor, S.A(1992),Measuring Service Quality: A Re-examination and Extention Journal of Marketing, 56.
- Duncan E and Elliot G (2002), Customer Service Quality and Financial Performance among Australina Retail Fianancial Institutions, Journal of Financial Services Marketing,Vol.7,No.1, Sydney.
- Dusuki, A. W and Abdullah, N.I (2007), Why Do Malayasian Customers Patronize Islamic Banks? International Journal of Bank Marketing , 25(3) , Kualalumpur.
- Eshita, Sabrina Haq (2012) , Satisfaction Status of Clients Towards the Service Provided by the Private Commercial Banks in Bangladesh : A Study on Jamuna Bank Limited , Manarat International University ,Dhaka.



- Exim Bank limited (2008-12) , Annual Reports , Different issues , Dhaka.
- First Security Islami Bank Limited (2008-12) , Annual Reports , Different issues , Dhaka.
- Government of the People’s Republic of Bangladesh (2012),Ministry of Commerce, Banking Division, Resume of Activities of Banks and Financial Institutions in Bangladesh, Dhaka.
- Haron,S., Wan Nursofiza and Sharil Shafie (2004), Adopting and Measuring Customer Service Quality in Islamic Banks : A case Study in Bank Islam Malaysia Berhad, Proceedings of National Seminar in Islamic Banking and Finance, 2-3 March Putrajaya, Kualalumpur.
- Hassan, Md. Ashequl(2001),Management of Islamic Banks in Bangladesh : Issues and Prospects for Twenty First Century, Unpublished M. Phil Dissertation, Department of Management Studies, Islamic University, Kushtia.
- Hassan, Md . Ashequl(2013), Rural Development Schemes in Islamic Banks in Bangladesh : An Evaluation, Unpublished Ph. D Dissertation, Faculty of Business Studies, National University , Gazipur.
- Hossain, Sheikh Amir (2007), Loan and Investment Variety of Conventional and Islamic Banking in Bangladesh , Unpublished Ph. D Dissertation , Department of Management Studies, University of Dhaka, Dhaka.
- Hossain, Md. Walid (2013) , Foreign Exchange Management : A Study on EXIM Bank Limited, Department of Management Studies, University of Dhaka .
- ICB Islami Bank limited (2008-12) , Annual Reports , Different issues , Dhaka.
- Islamic Economics of Research Bureau ,Thoughts on Economics , IERB Journal , Various issues , Dhaka.
- Islami Bank Bangladesh Limited (2008-12) , Annual Reports , Different issues , Dhaka.
- Islam ,Nafis (2013) , Financial Performance of Social Islami Bank Limited , Department of Management Studies, University of Dhaka .
- Jabnoun, N and Khalifa, A (2005), A Customized Measure of Service Quality in the United Arab Emirates, Managing Service Quality, Vol. 15 No. 4
- Khanam , Shahana (2013) , Customer Services of Social Islami Bank Limited , Department of Management Studies, University of Dhaka .
- Kothari, C.R (2004), Research Methodology , ,Wishwa Prakashan, New Delhi.

- Levesque, T. and McDougall, G.H.G (1996), Determinants of Customer Satisfaction in Retail Banking , International Journal of Bank Marketing 14(7).
- Mahmud ,Tanzila (2013),Customer Services of Al- Arafah Islami Bank Limited,Department of Management Studies, University of Dhaka ,
- Modiuddin , Md. Golam(2004), Islamic Management and Its Present Applications in Bangladesh, Unpublished Ph. D Dissertation, Department of Management Studies, Islami University, Kushtia.
- Mohiuddin, Md. Golam(2011), Islamic Management Practises : An Alternative System for Shariah Based Banks of Some selected Asian Countries , Unpublished Post Doctoral Ph. D Dissertation, Department of Management Studies, University of Dhaka, Dhaka.
- Nasrin, Shila (2012), A Study on the Overall Activities and Performance of Islami Bank Bangladesh Limited , Department of Management Studies, University of Dhaka,
- Othman, A. Q and Owen, L (2001), Adopting and Measuring Customer Service Quality in Islamic Banks : A Case Study in Quawit Finance House, International Journal of Financial Services, Vol.3 No.1 April- June.
- Parvez, Asaduz Zaman (2012), Challenges and Prospects of Investment Modes of Islami Bank Bangladesh Limited , Manarat International University , Dhaka.
- Rashid , Md. Mamun-ur (2012),Green Banking Operation of Islami Bank Bangladesh Limited , Manarat International University , Dhaka.
- Shahjalal Islami Bank limited (2008-12) , Annual Reports , Different issues, Dhaka.
- Social Islami Bank limited (2008-12) , Annual Reports , Different issues , Dhaka.
- Sultana, Mehruba (2012) , Financial Performance Evaluation of Investment in EXIM Bank Limited, Manarat International University , Dhaka.
- Tahir, Izah Mohd and Abu Bakar, Nor Mazlina (2009), Journal of Islamic Economics, Banking and Finance, Vol.5,No. 3 September-December, Islami Bank Training and Research Academy, Dhaka.
- Tamanna, Mishlatul(2012), Customer Services of Bank Asia Limited , Department of Management Studies, University of Dhaka, Dhaka.
- Tani, Samina Sultana and Islam, Mohammad Toufiqul (2009), Internet Banking : The Effective Tool to Strengthen the Relationship Banking Practice In Bangladesh, Dhaka University Journal of Management, Vol. 1,No.1,June,Dhaka
- Uddin, Md. Farid (2013), Foreign Exchange Operations: A Case Study on Islami

- Bank Bangladesh Limited , Manarat International University , Dhaka.
- Uddin, Md. Kolim (2012) , Islamic Management Practices in Islamic Banks in Bangladesh, Unpublished M. Phil Dissertation, Department of Management Studies, University of Dhaka, Dhaka.
  - Uddin , Md. Siraj (2004), Attitude of Customers Toward the Services of Conventional and Islamic Banks in Bangladesh : A Comparative Study , Unpublished Ph. D Dissertation , Institute of Bangladesh Studies, University of Rajshahi, Rajshahi.
  - Younus, Md. Evaluation of Training of Islami Bank in Bangladesh, an on going Ph.D Research Study , Department of Management Studies , University of Dhaka, Dhaka.

web site

- [www.ibbl@bd.org.com](http://www.ibbl@bd.org.com)
- [www.alarafah@bd.org.com](http://www.alarafah@bd.org.com)
- [www.siblbld@yahoo.com](http://www.siblbld@yahoo.com)
- [www.eximbank.bd@yahoo.com](http://www.eximbank.bd@yahoo.com)
- [www.fsiblbld.org.com](http://www.fsiblbld.org.com)
- [www.icbib@yahoo.bd.com](http://www.icbib@yahoo.bd.com)
- [www.shahjalalib@bd.yyahoo.com](http://www.shahjalalib@bd.yyahoo.com)