

# আর্থিক সাক্ষরতা



## ভোক্তার ক্ষমতায়ন

আর্থিক সেবা গ্রহণে নাগরিক সচেতনতা

### উচিৎ

- প্রাতিষ্ঠানিক আর্থিক লেনদেন করার ক্ষেত্রে অবশ্যই বাংলাদেশ ব্যাংক বা রেগুলেটরি অথরিটির অনুমোদিত প্রতিষ্ঠান কি না যাচাই করে নিতে হবে।
- ব্যাংক হিসাবের গোপন তথ্য যেমন: হিসাব নম্বর/স্থিতি, চেক বই, কার্ড নম্বর, পিন, পাসওয়ার্ড/গোপন নম্বর অথবা ডেবিট কার্ড/ক্রেডিট কার্ড/মোবাইল/ইন্টারনেট ব্যাংকিং এর ক্ষেত্রে পিন/গোপন নম্বর স্মরণ রাখতে হবে।
- ব্যাংকিং সংক্রান্ত যে কোন দলিলে স্বাক্ষর প্রদানের ক্ষেত্রে ভালভাবে পড়ে, বুঝে তবে স্বাক্ষর প্রদান করতে হবে।
- গ্যারান্টর বা জামিনদার হওয়ার পূর্বে বা ঋণের বিপরীতে তৃতীয় পক্ষ বন্ধক প্রদানের ক্ষেত্রে শর্তাবলী/নিয়মাবলী সঠিকভাবে জেনে নিতে হবে।
- ক্যাশ কাউন্টার ছাড়া ব্যাংকের কোনো কর্মকর্তা/কর্মচারীর সাথে কোন ধরনের লেনদেন করা যাবে না এবং কাউন্টার ত্যাগের পূর্বে প্রতিটি লেনদেনের রশিদ (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে কম্পিউটার জেনারেটেড) যথাযথভাবে বুঝে নিতে হবে।
- অনলাইনে ব্যাংকিং সেবা উপভোগ করার মাধ্যমে ব্যাংকে না গিয়ে ঘরে বসে ব্যাংকিং সেবা নেয়া নিরাপদ ও শাস্ত্রীয়।

## অনুচিৎ

- অতিরিক্ত মুনাফা/সুদের লোভে অনুমোদিত ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠান বহির্ভূত প্রতিষ্ঠান বা ব্যক্তির সাথে আর্থিক লেনদেন করা যাবে না।
- ব্যাংক হিসাবের গোপন তথ্য যেমন: হিসাব নম্বর/স্থিতি, চেক বই, কার্ড নম্বর, পিন, পাসওয়ার্ড/গোপন নম্বর অথবা ডেবিট কার্ড/ক্রেডিট কার্ড/মোবাইল/ইন্টারনেট ব্যাংকিং এর ক্ষেত্রে পিন/গোপন নম্বর ইত্যাদি অন্য কাউকে দেয়া যাবে না;
- কাউকে ফাঁকা (টাকার এমাউন্ট না লিখে) চেক দেয়া যাবে না।
- সোশ্যাল মিডিয়া (ফেসবুক)/মোবাইল/ই-মেইলে বন্ধু সেজে দেশ/বিদেশ হতে গিফট বা পার্সেল প্রেরণের প্রস্তাব, চাকুরী দেয়ার প্রলোভন, অধিক মুনাফা প্রদান বা স্বল্পমূল্যে পণ্য সরবরাহের প্রস্তাব, লটারির পুরস্কার ও অলৌকিক ধন-সম্পদ প্রাপ্তিসহ বিভিন্ন প্রলোভনে কখনোই কাউকেই একাউন্ট এর তথ্য বা টাকা প্রেরণ অথবা মোবাইল ওয়ালেট এর গোপনীয় তথ্য অথবা ক্রেডিট/ডেবিট কার্ড এর পিন বা পাসওয়ার্ড সংক্রান্ত তথ্য দেয়া যাবে না।
- ব্যাংক ও অন্যান্য আর্থিক সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের কাস্টমার কেয়ার এর কর্মকর্তা সেজে ফোন করা হলে কোনো অবস্থাতেই নিজের হিসাব সংক্রান্ত গোপনীয় তথ্য (পিন/পাসওয়ার্ড) দেয়া যাবে না। মনে রাখবেন ব্যাংক বা আর্থিক প্রতিষ্ঠান বা মোবাইল ব্যাংকিং এর কাস্টমার কেয়ার থেকে কখনোই গ্রাহকের কাছে এসব তথ্য চাওয়া হয় না।
- বাংলাদেশ ব্যাংক সরাসরি গ্রাহকের সাথে কোনো ধরণের ব্যাংকিং করে না। এ ধরণের কোনো প্রলোভনে প্ররোচিত হওয়া যাবে না।

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

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