এজেন্ট
নির্দেশিকার উদ্দেশ্য

এজেন্ট ব্যাংকিং সম্পর্কে সম্যক ধারণা প্রদান, লেনদেন সহজীকরণ এবং
গ্রাহককে যথাযথ সেবাদানের লক্ষ্যে প্রয়োজনীয় তথ্য সহায়তা প্রদান

প্রকাশনায়
চ্যানেল ব্যাংকিং বিভাগ
ব্যাংক এশিয়া

স্বত্ব
ব্যাংক এশিয়া লিমিটেড

প্রথম সংস্করণ
মার্চ ২০১৯, ঢাকা

প্রেসিডেন্ট ও ব্যবস্থাপনা পরিচালকের বাণী

এজেন্টদের সক্ষমতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে ব্যাংক এশিয়া ২০১৭ সালে আমেরিকার উন্নয়ন সহযোগী সংস্থা ইউএসএআইডি'র 'দখিণা' প্রকল্পের আওতায় 'এজেন্ট নির্দেশিকা' নামক গ্রন্থটি প্রকাশ করে। গ্রাহক সেবার উৎকর্ষ সাধনে চ্যানেল ব্যাংকিং বিভাগ বইটির প্রথম সংস্করণ বের করতে যাচ্ছে জেনে আমি খুশি হয়েছি।

গত কয়েক বছরে ব্যাংক এশিয়া-প্রবর্তিত এজেন্ট ব্যাংকিং সেবা দেশের ব্যাপক জনগোষ্ঠীকে ব্যাংকিং নেটওয়ার্কের আওতায় আনতে সক্ষম হয়েছে। ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টারের সহায়তায় এ সেবাকে প্রত্যন্ত অঞ্চলে সম্প্রসারণ করা হচ্ছে। সুবিধা-বঞ্চিত মানুষের হাতে দ্রুত পৌঁছে যাচ্ছে বয়স্ক ভাতা, বিধবা ভাতা, প্রতিবন্ধী ভাতা সহ সরকারের বিভিন্ন সামাজিক সুরক্ষা ভাতা। সরকারী ও বেসরকারী বিভিন্ন উন্নয়ন প্রকল্পের উপকারভোগীরাও এ সেবার সুফল ভোগ করছে। তৈরি-পোশাক শিল্পের কর্মীদের বেতন-ভাতা সহ বিভিন্ন আর্থিক সেবা প্রদান করা হচ্ছে এ চ্যানেলে। দেশের যে কোন প্রান্তে বসে যে কেউ অতি সহজে বিদেশ থেকে পাঠানো টাকা উত্তোলন, পাসপোর্ট ফি জমাদান, পল্লী বিদ্যুৎ বিল পরিশোধ সহ বিভিন্ন ব্যাংকিং সেবা গ্রহণের সুযোগ পাচ্ছে। অর্থনৈতিক অন্তর্ভুক্তির এ যাত্রাকে বেগবান করতে সরকারী, বেসরকারী, উন্নয়ন সহযোগী, প্রযুক্তি উন্নয়ন প্রতিষ্ঠান এ বিশেষায়িত সেবার স্রোতধারায় শামিল হয়েছে। দেশের আরো ১৯টি ব্যাংক এজেন্ট ব্যাংকিং সেবা সম্প্রসারণে অংশগ্রহণ করেছে।

এজেন্ট ব্যাংকিং সেবার উৎকর্ষ সাধনে আমাদের ধারাবাহিক প্রচেষ্টার অংশ 'এজেন্ট নির্দেশিকা'টির নতুন সংস্করণ। গ্রন্থটির পরিমার্জন, পরিবর্ধন ও সম্পাদনায় যারা মেধা ও শ্রম দিয়ে কাজ করেছে আমি তাদেরকে আন্তরিক ধন্যবাদ জানাচ্ছি। আমার বিশ্বাস দেশব্যাপী এজেন্টদের দক্ষতা বৃদ্ধি ও সেবা সম্প্রসারণে গ্রন্থটির নতুন সংস্করণ সহায়ক ভূমিকা পালন করবে।

(মোঃ আরফান আলী)
প্রেসিডেন্ট ও ব্যবস্থাপনা পরিচালক
ব্যাংক এশিয়া

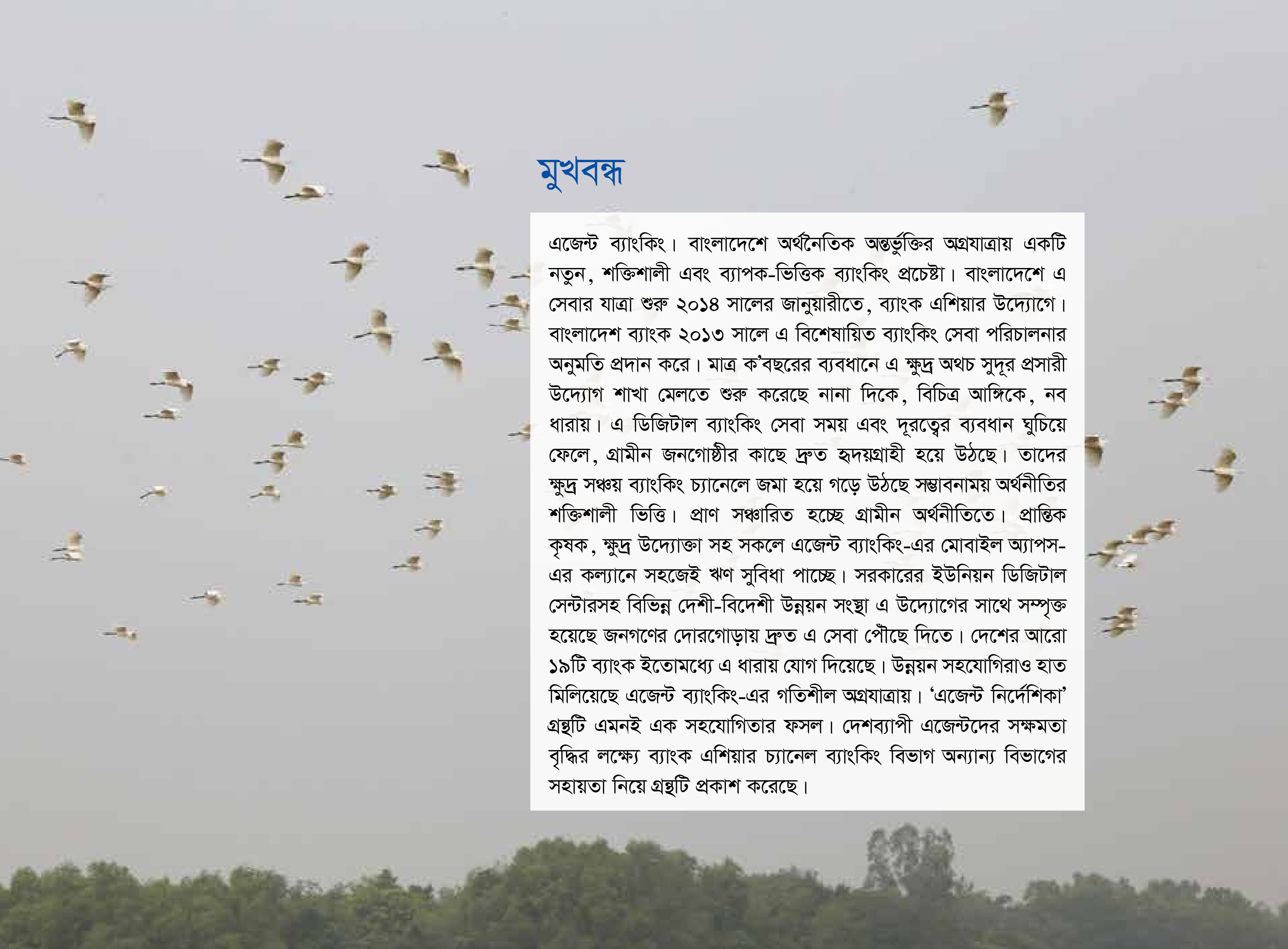
ব্যাংক এশিয়া এজেন্ট ব্যাংকিং-এর

লক্ষ্য

অর্থনৈতিক অন্তর্ভুক্তির মাধ্যমে ক্ষমতায়নের লক্ষ্যে বাংলাদেশে ব্যাংকিং-সেবা-বহির্ভূত জনগোষ্ঠীর দোরগোড়ায় স্বল্প ব্যয়ে নিরাপদ আর্থিক সেবা পৌঁছে দেয়া।

উদ্দেশ্য

বাংলাদেশের গ্রামীণ ও প্রত্যন্ত অঞ্চলে বসবাসকারী ব্যাংকিং-সেবা-বঞ্চিত জনগোষ্ঠীকে সর্বোত্তম প্রযুক্তি-নির্ভর ব্যাংকিং সেবাদানের মাধ্যমে অধিক সুরক্ষিত অর্থনৈতিক অন্তর্ভুক্তির সুযোগ সৃষ্টি করা।



মুখবন্ধ

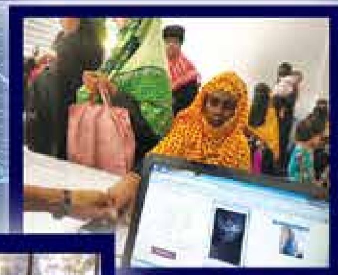
এজেন্ট ব্যাংকিং। বাংলাদেশে অর্থনৈতিক অন্তর্ভুক্তির অগ্রযাত্রায় একটি নতুন, শক্তিশালী এবং ব্যাপক-ভিত্তিক ব্যাংকিং প্রচেষ্টা। বাংলাদেশে এ সেবার যাত্রা শুরু ২০১৪ সালের জানুয়ারীতে, ব্যাংক এশিয়ার উদ্যোগে। বাংলাদেশ ব্যাংক ২০১৩ সালে এ বিশেষায়িত ব্যাংকিং সেবা পরিচালনার অনুমতি প্রদান করে। মাত্র ক'বছরের ব্যবধানে এ ক্ষুদ্র অথচ সুদূর প্রসারী উদ্যোগ শাখা মেলতে শুরু করেছে নানা দিকে, বিচিত্র আঙ্গিকে, নব ধারায়। এ ডিজিটাল ব্যাংকিং সেবা সময় এবং দূরত্বের ব্যবধান ঘুচিয়ে ফেলে, গ্রামীন জনগোষ্ঠীর কাছে দ্রুত হৃদয়গ্রাহী হয়ে উঠছে। তাদের ক্ষুদ্র সঞ্চয় ব্যাংকিং চ্যানেলে জমা হয়ে গড়ে উঠছে সম্ভাবনাময় অর্থনীতির শক্তিশালী ভিত্তি। প্রাণ সঞ্চারিত হচ্ছে গ্রামীন অর্থনীতিতে। প্রান্তিক কৃষক, ক্ষুদ্র উদ্যোক্তা সহ সকলে এজেন্ট ব্যাংকিং-এর মোবাইল অ্যাপস-এর কল্যানে সহজেই ঋণ সুবিধা পাচ্ছে। সরকারের ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টারসহ বিভিন্ন দেশী-বিদেশী উন্নয়ন সংস্থা এ উদ্যোগের সাথে সম্পৃক্ত হয়েছে জনগণের দোরগোড়ায় দ্রুত এ সেবা পৌঁছে দিতে। দেশের আরো ১৯টি ব্যাংক ইতোমধ্যে এ ধারায় যোগ দিয়েছে। উন্নয়ন সহযোগিরাও হাত মিলিয়েছে এজেন্ট ব্যাংকিং-এর গতিশীল অগ্রযাত্রায়। 'এজেন্ট নির্দেশিকা' গ্রন্থটি এমনই এক সহযোগিতার ফসল। দেশব্যাপী এজেন্টদের সক্ষমতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে ব্যাংক এশিয়ার চ্যানেল ব্যাংকিং বিভাগ অন্যান্য বিভাগের সহায়তা নিয়ে গ্রন্থটি প্রকাশ করেছে।

সূচিপত্র

০৬ অধ্যায়-১ এজেন্ট ব্যাংকিং ধারণা
১২ অধ্যায়-২ এজেন্ট ব্যাংকিং পরিচালনা
৩২ অধ্যায়-৩ এজেন্ট ব্যবসা কার্যক্রম
৪৪ অধ্যায়-৪ ঋণ সেবা
৬২ অধ্যায়-৫ প্রশাসনিক কার্যক্রম
৬৬ অধ্যায়-৬ অ্যান্টি মানিলন্ডারিং
৭২ অধ্যায়-৭ যোগাযোগ
৮০ অধ্যায়-৮ বিধি-নিষেধ
৮৪ অধ্যায়-৯ ঝুঁকি ব্যবস্থাপনা
৮৬ অধ্যায়-১০ অবকাঠামো
৯৪ অধ্যায়-১১ ব্যাংকিং পরিভাষা

অধ্যায়-১

এজেন্ট ব্যাংকিং ধারণা

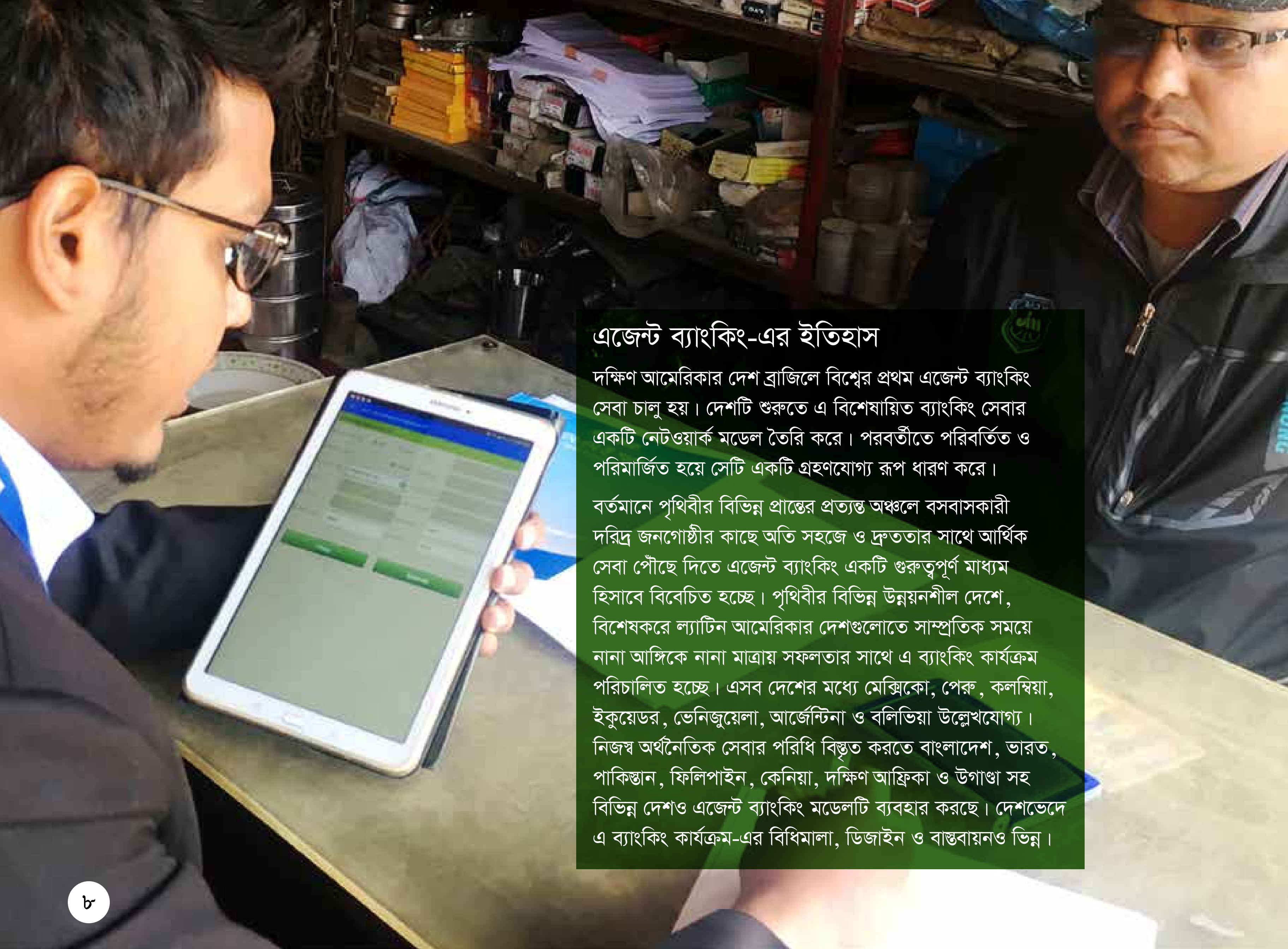


এজেন্ট ব্যাংকিং কি?

ব্যাংক নিজে সরাসরি শাখা স্থাপন না করে একজন সুশিক্ষিত, আর্থিকভাবে সক্ষম এবং সামাজিকভাবে গ্রহণযোগ্য সৎ ও উদ্যমী ব্যক্তিকে ব্যাংকিং সেবা প্রদানের অনুমতি প্রদান করে সম্পূর্ণ ডিজিটাল পদ্ধতিতে প্রত্যন্ত অঞ্চলের সাধারণ মানুষের দোরগোড়ায় সকল প্রকার ব্যাংকিং সেবা পৌঁছে দেয়ার অনন্য উদ্যোগ হল এজেন্ট ব্যাংকিং। এটি ব্যাংকিং-সেবা-বহির্ভূত বিশাল জনগোষ্ঠীকে ব্যাংকিং সেবায় অন্তর্ভুক্তির একটি অন্যতম প্রয়াস।

অর্থনৈতিক অন্তর্ভুক্তি কি?

অর্থনৈতিক অন্তর্ভুক্তি বা ফাইন্যান্সিয়াল ইনক্লুশন বলতে এমন এক ব্যাপকভিত্তিক আর্থিক ব্যবস্থাকে বুঝায় যেখানে সঞ্চয়, ঋণ মঞ্জুর, বিনিয়োগ, ঝুঁকি ব্যবস্থাপনা, লেনদেন সহ নানা পদ্ধতির মাধ্যমে সমাজের সুবিধা-বঞ্চিত মানুষকে আর্থিক সেবার আওতায় নিয়ে আসার সুযোগ সৃষ্টি করা হয়। ফলে সমাজের পিছিয়ে-পড়া জনগোষ্ঠী কাঠামোগতভাবে অর্থনৈতিক সেবার আওতায় চলে আসবে এবং এর সুফল ভোগ করতে থাকবে।



এজেন্ট ব্যাংকিং-এর ইতিহাস

দক্ষিণ আমেরিকার দেশ ব্রাজিলে বিশ্বের প্রথম এজেন্ট ব্যাংকিং সেবা চালু হয়। দেশটি শুরুতে এ বিশেষায়িত ব্যাংকিং সেবার একটি নেটওয়ার্ক মডেল তৈরি করে। পরবর্তীতে পরিবর্তিত ও পরিমার্জিত হয়ে সেটি একটি গ্রহণযোগ্য রূপ ধারণ করে।

বর্তমানে পৃথিবীর বিভিন্ন প্রান্তের প্রত্যন্ত অঞ্চলে বসবাসকারী দরিদ্র জনগোষ্ঠীর কাছে অতি সহজে ও দ্রুততার সাথে আর্থিক সেবা পৌঁছে দিতে এজেন্ট ব্যাংকিং একটি গুরুত্বপূর্ণ মাধ্যম হিসাবে বিবেচিত হচ্ছে। পৃথিবীর বিভিন্ন উন্নয়নশীল দেশে, বিশেষকরে ল্যাটিন আমেরিকার দেশগুলোতে সাম্প্রতিক সময়ে নানা আঙ্গিকে নানা মাত্রায় সফলতার সাথে এ ব্যাংকিং কার্যক্রম পরিচালিত হচ্ছে। এসব দেশের মধ্যে মেক্সিকো, পেরু, কলম্বিয়া, ইকুয়েডর, ভেনিজুয়েলা, আর্জেন্টিনা ও বলিভিয়া উল্লেখযোগ্য। নিজস্ব অর্থনৈতিক সেবার পরিধি বিস্তৃত করতে বাংলাদেশ, ভারত, পাকিস্তান, ফিলিপাইন, কেনিয়া, দক্ষিণ আফ্রিকা ও উগাণ্ডা সহ বিভিন্ন দেশও এজেন্ট ব্যাংকিং মডেলটি ব্যবহার করছে। দেশভেদে এ ব্যাংকিং কার্যক্রম-এর বিধিমালা, ডিজাইন ও বাস্তবায়নও ভিন্ন।

বাংলাদেশে এজেন্ট ব্যাংকিং

ব্যাংক এশিয়া ২০১৪ সালের জানুয়ারী মাসে বাংলাদেশে সর্বপ্রথম এজেন্ট ব্যাংকিং সেবা প্রবর্তন করে। এর আগে ২০১৩ সালে ব্যাংক এশিয়া বাংলাদেশ ব্যাংক -এর নিকট থেকে এ বিশেষায়িত ব্যাংকিং সেবা পরিচালনার অনুমোদন লাভ করে। শুরুতে কেন্দ্রীয় ব্যাংক পরীক্ষামূলকভাবে সীমিত পরিসরে সেবা প্রদানের অনুমতি দেয়। পাইলট কার্যক্রম শুরু হয় রাজধানী ঢাকার পার্শ্ববর্তী জেলা মুন্সিগঞ্জ-এর সিরাজদিখান উপজেলায়। ব্যাংক এশিয়া জৈনসার ইউনিয়নের ব্যবসায়ী ইসলাম শেখকে প্রথম এজেন্ট হিসাবে নিয়োগ প্রদান করে।

কাঙ্খিত সাফল্য অর্জনে প্রয়োজন:

- ব্যাংকিং সেবার বাইরে থাকা দেশের সকল জনগোষ্ঠীকে নিরাপদ (ব্যাংকিং) সেবা প্রদান
- দেশজুড়ে এজেন্ট বুথ স্থাপন ও ব্যাংকিং সেবা প্রদানকারী উদ্যোক্তা সৃষ্টি
- সকল জেলা ও উপজেলায় শাখা অফিস স্থাপন
- প্রবাসী বাংলাদেশীদের পরিবারবর্গের হাতে রেমিট্যান্স-এর টাকা পৌঁছে দেয়া
- ইউটিলিটি বিল, পাসপোর্ট ফি ও সামাজিক নিরাপত্তা ভাতাসহ অন্যান্য সেবা-দান সহজতর করা
- এজেন্ট পয়েন্ট থেকে কৃষি, এসএমই ও রিটেইল ঋণ প্রদান
- এজেন্ট পয়েন্ট থেকে ই-কমার্স সেবা দান
- প্রত্যন্ত এলাকায় স্কুল ব্যাংকিং সেবা সম্প্রসারণ প্রচারণা
- সম্ভাবনাময় এসএমই উদ্যোক্তাদের প্রশিক্ষণ দান ও বিকাশে সহায়তা
- গ্রীন ব্যাংকিং- এর উদ্যোগ হিসেবে সোলার হোম সিস্টেম এবং নবায়নযোগ্য জ্বালানী খাতে অর্থায়নের ব্যবস্থা করা।

লক্ষ্য অর্জনে অনুসরণীয় নীতি:

- লাগসই প্রযুক্তির সর্বোত্তম ব্যবহার নিশ্চিত করা
- সকল গ্রাহকের প্রয়োজনকে সমানভাবে গুরুত্ব দেয়া
- নিরাপদ সেবা দানের মাধ্যমে ব্যাংকের সুনাম অক্ষুণ্ন রাখা
- অভ্যন্তরীণ ও বাহ্যিক তত্ত্বাবধানের জন্য শক্তিশালী পর্যবেক্ষণ ব্যবস্থা গড়ে তোলা।

অধ্যায়-২

এজেন্ট ব্যাংকিং পরিচালনা

তথ্য চিত্র: ১

এজেন্ট ব্যাংকিং পরিচালনা মডেল

এজেন্ট ব্যাংকিং: অনুমোদন

- এজেন্ট ব্যাংকিং সেবা পরিচালনার জন্য সবার আগে অনুমোদন থাকতে হবে
- নতুন কোন এজেন্ট অথবা নতুন কোন আউটলেট পরিচালনার জন্য আলাদা অনুমোদন প্রয়োজন হবে
- প্রয়োজন হলে যে কোন সময় অনুমোদন স্থগিত রাখা, এমন কি বাতিলও করা যেতে পারে। এক্ষেত্রে যে বিষয়গুলো বিবেচনায় নিতে হবে তার মধ্যে রয়েছে - ঝুঁকির মান যাচাই/পর্যালোচনা করা, অভ্যন্তরীণ নিয়ন্ত্রণ নীতিমালা পর্যালোচনা করা, যে সকল সেবা প্রদান করা হচ্ছে তা বিশদভাবে বর্ণনা করা
- ব্যাংকের পরিচালনা পর্ষদ যে সকল নীতিমালা অনুমোদন দেয় তার মধ্যে রয়েছে -
  - এজেন্ট নির্বাচন, ব্যবস্থাপনা, প্রশিক্ষণ, পরিচালনা কার্যক্রম ও অবশ্য-করণীয় বিষয়াবলী মনিটরিং
  - সেবা পরিচালনা নীতি ও গুণগত মান
  - গ্রাহককে জানা বা তার সম্পর্কিত সুনির্দিষ্ট তথ্য-উপাত্ত (কেওয়াইসি)
  - আর্থিক শিক্ষা সংক্রান্ত কৌশল
  - ব্যাংকিং-এর পদ্ধতি ও প্রযুক্তি
  - ব্যবসা পরিচালনা পরিকল্পনা ও ব্যবসা পরিকল্পনা।

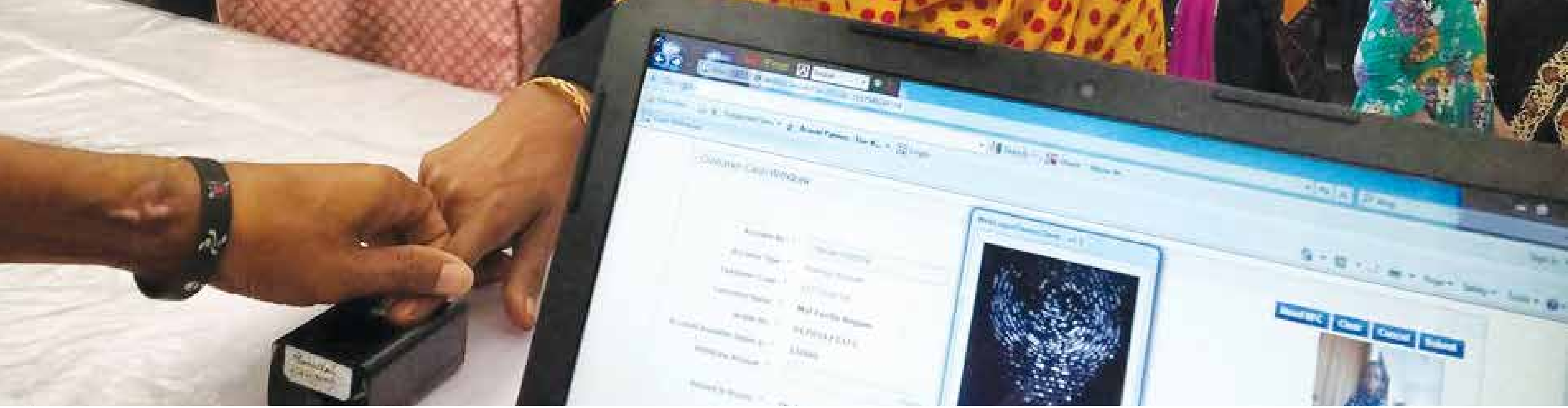
এজেন্ট ব্যাংকিং-এ যে সকল প্রযুক্তি প্রয়োজন:

- কম্পিউটার/ল্যাপটপ
- মডেম ও ইন্টারনেট সংযোগ
- বায়োম্যাট্রিক ডিভাইস
- প্রিন্টার
- ওয়েবক্যাম

এজেন্ট ব্যাংকিং পদ্ধতি (Agent Banking System):

ক. প্রয়োজনীয় সফ্‌টওয়্যার

- ব্যবহৃত কম্পিউটারটির 'Operating System' ৬৪ কিংবা ৩২ বিট (bit)-এর কিনা চেক করতে হবে (My Computer>> Properties>>Operating System)
- প্রথমে 'Web Log on Client Setup' সফটওয়্যারটি ইনস্টল করতে হবে
- 'Agent_Banking Setup' (click right button for Run>> Administrator) লগ-অন করতে হবে
- 'Fin-Log-on & Add-on Pack' সফটওয়্যারটি ইনস্টল করতে হবে
- বায়োমেট্রিক ডিভাইসটির ক্যাবলটি কম্পিউটারের ইউএসবি পোর্টে সংযুক্ত করতে হবে
- USB Driver সফটওয়্যারটি কম্পিউটারের উইন্ডোজ ভার্সন মোতাবেক ইনস্টল করতে হবে
- Adobe Reader-10 বা তদূর্ধ্ব ভার্সনের সফটওয়্যারটি ইনস্টল করতে হবে
- Flash Player 11.7 বা তদূর্ধ্ব ভার্সনের সফটওয়্যারটি ইনস্টল করতে হবে
- MS Office সফটওয়্যারটি ইনস্টল করতে হবে
- Operating system- Windows 8, 8.1, 10 (32 or 64 bit) নিশ্চিত করতে হবে
- বিজয় ৫২ (Bijoy 52) সফটওয়্যারটি ইনস্টল করতে হবে
- Anti virus সফটওয়্যারটি ইনস্টল করতে হবে
- Browser (Opera, Fire fox, Google Chrome) সফটওয়্যারগুলো ইনস্টল করতে হবে
- Team Viewer/ Any Desk সফটওয়্যারটি ইনস্টল করতে হবে
- Skype সফটওয়্যারটি ইনস্টল করতে হবে
- Avro সফটওয়্যারটি ইনস্টল করতে হবে।



প্রযুক্তিগত সুবিধা:

- ইন্টারনেট ব্যাংকিং
- মোবাইল ব্যাংকিং (অ্যাপ-ভিত্তিক)

এজেন্ট ব্যাংকিং-এ এজেন্ট-এর প্রাথমিকভাবে যা জানা প্রয়োজন

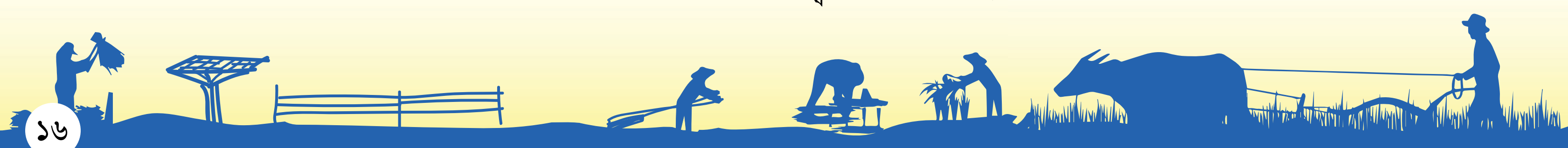
এজেন্ট ব্যাংকিং পরিচালনায় যোগ্যতা:

- একটি স্থায়ী ঠিকানা (পাসপোর্ট/ জাতীয় পরিচয়পত্র অনুযায়ী)
- প্রয়োজনীয় অবকাঠামো
- আর্থিক স্বচ্ছলতা এবং নগদ অর্থ বিনিয়োগের সামর্থ
- যেকোন প্রতিকূল অবস্থায় গ্রাহককে সেবা প্রদানে অঙ্গীকার
- প্রযুক্তি-নির্ভর আর্থিক ব্যবসা কার্যক্রম পরিচালনায় সামর্থ
- সার্বিক নিরাপত্তা নিশ্চিত করার ব্যবস্থা
- সকল দলিলপত্র/লেনদেনের রেকর্ড অভ্যন্তরীণ নিরীক্ষণের (অডিট) জন্য সংরক্ষণে ব্যবস্থা
- রাষ্ট্রবিরোধী কোন কার্যকলাপ থেকে দূরে থাকা বা যেকোনো গুরুতর অভিযোগ থেকে মুক্ত থাকা
- সকল দায়িত্ব সঠিকভাবে পালনের সক্ষমতা
- প্রতিষ্ঠানের সুনামের প্রতি সর্বদা সচেতন ও শ্রদ্ধাশীল থাকতে হবে।

এজেন্টের দায়িত্বসমূহ:

- তারল্য ব্যবস্থাপনা
- ঋণ ব্যবস্থাপনা
- কার্যবিধি ব্যবস্থাপনা
- ব্যাংকের সুনাম অক্ষুণ্ন রাখা

উপরিউক্ত কাজগুলো সুচারুরূপে সম্পন্ন করতে এজেন্টকে যে সব দায়িত্ব পালন করতে হবে সেগুলো :



- কাজের প্রতি সততা, পেশাদারিত্ব থাকতে হবে এবং নীতিবান হতে হবে
- করণীয় সম্পর্কে এবং ব্যাংকিং সেবা সম্পর্কে সঠিক জ্ঞান রাখতে হবে
- গ্রাহককে দ্রুততার সাথে যথাযথ সেবা প্রদান করতে হবে
- সকল লেনদেনের রেকর্ড, প্রমাণ ও দলিলপত্র সঠিকভাবে সংরক্ষণ করতে হবে
- ব্যাংকিং বুথে এজেন্ট ব্যাংকিং সেবাসমূহের নির্ধারিত চার্জের তালিকা প্রদর্শন করতে হবে
- ইলেকট্রনিক মেশিন (কম্পিউটার, POS প্রিন্টারমেশিন, ফিঙ্গার প্রিন্ট মেশিন ইত্যাদি) এর যত্ন নিতে হবে এবং প্রয়োজনীয় নিরাপত্তা ব্যবস্থা নিশ্চিত করতে হবে
- নির্দিষ্ট সময় পরপর এজেন্ট ব্যাংকিং কার্যক্রম মূল্যায়নের জন্য ব্যাংক অফিসারকে নিয়মিত/দৈনন্দিন কার্যাবলীর রিপোর্ট প্রদান করতে হবে
- ব্যাংক এশিয়ার এজেন্ট ব্যাংকিং-এর সকল আইন ও অভ্যন্তরীণ নিয়মকানুন পুঙ্খানুপুঙ্খভাবে মেনে চলতে হবে
- বাংলাদেশ ব্যাংক ও অভ্যন্তরীণ নিরীক্ষা কার্যক্রমে সর্বোত্তভাবে সহযোগিতা করতে হবে
- কাস্টমার সার্ভিস অফিসারের কাজের তদারকির মাধ্যমে জাল-জালিয়াতি প্রতিরোধে কার্যকর ব্যবস্থা নেয়া এবং কোন অর্থ তছরূপ হলে তা আদায়ে ব্যবস্থা নিতে হবে
- কোন ঋণ অনাদায়ী হলে তা আদায়ে ব্যাংক কর্মকর্তাকে সহযোগিতা করতে হবে।

প্রকল্প বাস্তবায়নে এজেন্টের করণীয়:

ব্যাংক এশিয়া এজেন্ট ব্যাংকিং বিভাগ সরকারী, বেসরকারী এবং উন্নয়ন সহযোগী সহ বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানের সহযোগী হিসেবে নানা প্রকল্প বাস্তবায়নে সুবিধাবঞ্চিত মানুষকে ব্যাংকিং সেবা প্রদান করে যাচ্ছে। প্রকল্প সহায়তা সুচারুরূপে বাস্তবায়নে এজেন্টের করণীয়সমূহ নিচে তুলে ধরা হলো:

- নিজ এলাকার সম্ভাব্য প্রকল্প বাছাই এবং প্রস্তাবনা প্রদান
- হিসাব খোলায় প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করা
- অর্থ উত্তোলনে সহায়তা দান
- গ্রাহকদের আর্থিক পরামর্শ প্রদান ও সচেতনতা বৃদ্ধি
- সঞ্চয় ও স্বনির্ভরতা অর্জনে উৎসাহ প্রদান
- বিভিন্ন ভাতা ও সুবিধা সম্পর্কে অবহিত করা
- প্রকল্পভুক্ত সংশ্লিষ্ট পক্ষগুলোর সাথে সুসম্পর্ক বজায় রাখা
- প্রকল্পের নির্দেশনাবলী অনুসরণ করা
- সরকারী বিভিন্ন কার্যক্রম বাস্তবায়নে সহায়তা প্রদান ইত্যাদি।

প্রচলিত (কনভেনশনাল) এজেন্ট ব্যাংকিং

Conventional Agent Banking

এজেন্ট ব্যাংকিং পরিচালনার ধরণ

ব্যাংক এশিয়ার এজেন্ট ব্যাংকিং-এর আওতায় তিন ধরণের ব্যাংকিং কার্যক্রম পরিচালিত হয়। এগুলো হল :

১. প্রচলিত এজেন্ট ব্যাংকিং

২. স্কুল ব্যাংকিং

৩. ইসলামিক এজেন্ট ব্যাংকিং

শাখা ব্যাংকিং-এর মত সকল প্রকার সাধারণ ব্যাংকিং কার্যাবলী সম্পন্ন হবে। আঠারো বছর বা তদূর্ধ্ব বাংলাদেশী কিংবা বিদেশী নাগরিক (নারী/পুরুষ) বাংলাদেশ ব্যাংক ও ব্যাংক এশিয়ার বিধিবদ্ধ নিয়মকানুন অনুসরণ করে কাঙ্খিত হিসাব খুলতে পারবেন। এজন্য এজেন্ট ব্যাংক এশিয়ার এজেন্ট ব্যাংকিং সফট্ওয়্যার-এর 'কনভেনশনাল ব্যাংকিং' লোগো/নিউমনিক ব্যবহার করে বায়োমেট্রিক ডিভাইসের সহায়তায় এ ব্যাংকিং কার্যক্রম পরিচালনা করবে। এ ধারার ব্যাংকিং-এর আওতায় যে সকল সেবা প্রদান করা হয় পরবর্তী অধ্যায়ে সে ব্যাপারে বিস্তারিত বর্ণনা রয়েছে।

স্কুল ব্যাংকিং

স্কুল ব্যাংকিং কি?

স্কুল ব্যাংকিং একটি বিশেষায়িত আর্থিক ব্যবস্থাপনা। এর মাধ্যমে তরুণ ছাত্র/ছাত্রীদের মধ্যে পড়াশোনার পাশাপাশি দক্ষতা ও জীবনযাত্রার মান উন্নয়নের সঞ্চয়ী মনোভাব গড়ে ওঠে। এ আর্থিক ব্যবস্থাপনায় স্কুল ছাত্র/ছাত্রীরা ব্যাংক হিসাব খুলতে পারে এবং স্কুল বয়স থেকেই সঞ্চয় শুরু করতে পারে।

স্কুল ব্যাংকিং পদ্ধতি

স্কুল ব্যাংকিং পদ্ধতিতে স্কুল শিক্ষার্থীদের সঞ্চয় প্রবণ করে তোলা হয়। মূলত এই সঞ্চয় ছাত্র/ছাত্রী তার দৈনন্দিন হাত খরচের একটি অংশ, জন্মদিন এবং উৎসবে বাবা-মা এবং অন্যান্য আত্মীয়-স্বজন থেকে প্রাপ্ত টাকার একটি অংশ স্কুল ব্যাংকিং হিসাবে জমা করে। এই সঞ্চয় তার ভবিষ্যতে উচ্চ শিক্ষা অর্জনে সাহায্য করে।

বাংলাদেশে স্কুল ব্যাংকিং এর নিয়ম এবং প্রবিধান

বাংলাদেশ ব্যাংক স্কুল ব্যাংকিং সংক্রান্ত নিয়ম এবং প্রবিধান ২৮ অক্টোবর, ২০১৩ তারিখে গ্রিন ব্যাংকিং এবং সিএসআর বিভাগ কর্তৃক প্রথম প্রদান করা হয়। এই অধ্যাদেশে নিম্নোক্ত বিষয়গুলো উল্লেখ করা হয়:

- হিসাব খোলার ক্ষেত্রে শিক্ষার্থীর বয়স হতে হবে ০ থেকে ১৮ বছর
- হিসাবটি পরিচালিত হবে পিতা/মাতাকে সাথে নিয়ে যৌথ ভাবে
- শিক্ষার্থী ও পিতা/মাতা উভয়ই ব্যক্তিগত তথ্য হিসাব ফরমে পূরণ করতে হবে
- এটি একটি সঞ্চয়ী হিসাব যেটি যৌথভাবে পরিচালিত হবে
- কোন প্রকার প্রাথমিক আমানতের প্রয়োজন নেই
- ছাত্র এবং পিতা-মাতা/আইনি অভিভাবক উভয়ই বাংলাদেশের নাগরিক হতে হবে
- স্কুল ব্যাংকিং হিসাব খোলার জন্য গুরুত্বপূর্ণ নথিসমূহ হল জন্ম নিবন্ধন সনদ এবং শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের পরিচয়পত্র/সর্বশেষ বেতন রশিদ/প্রতিষ্ঠান প্রধান কর্তৃক প্রত্যয়ণ পত্র ও অভিভাবকের পূর্ণাঙ্গ তথ্য ও নথি সমূহ
- এই হিসাব থেকে সর্বাধিক উত্তোলনের পরিমাণ হবে ২০০০.০০ টাকা, কিন্তু এই সীমা বৃদ্ধি করা যেতে পারে পিতা/মাতার অনুমতিতে। লেনদেন সতর্কতার জন্য প্রত্যেক লেনদেনে পিতা/মাতার মোবাইলে এসএমএস প্রদান করা হবে
- স্কুল ব্যাংকিং হিসাব সব ধরনের চার্জ মুক্ত থাকবে
- শিক্ষার্থীরা ব্যাংক একাউন্ট থেকে তাদের স্কুলের ফি প্রদান করতে পারবে
- সংশ্লিষ্ট ব্যাংকসমূহ স্কুল ব্যাংকিং কার্যক্রমকে গতিশীল করার জন্য স্কুলে একটি পৃথক ডেস্ক বা কাউন্টার স্থাপন করতে পারবে। স্কুল কর্তৃপক্ষের সঙ্গে আলোচনা করে স্কুল ব্যাংকিং বুথ স্থাপন করতে হবে
- পিতা/মাতার সম্মতিতে ফ্রি ATM Card প্রদান করা হয়। ফ্রি NFC Card প্রদান করা হয়।

ব্যাংক এশিয়া স্কুল ব্যাংকিং

ব্যাংক এশিয়া ২০১৫ সালের ২৭ জুন এজেন্ট ব্যাংকিং-এর মাধ্যমে মুন্সিগঞ্জ জেলার সিরাজদিখান উপজেলার রাজদিয়া অভয় পাইলট উচ্চ বিদ্যালয়ে আনুষ্ঠানিকভাবে স্কুল ব্যাংকিং কার্যক্রম শুরু করে।

স্কুল ব্যাংকিং প্রসারে এজেন্টের করণীয়:

- এজেন্ট আউটলেটের নিকটবর্তী স্কুল/কলেজ/মাদরাসাসহ অন্যান্য শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের তালিকা তৈরি করা

- শিক্ষা প্রতিষ্ঠানসমূহে প্রধান শিক্ষকের অনুমতি সাপেক্ষে পরিদর্শন করা ও শিক্ষার্থীদের মাঝে স্কুল ব্যাংকিং সম্পর্কে প্রচারণা চালানো
- প্রচারণার সুবিধার্থে শিক্ষার্থীদের মাঝে লিফলেট বিতরণ, প্রয়োজনে মাইকিং এর ব্যবস্থা করা
- শিক্ষার্থীদের মাঝে নানা রকমের প্রতিযোগিতার (রচনা, কবিতা আবৃত্তি, কেরাত, সাধারণ জ্ঞান ইত্যাদি) আয়োজন করা
- স্কুলের বিভিন্ন আয়োজনে এবং উৎসবে/দিবসে (বার্ষিক ক্রীড়া প্রতিযোগিতা, বার্ষিক ফলাফল ঘোষণা ইত্যাদি) অংশগ্রহণ করা
- স্কুল কর্তৃক আয়োজিত অভিভাবক সমাবেশে অংশগ্রহণ করা
- স্কুল চলাকালীন সময়ে স্কুলের অভ্যন্তরে ছোট ছোট ক্যাম্পেইনের মাধ্যমে প্রচারণা সৃষ্টি করা।

ইসলামিক এজেন্ট ব্যাংকিং

Islamic Agent Banking

২০১৭ সালের ১৮ নভেম্বর ব্যাংক এশিয়ার ইসলামিক এজেন্ট ব্যাংকিং কার্যক্রম শুরু হয়। পাইলট প্রকল্প হিসেবে মুন্সিগঞ্জ জেলার ২৬ টি এজেন্ট আউটলেটে এই কার্যক্রম চালু হয়। এরপর দ্রুততার সাথে দেশের বিভিন্ন জেলা ও উপজেলাধীন এজেন্ট পয়েন্টের মাধ্যমে ইসলামিক এজেন্ট ব্যাংকিং সেবা সম্প্রসারণ কার্যক্রম অব্যাহত রয়েছে।

ইসলামিক এজেন্ট ব্যাংকিং সফটওয়ার:

ইসলামিক এজেন্ট ব্যাংকিং, এজেন্ট ব্যাংকিং সিস্টেম (ABS) সফটওয়ার ব্যবহার করে প্রতিটি আউটলেটে ব্যাংকিং কার্যক্রম পরিচালনা করছে। ABS হচ্ছে ইসলামিক এজেন্ট ব্যাংকিং ও কনভেনশনাল এজেন্ট ব্যাংকিং এর একটি সমন্বিত সফটওয়ার। ABS এ কমন লগইন-এর পর স্বতন্ত্রভাবে ইসলামিক এজেন্ট ব্যাংকিং ও কনভেনশনাল এজেন্ট ব্যাংকিং তাদের কার্যক্রম পরিচালনা ও পর্যবেক্ষণ করে থাকে। ইসলামিক এজেন্ট ব্যাংকিং ইসলামী শরীয়াহ্‌র আল ওয়াদিয়া ও মুদারাবা এই দু'টি নীতি অনুসরণ করে ডিপোজিট সংগ্রহ করে। আল ওয়াদিয়া নীতি হচ্ছে ব্যবহারের অনুমতিসহ আমানত রাখা এবং চাহিবামাত্র আমানতকারীকে তার অর্থ ফেরৎ দেয়ার নিশ্চয়তা বিধান। আর মুদারাবা হচ্ছে একধরনের কারবার চুক্তি যেখানে এক পক্ষ অর্থের যোগান দেয় এবং অপর পক্ষ শ্রম ও সময় বিনিয়োগ করে কারবার পরিচালনা করে। ব্যবসায় লাভ হলে উভয় পক্ষ তা পূর্ব

নির্ধারিত হারে ভাগ করে নেয়। অর্থের যোগান দাতাকে সাহিব আল মাল এবং কারবার পরিচালককে বলা হয় মুদারিব বা উদ্যোক্তা।

এজেন্টের করণীয়:

হিসাব খোলার জন্য

ব্যক্তিক হিসাব :

- গ্রাহকের দুই কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি/ওয়েবক্যামে ধারণকৃত ছবির প্রিন্টেড কপি
- গ্রাহকের ফটো আইডি (জাতীয় পরিচয়পত্র/পাসপোর্ট/ জন্মনিবন্ধন সনদপত্র *)
- নমিনীর এক কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি/ ওয়েবক্যামে ধারণকৃত ছবির প্রিন্টেড কপি
- নমিনীর ফটো আইডি (জাতীয় পরিচয়পত্র/পাসপোর্ট/জন্মনিবন্ধন সনদপত্র *)

* জন্ম নিবন্ধন সনদপত্রের ক্ষেত্রে গ্রাহক এবং নমিনী উভয়ের জন্য অতিরিক্ত একটি ছবি সংবলিত পরিচয়পত্র/**প্রত্যয়নপত্র প্রদান করতে হবে।

(**প্রত্যয়নপত্র যারা ইস্যু করতে পারবেন : সংসদ সদস্য, সিটি কর্পোরেশনের মেয়র, ডেপুটি মেয়র ও কাউন্সিলরগণ, প্রথম শ্রেনীর গেজেটেড কর্মকর্তা, সরকারী বিশ্ববিদ্যালয়ের শিক্ষক, উপজেলা পরিষদের ভাইস চেয়ারম্যান, ইউনিয়ন পরিষদের চেয়ারম্যান, পৌরসভার মেয়র ও পৌর কাউন্সিলরগণ, বেসরকারী কলেজের অধ্যক্ষ, সরকারী ও বেসরকারী উচ্চ বিদ্যালয় ও সরকারী প্রাথমিক বিদ্যালয়ের শিক্ষক, জাতীয় দৈনিক পত্রিকার সম্পাদক, নোটারী পাবলিক ও আধা সরকারী, স্বায়ত্তশাসিত ও রাষ্ট্রায়ত্ব ব্যাংকের প্রথম শ্রেনীর কর্মকর্তাগণকে বুঝাবে)। এক্ষেত্রে প্রত্যয়নপত্র প্রদানকারীর অফিসিয়াল সীলটি এমনভাবে ব্যবহার করতে হবে যেন সীলটির অর্ধেক গ্রাহকের অথবা নমিনীর ছবির ওপর এবং অর্ধেক প্রত্যয়নপত্রের ওপর পড়ে।

স্কুল ব্যাংকিং হিসাব :

- ছাত্র/ছাত্রীর এবং পিতা/মাতার দুই কপি পাসপোর্ট সাইজ ছবি/ওয়েবক্যামে ধারণকৃত ছবির প্রিন্টেড কপি
- ছাত্র/ছাত্রীর জন্ম নিবন্ধন সনদপত্র এবং শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের পরিচয়পত্র/প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রত্যয়নপত্র/বেতন রশিদের সত্যায়িত ফটোকপি অথবা ওয়েবক্যামে ধারণকৃত ছবির প্রিন্টেড কপি
- অভিভাবকের ফটো আইডি (জাতীয় পরিচয়পত্র/পাসপোর্ট/ জন্মনিবন্ধন সনদপত্র *)
- অভিভাবক ব্যতিত অন্য কেউ নমিনী হলে নমিনীর এক কপি

পাসপোর্ট সাইজের ছবি/ ওয়েবক্যামে ধারণকৃত ছবির প্রিন্টেড কপি এবং নমিনীর ফটো আইডি (জাতীয় পরিচয়পত্র/পাসপোর্ট/ জন্মনিবন্ধন সনদপত্র *)।

অব্যক্তিক হিসাব :

ক. এক মালিকানাধীন হিসাব (sole proprietorship account)

- গ্রাহকের দুই কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি/ওয়েবক্যামে ধারণকৃত ছবির প্রিন্টেড কপি
- গ্রাহকের ফটো আইডি (জাতীয় পরিচয়পত্র/পাসপোর্ট/ জন্মনিবন্ধন সনদপত্র *)
- ট্রেড লাইসেন্স
- টিন (TIN) সার্টিফিকেট (যদি থাকে)
- ভ্যাট (VAT) রেজিস্ট্রেশন সার্টিফিকেট (যদি থাকে)।

অংশীদারী/যৌথ মালিকানাধীন হিসাব (partnership account)

- প্রত্যেক স্বাক্ষরকারীর (signatory) দুই কপি পাসপোর্ট সাইজ ছবি/ওয়েবক্যামে ধারণকৃত ছবির প্রিন্টেড কপি
- প্রত্যেক স্বাক্ষরকারীর (signatory) ফটো আইডি (জাতীয় পরিচয়পত্র/পাসপোর্ট/জন্মনিবন্ধন সনদপত্র *)
- ট্রেড লাইসেন্স
- টিন (TIN) সার্টিফিকেট
- অংশীদারদের চুক্তিপত্র (partnership deed)
- অংশীদার কর্তৃক স্বাক্ষরিত partnership resolution এবং হিসাব পরিচালনার নির্দেশনা।

গ. প্রাইভেট / পাবলিক লিমিটেড কোম্পানী হিসাব (Private/ Public Limited Company Account)

- প্রত্যেক স্বাক্ষরকারীর (signatory) দুই কপি পাসপোর্ট সাইজ ছবি/ওয়েবক্যামে ধারণকৃত ছবির প্রিন্টেড কপি
- প্রত্যেক স্বাক্ষরকারীর (signatory) ফটো আইডি (জাতীয় পরিচয়পত্র/পাসপোর্ট/জন্মনিবন্ধন সনদপত্র *)
- ট্রেড লাইসেন্স
- টিন (TIN) সার্টিফিকেট
- Memorandum and articles of Association
- Board resolution
- Certificate of Incorporation
- Certificate of Commencement of Business (In case of Public Ltd. Company)
- Form XII

- List of directors of the company in company letter pad
- প্রত্যেক পরিচালকের KYC করতে হবে
- ভ্যাট (VAT) রেজিস্ট্রেশন সার্টিফিকেট (যদি থাকে)
- ব্যাংকি হিসাব খোলা/পরিচালনা (specific signatory) বিবরণী যা চেয়ারম্যান কর্তৃক সত্যায়িত
- Company seal.

ঘ. সংঘ/বিদ্যালয়/কলেজ/বিশ্ববিদ্যালয়/মাদ্রাসা/মক্তব/সামাজিক প্রতিষ্ঠান (club/society)

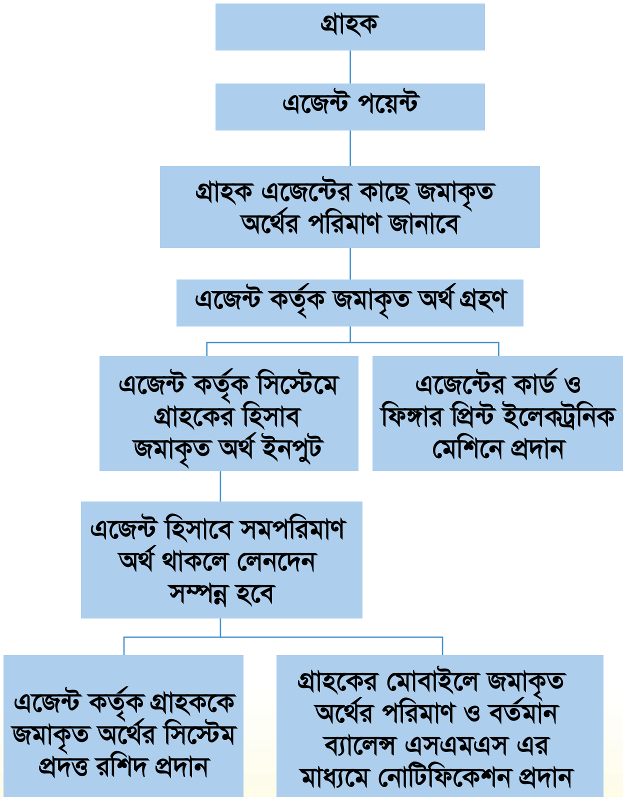
- প্রত্যেক স্বাক্ষরকারীর (signatory) দুই কপি পাসপোর্ট সাইজ ছবি/ওয়েবক্যামে ধারণকৃত ছবির প্রিন্টেড কপি
- প্রত্যেক স্বাক্ষরকারীর (signatory) ফটো আইডি (জাতীয় পরিচয়পত্র/পাসপোর্ট/জন্মনিবন্ধন সনদপত্র *)
- রেজিস্ট্রেশন সনদ
- ব্যাংক হিসাব পরিচালনার (specific signatory) সংক্রান্ত বিবরণী
- যথাযথ কর্তৃপক্ষের দ্বারা সত্যায়িত প্রতিষ্ঠানের গঠনতন্ত্রের ফটোকপি
- পরিচালনা পর্ষদ-এর তালিকা।

অর্থ জমা গ্রহণ

- গ্রাহক অর্থ জমাদানের জন্য এজেন্ট পয়েন্টে আসবে এবং এজেন্টের কাছে জমাকৃত অর্থের পরিমাণ জানাবেন
- এজেন্ট গ্রাহকের জমাকৃত অর্থ গ্রহণ করে সিস্টেমে অর্থের পরিমাণ ইনপুট দিবেন এবং লেনদেনটি সম্পন্ন করার জন্য এজেন্ট তার ফিঙ্গার প্রিন্ট ইলেক্ট্রনিক মেশিনে প্রদান করবে। এর ফলে, সিস্টেম এজেন্টের হিসাব ডেবিট করবে এবং গ্রাহকের হিসাব ক্রেডিট করবে এবং গ্রাহকের হিসাবে স্বয়ংক্রিয়ভাবে টাকা জমা হবে
- গ্রাহকের হিসাবে অর্থ জমা হওয়ার সাথে সাথে গ্রাহক তার জমাকৃত অর্থের পরিমাণ ও বর্তমান ব্যালেন্সের আপডেট এস.এম. এস নোটিফিকেশন এর মাধ্যমে জানতে পারবেন
- এজেন্ট গ্রাহককে জমাকৃত অর্থের রশিদ (সিস্টেম প্রদত্ত) প্রদান করবেন
- এজেন্ট গ্রাহকের নিকট থেকে প্রাপ্ত অর্থ তার ক্যাশ রেজিস্টারে যথাযথভাবে লিপিবদ্ধ করবেন
- বর্তমানে অনেক এজেন্ট পয়েন্ট থেকে বিভিন্ন বিশ্ববিদ্যালয়ের শিক্ষার্থীদের Student Fee Collection করা হয় সেক্ষেত্রে Remarks Option এ Student ID No, Student Session এবং Student এর Mobile No. উল্লেখ করতে হবে।
- দিন শেষে "System Generated Cash Receive Register" প্রিন্ট করা যেতে পারে।

তথ্যচিত্র: ২

অর্থ জমা পদ্ধতি

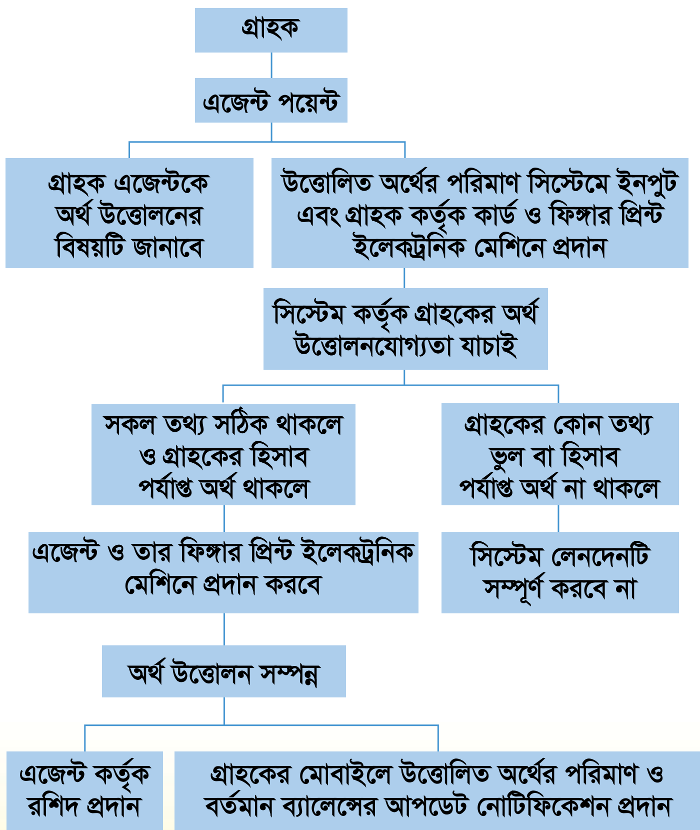


অর্থ উত্তোলন:

- এজেন্ট গ্রাহকের কাছ থেকে অর্থ উত্তোলনের বিষয়টি জানবেন (অর্থের পরিমাণ, হিসাব নম্বর)
- এজেন্ট উত্তোলিত অর্থের পরিমাণ সিস্টেমে ইনপুট দিবেন এবং গ্রাহক তার কার্ড ও ফিঙ্গার প্রিন্ট ইলেকট্রনিক মেশিনে প্রদান করবেন এর ফলে সিস্টেম স্বয়ংক্রিয়ভাবে গ্রাহকের হিসাব নাম্বারে উত্তোলনযোগ্য সমপরিমাণ অর্থ আছে কিনা, তা যাচাই করবেন
- গ্রাহকের হিসাবে সমপরিমাণ অর্থ থাকলে, লেনদেনটি সম্পন্ন করার জন্য এজেন্ট তার ফিঙ্গার প্রিন্ট ইলেকট্রনিক মেশিনে প্রদান করবেন। এজেন্টের ফিঙ্গার প্রিন্ট সঠিক হলে গ্রাহকের হিসাব থেকে নির্দিষ্ট পরিমাণ অর্থ স্বয়ংক্রিয়ভাবে এজেন্টের হিসাবে ক্রেডিট বা ট্রান্সফার হবে
- গ্রাহকের হিসাব থেকে অর্থ উত্তোলিত হওয়ার সাথে সাথে,গ্রাহক তার উত্তোলিত অর্থের পরিমাণ ও বর্তমান ব্যালেন্সের আপডেট এস.এম.এস নোটিফিকেশন এর মাধ্যমে জানতে পারবেন
- এজেন্ট গ্রাহককে নগদ অর্থ ও উত্তোলন রসিদ প্রদান করবেন
- Cash Payment Register এ রেকর্ড করতে হবে
- "System Generated Cash Payment Register" প্রিন্ট করা যেতে পারে।

তথ্যচিত্র: ৩

উত্তোলনের পদ্ধতি



বৈদেশিক রেমিট্যান্সের অর্থ প্রদান:

- গ্রাহক রেমিট্যান্সের অর্থ গ্রহণ করার জন্য এজেন্ট পয়েন্টে আসবেন
- এজেন্ট গ্রাহককে বৈদেশিক রেমিট্যান্স উত্তোলন ফরম দিবেন এবং ফরমটি যথাযথ ভাবে পূরণ করতে গ্রাহককে সহযোগিতা করবেন
- গ্রাহকের পূরণকৃত ফরম অনুযায়ী এজেন্ট, এজেন্ট ব্যাংকিং সিস্টেমে যথাযথভাবে ডাটা (গ্রাহকের নাম, গ্রাহকের গোপন নম্বর, জাতীয় পরিচয়পত্রের নম্বর, গ্রাহকের মোবাইল নম্বর, রেমিট্যান্স প্রেরণকারীর নাম, রেমিট্যান্সের সম্ভাব্য পরিমাণ ইত্যাদি) এন্ট্রি করবেন এবং তা ব্যাক অফিসে ভেরিফেকেশনের জন্য পাঠাবেন
- ব্যাক অফিস এজেন্ট এর নিকট থেকে প্রাপ্ত তথ্য সংশ্লিষ্ট রেমিট্যান্স কোম্পানির সিস্টেমের মাধ্যমে যথাযথভাবে যাচাই-বাছাই করে এজেন্টকে সিস্টেমের মাধ্যমে নিশ্চিত করবেন এবং সাথে সাথে গ্রাহক এস এম এস নোটিফিকেশনের মাধ্যমেও জানতে পারবেন
- ব্যাক অফিসের প্রাপ্ত তথ্য অনুযায়ী (যদি সকল তথ্য সঠিক হয়ে থাকে) এজেন্ট/ ইউজার সিস্টেমে ফিঙ্গার প্রিন্টের মাধ্যমে সম পরিমাণ অর্থ এজেন্টের একাউন্টে ক্রেডিট করবেন
- এরপর এজেন্ট গ্রাহককে রেমিট্যান্সের নগদ টাকা ও সিস্টেম প্রদত্ত রশিদ প্রদান করবেন

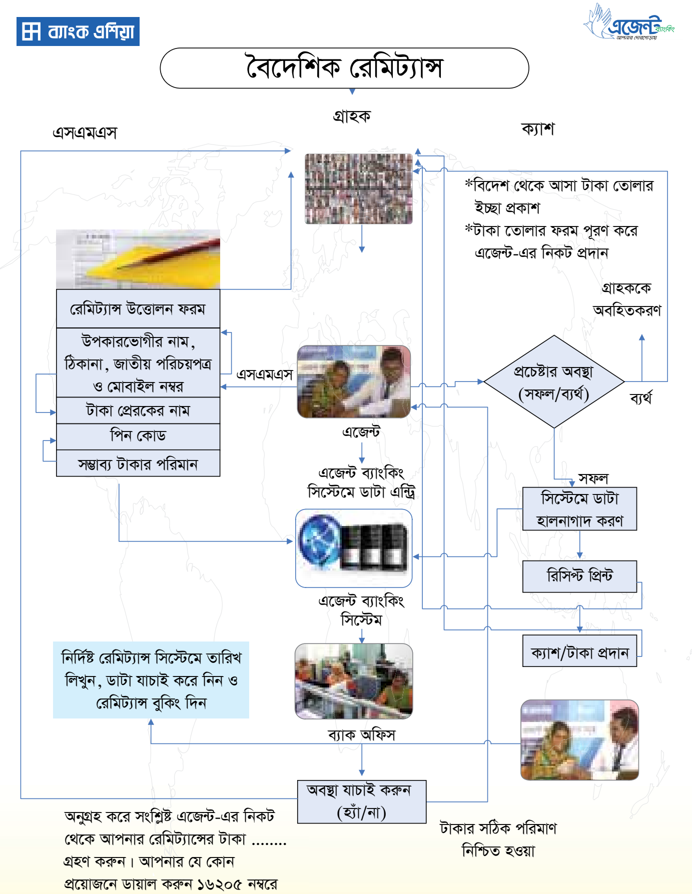
- উপরিউক্ত মাধ্যম (পিন) ছাড়াও একজন গ্রাহক ইচ্ছা করলে তার একাউন্টের মাধ্যমে বিদেশ থেকে রেমিট্যান্সের টাকা আনতে পারবেন এবং সেক্ষেত্রে নিচের তথ্যগুলো ব্যবহার করবেন:

১. হিসাব নং
২. হিসাবের নাম
৩. ব্যাংকের নাম
৪. ব্রাঞ্চের নাম
৫. রাউটিং নং

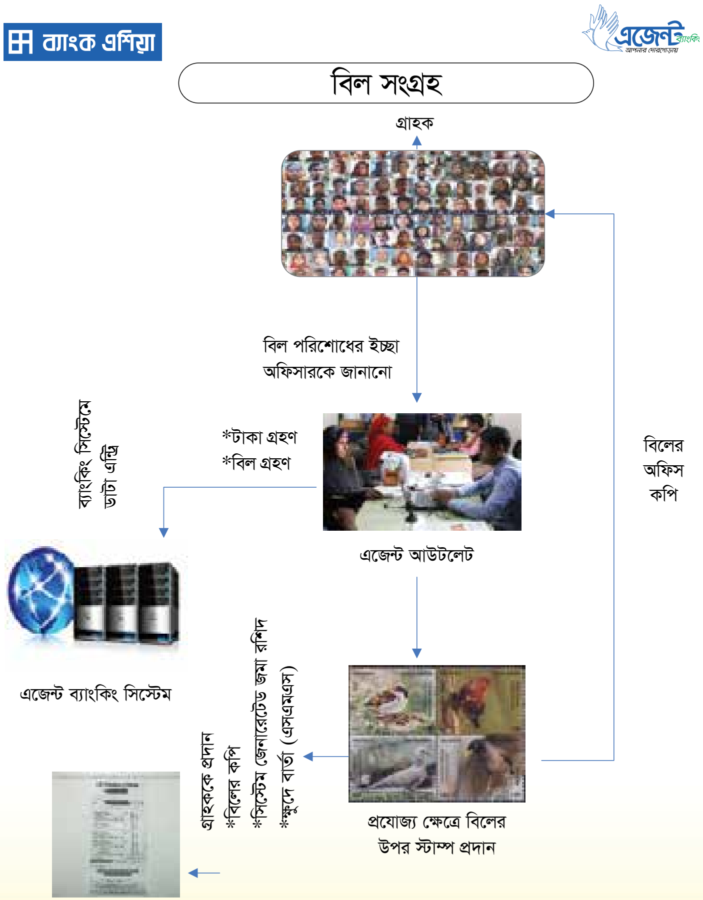
আমাদের উল্লেখযোগ্য Exchange House গুলো হলো:

- Western Union
- Transfast
- Prabhu Money Transfer
- Xpress Money
- Merchantrade
- Placid Express
- Choice Money Transfer
- BA Express
- BA Exchange
- National Exchange Company
- RIA
- Instant Cash
- CBL Money Transfer
- U Remit

তথ্যচিত্র: ৪



তথ্যচিত্র: ৫

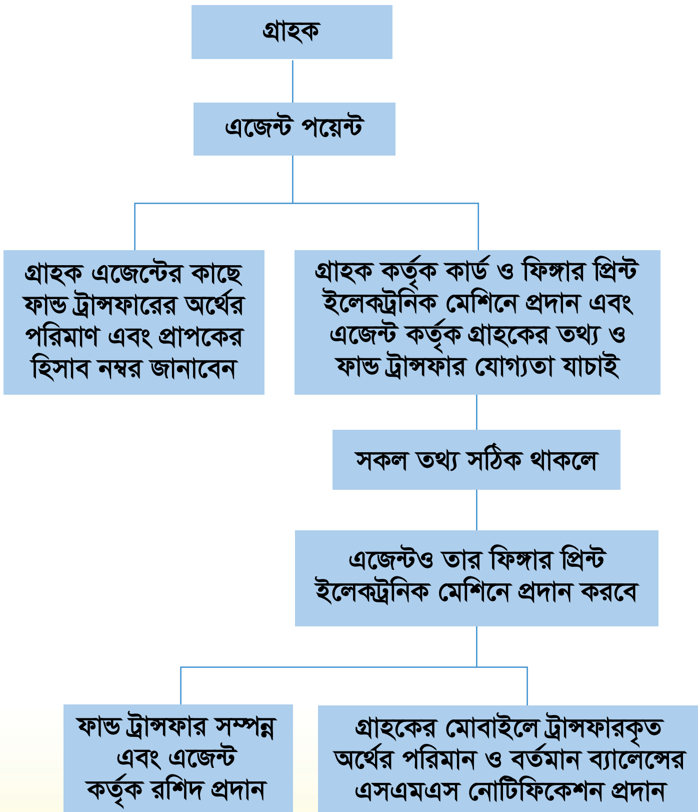


ইউটিলিটি বিল গ্রহণ:

- বিল পরিশোধের জন্য গ্রাহক এজেন্ট ব্যাংকিং পয়েন্টে আসবেন
- এজেন্ট গ্রাহকের কাছ থেকে বিলের কপি গ্রহণ করবেন
- এজেন্ট গ্রাহকের বিলের তথ্য অনুযায়ী (গ্রাহকের বিল নম্বর, মোট বিলের পরিমাণ, ভ্যাটের পরিমাণ, মোবাইল নাম্বার) এজেন্ট ব্যাংকিং সিস্টেমে এন্ট্রি করবেন এবং গ্রাহকের পেমেন্ট মুড সিস্টেম থেকে সিলেক্ট করবেন
- পেমেন্ট মুড যদি নগদ টাকা (Cash pay) হয় সেক্ষেত্রে এজেন্টের একাউন্ট ডেবিট এবং সংশ্লিষ্ট ইউটিলিটি কোম্পানির একাউন্ট (যেমন: আর.ই.বি) ক্রেডিট হবে
- পেমেন্ট মুড যদি একাউন্ট পে (A/C pay) হয় সেক্ষেত্রে এজেন্ট গ্রাহকের একাউন্ট নাম্বার এবং ফিঙ্গার প্রিন্ট প্রদানের জন্য গ্রাহককে অনুরোধ করবেন। সিস্টেমে গ্রাহকের সমপরিমাণ টাকা থাকা সাপেক্ষে সিস্টেম স্বয়ংক্রিয়ভাবে গ্রাহকের একাউন্ট ডেবিট করবে এবং সংশ্লিষ্ট ইউটিলিটি কোম্পানির একাউন্টে (আর ই বি) ক্রেডিট করবে
- উল্লিখিত বিলটি যদি ৪০০ টাকা বা এর অধিক হয়, তাহলে এজেন্ট অবশ্যই বিলের গ্রাহক কপিতে ১০ টাকা মূল্যমানের রাজস্ব স্ট্যাম্প সংযুক্ত করবেন। দিন শেষে গ্রাহকের ব্যবহারকৃত রাজস্ব স্ট্যাম্পের মোট টাকা ব্যাক অফিস এজেন্টের একাউন্টে ক্রেডিট করবে
- এজেন্ট বিলের কপিটি ব্যাক অফিসে প্রেরণ করবে।

তথ্যচিত্র: ৬

ফান্ড ট্রান্সফার পদ্ধতি



ফান্ড ট্রান্সফার:

- গ্রাহক ফান্ড ট্রান্সফারের জন্য এজেন্ট পয়েন্টে আসবেন এবং এজেন্ট গ্রাহকের নিকট থেকে ফান্ড ট্রান্সফারের পরিমাণ ও প্রাপকের হিসাব নম্বর জানাবেন
- এজেন্ট গ্রাহকের তথ্য অনুযায়ী, সিস্টেমে অর্থের পরিমাণ ইনপুট দিবেন এবং সমপরিমাণ অর্থ ট্রান্সফার যোগ্য কিনা তা যাচাই করার জন্য তার ফিঙ্গার প্রিন্ট ইলেক্ট্রনিক মেশিনে প্রদান করতে বলবেন
- যদি গ্রাহক ফান্ড ট্রান্সফারের যোগ্য হয় তাহলে এজেন্ট তার নিজের ফিঙ্গার প্রিন্ট ইলেক্ট্রনিক মেশিনে প্রদান করবে, সাথে সাথে গ্রাহকের হিসাব থেকে নির্দিষ্ট পরিমাণ অর্থ প্রাপকের হিসাবে ট্রান্সফার হবে এবং গ্রাহক ও প্রাপক মোবাইলে এসএমএস নোটিফিকেশন পাবেন
- এজেন্ট গ্রাহককে সিস্টেম প্রদত্ত ফান্ড ট্রান্সফারের রসিদ প্রদান করবেন
- Electronic Fund Transfer (EFT) এর মাধ্যমে অর্থ স্থানান্তরের জন্য সুনির্দিষ্ট ফরম ব্যবহার করতে হবে
- গ্রাহকের Fund Transfer Instruction সংরক্ষণ করতে হবে।

এজেন্ট যে সকল কাজ করা থেকে বিরত থাকবেন:

একজন এজেন্ট নীচের কাজগুলো করা থেকে বিরত থাকবেন-

- ব্যাংক এশিয়া নির্ধারিত চার্জ ব্যতীত গ্রাহককে অতিরিক্ত চার্জ করা
- গ্রাহককে ব্যাংক এশিয়ার সেবা ছাড়া অন্য কোন ব্যাংকিং সেবা প্রদান করা
- ফিঙ্গার প্রিন্ট ও কার্ড ব্যতীত নগদ/চেকের মাধ্যমে লেনদেন করা
- আর্থিক লেনদেনের ক্ষেত্রে গ্রাহকের হিসাব সম্পর্কিত ব্যক্তিগত তথ্য যেমন: পিন নম্বর জিজ্ঞাসা করা
- ব্যাংক এশিয়ার এজেন্ট ব্যাংকিং এর পাশাপাশি অন্য কোন ব্যাংকের সাথে চুক্তিবদ্ধ হওয়া
- ব্যাংকিং সেবা প্রদান করার জন্য কোন সাব এজেন্ট নিয়োগ করা
- বৈদেশিক মুদ্রার লেনদেন
- এছাড়াও অন্য যে কোন লেনেদেনের ক্ষেত্রে ব্যাংক এশিয়া বর্ণিত নিয়মাবলীর লঙ্ঘন করা

এজেন্ট কোন আর্থিক অনিয়ম অথবা ব্যাংকের স্বার্থ বিরোধী কর্মকাণ্ডে জড়িত হলে ব্যাংক তার চুক্তিপত্র বাতিল সহ ক্ষতিপূরণ আদায় এবং আইনানুগ ব্যবস্থা গ্রহণ করতে পারবে। এছাড়াও ব্যাংক এশিয়া তার অভ্যন্তরীণ তদন্তের ভিত্তিতে অথবা গ্রাহকের অভিযোগের ভিত্তিতে যে কোন সময় এজেন্টের বিরুদ্ধে আইনানুগ ব্যবস্থা গ্রহণ করতে পারবে।

এজেন্ট একাউন্ট রিফিল যেভাবে করা যায়:

- সরাসরি ব্যাংক এশিয়ার যে কোন শাখা হতে এজেন্ট-এর মাদার একাউন্টে জমা দান (অনলাইন)
- বিইএফটিএন করে অন্য ব্যাংকের মাধ্যমে টাকা ট্রান্সফার/ পাঠানো - (১ দিন পর জমা হবে) - চার্জ ফ্রি
- আরটিজিএস করে অন্য ব্যাংকের মাধ্যমে (অনলাইন ট্রান্সফার) - চার্জ প্রযোজ্য হবে (যেকোন ব্যালেন্সে ১০০ টাকা + ১৫% ভ্যাট)
- পূবালী ব্যাংকের যেকোন শাখা হতে ব্যাংক এশিয়ার নির্দিষ্ট একাউন্টে/হিসাবে টাকা জমা দিয়ে এজেন্ট ব্যাংকিংয়ের প্রধান কার্যালয়কে অবহিত করণের মাধ্যমে। চার্জ ফ্রি
- সোনালী/রূপালী ব্যাংকের যে কোন শাখা হতে ব্যাংক এশিয়ার নির্দিষ্ট একাউন্টে/হিসাবে টাকা জমা দিয়ে এজেন্ট ব্যাংকিংয়ের প্রধান কার্যালয়কে অবহিত করণের মাধ্যমে। এক্ষেত্রে চার্জ প্রযোজ্য হবে।
- একাউন্ট রিফিল করা যায় যে সকল ব্যাংক হতে তার বিশদ বিবরণ নিম্নে দেয়া হল:

1) **Pubali Bank A/C No: 3555901042910**
   A/C Title: Bank Asia Limited
   Branch Name: Principal Branch
2) **Sonali Bank A/C No: 4426333036735**
   A/C Title: Bank Asia Limited
   Branch Name: Ramna Corporate Office
3) **Rupali Bank A/C No: 0018020010050**
   A/C Title: Bank Asia Limited
   Branch Name: Local Office
4) **Janata Bank Limited: 0100145649786**
   A/C Title: Bank Asia Limited
   Branch Name: Local Office
5) **Agrani Bank A/C No: 0200013144059**
   A/C Title: Bank Asia Limited
   Branch Name: Principal Branch

অধ্যায়-৩

এজেন্ট ব্যবসা কার্যক্রম

এজেন্ট ব্যবসা কার্যক্রম

এজেন্ট ব্যাংকিং-এর মাধ্যমে যে সব সেবা প্রদান করা হয়:

একজন ব্যক্তি এবং ব্যাংকের মধ্যে সম্পর্ক তৈরির প্রথম ধাপই হচ্ছে একাউন্ট ওপেনিং। প্রান্তিক জনগোষ্ঠির ব্যাংকিং সেবা নিশ্চিত করার লক্ষ্যে দেশ ব্যাপি ছড়িয়ে থাকা ব্যাংক এশিয়া এজেন্ট ব্যাংকিং এর আউটলেটসমূহে বিভিন্ন ধরণের একাউন্ট খোলার সুযোগ রয়েছে। যে সকল একাউন্ট খোলার সুযোগ রয়েছে তা নিম্নরূপ:

১) সঞ্চয়ী হিসাব
২) চলতি হিসাব
৩) স্কুল ব্যাংকিং হিসাব
৪) মেয়াদী সঞ্চয় হিসাব
৫) মাসিক সঞ্চয় হিসাব
৬) মাসিক লভ্যাংশ স্কিম
৭) এসএনডি হিসাব
৮) আস্থা হিসাব
৯) ১০ টাকার হিসাব

উপরে উল্লেখিত প্রতিটি একাউন্টের সুবিধাসমূহ নিচে দেয়া হল:

সঞ্চয়ী হিসাবের সুবিধাসমূহ:

- ১৮ বছর বা এর বেশী যেকোনো বাংলাদেশী নাগরিক এর গ্রাহক হবে
- প্রাথমিক জমা জরুরী নয়
- বাৎসরিক মুনাফার হার আকর্ষণীয়
- গড় স্থিতি ৫০০০ টাকা পর্যন্ত হলে বাৎসরিক একাউন্ট মেইনটেন্যান্স চার্জ ফ্রি
- ডেবিট কার্ড সুবিধা
- মোবাইল অ্যাপস্ এর মাধ্যমে ফান্ড ট্রান্সফার সুবিধা।

চলতি হিসাবের সুবিধাসমূহ:

- ১৮ বছর বা এর বেশী যেকোনো বাংলাদেশী নাগরিক অথবা যে কোন প্রতিষ্ঠান এর গ্রাহক হবে
- প্রাথমিক জমা জরুরী নয়
- ডেবিট কার্ড সুবিধা
- চেকবই সুবিধা
- মোবাইল অ্যাপস্ এর মাধ্যমে ফান্ড ট্রান্সফার সুবিধা।

স্কুল ব্যাংকিং হিসাব

- ০-১৮ বছর বয়সী বাংলাদেশী যেকোনো ছাত্র/ছাত্রী এর গ্রাহক
- প্রাথমিক জমা জরুরী নয়
- স্কুল ফি সংগ্রহ সুবিধা

- বাৎসরিক মুনাফার হার আকর্ষণীয়
- বাৎসরিক একাউন্ট মেইনটেন্যান্স চার্জ ফ্রি
- ফ্রি ডেবিট কার্ড সুবিধা
- মোবাইল অ্যাপস্ এর মাধ্যমে ফান্ড ট্রান্সফার সুবিধা।

মেয়াদী সঞ্চয় হিসাব

- ৩/৬/১২/২৪ ও ৩৬ মাস মেয়াদী সঞ্চয় সুবিধা
- মুনাফার হার আকর্ষণীয়।

মাসিক সঞ্চয় হিসাব

- ৩/৫/৭/১০ ও ১২ বছর মাসিক সঞ্চয় সুবিধা
- মুনাফার হার আকর্ষণীয়।

মাসিক লভ্যাংশ স্কিম:

- নির্দিষ্ট টাকা নির্ধারিত সময় জমার উপরে মাসিক ভিত্তিতে লভ্যাংশ দেওয়া হয়
- কেবল মাত্র ব্যক্তিই এই হিসাব খুলতে পারবে
- সর্বোচ্চ ২ জন যৌথভাবে এই হিসাব পরিচালনা করতে পারবে
- একক ব্যক্তি সর্বনিম্ন ১ লক্ষ সর্বোচ্চ ৪০ লক্ষ এবং যৌথভাবে ৬০ লক্ষ টাকা জমা করতে পারবে
- মেয়াদ ৩ বছর ও ৫ বছর।

এসএনডি হিসাব

- এসএনডি হিসাবে স্বাভাবিকভাবে লিমিটেড কোম্পানি, কর্পোরেশন, ফার্ম, এনজিও বা আর্থিক প্রতিষ্ঠানের জন্য খোলা হয়
- টাকা উত্তোলনের ক্ষেত্রে ৭ দিন পূর্বে ব্যাংককে জানাতে হবে
- মুনাফার হার আকর্ষণীয়।

আস্থা হিসাব:

আস্থা হিসাব ব্যবসায়ীদের জন্য একটি জনপ্রিয় চলতি হিসাব। এই হিসাবে হিসাবধারী চেক বইয়ের সুবিধা পেতে পারে। এছাড়া অর্থ উত্তোলনের ক্ষেত্রে হিসাবধারী পেতে পারেন ডেবিট কার্ড, আউটওয়ার্ড রেমিটেন্স, ডিডি অথবা পে-অর্ডারের সুবিধা।

এই হিসাবের উল্লেখযোগ্য বিষয়াদি:

- একজন ব্যক্তি একই হিসাব একের অধিক খুলতে পারবেন না
- এটিএম/ডেবিট কার্ড সুবিধা প্রদান করা হয়
- এই হিসাবে গ্রাহক একাধিক ব্যক্তিকে নমিনি হিসাবে নির্ধারণ করতে পারবেন
- একক বা যৌথভাবে এই হিসাব খোলা এবং পরিচালনা করা যায়
- এই হিসাব খোলার ক্ষেত্রে অন্যান্য চলতি হিসাবের মতই তথ্য

উপাত্ত ও দলিলাদি উপস্থাপন করতে হয়। তবে ৫০০০০০ টাকার বেশি ঋণ নিতে চাইলে হিসাবধারীকে টিন সার্টিফিকেট জমা দিতে হয়

- এই হিসাব খোলার ক্ষেত্রে সর্বনিম্ন ২০০০ টাকা দিয়ে শুরু করতে হয় এবং ঋণ নেওয়ার জন্য গড় স্থিতি ২৫০০০ টাকা থাকতে হবে
- যদি গড় স্থিতি ৫০০০০ টাকা বা তার বেশি থাকে তবে অর্ধবার্ষিকী চার্জ ফ্রি এবং ডেবিট কার্ড ফ্রি। স্থিতির পরিমাণ ৫০০০০ টাকার নিচে হলে সাধারণ চলতি হিসাবের মত একাউন্ট চার্জ হবে
- বার্ষিক স্থিতির পরিমাণ ২৫০০০ টাকা বা এর অধিক হলে বার্ষিক চার্জ ফ্রি, আর যদি এর কম থাকে তবে সাধারণ চলতি হিসাবের মত একাউন্ট চার্জ হবে।

১০ টাকার হিসাব

১০ টাকার হিসাবের বৈশিষ্ট্য:

ক) কাঙ্খিত ভোক্তা:-

- ক্ষুদ্র/ প্রান্তিক/ভূমিহীন কৃষক- যাদের নিজস্ব ২.৪৭ একরের কম জমি আছে
- ক্ষুদ্র/ প্রান্তিক/ ক্ষুদ্র ব্যবসায়ী-মুদি দোকানদার, মুচি, কামার, নাপিত, কুলি, স্বর্ণকার, জেলে, দর্জি, হকার, ফ্লেক্সি/ইন্টারনেট সেবা প্রদানকারী এবং একই ধরণের অর্থ উপার্জনকারী লোকজন
- যেকোন ধরণের অর্থ উপার্জনকারী যদি প্রাকৃতিক দূর্যোগের স্বীকার হয়
- প্রতিবন্ধী এবং মহিলা উদ্যোক্তা।

খ) প্রাথমিক অর্থ জমা:–

- সর্বনিম্ন ১০ টাকা।

গ) হিসাব খোলার প্রয়োজনীয় কাগজপত্র:-

- গ্রাহক ও নমিনির জাতীয় পরিচয়পত্র/ জন্মসনদ/পাসপোর্ট এর ফটোকপি
- গ্রাহক/নমিনির ২ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি
- কৃষি কার্ড।

আউটলেট-এর মাধ্যমে যে সকল সেবা প্রদান করা হয়:

নগদ জমা: ব্যাংক এশিয়ার যেকোনো শাখা ও এজেন্ট আউটলেটে নগদ টাকা জমা দেয়ার সুবিধা রয়েছে। ব্যাংক এশিয়ার এজেন্ট ব্যাংকিং-এর নিজস্ব আউটলেটে অথবা যেকোনো শাখায় টাকা জমা দিলে কোনো অতিরিক্ত ফি প্রদান করতে হবে না।

নগদ উত্তোলন: ব্যাংক এশিয়ার এজেন্ট আউটলেট ও শাখা থেকে নগদ টাকা উত্তোলন সুবিধা রয়েছে। একই এজেন্ট আউটলেট থেকে নগদ টাকা উত্তোলনে কোন ফি প্রদান করতে হয় না।

ফান্ড ট্রান্সফার: ব্যাংক এশিয়ার যেকোনো এজেন্ট আউটলেট থেকে ব্যাংক এশিয়ার যে কোনো হিসাবে টাকা পাঠানো যায়।

ই.এফ.টি.এন এর মাধ্যমে ফান্ড ট্রান্সফার: ব্যাংক এশিয়ার যেকোনো এজেন্ট আউটলেট থেকে ই.এফ.টি.এন এর মাধ্যমে যে কোনো ব্যাংকের হিসাবে টাকা পাঠানো যায়।

RTGS এর মাধ্যমে ফান্ড ট্রান্সফার: RTGS এর মাধ্যমে গ্রাহক সহজেই ব্যাংক এশিয়ায় তার একাউন্ট থেকে অন্যান্য ব্যাংকের একাউন্টে টাকা পাঠাতে পারে।

বৈদেশিক রেমিট্যান্স এর অর্থ প্রদান: বিদেশ থেকে গোপন নাম্বারে পাঠানো টাকা অথবা সরাসরি হিসাবের মাধ্যমে টাকা গ্রহণ করা যায়।

পাসপোর্ট ফি জমা: কোনো চার্জ ছাড়াই পাসপোর্ট ফি জমা নেয়া হয়।

ইউটিলিটি বিল জমা

- পল্লী বিদ্যুৎ বিল
- ডেসকো বিল
- ডিপিডিসি বিল
- ওয়াসা বিল
- কর্ণফুলি গ্যাস বিল

প্রিমিয়াম জমা:

- মেটলাইফ এ্যালিকো ইনসুরেন্স কোম্পানির প্রিমিয়াম জমা সুবিধা
- প্রগতি লাইফ ইনসুরেন্স কোম্পানির প্রিমিয়াম জমা সুবিধা

ডেবিট কার্ড প্রসেসিং: ডেবিট কার্ড ইস্যুসহ, পিন নম্বর ও (ডেবিট) কার্ড পরিবর্তনের আবেদন করার সুবিধা রয়েছে।

চেকবই ইস্যু: গ্রাহক চেক বই পাওয়ার আবেদন করতে পারে।

চেক ক্লিয়ারিং সুবিধা: যেকোনো ব্যাংক প্রদত্ত চেকের টাকা উত্তোলন করা যায়।

মোবাইল অ্যাপস্ সুবিধা: লেনদেনের সুবিধার্থে গ্রাহক মোবাইল এ্যাপস-এর আবেদন করতে পারে।

অনলাইনে পণ্য ক্রয় সুবিধা: ব্যাংক এশিয়া এজেন্ট ব্যাংকিং আউটলেট থেকে ই-কমার্সের মাধ্যমে পণ্য ক্রয়ের অর্ডার করা হয়।

সোশ্যাল সেফটি নেট পেইমেন্ট: ব্যাংক এশিয়া এজেন্ট ব্যাংকিং এর মাধ্যমে বয়স্ক ভাতা, বিধবা ভাতা, দুস্থ ভাতা ও সকল ধরণের সামাজিক সুরক্ষা ভাতা দেয়া হয়ে থাকে।

ব্যালান্স অনুসন্ধান: যে কোন হিসাবের ব্যালান্স অনুসন্ধান করা যায়।

একাউন্ট স্টেইটমেন্ট (মিনি): একাউন্ট স্টেইটমেন্ট সংগ্রহ করা যায়।

সাপোর্ট গ্রিন ব্যাংকিং ইনিশিয়েটিভ: গ্রিন ব্যাংকিং ইনিশিয়েটিভ এর জন্য আরও প্রযুক্তিগত উন্নয়ন অব্যাহত আছে।

- এজেন্ট ব্যাংকিং এর যে কোন শাখা থেকে গ্রাহক তার নিজ আউটলেট থেকে, ব্যাংক এশিয়ার অন্য কোন আউটলেট থেকে বা ব্রাঞ্চ থেকে টাকা ডিপোজিট করতে পারবেন।
- গ্রাহক তার ATM কার্ড অথবা ফিঙ্গারের মাধ্যমে ব্যাংক এশিয়ার যে কোন আউটলেট থেকে বা ব্রাঞ্চ অথবা NPSB/ VISA সুবিধাপ্রাপ্ত যে কোন ATM বুথ থেকে টাকা উত্তোলন করতে পারবে। চেকের মাধ্যমে শুধু ব্রাঞ্চ থেকে টাকা তোলা যাবে।
- গ্রাহক ব্যাংক এশিয়ার যে কোন একাউন্টে সহজেই টাকা ট্রান্সফার করতে পারবেন । অন্যান্য ব্যাংকের একাউন্টে ও EFTN এর মাধ্যমে টাকা ট্রান্সফার করতে পারবেন। আর RTGS এর মাধ্যমে গ্রাহক সহজেই ব্যাংক এশিয়ায় তার একাউন্ট থেকে অন্যান্য ব্যাংকের একাউন্টে Instantly টাকা ট্রান্সফার করতে পারবেন।
- ব্রাঞ্চ থেকে চেকের মাধ্যমেও টাকা ট্রান্সফার করা যায়।
- যে কোন ব্যক্তি তার বিদ্যুৎ বিল সহজে তার নিকটস্থ এজেন্ট পয়েন্টে জমা দিতে পারবেন। অনেক গ্রাহক আছে যারা স্পেশাল বিদ্যুৎ বিলের গ্রাহক। যেমন: সেচের বিল Agent Banking Network এর মাধ্যমে গ্রহণ করা হয়।

চেক

এজেন্ট ব্যাংকিং এর যে কোন গ্রাহক চেক বই এর জন্য আবেদন করতে পারবেন। যে এজেন্ট পয়েন্ট থেকে তিনি একাউন্ট করেছেন, সে সব এজেন্ট পয়েন্ট থেকেই তাকে চেক বই এর জন্য ফিঙ্গারের মাধ্যমে আবেদন করতে হবে। এই চেক বই তিনি কোথা থেকে গ্রহণ করবেন তা তাকে চেক বই আবেদনের সময়ই নির্ধারণ করে দিতে হবে গ্রাহক শুধুমাত্র যে আউটলেট থেকে একাউন্ট করেছেন শুধুমাত্র সেখান থেকেই গ্রহণ করতে পারবেন অথবা ব্যাংক এশিয়ার যে কোন ব্রাঞ্চ থেকে গ্রহণ করতে পারবেন। গ্রহণ করার পর তা ফিঙ্গারের মাধ্যমে এক্টিভেশন করা যাবে এবং তখনই তা ব্যবহারের উপযুক্ত হবে।

এ.টি.এম

এজেন্ট ব্যাংকিং এর যে কোন গ্রাহক এ.টি.এম কার্ড নিতে পারবেন এর জন্য তিনি একাউন্ট ওপেন এর সাথে সাথে অথবা বিদ্যমান একাউন্ট হোল্ডাররা ব্যাংক এশিয়ার যে কোন আউটলেট থেকে এ.টি. এম কার্ডের আবেদন করতে পারবেন। এই এ.টি.এম কার্ডটি তিনি যে আউটলেটে একাউন্ট করেছেন শুধুমাত্র সেখান থেকেই গ্রহণ করবেন কিন্তু এ.টি.এম কার্ডটি যে কোন আউটলেট থেকে ফিঙ্গারের মাধ্যমে এক্টিভ করা যাবে।

ব্যাংক এশিয়ার ডিজিটাল পেমেন্ট সিস্টেম

ডিজিটাল পেমেন্ট সেবাসমূহ

- সরকারি ভাতা প্রদান
- দৈনন্দিন কেনাকাটা

মোবাইল অ্যাপ দিয়ে পেমেন্ট প্রক্রিয়া

- বায়োমেট্রিক আঙুলের ছাপ
- ওয়ান টাইম পাসওয়ার্ড

ডিজিটাল পেমেন্ট-এর সুবিধা:

ব্যবসায়ীক সুবিধা

- নিরাপত্তা
- লেনদেন রেকর্ড সংরক্ষিত থাকায় সহজে ব্যাংক ঋণ পাওয়া যায়

ক্রেতার সুবিধা

- নগদ টাকা পরিবহনের ঝুঁকি নেই
- ডিজিটাল সঞ্চয় করা যায়

ডিজিটাল স্বাস্থ্য সেবা

ডিজিটাল স্বাস্থ্য সেবা প্রদানের জন্য ব্যাংক এশিয়া 'টেলিনর হেলথ'-এর সাথে 'টনিক' নামে একটি স্বাস্থ্য সেবা চালু করেছে। গ্রাহকগণ নিকটস্থ ব্যাংক এশিয়া এজেন্ট আউটলেট হতে 'টনিক'-এর ডিজিটাল স্বাস্থ্য সেবা গ্রহণ করতে পারেন। এ সেবার আওতায় যা রয়েছে

- **টনিক ডাক্তার:** ২০০০-এ কল করলে ডাক্তারের কাছ থেকে স্বাস্থ্য সম্পর্কিত যে কোন পরামর্শ/তথ্য পাওয়া ২৪ ঘণ্টা, যে কোন দিন।
- **টনিক ক্যাশ:** চিকিৎসকের পরামর্শে গুরুতর বা যথাযথ কারণে হাসপাতালে তিন (৩) রাত বা তার অধিক দিন ভর্তি থাকলে গ্রাহক পাবেন 'টনিক ক্যাশ'-এর সুবিধা। এছাড়াও রয়েছে ডাক্তার কন্সালটেশন ও বিভিন্ন পরীক্ষা-নিরীক্ষায় হেল্থ ওয়ালেট-এর সুবিধা।
- **টনিক ডিসকাউন্ট:** সারা দেশে 'টনিক'-এর সদস্যগণ দেশজুড়ে ২৫০টিরও বেশী পার্টনার হাসপাতাল, ডায়াগনোস্টিক সেন্টার, ফার্মেসি ও লাইফ স্টাইল ব্রান্ড-এ পাচ্ছেন ৫০% ডিসকাউন্ট।

টনিক-এর বিভিন্ন মেয়াদী প্যাকেজ

- আশা (১১৮ টাকা/৩ মাস)
- আশা (৪৭০ টাকা/১২ মাস)
- ফ্যামিলি (২৯০ টাকা/৩ মাস)
- ফ্যামিলি (৯৯০ টাকা/৩ মাস)

ই-কমার্স সার্ভিস:

ব্যাংক এশিয়া গ্রামীনফোনের সহযোগিতায় চালু করেছে শপারু নামক ই-কমার্স সার্ভিস। শপারু একটি ডিজিটাল কেনাকাটার প্লাটফর্ম । এখান থেকে দৈনন্দিক জীবনের সব ধরণের প্রয়োজনীয় পণ্য ঘরে বসে কেনা যায়। এ ধরণের আরও অনেক ই-কমার্স সার্ভিস ব্যাংক এশিয়া চালু করতে যাচ্ছে।

শপারু এর সুবিধাসমূহ:

কাস্টমারের সুবিধা-

- ৫০০০ এর অধিক পণ্যের সমাহার
- সর্বনিম্ন ও সুলভ দামে পণ্য প্রাপ্তি
- নির্ধারিত সময়ের মধ্যে পণ্য হাতে পাওয়া
- ক্যাশ অন ডেলিভারি বা অনলাইন পেমেন্টের সুবিধা।

রিটেইলারের সুবিধা-

- ব্যবসা প্রসারের সুযোগ
- কোন বিনিয়োগ ছাড়াই নিশ্চিত লাভ
- এলাকায় ডিজিটাল ব্যবসা প্রসারের সুযোগ
- নতুন কাস্টমার পরিচিতি ও আস্থা অর্জন।

ই-কমার্স সাইটের মাধ্যমে স্থানীয় কুটির শিল্প কারিগরগণ তাদের হস্ত শিল্প পণ্য সমূহ অনলাইনে বিক্রি করতে পারেন।

ই-টিকেটিং সার্ভিস:

ব্যাংক এশিয়া এজেন্ট ব্যাংকিং আউটলেট হতে ই-টিকেটিং সার্ভিস চালু করেছে। যার মাধ্যমে খুব সহজেই যে কেউ ব্যাংক এশিয়ার নিকটতম এজেন্ট আউটলেট হতে বাস ও লঞ্চ এর টিকিট কিনতে পারবেন অনলাইন থেকে। ব্যাংক এশিয়া এজেন্ট ব্যাংকিং সব ধরণের ডিজিটাল সার্ভিস প্রদানের মাধ্যমে গ্রাহকদের জীবন যাপন সহজ করতে ভূমিকা রেখে যাচ্ছে।

ব্যাংক এশিয়া স্কুল ব্যাংকিং সেবার আওতায় আছে-

- শিক্ষার্থীদের স্কুলের যাবতীয় ফি সংগ্রহ করা
- শিক্ষক-শিক্ষিকাদের বেতন ব্যবস্থা পরিচালনা
- শিক্ষার্থীদের স্কুল ব্যাংকিং হিসাব খোলা
- অন্যান্য ব্যাংকিং সুযোগ-সুবিধাসমূহ।

শিক্ষার্থীদের স্কুলের যাবতীয় ফি সংগ্রহ:

শিক্ষার্থী তার নিকটবর্তী আউটলেটে অথবা স্কুল ব্যাংকিং বুথে মাসিক বেতন সহ অন্যান্য ফি জমা দিতে পারে। অভিভাবক উক্ত জমা SMS এর মাধ্যমে নিশ্চিত হতে পারবেন। এই সেবা প্রদানে কোনো অতিরিক্ত সার্ভিস চার্জ গ্রহণ করা হবে না।

শিক্ষক-শিক্ষিকাদের বেতন ব্যবস্থা পরিচালনা:

স্কুল কর্তৃপক্ষ শিক্ষক-শিক্ষিকাদের মাসিক বেতন স্কুল একাউন্ট থেকে শিক্ষক-শিক্ষিকাদের একাউন্টে সরাসরি জমা দিতে পারবেন। যা সম্পূর্ণ স্বয়ংক্রিয় ভাবে পরিচালিত হবে।

শিক্ষার্থীদের স্কুল ব্যাংকিং হিসাব খোলা:

যে কোনো শিক্ষার্থী নিকটবর্তী আউটলেটে অথবা স্কুল ব্যাংকিং বুথে স্কুল ব্যাংকিং হিসাব খুলতে পারবে। একাউন্ট পরিচালনায় কোনো ধরণের চার্জ প্রযোজ্য নয়।

ব্যাংক এশিয়া স্কুল ব্যাংকিং হিসাব খোলার যোগ্যতা

- নবজাতকের জন্ম থেকে ১৮ বছর বয়সী কোন শিশু একটি স্কুল ব্যাংকিং হিসাব খুলতে পারবে
- হিসাবধারী তার পিতা/মাতাকে সাথে নিয়ে যৌথভাবে স্কুল ব্যাংকিং হিসাব খুলতে পারবে
- হিসাবধারী ও তার পিতা/মাতা উভয় বাংলাদেশের নাগরিক হতে হবে
- কোন প্রকার প্রাথমিক আমানতের প্রয়োজন নেই।

ব্যাংক এশিয়ার স্কুল ব্যাংকিং এর উপকারিতা

- একজন ছাত্র/ছাত্রী ছোট বয়স থেকেই ব্যাংকিং কার্যক্রমে অংশগ্রহণ করার সুযোগ পাচ্ছে যেটি তাকে সুন্দর ভবিষ্যৎ গড়তে সাহায্য করবে
- স্কুল ব্যাংকিং হিসাব থেকে একজন ছাত্র/ছাত্রী স্বল্পসময়ের মধ্যে অন্য হিসাবে টাকা আদান-প্রদান এবং ২৪ ঘন্টা অনলাইন ব্যাংকিং সেবা পেতে পারে
- স্কুল ব্যাংকিং হিসাব সকল প্রকার চার্জ মুক্ত করা হয়েছে, যাতে শিক্ষার্থীরা ক্ষুদ্র ক্ষুদ্র সঞ্চয়ে আগ্রহ প্রকাশ করে
- স্কুল ব্যাংকিং হিসাব চালু করতে কোন প্রকার প্রাথমিক জমার প্রয়োজন হয় না
- স্কুল ব্যাংকিং হিসাবে ফ্রি ডেবিট কার্ড প্রদান করা হয়
- স্কুল ব্যাংকিং হিসাব থেকে শিক্ষার্থীরা বিদ্যালয়ের যাবতীয় বেতন ও ফি পরিশোধের সুযোগ পায়
- স্কুল ব্যাংকিং হিসাবে আকর্ষণীয় মুনাফার অনুপাত/হার প্রদান করা হয়
- অভিভাবক ও ছাত্র/ছাত্রী উভয়ই বিনাচার্জে হিসাব পরিচালনা ও লেনদেন করার সুযোগ পাবে
- একাধিক ডিপিএস হিসাব খোলার সুযোগ রয়েছে
- ভাল ফলাফলধারীদের জন্য আকর্ষণীয় পুরস্কারের ব্যবস্থা

- মেধার ভিত্তিতে বৃত্তির ব্যবস্থা
- স্কুল ব্যাংকিং এর মাধ্যমে দেশের একটি বৃহৎ জনগোষ্ঠী ব্যাংকিং সেবার আওতায় আসে যা দেশের অর্থনীতিকে শক্তিশালী করে।

স্কুল ব্যাংকিং এর মাধ্যমে এজেন্ট-এর আর্থ-সামাজিক অবস্থার উন্নয়নের উপায়:

- স্বল্প সময়ে অধিক সংখ্যক হিসাব খোলার সুযোগ
- স্কুল ব্যাংকিং একটি সঞ্চয়ী হিসাব যেটি যৌথভাবে পরিচালিত হয় ফলে স্থিতি দ্রুত বৃদ্ধি পায়
- শিক্ষা প্রতিষ্ঠানসমূহের আর্থিক তহবিল সংগ্রহের মাধ্যমে সর্বোচ্চ কমিশন লাভের সুযোগ
- শিক্ষা প্রতিষ্ঠানসমূহের শিক্ষক-শিক্ষিকাদের ব্যাংকিং সেবার আওতায় নিয়ে আসার সুযোগ
- শিক্ষার্থীদের পাশাপাশি অভিভাবকদের ব্যাংকিং সেবার আওতায় নিয়ে আসার সুযোগ
- স্থানীয় ভাবে ব্যাংক এশিয়া এজেন্ট আউটলেটের বিশ্বাসযোগ্যতা বৃদ্ধির উপায়
- সামাজিক দায়বদ্ধতা থেকে জনগণের সেবা করার সুযোগ।

ইসলামিক এজেন্ট ব্যাংকিং এর সেবাসমূহ

১. আল ওয়াদিয়া চলতি হিসাব এর বৈশিষ্ট্য:

- প্রাথমিক জমা যেকোনো পরিমাণ
- ডিপোজিটের উপর কোন লাভ/ মুনাফা প্রযোজ্য নয়
- ভিসা ডেবিট কার্ড সুবিধা।

২. মুদারাবা সঞ্চয়ী হিসাব এর বৈশিষ্ট্য:

- প্রাথমিক জমা ১,০০০ টাকা
- প্রতিদিনের যেকোন পরিমাণ ব্যালেন্সের উপর মুনাফা হিসাব
- টাকা উত্তোলনের উপর কোন বিধি-নিষেধ নেই
- ভিসা ডেবিট কার্ড সুবিধা।

৩. মুদারাবা স্পেশাল নোটিশ ডিপোজিট হিসাব-এর বৈশিষ্ট্য:

- প্রাথমিক জমা ৫০,০০০ টাকা
- প্রতিদিনের ব্যালেন্সের উপর মুনাফা হিসাব
- ভিসা ডেবিট কার্ড সুবিধা।

৪. মুদারাবা মেয়াদী আমানত হিসাব-এর বৈশিষ্ট্য:

- জমার পরিমাণ এককালীন কমপক্ষে ২৫,০০০ টাকা
- মেয়াদ ১,২,৩,৬ মাস এবং ১,২,৩,৪,৫ বছর
- কর্জ সুবিধা সর্বোচ্চ ৮০% (ডিপোজিট কমপক্ষে ১ লক্ষ টাকা সাপেক্ষে)।

৫. মুদারাবা মাসভিত্তিক মুনাফা প্রকল্প এর বৈশিষ্ট্য:

- মাসের যেকোন দিন এই হিসাব খোলা যায় ; তবে মাসের শেষে মুনাফা প্রদান করা হয়
- ডিপোজিটের পরিমাণ এককালীন ১ লক্ষ টাকার বা বেশি
- মেয়াদ ১ থেকে ৫ বছর (অর্থ্যাৎ ১,২,৩,৪,৫)।

৬. মুদারাবা ডিপিএস এর বৈশিষ্ট্য:

- মাসের যেকোন দিন এই হিসাব খোলা যায় ও টাকা জমা দেয়া যায়
- প্রতি মাসে জমার পরিমাণ সর্বনিম্ন ৫০০ টাকা ও তার গুণিতক। সর্বোচ্চ ৫০,০০০ টাকা
- মেয়াদ ৩ থেকে ১২ বছর
- কর্জ সুবিধা সর্বোচ্চ ৮০% (ডিপোজিট কমপক্ষে ১ লক্ষ টাকা সাপেক্ষে)।

৭. মুদারাবা হজ্ব সঞ্চয় প্রকল্প এর বৈশিষ্ট্য:

- মাসের যেকোন দিন এই হিসাব খোলা যায় ও টাকা জমা দেয়া যায়
- মেয়াদ ১ থেকে ১০ বছর (অর্থ্যাৎ ১,২,৩,৪,৫,৬,৭,৮,৯,১০ বছর)।

৮. ক্যাশ ওয়াকফ বৈশিষ্ট্য:

- মাসের যেকোন দিন এই হিসাব খোলা যায় ও টাকা জমা দেয়া যায়
- এককালীন কিংবা মাসিক কিস্তিতে ক্যাশ ওয়াকফ করার সুযোগ
- সাধারণ জনকল্যাণমূলক খাত অথবা পছন্দমত প্রতিষ্ঠানে মুনাফার অর্থ প্রদানের ব্যবস্থা সর্বোচ্চ আই.এস.আর(মুনাফা অনুপাত)।

৯. স্মার্ট জুনিয়র সেইভার

অনূর্ধ্ব ১৮ বছরের ছাত্র-ছাত্রী ও শিশুদের জন্য এই সঞ্চয়ী হিসাবটি সঞ্চয়ের অভ্যাস গড়ে তোলার পাশাপাশি ছাত্র-ছাত্রীদের পড়াশোনায় ভাল ফলাফল করতে উৎসাহিত করে।

বৈশিষ্ট্য:

- আকর্ষণীয় আই.এস.আর (মুনাফার অনুপাত)
- ফ্রী একাউন্ট মেইনটেইনেন্স
- ফ্রি ডেবিট কার্ড (শর্ত সাপেক্ষে)
- শিশুর নামে ডিপিএস ও অন্যান্য ডিপোজিট স্কীম খোলার সুবিধা
- অভিভাবকের জন্য চার্জ ফ্রি লিঙ্ক একাউন্ট
- পরীক্ষায় ভাল ফলাফলে পুরষ্কারের ব্যবস্থা
- উপার্জনকারী অভিভাবকের মৃত্যুতে মেধাবী একাউন্ট হোল্ডারকে শিক্ষার জন্য আর্থিক সহায়তার সুযোগ।

অধ্যায়-৪

ঋণ সেবা

কৃষি ঋণ

এসএমই ঋণ

রিটেইল ঋণ

ঋণ সেবা

ব্যাংকিং সেবা-বহির্ভূত বিশাল জনগোষ্ঠিকে ব্যাংকিং সেবার আওতাভুক্ত করতে ব্যাংক এশিয়া কেন্দ্রীয় ব্যাংকের অনুমোদন সাপেক্ষে ২০১৪ সালে দেশে সর্বপ্রথম এজেন্ট ব্যাংকিং সেবা প্রবর্তন করে। গ্রাম পর্যায়ে সাধারণ মানুষকে ব্যাংকিং চ্যানেলে যুক্ত করার মাধ্যমেই আর্থিক অন্তর্ভুক্তির উদ্যোগকে গতিশীল করাই এজেন্ট ব্যাংকিং-এর অভীষ্ট লক্ষ্য। মাত্র কয়েক বছরের ব্যবধানে সকল জেলায় সাধারণ মানুষের দোরগোড়ায় এজেন্ট ব্যাংকিং এর মাধ্যমে ব্যাংকিং সেবা পৌঁছে দেয়া সম্ভব হচ্ছে। ফলে আর্থিক অন্তর্ভুক্তি বিষয়টি দেশের সর্বত্রই অত্যন্ত গুরুত্বের সাথে আলোচিত হচ্ছে। নানামুখি ব্যাংকিং সেবার পাশাপাশি দেশের প্রতিটি এজেন্ট আউটলেট থেকে গ্রাহককে বিভিন্ন ধরণের ঋণ প্রদান করা হচ্ছে।

এজেন্ট ব্যাংকিং এর মাধ্যমে গ্রাহককে যে ধরণের ঋণ প্রদান করা হয় সেগুলো ধারাবাহিকভাবে এ অধ্যায়ে বর্ণনা করা হল।

ঋণের শ্রেণিবিন্যাস

- **কৃষি**
  - ফসল উৎপাদন
  - হাঁস-মুরগি পালন
  - দুগ্ধ উৎপাদন ও গরু মোটাতাজাকরণ
  - কৃষি যন্ত্রপাতি ক্রয়
  - আধুনিক কৃষি প্রযুক্তি ক্রয়
- **এস, এম, ই**
  - সৃষ্টি
  - সফল
  - সুবিধা
  - সমাধান
  - সুবর্ণ
  - উৎসব
  - সমৃদ্ধি
  - সেবা
  - প্রবাহ
  - বন্ধন
  - সম্ভাবনা
  - সন্ধি
- **রিটেইল**
  - গৃহ নির্মাণ ঋণ
    - স্বপ্নের আবাস
    - গৃহ সাজ
    - স্বপ্নের কুটির
    - স্বপ্নের নির্মাণ
    - নিজের বাড়ি
    - নগদ অন্তর্ভুক্তি
  - জামানতবিহীন ব্যক্তিগত ঋণ
  - গাড়ি ঋণ
  - বাইসাইকেল/ মটরসাইকেল ঋণ

ঋণ সংক্রান্ত যেকোনো তথ্যের জন্য

২৪/৭ ১৬২০৫

কৃষি ঋণ

কৃষি ঋণ

কৃষি উন্নয়নে এজেন্ট ব্যাংকিং

কৃষি প্রধান বাংলাদেশের প্রতিটি শ্রেণী পেশার মানুষ বিশেষ করে পল্লীর কৃষকের সামনে এজেন্ট ব্যাংকিং-এর অন-লাইন সেবা উন্মুক্ত করছে সম্ভাবনার নতুন দিগন্ত। দেশের প্রতিটি এজেন্ট আউটলেট থেকে ব্যাংক এশিয়া কৃষি ঋণ প্রদান করছে।

কৃষি ঋণের উদ্দেশ্য:

- কৃষি খাতে বিভিন্ন ক্ষেত্রে সময়মত এবং পর্যাপ্ত ঋণ সুবিধা নিশ্চিত করা।
- গ্রামীণ অর্থনীতির সাথে সংশ্লিষ্ট ক্ষুদ্র উদ্যোক্তাগণকে ঋণ সুবিধা প্রদান।
- স্বল্প আয়ের মানুষকে আর্থিক অন্তর্ভুক্তিকরণ এবং তাদের আর্থিক চাহিদা মেটানো।
- জাতীয় অগ্রাধিকারভিত্তিক ক্রমবিকাশমান খাতসমূহে ব্যাংকের ঋণ সুবিধা বৃদ্ধি।
- নিরাপদ খাদ্য উৎপাদনের জন্য নতুন কৃষি প্রযুক্তি জনপ্রিয় করা।

বৈশিষ্ট্য:

- দ্রুততার সাথে লেনদেন
- সহজ শর্তে ঋণ প্রদান
- স্বল্প সুদে ঋণ প্রদান।

গ্রাহকের যোগ্যতা:

- আবেদনকারীকে অবশ্যই বাংলাদেশী নাগরিক হতে হবে
- বয়স ২১-৬০ বছরের মধ্যে হতে হবে
- সংশ্লিষ্ট কৃষি কাজে অভিজ্ঞতা সম্পন্ন হতে হবে
- খামার ব্যবস্থাপনায় ও পরিচালনায় প্রশিক্ষিত ও দক্ষ হতে হবে
- খামারে ব্যবহৃত জমি আবেদনকারীর নিজের হতে হবে অথবা ভাড়া হলে যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমতির প্রমাণ থাকতে হবে (ভূমিহীন কৃষকের ক্ষেত্রে)
- গ্রাহক কোন ক্রমেই অন্য কোন ব্যাংক/ ক্ষুদ্র ঋণ প্রদানকারী প্রতিষ্ঠান/ব্যাংক/ আর্থিক প্রতিষ্ঠানের খেলাপি হতে পারবেনা
- যে সকল ঋণ আবেদনকারীর অন্য কোন আয়ের উৎস আছে তাদেরকে অগ্রাধিকার দিতে হবে
- নারী কৃষকদের অগ্রাধিকার দেয়া হবে।

প্রয়োজনীয় কাগজপত্র:

- জাতীয় পরিচয়পত্র/পাসপোর্ট অথবা বিশেষ প্রয়োজনে ওয়ার্ড কমিশনার/ ইউপি চেয়ারম্যান কর্তৃক প্রদানকৃত প্রত্যয়ন পত্রের ফটোকপি
- কৃষক/খামার মালিক/জামানতকৃত জমির ছবি
- খামারের ক্ষেত্রে আবেদনকারীর বৈধ ব্যবসায়িক অনুমোদন পত্র (ট্রেড লাইসেন্স)

- ভাড়া/ইজারা/দখল চুক্তি/জমির দলিল ইত্যাদি (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)
- বিদ্যমান সকল ব্যাংক ঋণের হিসাব বিবরণ এবং অনুমোদন পত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)
- সর্বশেষ সি.আই.বি প্রতিবেদন (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)।

কৃষিতে প্রদেয় ঋণ সমূহ

ক্রম	ঋণের শ্রেণী বিভাগ	পরিমাণ/টাকা	সুদের হার*	মেয়াদ/বছর
১	ফসল ঋণ	৫০ লক্ষ পর্যন্ত	৯% পর্যন্ত	সর্বোচ্চ ১ বছর
২	মৎস্য ঋণ	৫০ লক্ষ পর্যন্ত	৯% পর্যন্ত	সর্বোচ্চ ১ বছর
৩	হাঁস-মুরগী পালন ও ঋণ	৫০ লক্ষ পর্যন্ত	৯% পর্যন্ত	সর্বোচ্চ ২ বছর
৪	দুগ্ধ উৎপাদন ও গরু মোটা তাজাকরণ	৫০ লক্ষ পর্যন্ত	৯% পর্যন্ত	সর্বোচ্চ ৩ বছর
৫	কৃষি যন্ত্রপাতি ক্রয়	৫০ লক্ষ পর্যন্ত	৯% পর্যন্ত	সর্বোচ্চ ৩ বছর
৬	আধুনিক কৃষি প্রযুক্তি ঋণ	৫০ লক্ষ পর্যন্ত	৯% পর্যন্ত	সর্বোচ্চ ১ বছর
৭	১০ টাকার হিসাবধারী ক্ষুদ্র ও প্রান্তিক কৃষকদের ঋণ	৫০ হাজার পর্যন্ত	৯% পর্যন্ত	সর্বোচ্চ ১ বছর

* বিশেষ ফসল যেমন - ডালবীজ, তেলবীজ, মসলা জাতীয় ও ভুট্টার ক্ষেত্রে সুদের হার ৪ শতাংশ।

কৃষি ঋণ সংক্রান্ত অন্যান্য ব্যয়সমূহ:

১. **সুদের হার ও অন্যান্য খরচ :**

- বিশেষ ফসল ব্যতীত সকল কৃষি ও পল্লী ঋণের ক্ষেত্রে বর্তমানে ৯ শতাংশ (বার্ষিক)
- বিশেষ ফসল যেমন : ডাল, তৈল, মসলা জাতীয় ফসল এবং ভুট্টা চাষে ৪ শতাংশ (বার্ষিক)।

উল্লেখ্য : ব্যাংক কর্তৃপক্ষের বিবেচনা এবং বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক নির্দেশনার ভিত্তিতে সুদের হার বিভিন্ন সময়ে পরিবর্তিত হতে পারে।

২. **বিলম্ব ব্যয় :** আরোপিত সুদের সাথে ২ শতাংশ হারে বিলম্ব ব্যয় যুক্ত হবে।

৩. **সেবা মূল্য/ব্যয় :** নেই।

৪. **অগ্রিম পরিশোধ ব্যয় :** নেই।

৫. **অন্যান্য ব্যয় :** ব্যাংক এশিয়ার অন্যান্য নথি তালিকা অনুযায়ী (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)।

৬. **এজেন্ট কমিশন :** এজেন্টদেরও কমিশন বা সার্ভিস চার্জ বাবদ গ্রাহকের (১০ টাকা হিসাব ধারী গ্রাহক ছাড়া) নিকট হতে নির্ধারিত সুদ হারের অতিরিক্ত সর্বোচ্চ ০.৫০% সার্ভিস চার্জ (ভ্যাট সহ) আদায় করা যাবে। এছাড়া, কোন উপায়ে গ্রাহকের নিকট হতে উক্ত সার্ভিস চার্জ ব্যতীত অন্য কোন রূপ ফি/চার্জ আদায় করা যাবেনা।

ঋণ নিরাপত্তা ও জামানতঃ

১. ৫.০০ লক্ষ টাকা পর্যন্ত জামানত বিহীন

২. ৫.০০ লক্ষ টাকার অধিক ঋণের জন্য ব্যাংকের নিকট গ্রহণযোগ্য সম্পত্তির নিবন্ধিত বন্ধক এবং/অথবা নগদ জামানত এর পূর্ব স্বত্ব (লিয়েন)।

৩. সাধারন নিরাপত্তা ও জামানত :

- মজুদ কৃষি পণ্য বা সম্পদ/যন্ত্রপাতি/সরঞ্জাম/যানবাহন ইত্যাদির হাইপোথিকেশন
- হাইপোথিকেট করা সম্পদ অধিগ্রহণের নোটারীকৃত ক্ষমতা ব্যাংককে প্রদান করতে হবে
- পরিবারের অপর কোন সমর্থ ব্যক্তি/ আত্মীয় কর্তৃক ব্যক্তিগত জামানত প্রদান করতে হবে
- সুদ সহ ঋণের সম্পূর্ণ অর্থ উল্লেখিত একটি ভবিষ্যৎ তারিখের চেক প্রদান করতে হবে।

এ-কার্ড ব্যাংক এশিয়া প্রবর্তিত একটি ডিজিটাল কৃষি ঋণ সহায়ক পদ্ধতি। ব্যাংক তার গ্রাহককে কৃষি ঋণের টাকা ক্যাশে প্রদান না করে ডেবিট কার্ডের মাধ্যমে ডিজিটালভাবে প্রদান করে থাকে। এক্ষেত্রে কার্ডে একটি ক্ষুদ্র চিপ বসানো থাকে। মোবাইলের মাধ্যমে চিপ রিড করতে পারে এমন সুনির্দিষ্ট দোকানে বা উদ্যোক্তার নিকট হতে কৃষক কাঁচামাল ক্রয় করে কার্ডের মাধ্যমে মূল্য পরিশোধ করতে পারে। এতে টাকা অপব্যয় হওয়ার সম্ভাবনা যেমন কমে, তেমনি কম খরচে উন্নত বীজ, সার, কীটনাশক ইত্যাদি কিনতে পারে।

এসএমই ঋণ

এসএমই ঋণ

বিভিন্ন ধরণের উদ্যোক্তাদের ব্যাংক এশিয়া এজেন্ট ব্যাংকিং এসএমই ঋণ সুবিধা প্রদান করে। এ সকল ঋণের উদ্দেশ্য ও বৈশিষ্ট্য নিম্নে চার্টের মাধ্যমে তুলে ধরা হল:

ক্রম	ঋণের নাম	উদ্দেশ্য	টাকার পরিমাণ	সুদের হার*	মেয়াদ/বছর
১	সৃষ্টি	শিল্প উদ্যোক্তাদের জন্য জামানত বিহীন ঋণ	৫০ হাজার টাকা থেকে ৮ লক্ষ টাকা পর্যন্ত ঋণ সুবিধা	ব্যাংক কর্তৃক নির্ধারিত	মাসিক কিস্তির ভিত্তিতে সর্বোচ্চ ৩৬ মাস
২	সফল	সেবা খাতে বিনিয়োগে আগ্রহী উদ্যোক্তাদের জন্য জামানত বিহীন ঋণ	৫০ হাজার টাকা থেকে ৮ লক্ষ টাকা পর্যন্ত ঋণ সুবিধা	ব্যাংক কর্তৃক নির্ধারিত	মাসিক কিস্তির ভিত্তিতে সর্বোচ্চ ৩৬ মাস
৩	সুবিধা	ব্যবসা প্রতিষ্ঠানের উদ্যোক্তাদের জন্য জামানত বিহীন ঋণ	৫০ হাজার টাকা থেকে ৮ লক্ষ টাকা পর্যন্ত ঋণ সুবিধা	ব্যাংক কর্তৃক নির্ধারিত	মাসিক কিস্তির ভিত্তিতে সর্বোচ্চ ৩৬ মাস
৪	সমৃদ্ধি	ক্ষুদ্র ও মাঝারি শিল্প উদ্যোক্তাদের জন্য ঋণ	৮ লক্ষ টাকার অধিক হতে ৫০ লক্ষ টাকা পর্যন্ত ঋণ সুবিধা	ব্যাংক কর্তৃক নির্ধারিত	মাসিক কিস্তির ভিত্তিতে সর্বোচ্চ ৬০ মাস
৫	সেবা	সেবামূলক ব্যবসা সম্প্রসারণের জন্য ঋণ	৮ লক্ষ টাকার অধিক হতে ৫০ লক্ষ টাকা পর্যন্ত ঋণ সুবিধা	ব্যাংক কর্তৃক নির্ধারিত	মাসিক কিস্তির ভিত্তিতে সর্বোচ্চ ৬০ মাস
৬	সন্ধি	ব্যবসা প্রতিষ্ঠান সম্প্রসারণের জন্য ঋণ	৮ লক্ষ টাকার অধিক হতে ৫০ লক্ষ টাকা পর্যন্ত ঋণ সুবিধা	ব্যাংক কর্তৃক নির্ধারিত	মাসিক কিস্তির ভিত্তিতে সর্বোচ্চ ৬০ মাস
৭	উৎসব	মৌসুমি ব্যবসা সম্প্রসারণে ঋণ	৫০ হাজার টাকা থেকে ৮ লক্ষ টাকা পর্যন্ত জামানত বিহীন ঋণ সুবিধা	ব্যাংক কর্তৃক নির্ধারিত	সর্বোচ্চ ৯ মাস
৮	সমাধান	শিল্প, সেবা ও ব্যবসা সম্প্রসারণে চলতি মূলধন বৃদ্ধিতে ঋণ	সর্বোচ্চ ৫০ লক্ষ টাকা পর্যন্ত ঋণ সুবিধা	ব্যাংক কর্তৃক নির্ধারিত	সর্বোচ্চ ১ বছর
৯	সম্ভাবনা	নতুন উদ্যোক্তদের জন্য শিল্প ও সেবা খাতে বিনিয়োগের জন্য ঋণ	ক) ৫০ হাজার টাকা থেকে সর্বোচ্চ ১০ লক্ষ টাকা পর্যন্ত জামানত বিহীন ঋণ সুবিধা খ) ১০ লক্ষ টাকার অধিক হতে ২৫ লক্ষ টাকা পর্যন্ত জামানতের ভিত্তিতে ঋণ প্রদান	ব্যাংক কর্তৃক নির্ধারিত	ক) সর্বোচ্চ ২ বছর খ) সর্বোচ্চ ৫ বছর
১০	সুবর্ণ	নারী উদ্যোক্তাদের জন্য ঋণ	৫০ হাজার টাকা থেকে ৩০ লক্ষ টাকা পর্যন্ত ঋণ সুবিধা	ব্যাংক কর্তৃক নির্ধারিত	মাসিক কিস্তির ভিত্তিতে সর্বোচ্চ ৬০ মাস

এসএমই ঋণের বৈশিষ্ট্য ও গ্রাহকের যোগ্যতাঃ

সৃষ্টি
সৃষ্টির স্বপ্নে আশার আলো

- উদ্যোক্তা হিসেবে কমপক্ষে ২ বছরের ব্যবসা পরিচালনার অভিজ্ঞতা
- সহজ শর্তে ঝামেলামুক্ত দ্রুত ঋণ প্রদান
- ৫০ হাজার টাকা থেকে ৮ লক্ষ টাকা পর্যন্ত ঋণ সুবিধা
- মাসিক কিস্তির ভিত্তিতে সর্বোচ্চ ৩৬ মাসে ঋণ পরিশোধের সুযোগ
- চলতি ও স্থায়ী মূলধন বৃদ্ধিতে বিনিয়োগ
- সর্বনিম্ন ১৮ থেকে সর্বোচ্চ ৬০ বছর বয়স পর্যন্ত যে কোন শিল্প উদ্যোক্তা সকল শর্ত পূরণ সাপেক্ষে ঋণের জন্য আবেদন করতে পারবেন
- কোন প্রকার অপ্রকাশিত খরচ নেই।

সফল
আপনি সফল, আমরা সফল

- উদ্যোক্তা হিসেবে কমপক্ষে ২ বছরের ব্যবসা পরিচালনার অভিজ্ঞতা
- সহজ শর্তে ঝামেলামুক্ত দ্রুত ঋণ প্রদান
- ৫০ হাজার টাকা থেকে ৮ লক্ষ টাকা পর্যন্ত ঋণ সুবিধা
- মাসিক কিস্তির ভিত্তিতে সর্বোচ্চ ৩৬ মাসে ঋণ পরিশোধের সুযোগ
- চলতি ও স্থায়ী মূলধন বৃদ্ধিতে বিনিয়োগ
- সর্বনিম্ন ১৮ থেকে সর্বোচ্চ ৬০ বছর বয়স পর্যন্ত যে কোন শিল্প উদ্যোক্তা সকল শর্ত পূরণ সাপেক্ষে ঋণের জন্য আবেদন করতে পারবেন
- কোন প্রকার অপ্রকাশিত খরচ নেই।

সুবিধা
ব্যবসা প্রসারের সুবিধায়

- উদ্যোক্তা হিসেবে কমপক্ষে ২ বছরের ব্যবসা পরিচালনার অভিজ্ঞতা
- সহজ শর্তে ঝামেলামুক্ত দ্রুত ঋণ প্রদান
- ৫০ হাজার টাকা থেকে ৮ লক্ষ টাকা পর্যন্ত ঋণ সুবিধা
- মাসিক কিস্তির ভিত্তিতে সর্বোচ্চ ৩৬ মাসে ঋণ পরিশোধের সুযোগ
- চলতি ও স্থায়ী মূলধন বৃদ্ধিতে বিনিয়োগ
- সর্বনিম্ন ১৮ থেকে সর্বোচ্চ ৬০ বছর বয়স পর্যন্ত যে কোন শিল্প উদ্যোক্তা সকল শর্ত পূরণ সাপেক্ষে ঋণের জন্য আবেদন করতে পারবেন
- কোন প্রকার অপ্রকাশিত খরচ নেই।

সমৃদ্ধি
সমৃদ্ধির পথচলায় আপনার সাথে

- উদ্যোক্তা হিসেবে কমপক্ষে ২ বছরের ব্যবসা পরিচালনার অভিজ্ঞতা
- সহজ শর্তে ঝামেলামুক্ত দ্রুত ঋণ প্রদান
- ৮ লক্ষ টাকার অধিক হতে ৫০ লক্ষ টাকা পর্যন্ত ঋণ সুবিধা
- মাসিক কিস্তির ভিত্তিতে সর্বোচ্চ ৬০ মাসে ঋণ পরিশোধের সুযোগ
- চলতি ও স্থায়ী মূলধন বৃদ্ধিতে বিনিয়োগ
- মর্টগেজ প্রযোজ্য
- সর্বনিম্ন ১৮ থেকে সর্বোচ্চ ৬০ বছর বয়স পর্যন্ত যে কোন শিল্প উদ্যোক্তা সকল শর্ত পূরণ সাপেক্ষে ঋণের জন্য আবেদন করতে পারবেন
- কোন প্রকার অপ্রকাশিত খরচ নেই।

সেবা
সেবার স্বপ্নে সর্বক্ষণ

- উদ্যোক্তা হিসেবে কমপক্ষে ২ বছরের ব্যবসা পরিচালনার অভিজ্ঞতা
- সহজ শর্তে ঝামেলামুক্ত দ্রুত ঋণ প্রদান
- ৮ লক্ষ টাকার অধিক হতে ৫০ লক্ষ টাকা পর্যন্ত ঋণ সুবিধা
- মাসিক কিস্তির ভিত্তিতে সর্বোচ্চ ৬০ মাসে ঋণ পরিশোধের সুযোগ
- চলতি ও স্থায়ী মূলধন বৃদ্ধিতে বিনিয়োগ
- মর্টগেজ প্রযোজ্য

- সর্বনিম্ন ১৮ থেকে সর্বোচ্চ ৬০ বছর বয়স পর্যন্ত যে কোন শিল্প উদ্যোক্তা সকল শর্ত পূরণ সাপেক্ষে ঋণের জন্য আবেদন করতে পারবেন
- কোন প্রকার অপ্রকাশিত খরচ নেই।

সন্ধি

সন্ধি আপনার আমার

- উদ্যোক্তা হিসেবে কমপক্ষে ২ বছরের ব্যবসা পরিচালনার অভিজ্ঞতা
- সহজ শর্তে ঝামেলামুক্ত দ্রুত ঋণ প্রদান
- ৮ লক্ষ টাকার অধিক হতে ৫০ লক্ষ টাকা পর্যন্ত ঋণ সুবিধা
- মাসিক কিস্তির ভিত্তিতে সর্বোচ্চ ৬০ মাসে ঋণ পরিশোধের সুযোগ
- চলতি ও স্থায়ী মূলধন বৃদ্ধিতে বিনিয়োগ
- মর্টগেজ প্রযোজ্য
- সর্বনিম্ন ১৮ থেকে সর্বোচ্চ ৬০ বছর বয়স পর্যন্ত যে কোন শিল্প উদ্যোক্তা সকল শর্ত পূরণ সাপেক্ষে ঋণের জন্য আবেদন করতে পারবেন
- কোন প্রকার অপ্রকাশিত খরচ নেই।

উৎসব

উৎসবের বিনিয়োগ নিশ্চিন্তে

- উদ্যোক্তা হিসেবে কমপক্ষে ২ বছরের ব্যবসা পরিচালনার অভিজ্ঞতা
- সহজ শর্তে ঝামেলামুক্ত দ্রুত ঋণ প্রদান
- ৫০ হাজার টাকা থেকে ৮ লক্ষ টাকা পর্যন্ত জামানত বিহীন ঋণ সুবিধা
- সর্বোচ্চ ৯ মাসে মৌসুমি ঋণ পরিশোধের সুযোগ
- সর্বনিম্ন ১৮ থেকে সর্বোচ্চ ৬০ বছর বয়স পর্যন্ত যে কোন শিল্প উদ্যোক্তা সকল শর্ত পূরণ সাপেক্ষে ঋণের জন্য আবেদন করতে পারবেন
- কোন প্রকার অপ্রকাশিত খরচ নেই।

সমাধান

মূলধনের সমাধানে নিরন্তর

- উদ্যোক্তা হিসেবে কমপক্ষে ২ বছরের ব্যবসা পরিচালনার অভিজ্ঞতা
- সহজ শর্তে ঝামেলামুক্ত দ্রুত ঋণ প্রদান

- সর্বোচ্চ ৫০ লক্ষ টাকা পর্যন্ত ঋণ সুবিধা
- ১ বছরে পরিশোধের সুযোগ
- মর্টগেজ প্রযোজ্য
- সর্বনিম্ন ১৮ থেকে সর্বোচ্চ ৬০ বছর বয়স পর্যন্ত যে কোন শিল্প উদ্যোক্তা সকল শর্ত পূরণ সাপেক্ষে ঋণের জন্য আবেদন করতে পারবেন
- কোন প্রকার অপ্রকাশিত খরচ নেই।

সম্ভাবনা
নতুন উদ্যোক্তা ঋণ

- সহজ শর্তে দ্রুততার সাথে ঝামেলামুক্তভাবে ঋণ প্রদান
- ৫০ হাজার টাকা থেকে সর্বোচ্চ ১০ লক্ষ টাকা পর্যন্ত জামানত বিহীন ঋণ সুবিধা
- ১০ লক্ষ হতে ২৫ লক্ষ টাকা পর্যন্ত জামানতের ভিত্তিতে ঋণ প্রদান
- সর্বনিম্ন ১৮ থেকে সর্বোচ্চ ৪৫ বছর বয়স পর্যন্ত যে কোন শিল্প উদ্যোক্তা শর্ত পূরণ সাপেক্ষে ঋণের জন্য আবেদন করতে পারবে
- কোন অপ্রকাশিত খরচ নেই।

স্বর্ণ
নারী আনবে সমৃদ্ধি

- এই ঋণের জন্য নারী উদ্যোক্তার বয়স সর্বনিম্ন ২০ বছর ও সর্বোচ্চ ৬০ বছর হতে হবে
- নারী উদ্যোক্তার ২ বছর ব্যবসা পরিচালনার অভিজ্ঞতা থাকতে হবে
- সহজ শর্তে ঝামেলামুক্ত দ্রুত ঋণ প্রদান
- ব্যক্তি মালিকানাধীন, অংশীদারিত্বমূলক প্রতিষ্ঠান, লিমিটেড কোম্পানি যেকোনো ধরণের ব্যবসা প্রতিষ্ঠানই এই ঋণের জন্য আবেদন করতে পারবে
- ৫০ হাজার টাকা থেকে সর্বোচ্চ ৩০ লক্ষ টাকা পর্যন্ত ঋণ সুবিধা
- মাসিক কিস্তির ভিত্তিতে সর্বোচ্চ ৬০ কিস্তিতে ঋণের টাকা পরিশোধ করতে হবে
- চলতি ও স্থায়ী উভয় ধরনের মূলধন বৃদ্ধিতে এই ঋণ সেবা গ্রহণ করতে পারবে।

রিটেইল ঋণ

গৃহ নির্মান ঋণ

জামানতবিহীন ব্যক্তিগত ঋণ

গাড়ি ঋণ

বাইসাইকেল/ মটরসাইকেল ঋণ

গৃহ নির্মাণ ঋণ:

এজেন্ট ব্যাংকিং এর মাধ্যমে ব্যাংক এশিয়া গ্রাহকদের মাঝে যে সকল গৃহ নির্মাণ ঋণ প্রদান করে তা নিম্নরূপ:

ক্রম	ঋণের নাম	উদ্দেশ্য	ভোক্তার ধরণ	টাকার পরিমাণ	সুদের হার*	মেয়াদ/বছর
১	স্বপ্নের আবাস	বাড়ি অথবা ফ্ল্যাট ক্রয়	বৈতনিক/ ব্যবসায়ী/ আত্মকর্মসংস্থান/ ভূ-মালিক/ নাবিক/ বেতন উপার্জনকারী	সর্বনিম্ন ৫ লক্ষ সর্বোচ্চ- ১.২০ কোটি	ব্যাংক কর্তৃক নির্ধারিত	বৈতনিক/পেশাজীবি/ওয়েজ আর্নারের ক্ষেত্রে ২৫ বছর, ব্যবসায়ী/বাড়ির মালিকের ক্ষেত্রে ২০ বছর, নাবিকের ক্ষেত্রে ১৫ বছর
২	গৃহসাজ	বাড়ি অথবা ফ্ল্যাট সংস্কার	বৈতনিক/ ব্যবসায়ী/ আত্মকর্মসংস্থান/ ভূ-মালিক/ নাবিক/ বেতন উপার্জনকারী	সর্বনিম্ন ৫ লক্ষ সর্বোচ্চ-৭৫ লক্ষ	ব্যাংক কর্তৃক নির্ধারিত	বৈতনিক/পেশাজীবি/ওয়েজ আর্নারের ক্ষেত্রে ২৫ বছর, ব্যবসায়ী/বাড়ির মালিকের ক্ষেত্রে ২০ বছর, নাবিকের ক্ষেত্রে ১৫ বছর
৩	স্বপ্নের কুঠির	আধা পাকা অথবা টিন সেড বাড়ি নির্মাণ	বৈতনিক/ ব্যবসায়ী/ আত্মকর্মসংস্থান/ ভূ-মালিক/ নাবিক/ বেতন উপার্জনকারী	সর্বনিম্ন ৫ লক্ষ সর্বোচ্চ- ৫০ লক্ষ	ব্যাংক কর্তৃক নির্ধারিত	বৈতনিক/পেশাজীবি/ওয়েজ আর্নারের ক্ষেত্রে ২৫ বছর, ব্যবসায়ী/বাড়ির মালিকের ক্ষেত্রে ২০ বছর, নাবিকের ক্ষেত্রে ১৫ বছর
৪	স্বপ্নের নির্মাণ	কাঠামোগত দালান নির্মাণ	বৈতনিক/ ব্যবসায়ী/ আত্মকর্মসংস্থান/ ভূ-মালিক/ নাবিক/ বেতন উপার্জনকারী	সর্বনিম্ন ৫ লক্ষ সর্বোচ্চ- ১.২০ কোটি	ব্যাংক কর্তৃক নির্ধারিত	বৈতনিক/পেশাজীবি/ওয়েজ আর্নারের ক্ষেত্রে ২৫ বছর, ব্যবসায়ী/বাড়ির মালিকের ক্ষেত্রে ২০ বছর, নাবিকের ক্ষেত্রে ১৫ বছর

৫	নিজের বাড়ি	অন্য ব্যাংক অথবা আর্থিক প্রতিষ্ঠান প্রদত্ত ঋণ অধিগ্রহণ	বৈতনিক/ ব্যবসায়ী/ আত্মকর্মসংস্থান/ ভূ-মালিক/ নাবিক/ বেতন উপার্জনকারী	সর্বনিম্ন ৫ লক্ষ সর্বোচ্চ- ১.২০ কোটি	ব্যাংক কর্তৃক নির্ধারিত	বৈতনিক/পেশাজীবি/ওয়েজ আর্নারের ক্ষেত্রে ২৫ বছর, ব্যবসায়ী/বাড়ির মালিকের ক্ষেত্রে ২০ বছর, নাবিকের ক্ষেত্রে ১৫ বছর
৬	নগদ অন্তর্ভুক্তি	বাড়ি নির্মাণের ফিক্সড ডিপোজিট হিসাবের বিপরীতে / অন্য ব্যাংকের ফিক্সড ডিপোজিট হিসাবে বিপক্ষে ঋণ প্রদান	বৈতনিক/ ব্যবসায়ী/ আত্মকর্মসংস্থান/ ভূ-মালিক/ নাবিক/ বেতন উপার্জনকারী	সর্বনিম্ন ৫ লক্ষ সর্বোচ্চ- ১.২০ কোটি ফিক্সড ডিপোজিট হিসাবের ৯০% অথবা ১.২০ কোটি মধ্যে যেটি নিম্ন	ব্যাংক কর্তৃক নির্ধারিত	সকলের ক্ষেত্রে সর্বোচ্চ ২৫ বছর

সম্পত্তি সম্পর্কিত প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সত্যায়িত কপি:

- মালিকানা দলিল/ ইজারা চুক্তি দলিল
- বিগত ২১ বছরের ভায়া দলিল
- নামজারী খতিয়ান সাথে DCR (Duplicate Carbon Receipt)
- হালনাগাদ খাজনা রশিদ
- সি, এস/ আর, এস/ এস, এ/ পি এস/ বি, এস খতিয়ান
- সাম্প্রতিক জরিপ রিপোর্ট/ মাঠ পর্চা/ সিটি জরিপ
- পৌর খাজনা পরিশোধ রশিদ
- অনুমোদিত নকশার এবং নির্দিষ্ট কর্তৃপক্ষের চিঠি
- নির্দিষ্ট কর্তৃপক্ষের বন্ধকী প্রদানের অনুমোদন/ ইজারা সম্পত্তির ক্ষেত্রে
- বাড়ি নির্মাণের ব্যয় বিবরণী
- ফ্ল্যাট ক্রয়ের ক্ষেত্রে বাড়ি নির্মাণের সঙ্গে চুক্তিপত্র থাকতে হবে
- সর্বনিম্ন জমির পরিমান ১.৫০ কাঠা অথবা ৩ শতাংশ।

জামানতবিহীন ব্যক্তিগত ঋণঃ

গ্রাহকের ধরণ	**ধরণ-এঃ** স্থানীয় বড় কর্পোরেটের কর্মকর্তা/ বিদেশী সংস্থার কর্মকর্তা/সাহায্যকারী সংস্থার কর্মকর্তা **ধরণ-বিঃ** সরকারী কর্মকর্তা/ স্কুল, কলেজের শিক্ষক, হাসপাতাল বাড়ি নির্মাণ কর্মকর্তা **ধরণ-সিঃ** বেতন / নগদগ্রহণ কর্মকর্তা
আয় সীমা/ মাসিক	ধরণ-এ/বি এর জন্য সর্বনিম্ন বেতন ১৫,০০০/- টাকা ধরণ- সি এর জন্য সর্বনিম্ন বেতন ১৭,০০০/- টাকা স্বনির্ভরশীলদের ক্ষেত্রে, সর্বনিম্ন আয় ২৫,০০০/- টাকা
সুদের হার	ব্যাংক এশিয়ার বিজ্ঞপ্তি অনুসারে
ঋণ প্রদানের সর্বোচ্চ সময় সীমা	৫ বৎসর (EMI) - প্রতি মাসে সমান কিস্তিতে পরিশোধ
আয় গুনক/ ঋণ প্রদানের আয় গুনক	**ধরণ-এঃ** ১৫,০০০ - ২৯,৯৯৯ টাকা; মূল বেতনের ১০ গুণ ৩০,০০০ - ৪৯,৯৯৯ টাকা; মূল বেতনের ১৫ গুণ ৫০,০০০ - ৯৯,৯৯৯ টাকা; মূল বেতনের ১৮ গুণ ১০০,০০০ - বা তদূর্ধ্ব; মূল বেতনের ২০ গুণ **ধরণ-বিঃ** ১৫,০০০ - ২৯,৯৯৯ টাকা; মূল বেতনের ৮ গুণ ৩০,০০০ - ৩৯,৯৯৯ টাকা; মূল বেতনের ১০ গুণ ৪০,০০০ - ৭৯,৯৯৯ টাকা; মূল বেতনের ১২ গুণ ৮০,০০০ - ১,১৯,৯৯৯ টাকা; মূল বেতনের ১৫ গুণ ১২০,০০০ - বা তদূর্ধ্ব; মূল বেতনের ১৭ গুণ **ধরণ-সিঃ** যদি বেতন ৭০ শতাংশ পর্যন্ত নগদ হয় মূল বেতনের ১০ গুণ যদি বেতন সম্পূর্ণ নগদ হয় মূল বেতনের ৮ গুণ
দায় পরিশোধের সক্ষমতা (DBR)	**আয়** **সময়** **DBR** ১৫,০০০-৩৯,৯৯৯ টাকা ৬০ মাস ৪০% ৪০,০০০-৯৯,৯৯৯ টাকা ৬০ মাস ৪৫% ১,০০,০০০- উর্দ্ধে ৬০ মাস ৫০%

গাড়ীর ঋণ:

বৈশিষ্ট্য	বিবরণ
ঋণের পরিমাণ	সর্বনিম্ন ৩,০০,০০০/-, সর্বোচ্চ ৪০,০০,০০০/-
গ্রাহকের ধরণ	ভূ-মালিক ব্যবসায়ী বেতনভুক্ত কর্মকর্তা ব্যবসায়ীদের ক্ষেত্রে সর্বনিম্ন ৩ বছরের অভিজ্ঞতা থাকতে হবে
ঋণের মেয়াদ	সর্বোচ্চ ৫ বছর (মেরামতকারী গাড়ির ক্ষেত্রে ৫ বছর, নতুনের ক্ষেত্রে ৬ বছর)
আবেদনকারীর বয়স	২৩ বছর থেকে ৬৫ বছর (মেয়াদোত্তীর্ণ পর্যন্ত)
আয় হতে দায় পরিশোধের নিয়ম	**আয়** **DBR** ২৫,০০০ - ৫০,০০০ টাকা ৩৫% ৫০,০০১ - ৭৫,০০০ টাকা ৪০% ৭৫,০০০১ - ১,০০,০০০ টাকা ৪৫% ১,০০,০০০১ - ২,০০,০০০ টাকা ৫০% ২,০০,০০০ - উর্দ্ধে ৫৫% নিজ বাড়িতে বসবাসকারীর ক্ষেত্রে DBR এর সাথে ৫% যোগ করা হয়
আয় সীমা	সর্বনিম্ন ৩৫,০০০ টাকা (ব্যবসায়ী, ভূ-মালিক এবং স্বনির্ভর ব্যক্তির ক্ষেত্রে)
পণ্য মূল্যের সমানুপাতিক অংশ (LTV)	৫০:৫০ (অর্থাৎ পণ্য মূল্যের অর্ধেক ব্যাংক ঋণ প্রদান করবে)
অনুমোদিত ব্রান্ড	নতুন গাড়ীর ক্ষেত্রে যে কোন ব্র্যান্ড। রি-কন্ডিশনের ক্ষেত্রে টয়েটা হুন্ডা, নিশান, মিতসোবিশি, মাজদা, কেআইএ, হুন্দাই এবং প্রোটন
অভিজ্ঞতা	স্থায়ী কর্মকর্তার ক্ষেত্রে ২ বৎসর এবং সর্বনিম্ন তিন মাস বেতন ব্যাংক হিসাবে হতে হবে। প্রাইভেট কর্মকতা অথবা ডাক্তারদের ক্ষেত্রে 'বাংলাদেশ মেডিকেল কলেজ সার্টিফিকেট' পাওয়ার পর ২ বছর অভিজ্ঞতা থাকতে হবে। চাটার্ড একাউন্টের ক্ষেত্রে ৩ বছর, ভূ-মালিকের ক্ষেত্রে কিস্তির সাথে আয় সামঞ্জস্য হতে হবে

মোটর সাইকেল ঋণ:

বৈশিষ্ট্য	বিবরণ
উদ্দেশ্য	ব্যক্তিগত ব্যবহারের জন্য মোটর সাইকেল ক্রয়ের জন্য ঋণ, (নতুন গাড়ির ক্ষেত্রে) সর্বোচ্চ ১৫০ সিসি
ঋণের পরিমাণ (সীমা)	সর্বনিম্ন ৫০,০০০ টাকা থেকে সর্বোচ্চ ৩ লক্ষ টাকা
গ্রাহকের ধরণ	যে কোন বাংলাদেশী নাগরিক বেতনপ্রাপ্ত যে কোন কর্মকর্তা ব্যাংক এশিয়ার সাথে বেতন হিসাব আছে এমন যে কোন ব্যক্তি অন্য ব্যাংকে বেতন হিসাব আছে এমন যে কোন ব্যক্তি চেকের মাধ্যমে একাউন্টে বেতনপ্রাপ্ত যে কোন ব্যক্তি ডাক্তার, ভূ-মালিক ও ব্যবসায়ী
ঋণের মেয়াদ	সর্বনিম্ন ১ বছর থেকে সর্বোচ্চ ২ বছর
বয়স	সর্বনিম্ন ২৭ বৎসর থেকে সর্বোচ্চ ৪৫ বছর
দায় পরিশোধের সক্ষমতা (DBR)	২৫,০০০ টাকা থেকে ৫০,০০০ টাকা হলে ৩৫% ৫০,০০০ টাকা থেকে উর্দ্ধে হলে ৪০%
আয়ের সীমা	সর্বনিম্ন আয় ২৫,০০০ টাকা
পণ্য মূল্যের সমানুপাতিক অংশ (LTV)	৫০:৫০ (অর্থাৎ পণ্য মূল্যের অর্ধেক ব্যাংক ঋণ প্রদান করবে)
সুদের হার	নারী গ্রাহকদের ক্ষেত্রে নিয়মিত সুদের হারের থেকে ১% কম

অধ্যায়-৫

প্রশাসনিক কার্যক্রম

প্রশাসনিক কার্যক্রম:

প্রশাসনিক কার্যক্রম একটি প্রাত্যহিক ধারাবাহিক কর্মকাণ্ড যা তথ্য সংরক্ষণ, প্রচার, সঠিক কর্মী বিন্যাস, অফিস সরঞ্জাম সরবরাহ এবং উপস্থিতির সঙ্গে সংশ্লিষ্ট। কোন কর্মী এ সকল কার্যক্রম সরাসরি পরিচালনা করলে তাকে অফিস তত্ত্বাবধায়ক বা অফিস ব্যবস্থাপক বলে। অফিস তত্ত্বাবধায়কের সঠিক ও সময়ানুগ কার্যক্রমের ফলে প্রতিষ্ঠানের সকল কর্মকাণ্ড সুন্দর ও সাবলিলভাবে পরিচালিত হয়।

নিয়োগ ও কাজের বর্ণনা:

এজেন্টের জন্য নিয়োগ একটি গুরুত্বপূর্ণ কার্যক্রম। ব্যবসার স্বার্থে এজেন্টকে কাস্টমার সার্ভিস অফিসার নিয়োগ দিতে হয়। এক্ষেত্রে কি ধরণের বা কি যোগ্যতা সম্পন্ন প্রার্থী নিয়োগ দিতে হবে তা নির্ধারণ করতে হয়। নিয়োগ পদ্ধতি সঠিকভাবে অনুসরণ করে উপযুক্ত ব্যক্তিকে নিয়োগ প্রদান করতে নিন্মোক্ত প্রক্রিয়া অনুসরণ করতে হবে।

- স্থানীয়ভাবে অথবা পত্রিকায় অথবা অনলাইনে বিজ্ঞপ্তি দিতে হবে যাতে আগ্রহী প্রার্থীগণ চাকুরীর জন্য আবেদন করতে পারেন
- যোগ্যতা অনুযায়ী তাদেরকে লিখিত পরীক্ষার জন্য আহ্বান করতে হবে
- সর্বোচ্চ নম্বর প্রাপ্তদেরকে মৌখিক পরীক্ষায় ডাকতে হবে
- ইন্টারভিউ বোর্ডে ৩ জন সদস্য থাকবে। তাদের সকলের সম্মতিতে নির্বাচিত প্রার্থীকে নিয়োগ প্রদান করতে হবে
- নিয়োগপত্রে কাস্টমার সার্ভিস অফিসারের দায়িত্বের পরিপূর্ণ বর্ণনা থাকবে
- নিয়োগপ্রাপ্ত কাস্টমার সার্ভিস অফিসারকে তার কাজের ধরণ সম্পর্কে পুঙ্খানুপুঙ্খভাবে অবহিত করতে হবে
- নিয়োগপ্রাপ্ত কাস্টমার সার্ভিস অফিসারের ঠিকানা যাচাই করতে হবে।

শারীরিক সক্ষমতা:

নিয়োগের পূর্বে কাস্টমার সার্ভিস অফিসারের শারীরিক ফিটনেস সনদ নেয়া এজেন্টের দায়িত্ব। কারণ শারীরিকভাবে প্রতিবন্ধি বা অক্ষম কাস্টমার সার্ভিস অফিসারের পক্ষে যথাযথভাবে ব্যাংকিং কার্যক্রম পরিচালনা সম্ভব নয়।

সক্ষমতা বৃদ্ধিমূলক প্রশিক্ষণ ও দিক নির্দেশনা:

নির্বাচিত ব্যক্তিগণ একটি নির্ধারিত দিনে চাকুরীতে যোগ দেবেন। ওই দিন থেকে তার প্রশিক্ষণ শুরু হবে, যা তাকে চাকুরীর ক্ষেত্রে সঠিক দিক-নির্দেশনা দেবে। ব্যাংক এশিয়া এজেন্ট ব্যাংকিং বিভাগ বিভিন্ন সময়ে নানা বিষয়ে প্রশিক্ষণ প্রদান করে। এর মধ্যে রয়েছে -

- ব্যাংক এশিয়া সম্পর্কে সাধারণ আলোচনা
- এজেন্ট ব্যাংকিং সম্পর্কে সাধারণ আলোচনা
- এস এম ই এবং রিটেইল ব্যাংকিং সম্পর্কে সাধারণ আলোচনা
- হিসাব খোলার আবেদন ফরম এবং গ্রাহক পরিচিতি
- ব্যাংকিং সেবা ও পণ্য বিষয়ক জ্ঞান
- অ্যান্টি মানি লন্ডারিং বিষয়ক সচেতনতা
- আর্থিক প্রতিপালন সচেতনতা ইত্যাদি
- প্রতিপালন সচেতনতা (Compliance Awarness)
- ব্যাংকিং চ্যানেলে রেমিটেন্স বিষয়ক করণীয়
- গ্রাহক সন্তুষ্টি ও প্রেষণা
- গ্রাহককে জানা (KYC)।

নিয়োগপ্রাপ্ত কাস্টমার সার্ভিস অফিসারকে এই সমস্ত প্রশিক্ষণ কর্মশালায় অংশগ্রহন করানো এজেন্টের দায়িত্ব, যা তাকে কর্মক্ষেত্রে নির্ভুলভাবে কাজ করতে সহায়তা করবে। প্রশিক্ষণের সময় অংশগ্রহনকারীকে হাতে-কলমে দিক নির্দেশনা দেয়া হয় যাতে তারা কর্মস্থলে ফিরে গিয়ে সঠিকভাবে কাজ করতে পারেন।

সময় নিয়মানুবর্তিতা ও সততা রক্ষা:

সঠিক সময়ে কর্মীগণের অফিসে উপস্থিতি এবং এর মাধ্যমে তাদের মধ্যে নিয়মানুবর্তিতার অভ্যাস গড়ে তোলা এজেন্ট-এর আরেকটি উল্লেখযোগ্য কাজ। সে জন্য তাকে যে সকল বিষয়ে লক্ষ্য রাখতে হবে সেগুলো হল:

- অফিস শুরু হওয়ার কিছুক্ষণ আগেই কাস্টমার সার্ভিস অফিসারগণের আউটলেটে উপস্থিত নিশ্চিত করা। কেননা তারাই আউটলেটের গুরুত্বপূর্ণ কাজে নিয়োজিত থাকেন

- কাস্টমার সার্ভিস অফিসারদের সঠিক সময়ে উপস্থিতির প্রয়োজনীয় নথি সংরক্ষণ করা
- অফিস শেষ হওয়ার সাথে সাথে যাতে তারা অফিস ত্যাগ করতে পারেন সেজন্য নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে কাস্টমার সার্ভিস অফিসারগণ সকল কাজ সম্পন্ন করেছে কিনা সেদিকে সজাগ দৃষ্টি রাখা
- সততা রক্ষা বিষয়ে ব্যাংক এশিয়া এজেন্ট ব্যাংকিং বিভিন্ন প্রশিক্ষণ প্রদান করে এবং কাউন্সিলিং সেশনের আয়োজন করে। এসকল প্রশিক্ষণ কর্মশালায় ইউজারদের উপস্থিতি নিশ্চিত করা।

অধ্যায়-৬

অ্যান্টি মানিলন্ডারিং

অ্যান্টি মানিলন্ডারিং বুঝতে হলে আগে বুঝতে হবে মানিলন্ডারিং কী? মানিলন্ডারিং অর্থ-

- অপরাধলব্ধ আয়ের অবৈধ প্রকৃতি, উৎস, অবস্থান, মালিকানা ও নিয়ন্ত্রণ গোপন বা ছদ্মাবৃত্ত করা
- সম্পৃক্ত অপরাধ সংগঠনে জড়িত কোন ব্যক্তিকে আইনগত ব্যবস্থা গ্রহণ হতে রক্ষার উদ্দেশ্যে সহায়তা করা
- বৈধ বা অবৈধ উপায়ে অর্জিত অর্থ বা সম্পত্তি নিয়ম বহির্ভূতভাবে বিদেশে পাচার করা
- জ্ঞাতসারে অপরাধলব্ধ আয়ের অবৈধ উৎস গোপন বা আড়াল করার উদ্দেশ্যে হস্তান্তর, বিদেশে প্রেরণ বা বিদেশ হতে বাংলাদেশে প্রেরণ বা আনয়ন করা
- সম্পৃক্ত অপরাধ সংঘটনে প্ররোচিত করা বা সহায়তা করার অভিপ্রায়ে কোন বৈধ বা অবৈধ সম্পত্তির রূপান্তর বা স্থানান্তর বা হস্তান্তর করা
- সম্পৃক্ত অপরাধ হতে অর্জিত জানা সত্ত্বেও এই ধরণের সম্পত্তি গ্রহণ, দখলে নেওয়া বা ভোগ করা
- এরূপ কোন কার্য করা যার দ্বারা অপরাধলব্ধ আয়ের অবৈধ উৎস গোপন বা আড়াল করা হয়।

উপরে বর্ণিত যে কোন অপরাধ সংঘটনে অংশগ্রহণ, সম্পৃক্ত থাকা, অপরাধ সংঘটনে ষড়যন্ত্র করা, সংঘটনের প্রচেষ্টা অথবা সহায়তা করা, প্ররোচিত করা বা পরামর্শ প্রদান করা।

মানি লন্ডারিং সংঘটনের পদ্ধতি:

মানি লন্ডারিং এর সুনির্দিষ্ট নিয়ম নেই। তবে নিম্নের ৩ টি প্রক্রিয়ায় সাধারণত মানি লন্ডারিং হয়ে থাকে-

১. প্লেসমেন্ট
২. লেয়ারিং ও
৩. ইন্টিগ্রেশন

প্লেসমেন্ট

অপরাধমূলক কাজ থেকে উদ্ভূত বা উপার্জিত টাকার বৈধ অর্থ ব্যবস্থায় প্রথম প্রবেশকে প্লেসমেন্ট বলে।

চুরি, ডাকাতি, হুন্ডি ব্যবসা, সন্ত্রাস ইত্যাদি হতে প্রাপ্ত অর্থ প্রথমবার ব্যাংক বা আর্থিক প্রতিষ্ঠানে জমা দেয়া।

লেয়ারিং

প্লেসমেন্টকৃত অবৈধ অর্থ পর্যায়ক্রমে বা পুনঃ পুনঃ জটিল লেনদেনের মাধ্যমে বিভিন্ন স্তরে সরানো বা স্থানান্তর।

অর্থের উৎস বা গন্তব্য গোপন করাই এর উদ্দেশ্য।

প্লেসমেন্টকৃত অর্থ নগদ উঠানো, টিটিতে জমা আসা, পে-অর্ডার করে অন্য হিসাবে নেয়া, নগদ জমা, ডিডি করা ও দূরের শহরে কালেকশনে নেয়া, নগদ করে আবার একাধিক বারে জমা দেয়া, এফডিআর করা, তার বিপরীতে ঋণ নেয়া ইত্যাদি।

ইন্টিগ্রেশন

লেয়ারিং সফল হলে ইন্টিগ্রেশন -এর মাধ্যমে অবৈধ টাকা/অবৈধ অর্থ এমনভাবে ব্যবহৃত হয় যাতে মনে হয় এটি বৈধ পন্থায় উপার্জিত। এভাবেই লন্ডারিংকৃত অর্থ অর্থনীতিতে পুনর্বহাল হয়।

অবৈধ অর্থে ক্রয়কৃত সম্পত্তির বিক্রয়, গাড়ী, বীমা পলিসির ঘনঘন বাতিলকরণ ইত্যাদি।

সম্পৃক্ত অপরাধ

সম্পৃক্ত অপরাধ বলতে বুঝায়:-

১) দুর্নীতি ও ঘুষ

২) মুদ্রা জালকরণ

৩) দলিল দস্তাবেজ জালকরণ

৪) চাঁদাবাজি

৫) প্রতারণা

৬) জালিয়াতি

৭) অবৈধ অস্ত্রের ব্যবসা

৮) অবৈধ মাদক ও নেশা জাতীয় দ্রব্যের ব্যবসা

৯) চোরাই ও অন্যান্য দ্রব্যের অবৈধ ব্যবসা

১০) অপহরণ, অবৈধভাবে আটকিয়ে রাখা ও পণবন্দী করা

১১) খুন, মারাত্মক শারীরিক ক্ষতি

১২) নারী ও শিশু পাচার

১৩) চোরাকারবার

১৪) দেশী ও বিদেশী মুদ্রা পাচার

১৫) চুরি বা ডাকাতি বা দস্যুতা বা জলদস্যুতা বা বিমান দস্যুতা

১৬) মানব পাচার বা কোন ব্যক্তিকে বৈদেশিক কর্মসংস্থানের মিথ্যা আশ্বাস প্রদান করে কোন অর্থ বা মূল্যবান দ্রব্য গ্রহণ করা বা করার চেষ্টা

১৭) যৌতুক

১৮) চোরাচালানী ও শুল্ক সংক্রান্ত অপরাধ

১৯) কর সংক্রান্ত অপরাধ

২০) মেধাস্বত্ব লংঘন

২১) সন্ত্রাস ও সন্ত্রাসী কার্যে অর্থ যোগান

২২) ভেজাল বা স্বত্ব লংঘন করে পণ্য উৎপাদন

২৩) পরিবেশগত অপরাধ

২৪) যৌন নিপীড়ন

২৫) পুঁজি বাজার সম্পর্কিত মূল্য সংবেদনশীল তথ্য জনসম্মুখে প্রকাশিত হওয়ার পূর্বে তা কাজে লাগিয়ে শেয়ার লেনদেনের মাধ্যমে বাজার সুবিধা গ্রহণ ও ব্যক্তিগত বা প্রাতিষ্ঠানিক সুবিধার লক্ষ্যে বাজার নিয়ন্ত্রণের চেষ্টা করা

২৬) সংঘবদ্ধ অপরাধ (Organised Crime) বা সংঘবদ্ধ অপরাধী দলে অংশগ্রহণ

২৭) ভীতি প্রদর্শনের মাধ্যমে অর্থ আদায় এবং

২৮) এই আইনের উদ্দেশ্য পূরণকল্পে বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক সরকারের অনুমোদনক্রমে গেজেটে প্রজ্ঞাপনের মাধ্যমে ঘোষিত অন্য যে কোন সম্পৃক্ত অপরাধ।

মানিলন্ডারিং অপরাধ ও দন্ড:-

ধারা: ৪(চার) উপ-ধারা-২(দুই)

দণ্ড: কোন ব্যক্তি মানিলন্ডারিং অপরাধ করিলে বা মানিলন্ডারিং অপরাধ সংঘটনের চেষ্টা, সহায়তা বা ষড়যন্ত্র করিলে তিনি অন্যূন ৪(চার) বৎসর এবং অনধিক ১২(বার) বৎসর পর্যন্ত কারাদণ্ডে দন্ডিত হইবেন এবং ইহার অতিরিক্ত অপরাধের সাথে সংশ্লিষ্ট সম্পত্তির দ্বিগুণ মূল্যের সমপরিমাণ বা ১০ (দশ) লক্ষ টাকা পর্যন্ত যাহা অধিক, অর্থদণ্ডে দণ্ডিত হইবেন। তবে শর্ত থাকে যে, আদালত কর্তৃক ধার্যকৃত সময়সীমার মধ্যে অর্থদণ্ড পরিশোধে ব্যর্থ হইলে আদালত অপরিশোধিত অর্থদণ্ডের পরিমাণ বিবেচনায় অতিরিক্ত কারাদণ্ডে দণ্ডিত করিবার আদেশ প্রদান করিতে পারিবে।

ধারা:৪(চার) উপ-ধারা -৪(চার)

দণ্ড: কোন সত্ত্বা এই আইনের অধীন কোন অপরাধ সংঘটন করিলে বা অপরাধ সংঘটনের চেষ্টা, সহায়তা বা ষড়যন্ত্র করিলে ধারা ২৭ এর বিধান সাপেক্ষে, উপ ধারা (২) এর বিধান অনুসারে ব্যবস্থা গ্রহণ করা যাইবে এবং অপরাধের সহিত সংশ্লিষ্ট সম্পত্তির মূল্যের অন্যূন দ্বিগুণ অথবা ২০ (বিশ) লক্ষ টাকা, যাহা অধিক হয়, অর্থদণ্ড প্রদান করা যাইবে এবং উক্ত প্রতিষ্ঠানের নিবন্ধন বাতিলযোগ্য হইবে: তবে শর্ত থাকে যে, উক্ত সত্ত্বা আদালত কর্তৃক ধার্যকৃত সময়সীমার মধ্যে অর্থদণ্ড পরিশোধে ব্যর্থ হইলে আদালত অপরিশোধিত অর্থদণ্ডের পরিমাণ বিবেচনায় সত্ত্বার মালিক, চেয়ারম্যান বা পরিচালক যে নামেই অবহিত করা হোক না কেন, তাহার বিরুদ্ধে কারাদণ্ডে দণ্ডিত করিবার আদেশ প্রদান করিতে পারিবে।

মানিলন্ডারিং বড় ধরণের একটি অপরাধ। এর সাথে জড়িত যে কোন ব্যক্তি কঠিন শাস্তির সম্মুখীন হবে। এ সকল বিষয় মাথায় রেখে মানিলন্ডারিং অবশ্যই প্রতিরোধ করতে হবে।আর মানিলন্ডারিং প্রতিরোধ করায় হচ্ছে অ্যান্টি মানিলন্ডারিং।

সন্ত্রাসে অর্থায়ন

সন্ত্রাসে অর্থায়ন বুঝতে হলে আগে বুঝতে হবে সন্ত্রাসী কার্য কী? সন্ত্রাসী কার্য– যদি কোন ব্যক্তি, সত্ত্বা বা বিদেশী নাগরিক বাংলাদেশের অখন্ডতা, সংহতি, জননিরাপত্তা বা সার্বভৌমত্ব বিপন্ন করার জন্য জনসাধারণ বা জনসাধারণের কোন অংশের মধ্যে আতংক সৃষ্টির মাধ্যমে সরকার বা কোন সত্ত্বা বা কোন ব্যক্তিকে কোন কার্য করতে বা করা হতে বিরত রাখতে বাধ্য করার উদ্দেশ্যে -

- অন্য কোন ব্যক্তিকে হত্যা, গুরুতর আঘাত, আটক বা অপহরণ করে বা করার প্রচেষ্টা গ্রহণ করে
- অন্য কোন ব্যক্তিকে হত্যা, গুরুতর জখম, আটক বা অপহরণ করার জন্য অপর কোন ব্যক্তিকে ষড়যন্ত্র বা সহায়তা বা প্ররোচিত করে
- অন্য কোন ব্যক্তি, সত্ত্বা বা প্রজাতন্ত্রের কোন সম্পত্তির কোন ক্ষতি সাধন করে বা করার প্রচেষ্টা গ্রহণ করে
- অন্য কোন ব্যক্তি, সত্ত্বা বা প্রজাতন্ত্রের কোন সম্পত্তির কোন ক্ষতি সাধন করিবার উদ্দেশ্যে ষড়যন্ত্র বা সহায়তা বা প্ররোচিত করে
- কোন বিস্ফোরক দ্রব্য, দাহ্য পদার্থ ও কোন আগ্নেয়াস্ত্র ব্যবহার করে বা নিজ দখলে রাখলে

এ সকল কাজে যে কোনভাবে আর্থিক সহায়তা করলে তা সন্ত্রাসে অর্থায়ন হিসেবে পরিগণিত হবে। কেউ সন্ত্রাসে অর্থায়নে জড়িত থাকলে বা প্রচেষ্টা চালালে তার জন্য নিম্নোক্ত শাস্তি অবধারিত-

- যাবজ্জীবন কারাদণ্ড বা অনূর্ধ্ব ১৪ (চৌদ্দ) বৎসর ও অন্যূন ৪(চার) বৎসরের সশ্রম কারাদণ্ড এবং অর্থদণ্ডে দণ্ডিত হবেন
- উক্ত অপরাধের সাথে সংশ্লিষ্ট সম্পত্তির মূল্যের তিনগুণ পরিমাণ অর্থ বা ৫০ (পঞ্চাশ) লক্ষ টাকা, যাহা অধিক অর্থদণ্ড আরোপ করা যাবে।

অধ্যায়-৭

যোগাযোগ

যোগাযোগ ও এজেন্ট ব্যাংকিং

যোগাযোগ হচ্ছে একটি প্রক্রিয়া যেখানে একজন ব্যক্তি কোন একটি মাধ্যম ব্যবহার করে আকার-ইঙ্গিত, শব্দ বা বাক্য (উচ্চারণ) অথবা অন্য পদ্ধতিতে সফলতার সাথে অন্যের কাছে তথ্য প্রেরণ করে। অন্যভাবে বললে যোগাযোগ হচ্ছে ব্যক্তিবর্গের মধ্যে যৌক্তিক প্রতীক বা চিহ্ন ব্যবহার করে অর্থ (Meaning) বিনিময়।

এজেন্ট-এর ব্যবসার সাফল্য নির্ভর করে গ্রাহকের সাথে সফল যোগাযোগ-এর উপর। যোগাযোগ দু'ধরণের

১) বাচনিক বা কথার মাধ্যমে যোগাযোগ

২) অবাচনিক বা অঙ্গভঙ্গি অথবা অন্য কোন প্রতীক চিহ্ন বা ছবির মাধ্যমে যোগাযোগ

বাচনিক যোগাযোগ ব্যবসার ক্ষেত্রে সর্বাধিক কার্যকর। এক্ষেত্রে সবচেয়ে প্রয়োজনীয় বিষয়টি হল শ্রবণ। একজন ব্যক্তি তখনই অপরের কথায় মনোযোগ দেবে যখন বক্তব্যের বিষয়ের প্রতি সে আকৃষ্ট হবে। এ কারণে শ্রোতা বা গ্রাহককে আকৃষ্ট করতে গেলে কিছু কৌশল অবলম্বন করতে হয়। সফল যোগাযোগ-এর জন্য এজেন্ট যে সকল 'কৌশল' অনুসরণ করতে পারেন সেগুলো হল:

ভাল শ্রোতা হওয়া: গ্রাহকের বক্তব্য গুরুত্ব সহকারে শুনুন। তার চাহিদা, মনোভাব, দৃষ্টিভঙ্গি, পরিকল্পনা পুঙ্খানুপুঙ্খ উপলব্ধির চেষ্টা করুন। ভাল শ্রোতা হওয়ার কৌশল হল:

- গ্রাহককে আগে বক্তব্য শেষ করতে দিন। নিজের জিজ্ঞাসা নিজের মধ্যেই রাখুন
- গ্রাহককে বুঝতে দিন পূর্ণ আগ্রহ নিয়ে তার বক্তব্য শুনছেন
- তাকে প্রাণ খুলে কথা বলার সুযোগ দিন
- তার বক্তব্য পুরোপুরি বোঝার চেষ্টা করুন
- গ্রাহকের চোখে চোখ রেখে কথা বলুন
- বোঝার চেষ্টা করুন কোন প্রেক্ষাপটে বা কি উদ্দেশ্যে তিনি বক্তব্য রাখছেন
- ভাল করে বুঝে তারপর উত্তর দিন।

ইতিবাচক ব্যক্তিসত্তা (নিজের সম্পর্কে): গ্রাহকের কাছে নিজেকে এবং প্রতিষ্ঠানকে ইতিবাচকভাবে উপস্থাপন করুন।

পরিবর্তন ও বৈচিত্র্য ভালোভাবে গ্রহণ: যে কোন পরিবর্তন সম্পর্কে মুক্তমন থাকতে হবে। এ পরিবর্তন হতে পারে গ্রাহক পর্যায়ে, প্রতিষ্ঠানের নিজস্ব পরিমণ্ডলে অথবা কাজের ধরণ ও নীতিমালায়। নিজেকে পরিবর্তনের সাথে খাপখাইয়ে নিন। এর ইতিবাচক দিকগুলো খুজে বের করুন।

সমানুভূতি: প্রক্রিয়াটি এমন যে উপলব্ধি হবে 'আমি তার জায়গায় থাকলে কি করতাম'। এটি এজেন্ট-এর গ্রহণ যোগ্যতা বৃদ্ধি করবে, প্রতিষ্ঠানের সহকর্মীদের মাঝে আন্তরিকতা বৃদ্ধি করবে এবং সৌহার্দ্যপূর্ণ কাজের পরিবেশ সৃষ্টি করবে।

ইতিবাচক দৃষ্টিভঙ্গিতে নেয়া: চেহারা, পোশাক, বক্তব্য ও প্রকাশভঙ্গি আমলে না নিয়ে গ্রাহককে ইতিবাচকভাবে গ্রহণ করুন। যদি একেবারেই পছন্দ না হয়, মনে রাখুন প্রতিটি খারাপের একটি ভাল দিক আছে। খারাপটি অন্তত: শিক্ষা দেয় 'ভাল কি হতে পারে, সে অনুযায়ী কি পদক্ষেপ নেয়া যেতে পারে'।

দ্রুততার সাথে সহযোগিতা করা: দ্রুততার সাথে সেবা দান ব্যাংকিং সুনাম বৃদ্ধির অন্যতম প্রধান নিয়ামক। মনে রাখতে হবে 'গ্রাহক অত্যন্ত ব্যস্ত, তার হাতে সময় অত্যন্ত কম।'

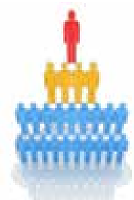
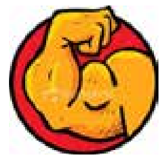
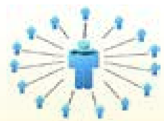
অবাচনিক যোগাযোগ

এ ধরণের যোগাযোগের বৈশিষ্ট্য হল:

- এটি এমন যোগাযোগ যেখানে গ্রাহক কোন কথা না বলে ছবি, প্রতীক, চিহ্ন বা এ ধরনের কিছু ব্যবহার করে বক্তব্য উপস্থাপন করে
- অঙ্গভঙ্গি, দেহের ভাষা ও উপস্থাপনার মাধ্যমে বিশদভাবে নিজেকে তুলে ধরা। নতুন কোনো গ্রাহকের সাথে সাক্ষাৎ হলে নিজেকে এমনভাবে উপস্থাপন করুন যাতে প্রথম দিনটি আজীবন মনে রাখে। এক্ষেত্রে অবাচনিক যোগাযোগের একটি গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা রয়েছে। অবাচনিক যোগাযোগের মাধ্যমে নিজেকে তুলে ধরার কৌশলগুলো হল
- নিজেকে পরিচ্ছন্ন রাখা
- পোশাক-পরিচ্ছদ যথাযথ এবং পরিষ্কার হওয়া
- চুল বিন্যস্ত/পরিপাটি রাখা
- হাসি-খুশি থাকা ও সাবলিল দৃষ্টিতে তাকানো।

গ্রাহকের সাথে আলোচনা ইতিবাচক হয়েছে কিনা সেটা অবাচনিক যোগাযোগ পর্যবেক্ষণ করে বোঝা যায়। এক্ষেত্রে যে সকল অবাচনিক যোগাযোগ পর্যবেক্ষণ করে এজেন্ট আলোচনার ফলাফল বুঝতে পারবে সেগুলো হল:

- আলোচনায় সে মুখোমুখি হয়ে কথা বলছে কিনা
- এ সময় চোখে চোখ রেখে কথা বলছে কিনা
- মুখে হাসি বা খুশির দ্যুতি ছড়িয়ে পড়েছে কিনা

- কোন ব্রোশিওর/তথ্য নির্দেশিকা নাড়াচাড়া করছে কিনা বা পড়ার চেষ্টা করছে কিনা
- বক্তার দিকে ঝুঁকে কথা বলছে কিনা
- হাতদুটো মুক্ত আছে কিনা
- চুক্তি স্বাক্ষরের উপযুক্ত কোন জায়গা খুঁজছে কিনা।

গ্রাহকের অবাচনিক যোগাযোগ এজেন্টকে আলোচনার ফলাফল সম্পর্কে তিন ধরণের তথ্য-প্রদান করে

- প্রস্তাবনা পুরোপুরি গ্রহণ করেছে
- সতর্ক করেছে
- প্রত্যাখ্যান করেছে।

বিশেষ দ্রষ্টব্য: গ্রাহকদের সাথে যোগাযোগ আরও ফলপ্রসূ করার জন্য ৮ নং অধ্যায়টি মনোযোগের সাথে পড়ুন।

গ্রাহক সচেতনতা সৃষ্টি

সকল প্রকার লেনদেন সহজীকরণ এবং এজেন্ট ব্যাংকিং-এর সেবা সম্পর্কিত তথ্য ও ধারণা সুস্পষ্ট করার উদ্দেশ্যে এজেন্ট গ্রাহককে ব্যাংকিং বিষয়ে কাউন্সিলিং করবেন। ব্যক্তি যখন ব্যাংক এশিয়ার কোনো এজেন্ট পয়েন্ট থেকে সেবা গ্রহণ করবেন তখনই তিনি এজেন্ট ব্যাংকিং এর গ্রাহক হিসেবে বিবেচিত হবেন।

হিসাব খোলার জন্য গ্রাহকের যে ধরণের যোগ্যতা থাকতে হবে:

ক) বাংলাদেশের নাগরিক হতে হবে

খ) মানসিক ভাবে সুস্থ ও স্বাভাবিক ব্যক্তি হতে হবে

গ) জাতীয় পরিচয় পত্র/ পাসপোর্ট/ ড্রাইভিং লাইসেন্স/ জন্ম নিবন্ধন পত্র/ ছবিযুক্ত যে কোন আইডি কার্ড থাকতে হবে

ঘ) গ্রাহকের আয় বৈধ হতে হবে

ঙ) ব্যবসায়িক হিসাব খুলতে হলে গ্রাহকের অবশ্যই ট্রেড লাইসেন্স থাকতে হবে।

গ্রাহকের দায়িত্ব ও কর্তব্য:

- গ্রাহক তার সকল লেনদেন সম্পন্ন হওয়ার পর সিস্টেম প্রদত্ত রশিদ গ্রহণ করবেন
- এজেন্ট ব্যাংকিং-এর সকল সেবা সমূহের চার্জ সম্পর্কে সচেতন থাকবেন। তিনি যেকোনো প্রকার অতিরিক্ত চার্জ প্রদান থেকে বিরত থাকবেন

- ব্যাংকিং সংশ্লিষ্ট কার্ডের গোপন নম্বরটি সঠিকভাবে সংরক্ষণ করবেন
- কার্ড নষ্ট হয়ে গেলে বা হারিয়ে গেলে গ্রাহক অনতিবিলম্বে ব্যাংক অফিসার বা ব্যাংক এশিয়ার কল সেন্টার নম্বর (১৬২০৫) এ জানাবেন
- গ্রাহক এজেন্ট সম্পর্কিত যে কোন অভিযোগ, ব্যাংক অফিসার বা ব্যাংক এশিয়ার কল সেন্টার নম্বর (১৬২০৫) এ জানাবেন।

গ্রাহকের করণীয়

হিসাব খোলার জন্য:

- হিসাব খোলার ফরম পাওয়ার পর গ্রাহক ব্যাংক অফিসারের সহায়তায় যথাযথভাবে সেটি পূরণ করবেন
- ফরমের সাথে নীচের প্রয়োজনীয় তথ্য প্রদান করবেন:

    ১. জাতীয় পরিচয়পত্র/ পাসপোর্ট/ ড্রাইভিং লাইসেন্স/ জন্ম নিবন্ধন/ অন্যান্য ছবিযুক্ত পরিচয়পত্র

    ২. গ্রাহকের মোবাইল নম্বর

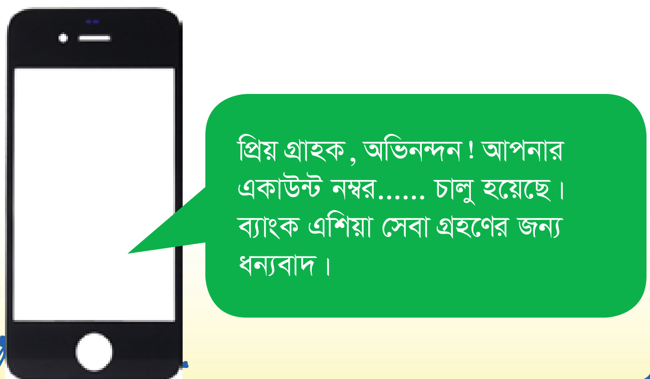
    ৩. গ্রাহকের ফিঙ্গার প্রিন্ট

    ৪. একজন নমিনির প্রয়োজনীয় তথ্য (জাতীয় পরিচয়পত্র, ১ কপি ছবি, মোবাইল নম্বর এবং নমিনির স্বাক্ষর/ফিঙ্গার প্রিন্ট)।

    ৫. ঠিকানার সমর্থনে প্রয়োজনীয় ডকুমেন্টস যেমন ইউটিলিটি বিল (যদি থাকে)-

(বি.দ্র.: গ্রাহকের কাছে যদি নমিনির প্রয়োজনীয় তথ্য না থাকে তাহলে ব্যাংক অফিসার গ্রাহককে যত দ্রুত সম্ভব সম্পূর্ণ তথ্য প্রদান করে হিসাব খোলার অনুরোধ করবেন।)

- হিসাব খোলা সম্পন্ন হলে গ্রাহক মোবাইলে একাউন্ট সুসম্পন্নের একটি খুদে বার্তা পাবেন এবং বর্তমান ব্যালেন্স জানতে পারবেন
- গ্রাহকের হিসাব খোলা সুসম্পন্নের পর নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে ব্যাংক অফিসারের নিকট থেকে গ্রাহক তার এজেন্ট ব্যাংকিং কার্ড বুঝে নেবেন।



জমাদান

উত্তোলন

অর্থ জমাদান:

- গ্রাহক অর্থ জমাদানের জন্য এজেন্ট পয়েন্টে যাবেন এবং এজেন্টের কাছে জমাকৃত অর্থের পরিমাণ জানাবেন
- ইউজার/এজেন্ট তার কার্ড ও ফিঙ্গার প্রিন্ট ইলেকট্রনিক মেশিনে প্রদান করবেন এবং গ্রাহকের জমাকৃত অর্থ গ্রাহকের একাউন্টে জমা করবেন
- গ্রাহকের হিসাবে অর্থ জমা হওয়ার সাথে সাথে গ্রাহক ব্যালেন্স আপডেট একটি খুদে বার্তার মাধ্যমে পাবেন।

জমাকৃত অর্থ উত্তোলন:

- অর্থ উত্তোলনের জন্য গ্রাহক এজেন্ট পয়েন্টে যাবেন এবং কত টাকা উত্তোলন করতে চান এজেন্টকে জানাবেন
- তার কার্ড ও ফিঙ্গার প্রিন্ট ইলেক্ট্রনিক মেশিনে প্রদান করবেন
- গ্রাহকের কার্ড ও ফিঙ্গার প্রিন্ট সঠিক হলে এবং সমপরিমাণ অর্থ থাকা সাপেক্ষে গ্রাহকের হিসাব থেকে নির্দিষ্ট পরিমাণ অর্থ উত্তোলন সম্পন্ন হবে। এজেন্টের নিকট থেকে তিনি নগদ অর্থ বুঝে নেবেন
- গ্রাহক উত্তোলিত অর্থের রশিদ গ্রহণ করবেন
- মোবাইলে ম্যাসেজ এসেছে কিনা নিশ্চিত হবেন।

বৈদেশিক রেমিট্যান্স গ্রহণ:

- গ্রাহক বৈদেশিক রেমিটেন্সের অর্থ গ্রহণের জন্য এজেন্টের কাছে যাবেন এবং অর্থ উত্তোলনের বিষয়টি জানাবেন
- গ্রাহক তার সঠিক পিন নম্বরটি এজেন্টকে জানাবেন
- প্রদত্ত পিন নম্বরটি সঠিক হলে গ্রাহক সিস্টেম প্রদত্ত রেমিটেন্সের অফিস কপিতে স্বাক্ষর করবেন
- এজেন্টের কাছ থেকে রেমিটেন্সের নগদ অর্থ এবং একটি গ্রাহক কপি সংগ্রহ করবেন।

ইউটিলিটি বিল পরিশোধ:

- গ্রাহক বিল পরিশোধের জন্য এজেন্ট পয়েন্টে যাবেন
- এজেন্টকে বিলের কপি এবং প্রয়োজনীয় অর্থ প্রদান করবেন
- বিলটি সিস্টেমে এন্ট্রি দেওয়ার পর এজেন্টের কাছ থেকে গ্রাহক পরিশোধিত বিলের গ্রাহক কপিটি ফেরত নেবেন।

ফান্ড ট্রান্সফার:

- ফান্ড ট্রান্সফারের জন্য এজেন্ট পয়েন্টে যাবেন এবং এজেন্টের কাছে ফান্ড ট্রান্সফারের অর্থের পরিমাণ ও প্রাপকের হিসাব নম্বর জানাবেন
- তার কার্ড ও ফিঙ্গার প্রিন্ট ইলেক্ট্রনিক মেশিনে প্রদান করবেন
- কার্ড ও ফিঙ্গার প্রিন্ট সঠিক হলে এবং একাউন্টে সমপরিমাণ অর্থ থাকলে গ্রাহকের হিসাব থেকে নির্দিষ্ট পরিমাণ অর্থ প্রাপকের একাউন্টে ট্রান্সফার সম্পন্ন হবে
- এজেন্টের কাছ থেকে ফান্ড ট্রান্সফারের রসিদ গ্রহণ করবেন এবং সাথে সাথে মোবাইলে বর্তমান ব্যালেন্সের আপডেট মোবাইল খুদে বার্তার মাধ্যমে নিশ্চিত হবেন
- গ্রাহকের Fund Transfer Instruction সংরক্ষণ করতে হবে
- Electronic Fund Transfer (EFT) এর মাধ্যমে অর্থ স্থানান্তরের জন্য সুনির্দিষ্ট ফরম ব্যবহার করতে হবে।

ব্র্যান্ডিং ও এজেন্ট ব্যাংকিং

ব্র্যান্ডিং হল কোন চিহ্ন বা প্রতীক যা এক নজর দেখেই চটকরে কোন প্রতিষ্ঠানকে চেনা যায়।

ব্র্যান্ডিং-এর প্রধান উপাদান লোগো। এটি তৈরি হয় সুনির্দিষ্ট বৈশিষ্ট্য ও আকার অক্ষর ও রং ব্যবহার করে। ব্রান্ড লোগো মূলত: সমগ্র প্রতিষ্ঠানকে প্রতিনিধিত্ব করে। অক্ষর ও রং-এর যোগ-বিয়োগ, গুণ-ভাগের অনুপাতিক হার সমন্বিতভাবে প্রতিষ্ঠানের লোগো তৈরি করে। সৃষ্টি হয় ব্র্যান্ড গাইডলাইন।

এজেন্ট ব্যাংকিং-এর লোগো প্রস্তুত করা হয়েছে ব্যাংক এশিয়ার ব্র্যান্ড রং-কে মূখ্য গণ্য করে। লোগোর নিউমোনিক হিসাবে দেখানো হয়েছে একটি পাখিকে দু'হাতে ধরে মুক্ত করা হচ্ছে স্বাধীন আকাশে। রূপক অর্থে বন্দীদশা থেকে অর্থনীতির পাখিকে সবার জন্য উন্মুক্ত করে দেয়া। এজেন্ট ব্যাংকিং অর্থনৈতিক অন্তর্ভুক্তির একটি অনন্য প্রয়াস। ব্যাংক এশিয়া এজেন্ট ব্যাংকিং লোগোর অন্তর্নিহিত বক্তব্য হচ্ছে ব্যক্তি যেই হোক না কেন, তার অর্থনীতির আকার যেমনই হোক না কেন, তার ব্যাংকিং সেবা গ্রহণের এবং অমিত অর্থনৈতিক স্বাধীনতা ভোগের পূর্ণ অধিকার রয়েছে।

ব্যাংক এশিয়া এবং এজেন্ট ব্যাংকিং-এর লোগো ব্র্যান্ড গাইডলাইন

সম্পর্কে যে সকল বিষয়ে অবহিত থাকতে হবে তার কয়েকটি দিক উল্লেখ করা হল:

লোগোর রং: কোন অনুপাতে কী কী রং মিলে ব্যাংক এশিয়ার লোগো ও তার ব্যাকগ্রাউণ্ড এবং হরফ-এর রং তৈরি হয়েছে।

লোগোর হরফ/অক্ষর: বাংলা ও ইংরেজীতে কোন কোন ধরণের হরফ ব্যবহার করা হয়েছে।

লোগোর নিউমোনিক আকার: দৈর্ঘ্য ও প্রস্থে নিউমোনিকের অনুপাত, সৃষ্টি হওয়া কোন এবং রেখা সমূহের ঘনত্ব, ব্যাস ও রৈখিক ধারাবাহিকতা।

লোগো ব্যবহারের প্রেক্ষাপট: কোথায় লোগো ব্যবহার করা যাবে, কোথায় যাবে না।

কোন কোন ব্র্যান্ডিং-এ প্রধান কার্যালয়-এর অনুমোদন অত্যাবশ্যকীয়

- মূল সাইন বোর্ড
- ভার্টিকাল সাইন বোর্ড
- পণ্য/সেবা সমূহের পোস্টার, স্টীকার, লিফলেট
- গণমাধ্যমে/প্রচারণায় লোগো ব্যবহার করলে বা বিজ্ঞাপন দিলে
- উপহার সামগ্রী ব্র্যান্ডিং-এ।

যে সকল ব্র্যান্ডিং নিজে করতে পারবে

- আমন্ত্রণপত্র ছাপানো
- ব্যানার, ফেস্টুন তৈরি
- ব্যাংক এশিয়ার ব্র্যান্ড রং-এর সাথে মিল রেখে অফিস সামগ্রী
- সামাজিক উন্নয়ন খাতে নিজ উদ্যোগে এবং নিজ খরচে ব্র্যান্ডিং
- এজেন্ট হিসাবে নিজের নামে ভিজিটিং কার্ড তৈরি।

যে সকল ব্র্যান্ডিং সম্পূর্ণ নিষিদ্ধ:

- মূল সাইন বোর্ডে সেবা বা পণ্যের বিজ্ঞাপন
- একই লোগোতে বাংলা ও ইংরেজী ব্যবহার
- রাজনৈতিক বা এ সংশ্লিষ্ট প্রচারণায় ব্যাংক এশিয়ার বা এজেন্ট ব্যাংকিং-এর লোগো ব্যবহার
- ব্যক্তিগত প্রচার/প্রচারণায় ব্যাংক এশিয়া বা এজেন্ট ব্যাংকিং-এর লোগো ব্যবহার (ভিজিটিং কার্ড ব্যতীত)
- নিজে লেটার-হেড প্যাড তৈরি
- একাউন্ট ফরম ছাপানো
- ডিপোজিট স্লিপ ছাপানো
- পেমেন্ট স্লিপ ছাপানো
- গণমাধ্যমের জন্য নিজে নিজে বিজ্ঞাপন তৈরি করা
- ব্যাংক এশিয়ার লোগোতে বাংলায় `Brahmaputra MJ' এবং ইংরেজীতে `Century Gothic' বর্ণ ব্যতীত অন্যকোন বর্ণ ব্যবহার করা নিষিদ্ধ
- নিউমোনিক: ব্যাংক এশিয়ার লোগোর নিউমোনিক সম্পূর্ণ বর্গাকার বা 'স্কয়ার'। কোনভাবে এটাকে আয়তাকার বা অন্য কোন রূপ বা আকার দেয়া যাবে না।

অধ্যায়-৮

বিধি-নিষেধ

যা করা যাবে এবং যাবে না

ব্যস্ততাপূর্ণ কাজের জন্য অনেক ক্ষেত্রে গ্রাহক সেবা চাপের/ঝুঁকির মধ্যে পড়ে। সেবা প্রদানকালে আমাদেরকে সর্বদা ব্যবসায়ের মূল লক্ষ্য মনে রাখতে হবে। খেয়াল রাখতে হবে আমরা সর্বদা আমাদের উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ, সহকর্মী, এমনকি গ্রাহকের পর্যবেক্ষণের মধ্যে আছি। এ জন্য আমাদের সর্বদা সতর্ক থাকতে হবে, যেন কোন আচরণ গ্রাহককে ব্যথিত না করে। এ জন্য করণীয়সমূহ নীচে বর্ণনা করা হল।

শারিরীক ভাষার ক্ষেত্রে:-

করা যাবে-	করা যাবে না-
● অভিব্যক্তিতে হাসিখুশি থাকতে হবে ● গ্রাহকের চোখে চোখ রেখে কথা বলতে বা শুনতে হবে ● এমনভাবে মনোনিবেশ করা যাতে গ্রাহক বুঝতে পারে তাকে গুরুত্ব দেয়া হচ্ছে ● সামনে ঝুঁকে বা সোজা হয়ে বসে কথোপকথন চালানো ● গ্রাহকের মনোযোগ আকর্ষণের জন্য কথার সাথে হাত ভঙ্গিমার সঠিক ব্যবহার করা ● প্রফুল্লচিত্তে করমর্দন (হ্যান্ডশ্যাক) করা।	● অস্বাভাবিকভাবে চোখ পিটপিট করা। এতে মনে হতে পারে কিছু লুকানো হচ্ছে ● এক নাগাড়ে গ্রাহকের চোখে তাকিয়ে থাকা যাতে গ্রাহক অস্বস্তি বোধ করে ● হাতের উপর হাত রেখে এবং পায়ের উপর পা তুলে বসা/কথা বলা ● হেলান দিয়ে বসা যাতে আত্মবিশ্বাসের ঘাটতি অনুভূত হয় ● কথা বলার সময় অস্বাভাবিকভাবে হাত নাড়ানো যাতে দুর্বলতা, উত্তেজনা বা উন্মত্ততা প্রকাশ পায় ● বিপরীত লিঙ্গের সাথে করমর্দন করা, এমনকি সম লিঙ্গের গ্রাহক অনাগ্রহী হলে বিরত থাকা ● গ্রাহকের সামনে হাই তোলা ● ঠোঁট/নখ/কলম/পেন্সিল বা অন্য কোন জিনিস কাঁমড়ানো।

কথা বলার ক্ষেত্রে:-

করা যাবে-	করা যাবে না-
● গ্রাহক বুঝে বাংলা বা ইংরেজিতে কথা বলা	● গ্রাহকের সামনে অপ্রাতিষ্ঠানিক ভাষা ব্যবহার করা
● সহজ ভাষায় সুনির্দিষ্টভাবে কথা বলা	● অতি প্রতিশ্রুতি ও অপভাষা ব্যবহার করা
● গ্রাহকের নাম এবং অন্যান্য শব্দ সঠিকভাবে উচ্চারণ করা	● 'না' শব্দ ব্যবহার করা বা অপ্রত্যাশিত কথা বলা
● সর্বদা 'আমরা' বা 'আমি' বলার চেষ্টা করা, ব্যাংক নয়	● কাজের সময় সামাজিকভাবে অগ্রহণযোগ্য বিষয়ে কথা বলা
● ধীরে বা দ্রুত নয় পরিমিত বেগে/মাত্রায় কথা বলা।	● গ্রাহকের সাথে/সামনে ব্যক্তিগত, রাজনৈতিক বা ধর্মীয় বিতর্কিত বিষয়ে আলোচনা করা
	● স্থানীয়/আঞ্চলিক ভাষা ব্যবহার করা
	● অ্যামঅ্যাম করা/ তোতলানো।

পেশাগত আচরণ ও সৌজন্যতার ক্ষেত্রে:-

করা যাবে-	করা যাবে না-
● প্রত্যেক গ্রাহককে সমান গুরুত্ব দেয়া, বাসায় বিশেষ মেহমানকে যেভাবে গুরুত্ব দেয়া হয়	● বড় হা-করে হাই তোলা। হাই তোলার সময় হাত দিয়ে মুখ ঢাকা। অফিসে হাই তোলা বা বেশি ক্লান্ত দেখানো।
● গ্রাহককে বুঝানো তার প্রয়োজনে আপনি অতি যত্নবান	● বিনা অনুমতিতে কারো কক্ষে প্রবেশ করা
● মানসম্মত ব্যবসায় কার্ড প্রদান করা	● কাস্টমার সার্ভিস ডেস্কে/ক্যাশ কাউন্টারে খাবার খাওয়া
● ব্যবসায়ের জন্য গ্রাহকের পূর্ণ ঠিকানা নেয়া যাতে করে নিয়মিত ফলো আপ করা যায়	● গ্রাহকের সামনে পানাহার করা

করা যাবে-	করা যাবে না-
● গোপনীয়তা রক্ষা করা ● মোবাইলের রিং টোন কম ভলিউমের এবং মার্জিত হতে হবে এবং মিটিং অবস্থায় মোবাইল সাইলেন্ট রাখা ● সহকর্মীর কাছে আসা গ্রাহককে (সহকর্মী অনুপস্থিত থাকলে:-মিটিং এ , নামাজে ,দুপুরের খাবারে বা অনুপস্থিত থাকলে) সেবা প্রদান করা ● কথাবার্তা যদি ৫ মিনিটের বেশি থাকে তবে আন্তরিকতারসাথে গ্রাহককে চা বা কফি অফার করা ● সেবা প্রদানে একটু দেরি বা ভুল হলে ক্ষমা প্রার্থনা করা ● ঊর্ধ্বতন কর্মকর্তার সিদ্ধান্তের প্রয়োজন হলে দেরি না করে তৎক্ষণাৎ গ্রাহককে বলা ● বয়স্ক বা শারীরিক প্রতিবন্ধী গ্রাহকদের প্রতি বিশেষ মনোযোগী হওয়া ● গ্রাহকের সামনে ফোন ধরতে হলে 'মাফ করবেন' বলা বা অনুমতি নেয়া ● ক্যাশ কাউন্টার ছাড়া গ্রাহকের অন্য সেবার ক্ষেত্রে আগে গ্রাহককে বসতে বলা ● গ্রাহককে উৎকৃষ্ট সেবা প্রদান করে তার সন্তুষ্টিই প্রধান লক্ষ্য।	● গ্রাহকের সামনে চুইংগাম চিবানো বা পান খাওয়া ● কারো মুখের উপর হাঁচি দেয়া। টিস্যু পেপার/হাত (ন্যূনতম) দিয়ে মুখ ঢাকতে হবে। হাতের উপর হাঁচি দেয়ার পর হাত ধোয়া (যদি সম্ভব হয়) বা মুছে ফেলা ● গ্রাহকের সাথে কথা বলার সময় কাউকে দোষারোপ করা (যেমন: আমি জানি না সে কেন এমনটা মনে করে বা আপনি প্রত্যাশা করতে পারেন ঐ ডিপার্টমেন্টে দীর্ঘ সময় অপেক্ষা করতে হবে কারণ তারা অনেক ধীরগতির) ● উচ্চশব্দে নাক ঝাড়া বা গ্রাহকদের সামনে দাঁত খোঁচানো ● গ্রাহকদের সামনে চুল আচড়ানো বা মেক আপ করা ● অপ্রয়োজনীয়ভাবে গ্রাহককে অপেক্ষা করানো ● কোন ঘটনাতেই অজুহাত দেখানোর চেষ্টা করা (যেমন: আমরা অনেক কম কর্মচারী বা সে এখানকার নতুন কর্মচারী এবং আমরা তাকে প্রশিক্ষণ দিচ্ছি) ● গ্রাহক বা সহকর্মীদের প্রতি যৌন হয়রানি বা লিঙ্গ বৈষম্যমূলক কোন কিছু বলা বা করা ● গ্রাহক সেবার স্থানে জামার হাতা ভাঁজ বা টাই আলগা করে রাখা যদি তাপমাত্রা খুব বেশি না থাকে ● গ্রাহক সেবার স্থানে পত্রিকা বা ম্যাগাজিন পড়া ● গ্রাহক সেবা প্রদানে খুব কাছাকাছি/ঘেঁষাঘেঁষী করে থাকা। এ ক্ষেত্রে কমপক্ষে দেড় ফিট দূরত্ব বজায় রাখতে হবে ● গ্রাহক বা সহকর্মীদের ডাকনামে ডাকা। (অবশ্যই অফিসিয়াল নাম ব্যবহার করতে হবে)। ● কর্মক্ষেত্রে কাউকে 'তুই' বলে সম্বোধন করা ● নিজের দায়িত্ব পরিপূর্ণভাবে পালন না করে অন্যের কাছে হস্তান্তর করার চেষ্টা করা ● ফোনে উচ্চস্বরে কথা বলা।

অধ্যায়-৯

ঝুঁকি

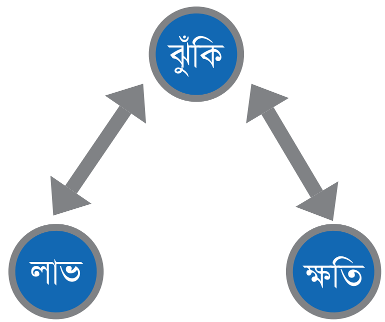
ঝুঁকি:

এজেন্ট ব্যাংকিং-এর ঝুঁকি সমূহ:

- **পরিচালনা ঝুঁকি:**
  - এজেন্টের তারল্য ও নগদ অর্থ ব্যবস্থাপনার ঝুঁকি
  - এজেন্টের প্রতারণা ও জালিয়াতির ঝুঁকি এবং
  - নতুন ধারণা হিসেবে গ্রাহকের বিশ্বাস অর্জনে ঝুঁকি
  - ঋণ দান ও আদায়ে ঝুঁকি।

- **প্রযুক্তিগত ঝুঁকি:**
  - সফটওয়্যার বা হার্ডওয়্যার অকার্যকারিতার কারণে ব্যাংকিং সেবা সরবরাহে ব্যাঘাত ঘটতে পারে এবং তথ্য ক্ষতিগ্রস্ত হতে পারে
  - নেটওয়ার্ক ও প্রযুক্তিগত সমস্যা ব্যাংকিং সেবা প্রদানে প্রতিবন্ধক হতে পারে।

- **সুখ্যাতির ঝুঁকি:**
  - এজেন্টের প্রতারণা, প্রবঞ্চনা, এজেন্টের তারল্য ঘাটতি, গ্রাহকের নথি ক্ষয়, বিশ্বস্ত/গুরুত্বপুর্ণ গ্রাহকের তথ্য প্রকাশিত হওয়া এবং মূল্য সংক্রান্ত গ্রহকের বিধান/নিয়ম সুরক্ষার লঙ্ঘন।



তথ্য চিত্র: ঝুঁকির সাথে লাভ-ক্ষতির সম্পর্ক

- **অবৈধ অর্থ ও সন্ত্রাসী অর্থের ঝুঁকি:**
  - এক্ষেত্রে ব্যাংক আর্থিক ও গ্রহণযোগ্যতার বা বিশ্বাসের ঝুঁকিতে পড়তে পারে।

অধ্যায়-১০

অবকাঠামো

অবকাঠামো:

আউটলেটের অবকাঠামো

ব্যাংক এশিয়া এজেন্ট ব্যাংকিং আউটলেট স্থাপন ও সংরক্ষণে যে অবকাঠামোগত নীতি অনুসরণ করা হয় তা হলো:

- আউটলেটের ক্ষেত্রফল ৫০০ বর্গফুট থেকে ২০০০ বর্গফুট এর মধ্যে হতে হবে
- ব্যবহারযোগ্য টয়লেট থাকবে
- আউটলেটের বাইরের রং অফহোয়াইট হবে
- স্থাপনা পাকা দালান হবে
- পর্যাপ্ত ব্যানার ও দিক নির্দেশিকা থাকবে
- ভল্ট বা লকার থাকবে
- সাইন-বোর্ড/প্রফাইল বক্স লাইটিং হতে হবে
- প্রবেশ দ্বারে গ্লাস-স্টিকার
- ৫/৩ মিলিমিটারের পিভিসি বোর্ড দিয়ে সার্ভিস সেন্টার তৈরি হবে
- গ্রাহকের বসার জন্য প্রয়োজনীয় চেয়ার বা সোফা থাকবে
- ব্যাংক নোট চেনার নির্দেশিকা থাকবে
- পাওয়ার ব্যাক-আপ (আইপিএস/সোলার সিস্টেম) থাকবে
- নিরাপত্তারক্ষী বা সিকিউরিটি গার্ড থাকবে
- বাংলাদেশ ব্যাংক ও ব্যাংক এশিয়ার জরুরী ফোন নম্বর (হট লাইন) সংবলিত স্টিকার/ব্রান্ডিং/চার্ট থাকতে হবে
- আউটলেটে যোগাযোগের জন্য প্রয়োজনীয় ফোন নম্বর (হট লাইন) সংবলিত স্টিকার/ব্রান্ডিং/চার্ট থাকবে
- লেনদেনের সময়সূচী সংবলিত চার্ট থাকবে
- সার্ভিস চার্জ সংবলিত চার্ট থাকবে
- অভিযোগ বক্স থাকতে হবে।

আউটলেট ব্যবস্থাপনা

আউটলেটের রক্ষণাবেক্ষণ, নিরাপত্তা, দেখভাল ও ব্যবস্থাপনা তদারকি নিশ্চিত করার মূল দায়িত্ব এজেন্টের।

- নিয়মিতভাবে প্রতিদিন আউটলেটের মেঝে, চেয়ার, টেবিল ও আসবাবপত্র মুছে পরিষ্কার করতে হবে
- কম্পিউটার, প্রিন্টার সহ বিভিন্ন ইলেকট্রনিক্স যন্ত্রাংশে জমা ধূলা প্রতিদিন মুছতে হবে
- সপ্তাহে একবার ফ্যান, পোস্টার, দরজা-জানালার গ্লাস ইত্যাদি পরিষ্কার করতে হবে
- আউটলেটে প্রবেশের নিরাপত্তা দরজা এবং ভল্ট ঠিক আছে কিনা সপ্তাহে অন্তত একবার চেক করতে হবে
- টয়লেট পরিষ্কার পরিচ্ছন্ন আছে কিনা তা নির্দিষ্ট সময়

পরপর তা চেক করতে হবে। টয়লেটে পানি সরবরাহ, টিস্যু, সাবান ইত্যাদি ঠিক আছে কিনা লক্ষ্য রাখতে হবে

- প্রতি ১৫ দিনে একবার আউটলেটের প্রধান সাইন বোর্ড এবং ভার্টিক্যাল সাইনবোর্ড মুছে পরিষ্কার করতে হবে। কোন কারণে এগুলোর রং জ্বলে গেলে ১৫ দিনের মধ্যে পরিবর্তনের ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে
- স্টোর রুম নিয়মিত পরিচ্ছন্ন রাখতে হবে
- প্রয়োজনীয় ডকুমেন্টগুলো বিষয়-ভিত্তিকভাবে সুসজ্জিত রাখতে হবে
- আউটলেটের দেওয়ালের রং কোন কারণে নষ্ট হলে দ্রুত ঠিক করার ব্যবস্থা করতে হবে
- আউটলেটে প্রবেশ পথ ও আশেপাশের এলাকা পরিচ্ছন্ন আছে কিনা খেয়াল রাখতে হবে।

তথ্য প্রযুক্তি অবকাঠামো

এজেন্ট ব্যাংকিং কার্যক্রম সম্পূর্ণভাবে একটি অত্যাধুনিক ডিজিটাল ব্যাংকিং সেবা। এ কার্যক্রম পরিচালনার জন্য যে সকল ইলেকট্রনিক ডিভাইস প্রয়োজন হয় সেগুলো হল -

- ল্যাপটপ/ডেস্কটপ (চার্জার সহ) কমপক্ষে ২টি (কোর আইত প্রোসেসর, র‍্যাম ৪ জিবি, উইণ্ডোজ ৮, ৮.১, ১০; ৩২ অথবা ৬৪ বাইট)
- বায়োমেট্রিক ডিভাইস (এজেন্ট ব্যাংকিং ডিভিশন থেকে সংগ্রহ করতে হবে)
- ওয়েব-ক্যাম (A4tec, Model-PKS-732G or pk-810G, Logitech)
- ইন্টারনেট মডেম
- প্রিন্টার সুবিধা মত (HP LeaserJet Pro P1102, Canon ip 2772)

- স্ক্যানার
- মোবাইল/টেলিফোন।

বিদ্যুৎ সরবরাহ পদ্ধতি

এজেন্ট নিজ তদারকিতে পাওয়ার ব্যাক-আপ (আইপিএস/সোলার সিস্টেম) প্রভৃতির মাধ্যমে আউটলেটে অবিচ্ছিন্ন বৈদ্যুতিক সংযোগ নিশ্চিত করবে।

ব্যাংকিং কার্যক্রম পরিচালনা করার জন্য বিকল্প বিদ্যুৎ-এর জন্য যে সকল ডিভাইস ব্যবহার করা যেতে পারে

- আইপিএস (কমপক্ষে ২ ঘণ্টা সাপোর্ট দিতে সক্ষম)
- ইউপিএস
- জেনারেটর
- সোলার প্যানেল।

মনিটরিং

অন-লাইন: সিসিটিভি (ডিভিআর মেশিন; হার্ড ডিস্ক; আইপি ক্যামেরা; এলইডি মনিটর)

এজেন্ট ব্যাংকিং সিস্টেমের ভৌগলিক অবস্থান নির্ণয়

অফ-লাইন: এজেন্ট ব্যাংকিং সিস্টেম থেকে Login রিপোর্ট দেখা।

আউটলেট পুনঃস্থাপন, স্থানান্তর এবং বন্ধ

১. ব্যাংককে অবশ্যই ৩ মাস আগে নোটিশ দিয়ে জানাতে হবে

২. ব্যাংক অবশ্যই এই নোটিশ সম্পর্কে তার মতামত পরবর্তী ৩০ কর্ম দিবসের মধ্যে এজেন্টকে জানাবে

৩. এজেন্টের কর্ম দিবস শেষ হওয়ার সাথে সাথেই ব্যাংককে অবশ্যই নতুন এজেন্ট নিয়োগ করবে

৪. পরবর্তী ১৪ কর্ম দিবসের মধ্যে ব্যাংক অবশ্যই বাংলাদেশ ব্যাংকের বি আর পি ডি সার্কুলার অনুযায়ী এজেন্ট আউটলেটের পুনঃস্থাপন, হস্তান্তর বা আউটলেট বন্ধ করবে।

ভল্টের নিরাপত্তা

এজেন্ট তার নিজ দায়িত্বে নিরাপত্তারক্ষী বা সিকিউরিটি গার্ড রেখে তাদের সাহায্যে ভল্টের নিরাপত্তা নিশ্চিত করবে।

সাপোর্ট সার্ভিস বিষয়ক - দিক নির্দেশনা

ফরম:

- একাউন্ট ওপেনিং ও ডিপিএস ফরম সংরক্ষণের জন্য নির্দিষ্ট কেবিনেট ব্যবহার করা
- সম্পূর্ণরূপে পূরণকৃত একাউন্ট ও ডিপিএস ওপেনিং ফরম আলাদাভাবে সংরক্ষণ করা

- ফরম সঠিকভাবে খুঁজে পাওয়ার জন্য টপ শিট ব্যবহার করতে হবে এবং এটি যত্ন সহকারে সংরক্ষণ করা
- অনুরূপভাবে অসম্পূর্ণ পূরণকৃত একাউন্ট ওপেনিং ফরম ও ডিপিএস আলাদা ভাবে সংরক্ষণ করা
- একাউন্ট ওপেনিং ও ডিপিএস ফরম শেষ হওয়ার ৭ (সাত) দিন পূর্বে নির্ধারিত ই-মেইল এ চাহিদাপত্র পাঠানো
- প্রতিটি একটিভ একাউন্ট একটি পৃথক রেজিস্টারে সিরিয়াল নিয়মিত লিখে রাখা
- ডিপিএস একাউন্ট এর জন্য অনুরূপভাবে রেজিস্টারে সিরিয়াল অনুসারে নিয়মিত লিখে রাখা
- একাউন্ট ওপেনিং ফরম ও ডিপিএস ফরম সংরক্ষণের জন্য নির্দিষ্ট তালাচাবিযুক্ত কেবিনেট ব্যবহার করা
- একাউন্ট ওপেনিং ফরম চূড়ান্তভাবে সংরক্ষণ করতে হবে এবং ৭ (সাত) দিনের মধ্যে শাখায় পাঠাতে হবে।
- যে সকল রেজিস্টার রাখতে হবে:

  *Account Opening Form (AOF) Register
  *Daily Basis Register
  *Movement Basis Register
  *ATM Card/PIN and Cheque Book Issue Register
  *Expenditure Register
  * Printing Stationary Register

ডিপোজিট স্লিপ

- ডিপোজিট স্লিপ সংরক্ষণ করার জন্য প্রিন্টারের নিকটর্বতী নির্দিষ্ট কেবিনেট ব্যবহার করতে হবে
- ডিপোজিট স্লিপ শেষ হওয়ার ৭ (সাত) দিন পূর্বে চাহিদাপত্র নির্ধারিত ই-মেইল এ পাঠাতে হবে।

পাসর্পোট ডিপোজিট স্লিপ: পাসর্পোট ডিপোজিট স্লিপ গ্রাহক নিজ হাতে পূরণ করে স্বাক্ষর সহ জমা দিবে। পুরণকৃত পাসর্পোট ডিপোজিট স্লিপ নির্দিষ্ট কেবিনেট এ সংরক্ষণ করতে হবে। পাসর্পোট ডিপোজিট স্লিপ শেষ হওয়ার ৭ (সাত) দিন পূর্বে রিকিউজিশন নির্ধারিত ই- মেইল এ পাঠাতে হবে। প্রতিটি পাসর্পোট পেমেন্ট একটি পৃথক রেজিস্টারে সিরিয়াল অনুসারে নিয়মিত লিখে রাখতে হবে।

পাসপোর্ট পেমেন্ট রিসিপ্ট: পাসর্পোট পেমেন্ট রিসিপ্ট সংরক্ষণ করার জন্য প্রিন্টারের নিকটবর্তী নির্দিষ্ট কেবিনেট ব্যবহার করতে হবে। প্রতিটি পাসর্পোট পেমেন্ট এর বিপরিতে ১টি পাসর্পোট পেমেন্ট রিসিপ্ট নির্ধারিত। পাসর্পোট পেমেন্ট রিসিপ্ট শেষ হওয়ার ৭ (সাত) দিন পূর্বে রিকিউজিশন নির্ধারিত ই- মেইল এ পাঠাতে হবে। প্রতিটি পাসর্পোট পেমেন্ট একটি পৃথক রেজিস্টারে সিরিয়াল নিয়মিত লিখে রাখতে হবে।

ক্যাশ রেজিস্টার: পরিচ্ছন্নভাবে প্রতিদিন প্রতিটি লেনদেন ক্যাশ রেজিস্টার এ লিখতে হবে এবং দিন শেষে এজেন্ট বা এজেন্ট ক্যাশ অফিসার এর স্বাক্ষর সহ হিসাব বন্ধ করবে। লেনদেন ক্যাশ রেজিস্টার

শেষ হওয়ার ৭ (সাত) দিন পূর্বে চাহিদাপত্র নির্ধারিত ই- মেইল এ পাঠাতে হবে।

লিফলেট ও ব্রোশিওর: লিফলেট ও ব্রোশিওর আউটলেটে নির্দিষ্ট স্থানে উন্মুক্ত অবস্থায় রাখতে হবে যেন গ্রাহক প্রয়োজন মত লিফলেট ও ব্রোশিওর গ্রহণ করতে পারে। লিফলেট ও ব্রোশিওর শেষ হওয়ার ৭ (সাত) দিন পূর্বে চাহিদাপত্র নির্ধারিত ই- মেইল এ পাঠাতে হবে।

পরিষ্কার পরিচ্ছন্নতা: প্রতিদিন আউটলেটের কাজ সম্পাদনের পর সকল প্রকার পরিষ্কার পরিচ্ছন্নতার কাজ সম্পাদন করে আউটলেট বন্ধ করতে হবে।

প্রয়োজনীয় ফোন নম্বর: প্রয়োজনীয় ফোন নম্বর যেমন: পুলিশ স্টেশন, ফায়ার সার্ভিস, বাংলাদেশ ব্যাংক, ব্যাংক এশিয়ার জরুরী যোগাযোগের নম্বর বাধাই করে আউটলেটে এমন জায়গায় লাগাতে হবে যেন তা গ্রাহকের দৃষ্টিগোচর হয়।

ক্রয় প্রক্রিয়া: আউটলেটে যাবতীয় ক্রয় সংক্রান্ত বিষয়াবলীর জন্য একটি পৃথক রেজিস্টার ব্যবহার করতে হবে এবং প্রতিটি ক্রয়ের ক্যাশ মেমো সংরক্ষণ করতে হবে।

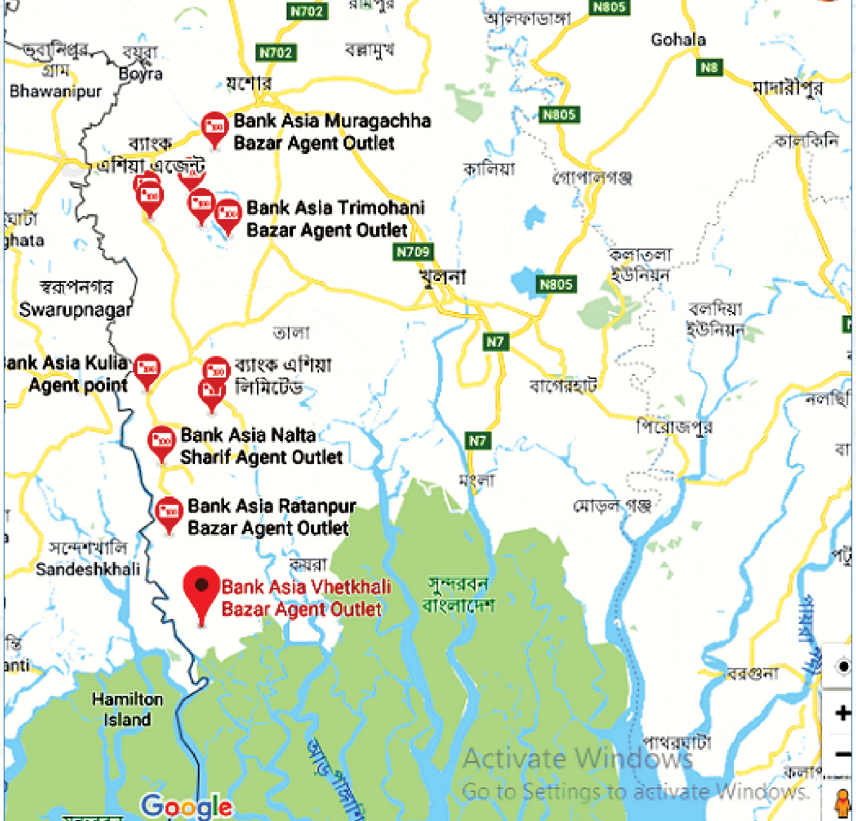
এটিএম কার্ড ও পিন: প্রতিটি এটিএম কার্ড ও পিন পৃথক পৃথক রেজিস্টারে সিরিয়াল অনুসারে লিখে রাখতে হবে এবং ডেলিভারীর সময় গ্রাহকের স্বাক্ষর নিতে হবে।

ডকুমেন্টেশন: এজেন্ট আউটলেটে ব্যবহৃত সকল কাগজপত্র ফাইলে সংযুক্ত করে পরিচ্ছন্নভাবে সংরক্ষণ করতে হবে এবং ফাইল রাখার জন্য ফাইল ম্যাগাজিন ব্যবহার করতে হবে।

অফিস স্টান্ডার্ড: ব্যাংক এশিয়া, এজেন্ট ব্যাংকিং ডিভিশন এর নির্দেশনা অনুসারে অভ্যন্তরীণ এবং বাহ্যিক ডেকোরেশন সম্পন্ন করতে হবে।

ডকুমেন্ট আদান প্রদান

- কুরিয়ার বা পোস্ট অফিসে রেজিস্ট্রেশন ছাড়া কোন ডকুমেন্ট এজেন্ট ব্যাংকিং হেড অফিস কিংবা ট্যাগ ব্রাঞ্চ এ পাঠানো যাবে না
- পাঠানোর আগে ডকুমেন্ট-এর ফটোকপি সংরক্ষণ করতে হবে
- পি.ও.ডি. নং অবশ্যই যত্নসহকারে সংরক্ষণ করতে হবে
- প্রতিটি ডকুমেন্ট আদান প্রদানের তথ্য একটি রেজিস্টার খাতায় তারিখ অনুযায়ী লিপিবদ্ধ করতে হবে
- ই-মেইলে কোন তথ্য পাঠালে অবশ্যই ফোনে যোগাযোগ করে নিশ্চিত হতে হবে গ্রাহকের কাছে সেটা সঠিকভাবে পৌঁছেছে কিনা।



আউটলেট চিহ্নিতকরণ

সহজলভ্য ডিজিটাল ব্যাংকিং সেবা এবং দেশব্যাপী এজেন্ট সক্ষমতা বৃদ্ধির অন্যতম একটি প্রয়াস হচ্ছে গুগল ম্যাপে অক্ষাংশ (Latitude) ও দ্রাঘিমাংশ (Longitude) নম্বর সংযোজনের মাধ্যমে সহজেই বাংলাদেশের যে কোন স্থান থেকে ব্যাংক এশিয়ার এজেন্ট ব্যাংকিং আউটলেট চিহ্নিত করা। যার ফলশ্রুতিতে বাংলাদেশের যেকোনো বিভাগ, জেলা, উপজেলা, থানা, ইউনিয়ন থেকে ব্যাংক এশিয়ার এজেন্ট আউটলেট সমূহকে স্বয়ংক্রিয়ভাবে গুগল ম্যাপের মাধ্যমে চিহ্নিত করা যাবে। এ প্রেক্ষিতে নিম্নোক্ত তথ্যচিত্র/ধাপসমূহ অনুসরণ করে মোবাইল এবং কম্পিউটারে অক্ষাংশ (Latitude) ও দ্রাঘিমাংশ (Longitude) নম্বর চিহ্নিত করতে হবে।

গুগল ম্যাপে আউটলেট সংযোজন করতে নিন্মোক্ত ধাপসমূহ অনুসরণ করতে হবে:

মোবাইলের মাধ্যমে

ধাপ-১: ইন্টারনেট সংযোগ চালু করতে হবে

ধাপ-২: মোবাইল লোকেশন/জিপিএস চালু করতে হবে

ধাপ-৩: গুগল অ্যাপ থেকে ম্যাপে ক্লিক করে ম্যাপ ওপেন করতে হবে

ধাপ-৪: নির্দিষ্ট এজেন্ট আউটলেট লোকেশন চিহ্নিত করতে নীল বৃত্ত (Blue Shape Circle) জুম-ইন (Zoom in) করতে হবে

ধাপ-৫: নীল বৃত্ত (Blue Shape Circle) Press করলে উপরের সার্চ বার-এ অক্ষাংশ (Latitude) ও দ্রাঘিমাংশ (Longitude) নম্বরটি স্বয়ংক্রিয়ভাবে চিহ্নিত হয়ে যাবে

ধাপ-৬: স্ক্রিন শট অথবা স্লিপিং টুল-এর মাধ্যমে অক্ষাংশ (Latitude) ও দ্রাঘিমাংশ (Longitude) নম্বরটি সংরক্ষণ করতে হবে এবং নির্দিষ্ট এজেন্ট আউটলেটটি সংযোজনের জন্য আউটলেটের সম্মুখভাগ ও ভিতর সহ মোট তিনটি ছবি সংযুক্ত করে agentbanking.geo@gmail.com পাঠাতে হবে।

কম্পিউটারের মাধ্যমে

ধাপ-১: ইথারনেট (ব্রডব্যান্ড)/ওয়াইফাই চালু করতে হবে

ধাপ-২: গুগল অ্যাপ থেকে ম্যাপে ক্লিক করে ওপেন করতে হবে

ধাপ-৩: লোকেশন পিনে ক্লিক- করে নীল রং-এর বৃত্ত (Blue Shape Circle) জুম-ইন (Zoom in) করতে হবে

ধাপ-৪: নীল বৃত্ত (Blue Shape Circle) ক্লিক করলে ম্যাপের নিচে দ্রাঘিমাংশ ও অক্ষাংশ নম্বরটি দৃশ্যমান হবে

ধাপ-৫: স্ক্রিন শট অথবা স্লিপিং টুল এর মাধ্যমে অক্ষাংশ (Latitude) ও দ্রাঘিমাংশ (Longitude) নম্বরটি সংরক্ষণ করতে হবে। নির্দিষ্ট এজেন্ট আউটলেটটি সংযোজনের জন্য আউটলেটের সম্মুখভাগ ও ভিতর সহ মোট তিনটি ছবি সংযুক্ত করে agentbanking.geo@gmail.com পাঠাতে হবে।

উপরিউক্ত, তথ্য চিত্রে বর্ণিত প্রয়োজনীয় ধাপসমূহ অনুসরণ করে (Latitude) ও দ্রাঘিমাংশ (Longitude) নম্বর/আউটলেটের নাম/পয়েন্ট আইডি দিয়ে সার্চ করে নির্দিষ্ট আউটলেটের ঠিকানা ও প্রয়োজনীয় তথ্য গুগলম্যাপ থেকে চিহ্নিত করে জানা যাবে।

অধ্যায়-১১

ব্যাংকিং পরিভাষা

ব্যাংকিং পরিভাষা

মূল বিষয়সমূহের ধারণা

ব্যাংকিং সম্পর্কে সঠিক ধারণা লাভের জন্য প্রাথমিকভাবে বেশকিছু গুরুত্বপূর্ণ বিষয় সম্পর্কে পর্যাপ্ত ধারণা থাকা প্রয়োজন। এই বিষয়গুলোর মধ্যে অন্তর্ভুক্ত হলো: ব্যাংক, এজেন্ট, ব্যাংকের ভোক্তা, ক্যাশ, ব্যাংক হিসাব, ব্যাংক চেক, ব্যাংক ঝুঁকি, ঋণ প্রদান ও ঋণ গ্রহণ, গ্রাহক, প্রেরক ও প্রাপক ক্লিয়ারিং সম্পর্কে পর্যাপ্ত তথ্য ও ধারণা।

ব্যাংক বলতে কি বোঝায়?

যে আর্থিক প্রতিষ্ঠানের আমানত-গ্রহণ ও ঋণ-প্রদানের অনুমতি আছে, তাকে ব্যাংক বলে। এছাড়াও ব্যাংক আরো বেশ কিছু আর্থিক সেবা প্রদান করে থাকে; যেমন- সম্পদের ব্যবস্থাপনা, বৈদেশিক মুদ্রা বা কারেন্সি বিনিময়, নিরাপদ আমানত জমা ইত্যাদি।

এজেন্ট বলতে কি বোঝায়?

এজেন্ট ব্যাংকিং এর ক্ষেত্রে একজন এজেন্ট প্রতিনিধি বলতে সেই ব্যক্তিকেই বোঝায়, যিনি ব্যাংকের সাথে এই মর্মে চুক্তিবদ্ধ হয়েছেন যে তিনি সকল এজেন্ট ব্যাংকিং কার্যক্রম পরিচালনা করবেন এবং ব্যাংক কর্তৃক নির্ধারিত সকল পদক্ষেপ গ্রহণ করবেন।

ব্যাংকের ভোক্তা বলতে কি বোঝায়?

ব্যাংকের ভোক্তা বলতে ঐ সকল ব্যক্তি, প্রতিষ্ঠান, সংঘ বা কোম্পানিকে বোঝায় যে বা যারা ব্যাংক কর্তৃক ব্যাংকিং সেবা গ্রহণ করে। ব্যাংকের তিন ধরণের ভোক্তা রয়েছে; যথা:

১. সাধারণ ভোক্তা

২. বৈধ ভোক্তা এবং

৩. বিশেষ ধরণের ভোক্তা

ব্যাংকের ক্যাশ বা নগদ বলতে কি বোঝায়?

ব্যাংকের ক্যাশ বা নগদ বলতে মূলত: ব্যাংকের সবচেয়ে তরল সম্পদকে বোঝায়। নগদ বা ক্যাশের পর্যাপ্ত ব্যবস্থাপনাই ব্যাংক শাখার মূল উদ্দেশ্য।

ব্যাংক হিসাব বলতে কি বোঝায়?

ভোক্তা বা গ্রাহক যেসকল একাউন্ট বা হিসাব ব্যাংকে রাখে এবং পরিচালনা করে; সেগুলোকে ব্যাংক হিসাব বলে।

ব্যাংক চেক কি?

ব্যাংক চেক হলো সেই চেক বা ডকুমেন্ট যা ব্যাংক কর্তৃক স্বাক্ষরিত এবং নিয়মমাফিক পরিশোধযোগ্য।

ব্যাংক ঝুঁকি বলতে কি বোঝায়?

ব্যাংকের ভোক্তা বা অন্যান্য সংশ্লিষ্টদের যে আর্থিক ঝুঁকি, ক্ষয়-ক্ষতি অথবা অন্যান্য ঝুঁকির সম্মুখীন হতে হয়, সেগুলোকে ব্যাংকের ঝুঁকি বলে।

আমানত গ্রহণ বলতে কি বোঝায়?

আমানত গ্রহণ বলতে গ্রাহক যে অর্থ জমাদানের উদ্দেশ্যে ব্যাংক/ এজেন্ট পয়েন্টে আসে তা ব্যাংক কর্তৃক গ্রহণ করাকে বোঝায়।

অর্থ প্রদান বলতে কি বোঝায়?

গ্রাহক যে পরিমাণ অর্থ ব্যাংক এবং এজেন্ট বুথ থেকে উত্তোলন করতে চায় সেই পরিমাণ অর্থ দেওয়াকে বোঝায়।

ক্লিয়ারিং ব্যাংক বলতে কি বোঝায়?

যে ব্যাংকে চেকসহ অন্যান্য ডকুমেন্ট মিট আপ করা হয় এবং তার সম্মানে নির্দেশিত অর্থ প্রদান করা হয় তাকে ক্লিয়ারিং ব্যাংক বলে।

এই বই এ ব্যবহৃত কিছু গুরুত্বপূর্ণ সংক্ষিপ্ত শব্দের পূর্ণরূপ নিচে দেয়া হল:

TIN	-	Taxpayer Identification Number
VAT	-	Value-Added Tax
RTGS	-	Real Time Gross Settlement
EFT	-	Electronic Funds Transfer
EFTN	-	Electronic Funds Transfer Network
SME	-	Small and Medium-sized Enterprise
EMI	-	Equated Monthly Installment
LTV	-	Loan to Value
DBR	-	Debt Burden Ratio
SND	-	Special Notice Deposit
ATM	-	Automated Teller Machine
NPSB	-	National Payment Switch Bangladesh
DCR	-	Duplicate Carbon Receipt
KYC	-	Know Your Customer
AOF	-	Account Opening Form
POS	-	Point of Sale
POD	-	Proof of delivery/ Payment on delivery
ABS	-	Agent Banking System