

অধ্যায়-৯: ইলেকট্রনিক ও আধুনিক ব্যাংকিং

প্রশ্ন ১ মি. নাহিদ ও মি. শাকিল দুই ভাই ফাইভ স্টার হোটেলে চাকরি করেন। তাদের দুই ভাইয়েরই পদ্মা ব্যাংকে হিসাব রয়েছে। পদ্মা ব্যাংক মি. নাহিদকে একটি প্লাস্টিক কার্ড প্রদান করেছে যার মাধ্যমে সে তার জমাকৃত টাকা উত্তোলন করা ছাড়াও পণ্য ক্রয় করতে পারে। অপরদিকে, পদ্মা ব্যাংক মি. শাকিলকেও একটি প্লাস্টিক কার্ড সরবরাহ করেছে, যেটি দ্বারা বাকিতে পণ্য ক্রয় করা ছাড়াও ধারে টাকা উত্তোলন করতে পারবেন। পদ্মা ব্যাংক দেশের বিভিন্ন এলাকায় শাখা স্থাপন করে সেবা প্রদান করছে। তাছাড়া গ্রাহকদের আরো আধুনিক সেবা কিভাবে বাড়ানো যায় তা নিয়ে ব্যাংকটি ভাবছে।

[চ. বো. ১৭]

- ক. ই-ব্যাংকিং কী? ১
- খ. অনলাইন ব্যাংকিং জগতে কাগজি মুদ্রার ব্যবহার হ্রাস পাওয়ার কারণ কী? ব্যাখ্যা করো। ২
- গ. উদ্দীপকে উল্লিখিত ব্যাংকটি মি. নাহিদকে কোন ধরনের কার্ড ইস্যু করেছে? ব্যাখ্যা করো। ৩
- ঘ. মি. শাকিলের কার্ড দ্বারা অর্থ স্থানান্তর করা কি সম্ভব? ব্যাখ্যা করো। ৪

১ নং প্রশ্নের উত্তর

ক উন্নততর ইলেকট্রনিক প্রযুক্তি ব্যবহার করে অতি দ্রুত, নির্ভুল ও বিস্তৃত কার্য পরিচালনায় সক্ষম ব্যাংক ব্যবস্থাকেই ই-ব্যাংকিং বলে।

খ অনলাইন ব্যাংকিং প্রক্রিয়ায় কম্পিউটার প্রযুক্তিনির্ভর একটি নেটওয়ার্ক ব্যবস্থায় গ্রাহক ব্যাংকের যেকোনো শাখা হতে ব্যাংকিং সুবিধা ভোগ করে, যা কাগজি মুদ্রার ব্যবহার হ্রাস করেছে।

অর্থ জমাদান, অর্থ সংগ্রহ, চেকের অর্থ সংগ্রহ, বিল প্রদান ইত্যাদি কাজে অনলাইন ব্যাংকিং সেবা গ্রহণ করা যায়। যার ফলে গ্রাহককে ব্যাংকের নির্দিষ্ট শাখায় ব্যাংকিং-এর জন্য নগদ অর্থ বহন করতে হয় না। এজন্যই অনলাইন ব্যাংকিং জগতে কাগজি মুদ্রার ব্যবহার হ্রাস পাচ্ছে।

গ উদ্দীপকের উল্লিখিত ব্যাংকটি মি. নাহিদকে ডেবিট কার্ড ইস্যু করেছে।

এ কার্ডের মাধ্যমে একজন গ্রাহক তার ব্যাংক হিসাব থেকে জমাকৃত অর্থ উত্তোলনের সুযোগ পান। এছাড়াও কেনাকাটা ক্ষেত্রে ডেবিট কার্ড অর্থের ন্যায় কাজ করে।

উদ্দীপকের মি. নাহিদ পদ্মা ব্যাংকে একটি হিসাব পরিচালনা করেন। তার হিসাবের বিপরীতে ব্যাংক তাকে একটি বিশেষ ধরনের প্লাস্টিক কার্ড প্রদান করেছে। এর দ্বারা মি. নাহিদ তার ব্যাংক হিসাব থেকে অর্থ উত্তোলনসহ পণ্য ক্রয়েরও সুযোগ পেয়ে থাকেন। অর্থাৎ মি. নাহিদের গৃহীত কার্ডটির সাথে ডেবিট কার্ডের সাদৃশ্য রয়েছে। তাই বলা যায়, মি. নাহিদের কার্ডটি বৈশিষ্ট্যগত দিক থেকে একটি ডেবিট কার্ড।

সহায়ক তথ্য

ডেবিট কার্ড : ইলেকট্রনিক মাধ্যমে ট্রান্সফারের জন্য ব্যাংক ও অন্যান্য আর্থিক প্রতিষ্ঠান কর্তৃক গ্রাহককে প্রদত্ত চুম্বকীয় সাংকেতিক নম্বরযুক্ত এক বিশেষ ধরনের প্লাস্টিক কার্ডকে ডেবিট কার্ড বলে। এ কার্ডের মাধ্যমে জমাকৃত পণ্যের মূল্য পরিশোধ, নগদ টাকা বা চেকের বিকল্প হিসেবে ব্যবহার করা যায়।

ঘ উদ্দীপকের মি. শাকিলের কার্ডটি একটি ক্রেডিট কার্ড। উক্ত কার্ডটি দ্বারা অর্থ স্থানান্তর করা অসম্ভব।

ব্যাংকের ক্রেডিট কার্ডের গ্রাহকরা ঋণ সুবিধাসহ ধারে পণ্য ক্রয়ের সুবিধা পেয়ে থাকেন। তবে ডেবিট কার্ডহোল্ডারের ন্যায় অর্থ স্থানান্তরে কোনোরূপ সুবিধা তারা পান না।

উদ্দীপকে মি. শাকিল পদ্মা ব্যাংক থেকে এক ধরনের প্লাস্টিক কার্ড গ্রহণ করেছেন। যার দ্বারা বাকিতে পণ্য ক্রয় করা ছাড়াও তিনি ধারে টাকা উত্তোলন করতে পারবেন। অর্থাৎ মি. শাকিল পদ্মা ব্যাংক থেকে ক্রেডিট কার্ড গ্রহণ করেছেন।

মি. শাকিলের গৃহীত কার্ড দ্বারা ক্রেডিট কার্ডের সকল সুবিধা গ্রহণ করা সম্ভব। তবে ক্রেডিট কার্ডের সকল সুবিধা গ্রহণ সম্ভব। তবে ক্রেডিট কার্ডের গ্রাহকদের যেহেতু ব্যাংক হিসাবে অর্থ জমা থাকার প্রয়োজন হয় না, সেহেতু কার্ডহোল্ডাররা অর্থ স্থানান্তরের সুযোগ থেকে বঞ্চিত হন। আর তাই মি. শাকিল একজন ক্রেডিট কার্ডহোল্ডার হওয়ায় তার কার্ড দ্বারা অর্থ স্থানান্তর করা সম্ভব হবে না।

সহায়ক তথ্য

ক্রেডিট কার্ড : যে কার্ড ব্যবহার করে পণ্য বা সেবা বাকিতে ক্রয় করা যায় তাকে ক্রেডিট কার্ড বলে। এ কার্ড নগদ অর্থের প্রয়োজন মেটায়। ব্যাংকের সাথে লেনদেনকারী দৃষ্টিগ্রাহকগণ এ ধরনের প্লাস্টিক কার্ড গ্রহণ করেন।

প্রশ্ন ২ 'Z' ব্যাংক লিমিটেড কেনাকাটার সুবিধার্থে গ্রাহকদের এক ধরনের কার্ড সরবরাহ করেছে। ভবিষ্যতে গ্রাহক সেবা আরো উন্নত করার লক্ষ্যে ব্যাংকটি যখন যেখানে প্রয়োজন, সেখানেই গ্রাহককে নগদ অর্থ-উত্তোলনের সুযোগ দিয়ে এই ধরনের কার্ড ইস্যুর ব্যবস্থা গ্রহণ করেছে।

[চ. বো. ১৭]

- ক. ইলেকট্রনিক ব্যাংকিং কী? ১
- খ. স্বয়ংক্রিয় নিকাশঘর বলতে কী বোঝায়? ব্যাখ্যা করো। ২
- গ. 'Z' ব্যাংক লি. গ্রাহকদের সুবিধার্থে কী ধরনের কার্ড সরবরাহ করেছে? ব্যাখ্যা করো। ৩
- ঘ. গ্রাহক সেবা বৃদ্ধিতে 'Z' ব্যাংক লিমিটেড কর্তৃক গৃহীত পদক্ষেপ তাদের প্রাতিষ্ঠানিক উন্নয়নে কতটুকু ভূমিকা রাখবে বলে তুমি মনে করো? উত্তরের সপক্ষে যুক্তি দাও। ৪

২ নং প্রশ্নের উত্তর

ক উন্নত প্রযুক্তি নির্ভর কম্পিউটারাইজড প্রক্রিয়ার মাধ্যমে দ্রুত ও নির্ভুলভাবে ব্যাংকিং কার্যক্রম পরিচালনা করাকে ইলেকট্রনিক ব্যাংকিং বলা হয়।

খ স্বয়ংক্রিয় নিকাশঘর (Automated Clearing House) একটি সমন্বিত ইলেকট্রনিক সেবা পদ্ধতি।

এই পদ্ধতিতে বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানের লেনদেনসমূহ ইলেকট্রনিক উপায়ে বিনিময় ও নিষ্পন্ন করা হয়। এতে আলাদা করে চেক কাটা, চেক প্রদান, গ্রাহক কর্তৃক পুনরায় চেক জমা, এসব ঝামেলা থেকে মুক্ত থাকা যায়। সাধারণত দেশের কেন্দ্রীয় ব্যাংক নিকাশঘরের কাজটি পরিচালনা করে।

গ উদ্দীপকে 'Z' ব্যাংক লি. গ্রাহকদের সুবিধার্থে তাদেরকে ডেবিট কার্ড সরবরাহ করেছে।

এটি চুম্বকীয় শক্তিসম্পন্ন এক ধরনের প্লাস্টিক কার্ড। গ্রাহকের হিসাব থেকে অর্থ উত্তোলন ও স্থানান্তরের জন্য ব্যাংক তার গ্রাহকদেরকে এই কার্ড সরবরাহ করে। গ্রাহকের হিসাবে পর্যাপ্ত অর্থ থাকলেই তিনি এ কার্ডের মাধ্যমে অর্থ উত্তোলন করতে পারবেন।

উদ্দীপকে 'Z' ব্যাংক লিমিটেড কেনাকাটার সুবিধার্থে গ্রাহকদের এক ধরনের কার্ড সরবরাহ করেছে। গ্রাহক সেবা আরো উন্নত করার লক্ষ্যে ব্যাংকটি এ কার্ড ইস্যু করেছে। এ কার্ড ব্যবহার করে গ্রাহক ব্যাংকের যে কোনো এটিএম বুথ থেকে নগদ অর্থ উত্তোলন করার সুযোগ পাবেন। গ্রাহকের হিসাবের বিপরীতে ব্যাংক এ কার্ড ইস্যু করেছে। ফলে গ্রাহক তার জমাকৃত অর্থ এ কার্ডের মাধ্যমে নগদ উত্তোলন করতে পারবেন। সুতরাং আমরা বলতে পারি যে, ব্যাংকটি গ্রাহকদেরকে ডেবিট কার্ড ব্যবহারের সুবিধা প্রদান করেছে।

ঘ উদ্দীপকে গ্রাহক সেবা বৃদ্ধিতে 'Z' ব্যাংক গ্রাহকদেরকে ডেবিট কার্ড সরবরাহ করেছে, যা ব্যাংকটির প্রাতিষ্ঠানিক উন্নয়নে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা রাখবে।

ডেবিট কার্ডের মাধ্যমে ব্যাংক গ্রাহকদেরকে আধুনিক ও ইলেকট্রনিক ব্যাংকিং সেবা প্রদান করতে পারে। ফলে গ্রাহকদেরকে সন্তুষ্ট করা যায়। ব্যাংকিং ব্যবসায়ের সাফল্য অনেকাংশেই গ্রাহক সন্তুষ্টির ওপর নির্ভর করে।

উদ্দীপকে 'Z' ব্যাংক লি. কেনাকাটার সুবিধার্থে গ্রাহকদের এক ধরনের কার্ড সরবরাহ করেছে। গ্রাহক সেবাকে আরো উন্নত করার লক্ষ্যেই ব্যাংক এ কার্ড ইস্যু করেছে। এই কার্ডের মাধ্যমে গ্রাহক এটিএম বুথ থেকে যেকোনো সময় নগদ অর্থ উত্তোলন করতে পারবেন।

এই কার্ড ইস্যুর কারণে 'Z' ব্যাংকের পক্ষে নতুন গ্রাহক সৃষ্টি করা সহজ হবে। কারণ, সহজ পদ্ধতিতে অর্থ উত্তোলনের সুযোগ থাকায় অনেকেই এ ব্যাংকে হিসাব খুলবেন। কোনো ব্যাংক কর্মীর সহযোগিতা ছাড়াই গ্রাহক অর্থ উত্তোলন করতে পারবেন। ফলে ব্যাংকের ব্যয় কমানোর সুযোগ থাকবে। এছাড়াও, উন্নত সেবার কারণে অন্যান্য প্রতিযোগী ব্যাংকের গ্রাহকও 'Z' ব্যাংকে আসতে পারেন। সুতরাং, 'Z' ব্যাংক কর্তৃক গৃহীত পদক্ষেপ তাদের প্রাতিষ্ঠানিক উন্নয়নকে গতিশীল করবে এবং কাক্ষিত সাফল্য অর্জনে ভূমিকা রাখবে বলে আমি মনে করি।

প্রশ্ন ৩ মি. জহির সপরিবারে কক্সবাজার বেড়াতে যান। সঙ্গে অল্প কিছু নগদ টাকা ছাড়াও এক ধরনের প্লাস্টিকের কার্ড নিয়ে যান। যা দিয়ে তিনি সেখানে গিয়ে ব্যাংক থেকে টাকা ওঠানো ছাড়াও হোটেল বিল, খাবার বিল, এমনকি কেনাকাটার বিলও পরিশোধ করেন।

(দি. বো. ১৭)

- ক. সংরক্ষিত মুনাফা কী? ১
- খ. অব্যক্তিক জামানত বলতে কী বোঝ? ২
- গ. মি. জহির যে প্লাস্টিকের কার্ড নিয়ে যান তার নাম কী? এ কার্ড সম্পর্কে সংক্ষিপ্ত টীকা লিখো। ৩
- ঘ. উল্লিখিত প্লাস্টিকের কার্ডটির সুবিধা-অসুবিধা আলোচনা করো। ৪

৩ নং প্রশ্নের উত্তর

ক কোম্পানি অর্জিত আয়ের যে অংশ ভবিষ্যৎ বিনিয়োগ বা ব্যবসায় সম্প্রসারণের জন্য অব্যক্তিক রাখা থাকে সংরক্ষিত মুনাফা বলে।

খ ব্যাংক যখন স্থাবর ও অস্থাবর সম্পত্তি জামানত রেখে ঋণ মঞ্জুর করে তখন ঐ জামানতকে অব্যক্তিক জামানত বলে।

ঋণগ্রহীতা এ পর্যায়ে জমি, দালানকোঠা, পণ্যদ্রব্য ইত্যাদি জামানত হিসেবে প্রদানের মাধ্যমে ঋণগ্রহণের সুযোগ পায়। এ ধরনের জামানত গ্রহণ ব্যাংকের জন্য অধিকতর নিরাপদ। ঋণগ্রহীতা ঋণ পরিশোধ না করলে প্রয়োজনে এ ধরনের জামানত বিক্রয় করে ব্যাংক ঋণের অর্থ আদায় করতে পারে।

গ উদ্দীপকে মি. জহির কক্সবাজার বেড়াতে অল্প কিছু নগদ টাকা ছাড়াও যে প্লাস্টিকের কার্ড নিয়ে যান তার নাম ডেবিট কার্ড।

এ কার্ডের মাধ্যমে গ্রাহক নিজ হিসাবে জমাকৃত অর্থ ২৪ ঘণ্টাই উত্তোলনের সুবিধা পেয়ে থাকেন। এছাড়াও অর্থ স্থানান্তরসহ কেনাকাটার সুযোগও লাভ করেন।

উদ্দীপকে মি. জহির সপরিবারে কক্সবাজার বেড়াতে যান। এ ভ্রমণে তিনি সঙ্গে অল্প কিছু নগদ টাকা বহন করেন। তবে প্রয়োজনীয় অর্থের যোগানে তিনি একটি বিশেষ ধরনের প্লাস্টিক কার্ড নিয়ে যান। যা দিয়ে তিনি প্রয়োজনে ব্যাংক হিসাব হতে অর্থ উত্তোলন করেন। আবার হোটেল বিল, খাবার বিল, এমনকি কেনাকাটার বিলও পরিশোধ করেন। অর্থাৎ মি. জহিরের বহনকৃত প্লাস্টিক কার্ডটি একটি ডেবিট কার্ড। যার মাধ্যমে তার ব্যাংক হিসাবের ডেবিট ব্যালেন্স হতে তিনি অর্থ উত্তোলনসহ বিভিন্ন প্রয়োজনে তা ব্যবহারের সুযোগ পাচ্ছেন।

সহায়ক তথ্য



ডেবিট ব্যালেন্স : ডেবিট ব্যালেন্স বলতে ব্যাংকের ডায়ারি গ্রাহকের হিসাবে পর্যাপ্ত জমাকৃত অর্থকে নির্দেশ করে, যা গ্রাহক তার ব্যাংক হিসাবে জমা রাখেন।

ঘ উদ্দীপকে উল্লিখিত প্লাস্টিক কার্ডটি একটি ডেবিট কার্ড, যার কিছু সুবিধা ও অসুবিধা রয়েছে।

এটি এক ধরনের ইলেকট্রনিক প্লাস্টিক কার্ড, যা ব্যাংক তার গ্রাহকের জন্য ইস্যু করে থাকে। ব্যাংক হিসাবে গ্রাহকের পর্যাপ্ত টাকা থাকা সাপেক্ষে গ্রাহক এ কার্ড ব্যবহার করতে পারে।

উদ্দীপকে মি. জহির কক্সবাজার বেড়াতে যান। সঙ্গে অল্প কিছু নগদ টাকা নিয়েও একটি ডেবিট কার্ড নিয়ে যান, যা দিয়ে তিনি কক্সবাজার গিয়ে তার ব্যাংক হিসাব হতে অর্থ উত্তোলন করেন। আবার হোটেলের বিল, খাবার বিলসহ কেনাকাটার বিলও পরিশোধ করেন।

মি. জহির কক্সবাজার ভ্রমণে গিয়ে অর্থ উত্তোলনে ও বিল পরিশোধে যে ধরনের সুবিধা পেয়েছেন তা কেবল ডেবিট কার্ডের জন্য সম্ভব হয়েছে। এছাড়াও তিনি এ কার্ড দ্বারা প্রয়োজনে অর্থ স্থানান্তরও করতে পারতেন। তবে এ কার্ডের মাধ্যমে তিনি কোনো ধরনের ঋণ সুবিধা পাবেন না। শুধু তার হিসাবে পর্যাপ্ত পরিমাণ অর্থ জমা থাকা সাপেক্ষেই তিনি এ সকল সুবিধা গ্রহণ করতে পেরেছেন।

প্রশ্ন ৪ মিসেস অনন্যা একটি বহুজাতিক কোম্পানির কর্মকর্তা। তিনি 'প্রত্যয় ব্যাংক লি.' এ একটি হিসাব পরিচালনা করেন, যার বিপরীতে একটি সাংকেতিক নম্বরযুক্ত বিশেষ ধরনের প্লাস্টিক কার্ড পেয়েছেন। এই কার্ড দিয়ে তিনি জমাকৃত অর্থ উত্তোলন ছাড়াও পণ্য-দ্রব্য ক্রয় করে মূল্য পরিশোধ করতে পারেন। কিন্তু তিনি অত্যন্ত ব্যস্ত সময় অতিবাহিত করার কারণে বিমার প্রিমিয়ামসহ গ্যাস, পানি ও বিদ্যুৎ বিল নিয়মিত পরিশোধের ক্ষেত্রে সমস্যার সম্মুখীন হচ্ছেন। বিষয়টি জানতে পেরে উক্ত ব্যাংকের ব্যবস্থাপক মিসেস অনন্যাকে ব্যাংকের ওয়েবসাইটে নাম ও নির্দিষ্ট পাসওয়ার্ড দ্বারা নিবন্ধিত হয়ে ব্যাংকিং সেবা গ্রহণে উৎসাহিত করেন।

(দি. বো. ১৭)

- ক. ই-ব্যাংকিং কী? ১
- খ. ব্যাংকিং খাতে তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তির ব্যবহার কেন গুরুত্বপূর্ণ? ব্যাখ্যা করো। ২
- গ. উদ্দীপকে মিসেস অনন্যা ব্যাংক হতে কোন প্লাস্টিক কার্ডটি পেয়েছেন? ব্যাখ্যা করো। ৩
- ঘ. উদ্দীপকে 'প্রত্যয় ব্যাংক লি.' এর ব্যবস্থাপক মিসেস অনন্যাকে যে পরামর্শ দিয়েছেন সেটি কি তার সমস্যা সমাধানে সক্ষম বলে তুমি মনে করো? মতামত দাও। ৪

৪ নং প্রশ্নের উত্তর

ক ইলেকট্রনিক ব্যাংকিং হলো এমন একটি সমন্বিত প্রক্রিয়া যেখানে কম্পিউটার প্রযুক্তির মাধ্যমে গ্রাহকদের বিভিন্ন ব্যাংকিং সুবিধা ও সেবা প্রদান করা হয়।

খ ব্যাংকিং খাতে তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তির ব্যবহার ব্যাংকের আধুনিকায়নের নীতি বাস্তবায়নে অধিক গুরুত্বপূর্ণ।

সর্বাধিক প্রযুক্তি ব্যবহার করে গ্রাহক সন্তুষ্টি অর্জন ও দক্ষ গ্রাহক সেবা নিশ্চিত করার লক্ষ্যেই ব্যাংকসমূহ এ ধরনের প্রযুক্তি ব্যবহার করে থাকে। এক্ষেত্রে ব্যাংক কম্পিউটারাইজড হিসাব পদ্ধতি, অনলাইন ব্যাংকিং, মোবাইল ব্যাংকিং, এটিএম কার্ড ইত্যাদি প্রযুক্তি দ্বারা সেবা দানের প্রয়াস চালায়।

গ উদ্দীপকে মিসেস অনন্যা ব্যাংক হতে ডেবিট কার্ড পেয়েছেন।

ডেবিট কার্ড হলো ইলেকট্রনিক ব্যাংকিং-এর একটি সেবা বা পণ্য। গ্রাহক এ কার্ডের মাধ্যমে যেকোনো সময় নগদ অর্থ উত্তোলন ও ক্রয়কৃত পণ্যের মূল্য পরিশোধ করতে পারেন। এক্ষেত্রে গ্রাহকের ব্যাংক হিসাবে পর্যাপ্ত অর্থ জমা থাকতে হয়।

উদ্দীপকে মিসেস অনন্যা একটি বহুজাতিক কোম্পানির কর্মকর্তা। তিনি 'প্রত্যয় ব্যাংক লি.' এ একটি হিসাব পরিচালনা করেন। এ ব্যাংক হিসাবের বিপরীতে তিনি একটি প্লাস্টিক কার্ড পেয়েছেন। কার্ডটি দিয়ে

তিনি জমাকৃত অর্থ উত্তোলন ছাড়াও পণ্য-দ্রব্য ক্রয় করে তার মূল্য পরিশোধ করতে পারেন। সাধারণত ডেবিট কার্ড দিয়েই গ্রাহক যেকোনো সময়ে যেকোনো স্থানে এটিএম (ATM) বুথ থেকে নগদ অর্থ উত্তোলন করতে পারেন। এছাড়া গ্রাহকগণ উক্ত কার্ডের মাধ্যমে শপিং পণ্য কেনাকাটার মূল্যও পরিশোধ করতে পারেন। এখানে মিসেস অনন্যার কার্ডে একই ধরনের বৈশিষ্ট্য পরিলক্ষিত হওয়ায় এটি একটি ডেবিট কার্ড। তাই বলা যায়, মিসেস অনন্যা ব্যাংক হতে ডেবিট কার্ড সুবিধাটি পেয়েছেন।

ঘ উদ্দীপকে মিসেস অনন্যাকে 'প্রত্যয় ব্যাংক লি.-এর ব্যবস্থাপক ইন্টারনেট ব্যাংকিং-এর সেবা গ্রহণের পরামর্শ দিয়েছেন, যা তার সমস্যা সমাধানে সক্ষম হবে।

ইন্টারনেট ব্যাংকিং পদ্ধতিতে কোনো জনশক্তি ছাড়াই স্বয়ংক্রিয়ভাবে ব্যাংকিং কার্যক্রম পরিচালনা করা যায়। ফলে স্বল্প সময়ে সব ধরনের লেনদেন কার্য সম্পন্ন করা যায়।

উদ্দীপকে মিসেস অনন্যা 'প্রত্যয় ব্যাংক লি.-এর একজন গ্রাহক। তিনি ব্যাংকের ডেবিট কার্ডের মাধ্যমে নগদ অর্থ উত্তোলন ও পণ্য ক্রয়ের মূল্য পরিশোধের সুবিধা পান। তবে ব্যস্ততার কারণে বিমার প্রিমিয়াম, গ্যাস, পানি ও বিদ্যুৎ বিল ইত্যাদি পরিশোধে তিনি সমস্যার সম্মুখীন হচ্ছেন। বিষয়টি জানতে পেরে 'প্রত্যয় ব্যাংক লি.-এর ব্যবস্থাপক তাকে ব্যাংকের ওয়েবসাইটে নাম ও পাসওয়ার্ড দ্বারা নিবন্ধিত হয়ে সেবা গ্রহণ করার পরামর্শ দেন।

'প্রত্যয় ব্যাংক লি.-এর ব্যবস্থাপক মিসেস অনন্যাকে ইন্টারনেট ব্যাংকিং-এর সেবাটি গ্রহণ করতে উৎসাহ দেন। ইন্টারনেট ব্যাংকিং পদ্ধতিতে মিসেস অনন্যা নিজেই তার ব্যাংক হিসাব এবং ব্যাংকিং কার্যাবলি সম্পাদন করতে পারবেন। নির্দিষ্ট পাসওয়ার্ড ব্যবহার করে তিনি তার ব্যাংক হিসাব থেকে গ্যাস, পানি, বিদ্যুৎ বিল ইত্যাদি পরিশোধ করতে পারবেন। ইন্টারনেটের মাধ্যমে ব্যাংকিং লেনদেন সম্পন্ন করা হয় বলে তিনি ঘরে বসেই এ কাজগুলো সম্পন্ন করতে পারবেন। এ পদ্ধতি মিসেস অনন্যার সময় ও যাতায়াত খরচ কমাতে খুবই সহায়ক হবে। সুতরাং, ব্যাংকের ব্যবস্থাপকের পরামর্শটি তার সমস্যা সমাধানে সক্ষম হবে বলেই আমি মনে করি।

প্রশ্ন ৫ মি. তারেক 'ডেলটা ব্যাংক লি.' এর একজন গ্রাহক। তিনি লেনদেনের সুবিধার জন্য ব্যাংক কর্তৃক ইস্যুকৃত একটি ইলেকট্রনিক কার্ড ব্যবহার করেন, যা দিয়ে টাকা উত্তোলন ও কেনাকাটা করা যায়। অন্যদিকে তার বন্ধু মি. শফিক এমন একটি ইলেকট্রনিক কার্ড ব্যবহার করেন, যা দিয়ে টাকা উত্তোলন ও কেনাকাটা ছাড়া আরো অন্যান্য কাজ করা যায়।

//সি. বো. ১৭/

- ক. ই-ব্যাংকিং কী? ১
- খ. মোবাইল ব্যাংকিং কেন জনপ্রিয়? ২
- গ. ব্যাংক প্রদত্ত মি. তারেকের ইলেকট্রনিক কার্ড কোন ধরনের? ব্যাখ্যা করো। ৩
- ঘ. মি. শফিকের কার্ডটি বর্তমান বাণিজ্যে কিভাবে ভূমিকা রাখতে পারে বিশ্লেষণ করো। ৪

৫ নং প্রশ্নের উত্তর

ক ইলেকট্রনিক ব্যাংকিং হলো এমন একটি সমন্বিত প্রক্রিয়া যেখানে কম্পিউটার প্রযুক্তির মাধ্যমে গ্রাহকদের ব্যাংকিং সুবিধা ও সেবা প্রদান করা হয়।

খ মোবাইল ব্যাংকিং ব্যবস্থায় মোবাইল ফোন ব্যবহার করে গ্রাহক ব্যাংকিং সুবিধা গ্রহণের পাশাপাশি বিভিন্ন বিল পরিশোধের সুযোগ পায়, যা মোবাইল ব্যাংকিং সেবাকে জনপ্রিয় করেছে।

আধুনিক ব্যাংকিং এর নতুনতম সংযোজন হলো মোবাইল ব্যাংকিং। বাংলাদেশে ব্রাক ব্যাংক- বিকাশ নামে, ডাচ বাংলা-ব্যাংক মোবাইল ব্যাংকিং সেবা নামে ব্যাংকিং সুবিধা চালু করেছে। যা আমাদের দেশে মোবাইল ব্যাংকিংকে জনপ্রিয় করেছে।

গ উদ্দীপকে ব্যাংক প্রদত্ত মি. তারেকের ইলেকট্রনিক কার্ডটি একটি ডেবিট কার্ড।

ডেবিট কার্ডের মাধ্যমে গ্রাহকগণ তাদের ব্যাংক হিসাবের জমাকৃত অর্থ নগদ উত্তোলন সহ কেনাকাটায় অর্থ পরিশোধের সুবিধা লাভ করে। এ সুবিধা লাভের জন্য গ্রাহককে শুরুরেই ব্যাংকে টাকা জমা করতে হয়। এরপর গ্রাহক কার্ড ব্যবহার করে নিজের ইচ্ছামত সে টাকা ব্যবহার করতে পারে।

উদ্দীপকে মি. তারেক ডেলটা ব্যাংক লি. এর একজন গ্রাহক। তিনি লেনদেনের সুবিধার জন্য ব্যাংক কর্তৃক ইস্যুকৃত একটি ইলেকট্রনিক কার্ড ব্যবহার করেন। যা দিয়ে তিনি তার হিসাবের জমাকৃত অর্থ উত্তোলন করতে পারেন। এছাড়াও কেনাকাটায় অর্থ পরিশোধের সুবিধা পান। অর্থাৎ, মি. তারেকের ব্যবহৃত কার্ডটি বৈশিষ্ট্যের বিচারে একটি ডেবিট কার্ড।

ঘ উদ্দীপকে মি. শফিকের গৃহীত কার্ডটি একটি ক্রেডিট কার্ড, যা বর্তমান ব্যবসা বাণিজ্যে ধারে পণ্যক্রয়সহ ঋণ সুবিধা প্রদান করে।

এ কার্ড বর্তমান ব্যবসা বাণিজ্যে বহুল ব্যবহৃত, যা ব্যাংকের একটি ইলেকট্রনিক সেবা। এবূপ কার্ডের মাধ্যমে ব্যাংক গ্রাহককে ঋণ সুবিধা প্রদান করে থাকে। এছাড়াও বাকিতে পণ্য বা সেবা ক্রয়েও ক্রেডিট কার্ড জনপ্রিয়।

উদ্দীপকে মি. শফিক ব্যাংক প্রদত্ত একটি ইলেকট্রনিক কার্ড ব্যবহার করেন। উক্ত কার্ড দিয়ে তিনি ধারে টাকা উত্তোলন ও বাকিতে কেনাকাটা করতে পারবেন। অর্থাৎ, মি. শফিকের গৃহীত ইলেকট্রনিক কার্ডটি ব্যাংকের ক্রেডিট কার্ড।

ব্যবসা বাণিজ্যের ক্ষেত্রে দৈনন্দিন কার্য সম্পাদনে নগদ অর্থের পাশাপাশি বাকিতে পণ্য ক্রয়ের প্রয়োজন হয়। এবূপ কেনাকাটায় ক্রেতা ও বিক্রেতা উভয়কেই পূর্ব পরিচিত হতে হয়। অর্থাৎ পূর্ব পরিচিত না হলে বাকিতে পণ্য ক্রয়ে বাধার সৃষ্টি হয়। এ বাধা দূরীকরণে বর্তমানে ক্রেডিট কার্ড পণ্যের মূল্য পরিশোধের ব্যবস্থা করে। এটি ব্যাংক প্রদত্ত এক ধরনের ঋণ। এর মাধ্যমে ব্যাংক তার গ্রাহককে একটি নির্দিষ্ট সীমা পর্যন্ত নির্ধারিত সুদের বিনিময়ে অর্থের যোগান দিয়ে থাকে। ফলশ্রুতিতে ব্যবসা- বাণিজ্যের গতিশীলতা বজায় থাকে।

সহায়ক তথ্য

ক্রেডিট কার্ড : এই কার্ডের মাধ্যমে ব্যাংক একটি নির্দিষ্ট পরিমাণ অর্থ ঋণ দেয়। যেমন- গ্রাহক তার হিসাবে টাকা না থাকলেও ৬,০০০ টাকা পর্যন্ত উত্তোলন করতে পারবেন। এটি একটি ঋণ। ৬,০০০ টাকা পরিশোধ করার পর গ্রাহক আবার ৬,০০০ টাকা চাইতে পারবেন।

প্রশ্ন ৬ শাহীন তার ব্যাংক প্রদত্ত বিশেষ চুম্বকীয় কার্ড ব্যবহার করে যে কোনো সময় তার হিসাবে জমাকৃত অর্থ উত্তোলন করতে পারেন। অপরদিকে রবিন তার ব্যাংক প্রদত্ত একই প্রকৃতির কার্ড ব্যবহার করে তার হিসাবে পর্যাপ্ত পরিমাণ টাকা না থাকলেও যাবতীয় কেনাকাটা এবং বিল পরিশোধ করতে পারেন, যা তিনি পরবর্তীতে সুদসহ ব্যাংককে পরিশোধ করেন।

//সি. বো. ১৭/

- ক. SWIFT কী? ১
- খ. অনলাইন ব্যাংকিং-এর সুবিধা কী? ব্যাখ্যা করো। ২
- গ. উদ্দীপকে শাহীন-এর ব্যবহৃত কার্ডের নাম কী? ব্যাখ্যা করো। ৩
- ঘ. উদ্দীপকে উল্লিখিত কার্ড দুটির মধ্যে কোনটি উত্তম? তোমার উত্তরের সপক্ষে যুক্তি দাও। ৪

৬ নং প্রশ্নের উত্তর

ক যে নেটওয়ার্কের মাধ্যমে আন্তর্জাতিক লেনদেন ও তথ্য সহজে ও নিরাপদে আদান-প্রদান করা হয় তাকে SWIFT (The Society for Worldwide Interbank Financial Technology) বলে।

খ অনলাইন ব্যাংকিং এর প্রধান সুবিধা হলো এর মাধ্যমে খুব সহজে ও দ্রুত ব্যাংকিং কার্যক্রম সম্পন্ন করা যায়।

এ পদ্ধতিতে গ্রাহক ব্যাংকের যেকোনো শাখার মাধ্যমে তার প্রয়োজনীয় লেনদেন করতে পারবেন। এছাড়া অনলাইন ব্যাংকিং এ ২৪ ঘণ্টা সেবা গ্রহণ করা সম্ভব, যা ব্যাংকিং লেনদেনে গতিশীলতা আনে।

প্রশ্ন ১ উদ্দীপকে শাহীনের ব্যবহৃত কার্ডটি হলো ডেবিট কার্ড।

ডেবিট কার্ড হলো ইলেকট্রনিক ব্যাংকিং এর একটি পণ্য বা সেবা। এ কার্ড ব্যবহার করে গ্রাহক যেকোনো সময় নগদ উত্তোলন ও পণ্যের মূল্য পরিশোধ করতে পারেন। তবে এক্ষেত্রে গ্রাহকের হিসাবে পর্যাপ্ত পরিমাণ অর্থ থাকতে হয়।

উদ্দীপকে শাহীন তার ব্যাংকের কাছ থেকে একটি বিশেষ চুম্বকীয় কার্ড গ্রহণ করেন। কার্ডটি ব্যবহার করে তিনি যে কোনো সময় তার হিসাবে জমাকৃত অর্থ উত্তোলন করতে পারেন। অর্থাৎ তার হিসাবে টাকা থাকা সাপেক্ষে এই কার্ড ব্যবহার করে তিনি নগদ অর্থ উত্তোলন করতে পারবেন। এ সকল বৈশিষ্ট্য বিবেচনায় বলা যায়, তার ব্যবহৃত কার্ডটির সাথে ডেবিট কার্ডের মিল রয়েছে। কেননা ডেবিট কার্ডের গ্রাহকরাই এমন সুবিধা পেয়ে থাকে। তাই বলা যায়, শাহীন ইলেকট্রনিক ব্যাংকিং এর ডেবিট কার্ড সেবাটি গ্রহণ করেছেন।

প্রশ্ন ২ উদ্দীপকে উল্লিখিত কার্ড দুটির মধ্যে রবিনের ব্যবহৃত ক্রেডিট কার্ড সেবাটি অধিক উত্তম।

ক্রেডিট কার্ড হলো ইলেকট্রনিক ব্যাংকিং এর অন্যতম একটি পণ্য বা সেবা। গ্রাহকের হিসাবে টাকা না থাকলেও গ্রাহক এ কার্ডের মাধ্যমে নগদ উত্তোলন ও কেনাকাটার মূল্য পরিশোধ করতে পারেন।

উদ্দীপকে শাহীন তার কার্ড ব্যবহার করে তার হিসাবে জমাকৃত অর্থ যেকোনো সময় উত্তোলন করতে পারেন। অন্যদিকে রবিন একই ধরনের কার্ড ব্যবহার করে তার হিসাবে পর্যাপ্ত অর্থ জমা না থাকলেও নগদ অর্থ উত্তোলন করতে পারেন। অর্থাৎ শাহীন ব্যবহার করেন ডেবিট কার্ড এবং রবিন ব্যবহার করেন ক্রেডিট কার্ড।

ক্রেডিট কার্ড ব্যবহারের ফলে রবিন একটি নির্দিষ্ট সীমা পর্যন্ত ঋণ সুবিধা পান। এর ফলে তার হিসাবে টাকা না থাকলেও তিনি নগদ উত্তোলন বা বিল পরিশোধ করতে পারেন। এরূপ সুবিধা শাহীনের ব্যবহৃত ডেবিট কার্ডে নেই। এসকল বিষয় বিবেচনা করে নির্দিষ্ট বলা যায়, ডেবিট কার্ড অপেক্ষা ক্রেডিট কার্ড অধিক উত্তম।

প্রশ্ন ৩ ছাত্রজীবনে রাজশাহী মাদার বখশ হলে থাকতাম। বাড়ি থেকে টাকা পাঠালে হাতে পেতে কয়েকদিন সময় লাগত। বর্তমানে আমার বন্ধু হাবীব স্থানীয় ব্যাংকের একটি শাখা ব্যবহার করে তার ছেলেকে উন্নত প্রযুক্তিতে টাকা পাঠায়, যা পেতে তার ছেলের পাঁচ মিনিট সময় লাগে। কোনো চেক কাটারও দরকার হয় না। বর্তমান এ প্রযুক্তির অভাবে এদেশের অনেক পুরানো ব্যাংক পিছিয়ে রয়েছে।

- ক. একক ব্যাংক কী? ১
- খ. একক ব্যাংক কি শাখা ব্যাংক থেকে আলাদা? ব্যাখ্যা করো। ২
- গ. উদ্দীপকে কোন ধরনের ব্যাংকিং-এর কথা বলা হয়েছে? ব্যাখ্যা করো। ৩
- ঘ. 'পূর্বের তুলনায় বর্তমান ব্যাংক ব্যবস্থা ভালো' — উদ্দীপকের আলোকে ব্যাখ্যা করো। ৪

৭ নং প্রশ্নের উত্তর

ক কাঠামোগত দিক থেকে যে ব্যাংকের কার্যাবলি শুধু একটি নির্দিষ্ট এলাকায় সীমাবদ্ধ থাকে এবং যার কোনো শাখা থাকে না তাকে একক ব্যাংক বলে। বাংলাদেশে এ ধরনের কোনো ব্যাংক নেই।

খ সংগঠন কাঠামোর ভিত্তিতে একক ব্যাংক, শাখা ব্যাংক থেকে আলাদা। একক ব্যাংক একটি ক্ষুদ্র আয়তন ও একক শাখা বিশিষ্ট আর্থিক প্রতিষ্ঠান হলেও শাখা ব্যাংক আয়তনে বৃহৎ এবং বহুশাখা বিশিষ্ট আর্থিক প্রতিষ্ঠান। শাখা ব্যাংক গঠনে অধিক মূলধনের প্রয়োজন হলেও একক ব্যাংক গঠনে স্বল্প পরিমাণ মূলধনের প্রয়োজন হয়। এছাড়াও ঝুঁকি, মুনাফা, পরিচালন ব্যয় ও সিদ্ধান্ত গ্রহণ বিষয়ের ভিত্তিতেও ব্যাংক দুটি একটি অন্যটি থেকে আলাদা।

প্রশ্ন ৪ উদ্দীপকে ইলেকট্রনিক ব্যাংকিং-এর কথা বলা হয়েছে।

এ ধরনের ব্যাংকিং হলো ব্যাংকিং সেবা ও সুবিধা প্রদানের আধুনিক কৌশল। ইলেকট্রনিক ব্যাংকিং পদ্ধতিতে কম্পিউটার প্রযুক্তি ও অন্তর্জাল (Internet) ব্যবহার করে গ্রাহককে কম সময়ে উন্নত সেবা প্রদান করা হয়। ইলেকট্রনিক ব্যাংকিং-এর কয়েকটি সেবা হলো এটিএম, ডেবিট কার্ড, ক্রেডিট কার্ড, অনলাইন ব্যাংকিং ইত্যাদি।

উদ্দীপকে উল্লেখ্য চরিত্রের ছাত্রজীবনে দেখা ব্যাংকিং পদ্ধতির কথা বলা হয়েছে। তখন তার বাড়ি থেকে টাকা পাঠালে কয়েকদিন পর সে টাকা হাতে পৌঁছাতো। বর্তমানে তার বন্ধু হাবীব স্থানীয় ব্যাংকের মাধ্যমে ছেলেকে টাকা পাঠান। ব্যাংকে উন্নত প্রযুক্তি ব্যবহারের ফলে তার বন্ধুর ছেলে পাঁচ মিনিটের মধ্যেই এ টাকা উত্তোলন করতে পারে। অর্থাৎ আধুনিক ব্যাংকিং-এর এটিএম, ডেবিট কার্ড ও ক্রেডিট কার্ড সুবিধার মাধ্যমে বর্তমানে স্বল্প সময়ে গ্রাহকরা নিজেদের অর্থ উত্তোলন করতে পারছেন। সুতরাং, উদ্দীপকে ইলেকট্রনিক ব্যাংকিং-এর কথাই বলা হয়েছে।

প্রশ্ন ৫ উদ্দীপকে পূর্বের সনাতন ব্যাংকিং পদ্ধতি এবং বর্তমানে আধুনিক ব্যাংকিং পদ্ধতিতে গৃহীত গ্রাহক সেবার কথা বলা হয়েছে।

আধুনিক ব্যাংকিং পদ্ধতি বলতে কম্পিউটার প্রযুক্তি নির্ভর ব্যাংকিং ব্যবস্থাকে বোঝানো হয়। এ পদ্ধতিকে ইলেকট্রনিক বা ই-ব্যাংকিং পদ্ধতিও বলা হয়ে থাকে।

উদ্দীপকের চরিত্রটি তার ছাত্রজীবনে সনাতন ব্যাংকিং পদ্ধতিতে অর্থ উত্তোলন করতেন। এতে তার কয়েকদিন সময় লাগতো। বর্তমানে তার বন্ধু হাবীব মুহূর্তেই তার ছেলেকে টাকা পাঠাতে পারেন। তার ছেলেও ঐ টাকা দ্রুতই উত্তোলন করতে পারে।

পূর্বে ব্যবহৃত সনাতন ব্যাংকিং পদ্ধতিতে অর্থ পাঠাতে অনেক সময় লাগতো। বর্তমানে কম্পিউটার প্রযুক্তি নির্ভর ব্যাংক ব্যবস্থার কারণেই হাবীব তার ছেলেকে ৫ মিনিটের মধ্যে অর্থ পাঠাতে পারেন। আবার, এ ব্যবস্থায় তার ছেলেও যেকোনো সময়ে ব্যাংক থেকে নগদ অর্থ উত্তোলন করতে পারে। এসকল সুবিধা বিবেচনায় বলা যায়, পূর্বের তুলনায় বর্তমান ব্যাংক ব্যবস্থা ভালো, এ বক্তব্যটি যথার্থ হয়েছে।

প্রশ্ন ৬ জনাব মুবিন একজন ব্যবসায়ী। তিনি তার আরেক ব্যবসায়ী বন্ধু মি. জুবিনের কাছে কিছু টাকা পান। পাওনা টাকা চাইতে গেলে মি. জুবিন তাকে নগদ টাকা না দিয়ে একটি চেক দেয়। চেকটি 'Y' ব্যাংক ফিরোজপুর শাখার ম্যানেজারের নিকট দিলে তাৎক্ষণিকভাবে হিসাব নম্বর খুঁজে পায় না। পরে অনেক নথিপত্র অনুসন্ধান করলে হিসাবটি পাওয়া যায়। কিন্তু দীর্ঘদিন কোনো লেনদেন নেই এবং কোনো স্থিতিও নেই।

- ক. ইলেকট্রনিক ব্যাংকিং কী? ১
- খ. ব্যাংক কীভাবে ব্যবসায়িক লেনদেনের সহায়তা করে? ২
- গ. উদ্দীপকে জনাব মুবিনকে 'Y' ব্যাংক কেন তাৎক্ষণিকভাবে সেবা দিতে পারে নি? ব্যাখ্যা করো। ৩
- ঘ. গ্রাহক সেবা ধরে রাখতে এবং সেবার মান বৃদ্ধি করতে 'Y' ব্যাংক ফিরোজপুর শাখার করণীয় কী? বিশ্লেষণ করো। ৪

৮ নং প্রশ্নের উত্তর

ক যে ব্যবস্থায় কম্পিউটার প্রযুক্তি ব্যবহার করে অতিদ্রুত ও নির্ভুলভাবে সম্প্রসারিত ব্যাংকিং সেবা দেয়া হয় তাকে ইলেকট্রনিক ব্যাংকিং বলে।

খ ঋণদান, গ্রাহকদের পক্ষে দেনা-পাওনা নিষ্পত্তি, অর্থ স্থানান্তর ইত্যাদি কার্যাবলি সম্পাদনের মাধ্যমে ব্যাংক ব্যবসায়িক লেনদেনে সহায়তা প্রদান করে।

ব্যাংক চেক, পে-অর্ডার, ব্যাংক ড্রাফট ইত্যাদি ইস্যুর মাধ্যমে বিনিময়ের মাধ্যম সৃষ্টি করে। এসব বিনিময়ের মাধ্যম আর্থিক লেনদেন তথা অভ্যন্তরীণ বাণিজ্যকে সহায়তা করে। একইভাবে ব্যাংক প্রত্যয়পত্র, ভ্রমণকারীর চেক ইস্যুর মাধ্যমে বৈদেশিক ব্যবসায়িক লেনদেনে সহায়তা করছে।

৭ উদ্দীপকে অনলাইন ব্যাংকিং সুবিধা না থাকায় 'Y' ব্যাংক জনাব মুবিনকে তাৎক্ষণিকভাবে সেবা দিতে পারে নি।

অনলাইন ব্যাংকিং হলো কম্পিউটার প্রযুক্তিনির্ভর একটা নেটওয়ার্ক ব্যবস্থা। এতে একটি ব্যাংকের সাথে বিভিন্ন শাখার বা বিভিন্ন ব্যাংকের মধ্যে নেটওয়ার্ক স্থাপন করা হয় দ্রুত লেনদেন নিষ্পত্তির লক্ষ্যে।

উদ্দীপকে মি. মুবিন মি. জুবিনের নিকট থেকে একটি চেক গ্রহণ করেন। তিনি চেকটি 'Y' ব্যাংক ফিরোজপুর শাখার ম্যানেজারের নিকট জমা দিলে ম্যানেজার তাৎক্ষণিকভাবে হিসাব নম্বর খুঁজে পায় না। ফলে সেবা প্রদান করাও সম্ভব হয়নি। ব্যাংকটিতে অনলাইন ব্যাংকিং সেবাটি না থাকায় এরূপ ঘটনা ঘটেছে। কেননা, অনলাইন ব্যাংকিং সেবার মাধ্যমে সহজেই তাৎক্ষণিকভাবে গ্রাহকের হিসাবের যাবতীয় তথ্য খুঁজে পাওয়া সম্ভব। এমনকি ঐ শাখার পরিবর্তে অন্য শাখায় হিসাব খোলা থাকলেও তা খুঁজে পাওয়া সম্ভব। সুতরাং, অনলাইন ব্যাংকিং সেবা না থাকার কারণেই তাৎক্ষণিক সেবা প্রদান সম্ভব হয়নি।

৮ উদ্দীপকে গ্রাহক সেবা ধরে রাখতে এবং সেবার মান বৃদ্ধি করতে 'Y' ব্যাংক ফিরোজপুর শাখার করণীয় হলো ই-ব্যাংকিং সেবা চালু করা। ইলেকট্রনিক ব্যাংকিং বা ই-ব্যাংকিং সেবা হলো সার্বিক ব্যাংকিং ডেলিভারি সেবা ব্যবস্থার উন্নততর পদ্ধতি।

উদ্দীপকে জুবিনের নিকট থেকে প্রাপ্ত চেকটি মুবিন 'Y' ব্যাংকে জমা দিলে ব্যাংক তাৎক্ষণিকভাবে সেবা প্রদানে ব্যর্থ হয়। কেননা, অনলাইন ব্যাংকিং সেবাটি না থাকায় ব্যাংক ম্যানেজারের হিসাবের তথ্য খুঁজে পেতে অনেক সময় লাগে। যার ফলে তাৎক্ষণিক সেবা প্রদান সম্ভব হয়নি।

বাণিজ্যিক ব্যাংক হিসেবে 'Y' ব্যাংকের সাফল্য নির্ভর করে গ্রাহক সন্তুষ্টির ওপর। আর গ্রাহক সন্তুষ্টি নির্ভর করে গ্রাহক সেবা বা এই সেবার মানের ওপর। ইলেকট্রনিক ব্যাংকিং ছাড়া বর্তমান যুগে 'Y' ব্যাংক কোনোভাবেই অধিক গ্রাহক সন্তুষ্টি অর্জন করতে পারবে না। কেননা, ই-ব্যাংকিং এর অনলাইন ব্যাংকিং, এটিএম সুবিধা, হোম ব্যাংকিং, নিকাশ ঘর, বিক্রয় বিন্দু সেবাসমূহ গ্রাহক সেবার মান বৃদ্ধিতে সহায়তা করে। সুতরাং, Y ব্যাংকের করণীয় হলো ই-ব্যাংকিং সেবাসমূহের ব্যবস্থা করা।

প্রশ্ন-৯ মি. ইউসুফ একটি বাণিজ্যিক ব্যাংকের সঞ্চয়ী হিসাবের আমানতকারী। ব্যাংক তাকে একটি চেক বই ছাড়াও জরুরি লেনদেনের প্রয়োজনে একটি বিশেষ কার্ড সরবরাহ করে। তিনি উক্ত কার্ড ব্যবহার করে ATM বুথ থেকে অর্থ উত্তোলন এবং যাবতীয় কেনাকাটা সম্পন্ন করতে পারেন। অন্যদিকে তার বন্ধু সঞ্জীব আরেকটি ভিন্ন ধরনের কার্ড দিয়ে কেনাকাটা করেন। এ ধরনের কার্ড দিয়ে ঋণ সুবিধা পাওয়া যায় এবং নির্দিষ্ট সীমা পর্যন্ত বাকিতে/ধারে পণ্য ক্রয়ও করা যায়।

- | | |
|---|---|
| ক. ওয়ান স্টপ সার্ভিস কী? | ১ |
| খ. VISA CARD কোন ধরনের কার্ড? ব্যাখ্যা করো। | ২ |
| গ. উদ্দীপকে মি. ইউসুফের ব্যবহৃত কার্ডের ধরন কী? ব্যাখ্যা করো। | ৩ |
| ঘ. জীবনযাত্রার মান উন্নয়নের ক্ষেত্রে উদ্দীপকে মি. ইউসুফের ব্যবহৃত কার্ডের তুলনায় মি. সঞ্জীবের কার্ডটি কি ভূমি উত্তম মনে করো? মতামত দাও। | ৪ |

৯ নং প্রশ্নের উত্তর

ক ওয়ান স্টপ সার্ভিস বলতে গ্রাহক একজন ব্যাংক কর্মকর্তার কাছে গিয়েই তার প্রয়োজনীয় সকল সার্ভিস পাওয়াকে বোঝায়।

খ VISA CARD এক ধরনের ক্রেডিট কার্ড।

গ্রাহকদের প্রয়োজন, বাণিজ্য প্রতিযোগিতা প্রভৃতির ওপর ভিত্তি করে ব্যাংক ডিসা কার্ড ইস্যু করে। আন্তর্জাতিক ডিসা কর্পোরেশনের সাথে সংযুক্ত যেকোনো ব্যাংক এ কার্ড ইস্যু করতে পারে। এ কার্ড ইস্যুকারী ব্যাংককে আন্তর্জাতিক ডিসা কার্ডের প্রতিনিধি বলা হয়। ব্যবসা-বাণিজ্যে ডিসা কার্ড আন্তর্জাতিকভাবে স্বীকৃত একটি ক্রেডিট কার্ড।

গ উদ্দীপকে মি. ইউসুফ ডেবিট কার্ড ব্যবহার করেছেন।

ব্যাংক ও অন্যান্য আর্থিক প্রতিষ্ঠান তাদের গ্রাহককে চূড়ক ভিত্তিক সাংকেতিক নম্বরযুক্ত এক বিশেষ ধরনের প্লাস্টিক কার্ড সরবরাহ করে। এ কার্ডকে ডেবিট কার্ড বলে। এ কার্ডের মাধ্যমে ইলেকট্রনিক পদ্ধতিতে অর্থ স্থানান্তর ও উত্তোলন করা সম্ভব হয়।

উদ্দীপকে মি. ইউসুফের একটি সঞ্চয়ী হিসাব রয়েছে। ব্যাংক তাকে চেক বই ছাড়াও একটি বিশেষ কার্ড প্রদান করেছে। জরুরি লেনদেনের প্রয়োজনে তিনি এ কার্ড ব্যবহার করে ATM বুথ থেকে অর্থ উত্তোলন ও যাবতীয় কেনাকাটা সম্পন্ন করতে পারেন। ডেবিট কার্ড পণ্যমূল্য পরিশোধ, নগদ টাকা বা চেক এর বিকল্প হিসাবে ব্যবহৃত হয়। অর্থাৎ তার এই বিশেষ কার্ডটি ডেবিট কার্ড।

ঘ জীবনযাত্রার মান উন্নয়নের ক্ষেত্রে উদ্দীপকে মি. ইউসুফের ব্যবহৃত ডেবিট কার্ডের তুলনায় মি. সঞ্জীবের ব্যবহৃত ক্রেডিট কার্ডটি বেশি উত্তম বলে আমি মনে করি।

কম্পিউটার প্রযুক্তির মাধ্যমে গ্রাহকদের বিভিন্ন ব্যাংকিং সেবা প্রদান করাই ইলেকট্রনিক ব্যাংকিং। আধুনিক পরিচালনা ও সেবার মানোন্নয়নে ব্যাংক যেসব প্রযুক্তি ব্যবহার করেছে, ডেবিট কার্ড ও ক্রেডিট কার্ড এর মধ্যে অন্যতম।

উদ্দীপকে ইউসুফ ডেবিট কার্ড ব্যবহার করে ও তার বন্ধু সঞ্জীব ক্রেডিট কার্ড ব্যবহার করে। ডেবিট কার্ডের মাধ্যমে ইউসুফ যেকোনো সময় ATM বুথ থেকে অর্থ উত্তোলন করতে পারে। অন্যদিকে সঞ্জীব তার কার্ডটির মাধ্যমে ঋণ সুবিধা পায় এবং নির্দিষ্ট সীমা পর্যন্ত বাকিতে পণ্য ক্রয় করতে পারে। কিন্তু ইউসুফ বাকিতে পণ্য ক্রয় বা ঋণ সুবিধা পায় না।

ডেবিট কার্ড ও ক্রেডিট কার্ড উভয়ই পণ্যমূল্য পরিশোধ, নগদ টাকা বা চেকের বিকল্প হিসেবে ব্যবহার করা যায়। ক্রেডিট কার্ডের মাধ্যমে বাকিতে পণ্য ক্রয় করা যায়। ফলে গ্রাহক তার প্রয়োজন অনুযায়ী যখন তখন পছন্দ অনুযায়ী পণ্য কেনাকাটা করতে পারে। আন্তর্জাতিকভাবে স্বীকৃত হওয়ায় এর গ্রহণযোগ্যতা তুলনামূলকভাবে বেশি। পরবর্তীতে গ্রাহক এ ঋণ নগদে বা মাসিক কিস্তিতে পরিশোধ করার সুযোগ পায়। সুতরাং বলা যায়, জীবনযাত্রার মান উন্নয়নের ক্ষেত্রে উদ্দীপকে মি. ইউসুফের ব্যবহৃত কার্ডটির তুলনায় মি. সঞ্জীবের কার্ডটি একটি নির্দিষ্ট মেয়াদ পর্যন্ত উত্তম বলে আমি মনে করি।

প্রশ্ন-১০ মি. আরিফ একজন প্রতিষ্ঠিত কম্পিউটার ব্যবসায়ী। প্রতিদিন তাকে দ্রুত অনেক ধরনের লেনদেন সম্পন্ন করতে হয়। সেজন্য তিনি তার ব্যক্তিগত কম্পিউটারে ইন্টারনেট ব্যবহার করে ঘরে বসেই ব্যাংক হিসাবের বিভিন্ন তথ্য সম্পর্কে অবগত হতে পারেন। পরবর্তীতে তিনি মুঠোফোনে ব্যাংকিং করার সিদ্ধান্ত নিলেন। এর ফলে তিনি তার ব্যক্তিগত মুঠোফোনেই ইন্টারনেটের সাহায্যে ব্যক্তিগত গোপনীয় সংখ্যা (PIN) ব্যবহার করে যেকোনো সময় নিজের হিসাবের তথ্য সংগ্রহ ও তহবিল স্থানান্তর করতে পারেন।

- | | |
|---|---|
| ক. KYC ফরম কী? | ১ |
| খ. স্বয়ংক্রিয় নিকাশ ঘর বলতে কী বোঝায়? | ২ |
| গ. জনাব আরিফ প্রথমে কোন ধরনের ইলেকট্রনিক ব্যাংকিং সেবা গ্রহণ করতেন? ব্যাখ্যা করো। | ৩ |
| ঘ. উদ্দীপকে বর্ণিত জনাব আরিফ মুঠোফোনের মাধ্যমে যে ব্যাংকিং কার্যক্রম গ্রহণের সিদ্ধান্ত নিয়েছেন তার যৌক্তিকতা বিশ্লেষণ করো। | ৪ |

১০ নং প্রশ্নের উত্তর

ক আমানতকারী ব্যাংকে হিসাব খোলার সময় তার যাবতীয় তথ্য যে ফরমে প্রদান করে থাকে তাকে KYC ফরম বলে।

খ স্বয়ংক্রিয় নিকাশঘর (Automated Clearing House) একটি সমন্বিত ইলেকট্রনিক সেবা পদ্ধতি।

এই পদ্ধতিতে বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানের লেনদেনসমূহ ইলেকট্রনিক উপায়ে বিনিময় ও নিষ্পন্ন করা হয়। এতে আলাদা করে চেক কাটা, চেক প্রদান, গ্রাহক কর্তৃক পুনরায় চেক জমা, এসব ঝামেলা থেকে মুক্ত থাকা যায়। সাধারণত দেশের কেন্দ্রীয় ব্যাংক নিকাশঘরের কাজটি পরিচালনা করে।

গ উদ্দীপকের মি. আরিফ প্রথমে 'হোম ব্যাংকিং'-এর সেবা গ্রহণ করতেন। ঘরে বসে ব্যাংকিং কার্যক্রম পরিচালনা করার জন্য আধুনিক যে ব্যবস্থা তাকে ঘরোয়া ব্যাংকিং বা হোম ব্যাংকিং বলে।

উদ্দীপকে মি. আরিফ কম্পিউটার ব্যবসায়ী হওয়ায় প্রতিদিন তাকে ব্যাংকের মাধ্যমে অনেক লেনদেন সম্পন্ন করতে হয়। তিনি ব্যক্তিগত কম্পিউটারে ইন্টারনেট ব্যবহার করে ঘরে বসেই নিজের হিসাবে ঢুকে তথ্য সংগ্রহ করতেন। অর্থাৎ তিনি ঘরে বসেই স্বল্প সময়ে এবং কম পরিশ্রমে ব্যাংকিং কার্যক্রম পরিচালনা করতেন যা হোম ব্যাংকিংয়ের অন্যতম বৈশিষ্ট্য। সুতরাং বলা যায়, উদ্দীপকের মি. আরিফ প্রথমে 'হোম ব্যাংকিং'-এর মাধ্যমে সেবা গ্রহণ করেছেন।

ঘ উদ্দীপকে মি. আরিফ পরবর্তীতে ব্যবহৃত মোবাইল ব্যাংকিং সেবা গ্রহণের সিদ্ধান্ত যৌক্তিক।

মোবাইল হ্যান্ডসেট ব্যবহার করে ব্যাংকের সাথে যোগাযোগ প্রতিষ্ঠা, তথ্য সংগ্রহ ও লেনদেন করাকেই মোবাইল ব্যাংকিং বলে।

উদ্দীপকে মি. আরিফ একজন ব্যবসায়ী। ব্যবসায়িক কারণেই লেনদেন সম্পাদনের জন্য তিনি প্রথমে হোম ব্যাংকিং সেবা গ্রহণ করেন। পরবর্তীতে তিনি তা পরিবর্তন করে মোবাইল ব্যাংকিং সেবা গ্রহণ করেন। মোবাইল ব্যাংকিং পদ্ধতিতে PIN এর সাহায্যে নিজের হিসাবের তথ্য সহজেই বের করা যায়। দ্রুত সময়ের মধ্যে লেনদেন সম্পাদন করা যায় এবং তহবিল স্থানান্তর করা যায়। এছাড়া বিভিন্ন তথ্য গ্রাহক মোবাইল এসএমএসের মাধ্যমে পেতে পারেন। এতে ব্যাংকিং আনুষ্ঠানিকতাও কম পালন করতে হয়। অপরদিকে, হোম ব্যাংকিং-এ প্রচুর আনুষ্ঠানিকতা পালন করতে হয়। সুতরাং হোম ব্যাংকিং সেবার চেয়ে মোবাইল ব্যাংকিং অধিক উত্তম।

প্রশ্ন ১১ আমিনা একজন স্কুলপড়ুয়া ছাত্রী। একদিন সে তার মায়ের সাথে নিউমার্কেটে কেনাকাটা করতে গেল। কেনাকাটার মাঝামাঝিতে আমিনার মায়ের কাছে টাকা শেষ হয়ে গেল। তখন তিনি ডাচ-বাংলা ব্যাংকের নিউমার্কেট শাখার একটি বুথে গিয়ে টাকা তুললেন। আমিনা দেখল যে, তার মা এক ধরনের প্লাস্টিকের কার্ড একটি মেশিনের ভেতরে প্রবেশ করালেন এবং নির্দিষ্ট পরিমাণ টাকা বের হয়ে এলো। আমিনা তার মাকে জিজ্ঞেস করল মেশিনের মধ্যে এমন কী আছে যে টাকা দেয়? তখন আমিনার মা বললেন এটি একটি স্বয়ংক্রিয় মেশিন, যা দ্বারা কোনো ব্যাংক কর্মকর্তার সহায়তা ছাড়াই দিনরাত ২৪ ঘণ্টা টাকা উত্তোলন করা যায়।

/৮.৮০.১৬/

- ক. ডেবিট কার্ড কী? ১
- খ. ইলেকট্রনিক ব্যাংকিং বলতে কী বোঝায়? ২
- গ. আমিনার মা যে মেশিনটির মাধ্যমে টাকা উত্তোলন করলেন সেটি সম্পর্কে ব্যাখ্যা করো। ৩
- ঘ. উদ্দীপকের স্বয়ংক্রিয় মেশিনটি ব্যাংকিং কার্যাবলিকে কীভাবে সহজ করেছে বলে তুমি মনে করো? ব্যাখ্যা করো। ৪

১১ নং প্রশ্নের উত্তর

ক যে চুম্বকীয় শক্তিসম্পন্ন প্লাস্টিক কার্ডের মাধ্যমে গ্রাহক হিসাবের জমাকৃত অর্থ উত্তোলনের সুযোগ পায় তাকে ডেবিট কার্ড বলে।

খ উন্নততর ইলেকট্রনিক প্রযুক্তি ব্যবহার করে অতিদ্রুত, নির্ভুল ও বিস্তৃত কার্য পরিচালনায় সক্ষম ব্যাংক ব্যবস্থাকেই ই-ব্যাংকিং বলে।

ই-ব্যাংকিং পদ্ধতি সনাতন, কায়িক শ্রমনির্ভর, সীমিত সেবাসম্বলিত, মন্থর, কাগজ ও নথির জমাকৃত স্তূপের সেকেলে ব্যাংকিং পদ্ধতির অবসান ঘটিয়েছে। আর তাই ই-ব্যাংকিং হলো আধুনিক ব্যাংকিং সেবা সুবিধা প্রদানের কৌশল।

গ উদ্দীপকে আমিনার মা যে মেশিনটি ব্যবহার করে টাকা উত্তোলন করেন সেটি হচ্ছে এটিএম (Automated teller Machine)।

যে মেশিন থেকে পিনযুক্ত নির্দিষ্ট কার্ড ব্যবহার করে যেকোনো সময় অর্থ উত্তোলন করা যায় তাকে ATM বলে।

উদ্দীপকে আমিনা তার মায়ের সাথে একদিন নিউমার্কেটে যায় কেনাকাটা করতে। কিন্তু কেনাকাটার মাঝামাঝিতে তার মায়ের নগদ টাকা শেষ হয়ে যায়। তখন আমিনার মা ডাচ-বাংলা ব্যাংকের নিউমার্কেট শাখার একটি বুথে ঢুকে এক ধরনের প্লাস্টিকের কার্ড ব্যবহার করে টাকা তুললেন। কার্ড ব্যবহার করে বুথ থেকে টাকা উত্তোলন করেছেন যা ATM বুথের ব্যবহার নির্দেশ করে। তাই আমিনার মা এটিএম বুথ থেকেই টাকা উত্তোলন করেছেন।

ঘ উদ্দীপকে স্বয়ংক্রিয় মেশিনটি হলো এটিএম, যা ব্যাংকিং কার্যক্রমকে অত্যন্ত সহজ করে তুলেছে।

কোনো ব্যাংকে না গিয়ে স্বয়ংক্রিয়ভাবে পরিচালিত যে মেশিনের মাধ্যমে যেকোনো সময় অর্থ উত্তোলন করা যায়, তাকে এটিএম বলে।

উদ্দীপকে আমিনার মা মার্কেটে গিয়ে টাকার ঘাটতিতে পড়েন। টাকার প্রয়োজনে তিনি ডাচ-বাংলা ব্যাংকের বুথে গিয়ে নগদ টাকা উত্তোলন করে নিয়ে আসেন। ফলে নগদ টাকা শেষ হওয়ার পরেও তিনি পুনরায় টাকা সংগ্রহ করে কেনাকাটা করতে পারেন।

এটিএম বর্তমান যুগের একটি অন্যতম আবিষ্কার। এর মাধ্যমে মানুষের যখন-তখন অর্থ উত্তোলনের সুযোগ সৃষ্টি হয়েছে। পূর্বের দিনে সকলকেই নগদ টাকা বহন করতে হতো কিন্তু এটিএম বুথ এর কল্যাণে মানুষ কার্ড সাথে রাখলেই যেকোনো সময় টাকা উত্তোলনের মাধ্যমে নগদ টাকার সুবিধা নিতে পারে। ফলে নগদ অর্থ বহনজনিত ঝুঁকি হ্রাস পেয়েছে। পূর্বে ব্যাংকিং সময় ছাড়া অর্থ উত্তোলন করা যেত না কিন্তু বর্তমানে ATM থেকে যেকোনো সময় মানুষ অর্থ উত্তোলন করতে পারে। যার ফলে লেনদেনের গতিশীলতা বৃদ্ধি পেয়েছে। এটিএম ব্যাংকিং কার্যাবলিকে এভাবেই অত্যন্ত সহজ ও জনপ্রিয় করে তুলেছে।

প্রশ্ন ১২ জনাব শাবাব একটি বেসরকারি প্রতিষ্ঠানে কর্মরত। তার সঞ্চিত অর্থ ব্যাংকে জমা রাখার জন্য হিসাব খোলা হলে ব্যাংক তাকে একটি চেক বই ইস্যু করে। তিনি আরও সহজে বহনযোগ্য ও নিরাপদ কিছু দাবি করেন। ব্যাংক তাকে চাহিদামতো জিনিসটি সরবরাহ করে।

/রাজউক উত্তরা মডেল কলেজ, ঢাকা/

- ক. বিনিময় হার কী? ১
- খ. চেকের প্রস্তুতকারীকে কী বলে? ব্যাখ্যা করো। ২
- গ. উদ্দীপকে জনাব শাবাব কোন ধরনের ব্যাংক হিসাব খুলেছেন। ব্যাখ্যা করো। ৩
- ঘ. ব্যাংক জনাব শাবাবকে যে জিনিসটি দিয়েছে তা চেকের থেকেও নিরাপদ কেন? ব্যাখ্যা করো। ৪

১২ নং প্রশ্নের উত্তর

ক যে হারে এক দেশের মুদ্রাকে অন্য দেশের মুদ্রায় রূপান্তর করা হয় তাকে বিনিময় হার বলে।

খ চেকের প্রস্তুতকারীকে আদেউটা বলে।

যিনি ব্যাংকে হিসাব খোলেন তাকে আমানতকারী বা গ্রাহক বলে। গ্রাহক তার অতিরিক্ত অর্থ হিসাবে জমা করেন। আবার প্রয়োজন অনুযায়ী জমাকৃত অর্থ উত্তোলন করতে চেকের মাধ্যমে ব্যাংকের প্রতি আদেশ দেন। এ জন্য চেকের প্রস্তুতকারী বা আমানতকারীকে আদেউটা বলা হয়।

গ উদ্দীপকে জনাব শাবাব সঞ্চয়ী ব্যাংক হিসাব খুললেন।

সঞ্চয়ের পাশাপাশি সামান্য আয়ের উদ্দেশ্যে নির্দিষ্ট আয়ের জনগণ ব্যাংকে যে হিসাব খোলে তাকে সঞ্চয়ী হিসাব বলে।

তাই তার আয়ও সীমিত। তিনি তার সঞ্চিত অর্থ ব্যাংকে রাখার জন্য একটি হিসাব খুলেন। নির্দিষ্ট আয়ের ব্যক্তিদের জন্য ব্যাংকের সঞ্চয়ী হিসাব উপযুক্ত। জনাব শাবাব একজন চাকরিজীবী হওয়ায় তিনি সঞ্চয়ী হিসাব খুলেছেন। কারণ এ হিসাবে অর্থ জমা রাখার সাথে কিছু সুদও

পাওয়া যায়। এটি হিসাবধারীর জন্য বাড়তি আয় হিসেবে বিবেচিত। এছাড়া ব্যাংক জনাব শাবাবকে একটি চেক বইও ইস্যু করে। ব্যাংক তার গ্রাহককে সঞ্চয়ী হিসাবের বিপরীতে চেক বই ইস্যু করে থাকে। তাই বলা যায়, উদ্দীপকে জনাব শাবাব সঞ্চয়ী হিসাব খুলেছেন।

ঘ ব্যাংক জনাব শাবাবকে ডেবিট কার্ড দিয়েছে, যা চেকের থেকেও নিরাপদ।

যে চুম্বকীয় প্লাস্টিক কার্ডের সাহায্যে গ্রাহক হিসাবে টাকা জমা থাকা সাপেক্ষে নগদ টাকা উত্তোলন ও ব্যয় করতে পারে, তাকে ডেবিট কার্ড বলে।

উদ্দীপকে জনাব শাবাব একটি বেসরকারি প্রতিষ্ঠানে কর্মরত। সঞ্চি়ত অর্থ জমা রাখার জন্য তিনি ব্যাংকে একটি সঞ্চয়ী হিসাব খোলেন। এর বিপরীতে ব্যাংক তাকে চেক বই ইস্যু করে। পরবর্তীতে তিনি সহজে বহনযোগ্য ও নিরাপদ মাধ্যম হিসেবে ডেবিট কার্ড দাবি করেন। এটি চেকের থেকেও নিরাপদ।

চেকে অর্থ উত্তোলন করতে হলে গ্রাহককে স্বশরীরে ব্যাংকে উপস্থিত হতে হয়। নির্দিষ্ট কার্য দিবসের বাইরে চেকের অর্থ উত্তোলন করা যায় না। তাছাড়া বাহক চেক হারিয়ে গেলে যে কেউ এ চেকের টাকা উত্তোলন করতে পারে। পক্ষান্তরে, ডেবিট কার্ড ব্যবহারে গ্রাহককে স্বশরীরে ব্যাংকে উপস্থিত হতে হয় না। দিন-রাত যেকোনো সময় এ কার্ড দ্বারা টাকা উত্তোলন করা যায়। পিন ব্যবহার করে এ অর্থ উত্তোলন করতে হয়। ফলে চেকের মতো এ কার্ড হারিয়ে গেলে গ্রাহক ক্ষতিগ্রস্ত হয় না। কারণ পিন ছাড়া টাকা উত্তোলন করা যায় না। তাই বলা যায়, ডেবিট কার্ড চেকের চেয়ে অধিক নিরাপদ।

প্রশ্ন ১৩ মি. খালেদ কোম্পানির একজন ব্যবস্থাপক। তিনি 'আলফা ব্যাংক লি.'-এ একটি হিসাব খুলে আর্থিক লেনদেন সম্পাদন করেন। ব্যাংক কর্তৃপক্ষ মি. খালেদকে সাংকেতিক নম্বরযুক্ত বিশেষ ধরনের একটি প্লাস্টিক কার্ড প্রদান করে। এটি দ্বারা চেকের বিকল্প হিসেবে জমাকৃত অর্থ উত্তোলন, পণ্যদ্রব্য ক্রয় করা যায়। তিনি কোম্পানির কাজে ব্যস্ত থাকার কারণে বিমার প্রিমিয়াম, গ্যাস, পানি, বিদ্যুৎ বিল নিয়মিত পরিশোধের ক্ষেত্রে সমস্যার সম্মুখীন হচ্ছেন। তিনি সমস্যাসমূহ ব্যাংক কর্তৃপক্ষকে জানালে, ব্যাংক কর্তৃপক্ষ ব্যাংকের ওয়েবসাইটে নাম ও নির্দিষ্ট পাসওয়ার্ড ব্যবহার করে ব্যাংকিং সেবা গ্রহণের পরামর্শ দেয়।

[নিচের ডেম কলেক, ঢাকা]

- ক. স্বয়ংক্রিয় নিকাশঘর কী? ১
- খ. বর্তমানে ATM-এর ব্যবহার এত জনপ্রিয় কেন? ২
- গ. উদ্দীপকে মি. খালেদ ব্যাংক থেকে কোন ধরনের কার্ড পেয়েছেন বলে তুমি মনে করো? এই কার্ডের গুরুত্ব মূল্যায়ন করো। ৩
- ঘ. তুমি কী মনে করো বর্তমানে প্রায় সকল ধরনের লেনদেন ব্যাংক কেন্দ্রীক হওয়া সম্ভব? উদ্দীপকের আলোকে মন্তব্য করো। ৪

১৩ নং প্রশ্নের উত্তর

ক ইলেকট্রনিক মাধ্যম ব্যবহার করে স্বয়ংক্রিয়ভাবে প্রতিষ্ঠানের দেনা-পাওনা নিষ্পত্তির ব্যবস্থাকে স্বয়ংক্রিয় নিকাশঘর বলে।

খ সহজে ও নিরাপদে সুবিধাজনক স্থান থেকে ATM দ্বারা ব্যাংকের সাথে লেনদেন করা যায় বলে এর ব্যবহার জনপ্রিয়।

বড় বড় শহর এবং সড়কের পাশে ব্যাংকগুলো ATM বুথ স্থাপন করে। গ্রাহক তার পিনযুক্ত প্লাস্টিক কার্ড ব্যবহার করে দিন-রাত যেকোনো সময় এ মেশিন থেকে ব্যাংকিং সেবা পেয়ে থাকে। এটি সনাতন ব্যাংকিং ব্যবস্থায় সম্ভব নয়। তাছাড়া এ ব্যবস্থায় চেক বই হারিয়ে যাওয়ার ঝুঁকি থাকে না কিংবা কার্ড হারিয়ে গেলেও অন্য কেউ অর্থ উত্তোলন করতে পারে না। এ জন্য ATM খুবই জনপ্রিয়।

গ উদ্দীপকে মি. খালেদ ব্যাংক থেকে ডেবিট কার্ড পেয়েছেন।

ব্যাংক হিসাবে জমাকৃত অর্থ উত্তোলন ও কেনাকাটায় ব্যবহারের উদ্দেশ্যে ব্যাংক কর্তৃক ইস্যুকৃত পিনযুক্ত প্লাস্টিক কার্ড হলো ডেবিট কার্ড। ডেবিট কার্ড দ্বারা লেনদেন করতে হলে ব্যাংক হিসাবে পর্যাপ্ত পরিমাণ অর্থ জমা থাকতে হয়।

উদ্দীপকে মি. খালেদ কোম্পানির একজন ব্যবস্থাপক। তিনি 'আলফা ব্যাংক লি.'-এ একটি হিসাব খুলে আর্থিক লেনদেন সম্পাদন করেন। ব্যাংক কর্তৃপক্ষ মি. খালেদকে সাংকেতিক নম্বরযুক্ত বিশেষ ধরনের একটি প্লাস্টিক কার্ড প্রদান করে। এটি চেকের বিকল্প হিসেবে জমাকৃত অর্থ উত্তোলন ও পণ্যদ্রব্য কেনাকাটায় ব্যবহৃত হয়। ডেবিট কার্ড ব্যাংক থেকে নগদ অর্থ উত্তোলন ও পণ্যদ্রব্য ক্রয় করে মূল্য পরিশোধে ব্যবহৃত হয়। এ কার্ড ব্যবহার করতে হলে গ্রাহককে ব্যাংকে হিসাব খুলতে হয়। উদ্দীপকে মি. খালেদ-এর 'আলফা ব্যাংক লি.'-এ হিসাব আছে। তিনি উক্ত কার্ড জমাকৃত অর্থ উত্তোলন ও কেনাকাটায় ব্যবহার করেন। এ থেকে বলা যায়, তার কার্ডটি ডেবিট কার্ড।

ঘ আমি মনে করি, 'বর্তমানে প্রায় সকল ধরনের লেনদেন ব্যাংককেন্দ্রিক হওয়া সম্ভব'।

ঘরে বসে ব্যাংকের সাথে লেনদেন করার ব্যবস্থা হলো ইলেকট্রনিক ব্যাংকিং। হোম ব্যাংকিং ইলেকট্রনিক ব্যাংকিং-এর একটি পণ্য। এ ব্যবস্থায় ব্যাংক গ্রাহকের পক্ষে বিভিন্ন খরচ পরিশোধ করে।

উদ্দীপকে মি. খালেদ 'আলফা ব্যাংক লি.'-এ একটি হিসাব খোলেন। চেকের বিকল্প হিসেবে তিনি ব্যাংক থেকে ডেবিট কার্ড সংগ্রহ করেন। ব্যস্ততার কারণে তিনি বিমা প্রিমিয়াম, গ্যাস, পানি ও বিদ্যুৎ বিল পরিশোধে সমস্যার সম্মুখীন হচ্ছেন। ব্যাংক তার সমস্যা সমাধানে ওয়েবসাইটে নাম ও পাসওয়ার্ড ব্যবহার করে ব্যাংকিং সেবা গ্রহণের পরামর্শ দেয়।

গ্রাহক ঘরে বসে ব্যাংকিং সেবা গ্রহণ করতে পারে হোম ব্যাংকিং-এর মাধ্যমে। এ ব্যবস্থায় গ্রাহক একটি সফটওয়্যার বা ব্যাংকের ওয়েবসাইট ব্যবহার করে থাকে। পাসওয়ার্ড ব্যবহার করে গ্রাহক তার হিসাবে প্রবেশ করে লেনদেন করে। বিভিন্ন বিলের মূল্য পরিশোধ, অর্থ স্থানান্তর, ব্যাংক হিসাবের স্থিতি জানা এ ধরনের ব্যাংক ব্যবস্থার অন্যতম সেবা। উদ্দীপকে মি. খালেদ যেহেতু এ ধরনের ব্যাংকিং সেবা গ্রহণ করতে চান, সেহেতু তার হোম ব্যাংকিং সেবা গ্রহণ করা উচিত। এর মাধ্যমে সে তার বিলসমূহ ঘরে বসে সুবিধাজনক সময়ে পরিশোধ করতে পারবেন।

প্রশ্ন ১৪ মি. দত্ত একজন বড় ব্যবসায়ী। প্রতিদিন বিল ও পাওনা পরিশোধের জন্য তাকে ব্যাংকের সাথে বহু লেনদেন সম্পন্ন করতে হয়। তাই তিনি তার কম্পিউটারে ব্যাংক সরবরাহকৃত একটি সফটওয়্যার সংযোগ করে নিয়েছিলেন। এতে তিনি ঘরে বসেই দ্রুত অর্থ স্থানান্তর, লেনদেন, পাওনাদারকে অর্থ পরিশোধ করতে পারছেন। পরবর্তীতে তিনি মুঠোফোনেই ইন্টারনেট ব্যবস্থায় PIN ব্যবহার করে নিজ হিসাবে যেকোনো সময় ঢুকে তথ্য সংগ্রহ ও ফান্ড ট্রান্সফার করতে পারছেন।

[আদমজী ক্যান্টনমেন্ট কলেজ, ঢাকা]

- ক. SWIFT কী? ১
- খ. বর্তমানে এটিএম-এর ব্যবহার এত জনপ্রিয় কেন? ব্যাখ্যা করো। ২
- গ. মি. দত্ত প্রথমে কোন ধরনের ব্যাংকিং সেবা গ্রহণ করতেন? ব্যাখ্যা করো। ৩
- ঘ. মি. দত্ত-এর পরবর্তীতে ব্যবহৃত ইলেকট্রনিক ব্যাংকিং সেবাটি পূর্ববর্তী সেবা হতে উত্তম উক্তিটির যথার্থতা মূল্যায়ন করো। ৪

ক. আন্তর্জাতিক লেনদেন ও তথ্য আদান প্রদানে ব্যবহৃত একটি নিরাপদ নেটওয়ার্ক ব্যবস্থা হলো SWIFT (Society For Worldwide Interbank Financial Telecommunication).

খ. সহজে ও নিরাপদে সুবিধাজনক স্থান থেকে ATM দ্বারা ব্যাংকের সাথে লেনদেন করা যায় বলে এর ব্যবহার জনপ্রিয়।

বড় বড় শহর এবং সড়কের পাশে ব্যাংকগুলো ATM বুথ স্থাপন করে। গ্রাহক তার পিনযুক্ত প্লাস্টিক কার্ড ব্যবহার করে দিন-রাত যেকোনো সময় এ মেশিন থেকে ব্যাংকিং সেবা পেয়ে থাকে। এটি সনাতন ব্যাংকিং ব্যবস্থায় সম্ভব নয়। তাছাড়া এ ব্যবস্থায় চেক বই হারিয়ে যাওয়ার ঝুঁকি থাকে না কিংবা কার্ড হারিয়ে গেলেও অন্য কেউ অর্থ উত্তোলন করতে পারে না। এ জন্য ATM খুবই জনপ্রিয়।

গ. উদ্দীপকে মি. দত্ত প্রথমে হোম ব্যাংকিং সেবা গ্রহণ করতেন। সুবিধাজনক স্থান থেকে কম্পিউটার প্রযুক্তি ব্যবহার করে ব্যাংকের সাথে লেনদেন করার ব্যবস্থাই হলো হোম ব্যাংকিং। স্বশরীরে ব্যাংকে উপস্থিত হয়ে লেনদেন করার প্রয়োজনীয়তা হোম ব্যাংকিং এ নেই।

উদ্দীপকে মি. দত্ত একজন বড় ব্যবসায়ী। প্রতিদিন বিল ও পাওনা পরিশোধের জন্য তাকে ব্যাংকের সাথে বহু লেনদেন করতে হয়। তিনি ব্যাংক সরবরাহকৃত একটি সফটওয়্যার তার কম্পিউটারে সংযোগ করে নিয়েছেন। এতে ঘরে বসেই দ্রুত অর্থ স্থানান্তর, লেনদেন, পাওনাদারকে অর্থ পরিশোধ করতে পারছেন। হোম ব্যাংকিং এ গ্রাহক যেকোনো স্থান থেকে ব্যাংকের সাথে লেনদেন করতে পারে। এ ব্যবস্থায় গ্রাহককে ব্যাংক কর্তৃক সরবরাহকৃত বিশেষ কম্পিউটার সফটওয়্যার ব্যবহার করতে হয়। এর ফলে গ্রাহক পাসওয়ার্ড ব্যবহার করে সফটওয়্যার থেকে তার লেনদেন সম্পাদন করতে পারে। এতে স্বশরীরে ব্যাংকে উপস্থিত হওয়ার খরচ ও সময় সাশ্রয় হয়। উদ্দীপকে মি. দত্ত ব্যাংক কর্তৃক সরবরাহকৃত সফটওয়্যার ব্যবহার করে ঘরে বসে অর্থ স্থানান্তর ও লেনদেন করেছেন। তাই বলা যায়, মি. দত্ত হোম ব্যাংকিং সেবা নিয়েছেন।

ঘ. মি. দত্ত-এর পরবর্তীতে ব্যবহৃত ইলেকট্রনিক ব্যাংকিং সেবাটি হলো মোবাইল ব্যাংকিং, যা হোমিং এর চেয়ে উত্তম।

মোবাইল ব্যাংকিং ইলেকট্রনিক ব্যাংকিং এর অন্যতম চমক। তারবিহীন হ্যান্ডসেট ব্যবহার করে মোবাইল নেটওয়ার্কভুক্ত যেকোনো স্থান থেকে এ ব্যবস্থার লেনদেন করা সম্ভব। ব্যাংকের শাখা নেই এমন স্থানেও মোবাইল ব্যাংকিং সেবা পাওয়া যায়।

উদ্দীপকে মি. দত্ত একজন বড় ব্যবসায়ী। তিনি বিল ও পাওনা পরিশোধে ব্যাংক কর্তৃক সরবরাহকৃত একটি কম্পিউটার সফটওয়্যার ব্যবহার করতেন। এ ব্যবস্থায় ঘরে বসেই তিনি ব্যাংকের সাথে লেনদেন করতে পারতেন। এটি হোম ব্যাংকিং সেবা। পরবর্তীতে মুঠোফোনে ইন্টারনেট ব্যবস্থায় PIN ব্যবহার করে নিজ হিসাবের তথ্য সংগ্রহ ও ফান্ড ট্রান্সফার করতে পারছেন। মুঠোফোন ব্যবহার করে লেনদেন করার সুবিধা থাকায় এ ব্যবস্থাটি হলো মোবাইল ব্যাংকিং সেবা।

মুঠোফোন ব্যবহার করে মোবাইল ব্যাংকিং ব্যবস্থায় ব্যাংকের সাথে লেনদেন করা হয়। মুঠোফোনের আয়তন ছোট, ওজনও কম। যেকোনো স্থানে এটি বহনযোগ্য। তাই মোবাইল ব্যাংকিং এ যেকোনো স্থান থেকে লেনদেন করা সম্ভব। অন্যদিকে কম্পিউটার ওজনে ভারী ও বড় আকৃতির হওয়ায় যেকোনো স্থানে এটি বহনযোগ্য নয়। এর কারণে কম্পিউটার ব্যবহার করে হোম ব্যাংকিং ব্যবস্থায় সর্বকণ, সর্বঅবস্থায় লেনদেন করা সম্ভব হয় না। এছাড়া মোবাইলের ক্রয়মূল্য, কম্পিউটারের মূল্যের চেয়ে অনেক কম। এতে গ্রাহক যেকোনো সময় লেনদেন সুবিধা পেতে পারেন। এজন্যই বলা হয়, হোম ব্যাংকিং এর চেয়ে মোবাইল ব্যাংকিং উত্তম।

৩৭। জনাব মোখলেছুর রহমান মিষ্টি কেনার জন্য ফুলকলীতে গেলেন। কেনাকাটা শেষে যে বিল আসে ঐ পরিমাণ নগদ টাকা তার কাছে ছিল না। এমতাবস্থায় তিনি একটি প্লাস্টিকের কার্ডের মাধ্যমে বাকি টাকা পরিশোধ করেন। বাড়িতে যাওয়ার আগে হঠাৎ দেখলেন নদী থেকে আহরিত তাজা মাছ বিক্রি হচ্ছে। মাছ কেনার প্রবল ইচ্ছা হওয়ায় তিনি পার্শ্ববর্তী একটি বুথ থেকে তাৎক্ষণিক টাকা উত্তোলন করে মাছ কেনেন।

(আবদুল কাদির খোয়া মিষ্টি কুপজ, নরসিংদী)

ক. SWIFT-এর পূর্ণরূপ লেখ।

১

খ. স্বয়ংক্রিয় নিকাশ ঘর ব্যবস্থা গুরুত্বপূর্ণ কেন?

২

গ. জনাব মোখলেছুর রহমান মিষ্টি কেনার সময় ইলেকট্রনিক ব্যাংকিং-এর কোন সেবা গ্রহণ করেছেন? ব্যাখ্যা করো।

৩

ঘ. জনাব মোখলেছুর রহমান কর্তৃক পরবর্তী সময়ে গৃহীত সেবাটি মানুষের জীবনযাত্রার মান বৃদ্ধি ও সহজতর করেছে-উদ্দীপকের আলোকে বিশ্লেষণ করো।

৪

১৫ নং প্রশ্নের উত্তর

ক. SWIFT-এর পূর্ণরূপ হলো Society For Worldwide Interbank Financial Telecommunication.

খ. আন্তঃব্যাংকিং দেনা-পাওনার নিষ্পত্তিতে ইলেকট্রনিক প্রযুক্তি ব্যবহারের ব্যবস্থাকে স্বয়ংক্রিয় নিকাশ ঘর বলে।

ব্যাংকগুলো গ্রাহকের পক্ষে অন্য ব্যাংকের কাছ থেকে অর্থ আদায় করে। আবার গ্রাহকের পক্ষে বিভিন্ন খাতে বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানকে অর্থ পরিশোধ করে থাকে। এর ফলে ব্যাংকগুলোর মাঝে এক ধরনের আন্তঃ দেনা-পাওনার সৃষ্টি হয়। এ আন্তঃব্যাংকিং লেনদেনের নিষ্পত্তিতে স্বয়ংক্রিয় প্রযুক্তির ব্যবহারকে স্বয়ংক্রিয় নিকাশ ঘর বলে।

গ. জনাব মোখলেছুর রহমান মিষ্টি কেনার সময় ইলেকট্রনিক ব্যাংকিং-এর ডেবিট কার্ড সেবা গ্রহণ করেছেন।

পিনযুক্ত যে চৌম্বকীয় কার্ডের সাহায্যে হিসাবে পর্যাপ্ত পরিমাণ টাকা জমা থাকা সাপেক্ষে গ্রাহক লেনদেন করতে পারে, তাকে ডেবিট কার্ড বলে।

উদ্দীপকে জনাব মোখলেছুর রহমান মিষ্টি কেনার জন্য ফুলকলীতে গেলেন। কেনাকাটা শেষে যে বিল আসে ঐ পরিমাণ নগদ টাকা তার কাছে ছিল না। এমতাবস্থায় তিনি একটি প্লাস্টিকের কার্ডের সাহায্যে বাকি টাকা পরিশোধ করেন। গ্রাহকের হিসাবে টাকা থাকা শর্তে ডেবিট কার্ড দিয়ে লেনদেন করা যায়। ফলে নগদ টাকা স্বল্পতার পরও গ্রাহক স্বাচ্ছন্দ্যে কেনাকাটা করতে পারে। উদ্দীপকের জনাব মোখলেছুর রহমান একইভাবে প্লাস্টিকের কার্ড ব্যবহার করে ক্রয়কৃত পণ্যের মূল্য পরিশোধ করেছেন। তাই বলা যায়, তার ব্যবহৃত কার্ডটি ডেবিট কার্ড।

ঘ. জনাব মোখলেছুর রহমান কর্তৃক পরবর্তী সময়ে গৃহীত সেবাটি এটিএম (ATM) সেবা, যা মানুষের জীবনযাত্রার মান বৃদ্ধি ও সহজতর করেছে।

ATM হলো একটি স্বয়ংক্রিয় যন্ত্র বিশেষ। গ্রাহক দিন-রাত যেকোনো সময় পিনযুক্ত চৌম্বকীয় প্লাস্টিক কার্ড ব্যবহার করে এ মেশিন থেকে নগদ অর্থ উত্তোলন করতে পারে। এজন্য ব্যাংকের কর্মকর্তাদের উপস্থিতির প্রয়োজন হয় না।

উদ্দীপকে জনাব মোখলেছুর রহমান বাড়িতে যাওয়ার সময় লক্ষ করলেন, নদী থেকে আহরিত তাজা মাছ বিক্রি হচ্ছে। মাছ কেনার প্রবল ইচ্ছা হওয়ায় তিনি পার্শ্ববর্তী একটি বুথ থেকে তাৎক্ষণিক টাকা উত্তোলন করে মাছ ক্রয় করেন। যা ইলেকট্রনিক ব্যাংকিং-এর ATM সেবা।

সনাতন ব্যাংকিং ব্যবস্থা সপ্তাহের নির্দিষ্ট কার্য দিবসে নির্দিষ্ট সময় পর্যন্ত পাওয়া যায়। কর্মব্যস্ত লোকদের পক্ষে এ রকম ধরা বাধা সময়ের ভেতর ব্যাংকে স্বশরীরে উপস্থিত হয়ে লেনদেন করাটা সময়ের অপচয় ও কষ্টকর। অন্যদিকে, ATM ব্যবস্থায় গ্রাহককে ব্যাংকে উপস্থিত হয়ে লেনদেন করতে হয় না। রাস্তা বা জনবহুল স্থানে বসানো বুথ থেকে সহজেই কার্ড দিয়ে টাকা উত্তোলন করতে পারেন। এতে সময় ও খরচ সাশ্রয় হয়। অধিকন্তু, এ ব্যবস্থায় দিন-রাত যেকোনো সময় লেনদেন করা যায়, নগদ টাকা বহন জনিত ঝুঁকি হ্রাস করা যায়। এভাবেই জনাব মোখলেছুর রহমানের ব্যবহার ATM সেবা জীবনযাত্রার মান বৃদ্ধি করেছে।

প্রশ্ন ১৬ হঠাৎ ব্যাংক বন্ধের দিন জনাব মুকিতের নগদ টাকার প্রয়োজন পড়লে তিনি তার ব্যবহৃত ইলেকট্রনিক কার্ডটি নিয়ে কাছের একটি এটিএম বুথে যান। কার্ডটি বুথে প্রবেশ করানো মাত্রই পার্সওয়ার্ড দিয়ে টাকার পরিমাণ লিখলেই টাকা না বেরিয়ে কার্ডটি বেরিয়ে আসে। এ সময় মেশিনের মনিটরে অপরাপ্ত টাকা থাকার বিষয়টি দৃশ্যমান হয়। তিনি তার বন্ধুর কাছে গেলে তিনি বিশেষ এক ধরনের কার্ডের কথা বলেন, যা দিয়ে তিনি টাকা জমা না দিয়েও বুথ থেকে প্রায়ই অতিরিক্ত টাকা তুলতে পারেন। কার্ডটির মাধ্যমে তিনি টাকা তুলতে সক্ষম হন।

[ক্যান্টনমেন্ট পাবলিক স্কুল এ্যান্ড কলেজ, সৈয়দপুর]

- ক. ফোরফেইটিং কী? ১
খ. "নিরাপত্তাই হলো ইলেকট্রনিক ব্যাংকিংয়ের প্রধান অন্তরায়"-ব্যাখ্যা করো। ২
গ. উদ্দীপকে কোন কার্ড ব্যবহারের কারণে জনাব মুকিত প্রথমবারে টাকা উত্তোলনে ব্যর্থ হন বলে তুমি মনে করো। ৩
ঘ. জনাব মুকিতের বন্ধুর ব্যবহৃত কার্ডটি অধিক সুবিধাজনক হওয়ার বিষয়টি সম্পর্কে তোমার মতামত দাও। ৪

১৬ নং প্রশ্নের উত্তর

ক. বৈদেশিক বাণিজ্যে রপ্তানিকারকের প্রাপ্য বিলের বিপক্ষে স্বল্প ও মধ্যমেয়াদি অর্থায়নের আধুনিক ব্যবস্থাকে ফোরফেইটিং বলে।

খ. উন্নত প্রযুক্তিনির্ভর দ্রুত, নির্ভুল ও বিস্তারিত ব্যাংকিং সেবা প্রদানের আধুনিক ব্যবস্থা হলো ইলেকট্রনিক ব্যাংকিং।

ইলেকট্রনিক ব্যাংকিংয়ে সব লেনদেন কম্পিউটার ও প্রযুক্তিনির্ভর। অসং উদ্দেশ্যে যে কেউ এ ব্যবস্থায় ক্ষতি সাধন করতে পারে। ডেবিট, ক্রেডিট কার্ড ব্যবহারে PIN ব্যবহার করা হয়। গোপনে PIN হ্যাক করে গ্রাহকের ক্ষতি করা যায়। আবার ব্যাংকের কম্পিউটার ও নেটওয়ার্ক ব্যবস্থায় অনুপ্রবেশ করে হ্যাকারগণ ব্যাংকের মূল্যবান তথ্য ও অর্থ জালিয়াতি করতে পারে। তাই ইলেকট্রনিক ব্যাংক ব্যবস্থার প্রধান অন্তরায় হলো নিরাপত্তা।

গ. উদ্দীপকে ডেবিট কার্ড ব্যবহারের কারণে জনাব মুকিত প্রথমবারে টাকা উত্তোলনে ব্যর্থ হন।

ব্যাংক হিসাবে জমাকৃত অর্থ উত্তোলনে পিনযুক্ত যে প্লাস্টিক কার্ড ব্যবহার করা হয়, তা হলো ডেবিট কার্ড। এ কার্ড ব্যবহার করতে হলে গ্রাহককে ব্যাংকে হিসাব খুলে পর্যাপ্ত পরিমাণ অর্থ জমা করতে হয়।

উদ্দীপকে হঠাৎ ব্যাংক বন্ধের দিন জনাব মুকিতের নগদ টাকার প্রয়োজন পড়লে তিনি তার ইলেকট্রনিক কার্ডটি নিয়ে কাছের একটি এটিএম বুথে যান। কার্ডটি বুথে প্রবেশ করানো মাত্রই পার্সওয়ার্ড দিয়ে টাকার পরিমাণ লিখলেই টাকা না বেরিয়ে কার্ডটি বেরিয়ে আসে। এ সময় মেশিনের মনিটরে অপরাপ্ত টাকা থাকার বিষয়টি দৃশ্যমান হয়। ডেবিট কার্ড ব্যবহার করে ব্যাংক থেকে জমাকৃত অর্থ উত্তোলন করা হয়। জমাকৃত অর্থের অতিরিক্ত অর্থ এ কার্ডের দ্বারা উত্তোলন করা যায় না। উদ্দীপকের জনাব মুকিতের ব্যাংক হিসাবে পর্যাপ্ত পরিমাণ টাকা না থাকায় তিনি তার কার্ড দ্বারা ATM বুথ থেকে টাকা উত্তোলনে ব্যর্থ হন। এটি প্রমাণ করে, তার কার্ডটি ডেবিট কার্ড। কারণ ডেবিট কার্ড দ্বারা জমাকৃত অর্থের অতিরিক্ত অর্থ উত্তোলন করা যায় না।

ঘ. জনাব মুকিতের বন্ধুর ব্যবহৃত কার্ডটি ক্রেডিট কার্ড যা ডেবিট কার্ডের চেয়ে অধিক সুবিধাজনক।

ডেবিট কার্ডের মতো ক্রেডিট কার্ড দ্বারা নগদ অর্থ উত্তোলন ও নির্দিষ্ট প্রতিষ্ঠান থেকে পণ্য ক্রয় করা যায়। ব্যাংক হিসাবে জমাকৃত অর্থের বেশি অর্থ ডেবিট কার্ড দ্বারা উত্তোলন করা যায় না। কিন্তু ক্রেডিট কার্ডের মাধ্যমে অতিরিক্ত অর্থ উত্তোলন করা সম্ভব।

উদ্দীপকে জনাব মুকিত হঠাৎ টাকার প্রয়োজনে কাছের বুথে যান। তার প্লাস্টিক কার্ডটি বুথে প্রবেশ করালে কোনো টাকা বের হয়নি। কারণ তার হিসাবে পর্যাপ্ত পরিমাণ টাকা ছিল না। অর্থাৎ তার ব্যবহৃত কার্ডটি

ডেবিট কার্ড। অন্যদিকে, তার বন্ধু এমন একটি কার্ডের কথা বলেন যার দ্বারা টাকা জমা না দিয়েও বুথ থেকে অতিরিক্ত টাকা তোলা সম্ভব। অর্থাৎ তার বন্ধুর ব্যবহৃত কার্ডটি ক্রেডিট কার্ড।

ডেবিট ও ক্রেডিট উভয় কার্ডের ব্যবহার সমান। বুথ থেকে নগদ অর্থ উত্তোলনে, ক্রয়কৃত পণ্যের মূল্য পরিশোধে এ দু'টি কার্ড ব্যবহৃত হয়। ডেবিট কার্ড ব্যবহার করতে হলে গ্রাহকের হিসাবে প্রথমে টাকা জমা করতে হয়। জমাকৃত অর্থ পরবর্তীতে এ কার্ডের মাধ্যমে উত্তোলন করা হয়। অপরদিকে, ক্রেডিট কার্ড হলো এক প্রকার ঋণ। এ কার্ডের সাহায্যে জমাকৃত অর্থের চেয়ে বেশি টাকা উত্তোলন করা যায় বা কেনাকাটায় ব্যবহার করা যায়। এরূপ ঋণ সুবিধার কারণে মুকিতের বন্ধু ক্রেডিট কার্ড দ্বারা জমাকৃত অর্থের অতিরিক্ত উত্তোলন করতে পেরেছেন, যা মুকিতের ব্যবহৃত ডেবিট কার্ডের চেয়ে অধিক সুবিধাজনক।

প্রশ্ন ১৭ মালিহা ও নিশিতা বসুন্ধরা সিটিতে কেনাকাটা করতে গেল। দুজনেই কোনো নগদ টাকা নিয়ে যায়নি। অথচ প্রচুর পরিমাণে কেনাকাটা ও খাওয়া-দাওয়া করলো। তারা এক ধরনের কার্ড ব্যবহার করে কেনাকাটার মূল্য পরিশোধ করেছে। মালিহার ব্যাংক হিসাবে টাকা ছিল কিন্তু নিশিতার হিসাবে কোন টাকা ছিল না।

[কুমিল্লা ভিক্টোরিয়া সরকারি কলেজ]

- ক. ওয়ান স্টপ সার্ভিস কী? ১
খ. মোবাইল ব্যাংকিং বলতে কী বোঝায়? ২
গ. মালিহা কোন ধরনের কার্ড ব্যবহার করেছে? ব্যাখ্যা করো। ৩
ঘ. নিশিতার হিসাবে টাকা না থাকলেও সে কী কার্ড ব্যবহার করে কেনাকাটা করল? বিশ্লেষণ করো। ৪

১৭ নং প্রশ্নের উত্তর

ক. যে ব্যবস্থায় গ্রাহক ভিন্ন ভিন্ন সেবার জন্য ভিন্ন ভিন্ন কর্মকর্তার নিকট না গিয়ে একজন কর্মকর্তার সাহায্যে সব ব্যাংকিং সুবিধা ভোগ করে, তাকে ওয়ান স্টপ সার্ভিস বলে।

খ. তারবিহীন মোবাইল প্রযুক্তি ব্যবহার করে ব্যাংকের সাথে লেনদেন করার ব্যবস্থা হলো মোবাইল ব্যাংকিং।

আধুনিক ব্যাংকিং ব্যবস্থার অন্যতম উপহার মোবাইল ব্যাংকিং। এর ফলে গ্রাহককে সরাসরি ব্যাংকে উপস্থিত হতে হয় না। ন্যূনতম আনুষ্ঠানিকতা পালন করে ব্যাংক পিনযুক্ত একটি হিসাবের ব্যবস্থা করে। এর মাধ্যমে গ্রাহক যেকোনো স্থানে বসে ব্যাংকের সাথে লেনদেন করতে সক্ষম হয়। এর ফলে সময় ও শ্রমের সাশ্রয় হয়।

গ. উদ্দীপকে মালিহা 'ডেবিট কার্ড' ব্যবহার করেছে।

ব্যাংক হিসাবে পর্যাপ্ত পরিমাণ টাকা থাকার শর্তে পিনযুক্ত যে চুম্বকীয় কার্ডের সাহায্যে নগদ টাকা উত্তোলন ও কেনাকাটা করা যায়, তাকে ডেবিট কার্ড বলে।

উদ্দীপকে মালিহা ও নিশিতা বসুন্ধরা সিটিতে কেনাকাটা করতে গেল। দুজনেই কোনো নগদ টাকা নিয়ে যায়নি। অথচ প্রচুর পরিমাণে কেনাকাটা ও খাওয়া দাওয়া করল। তারা এক ধরনের কার্ড ব্যবহার করে কেনাকাটার মূল্য পরিশোধ করেছে। মালিহার ব্যাংক হিসাবে টাকা ছিল। ব্যাংক হিসাবে টাকা থাকার শর্তে ডেবিট কার্ড দ্বারা লেনদেন করা যায়। উদ্দীপকে মালিহার হিসাবে পর্যাপ্ত টাকা থাকার কারণে সে লেনদেন করতে পেরেছে। এ থেকে বলা যায়, সে ডেবিট কার্ড ব্যবহার করেছে।

ঘ. উদ্দীপকে নিশিতার হিসাবে টাকা না থাকলেও সে ক্রেডিট কার্ড ব্যবহার করে কেনাকাটা করল।

যে চুম্বকীয় কার্ডের সাহায্যে গ্রাহক হিসাবে টাকা জমা না থাকা সত্ত্বেও লেনদেন করতে পারে, তাকে ক্রেডিট কার্ড বলে।

উদ্দীপকে মালিহা ও নিশিতা কোনো প্রকার টাকা পয়সা ছাড়াই বসুন্ধরা সিটিতে কেনাকাটা করতে গেল। তারা এক ধরনের কার্ড ব্যবহার করে

তাদের লেনদেন সম্পন্ন করল। এক্ষেত্রে মালিহার হিসাবে টাকা থাকলেও নিশিতার হিসাবে কোনো টাকা ছিল না।

ব্যাংক গ্রাহককে দু'ধরনের কার্ড ইস্যু করে থাকে। একটি ডেবিট কার্ড, অন্যটি ক্রেডিট কার্ড। ব্যাংক হিসাবে জমাকৃত অর্থ খরচে ব্যবহৃত হয় ডেবিট কার্ড। অপরদিকে, ব্যাংক থেকে গৃহীত ঋণের অর্থ ব্যবহারে ব্যবহৃত হয় ক্রেডিট কার্ড। এজন্য ডেবিট কার্ড ব্যবহারে হিসাবে টাকা জমা থাকতে হয় আর ক্রেডিট কার্ড ব্যবহারে হিসাবে টাকা জমা থাকতে হয় না। উদ্দীপকের নিশিতা তার হিসাবে টাকা জমা না থাকার পরও লেনদেন করতে সক্ষম হয়েছে। তাই বলা যায়, তার ব্যবহৃত কার্ডটি ক্রেডিট কার্ড।

প্রশ্ন ▶ ১৮ মোশাররফ সাহেব তার স্ত্রীকে নিয়ে সিলেট বেড়াতে যান। কয়েক দিন পর তার টাকার প্রয়োজন হলে তিনি তার বন্ধু রাহাতকে ফোন করেন। রাহাত তাকে বলেন, তিনি তার নিজের ব্যাংক হিসাব থেকেই টাকা উত্তোলন করতে পারবেন যদি তার হিসাবে কোনো টাকা না থাকে। তারপর মোশাররফ সাহেব ব্যাংক থেকে টাকা উত্তোলন করেন।

[ক্যান্টনমেন্ট কলেজ, যশোর]

- ক. জামানত কী? ১
- খ. ব্যাংক কীভাবে সাধারণ সঙ্ক্টিত তহবিল গঠন করে? ২
- গ. মোশাররফ সাহেব কীভাবে তার ব্যাংক হিসাবের টাকা উত্তোলন করতে পেরেছিলেন? ব্যাখ্যা করো। ৩
- ঘ. ব্যাংক হিসাবে টাকা না থাকার পরও মোশাররফ সাহেব টাকা উত্তোলনের ফলে তার ওপর কী ধরনের প্রভাব পড়বে? বিশ্লেষণ করো। ৪

১৮ নং প্রশ্নের উত্তর

ক. ঋণ পরিশোধের নিশ্চয়তা হিসেবে ঋণগ্রহীতা ব্যাংকের নিকট যে স্থাবর-অস্থাবর সম্পত্তি বন্ধক রাখে তাকে জামানত বলে।

খ. অর্জিত মুনাফার একটি নির্দিষ্ট অংশ জমা করে ব্যাংক সঙ্ক্টিত তহবিল গঠন করে।

ব্যাংকের অভ্যন্তরীণ তহবিলের একটি উৎস হলো সঙ্ক্টিত তহবিল। বিভিন্ন উদ্দেশ্যে ব্যাংক ভিন্ন ভিন্ন সঙ্ক্টিত তহবিল সৃষ্টি করে। ব্যাংক প্রতিবছর অর্জিত মুনাফার সম্পূর্ণ অংশ শেয়ারমালিকদের মাঝে লভ্যাংশ হিসেবে বন্টন করে না। ভবিষ্যৎ বিনিয়োগ ও বিভিন্ন প্রয়োজন মেটাতে একটি অংশ সংরক্ষণ করে। এভাবে সংরক্ষিত মুনাফা সঙ্ক্টিত তহবিল সৃষ্টি করে।

গ. মোশাররফ সাহেব ক্রেডিট কার্ডের মাধ্যমে তার ব্যাংক হিসাব থেকে টাকা উত্তোলন করতে পেরেছিলেন।

ঋণ সুবিধায়ুক্ত যে প্লাস্টিক কার্ড দ্বারা গ্রাহক নগদ অর্থ উত্তোলন ও ব্যকিতে পণ্যদ্রব্য ক্রয়ের সুযোগ পেয়ে থাকে, তা হলো ক্রেডিট কার্ড।

উদ্দীপকে মোশাররফ সাহেব তার স্ত্রীকে নিয়ে সিলেট বেড়াতে যান। কয়েক দিন পর তার টাকার প্রয়োজন হলে তিনি তার বন্ধু রাহাতকে ফোন করেন। রাহাত তাকে বলেন, তিনি তার নিজ হিসাব থেকেই টাকা উত্তোলন করতে পারবেন যদি তার হিসাবে কোনো টাকা না থাকে। তারপর মোশাররফ সাহেব ব্যাংক থেকে টাকা উত্তোলন করেন। ক্রেডিট কার্ড দ্বারা গ্রাহক তার হিসাবে জমাকৃত অর্থের চেয়ে অতিরিক্ত টাকা উত্তোলন করতে পারেন, যা গ্রাহকের জন্য ঋণ হিসেবে বিবেচিত হয়। উদ্দীপকে মোশাররফ সাহেবের ব্যাংক হিসাবে টাকা জমা না থাকা সত্ত্বেও তিনি টাকা উত্তোলন করতে পেরেছিলেন। এ থেকে বলা যায়, তিনি ক্রেডিট কার্ড ব্যবহার করেছেন।

ঘ. ব্যাংক হিসাবে টাকা না থাকার পরও মোশাররফ সাহেব কর্তৃক টাকা উত্তোলনের ফলে তা তার জন্য ঋণ হিসেবে বিবেচিত হবে।

ক্রেডিট কার্ড দ্বারা গ্রাহক তার হিসাবে জমাকৃত অর্থের চেয়ে অতিরিক্ত অর্থ উত্তোলন করতে পারেন। গ্রাহক পরবর্তীতে হিসাবে টাকা জমা করলে, এ ঋণের অর্থ ব্যাংক সুদসহ কেটে নেয়।

উদ্দীপকে মোশাররফ তার স্ত্রীকে নিয়ে সিলেট বেড়াতে যান। কিছুদিন পর নগদ টাকা শেষ হয়ে গেলে তিনি বন্ধুর পরামর্শে ক্রেডিট কার্ড ব্যবহার করে হিসাব থেকে টাকা উত্তোলন করতে সক্ষম হন। কিন্তু তার হিসাবে কোনো অর্থ জমা ছিল না। এভাবে উত্তোলিত জমাতিরিক্ত অর্থ ব্যাংক কর্তৃক প্রদত্ত এক ধরনের ঋণ।

গ্রাহক তার হিসাবে টাকা জমা করলে, ব্যাংক গ্রাহকের হিসাবকে ক্রেডিট করে আর উত্তোলন করলে তার হিসাবকে ডেবিট করে। ক্রেডিট কার্ড দ্বারা জমাতিরিক্ত অর্থ উত্তোলনের ফলে গ্রাহকের হিসাব ডেবিট করা হয়। পরবর্তীতে গ্রাহক তার হিসাবে টাকা জমা করলে এ ডেবিট জের সমন্বয় করা হয়। উদ্দীপকে মোশাররফ সাহেব জমাতিরিক্ত অর্থ উত্তোলন করেছেন। তাই তার হিসাবকে ডেবিট করা হয়েছে। এর ফলে তার হিসাবে বর্তমানে ডেবিট জের রয়েছে, যা ব্যাংকের জন্য সম্পদ আর গ্রাহকের জন্য দায়।

প্রশ্ন ▶ ১৯ নাহিদ সাহেব ডাচ-বাংলা ব্যাংকের মোবাইল ব্যাংকিং ব্যবহার করে নানা ধরনের সুবিধা পাচ্ছেন। তিনি মোবাইল ব্যাংকিং-এর বিভিন্ন সেবা সম্পর্কে তার প্রতিবেশী আলামিন সাহেবকে বলেন। আলামিন সাহেব সব শুনে ডাচ-বাংলা ব্যাংকের মোবাইল ব্যাংকিং খুলতে আগ্রহী হন।

[ক্যান্টনমেন্ট কলেজ, যশোর]

- ক. One Stop Service কী? ১
- খ. ডেবিট কার্ড ও ক্রেডিট কার্ডের মধ্যে ২টি পার্থক্য লিখ। ২
- গ. উদ্দীপকে উল্লিখিত মোবাইল ব্যাংকিং-এর যে সব সুবিধা সম্পর্কে বলা হয়েছে তা ব্যাখ্যা করো। ৩
- ঘ. উদ্দীপকে উল্লিখিত আল আমিনের ডাচ-বাংলা ব্যাংকের মোবাইল ব্যাংকিং সেবা গ্রহণ করা যথাযথ হবে কিনা? মূল্যায়ন করো। ৪

১৯ নং প্রশ্নের উত্তর

ক. ভিন্ন ভিন্ন ব্যাংকিং সেবার জন্য ভিন্ন ভিন্ন কাউন্টারে না গিয়ে একজন কর্মকর্তার কাছ থেকে সব ব্যাংকিং সেবা পাওয়ার ব্যবস্থাকে One Stop Service বলে।

খ. ডেবিট ও ক্রেডিট কার্ড উভয়ই নগদ অর্থ উত্তোলন ও ক্রয়কৃত পণ্যদ্রব্যের মূল্য পরিশোধে ব্যবহৃত হয়। এর মধ্যে দুটি পার্থক্য নিম্নে দেয়া হলো:

শিরোনাম	ডেবিট কার্ড	ক্রেডিট কার্ড
১. উত্তোলন	হিসাবে জমাকৃত অর্থের অতিরিক্ত অর্থ উত্তোলন করা যায় না।	হিসাবে জমাকৃত অর্থের অতিরিক্ত উত্তোলন করা যায়।
২. সার্ভিস চার্জ	কুঁকি কম হওয়ার কারণে সার্ভিস চার্জও কম।	এ কার্যে কুঁকি বেশি হবার কারণে সার্ভিস চার্জও বেশি।

গ. মোবাইল ফোন ব্যবহার করে ঘরে বসেই ব্যাংকিং সেবা পেয়ে গ্রাহক নানাভাবে উপকৃত হচ্ছে।

মোবাইল ব্যাংকিং-এর আওতায় লেনদেন করতে গ্রাহককে সরাসরি ব্যাংকে উপস্থিত হতে হয় না। এতে গ্রাহকের সময়, শ্রম ও অর্থের সাশ্রয় হয়।

উদ্দীপকে নাহিদ সাহেব ডাচ-বাংলা ব্যাংকের মোবাইল ব্যাংকিং ব্যবহার করে নানা ধরনের সুবিধা পাচ্ছেন। এসব সুবিধার অন্যতম হচ্ছে নমনীয়তা। মোবাইল ব্যাংকিং ব্যবহারের ফলে গ্রাহক তার প্রয়োজনমতো

যেকোনো সময় লেনদেন করতে পারেন। তাই এ ব্যবস্থা সনাতন ব্যাংকিং সীমাবদ্ধতা দূর করেছে। মোবাইল ব্যাংকিং-এ আনুষ্ঠানিকতা কম। গ্রাহক তার ব্যবহৃত মোবাইল ফোন আর জাতীয় পরিচয়পত্র ব্যবহার করে খুব সহজে হিসাব খুলতে পারে। প্রত্যন্ত অঞ্চলে যে সকল স্থানে এখনো ব্যাংকিং সেবা পৌঁছায়নি ঐ সকল স্থানেও মোবাইল ব্যাংকিং ব্যবহার করা যায়। এ ছাড়া মোবাইল ব্যাংকিং এ গোপনীয়তাও অনেক। কারণ ফোন হারিয়ে গেলেও তৃতীয়পক্ষ পিন ব্যতীত অর্থ উত্তোলন করতে পারবে না।

২০ উদ্দীপকে উল্লিখিত আল-আমিনের ডাচ-বাংলা ব্যাংকের মোবাইল ব্যাংকিং সেবা গ্রহণ করা যথাযথ হবে।

মোবাইল ব্যাংকিং আধুনিক ব্যাংকিং ব্যবস্থার অন্যতম সংযোজন। এর মাধ্যমে মোবাইল নেটওয়ার্কভুক্ত যেকোনো স্থানে বসে গ্রাহক লেনদেন করতে পারে।

উদ্দীপকে নাহিদ সাহেব ডাচ-বাংলা ব্যাংকের মোবাইল ব্যাংকিং ব্যবহার করে নানা ধরনের সুবিধা পাচ্ছেন। তিনি মোবাইল ব্যাংকিং-এর বিভিন্ন সেবা সম্পর্কে তার প্রতিবেশী আলামিন সাহেবকে বলেন। আলামিন সাহেব সব শুনে ডাচ-বাংলা ব্যাংকের মোবাইল ব্যাংকিং খুলতে আগ্রহী হন, যা তার জন্য যথাযথ সিদ্ধান্ত।

নিরাপদে ও দ্রুত অর্থ স্থানান্তরে মোবাইল ব্যাংকিং অত্যন্ত কার্যকর। পিন ব্যবহার করে মোবাইল ব্যাংকিং এ লেনদেন করা হয় বলে এ ব্যবস্থা খুবই নিরাপদ ও গোপনীয়। অনলাইন ব্যাংকিং বা হোম ব্যাংকিং-এ লেনদেন করতে কম্পিউটার বহনের ঝামেলা মোবাইল ব্যাংকিং-এ নেই। তাই এর ব্যবহার সহজ ও সচ্ছন্দময়। তাছাড়া মোবাইল ব্যাংকিং-এর মাধ্যমে বর্তমানে পানি, বিদ্যুৎ, গ্যাসসহ আনুষঙ্গিক খরচ পরিশোধ করা যাচ্ছে। দিন রাত যেকোনো সময় অর্থ উত্তোলন ও জমা দান করা যাচ্ছে। ব্যাংকের শাখা নেই এমন স্থানেও মোবাইল ব্যাংকিং ব্যবহার করা যায়। এসব সুবিধা বিবেচনায় আলামিন সাহেবের উচিত ডাচ-বাংলা ব্যাংকে মোবাইল ব্যাংকিং হিসাব খোলা।

২১ মি. আরিফ তার দেনা পরিশোধ করার জন্য মি. শরীফকে শাপলা ব্যাংকের লাকসাম শাখার চেক প্রদান করেন। চেকটি ব্যাংকে জমা দেওয়ার তিন দিন পর মি. শরীফ টাকা সংগ্রহ করতে পারেন। কিন্তু মি. শরীফ তাৎক্ষণিকভাবে টাকা সংগ্রহ করতে চেয়েছিলেন।

[আইডিয়াল কন্সেল, ধানমন্ডি, ঢাকা]

- ক. ডেবিট কার্ড কী? ১
- খ. বিক্রয় সেবা বিন্দু বলতে কী বোঝায়? ২
- গ. উদ্দীপকে বর্ণিত মি. শরীফ কেন তাৎক্ষণিকভাবে টাকা সংগ্রহ করতে পারেন নি? ব্যাখ্যা করো। ৩
- ঘ. মি. শরীফের মতো অন্য গ্রাহকদের তাৎক্ষণিক সেবা প্রদানে শাপলা ব্যাংকের উক্ত শাখার করণীয় কী? বিশ্লেষণ করো। ৪

২০ নং প্রশ্নের উত্তর

ক. ব্যাংক হিসাবে জমাকৃত অর্থ উত্তোলন ও পণ্য দ্রব্য ক্রয়ে ব্যবহৃত প্লাস্টিক কার্ডকে ডেবিট কার্ড বলে।

খ. তাৎক্ষণিকভাবে ক্রয়কৃত পণ্যের মূল্য পরিশোধের ইলেকট্রনিক সেবা হলো বিক্রয় সেবা বিন্দু।

গ্রাহক ক্রয়কৃত পণ্যের মূল্য পরিশোধে আর্থিক প্রতিষ্ঠানে বিক্রয় বিন্দু সেবার জন্য তালিকাভুক্ত হয়। এর আওতায় গ্রাহক অনুমোদিত বিক্রেতা থেকে পণ্য ক্রয় করে তাৎক্ষণিকভাবে মূল্য পরিশোধ করতে পারে। বিক্রেতা আর্থিক প্রতিষ্ঠানে তার হিসাব বিবরণীতে ক্রেতার হিসাবকে ডেবিট আর নিজের হিসাবকে ক্রেডিট করে নেয়।

গ. সনাতন বা সাধারণ ব্যাংকিং ব্যবস্থার কারণে উদ্দীপকে বর্ণিত মি. শরীফ তাৎক্ষণিকভাবে টাকা সংগ্রহ করতে পারেনি।

প্রযুক্তিবিহীন কার্যিক শ্রমনির্ভর ব্যাংকিং ব্যবস্থা হলো সনাতন ব্যাংকিং। এ ব্যবস্থায় এক শাখার চেক অন্য শাখায় পরিশোধ করতে দীর্ঘ সময় লাগে।

উদ্দীপকে মি. আরিফ দেনা পরিশোধ করার জন্য পাওনাদার মি. শরীফকে শাপলা ব্যাংকের লাকসাম শাখার একটি চেক প্রদান করেন। কিন্তু চেকের অর্থ পেতে মি. শরীফকে তিন দিন অপেক্ষা করতে হয়েছিল। সনাতন ব্যাংকিং ব্যবস্থায় প্রযুক্তির ব্যবহার সীমিত। ফলে একই ব্যাংকের এক শাখার সাথে অন্য শাখার যোগাযোগ প্রতিষ্ঠা কষ্টকর ও সময়সাপেক্ষ। এজন্য অন্য শাখার চেকের অর্থ পরিশোধের আনুষ্ঠানিকতা পালনে অধিক সময় লাগে। উদ্দীপকে মি. শরীফ একই কারণে তাৎক্ষণিকভাবে চেকের টাকা উত্তোলন করতে পারেনি।

ঘ. মি. শরীফের মতো অন্য গ্রাহকদের তাৎক্ষণিক সেবা প্রদানে শাপলা ব্যাংকের উক্ত শাখার করণীয় হলো অনলাইন ব্যাংকিং চালু করা।

ব্যাংকের একাধিক শাখার সাথে নেটওয়ার্কভুক্ত ব্যাংকিং ব্যবস্থা হলো অনলাইন ব্যাংকিং। অনলাইন ব্যাংকিং-এ গ্রাহক ব্যাংকের এক শাখায় গিয়ে অন্য শাখার সাথে লেনদেন করতে পারে।

উদ্দীপকে মি. আরিফ তার দেনা পরিশোধ করার জন্য মি. শরীফকে শাপলা ব্যাংকের লাকসাম শাখার চেক প্রদান করেন। চেকটি ব্যাংকে জমা দেওয়ার তিন দিন পর মি. শরীফ টাকা সংগ্রহ করতে পারেন। কিন্তু মি. শরীফ তাৎক্ষণিকভাবে টাকা সংগ্রহ করতে চেয়েছিলেন।

কম্পিউটার প্রযুক্তিনির্ভর ব্যাংকের একাধিক শাখার মাঝে আন্তঃনেটওয়ার্ক স্থাপন করা হয় অনলাইন ব্যাংকিং-এ। ফলে গ্রাহক ব্যাংকের যেকোনো শাখায় উপস্থিত হয়ে অন্য শাখার সাথে লেনদেন করতে পারেন। এক্ষেত্রে চেক জমা করে নগদ অর্থ প্রাপ্তির জন্য গ্রাহককে আর দীর্ঘসময় অপেক্ষা করতে হয় না। তাৎক্ষণিকভাবে গ্রাহকের হিসাবে প্রবেশ করে গ্রাহকের হিসাবকে ডেবিট আর পাওনাদারের হিসাবকে ক্রেডিট করা হয়। তাই উদ্দীপকের শাপলা ব্যাংকের তাৎক্ষণিকভাবে চেকের অর্থ পরিশোধের জন্য অনলাইন ব্যাংকিং কার্যক্রম চালু করা উচিত।

২১ জনাব তুহিন XYZ ব্যাংকের সিলেট শাখা থেকে টাকা শাখায় তার ছেলেকে টাকা পাঠাবেন। অনেক জরুরি বিধায় টাকা একদিনের মধ্যেই পাঠাতে হবে। এজন্য তিনি ব্যাংকের শরণাপন্ন হন। ব্যাংক প্রায় সাথে সাথেই তার লেনদেনটি সম্পাদন করে দেয়।

[সফিউদ্দীন সরকার একাডেমী এড কন্সেল, গাজীপুর]

- ক. গতানুগতিক ব্যাংকিং কি? ১
- খ. ক্রেডিট কার্ড ডেবিট কার্ড অপেক্ষা উত্তম কেন? ব্যাখ্যা করো। ২
- গ. জনাব তুহিনের লেনদেনটি কোন শ্রেণির ইলেকট্রনিক ব্যাংকিং? বর্ণনা করো। ৩
- ঘ. জনাব তুহিন যে ব্যাংকের মাধ্যমে লেনদেন করেন সেটির ধরন বিশ্লেষণ করো। ৪

২১ নং প্রশ্নের উত্তর

ক. কার্যিক শ্রমনির্ভর, প্রযুক্তিবিহীন ব্যাংকিং ব্যবস্থা হলো গতানুগতিক ব্যাংকিং।

খ. ঋণ সুবিধার কারণে ক্রেডিট কার্ড ডেবিট কার্ড অপেক্ষা উত্তম। ডেবিট ও ক্রেডিট উভয় কার্ড দ্বারা ক্রয়কৃত পণ্যের মূল্য পরিশোধ ও দেনার নিষ্পত্তি করা হয়। ব্যাংক একাউন্টে টাকা জমা থাকলে ডেবিট কার্ড ব্যবহার করা যায়। একাউন্টে টাকা না থাকলেও ক্রেডিট কার্ড ব্যবহার করা যায়। এ বৈশিষ্ট্য ক্রেডিট কার্ডকে ডেবিট কার্ড অপেক্ষা বেশি জনপ্রিয় করে তুলেছে।

গ. জনাব তুহিনের লেনদেনটি অনলাইন ব্যাংকিং সেবা। কোনো নির্দিষ্ট ব্যাংকের একাধিক শাখার মাঝে কম্পিউটার প্রযুক্তিনির্ভর ব্যাংকিং ব্যবস্থা হলো অনলাইন ব্যাংকিং। উদ্দীপকে জনাব তুহিন XYZ ব্যাংকের সিলেট শাখা থেকে টাকা শাখায় তার ছেলেকে টাকা পাঠাবেন। অনেক জরুরি বিধায় তাকে একদিনের

মধ্যেই টাকা পাঠাতে হবে। এজন্য তিনি ব্যাংকের শরণাপন্ন হন। ব্যাংক প্রায় সাথে সাথেই তার লেনদেনটি সম্পাদন করে দেয়। অনলাইন ব্যাংকিংয়ে গ্রাহক ব্যাংকের এক শাখায় গিয়ে অন্য শাখার সাথে লেনদেন করার সুযোগ পান। ফলে সহজে ও দ্রুততার সাথে অন্য শাখার টাকা পাঠানো, বিল পরিশোধ বা অন্যদের পাঠানো অর্থ উত্তোলন করতে পারেন। এক্ষেত্রে ব্যাংকের একাধিক শাখা জড়িত থাকলেও ব্যাংক কিন্তু একটি। উদ্দীপকে জনাব তুহিন XYZ ব্যাংকে গিয়ে সিলেট শাখা থেকে টাকা শাখায় টাকা পাঠিয়েছেন। এটি প্রমাণ করে তিনি অনলাইন ব্যাংকিং সেবা গ্রহণ করেছেন।

ঘ জনাব তুহিন যে ব্যাংকের মাধ্যমে লেনদেন করেন সেটি বাণিজ্যিক ব্যাংক।

মুনাফা অর্জনের উদ্দেশ্যে আমানত গ্রহণ, ঋণদানসহ আনুষঙ্গিক ব্যাংকিং সেবা প্রদানে নিয়োজিত ব্যাংক হলো বাণিজ্যিক ব্যাংক।

উদ্দীপকে জনাব তুহিন XYZ ব্যাংকের সিলেট শাখা থেকে টাকা শাখায় তার ছেলেকে টাকা পাঠাবেন। এজন্য তিনি জরুরি ভিত্তিতে ব্যাংকের শরণাপন্ন হন। ব্যাংক প্রায় সাথে সাথেই তার লেনদেনটি সম্পাদন করে দেয়।

বাণিজ্যিক ব্যাংক গ্রাহক সেবার নিত্যনতুন পদ্ধতির আবির্ভাব ঘটচ্ছে। অনলাইন ব্যাংকিং সেবার আওতায়-এ ব্যাংক সহজে, নিরাপদে ও দ্রুততার সাথে একস্থান থেকে অন্যস্থানে অর্থ স্থানান্তরে সহায়তা করছে। উদ্দীপকে XYZ ব্যাংক অর্থ স্থানান্তর করে একই ভাবে জনাব তুহিনকে সহায়তা করেছে, যা বাণিজ্যিক ব্যাংকের অন্যতম প্রধান কাজ। এ থেকে বলা যায়, উদ্দীপকের XYZ ব্যাংকটি একটি বাণিজ্যিক ব্যাংক।

প্রশ্ন ২২ আরিফার বাবা রাতে হঠাৎ হৃদরোগে আক্রান্ত হওয়ায় জরুরি ৫০,০০০ টাকার প্রয়োজন পড়ে। তার বোন রাইসার কাছেও কোনো টাকা নেই। সে একটা কার্ড নিয়ে বেরিয়ে দ্রুত টাকা সংগ্রহ করে আনল। রাইসা ইদানীং বিভিন্ন সময় দেশের বাইরে যাচ্ছে। কখনো অতিরিক্ত টাকার প্রয়োজন পড়ে। তাই সে আগের কার্ড জমা দিয়ে ব্যাংক থেকে নতুন কার্ড সংগ্রহ করেছে। এতে তার খরচ কিছুটা বাড়লেও সুবিধা হয়েছে।

(ঘাটাইল ব্যাংকিং সেন্টার পারদিক স্কুল ও কলেজ, টাঙ্গাইল)

- ক. ডেবিট কার্ড কী? ১
- খ. অনলাইন ব্যাংকিংয়ের প্রধান ঝুঁকিটি কী? ব্যাখ্যা করো। ২
- গ. উদ্দীপকে বর্ণনা অনুযায়ী রাইসা কোথা থেকে অর্থ সংগ্রহ করেছে? ব্যাখ্যা করো। ৩
- ঘ. রাইসা পরবর্তীতে যে কার্ড সংগ্রহ করেছে তা প্রথম কার্ড অপেক্ষা কতটা সুবিধাজনক? মূল্যায়ন করো। ৪

২২ নং প্রশ্নের উত্তর

ক ব্যাংক হিসাবে জমাকৃত অর্থ উত্তোলন ও কেনাকাটায় ব্যবহৃত পিনযুক্ত প্লাস্টিক কার্ডকে ডেবিট কার্ড বলে।

খ অনলাইন ব্যাংকিং-এর প্রধান ঝুঁকি নিরাপত্তা।

অনলাইন ব্যাংকিং মানুষের জন্য যেমন সুবিধা বয়ে আনছে তেমনি অপরাধীদের অপরাধ করার কৌশলকে সহজ করেছে। অনলাইন ব্যাংকিংয়ে গ্রাহকের সব তথ্য কম্পিউটারে সংরক্ষিত থাকে। যে কেউ গোপনে এ তথ্য হ্যাক করে ব্যাংক ও গ্রাহকের আর্থিক ক্ষতি করতে পারে, যা অনলাইন ব্যাংকিং-এর প্রধান ঝুঁকি।

গ উদ্দীপকের বর্ণনা অনুযায়ী রাইসা ATM বুথ থেকে অর্থ সংগ্রহ করেছে।

ব্যাংক কর্মকর্তার উপস্থিতি ব্যতীত দিন-রাত ২৪ ঘণ্টার যেকোনো সময় যে মেশিনের সাহায্যে টাকা উত্তোলন, হিসাবের স্থিতি জানা ও অর্থ স্থানান্তর করা যায় তাকে ATM মেশিন বলে।

উদ্দীপকে আরিফার বাবা রাতে হঠাৎ হৃদরোগে আক্রান্ত হওয়ায় জরুরি ৫০,০০০ টাকার প্রয়োজন পড়ে। তার বোন রাইসার কাছেও কোনো টাকা নেই। এ অবস্থায় সে একটি কার্ড নিয়ে দ্রুত টাকা সংগ্রহ করে আনল। বড় বড় শহর ও জনবহুল সড়কের পাশে ব্যাংক ATM বুথ স্থাপন করে। গ্রাহক ডেবিট ও ক্রেডিট কার্ড ব্যবহার করে যেকোনো সময় এ বুথ থেকে প্রয়োজনীয় অর্থ সংগ্রহ করতে পারেন। এতে ব্যাংক কর্মকর্তার উপস্থিতির প্রয়োজন হয় না। উদ্দীপকে রাইসা জরুরি ভিত্তিতে একটি কার্ড ব্যবহার করে টাকা সংগ্রহ করে, যা ছিল ডেবিট কার্ড। এ কার্ড দিয়ে ATM বুথ থেকে টাকা সংগ্রহ করা যায়। তাই বলা যায়, রাইসা ATM বুথ থেকে অর্থ সংগ্রহ করেছে।

ঘ উদ্দীপকে রাইসা পরবর্তীতে ক্রেডিট কার্ড সংগ্রহ করেছে। যা তার প্রথম কার্ড অর্থাৎ ডেবিট কার্ড অপেক্ষা অধিক সুবিধাজনক।

ব্যাংক হিসাবে জমাকৃত অর্থ ব্যবহারে ও উত্তোলনে ব্যবহৃত হয় **ডেবিট কার্ড**। অপরদিকে, ঋণকৃত অর্থের ক্ষেত্রে ব্যবহৃত হয় ক্রেডিট কার্ড।

উদ্দীপকে আরিফার বাবা হঠাৎ একদিন রাতে হৃদরোগে আক্রান্ত হন। আরিফার জরুরি ভিত্তিতে ৫০,০০০ টাকা দরকার পড়ে। তার বোন রাইসা ডেবিট কার্ড ব্যবহার করে দ্রুত টাকা সংগ্রহ করে। ইদানীং সে দেশের বাইরে যাচ্ছে। তাই মাঝে মাঝে তার অতিরিক্ত টাকার প্রয়োজন পড়ে। তাই আগের কার্ডটি ফেরত দিয়ে বাড়তি সুবিধা পেতে সে নতুন একটি কার্ড সংগ্রহ করে। অর্থাৎ সে ক্রেডিট কার্ড সংগ্রহ করেছে।

ডেবিট কার্ড দ্বারা ব্যাংক হিসাবে জমাকৃত টাকা ব্যবহার করা যায়। আর ক্রেডিট কার্ড দ্বারা ঋণ সুবিধা পাওয়া যায়। অর্থাৎ জমাকৃত অর্থের অতিরিক্ত অর্থ উত্তোলন ও ব্যবহার করা যায়। উদ্দীপকের রাইসার অতিরিক্ত টাকার প্রয়োজন হলে সে ক্রেডিট কার্ড ব্যবহার করে এ সুবিধা নিতে পারবে।

প্রশ্ন ২৩ জনাব সাইফ মিডল্যান্ড ব্যাংক থেকে এবং জনাব মিঠু সাউথইস্ট ব্যাংক থেকে এক ধরনের প্লাস্টিক কার্ড সংগ্রহ করেন। তারা দুইজন একসাথে কেনাকাটা করতে গেলেন এবং এই কার্ড ব্যবহার করে কেনাকাটার মূল্য পরিশোধ করলেন। সাইফের ব্যাংক একাউন্টে টাকা ছিল কিন্তু মিঠুর একাউন্টে দেনা পরিশোধ করার মত যথেষ্ট টাকা ছিল না।

(ইসলামাবাদি পারদিক স্কুল ও কলেজ, চট্টগ্রাম)

- ক. PIN-এর পূর্ণরূপ কী? ১
- খ. উন্নত প্রযুক্তিনির্ভর ব্যাংকিং ব্যবস্থা কোনটি? বুঝিয়ে লিখ। ২
- গ. জনাব মিঠু কোন ধরনের কার্ড সংগ্রহ করেছিলেন? ব্যাখ্যা করো। ৩
- ঘ. উদ্দীপকে জনাব সাইফ-এর সংগৃহীত কার্ড ও জনাব মিঠুর সংগৃহীত কার্ডের মধ্যে তুলনা করো। ৪

২৩ নং প্রশ্নের উত্তর

ক PIN-এর পূর্ণরূপ Personal Identification Number.

খ উন্নত প্রযুক্তিনির্ভর ব্যাংকিং ব্যবস্থা হলো ইলেকট্রনিক ব্যাংকিং।

উন্নত প্রযুক্তি ব্যবহার করে দ্রুত, নির্ভুল ও বিস্তারিত ব্যাংকিং সেবা প্রদান করার অভিনব ব্যবস্থা হলো ইলেকট্রনিক ব্যাংকিং। ইলেকট্রনিক ব্যাংকিং পদ্ধতি ব্যবহার করে গ্রাহক ব্যাংকে উপস্থিত না হয়েই তার সুবিধাজনক সময়ে লেনদেন করতে পারে। এটি গ্রাহকের সময় ও শ্রম সাশ্রয় করে। ইলেকট্রনিক ব্যাংকিং কায়িক শ্রম নির্ভরশীলতা হ্রাস করে, কর্মদক্ষতা বৃদ্ধি করে।

গ জনাব মিঠু ক্রেডিট কার্ড সংগ্রহ করেছিল।

ব্যাংক থেকে গৃহীত ঋণ সুবিধা ভোগ করার উদ্দেশ্যে পিনযুক্ত প্লাস্টিক কার্ড হলো ক্রেডিট কার্ড। এর মাধ্যমে বাকিতে পণ্য ক্রয়, দেনা পরিশোধ ও নগদ অর্থ উত্তোলন করা যায়।

উদ্দীপকে মিঠু সাউথইস্ট ব্যাংক থেকে এক ধরনের প্লাস্টিক কার্ড সংগ্রহ করেন। কেনাকাটা শেষে তিনি এ কার্ডের মাধ্যমে মূল্য পরিশোধ

করেন। কিন্তু তার একাউন্টে দেনা পরিশোধ করার মতো যথেষ্ট টাকা ছিল না। ক্রেডিট কার্ডের সাহায্যে একজন গ্রাহক ক্রয়কৃত পণ্যের মূল্য পরিশোধ করতে পারে। ব্যাংক হিসাবে পর্যাপ্ত পরিমাণ টাকা না থাকলেও এ কার্ডের সাহায্যে প্রাপ্ত ঋণ থেকে মূল্য পরিশোধ করা যায়। উদ্দীপকের মিঠু তার হিসাবে দেনা পরিশোধ করার মতো যথেষ্ট টাকা না থাকা সত্ত্বেও ক্রয়কৃত পণ্যের মূল্য পরিশোধ করতে পেরেছেন। অর্থাৎ তিনি ক্রেডিট কার্ড ব্যবহার করেছেন।

ঘ উদ্দীপকে জনাব সাইফ ডেবিট কার্ড আর মিঠু ক্রেডিট কার্ড সংগ্রহ করেছিলেন।

হিসাবে যথেষ্ট পরিমাণ টাকা জমা থাকা সাপেক্ষে যে কার্ডের সাহায্যে পণ্য ক্রয়, দেনা পরিশোধ ও নগদ অর্থ উত্তোলন করা যায় তা হলো ডেবিট কার্ড। আর ক্রেডিট কার্ডের সাহায্যে বাকিতে পণ্য ক্রয় ও দেনা পরিশোধ করা যায়, যা এক প্রকার ঋণ।

উদ্দীপকে জনাব সাইফ মিডল্যান্ড ব্যাংক এবং মিঠু সাউথইস্ট ব্যাংক থেকে এক ধরনের প্লাস্টিক কার্ড সংগ্রহ করেন। দুজন কেনাকাটা শেষে তাদের গৃহীত কার্ডের সাহায্যে মূল্য পরিশোধ করেন। সাইফের ব্যাংক একাউন্টে টাকা থাকলেও মিঠুর একাউন্টে পর্যাপ্ত পরিমাণ টাকা ছিল না। এ থেকে বোঝা যায়, সাইফের কার্ডটি ডেবিট কার্ড আর মিঠুর কার্ডটি ক্রেডিট কার্ড।

ডেবিট ও ক্রেডিট উভয় কার্ডের দ্বারা পণ্য মূল্য পরিশোধ ও দেনা-পাওনার নিষ্পত্তি ও ATM বুথ থেকে টাকা উত্তোলন করা যায়। এ দৃষ্টিতে দুটি কার্ড একই রকম। কিন্তু উদ্দেশ্যগত ও ব্যবহারকারীর দৃষ্টিকোণ থেকে এ দুটি কার্ডের মাঝে পার্থক্য রয়েছে। ডেবিট কার্ড হলো চেক বইয়ের বিকল্প। ব্যাংকে টাকা জমা থাকলেই এ কার্ডের মাধ্যমে লেনদেন করা যায়। অন্যদিকে, ক্রেডিট কার্ড দ্বারা হিসাবে টাকা জমা না থাকার পরও লেনদেন করা যায়। অর্থাৎ ব্যাংক হিসাবে ডেবিট ব্যালেন্স থাকলে ডেবিট কার্ড ব্যবহার করা যায়। কিন্তু ক্রেডিট কার্ডের মাধ্যমে হিসাবে ডেবিট ও ক্রেডিট উভয় ব্যালেন্স লেনদেন করা যায়। জমাকৃত টাকা ব্যবহার করা হয় বলে ডেবিট কার্ডে ব্যাংকের ঝুঁকি কম। পক্ষান্তরে, ক্রেডিট কার্ড দ্বারা জমাতিরিক্ত অর্থ ব্যবহার করা যায় বলে এ কার্ডে ব্যাংকের ঝুঁকি বেশি।

প্রশ্ন ২৪ জনাব জয়নাল ২০১৪ সালে হজ পালনের সিদ্ধান্ত গ্রহণ করেন। একটি কোম্পানির সাথে তার ৩ লক্ষ টাকা চুক্তি হয়। চুক্তি মোতাবেক তিনি একটি কার্ডের মাধ্যমে প্রাথমিক পর্যায়ে দেড় লক্ষ টাকা উত্তোলন করে কোম্পানিকে সরবরাহ করেন। পরবর্তীতে হজ ফ্লাইটের তারিখ ঠিক হয়ে গেলে বাকি টাকা কার্ডের মাধ্যমে পরিশোধ করবেন বলে ঠিক করেন।

(মদনমোহন কলকজ, সিলেট)

- ক. এটিএম কী? ১
- খ. মোবাইল ব্যাংকিং কেন জনপ্রিয়? ২
- গ. জনাব জয়নাল কোন পদ্ধতিতে প্রাথমিক পর্যায়ে হজের টাকা পরিশোধ করেন? ব্যাখ্যা করো। ৩
- ঘ. জনাব জয়নাল পরবর্তীতে হজের বাকি টাকা কীভাবে পরিশোধ করবেন বলে তুমি মনে করো? অভিমত দাও। ৪

২৪ নং প্রশ্নের উত্তর

ক ব্যাংক কর্মকর্তার উপস্থিতি ব্যতীত যে মেশিন থেকে গ্রাহক অর্থ উত্তোলন, জমাদান, ব্যালেন্স অনুসন্ধান ও ব্যালেন্স হস্তান্তর করতে পারে, তাকে ATM (এটিএম) বলে।

খ সহজ ও দ্রুত লেনদেন সুবিধার জন্য মোবাইল ব্যাংকিং জনপ্রিয়। তারবিহীন হ্যান্ডসেট ব্যবহার করে ব্যাংকের সাথে লেনদেন করার ব্যবস্থা হলো মোবাইল ব্যাংকিং। গ্রাহক এ ব্যবস্থায় খুব কম আনুষ্ঠানিকতা পালন করে ব্যাংক হিসাব খুলতে পারেন। সুবিধাজনক স্থান থেকে গিন ব্যবহার করে টাকা জমা ও উত্তোলন করতে পারেন। মোবাইল চুরি হয়ে গেলেও গ্রাহকের হিসাবে জমাকৃত অর্থ গ্রাহক ব্যতীত অন্য কেউ উত্তোলন করতে পারে না। ব্যাংকে গিয়ে অর্থ জমা ও উত্তোলনে সময় নষ্ট করতে হয় না। এজন্য মোবাইল ব্যাংকিং বেশ জনপ্রিয়।

গ জনাব জয়নাল সাধারণ বা গতানুগতিক পদ্ধতিতে প্রাথমিক পর্যায়ে হজের টাকা পরিশোধ করেন।

প্রযুক্তিবিহীন, কায়িক শ্রমনির্ভর ব্যবস্থার ব্যাংকিং কার্যক্রম পরিচালনা ও দেনা-পাওনা নিষ্পত্তিতে নগদ অর্থের ব্যবহারই হলো গতানুগতিক ব্যাংকিং ব্যবস্থা। ইলেকট্রনিক ব্যাংকিং ব্যবস্থা এ ব্যাংকিং-এর অভিনব রূপ।

উদ্দীপকে জয়নাল ২০১৪ সালে হজ পালনের সিদ্ধান্ত গ্রহণ করেন। একটি কোম্পানির সাথে তার ৩ লক্ষ টাকা চুক্তি হয়। চুক্তি মোতাবেক তিনি একটি কার্ডের মাধ্যমে ১.৫ লক্ষ টাকা উত্তোলন করে কোম্পানিকে সরবরাহ করেন। অর্থ উত্তোলনে জনাব জয়নাল কার্ড ব্যবহার করে ইলেকট্রনিক ব্যাংকিং সেবা গ্রহণ করেছেন। কিন্তু উত্তোলিত অর্থ সরাসরি নগদে পরিশোধ করায় তা সাধারণ লেনদেন হিসেবে বিবেচিত। কারণ অর্থ পরিশোধে ইলেকট্রনিক ব্যাংকের ডেবিট, ক্রেডিট বা অনলাইন কোনো ধরনের ব্যাংকিং সেবাই গ্রহণ করা হয়নি। তাই জনাব জয়নাল প্রাথমিকভাবে হজের টাকা উত্তোলনে ইলেকট্রনিক সেবা ব্যবহার করলেও তা হজ কোম্পানিকে পরিশোধে সাধারণ বা গতানুগতিক ব্যবস্থা গ্রহণ করেছেন।

ঘ জনাব জয়নাল পরবর্তীতে হজের বাকি টাকা ডেবিট কার্ডে পরিশোধ করেন বলে আমি মনে করি।

ব্যাংক একাউন্টে জমাকৃত অর্থ উত্তোলন ও ব্যবহারের জন্য যে প্লাস্টিক কার্ড ব্যবহৃত হয়, তাকে ডেবিট কার্ড বলে।

উদ্দীপকে জনাব জয়নাল ২০১৪ সালে হজ পালনের সিদ্ধান্ত গ্রহণ করেন। একটি কোম্পানির সাথে তার ৩ লক্ষ টাকা পরিশোধের চুক্তি হয়। ৩ লক্ষ টাকার প্রথম ১.৫ লক্ষ কার্ডের মাধ্যমে উত্তোলন করে কোম্পানিকে সরবরাহ করেন। পরবর্তী ১.৫ লক্ষ টাকা কার্ডের মাধ্যমে পরিশোধ করবেন বলে ঠিক করেন।

ডেবিট কার্ড ব্যবহার করে গ্রাহক যেকোনো সময় তার হিসাবে জমাকৃত অর্থ দেনা-পাওনা নিষ্পত্তিতে বা অন্য যেকোনো বৈধ উদ্দেশ্যে কাজিক্ত ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠানের হিসাবে স্থানান্তর করতে পারেন। এতে নগদ টাকা উত্তোলন করে পাওনাদারকে পরিশোধের ঝামেলা পোহাতে হয় না। উদ্দীপকের জনাব জয়নাল একইভাবে নগদ অর্থে হজ কোম্পানিকে অর্থ পরিশোধ না করে কার্ডে পরিশোধ করার সিদ্ধান্ত গ্রহণ করেছেন। অর্থাৎ তিনি ডেবিট কার্ড ব্যবহার করে হজ কোম্পানিকে টাকা পরিশোধ করবেন।

ফিন্যান্স, ব্যাংকিং ও বিমা

অধ্যায়-৯: ইলেকট্রনিক ও আধুনিক ব্যাংকিং

২১২. ইলেকট্রনিক ব্যাংকিং বলতে কী বোঝায়? (অনুধাবন)
- ক) প্রাচীন যুগের ব্যাংকিং
খ) মধ্যযুগীয় ব্যাংকিং
গ) আধুনিক ব্যাংকিং
ঘ) প্রাক-মধ্যযুগীয় ব্যাংকিং
২১৩. ইলেকট্রনিক ব্যাংকিং কার্যক্রম কীরূপ? (অনুধাবন)
- ক) কঠিন ও জটিল
খ) দ্রুত ও সহজ
গ) সহজ ও স্ববিধ
ঘ) দ্রুত ও জটিল
২১৪. ইলেকট্রনিক ব্যাংকিং মূলত কী? (অনুধাবন)
- ক) ব্যাংকিং জগতে প্রযুক্তির ব্যবহার
খ) তারবিহীন ব্যাংকিং
গ) পেপার ওয়্যাক ব্যাংকিং
ঘ) ইসলামী ব্যাংকিং
২১৫. ইন্টারনেট ব্যাংকিং-এর সবচেয়ে বড় প্রতিবন্ধকতা কোনটি? (জ্ঞান)
- ক) অর্থ
খ) যোগাযোগ
গ) নিরাপত্তা
ঘ) চাহিদা
২১৬. সর্বপ্রথম ইলেকট্রনিক ব্যাংকিং কার্যক্রম শুরু হয় কোন ব্যাংকে? (জ্ঞান)
- ক) সিটি ব্যাংক লিমিটেডে
খ) ন্যাশনাল ব্যাংকে
গ) বাংলাদেশ ব্যাংকে
ঘ) ন্যাশনাল সিটি ব্যাংক অব নিউইয়র্কে
২১৭. Cash Dispenser মেশিনে কীসের সাহায্যে লেনদেন হতো? (জ্ঞান)
- ক) চেক
খ) ড্রাফট
গ) প্লাস্টিক কার্ড
ঘ) রসিদ
২১৮. সুমন মার্কেটে শার্ট কিনতে গেল। কিন্তু শার্ট ক্রয়ের যথেষ্ট পরিমাণ টাকা না থাকায় সে কার্ড দ্বারা তার একাউন্ট হতে টাকা উত্তোলন করে শার্ট ক্রয় করলো। সুমন কোন ধরনের কার্ড ব্যবহার করলো? (প্রয়োগ)
- ক) ক্রেডিট কার্ড
খ) ডেবিট কার্ড
গ) মাস্টার কার্ড
ঘ) ডিসিটিং কার্ড
২১৯. কোনটি ঝুঁকরা ইলেকট্রনিক ব্যাংকিং সেবা? (জ্ঞান)
- ক) ব্যাংকের পাস বই
খ) ব্যাংকের চেক বই
গ) ব্যাংকের জমা রশিদ
ঘ) ব্যাংকের এটিএম কার্ড
২২০. টেলিফোন বিল পরিশোধের পরবর্তী উন্নত

ঘরোয়া ব্যাংকিং কোনটি? (জ্ঞান)

- ক) Mobile Banking
খ) Video Home Banking
গ) Video Banking
ঘ) Home Banking
২২১. ATM কার্ডের গ্রাহককে আলাদা করার জন্য ব্যবহৃত হয় কোনটি? (অনুধাবন)
- ক) কার্ডের নানান ধরন
খ) কার্ডের পিন নম্বর
গ) কার্ডের আবরণ
ঘ) কার্ডের আকৃতি
২২২. আন্তর্জাতিকভাবে স্বীকৃত ক্রেডিট কার্ড কোনটি? (জ্ঞান)
- ক) ডিস্ কার্ড
খ) মাস্টার কার্ড
গ) মালিকানা কার্ড
ঘ) আমেরিকান এক্সপ্রেস কার্ড
২২৩. ক্রেডিট কার্ড পরিচালনার মেরুদণ্ড কোনটি? (জ্ঞান)
- ক) ইলেকট্রনিক পদ্ধতি
খ) সনাতন পদ্ধতি
গ) ম্যাগনেটিক পদ্ধতি
ঘ) কম্পিউটার পদ্ধতি
২২৪. ব্যাংকিং সেবা মানুষের হাতের মুঠোয় পৌঁছে দিতে ব্যাংকসমূহ কোন পদ্ধতি চালু করে? (জ্ঞান)
- ক) অনলাইন ব্যাংকিং
খ) এনি ব্রাঞ্চ ব্যাংকিং
গ) মোবাইল ব্যাংকিং
ঘ) ঘরোয়া ব্যাংকিং
২২৫. ব্যাংকিং ব্যবসায় কীসের ওপর নির্ভরশীল? (জ্ঞান)
- ক) গ্রাহক
খ) মালিক
গ) সরকার
ঘ) রাজনীতিবিদ
২২৬. আধুনিক ব্যাংকিং ব্যবস্থায় চেকের পরিবর্তে গ্রাহককে কী প্রদান করা হয়? (অনুধাবন)
- ক) ক্রেডিট কার্ড
খ) বিনিময় বিল
গ) নগদ প্রত্যাপত্র
ঘ) ডেবিট কার্ড
২২৭. SWIFT এর পূর্ণরূপ কী? (জ্ঞান)
- ক) Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication
খ) Society for Worldwide Interpersonal Financial Telecommunication
গ) Society for Worldweb Interbank Financial Telecommunication
ঘ) Society for World Interbank Financial Telecommunication
২২৮. ইলেকট্রনিক ব্যাংকের সুবিধা হলো — (অনুধাবন)
- i. স্বয়ংক্রিয় গণনা যন্ত্র ii. হোম ব্যাংকিং
iii. ডিজিটাল ব্যাংকিং
- নিচের কোনটি সঠিক?
- ক) i ও ii
খ) i ও iii
গ) ii ও iii
ঘ) i, ii ও iii

২২৯. ক্রেডিট কার্ডের মাধ্যমে গৃহীত ঋণ পরিশোধ করা যায় — (অনুধাবন)

- i. নগদে ii. মাসিক কিস্তিতে
iii. একবারে পরিশোধ

- নিচের কোনটি সঠিক?
ক i ও ii খ i ও iii
গ ii ও iii ঘ i, ii ও iii

২৩০. ডেবিট কার্ডের সুবিধা হলো — (অনুধাবন)

- i. ২৪ ঘণ্টা ব্যবহার করা যায়
ii. ঋণ সুবিধা লাভ করা যায়
iii. পণ্য ও সেবা ক্রয়েও ব্যবহৃত হতে পারে

- নিচের কোনটি সঠিক?
ক i ও ii খ i ও iii
গ ii ও iii ঘ i, ii ও iii

২৩১. তথ্য প্রযুক্তির উন্নতির ফলে সম্ভব হচ্ছে —

(অনুধাবন)

- i. তথ্য দ্রুত খুঁজে পাওয়া
ii. দেরিতে তথ্য প্রাপ্তি
iii. নিরাপদ তথ্য সংরক্ষণ ব্যবস্থা

- নিচের কোনটি সঠিক?
ক i ও ii খ i ও iii
গ ii ও iii ঘ i, ii ও iii

উদ্দীপকটি পড়ো এবং ২৩২ ও ২৩৩ নং প্রশ্নের উত্তর দাও।

AB ব্যাংকের CEO তাদের বাৎসরিক মিটিং-এ ই-ব্যাংকিং সম্পর্কে আলোকপাত করেন। তিনি বলেন বর্তমান প্রতিযোগিতামূলক বাজারে টিকে থাকতে হলে গ্রাহক সন্তুষ্টি অর্জন করতে হবে। আর গ্রাহক সন্তুষ্টি অর্জন তখনই সম্ভব হবে যখন গ্রাহকদের আধুনিক সুযোগ-সুবিধা প্রদান করা সম্ভব হবে।

২৩২. উদ্দীপকে বর্ণিত ই-ব্যাংকিং কী? (প্রয়োগ)

- ক ইলেকট্রনিক ব্যাংকিং খ ইমিটে ব্যাংকিং
গ ইলিগ্যান্ট ব্যাংকিং ঘ ইসলামী ব্যাংকিং

২৩৩. উক্ত ই-ব্যাংকিং কীভাবে গ্রাহক সন্তুষ্টিতে ভূমিকা রাখে? (উচ্চতর দক্ষতা)

- ক গ্রাহকদের অতিরিক্ত চার্জ করে
খ সনাতন ব্যাংকিংয়ের উন্নতি করে
গ ব্যাংকের কর্মচারী কর্মকর্তাদের সাথে ভালো ব্যবহার

- ঘ আধুনিক প্রযুক্তিনির্ভর সেবা প্রদান করে

উদ্দীপকটি পড়ো এবং ২৩৪ ও ২৩৫ নং প্রশ্নের উত্তর দাও।

রেজিন হাসান তার পরিবারসহ বান্দরবানে বেড়াতে

যান। সেখানে যাবতীয় ব্যয় তিনি ইলেকট্রনিক ব্যাংকিং কার্ডের মাধ্যমে সম্পন্ন করেন। কার্ডের সঞ্চিত টাকা ফুরিয়ে এলে তিনি তার ডাইকে তার ব্যাংক হিসাবে টাকা জমা করতে বলেন। অতঃপর তিনি কিছু টাকা উত্তোলন করেন এবং দু'দিন পর পরিবার সমেত বেড়ানো শেষ করে ঢাকায় ফিরে আসেন।

২৩৪. রেজিন হাসান কোন মাধ্যমে টাকা উত্তোলন করেছিলেন? (প্রয়োগ)

- ক ফোন ব্যাংকিং খ এটিএম
গ এসএমএস ব্যাংকিং ঘ ইন্টারনেট ব্যাংকিং

২৩৫. রেজিন হাসানের সফর ফলপ্রসূ হয়েছিল —

(উচ্চতর দক্ষতা)

- i. এসএমএস ব্যাংকিংয়ের সহায়তায়
ii. ফোন ব্যাংকিংয়ের সহায়তায়
iii. ইন্টারনেট ব্যাংকিংয়ের সহায়তায়

- নিচের কোনটি সঠিক?
ক i ও ii খ i ও iii
গ ii ও iii ঘ i, ii ও iii

উদ্দীপকটি পড়ো এবং ২৩৬ ও ২৩৭ নং প্রশ্নের উত্তর দাও।

মি হাসান সদ্য বিশ্ববিদ্যালয়ে ভর্তি হওয়া একজন ছাত্র। সে আশা ব্যাংকে একটি হিসাব খোলে। যেখানে তার পিতা পড়াশুনার খরচ মেটানোর জন্য তাকে প্রতি মাসে টাকা পাঠায়। হাসানকে ব্যাংক একটি প্রাস্টিক কার্ড প্রদান করে যার মাধ্যমে সে এই ব্যাংকের যেকোনো ATM বুথ থেকে তার জমাকৃত টাকা তুলতে পারবে। কয়েকদিন পর হাসানকে আশা ব্যাংক আরও একটি কার্ডের প্রস্তাব দেয় যার মাধ্যমে সে ধারে পণ্য ক্রয় করতে পারবে এবং প্রয়োজনমতো ধারে টাকা উত্তোলন করতে পারবে।

২৩৬. হাসান কোন ধরনের হিসাব খুলেছে? (প্রয়োগ)

- ক চলতি হিসাব খ সঞ্চয়ী হিসাব
গ স্কুল সঞ্চয়ী হিসাব ঘ বিশেষ সঞ্চয়ী হিসাব

২৩৭. উদ্দীপকে যে দুটি কার্ড সম্পর্কে বলা হয়েছে তাদের সম্পর্কে কোনটি সত্য? (উচ্চতর দক্ষতা)

- ক প্রথম কার্ডটি ক্রেডিট কার্ড
খ প্রথম কার্ডটির মাধ্যমে জমাতিরিক্ত টাকা তোলা যায়
গ দ্বিতীয় কার্ডটি গ্রাহকের হিসাব থেকে টাকা ডেবিট করে

- ঘ দ্বিতীয় কার্ডটির মাধ্যমে ক্রয়কৃত পণ্যের টাকা নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে পরিশোধ করতে হয়