ইউনিট ৮

# ব্যাংকিং-এ তথ্য প্রযুক্তি ঃ অনলাইন ব্যাংকিং-এ যুগে বাংলাদেশ

# Information Technology in Banking : Bangladesh in Online Banking age

## ভূমিকা

*বর্তমান আধুনিক ব্যবসায় বাণিজ্য প্রসারে এবং বিশ্বায়নের যুগে যে কোন দেশের ব্যাংকিং ব্যবসায় প্রসারে তথ্য প্রযুক্তি তথা অনলাইন ব্যাংকিং এর গুরুত্ব ও প্রয়োজনীয়তা অপরিসীম। তাই অনলাইন ব্যাংকিং ছাড়া বর্তমানে ব্যাংকিং ব্যবস্থার উন্নয়নের কথা চিন্তাই করা যায় না। এই ইউনিটে আছে–*

- *অনলাইন ব্যাংকিং এর বিষয়বস্তু*
- *বাংলাদেশের অনলাইন ব্যাংকিং এবং*
- *অনলাইন ব্যাংকিং এর সুবিধা ও অসুবিধা।*

পাঠ ১

### উদ্দেশ্য

এই পাঠ শেষে আপনি-

- অনলাইন ব্যাংকিং কি তা বর্ণনা করতে পারবেন।
- বাংলাদেশে অন লাইন ব্যাংকিং-এর অবস্থা জানতে পারবেন।
- অনলাইন ব্যাংকের সুবিধা পাওয়ার জন্য কি করণীয় তা বর্ণনা করতে পারবেন।
- অনলাইন ব্যাংকিং এর সুবিধাসমূহ বর্ণনা করতে পারবেন।
- অনলাইন ব্যাংকিং এর অসুবিধা সমূহ বর্ণনা করতে পারবেন।

**বিষয়বস্তু ঃ**

**অনলাইন ব্যাংকিং-এর সংজ্ঞা**

তথ্য প্রযুক্তির ক্রমাগত উন্নতিতে একটি নতুন মাত্রা যোগ করেছে 'অনলাইন ব্যাংকিং'। সারা বিশ্বের তথ্য প্রযুক্তির ক্রমাগত উন্নতিতে 'অনলাইন ব্যাংকিং' একটি গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা রাখলেও আমাদের মতো তৃতীয় বিশ্বের দেশে এর ব্যাপকতা এখনো তেমন একটা না হওয়ায় আমাদের দেশের অধিকাংশ মানুষের কাছে 'অনলাইন ব্যাংকিং' নামটি অচেনা। কারণ তারা সবাই এই দ্রুত গ্রাহকসেবা পাবার সুবিধা থেকে বঞ্চিত হয়ে এসেছে এতদিন।

যে কোন তফসিলী ব্যাংকের কাছে 'এক এবং একমাত্র' কথাই হলো গ্রাহক। সেবাই একমাত্র মাধ্যম, যা দিয়ে ব্যাংক গ্রাহকের মন জয়ের চেষ্টা চালিয়ে থাকে। গ্রাহকসেবার পরিধি যার যত ব্যাপক এবং বিস্তৃত, সাধারণ লোকজন থেকে শুরু করে কর্পোরেট প্রতিষ্ঠান-সবাই সেই ব্যাংকের কাছেই যায়। তাই ব্যাংকিং ব্যবস্থায়ও তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি (আইসিটি) সংযোজনের নানামুখী চিত্র চোখে পড়ে আজকাল।

তবে তফসিলী ব্যাংকে আইসিটি ব্যবহারের ইতিহাস বাংলাদেশে এক দশকেরও কম সময়ের। চাহিদার পরিপ্রেক্ষিতেই ব্যাংকিং ব্যবস্থায় যুক্ত হয়েছে ইন্টারনেট প্রযুক্তি। আধুনিক ব্যাংকের অনিবার্য অংশ হয়ে উঠেছে 'অনলাইন ব্যাংকিং'।

১৯৯০ সালে আমেরিকার ক্যালিফোর্নিয়ায় অবস্থিত Wells Fargo Bank -এ বিশ্বের মধ্যে সর্বপ্রথম এই অনলাইন ব্যাংকিং সিস্টেমটি চালু হয়। এই অনলাইন ব্যাংকিং সিস্টেমটি চালু হওয়ার মাত্র বছর খানেকের মধ্যেই এই ব্যাংকিং সিস্টেমটি সারাবিশ্বে ব্যাপক জনপ্রিয়তা লাভ করে। এখন ইউরোপ, আমেরিকাসহ বিশ্বের সকল দেশেই বড় বড় ব্যাংকগুলো তাদের গ্রাহকসেবার মান বাড়ানোর জন্য চালু করছে এই 'অনলাইন ব্যাংকিং'।

অনলাইন ব্যাংকিং-এর সবচেয়ে বড় সুবিধা হলো যে কোন সময় এবং যেকোন জায়গা থেকে নিজের হিসাবের (অ্যাকাউন্ট) তথ্য জানা এবং তাতে ঢোকা সম্ভব। এই ব্যাংকিং ব্যবস্থার মাধ্যমে দিনের ২৪ ঘণ্টা এবং বছরের ৩৬৫ দিন ব্যাংকিং সুবিধা পাওয়া যায়। এক্ষেত্রে ইন্টারনেটই গ্রাহক ও ব্যাংকের ভেতর 'মাধ্যম' হিসাবে কাজ করে। অনলাইন ব্যাংকিং অন্য যেকোন ব্যাংকিং-এর চেয়ে দ্রুত জনপ্রিয়তা লাভ করেছে, কারণ–

সব সময় পর্যাপ্ত সেবা দিতে প্রস্তুত।

গ্রাহক দ্রুত সেবা পাওয়ায় সময়ের সাশ্রয় হয়।

সর্বোচ্চ নিরাপত্তার ব্যবস্থা রাখা হয়।

২৪ ঘন্টা এবং ৩৬৫ দিনই ব্যাংকিং সুবিধা।

অনলাইন ব্যাংকিং বাংলাদেশেও শুরু হয়েছে। তবে দেশে ইলেকট্রনিকভাবে টাকা-পয়সা লেনদেনের ক্ষেত্রে এখন পর্যন্ত প্রয়োজনীয় আইনগত অবকাঠামো না থাকায় এখানকার অনলাইন ব্যাংকিং সেবা সীমিত পর্যায়ে রয়েছে। মূলত একই ব্যাংকের যেকোন শাখা থেকে টাকা লেনদেন ও অন্যান্য কাজের মধ্যেই সীমিত দেশের অনলাইন ব্যাংকিং সেবা।

## বাংলাদেশে অনলাইন ব্যাংকিং

আমাদের দেশে অনলাইন ব্যাংকিং সুবিধা দিয়ে থাকে এমন ব্যাংকের মধ্যে বেসরকারী ব্যাংকের সংখ্যাই বেশি। এ ব্যাংকগুলো অনলাইন ব্যাংকিং এর আওতায় ডেবিট কার্ড, ক্রেডিট কার্ড ইত্যাদি সুবিধা দিয়ে থাকে। তবে ইন্টারনেট ব্যবহার করে ব্যাংকের যাবতীয় কাজ সেরে ফেলার সুবিধা আমাদের দেশে অনেকাংশেই অনুপস্থিত। যেগুলোয় অনলাইন ব্যাংকিং সিস্টেমটি চালু আছে তাদের মধ্যে কিছু কিছু ব্যাংক এনি ব্রাঞ্চ ব্যাংকিং সুবিধা দিচ্ছে গ্রাহকদের সেবার মান আরো বাড়ানোর কথা মাথায় রেখে। যেমন– ঢাকা ব্যাংক এই সুবিধাটি গ্রাহকদের দিচ্ছে। এই ব্যবস্থায় ব্যাংকের কোন একটি শাখায় হিসাব থাকলে সেই হিসাবের তথ্য ব্যবহার করে অন্য যেকোন শাখা থেকে অর্থ লেনদেন করা যায়।

দেশে অনলাইন ব্যাংকিং ব্যবস্থা পরিচালনাকারী ব্যাংকগুলোর একটি নিজস্ব কম্পিউটার সার্ভার রয়েছে। এই সার্ভারে অনলাইন ব্যাংকিং-এর সবরকম তথ্য সংরক্ষিত থাকে। এই সার্ভারের মাধ্যমেই ব্যাংকগুলো তাদের বিভিন্ন শাখার কার্যক্রম একসঙ্গে পরিচালনা করতে পারে।

বাংলাদেশে সে সকল ব্যাংক গ্রাহকদের অন লাইন ব্যাংকিং সার্ভিস দিচ্ছে সেগুলো হলো–

১. সিটি ব্যাংক, ২. ঢাকা ব্যাংক, ৩. শাহ জালাল ব্যাংক, ৪. ব্যাংক এশিয়া, ৫. জনতা ব্যাংক, ৬. এবি ব্যাংক, ৭. সাউথ ইস্ট ব্যাংক, ৮. স্টান্ডার্ড ব্যাংক।

যেসব ব্যাংক এখনো এই 'Online Banking' সিস্টেমটি চালু করেনি তাদের এই banking system চালু না করার পেছনে যেসব বিষয় কাজ করছে সেগুলো হলো-

১. পুঁজির অভাব;

২. যে পুঁজি খাটিয়ে যে লাভের আশায় বুক বেঁধে তারা এই service টি চালু করবে সেই পরিমাণ লাভ না হওয়ার আশঙ্কা;

৩. দক্ষ জনশক্তির অভাব

৪. এই banking service টি চালু করতে কোন ধরনের যান্ত্রিক সমস্যা প্রকটভাবে দেখা দিলে বিদেশ থেকে অর্থের অপচয় করে expert team নিয়ে আসা এবং তাদেরকে high payment দিয়ে সমস্যাটির সমাধান করা ইত্যাদি সমস্যা দেখা দেয়।

যার ফলে অনেকে এই banking service টি চালু করার সাহস পাচ্ছে না। তবে আমার বিশ্বাস, অচিরেই এই সমস্যার সমাধান হবে, যখন বাইরে থেকে expert team কে high payment দিয়ে আর আনতে হবে না অথবা এই ব্যাংকিং সিস্টেমে সামান্য পরিমাণ জ্ঞান থাকা লোকদের এই ব্যাংকিং সিস্টেম সম্বন্ধে সঠিক এবং উন্নত জ্ঞান আহরণ করার জন্য দেশের বাইরে পাঠিয়ে আর ব্যাংকগুলোর পয়সা খরচ করতে হবে না অর্থাৎ দেশের expert team ই অত্যন্ত স্বল্প খরচে ছোটখাটো এবং বড় ধরনের যান্ত্রিক ত্রুটিগুলি সারাতে পারবে। অবশ্য কাজটি করার জন্য সবার আগে আমাদের এই

ব্যাংকিং সিস্টেমটি সম্বন্ধে দেশে প্রাতিষ্ঠানিক শিক্ষা প্রতিষ্ঠান গড়ে তুলতে হবে, যা আমাদের দেশে এখন পর্যন্ত গড়ে উঠেনি। 'Online Banking' সেবা যেসব ব্যাংক এখন চালু করেনি তারা মূলতঃ উপরে উল্লেখিত সমস্যাগুলো ছাড়াও সঠিক এবং নির্ভরযোগ্য গাইড লাইনের অভাবে এবং এই banking system টির সঠিক সুবিধা, অসুবিধা সম্পর্কে জ্ঞান না থাকার জন্যই মূলত এই banking system চালু করতে পারছে না। ফলে এক ধরনের দ্বিধাদ্বন্দ্বে ভুগছে। যে সকল bank এ ধরনের দ্বিধাদ্বন্দ্বে ভুগছে সেই সকল ব্যাংকের দ্বিধাদ্বন্দ্বের আশু সমাধান আমাদের সকলেরই কাম্য। শুধুমাত্র বাস্তবমুখী এবং সময়োপযোগী দ্রুত এবং সঠিক সিদ্ধান্ত গ্রহণের অভাবের কারণেই দেশ হারাচ্ছে প্রতিবছর কোটি কোটি ডলার বৈদেশিক মুদ্রা, হারাচ্ছে দক্ষ জনশক্তি।

## অনলাইন ব্যাংকিং প্রযুক্তির স্পর্শে

বিভিন্ন দেশে পরিচালিত অনলাইন ব্যাংকিংয়ের যেসব বৈশিষ্ট্য দেখা যায়, তাতে প্রযুক্তির মাধ্যমে গ্রাহকের সুবিধা গ্রহণটাই প্রাধান্য পেয়েছে। ঘরে বসে ব্যাংকের কাজ সারতে অনলাইন ব্যাংক একাউন্ট থাকতে হয়। এজন্য গ্রাহককে অবশ্যই ইন্টারনেটে যুক্ত হতে হবে। গ্রাহক পাসওয়ার্ড ব্যবহার করে ইন্টারনেট ব্যাংকিং কার্যক্রম সেরে ফেলতে পারেন। আবেদন করে অনলাইন ব্যাংক একাউন্ট খুলে দরকারী পাসওয়ার্ড সংগ্রহ করার পর ইন্টারনেট ব্যবহারের যেকোন সফটওয়্যার দিয়ে নির্দিষ্ট ব্যাংকের ওয়েব সাইটে প্রবেশ করে ব্যাংকিং কার্যক্রম সারতে পারেন গ্রাহক। এজন্য গ্রাহকের কাছে বিশেষ সফটওয়্যার থাকার কোন প্রয়োজন নেই। অনলাইন ব্যাংকিংয়ের ক্ষেত্রে গ্রাহক অনলাইন একাউন্টে ঢুকে যে কাজই করুন না কেন, কিছু কিছু সেই একাউন্টের তথ্য তাৎক্ষণিকভাবে সম্প্রতিকরণ হয়ে থাকে। আবার কিছু ব্যাংক দিনের কাজগুলো ব্যাংকিং সময়ের পরে করে।

## অনলাইন ব্যাংকিং এর সুবিধা

অনলাইন ব্যাংকিং সুবিধাদাতা ব্যাংকগুলো গ্রাহকদের সবধরনের সুবিধা দিতেই মনোযোগী। যেমন অন্য শাখায় হিসেব স্থানান্তর, হিসেবে জমা হওয়া অর্থের পরিমাণ জানা, নানারকম বিল পরিশোধ এবং অর্থ প্রদান বন্ধ রাখার অনুরোধও রাখা হয় এ ধরনের ব্যাংকে। অনেক ব্যাংক আবার অনলাইনে ঋণ গ্রহণ এবং ক্রেডিট কার্ড ব্যবহারের সুবিধাও দিয়ে থাকে। অনলাইন ব্যাংকিং-এর ক্ষেত্র হিসেবে প্রবেশের পর একবার কোন তথ্য বা কমান্ড দেওয়ার পর পুনরায় চেক লিখে সেই তথ্য বা কমান্ড দেওয়ার কোন দরকার হয় না। এমনকি ভবিষ্যতে কোন লেনদেনের ব্যাপার থাকলে অনেক আগেই তার শিডিউল নির্ধারণ করে স্বয়ংক্রিয়ভাবে সেই লেনদেন করা সম্ভব। এছাড়া একেবারে সাধারণ সুবিধা হিসেবে চেকের ছবি দেখা এবং তা প্রিন্ট করা, হিসেবের তথ্য জানা, চেক নম্বর বা তারিখ অনুসারে একাউন্টের বিবরণ জানা, ঋণ ও ক্রেডিট তথ্য জানা, মাসওয়ারী হিসেব বিবরণী প্রিন্ট করে নেওয়া ইত্যাদি ব্যবস্থা থাকে অনলাইন ব্যাংকিং-এ।

## বাড়তি নিরাপত্তা

ইন্টারনেটে যেহেতু সবার প্রবেশের সুযোগ রয়েছে, তাই অনলাইন একাউন্টের নিরাপত্তা বিধানের জন্য ব্যাংকগুলো সাধারণত দ্বিমুখী নিরাপদ ব্যবস্থা প্রয়োগ করে থাকে। এর প্রথম পর্বটি প্রয়োগ করে ব্যাংক নিজেই। যেমন, আইডি ও পিন বা পাসওয়ার্ড।

দ্বিতীয় পর্বের নিরাপত্তা ব্যবস্থা গ্রাহককে নিজেকেই প্রয়োগ করতে হয়। যেমন- ব্যাংক অনলাইন হিসেবের গ্রাহককে তার রাউটিং নম্বর, সুইফট কোড ইত্যাদি কাউকে না জানানোর ব্যাপারে সব সময় সতর্ক করে থাকে। পাশাপাশি গ্রাহক যাতে অজানা উৎস থেকে সংযুক্ত ফাইলসহ আনা কোন ই-মেইল না খোলেন, সে ব্যাপারেও সতর্ক থাকতে বলা হয় গ্রাহককে।

## অনলাইন ব্যাংকের অসুবিধা

বহুবিধ সুবিধা থাকলেও অনলাইন ব্যাংকিংয়ের কিছু সমস্যাও আছে। এই ব্যবস্থা স্থাপন করতে প্রচুর সময় লাগে এবং অনলাইন হিসেবে প্রবেশ করতেও সময়ের দরকার হয়। আবার একটি নির্দিষ্ট এলাকার ভেতরই শুধু ব্যাংকগুলোকে অনলাইন ব্যাংকিং কার্যক্রম চালাতে দেখা যায়। কোন একটি বিল হয়তো দিতে হবে কোন এক মাসের ২০ তারিখে, অনুরোধপত্র ব্যাংকে পৌছেছে সেই মাসের ৬ তারিখে আর ব্যাংক সেই ৬ তারিখেই ওই বিলের অর্থ কেটে রেখেছে। এরকম ঘটনা ঘটে অনলাইন ব্যাংকিং-এ। যার অর্থ হলো সেই একাউন্টের গ্রাহক সেই বিল প্রদানের বিপরীতে দু'সপ্তাহের সুদ বা মুনাফা অর্জন থেকে বঞ্চিত হলেন।

## শেষ কথা

আমার বিশ্বাস যেসব ব্যাংক এই Online banking চালু না করে পুরাতন ঢিলেঢালা প্রযুক্তিকে আঁকড়ে ধরে বসে আছে, সেই ব্যাংকগুলো পুরাতন প্রযুক্তির এই জীর্ণদশা থেকে বের হয়ে এসে নতুন প্রযুক্তিকে সাদরে বরণ করে নিবে। ফলে আমাদের দেশের মানুষ এই banking service -এর সুফল ভোগ করবে প্রতিনিয়ত, যা একদিন শহর থেকে শহরান্তরে, গ্রাম থেকে গ্রামান্তরে পৌঁছে যাবে।

তাছাড়া কিছুটা অসুবিধা থাকলেও জরুরী দরকার মেটাতে অনলাইন ব্যাংকিং জনপ্রিয় হচ্ছে দিন দিন। বাংলাদেশে প্রচলিত সুবিধাগুলোর সঙ্গে আরো ব্যাংকিং সুবিধা যোগ হবে এ আশা সবারই। আর তখন প্রযুক্তির কল্যাণে ব্যাংকিং আরো সহজ হবে বলেই বিশেষজ্ঞদের ধারণা এবং এর সুফল ভোগ করবে শহর, বন্দর, গ্রাম-গ্রামান্তরে ছড়িয়ে-ছিটিয়ে থাকা কোটি কোটি গ্রাহক।

**পাঠ-সংক্ষেপ**

১৯৯০ সালে আমেরিকার ক্যালিফোনিয়ায় অবস্থিত Wells Fargo Bank -এ বিশ্বের মধ্যে প্রথম অনলাইন ব্যাংকিং সিস্টেমটি চালু হয়।

অনলাইন ব্যাংক ব্যবস্থায় মাধ্যমে দিনের ২৪ ঘন্টা এবং বৎসরের ৩৬৫ দিন ব্যাংকিং সুবিধা পাওয়া যায়।

অনলাইন ব্যাংকিং বিস্টেমে ইন্টারনেট গ্রাহক ও ব্যাংকের মধ্যম হিসেবে কাজ করে।

অনলাইন ব্যাংকিং সিস্টেমের মাধ্যমে গ্রাহক দ্রুত সেবা পাওয়ায় সময়ের সাশ্রয় হয় এবং সর্বোচ্চ নিরাপত্তার ব্যবস্থা নিশ্চিত হয়।

বাংলাদেশে সরকারী ব্যাংকের চেয়ে বেসরকারী ব্যাংকেই অনলাইন ব্যাংকিং সিস্টেমটি বেশী প্রচলিত।

বাংলাদেশে এই সিস্টেমটি ব্যাপকভাবে চালু না হওয়ার কারণ হলো–

১. পুঁজির অভাব, ২. বিনিয়োগের তুলনায় রিটার্ন কম হওয়া আশঙ্কখা, ৩. দক্ষ জনশক্তির অভাব ৪. বিদেশী Expert প্রয়োজন এবং তাদের High Payment.

## পাঠোত্তর মূল্যায় ঃ ৮.১

**সংক্ষিপ্ত উত্তর-প্রশ্ন**

১. প্রথম অন লাইন ব্যাংকিং সিস্টেম কোথায় চালু হয়?

২. অন লাইন ব্যাংকিং এর বৈশিষ্ট্য গুলো কি কি?

৩. অন লাইন ব্যাংকিং এর সুবিধাগুলো কি কি?

৪. অন লাইন ব্যাংকিং এর অসুবিধাগুলো কি কি?

**রচনামূলক প্রশ্ন**

১. বাংলাদেশে অন লাইন ব্যাংকিং বিষয়ের উপর একটি বর্ণনা লিখুন।