

ব্যাংক এদেশের অন্যতম একটি আর্থিক সেবা খাত। গত বিশ বছরে বাংলাদেশের ব্যাংক খাতের

বিস্ময়কর অগ্রগতি হয়েছে। এই অগ্রগতি মূলত শুরু হয় আশির দশকে। তখন সরকার বেসরকারি খাতে ব্যাংক ব্যবসায়ের অনুমোদন দেয়। প্রথম থেকেই বেসরকারি ব্যাংকগুলো তথ্যপ্রযুক্তিনির্ভর ব্যাংক সেবা দিতে শুরু করে। প্রতিটি ব্যাংক শাখাই হয়ে ওঠে আইটিনির্ভর সেবাসমৃদ্ধ। বর্তমানে বেশিরভাগ দেশীয় ব্যাংকই অনলাইন সেবা দিচ্ছে। শুরুতে এরা স্ট্যান্ড-অ্যালোন ডাটাবেজসমৃদ্ধ ব্যাংকিং সফটওয়্যার ব্যবহার করেছে। এগুলোর মধ্যে বেশির ভাগ ব্যাংক, পিসি ব্যাংক ও ফ্লোরা ব্যাংক অন্যতম। এই সফটওয়্যার প্রতিষ্ঠানগুলো ইতোমধ্যে বিশ্বমানের অনলাইন ব্যাংকিং সফটওয়্যার তৈরি করতে সমর্থ হয়েছে। কিন্তু কিছুটা দেরি হওয়ার কারণে এরা অনলাইন সফটওয়্যারের বাজার ধরতে ব্যর্থ হয়। এর মধ্যে এমন প্রতিষ্ঠানও আছে যেগুলো দেশের বাজারে সফল ব্যবসায় না হলেও বিদেশে সুনামের সাথে সফটওয়্যার রফতানি করে যাচ্ছে। এর মধ্যে উল্লেখযোগ্য হলো সাউথস্টার্ক। অনেক দেশেই এরা এদের তৈরি অনলাইন সফটওয়্যার বিক্রি ও সফলভাবে চালাতে সমর্থ হয়েছে। কিন্তু দেশের মাটিতে ততটা সফল না হওয়ায় শুধু এরা নয় বরং দেশও ক্ষতির মুখোমুখি হয়েছে। বর্তমানে আমাদের ব্যাংক খাতে অনলাইন সেবা দেয়ার জন্য যেসব সফটওয়্যার সুনামের সাথে আস্থা অর্জনে সমর্থ হয়েছে সেগুলো হলো Temenos T24, Flex Cube, i-Flex, Mysis, Equation ইত্যাদি। বিদেশে থেকে এই অনলাইন সফটওয়্যারগুলো আমদানির মাধ্যমে আমরা যেভাবে ক্ষতিগ্রস্ত হয়েছি তা নিম্নরূপ—

০১. প্রচুর বৈদেশিক মুদ্রার বিনিময়ে আমরা এই সফটওয়্যারগুলো কিনেছি, যা আমাদের অর্থনীতিকে কিছুটা দুর্বল করেছে। ০২. বিক্রয়োত্তর সেবাচুক্তির পাওনা হিসেবে বিদেশে চলে যাচ্ছে অনেক বৈদেশিক মুদ্রা। ০৩. বিদেশ থেকে সেবা আনার ফলে অনেক সময় প্রয়োজনীয় মুহূর্তে সেবা পেতে দেরি হচ্ছে। ফলে ব্যাংকগুলোর গ্রাহকসেবা ব্যাপকভাবে বিঘ্নিত হচ্ছে। ০৪. এদেশের বিক্রয় সহযোগী প্রতিষ্ঠানের কাছে বিক্রয় পরবর্তী সেবা কার্যক্রম হস্তান্তর না করায় যেকোনো ধরনের পরিবর্তন বা পরিবর্তনের কাজের জন্য অনেক সময় লাগে। ফলে প্রায় সব ব্যাংকই এ ধরনের সেবার জন্য সর্বদা বিক্রয়কারী প্রতিষ্ঠানের কাছে জিম্মি থাকে। ০৫. এসব সফটওয়্যার প্রযুক্তিতে প্রশিক্ষণের নামে কোটি কোটি ডলার বিদেশে চলে যাচ্ছে।

এত অসুবিধা সত্ত্বেও অনলাইন ব্যাংকিং সময়ের চাহিদা। সারা বিশ্বের শত শত ব্যাংকে এ প্রযুক্তিতে ব্যাংক ব্যবসায় চলছে। এর ফলে ব্যাংকিংয়ের যে উন্নতি হয়েছে তা নিম্নরূপ—

০১. অনলাইন ব্যাংকিং বর্তমানের তথ্যপ্রযুক্তিনির্ভর বিশ্বের সাধারণ মানুষের চাহিদা হিসেবে বিবেচিত। ০২. অনলাইন ব্যাংকিং কেন্দ্রীয় ডাটাবেজ থেকে করা হয়ে থাকে। ফলে হিসাব সংরক্ষণ ও রিপোর্ট তৈরি অনেক সহজ এবং সময় সংক্ষেপ হয়ে যায়। ০৩. গ্রাহকদের জন্য সবচেয়ে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থাটি অনলাইন

ব্যাংকিংয়ে এটিএমের গুরুত্ব

প্রকৌশলী সালাহউদ্দীন আহমেদ

ব্যাংকিংয়ের মাধ্যমেই শুধু করা সম্ভব অর্থাৎ একটি অ্যাকাউন্ট থাকলে যেকোনো শাখা থেকে টাকা উত্তোলন ও প্রয়োজনে টাকা জমা দেয়া সম্ভব হয়।

এ ব্যবস্থার ফলে গ্রাহকদের ফান্ড ব্যবহার করার অবাধ সুযোগ থাকায় গ্রাহকেরা দারুণ সুযোগসুবিধা ভোগ করেন ও ব্যবসায় বাণিজ্য পরিচালনায় স্বাচ্ছন্দ্য বোধ করেন। এক শহরে ব্যবসায় করলেও অন্য শহরের সরবরাহকারীকে পেমেন্ট দেয়া সম্ভব, যা সরবরাহকারী ও ব্যবসায় প্রতিষ্ঠানের মধ্যে দারুণ সম্পর্ক তৈরি করে দেয়। তাই বলা হয়, অনলাইন ব্যাংকিং ব্যবস্থা বর্তমান বিশ্বের অর্থনীতির তথা অর্থের চলাচলকে দারুণভাবে সহজ ও সাবলীল করেছে। ফলে ব্যাংক খাত উঠে গেছে অন্য এক উচ্চতায়।

অনলাইন ব্যাংকিং কেন্দ্রীয় ডাটাবেজসমৃদ্ধ হওয়ায় এর মাধ্যমে অলটারনেটিভ ডেলিভারি চ্যানেলগুলো ইন্টিগ্রেট করা অনেক সহজ হয়ে গেছে। বর্তমানে বাংলাদেশে বিভিন্ন ব্যাংক অনলাইন ব্যাংকিং ব্যবস্থাকে কেন্দ্র করে যেসব অলটারনেটিভ ব্যাংকিং সুবিধা চালু করতে সমর্থ হয়েছে সেগুলোর মধ্যে জনপ্রিয় হলো এটিএম সার্ভিস, ইন্টারনেট ব্যাংকিং, এসএমএস ব্যাংকিং, ফোন ব্যাংকিং, প্রিপেইড কার্ড, কিয়স্ক, মোবাইল ব্যাংকিং, বায়োমেট্রিক কার্ড ইত্যাদি। এসব সার্ভিসের মধ্যে সবচেয়ে প্রয়োজনীয় ও জনপ্রিয় সেবা হলো এটিএম সার্ভিস।

এটিএম সেবার মাধ্যমে গ্রাহকেরা যেকোনো ব্যাংক থেকে যেসব সুবিধা পেয়ে থাকেন তা হলো—

০১. দিনের যেকোনো সময়ে (২৪/৭) টাকা উত্তোলনের সুবিধা। ০২. দিনের যেকোনো সময়ে অ্যাকাউন্ট ব্যালেন্স দেখা ও হিসাব বিবরণী দেখতে পাওয়ার সুবিধা। ০৩. যেকোনো সময় নিজের অ্যাকাউন্ট থেকে ফান্ড ট্রান্সফারের মাধ্যমে (ব্যবস্থা থাকা সাপেক্ষে) ইউটিলিটি বিল পেমেন্ট করতে পারা। যেমন— মোবাইল বিল, পানির বিল, বিদ্যুৎ বিল, গ্যাস বিল ইত্যাদি।

এটিএম সুবিধা থাকার ফলে গ্রাহক এখন আর সবসময় হাতে বা বাসায় টাকা রাখেন না। প্রয়োজন হলেই চলে যান এটিএম বুথে। সাথে শুধু থাকা চাই একটি এটিএম ডেবিট কার্ড, যা হতে পারে মাস্টার ডেবিট কার্ড, ভিসা ডেবিট কার্ড বা ব্যাংকের নিজস্ব ইস্যুকৃত কার্ড। বর্তমানে যেসব ব্যাংক এটিএম সার্ভিস দেয়ার ক্ষেত্রে অগ্রণী ভূমিকা পালন করছে সেগুলোর মধ্যে প্রাইম ব্যাংক, ডাচ-বাংলা ব্যাংক, এবি ব্যাংক, সিটি ব্যাংক, ইস্টার্ন ব্যাংক, ব্র্যাক ব্যাংক, ইসলামী ব্যাংক, ন্যাশনাল ব্যাংক, ট্রাস্ট ব্যাংক অন্যতম। তবে অন্য ছোট-বড় সব ব্যাংকই চেষ্টা করছে তাদের গ্রাহকদের এটিএম সেবা দিতে। কারণ, এটিএম সেবা অত্যন্ত প্রয়োজনীয় সেবা এবং এই সেবাদানকারী ব্যাংক নিম্নলিখিত সুবিধাগুলো পেয়ে থাকে—

০১. ব্যাংকের গ্রাহক সংখ্যা বেড়ে যায়। কারণ, এরা ওই নির্দিষ্ট ব্যাংক থেকে এটিএমের

মাধ্যমে দিনের যেকোনো সময় প্রয়োজন অনুসারে টাকা তুলতে পারে চেকবই ছাড়াই। ০২. গ্রাহক সংখ্যা বেড়ে যাওয়ার ফলে ব্যাংকের ডিপোজিট বেড়ে যায় এবং তা লগ্নী করে ব্যাংক মুনাফা অর্জনের পথে লাভবান হয়। ০৩. যেহেতু সেভিংস ও কারেন্ট অ্যাকাউন্টের সংখ্যা বেড়ে যায়, সেহেতু ব্যাংকের লো কস্ট ও নো কস্ট ডিপোজিট বাড়়ে, যা সার্বিকভাবে ব্যাংকের ব্যবসায় ইতিবাচক প্রভাব ফেলে।

এত সুবিধা সত্ত্বেও কিছু অসুবিধার কারণে এটিএমের মাধ্যমে লেনদেনে গ্রাহক মনে অসন্তুষ্টির ছায়া পড়ে। কারণ গ্রাহকের চিন্তা— এটিএম মানেই যেকোনো সময় টাকা পাওয়ার নিশ্চয়তা, যা সম্পূর্ণ ভুল। কারণ, এটিএম একটি ইলেকট্রোমেকানিক্যাল সিস্টেম, যার সেবার সম্ভাবনা ও মান কতগুলো বিষয়ের ওপর নির্ভরশীল। এর অনেকগুলোর নিয়ন্ত্রণ ব্যাংকের কাছে সম্পূর্ণরূপে থাকে না। ধরা যাক লিঙ্কের বিষয়, যা তৃতীয় কোনো পক্ষ থেকে ভাড়া করতে হয় এবং এর সমস্যার সমাধান পেতে প্রায়ই দেখা যায় সমস্যাটি হচ্ছে ওই ভেঙের দিক থেকে। ফলে তার সমাধানের জন্য ওই ভেঙের ওপর নির্ভর করতে হয়। সমস্যাটি সমাধানের জন্য ওই ভেঙের যতটুকু সময় নেবে তা তাকে দিতে হবে। সাধারণত কোনো ব্যাংকের সব এটিএম একটি কেন্দ্রীয় সুইচের সাথে প্রধান কার্যালয়ে যুক্ত থাকে এবং ওই সুইচটি যুক্ত থাকে কেন্দ্রীয় ডাটাবেজের সাথে, যেখানে গ্রাহকের অ্যাকাউন্ট রয়েছে। সুইচের কাজ হলো এটিএম থেকে আসা ডেবিট অর্ডারটি (নির্দিষ্ট একটি পিনের মাধ্যমে পরিচালিত, যা গ্রাহকের নির্দিষ্ট অ্যাকাউন্টের সাথে সংযুক্ত) সঠিক হলো কিনা তা অথরাইজ করা ও রাউট করে তার নির্দিষ্ট অ্যাকাউন্টে রিকোয়েস্টটি পাঠিয়ে দেয়া। ব্রিজটি অনলাইন থাকলে অর্থাৎ সুইচ ও কেন্দ্রীয় ব্যাংকিং ডাটাবেজের লিঙ্ক যদি ঠিক থাকে তাহলে সাথে সাথে অ্যাকাউন্ট ডেবিট হয়ে এটিএমের মাধ্যমে গ্রাহক টাকা পেয়ে যাবেন। আর যদি ব্রিজটি ডাউন থাকে তাহলে (যদি অফলাইন লেনদেন অনুমোদিত থাকে) এটিএমের মেমরির সর্বশেষ ও তাৎক্ষণিক ব্যালেন্স থেকে লেনদেনটি পাস হয়ে গ্রাহক টাকা পেয়ে যাবেন। তবে সে ক্ষেত্রে অনেক সময় অ্যাকাউন্ট TOD হতে দেখা যায়, যা পরে ওই নির্দিষ্ট শাখার জন্য বিব্রতকর। কারণ, তখন গ্রাহককে বুঝিয়ে ওই টাকা আদায় করার পদক্ষেপ নিতে হয়। অনেক সময় অনেক গ্রাহক টাকা না দিতে চাওয়ায় সাময়িক ঝামেলার সৃষ্টি হয়। অনেক ব্যাংক অফলাইন সুবিধা এটিএমের মাধ্যমে দেয়ার উদ্দেশ্য হলো, গ্রাহক যেনো সব সময় এটিএম বুথ থেকে টাকা পায় তা নিশ্চিত করা। সাধারণত ব্রিজ অনলাইন হওয়ার সাথে সাথে ওই হিসাবটি মূল অ্যাকাউন্টে পাস হয়ে যায় অ্যাকাউন্ট ডেবিট হয়ে। আর যদি অটোমেটিক্যালি না হয়, তাহলে ম্যানুয়ালি হিসাবটি

বাকি অংশ ৪০ পৃষ্ঠায়

ব্যাংকিংয়ে এটিএমের ভূমিকা

(৪১ পৃষ্ঠার পর)

তার অ্যাকাউন্টে পাস করে দিতে হয়। সে ক্ষেত্রে দেরি হলে যে সমস্যাটি হয় তা হলো চেকের মাধ্যমে মূল অ্যাকাউন্টে ইতোমধ্যে কোনো লেনদেন হলে এটিএম দেনদেনটি পাস করে দেয়ার পরই TOD হয়ে যেতে পারে। সাধারণত যেসব দিকের চিন্তা করে কোনো ব্যাংক অফলাইন লেনদেন অনুমোদন করে সেগুলো হলো—

০১. ব্যাংকের সুনামের দিকটি এরা বিবেচনায় রাখে। কারণ এরা সবাই পেমেণ্ট নিশ্চিত করতে চায় তাতে এটিএম অনলাইন থাকুক আর অফলাইন থাকুক। ০২. গ্রাহক সেবাকে সব সময় প্রাধান্য দেয়। কারণ কাস্টমার ইজ দ্য মাস্টার। গ্রাহক থাকলেই ব্যাংক থাকবে— এই তত্ত্বে এরা বিশ্বাসী। ০৩. কিছু TOD যদি থেকেও যায়, তা ব্যাংকের সুনামের চেয়ে বেশি ক্ষতির কিছু নয় বলে এরা মনে করে। এরা মনে করে গ্রাহক সন্তুষ্টি আরও নতুন নতুন অ্যাকাউন্ট আনতে সাহায্য করবে, যা ব্যাংকের জন্য সার্বিকভাবে লাভজনক।

এতকিছুর পরও দেখা যায় গ্রাহকেরা অনেক সময় এটিএম বুথ থেকে ফেরত আসেন টাকা না পেয়ে।

কারণ—

০১. লিঙ্ক ডাউন থাকতে পারে। লিঙ্কের শতকরা ১০০ ভাগ আপটাইম নিশ্চিত করা খুবই কঠিন কাজ। কারণ ব্যাপারটিতে তৃতীয় পক্ষের ওপর নির্ভরশীলতা আছে। ০২. অফলাইন লেনদেন অনুমোদিত না থাকলে ব্রিজ ডাউন থাকলে অথরাইজেশনের অভাবে লেনদেন সম্পন্ন করতে পারবেন না গ্রাহক। কারণ, এতে লেনদেনের তথ্যটি এটিএম থেকে অ্যাকাউন্টে আসতে পারে না। ০৩. অনেক সময় এটিএম বুথটিতে বেশি লেনদেনের ফলে নির্দিষ্ট ধারণাকৃতি সময়ের আগেই মেশিনের টাকা শেষ হয়ে যেতে পারে। ফলে একটি নির্দিষ্ট পরিমাণের নিচে ব্যালেন্স নেমে এলে এটিএম আর টাকা দিতে পারে না, যা একটি মেশিননির্ভর ব্যাপার। ০৪. অনেক সময় বিদ্যুতের সমস্যায় মেশিন বন্ধ হয়ে গেলে এবং বাকি সব ঠিক থাকলেও গ্রাহক টাকা পাবেন না। কারণ, তখন মেশিন চলতে পারে না। ০৫. অনেক সময় যে স্থান দিয়ে মেশিন থেকে টাকা বের হয় সে স্থানে জ্যাম হলে টাকা বের হতে পারে না। অনেক সময় টাকার ক্যাসেটও জ্যাম হয়ে যায়।

আমাদের দেশের ব্যাংকগুলো যেসব ব্র্যান্ডের এটিএম মেশিন সাধারণত ব্যবহার করে এর

মধ্যে প্রধান হলো Diebold, NCR ও WinCor। এই মেশিনের প্রত্যেকটির নিজ নিজ সুবিধা ও অসুবিধা বিদ্যমান, যা মেশিন কেনার সময় বিবেচনায় আনা হয়ে থাকে। তবে আধুনিক সুবিধাসম্পন্ন এটিএম মেশিন কেনার জন্য যথেষ্ট কারিগরি জ্ঞান থাকা প্রয়োজন। অন্যথায় ভুল সিদ্ধান্তের শিকার হতে পারেন।

সর্বোপরি বলা যেতে পারে, এটিএম আবিষ্কার ব্যাংক ব্যবসায়ের উন্নয়নের পথে একধাপ সামনে নিয়ে গেছে আমাদের। হাজারো অসুবিধা সত্ত্বেও এটিএমের সুবিধা অনেক, যা বলে শেষ করা যাবে না। এটিএম আমাদের আর্থিক সেবার পথকে করেছে সহজ ও সাবলীল। তথ্যপ্রযুক্তি ক্রমেই এগিয়ে যাচ্ছে সামনে। সেই সাথে এগিয়ে যাচ্ছে ব্যাংকিং সুবিধা ও প্রযুক্তি। আমরা আশা করতে পারি বর্তমানের প্রথাগত এটিএমগুলো সময়ের বিবর্তনে মানুষের চাহিদার সাথে মিল রেখে আরও উন্নত হবে। সেই সুবিধাকে পুঁজি করে আমাদের দেশের ব্যাংকিং খাত আরও একধাপ এগিয়ে যাবে এটাই স্বাভাবিক। আমরা অপেক্ষা করতে পারি সেই দিনের জন্য

ফিডব্যাক : swapan_71@yahoo.com