বাংলাদেশে অনলাইন ব্যাংকিং

লিখেছেন **মারুফ রনি ও আবিদ হোসেন**

লম্বা লাইন দিয়ে গ্রাহকরা দাঁড়িয়ে আছেন চেক পোস্টিংয়ের জন্য। ব্যাংকের অর্ধেক অংশজুড়েই রয়েছে বিশাল ভলিউম লেজার বুক। ব্যাংকাররা সেসব বিশাল আকারের লেজার বুক ঘেটে চেক পোস্টিং করে দিলেন। উন্নত বিশ্বের মানুষের কাছে এ ধরনের ব্যাংকিং সিস্টেম প্রাগৈতিহাসিক মনে হলেও আমাদের দেশের অধিকাংশ ব্যাংক এভাবেই গ্রাহকসেবা দিয়ে যাচ্ছেন। একটি ব্যাংকের মূল কাজ হলো স্বল্প সুদে সাধারণ মানুষের কাছ থেকে সঞ্চয় সংগ্রহ করে বেশি সুদে ঋণ দেয়া। আর এই বাড়তি সুদটাই হচ্ছে ব্যাংকের মূল আয়। টাকা দিয়ে টাকা আনার এই হিসাবটা আপাতদৃষ্টিতে সহজ মনে হলেও এটি মোটেই সহজ কাজ নয়। বাজারে এখন অনেক ব্যাংক। তাদেরকে রীতিমতো কঠিন প্রতিদ্বন্দ্বিতা করে টিকে থাকতে হচ্ছে। তাই ব্যাংকগুলো গ্রাহকদের সর্বোচ্চ সুবিধা দিতে প্রস্তুত রয়েছে। দেশে আজ স্ট্যান্ডার্ড চার্টার্ড, এইচএসবিসির মতো বিদেশী ব্যাংকগুলো জনপ্রিয় হয়ে উঠছে। এর মূল কারণ হলো তারা তথ্যপ্রযুক্তির সঙ্গে তাল মিলিয়ে ব্যাকিং সিস্টেমকে রি-ইঞ্জিনিয়ারিং করে সেবার গুণগতমান, দক্ষতা ও দ্রুত গ্রাহকসেবা নিশ্চিত করছে। যার ফলে মানুষ অনেক কাজ সহজে ও কম সময়ে বিশেষত রাষ্ট্রায়ত্ত্ব শেষ করতে পারছে। কিন্তু সে তুলনায় দেশী ব্যাংকগুলো অনেক পিছিয়ে রয়েছে, বিশেষ করে সরকারি বাণিজ্যিক ব্যাংকগুলো। অবশ্য বর্তমানে মার্কেটে টিকে থাকার জন্য কিছু বেসরকারি বাণিজ্যিক ব্যাংক তথ্যপ্রযুক্তি ব্যবহারের মাধ্যমে অনলাইন ব্যাংকিং সুবিধা চালু করেছে। যার ফলে তাদের পক্ষে দ্রুততার সঙ্গে গ্রাহকসেবা দেয়া সম্ভব হচ্ছে। গ্রাহকসেবার পরিধিও বিস্তৃত করতে পারছে।

অনলাইন ব্যাংকিং ব্যবহারে শাখা বলতে কোনো ধারণা থাকে না, এগুলোকে বলা হয় পয়েন্ট অব প্রমোশন (পপ)। গ্রাহক কোনো ব্যাংকের যেকোনো শাখায় গিয়ে টাকা লেনদেন করতে পারে। কারণ অনলাইন ব্যাংকের একটি কেন্দ্রীয় ডাটাবেজ থাকে, যা অ্যাপ্লিকেশন সার্ভারের সঙ্গে সংযুক্ত করা হয় এবং প্রত্যেক গ্রাহকের একটি গ্রাহক আইডি থাকে। ফলে কোনো গ্রাহক মতিঝিলের একটি শাখায় একাউন্ট খুললেও চট্টগ্রাম শাখা থেকে টাকা লেনদেন করতে পারবে এবং লেনদেনের সঙ্গে সঙ্গে কেন্দ্রীয় ডাটাবেজও আপডেট হবে।

যখন কোনো ব্যাংক তথ্যপ্রযুক্তি নির্ভর অনলাইন ব্যাংকিং সিস্টেম চালু করতে চায় তখন ব্যাংকটিকে একটি পরীক্ষিত ও সমস্যামুক্ত অনলাইন ব্যাংকিং সফট্ওয়্যার কিনতে হবে, যা অন্য ব্যাংকগুলোতে নির্বিঘ্নে চলছে। ব্যাংকের শাখাগুলোর মধ্যে যোগাযোগের মাধ্যম হিসেবে ভি-স্যাট, রেডিও লিংক, ডিডিএন ইত্যাদি যেকোনো একটি মাধ্যম থাকতে হবে। এ মাধ্যমগুলো যত বেশি উন্নত হবে, তত বেশি দ্রুততর হবে ব্যাংকিং সিস্টেম। আমাদের দেশে যদি ফাইবার অপটিক ক্যাবল লাইন আসে তাহলে অনলাইন ব্যাংকে যুগান্তকারী পরিবর্তন আসবে। সর্বোপরি ব্যাংকগুলোতে অনলাইন সুবিধা দেয়ার জন্য ভালো আর্থিক সামর্থ্য থাকা প্রয়োজন। কেননা, সুষ্ঠুভাবে অনলাইন সিস্টেম পরিচালনার জন্য আইটি বিশেষজ্ঞদের পর্যাপ্ত পরিমাণ বেতনের খরচ মেটানো ছাড়াও দামী হার্ডওয়্যার, সফট্ওয়্যার কেনার সামর্থ্য থাকতে হবে। আমাদের দেশের স্থানীয় বাণিজ্যিক ব্যাংকগুলো স্বল্প আয়ের কারণে অনলাইন ব্যাংকিং চালু করতে পারছে না। এছাড়াও যে সমস্ত পুরনো ব্যাংক রয়েছে তারা যদি অনলাইনের আওতায় আসতে চায় তাহলে তাদের সবকিছুকেই আবার নতুন করে সাজাতে দিতে হবে। এ কারণে তাদের খরচ আরো বেশি হবে।

এ কারণে দেশের ব্যাংকগুলোর মধ্যে যারা অনলাইন ব্যাংকিং চালু করেছে তাদের অনেকেই সবগুলো শাখা অনলাইনের আওতায় আনতে পারেনি। বাংলাদেশে যে সমস্ত ব্যাংক অনলাইন ব্যাংকিং স্টিস্টেম চালু করেছে এগুলোর মধ্যে উল্লেখযোগ্য হচ্ছে-

সিটি ব্যাংক : সারা দেশে সিটি ব্যাংকের ৭৭টি শাখা থাকলেও গত দু'বছরে তাদের মাত্র ১২টি শাখায় অনলাইন সুবিধা রয়েছে। তবে সিটি ব্যাংকের অ্যাসিস্টেন্ট ভাইস প্রেসিডেন্ট মোঃ সুলতান বাদশা বলেন, 'আমরা আগামী তিন বছরের মধ্যে সবগুলো শাখা অনলাইনের আওতায় নিয়ে আসতে পারবো।' তথ্যপ্রযুক্তিতে দেশের ব্যাংকগুলো পিছিয়ে থাকার কারণ হিসেবে সুলতান বাদশা বলেন, 'দেশের মানুষ যদি অনলাইন ব্যাংকিংয়ের প্রয়োজনীয়তা অনুভব করে তাহলে স্থানীয় বাণিজ্যিক ব্যাংকগুলো অনলাইনের আওতায় আসতে বাধ্য হবে।' এই ব্যাংকটি ভারতের ফিনাকল এন-প্রসেস সফট্ওয়্যার ব্যবহার করছে। সফট্ওয়্যারে যদি কোনো সমস্যা দেখা দেয় তাহলে তাদের নিজেদের টিমের মাধ্যমে সমাধানের চেষ্টা করা হয়। তবে বড় ধরনের কোনো সমস্যা দেখা দিলে সফট্ওয়্যার কোম্পানি যাবতীয় প্রযুক্তিগত সাহায্য দিতে প্রস্তুত রয়েছে।

ইস্টার্ন ব্যাংক : দেশী ব্যাংকগুলোর মধ্যে ইস্টার্ন ব্যাংক সর্বপ্রথম অনলাইনের আওতায় আসে। ২০০৩ সালের ১৩ মার্চ তারা অনলাইন ব্যাংকিং সিস্টেম শুরু করে এবং সফলতার সঙ্গে গ্রাহকদের সুবিধা প্রদান করে যাচ্ছে। সারা দেশে তাদের মোট ২৩টি শাখা আছে, যার সবগুলোতে অনলাইন সুবিধা আছে। এর মধ্যে ঢাকায় রয়েছে ১০টি শাখা। ইস্টার্ন ব্যাংক লিমিটেড ইন্ডিয়ান ফ্লেক্সিকিউব সফট্ওয়্যার ব্যবহার করে। এই সফট্ওয়্যার ব্যবহার করে তাদের কোনো সমস্যায় পড়তে হয়নি। কমিউনিকেশন লিংকের ক্ষেত্রে

এদের সুবিধা দেয় বিটিটিবি। অবশ্য বিটিটিবি-র কমিউনিকেশন লিংক ডাউন হলে সমস্যায় পড়ে। বিটিটিবির বিভিন্ন অঞ্চলে পর্যাপ্ত দক্ষ জনশক্তি না থাকার ফলে কোথাও লিংক ডাউন হলে বা তার কেটে গেলে দ্রুত তা ঠিক করতে পারে না। এ জন্য অনেক সময় ব্যাংকের বিভিন্ন শাখা কেন্দ্রীয় ডাটাবেজের সঙ্গে যোগাযোগ করতে না পারায় বিচ্ছিন্ন হয়ে পড়ে। তবে ইস্টার্ন ব্যাংকের আইটি প্রশিক্ষিত পর্যাপ্ত জনবল রয়েছে গ্রাহকদের সেবা প্রদানের জন্য।

ঢাকা ব্যাংক লিমিটেড : ২০০৩ সালে অনলাইনের আওতায় আসে ঢাকা ব্যাংক। এদের ২৪টি শাখার মধ্যে ২৩টি শাখাই অনলাইন সিস্টেমে চলে। ঢাকা শহরে এদের শাখার সংখ্যা ১১টি। ঢাকা ব্যাংক লিমিটেড ভারতীয় আইফ্লেক্স কর্পোরেশনের ফ্লেক্সকিউব সফট্ওয়্যার ব্যবহার করছে। সফট্ওয়্যারে কোনো সমস্যা দেখা দিলে তারা কোম্পানির সঙ্গে যোগাযোগ করে তা সমাধান করে থাকে।

গ্রাহকদের সুবিধা আরো বৃদ্ধি পেত বলে তিনি মনে করেন।

মিউচ্যুয়াল ট্রাস্ট ব্যাংক : ২০০৩ সালের সেপ্টেম্বর থেকে এই ব্যাংকটি অনলাইনের পথে যাত্রা শুরু করে। বর্তমানে ১৬টি শাখার মধ্যে ১২টি শাখাতে তারা অনলাইন সুবিধা দিচ্ছে। দেশী সফট্ওয়্যার কোম্পানি ফ্লোরার অনলাইন সফট্ওয়্যার ব্যবহার করছে। দেশের আইটি খাত খুব বেশি উন্নত না হলেও ব্যাংক কর্তৃপক্ষ জানান, 'আমরা কোনো প্রকার সমস্যা ছাড়াই এ পর্যন্ত ব্যবহার করে আসছি।'। তারা বলেন, 'দেশের আইটি এক্সপার্টদের সামর্থ্য নিয়ে কোনো সংশয় নেই, কিন্তু তাদেরকে ঠিকভাবে ব্যবহার করা যাচ্ছে না বলেই দেশের আইটি খাত অনেক পিছিয়ে রয়েছে। 'ফ্লোরা ব্যাংক' অনলাইন সফট্ওয়্যারটি দেশী কোম্পানি হওয়ায় সফট্ওয়্যারে কোনো সমস্যা দেখা দিলে খুব দ্রুত ফ্লোরা কোম্পানির সাহায্য নিতে পারছে। মিউচ্যুয়াল ট্রাস্ট ব্যাংক অনলাইন সুবিধা দেয়ার

এনসিসি ব্যাংক : ব্যাংকটির ৩৬টি শাখার মধ্যে মাত্র ৩টি শাখা অনলাইনের আওতায় এসেছে। তবে এনসিসি ব্যাংকের এসিস্টেন্ট ভাইস প্রেসিডেন্ট মোঃ ইউনুস খান জানান, 'আমরা এক বছরের মধ্যেই প্রায় সবগুলো শাখা অনলাইনের আওতায় নিয়ে আসতে পারব।' তিনি আরো বলেন, 'আমরা রুরাল ব্রাঞ্চকেও অনলাইনের আওতায় নিয়ে আসতে পারব।' এনসিসি ব্যাংকের 'মাইক্রো ব্যাংক' অনলাইন সফট্ওয়্যারটি ভারতীয় কোম্পানির সফট্ওয়্যার। তবে দেশে এ কোম্পানির লোকাল এজেন্ট আছে। ফলে কোম্পানি থেকে যে কোনো প্রকার প্রযুক্তিগত সাহায্য পাচ্ছে। ব্যাংকটি যোগাযোগের মাধ্যম হিসেবে 'রেডিও লিঙ্ক' ব্যবহার করছে। এনসিসি ব্যাংক গ্রাহকদের 'এনি ব্রাঞ্চ' ব্যাংকিং এবং এটিএম কার্ডের সুবিধা দিচ্ছে। এ ছাড়াও গ্রাহকরা ইন্টারনেটের মাধ্যমে তার ব্যালেন্স জানতে পারবে।

ডাচ্-বাংলা ব্যাংক : ডাচ্-বাংলা বাংকের

দেশে এইচএসবিসি-এর মতো বিদেশী ব্যাংকগুলো অনলাইন সুবিধাদি নিয়ে ব্যবসা শুরু করার পর খুব অল্প সময়ের মধ্যে গ্রাহকদের কাছে গ্রহণযোগ্য হয়ে ওঠে। এইচএসবিসি ১৯৯৬ সাল থেকে বাংলাদেশে তাদের যাত্রা শুরু করে। বর্তমানে তাদের ৬টি শাখায় সফলভাবে সার্ভিস দিয়ে যাচ্ছে

ওয়ান ব্যাংক : দেশীয় ব্যাংকগুলোর মধ্যে ওয়ান ব্যাংক প্রথম ডাটা সেন্ট্রালাইজ সিস্টেম শুরু করে এবং সেটা ২০০১ সাল থেকে শুরু হয়। এ ব্যাংকের ১৫টি শাখা রয়েছে। এ ছাড়া চট্টগ্রামে দুটি বুথের মাধ্যমে তারা ব্যাংকিং চালায়। এগুলো সবই অনলাইনের আওতাধীন। ওয়ান ব্যাংক ভারতীয় আইফ্লেক্স কোম্পানির মাইক্রোব্যাংকার সফট্ওয়্যার ব্যবহার করে। ওয়ান ব্যাংক লিমিটেডের অ্যাসিস্টেন্ট ভাইস প্রেসিডেন্ট সালাউদ্দিন নাজমুল হুদা বলেন, 'দেশে কোনো ভালো অনলাইন ব্যাংকিং সফট্ওয়্যার না থাকায় বাইরের সফট্ওয়্যার কিনতে হয়। সফট্ওয়্যারে কোনো সমস্যা দেখা দিলে এ কোম্পানি টেকনিক্যাল সাহায্য দিয়ে থাকে। কিন্তু কোনো দেশী কোম্পানির সফট্ওয়্যার হলে তাদের কাছ থেকে আরো বেশি টেকনিক্যাল সাহায্য পাওয়া যেত।' অনলাইন ব্যাংকিংয়ের ক্ষেত্রে সরকারের পক্ষ থেকে কোনো প্রকার বিধিনিষেধ নেই। তবে, বাংলাদেশ ব্যাংক নেট-ব্যাংকিং আওতায় এলে জন্য গ্রাহকদের কাছ থেকে অতিরিক্ত কোনো চার্জ নিচ্ছে না। ব্যাংকটির ১২টি অনলাইন শাখার মধ্যে ৯টি শাখা ঢাকায় এবং ৩টি শাখা চট্টগ্রামে অবস্থিত। এই ১২টি অনলাইন শাখায় গ্রাহকদের শুধু 'এনি ব্রাঞ্চ' সুবিধাই দিতে পারছে। তারা গ্রাহকদের এখনো পর্যন্ত 'নেট ব্যাংকিং'-এর সুবিধা দিচ্ছে না। অর্থাৎ গ্রাহক ঘরে বসে অ্যাকাউন্ট খোলা, অ্যাকাউন্টের ব্যালেন্স ইত্যাদি বিষয়গুলোর সুবিধা পাবে না। তবে কিছুদিনের মধ্যে তারাও এ সুবিধা দিতে পারবে। কেননা ফ্লোরা কোম্পানির সফট্ওয়্যারে এ ফাংশন আছে। এখন সফট্ওয়্যার কোম্পানির সিগন্যাল পেলেই তারা এ সিস্টেম শুরু করতে পারবে। মিউচ্যুয়াল ট্রাস্ট ব্যাংক এটিএম কার্ডের সুবিধার জন্য Q-ক্যাশের সদস্য। এ ছাড়াও তারা 'ভিসা ডেভিড' কার্ডের সুবিধা দিচ্ছে। তারা বলেন, আমরা কিছুদিনের মধ্যে গ্রাহকদের ক্রেডিট কার্ডের সুবিধাও দিতে পারব। তখন গ্রাহকরা কার্ডের মাধ্যমেই লোন নিতে পারবে।

সবগুলো শাখাই অনলাইনের আওতাধীন। ঢাকাতে রয়েছে ১৪টি শাখা। ভারতের ফ্লেক্সকিউব সফট্ওয়্যারের মাধ্যমে তাদের অনলাইন ব্যাংকিং সিস্টেম চলছে। ডাচ্-বাংলা ব্যাংকের এসিস্টেন্ট ভাইস প্রেসিডেন্ট হাসান মাহ্মুদ খান বলেন, 'ডাচ্-বাংলা ব্যাংকের আইটিতে পর্যাপ্ত দক্ষ ব্যক্তি থাকায় গ্রাহকদের কোন ধরনের অসুবিধার সম্মুখীন হতে হয় না।' তাদের অনলাইন ব্যাংকিং ব্যবস্থায় ঘরে বসেই গ্রাহক অনলাইনের মাধ্যমে কাজ করতে পারবে। যেমন- অ্যাকাউন্ট খোলা, ডেভিড, ক্রেডিট কার্ডের ব্যবহার করতে পারবে। তাদের ব্যাংকিং সিস্টেমে এ পর্যন্ত গ্রাহকদের কোনো অসুবিধা হয়নি। তবে এটিএম মেশিনের মাঝে মাঝে লিংক ডাউন হলে গ্রাহক সাময়িক সময়ের জন্য অসুবিধায় পড়ে। তাছাড়া শুধু ডাটা আপডেট করার জন্য ২৪ ঘন্টার মধ্যে মাত্র ১০ মিনিট এটিএম মেশিন বন্ধ থাকে। ডাচ্-বাংলা ব্যাংক রেডিও লিঙ্ক এবং ডিডিএন-এর মাধ্যমে ডাটা

আদান-প্রদান করে। ফলে যোগাযোগের ক্ষেত্রে কোনো প্রকার সমস্যার সৃষ্টি হয় না। হাসান মাহমুদ খান বলেন, 'আমরা অনলাইন ব্যাংকিংয়ের জন্য গ্রাহকদের কাছে কোনো অতিরিক্ত চার্জ নিচ্ছি না। এছাড়া গ্রাহক ঘরে বসে নেট ব্যাংকিং, অর্থাৎ অ্যাকাউন্ট খোলা, গ্যাস বিল, বিদ্যুৎ বিল ইত্যাদি অতি দ্রুততার সঙ্গে গ্রাহক পরিশোধ করতে পারছে। ফলে গ্রাহক দিন দিন বৃদ্ধি পাচ্ছে।'

পুরোপুরি অনলাইন না হলেও এনি ব্রাঞ্চ ব্যাংকিং নামে আরেক ধরনের ব্যাংকিং সেবা প্রচলিত আছে। অনলাইন ব্যাংকিং থেকে এর মূল পার্থক্য হচ্ছে, এনি ব্রাঞ্চ ব্যাংকিংয়ের সমস্ত তথ্য এক জায়গায় থাকে না। কিন্তু বিভিন্ন শাখার সঙ্গে তথ্য আদান-প্রদান করা যায়। ফলে এনি ব্রাঞ্চ ব্যাংকও অনলাইন ব্যাংকের মৌলিক সুবিধাগুলো দিতে পারছে।

এনি ব্রাঞ্চ ব্যাংকিংয়ের সুবিধা বর্তমানে বেশ কয়েকটি ব্যাংকে আছে যাদের মধ্যে আইএফআইসি ব্যাংক, প্রাইম ব্যাংক, প্রিমিয়ার ব্যাংক, সাউথ ইস্ট ব্যাংক, সোশ্যাল ইনভেস্টমেন্ট ব্যাংক, ব্যাংক এশিয়া ও ব্র্যাক ব্যাংক অন্যতম।

আইএফআইসি ব্যাংক হলো ব্যাংকিং কম্পিউটারাইজেশনের ক্ষেত্রে বাংলাদেশে পথিকৃৎ। এই ব্যাংকটি এ দেশে সর্বপ্রথম ব্যাংকিংয়ের জন্য অনলাইন প্রযুক্তি ব্যবহারের গুরুত্ব অনুভব করে। বর্তমানে এই ব্যাংকের পাঁচটি শাখায় এনি ব্রাঞ্চ ব্যাংকিং সিস্টেম রয়েছে। ব্যাংকের অ্যাসিস্টেন্ট ভাইস প্রেসিডেন্ট সাদ বিন জামির বলেন, গ্রাহকদের গ্রহণযোগ্যতার ভিত্তিতে সমগ্র দেশব্যাপী এই সুবিধা সম্প্রসারিত করার পরিকল্পনা আমাদের রয়েছে। আইএফসিআইসি ব্যাংক বেক্সিমকোর তৈরি এনি ব্রাঞ্চ ব্যাংকিং সফট্ওয়্যার ব্যবহার করছে যা বেমিক্সকোর ৪০০০ ডাটাবেজের সঙ্গে কাজ করে। এ জন্য এই ব্যাংক শাখা সংযোগ হিসেবে স্কয়ার ইনফরমেটিক্স লিমিটেডের ভিস্যাট ব্যবহার করছে। এ ছাড়া আইএফআইসি ব্যাংক আরো ৯টি ব্যাংকের সঙ্গে যৌথ উদ্যোগে এটিএম কার্ডের সুবিধা দিচ্ছে। এ ব্যাংকগুলো হচ্ছে সিটি ব্যাংক, এবি ব্যাংক, মার্কেন্টাইল ব্যাংক, যমুনা ব্যাংক, ইস্টার্ন ব্যাংক, পূবালী ব্যাংক, এনসিসি ব্যাংক, মিউচ্যুয়াল এবং ট্রাস্ট ব্যাংক।

দেশে এইচএসবিসি-এর মতো বিদেশী ব্যাংকগুলো অনলাইন সুবিধাদি নিয়ে ব্যবসা শুরু করার পর খুব অল্প সময়ের মধ্যে গ্রাহকদের কাছে গ্রহণযোগ্য হয়ে ওঠে। এইচএসবিসি ১৯৯৬ সাল থেকে বাংলাদেশে তাদের যাত্রা শুরু করে। বর্তমানে তাদের ৬টি শাখায় সফলভাবে সার্ভিস দিয়ে যাচ্ছে। এইচএসবিসি গ্রাহকদের সুবিধার্থে ফোন ব্যাংকিংও চালু করেছে। এর মাধ্যমে গ্রাহক ফোনের মাধ্যমে তার অ্যাকাউন্ট ব্যালেন্স, সর্বশেষ ৫টি লেনদেন, এক্সচেঞ্জ রেট, ডিপোজিট রেট ইত্যাদি জানতে পারছে। এ ছাড়া স্টেটমেন্ট, এটিএম কার্ড ও চেক বন্ধ করাও সম্ভব হচ্ছে। ব্যাংকগুলো অনলাইনের আওতায় আসায় গতিশীলতা পাওয়ার ফলেই এসব সুবিধা দিতে পারছে।

এইচএসবিসি বাংলাদেশের ব্যাংকিং সেক্টরের গ্রাহক সেবায় এক নতুন মাত্রায় নিয়ে গেছে বলে মনে করেন ব্যাংকের পার্সোনাল ফিন্যান্সিয়াল সার্ভিস ম্যানেজার মামুন এম শাহ্। তিনি আরো বলেন, 'প্রতিটি ব্যাংক একদিকে যেমন রেগুলেটরি বডি দ্বারা পরিচালিত হচ্ছে তেমনি ব্যাংকিং সেক্টরে টিকে থাকার জন্য উন্নত সেবা প্রদানে বাধ্য হচ্ছে'। কিন্তু যাদের দ্বারা পরিচালিত হচ্ছে ব্যাংকগুলো তাদের কোনো ভ্রূক্ষেপই নেই গ্রাহকসেবার দিকে। যদি সেটা থাকতো তাহলে সরকারি ব্যাংকগুলো এতোদিনে অনলাইনের আওতায় আসা শুরু করতো।

ছবি : **সালাহ উদ্দিন টিটু**