website: www.bb.org.bd

ব্যাংকিং প্রবিধি ও নীতি বিভাগ
বাংলাদেশ ব্যাংক
প্রধান কার্যালয়
ঢাকা।

বিআরপিডি সার্কুলার নং-০৫

২২ মার্চ ২০২০
তারিখঃ---------------------
০৮ চৈত্র ১৪২৬

ব্যবস্থাপনা পরিচালক/প্রধান নির্বাহী
বাংলাদেশে কার্যরত সকল তফসিলি ব্যাংক।

প্রিয় মহোদয়,

করোনা ভাইরাসের প্রাদুর্ভাব প্রতিরোধে ব্যাংকের করণীয় প্রসঙ্গে।

করোনা ভাইরাসের প্রাদুর্ভাব প্রতিরোধে সরকার কর্তৃক বিভিন্ন নির্দেশনা ইতোমধ্যে প্রদান করা হয়েছে এবং প্রয়োজনীয় কার্যক্রম অব্যাহত রয়েছে। বাংলাদেশের মতো জনবহুল ও ঘনবসতিপূর্ণ দেশে নভেল করোনা ভাইরাসের কমিউনিটি ট্রান্সমিশন (সামাজিকভাবে একজন থেকে আরেকজনে ছড়িয়ে পড়া) প্রতিরোধ করা এখন অন্যতম বড় চ্যালেঞ্জ। ব্যাংকিং সেবা ও কার্যক্রমসমূহের বৈশিষ্ট্য (mode of operation) বিবেচনায় এ খাত করোনা ভাইরাসের কমিউনিটি ট্রান্সমিশনের ক্ষেত্রে অত্যন্ত সংবেদনশীল। এ পর্যায়ে, করোনা ভাইরাসের প্রাদুর্ভাব এবং বিশেষত এর কমিউনিটি ট্রান্সমিশন ঠেকাতে ব্যাংকগুলোকে নিম্নবর্ণিত নির্দেশনাসমূহ অনুসরণ করার পরামর্শ প্রদান করা যাচ্ছেঃ-

১) ব্যাংকের উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের সমন্বয়ে প্রতিটি ব্যাংক তাদের প্রধান কার্যালয়ে একটি ‘কেন্দ্রীয় কুইক রেসপন্স টিম’ গঠন করবে যাতে পরিবর্তিত পরিস্থিতিতে ব্যাংকের পক্ষ থেকে দ্রুততম সময়ের মধ্যে প্রয়োজনীয় সিদ্ধান্ত গ্রহণ করতে পারে। একইভাবে প্রতিটি বিভাগ/জোন/এরিয়া অফিসে ‘কুইক রেসপন্স টিম’ গঠন করতে হবে। কোনো বিভাগ/জোন/এরিয়া অফিসের আওতায় বিশেষ কোনো সিদ্ধান্তের প্রয়োজন হলে ‘কুইক রেসপন্স টিম’ দ্রুততম সময়ের মধ্যে কার্যকরী পদক্ষেপ গ্রহণ করবে এবং প্রয়োজনে ‘কেন্দ্রীয় কুইক রেসপন্স টিম’ এর সাথে তাৎক্ষণিক আলাপ আলোচনার মাধ্যমে সমস্যার সমাধান করবে। এরূপ টিমের সদস্যদের নাম, পদবী, মোবাইল নম্বরসহ প্রয়োজনীয় তথ্যাদি ব্যাংকের ওয়েবসাইটে প্রকাশ করতে হবে।

২) প্রতিটি ব্যাংক তাদের জরুরী ব্যাংকিং সেবার তালিকা প্রস্তুত করবে এবং বিশেষ পরিস্থিতিতেও যাতে এরূপ সেবা প্রদানে বিঘ্ন সৃষ্টি না হয় সে লক্ষ্যে প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্রহণ করবে।

৩) ব্যাংকের গ্রাহক/সেবা গ্রহীতাগণ যাতে ব্যাংক কার্যালয়ে/শাখায়/উপশাখায় সশরীরে উপস্থিত না হয়েই তাদের কাংখিত সেবা গ্রহণ করতে পারে সে লক্ষ্যে সকল ব্যাংককে তাদের ‘অন-লাইন সেবা’ আরো জোরদার করতে হবে। ব্যাংকের গ্রাহকদের মোবাইল/ইন্টারনেট ব্যাংকিং এ উৎসাহিত করার লক্ষ্যে প্রয়োজনীয় কার্যক্রম গ্রহণ করতে হবে। যে সকল ব্যাংকিং সেবা ব্যাংকের হটলাইন/কল সেন্টার থেকে দেয়া সম্ভব সে সকল সেবা উক্ত মাধ্যমেই প্রদান করতে হবে। ব্যাংকিং সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে গ্রাহককে প্রাথমিকভাবে ব্যাংকের হটলাইন/কল সেন্টারে যোগাযোগ করার অনুরোধ করাসহ ব্যাংকের হটলাইন/কল সেন্টার এর মাধ্যমে প্রদেয় সেবার তালিকা

এসএমএস-এর মাধ্যমে গ্রাহককে অবহিত করতে হবে এবং বিস্তারিত ব্যাংকের ওয়েবসাইটে ও প্রতিটি শাখায় সহজে দৃষ্টিগোচর হয় এরূপ স্থানে প্রদর্শন করতে হবে। হটলাইন/কল সেন্টারে প্রয়োজনীয় সংখ্যক ব্যাংকের কর্মকর্তা নিয়োজিত করতে হবে।

৪) ব্যাংকের সকল কর্মকর্তা/কর্মচারীদের কর্মপরিধি অনুযায়ী তাদেরকে ন্যূনতম ২টি সেট (Mutually Exclusive and Supplementary Set) এ বিভক্ত করে সাপ্তাহিক ভিত্তিতে রেশনিং/রোস্টারিং এর মাধ্যমে অফিসের কার্যাবলী সম্পন্ন করতে হবে। গ্রাহকের কাংখিত সেবা প্রাপ্তিতে যাতে কোনো বিঘ্ন সৃষ্টি না হয় সে বিষয়টি বিবেচনায় নিয়ে এরূপ রেশনিং/রোস্টারিং করতে হবে। তবে, যে সকল কর্মকর্তা/কর্মচারী রেশনিং/রোস্টারিং এর আওতায় নিজ গৃহে অবস্থান করবেন, তারা আবশ্যিকভাবে নিজ গৃহ থেকে যথাসম্ভব অফিসের কাজে নিয়োজিত থাকবেন এবং জরুরী প্রয়োজনে কর্মস্থলে যোগদানের জন্য সর্বদা প্রস্তুত থাকবেন। উল্লেখ্য, এ নির্দেশনা ব্যাংকের উর্ধ্বতন কর্মকর্তাসহ সকল স্তরের কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে।

৫) করোনা ভাইরাসের প্রতি সংবেদনশীল ব্যাংক কর্মকর্তা/কর্মচারীদের তালিকা নিয়মিত হালনাগাদ করতে হবে। ব্যাংকের কোন কর্মকতা বা কর্মচারীর মধ্যে ভাইরাসে সংক্রমিত হওয়ার লক্ষণ পরিলক্ষিত হলে ব্যাংক কর্তৃপক্ষ যথাশীঘ্র প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করবে। ব্যাংকে কর্মরত কোন কর্মকর্তা/কর্মচারী অথবা পরিবারের কোন সদস্য করোনা ভাইরাসে আক্রান্ত হলে বা করোনা আক্রান্তের কোন লক্ষণ দেখা দিলে বা কোনো কারণে করোনা আক্রান্ত ব্যক্তির সংস্পর্শে আসার ঘটনা ঘটলে তাকে মেডিকেল সার্টিফিকেটের ভিত্তিতে বাধ্যতামূলকভাবে কোয়ারেন্টিন ছুটি হিসেবে ১৪ দিন বিশেষ ছুটি দিতে হবে। এই প্রকার ছুটি 'ছুটি হিসাব' হতে ডেবিট করা যাবে না এবং ছুটিকালকে কর্মকাল হিসেবে গণ্য করে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারীকে স্বাভাবিক নিয়মানুসারে বেতনভাতাদি প্রদান করতে হবে।

৬) জরুরী প্রয়োজন ব্যতীত কোনো সভা-সেমিনারের আয়োজন যথাসম্ভব পরিহার করতে হবে। তবে, জরুরী প্রয়োজনে সভার আয়োজন করতে হলে সভার প্রটোকল সংক্রান্ত WHO এর গাইডলাইন অনুসরণীয় হবে। যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন ব্যতীত নিজ কার্যালয় হতে অপর কোনো কার্যালয়ে/স্থানে গমন করা যাবে না। এছাড়া কোন সভা-সেমিনারে অংশগ্রহণ বা অফিস/ব্যক্তিগত কোনো কাজে বর্তমান পরিস্থিতিতে দেশের বাইরে গমন করা যাবে না।

৭) বিভিন্ন অফিস/দপ্তর হতে চিঠি-পত্র/দলিল-দস্তাবেজ নিয়ে আগত বহিরাগত ব্যক্তিদের ব্যাংকের ভিতরে গমনাগমনে নিরুৎসাহিত করার লক্ষ্যে স্ব-স্ব ব্যাংকের শাখা, উপশাখা ও কার্যালয়ের নির্দিষ্ট স্থানে দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তির মাধ্যমে চিঠিপত্র গ্রহণ ও বিতরণের ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে।

৮) ব্যাংক শাখা, উপশাখা, এজেন্টসহ সকল কার্যালয়ের অভ্যন্তরে প্রবেশ স্থানে করোনা ভাইরাসে আক্রান্ত রোগী সনাক্তকরণের লক্ষ্যে প্রয়োজনীয় সরঞ্জামের ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে।

৯) ব্যাংক শাখা, উপশাখা, এজেন্টসহ সকল কার্যালয়ের অভ্যন্তরে চলাচলের পথ, দরজার হাতল, লিফ্‌ট ও অন্যান্য যেসব স্থানে হাতের স্পর্শ লাগতে পারে সেসব স্থান কর্মদিবস শুরুর পূর্বে, পরে এবং কর্মদিবসে প্রতি ০১(এক) ঘন্টা পর পর নিয়মিত পরিষ্কার-পরিচ্ছন্ন (Sterilize) করার প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে।

১০) ব্যাংক শাখা, উপশাখা, এজেন্টসহ সকল কার্যালয়ের প্রতিটি ফ্লোরে/বিভাগে পর্যাপ্ত সংখ্যক হ্যান্ড স্যানিটাইজার (Hand Sanitizer), ঢাকনাযুক্ত ডাস্টবিন ও টিস্যু পেপার রাখার ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে।

১১) শিশুদিবা-যত্ন কেন্দ্র/ডে-কেয়ার (যদি থাকে) নিয়মিত পরিষ্কার-পরিচ্ছন্ন রাখাসহ Sterilize করতে হবে। এছাড়া পরিচালনার দায়িত্বে নিয়োজিত কর্মকর্তা/কর্মচারীদেরকে সার্বক্ষণিক হ্যান্ড স্যানিটাইজার এর ব্যবহারসহ হ্যান্ড গ্লাভস, মাস্ক ও প্রতিরোধমূলক পোষাক পরিধান করতে হবে।

১২) ব্যাংকের মুদ্রা বিনিময়, স্থানান্তর এবং Sorting এর জন্য নির্দিষ্ট স্থান বরাদ্দ রাখতে হবে এবং উক্ত স্থান/স্থানসমূহ Sterilize নিশ্চিত করতে হবে।

১৩) ব্যাংকিং কার্যক্রম ব্যতীত দর্শনার্থী/সাক্ষাৎ প্রার্থীদের ব্যাংকে আগমন নিরুৎসাহিত করতে হবে। ব্যাংকে উপস্থিত সকলের মধ্যে যাতে নির্দিষ্ট দূরত্ব (WHO এর গাইডলাইন অনুযায়ী) বজায় থাকে সে বিষয়টি নিশ্চিত করতে হবে।

১৪) ব্যাংকের সকল প্রকার সেলস্/মার্কেটিং কার্যক্রম পরিচালনার ক্ষেত্রে ডিজিটাল প্ল্যাটফর্ম ব্যবহার উৎসাহিত করতে হবে।

১৫) করোনা ভাইরাস প্রতিরোধে সচেতনতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে স্বাস্থ্য মন্ত্রণালয়, WHO ও IEDCR কর্তৃক প্রণীত নির্দেশনাসমূহ একীভূত করে “করোনা ভাইরাস প্রতিরোধমূলক ব্যবস্থায় করণীয়” বিষয়ে লিফলেট/পোস্টার তৈরি করে তা ব্যাংকের শাখা/আঞ্চলিক/বিভাগীয়/প্রধান কার্যালয়ের প্রতিটি ফ্লোরে সহজেই দৃষ্টিগোচর হয় এমন স্থানে স্থাপন করার ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে এবং নির্দেশনাসমূহ যথাযথভাবে পরিপালিত হচ্ছে কিনা তা নিয়মিতভাবে তদারকি করতে হবে।

১৬) ব্যাংকের সান্ধ্যকালীন এবং সপ্তাহ অন্তের (শুক্রবার ও শনিবার) সকল কার্যক্রম বন্ধ থাকবে।

এ নির্দেশনা অবিলম্বে কার্যকর হবে এবং পরবর্তী নির্দেশনা না দেয়া পর্যন্ত বহাল থাকবে।

ব্যাংক কোম্পানী আইন, ১৯৯১ এর ৪৫ ধারায় প্রদত্ত ক্ষমতাবলে এ নির্দেশনা জারি করা হলো।

আপনাদের বিশ্বস্ত,

(মোঃ মকবুল হোসেন)
মহাব্যবস্থাপক (চলতি দায়িত্বে)
ফোনঃ ৯৫৩০২৬৮