বাংলাদেশ সিকিউরিটিজ অ্যান্ড এক্সচেঞ্জ কমিশন উদ্ভাবন ধারণা-০২

অর্থবছর-২০১৯-২০

কাস্টমার কমপ্লেইন্ট অ্যাড্রেস মডিউল (সিসিএএম)

১. **ধারণার শিরোণামঃ** কাস্টমার কমপ্লেইন্ট অ্যাড্রেস মডিউল (সিসিএএম)।

২. **ধারণার পরিচিতিঃ** বাংলাদেশ সিকিউরিটিজ অ্যান্ড এক্সচেঞ্জ কমিশন (বিএসইসি) পুঁজিবাজারের বিনিয়োগকারীদের অভিযোগ আইনানুগভাবে নিষ্পত্তি করে থাকে। বর্তমানে ব্যবস্থায় বিনিয়োগকারীরা লিখিত আকারে (হার্ডকপি) অভিযোগ কমিশনে দাখিল করে থাকে। প্রস্তাবিত সিসিএএম এর মাধ্যমে বিএসইসি'র ওয়েবসাইটে গিয়ে বিনিয়োগকারীরা সহজেই যে কোন স্থান থেকে অনলাইনে অভিযোগ দাখিল করতে পারবেন। শুধু তাই নয়, দাখিলকৃত অভিযোগের বর্তমান অবস্থা বিনিয়োগকারী অনলাইনে জানতে পারবেন। অভিযোগের ফলাফলে তিনি সন্তুষ্ট না হলে একই ব্যবস্থায় আপীল করতে এবং প্রয়োজনে অভিযোগ প্রত্যাহারও করতে পারবেন। তাছাড়া তিনি অভিযোগ দাখিল করা মাত্র ই-মেইলে অভিযোগ নম্বরসহ প্রাপ্তি স্বীকারপত্র পাবেন।

৩. **উদ্দেশ্যঃ** সিসিএএম বাস্তবায়নের মাধ্যমে বিএসইসি নিম্নলিখিত দুইটি উদ্দেশ্য অর্জন করতে চায়ঃ-

ক) অনলাইনে বিনিয়োগকারীদের অভিযোগ দাখিল এবং এ সংক্রান্ত দ্রুত সেবা প্রদান এবং

খ) প্রাপ্ত অভিযোগসমূহের একটি পূর্ণাঙ্গ ডাটাবেইস সংরক্ষণ করা যাতে এই তথ্য পরবর্তীতে বিভিন্ন রেগুলেটরি কাজে ব্যবহার করা যায়। দীর্ঘমেয়াদে এই তথ্যসমূহ সুপারভিশন, আইন প্রণয়ন, পরিদর্শন ইত্যাদি কাজে ব্যবহার করা যাবে।

৪. **উপকারিতা ও সুফলঃ** প্রথমত এই ব্যবস্থার মাধ্যমে অভিযোগ দাখিলের জন্য কোন খরচ ব্যতিত পুঁজিবাজারের বিনিয়োগকারীদের দোর গোড়ায় এই সেবা পৌঁছে দেয়া সম্ভব হবে। অভিযোগ দাখিলের সাথে সাথে ই-মেইলে অভিযোগকারী সিস্টেম জেনারেটেড একটি প্রাপ্তি স্বীকারপত্র পাবেন যাতে অভিযোগের নম্বর থাকবে। পরবর্তীকালে এই সিস্টেম ব্যবহার করে উক্ত নম্বর দিয়ে তিনি তার দাখিলকৃত অভিযোগের বর্তমান অবস্থা সম্পর্কে অনলাইনে জানতে পারবেন। অভিযোগের প্রথমবারের ফয়সালায় সন্তুষ্ট না হলে তিনি এই সিস্টেমের মাধ্যমে আপীল করতে পারবেন এবং প্রক্রিয়া চলাকালীন সময়ে অভিযোগ প্রত্যাহারও করতে পারবেন। অর্থ্যাৎ উল্লেখিত সেবাসমূহ বিএসইসিতে না এসে যে কোন বিনিয়োগকারী নিজের বাসা বা যে কোন স্থান থেকে বিনামূল্যে পাবেন।

যেহেতু এই মডিউলটি স্বয়ংক্রিয়, তাই অভিযোগ দাখিলের সাথে সাথে অভিযোগটি স্বয়ংক্রিয়ভাবে সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানে পৌঁছে যায় এবং এর জন্য কোন নথি চালাচালির প্রয়োজন হয় না, সেহেতু এর মাধ্যমে দাখিলকৃত অভিযোগ পূর্বের থেকে অনেক কম সময়ে নিষ্পত্তি করা সম্ভবপর হবে।

অন্যদিকে এই অভিযোগের তথ্য বিএসইসি একটি ডাটাবেইস আকারে সংরক্ষণ করবে এবং তা সুপারভিশন কাজে ব্যবহার করবে। যেমনঃ যদি কোন এক ধরণের অভিযোগ বেশি পরিমাণে পাওয়া যায়, তাহলে কেন ঐ অভিযোগ বেশি আসছে তা নির্ণয় করে ঐ অভিযোগ যাতে আর না হয় তার ব্যবস্থা গ্রহণ করা সম্ভবপর হবে। আবার ধরা যাক, কোন প্রতিষ্ঠানের নামে কোন একটি নির্দিষ্ট সময়ে বেশি অভিযোগ আসছে (যেমন মাসে ৩/৪টি) তখন সে প্রতিষ্ঠানকে পরিদর্শনের ব্যবস্থা করে অভিযোগের কারণ নির্ণয় করে তা সমাধানের ব্যবস্থা করা যাবে।

৫. **বাস্তবায়ন ও পরিচালন ব্যয়ঃ** ধারণাটি বাস্তবায়নে আনুমানিক ৫০,০০০/= (পঞ্চাশ হাজার মাত্র) টাকা খরচ হতে পারে। ওয়েবসাইটের অতিরিক্ত ডাটা ধারণক্ষমতার ফি এবং মোবাইলে One Time Password (OTP) প্রেরণের খরচসহ এর জন্য প্রতিমাসে সর্বোচ্চ ১০ হাজার টাকা খরচ হতে পারে।

৬. **বাস্তবায়ন সময়কালঃ** ধারণাটি পাইলটিং শেষ হবে ডিসেম্বর, ২০১৯ এর মধ্যে। ফেব্রুয়ারী, ২০২০ এর মধ্যে ধারণাটি পরিপূর্ণভাবে সকল বিনিয়োগকারীর জন্য উন্মুক্ত করা হবে।

৭. **সুবিধাভোগীর ব্যয়:** সিসিএএম ব্যবহারের জন্য সুবিধাভোগীদের কোন ব্যয় করতে হবে না। তারা বিনা খরচে এই সুবিধা ভোগ করবেন। তবে এই ব্যবস্থা ব্যবহারের জন্য ইন্টারনেট সেবার প্রয়োজন হবে।

৮. **সম্প্রসারণের সুযোগঃ** পর্যায়ক্রমে পুঁজিবাজারে নিবন্ধিত সকল প্রতিষ্ঠানকে এর আওতায় আনার পরিকল্পনা বিএসইসির রয়েছে।

৯. **সম্ভাব্য ঝুঁকিঃ** অনলাইন ভিত্তিক যে কোন মডিউল সাইবার ঝুঁকি থেকে মুক্ত নয়। তবে এর ডাটাবেইসের ব্যাকআপ সময় সময় পথক স্থানে রাখলে এই ঝুঁকি খব সহজেই মোকাবেলা করা সম্ভব হবে।