

‘ব্যাকিং ব্যবস্থাকে মানুষের দরজায় পৌঁছে

একদা ত্রিপুরার প্রত্যন্ত অঞ্চল বিশালগড় থেকে অনেক বাধা পার হয়ে বর্তমানে ব্যাঙ্ক খোলার অনুমতি পেয়েছেন

চন্দ্রশেখর ঘোষা তাঁর সংস্থা মূলত এমন অনেক জায়গায় কাজ করে, যেখানে আজও ব্যাঙ্কের পরিষেবা পৌঁছায়নি। চলার পথের নানান অভিজ্ঞতা, আগামীদিনের ভাবনা, এমনকী সমাজে মূল্যবোধের সঙ্কট-সহ বিভিন্ন বিষয়ে একান্তে ‘বন্ধন’-এর কথা বলেছেন

হিমাংশু চট্টোপাধ্যায়ের সঙ্গে।

৫৪ বছর আগে ৮ আগস্ট ত্রিপুরার বিশালগড় সূর্যের প্রথম আলো দেখেছিলেন চন্দ্রশেখর ঘোষা, যাকে ‘বন্ধন’ নামে একটি ব্যাঙ্ক পরিচালনার দায়িত্ব দিয়েছে ভারত সরকার। এক সময় চাকরি ছেড়ে দেশের মানুষের, বিশেষত গরিব মানুষদের সাহায্য করার জন্য তিনি বৃহত্তর জগতে পা রাখেন। বলাবাহুল্য, প্রাথমিক পর্যায়ে তাঁর সেই পথ চলা খুব একটা মসৃণ হয়নি। কারণ, তিনি তাঁর স্থায়ী চাকরি ছেড়ে দিয়েছিলেন। শুধু বাইরের মানুষেরই নয়, ঘরের মানুষেরাও সেদিন অনিশ্চয়তার গোলকধাঁসায় আটকে গিয়েছিলেন। প্রথম দিকে মাত্র দু’জন মানুষকে তিনি তাঁর ভাবনার কথা বোঝাতে পেরেছিলেন। তাঁদেরই একজন থাকতেন কলকাতা থেকে ৬০ কিলোমিটার দূরে বাগনানে। বলা যায়, সেখান থেকেই শুরু হয়েছিল বন্ধনের জয়যাত্রা।

আজ থেকে ১৪ বছর আগে তাঁর সৃষ্টি ‘মাইক্রো ফিন্যান্স’ সংস্থার লক্ষ্য ছিল সমাজের প্রান্তিক মানুষদের উত্তরণ ঘটানো। যাদের কাছে আজ অবধি ব্যাঙ্কের পরিষেবা পৌঁছায়নি। ব্যাঙ্ক হিসেবে কাজ করার অনুমতি পাওয়ার সময় ‘বন্ধন’-এর প্রতিদ্বন্দ্বীরা ছিলেন অনিল আশ্বানির রিলায়েন্স ক্যাপিটাল, লার্সেন অ্যান্ড টুবরো, আদিতা বিড়লা গ্রুপ ও অন্যান্য।

সম্প্রতি একান্ত সান্নাধ্যকারে ‘বন্ধন’-এর মূল পথিকৃত চন্দ্রশেখর ঘোষা জানিয়েছেন, রাষ্ট্রায়ত্ত্ব ব্যাঙ্ক এবং বেসরকারি ব্যাঙ্কের মধ্যে পরিষেবা দেওয়ার বিষয়ে খুব একটা তফাত নেই। সবাই চান, নতুন কিছু করে গ্রাহকদের আরও খুশি করা। আমরা শুধুমাত্র একটা ‘লেভেল অফ কাস্টমার’-কেই দেখব না। মধ্যবিত্ত মানুষ, এমনকী সমাজের একেবারে নিচুতলার মানুষ, যারা ব্যাঙ্কের পরিষেবা থেকে আজও বঞ্চিত, তাঁদেরও অনেক বেশি করে নজর দেব। এখনও পর্যন্ত আমাদের মাইক্রো ফিন্যান্স ব্যবসায় মহিলা গ্রাহকদের সংখ্যা একশো শতাংশ। তবে ব্যাঙ্ক হওয়ার পরে মহিলা-পুরুষ সবাইকেই আমরা সমানভাবে পরিষেবা দেব।

বললাম, এটা নেট ব্যাঙ্কিং-এর যুগ। মানুষেরা এখন খুব একটা ব্যাঙ্ক এসে লেনদেন করতে চান না। বন্ধন নিশ্চয়ই তার গ্রাহকদের এই ধরনের পরিষেবা দেবে?

প্রত্যন্তের তিনি বলেন, নেট ব্যাঙ্কিং পরিষেবা অনেকেই প্রত্যাখ্যান করে। কারণ, এখন প্রত্যেকেই সময়ের অনেক দাম আছে। সবাই চান, ব্যাঙ্কের ক্ষেত্রে তাঁদের সময়টা কী করে বাঁচানো যায়। কিন্তু মধ্যবিত্ত পরিবার বা আরও অনেক মানুষ আছে, যারা ইন্টারনেট পরিষেবার সাহায্য নেন না, তাঁদের জন্য আমরা প্রতিটি দরজায় গিয়ে পরিষেবা পৌঁছে দিতে চাই। ইতিমধ্যেই আমরা আমাদের গ্রাহকদের এই ধরনের পরিষেবা দিচ্ছি। ব্যাঙ্কের কাজ চালু হওয়ার পরে আমরা সেই পরিষেবা সকলের ঘরে ঘরে পৌঁছে দিলে গ্রাহকরা ইন্টারনেটের সুবিধা অনুভব করবেন। বলা বাক্য, এর ফলে কর্মসংস্থানের পরিধিও বৃদ্ধি পাবে।

বন্ধন ব্যাঙ্কের কতগুলি শাখা খোলা হবে— এ প্রশ্নে চন্দ্রশেখরবাবু বলেন, আমাদের পরিকল্পনা আছে ছশো শাখার মাধ্যমে কাজ শুরু করব। ইতিমধ্যেই আমরা কাজ করি দেশের বাইরে। ব্যাঙ্কের পরিষেবা চালু হওয়ার পরে সাতাশটা রাজ্যে এর পরিধি ছড়িয়ে পড়বে। মনে রাখতে হবে, এক একজন গ্রাহকের এক এক ধরনের দাবি থাকে। যারা উচ্চবিত্ত তাঁদের এক ধরনের চাহিদা, আবার যারা নিম্নবিত্ত তাঁদের চাহিদা অন্যরকম। তাই আমাদের অন্যতম লক্ষ্য নিম্নবিত্ত গ্রাহকদের বাড়িতে যদি টাকাটা পৌঁছে দেওয়া যায় বা তাঁদের বাড়ি থেকে টাকাটা নিয়ে আসা যায়, তা হলে নিশ্চয়ই তাঁরা খুশি হবেন। এইভাবে অন্যান্য ব্যাঙ্কের থেকে আমাদের ক্ষেত্রে কিছুটা পার্থক্য তৈরি হবে। ব্যাঙ্কিং ব্যবসায় সকলের জন্য প্রোডাক্ট একই— এটা হয় না। অর্থাৎ মানুষের ক্লাস অনুযায়ী চাহিদার মধ্যে পার্থক্য থাকে। তাই সবাইকে



বন্ধন-কর্তা চন্দ্রশেখর ঘোষা। ছবি: শিখর কর্মকার

একইভাবে দেখলে চলবে না।

আপনারা কি ভবিষ্যতে কৃষি ঋণ বা শিল্পের জন্য ঋণ দেবেন? চন্দ্রশেখরবাবুর স্পষ্ট উত্তর, আমরা মনে করি না, শিল্পের জন্য ঋণ দেওয়ার ক্ষেত্রে আমাদের কোনও প্রয়োজন হবে। দেশে যে-সব ব্যাঙ্ক আছে, তারা ইতিমধ্যেই শিল্পের জন্য অনেক পরিমাণ অর্থ ঋণ দিয়ে থাকে। পক্ষান্তরে আমরা যে গ্রুপে কাজ করছি, তাদের চাহিদা এখন অনেক বেড়ে গেছে। আর একটু ওপরে ওঠা, নিয়ার টু কর্পোরেটের, চাহিদাও সব সময় তাদের মধ্যে থাকে। এমন অনেক ছোট, মাঝারি ব্যবসায়ী আছেন, যাদের ৫ শতাংশের কাছে এখনও ব্যাঙ্কের পরিষেবা পৌঁছায়নি। এঁদের কাছে যদি ব্যাঙ্কের পরিষেবা পৌঁছে দিতে পারি, তবেই আমাদের মূল উদ্দেশ্য সফল হবে।

প্রশ্ন করলাম, আশ্বানিদের মতো ক্ষমতার অধিকারী অনেকে ব্যাঙ্কিং ব্যবসায় আসার জন্য অপেক্ষা করছেন। তাঁদের সঙ্গে ‘বন্ধন’ কীভাবে প্রতিযোগিতায় টিকে থাকবে?

প্রত্যন্তের চন্দ্রশেখরবাবু বলেন, আমরা তো আমাদের শক্তির পরীক্ষা দেওয়ার জন্য আসিনি। আমরা এসেছি মানুষকে পরিষেবা দেওয়ার জন্য। এই পরিষেবা দেওয়ার সময় আমরা সকলের সঙ্গে মেশার সুযোগ পাব। তখন এই মেলামেশা করার সুবাদে দক্ষতা অর্জন করার সুযোগ হবে। গত ১৪ বছর কাজ করার সুবাদে আমাদের ১৬ হাজার কর্মী তৈরি হয়েছে, তার মাধ্যমে দক্ষতা তৈরি হয়েছে মানুষের সঙ্গে মেশার। এই কাজের ব্যাপ্তি ‘আন-ব্যাঙ্ক’ এলাকায় বেশিমানায় রয়েছে। পশ্চিমবঙ্গের বাইরে পূর্ব ভারতে এই সংখ্যাটা বেশি। এই সব এলাকায় নর্মাল ব্যাঙ্কিং সার্ভিসটা ততটা প্রকট নয়। মনে হয়, এটা আমাদের জন্য একটা সুযোগ। এই সুযোগকে টিকমতো কাজে লাগালে অনেক বেশি মানুষের কাছে পৌঁছানো সম্ভব হবে।

বললাম, ‘বন্ধন’ নামটার মধ্যে বাঙালিয়ানার একটা ছাপ রয়েছে। তার জন্য সর্বভারতীয় ক্ষেত্রে ব্যবসার পক্ষে কোনও অন্তরায় সৃষ্টি হবে না তো?

তিনি বলেন, বন্ধন শব্দের অর্থ মানুষের সঙ্গে একটা সম্পৃক্ততা বা মিলন। এই নাম আমাদের সুযোগ তৈরি করে দেবে বিভিন্ন মানুষের মধ্যে আয়িক সম্পর্ক তৈরি করতে। সহজেই নামটা মানুষ মনে রাখতে পারবে। এর মধ্যেই মানুষ নামটা ভালবেসে ফেলেছেন। এই নাম শুধু বাংলা সাহিত্যে নয়, হিন্দি, গুজরাটি-সহ বেশ কয়েকটি ভাষায় ‘বন্ধন’-কে বন্ধনই বলা হয়ে থাকে।

যাঁরা আমাদের সঙ্গে কাজ করছেন, তাঁরা সবাই ব্যাঙ্কের কর্মী। নতুন করে কিছু মানুষকে আমরা বিভিন্ন ব্যাঙ্ক থেকে নিয়োগ করছি। এই দুয়ের মিশ্রণেই ব্যাঙ্কের কাজ পরিচালিত হবে। নতুন কিছু কর্মীকেও নিয়োগ। এঁরা যখন অভিজ্ঞতা সঞ্চয় করবেন, তখন তাঁরাও ব্যাঙ্ক সরাসরি কাজ করার সুযোগ পাবেন। আশা করছি, এই বছর সেপ্টেম্বর মাসের মধ্যে ব্যাঙ্কের কাজ শুরু হবে।

জনতে চাইলাম, আগামী পাঁচ বছর ‘বন্ধন’ কীভাবে পথ চলেবে, সে ব্যাপারে কী ভাবছেন?

প্রত্যন্তের বলেন, এই মুহুর্তে আমাদের সর্বমোট গ্রাহকের সংখ্যা ৬৬ লক্ষ। আগামী ৫ বছরে কতজন গ্রাহকের কাছে পৌঁছানো যাবে, সে ব্যাপারে কিছুদিন পরে সবাইকে জানাব। ব্যতিক্রমী চিন্তাভাবনা তো আছেই। কিন্তু আগামী দিনের ব্যবসা পদ্ধতির বিষয়ে এখনই জানাতে চাই না। প্রসঙ্গত জানিয়ে রাখি, যখন আমাদের কর্মীদের ব্যাঙ্কের উপযোগী করার জন্য বিশেষ প্রশিক্ষণ দেওয়া হয়, তখন আমরা বিভিন্ন ব্যাঙ্কের বিশেষ প্রশিক্ষণপ্রাপ্তদের সাহায্য নিয়েছি। আসলে, ব্যাঙ্কের একটা দিক হল, টেকনিক্যাল ট্রেনিং, অর্থাৎ আই-টির কাজ, আর একটা হল প্রোডাক্ট অ্যান্ড সার্ভিসেস। এই দুটো দিকের প্রতিই আমরা বেশি নজর দিয়ে থাকি।

বললাম, অনেক ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্ট খুলতে গেলে ন্যূনতম (তাদের দ্বারা নির্ধারিত) টাকা জমা রাখতে হয়। এ ক্ষেত্রে আপনারা কী ধরনের পদ্ধতি অনুসরণ করবেন?

চন্দ্রশেখরবাবু বলেন, এটা কি গরিব মানুষকে বলার প্রয়োজন আছে, এত টাকা না হলে ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্ট খোলা যাবে না। গ্রাহকরা তো কিছুটা কিছু টাকা দিয়ে অ্যাকাউন্ট খুলবেনই। তার সঙ্গে যদি ব্যাঙ্কের সম্পর্ক ভাল থাকে, তা হলে তো তিনি তাঁর গচ্ছিত সব টাকা ব্যাঙ্কে জমা রাখবেন। গ্রাহক যে টাকা জমা রেখে অ্যাকাউন্ট খুলতে চাইবেন, সেটাই আমরা ন্যূনতম বলে গ্রহণ করব। তাকে যদি পরিষেবা সঠিকভাবে দেওয়া যায়, তা হলে নগদ টাকা তিনি কেন ঘরে রাখবেন? সঠিক পরিষেবা দেওয়ার উদ্দেশ্যই হল, গ্রাহকরা যেন টাকাটা তাঁর ঘরে না রাখেন। এটা হলেই স্বাভাবিকভাবে তাঁর ন্যূনতম টাকা আমাদের ব্যাঙ্ক চলে আসবে। তাঁরাও নিশ্চিত থাকবেন, একইভাবে আমরাও সন্তোষিত থাকব। অনেক ক্ষেত্রে বলা হয়, এত টাকার নিচে যদি তোমার সঞ্চয় কমে যায়, তা হলে কিছু টাকা কেটে নেওয়া হবে। এটা তো গ্রাহকদের ‘পানিশমেন্ট’ দেওয়া ছাড়া অন্য কিছুই হতে পারে না। কর্মীদেরও বলতে হবে, তুমি গ্রাহকের সঙ্গে এমনভাবে সম্পর্ক রেখো, যাতে তাঁরা তাঁদের টাকাটা অন্য কোথাও না রেখে ‘বন্ধন’-এই রাখেন। এমনকী কারও যদি ‘জিরো ব্যালান্স’-ও হয়ে যায়, তা হলেও আমরা কোনও টাকা কাটব না। মনে রাখতে হবে, কোনও সময় যদি কারও ব্যালান্স ‘জিরো’ হয়ে যায়, পরবর্তী সময়ে তাঁর ব্যালান্স বিশাল অঙ্কে পৌঁছে যেতে পারে।

আর একটা বিষয় হল, আমাদের তো ইউনিভার্সাল ব্যাঙ্কিং। আমরা ফরেন এক্সচেঞ্জ-সহ সব ধরনের লেনদেনই করব। কোনও পরিষেবা অন্য কোনও ব্যাঙ্কের মাধ্যমে হতে পারে। আবার কোনও পরিষেবা সরাসরি হতে পারে।

এখনকার ব্যাঙ্কিং পরিষেবা সম্পর্কে আপনার মনোভাব কী? এ প্রশ্নের উত্তরে তিনি বলেন, ব্যাঙ্কিং ব্যবস্থা সম্পর্কে মন্তব্য করা খুবই কঠিন ব্যাপার। তবে ইন্ডিয়ান ব্যাঙ্কিং সিস্টেম এবং রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়ার যথেষ্ট সুনাম রয়েছে। মানুষেরও ব্যাঙ্কিং পদ্ধতির প্রতি যথেষ্ট আস্থা আছে। তবে এখন কিছু কিছু সমস্যা আছে, যা নিয়ে সবাই চিন্তিত। তার সবটাই ব্যাঙ্কের ওপর নির্ভর করে না।

আজকের অনেকে রাষ্ট্রায়ত্ত্ব ব্যাঙ্ক ঋণ দিয়ে তা ফেরত পায় না— এই বিষয়ে তিনি জানান, এই ব্যাপারে অবশ্যই আমাদের নজরদারি থাকবে। যারা ঋণ নিয়েছেন, তাঁদের সঙ্গে সম্পর্কে যদি ছেদ না পড়ে, তা হলে এই ধরনের সমস্যা অনেকটাই কমিয়ে ফেলা যায়।

বললাম, বন্ধন-এর এই সাফল্যের ইউ-এস পি টী কী?

প্রত্যন্তের বলেন, এখনকার ইউ-এস পি হল মানুষ বন্ধনকে ভালবেসে ফেলেছে। আমরা যে-সব এলাকায় কাজ করি, সেগুলি মূলত গ্রামীণ এলাকা। সেই সব মানুষদের যা যা প্রয়োজন, অর্থাৎ অর্থনৈতিক পরিষেবা, যা তাঁরা এতদিন পাচ্ছিলেন না। এই নেটওয়ার্ক তৈরি করে তাঁদের পরিষেবা দেওয়ার বিষয়টিকে ইউ-এস পি বলতেই পারি। আমাদের কর্মীরা তৈরি হয়েছে। আগেই বলেছি, আমরা মূলত ‘আন-ব্যাঙ্ক’ জায়গায় কাজ করি। সেখানকার মানুষদের যথেষ্ট প্রতিভা আছে। তাকে জাগিয়ে তোলার জন্য আমরা একটা সুযোগ সৃষ্টি করে দিচ্ছি। এটা ধরে রাখতে পারলেই দেশের অনেক উপকার করা সম্ভব হবে।

এটা ছাড়া সি এস আর অর্থাৎ ‘কর্পোরেট সোশ্যাল রেসপন্সিবিলিটি’ আমরা যথায়ভাবে পালন করার চেষ্টা