

“মোবাইল আর্থিক সেবাখাতে সুশাসনের চ্যালেঞ্জ ও উত্তরণের উপায়” শীর্ষক গবেষণা প্রতিবেদনের ওপর কিছু প্রশ্ন ও উত্তর

প্রশ্ন ১: টিআইবি কেন এই গবেষণাটি পরিচালনার উদ্যোগ নিয়েছে?

মোবাইল আর্থিক সেবা বা এমএফএস এমন এক ধরনের আর্থিক সেবা যেখানে একটি মোবাইল ফোন নম্বরকে হিসাব বা অ্যাকাউন্ট হিসেবে বিবেচনা করে গ্রাহকদের ব্যাংকিং ও অন্যান্য আর্থিক সেবা প্রদান করা হয় এবং যাবতীয় লেনদেনের তথ্য প্রযুক্তিনির্ভর সুরক্ষিত ডিজিটাল প্ল্যাটফর্মে সংরক্ষণ করা হয়। বাংলাদেশে মূলত গ্রামীণ ও প্রান্তিক জনগোষ্ঠী, বিশেষ করে নারী ও নিম্ন আয়ের জনগণের আর্থিক অন্তর্ভুক্তি নিশ্চিত করতে ২০১১ সালে এমএফএস কার্যক্রম চালু হয়। বাংলাদেশ ব্যাংক এই খাতের সর্বোচ্চ নীতি নির্ধারণী ও তদারকির দায়িত্বপ্রাপ্ত প্রতিষ্ঠান। ২০২২ সালে বাংলাদেশ ব্যাংক ‘বাংলাদেশ মোবাইল ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস (এমএফএস) রেগুলেশন্স, ২০২২’ জারি করে, যার মাধ্যমে এমএফএস প্রতিষ্ঠানসমূহকে (এমএফএসপি) লাইসেন্স প্রদান ও এর ব্যবসায়িক কার্যক্রম নিয়ন্ত্রণ, গ্রাহক সুরক্ষা, প্রযুক্তিগত নিরাপত্তা এবং কার্যকর লেনদেন ব্যবস্থা নিশ্চিত করা হয়। বর্তমানে বাংলাদেশে ১৩টি লাইসেন্সপ্রাপ্ত প্রতিষ্ঠান এমএফএস সেবা প্রদান করছে। বাংলাদেশ ব্যাংকের তথ্য অনুসারে এমএফএস ব্যবহার করে প্রতিমাসে প্রায় ১ লাখ ৬৪ হাজার ৭৪০ কোটি টাকা লেনদেন হয় এবং এক্ষেত্রে দিনপ্রতি লেনদেনের পরিমাণ প্রায় ৫ হাজার ৩১৪ কোটি টাকা। বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানের বেতন-ভাতা পরিশোধ, সুরক্ষা, ভাতা ও উপবৃত্তির অর্থ বিতরণ, বিল পরিশোধ, অনলাইন কেনাকাটা ও ব্যক্তিগত লেনদেনসহ নানা কাজে এমএফএস ব্যবহৃত হচ্ছে, যা নগদ অর্থ লেনদেনের প্রয়োজনীয়তা কমিয়ে দিয়েছে। মোবাইল আর্থিক সেবা বা এমএফএস খাত একটি বিশাল জনগোষ্ঠীর কর্মসংস্থানের সুযোগ তৈরি করেছে, এই খাতে প্রায় ১৮.৩ লাখ এজেন্ট কর্মরত রয়েছে। সহজ লেনদেন প্রক্রিয়া, সেবার বৈচিত্র্য, লেনদেনের বর্ধিত সীমা, সরকারি প্রণোদনা প্রাপ্তির সুযোগ ইত্যাদি কারণে ব্যাংকিং ব্যবস্থার তুলনায় এমএফএস-এর ব্যবহার বেশি হচ্ছে। বিশেষ করে সামাজিক নিরাপত্তা কর্মসূচির আওতায় থাকা ভাতা প্রদান, শিক্ষা উপবৃত্তি বিতরণ, ব্যবসায়িক লেনদেন, প্রতিষ্ঠানের বেতন-ভাতা প্রদান ইত্যাদি ক্ষেত্রে এমএফএস ব্যবহার ক্রমাগত বৃদ্ধি পাচ্ছে। বাংলাদেশ পরিসংখ্যান ব্যুরোর (বিবিএস) তথ্য অনুসারে, ২০২৩ সালে ১৫ বছর বা তদুর্ধ্ব বয়সী জনগোষ্ঠীর মধ্যে সার্বিকভাবে ৫১.৭ শতাংশ ব্যক্তির কোনো না কোনো ব্যাংক বা আর্থিক প্রতিষ্ঠান বা এমএফএসপির অ্যাকাউন্ট বা হিসাব ছিল। শুধুমাত্র ব্যাংক হিসাবধারীর হার ছিল ২৮.৩ শতাংশ এবং শুধুমাত্র এমএফএস হিসাবধারীর হার ছিল ৪৭.৮ শতাংশ। এছাড়া এমএফএস ব্যবহার করে বিদেশ থেকে রেমিটেন্স পাঠানোও জনপ্রিয় হচ্ছে - ২০২৪ সালে এমএফএসের মাধ্যমে বৈধ প্রক্রিয়ায় বিদেশ থেকে আসা রেমিটেন্সের পরিমাণ প্রায় ১০ হাজার ৭৮৬ কোটি টাকা। ক্রমবর্ধমান গ্রাহক সংখ্যা ও লেনদেনের পরিমাণ বিবেচনায় এমএফএস বাংলাদেশে অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ ও সম্ভাবনাময় আর্থিক খাত হলেও এ খাতে কিছু সীমাবদ্ধতা ও চ্যালেঞ্জ বিদ্যমান, যা বিভিন্ন গবেষণা, প্রবন্ধ, প্রতিবেদন ও গণমাধ্যমে ইতোমধ্যে উঠে আসলেও মোবাইল আর্থিক সেবা খাতের সুশাসন পর্যবেক্ষণ সংক্রান্ত নিবিড় গবেষণায় ঘাটতি রয়েছে। ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ (টিআইবি) দেশের ব্যাংকিং ও আর্থিক খাতসহ অন্যান্য জনগুরুত্বপূর্ণ বিষয়ে সুশাসনের চ্যালেঞ্জ চিহ্নিত এবং এই চ্যালেঞ্জ থেকে উত্তরণে বহুমুখী গবেষণা ও অধিপরামর্শ কার্যক্রম পরিচালনা করে আসছে। এরই ধারাবাহিকতায় এমএফএস খাতে সুশাসনের চ্যালেঞ্জ চিহ্নিত করার উদ্দেশ্যে এই গবেষণার উদ্যোগ গ্রহণ করা হয়েছে।

প্রশ্ন ২: এই গবেষণার উদ্দেশ্য কি এবং এর পরিধি বা আওতা কতখানি?

এই গবেষণার মূখ্য উদ্দেশ্য হলো বাংলাদেশে মোবাইল আর্থিক সেবা (এমএফএস) খাতে সুশাসনের চ্যালেঞ্জসমূহ চিহ্নিত করা। এছাড়াও গবেষণার সুনির্দিষ্ট উদ্দেশ্যসমূহ হলো- এমএফএস খাতসংশ্লিষ্ট আইনি কাঠামো ও এর পরিপালন পর্যালোচনা; সুশাসনের সুনির্দিষ্ট নির্দেশকের আলোকে এ খাতের স্বচ্ছতা, জবাবদিহি ব্যবস্থা এবং সক্ষমতা ও কার্যকরতা পর্যালোচনা; এমএফএস খাতে বিদ্যমান অনিয়ম-দুর্নীতির ক্ষেত্রে, ধরন ও মাত্রা চিহ্নিত করা এবং গবেষণার ফলাফলের ভিত্তিতে সুপারিশমালা প্রণয়ন। এই গবেষণায় বর্তমানে দেশে এমএফএস সেবা প্রদানকারী ১৩টি এমএফএসপির কার্যক্রমের পাশাপাশি নিয়ন্ত্রক সংস্থা হিসেবে বাংলাদেশ ব্যাংক, বাংলাদেশ ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টেলিজেন্স ইউনিট (বিএফআইইউ) এবং সংশ্লিষ্ট অন্যান্য নিয়ন্ত্রণ ও তদারকি প্রতিষ্ঠানের ভূমিকা ও কার্যক্রম পর্যালোচনা করা হয়েছে। এ ছাড়া গবেষণায় এমএফএসপির নিবন্ধন ও অনুমোদন প্রক্রিয়া, তাদের ব্যবসায়িক মডেল, মালিকানা কাঠামো ও পরিচালনার ধরন, বিনিয়োগ, আর্থিক লেনদেন এবং নিষ্পত্তি ও পরিশোধ ব্যবস্থা ইত্যাদি বিষয় পর্যালোচনা করা হয়েছে। পাশাপাশি গ্রাহক সেবা, গ্রাহক তথ্যের নিরাপত্তা ও গোপনীয়তা, এবং অভিযোগ নিরসন ব্যবস্থা ইত্যাদি বিষয়ও পর্যালোচনা করা হয়েছে।

প্রশ্ন ৩: এই গবেষণার পদ্ধতি এবং তথ্যের উৎস কী?

গবেষণায় বিষয়বস্তু ও উদ্দেশ্য বিবেচনায় এটি একটি মিশ্র পদ্ধতির গবেষণা। গবেষণায় প্রত্যক্ষ ও পরোক্ষ উভয় উৎস থেকে তথ্য-উপাত্ত সংগ্রহ ও বিশ্লেষণ করা হয়েছে। তথ্য সংগ্রহের ক্ষেত্রে তিন পর্যায় বিশিষ্ট স্তরায়িত নমুনায়ন পদ্ধতি ব্যবহার করে প্রতিনিধিত্বশীল নমুনা নির্বাচনের মাধ্যমে ৩২টি জেলায় তিন ধরনের সক্রিয় হিসাবধারীদের নিকট হতে জরিপের মাধ্যমে এমএফএস ব্যবহারের অভিজ্ঞতালব্ধ তথ্য সংগ্রহ করা হয়েছে। এ ছাড়া সংশ্লিষ্ট অংশীজনদের মূখ্য তথ্যদাতার সাক্ষাৎকার এবং পরোক্ষ উৎস হতে প্রাপ্ত তথ্য বিশ্লেষণ করে গবেষণায় উপস্থাপন করা হয়েছে।

প্রশ্ন ৪: এই গবেষণার সময়কাল কী?

নভেম্বর ২০২৩ থেকে ১৫ মে ২০২৫ পর্যন্ত সময়ে এই গবেষণার তথ্য সংগ্রহ, বিশ্লেষণ ও প্রতিবেদন প্রণয়ন করা হয়েছে।

প্রশ্ন ৫: গবেষণায় বিশ্লেষিত তথ্যের নির্ভরযোগ্যতা ও যথার্থতা কতটুকু?

এ গবেষণায় বিশ্লেষণকৃত তথ্যের নির্ভরযোগ্যতা ও যথার্থতা যাচাইয়ে সামাজিক গবেষণা পদ্ধতিতে অনুসরণকৃত চারটি সাধারণ বৈশিষ্ট্য যথা: তথ্যের নির্ভরশীলতা, স্থানান্তরযোগ্যতা, নিশ্চয়তা ও বিশ্বস্ততা নিশ্চিত করা হয়েছে। তথ্য সংগ্রহের মধ্যে সামঞ্জস্যতা বিধান, বিভিন্ন স্তর ও পর্যায়ে তথ্যের নির্ভরযোগ্যতা ও যথার্থতা নিশ্চিত করে সূত্র থেকে প্রাপ্ত তথ্য যাচাই-বাছাই করা হয়েছে। প্রতিটি তথ্য-উপাত্ত দুই বা ততোধিক উৎস হতে যাচাই করে উপস্থাপন করা হয়েছে।

প্রশ্ন ৬: গবেষণায় কী কী বিষয় পর্যালোচনা করা হয়েছে?

গবেষণায় যে উল্লেখযোগ্য বিষয়সমূহ পর্যালোচনা করা হয়েছে সেগুলো হলো: পূর্ণাঙ্গ আইনি কাঠামোর অনুপস্থিতি, প্রতিষ্ঠানভেদে বৈষম্যমূলক মডেল ও শর্তারোপ, আইনি সীমাবদ্ধতার কারণে এমএফএস খাতে একচেটিয়া বাজার প্রতিষ্ঠা, এমএফএসপি'র প্রাতিষ্ঠানিক সক্ষমতা এবং নিয়ন্ত্রণ ও তদারকি প্রতিষ্ঠানের সক্ষমতায় ঘাটতি, গ্রাহকের তথ্য যাচাই না করা, কার্যকর আন্তঃলেনদেন বা 'ইন্টার-অপারেবিলিটি' ব্যবস্থার সুযোগ না থাকা, সন্দেহজনক লেনদেন এবং ছুন্ডি শনাক্তকরণ ও প্রতিরোধে ঘাটতি, কার্যকর গ্রাহক সেবা নিশ্চিত না করা, নারী ও প্রান্তিক জনগোষ্ঠীর জন্য অন্তর্ভুক্তিমূলক এমএফএস নিশ্চিত চ্যালেঞ্জ, ব্যবসায় অনুমোদন/লাইসেন্স সম্পর্কিত বিধি লঙ্ঘন, 'ই-মানি' এবং 'ট্রাস্ট-কাম-সেটেলমেন্ট' সংক্রান্ত বিধি লঙ্ঘন, নিয়মবহির্ভূত প্রক্রিয়ায় মালিকানা প্রতিষ্ঠা এবং ব্যবসা পরিচালনা, এমএফএস ব্যবহারে জালিয়াতি ও প্রতারণা এবং এমএফএস ব্যবহার করে অনলাইন জুয়ার অর্থ লেনদেন ও পাচার, বিজ্ঞাপন ও বিপনন সংক্রান্ত নীতিমালা লঙ্ঘন এবং দুর্বল আর্থিক নিরীক্ষা ও পরিবীক্ষণ ব্যবস্থা।

প্রশ্ন ৭: এই গবেষণার সার্বিক পর্যবেক্ষণসমূহ কী কী?

সার্বিক পর্যবেক্ষণে এমএফএস খাতে অনিয়ম-দুর্নীতিসহ সুশাসনের সবগুলো নির্দেশকে উদ্বিগ্নজনক ঘাটতি লক্ষ্য করা গেছে। গবেষণায় এমএফএস খাতের উন্নয়ন ও বিকাশে দীর্ঘমেয়াদি পরিকল্পনার ঘাটতি পরিলক্ষিত হয়েছে। এখানে 'অ্যাডহক' সিদ্ধান্ত গ্রহণের প্রবণতা, নীতি দুর্বলতা, বিদ্যমান আইনের ঘাটতি এবং রাজনৈতিক ও স্বার্থায়েষী গোষ্ঠীর প্রভাব লক্ষণীয়। এমএফএসপি'র উদ্যোক্তা, নিয়ন্ত্রণ ও তদারকি কর্তৃপক্ষ এবং রাজনৈতিক প্রভাবশালীদের একটি অংশ ত্রিপক্ষীয় আঁতাতের মাধ্যমে নীতি করায়ত্ত, তদারকি ব্যবস্থাকে প্রভাবিত এবং রাষ্ট্রীয় প্রতিষ্ঠানকে ব্যবহার করে এমএফএস খাতকে কুম্ভিগত করেছে। এমএফএস খাতকে করায়ত্ত করা এবং বিদ্যমান সুশাসনের ঘাটতির ফলে এই খাতে প্রতিযোগিতার ক্ষেত্র সংকুচিত এবং সুষ্ঠু বিকাশ বাধাগ্রস্ত হয়েছে। গ্রাহকের স্বার্থ উপেক্ষিত হয়েছে যেখানে উচ্চ হারে সেবা মূল্য ধার্য করার মাধ্যমে গ্রাহকের ওপর আর্থিক বোঝা চাপিয়ে দেওয়া হয়েছে। পাশাপাশি গ্রাহক ও রাষ্ট্রীয় অর্থ আত্মসাতের সুযোগ তৈরি হয়েছে। এ ছাড়া এই খাতের মাধ্যমে নারী ও প্রান্তিক জনগোষ্ঠীর কাজক্ষিত আর্থিক অন্তর্ভুক্তি নিশ্চিত করা সম্ভব হয়নি। একিসঙ্গে, অর্থ পাচার, ঘুষ লেনদেন, অনলাইন জুয়া ও বেটিং, সন্ত্রাসী কার্যক্রমে অর্থায়ন এবং ক্রিপ্টোকারেন্সি লেনদেনসহ নানা অবৈধ আর্থিক কার্যক্রমে এমএফএস ব্যবহারের উদ্বিগ্নজনক প্রবণতা উঠে এসেছে।

প্রশ্ন ৮: এই গবেষণায় প্রাপ্ত তথ্যের আলোকে মূল সুপারিশসমূহ কী কী?

গবেষণায় প্রাপ্ত ১৩ সুপারিশসমূহের মধ্যে উল্লেখযোগ্য হলো : এমএফএস খাতের জন্য স্বতন্ত্র আইন প্রণয়ন করা, যেখানে সবার জন্য সমান প্রতিযোগিতা, আর্থিক অন্তর্ভুক্তি, স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিসহ সুশাসন নিশ্চিত করা জরুরি; মানিলডারিং প্রতিরোধ বিধিমালা, ২০১৯ সংশোধন করে বিএফআইইউ'র গোয়েন্দা প্রতিবেদন সাক্ষ্য প্রমাণ হিসেবে আদালতে উপস্থাপনের বিধান প্রণয়ন; সন্দেহজনক লেনদেন প্রতিবেদন তৈরি এবং গ্রাহক সমস্যা সমাধানে কৃত্রিম বুদ্ধিমত্তা ব্যবহারে সুনির্দিষ্ট নীতিমালা প্রণয়ন; এজেন্ট ও পরিবেশকদের জন্য সর্বজনীন আচরণ বিধি প্রণয়ন; এ খাতের সকল চুক্তি জনসম্মুখে প্রকাশ এবং জনস্বার্থ বিরোধী সম্পাদিত সকল চুক্তি যথাযথ মূল্যায়ন সাপেক্ষে সংশোধন বা বাতিলকরণ; গ্রাহক স্বার্থ বিবেচনা করে সেবামূল্য উল্লেখযোগ্য হারে কমানো এবং সকল আর্থিক প্রতিষ্ঠানের সাথে আন্তঃলেনদেন ব্যবস্থা সহজ ও সাশ্রয়ীকরণ; অনলাইন জুয়া ও বেটিং ওয়েবসাইট এবং অ্যাপে থাকা এমএফএসপি'র নাম ও লোগো ব্যবহার করে প্রচারণা চালানো বন্ধে সংশ্লিষ্ট এমএফএসপি ও বিটিআরসিকে কার্যকর পদক্ষেপ গ্রহণ; কালো তালিকাভুক্ত গ্রাহক তথ্যসহ সন্দেহজনক লেনদেন সম্পর্কিত একটি সমন্বিত তথ্যভান্ডার তৈরি ও নিয়মিত হালনাগাদকরণ এবং সেখানে সকল এমএফএসপি'র প্রবেশাধিকার নিশ্চিত করা; বিনামূল্যে গ্রাহকদের এক বছরের হিসাব বিবরণী দেখার ও 'ডাউনলোড'/সংগ্রহ করার সুযোগ নিশ্চিতকরণ; এমএফএস-এর নিরাপদ ব্যবহার সম্পর্কে গ্রাহকদের সচেতনতা বৃদ্ধিতে দেশব্যাপী বিভিন্ন মাধ্যমে (প্রিন্ট ও ইলেকট্রনিক মিডিয়া, সোশ্যাল মিডিয়া, ওয়েবসাইট ইত্যাদি) প্রচারণা বৃদ্ধি; এবং বাংলাদেশ ব্যাংকের অভিযোগ নিরসন ব্যবস্থাকে কার্যকর ও সহজলভ্য করার জন্য 'গ্রাহক স্বার্থ সুরক্ষা কেন্দ্র'র হটলাইন নম্বরকে টোল ফ্রি করা। এজেন্ট পয়েন্ট ও গ্রাহক সেবা কেন্দ্রে সংশ্লিষ্ট এমএফএসপি ও সিআইপিসি'র হটলাইন নম্বর প্রদর্শন বাধ্যতামূলক করা।

প্রশ্ন ৯: এ গবেষণায় প্রাপ্ত তথ্য সকলের জন্য সমানভাবে প্রযোজ্য কি?

এই গবেষণা প্রতিবেদনে উপস্থাপিত তথ্য সংশ্লিষ্ট সকল অংশীজনের ক্ষেত্রে সমভাবে প্রযোজ্য নয়। তবে উল্লিখিত তথ্য-উপাত্ত মোবাইল আর্থিক সেবাখাতে সুশাসন সংক্রান্ত চ্যালেঞ্জসমূহ সম্পর্কে একটি ধারণা দেয়।

প্রশ্ন ১০: টিআইবি কর্তৃক প্রকাশিত প্রতিবেদন কি সকলের জন্য উন্মুক্ত?

টিআইবি স্বপ্রণোদিতভাবে তথ্য প্রকাশের নীতি অবলম্বন করে থাকে। টিআইবির কাঠামো, ব্যবস্থাপনা, কর্মকৌশল ও পরিকল্পনা, চলতি কার্যক্রম, প্রতিবেদন ও মূল্যায়ন, সকল পলিসি সংক্রান্ত নথি, বাজেট, অর্থ ও হিসাব সম্পর্কিত সকল তথ্য জনগণের জন্য উন্মুক্ত ও টিআইবির ওয়েবসাইটে পাওয়া যায়। এছাড়া, জনগণের তথ্য অধিকারের অংশীজন হিসেবে এবং তথ্য অধিকার আইন ২০০৯ অনুসারে টিআইবির তথ্য সরবরাহের জন্য

নির্ধারিত তথ্য কর্মকর্তা রয়েছে। এ প্রতিবেদন সম্পর্কে আরো বিস্তারিত জানতে চাইলে ফোন বা ইমেইলের মাধ্যমে উক্ত তথ্য কর্মকর্তার সাথে যোগাযোগ করা যেতে পারে- মোবাইল: ০১৭১৪-০৯২৮২৩, ই-মেইল: info@ti-bangladesh.org
