



ট্রান্সপারেন্সি
ইন্টারন্যাশনাল
বাংলাদেশ

দুর্নীতিবিরোধী সামাজিক আন্দোলন

মোবাইল আর্থিক সেবাখাতে সুশাসনের চ্যালেঞ্জ ও উত্তরণের উপায়

কাজী আমিনুল হাসান, মোহাম্মদ নূরে আলম

২৭ মে, ২০২৫

মোবাইল আর্থিক সেবাখাতে সুশাসনের চ্যালেঞ্জ ও উত্তরণের উপায়

গবেষণা উপদেষ্টা

ড. ইফতেখারুজ্জামান, নির্বাহী পরিচালক, ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ

অধ্যাপক ড. সুমাইয়া খায়ের, উপদেষ্টা, নির্বাহী ব্যবস্থাপনা, ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ

মুহাম্মদ বদিউজ্জামান, পরিচালক, রিসার্চ অ্যান্ড পলিসি, ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ

বিশেষজ্ঞ সহায়তা

মোহাম্মদ শোয়ায়েব, অধ্যাপক (অবসরপ্রাপ্ত), পরিসংখ্যান গবেষণা ও শিক্ষণ ইনস্টিটিউট (আইএসআরটি), ঢাকা বিশ্ববিদ্যালয়

গবেষণা তত্ত্বাবধান

মো. জুলকারনাইন, সিনিয়র রিসার্চ ফেলো, রিসার্চ অ্যান্ড পলিসি, টিআইবি

গবেষণা পরিচালনা ও প্রতিবেদন প্রণয়ন

কাজী আমিনুল হাসান, রিসার্চ অ্যাসোসিয়েট-কোয়ালিটিটেড, রিসার্চ অ্যান্ড পলিসি, টিআইবি

মোহাম্মদ নূরে আলম, রিসার্চ ফেলো, রিসার্চ অ্যান্ড পলিসি, টিআইবি

গবেষণা সহকারী

আসিফ বিন আলম সিয়াম, গবেষণা সহকারী, রিসার্চ অ্যান্ড পলিসি, টিআইবি

ইব্রাহিম খলিল, গবেষণা সহকারী, রিসার্চ অ্যান্ড পলিসি, টিআইবি

শামীম হোসাইন, গবেষণা সহকারী, রিসার্চ অ্যান্ড পলিসি, টিআইবি

বিশেষ সহায়তা

শাহজাদা এম আকরাম, সিনিয়র রিসার্চ ফেলো, রিসার্চ অ্যান্ড পলিসি, টিআইবি

মো. মাহফুজুল হক, সিনিয়র রিসার্চ ফেলো, রিসার্চ অ্যান্ড পলিসি, টিআইবি

যোগাযোগ

ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ (টিআইবি)

মাইডাস সেন্টার (চতুর্থ ও পঞ্চম লেভেল)

বাড়ি # ৫, সড়ক # ১৬, ধানমন্ডি, ঢাকা-১২০৯

ফোন: (+৮৮০-২) ৪১০২১২৬৭-৭০

ফ্যাক্স: (+৮৮০-২) ৪১০২১২৭২; ই-মেইল: info@ti-bangladesh.org

ওয়েবসাইট: <https://www.ti-bangladesh.org>

কৃতজ্ঞতা

গবেষণার আওতাভুক্ত এলাকার বিভিন্ন অংশীজন, বিশেষ করে সংশ্লিষ্ট দপ্তরের কর্মকর্তা-কর্মচারী, এমএফএস খাতের সেবা প্রদানকারী ও গ্রহীতা, উদ্যোক্তা ও কর্মী, সাংবাদিক এবং এ খাতের বিশেষজ্ঞ যারা তাঁদের মূল্যবান মতামত, অভিজ্ঞতা ও বিভিন্ন বিষয়ে তথ্য-উপাত্ত দিয়ে সহায়তা করেছেন তাঁদের সকলের প্রতি আন্তরিক ধন্যবাদ ও কৃতজ্ঞতা জ্ঞাপন করছি।

এই গবেষণার বৈজ্ঞানিক মান ও পদ্ধতিগত উৎকর্ষ নিশ্চিতে আমাদের সাথে কাজ করেছেন জাতীয় ও আন্তর্জাতিকভাবে খ্যাতিসম্পন্ন পরিসংখ্যানবিদ ও গবেষক, ঢাকা বিশ্ববিদ্যালয়ের পরিসংখ্যান গবেষণা ও শিক্ষণ ইনস্টিটিউটের (আইএসআরটি) প্রাক্তন অধ্যাপক মোহাম্মদ শোয়ায়েব, তার প্রতি আন্তরিক কৃতজ্ঞতা জ্ঞাপন করছি। গবেষণা সুষ্ঠুভাবে সম্পাদন করতে প্রয়োজনীয় দিকনির্দেশনা ও মতামত দিয়ে গবেষণা প্রতিবেদনটিকে সমৃদ্ধ করার জন্য এই গবেষণার উপদেষ্টা টিআইবি'র নির্বাহী পরিচালক ড. ইফতেখারুজ্জামান, অধ্যাপক ড. সুমাইয়া খায়ের, উপদেষ্টা, নির্বাহী ব্যবস্থাপনা, গবেষণা ও পলিসি বিভাগের পরিচালক মুহাম্মদ বদিউজ্জামান, তাদের সকলের প্রতি কৃতজ্ঞতা প্রকাশ করছি। প্রতিবেদনের ওপর গুরুত্বপূর্ণ মতামত প্রদানের জন্য টিআইবি'র আউটরিচ অ্যান্ড কমিউনিকেশন বিভাগের পরিচালক মোহাম্মদ তৌহিদুল ইসলাম এবং নির্বাহী ব্যবস্থাপনা কমিটির অন্যান্য সদস্যের প্রতি বিশেষ কৃতজ্ঞতা জ্ঞাপন করছি।

প্রতিবেদন পর্যালোচনা ও পরিমার্জনে বিশেষ সহায়তার জন্য সিনিয়র রিসার্চ ফেলো শাহজাদা এম আকরাম ও মো. মাহ্ফুজুল হক এবং ধারণাপত্র প্রণয়ন ও তথ্য সংগ্রহ কার্যক্রম তত্ত্বাবধান করার জন্য প্রাক্তন সিনিয়র রিসার্চ ফেলো শাহানা রহমানের প্রতি কৃতজ্ঞতা প্রকাশ করছি।

এছাড়া মাঠপর্যায়ে তথ্য সংগ্রহে গুরুত্বপূর্ণ অবদান রাখার জন্য সচেতন নাগরিক কমিটি (সনাক) ও ইয়েস সদস্যদগণ এবং টিআইবি'র সিভিক এনগেজমেন্ট বিভাগের ঢাকা ও মাঠ পর্যায়ের সংশ্লিষ্ট সকল সহকর্মীকে আন্তরিক ধন্যবাদ ও কৃতজ্ঞতা জানাই। প্রাসঙ্গিক তথ্য প্রদান, বিশ্লেষণ ও প্রতিবেদন প্রণয়নে সহায়তা ও গুরুত্বপূর্ণ মতামত প্রদানের জন্য গবেষণা ও পলিসি এবং আউটরিচ অ্যান্ড কমিউনিকেশন বিভাগের অন্যান্য সহকর্মীদের প্রতি কৃতজ্ঞতা জানাই।

সূচিপত্র

মুখবন্ধ	১
প্রথম অধ্যায়: ভূমিকা	৩
১.১ গবেষণার প্রেক্ষাপট	৩
১.২ মোবাইল আর্থিক সেবা: বাংলাদেশ প্রেক্ষিত	৪
১.৩ গবেষণা যৌক্তিকতা	১০
১.৪ গবেষণার উদ্দেশ্য	১২
১.৫ গবেষণার পরিধি	১২
দ্বিতীয় অধ্যায়: গবেষণা পদ্ধতি	১৩
২.১ তথ্যের উৎস	১৩
২.২ জরিপ ব্যবস্থাপনা ও তথ্যের মান নিয়ন্ত্রণ	১৭
২.৩ তথ্য প্রক্রিয়াজাতকরণ ও বিশ্লেষণ	১৭
২.৪ গবেষণার তথ্য সংগ্রহের সময়	১৮
২.৫ তথ্য সংগ্রহের চ্যালেঞ্জ	১৮
২.৬ বিশ্লেষণ কাঠামো	১৮
তৃতীয় অধ্যায়: গবেষণার ফলাফল	১৯
৩.১ এমএফএস খাতসংশ্লিষ্ট আইনি পর্যালোচনা	১৯
৩.২ সক্ষমতা ও কার্যকরতা	২৪
৩.৩ স্বচ্ছতা	৪০
৩.৪ অনিয়ম-দুর্নীতি	৪১
৩.৫ জবাবদিহি	৫৩
চতুর্থ অধ্যায়: উপসংহার	৫৭
৪.১ সার্বিক পর্যবেক্ষণ	৫৭
৪.২ সুপারিশ	৫৭
সংযুক্তি: সহায়ক গ্রন্থপঞ্জি	৫৯

সারণির তালিকা

সারণি ১: এমএফএস সেবাপ্রদানকারী প্রতিষ্ঠান ও প্রতিষ্ঠাকাল	৭
সারণি ২: তথ্যের ধরন অনুযায়ী সংগ্রহ পদ্ধতি ও তথ্যের উৎস	১৩
সারণি ৩: নমুনার আকার নির্ধারণের সূত্র ও তিন ধরনের উত্তরদাতার নমুনার আকার নির্ধারণ	১৪
সারণি ৪: তথ্যদাতার ধরন অনুযায়ী নমুনার আকার	১৪
সারণি ৫: জরিপের অন্তর্ভুক্ত জেলার বিভাগভিত্তিক বন্টন	১৫
সারণি ৬: বিভাগভিত্তিক প্রাপ্ত নমুনার সংখ্যা	১৬
সারণি ৭: মোবাইল আর্থিক সেবাখাতের সুশাসনের নির্দেশক ও অন্তর্ভুক্ত বিষয়সমূহ	১৮
সারণি ৮: এমএফএস খাত সংশ্লিষ্ট নীতিমালা/কৌশলপত্র, আইন, বিধিমালা ও প্রজ্ঞাপন/সার্কুলার	১৯
সারণি ৯: এমএফএস কার্যক্রম পরিচালনার সুযোগপ্রাপ্ত প্রতিষ্ঠানের ধরন: প্রতিবেশী দেশসমূহের মধ্যে তুলনামূলক বিশ্লেষণ	২২
সারণি ১০: নারী-পুরুষভেদে এমএফএস হিসাব খুলতে অন্যের সহায়তা গ্রহণকারীর হার	২৮
সারণি ১১: বাংলাদেশে ব্যাংক ও এমএফএসপি'র সেবামূল্যের তুলনামূলক বিশ্লেষণ	২৯
সারণি ১২: প্রতিবেশী দেশসমূহের এমএফএস সেবামূল্যের (প্রতি ২৫,০০০ টাকায়) তুলনামূলক বিশ্লেষণ	২৯
সারণি ১৩: এমএফএসের মাধ্যমে বিদেশ থেকে রেমিটেন্স গ্রহণের হার	৩৩
সারণি ১৪: ব্যক্তিগত হিসাবধারীদের সমস্যা সম্পর্কে অবহিত করার মাধ্যম	৩৯
সারণি ১৫: 'নগদ'-এর সাদৃশ্যপূর্ণ নামে আরজেএসসি থেকে কোম্পানির নিবন্ধন গ্রহণ	৪৩
সারণি ১৬: জালিয়াতি ও প্রতারণার শিকার হওয়া ব্যক্তিগত, এজেন্ট ও মার্চেন্ট হিসাবধারীদের হার	৪৬
সারণি ১৭: নারী-পুরুষ এবং গ্রামাঞ্চল ও শহরাঞ্চল ভেদে এমএফএস হিসাবে সামাজিক সুরক্ষা ভাতা ও শিক্ষা উপবৃত্তির অর্থ প্রাপ্তির হার ...	৫০
সারণি ১৮: অঞ্চলভেদে জালিয়াতি ও প্রতারণার শিকার হয়েও অভিযোগ না করা এমএফএস হিসাবধারীর হার	৫৪
সারণি ১৯: এমএফএস হিসাবধারী অনুযায়ী জালিয়াতি ও প্রতারণার শিকার হয়েও অভিযোগ না করার হার	৫৪
সারণি ২০: এমএফএস হিসাবধারীদের সিআইপিসি সম্পর্কে অবগত থাকার হার	৫৬
সারণি ২১: সিআইপিসি সম্পর্কে অবগত এমন হিসাবধারীদের অভিযোগ দায়েরের হার	৫৬

চিত্রের তালিকা

চিত্র ১: এমএফএসপি প্রদত্ত সেবাসমূহ	৮
চিত্র ২: ২০২০-২০২৪ সালের ডিসেম্বর মাসের এমএফএস খাতে নিবন্ধিত ও সক্রিয় গ্রাহক সংখ্যা	৮
চিত্র ৩ : ২০২০-২০২৪ সালের ডিসেম্বর মাসের এমএফএস খাতে মোট লেনদেনের পরিমাণ	৮
চিত্র ৪: বাংলাদেশে এমএফএস খাতের গুরুত্বপূর্ণ অংশীজন	১০
চিত্র ৫: গবেষণার তথ্য সংগ্রহের জন্য নির্বাচিত জেলাসমূহ	১৫
চিত্র ৬: এমএফএস হিসাবধারীর ধরন অনুযায়ী এমএফএসপি'র হার	২৩
চিত্র ৭: বিগত পাঁচ অর্ধবছরে বিএফআইইউ'তে দাখিলকৃত এসটিআর ও এসএআর সংখ্যা	৩৬
চিত্র ৮: এজেন্টদের অর্থ পাচার ও সন্ত্রাসী কার্যে অর্থায়ন প্রতিরোধ বিষয়ক প্রশিক্ষণ প্রাপ্তির হার	৩৭
চিত্র ৯: ব্যক্তিগত এমএফএস হিসাবধারীদের সমস্যার ধরন	৩৯
চিত্র ১০: এমএফএসপিসমূহের ওয়েবসাইটে প্রকাশিত প্রাতিষ্ঠানিক তথ্য প্রকাশ	৪০
চিত্র ১১: 'নগদ'-এর সাদৃশ্যপূর্ণ 'লোগো' ব্যবহার	৪৩
চিত্র ১২: একটি অনলাইন বেটিং ওয়েবসাইটে বাংলাদেশের জনপ্রিয় এমএফএসপিসমূহের অন্তর্ভুক্তি	৪৭
চিত্র ১৩: বিকাশ-এর নাম ব্যবহার করে বেটিং ওয়েবসাইটে জুয়ার প্রচারণার চিত্র	৪৮
চিত্র ১৪: জরিপে অংশগ্রহণকারী এমএফএস ব্যবহারকারীদের সামাজিক সুরক্ষা ভাতা ও শিক্ষা উপবৃত্তির প্রাপ্তির হার	৪৯
চিত্র ১৫: এমএফএসপিভেদে সামাজিক সুরক্ষা ভাতা ও উপবৃত্তির অর্থ প্রাপ্তির হার	৫১
চিত্র ১৬: অঞ্চলভেদে অভিযোগ নিরসনে ব্যক্তিগত হিসাবধারীদের সন্তুষ্টি ও অসন্তুষ্টির মাত্রা	৫৫

মুখবন্ধ

অন্তর্ভুক্তিমূলক আর্থিক খাত বিকাশে মোবাইল ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিস (এমএফএস) বিশ্বের বিভিন্ন দেশে, বিশেষ করে উন্নয়নশীল দেশগুলোতে সাম্প্রতিক কালে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করেছে। প্রযুক্তিনির্ভর মোবাইল আর্থিক সেবায় একটি মোবাইল ফোন নম্বরকে হিসাব বা অ্যাকাউন্ট বিবেচনা করে এর মাধ্যমে অর্থ লেনদেন, বিল পরিশোধ, বেতন-ভাতা প্রদান, কেনাকাটা করাসহ বিভিন্ন আর্থিক কার্যক্রমে অংশগ্রহণ করা হয়। প্রথাগত ব্যাংকিং ব্যবস্থার আওতার বাইরে থাকা গ্রামীণ ও প্রান্তিক জনগোষ্ঠী বিশেষ করে নারী ও নিম্ন আয়ের জনগণের কাছে সহজে আর্থিক সেবা পৌঁছে দেওয়ার অঙ্গীকারসহ ২০১১ সালে বাংলাদেশে এমএফএস কার্যক্রম চালু হয়। দ্রুত ও সহজে আর্থিক লেনদেন করার সুবিধার পাশাপাশি সরকারের সামাজিক নিরাপত্তা কর্মসূচির ভাতা ও প্রণোদনা সরাসরি দুর্নীতিমুক্তভাবে উপকারভোগীদের কাছে পৌঁছাতে এবং কৃষক, ক্ষুদ্র ব্যবসায়ী ও নারী উদ্যোক্তাদের ব্যবসায়িক লেনদেনে সহায়ক ভূমিকা পালনে এমএফএস বাংলাদেশের অর্থনীতিতে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করেছে। একই সাথে উল্লেখযোগ্য সংখ্যক কর্মসংস্থানের সুযোগ সৃষ্টি করেছে।

ক্রমবর্ধমান গ্রাহক সংখ্যা ও লেনদেনের পরিমাণ বিবেচনায় সম্ভাবনাময় এমএফএস খাত বাংলাদেশের অর্থনীতিতে অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ হয়ে উঠলেও এ খাতে যে সীমাবদ্ধতা ও চ্যালেঞ্জ বিদ্যমান তার কিছু খণ্ডিত চিত্র বিভিন্ন গবেষণা, প্রবন্ধ, প্রতিবেদন ও গণমাধ্যমে প্রকাশিত হলেও মোবাইল আর্থিক সেবা খাতের সুশাসন পর্যবেক্ষণ সংক্রান্ত নিবিড় গবেষণায় ঘাটতি রয়েছে। ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ (টিআইবি) দেশের ব্যাংকিং ও আর্থিক খাতসহ অন্যান্য জনগুরুত্বপূর্ণ খাত ও প্রতিষ্ঠানে সুশাসন প্রতিষ্ঠার লক্ষ্যে গবেষণা ও অধিপরামর্শ কার্যক্রম পরিচালনা করে আসছে। এরই ধারাবাহিকতায় এমএফএস খাতে সুশাসনের চ্যালেঞ্জ বিষয়ক এই গবেষণার উদ্যোগ গ্রহণ করা হয়েছে।

গবেষণায় প্রাপ্ত তথ্য-উপাত্ত বিশ্লেষণে দেখা যায়, এমএফএস খাতে অনিয়ম-দুর্নীতিসহ সুশাসনের সবগুলো নির্দেশকে উদ্বেগজনক ঘাটতি রয়েছে। এমএফএস খাতের উন্নয়ন ও বিকাশে দীর্ঘমেয়াদি পরিকল্পনার ঘাটতি পরিলক্ষিত হয়েছে। ‘অ্যাডহক’ ভিত্তিতে সিদ্ধান্ত গ্রহণের প্রবণতা, নীতি দুর্বলতা, বিদ্যমান আইনের ঘাটতি এবং রাজনৈতিক ও স্বার্থায়েষী গোষ্ঠীর প্রভাব এ খাতের অন্যতম চ্যালেঞ্জ। এমএফএস খাতের উদ্যোক্তা, নিয়ন্ত্রণ ও তদারকি কর্তৃপক্ষ এবং রাজনৈতিক প্রভাবশালীদের একটি অংশ ত্রিপক্ষীয় আঁতাতের মাধ্যমে নীতি করায়ত্ত করেছে, এমনকি তদারকি ব্যবস্থাকে প্রভাবিত এবং রাষ্ট্রীয় প্রতিষ্ঠানকে ব্যবহার করে এই খাতকে কুম্ভিগত করেছে। ফলে এই খাতে প্রতিযোগিতার ক্ষেত্র অসম ও সংকুচিত হয়ে সৃষ্টি বিকাশ বাধাগ্রস্ত হয়েছে। একইসাথে উচ্চ হারে সেবামূল্য ধার্য করার মাধ্যমে জনগণের ওপর আর্থিক বোঝা চাপিয়ে দেওয়া এবং অনিয়ম-দুর্নীতির মাধ্যমে গ্রাহক ও রাষ্ট্রীয় অর্থ আত্মসাতের সুযোগ তৈরি হয়েছে। সুশাসনের ঘাটতির ফলে একদিকে গ্রাহকের স্বার্থ উপেক্ষিত হয়েছে এবং অন্যদিকে এই খাতের মাধ্যমে নারী ও প্রান্তিক জনগোষ্ঠীর কাজক্ষিত আর্থিক অন্তর্ভুক্তি পর্যাপ্ত মাত্রায় নিশ্চিত করা সম্ভব হয়নি। গ্রাহকদের ব্যক্তিগত তথ্যের নিরাপত্তা ও আর্থিক ঝুঁকির সৃষ্টি হয়েছে এবং সশরী গ্রাহক সেবা নিশ্চিত করা যায়নি। পাশাপাশি, অর্থ পাচার, ঘুষ লেনদেন, অনলাইন জুয়া ও বেটিং, সন্ত্রাসী কার্যক্রমে অর্থায়ন এবং ক্রিপ্টোকোরেন্সি লেনদেনসহ নানা অবৈধ আর্থিক কার্যক্রমে এমএফএস ব্যবহারের উদ্বেগজনক বিকাশ ঘটেছে।

গবেষণার আওতাভুক্ত এলাকার বিভিন্ন অংশীজন, বিশেষ করে সংশ্লিষ্ট দপ্তরের কর্মকর্তা-কর্মচারী, এমএফএস খাতের সেবা প্রদানকারী ও গ্রহীতা, উদ্যোক্তা ও কর্মী, সাংবাদিক এবং এ খাতের বিশেষজ্ঞ যারা তাঁদের মূল্যবান মতামত, অভিজ্ঞতা ও বিভিন্ন বিষয়ে তথ্য-উপাত্ত দিয়ে সহায়তা করেছেন তাঁদের সকলের প্রতি আন্তরিক ধন্যবাদ ও কৃতজ্ঞতা জ্ঞাপন করছি। গবেষণাটি সম্পন্ন করেছেন টিআইবির গবেষক কাজী আমিনুল হাসান ও মোহাম্মদ নূরে আলম। এই গবেষণায় স্বল্পমেয়াদী গবেষণা সহকারী হিসেবে দায়িত্ব পালন করেছেন আসিফ বিন সিয়াম, ইব্রাহিম খলিল ও শামীম হোসেন। এই গবেষণার বৈজ্ঞানিক মান ও পদ্ধতিগত উৎকর্ষ নিশ্চিতে আমাদের সাথে কাজ করেছেন জাতীয় ও আন্তর্জাতিকভাবে খ্যাতিসম্পন্ন পরিসংখ্যানবিদ ও গবেষক, ঢাকা বিশ্ববিদ্যালয়ের পরিসংখ্যান গবেষণা ও শিক্ষণ ইনস্টিটিউটের (আইএসআরটি) প্রাক্তন অধ্যাপক মোহাম্মদ শোয়ায়েব। তার সুচিন্তিত নির্দেশনা গবেষণা পদ্ধতি ও তথ্য বিশ্লেষণে সর্বোচ্চ নির্ভরযোগ্যতা নিশ্চিত করেছে, তার প্রতি আন্তরিক কৃতজ্ঞতা জ্ঞাপন করছি।

গবেষণা উপদেষ্টা হিসেবে কাজ করেছেন টিআইবির উপদেষ্টা, নির্বাহী ব্যবস্থাপনা অধ্যাপক ড. সুমাইয়া খায়ের এবং রিসার্চ অ্যান্ড পলিসি বিভাগের পরিচালক মুহাম্মদ বদিউজ্জামান। প্রতিবেদনের ওপর গুরুত্বপূর্ণ মতামত প্রদানের জন্য টিআইবির আউটরিচ অ্যান্ড কমিউনিকেশন বিভাগের পরিচালক মোহাম্মদ তৌহিদুল ইসলাম এবং নির্বাহী ব্যবস্থাপনা কমিটির অন্যান্য সদস্যের প্রতি বিশেষ কৃতজ্ঞতা জ্ঞাপন করছি। গবেষণাটি তত্ত্বাবধান ও প্রতিবেদন সম্পাদনা করেছেন গবেষণা ও পলিসি বিভাগের সিনিয়র রিসার্চ ফেলো

মো. জুলকারনাইন। প্রতিবেদন পর্যালোচনা ও পরিমার্জনে বিশেষ সহায়তার জন্য সিনিয়র রিসার্চ ফেলো শাহজাদা এম আকরাম ও মো. মাহফুজুল হক এবং ধারণাপত্র প্রণয়ন ও তথ্য সংগ্রহ কার্যক্রম তত্ত্বাবধান করার জন্য প্রাক্তন সিনিয়র রিসার্চ ফেলো শাহানা রহমানের প্রতি কৃতজ্ঞতা প্রকাশ করছি। মাঠপর্যায়ে তথ্য সংগ্রহ প্রক্রিয়ায় গুরুত্বপূর্ণ অবদান রাখার জন্য সচেতন নাগরিক কমিটি (সনাক) ও ইয়েস সদস্যদগণ এবং টিআইবি'র সিভিক এনগেজমেন্ট বিভাগের ঢাকা ও মাঠ পর্যায়ের সংশ্লিষ্ট সকল সহকর্মীকে আন্তরিক ধন্যবাদ ও কৃতজ্ঞতা জানাই। প্রাসঙ্গিক তথ্য প্রদান, বিশ্লেষণ ও প্রতিবেদন প্রণয়নে সহায়তা ও গুরুত্বপূর্ণ মতামত প্রদানের জন্য গবেষণা ও পলিসি এবং আউটরিচ অ্যান্ড কমিউনিকেশন বিভাগের অন্যান্য সহকর্মীদের প্রতি কৃতজ্ঞতা জানাই।

এই গবেষণার ফলাফল ও সুপারিশের ভিত্তিতে মোবাইল আর্থিক সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠান, দায়িত্বপ্রাপ্ত নিয়ন্ত্রণ ও তদারকি সংস্থা এবং নীতিনির্ধারণকরা যদি এই খাতে সুশাসন ও জবাবদিহি নিশ্চিত করতে যথাযথ কর্মপরিকল্পনা প্রণয়ন ও কার্যকর বাস্তবায়ন নিশ্চিত করেন, তবেই আমাদের এই প্রচেষ্টা সার্থক হবে। এই প্রতিবেদনের ওপর পাঠকের পরামর্শ ও সুপারিশ সাদরে গৃহীত হবে।

ইফতেখারুজ্জামান
নির্বাহী পরিচালক

১.১ গবেষণার প্রেক্ষাপট

বিগত দশকে বাংলাদেশের আর্থিক সেবাখাত উল্লেখযোগ্য অগ্রগতি অর্জন করেছে। স্বাধীনতা লাভের পর থেকেই বাংলাদেশে ব্যাংকিং ব্যবস্থার প্রসার, ক্ষুদ্র ঋণ কার্যক্রমের উত্থান, রেমিটেন্স প্রবাহ এবং তৈরি পোশাক শিল্পের বিস্তারসহ বিভিন্ন ধরনের আর্থিক খাতের সংস্কার দেশের অর্থনৈতিক উন্নয়নে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা রেখেছে। স্বাধীনতার পর ব্যাংকের সংখ্যা বৃদ্ধির সাথে সাথে ব্যাংকিং সেবার পরিধিও ব্যাপকভাবে প্রসারিত হয়েছে। বর্তমানে দেশে ৬টি রাষ্ট্রায়াত্ত বাণিজ্যিক ব্যাংক, ৪২টি বেসরকারি বাণিজ্যিক ব্যাংক, ৮টি ইসলামিক শরিয়াহভিত্তিক পরিচালিত ব্যাংক, ৩টি বিশেষায়িত ব্যাংক, ৯টি বিদেশি বাণিজ্যিক ব্যাংক এবং ৫টি অ-তফসিলি ব্যাংক রয়েছে।^১ এছাড়াও ৩৪টি নন-ব্যাংক আর্থিক প্রতিষ্ঠান (এনবিএফআই)^২ এবং গ্রামীণ ও প্রান্তিক জনগোষ্ঠীর মধ্যে ব্যাংকিং সেবা পৌঁছে দেওয়ার জন্য 'মাইক্রোফাইন্যান্স ইনস্টিটিউশন' (এমএফআই)^৩ গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করেছে। তবে, দেশে আর্থিক প্রতিষ্ঠানের সংখ্যা বেশি হলেও এখনো দেশের প্রায় ৬০ শতাংশ মানুষ ব্যাংকিং সুবিধা থেকে বঞ্চিত।^৪ বাংলাদেশ মোবাইল মোবাইল আর্থিক সেবা (এমএফএস) খাতে উল্লেখযোগ্য প্রবৃদ্ধি অর্জন করেছে, যা পূর্বে ব্যাংকিং সেবা থেকে বঞ্চিত জনগণকে আনুষ্ঠানিক আর্থিক ব্যবস্থায় নিয়ে এসেছে। বর্তমানে ১৭০ মিলিয়নের অধিক জনসংখ্যার বাংলাদেশে মোট ১৩টি এমএফএস প্রদানকারী প্রতিষ্ঠান বিভিন্ন ধরনের ডিজিটাল আর্থিক সেবা দিয়ে যাচ্ছে।^৫ সরকারি-বেসরকারি ও ব্যবসায়িক বিভিন্ন উদ্যোগ এমএফএস খাত বিকাশে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা রেখেছে, ফলে এমএফএস খাতে হিসাবধারীর সংখ্যা বিগত চার বছরে প্রায় ১৬০ শতাংশ^৬ বৃদ্ধি পেয়েছে।^৭ মোবাইল আর্থিক সেবার মাধ্যমে সরকারি বিভিন্ন ভাতা ও প্রণোদনার অর্থ এবং শিক্ষা উপবৃত্তি বিতরণ এ খাতের মাধ্যমে আর্থিক অন্তর্ভুক্তিকে সম্প্রসারিত করেছে। তবে সুশাসনগত বিভিন্ন ধরনের চ্যালেঞ্জ ও উদ্বেগ যেমন-দুর্বল আইনি কাঠামো, গ্রাহক সুরক্ষা ও নিরাপত্তা ব্যবস্থায় ঘাটতি, ন্যায়সংগত প্রতিযোগিতা ও বাজার ব্যবস্থা নিশ্চিতকরণে রাজনৈতিক ও প্রাতিষ্ঠানিক চ্যালেঞ্জ, দুর্বল নিয়ন্ত্রণ ও তদারকি কাঠামো, সময়, আর্থিক সাক্ষরতায় ঘাটতি, বিভিন্ন ধরনের অনিয়ম-দুর্নীতি ইত্যাদি এ খাতের উন্নয়নে প্রতিবন্ধকতা সৃষ্টি করেছে।

^১ বাংলাদেশ ব্যাংক, 'ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানের তালিকা', <https://www.bb.org.bd/fnansys/bankfi.php> (৫ মার্চ ২০২৫)।

^২ নন-ব্যাংকিং আর্থিক প্রতিষ্ঠান (NBFIs) হলো এমন আর্থিক প্রতিষ্ঠান যারা প্রচলিত ব্যাংকের মতো চেক হিসাব পরিচালনা বা দায়িত্ব তৈরি না করলেও অর্থনৈতিক খাতে গুরুত্বপূর্ণ আর্থিক সেবা প্রদান করে থাকে। এরা ঋণ প্রদান, লিজিং, বিনিয়োগ ব্যবস্থাপনা, ভোজ্য অর্থায়ন, সম্পদ ব্যবস্থাপনা এবং অন্যান্য আর্থিক সেবা প্রদান করে থাকে। বাংলাদেশে এনবিএফআইগুলো বাংলাদেশ ব্যাংকের তত্ত্বাবধানে পরিচালিত হয় এবং "আর্থিক প্রতিষ্ঠান আইন, ১৯৯৩" অনুযায়ী নিয়ন্ত্রিত হয়। বিস্তারিত দেখুন: *Bangladesh Bank, 'Performance, Regulation and Supervision of NBFIs', Annual Report, 2021*, <https://www.bb.org.bd/pub/annual/anreport/ar2021/chap7.pdf> (২০ মে ২০২৫)।

^৩ মাইক্রোফাইন্যান্স ইনস্টিটিউশন (এমএফআই) বা ক্ষুদ্র আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহ এমন প্রতিষ্ঠান, যেগুলো দরিদ্র, প্রান্তিক ও ব্যাংকিং সুবিধাবঞ্চিত জনগণের আর্থিক অন্তর্ভুক্তি নিশ্চিত করার লক্ষ্যে ক্ষুদ্র ঋণ, সঞ্চয়, বিমা এবং অন্যান্য মৌলিক আর্থিক সেবা প্রদান করে। বাংলাদেশে এমএফআই সমূহের কার্যক্রম মাইক্রোক্রেডিট রেগুলেটরি অথরিটি (এমআরএ) এর অধীনে পরিচালিত হয়, যা ক্ষুদ্র ঋণ প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের জন্য সুনির্দিষ্ট নীতিমালা প্রণয়ন ও তদারকি করে থাকে। বিস্তারিত দেখুন: *Shahidur R. Khandker and Hussain A. Samad (2014), 'Dynamic Effects of Microcredit in Bangladesh', Policy Research Working Paper 6821, World Bank (March 2014);* <https://documents1.worldbank.org/curated/en/456521468209682097/pdf/WPS6821.pdf> (৭ ফেব্রুয়ারী ২০২৫)।

^৪ বাংলাদেশে স্থানীয় ব্যাংকের সংখ্যা ৫১টি, যেখানে ভারতে ৩৪টি, নেপালে ২০টি, ভিয়েতনামে ৩৪টি, পাকিস্তানে ২৯টি, শ্রীলঙ্কায় ১৬টি, থাইল্যান্ডে ২২টি এবং নাইজেরিয়ায় ১৭টি। একইভাবে, বাংলাদেশে সবচেয়ে বেশি ৮০টি বিমা প্রতিষ্ঠান আছে। ভারতে আছে ৫৮টি, নেপালে ৩৪টি, ভিয়েতনামে ৫৩টি, পাকিস্তানে ৫৪টি, শ্রীলঙ্কায় ২৭টি, থাইল্যান্ডে ৭৪টি এবং নাইজেরিয়ায় ৫৭টি বিমা প্রতিষ্ঠান রয়েছে। বিস্তারিত দেখুন: *দি ডেইলি স্টার*, 'ব্যাংক-বিমা-ব্রোকারেজের সংখ্যায় এগিয়ে বাংলাদেশ, সেবা ও কাজে পিছিয়ে', ১৮ সেপ্টেম্বর ২০২৩, <https://bangla.thedailystar.net/economy/news-515626> (৭ ফেব্রুয়ারী ২০২৫)।

^৫ জনসুমারি ও গৃহগণনা ২০২২-এর ভিত্তিতে ২০২৪ সালের ১ জানুয়ারি প্রাক্কলিত জনসংখ্যা দাঁড়িয়েছে ১৭ কোটি ১৫ লাখ ৯০ হাজার। যেখানে নারী ৮ কোটি ৭৩ লাখ ৯০ হাজার এবং পুরুষ ৮ কোটি ৪২ লাখ জন। বিস্তারিত দেখুন: *বাংলাদেশ পরিসংখ্যান ব্যুরো (বিবিএস)*, বাংলাদেশ স্যাম্পল ভাইটাল স্ট্যাটিস্টিকস (এসভিআরএস) ২০২৩, গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার, মার্চ ২০২৪, [http://nsds.bbs.gov.bd/en/posts/168/Bangladesh%20Sample%20Vital%20Statistics%20\(SVRS\)%202023](http://nsds.bbs.gov.bd/en/posts/168/Bangladesh%20Sample%20Vital%20Statistics%20(SVRS)%202023), (১৭ ফেব্রুয়ারী ২০২৫)।

^৬ এমএফএসের ব্যক্তিগত হিসাবধারীর সংখ্যা প্রায় ৮.৯ কোটি (জুন ২০২০) থেকে বৃদ্ধি পেয়ে জুন ২০২৪ এ প্রায় ২৩.১ কোটি হয়েছে। বিস্তারিত দেখুন: *Bangladesh Bank, 'Mobile Financial Services (MFS) comparative summary statement of December, 2024 and January', 2025*, <https://www.bb.org.bd/en/index.php/financialactivity/mfsdata>, (১২ মে ২০২৫)।

^৭ প্রথম আলো, 'ব্যাংকের দ্বিগুন গ্রাহক এখন মোবাইল আর্থিক সেবায়, ৭ এপ্রিল ২০২৪', <https://www.prothomalo.com/business/bank/2v2jlbomb>, (৭ ফেব্রুয়ারী ২০২৫)।

১.২ মোবাইল আর্থিক সেবা: বাংলাদেশ প্রেক্ষিত

মোবাইল আর্থিক সেবা বা এমএফএস বলতে একজন গ্রাহকের মোবাইল ফোন নম্বরকে হিসাব/অ্যাকাউন্ট বিবেচনা করে ব্যাংকিং ও অন্যান্য আর্থিক সেবা প্রদান করাকে বোঝায়, যেখানে লেনদেনের হিসাব ডিজিটাল পদ্ধতিতে সংরক্ষণ করা হয়। অর্থাৎ এমএফএস হলো সম্পূর্ণ মোবাইল ফোন ভিত্তিক একটি আর্থিক লেনদেন প্রক্রিয়া যার সাহায্যে গ্রাহক তার মোবাইল ফোনের মাধ্যমে দৈনন্দিন আর্থিক লেনদেন সম্পন্ন করতে পারে। এমএফএস বিভিন্ন ধরনের সাধারণ ব্যাংকিং সেবা বিশেষ করে অর্থ লেনদেন, বিল পরিশোধ, বেতন-ভাতা গ্রহণ, ঋণ কার্যক্রম, ব্যবসায়িক লেনদেন ইত্যাদি প্রত্যন্ত অঞ্চল ও প্রান্তিক জনগোষ্ঠীর হাতের মুঠোয় নিয়ে এসেছে। ফলে বিশ্বব্যাপী মোবাইল আর্থিক সেবা ব্যাপকভাবে জনপ্রিয় হয়ে উঠছে, বিশেষ করে বাংলাদেশের মতো উন্নয়নশীল দেশগুলোতে যেখানে প্রচলিত ব্যাংকিং সেবার সুবিধা সীমিত। মোবাইল আর্থিক সেবার মাধ্যমে বর্তমান সময়ে বেশিরভাগ গ্রাহক তাদের ব্যাংকের কাজক্ষত লেনদেনসমূহ নিজেই তাদের ব্যক্তিগত মোবাইল ফোনে সম্পন্ন করতে পারছে। সাধারণ ব্যাংকিংয়ের তুলনায় এমএফএস এর মাধ্যমে অনেক বেশি সহজে ও দ্রুত লেনদেন করা যায়। মোবাইল ফোন ব্যবহার করে যেকোনো সময় ও স্থান থেকে সহজেই লেনদেন সম্পন্ন করা যায় এবং কয়েক মিনিটের মধ্যেই প্রয়োজনীয় আর্থিক লেনদেন কার্যক্রম শেষ করা সম্ভব। শহর থেকে শুরু করে প্রত্যন্ত গ্রামাঞ্চলেও এই সেবা সহজলভ্য, ফলে ব্যবহারকারীদের আর স্বশরীরে ব্যাংকে যেতে হয় না। দিনরাত যেকোনো সময়ে অর্থ পাঠানো, গ্রহণ করা বা অন্যান্য আর্থিক সেবা নেওয়া যায়। মোবাইলে লেনদেনের রেকর্ড তাৎক্ষণিকভাবে পাওয়া যায়, যা ব্যবহারকারীর আর্থিক নিয়ন্ত্রণে সহায়ক। এছাড়া ছোট ও মাঝারি ব্যবসায়ীরা দ্রুত ও সহজে পেমেণ্ট ও ব্যবসায়িক লেনদেন করতে পারেন। মোবাইল যোগাযোগ প্রযুক্তির ক্রমবর্ধমান ব্যবহারের সাথে মোবাইল আর্থিক সেবার ধারণাটি শুরু হয়েছিল। মোবাইল ফোনগুলি সর্বসাধারণের নিত্যব্যবহার্য ‘ডিভাইস’ হয়ে উঠায় ব্যাংক এবং টেলিকম কোম্পানিগুলি সহজ ও সাশ্রয়ী আর্থিক লেনদেনের সুবিধার্থে এই প্রযুক্তিটির ব্যবহার করা শুরু করে।^৮ প্রাথমিক পর্যায়ে শর্ট মেসেজিং সার্ভিস বা এসএমএস-ভিত্তিক ব্যাংকিং সেবা হিসেবে মোবাইল আর্থিক সেবা চালু হয়। ব্যাংক এবং আর্থিক প্রতিষ্ঠানগুলো গ্রাহকদের মৌলিক আর্থিক কার্যক্রম সম্পাদন করতে সক্ষম করার জন্য এসএমএস এবং আনস্ট্রাকচার্ড সাপ্লিমেন্টারি সার্ভিস ডেটার (ইউএসএসডি) মাধ্যমে এমএফএস সেবা প্রদান করতো।

মোবাইল আর্থিক সেবা বৈশ্বিক আর্থিক ‘ল্যান্ডস্কেপ’-এ বৈপ্লবিক পরিবর্তন এনেছে, যা ব্যক্তি এবং ব্যবসায়ীদের সহজ/সাবলীল, দক্ষ এবং নিরাপদ আর্থিক লেনদেনের দার উন্মোচন করেছে। বিশ্বব্যাপী এমএফএস-এর গ্রাহক সংখ্যা প্রতিনিয়ত বৃদ্ধি পাচ্ছে। বিশেষ করে আফ্রিকা, এশিয়া এবং লাতিন আমেরিকার মতো উন্নয়নশীল দেশগুলোতে এই প্রবৃদ্ধির হার লক্ষণীয়। ডিজিটাল অর্থনীতির বিস্তারের ফলে এমএফএস-এর ওপর নির্ভরতা বাড়েছে। ই-কমার্স, ডিজিটাল পেমেণ্ট এবং অনলাইন লেনদেনে এমএফএস ব্যবহারকে ব্যাপকভাবে ত্বরান্বিত করেছে। ‘গ্লোবাল সিস্টেম ফর মোবাইল কমিউনিকেশন অ্যাসোসিয়েশন’ (জিএসএমএ)-এর তথ্যানুসারে, ২০২৩ সালে বিশ্বে ১.৮ বিলিয়নেরও বেশি হিসাবধারী মোবাইল আর্থিক সেবা ব্যবহার করছে এবং বছরে মোট লেনদেনের পরিমাণ প্রায় ১.৪ ট্রিলিয়ন ডলার (প্রতি মিনিটে প্রায় ২.৭ মিলিয়ন ডলার)।^৯ এসব দেশে মোবাইল আর্থিক সেবার দ্রুত বিস্তারের পেছনে স্মার্টফোন ও ইন্টারনেট ব্যবহার বৃদ্ধি, ব্যাংকিং সুবিধাবঞ্চিত জনগোষ্ঠীর অন্তর্ভুক্তি বৃদ্ধি, ডিজিটাল রূপান্তর ও ফিনটেক ব্যবসার উন্নয়ন, সরকারি নীতি সহায়তা ও বিধি-বিধান এবং কোভিড-১৯ মহামারির পর ডিজিটাল পেমেণ্টের ওপর নির্ভরতা বৃদ্ধি অন্যতম।^{১০}

বিশ্বে বর্তমানে মোবাইল ফোন আর্থিক লেনদেনের একটি অন্যতম মাধ্যম হয়ে উঠেছে। ১৯৯০ সালে স্ক্যান্ডিনেভিয়ান ব্যাংকগুলো (বিশেষ করে ফিনল্যান্ডের মেরিটা ব্যাংক) প্রথম এসএমএসভিত্তিক ব্যাংক হিসাবের ‘ব্যালেন্স’ অনুসন্ধান ও অর্থ স্থানান্তরের ব্যবস্থা চালু করে।^{১১} পরবর্তীতে ১৯৯৯ সালে নরওয়ের একটি ব্যাংক গ্রাহকদের জন্য মোবাইল ফোন ব্যবহার করে তাদের ব্যাংক হিসাবের

^৮ বাংলাদেশক টুয়েন্টিফোর ডট কম, ‘মোবাইল আর্থিক সেবা নাকি প্রচলিত ব্যাংক-কোনটি বেশি সুবিধাজনক?’, ২০ জুলাই ২০২৩, <https://banglatech24.com/0749888/mfs-vs-traditional-banking/>, (১২ ফেব্রুয়ারি ২০২৫)।

^৯ Global System for Mobile Communications Associations, ‘The State of the Industry Report on Mobile Money 2024,’ https://www.gsma.com/sotir/wp-content/uploads/2024/03/GSMA-SOTIR-2024_Report.pdf, (৫ মার্চ ২০২৫)।

^{১০} হাসান মুহাম্মদ জাহিদুল আমিন, ‘করোনাকালীন বাংলাদেশে ডিজিটাল পেমেণ্ট ব্যবস্থা,’ *বাংলা ট্রিবিউন*, ২৬ মে ২০২১, <https://www.banglatribune.com/tech-and-gadget/tech-talk/682498/করোনাকালীন-বাংলাদেশে-ডিজিটাল-পেমেণ্ট-ব্যবস্থা>, (১৫ মে ২০২৫)।

^{১১} Nofie Iman, ‘Is mobile payment still relevant in the fintech era?,’ *International Journal of Electronic Commerce Research and Applications*, Vol. 30, July–August 2018, Pages 72-82. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1567422318300577>, (১৫ ফেব্রুয়ারি ২০২৫)

বিভিন্ন তথ্য এবং এসএমএস-এর মাধ্যমে অর্থ লেনদেনের ব্যবস্থা চালু করে-যা প্রথম মোবাইল আর্থিক সেবার সূচনা করে।^{১২} তবে সে সময় উন্নয়নশীল দেশসমূহে মোবাইল ফোনের বিশেষ করে স্মার্টফোনের ব্যবহার সীমিত হওয়ায় এ সেবার প্রসারকে বাধাগ্রস্ত করেছে। মোবাইল ফোনের দাম ও ইন্টারনেটের প্রাপ্যতা শহর কেন্দ্রিক ও ব্যয়বহুল হওয়ায় উন্নয়নশীল দেশসমূহে প্রাথমিক পর্যায়ে তা শহরে ও ধনী জনগোষ্ঠীর মধ্যে সীমাবদ্ধ ছিল।^{১৩} লেনদেন পরিকাঠামোর ঘাটতি, নিরাপদ ‘এনক্রিপশন’ এবং জালিয়াতি শনাক্তকরণের প্রযুক্তির সীমাবদ্ধতার কারণে গ্রাহকরা তাদের আর্থিক লেনদেন সম্পর্কিত তথ্যের গোপনীয়তা সম্পর্কে উদ্বেগ ছিল। তাছাড়া এ সময় গ্রামাঞ্চলে মানুষের মধ্যে আর্থিক সাক্ষরতার ঘাটতি লক্ষণীয় ছিল, অধিকাংশ মানুষ মোবাইলভিত্তিক ব্যাংকিং-এর ওপর আস্থা কম এবং সাধারণ ব্যাংকিং পদ্ধতিতে আর্থিক কার্যক্রম পরিচালনায় অভ্যস্ত ছিল।

প্রাথমিক পর্যায়ে এসকল চ্যালেঞ্জ থাকা সত্ত্বেও ১৯৯০-এর দশকের শেষের দিকে উল্লেখযোগ্য প্রযুক্তিগত অগ্রগতি এমএফএস-এর দ্রুত সম্প্রসারণের ভিত্তি তৈরি করেছিল। মোবাইল ফোন নেটওয়ার্কে ‘গ্লোবাল সিস্টেম ফর মোবাইল কমিউনিকেশনস’ বা জিএসএম চালু হওয়ায় আরও নির্ভরযোগ্য ও বিস্তৃত পরিসরে মোবাইল ও ইন্টারনেট সংযোগ দিতে সক্ষম হয় - এর ফলে প্রত্যন্ত অঞ্চলগুলোতেও সহজলভ্য মুঠোফোন সেবা চালু করা সম্ভব হয়।^{১৪} পরবর্তীতে স্মার্ট সিম কার্ডের (SIM Card) প্রবর্তনে গ্রাহকদের যোগাযোগ নিরাপত্তা জোড়দার হওয়ায় মোবাইল আর্থিক সেবার প্রাথমিক নির্ভরযোগ্যতা অর্জন করে। তাছাড়া মুঠোফোনে ইন্টারনেট সেবার জন্য ‘সিম টুলকিট’ বা এসটিকে অধিকতর ইন্টারঅ্যাক্টিভ হওয়ায় মুঠোফোনে আর্থিক সেবা প্রদান সহজতর হয়েছে। অপরদিকে বিশ্বের ফিনটেক কোম্পানিসমূহের ডিজিটাল লেনদেনের মডেলগুলো প্রাথমিক চ্যালেঞ্জ কাটিয়ে সাধারণ ব্যাংকিং ও মোবাইল আর্থিক সেবার ‘ইকোসিস্টেম’কে একীভূত করতে সক্ষম হয়, যা এমএফএস সেবার দ্রুত অগ্রগতিতে কার্যকর ভূমিকা পালন করে।^{১৫}

উন্নয়নশীল দেশগুলোর মধ্যে কেনিয়াকে এমএফএস খাতের পথপ্রদর্শক হিসেবে বিবেচনা করা হয়। ২০০৭ সালে কেনিয়ার টেলিকম প্রতিষ্ঠান ‘সাফারিকম’ (Safaricom) তাদের মোবাইল পেমেণ্ট সেবা এম-পেসা (M-Pesa) চালু করে, যা বিশ্বব্যাপী মোবাইল ব্যাংকিং ব্যবস্থার এক নতুন যুগের সূচনা করে।^{১৬} কেনিয়ায় এম-পেসা চালুর পর তা দ্রুত জনপ্রিয়তা লাভ করে এবং দেশটির অর্থনৈতিক ব্যবস্থার একটি রুত্বপূর্ণ অংশে পরিণত হয়। ২০১৭ সালেই কেনিয়ার প্রায় ৯৬ শতাংশ পরিবারের কোনো না কোনো সদস্য এমএফএস ব্যবহার করে বিভিন্ন আর্থিক কার্যক্রম সম্পাদন করেছে।^{১৭} তাছাড়া কেনিয়ার মোট জিডিপি প্রায় ৫০ শতাংশের বেশি এমএফএস-এর মাধ্যমে সম্পন্ন হয়, যা বিশ্বের যে কোনো দেশের তুলনায় সর্বোচ্চ। কেনিয়ার এম-পেসা’র অভূতপূর্ব সাফল্য অন্যান্য উন্নয়নশীল দেশগুলোর জন্য অনুকরণীয় হয়ে ওঠে। বিশেষ করে আফ্রিকা ও এশিয়ার উন্নয়নশীল দেশগুলো কেনিয়ার মডেল অনুসরণ করে তাদের এমএফএস সার্ভিস চালু করতে শুরু করে।

^{১২} ১৯৯০ দশকের শেষ ভাগে ‘ওয়্যারলেস অ্যাপ্লিকেশন প্রোটোকল’ বা ডব্লিউএপি চালু হওয়ার পর থেকে ব্যাংকগুলো তাদের গ্রাহকদের এম-ব্যাংকিং বা মোবাইল ব্যাংকিং সুবিধা দেওয়া শুরু করে। ডব্লিউএপি চালু হওয়ার কারণে মোবাইল ভিত্তিক ইন্টারনেট সেবা মানুষের হাতের কাছে চলে আসে এবং আর্থিক বিষয়াদি বিশেষ করে ব্যাংকিং কার্যক্রম মুঠোফোন ব্যবহার করে করার সুযোগ তৈরি হয়। ইউরোপের ব্যাংকগুলো গ্রাহকদের জন্য এ সুবিধা চালু করে, যেখানে নরওয়ে প্রথম ডব্লিউএপি ভিত্তিক ব্যাংকিং ব্যবস্থার সূচনা করে। বিস্তারিত দেখুন: *Anna Sorbet*, “History of mobile banking – how it all started?,” *Finanteq*, 24 November 2022, <https://finanteq.com/blog/fintech-trends/history-of-mobile-banking-how-it-all-started/>, (১৬ ফেব্রুয়ারি ২০২৫)।

^{১৩} Ummaha Hazra and Asad Karim Khan, “Mobile Financial Services in Bangladesh: Understanding the Affordances,” *Munich Personal RePEc Archive (MPRA)*; MPRA Paper No. 117852, posted 12 Jul 2023, UTC, 8 December 2020, <https://mpra.ub.uni-muenchen.de/117852/>, (১৬ ফেব্রুয়ারি ২০২৫)।

^{১৪} ‘GSM: The Backbone of Mobile Communication’s Past, Present, and Future,’ *Ocsaly*, 20 December 2024, <https://ocsaly.com/gsm-the-backbone-of-mobile-communications-past-present-and-future/>, (১২ মে ২০২৫)।

^{১৫} Wided Dafri and Reema Al-Qaruty, “Challenges and opportunities to enhance digital financial transformation in crisis management,” *Journal of Social Sciences & Humanities Open*, Vol. 8, Issue 1, 2023, ISO no. 100662, <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S259029112300267X>, (২৭ ডিসেম্বর ২০২৪)।

^{১৬} Andrea Barry, “How Kenya created the world’s most successful mobile-payments service,” *Digital Initiative*, 9 December 2015, <https://d3.harvard.edu/platform-rctom/submission/how-kenya-created-the-worlds-most-successful-mobile-payments-service/>, (২৭ জানুয়ারি ২০২৫)। Judith Owigar, “How M-Pesa is changing everyday life in Kenya,” *Urbanet*, GIZ, Germany, 31 July 2017, <https://www.urbanet.info/mpesa-kenya-how-it-is-changing-everyday-life/>, (৩০ জানুয়ারি ২০২৫)।

^{১৭} Judith Owigar, “How M-Pesa is changing everyday life in Kenya,” *Urbanet*, Germany, July 2017, <https://www.urbanet.info/mpesa-kenya-how-it-is-changing-everyday-life/>, (২৭ জানুয়ারি ২০২৫)।

কেনিয়ার মতো বাংলাদেশেও এমএফএস আর্থিক খাতের এক গুরুত্বপূর্ণ পরিবর্তন এনেছে, যা ব্যাংকিং সেবাকে সহজলভ্য এবং সময় সাশ্রয়ী করেছে। ২০১১ সালে চালু হওয়া এই সেবা গ্রাহকদের মোবাইল ফোন ব্যবহার করে অর্থ স্থানান্তর, বিল পরিশোধ এবং মোবাইল রিচার্জসহ বিভিন্ন ধরনের আর্থিক কার্যক্রম পরিচালনার সুযোগ করে দিয়েছে। *বিকাশ*, *রকেট*, *নগদ* এবং *উপায়*-এর মতো মোবাইল আর্থিক সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানসমূহ (এমএফএসপি) দেশের আর্থিক ব্যবস্থায় একটি শক্তিশালী অবস্থান তৈরি করেছে। বিশেষত, গ্রামীণ ও প্রত্যন্ত অঞ্চলের মানুষের জন্য এটি একটি গুরুত্বপূর্ণ মাধ্যম হিসেবে কাজ করেছে।^{১৮} এমএফএস আর্থিক খাতে জনগণের অন্তর্ভুক্তি বাড়িয়েছে এবং নিম্ন আয়ের মানুষের জন্য ব্যাংকিং কার্যক্রমকে সহজ করেছে।^{১৯} ইন্টারনেট এবং স্মার্টফোনের ক্রমবর্ধমান ব্যবহার এই সেবার প্রসারকে ত্বরান্বিত করেছে এবং এটি বাংলাদেশের ডিজিটাল অর্থনীতির উন্নয়নে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা রাখছে। এছাড়া এমএফএস অ্যাপ একটি ডিজিটাল প্ল্যাটফর্ম, যা ব্যবহারকারীদের মোবাইল ফোনের মাধ্যমে প্রায় সকল ধরনের ব্যাংকিং সেবা গ্রহণের সুযোগ দেয়। এর মাধ্যমে অর্থ স্থানান্তর, বিল পরিশোধ, হিসাব যাচাইসহ বিভিন্ন আর্থিক কার্যক্রম সহজে এবং দ্রুত ও দিনের যেকোনো সময় সম্পন্ন করা যায়। তবে সাইবার নিরাপত্তার ঝুঁকি, গ্রাহকের সচেতনতার অভাব, ছদ্ম/অর্থ পাচার এবং তুলনামূলকভাবে উচ্চ সেবামূল্যসহ কিছু সমস্যা বাংলাদেশে এমএফএস খাতের প্রধান চ্যালেঞ্জ হয়ে দাঁড়িয়েছে।^{২০}

নারী ও প্রান্তিক জনগোষ্ঠী বিশেষ করে নিম্ন আয়ের মানুষের আর্থিক অন্তর্ভুক্তি^{২১} নিশ্চিত করা এবং আর্থিক লেনদেনকে ত্বরান্বিত করার লক্ষ্যে ২০১১ সালে বাংলাদেশে এমএফএস চালু হয়। ব্যাংকিং সুবিধার বাইরে থাকা জনগোষ্ঠীর জন্য ডিজিটাল লেনদেন সহজলভ্য করার পাশাপাশি, নগদ অর্থের ওপর নির্ভরতা কমিয়ে আর্থিক লেনদেনের নিরাপত্তা নিশ্চিত করাও এই সেবার অন্যতম উদ্দেশ্য ছিল।^{২২} ব্যাংকিং অবকাঠামোর সীমাবদ্ধতা, অতিরিক্ত ব্যাংক ফি, দূরবর্তী ও প্রান্তিক এলাকায় ব্যাংকের অনুপস্থিতি, উপার্জনের অনিশ্চয়তা সহ বেশ কিছু কারণে অধিকাংশ মানুষ (বিশেষ করে প্রান্তিক এবং গ্রামীণ জনগোষ্ঠী) ব্যাংকিং সেবার আওতার বাইরে রয়ে গিয়েছিল। এমএফএস চালুর পর ব্যাংকিং সুবিধাধিকৃত জনগোষ্ঠীর জন্য অর্থনৈতিক কার্যক্রমে অংশগ্রহণ সহজ হয়ে ওঠে এবং আনুষ্ঠানিক আর্থিক ব্যবস্থায় অন্তর্ভুক্তির সুযোগ সৃষ্টি হয়।^{২৩} এমএফএস চালুর অন্যতম প্রধান লক্ষ্য ছিল নারী, কৃষক, দিনমজুর, ক্ষুদ্র উদ্যোক্তা, প্রবাসী শ্রমিক ও অন্যান্য প্রান্তিক জনগোষ্ঠীকে আনুষ্ঠানিক ব্যাংকিং ব্যবস্থার আওতায় নিয়ে আসা। এছাড়া সমাজের নিম্ন আয়ের মানুষদের সহজে ও নিরাপদে আর্থিক লেনদেন করার সুযোগ প্রদান করা এবং ব্যাংকিং চ্যানেলের বাইরে থাকা জনগোষ্ঠীকে মূলধারার অর্থনীতির সঙ্গে সংযুক্ত করা। অধিকন্তু নারীদের অর্থনৈতিক স্বাধীনতা বৃদ্ধি করা, কারণ তারা অনেক সময় সামাজিক-পারিবারিক কারণে ব্যাংকে যেতে পারেন না, অথচ মুঠোফোনের মাধ্যমে সহজে লেনদেন করতে পারেন। ফলে এমএফএস চালুর পর পরই এটি জনপ্রিয় হয়ে ওঠে। শহর ও গ্রাম উভয় অঞ্চলের মানুষ ব্যাংকে না গিয়েই মোবাইল ফোনের মাধ্যমে টাকা লেনদেনের

^{১৮} কামাল কাদীর, 'এমএফএস: বাংলাদেশের অন্তর্ভুক্তিমূলক সমৃদ্ধির সহযাত্রী', *দৈনিক বাংলা*, ৩ অক্টোবর ২০২২, <https://dainikbangla.com.bd/feature/2666>, (১১ মে ২০২৫)।

^{১৯} আর্থিক অন্তর্ভুক্তির প্রথম প্রজন্ম হলো ক্ষুদ্র ঋণ। ক্ষুদ্র ঋণের পর আর্থিক অন্তর্ভুক্তির দ্বিতীয় প্রজন্ম হয়ে উঠেছে এমএফএস। ব্যাংক-বহির্ভূত মানুষের ব্যাংক পরিসরে আনার এক ধরনের সামাজিক মডেল তৈরি হয়েছে। তবে এক্ষেত্রে সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা রেখেছে গ্রাহক, যারা মোবাইল ব্যাংকের প্রকৃত ব্যবহারকারী। পাশাপাশি এজেন্টরা যারা শহরের এটিএম বুথের মতো কাজ করে চলছে গ্রামে। এমএফএস খাত আজ মূলধারার অর্থনীতির জন্য খুবই গুরুত্বপূর্ণ। বিস্তারিত দেখুন: *দৈনিক বনিক বার্তা*, 'ক্ষুদ্র ঋণের পর আর্থিক অন্তর্ভুক্তির দ্বিতীয় প্রজন্ম হয়ে উঠেছে এমএফএস', ৬ জুলাই ২০২৪, https://www.bonikbarta.com/home/news_description/390386/ক্ষুদ্র-ঋণের-পর-আর্থিক-অন্তর্ভুক্তির-দ্বিতীয়-প্রজন্ম-হয়ে-উঠেছে-এমএফএস, (২৬ ফেব্রুয়ারি ২০২৫)। *দৈনিক কালের কণ্ঠ*, 'এমএফএস ও এজেন্ট ব্যাংকিংয়ে আর্থিক অন্তর্ভুক্তি সহজ হয়েছে', ৩১ মার্চ ২০২২, <https://www.kalerkantho.com/print-edition/industry-business/2022/03/31/1133858>, (২৬ ফেব্রুয়ারি ২০২৫)।

^{২০} সুহাদা আফরিন, "সাইবার নিরাপত্তায় ঝুঁকি 'দুর্বল পরিকাঠামো', আর্থিক খাত বেশি ঝুঁকিতে," *দৈনিক প্রথম আলো*, ২২ মে ২০২৩, <https://www.prothomalo.com/bangladesh/ju9zgmbc>, (২২ মে ২০২৫)।

^{২১} আর্থিক অন্তর্ভুক্তি বলতে, আর্থিক পরিষেবা থেকে বঞ্চিত ও সীমিত পরিষেবাপ্রাপ্ত জনগোষ্ঠীসহ সকল ব্যক্তি ও ব্যবসায়িক উদ্যোগসমূহের জন্য একটি সুনিয়ন্ত্রিত, স্বচ্ছ, দক্ষ এবং প্রতিযোগিতামূলক আর্থিক বাজারের মাধ্যমে সাধারণ মध्ये সাশ্রয়ীমূল্যে মানসম্মত, সহজপ্রাপ্য ও ঝুঁকি নিরসনের সুযোগ সম্বলিত প্রযুক্তিভিত্তিক আর্থিক পরিষেবা প্রাপ্তির অভিজ্ঞতা ও ব্যবহারের সক্ষমতাকে বুঝায়। বিস্তারিত দেখুন: *জাতীয় আর্থিক অন্তর্ভুক্তি কৌশলপত্র*, ২০২১, আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয়, গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার, <https://idra.org.bd/site/publications/f9e153a8-9653-4b80-be7a-eca37fdf3f94/জাতীয়-আর্থিক-অন্তর্ভুক্তি-কৌশলপত্র>, (২৮ মার্চ ২০২৫)।

^{২২} *দৈনিক সমকাল*, 'প্রান্তিক জনগোষ্ঠীর উন্নয়নে করণীয়' ১৪ সেপ্টেম্বর ২০২০, <https://samakal.com/editorial-subeditorial/article/37066>, (২২ ফেব্রুয়ারি ২০২৫)। এফ, আর, ইমরান, 'বাংলাদেশের অর্থনীতিতে নারীশক্তির ভূমিকা: সম্ভাবনা ও চ্যালেঞ্জ,' *সিটিজেন ভয়েস বিডি ডট কম*, ২৩ নভেম্বর ২০২৩, <https://citizensvoicebd.com/economy/14277/>, (২২ ফেব্রুয়ারি ২০২৫)। *দৈনিক প্রথম আলো*, 'সামাজিক নিরাপত্তা ভাতা প্রদান: ডিজিটাল পদ্ধতির ব্যবহার,' ১৭ মে ২০২০, <https://www.prothomalo.com/opinion/column/সামাজিক-নিরাপত্তা-ভাতা-প্রদান-ডিজিটাল-পদ্ধতির>, (২২ ফেব্রুয়ারি ২০২৫)।

^{২৩} মেজর জেনারেল (অব.) শেখ মো. এনিরুল ইসলাম, 'ডিজিটাল পেমেন্টের অগ্রগতিতে মূল অনুঘটক এমএফএস,' *দৈনিক প্রথম আলো*, ২০ মে ২০২৪, <https://www.prothomalo.com/business/economics/jzswsafpce>, (২১ মে ২০২৫)। কামাল কাদীর, 'এমএফএস: বাংলাদেশের অন্তর্ভুক্তিমূলক সমৃদ্ধির সহযাত্রী,' *দৈনিক বাংলা*, ৩ অক্টোবর ২০২২, <https://dainikbangla.com.bd/feature/2666>, (১১ মে ২০২৫)।

সুবিধা পেতে শুরু করে। কর্মসংস্থান, ব্যবসা, শিক্ষা ও চিকিৎসার মতো গুরুত্বপূর্ণ খাতে এমএফএস ব্যবহারের পরিমাণ বাড়তে থাকে।^{২৪} এমএফএস চালুর পর গ্রামীণ নারী ও নিম্ন আয়ের মানুষ সরাসরি ডিজিটাল আর্থিক ব্যবস্থার সাথে যুক্ত হতে পেরেছে। বিশেষ করে গৃহকর্মী, গার্মেন্টস কর্মী, ক্ষুদ্র ব্যবসায়ী ও কৃষকদের আর্থিক অন্তর্ভুক্তি বাড়িয়েছে।^{২৫} নারীরা এখন ঘরে বসে মুঠোফোনের মাধ্যমে অর্থ গ্রহণ ও প্রেরণ করতে পারছে, যা তাদের অর্থনৈতিক স্বাধীনতা ও সুরক্ষা বৃদ্ধি করেছে।

১.২.১ মোবাইল আর্থিক সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের (এমএফএসপি) সংখ্যা

২০১১ সালে বাংলাদেশে এমএফএস খাতের যাত্রা শুরু হওয়ার পর বিভিন্ন সময়ে ২৯টি ব্যাংক ও প্রতিষ্ঠান মোবাইল আর্থিক সেবা চালু করলেও বর্তমানে বিকাশ, নগদ, রকেট, উপায়সহ ১৩টি মোবাইল আর্থিক সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠান বা এমএফএসপি বাংলাদেশে মোবাইল আর্থিক সেবা প্রদান করছে। সেবা প্রদানকারী ১৩টি এমএফএসপির মধ্যে তিনটি (বিকাশ, ট্যাপ ও উপায়) ব্যাংক নেতৃত্বাধীন সাবসিডিয়ারি, নয়টি ব্যাংক নেতৃত্বাধীন নন-সাবসিডিয়ারি এবং একটি এমএফএসপি (‘নগদ’) সরকারি প্রতিষ্ঠান (বাংলাদেশ ডাক বিভাগ) নেতৃত্বাধীন প্রতিষ্ঠান (সারণি ১)।

সারণি ১: এমএফএস সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠান ও প্রতিষ্ঠাকাল*

ক্রমিক নং	এমএফএসপি ^{২৬}	প্যারেন্ট ব্যাংক/প্রতিষ্ঠানের নাম	প্রতিষ্ঠা কাল	ব্যবসায়িক মডেল
১	রকেট	ডাচ বাংলা ব্যাংক পিএলসি	২০১১	ব্যাংক-নেতৃত্বাধীন নন-সাবসিডিয়ারি
২	বিকাশ	ব্র্যাক ব্যাংক পিএলসি	২০১১	ব্যাংক-নেতৃত্বাধীন সাবসিডিয়ারি
৩	উপায় (ইউক্যাশ)	ইউনাইটেড কমার্শিয়াল ব্যাংক পিএলসি	২০১১	ব্যাংক-নেতৃত্বাধীন সাবসিডিয়ারি
৪	এমক্যাশ	ইসলামী ব্যাংক বাংলাদেশ পিএলসি	২০১২	ব্যাংক-নেতৃত্বাধীন নন-সাবসিডিয়ারি
৫	ফাস্ট পে	ফাস্ট সিকিউরিটি ইসলামী ব্যাংক পিএলসি	২০১২	ব্যাংক-নেতৃত্বাধীন নন-সাবসিডিয়ারি
৬	মাই ক্যাশ	মার্কেটাইল ব্যাংক পিএলসি	২০১৩	ব্যাংক-নেতৃত্বাধীন নন-সাবসিডিয়ারি
৭	টেলি ক্যাশ	সাউথ ইস্ট ব্যাংক পিএলসি	২০১৫	ব্যাংক-নেতৃত্বাধীন নন-সাবসিডিয়ারি
৮	রূপালি ব্যাংক শিওর ক্যাশ	রূপালি ব্যাংক পিএলসি	২০১৬	ব্যাংক-নেতৃত্বাধীন নন-সাবসিডিয়ারি
৯	ওকে ওয়ালেট	ওয়ান ব্যাংক পিএলসি	২০১৮	ব্যাংক-নেতৃত্বাধীন নন-সাবসিডিয়ারি
১০	ইসলামিক ওয়ালেট	আল আরাফাহ ব্যাংক পিএলসি	২০১৯	ব্যাংক-নেতৃত্বাধীন নন-সাবসিডিয়ারি
১১	নগদ	বাংলাদেশ ডাক বিভাগ	২০১৯	সরকারি সত্তা-নেতৃত্বাধীন নন-সাবসিডিয়ারি
১২	ট্যাপ	ট্রাস্ট ব্যাংক পিএলসি	২০২০	ব্যাংক-নেতৃত্বাধীন সাবসিডিয়ারি
১৩	মেঘনা পে	মেঘনা ব্যাংক পিএলসি	২০২৩	ব্যাংক-নেতৃত্বাধীন নন-সাবসিডিয়ারি

* তথ্যসূত্র: বাংলাদেশ ব্যাংক ও সংশ্লিষ্ট এমএফএসপি

১.২.২ এমএফএসপি প্রদত্ত মোবাইল আর্থিক সেবার ধরন

যদিও এমএফএসপিসমূহ নগদ জমা (ক্যাশ ইন), নগদ উত্তোলন (ক্যাশ আউট), বিভিন্ন মার্চেন্ট ও সেবার বিল ও অর্থ পরিশোধ (পেমেন্ট), মোবাইল রিচার্জ ইত্যাদি প্রচলিত ব্যাংকিং সেবার মাধ্যমে তাদের কার্যক্রম পরিচালনা করে থাকে, তবুও তারা সময়ের সাথে সাথে এসব সেবায় বৈচিত্র্য ও নতুনত্ব নিয়ে এসেছে (চিত্র ১)। সাম্প্রতিক সময়ে কয়েকটি এমএফএসপি ঋণ বিতরণ ও পরিশোধ, সঞ্চয় সেবা এবং রেমিটেন্স গ্রহণ ও বিতরণের মতো সংবেদনশীল আর্থিক সেবাসমূহ গ্রাহকদের হাতের মুঠোয় নিয়ে গিয়েছে।

^{২৪} ইকোনোমিক্স লার্নিং ডট কম, ‘বাংলাদেশে সেবা খাতের প্রবৃদ্ধি’, ১৭ মে ২০২২, <https://www.economiclearn.com/2022/09/progress-service-sectors-Bangladesh.html>, (১৫ ফেব্রুয়ারি ২০২৫)।

^{২৫} দৈনিক প্রথম আলো, ‘আর্থিক অন্তর্ভুক্তিতে নারী: চ্যালেঞ্জ, সম্ভাবনা ও করণীয়’, ২১ জুন ২০২২, <https://www.prothomalo.com/opinion/column/সামাজিক-নিরাপত্তা-ভাতা-প্রদান-ডিজিটাল-পদ্ধতির>, (২ জানুয়ারি ২০২৫)। দৈনিক বার্তা টুয়েন্টিফোর ডট কম, ‘গ্রামীণ নারীরা অর্থনৈতিকভাবে সম্পৃক্ত হলে উন্নয়ন টেকসই হবে’, ৮ জুলাই ২০২১, <https://barta24.com/details/national/129119/-women-s-empowerment-and-development-will-be-sustainable-if-rural-women-are-involved-in-the-economy->, (২ জানুয়ারি ২০২৫)।

^{২৬} পেমেন্ট সিস্টেমস ডিপার্টমেন্ট (পিএসডি), বাংলাদেশ ব্যাংক, https://www.bb.org.bd/fnansys/paymentsys/mfs_provider.pdf, (২৩ মে ২০২৫)।

চিত্র ১: এমএফএসপি প্রদত্ত সেবাসমূহ

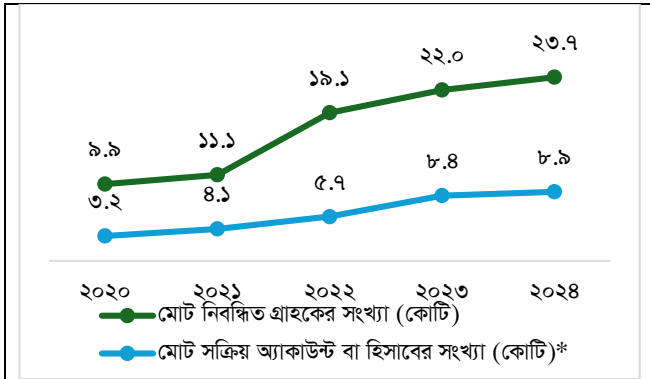


* P2P = Person-to-person; P2B = Person-to-business; B2P = Business-to-person; P2G = Person-to-Government; G2P = Government-to-person

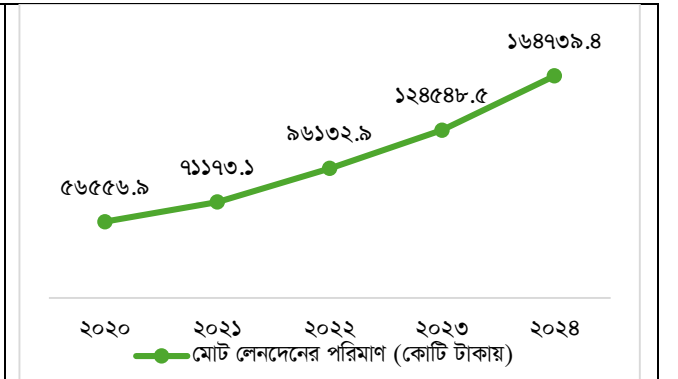
১.২.৩ এমএফএসপি'র গ্রাহক সংখ্যা ও লেনদেনের পরিমাণ

বাংলাদেশে এমএফএস খাত বিগত এক যুগে অভাবনীয় প্রবৃদ্ধি অর্জন করেছে। বাংলাদেশ ব্যাংকের এক হিসাব অনুযায়ী, নিবন্ধিত সক্রিয় হিসাব সংখ্যা এবং দৈনিক গড় লেনদেনের পরিমাণ বিবেচনায় বাংলাদেশের এমএফএস খাত বিশ্বের অন্যতম বৃহৎ এমএফএস বাজারে পরিণত হয়েছে।^{২৭} এক্ষেত্রে গ্রাহক সংখ্যা, লেনদেনের সংখ্যা ও পরিমাণ বিশ্লেষণে দেখা যায়, ২০২০ সালের তুলনায় ডিসেম্বর ২০২৪ সালে মোট নিবন্ধিত হিসাবধারীর সংখ্যা প্রায় ২.৪ গুন বৃদ্ধি পেয়ে ৮.৯ কোটি থেকে প্রায় ২৩.৭ কোটি হয়েছে (চিত্র-২), যেখানে নিবন্ধিত পুরুষ গ্রাহকের হার ৫৮.৪ শতাংশ এবং নারী ৪১.৬ শতাংশ।^{২৮} তবে নিবন্ধিত গ্রাহকদের তুলনায় সক্রিয় গ্রাহক সংখ্যা বৃদ্ধির হার কম। বাংলাদেশ ব্যাংকের তথ্যানুযায়ী ডিসেম্বর ২০২৪-এ মোট নিবন্ধিত গ্রাহকদের প্রায় ৩৭.৬ শতাংশ সক্রিয় গ্রাহক।^{২৯}

চিত্র ২: ২০২০-২০২৪ সালের ডিসেম্বর মাসের এমএফএস খাতে নিবন্ধিত ও সক্রিয় গ্রাহক সংখ্যা (কোটি)*



চিত্র ৩ : ২০২০-২০২৪ সালের ডিসেম্বর মাসের এমএফএস খাতে মোট লেনদেনের পরিমাণ (কোটি টাকায়)



* সক্রিয় হিসাব- প্রতিবেদন প্রকাশ পূর্ববর্তী তিন মাসে যেসকল এমএফএস হিসাব ব্যবহার করে কমপক্ষে একবার লেনদেন হয়েছে।

তথ্যসূত্র: বাংলাদেশ ব্যাংক, ডিসেম্বর ২০২৪।

^{২৭} Mobile Financial Services (MFS) comparative summary statement of December, 2024 and January, 2025, Bangladesh Bank, <https://www.bb.org.bd/en/index.php/financialactivity/mfsdata>, (২২ মে ২০২৫)।

^{২৮} প্রাপ্ত।

^{২৯} প্রাপ্ত।

সক্রিয় গ্রাহক সংখ্যা বৃদ্ধির সাথে সাথে এমএফএসে অর্থ লেনদেনের পরিমাণ ২০২০ সালের তুলনায় ২০২৪ সালে প্রায় ২.৯ গুণ বৃদ্ধি পেয়েছে। বাংলাদেশ ব্যাংকের হিসাব অনুযায়ী ২০২০ সালের ডিসেম্বরে এমএফএস ব্যবহার করে প্রায় ৫৬,৫৫৬.৯ কোটি টাকা লেনদেন হয়, যা ২০২৪ সালের একই সময়ে এসে দাঁড়িয়েছে প্রায় ১,৬৪,৭৩৯.৪ কোটি টাকা এবং দৈনিক গড় লেনদেনের পরিমাণ প্রায় ৫,৩১৪.২ কোটি টাকায় উন্নীত হয়েছে (চিত্র ৩)। লেনদেনের ধরন বিশ্লেষণে দেখা যায়, এমএফএস খাতে মোট লেনদেনকৃত পরিমাণের ২৫-৩০ শতাংশ ব্যক্তির হিসাব থেকে ব্যক্তির হিসাবে (পি-টু-পি) লেনদেন হয়।^{১০} এছাড়া এসএমএস ব্যবহারের ক্ষেত্রগুলোর মধ্যে ই-কমার্চে কেনাকাটা, ইউটিলিটি বিল পরিশোধ এবং বিদেশ থেকে পাঠানো রেমিটেন্স গ্রহণ ইত্যাদি অন্যতম। দেশজুড়ে বিভিন্ন এমএফএসপি'র এজেন্ট সংখ্যা প্রায় ১৮.৩ লাখ এবং মার্চেন্ট হিসাবধারীর সংখ্যা প্রায় ১৫.৪ লাখে উন্নীত হয়েছে, যা আর্থিক অন্তর্ভুক্তি নিশ্চিতকরণে এবং 'ক্যাশলেস' সমাজ বিনিমানে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করছে।^{১১}

বাংলাদেশ পরিসংখ্যান ব্যুরো (বিবিএস)-এর জুন ২০২৪-এ প্রকাশিত প্রতিবেদন অনুসারে, সামাজিক নিরাপত্তা ভাতা প্রদান, শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের উপবৃত্তি, বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানের বেতন-ভাতা প্রদানসহ বিভিন্ন ক্ষেত্রে এমএফএস ব্যবহারের ফলে লক্ষণীয় মাত্রায় আর্থিক অন্তর্ভুক্তি বৃদ্ধি পেয়েছে। ২০২৩ সালে বাংলাদেশে ১৫ বছর বা তদূর্ধ্ব বয়সী জনগোষ্ঠীর ৫১.৭ শতাংশের কোনো না কোনো ব্যাংক, আর্থিক প্রতিষ্ঠান বা এমএফএস হিসাব ছিল। এই বয়সী জনগোষ্ঠীর মধ্যে শুধু ব্যাংক হিসাবধারীর হার ২৮.৩ শতাংশ এবং শুধু এমএফএস হিসাবধারীর হার ৪৭.৮ শতাংশ।^{১২} অপর একটি গবেষণার তথ্যমতে, বাংলাদেশে প্রাপ্ত বয়স্ক নারীদের মধ্যে এমএফএস হিসাবধারীর হার ৪৭.২ শতাংশ এবং পুরুষদের মধ্যে এ হার ৮২.৬ শতাংশ।^{১৩} এমএফএস ব্যবহার করে বিদেশ থেকে রেমিটেন্স আসার পরিমাণও বৃদ্ধি পাচ্ছে। নভেম্বর ২০২২ থেকে অক্টোবর ২০২৩ পর্যন্ত এমএফএস-এর মাধ্যমে বৈধভাবে প্রেরিত রেমিটেন্সের পরিমাণ ছিল প্রায় ৫,৮৭৮ কোটি টাকা, যা একই সময়ে সকল মাধ্যমে মোট প্রেরিত রেমিটেন্সের মাত্র ২.৭ শতাংশ।^{১৪} তবে বিবিএস'র তথ্যমতে, ২০২৩ সালে বৈধ পথে প্রেরিত মোট রেমিটেন্সের ২৩.৫ শতাংশ এমএফএস'র মাধ্যমে এসেছে।^{১৫} বাংলাদেশ ব্যাংকের তথ্য অনুযায়ী, ২০২৪ সালে এমএফএস-এর মাধ্যমে বিদেশ থেকে বৈধ প্রক্রিয়ায় আসা মোট রেমিটেন্সের পরিমাণ প্রায় ১০,৭৮৬ কোটি টাকা।^{১৬}

১.২.৪ নিয়ন্ত্রণ ও তদারকি কাঠামো

সেবার বৈচিত্র্য, সহজ লেনদেন প্রক্রিয়া, লেনদেনের বর্ধিত সীমা, সরকারি প্রণোদনা প্রাপ্তির সুযোগ ইত্যাদি কারণে বর্তমানে আর্থিক লেনদেনের ক্ষেত্রে অধিক জনপ্রিয় হয়ে উঠা মোবাইল আর্থিক সেবা পরিচালনার জন্য এমএফএসপিসমূহকে লাইসেন্স প্রদানসহ ব্যবসায়িক কার্যক্রম নিয়ন্ত্রণ ও তদারকির লক্ষ্যে বাংলাদেশ ব্যাংকের পেমেন্ট সিস্টেমস ডিপার্টমেন্ট পূর্বের 'মোবাইল ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস (এমএফএস) রেগুলেশন্স, ২০১৮' সংশোধন করে 'বাংলাদেশ মোবাইল ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস (এমএফএস) রেগুলেশন্স,

^{১০} Mobile Financial Services (MFS) comparative summary statement of December, 2024 and January, 2025, Bangladesh Bank, <https://www.bb.org.bd/en/index.php/financialactivity/mfsdata>, (২২ মে ২০২৫)।

^{১১} মো. রাশেদ আকতার, 'অর্থনৈতিকভাবে স্বাবলম্বী বাংলাদেশ গড়তে আর্থিক সাক্ষরতা,' *দৈনিক প্রথম আলো*, ৩ মার্চ ২০২৫, <https://www.prothomalo.com/business/analysis/xlluikt96t>, (২২ মে ২০২৫)। Matiuir Rahman, 'Social impact of mobile financial services and financial inclusion in Bangladesh,' *The Financial Express*, 5 October 2024, <https://thefinancialexpress.com.bd/views/social-impact-of-mobile-financial-services-and-financial-inclusion-in-bangladesh>, (২২ মে ২০২৫)। অয়নাংশ মৈত্র, 'আর্থিক অন্তর্ভুক্তি ও ডিজিটাল বাংলাদেশ,' *দৈনিক সমকাল*, ২৪ সেপ্টেম্বর ২০২২, <https://samakal.com/opinion/article/133457/আর্থিক-অন্তর্ভুক্তি-ও-ডিজিটাল-বাংলাদেশ>, (২২ মে ২০২৫)।

^{১২} জনসুমারি ও গৃহগণনা ২০২২-এর ভিত্তিতে ২০২৪ সালের ১ জানুয়ারি প্রাক্কলিত জনসংখ্যা দাঁড়িয়েছে ১৭ কোটি ১৫ লাখ ৯০ হাজার। যেখানে নারী ৮ কোটি ৭৩ লাখ ৯০ হাজার এবং পুরুষ ৮ কোটি ৪২ লাখ জন। বিস্তারিত দেখুন: বাংলাদেশ স্যাম্পল ভাইটাল স্ট্যাটিস্টিকস (এসভিআরএস) ২০২৩; বাংলাদেশ পরিসংখ্যান ব্যুরো (বিবিএস), গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার, মার্চ ২০২৪, [http://nsds.bbs.gov.bd/en/posts/168/Bangladesh%20Sample%20Vital%20Statistics%20\(SVRS\)%202023](http://nsds.bbs.gov.bd/en/posts/168/Bangladesh%20Sample%20Vital%20Statistics%20(SVRS)%202023), (১২ ফেব্রুয়ারী ২০২৫)।

^{১৩} Banu, "Gender Gap in Financial Inclusion in Bangladesh (GGiFI): An Empirical Research Project," *Center for Research and Development (CRD)*, https://crdbd.org/ggfi/index.php/home/oreport_all, (২২ জানুয়ারি ২০২৫)।

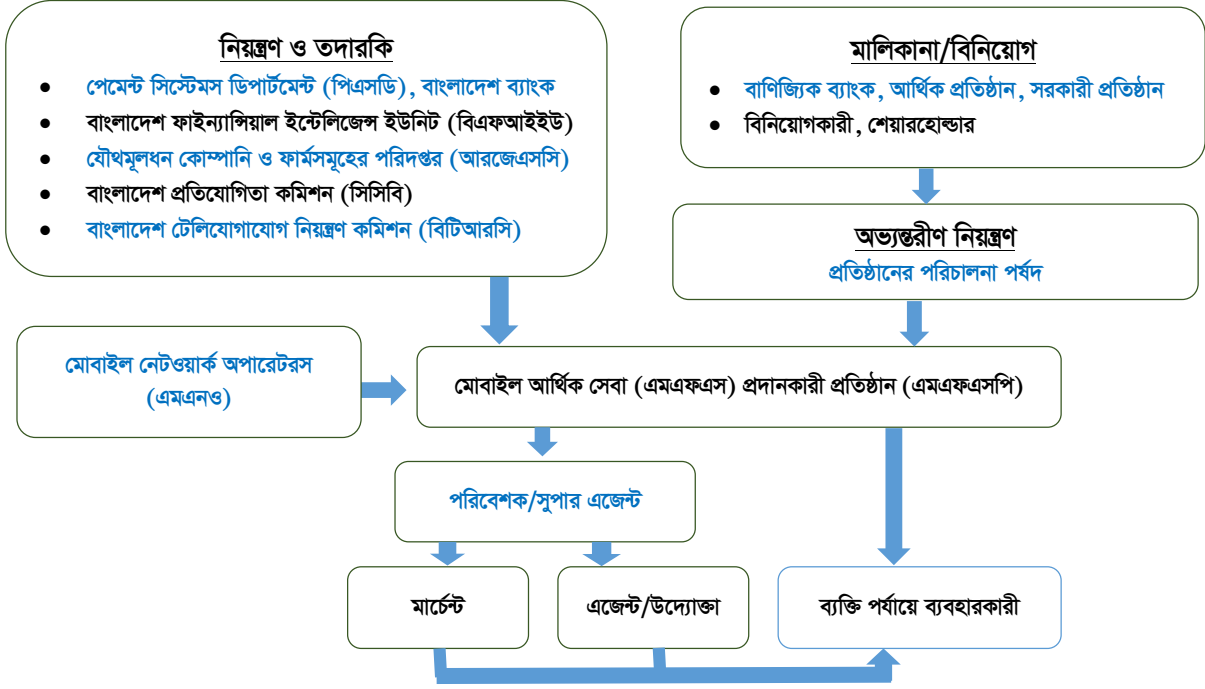
^{১৪} Mobile Financial Services (MFS) comparative summary statement of October, 2024 and November 2024, Bangladesh Bank, <https://www.bb.org.bd/en/index.php/financialactivity/mfsdata>, (২২ ফেব্রুয়ারি ২০২৫)।

^{১৫} আর্থসামাজিক ও জনমিতিক জরিপ ২০২৩; বাংলাদেশ পরিসংখ্যান ব্যুরো (বিবিএস), জুন ২০২৪, [http://nsds.bbs.gov.bd/storage/files/1/Publications/SEDS_2023_Report_\(Revised\).pdf](http://nsds.bbs.gov.bd/storage/files/1/Publications/SEDS_2023_Report_(Revised).pdf), (২২ ফেব্রুয়ারি ২০২৫)।

^{১৬} বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েবসাইট থেকে প্রাপ্ত তথ্য বিশ্লেষণ, বিস্তারিত দেখুন: <https://www.bb.org.bd/en/index.php/econdata/wageremittance>, (২২ ফেব্রুয়ারি ২০২৫)।

২০২২' জারি করে। আইনি ও প্রাতিষ্ঠানিক ক্ষমতা বলে এ খাতের নিয়ন্ত্রণ ও তদারকির দায়িত্বপ্রাপ্ত অংশীজনদের মধ্যে বাংলাদেশ ব্যাংকের পেমেন্ট সিস্টেমস ডিপার্টমেন্ট প্রধান ভূমিকা পালন করে। এছাড়া বাংলাদেশ ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টেলিজেন্স ইউনিট (বিএফআইইউ), যৌথমূলধন কোম্পানি ও ফার্মসমূহের পরিদপ্তর (আরজেএসসি), বাংলাদেশ প্রতিযোগিতা কমিশন এবং বাংলাদেশ টেলিযোগাযোগ নিয়ন্ত্রণ কমিশন (বিটিআরসি) উল্লেখযোগ্য ভূমিকা পালন করে (চিত্র ৪)।

চিত্র ৪: বাংলাদেশে এমএফএস খাতের গুরুত্বপূর্ণ অংশীজন



এমএফএস খাতের অংশীজনদের মধ্যে ব্যক্তিগত পর্যায়ের ব্যবহারকারীদের সেবা প্রদানের লক্ষ্যে পরিবেশক/সুপার এজেন্ট, মার্চেন্ট ও স্থানীয় পর্যায়ে এজেন্ট/উদ্যোক্তা হিসাব প্রয়োজন হয়। তারা একদিকে যেমন সেবাহীতা, অপরদিকে তারা এমএফএসপি'র প্রতিনিধি হিসাবে ব্যক্তি পর্যায়ের ব্যবহারকারীদের সেবা প্রদান করে থাকে।

১.৩ গবেষণা যৌক্তিকতা

বাংলাদেশের এমএফএস খাত সাম্প্রতিক বছরগুলোতে উল্লেখযোগ্য অগ্রগতি অর্জন করেছে। বর্তমানে সকল এমএফএসপি'র সর্বমোট হিসাবের সংখ্যা দেশের মোট জনসংখ্যার চেয়ে বেশি (প্রায় ২৩.৭ কোটি)।^{৩৭} দেশের অর্থনীতিতে বৈপ্লবিক পরিবর্তন আনাসহ অর্থনৈতিক উন্নয়নে এমএফএস গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করছে। নিম্ন আয়ের মানুষ বিশেষ করে নারী ও প্রান্তিক জনগোষ্ঠীর আর্থিক অন্তর্ভুক্তি নিশ্চিত ও নগদবিহীন লেনদেনকে ত্বরান্বিত করার লক্ষ্যে বাংলাদেশে এমএফএস চালু হলেও ২০২৩ সালে বাংলাদেশে ১৫ বছর বা তদূর্ধ্ব বয়সী জনগোষ্ঠীর মাত্র ৪৭.৮ শতাংশ এমএফএস হিসাব ছিল।

ক্রমবর্ধমান গ্রাহক সংখ্যা ও লেনদেনের পরিমাণ বিবেচনায় এমএফএস খাত বাংলাদেশের খুব গুরুত্বপূর্ণ ও সম্ভাবনাময় এই খাতের সুশাসন নিশ্চিত করা প্রয়োজন। এমএফএস খাতের সুশাসন নিশ্চিত এই খাতে স্বচ্ছতা, জবাবদিহি, নিয়ন্ত্রক সংস্থার কার্যকরতা এবং গ্রাহক ও ব্যবহারকারীদের অধিকার নিশ্চিত করা অবশ্যিক। বর্তমানে এমএফএস-এর মাধ্যমে বিভিন্ন ধরনের আর্থিক সুবিধা পাওয়া গেলেও বিভিন্ন গবেষণা, প্রতিবেদন ও সংবাদপত্রে এ খাতের সুশাসন বিষয়ে বিভিন্ন ধরনের চ্যালেঞ্জ ও উদ্বেগ আলোচিত হয়েছে, যেমন-

^{৩৭} Mobile Financial Services (MFS) comparative summary statement of October, 2024 and November-2024, Bangladesh Bank, <https://www.bb.org.bd/en/index.php/financialactivity/mfsdata>, (২০ ফেব্রুয়ারি ২০২৫)।

- এমএফএস খাতে দুর্বল আইনি কাঠামো^{৮৬}, নিরাপত্তা ব্যবস্থায় ঘাটতি^{৮৭} এবং গ্রাহক সুরক্ষা উপেক্ষিত হওয়ায় কোনো কোনো ক্ষেত্রে দুর্নীতির সুযোগ রয়েছে।
- দুর্বল তদারকি কাঠামোর কারণে অতিরিক্ত সার্ভিস চার্জ/মাশুল আদায়^{৮৮}, ঋণের ফাঁদ, নির্দিষ্ট জমা ও উত্তোলন সীমা লঙ্ঘন, বিভিন্ন ধরনের আর্থিক জালিয়াতি^{৮৯} ও প্রতারণার অভিযোগ রয়েছে।^{৯০}
- ছুটির সাথে সংশ্লিষ্ট থাকায় বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক প্রায় ৭,৮০০ টি এজেন্ট 'অ্যাকাউন্ট ফ্রিজ' এবং তাদের মধ্যে মোট ৫,৪১৮ জন এমএফএস এজেন্টের বিরুদ্ধে ব্যবস্থা নিতে সিআইডিকে চিঠি প্রদান করা হয়।^{৯১}
- আইনি ও প্রাতিষ্ঠানিক নিয়ন্ত্রণ ব্যবস্থা দুর্বল হওয়ায় কোনো কোনো প্রতিষ্ঠানের বিরুদ্ধে একচেটিয়া ব্যবসা পরিচালনার পাশাপাশি বাজার প্রতিযোগিতা বিনষ্ট করার অভিযোগ রয়েছে। বাজার শেয়ারের প্রায় ৭০ শতাংশ তিনটি বড় প্রতিষ্ঠানের।^{৯২} পক্ষান্তরে গণমাধ্যমের তথ্য মতে, বাজার শেয়ারের ৯০ শতাংশের অধিক মাত্র দুইটি প্রতিষ্ঠানের (বিকাশ ও নগদ) দখলে।^{৯৩}

বাংলাদেশের শ্রেণিকৃত পরিকল্পনা (২০২১ - ২০৪১)^{৯৪} এবং অষ্টম পঞ্চবার্ষিক পরিকল্পনায় (জুলাই ২০২০-জুন ২০২৫)^{৯৫} মোবাইল ও ডিজিটাল প্রযুক্তি ব্যবহারের মাধ্যমে আর্থিক অন্তর্ভুক্তি বৃদ্ধি এবং বিশেষত নারী ও প্রান্তিক জনগোষ্ঠীর আর্থিক খাতে সক্রিয় অংশগ্রহণ

- ^{৮৬} দৈনিক প্রথম আলো, 'ব্যাংকের সুশাসনে পরিচালকদের জবাবদিহি নিশ্চিত করার আহ্বান,' ৩০ ডিসেম্বর ২০২৪, <https://www.prothomalo.com/business/bank/pmwu2trgd4>, (২৩ মে ২০২৫)। খন্দকার সাখাওয়াত আলী, 'মোবাইল ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসের রেগুলেশন নিয়ে তাড়াহুড়ো কার স্বার্থে?', 'বিডিনিউজ টুয়েন্টিফোর ডটকম', ৫ জুন ২০১৮, <https://bangla.bdnews24.com/opinion/53368> (২৩ মে ২০২৫)।
- ^{৮৭} দৈনিক সমকাল, 'জেনে রাখুন; যেভাবে নিরাপদ রাখবেন এমএফএস অ্যাকাউন্ট,' ২৭ জানুয়ারি ২০২৩, <https://samakal.com/feature/article/153661/যেভাবে-নিরাপদ-রাখবেন-এমএফএস-অ্যাকাউন্ট>, (২৩ মে ২০২৫)। দৈনিক বাংলাদেশ প্রতিদিন, 'মোবাইলে আর্থিক সেবা: প্রতারণা থেকে সতর্কতা,' ২৮ এপ্রিল ২০২২, <https://www.bd-pratidin.com/corporate-corner/2022/04/28/764662>, (২৩ মে ২০২৫)।
- ^{৮৮} দৈনিক বাংলা ট্রিবিউন, 'মোবাইল ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিস চার্জ নির্ধারণে কাজ করছে কমিটি,' <https://www.banglatribune.com/tech-and-gadget/tech-news/738184/মোবাইল-ফাইন্যান্সিয়াল-সার্ভিস-চার্জ-নির্ধারণে-কাজ> (২৩ মে ২০২৫)। ব্যাংকিং নিউজ বিডি ডটকম, 'মোবাইল ব্যাংকিং প্রসঙ্গ সার্ভিস চার্জ,' ২৭ মে ২০২০, <https://www.bankingnewsbd.com/mobile-banking-context-service-charge/>, (২৩ মে ২০২৫)।
- ^{৮৯} রাশেদ মেহেদী, 'অ্যাপের আর্থিক প্রতারণার মাধ্যমে এমএফএস, ঠেকানোর দায়িত্ব কার?', 'ভিউ বাংলাদেশ ডটকম', ৩ ডিসেম্বর ২০২৩, <https://viewbangladesh.com/bn/mfs-is-being-used-in-app-financial-fraud-who-will-prevent-it/>, (২৩ মে ২০২৫)। দৈনিক প্রথম আলো, 'মোবাইল ব্যাংকিংয়ে প্রতারণায় গ্রাহকের ক্ষতি গড়ে ৯,২১৯ টাকা,' ৩০ মার্চ ২০২২, <https://www.prothomalo.com/business/bank/মোবাইল-ব্যাংকিংয়ে-প্রতারণায়-গ্রাহকের-ক্ষতি-গড়ে-৯২১৯-টাকা>, (২৩ মে ২০২৫)।
- ^{৯০} Gender Equality and Social Inclusion Diagnostic for the Finance Sector of Bangladesh, Asian Development Bank (ADB), December 2022, <https://www.adb.org/sites/default/files/publication/849161/gender-equality-social-inclusion-finance-bangladesh.pdf>, (১০ জানুয়ারি ২০২৫)।
- ^{৯১} জামাল উদ্দিন, 'ছুড়ি প্রতিরোধে কী করছে সরকার,' দৈনিক বাংলা ট্রিবিউন, ১৩ এপ্রিল ২০২৪, <https://www.banglatribune.com/others/843344/ছুড়ি-প্রতিরোধে-কী-করছে-সরকার>, (২৩ মে ২০২৫)। ঢাকা পোস্ট, 'সংসদে অর্থমন্ত্রী: ছুড়ি ব্যবসায় জড়িত ৫০২৯ এজেন্টশিপ বাতিল,' ৯ মে ২০২৪, <https://www.dhakapost.com/national/277897>, (২৩ মে ২০২৫)।
- ^{৯২} Enamul Asif Latifee, Mehdina Kabir Tamanna, "A Short Review of Mobile Financial Services in Bangladesh," *World Journal of Advanced Research and Reviews*, August 2024, Vol. 23(02), pp: 2479-2485, https://www.researchgate.net/publication/358738828_A_Review_of_Mobile_Financial_Services_in_Bangladesh, (১০ জানুয়ারি ২০২৫)।
- ^{৯৩} আব্দুল বায়েস, 'বাংলাদেশে মোবাইল আর্থিক সেবা,' দৈনিক কালের কণ্ঠ, ৩১ জানুয়ারি ২০২৫, <https://www.kalerkantho.com/print-edition/sub-editorial/2025/01/31/1474883>, (১ ফেব্রুয়ারি ২০২৫)। শামীম আহমেদ, 'মোবাইল ব্যাংকিং: প্রতিযোগিতার পরিবেশ কতটা হল?', 'বিডিনিউজ টুয়েন্টিফোর ডট কম', ১২ নভেম্বর ২০২০, <https://bangla.bdnews24.com/business/article1825794.bdnews>, (১১ জানুয়ারি ২০২৫)।
- ^{৯৪} বাংলাদেশের শ্রেণিকৃত পরিকল্পনা ২০২১-২০৪১, সাধারণ অর্থনীতি বিভাগ, বাংলাদেশ পরিকল্পনা কমিশন, গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার, মার্চ ২০২০, https://plancomm.gov.bd/sites/default/files/files/plancomm.portal.gov.bd/files/8a4a19a2_ad6c_4de3_a789_15533b6a9a10/2020-08-31-16-09-91ffa489d550d61d313e3142db4fe43c.pdf, (৩ ফেব্রুয়ারি ২০২৫)।
- ^{৯৫} অষ্টম পঞ্চবার্ষিক পরিকল্পনা, বাংলাদেশ পরিকল্পনা কমিশন, গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার, <https://plancomm.gov.bd/site/files/8ec347dc-4926-4802-a839-7569897e1a7a/অষ্টম-পঞ্চবার্ষিক-পরিকল্পনা>, (২৩ মে ২০২৫)।

নিশ্চিত করার ওপর জোর দেওয়া হয়েছে। টেকসই উন্নয়ন অভীষ্টে (এসডিজি)^{৪৮} আর্থিক সেবা প্রাপ্তিতে নারী-পুরুষ বিশেষত দরিদ্র ও প্রান্তিক জনগোষ্ঠীর সম-অধিকার নিশ্চিত করা (লক্ষ্যমাত্রা ১.৪), আর্থিক সেবায় সকলের প্রবেশগম্যতা বৃদ্ধিতে সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের সক্ষমতা বৃদ্ধি (লক্ষ্যমাত্রা ৮.১০), অবৈধ অর্থপ্রবাহ উল্লেখযোগ্য হারে হ্রাস (লক্ষ্যমাত্রা ১৬.৪), সকল প্রকার দুর্নীতি ও ঘুষ উল্লেখযোগ্য পরিমাণে হ্রাস (লক্ষ্যমাত্রা ১৬.৫) এবং সকল স্তরে কার্যকর, জবাবদিহিমূলক ও স্বচ্ছ প্রতিষ্ঠানের বিকাশের (লক্ষ্যমাত্রা ১৬.৬) ইত্যাদি লক্ষ্যমাত্রা নির্ধারণ করা হয়েছে।

ক্রমবর্ধমান গ্রাহক সংখ্যা ও লেনদেনের পরিমাণ বিবেচনায় এমএফএস বাংলাদেশে অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ ও সম্ভাবনাময় আর্থিক খাত হলেও এ খাতে কিছু সীমাবদ্ধতা ও চ্যালেঞ্জ বিদ্যমান, যার খণ্ডিত চিত্র 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 অধিপরামর্শ কার্যক্রম পরিচালনা করে আসছে। এরই ধারাবাহিকতায় এমএফএস খাতে সুশাসনের চ্যালেঞ্জ চিহ্নিত করার উদ্দেশ্যে এই গবেষণার উদ্যোগ গ্রহণ করা হয়েছে।

১.৪ গবেষণার উদ্দেশ্য

এই গবেষণার মুখ্য উদ্দেশ্য হলো বাংলাদেশে মোবাইল আর্থিক সেবা খাতে সুশাসনের চ্যালেঞ্জসমূহ চিহ্নিত করা। এছাড়াও গবেষণার সুনির্দিষ্ট উদ্দেশ্যসমূহ হলো-

১. এমএফএস খাতসংশ্লিষ্ট আইনি কাঠামো ও এর পরিপালন পর্যালোচনা করা
২. সুশাসনের সুনির্দিষ্ট নির্দেশকের আলোকে এ খাতের স্বচ্ছতা, জবাবদিহি এবং সক্ষমতা ও কার্যকরতা পর্যালোচনা করা
৩. এমএফএস খাতে বিদ্যমান অনিয়ম-দুর্নীতির ক্ষেত্র, ধরন ও মাত্রা চিহ্নিত করা
৪. গবেষণার ফলাফলের ভিত্তিতে সুপারিশমালা প্রণয়ন করা

১.৫ গবেষণার পরিধি

এই গবেষণায় বাংলাদেশে এমএফএস খাত সংশ্লিষ্ট বিভিন্ন ক্ষেত্রে সুশাসনের সুনির্দিষ্ট নির্দেশকের আলোকে তথ্য সংগ্রহ, বিশ্লেষণ ও ফলাফল উপস্থাপন করা হয়েছে। এ গবেষণায়-

- এই গবেষণায় বর্তমানে দেশে এমএফএস সেবা প্রদানকারী ১৩টি এমএফএসপি^{৪৯}র কার্যক্রমের পাশাপাশি নিয়ন্ত্রক সংস্থা হিসেবে বাংলাদেশ ব্যাংক, বাংলাদেশ ফাইন্যান্সিয়াল ইন্সটিটিউশন ইউনিট (বিএফআইইউ) এবং সংশ্লিষ্ট অন্যান্য নিয়ন্ত্রণ ও তদারকি প্রতিষ্ঠানের ভূমিকা ও কার্যক্রম পর্যালোচনা করা হয়েছে।
- এই গবেষণায় এমএফএসপি^{৪৯}র 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।

^{৪৮} Sustainable Development Goals (SDGs), Department of Economic and Social Affairs, United Nations, <https://sdgs.un.org/goals>, (৮ ফেব্রুয়ারি ২০২৫)।

দ্বিতীয় অধ্যায়: গবেষণা পদ্ধতি

গবেষণায় বিষয়বস্তু ও উদ্দেশ্য বিবেচনায় এই গবেষণায় মিশ্র পদ্ধতি (গুণগত ও পরিমাণগত) ব্যবহার করা হয়েছে। এক্ষেত্রে গুণগত ও পরিমাণগত উভয় পদ্ধতি ও কৌশল প্রয়োগ করে মাঠ পর্যায়ে তথ্য সংগ্রহ, যাচাই ও বিশ্লেষণ করা হয়েছে।

২.১ তথ্যের উৎস

এই গবেষণায় প্রত্যক্ষ ও পরোক্ষ উভয় উৎস থেকে তথ্য সংগ্রহ করে গবেষণার উদ্দেশ্য ও নির্দেশকের সঙ্গে সংগতি রেখে বিশ্লেষণ করা হয়েছে। তথ্যের ধরন ও তথ্যের উৎসসহ তথ্য সংগ্রহ পদ্ধতি নিম্নোক্ত সারণিতে উল্লেখ করা হয়েছে (সারণি ২)।

সারণি ২: তথ্যের ধরন অনুযায়ী সংগ্রহ পদ্ধতি ও তথ্যের উৎস

তথ্যের ধরন	তথ্য সংগ্রহ পদ্ধতি	তথ্যের উৎস
প্রত্যক্ষ	জরিপ	ব্যক্তিগত হিসাবধারী: ১,৭৮৪ জন মার্চেন্ট হিসাবধারী: ৪২৯ জন এজেন্ট: ৬৬৪ জন
	মুখ্য তথ্যদাতার সাক্ষাৎকার	বাংলাদেশ ব্যাংক, বিএফআইইউ, সিআইডি, এমএফএসপি, বাণিজ্যিক ব্যাংক ও বাংলাদেশ ডাক বিভাগের কর্মকর্তাসহ গবেষক, বিশেষজ্ঞ, সাংবাদিক, ব্যক্তিগত হিসাবধারী এবং বাতিলকৃত এজেন্ট ও পরিবেশক (সুপার এজেন্ট বা ডিস্ট্রিবিউটর)
পরোক্ষ	তথ্য-উপাত্ত পর্যালোচনা	এমএফএস খাত সংশ্লিষ্ট নীতি, আইন ও বিধি, প্রাতিষ্ঠানিক তথ্য-উপাত্ত, গবেষণা প্রতিবেদন, বই, সংবাদপত্র এবং সংশ্লিষ্ট নথি

২.১.১ প্রত্যক্ষ তথ্য

মাঠ হতে সংগৃহীত তথ্য এই গবেষণার তথ্যের মূল উৎস। মোবাইল আর্থিক সেবার সাথে প্রত্যক্ষ বা পরোক্ষভাবে সম্পৃক্ত ব্যক্তি (সেবাগ্রহীতা ও সেবাপ্রদানকারী) কিংবা এসব বিষয়ে অভিজ্ঞ সংশ্লিষ্ট সরকারি ও বেসরকারি বর্তমান ও সাবেক কর্মকর্তা-কর্মচারীসহ বিশেষজ্ঞ ও গণমাধ্যমকর্মীদের নিকট হতে পরিমাণগত ও গুণগত তথ্য সংগ্রহ করা হয়েছে। প্রত্যক্ষ তথ্য সংগ্রহের জন্য মুখ্য তথ্যদাতার সাক্ষাৎকার এবং পরিমাণগত তথ্য সংগ্রহের জন্য প্রতিনিধিত্বশীল নমুনা নির্বাচনের মাধ্যমে এমএফএস-এর ব্যক্তিগত হিসাবধারী, এজেন্ট এবং মার্চেন্টদের ওপর তিনটি পৃথক প্রশ্নপত্রের মাধ্যমে জরিপ পরিচালনা করা হয়েছে।

২.১.১.১ জরিপে নমুনায়ন

‘মোবাইল আর্থিক সেবাখাতে সূশাসনের চ্যালেঞ্জ ও উত্তরণের উপায়’ শীর্ষক গবেষণার জরিপে চূড়ান্ত নমুনা নির্বাচনের ক্ষেত্রে তিন পর্যায় বিশিষ্ট স্তরায়িত নমুনায়ন (Three Stage Stratified Random Sampling) পদ্ধতি ব্যবহার করা হয়েছে। বাংলাদেশের প্রশাসনিক ৮ টি বিভাগকে ৮টি স্তর (Strata) বিবেচনা করা হয়েছে।

- প্রাথমিক পর্যায়ে, ৬৪টি জেলা থেকে ৫০ শতাংশ অর্থাৎ ৩২টি জেলাকে গবেষণার জরিপের জন্য নির্বাচন করা হয়েছে
- দ্বিতীয় পর্যায়ে, বাংলাদেশ পরিসংখ্যান ব্যুরোর ইন্টিগ্রেটেড মাল্টি-পারপাস স্যাম্পল (আইএমপিএস) ব্যবহার করে নির্বাচিত জেলাসমূহ থেকে সরল দৈবচয়নের ভিত্তিতে ৪টি (২টি শহরাঞ্চল ও ২টি গ্রামাঞ্চল) করে মোট ১২৮টি মৌজা নির্বাচন করা হয়েছে
- তৃতীয় পর্যায়ে, নির্বাচিত মৌজাগুলো থেকে নির্ধারিত নমুনার আকার অনুযায়ী তিন ধরনের এমএফএস হিসাবধারীদের (ব্যক্তিগত, এজেন্ট এবং মার্চেন্ট) নিকট হতে তথ্য সংগ্রহ করা হয়েছে।

২.১.১.২ নমুনার আকার নির্ধারণ ও উত্তরদাতা নির্বাচন

নমুনার আকার নির্ধারণের ক্ষেত্রে Cochran-এর সূত্র অনুসরণ করা হয়েছে। এক্ষেত্রে সমগ্রকের আকার ও বাস্তবিক পরিস্থিতি বিবেচনা করে উত্তরদাতার জন্য ভিন্ন ভিন্ন স্তর ভিত্তিক Margin of Error’ বিবেচনা করা হয়েছে। নমুনার আকার নির্ধারণে Cochran-এর সূত্রটি (সারণি ৩) নিম্নরূপ:

সারণি ৩: নমুনার আকার নির্ধারণের সূত্র ও তিন ধরনের উত্তরদাতার নমুনার আকার নির্ধারণ

সূত্র	ব্যক্তিগত হিসাবধারী	এজেন্ট হিসাবধারী	মার্চেন্ট হিসাবধারী
$n = \frac{z^2 \times p \times (1 - p)}{e^2} \times d$	$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times (1 - 0.5)}{0.03^2} \times 1.5$ n = 1601	$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times (1 - 0.5)}{0.05^2} \times 1.5$ n = 577	$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times (1 - 0.5)}{0.06^2} \times 1.5$ n = 405

এখানে,

n = নমুনার আকার

p = ০.৫ (অনুপাতের সম্ভাবনা)

z = ১.৯৬ (৯৫ শতাংশ confidence interval এ Sample Variate-এর মান)

e = স্তর ভিত্তিক Margin of Error (ব্যক্তিগত হিসাবধারী নির্বাচনে ৩ শতাংশ), (এজেন্ট নির্বাচনে ৫ শতাংশ) এবং (ব্যবসা প্রতিষ্ঠান/মার্চেন্ট নির্বাচনে ৬ শতাংশ)

def = ১.৫ (design effect)

উপর্যুক্ত Cochran-এর সূত্র ব্যবহার করে এবং ১০ শতাংশ 'নন রেসপন্স' (Non Response) বিবেচনা করে তিন ধরনের এমএফএস ব্যবহারকারীদের উত্তরদাতা মোট আকার (সারণি ৪) নিম্নরূপ-

সারণি ৪: তথ্যদাতার ধরন অনুযায়ী নমুনার আকার

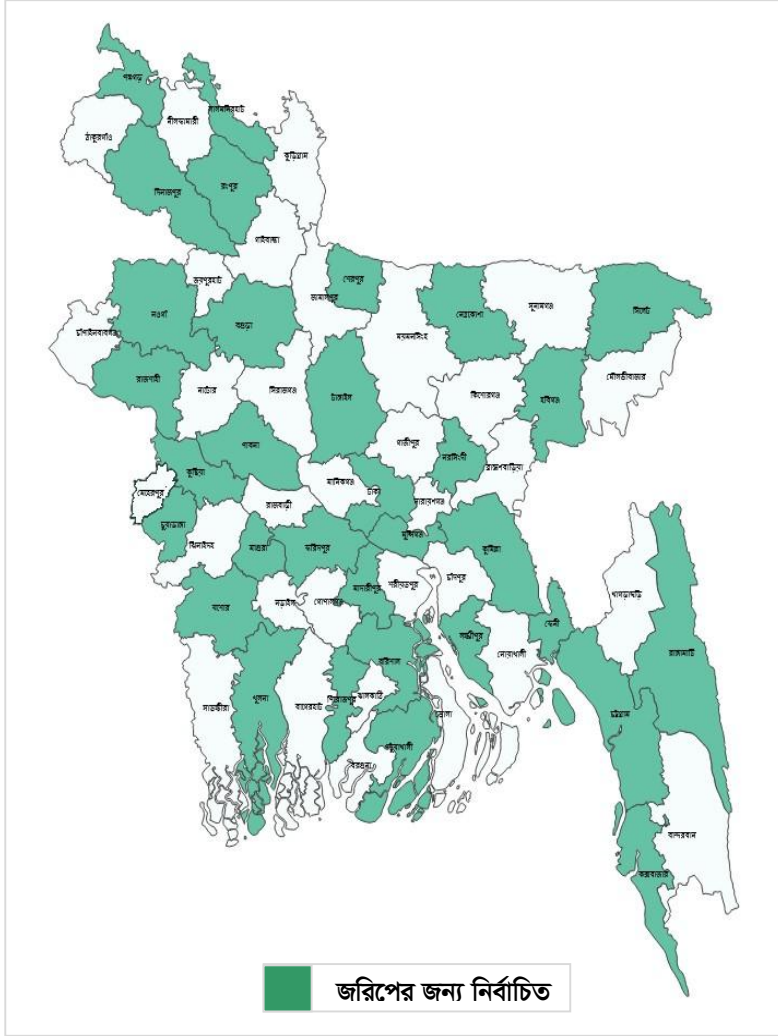
তথ্যদাতার ধরন	নমুনার আকার
ব্যক্তিগত হিসাবধারী	১,৭৯২
এজেন্ট হিসাবধারী	৬৪০
মার্চেন্ট হিসাবধারী	৪৪৮
মোট তথ্যদাতার সংখ্যা	২,৮৮০

- ১) **ব্যক্তিগত হিসাবধারী:** বিগত তিন মাসের মধ্যে কমপক্ষে একবার এমএফএস সেবার ব্যক্তিগত হিসাব/অ্যাকাউন্ট ব্যবহার করে নগদ জমা, নগদ উত্তোলন, অর্থ পরিশোধ/পেমেন্ট, রেমিটেন্স গ্রহণ, মোবাইল রিচার্জ, ঋণ, সঞ্চয় ইত্যাদি সেবা গ্রহণ করেছেন এই ধরনের সেবাপ্রার্থীরা।
- ২) **এজেন্ট হিসাবধারী:** এমএফএসপি কর্তৃক আর্থিক লেনদেন করার জন্য অনুমোদিত এমএফএস হিসাব/অ্যাকাউন্ট ব্যবহারকারী প্রতিষ্ঠান/সত্তা, যারা মোবাইল আর্থিক সেবার জন্য নির্দিষ্ট কমিশনের বিপরীতে সেবা প্রদান করেন।
- ৩) **মার্চেন্ট হিসাবধারী:** এমএফএসপি কর্তৃক ব্যবসায়িক পেমেন্ট বা পণ্য/সেবার মূল্য গ্রহণের জন্য অনুমোদিত মার্চেন্ট হিসাব/অ্যাকাউন্ট ব্যবহারকারী প্রতিষ্ঠান/সত্তা।

২.১.১.৩ গবেষণা এলাকা নির্বাচন

এই গবেষণা জরিপে সারাদেশে জেলা নির্বাচনের ক্ষেত্রে বাংলাদেশের প্রশাসনিক ৬৪টি জেলাকে বিবেচনা করা হয়েছে। সমগ্র বাংলাদেশের ৬৪টি জেলাকে ভৌগোলিকভাবে তালিকা করে প্রতিটি বিকল্প জেলা শনাক্ত করার মাধ্যমে মোট ৩২টি জেলা নমুনা সংগ্রহের জন্য নির্বাচন করা হয়েছে (চিত্র ৫)।

চিত্র ৫: গবেষণার তথ্য সংগ্রহের জন্য নির্বাচিত জেলাসমূহ



যেহেতু প্রতিটি বিকল্প জেলা শনাক্ত করা হয়েছে সেহেতু প্রতিটি বিভাগের পঞ্চাশ শতাংশ জেলাকে গবেষণার তথ্য সংগ্রহের জন্য নির্বাচন করা হয়েছে। জরিপে ঢাকা এবং চট্টগ্রাম বিভাগ থেকে সর্বোচ্চ সংখ্যক জেলা (৬টি করে) এবং সিলেট ও ময়মনসিংহ হতে সবচেয়ে কম জেলা (২টি করে) জরিপের জন্য নির্বাচিত হয়েছে (সারণি ৫)।

সারণি ৫: জরিপের অন্তর্ভুক্ত জেলার বিভাগভিত্তিক বণ্টন

বিভাগের নাম	মোট জেলার সংখ্যা	নির্বাচিত জেলার সংখ্যা
ঢাকা	১৩	৬
চট্টগ্রাম	১১	৬
খুলনা	১০	৫
রাজশাহী	৮	৪
রংপুর	৮	৪
বরিশাল	৬	৩
সিলেট	৪	২
ময়মনসিংহ	৪	২
মোট জেলার সংখ্যা	৬৪	৩২

২.১.১.৪ পিএসইউ (Primary Sampling Unit) নির্বাচন

আইএমপিএস অনুসারে নির্বাচিত প্রতিটি জেলা সংশ্লিষ্ট পিএসইউ বা মৌজা থেকে সরল দৈবচয়নের (simple random) ভিত্তিতে গ্রামাঞ্চল ও শহরাঞ্চল থেকে দুইটি (২টি) করে মোট চারটি (৪টি) পিএসইউ বা মৌজা নির্বাচন করা হয়েছে। এ হিসেবে ৩২টি জেলা থেকে মোট ১২৮টি পিএসইউ/মৌজায় জরিপ কার্যক্রম পরিচালনা করা হয়েছে, যেখানে গ্রামাঞ্চল ও শহরাঞ্চলের পিএসইউ বা মৌজার সংখ্যা ছিল ৬৪টি করে।

২.১.১.৫ উত্তরদাতা (Respondent) নির্বাচন

নির্বাচিত পিএসইউ বা মৌজা থেকে সমানুপাতিক হারে (proportional allocation) তিন ধরনের উত্তরদাতা নির্বাচন করে একটি কাঠামোবদ্ধ প্রশ্নপত্রের মাধ্যমে তাদের এমএফএস ব্যবহারের অভিজ্ঞতার তথ্য সংগ্রহ করা হয়েছে। এক্ষেত্রে জরিপে তিন ধরনের উত্তরদাতা নির্বাচনে নিম্নলিখিত প্রক্রিয়া অবলম্বন করা হয়েছে -

ক. ব্যক্তিগত হিসাবধারী নির্বাচন: নির্বাচিত পিএসইউ বা মৌজার উত্তর-পশ্চিম প্রান্তের একটি 'ল্যান্ডমার্ক' ধরে নিয়মতান্ত্রিক দৈবচয়ন নমুনায়ন (systematic random sampling) পদ্ধতিতে প্রতি তিনটি খানা পরপর একটি খানা নির্বাচন করা হয়েছে। জরিপে নির্বাচিত খানায় কোনো ব্যক্তিগত এমএফএস হিসাবধারী থাকলে (যিনি বিগত তিন মাসের মধ্যে কমপক্ষে একবার তার ব্যক্তিগত এমএফএস হিসাবটি ব্যবহার করেছেন) তার সাক্ষাৎকার গ্রহণ করা হয়েছে। যদি কোনো খানায় একাধিক এমএফএস হিসাবধারী থাকেন তাহলে যে সদস্য সর্বাধিক ব্যবহার করেন তার সাক্ষাৎকার গ্রহণ করা হয়েছে। এ প্রক্রিয়ায় প্রতিটি জেলার নির্বাচিত ৪টি মৌজা থেকে সমহারে (equal allocation) ১৪ জন করে মোট ৫৬ জন (গ্রামাঞ্চলে ২৮ জন এবং শহরাঞ্চলে ২৮ জন) এমএফএস হিসাবধারীকে জরিপে উত্তরদাতা হিসেবে নির্বাচন করে হয়েছে। এভাবে সর্বমোট ১,৭৯২ জন (গ্রামাঞ্চল থেকে ৮৯৬ জন এবং শহরাঞ্চল থেকে ৮৯৬ জন) মোবাইল আর্থিক সেবাপ্রাপ্ত নির্বাচন করা হয়েছে।

খ. এজেন্ট নির্বাচন: এজেন্ট নির্বাচনের ক্ষেত্রে নির্বাচিত মৌজাসমূহের 'গ্রোথ সেন্টার' বা বাজার থেকে নিয়মতান্ত্রিক দৈবচয়িত নমুনায়ন পদ্ধতিতে এজেন্ট নির্বাচন করা হয়েছে। নির্বাচিত প্রতিটি জেলা থেকে ২০ জন (গ্রামাঞ্চলে ১০ জন এবং শহরাঞ্চলে ১০ জন) করে এজেন্টের সাক্ষাৎকার গ্রহণ করা হয়েছে। এভাবে ৩২টি জেলা থেকে সর্বমোট ৬৪০ জন এজেন্ট নির্বাচন করা হয়েছে, যেখানে গ্রামাঞ্চল ও শহরাঞ্চলে মোট ৩২০ জন করে এজেন্টকে জরিপে উত্তরদাতা হিসেবে নির্বাচন করা হয়।

গ. মার্চেন্ট নির্বাচন: মার্চেন্ট নির্বাচনের ক্ষেত্রে জেলার জন্য নির্বাচিত ৪টি পিএসইউ বা মৌজা থেকে ১৪টি মার্চেন্ট/ব্যবসা প্রতিষ্ঠান নির্বাচন করা হয়েছে। এভাবে ৩২টি জেলা থেকে সর্বমোট ৪৪৮ জন মার্চেন্ট হিসাবধারী নির্বাচন করে একটি কাঠামোবদ্ধ প্রশ্নপত্রের মাধ্যমে তথ্য সংগ্রহ করা হয়েছে।

সারণি ৬: বিভাগভিত্তিক প্রাপ্ত নমুনার সংখ্যা

বিভাগ	জরিপে অংশগ্রহণকারী উত্তরদাতাদের ধরন অনুযায়ী সংখ্যা (জন)			মোট
	ব্যক্তিগত হিসাবধারী	এজেন্ট হিসাবধারী	মার্চেন্ট হিসাবধারী	
বরিশাল	১৬৭	৬০	৪২	২৬৯
চট্টগ্রাম	৩৪৬	১৩৮	৮৪	৫৬৮
ঢাকা	৩২৮	১২২	৭০	৫২০
ময়মনসিংহ	১০৬	৪০	২৯	১৭৫
খুলনা	২৮১	১০০	৭০	৪৫১
রাজশাহী	২২৫	৮০	৫৫	৩৬০
রংপুর	২২১	৮০	৫১	৩৫২
সিলেট	১১০	৪৪	২৮	১৮২
মোট	১,৭৮৪	৬৬৪	৪২৯	২,৮৭৭

জরিপে চট্টগ্রাম বিভাগ থেকে সর্বাধিক উত্তরদাতার কাছ হতে তথ্য সংগ্রহ করা হয়েছে (৩৪৬ জন ব্যক্তিগত হিসাবধারী, ১৩৮ জন এজেন্ট হিসাবধারী এবং ৮৪ জন মার্চেন্ট হিসাবধারী) এবং সবচেয়ে কম উত্তরদাতা ছিল ময়মনসিংহ বিভাগ থেকে (১০৬ জন ব্যক্তিগত হিসাবধারী, ৪০ জন এজেন্ট হিসাবধারী এবং ২৯ জন মার্চেন্ট হিসাবধারী)।

২.১.১.৬ গুণগত তথ্য সংগ্রহ

এই গবেষণায় গুণগত তথ্য সংগ্রহের জন্য মুখ্য তথ্যদাতাদের সাক্ষাৎকার গ্রহণ করা হয়েছে। পর্যাপ্ত ও প্রাসঙ্গিক তথ্য প্রাপ্তি না হওয়া পর্যন্ত তথ্য সংগ্রহ কার্যক্রম অব্যাহত রাখা হয়েছে। সাক্ষাৎকারের মাধ্যমে মোবাইল আর্থিক সেবা খাতের সঙ্গে সংশ্লিষ্ট বিভিন্ন দিক যেমন-আইন, নীতি ও বিধি-বিধান বাস্তবায়নের চ্যালেঞ্জ; প্রযুক্তির ব্যবহার; জনবল ব্যবস্থাপনা; বিনিয়োগ; আর্থিক ব্যবস্থাপনা; গ্রাহকের ব্যক্তিগত তথ্য সুরক্ষা; বাজার প্রতিযোগিতা; সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের তথ্য প্রকাশ; গ্রাহক অন্তর্ভুক্তি; কর্মী ও এজেন্টদের প্রশিক্ষণ; অভ্যন্তরীণ ও বাহ্যিক নিরীক্ষা; অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া; ব্যবস্থাপনা কার্যক্রমে অংশীজনের সম্পৃক্ততা ও সমন্বয়; তদারকি সংস্থার সঙ্গে সমন্বয়; এজেন্ট ও মার্চেন্ট নিয়োগ ও অন্তর্ভুক্তি; আন্তঃলেনদেন ব্যবস্থা; জালিয়াতি ও প্রতারণা প্রতিরোধ; এবং বিভিন্ন অংশীজনের সম্পৃক্ততায় অনিয়ম ও দুর্নীতির ধরন, মাত্রা ও কারণ সম্পর্কে বিস্তারিত তথ্য সংগ্রহ ও মতামত গ্রহণ করা হয়েছে।

সাক্ষাৎকার গ্রহণে একটি চেকলিস্ট ব্যবহার করা হয়েছে যাতে করে কাঠামোবদ্ধভাবে প্রাসঙ্গিক তথ্য সংগ্রহ নিশ্চিত করা যায়। যাদের সাক্ষাৎকার নেওয়া হয়েছে তারা হলেন-এমএফএস প্রধানকারী সংস্থা ও বাণিজ্যিক ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/প্রতিনিধি; বাংলাদেশ ব্যাংক, বিএফআইইউ, সিআইডি এবং বাংলাদেশ ডাক বিভাগের কর্মকর্তাবৃন্দ। এছাড়া গবেষক ও বিশেষজ্ঞগণ, ব্যক্তিগত হিসাবধারী, এজেন্ট, পরিবেশক (সুপার এজেন্ট বা ডিস্ট্রিবিউটর) এবং গণমাধ্যমকর্মীদের মুখ্য তথ্যদাতার সাক্ষাৎকার গ্রহণ করা হয়।

২.১.২ পরোক্ষ তথ্য

গবেষণার পরোক্ষ তথ্যের উৎসের মধ্যে রয়েছে এমএফএস খাত সংশ্লিষ্ট নীতি, আইন, বিধি ও নির্দেশিকা, প্রাতিষ্ঠানিক তথ্য-উপাত্ত, সংশ্লিষ্ট সরকারি ও বেসরকারি প্রতিবেদন, প্রকাশিত গবেষণা প্রতিবেদন, গণমাধ্যমে প্রকাশিত প্রতিবেদন ও সংশ্লিষ্ট ওয়েবসাইটে প্রকাশিত তথ্য/নথির আধেয় বিশ্লেষণ (content analysis) করা হয়েছে।

২.২ জরিপ ব্যবস্থাপনা ও তথ্যের মান নিয়ন্ত্রণ

মাঠ পর্যায়ে তথ্য সংগ্রহ করার জন্য প্রতিযোগিতামূলক পরীক্ষার মাধ্যমে ৫৯ জন তথ্য সংগ্রহকারী (Field Enumerator) নিয়োগ দেওয়া হয়। তথ্য সংগ্রহকারী নির্বাচনের ক্ষেত্রে পূর্বে জরিপের অভিজ্ঞতাসম্পন্নদের অগ্রাধিকার দেওয়া হয়। বাছাই প্রক্রিয়ার মাধ্যমে নিয়োগকৃত তথ্য সংগ্রহকারীদের জন্য অনলাইনে দিনব্যাপি একটি প্রশিক্ষণের আয়োজন করা হয়। অনলাইন প্রশিক্ষণে নির্বাচিত এলাকায় গিয়ে তিন ধরনের উত্তরদাতা নির্বাচন এবং প্রশ্নপত্রে কী কী প্রশ্ন রয়েছে ও সংশ্লিষ্ট ক্ষেত্রে সঠিকভাবে তথ্য পূরণ করাতে কী কী বিষয় বিবেচনায় রাখতে হবে সে সম্পর্কে সংশ্লিষ্ট গবেষকরা তথ্য সংগ্রহকারীদের সম্যক ধারণা দেন। পরবর্তী পর্যায়ে প্রশিক্ষণের অংশ হিসেবে খসড়া প্রশ্নপত্র নিয়ে নিকটবর্তী এলাকায় তথ্য সংগ্রহের মাধ্যমে ফিল্ড টেস্ট সম্পন্ন করা হয়। তথ্য সংগ্রহকারীদের কার্যক্রম তত্ত্বাবধায়ন ও মাঠ পর্যায়ে সমস্যা সমাধানের জন্য টিআইবি'র গবেষক দল কর্তৃক সরাসরি সাক্ষাৎকার পর্যবেক্ষণ করা হয়। তথ্য সংগ্রহকারীদের সাথে গবেষণা দলের সার্বক্ষণিক যোগাযোগ ও বিভিন্ন সমস্যার তৎক্ষণাৎ সমাধানে ডিজিটাল ম্যাসেজিং প্ল্যাটফর্ম (Whatsapp) ব্যবহার করা হয়।

ফিল্ড টেস্টের অভিজ্ঞতার আলোকে প্রশ্নপত্রটিকে প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে পরিমার্জন করা হয় এবং জরিপ ও সাক্ষাৎকার গ্রহণের খুঁটিনাটি বিষয়ে তথ্য সংগ্রহকারীদেরকে দিক-নির্দেশনা দেওয়া হয়। খসড়া প্রশ্নমালা ফিল্ড টেস্ট এবং টিআইবি'র গবেষক ও পরামর্শকের পর্যালোচনার পর তা চূড়ান্ত করে জরিপে ব্যবহার করা হয়। তথ্য সংগ্রহের জন্য Kobotoolbox এর মাধ্যমে অ্যান্ড্রয়েড অপারেটিং সিস্টেমের স্মার্টফোন ব্যবহার করে প্রশ্নপত্র পূরণ এবং তা ডিজিটাল প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে সংগৃহীত তথ্যের ডেটাবেজে সংরক্ষণ করা হয়। ডিজিটাল প্ল্যাটফর্ম ব্যবহার করার কারণে একদিকে যেমন উপাত্তের নির্ভুলতা বৃদ্ধি পেয়েছে, অপরদিকে মানসম্পন্ন উপাত্ত নিশ্চিত করা হয়েছে।

২.৩ তথ্য প্রক্রিয়াজাতকরণ ও বিশ্লেষণ

এ গবেষণায় ব্যক্তিগত, এজেন্ট এবং মার্চেন্ট হিসাবধারীদের অভিজ্ঞতা জরিপের তথ্য প্রক্রিয়াজাতকরণ কার্যক্রমের মূল কাজ ছিল পূরণকৃত প্রশ্নমালার বিভিন্ন অসামঞ্জস্যতা দূর করা। এক্ষেত্রে তথ্যদাতাদের সাথে প্রয়োজনীয় ক্ষেত্রে টেলিফোন চেক করা হয়েছে। এরপর MS Access এবং Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) সফটওয়্যার ব্যবহার করে জরিপের তথ্যের বিভিন্ন ধরনের সম্পাদনা (check, re-check, consistency check) করে বিশ্লেষণ করা হয়েছে। জরিপের

তথ্য বিশ্লেষণ টিআইবি'র নিজস্ব গবেষণা দল সম্পন্ন করেছে। জরিপের বৈজ্ঞানিক মান নিশ্চিত করতে জাতীয় ও আন্তর্জাতিক খ্যাতিসম্পন্ন বিশেষজ্ঞ অধ্যাপক মোহাম্মদ শোয়ায়েব পরামর্শক হিসেবে ধারণাপত্র প্রস্তুত করা থেকে ফলাফল উপস্থাপনা পর্যন্ত প্রতিটি পর্যায়ে সক্রিয় পরামর্শ প্রদানের মাধ্যমে গবেষণা কর্মটিকে সমৃদ্ধ করেছেন।

গুণগত তথ্য প্রক্রিয়াজাতকরণ প্রধান কাজ ছিল সংগৃহীত তথ্য যথাযথভাবে লিপিবদ্ধ করা। গুণগত তথ্য বিশ্লেষণে MS Excel এবং nVivo সফটওয়্যারের সাহায্যে বিভিন্ন ধরনের সম্পাদনা করে 'থিম্যাটিক' বিশ্লেষণ (thematic analysis) করা হয়েছে। গুণগত তথ্য বিশ্লেষণ টিআইবি'র নিজস্ব গবেষণা দলের দ্বারা সম্পন্ন করা হয়েছে।

২.৪ গবেষণার তথ্য সংগ্রহের সময়

নভেম্বর, ২০২৩ থেকে ১৫ মে ২০২৫ পর্যন্ত সময়ে গবেষণার তথ্য সংগ্রহ, বিশ্লেষণ ও প্রতিবেদন প্রণয়ন করা হয়েছে। এই গবেষণার জরিপের তথ্য সংগ্রহ ২০২৩ সালের ১ থেকে ১৭ নভেম্বর পর্যন্ত সময়ে নির্বাচিত ৩২টি জেলায় একযোগে পরিচালিত হয়। জরিপে তিন ধরনের হিসাবধারীদের নিকট হতে নভেম্বর ২০২২ হতে অক্টোবর ২০২৩ পর্যন্ত এমএফএস ব্যবহারের অভিজ্ঞতালব্ধ তথ্য সংগ্রহ করা হয়।

২.৫ তথ্য সংগ্রহের চ্যালেঞ্জ

- এই গবেষণায় তথ্য সংগ্রহের সময় অধিকাংশ এমএফএসপি ও সংশ্লিষ্ট অংশীজন তথ্য প্রদানে কালক্ষেপণ ও অসহযোগিতা করে এবং কিছুক্ষেত্রে আংশিক তথ্য প্রদান করে।
- একটি এমএফএসপি (মাই ক্যাশ) ও সংশ্লিষ্ট অংশীজন (বাংলাদেশ টেলিযোগাযোগ নিয়ন্ত্রণ কমিশন বা বিটিআরসি) তথ্য প্রদানে অপারগতা প্রকাশ করে।

২.৬ বিশ্লেষণ কাঠামো

মোবাইল আর্থিক সেবা কার্যক্রমের সুশাসন পর্যালোচনায় সুনির্দিষ্ট ৫টি নির্দেশকের আলোকে গবেষণায় অন্তর্ভুক্ত বিষয়ে তথ্য সংগ্রহ ও বিশ্লেষণ করা হয়েছে। এই গবেষণায় সুশাসনের সুনির্দিষ্ট নির্দেশকগুলো হলো - আইন পরিপালন, স্বচ্ছতা, জবাবদিহি, কার্যকরতা ও সক্ষমতা এবং অনিয়ম ও দুর্নীতি (সারণি ৭)। নীচের সারণিতে এমএফএস খাতের তথ্য সংগ্রহ ও বিশ্লেষণে নির্দেশক ও অন্তর্ভুক্ত বিষয়সমূহ তুলে ধরা হলো-

সারণি ৭: মোবাইল আর্থিক সেবাখাতের সুশাসনের নির্দেশক ও অন্তর্ভুক্ত বিষয়সমূহ

নির্দেশক	অন্তর্ভুক্ত বিষয়সমূহ
আইনি কাঠামো	ব্যবসা মডেল, বিনিয়োগ, নিবন্ধন, লাইসেন্স গ্রহণ, মালিকানা ও পরিচালন, সেবামূল্য নির্ধারণ, অর্থ পাচার ও সন্ত্রাসী কার্যে অর্থায়ন প্রতিরোধ ইত্যাদি বিষয় সংশ্লিষ্ট আইন, বিধিমালা ও নীতিমালা পর্যালোচনা
সক্ষমতা ও কার্যকরতা	প্রাতিষ্ঠানিক সক্ষমতা (এমএফএসপি এবং নিয়ন্ত্রণ ও তদারকি প্রতিষ্ঠান), ই-কেওয়াইসি ও গ্রাহক অন্তর্ভুক্তি, নিষেধাজ্ঞার তালিকাভুক্ত ব্যক্তির তথ্য যাচাই (স্যাংশন স্ক্রিনিং), গ্রাহক সেবা, আন্তর্জালেনদেন কার্যক্রম, পরিবেশক ও এজেন্টদের প্রশিক্ষণ, বাজার প্রতিযোগিতা, গ্রাহক তথ্যের সুরক্ষা
স্বচ্ছতা	প্রাতিষ্ঠানিক নীতি, বার্ষিক প্রতিবেদন, আর্থিক প্রতিবেদন, সেবার বিবরণ (সেবার ধরন, সেবামূল্য, শর্তাবলি) ও অন্যান্য তথ্য প্রকাশ
অনিয়ম ও দুর্নীতি	অনিয়ম-দুর্নীতির ক্ষেত্র, ধরন ও মাত্রা (নিবন্ধন, লাইসেন্স গ্রহণ, বিনিয়োগ, মালিকানা ও পরিচালন কাঠামো, সেবামূল্য, বিপণন ও বিজ্ঞাপন ইত্যাদি), অর্থ পাচার ও সন্দেহজনক লেনদেন, জালিয়াতি ও প্রতারণা, স্বার্থের দ্বন্দ্ব, নীতি প্রভাব
জবাবদিহি	নিরীক্ষা ও অভিযোগ নিরসন ব্যবস্থা (এমএফএসপি এবং নিয়ন্ত্রণ ও তদারকি প্রতিষ্ঠান)

তৃতীয় অধ্যায়: গবেষণার ফলাফল

বাংলাদেশে মোবাইল ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস (এমএফএস) খাত একবিংশ শতাব্দীর ডিজিটাল আর্থিক অন্তর্ভুক্তির^{৪৯} ক্ষেত্রে একটি গুরুত্বপূর্ণ অগ্রগতি হিসেবে বিবেচিত। ২০১১ সালে বাংলাদেশ ব্যাংকের প্রবর্তিত গাইডলাইন অনুসারে বাণিজ্যিক ব্যাংকসমূহকে এমএফএস চালুর অনুমতি দেওয়া হয়, যার ফলে গ্রামীণ ও প্রান্তিক জনগোষ্ঠীসহ আর্থিক সেবার বাইরে থাকা জনগণের জন্য ডিজিটাল অর্থনৈতিক প্রবেশদ্বার উন্মুক্ত হয়।^{৫০} তবে এই খাতের দ্রুত সম্প্রসারণের সঙ্গে সঙ্গে আইনি কাঠামোর অসংগতি, নীতিনির্ধারণে স্বচ্ছতার অভাব এবং নিয়ন্ত্রক সংস্থার জবাবদিহির ঘাটতি - এ খাতের সুসংহত ও নিরাপদ ব্যবস্থাপনায় বড় চ্যালেঞ্জ হিসেবে দেখা দিয়েছে। এছাড়া বিদ্যমান আইন অনুযায়ী আর্থিক ব্যবস্থাপনা, গ্রাহক সুরক্ষা, সিডিডি ও কেওয়াইসি কার্যক্রমের যথাযথ প্রয়োগ এবং এজেন্ট ও পরিবেশক ব্যবস্থাপনায় স্বচ্ছতা নিশ্চিত করার বাধ্যবাধকতা থাকলেও অনেক এমএফএসপি এই নিয়মের ব্যত্যয় ঘটিয়ে গ্রাহকের অর্থ ও ব্যক্তিগত তথ্যের ঝুঁকি সৃষ্টি করেছে। এমতাবস্থায়, এমএফএস খাতে আইনি কাঠামোর পর্যালোচনাসহ সুশাসনের সুনির্দিষ্ট নির্দেশকের আলোকে গবেষণায় প্রাপ্ত ফলাফল তুলে ধরা হলো।

৩.১ এমএফএস খাতসংশ্লিষ্ট আইনি পর্যালোচনা

টেকসই ও অন্তর্ভুক্তিমূলক বাংলাদেশ নির্মাণে সর্বস্তরের জনগোষ্ঠীর আর্থিক অন্তর্ভুক্তি অন্যতম গুরুত্বপূর্ণ লক্ষ্য। এ লক্ষ্য অর্জনে বাংলাদেশ সরকার 'জাতীয় আর্থিক অন্তর্ভুক্তি কৌশলপত্র, ২০২১' প্রণয়ন করে।^{৫১} বাংলাদেশ ব্যাংকের জারিকৃত 'বাংলাদেশ মোবাইল ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস (এমএফএস) রেগুলেশনস, ২০২২'^{৫২} অনুযায়ী এ খাত পরিচালিত হয়। এছাড়া আরও কয়েকটি আইন, বিধিমালা, গাইডলাইন ও প্রজ্ঞাপন বাংলাদেশের এমএফএস খাতের আইনি কাঠামোর অন্তর্ভুক্ত। এমএফএস খাত সংশ্লিষ্ট আইনি কাঠামোর আওতাধীন নীতিমালা/কৌশলপত্র, আইন, বিধিমালা, গাইডলাইন ও প্রজ্ঞাপন/সার্কুলারসমূহ হলো-

সারণি ৮: এমএফএস খাত সংশ্লিষ্ট নীতিমালা/কৌশলপত্র, আইন, বিধিমালা ও প্রজ্ঞাপন/সার্কুলার

ক্রম	নীতিমালা/কৌশলপত্র, আইন, বিধিমালা ও প্রজ্ঞাপন/সার্কুলার
১	জাতীয় সম্প্রচার নীতিমালা, ২০১৪ ^{৫৩}
২	বাংলাদেশ পেমেন্ট এন্ড সেটেলমেন্ট সিস্টেমস রেগুলেশনস, ২০১৪ ^{৫৪}
৩	দি পোস্ট অফিস (সংশোধিত) আইন, ২০১০ ^{৫৫}
৪	ট্রেডমার্ক (সংশোধন) আইন, ২০১৫ ^{৫৬}

^{৪৯} আর্থিক অন্তর্ভুক্তি বলতে "আর্থিক পরিষেবা থেকে বঞ্চিত ও সীমিত পরিষেবাপ্রাপ্ত জনগোষ্ঠীসহ সকল ব্যক্তি ও ব্যবসায়িক উদ্যোগসমূহের জন্য একটি সুনিয়ন্ত্রিত, স্বচ্ছ, দক্ষ এবং প্রতিযোগিতামূলক আর্থিক বাজারের মাধ্যমে সাধের মধ্যে সাশ্রয়ীমূল্যে মানসম্মত, সহজপ্রাপ্য ও ঝুঁকি নিরসনের সুযোগ সম্বলিত প্রযুক্তিভিত্তিক আর্থিক পরিষেবা প্রাপ্তির অভিগম্যতা ও ব্যবহারের সক্ষমতা"কে বুঝায়। বিস্তারিত দেখুন: জাতীয় আর্থিক অন্তর্ভুক্তি কৌশলপত্র, ২০২১, আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয়, গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার, <https://idra.org.bd/site/publications/f9e153a8-9653-4b80-be7a-eca37fdf3f94/জাতীয়-আর্থিক-অন্তর্ভুক্তি-কৌশলপত্র>, (২৮ মার্চ ২০২৫)।

^{৫০} গাইডলাইনস অন মোবাইল ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস (এমএফএস) ফর ব্যাংকস-২০১১, নির্দেশনা ৭.৪, পেমেন্ট সার্ভিস ডিপার্টমেন্ট (পিএসডি), বাংলাদেশ ব্যাংক; পৃষ্ঠা ০২, <https://www.bb.org.bd/aboutus/regulationguideline/mfsguideline.pdf>, (২৭ ফেব্রুয়ারি ২০২৫)।

^{৫১} জাতীয় আর্থিক অন্তর্ভুক্তি কৌশলপত্র ২০২১, আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয়, গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার, <https://idra.org.bd/site/publications/f9e153a8-9653-4b80-be7a-eca37fdf3f94/জাতীয়-আর্থিক-অন্তর্ভুক্তি-কৌশলপত্র>, (২৮ মার্চ ২০২৫)।

^{৫২} বাংলাদেশ মোবাইল ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস (এমএফএস) রেগুলেশনস ২০২২, পেমেন্ট সিস্টেমস ডিপার্টমেন্ট (পিএসডি) সার্কুলার নং ০৪/২০২২, বাংলাদেশ ব্যাংক, <https://www.bb.org.bd/mediaroom/circulars/psd/feb152022psd04e.pdf>, (২৮ মার্চ ২০২৫)।

^{৫৩} জাতীয় সম্প্রচার নীতিমালা ২০১৪, বাংলাদেশ বেতার, তথ্য ও সম্প্রচার মন্ত্রণালয়, গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার, <https://betar.portal.gov.bd/site/law/4511dc97-7cfc-4fa6-aa10-2c0dc665740c>, (২৪ মে ২০২৫)।

^{৫৪} Bangladesh Payment and Settlement Systems Regulations 2014, Payment Systems Department, Bangladesh Bank, <https://www.bb.org.bd/aboutus/regulationguideline/bpss.pdf>, (২৪ মে ২০২৫)।

^{৫৫} দি পোস্ট অফিস (সংশোধিত) অ্যাক্ট ২০১০ (২০১০ সনের ১নং আইন), লেজিসলেটিভ ও সংসদ বিষয়ক বিভাগ, গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার, https://bdpost.gov.bd/sites/default/files/files/bdpost.portal.gov.bd/legislative_information/32bfbb07_2f59_4f9e_a6d8_669e0b8daf3c/2022-05-29-09-00-c917429a07de32dd3c472a5cdc5d549c.pdf, (২৪ মে ২০২৫)।

^{৫৬} ট্রেডমার্ক (সংশোধন) আইন ২০১৫ (২০১৫ সনের ২৩ নং আইন), পেটেন্ট, শিল্প-নকশা ও ট্রেডমার্কস অধিদপ্তর, শিল্প মন্ত্রণালয়, গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার, https://dpdt.portal.gov.bd/sites/default/files/files/dpdt.portal.gov.bd/page/4e548865_a102_45c0_ac93_b6c83f5eb6b1/Amendment%20TM%20Law-2015.pdf, (২২ মে ২০২৫)।

ক্রম	নীতিমালা/কৌশলপত্র, আইন, বিধিমালা ও প্রজ্ঞাপন/সার্কুলার
৫	জাতীয় আর্থিক অন্তর্ভুক্তি কৌশলপত্র, ২০২১
৬	বাংলাদেশ মোবাইল ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস (এমএফএস) রেগুলেশন্স, ২০২২
৭	পরিশোধ ও নিষ্পত্তি ব্যবস্থা আইন, ২০২৪ ^{৭৭}
৮	মোবাইল ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস রিস্ক ম্যানেজমেন্ট গাইডলাইনস, ২০১৮ ^{৭৮}
৯	বিএফআইইউ সার্কুলার নং-২০ (১৭ সেপ্টেম্বর ২০১৭): মানিল্ডারিং ও সন্ত্রাসী কার্যে অর্থায়ন প্রতিরোধে মোবাইল ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানসমূহের জন্য অনুসরণীয় নির্দেশনা ^{৭৯}
১০	বিএফআইইউ সার্কুলার নং-২৫ (৮ জানুয়ারি ২০২০): মানিল্ডারিং ও সন্ত্রাসী কার্যে অর্থায়ন প্রতিরোধে “গাইডলাইনস অন ইলেকট্রনিক নো ইয়োর কাস্টমার (ই-কেওয়াইসি)”, ২০২০ ^{৮০}
১১	পিএসডি, বাংলাদেশ ব্যাংক সার্কুলার নং- ০৬/২০২১ (৬ মে ২০২১): গাইডলাইনস ফর ট্রাস্ট ফান্ড ম্যানেজমেন্ট ইন পেমেন্ট এন্ড সেটেলমেন্ট সার্ভিসেস, ২০২১ ^{৮১}
১২	পিএসডি, বাংলাদেশ ব্যাংক সার্কুলার নং- ০২/২০২১ (৭ মার্চ ২০২১): বিভিন্ন প্রিন্ট/ইলেকট্রনিক/সোশ্যাল মিডিয়ায় বিজ্ঞাপন সম্প্রচার বা অনুরূপ কার্যক্রম পরিচালনা, ২০২১ ^{৮২}

৩.১.১ আইনি সীমাবদ্ধতা/ঘাটতি

বাংলাদেশে এমএফএস খাতের দ্রুত বিকাশ সত্ত্বেও এ খাতে কিছু গুরুত্বপূর্ণ আইনি সীমাবদ্ধতা বিদ্যমান, যা এ খাতের টেকসই উন্নয়ন ও নিয়ন্ত্রণে প্রতিবন্ধকতা সৃষ্টি করছে। বর্তমানে বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক জারিকৃত একটি বিধিমালা অনুযায়ী এই খাত নিয়ন্ত্রিত হয়। তবে এখনও একটি পূর্ণাঙ্গ ও পৃথক আইন প্রণীত হয়নি, ফলে আইনি বিধানের কয়েকটি গুরুত্বপূর্ণ ক্ষেত্রে ঘাটতি বিদ্যমান – বিশেষ করে প্রতিষ্ঠানভেদে বৈষম্যমূলক মডেল ও শর্তারোপ, সেবামূল্য নিয়ন্ত্রণের সুযোগ না থাকা, প্রতারণা/জালিয়াতি ইত্যাদি।^{৮৩} অধিকাংশ এমএফএস প্রতিষ্ঠান ব্যাংক-নির্ভর হওয়ায়, এদের পরিচালনায় ব্যাংকিং আইন ও বাংলাদেশ ব্যাংকের সার্কুলারের ওপর অধিক নির্ভরতা দেখা যায়, যা উদ্ভাবনী সেবার ক্ষেত্রে সীমাবদ্ধতা তৈরি করে।^{৮৪} এছাড়া, গ্রাহকের নিরাপত্তা ও গোপনীয়তা রক্ষায় সুস্পষ্ট আইন বা প্রবিধান না থাকায় তথ্যের অপব্যবহার এবং সাইবার ঝুঁকির সম্ভাবনা বাড়েছে। আরও উল্লেখযোগ্য হলো, অর্থ পাচার প্রতিরোধ ও সন্ত্রাসে অর্থায়ন রোধে কিছু পদক্ষেপ থাকলেও, এমএফএসের অনানুষ্ঠানিক ব্যবহারের সুযোগ কাজে লাগিয়ে অপরাধীরা এখনো নানা কৌশলে লেনদেন করছে, যা নিয়ন্ত্রণে সুনির্দিষ্ট আইনি ঘাটতি বিদ্যমান। নিচে এমএফএস খাত সংশ্লিষ্ট আইনসমূহের সীমাবদ্ধতা ও ঘাটতি তুলে ধরা হলো।

^{৭৭} পরিশোধ ও নিষ্পত্তি ব্যবস্থা আইন, ২০২৪ (২০২৪ সনের ০৯ নং আইন), লেজিসলেটিভ ও সংসদ বিষয়ক বিভাগ, গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার, <http://bdlaws.minlaw.gov.bd/act-details-1496.html>, (২২ মে ২০২৫)।

^{৭৮} Risk Management Guidelines for Bank, Department of Off-site Supervision, Bangladesh Bank, October, 2018, [DOS_Cir_04-Risk Management Guidelines for banks.pdf - Google Drive](https://www.bfiu.org.bd/pdf/circular/aml/sep172017bfiu20.pdf), (২৪ মে ২০২৫)।

^{৭৯} মানিল্ডারিং ও সন্ত্রাসী কার্যে অর্থায়ন প্রতিরোধে মোবাইল ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানসমূহের জন্য অনুসরণীয় নির্দেশনা, ২০১৭ (বিএফআইইউ সার্কুলার নং-২০), বাংলাদেশ ফাইন্যান্সিয়াল ইন্সটিটিউশনস ইউনিট, বাংলাদেশ ব্যাংক, ১৭ সেপ্টেম্বর ২০১৭, <https://www.bfiu.org.bd/pdf/circular/aml/sep172017bfiu20.pdf>, (২৪ মে ২০২৫)।

^{৮০} মানিল্ডারিং ও সন্ত্রাসী কার্যে অর্থায়ন প্রতিরোধে “গাইডলাইনস অন ইলেকট্রনিক নো ইয়োর কাস্টমার (ই-কেওয়াইসি)”, বাংলাদেশ ফাইন্যান্সিয়াল ইন্সটিটিউশনস ইউনিট, বাংলাদেশ ব্যাংক, ১৭ সেপ্টেম্বর ২০১৭, <https://www.bfiu.org.bd/pdf/circular/aml/jan082020bfiu25.pdf>, (২৪ মে ২০২৫)।

^{৮১} ব্যাংকিং নিউজ বিডি ডটকম, ‘গাইডলাইনস ফর ট্রাস্ট ফান্ড ম্যানেজমেন্ট ইন পেমেন্ট এন্ড সেটেলমেন্ট সার্ভিসেস-২০২১’, ২৪ মে ২০২১, <https://www.bankingnewsbd.com/guidelines-for-trust-fund-management-in-payment-and-settlement-service/>, (২৪ মে ২০২৫)।

^{৮২} ব্যাংকিং নিউজ বিডি ডটকম, ‘মোবাইল ফিন্যান্সিয়াল সার্ভিসগুলোকে বিজ্ঞাপন প্রচারে সতর্কতা’, ৭ মার্চ ২০২১, <https://www.bankingnewsbd.com/regarding-commercial-advertisement-for-mobile-financial-services/>, (২৪ মে ২০২৫)।

^{৮৩} Md. Nazmul Huda & M M Abdullah Al Mamun Sony, “A Review of the MFS Regulatory Framework to Control IFF (Illicit Financial Flow) in Bangladesh,” Essays of Faculty of Law University of Pécs yearbook, 17 January 2024, <https://scispace.com/papers/a-review-of-the-mfs-regulatory-framework-to-control-iff-in-lytul33bsv>, (১২ মে ২০২৫)।

^{৮৪} শাখাওয়াত খ্রিস, ‘সহজ ব্যবহার ও প্রয়োজনীয় সেবা যুক্ত হওয়ায় এমএফএসে লেনদেন বেড়েছে ৩.৮৪ লাখ কোটি টাকা’, দি বিজনেস স্ট্যান্ডার্ড, ১৪ ফেব্রুয়ারি ২০২৫, <https://www.tbsnews.net/bangla/অর্থনীতি/news-details-311676>, (১২ মে ২০২৫)।

৩.১.১.১ সুপরিবর্তিত, সুনির্দিষ্ট ও পূর্ণাঙ্গ আইনি কাঠামো প্রবর্তন না করা

২০১১ সালে বাংলাদেশে মোবাইল আর্থিক সেবা (এমএফএস) খাতের কার্যক্রম শুরু হলেও ২০১৭ সাল পর্যন্ত বাংলাদেশ ব্যাংকের জারিকৃত ‘রেগুলেটরি গাইডলাইনস ফর মোবাইল ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিস, ২০১১’ ভিত্তিতে এমএফএস খাতের কার্যক্রম পরিচালিত হয়, যা ২০১৫ সালে একবার সংশোধন করা হয়।^{৬৫} পরবর্তীতে, ২০১৮ সালে মোবাইল আর্থিক সেবার জন্য ‘বাংলাদেশ মোবাইল ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস (এমএফএস) রেগুলেশন্স, ২০১৮’ বিধিমালা প্রণয়ন করা হয়। তবে ২০২২ সালে পূর্বের বিধিমালাটি রহিত করে ‘বাংলাদেশ ব্যাংক অধ্যাদেশ, ১৯৭২’ এর ধারা ৭এ(ই) ও ধারা ৮২^{৬৬} এবং ‘ব্যাংক কোম্পানি আইন, ১৯৯১’ এর ধারা ২৬(চ)^{৬৭} প্রদত্ত ক্ষমতাবলে বাংলাদেশ ব্যাংক ‘বাংলাদেশ মোবাইল ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস (এমএফএস) রেগুলেশনস, ২০২২’^{৬৮} শীর্ষক একটি সংশোধিত বিধিমালা জারি করলেও এখনো পর্যন্ত এ খাতের জন্য কোনো সুনির্দিষ্ট পূর্ণাঙ্গ আইন প্রণয়ন করা হয়নি। তাছাড়া ২০২২ সালের বিধিমালায় কিছু সংশোধন করা হয়, যা বর্তমানে বহাল আছে। তবে এখন পর্যন্ত এ খাতের জন্য কোনো সুনির্দিষ্ট পূর্ণাঙ্গ আইন প্রণয়ন করা হয়নি। আইনি কাঠামোর পরিবর্তন ও সংশোধন প্রক্রিয়ায় এমএফএস খাতের বিদ্যমান ব্যবস্থার পর্যালোচনা, মূল্যায়ন ও পরিকল্পনায় ঘাটতি লক্ষ করা গেছে। ২০১১ সালে বাংলাদেশ ব্যাংকের তৎকালীন তদারকি ব্যবস্থাকে বিবেচনায় নিয়ে ব্যাংক-নেতৃত্বাধীন এমএফএস ব্যবসা পরিচালনার নির্দেশনা জারি করা হয়। বাংলাদেশে এমএফএস খাতের যাত্রার শুরু থেকে কোন ধরনের প্রতিষ্ঠান এই ব্যবসা পরিচালনা করতে পারবে তা নিয়ে বিতর্ক (প্রযুক্তিভিত্তিক স্টার্ট-আপ এবং ব্যাংকভিত্তিক উদ্যোগ) থাকলেও বাংলাদেশ ব্যাংক তা সুনির্দিষ্ট করার ক্ষেত্রে বিভিন্ন দেশে প্রতিষ্ঠিত ও কার্যকর আন্তর্জাতিক উত্তম চর্চাকে গ্রহণ করেনি। এছাড়া সাবসিডিয়ারি বা ব্যাংক-নেতৃত্বাধীন মডেলে পরিচালিত এমএফএসপি’র কার্যক্রমের সফলতা বা ব্যর্থতা যথাযথভাবে পর্যালোচনা না করেই ২০১৮ সালের বিধিমালায় নতুন এমএফএসপি’র কার্যক্রম পরিচালনার ক্ষেত্রে সাবসিডিয়ারি গঠন করাকে বাধ্যতামূলক করা হয়। তবে ২০২২ সালের বিধিমালায় সরকারি প্রতিষ্ঠানের নেতৃত্বে ব্যবসার পরিচালনার সুযোগ রাখা হলেও অন্যান্য প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে সে সুযোগ রাখা হয়নি।

৩.১.১.২ বিদ্যমান বিধিমালায় প্রতিষ্ঠানভেদে বৈষম্যমূলক মডেল ও শর্তারোপ

বাংলাদেশ মোবাইল ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস (এমএফএস) রেগুলেশন্স, ২০২২-এর বিধি ৬(১) অনুযায়ী, লাইসেন্সপ্রাপ্ত বাণিজ্যিক ব্যাংকসমূহ চলমান মডেলের আওতায় বা পৃথকভাবে সাবসিডিয়ারি প্রতিষ্ঠান গঠন করে মোবাইল আর্থিক সেবা প্রদান করতে পারবে। তবে নতুনভাবে মোবাইল আর্থিক সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠান বা এমএফএসপি’র লাইসেন্স প্রাপ্তির ক্ষেত্রে যেকোনো তফসিলি বাণিজ্যিক ব্যাংক, আর্থিক বা সরকারি প্রতিষ্ঠানের জন্য সাবসিডিয়ারি গঠন করে এমএফএস কার্যক্রম পরিচালনা করা বাধ্যতামূলক, যা একটি বৈষম্যমূলক নীতি হিসেবে বিবেচিত হয়েছে। এই বিধি এমএফএসপি’র সাংগঠনিক কাঠামো ও নিয়ন্ত্রণে কিছুটা সহায়ক হলেও একক মডেল পরিচালনা কাঠামো না থাকায় এমএফএসপি’সমূহের মধ্যে কার্যকর সময় ও জবাবদিহি নিশ্চিত করা কঠিন। পাশাপাশি, এই বিধিমালায় ফিনটেক কোম্পানি, টেলিকমিউনিকেশন কোম্পানি (টেলকো) বা প্রযুক্তিনির্ভর উদ্যোক্তাদের জন্য সরাসরি ব্যবসায় অংশগ্রহণের সুযোগ রাখা হয়নি, যদিও বিশ্বের বিভিন্ন দেশে বিশেষ করে পার্শ্ববর্তী দেশ ভারত, পাকিস্তান ও মিয়ানমারে সকলের জন্য ব্যবসা পরিচালনার সুযোগ বিদ্যমান (সারণি-৯)।

^{৬৫} *Regulatory Guidelines for Mobile Financial Services (MFS) in Bangladesh (Revised version)*, Payment Systems Department, Bangladesh Bank, July 2015,

https://www.bb.org.bd/aboutus/draftguinotification/guideline/mfs_final_v9.pdf, (৬ মে ২০২৫)।

^{৬৬} *Bangladesh Bank Order, 1972 (President’s Order No. 127 of 1972)*, Ministry of Legislative and Parliamentary Affairs, Government of the People’s Republic of Bangladesh, <http://bdlaws.minlaw.gov.bd/act-415.html>, (৬ মে ২০২৫)।

^{৬৭} *ব্যাংক কোম্পানি আইন ১৯৯১*, লেজিসলেটিভ ও সংসদ বিষয়ক বিভাগ, গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার, <http://bdlaws.minlaw.gov.bd/act-751.html>, (৬ মে ২০২৫)।

^{৬৮} বাংলাদেশ মোবাইল ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস (এমএফএস) রেগুলেশন্স-২০২২, সার্কুলার নং ০৪/২০২২, পেমেট সিস্টেমস ডিপার্টমেন্ট (পিএসডি), বাংলাদেশ ব্যাংক, <https://www.bb.org.bd/mediaroom/circulars/psd/feb152022psd04e.pdf>, (৬ মে ২০২৫)।

সারণি ৯: এমএফএস কার্যক্রম পরিচালনার সুযোগপ্রাপ্ত প্রতিষ্ঠানের ধরন: প্রতিবেশী দেশসমূহের মধ্যে তুলনামূলক বিশ্লেষণ

দেশ	প্রতিষ্ঠানের ধরন	টেলকো'র অংশগ্রহণ	নিয়ন্ত্রক সংস্থা
বাংলাদেশ	তফসিলি ব্যাংক, আর্থিক প্রতিষ্ঠান, সরকারি প্রতিষ্ঠান	ব্যাংকের সাথে সাবসিডিয়ারি গঠনের মাধ্যমে (মাইনরিটি শেয়ারহোল্ডার)	বাংলাদেশ ব্যাংক (বিবি)
ভারত ^{৬৬}	ব্যাংক, পেমেন্ট ব্যাংক, নন-ব্যাংক প্রিপেইড পেমেন্ট ইন্সট্রুমেন্টস (পিপিআই), ফিনটেক	এমএফএসপি'র জন্য পৃথক লাইসেন্স নিয়ে	রিজার্ভ ব্যাংক অব ইন্ডিয়া (আরবিআই)
পাকিস্তান ^{৬৭}	ব্যাংক, মাইক্রোফাইন্যান্স ব্যাংক	ব্যাংকের সাথে সাবসিডিয়ারি গঠনের মাধ্যমে	স্টেট ব্যাংক অব পাকিস্তান (এসবিপি)
মিয়ানমার ^{৬৮}	ব্যাংক, লাইসেন্সপ্রাপ্ত নন-ব্যাংকিং ফাইন্যান্স ইন্সটিটিউশনস, টেলকো-সাবসিডিয়ারিস	এমএফএসপি'র জন্য পৃথক লাইসেন্স নিয়ে	সেন্ট্রাল ব্যাংক অব মিয়ানমার (সিবিএম)

উৎস: সংশ্লিষ্ট দেশের কেন্দ্রীয় ব্যাংকের ওয়েবসাইট ও অন্যান্য প্রাসঙ্গিক নথি পর্যালোচনা।

উপরন্তু, বাংলাদেশ মোবাইল ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস (এমএফএস) রেগুলেশন্স, ২০২২-এর বিধি ৬(২) অনুযায়ী, ঝুঁকি ব্যবস্থাপনা এবং আর্থিক স্থিতিশীলতা নিশ্চিতকরণের লক্ষ্যে এমএফএস খাতে সাবসিডিয়ারি মডেলের আওতায় পরিচালিত প্রতিটি প্রতিষ্ঠানের জন্য ৪৫ কোটি টাকার ন্যূনতম পরিশোধিত মূলধন (paid-up capital)^{৬৯} রাখা বাধ্যতামূলক করা হয়েছে। এই বিধান মূলত এমএফএসপিসমূহের আর্থিক সক্ষমতা, ঝুঁকি নিরসন এবং দীর্ঘমেয়াদি টেকসই কার্যক্রম নিশ্চিত করার একটি পদক্ষেপ হিসেবে বিবেচিত। তবে এই বিধি নিয়ন্ত্রণ কাঠামোয় অসমতা তৈরি করেছে। বর্তমান বিধিমালায় শুধু সাবসিডিয়ারি ভিত্তিক এমএফএসপিসমূহের ক্ষেত্রেই ন্যূনতম মূলধনের বাধ্যবাধকতা নির্ধারণ করা হয়েছে, অথচ ব্যাংক-নেতৃত্বাধীন (bank-led) এমএফএসপিসমূহের জন্য পরিশোধিত মূলধন সংক্রান্ত কোনো বাধ্যবাধকতা রাখা হয়নি। এর ফলে একদিকে যেমন প্রতিযোগিতার ভারসাম্য বিঘ্নিত হচ্ছে, অন্যদিকে ব্যবসায়িক পরিবেশেও অসামঞ্জস্যতা তৈরি হচ্ছে।

৩.১.১.৩ সেবামূল্য নিয়ন্ত্রণের সুযোগ না থাকা

বাংলাদেশ মোবাইল ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস (এমএফএস) রেগুলেশন্স, ২০২২-এর বিধি ৯ অনুসারে, এমএফএসপিসমূহ তাদের আদায়যোগ্য সেবামূল্য প্রতিযোগিতামূলক পদ্ধতির মাধ্যমে নির্ধারণ করতে পারবে এবং নির্ধারিত সেবামূল্য সম্পর্কে বাংলাদেশ ব্যাংককে অবহিত করতে হবে। এই বিধানটি বাজারভিত্তিক প্রতিযোগিতা উৎসাহিত করার একটি প্রচেষ্টা, যার মাধ্যমে সেবার মান উন্নয়ন এবং গ্রাহকের জন্য সাশ্রয়ী মূল্যে সেবা নিশ্চিত করার সুযোগ সৃষ্টি হওয়ার কথা। তবে বাস্তবতার আলোকে এই বিধানের একটি মৌলিক সীমাবদ্ধতা/ঘাটতি স্পষ্ট হয়ে ওঠে। পূর্ববর্তী ২০১১ সালের এমএফএস গাইডলাইনে^{৭০} সেবামূল্য নির্ধারণে বাংলাদেশ

^{৬৬} *Master Directions on Prepaid Payment Instruments (MD-PPIs)* (Updated as on December 27, 2024), Reserve Bank of India, https://www.rbi.org.in/scripts/BS_ViewMasDirections.aspx?id=12156&utm_source=chatgpt.com, (৭ মে ২০২৫)।

^{৬৭} *Branchless Banking Regulations for Financial Institutions desirous to undertake Branchless Banking* (Revised on December 30, 2019), Banking Policy & Regulations Department State Bank of Pakistan, <https://www.sbp.org.pk/bprd/2019/C10-Branchless-Banking-Regulations.pdf>, (৭ মে ২০২৫)।

^{৬৮} *Regulation on Mobile Financial Services* (FIL/R/01/03-2016) (March 30, 2016); Central Bank of Myanmar, https://www.cbm.gov.mm/sites/default/files/regulate_launder_fil-r-01_mobile_financial_services_regulation_eng_final_website_4-4-2016_-5.pdf, (৭ মে ২০২৫)।

^{৬৯} পরিশোধিত মূলধন বা পেইড-আপ ক্যাপিটাল (Paid-up Capital) হলো কোনো কোম্পানির ইস্যুকৃত শেয়ারের বিপরীতে বিনিয়োগকারীরা বা শেয়ারহোল্ডাররা যে পরিমাণ টাকা ইতোমধ্যে পরিশোধ করেছে-সেই পরিমাণ মূলধন। ব্যাংক, আর্থিক প্রতিষ্ঠান ও এমএফএস সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠানের লাইসেন্স পেতে হলে ন্যূনতম পরিশোধিত মূলধনের শর্ত পূরণ করতে হয়। বিস্তারিত দেখুন: *কোম্পানি আইন, ১৯৯৪ (১৯৯৪ সালের ১৮নং আইন)*, যৌথমূলধন কোম্পানি ও ফার্মসমূহের পরিদপ্তর (আরজেএসসি), গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার, <https://roc.portal.gov.bd/site/files/6c5bd082-e5f2-4f66-8662-b30abc3a5a88/>, (৭ মে ২০২৫)।

^{৭০} *গাইডলাইন অন মোবাইল ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস (এমএফএস) ফর ব্যাংকস-২০১১*, নির্দেশনা ৭.৪, পেমেন্ট সার্ভিস ডিপার্টমেন্ট (পিএসডি), বাংলাদেশ ব্যাংক, পৃষ্ঠা ০২, <https://www.bb.org.bd/aboutus/regulationguideline/mfsguideline.pdf>, (৭ মে ২০২৫)।

ব্যাংকের তদারকি ও পর্যালোচনার ক্ষমতা সুস্পষ্টভাবে উল্লেখ থাকলেও, ২০২২ সালের বিধিমালায় সেই এখতিয়ার বাতিল করে এককভাবে এমএফএসপি'কে সেবামূল্য নির্ধারণের পূর্ণ ক্ষমতা প্রদান করা হয়েছে। ফলে নিয়ন্ত্রক সংস্থা হিসেবে সেবামূল্য নিয়ন্ত্রণে বাংলাদেশ ব্যাংকের সক্রিয় ভূমিকা দুর্বল হয়ে পড়েছে। ফলশ্রুতিতে অধিকাংশক্ষেত্রে সেবামূল্যের মাত্রা প্রয়োজনের তুলনায় অতিমূল্যায়িত বা অস্বচ্ছ হয়ে উঠছে, যা গ্রাহক স্বার্থের সঙ্গে সাংঘর্ষিক।

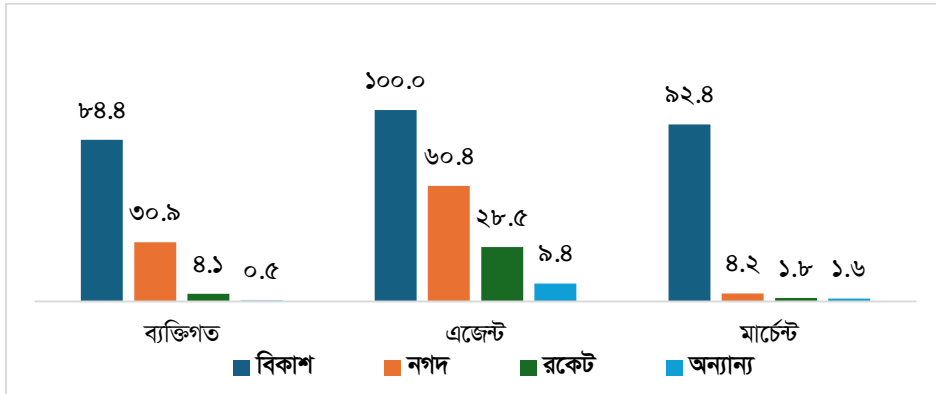
৩.১.১.৪ বিচার প্রক্রিয়ায় সাক্ষ্য প্রমাণ দুর্বল করা

'মানিলভারিং প্রতিরোধ বিধিমালা, ২০১৯'-এর বিধি ২৯ (৪) অনুযায়ী, কোনো তদন্তকারী সংস্থা বিএফআইইউ-এর গোয়েন্দা প্রতিবেদন আদালতে উপস্থাপন করতে পারবে না এবং সেই সঙ্গে সংশ্লিষ্ট প্রতিবেদন প্রণয়নকারী বা বিএফআইইউ-এর কোনো কর্মকর্তাকে আদালতে সাক্ষী হিসেবেও উপস্থাপন করা যাবে না। বিধিমালায় আন্তর্জাতিক উত্তম চর্চা অনুযায়ী বিএফআইইউ'র প্রতিবেদনকে আদালতে উপস্থাপনযোগ্য সাক্ষ্য হিসেবে বিবেচনা না করায় অনেক ক্ষেত্রে অর্থ পাচার সংক্রান্ত বিচার প্রক্রিয়ায় সাক্ষ্য প্রমাণ দুর্বল হয়ে যায় এবং তদন্তকারী সংস্থাকে একই তথ্য-প্রমাণ পুনরায় সংগ্রহ করতে হয় বিধায় তদন্ত ও বিচার প্রক্রিয়া দীর্ঘায়িত হয়। এছাড়াও এই বিধিমালায় গোয়েন্দা প্রতিবেদন প্রস্তুতকারী বিএফআইইউ কর্মকর্তার সঙ্গে তদন্তকারী সংস্থার (বিশেষ করে সিআইডি ও দুদক) সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার সরাসরি যোগাযোগের কোনো সুযোগ রাখা হয়নি, ফলে গুরুত্বপূর্ণ ব্যাখ্যা বা প্রসঙ্গ নিয়ে বিভ্রান্তির বুকি তৈরি হয়। এতে করে অপরাধ তদন্তের কার্যকরতা, তথ্য যাচাই এবং আদালতে নির্ভরযোগ্য সাক্ষ্য উপস্থাপনের সুযোগ সীমিত হয়ে পড়ে।

৩.১.১.৫ আইনি সীমাবদ্ধতার কারণে এমএফএস খাতে একচেটিয়া বাজার

এমএফএস খাতে দীর্ঘ সময় ধরে আইনি কাঠামোর অনুপস্থিতি ও বিধিমালার সীমাবদ্ধতার ফলে একচেটিয়া বাজার নিয়ন্ত্রণের সুযোগ সৃষ্টি হয়েছে। ব্যাংক-নেতৃত্বাধীন প্রতিষ্ঠান ব্যতীত অন্যান্য প্রতিষ্ঠানকে (যেমন: এনবিএফআই, টেলকো এবং বেসরকারি প্রতিষ্ঠান) ব্যবসার সুযোগ না দেওয়া এবং নতুন এমএফএসপি'র লাইসেন্স প্রাপ্তির ক্ষেত্রে কঠোর শর্ত আরোপের কারণে বাজার প্রতিযোগিতা সীমিত হয়েছে। পাশাপাশি, এমএফএসপি'সমূহের মধ্যে আন্তঃলেনদেন ব্যবস্থা কার্যকর করতে আইনি নির্দেশনা না থাকায় দুই/তিনটি এমএফএসপি'র ওপর নির্ভরতা এবং ব্যবহারকারীদের জন্য সীমিত বিকল্প তৈরি হয়েছে, যা আর্থিক অন্তর্ভুক্তির উদ্দেশ্যকে ব্যাহত করেছে। এছাড়া, কয়েকটি এমএফএসপি'র সফলতা দেখে কিছু নতুন প্রতিষ্ঠান নিবন্ধন গ্রহণ করে - তবে প্রয়োজনীয় বিনিয়োগ, প্রযুক্তিগত প্রস্তুতি এবং যথাযথ পরিকল্পনা না থাকার কারণে সফল হতে পারেনি। ফলে ২০১১ সাল থেকে ২৯টি নিবন্ধিত এমএফএসপি'র মধ্যে ১৬টি প্রতিষ্ঠান পর্যাপ্ত বিনিয়োগের অভাব, কারিগরি দক্ষতা ও প্রচেষ্টায় ঘাটতির কারণে তাদের কার্যক্রম বন্ধ করেছে এবং বাজারে শুধু ১৩টি প্রতিষ্ঠান সক্রিয় রয়েছে। আবার তাদের মধ্যে বিকাশ ও 'নগদ' কার্যত পুরো এমএফএস বাজার নিয়ন্ত্রণ করছে (চিত্র-৬)।

চিত্র ৬: এমএফএস হিসাবধারীর ধরন অনুযায়ী এমএফএসপি'র হার (%)



জরিপে অংশগ্রহণকারী ব্যক্তিগত হিসাবধারীদের ৮৪.৪ শতাংশ, এজেন্টদের ১০০.০ শতাংশ এবং মার্চেন্ট হিসাবধারীদের ৯২.৪ শতাংশ বিকাশের গ্রাহক। তাছাড়া নগদের গ্রাহকের হার যথাক্রমে ৩০.৯ শতাংশ, ৬০.৪ শতাংশ এবং ৪.২ শতাংশ। গ্রাহকদের এই হার নির্দেশ করে যে, বর্তমান বিধিমালার সীমাবদ্ধতার কারণে বাজারে প্রতিযোগিতা হ্রাস পেয়েছে এবং নির্দিষ্ট কয়েকটি এমএফএসপি'র একচেটিয়া আধিপত্য প্রতিষ্ঠা হয়েছে, যা ভোক্তাবান্ধব সেবা নিশ্চিতকরণ এবং দীর্ঘমেয়াদে টেকসই আর্থিক অন্তর্ভুক্তির জন্য একটি বড় চ্যালেঞ্জ।

৩.১.১.৬ ডিজিটাল প্রতারণা প্রতিরোধে দুর্বল আইনি কাঠামো

বাংলাদেশে মোবাইল আর্থিক সেবা ব্যবহারের পরিসর বাড়ার সঙ্গে সঙ্গে এ সেবা ব্যবহার করে সাইবার অপরাধ ও ডিজিটাল প্রতারণার ঘটনা আশঙ্কাজনক হারে বৃদ্ধি পেয়েছে।^{৯৪} প্রতিদিন বিপুল পরিমাণ অর্থ মোবাইলের মাধ্যমে আদান-প্রদান হওয়ায় এমএফএস এখন প্রতারকদের জন্য একটি আকর্ষণীয় লক্ষ্যবস্তুতে পরিণত হয়েছে। ফিশিং, ভুয়া হেল্পলাইন, ক্লোন অ্যাপ, সিম হাইজ্যাক ইত্যাদির মাধ্যমে প্রতারণার শিকার হচ্ছেন অসংখ্য ব্যবহারকারী। এমন পরিস্থিতিতে প্রতিরোধমূলক ব্যবস্থা গ্রহণ অপরিহার্য হলেও, এমএফএসভিত্তিক প্রতারণা দমনের জন্য বাংলাদেশে এখনো কোনো স্বতন্ত্র আইনি কাঠামো গড়ে ওঠেনি। বর্তমানে ডিজিটাল অপরাধ দমনের জন্য বিদ্যমান 'ডিজিটাল নিরাপত্তা আইন, ২০১৮'^{৯৫} কার্যকর হলেও এর প্রয়োগ বেশিরভাগ ক্ষেত্রে সাংবাদিকতা বা অনলাইন কনটেন্ট সংক্রান্ত বিষয়ে সীমাবদ্ধ থেকেছে। ফলে এমএফএস সেবার সাথে সরাসরি সম্পর্কিত প্রতারণা বা তথ্য চুরির ঘটনায় এই আইনের প্রয়োগ অত্যন্ত সীমিত এবং প্রতারকেরা প্রায়ই শাস্তির বাইরে থেকে যাচ্ছে। বাংলাদেশ ব্যাংকের অধীন ২০২২ সালে প্রণীত বাংলাদেশ মোবাইল ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস (এমএফএস) রেগুলেশনস ২০২২-এ গ্রাহকের তথ্য নিরাপত্তা ও পরিচিতি যাচাই (কেওয়াইসি)^{৯৬} বিষয়ক কিছু নির্দেশনা রয়েছে। তাছাড়া বাংলাদেশে এখন পর্যন্ত কোনো স্বতন্ত্র ডেটা প্রোটেকশন আইন নেই যা মোবাইল আর্থিক সেবার গ্রাহকের ব্যক্তিগত ও আর্থিক তথ্যকে সুরক্ষার আওতায় আনবে। ফলে গ্রাহকের তথ্য কীভাবে সংগৃহীত, সংরক্ষিত বা তৃতীয় পক্ষের সঙ্গে ভাগ করা হচ্ছে - সে বিষয়ে আইনি কাঠামোর অনুপস্থিতি রয়েছে।

৩.১.১.৭ ইন্টার-অপারেবিলিটি বা আন্তঃলেনদেন^{৯৭} ব্যবস্থা আইনগতভাবে বাধ্যতামূলক না করা

বাংলাদেশ মোবাইল ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস (এমএফএস) রেগুলেশনস, ২০২২ এর বিধি ১৩-এ বলা হয়েছে যে, এমএফএসসিসমূহ তাদের কারিগরি ব্যবস্থা এবং পদ্ধতিগুলো এমনভাবে তৈরি করবে যাতে গ্রাহকরা একটি ব্যক্তিগত এমএফএস অ্যাকাউন্ট থেকে একই এমএফএসসিপি'র বা অন্য এমএফএসসিপি'র সাথে অর্থ লেনদেন এবং একই ব্যাংক বা অন্য ব্যাংকের সাথে একটি ব্যক্তিগত এমএফএস অ্যাকাউন্ট থেকে অর্থ লেনদেন করতে পারে। তবে এক্ষেত্রে বিষয়টি বাধ্যতামূলক না করে এমএফএসসিসমূহের জন্য ঐচ্ছিক রাখা হয়েছে, যা সুষ্ঠু বাজার প্রতিযোগিতা ও গ্রাহক স্বার্থের জন্য হানিকর। ফলে গ্রাহকদের বাধ্য হয়ে একটি নির্দিষ্ট এমএফএস অপারেটরের ওপর নির্ভর করতে হচ্ছে এবং বাজার প্রতিযোগিতা সংকুচিত হয়েছে।

৩.২ সক্ষমতা ও কার্যকরতা

বাংলাদেশের মোবাইল আর্থিক সেবা খাতে বিকাশ, নগদ, রকেট, উপায়সহ ১৩টি এমএফএসপি দেশের শহর থেকে প্রত্যন্ত গ্রাম পর্যন্ত আর্থিক সেবা পৌঁছে দেওয়ার ক্ষেত্রে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করেছে। এসব প্রতিষ্ঠানের অন্যতম শক্তি হলো বিস্তৃত এজেন্ট

^{৯৪} দৈনিক প্রথম আলো, 'গোলটেবিল-ডিজিটাল ফিন্যান্সিয়াল সার্ভিস: অর্থনৈতিক অগ্রযাত্রায় এর সম্ভাবনা,' ঢাকা, ৭ ফেব্রুয়ারি ২০২৩,

<https://www.prothomalo.com/roundtable/piifj23nm2>, (৭ মে ২০২৫)।

^{৯৫} ডিজিটাল নিরাপত্তা আইন ২০১৮ (২০১৮ সালের ৪৬ নং আইন), লেজিসলেটিভ ও সংসদ বিষয়ক বিভাগ, গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার,

<http://bdlaws.minlaw.gov.bd/act-1261.html?lang=bn>, (৭ মে ২০২৫)।

^{৯৬} নো ইয়োর কাস্টমার (Know Your Customer - KYC) হল একটি প্রক্রিয়া যার মাধ্যমে কোনো আর্থিক প্রতিষ্ঠান তাদের গ্রাহকদের পরিচয় যাচাই করে এবং তাদের আর্থিক কার্যক্রমের ধরন সম্পর্কে বোঝার চেষ্টা করে। এটি গ্রাহকের ঝুঁকি নিরূপণ এবং অর্থ পাচার, সম্ভ্রাসে অর্থায়ন ও জালিয়াতির মতো অপরাধ প্রতিরোধে ব্যবহৃত একটি আন্তর্জাতিকভাবে গৃহীত মানদণ্ড। বর্তমানে ই-কেওয়াইসি (e-KYC) বা ইলেকট্রনিক নো ইউর কাস্টমার হলো পরিচয় যাচাইয়ের একটি ডিজিটাল ও স্বয়ংক্রিয় প্রক্রিয়া, যার মাধ্যমে গ্রাহকের তথ্য অনলাইনভিত্তিক প্ল্যাটফর্মে যাচাই ও সংরক্ষণ করা হয়। এটি প্রথাগত কাগজ-নির্ভর কেওয়াইসি পদ্ধতির আধুনিক ও দ্রুততর বিকল্প হিসেবে বহুলভাবে ব্যবহৃত হচ্ছে।

^{৯৭} আন্তঃলেনদেন বা ইন্টার-অপারেবিলিটি হলো বিভিন্ন আর্থিক পরিষেবা প্রদানকারীদের (বিশেষ করে ব্যাংক ও এমএফএস খাত) মধ্যে পারস্পরিক লেনদেনের সুবিধা নিশ্চিত করা। এর মাধ্যমে একজন গ্রাহক/হিসাবধারী এক এমএফএস প্ল্যাটফর্ম বা বাণিজ্যিক ব্যাংক থেকে অন্য এমএফএস প্ল্যাটফর্মে বা বাণিজ্যিক ব্যাংকে সরাসরি টাকা পাঠাতে পারেন, যা এমএফএস ব্যবস্থাকে আরও সহজ ও কার্যকর করে তোলে। এটি ব্যবহারকারীদের জন্য সহজতর, সশ্রমী ও সময়োপযোগী লেনদেন নিশ্চিত করে এবং সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের মধ্যে সহযোগিতা ও প্রতিযোগিতা উভয়ই বাড়ায়। এই ব্যবস্থার ফলে একজন গ্রাহক এক প্ল্যাটফর্ম থেকে অন্য প্ল্যাটফর্মে অর্থ পাঠাতে পারেন কোনো তৃতীয় পক্ষ ছাড়াই। বাংলাদেশে এই ব্যবস্থার বাস্তব উদাহরণ হলো 'এনপিএসবি' এবং 'বিনিময়' প্ল্যাটফর্ম, যা বাংলাদেশ ব্যাংকের উদ্যোগে চালু হয়েছে এবং লেনদেনকে আরও সহজ, সমন্বিত ও কার্যকর করে তুলছে। বিস্তারিত দেখুন: *The Business Standard*, 'Interoperable digital transaction platform Binimoy to be launched Sunday,' Dhaka, 12 November 2022, <https://www.tbsnews.net/economy/interoperable-digital-transaction-platform-binimoy-be-launched-sunday-530666>, (৮ মে ২০২৫)। *The Dhaka Tribune*, 'Govt official launches Binimoy,' Dhaka, 13 November 2022, <https://www.dhakatribune.com/business/279142/govt-officially-launches-binimoy>, (৮ মে ২০২৫)।

নেটওয়ার্ক, উদ্ভাবনী প্রযুক্তির ব্যবহার এবং তুলনামূলকভাবে সহজ ইউজার ইন্টারফেস।^{৭৮} বর্তমানে দৈনিক কয়েক হাজার কোটি টাকার লেনদেন এমএফএস প্ল্যাটফর্মে সম্পন্ন হচ্ছে, যা জাতীয় অর্থনীতির অপ্রতিষ্ঠানিক খাতকেও অন্তর্ভুক্ত করতে সহায়তা করেছে। এসব সেবাদাতা প্রতিষ্ঠানগুলো কেবল লেনদেনই নয়, বরং বিল পরিশোধ, শিক্ষাপ্রতিষ্ঠানে ফি জমা, বেতন পরিশোধ, অনুদান বিতরণ, এমনকি আন্তর্জাতিক রেমিটেন্স গ্রহণের মতো কার্যক্রম পরিচালনায়ও নিজেদের সক্ষম করে তুলেছে। তবে এই খাতের সক্ষমতা ও কার্যকরতায় কিছু সীমাবদ্ধতাও রয়েছে, যেমন-অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার দুর্বলতা, প্রযুক্তিগত ত্রুটি, প্রতারণা প্রতিরোধে দুর্বল মনিটরিং ব্যবস্থা এবং ডিজিটাল সাক্ষরতার ঘাটতি প্রভৃতি। এর পাশাপাশি, কিছু প্রতিষ্ঠান এখনো গ্রাহকসেবা ও নিরাপত্তা নিশ্চিতকরণে প্রয়োজনীয় বিনিয়োগ করছে না, ফলে ব্যবহারকারীর আস্থা ও সন্তুষ্টি প্রভাবিত হচ্ছে।

৩.২.১ এমএফএসপি'র প্রাতিষ্ঠানিক সক্ষমতায় ঘাটতি

বাংলাদেশে মোবাইল আর্থিক সেবা খাত গত দেড় দশকে আর্থিক অন্তর্ভুক্তির ক্ষেত্রে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা রাখলেও, প্রাতিষ্ঠানিক কাঠামো ও সক্ষমতার দিক থেকে এখনো বেশ কিছু ঘাটতি বিদ্যমান। বিশেষ করে ব্যাংক-নেতৃত্বাধীন অধিকাংশ এমএফএসপি সমূহ স্বাধীন পরিচালনা কাঠামো, পর্যাপ্ত জনবল, স্বতন্ত্র কার্যালয় এবং নিজস্ব প্রযুক্তি অবকাঠামোর অভাবে কার্যকর সেবা নিশ্চিত করতে ব্যর্থ হচ্ছে। এছাড়া বিনিয়োগ চ্যালেঞ্জ এবং কারিগরি সক্ষমতায় ঘাটতির কারণে অনেক প্রতিষ্ঠানের সেবা সীমিত আকারে পরিচালিত হচ্ছে। উল্লেখ্য, ব্যাংক-নেতৃত্বাধীন সাবসিডিয়ারি এমএফএসপি সমূহের প্রাতিষ্ঠানিক সক্ষমতা নন-সাবসিডিয়ারি প্রতিষ্ঠানগুলোর তুলনায় বেশি। বাংলাদেশের এমএফএসপি সমূহের প্রাতিষ্ঠানিক সক্ষমতা ও কার্যকরতায় ঘাটতি ও চ্যালেঞ্জ সমূহ নিম্নে উল্লেখ করা হলো-

৩.২.১.১ প্রাতিষ্ঠানিক কাঠামো ও পরিচালনগত ঘাটতি

বাংলাদেশে ব্যাংক-নেতৃত্বাধীন অধিকাংশ এমএফএসপি'র ক্ষেত্রে একটি মৌলিক কাঠামোগত সীমাবদ্ধতা হলো-তাদের নিজস্ব ও পৃথক পরিচালনা পর্ষদ নেই। অধিকাংশ ব্যাংক-নেতৃত্বাধীন এমএফএসপি একটি স্বতন্ত্র সত্তা হিসেবে পরিচালিত না হয়ে সংশ্লিষ্ট ব্যাংকের অধীনস্থ ইউনিট/প্রোডাক্ট হিসেবে পরিচালিত হয়। এর ফলে এমএফএস কার্যক্রম পরিচালনা ও নীতিগত সিদ্ধান্ত গ্রহণের ক্ষমতা ব্যাংকের মূল পরিচালনা পর্ষদের উপর নির্ভরশীল থাকে। ফলে এমএফএসপি সমূহের ব্যবসায়িক কৌশল নির্ধারণ, প্রযুক্তিগত উদ্ভাবন গ্রহণ, ঝুঁকি ব্যবস্থাপনা এবং নিয়ন্ত্রক সংস্থার সঙ্গে কার্যকর যোগাযোগ নিশ্চিত করতে ব্যাংকের পরিচালনা পর্ষদের ওপর নির্ভর করতে হয়। কিছুক্ষেত্রে এসব ব্যাংকের এমএফএস কার্যক্রম প্রায়শই অবহেলিত থাকে অথবা বিলম্বিত সিদ্ধান্তের শিকার হয়।

৩.২.১.২ বিনিয়োগে সীমাবদ্ধতা ও চ্যালেঞ্জ

কিছু এমএফএসপি অর্থায়ন ও অংশীদারিত্বে সীমাবদ্ধতা ও চ্যালেঞ্জের কারণে টেকসই ব্যবসায়িক উন্নয়নে চ্যালেঞ্জের মুখে পড়ছে। এর একটি উল্লেখযোগ্য উদাহরণ হলো মোবাইল আর্থিক সেবাপ্রদানকারী প্রতিষ্ঠান 'ট্যাপ', যা বর্তমানে 'ট্রাস্ট এন্ড পে' নামে পরিচিত। এই প্রতিষ্ঠানটি তাদের প্রারম্ভিক অংশীদার বিনিয়োগ প্রত্যাহারের কারণে নতুন করে বিনিয়োগ কাঠামো ও পুনঃব্যবসায়িক কৌশল নির্ধারণে বাধ্য হচ্ছে। এই ধরনের পরিস্থিতিতে প্রতিষ্ঠানগুলোকে নতুন অংশীদার খুঁজে বের করতে হয়, অথবা বিকল্প অর্থায়নের উৎস খুঁজতে হয়, যা সময়সাপেক্ষ ও অনিশ্চিত। 'ট্যাপ'-এর ক্ষেত্রে দেখা গেছে, অংশীদার পরিবর্তনের পর প্রতিষ্ঠানটি আগের মতো বাজারে সক্রিয়ভাবে প্রতিযোগিতায় অংশ নিতে পারছে না। এর ফলে প্রতিষ্ঠানটির ব্র্যান্ড ইকুইটি,^{৭৯} গ্রাহক আস্থা এবং বাজার সম্প্রসারণ পরিকল্পনাতে নেতিবাচক প্রভাব ফেলেছে।

^{৭৮} Rubaba Tahasin & Dr. Mohammad Enamul Hoque, 'Competition Landscape of the MFS Industry in Bangladesh,' *The Financial Express*, Dhaka, 30 November 2022, <https://thefinancialexpress.com.bd/views/views/competition-landscape-of-the-mfs-industry-in-bangladesh-1669733150>, (২৭ ফেব্রুয়ারি ২০২৫)।

^{৭৯} 'ব্র্যান্ড ইকুইটি' এমন একটি ধারণা যা কোনো ব্র্যান্ডের বাজারমূল্য ও গ্রাহকদের কাছে তার গ্রহণযোগ্যতাকে তুলে ধরে। এটি মূলত গ্রাহকদের ব্র্যান্ড সম্পর্কে উপলব্ধি, আনুগত্য এবং ব্র্যান্ডের প্রতিযোগিতামূলক সুবিধার উপর ভিত্তি করে গড়ে ওঠে। একটি প্রতিষ্ঠিত ব্র্যান্ড উচ্চতর মূল্য নির্ধারণ করতে পারে, কারণ গ্রাহকরা ব্র্যান্ডের প্রতি বিশ্বাস ও ইতিবাচক অভিজ্ঞতার কারণে প্রিমিয়াম মূল্য প্রদান করতে আগ্রহী হয়। ব্র্যান্ড ইকুইটির চারটি গুরুত্বপূর্ণ উপাদান হলো ব্র্যান্ড সচেতনতা, ব্র্যান্ড লয়ালটি, ব্র্যান্ড অ্যাসোসিয়েশন, এবং পারসিভড ভ্যালু। সচেতনতা যত বেশি, গ্রাহকরা ব্র্যান্ডের প্রতি তত বেশি আকৃষ্ট হয়। বাজারে শক্তিশালী ব্র্যান্ড ইকুইটি প্রতিষ্ঠানকে প্রতিযোগীদের তুলনায় সুবিধাজনক অবস্থানে রাখে, কারণ এটি গ্রাহকদের মধ্যে ব্র্যান্ডের প্রতি আস্থা বৃদ্ধি করে। বিস্তারিত: ব্র্যান্ড ইকুইটি: কী, কোনো, কীভাবে?, *জিওরিনাস*, ১১ সেপ্টেম্বর ২০২৪, <https://georenius.com/edu/bn/branding/brand-equity-bangla>, (১৩ মে ২০২৫)।

৩.২.১.৩ জনবল কাঠামোয় চ্যালেঞ্জ

বাংলাদেশের মোবাইল আর্থিক সেবা খাতে প্রতিষ্ঠানভেদে মানবসম্পদের সক্ষমতায় একটি সুস্পষ্ট পার্থক্য লক্ষ্য করা যায়। অধিকাংশ ব্যাংক-নেতৃত্বাধীন এমএফএসপি-তে এখনো পর্যন্ত পূর্ণকালীন নিয়োজিত জনবল সীমিত, অনেকক্ষেত্রে সংখ্যাটি ২০ জনেরও কম। এই সীমিত জনবল নিয়ে প্রতিষ্ঠানগুলোকে প্রযুক্তি রক্ষণাবেক্ষণ, গ্রাহকসেবা, বিপণন, নিয়মনীতি অনুসরণ এবং ঝুঁকি ব্যবস্থাপনার মতো গুরুত্বপূর্ণ দায়িত্ব পালন করতে হয়। ফলে এইসব সেবার মানে ঘাটতি দেখা দেয় এবং তা গ্রাহক সন্তুষ্টি, প্রতিযোগিতা ও সেবার পরিধি বিস্তারে বাধা সৃষ্টি করে। অপরদিকে ‘নগদ’ এবং বিকাশ বাংলাদেশের সবচেয়ে বৃহৎ ও সফল এমএফএস প্রতিষ্ঠান দুটি নিজেদের জন্য শক্তিশালী ও বহুমুখী মানবসম্পদ কাঠামো গড়ে তুলেছে।^{১০} উভয় প্রতিষ্ঠানে যথাক্রমে ৩ হাজার থেকে ৪.৫ হাজার জনেরও বেশি কর্মী পূর্ণকালীনভাবে নিয়োজিত রয়েছেন, যারা প্রযুক্তি উন্নয়ন, ভৌগোলিক পরিসরে সেবা বিস্তার, গ্রাহক সেবার উন্নয়ন, প্রতারণা প্রতিরোধ এবং বাজার গবেষণায় কাজ করে। এই বিশাল জনবলের ফলে প্রতিষ্ঠান দুইটি দ্রুত সিদ্ধান্ত গ্রহণ, বাস্তবায়ন এবং উদ্ভাবনে সক্ষম হয়ে উঠেছে।^{১১} এছাড়া বিকাশ ও ‘নগদ’-এ আলাদা ইউনিট/বিভাগ (ডিপার্টমেন্ট)-ভিত্তিক জনবল রয়েছে – যেমন: রিস্ক অ্যান্ড কমপ্লায়েন্স ইউনিট, গ্রাহক সেবা বিভাগ (কল সেন্টার এবং সিআরএম), ডেটা অ্যানালিটিক্স এবং আইটি সাপোর্ট টিম, মার্কেটিং ও ফিল্ড অপারেশনস টিম ইত্যাদি। অন্যদিকে, ব্যাংক-নেতৃত্বাধীন এমএফএসপি-তে প্রায়শই একজন কর্মীকে একাধিক দায়িত্ব পালন করতে হয়, যা দক্ষতা ও পেশাদারিত্বে ঘাটতির কারণ হয়ে দাঁড়ায়।

৩.২.১.৪ অবকাঠামো ঘাটতি

বাংলাদেশের এমএফএসপিসমূহের মধ্যে অধিকাংশ ব্যাংক-নেতৃত্বাধীন এমএফএসপি এখন পর্যন্ত স্বতন্ত্র কার্যালয় ও অবকাঠামো গড়ে তুলতে পারেনি। এই প্রতিষ্ঠানগুলো সাধারণত তাদের প্যারেন্ট ব্যাংকের অফিস স্পেস ব্যবহার করে কার্যক্রম পরিচালনা করে থাকে। ফলে প্রতিষ্ঠানগুলোর প্রশাসনিক, প্রযুক্তিগত ও কৌশলগত কর্মকাণ্ডের স্বাভাবিক বজায় রাখা কঠিন হয়ে পড়ে। এর ফলে এমএফএসপিসমূহের স্বাধীন সিদ্ধান্ত গ্রহণ বাধাপ্রাপ্ত হয়, ব্র্যান্ড পরিচিতির সংকট তৈরি হয় এবং সেবার মান ও গ্রাহক অভিজ্ঞতার ব্যত্যয় ঘটে।

৩.২.১.৫ প্রযুক্তিগত পরিকাঠামোর সীমাবদ্ধতা

বাংলাদেশের এমএফএসপিসমূহের প্রযুক্তিগত পরিকাঠামোর সুনির্দিষ্ট কিছুক্ষেত্রে সীমাবদ্ধতা বিদ্যমান। এমএফএসপি’র নিজস্ব ডেটা সার্ভার ও ডিজাস্টার রিকভারী/ব্যাকআপ সার্ভার থাকার নিয়ম থাকলেও বেশিরভাগ এমএফএসপি এখনো পর্যন্ত স্বতন্ত্র ডেটা সার্ভার বা ডিজাস্টার রিকভারি (ডিআর) ব্যাকআপ সার্ভার স্থাপন না করে প্যারেন্ট ব্যাংকের আইটি অবকাঠামো ব্যবহার করছে।

৩.২.১.৬ প্রযুক্তিগত সক্ষমতার ঘাটতি

কমপক্ষে দুটি এমএফএসপিতে কারিগরি সহায়তা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের সেবা বন্ধ হওয়ায় তাদের কার্যক্রম সংকুচিত করতে হয়েছে। এ ধরনের পরিস্থিতি প্রতিষ্ঠানগুলোর প্রযুক্তি-নির্ভর সক্ষমতা ও সেবা ধারাবাহিকতায় বিঘ্ন ঘটায়।

৩.২.২ নিয়ন্ত্রণ ও তদারকি প্রতিষ্ঠানের সক্ষমতায় ঘাটতি

বাংলাদেশে এমএফএস খাত দ্রুত সম্প্রসারিত হলেও এর নিয়ন্ত্রণ ও তদারকি প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে বেশ কিছু সীমাবদ্ধতা ও চ্যালেঞ্জ রয়েছে। বিশেষত বাংলাদেশ ব্যাংকের পেমেন্ট সিস্টেমস ডিপার্টমেন্ট (পিএসডি) এবং বাংলাদেশ ফিন্যান্সিয়াল ইন্টেলিজেন্স ইউনিট (বিএফআইইউ) এই খাতের কার্যকর তদারকিতে নানা চ্যালেঞ্জের সম্মুখীন হচ্ছে। এগুলো হলো-

^{১০} *The Business Standard (TBS)*, ‘bKash launched ‘b.Academy’ to upskill human resources,’ 29 May 2022, <https://www.tbsnews.net/economy/corporates/bkash-launched-bacademy-upskill-human-resources-429266>, (১৩ মে ২০২৫)। *The New Age*, ‘Nagad shifts focus to skill-based recruitment instead of certificates,’ ৯ জুন ২০২৩, <https://www.newagebd.net/article/203797/nagad-shifts-focus-to-skill-based-recruitment-instead-of-certificates>, (১৩ মে ২০২৫)।

^{১১} Nasif Tanjim, ‘What makes bKash one of the most coveted fintech destinations to work in,’ *The Business Standard (TBS)*, ১৫ ফেব্রুয়ারি ২০২৩, <https://www.tbsnews.net/features/pursuit/what-makes-bkash-one-most-coveted-fintech-destinations-work-585386>, (৮ মে ২০২৫)।

৩.২.২.১ জনবল ঘাটতি

এমএফএস সেবার পরিসর ও লেনদেনের পরিমাণ দ্রুত বৃদ্ধি পেলেও পিএসডি ও বিএফআইইউ^{১২}র জন্য প্রয়োজনীয় জনবল সমানুপাতিক হারে বৃদ্ধি করা হয়নি। বর্তমানে সীমিত সংখ্যক কর্মী দিয়ে দেশব্যাপী কয়েক লাখ এজেন্ট পয়েন্ট, ডিস্ট্রিবিউটর অফিস এবং এমএফএসপি^{১৩}র কার্যক্রম তদারকি করতে হয়। এর ফলে নিয়মিত মাঠ পরিদর্শন, অডিট ও রিস্ক অ্যাসেসমেন্ট কার্যক্রম বাধাগ্রস্ত হয়।

৩.২.২.২ কারিগরি দক্ষতা ও প্রশিক্ষণে ঘাটতি

তদারকির জন্য দায়িত্বপ্রাপ্ত প্রতিষ্ঠানসমূহে (বিশেষ করে পিএসডি ও বিএফআইইউ) নিয়োজিত জনবল অনেক সময় কারিগরি দক্ষতা, সফটওয়্যার সিস্টেম বোঝাপড়া, ট্রানজ্যাকশন মনিটরিং টুলস ইত্যাদির প্রয়োগে যথেষ্ট পারদর্শী নন। ডিজিটাল লেনদেন বিশ্লেষণ ও সন্দেহজনক কার্যক্রম চিহ্নিত করার ক্ষেত্রে দক্ষতার এই অভাব ঝুঁকি নিরীক্ষায় ঘাটতি তৈরি করে।

৩.২.২.৩ সমন্বয়ের অভাব

পিএসডি, বিএফআইইউ, সিআইডি, দুদক এবং অন্যান্য অংশীজনদের মাঝে কৌশলগত সমন্বয়ের ঘাটতি বিদ্যমান। যার ফলে বড় পরিসরের সংস্কার ও আন্তঃলেনদেন চালুর মতো গুরুত্বপূর্ণ ও জনকল্যাণমূলক উদ্যোগ বাস্তবায়নে বিলম্ব হয়।

৩.২.২.৪ সাইবার ঝুঁকি তদারকিতে সীমাবদ্ধতা

সাইবার নিরাপত্তা, অনলাইন ফড, ও সন্দেহজনক লেনদেন চিহ্নিতকরণে আধুনিক টুলস এবং ‘রিয়েল-টাইম মনিটরিং’ ব্যবস্থা অনেকাংশে অনুপস্থিত বা দুর্বল। তাছাড়া কারিগরি দক্ষ জনবলের অভাবে বিএফআইইউ অনেক সময় সন্দেহজনক রিপোর্ট বিশ্লেষণ ও তদন্তে বিলম্ব করে, যার ফলে আর্থিক অপরাধ রোধে কার্যকর ব্যবস্থা নিতে সমস্যা হয়।

৩.২.২.৫ তথ্য ও ডেটা এনালিটিক্স ব্যবহারে দুর্বলতা

নিয়ন্ত্রণকারী সংস্থাগুলোর মধ্যে ‘বিগ ডেটা’ অ্যানালাইসিস, আর্টিফিশিয়াল ইন্টেলিজেন্স (এআই)-ভিত্তিক ‘রিস্ক অ্যালার্ট সিস্টেম’ এবং ‘অটোমেটেড রিপোর্টিং টুলস’ ব্যবহারে সীমাবদ্ধতা রয়েছে। এতে করে মোবাইল আর্থিক সেবা খাতে ঝুঁকি নিরীক্ষা ও প্রবণতা বিশ্লেষণ সময়োপযোগীভাবে তৈরি করা সম্ভব হয় না।

৩.২.৩ অনলাইন গ্রাহক পরিচিতি বা ই-কেওয়াইসি ফরম পূরণে জটিলতা

অনলাইন গ্রাহক পরিচিতি বা ই-কেওয়াইসি (ইলেকট্রনিক-নো ইয়োর কাস্টমার) পদ্ধতির উদ্দেশ্য হলো - ডিজিটাল পদ্ধতিতে গ্রাহকের সঠিক পরিচয় নিশ্চিত করে নিরাপদ ও জবাবদিহিমূলক আর্থিক সেবা নিশ্চিত করা।^{১২} তবে, কিছুক্ষেত্রে ই-কেওয়াইসি ফরম পূরণ ও কার্যকরভাবে প্রয়োগে এমএফএসপি ও গ্রাহকরা প্রতিবন্ধকতার সম্মুখীন হচ্ছে। এমএফএসপি গ্রাহকের পূরণকৃত ই-কেওয়াইসি ফরমের তথ্য সরকারের ‘ন্যাশনাল আইডেনটিটি রেজিস্ট্রেশন উইং’ (এনআইডিডাব্লিউ) থেকে নির্ধারিত ফি^{১৪}র বিনিময়ে যাচাই করার সুযোগ থাকলেও এনআইডিডাব্লিউ^{১৫}র কারিগরি ত্রুটি, দুর্বল অবকাঠামো এবং অংশীজনদের মধ্যে কার্যকর সমন্বয়ের অভাবে অনেক সময় এই যাচাইকরণ প্রক্রিয়া ব্যাহত হয়।^{১৬} এর ফলে কৌশলে অনৈতিকভাবে হস্তগত করা অন্যের এনআইডি ব্যবহার করে হিসাব খোলার সুযোগ থেকে যাচ্ছে, যা আর্থিক খাতের নিরাপত্তার জন্য উদ্বেগজনক।^{১৭} পাশাপাশি, ই-কেওয়াইসি ফরম পূরণের পদ্ধতি যথেষ্ট জটিল এবং প্রযুক্তিনির্ভর হওয়ায় অধিকাংশ সাধারণ গ্রাহক, বিশেষ করে নিরক্ষর, স্বল্প শিক্ষিত ও প্রযুক্তি

^{১২} *Guidelines on Electronic Know Your Customer (e-KYC)*, Bangladesh Financial Intelligence Unit (BFIU), ডিসেম্বর ২০১৯, https://www.bb.org.bd/aboutus/regulationguideline/aml/jan082020_ekyc.pdf (১৩ মে ২০২৫)।

^{১৩} মুন্সী আক্তার, ‘বাংলাদেশে যেভাবে কাজ করে এনআইডি জালিয়াত চক্র,’ *বিবিসি বাংলা*, ১৪ সেপ্টেম্বর ২০২০, <https://www.bbc.com/bengali/news-54145367> (৮ মে ২০২৫)।

^{১৪} *ডিএমপি নিউজ*, ‘অন্যের এনআইডি ব্যবহার করে মোবাইল সিম বিক্রয়, গ্রেফতার এক,’ ১১ ফেব্রুয়ারি ২০২৪, <https://dmpnews.org/অন্যের-এনআইডি-ব্যবহার-কর/>, ১২ মে ২০২৫। *দৈনিক বাংলা ট্রিবিউন*, ‘ভূয়া এনআইডি তৈরি করে কোটি টাকা হাতিয়ে নেয় তারা,’ ৯ মে ২০২৪, <https://www.banglatribune.com/others/846499/ভূয়া-এনআইডি-তৈরি-করে-কোটি-টাকা-হাতিয়ে-নেয়-তারা> (১২ মে ২০২৫)। মুন্সী আক্তার, ‘বাংলাদেশে যেভাবে কাজ করে এনআইডি জালিয়াত চক্র,’ *বিবিসি বাংলা*, ১৪ সেপ্টেম্বর ২০২০, <https://www.bbc.com/bengali/news-54145367> (১২ মে ২০২৫)।

ব্যবহারে দক্ষতাহীন ব্যক্তির নিজে এটি পূরণ করতে অক্ষম এবং বাধ্য হয়ে তারা অন্যের সহায়তা নিচ্ছে।^{৮৫} এছাড়া দৃষ্টি প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের জন্য ই-কেওয়াইসি প্রক্রিয়া ব্যবহার-বান্ধব নয়। জরিপের তথ্যানুযায়ী, ৬২.৬ শতাংশ ব্যক্তিগত হিসাবধারী ই-কেওয়াইসি ফরম পূরণে অন্যের (প্রধানত এজেন্ট) সহায়তা নিয়েছে (সারণি ১০), শুধু এজেন্টের সহায়তা নিয়ে ৫৯.০ শতাংশ এবং অন্য কারও সহায়তা নিয়ে ১০.১ শতাংশ ব্যক্তিগত হিসাবধারী ই-কেওয়াইসি ফরম পূরণ করেছে। পুরুষ তথ্যদাতাদের ক্ষেত্রে এ হার ৫৮.১ শতাংশ এবং নারীদের ক্ষেত্রে তা ৭৬.১ শতাংশ।

সারণি ১০: নারী-পুরুষভেদে এমএফএস হিসাব খুলতে অন্যের সহায়তা গ্রহণকারীর হার* (%)

তথ্যদাতার লিঙ্গ	নিজে	স্থানীয় এজেন্টের মাধ্যমে	পরিবারের সদস্য/ আত্মীয়ের মাধ্যমে	বন্ধু/প্রতিবেশীর মাধ্যমে	অন্যান্য
নারী	২৩.৯	৬২.১	১৪.০	১.৬	২.৫
পুরুষ	৪১.৯	৫৮.০	৪.৪	২.০	১.০
সার্বিক	৩৭.৪	৫৯.০	৬.৮	১.৯	১.৪

* একাধিক উত্তর প্রযোজ্য ছিল।

এই প্রবণতা গ্রাহকের গোপনীয়তা রক্ষায় গুরুতর ঝুঁকি তৈরি করে, কারণ এজেন্টসহ অন্যান্যদের মাধ্যমে গ্রাহকদের সংবেদনশীল তথ্য বেহাত হওয়ার সম্ভাবনা থেকে যায়। এর পাশাপাশি দৃষ্টি প্রতিবন্ধী, নিরক্ষর কিংবা প্রযুক্তি ব্যবহারে অক্ষম জনগোষ্ঠীর জন্য ই-কেওয়াইসি প্রক্রিয়া এখনো ব্যবহার-বান্ধব নয়, ফলে এই জনগোষ্ঠী আর্থিক অন্তর্ভুক্তির সুযোগ থেকে প্রকারান্তরে বঞ্চিত হচ্ছে।^{৮৬}

৩.২.৪ গ্রাহকের তথ্য কার্যকরভাবে যাচাই না করা

এমএফএসপি গ্রাহকের পূরণকৃত ই-কেওয়াইসি ফরমের তথ্য সরকারের এনআইডিডাব্লিউ থেকে নির্ধারিত ফি'র বিনিময়ে যাচাই করার সুযোগ থাকলেও এনআইডিডাব্লিউ'র কারিগরি সক্ষমতায় ঘাটতি, দুর্বল অবকাঠামো এবং অংশীজনের মধ্যে কার্যকর সমন্বয়ের অভাবে অনেক সময় এই যাচাইকরণ প্রক্রিয়া ব্যাহত হয়। এর ফলে বিভিন্ন কৌশলে অনৈতিকভাবে হস্তগত করা অন্যের এনআইডি ব্যবহার করে হিসাব খোলার সুযোগ থেকে যায়। যা আর্থিক খাতের নিরাপত্তা জন্য উদ্বেগজনক। এছাড়া নতুন হিসাব খোলার ক্ষেত্রে নিষেধাজ্ঞার তালিকা যাচাই প্রক্রিয়া ব্যয়বহুল ও সময়সাপেক্ষ হওয়ায় অধিকাংশ এমএফএসপি তা কার্যকরভাবে অনুসরণ করে না। একই সঙ্গে, সুস্পষ্ট নীতিমালার অভাব, দক্ষ জনবলের সংকট এবং প্রয়োজনীয় সদিচ্ছার ঘাটতির কারণে সন্দেহজনক ও বেনামি লেনদেন শনাক্তকরণে কৃত্রিম বুদ্ধিমত্তা (এআই) প্রযুক্তির কার্যকর ব্যবহারও এখনও নিশ্চিত করা যায়নি।

৩.২.৫ সেবামূল্য নির্ধারণ

বাংলাদেশে মোবাইল আর্থিক সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানগুলোর সেবামূল্য নির্ধারণ একটি অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ ও সংবেদনশীল বিষয়, যা দেশের আর্থিক অন্তর্ভুক্তি বৃদ্ধির ক্ষেত্রে প্রত্যক্ষ প্রভাব ফেলে। এই সেবামূল্য কাঠামো সাধারণত একাধিক উপাদানের উপর ভিত্তি করে নির্ধারিত হয়, যার মধ্যে রয়েছে: এজেন্ট ও পরিবেশকদের কমিশন, অংশীদার ব্যাংকের কমিশন, বিটিআরসি'র ফি, সরকারি ভ্যাট এবং এমএফএসপি'র ফি ইত্যাদি। বর্তমানে ক্যাশ-আউট চার্জ প্রতি ১০০০ টাকায় সর্বোচ্চ ১৮.৫০ টাকা পর্যন্ত হয়ে থাকে। তবে কিছু প্রতিষ্ঠান এর চেয়ে অনেক কম হারে চার্জ নির্ধারণ করে প্রতিযোগিতামূলক সুবিধা সৃষ্টি করেছে। এছাড়া, একাধিক এমএফএসপি 'অ্যাড মানি' বা মোবাইল রিচার্জের মতো সেবায় শূন্য ফি কার্যকর করেছে, যা গ্রাহক আকর্ষণে সহায়ক। সেবামূল্যের পার্থক্য মূলত প্রতিষ্ঠানের ব্যবসায়িক কৌশল, প্রযুক্তি ব্যবস্থাপনা, এজেন্ট কমিশন কাঠামো এবং সরকার বা নিয়ন্ত্রক সংস্থার নীতিমালার উপর নির্ভর করে। সেবামূল্য নির্ধারণে বিদ্যমান চ্যালেঞ্জসমূহ নিচে আলোচনা করা হলো-

^{৮৫} মোশারফ হোসেন, 'হিসাব খোলার নতুন ফরম, ই-কেওয়াইসি ও প্রাসঙ্গিক পর্যবেক্ষণ,' *ব্যাংকিং নিউজ ডটকম*, ২১ জুলাই ২০২০,

<https://www.bankingnewsbd.com/financial-inclusion-in-the-bank-new-account-opening-form-e-kyc-and-some-relevant-observations/> (৮ মে ২০২৫)।

^{৮৬} *দি ডেইলি বাংলা ট্রিবিউন*, 'প্রতিবন্ধী নাগরিক বান্ধব স্মার্ট বাংলাদেশ বিনির্মাণের গাইডলাইন অনুমোদন,' ১ আগস্ট ২০২৩,

<https://www.banglatribune.com/tech-and-gadget/tech-news/810542> (১০ মে ২০২৫)। এ এম এম আশিকুর রহমান অমিত,

'প্রযুক্তি ব্যবহারেও নেই দৃষ্টি প্রতিবন্ধী মানুষের সমঅধিকার,' *সামহোয়্যার ইন ব্লগ*, ২ আগস্ট ২০১৫,

<https://m.somewhereinblog.net/mobile/blog/amitdhaka80/30058499> (১০ মে ২০২৫)।

৩.২.৫.১ সেবামূল্যের বোঝা গ্রাহকদের ওপর চাপিয়ে দেওয়া

তবে বাংলাদেশে মোবাইল আর্থিক সেবাখাতটি দ্রুত সম্প্রসারিত হলেও এর সেবামূল্য কাঠামো গ্রাহকদের জন্য একটি বড় আর্থিক বোঝা হিসেবে রয়ে গেছে। তুলনামূলকভাবে দেখা যায়, এমএফএস সেবার জন্য গ্রাহকদেরকে দেশের বাণিজ্যিক ব্যাংকের চেয়ে বহুগুণ বেশি সেবামূল্য পরিশোধ করতে হয়। উদাহরণস্বরূপ, একদিনে সর্বোচ্চ লেনদেন সীমা (২৫,০০০ টাকা) বিবেচনায় নগদ উত্তোলনের (ক্যাশ আউট) জন্য এমএফএসপিসমূহ ২০০ থেকে ৪৬২.৫ টাকা পর্যন্ত সেবামূল্য আদায় করে, যেখানে একই পরিমাণ অর্থ ব্যাংক থেকে উত্তোলনে সর্বোচ্চ ২৯ টাকা চার্জ দিতে হয় (সারণি-১১)। অনুরূপভাবে, আন্তঃপ্রাতিষ্ঠানিক অর্থ স্থানান্তর, সেড মানি ও বিল পেমেন্ট সেবাগুলোর ক্ষেত্রেও এমএফএস ব্যবহারকারী গ্রাহকদেরকে ব্যাংকের তুলনায় অধিক খরচ বহন করতে হয়।

সারণি ১১: বাংলাদেশে ব্যাংক ও এমএফএসপি'র সেবামূল্যের* তুলনামূলক বিশ্লেষণ (টাকা)

সেবার ধরন	এমএফএসের সেবামূল্য** (প্রতি ২৫,০০০ টাকায়)	ব্যাংকের সেবামূল্য** (প্রতি ২৫,০০০ টাকায়)
নগদ উত্তোলন	২০০.০ - ৪৬২.৫	০.০ - ২৯.০
আন্তঃপ্রতিষ্ঠান অর্থ ট্রান্সফার	১২৫.০ - ৩৭৫.০	০.০ - ১০.০
সেড মানি	০.০ - ১৫০.০	০.০
বিল পেমেন্ট	০.০ - ১০০.০	০.০ - ১০.০

* কিছু ক্ষেত্রে ব্যাংকে প্রচলিত সেবার নাম ভিন্ন হলেও এক্ষেত্রে এমএফএস-এর প্রচলিত সেবার নাম ব্যবহার করা হয়েছে।

** সংশ্লিষ্ট এমএফএসপি ও ব্যাংকের ওয়েবসাইটে প্রকাশিত তথ্য অনুযায়ী।

প্রতিবেশী দেশসমূহের সাথে তুলনা করলে বাংলাদেশের গ্রাহকদের ওপর সেবামূল্যের বোঝা আরও প্রকটভাবে প্রতিভাত হয়। বাংলাদেশের বিকাশ যেখানে প্রতিদিন ২৫,০০০ টাকা উত্তোলনে ৩৭২.৫ থেকে ৪৬২.৫ টাকা পর্যন্ত আদায় করে, সেখানে ভারতের ফোন-পে (PhonePe)-এ সেবাটি সম্পূর্ণ বিনামূল্যে প্রদান করে থাকে, পাকিস্তানের ইজি প্যায়সা (Easy paisa) আদায় করে সর্বোচ্চ ৩৫৫.৭ টাকা এবং মিয়ানমারের ওয়েভ পে (Wave Pay) আদায় করে ২৩১.৩ টাকা (সারণি-১২)। অন্যান্য সেবার ক্ষেত্রেও প্রতিবেশী দেশের তুলনায় বাংলাদেশে গ্রাহকদেরকে অধিক ব্যয়ভার বহন করতে হয়।

সারণি ১২: প্রতিবেশী দেশসমূহের* এমএফএস সেবামূল্যের (প্রতি ২৫,০০০ টাকায়) তুলনামূলক বিশ্লেষণ (টাকা)**

সেবার ধরন	বাংলাদেশ (বিকাশ)	ভারত (ফোন পে)	পাকিস্তান (ইজি প্যায়সা)	মিয়ানমার (ওয়েভ পে)
নগদ উত্তোলন	৩৭২.৫ - ৪৬২.৫	০.০	৩৫৫.৭	২৩১.৩
আন্তঃপ্রতিষ্ঠান অর্থ ট্রান্সফার	২৫০.০ - ৩১২.৫	০.০	০.০	৭৫.২
সেড মানি	০.০ - ৫.০	০.০	০.০	০.০
বিল পেমেন্ট	১০০.০ - ৩৭২.৫	০.০	০.০	***

* সংশ্লিষ্ট দেশের সবচেয়ে বেশি ব্যবহৃত এমএফএসপিকে অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে।

** সংশ্লিষ্ট এমএফএসপি'র ওয়েবসাইটে প্রকাশিত সেবামূল্য (১২/০২/২০২৫) টাকায় রূপান্তর।

*** এমএফএসের মাধ্যমে বিল পেমেন্টের সুবিধা নাই।

২০২৪ সালে শুধু নগদ উত্তোলনের ক্ষেত্রেই এমএফএসপিসমূহ ব্যক্তিগত হিসাবধারীদের থেকে প্রাক্কলিতভাবে ৫.৫ লাখ কোটি টাকার লেনদেনের বিপরীতে কমপক্ষে ৪,৪১০ থেকে সর্বোচ্চ ১০,১৯৭ কোটি টাকা পর্যন্ত সেবামূল্য আদায় করেছে, যা একই পরিমাণ ব্যাংক লেনদেনে সেবামূল্য হিসেবে আদায়কৃত সর্বোচ্চ ৬৩৯ কোটি টাকার তুলনায় বহুগুণ বেশি।

৩.২.৬ বিদ্যমান ইন্টার-অপারেবিলিটি বা আন্তঃলেনদেন ব্যবস্থা

বাংলাদেশের এমএফএস খাত দেশের অর্থনৈতিক অন্তর্ভুক্তি ও দ্রুত লেনদেনের জন্য একটি গুরুত্বপূর্ণ মাধ্যম হিসেবে কাজ করেছে। এটি নগদ অর্থের লেনদেন কমিয়ে ডিজিটাল লেনদেনকে সহজ ও জনপ্রিয় করেছে। তবে দীর্ঘদিন ধরে এমএফএস প্ল্যাটফর্মগুলোর মধ্যে আন্তঃলেনদেন (interoperability) সম্ভব ছিল না, যার ফলে ব্যবহারকারীরা এক প্ল্যাটফর্ম থেকে অন্য প্ল্যাটফর্মে সরাসরি টাকা পাঠাতে পারতেন না। ২০১১ সালে এমএফএস চালু হওয়ার পর থেকে এমএফএসপিসমূহ দীর্ঘদিন ছিল পারস্পরিক বিচ্ছিন্ন

প্ল্যাটফর্ম।^{১৭} এ সময় এক এমএফএস প্ল্যাটফর্ম থেকে অন্য প্ল্যাটফর্মে টাকা পাঠানো সম্ভব ছিল না, ফলে হিসাবধারী গ্রাহক লেনদেনের ক্ষেত্রে সীমাবদ্ধতা তৈরি হয়। এক্ষেত্রে ২০১৪ সালে পূর্বের ‘বাংলাদেশ পেমেন্টস অ্যান্ড সেটেলমেন্ট সিস্টেমস রেগুলেশন ২০০৯’ পরিমার্জন করে বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক ‘বাংলাদেশ পেমেন্টস অ্যান্ড সেটেলমেন্ট সিস্টেমস রেগুলেশন ২০১৪’^{১৮} জারি করা হয়। তাছাড়া একই সময়ে ‘রেগুলেশন অন ইলেক্ট্রনিক ফান্ড ট্রান্সফার-২০১৪’^{১৯} নামে একটি বিধিমালা জারি করে বাংলাদেশ ব্যাংক, যাতে ডিজিটাল পদ্ধতিতে আন্তঃলেনদেনের বিষয়সমূহ অন্তর্ভুক্ত করা হয়। তবে এই দুইটি বিধিমালায় বাংলাদেশের মোবাইল আর্থিক সেবাখাতের বিষয়টি অন্তর্ভুক্ত না করায় এমএফএস আন্তঃলেনদেন সম্ভব ছিল না। পরবর্তিতে ২০২০ সালে বাংলাদেশ ব্যাংকের ন্যাশনাল পেমেন্ট সুইচ বাংলাদেশ (এনপিএসবি)-এর মাধ্যমে কয়েকটি এমএফএসপি (বিকাশ, নগদ, রকেট ও ইউক্যাশ) পরীক্ষামূলকভাবে আন্তঃলেনদেন শুরু করে, যা এমএফএস খাতে একটি নতুন ধারার সূচনা করেছে।^{২০} এছাড়া এমএফএসপি সমূহ নিজেরা উদ্যোগ নিয়ে বিভিন্ন ব্যাংকের সাথে লিখিত চুক্তির মাধ্যমে নির্ধারিত ব্যাংকের সাথে কিছুক্ষেত্রে আন্তঃলেনদেনের ব্যবস্থা চালু করে। পরবর্তীতে এমএফএস খাতকে সংযুক্ত করে এবং পরিশোধ (পেমেন্ট) এবং নিষ্পত্তি (সেটেলমেন্ট) ব্যবস্থা সুসংহত করা, তত্ত্বাবধান ও নিয়ন্ত্রণের মাধ্যমে অর্থ লেনদেনের ঝুঁকি হ্রাস করা এবং গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণ সম্পর্কিত আইনি কাঠামো তৈরির লক্ষ্যে ২০২৪ সালে ‘পরিশোধ ও নিষ্পত্তি ব্যবস্থা আইন, ২০২৪’^{২১} জাতীয় সংসদে পাশ করা হয়।

৩.২.৬.১ স্বতন্ত্র ডিজিটাল আন্তঃলেনদেন প্ল্যাটফর্ম (আইডিটিপি) ‘বিনিময়’

ব্যাংকগুলোর মধ্যে আন্তঃলেনদেনের জন্য ‘ন্যাশনাল পেমেন্ট সুইচ বাংলাদেশ’ বা এনপিএসবি^{২২} এবং ‘বাংলাদেশ ইলেক্ট্রনিক ফান্ড ট্রান্সফার নেটওয়ার্ক’ বা বিএফটিএন সুবিধা রয়েছে। তারপরও ২০২২ সালে এমএফএস খাতে আন্তঃলেনদেনের জন্য স্বতন্ত্র ইন্টার-অপারেবল ডিজিটাল ট্রানজেকশন প্ল্যাটফর্ম (আইডিটিপি) হিসেবে ‘বিনিময়’ নামে একটি প্ল্যাটফর্ম চালু করা হয়।^{২৩} বাংলাদেশ ব্যাংক এবং তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ (আইসিটি বিভাগ) উদ্যোগে চালু করা ‘বিনিময়’ প্ল্যাটফর্মটি তৈরিতে দেশী ও বিদেশী চারটি প্রতিষ্ঠান কাজ করে।^{২৪} পরবর্তীতে জানুয়ারি ২০২৪ এ ‘বিনিময়’ প্ল্যাটফর্ম তৈরিতে কাজ করা প্রতিষ্ঠানসমূহ থেকে দুইটি প্রতিষ্ঠানকে তত্ত্বাবধান ও কারিগরি সহায়তা প্রদানের জন্য বাংলাদেশ ব্যাংক চুক্তি করে।^{২৫} তথ্য ও যোগাযোগ মন্ত্রণালয়ের আইসিটি বিভাগ এবং উদ্যোক্তা উন্নয়ন একাডেমি প্রতিষ্ঠাকরণ (আইডিয়া) প্রকল্প^{২৬} ‘বিনিময়’ সেবা তৈরি করে বাংলাদেশ ব্যাংককে বুঝিয়ে

^{১৭} বিডিনিউজ ট্রয়েন্টিফোর ডটকম, ‘এমএফএস-ব্যাংকের আন্তঃলেনদেনের প্ল্যাটফর্ম ‘বিনিময়’ চালু,’ ১৩ নভেম্বর ২০২২, <https://bangla.bdnews24.com/business/u60kqyh3j7> (২৩ জানুয়ারি ২০২৫)।

^{১৮} Bangladesh Payment and Settlement Systems Regulations-2014, Payment Systems Department, Bangladesh Bank (BB), <https://www.bb.org.bd/aboutus/regulationguideline/bpss.pdf> (২৩ জানুয়ারি ২০২৫)।

^{১৯} Regulations on Electronic Fund Transfer-2014, Payment System Department, Bangladesh Bank (BB), <https://www.bb.org.bd/en/index.php/financialactivity/paysystems#legal> (২৩ জানুয়ারি ২০২৫)।

^{২০} আবদুর রহিম হারমাদি, ‘পারস্পরিক লেনদেন হবে বিকাশ, নগদ, রকেট ও ইউক্যাশে,’ বিডিনিউজ ট্রয়েন্টিফোর ডটকম, ২৩ অক্টোবর ২০২০, <https://bangla.bdnews24.com/business/article1818499.bdnews> (২৩ জানুয়ারি ২০২৫)।

^{২১} পরিশোধ ও নিষ্পত্তি ব্যবস্থা আইন, ২০২৪ (২০২৪ সনের ০৯ নং আইন), আইন ও সংসদ বিষয়ক বিভাগ, গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার, ৪ জুলাই ২০২৪, <http://bdlaws.minlaw.gov.bd/act-details-1496.html> (২৩ জানুয়ারি ২০২৫)।

^{২২} Payment and Settlement Systems, Bangladesh Bank, Dhaka, <https://www.bb.org.bd/en/index.php/financialactivity/paysystems> (২৩ জানুয়ারি ২০২৫)।

^{২৩} বিডিনিউজ ট্রয়েন্টিফোর ডটকম, ‘এমএফএস-ব্যাংকের আন্তঃলেনদেনের প্ল্যাটফর্ম ‘বিনিময়’ চালু,’ ১৩ নভেম্বর ২০২২, <https://bangla.bdnews24.com/business/u60kqyh3j7> (১৩ মার্চ ২০২৫)।

^{২৪} প্রতিষ্ঠান চারটি হলো: গুরিয়ন ইনফরম্যাটিকস লিমিটেড, মাইক্রোসফট বাংলাদেশ লিমিটেড, ফিনটেক সল্যুশন লিমিটেড ও সেইন ভেঞ্চারস লিমিটেড (জেভি)। এর মধ্যে গুরিয়ন ইনফরম্যাটিকস লিমিটেড ও ফিনটেক সল্যুশন লিমিটেড রক্ষণাবেক্ষণ সেবা দিয়ে যাবে। বিস্তারিত দেখুন: আবদুল আওয়াল, ‘বিনিময় কি? বিনিময়ের চার্জ ও সুবিধা,’ ই সার্ভিস বিডি ডটকম, <https://eservicesbd.com/what-is-binimoy/> (১৩ মার্চ ২০২৫)।

^{২৫} সুহাদা আফরিন, ‘“বিনিময়” ব্যর্থ, তবু ২৭৭ কোটি টাকা বিনিয়োগ করতে চেয়েছিল আইসিটি বিভাগ,” দৈনিক প্রথম আলো, ১৭ মার্চ ২০২৫, <https://www.prothomalo.com/bangladesh/nmxhwmw6yv> (১২ মে ২০২৫)। দৈনিক জনকণ্ঠ, ‘আসছে নতুন সেবা ‘বিনিময়’,” ২ নভেম্বর ২০২২, <https://www.dailyjanakantha.com/economy/news/668218> (১২ মে ২০২৫)।

^{২৬} বাংলাদেশের তথ্যপ্রযুক্তি খাতকে দক্ষতা ও উদ্ভাবনের মাধ্যমে এগিয়ে নিতে তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি মন্ত্রণালয়ের অধীনস্থ তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ (আইসিটি ডিভিশন) বিভিন্ন গুরুত্বপূর্ণ পদক্ষেপ গ্রহণ করেছে, যার মধ্যে অন্যতম হলো উদ্যোক্তা উন্নয়ন একাডেমি প্রতিষ্ঠাকরণ (iDEA) প্রকল্প। ২০১৬ সালে যাত্রা শুরু করা এই প্রকল্পের মূল লক্ষ্য হলো তরুণ উদ্যোক্তাদের উদ্ভাবনী ধারণা বাস্তবায়নে প্রাথমিক সহায়তা প্রদান, স্টার্টআপ সংস্কৃতি গড়ে তোলা এবং প্রযুক্তিনির্ভর উদ্যোক্তাদের জন্য একটি সহযোগিতামূলক পরিবেশ তৈরি করা। আইডিয়া প্রকল্পের মাধ্যমে স্টার্টআপগুলোকে প্রি-সিড ফান্ডিং, প্রশিক্ষণ, পরামর্শ, ইনকিউবেশন সুবিধা ও নেটওয়ার্কিং সাপোর্ট দেওয়া হয়, যা তাদের আন্তর্জাতিক মানের উদ্যোগে পরিণত হতে সহায়তা করে। আইডিয়া প্রকল্পের আওতায় এখন পর্যন্ত ৪০০টিরও বেশি স্টার্টআপ অনুদানের জন্য নির্বাচিত হয়েছে, যার মধ্যে ৯০টিরও বেশি বর্তমানে উন্নয়ন পর্যায়ে রয়েছে। এই স্টার্টআপগুলো ১৭টি ভিন্ন ক্যাটাগরিতে বিভক্ত এবং নিয়মিত মেন্টরিং, প্রশিক্ষণ এবং উন্নয়ন সহায়তা পাচ্ছে। বিস্তারিত দেখুন:

দেয়। শুরুতে ১২টি প্রতিষ্ঠান 'বিনিময়' প্ল্যাটফর্মে যুক্ত হয়, প্রতিষ্ঠানগুলো হলো: ডাচ-বাংলা ব্যাংকের রকেট, ইসলামী ব্যাংকের এমক্যাশ, ব্র্যাক ব্যাংক, ইউনাইটেড কমার্শিয়াল ব্যাংক, মিউচুয়াল ট্রাস্ট ব্যাংক, ইস্টার্ন ব্যাংক, মিডল্যান্ড ব্যাংক, আল-আরাফাহ ইসলামী ব্যাংক, সিটি ব্যাংক, পূবালী ব্যাংক ও সোনালী ব্যাংক।^{৯৭} তবে এই প্রক্রিয়ায় বড় এমএফএসপি সমূহ (বিশেষ করে বিকাশ ও নগদ) কার্যকরভাবে যুক্ত না হওয়া, প্রক্রিয়াগত জটিলতা এবং অতিরিক্ত ফি/মাশুলের কারণে প্রতিষ্ঠানগুলোর মধ্যে 'বিনিময়' ব্যবহারের আগ্রহ কমতে থাকে।^{৯৮} পরবর্তীতে আইসিটি বিভাগ থেকে ২০২৪ সালে 'বিনিময় প্ল্যাটফর্ম উন্নত ও স্থিতিশীলকরণ'^{৯৯} নামে ২৭৭ কোটি টাকার অপর একটি প্রকল্পের উদ্যোগ গ্রহণ করা হয়। তবে, এসব উদ্যোগের পরও সকল আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিশেষ করে এমএফএসপি সমূহের মধ্যে আন্তঃলেনদেন কার্যকর করা যায়নি।

৩.২.৬.২ কার্যকর আন্তঃলেনদেন বা ইন্টার-অপারেবিলিটি ব্যবস্থা নিশ্চিত করতে না পারা

বাংলাদেশে এমএফএস খাতের টেকসই অগ্রগতির জন্য একটি কার্যকর আন্তঃলেনদেন বা ইন্টার-অপারেবিলিটি ব্যবস্থা নিশ্চিত করা অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ হলেও এই খাতের বর্তমান কাঠামোতে তা এখনো সফলভাবে প্রতিষ্ঠিত হয়নি।^{১০০} যদিও এনপিএসবি ব্যবহার করে এমএফএস প্রতিষ্ঠানগুলোর মধ্যে আন্তঃলেনদেন পরিচালনার প্রযুক্তিগত সুযোগ বিদ্যমান, তবুও ২০২২ সালের নভেম্বরে বাংলাদেশ ব্যাংক এবং আইসিটি বিভাগের যৌথ উদ্যোগে^{১০১} 'বিনিময়' নামে এই প্ল্যাটফর্মটি চালু করা হয়।^{১০২} তবে 'বিনিময়' প্ল্যাটফর্মটি বাস্তবায়নে বাংলাদেশ ব্যাংক এবং আইসিটি বিভাগের সংশ্লিষ্ট কর্মীদের দক্ষতার অভাব এবং এমএফএসপি সহ আর্থিক খাতের সংশ্লিষ্ট অংশীজনদের অসহযোগিতা প্রধান প্রতিবন্ধক হিসেবে কাজ করেছে। ফলে 'বিনিময়' প্ল্যাটফর্মটি আন্তঃলেনদেনের বাস্তব সুবিধা প্রদানে ব্যর্থ হয়েছে এবং গ্রাহকরা এখনো এই সেবার সুফল থেকে বঞ্চিত হচ্ছে।^{১০৩}

এছাড়া, 'বিনিময়' প্ল্যাটফর্মে প্রেরক ও প্রাপক উভয়ের 'বিনিময়' ইন্টারফেসে আইডি থাকা বাধ্যতামূলক করা হয়েছে,^{১০৪} যা সেবাটিকে ব্যবহারবান্ধব করার পরিবর্তে আরও জটিল করে তুলেছে। এর ফলে সেবার বিস্তৃতি যেমন সীমিত হয়ে পড়েছে, তেমনি লেনদেনের প্রক্রিয়াও হয়ে উঠেছে সময়সাপেক্ষ। আরও উদ্বেগজনক বিষয় হলো, সরকার আন্তঃলেনদেনের জন্য 'বিনিময়' ব্যবহারকারীর ওপর প্রতি লেনদেনে ০.৫০ টাকা করে চার্জ আরোপ করলেও এমএফএস প্রতিষ্ঠানগুলো নিজেদের পক্ষ থেকে প্রতি হাজার টাকার লেনদেনে ৫ টাকা অতিরিক্ত সেবামূল্য নির্ধারণ করেছে,^{১০৫} যা গ্রাহকদের আর্থিক বোঝা বাড়িয়েছে। এর পাশাপাশি, 'বিনিময়' প্ল্যাটফর্ম ব্যবহারে

Innovation Design and Entrepreneurship Academy (iDEA), ICT Division, Government of the People's Republic of Bangladesh, <https://idea.gov.bd/about> (১২ মে ২০২৫)।

^{৯৭} দৈনিক প্রথম আলো, 'বিনিময়ে লেনদেনে বিঘ্ন ঘটছে,' ১৯ নভেম্বর ২০২২,

<https://www.prothomalo.com/business/bank/5bq1rwg98q> (১৩ মার্চ ২০২৫)।

^{৯৮} প্রাপ্ত ...।

^{৯৯} নতুন এই প্রকল্প প্রস্তাবের উদ্দেশ্য-লক্ষ্য বলা হয়েছিল, প্ল্যাটফর্মটি সমৃদ্ধ করা, কারিগরিভাবে আরও শক্তিশালী করা, পরিচালনায় সহায়তার পাশাপাশি সরকারি বিল, বেতন-ভাতা, কর-ভ্যাট সংগ্রহ, পেনশন, মেট্রোরেলের কার্ড রিচার্জের মতো সুযোগ তৈরি করা। বিস্তারিত দেখুন: সুহাদা অফরিন, "বিনিময়' ব্যর্থ, তবু ২৭৭ কোটি টাকা বিনিয়োগ করতে চেয়েছিল আইসিটি বিভাগ," *দৈনিক প্রথম আলো*, ১৭ মার্চ ২০২৫,

<https://www.prothomalo.com/bangladesh/nmxhmww6yv> (১২ মে ২০২৫)।

^{১০০} *দৈনিক প্রথম আলো*, 'বিনিময়' ছিল সজীব ওয়াজেদ জয়ের শেল কোম্পানি: গভর্নর' ২৯ জানুয়ারি ২০২৫,

<https://www.prothomalo.com/business/bank/vverd150y1> (১১ মে ২০২৫)। *The Daily Star*, Fintech may boost financial inclusion: BB, 8 April 2019, <https://www.thedailystar.net/business/news/fintech-may-boost-financial-inclusion-bb-1726705> (১১ মে ২০২৫)।

^{১০১} *বাংলানিউজ টোয়েন্টিফোর ডটকম*, 'আইডিটিপি বাস্তবায়নে আইসিটি ও বাংলাদেশ ব্যাংকের সমঝোতা,' ২৪ ডিসেম্বর ২০১৯,

<https://www.banglanews24.com/information-technology/news/bd/761136.details> (১১ মে ২০২৫)।

^{১০২} *বিডিনিউজ টোয়েন্টিফোর ডটকম*, 'এমএফএস-ব্যাংকের আন্তঃলেনদেন প্ল্যাটফর্ম 'বিনিময়' চালু,' ১৩ নভেম্বর ২০২২,

<https://bangla.bdnews24.com/business/u6okqyh3j7#> (১১ মে ২০২৫)।

^{১০৩} সুহাদা অফরিন, "বিনিময়' ব্যর্থ, তবু ২৭৭ কোটি টাকা বিনিয়োগ করতে চেয়েছিল আইসিটি বিভাগ," *দৈনিক প্রথম আলো*, ১৭ মার্চ ২০২৫,

<https://www.prothomalo.com/bangladesh/nmxhmww6yv> (১১ মে ২০২৫)। *মাহফুজ উল্লাহ বাবু*, 'বিনিময়: রাষ্ট্রীয় অর্থায়নের এক ডিজিটাল প্ল্যাটফর্মকে যেভাবে ব্যক্তিগত লাভের যন্ত্রে পরিণত করা হয়েছিল,' *দি বিজনেস স্ট্যান্ডার্ড*, ১২ ফেব্রুয়ারি ২০২৫,

<https://www.tbsnews.net/bangla/অর্থনীতি/news-details-310931> (১১ মে ২০২৫)।

^{১০৪} *ই-সার্ভিস বিডি ডটকম*, 'বিনিময় কি? বিনিময় চার্জ ও সুবিধা,' ২৭ জানুয়ারি ২০২৩, <https://eservicesbd.com/what-is-binimoy/> (১১ মে ২০২৫)। *এ্যাংকর বার্তা ডটকম*, 'যেভাবে কাজ করবে আন্তঃলেনদেন প্ল্যাটফর্ম 'বিনিময়',' ১৩ নভেম্বর ২০২২,

<https://www.anchorbarta.com/post/print/417> (১১ মে ২০২৫)।

^{১০৫} *বাংলাটেক টোয়েন্টিফোর ডটকম*, 'বিনিময় ব্যবহারের খরচ জানুন-বিকাশ থেকে রকেটে লেনদেনের খরচ,' ২২ নভেম্বর ২০২২,

<https://banglatech24.com/1139569/binimoy-service-charge/> (১১ মে ২০২৫)।

ডিজিটাল বিভাজন^{১০৬} স্পষ্টভাবে প্রতিফলিত হচ্ছে। যেহেতু এই প্ল্যাটফর্মটি শুধু স্মার্টফোনের মাধ্যমে ব্যবহারযোগ্য, ফলে দেশের বিপুল সংখ্যক ফিচার ফোন ব্যবহারকারী এই সুবিধা থেকে পুরোপুরি বঞ্চিত হচ্ছে।^{১০৭}

৩.২.৭ এমএফএস ব্যবহার করে রেমিটেন্স লেনদেন

বাংলাদেশের অর্থনীতিতে প্রবাসী আয় বা রেমিটেন্সের ভূমিকা অপরিসীম। এটি শুধু বৈদেশিক মুদ্রার রিজার্ভ বৃদ্ধি করে না, বরং গ্রামীণ অর্থনীতির গতিশীলতা, দারিদ্র্য হ্রাস এবং পরিবারিক জীবনের মানোন্নয়নে সরাসরি প্রভাব ফেলে। এই রেমিটেন্স বিতরণ কার্যক্রমকে সহজতর ও অধিকতর অন্তর্ভুক্তিমূলক করতে এমএফএস একটি নতুন সম্ভাবনার দ্বার খুলে দিয়েছে।^{১০৮} মোবাইল ফোনভিত্তিক এই আর্থিক সেবাটি বিশেষ করে গ্রামীণ ও দুর্গম এলাকার মানুষদের জন্য রেমিটেন্স গ্রহণের ক্ষেত্রে অন্যতম মাধ্যম হিসেবে আত্মপ্রকাশ করেছে। প্রথাগত ব্যাংকিং চ্যানেল বা মানি ট্রান্সফার অপারেটরের (এমটিও) মাধ্যমে রেমিটেন্স গ্রহণের ক্ষেত্রে গ্রাহকদের ব্যাংকে যেতে হয়, দীর্ঘ সময় অপেক্ষা করতে হয় এবং কখনও কখনও উচ্চ হারে ফি বহন করতে হয়। এর বিপরীতে, এমএফএস-এর মাধ্যমে রেমিটেন্স গ্রহণ অধিকতর দ্রুত, নিরাপদ এবং ব্যবহারবান্ধব হয়েছে। বর্তমানে বাংলাদেশে বিকাশ, নগদ, রকেট প্রভৃতি এমএফএসপি'র মাধ্যমে বৈধ চ্যানেলে প্রবাসী আয় গ্রহণের সুযোগ তৈরি হয়েছে। এই প্ল্যাটফর্মগুলোতে বৈদেশিক রেমিটেন্সের সঙ্গে সংযুক্ত একাধিক আন্তর্জাতিক এমটিও (যেমন: ওয়েস্টার্ন ইউনিয়ন, মানিগ্রাম, রিয়া ইত্যাদি) কাজ করেছে। এর ফলে গ্রাহক তার মোবাইল ফোনেই তাৎক্ষণিকভাবে রেমিটেন্স পেতে পারে এবং স্থানীয় দোকানদার বা এজেন্টের মাধ্যমে সে টাকা উত্তোলন করতে পারে। তবে, এ খাত সংশ্লিষ্ট নিয়ন্ত্রণ ও তদারকি প্রতিষ্ঠান এবং এমএফএসপিসমূহের বৈদেশিক লেনদেন কার্যক্রম সীমিত থাকায় এমএফএস-এর মাধ্যমে রেমিটেন্স লেনদেন এখনো কাজক্ষিত লক্ষ্যে পৌঁছতে পারেনি।

৩.২.৭.১ রেমিটেন্স লেনদেনের মাধ্যম হিসেবে এমএফএস'কে কার্যকর করতে না পারা

বাংলাদেশ ব্যাংক ও সংশ্লিষ্ট নীতিনির্ধারক প্রতিষ্ঠানগুলো ইতোমধ্যে এমএফএস-এর মাধ্যমে বৈধ রেমিটেন্স গ্রহণকে উৎসাহিত করতে নানা উদ্যোগ গ্রহণ করেছে।^{১০৯} এর মধ্যে রয়েছে রেমিটেন্সে নগদ প্রণোদনা প্রদান,^{১১০} কমিশন ফি হ্রাস এবং ডিজিটাল লেনদেনের উপর 'ক্যাশ-ব্যাক' সুবিধা অন্যতম। তবে রেমিটেন্স লেনদেনে এমএফএস ব্যবস্থাকে প্রধান মাধ্যম হিসেবে প্রস্তুত করতে না পারা বাংলাদেশের আর্থিক অন্তর্ভুক্তি প্রচেষ্টার একটি গুরুত্বপূর্ণ সীমাবদ্ধতা হিসেবে চিহ্নিত হচ্ছে। বর্তমানে এমএফএস-এর মাধ্যমে সরাসরি বিদেশ থেকে রেমিটেন্স পাঠানোর সুযোগ নেই; প্রবাসীদের পাঠানো অর্থ দেশে আসার পর বিভিন্ন ব্যাংক ও অনুমোদিত আন্তর্জাতিক অর্থ স্থানান্তর সংস্থা (যেমন- ওয়েস্টার্ন ইউনিয়ন) থেকে এমএফএস প্ল্যাটফর্মে স্থানান্তরের প্রক্রিয়ার মধ্য দিয়ে যেতে হয়। এ ব্যবস্থায় অতিরিক্ত সেবামূল্য, কম মুদ্রা বিনিময় হার এবং নির্ভরযোগ্য প্রচারণা ও সচেতনতার ঘাটতির কারণে প্রবাসীদের কাছে বৈধ উপায়ে এমএফএস ব্যবহার করে অর্থ পাঠানো এখনো জনপ্রিয় হয়ে ওঠেনি। এর ফলে অনেক প্রবাসী এখনো হৃদয়ের মতো অবৈধ পন্থায় অর্থ

^{১০৬} ডিজিটাল বিভাজন (ডিজিটাল ডিভাইড) বলতে বোঝায় তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তির সুবিধা প্রাপ্তি, ব্যবহার ও দক্ষতার দিক থেকে সমাজের বিভিন্ন শ্রেণি বা অঞ্চলের মধ্যে বিদ্যমান বৈষম্য। এটি এমন একটি অবস্থা যেখানে একদল মানুষ ইন্টারনেট, কম্পিউটার, মোবাইল ও অন্যান্য ডিজিটাল সেবা সহজে ব্যবহার করতে পারে, অন্যদিকে আরেকদল মানুষ এসব সুবিধা থেকে বঞ্চিত থাকে। ডিজিটাল বিভাজনের মূল কারণগুলোর মধ্যে - নিম্ন আয়ের মানুষ ডিজিটাল যন্ত্র বা ইন্টারনেট সংযোগ কিনতে অক্ষমতা, প্রত্যন্ত বা দুর্গম এলাকায় ডিজিটাল অবকাঠামোর অভাব, ডিজিটাল প্রযুক্তি ব্যবহারে প্রশিক্ষণ ও জ্ঞানের অভাব, উন্নয়নশীল দেশে নারীরা তুলনামূলকভাবে প্রযুক্তি ব্যবহারে পিছিয়ে থাকা, প্রতিবন্ধী ব্যক্তির অধিক সময় ডিজিটাল প্রযুক্তি ব্যবহার করতে না পারা অন্যতম। বিস্তারিত দেখুন: <https://www.digitalresponsibility.org/what-are-the-causes-of-digital-divide> (১৩ মে ২০২৫)।

^{১০৭} শাহনাজ পারভীন, 'ই-কমার্স: ব্যাংক, মোবাইল ব্যাংকিং আন্তর্জালেনদেন প্ল্যাটফর্ম 'বিনিময়' যেভাবে কাজ করবে', *বিবিসি নিউজ বাংলা*, ১৩ নভেম্বর ২০২২, <https://www.bbc.com/bengali/articles/c97jdwyeqg0o> (১১ মে ২০২৫)।

^{১০৮} *দি বিজনেস স্ট্যান্ডার্ড*, 'এমএফএস অ্যাকাউন্টে রেমিটেন্স পাঠানোর সীমা বাড়িয়ে দ্বিগুণ করল বাংলাদেশ ব্যাংক', ৬ ডিসেম্বর ২০২৩, <https://www.tbsnews.net/bangla/অর্থনীতি/news-details-184782> (১১ মে ২০২৫)। *দৈনিক সমকাল*, 'রেমিটেন্স আনতে পারবে এমএফএস প্রতিষ্ঠান', ২৯ নভেম্বর ২০২২, <https://samakal.com/economics/article/143960/রেমিটেন্স-আনতে-পারবে-এমএফএস-প্রতিষ্ঠান> (১১ মে ২০২৫)। *দি ডেইলি স্টার*, 'রেমিটেন্স পাঠানো যাবে এমএফএসের মাধ্যমেও', ২৯ নভেম্বর ২০২২, <https://bangla.thedailystar.net/economy/news-422766> (১১ মে ২০২৫)।

^{১০৯} *দৈনিক বাংলা*, 'প্রবাসীদের বৈধ পথে রেমিটেন্স প্রেরণের আস্থান রাষ্ট্রদূত ইমরানের', ২২ ডিসেম্বর ২০২৩, <https://dainikbangla.com.bd/business/42902/1713710447> (১১ মে ২০২৫)। *বিজনেস আওয়ার টোয়েন্টিফোর ডটকম*, 'এমএফএস অ্যাকাউন্টে রেমিটেন্সের সীমা দ্বিগুণ করল কেন্দ্রীয় ব্যাংক', ৭ ডিসেম্বর ২০২৩, <https://businesshour24.com/111558/এমএফএস-অ্যাকাউন্টে-রেমিট/> (১১ মে ২০২৫)।

^{১১০} আল আমিন মিয়া, 'রেমিটেন্স এর বিপরীতে নগদ সহায়তা প্রদানের হার বৃদ্ধি করে ২.৫% করা হয়েছে', *বাংলাদেশ সার্ভিস রুলস*, ১ জানুয়ারি ২০২২, <https://bdservicerules.info/রেমিটেন্স-এর-বিপরীতে-ন/> (১১ মে ২০২৫)। *রাইজিংবিডি ডটকম*, 'রেমিটেন্সের বিপরীতে সহায়তা প্রদান আরো সহজ হলো', ২০ নভেম্বর ২০১৯, <https://www.risingbd.com/economics/news/320517> (১১ মে ২০২৫)।

পাঠাচ্ছে এবং এসব অবৈধ রেমিটেন্সের অর্থ দেশে বিতরণের ক্ষেত্রে এমএফএস-এর ব্যবহার দিনদিন বেড়ে চলেছে।^{১১১} জরিপে অংশগ্রহণকারীদের মাত্র ৬.৪ শতাংশ ব্যক্তিগত হিসাবধারী বা তাদের পরিবারের কোনো সদস্য নভেম্বর ২০২২ - অক্টোবর ২০২৩ পর্যন্ত এমএফএস ব্যবহার করে বিদেশ থেকে রেমিটেন্স গ্রহণ করেছেন, যার মধ্যে গ্রামাঞ্চলে এ হার ৬.১ শতাংশ ও শহরাঞ্চলে ৬.৮ শতাংশ (সারণি-১৩)।

সারণি ১৩: এমএফএসের মাধ্যমে বিদেশ থেকে রেমিটেন্স গ্রহণের হার (%)

লিঙ্গ	হ্যাঁ	না	এলাকা	হ্যাঁ	না
নারী	১১.১	৮৮.৯	গ্রামাঞ্চল	৬.১	৯৩.৯
পুরুষ	৪.৯	৯৫.১	শহরাঞ্চল	৬.৮	৯৩.২
সার্বিক	৬.৪	৯৩.৬	সার্বিক	৬.৪	৯৩.৬

৩.২.৮ সন্দেহজনক লেনদেন^{১১২} এবং ছুড়ি শনাক্তকরণ ও প্রতিরোধ

নিষেধাজ্ঞার তালিকাভুক্ত ব্যক্তিদের তথ্য যাচাই মূলত অর্থনৈতিক নিরাপত্তা, প্রতারণা প্রতিরোধ এবং বৈশ্বিক আইন ও নীতিমালা মেনে চলার জন্য অপরিহার্য। আন্তর্জাতিক সংস্থাগুলো, যেমন ফিন্যান্সিয়াল অ্যাকশন টাস্ক ফোর্স (এফএটিএফ)^{১১৩}, ইউরোপিয়ান ইউনিয়ন (ইইউ)^{১১৪} এবং যুক্তরাষ্ট্রের অফিস অফ ফরেন অ্যাসেস্টস কন্ট্রোল (ওএফএসি)^{১১৫} বিভিন্ন ব্যক্তি ও প্রতিষ্ঠানের ওপর নিষেধাজ্ঞা আরোপ করে। তাছাড়া ফাইন্যান্সিয়াল অ্যাকশন টাস্কফোর্স (এফএটিএফ) এর সুপারিশ অনুযায়ী যেকোনো লেনদেনের ক্ষেত্রে নিষেধাজ্ঞার তালিকা যাচাই বা এন্টি-মানি লন্ডারিং/কম্বিটিং দি ফাইন্যান্সিং অব টেরোরিজম (এএমএল/সিএফটি) পরিপালন করা অপরিহার্য।^{১১৬} এছাড়া বাংলাদেশ ব্যাংক এবং দুর্নীতি দমন কমিশনও (দুদক) আন্তর্জাতিক সংস্থাগুলোর সাথে সমন্বয় করে দেশের অভ্যন্তরে বিভিন্ন ব্যক্তি ও প্রতিষ্ঠানের ওপর নিষেধাজ্ঞা দেয়।^{১১৭} নিষেধাজ্ঞার এসব নিয়ম না মানলে জরিমানা ও আইনি

^{১১১} সানাউল্লাহ সাকিব, 'অর্থ পাচার ঠেকাতে আগে ছুড়ি বন্ধ করতে হবে', *দৈনিক প্রথম আলো*, ১১ সেপ্টেম্বর ২০২২,

<https://www.prothomalo.com/business/analysis/3co37qk3b7> (১১ মে ২০২৫)। সালেহ ইমরান, 'সোশ্যাল মিডিয়ায় নেতিবাচক প্রচারণায় ছুড়িতে অর্থ পাচার বাড়ার শঙ্কা', *দৈনিক আমাদের সময়*, ১ আগস্ট ২০২৪,

<https://www.amadershomoy.com/economics/article/119790/সোশ্যাল-মিডিয়ায়-নেতিবাচক#gsc.tab=0> (১১ মে ২০২৫)।

^{১১২} সন্দেহজনক লেনদেনকে অস্বাভাবিক লেনদেনও বলা হয়, কারণ এটি স্বাভাবিক লেনদেনের ধরন থেকে আলাদা। এ ধরনের লেনদেন সাধারণত কোনো অপরাধমূলক কার্যক্রম থেকে অর্জিত সম্পদ বা সন্ত্রাসে অর্থায়নের সঙ্গে সম্পর্কিত হয়ে থাকে। যদি কোনো আর্থিক প্রতিষ্ঠানের মনে হয়, অথবা যুক্তিসংগতভাবে সন্দেহ করার কারণ থাকে যে কোনো লেনদেন অপরাধমূলক কর্মকাণ্ড থেকে উদ্ভূত অর্থ বা সন্ত্রাসে অর্থায়নের সঙ্গে জড়িত, তাহলে তা অবিলম্বে বাংলাদেশ ফাইন্যান্সিয়াল ইন্টেলিজেন্স ইউনিট (বিএফআইইউ)-কে অবহিত করার আইনি বাধ্যবাধকতা রয়েছে। অনেক ক্ষেত্রে কোনো ঘটনা বা লেনদেনের সঙ্গে সঙ্গে কিংবা একটি নির্দিষ্ট সময় পরপর রিপোর্টিং প্রতিষ্ঠানসমূহ বিএফআইইউকে এসব লেনদেনের প্রতিবেদন দাখিল করে। বিস্তারিত দেখুন: *Guidance on Reporting Suspicious Transaction Report for The Reporting Organization*, Bangladesh Financial Intelligence Unit (BFIU), People's Republic of Bangladesh, January 2019,

https://bfiu.org.bd/pdf/regulationguideline/aml/guidance_str.pdf (৮ মে ২০২৫)।

^{১১৩} *The FATF Recommendations (As amended February 2025)*, The Financial Action Task Force (FATF),

<https://www.fatf-gafi.org/en/publications/Fatfrecommendations/Fatf-recommendations.html> (১০ মে ২০২৫)।

^{১১৪} *Regulation (EU) 2024/1620 of the European Parliament and of the Council of 31 May 2024 establishing the Authority for Anti-Money Laundering and Countering the Financing of Terrorism and amending Regulations (EU) No 1093/2010, (EU) No 1094/2010 and (EU) No 1095/2010*, European Union, <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2024/1620/> (১০ মে ২০২৫)।

^{১১৫} মার্কিন যুক্তরাষ্ট্রের ট্রেজারি বিভাগের অধীনস্থ অফিস অফ ফরেন অ্যাসেস্টস কন্ট্রোল (OFAC) দেশটির পররাষ্ট্রনীতি ও জাতীয় নিরাপত্তার স্বার্থে নির্ধারিত কিছু বিদেশি রাষ্ট্র, সরকার, সন্ত্রাসী গোষ্ঠী, আন্তর্জাতিক মাদক পাচারকারী, গণবিধ্বংসী অস্ত্র বিস্তারের সঙ্গে জড়িত ব্যক্তি এবং অন্যান্য নিরাপত্তা ও অর্থনৈতিক হুমকির বিরুদ্ধে অর্থনৈতিক ও বাণিজ্যিক নিষেধাজ্ঞা জারি ও বাস্তবায়ন করে। এই নিষেধাজ্ঞার লক্ষ্য হলো যুক্তরাষ্ট্রের জাতীয় স্বার্থ সংরক্ষণ এবং বৈশ্বিক নিরাপত্তা নিশ্চিত করা। বিস্তারিত দেখুন: অফিস অফ ফরেন অ্যাসেস্টস কন্ট্রোল, ইউএস ডিপার্টমেন্ট অব দি ট্রেজারি, <https://ofac.treasury.gov/> (১০ মে ২০২৫)।

^{১১৬} *International Standards on Combating Money Laundering and the Financing of Terrorism & Proliferation: The FATF Recommendations (Updated October 2018)*, <https://infobytes.orrick.com/wp-content/uploads/pdf/Buckley%20Sandler%20InfoBytes%20-%20FATF%20Recommendations%20Updated%20October%202018.pdf> (১০ মে ২০২৫)।

^{১১৭} *দৈনিক বাংলাদেশ প্রতিদিন*, 'দেশীয়-আন্তর্জাতিক সংস্থার সঙ্গে সমন্বয় করে 'হিটলিস্ট' - দুদকের অনুসন্ধান চিহ্নিত: জড়িত শতাধিক ব্যক্তি ও প্রতিষ্ঠান', ২৪ নভেম্বর ২০২৪, <https://www.bd-pratidin.com/national/2024/11/24/1053469> (১২ মে ২০২৫)। এম সাখাওয়াত হোসেন,

জটিলতায় পড়তে হতে পারে যে কোনো ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠান। তাছাড়া নিষেধাজ্ঞার তালিকাভুক্ত ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠানের সাথে লেনদেন করলে আর্থিক প্রতিষ্ঠানগুলোও বড় ধরনের ঝুঁকির সম্মুখীন হতে পারে।^{১১৮} অধিকাংশ আন্তর্জাতিক ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিশ্বব্যাপী স্বীকৃত নিষেধাজ্ঞা তালিকা (যেমন: ওএফএস, ইইউ, ইউএন ইত্যাদি)-র সঙ্গে সংযুক্ত স্বয়ংক্রিয় সফটওয়্যার ব্যবহার করে, যেমন: World-Check, Dow Jones Risk & Compliance, LexisNexis ইত্যাদি। এসব সফটওয়্যার স্বল্প সময়ে গ্রাহক ও লেনদেন যাচাই করে যে কোনো প্রতিষ্ঠানকে সরবরাহ করে থাকে। তাছাড়া আর্থিক প্রতিষ্ঠান কর্তৃক বিশেষ করে উচ্চ-ঝুঁকিপূর্ণ গ্রাহকের ক্ষেত্রে পরিচয় যাচাই (কাস্টমার ডিউ ডেলিজেন্স বা সিডিডি), উৎস যাচাই এবং নিষেধাজ্ঞা তালিকার সাথে 'ক্রসচেক' করা বাধ্যতামূলক। এছাড়া গ্রাহকের বর্ধিত পরিচিতি (এ্যানহেন্সড ডিউ ডিলিজেন্স বা ইডিডি)^{১১৯}-এর মাধ্যমে গ্রাহকের পেছনের ইতিহাস, সংযুক্ত ব্যক্তি ও ব্যবসায়িক সম্পর্কও যাচাই করার নিয়ম রয়েছে। এমএফএস সহ সকল আর্থিক প্রতিষ্ঠানের জন্য কেওয়াইসি/ই-কেওয়াইসি ব্যবহার করে প্রতিটি গ্রাহকের তথ্য সংগ্রহ, যাচাই ও নিয়মিত হালনাগাদ করার সুযোগ রয়েছে-যাতে নিষেধাজ্ঞা তালিকায় কারও নাম থাকলে দ্রুত শনাক্ত করা সম্ভব হয়।

বাংলাদেশে এমএফএস আর্থিক লেনদেনকে সহজতর করলেও এটি অপরাধমূলক কর্মকাণ্ড যেমন অর্থ পাচার ও সন্ত্রাসে অর্থায়নের জন্য একটি সম্ভাব্য ঝুঁকিপূর্ণ চ্যানেলও হয়ে উঠছে।^{১২০} এই প্রেক্ষাপটে সন্দেহজনক লেনদেন (suspicious transaction) শনাক্ত ও প্রতিরোধ করাকে এমএফএস খাতে এএমএল/সিএফটি ব্যবস্থার গুরুত্বপূর্ণ উপাদান হিসেবে বিবেচনা করা হয়। এমএফএস ব্যবহার করে সন্দেহজনক কার্যক্রমের মধ্যে - অস্বাভাবিক পরিমাণে ক্যাশ ইন/আউট; একাধিক অ্যাকাউন্ট থেকে একই মোবাইল নম্বরে বা একই লোকেশনে বারবার অর্থ পাঠানো বা গ্রহণ; সীমান্তবর্তী অঞ্চল থেকে বা বিদেশি নম্বর ব্যবহার করে ধারাবাহিক লেনদেন; বারবার স্বল্প পরিমাণ অর্থ লেনদেন করে বড় অঙ্কের অর্থ সরানোর চেষ্টা (structuring or smurfing); গ্রাহকের পরিচয়পত্র বা নিবন্ধনের তথ্য জাল করে বা অননুমোদিতভাবে হস্তগত করে বা হাতিয়ে নিয়ে একাধিক অ্যাকাউন্ট খোলা অন্যতম। সন্দেহজনক লেনদেন শনাক্তকরণ ও প্রতিরোধে এমএফএসসিসমূহ কিছু কৌশল অবলম্বন করে সন্দেহজনক লেনদেন শনাক্ত করে, এক্ষেত্রে কৃত্রিম বুদ্ধিমত্তা বা এআই ব্যবহার করে স্বয়ংক্রিয়ভাবে সকল লেনদেন পর্যবেক্ষণ করে অস্বাভাবিক প্যাটার্ন চিহ্নিতকরণ^{১২১}; গ্রাহকের আর্থিক সক্ষমতা ও লেনদেন প্যাটার্নের ভিত্তিতে ঝুঁকিপূর্ণ প্রোফাইল তৈরি করা; নির্ধারিত সীমার অতিরিক্ত বা ব্যতিক্রমী লেনদেন হলে অবহিত করা; সন্দেহজনক লেনদেনগুলো বিশ্লেষণ করে প্রশিক্ষিত কর্মীর মাধ্যমে যাচাই করা অন্যতম। এছাড়া এমএফএস এজেন্টদের নিয়মিত প্রশিক্ষণ ও তদারকি করা এবং সন্দেহজনক লেনদেন চিহ্নিত হলে তা বিএফআইইউকে অবহিত করা এমএফএসপি'র জন্য বাধ্যতামূলক করা হয়েছে। তা সত্ত্বেও এমএফএস খাতে সন্দেহজনক লেনদেন বন্ধ করা যাচ্ছে না।

^{১১৮} 'বাংলাদেশে জঙ্গিবাদ: সন্ত্রাসের অর্থায়ন ও বিভিন্ন ক্ষেত্রের দুর্নীতি', *দৈনিক প্রথম আলো*, ২৮ জুলাই ২০১৬,

<https://www.prothomalo.com/opinion/column/সন্ত্রাসের-অর্থায়ন-ও-বিভিন্ন-ক্ষেত্রের-দুর্নীতি> (১২ মে ২০২৫)।

^{১১৯} *ঢাকা পোস্ট ডটকম*, 'নিষেধাজ্ঞা কী, কেন দেওয়া হয়, কোন দেশের ওপর কত নিষেধাজ্ঞা',

<https://www.dhakapost.com/international/195708> (১০ মে ২০২৫)।

^{১২০} এনহ্যান্সড ডিউ ডিলিজেন্স (ইডিডি) হলো একটি উচ্চতর যাচাই প্রক্রিয়া, যা আর্থিক প্রতিষ্ঠানসহ নির্ধারিত সংস্থাগুলো উচ্চ-ঝুঁকিপূর্ণ গ্রাহক, লেনদেন বা ব্যবসায়িক সম্পর্কের ক্ষেত্রে প্রয়োগ করে থাকে। এটি অর্থ পাচার প্রতিরোধ (এএমএল) এবং সন্ত্রাসে অর্থায়ন প্রতিরোধ (সিএফটি) ব্যবস্থার আওতায় ঝুঁকি-ভিত্তিক পদ্ধতির একটি গুরুত্বপূর্ণ অংশ, যার মাধ্যমে সম্ভাব্য আর্থিক অপরাধ প্রতিরোধে অধিকতর তথ্য সংগ্রহ, বিশ্লেষণ ও পর্যবেক্ষণ নিশ্চিত করা হয়। ফিন্যান্সিয়াল অ্যাকশন টাস্ক ফোর্স (এফএটিএফ)-এর ১০ নং সুপারিশ অনুযায়ী, সকল সদস্য রাষ্ট্রকে তাদের অভ্যন্তরীণ এএমএল/সিএফটি'র আওতায় কাস্টমার ডিউ ডিলিজেন্স (সিডিডি) ও এনহ্যান্সড ডিউ ডিলিজেন্স (ইডিডি) বাস্তবায়ন করতে হবে। এই সুপারিশে উল্লেখ করা হয়েছে যে প্রত্যেকটি উচ্চ ঝুঁকিপূর্ণ পরিস্থিতিতে ইডিডি প্রয়োগ করা উচিত। বিস্তারিত দেখুন: *Enhanced Due Diligence: Definition and Best Practices for Compliance Professionals*, Financial Crime Academy, Japan, 5 May 2025, <https://financialcrimeacademy.org/enhanced-due-diligence-definition/> (১২ মে ২০২৫)।

^{১২১} *দৈনিক প্রথম আলো*, 'ব্যাংক: আর্থিক খাতে এক বছরে ৬৫ শতাংশ বেড়েছে সন্দেহজনক লেনদেন', ২১ ফেব্রুয়ারি ২০২৪,

<https://www.prothomalo.com/business/bank/zowpi34m0i> (১৪ মে ২০২৫)। *দৈনিক ইনকিলাব*, 'বেড়েছে সন্দেহজনক লেনদেন: বিএফআইইউ'র সংবাদ সম্মেলন এক বছরে বেড়েছে ৬৫%; ফেরত আনা কঠিন; বিএফআইইউ'র তথ্যে অর্থ পাচারের মামলা ৫৯টি; মানি লন্ডারিংয়ের ৮০% হয়েছে ব্যাংকের মাধ্যমে', ২১ ফেব্রুয়ারি ২০২৪, <https://dailyinqilab.com/national/article/640210> (১৪ মে ২০২৫)।

^{১২২} নাসির খান, 'এআই: নানা কাজে এআইয়ের সাধারণ ব্যবহার যেমন', *দৈনিক প্রথম আলো*, ১০ অক্টোবর ২০২৪,

<https://www.prothomalo.com/technology/artificial-intelligence/r66sc0151a> (১৪ মে ২০২৫)। রেজাউল করিম খোকন, 'দৃষ্টিপাত: সন্দেহজনক লেনদেন প্রতিরোধ করতে হবে', *দৈনিক প্রতিদিনের সংবাদ*, ৪ ডিসেম্বর ২০২২, <https://www.protidinersangbad.com/todays-newspaper/editor-choice/368392/সন্দেহজনক-লেনদেন-প্রতিরোধ-করতে-হবে--> (১৪ মে ২০২৫)।

বাংলাদেশসহ বিশ্বের বিভিন্ন দেশে এমএফএস ব্যবহার করে বৈধ আর্থিক লেনদেনের পাশাপাশি অবৈধ অর্থ পাচার, হুন্ডি^{২২২} এবং সন্দেহজনক লেনদেনের জন্যও ব্যবহৃত হচ্ছে। প্রযুক্তির প্রসার এবং নগদবিহীন লেনদেনের সুবিধার কারণে অপরাধীরা এখন এমএফএস একটি কার্যকর মাধ্যম হিসেবে ব্যবহার করছে। এমএফএস ব্যবহার করে হুন্ডি ব্যবসায়ীরা সাধারণত দুটি উপায়ে হুন্ডিকৃত অর্থ গ্রাহকদের কাছে স্থানান্তর করে-

- ক. **ব্যক্তিগত এমএফএস অ্যাকাউন্ট ব্যবহার:** প্রবাসীরা সরাসরি হুন্ডি ব্যবসায়ী বা তার প্রতিনিধির সাথে যোগাযোগ করে এবং হুন্ডি ব্যবসায়ী/প্রতিনিধি প্রবাসীর পরিবারের কাছে এমএফএস-এর মাধ্যমে অর্থ পাঠিয়ে দেয়। এর বিনিময়ে হুন্ডি ব্যবসায়ী/প্রতিনিধি বিদেশে প্রবাসীর কাছ থেকে সমপরিমাণ অর্থ সংগ্রহ করে, যা রেমিটেন্স হিসাবে দেশের অর্থনীতিতে যোগ হয় না।
- খ. **এমএফএস এজেন্ট ও প্রতিনিধির মাধ্যমে:** অনেক হুন্ডি ব্যবসায়ী এমএফএস এজেন্টদের তার ব্যবসায়ী প্রতিনিধি হিসেবে নিয়োগ দেয় এবং তাদের মাধ্যমে লেনদেন পরিচালনা করে। একাধিক এজেন্ট বা প্রতিনিধি এই লেনদেন চক্রে জড়িত থাকে, যাতে আইনশৃঙ্খলা বাহিনী সহজে তাদের চিহ্নিত করতে না পারে। তাছাড়া একই দিনে একাধিক লেনদেনের মাধ্যমে বিভিন্ন এলাকা/অঞ্চল থেকে টাকা উত্তোলন করে, যাতে নজরদারি এড়ানো যায়।

হুন্ডি ছাড়াও এমএফএস প্ল্যাটফর্ম ব্যবহার করে বিভিন্ন ধরনের সন্দেহজনক লেনদেন পরিচালিত হয়, যার মধ্যে উল্লেখযোগ্য কয়েকটি হলো-

- ক. **অতিরিক্ত ও অস্বাভাবিক লেনদেন কার্যক্রম:** এক বা একাধিক ব্যক্তির এমএফএস অ্যাকাউন্ট থেকে অস্বাভাবিক পরিমাণ অর্থ লেনদেন করা হলে কিংবা স্বাভাবিক এমএফএস ব্যবহারকারীর তুলনায় অনেক বেশি লেনদেন করলে তা সন্দেহজনক লেনদেন হিসেবে বিবেচিত হয়।
- খ. **বেনামি লেনদেন:** কিছুক্ষেত্রে অপরাধীরা পরিচয় গোপন রাখতে অন্যের নাম ব্যবহার করে কিংবা ভুয়া তথ্য দিয়ে নিবন্ধিত সিম বা এমএফএস অ্যাকাউন্ট ব্যবহার করে, যা সন্দেহজনক লেনদেন হিসাবে চিহ্নিত করা হয়।
- গ. **একাধিক অ্যাকাউন্টের মাধ্যমে অর্থ স্থানান্তর:** বড় অঙ্কের অর্থ লেনদেনে সন্দেহ এড়ানোর জন্য একাধিক অ্যাকাউন্টে ভাগ করে পাঠানো হয়। এই প্রক্রিয়ায় একটি নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে একাধিক অ্যাকাউন্ট থেকে একই গন্তব্যে টাকা পাঠানো হয়, যা সন্দেহজনক লেনদেন কার্যক্রমের ইঙ্গিত দেয়।
- ঘ. **অপরিচিত গন্তব্যে বড় অঙ্কের লেনদেন:** হঠাৎ করে কোনো নতুন বা অপরিচিত ব্যক্তির অ্যাকাউন্টে বড় অঙ্কের অর্থ স্থানান্তর করা হলে তা সন্দেহজনক হিসেবে বিবেচিত হয়।
- ঙ. **নির্দিষ্ট কিছু এলাকায় বেশি লেনদেন:** কোনো নির্দিষ্ট এলাকা থেকে অতিরিক্ত পরিমাণে লেনদেন হলে সেটি অপরাধমূলক কার্যক্রমের সাথে সম্পর্কিত হওয়ার সম্ভাবনা থাকে। বিশেষ করে সীমান্তবর্তী অঞ্চল, অপরাধপ্রবণ, মাদক ও চোরাচালানের রুট সংশ্লিষ্ট অঞ্চলগুলোতে লেনদেন বেড়ে গেলে সেটি সন্দেহজনক হিসেবে ধরা হয়।

৩.২.৮.১ সন্দেহজনক লেনদেন এবং হুন্ডি শনাক্তকরণ ও প্রতিরোধে ঘাটতি

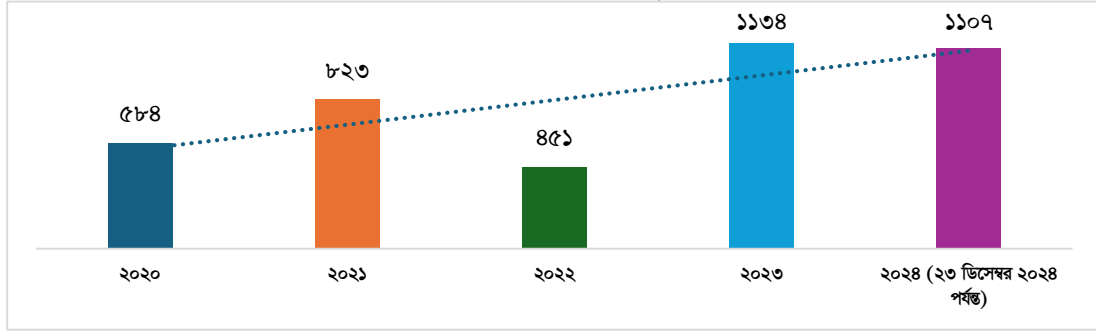
২০১১ থেকে ২০২৪ সাল পর্যন্ত হুন্ডি প্রক্রিয়ায় যুক্ত থাকার প্রমাণ পাওয়ায় বিভিন্ন এমএফএসপি^{২২৩}র ছয়টি পরিবেশক হিসাব এবং ৫,০২৯টি এজেন্ট হিসাব বাতিল করা হয়।^{২২৪} তবে অভিযুক্ত হিসাবধারীদের দৃষ্টান্তমূলক শাস্তি নিশ্চিত না করায় হুন্ডি ব্যবসা দিন

^{২২২} 'হুন্ডি' হলো একটি অবৈধ অর্থ স্থানান্তর প্রক্রিয়া, যেখানে কোনো ব্যাংক বা বৈধ আর্থিক প্রতিষ্ঠানের বাইরে টাকা পাঠানো হয়। এটি সাধারণত বিদেশে কর্মরত শ্রমিকদের রেমিট্যান্স পাঠানোর ক্ষেত্রে ব্যবহৃত হয়, যেখানে হুন্ডি ব্যবসায়ীরা আনুষ্ঠানিক ব্যাংকিং চ্যানেলের বাইরে টাকা স্থানান্তর করে থাকে। সারা বিশ্বে প্রচলিত ব্যাংকিং আইন অমান্য করে অবৈধভাবে রেমিট্যান্স এক দেশ থেকে অন্য দেশে লেনদেনের পদ্ধতিই হলো হুন্ডি ব্যবসা এবং যারা এ ধরনের কাজে লিপ্ত থাকে তাদেরকে বলা হয় হুন্ডি ব্যবসায়ী। সাধারণত ব্যাংকের তুলনায় বেশি ডলার রেট, সহজ ও দ্রুত হওয়ার কারণে হুন্ডির মাধ্যমে লেনদেন করতে আগ্রহী হয় প্রবাসী ও তাদের আত্মীয়-স্বজনরা। তাছাড়া, যারা অবৈধ অভিবাসী তাদের নিজস্ব আইডেন্টিটি না থাকার কারণে হুন্ডির মাধ্যমে লেনদেন করতে বাধ্য হয়। বিস্তারিত দেখুন: আব্দুল আওয়াল, 'হুন্ডি কি ও হুন্ডি ব্যবসা কিভাবে করে। হুন্ডির মাধ্যমে টাকা পাঠানো হয় কিভাবে', *মানিএনস ডটকম*, ৪ নভেম্বর ২০২৩, <https://bn.moneyans.com/how-hundi-works/> (২৫ ফেব্রুয়ারি ২০২৫)।

^{২২৩} সাবেক অর্থমন্ত্রী জাতীয় সংসদে জানিয়েছেন যে, অবৈধ হুন্ডির মাধ্যমে লেনদেন সংক্রান্ত অভিযোগে ৫,৭৬৬ জন এমএফএস এজেন্টের বিরুদ্ধে শাস্তিমূলক ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য তাদের তথ্য সিআইডিতে পাঠানো হয়েছে। তারমধ্যে হুন্ডি লেনদেনে জড়িত সন্দেহে ৫,০২৯টি এমএফএস এজেন্টশিপ বাতিল করা হয়েছে। বিস্তারিত দেখুন: *দি ঢাকা পোস্ট ডটকম*, 'সংসদে অর্থমন্ত্রী: হুন্ডি ব্যবসায় জড়িত ৫০২৯ এজেন্টশিপ বাতিল', ৯ মে ২০২৪, <https://www.dhakapost.com/national/277897> (১২ ফেব্রুয়ারি ২০২৫)।

দিন বৃদ্ধি পাচ্ছে।^{১২৪} তাছাড়া একই সময়ে অনলাইন জুয়া ও হুন্ডির সঙ্গে জড়িত থাকার সন্দেহে মোট ৩৮,১৪৩টি (বছরপ্রতি প্রায় ২,৫৪৩টি) ব্যক্তিগত হিসাব স্থগিত করা হয়।^{১২৫} বিএফআইইউ এবং এমএফএসপি সমূহ মানিল্ডারিং ও সন্ত্রাসী কার্যে অর্থায়ন প্রতিরোধে বিভিন্ন ধরনের উদ্যোগ (ক্রিনিং, সময়, প্রশিক্ষণ ও সচেতনতা বৃদ্ধির) গ্রহণের পরও সন্দেহজনক লেনদেনের সংখ্যা প্রতি বছর বৃদ্ধি পাচ্ছে। তবে এমএফএসপি কর্তৃক বিএফআইইউতে দাখিলকৃত এসটিআর ও এসএআর-এর সংখ্যা পূর্বের বছরগুলোর তুলনায় বৃদ্ধি পেলেও সার্বিক লেনদেনের সংখ্যায় তুলনায় নগণ্য - যা ২০২৩ সালের মোট লেনদেনের সংখ্যার তুলনায় এ হার ০.০০১ শতাংশের চেয়েও কম (চিত্র ৭)। ফলশ্রুতিতে যথাযথ ও ব্যাপক পরিসরে 'ক্রিনিং' বা যাচাই না হওয়া এবং সময়ের ঘাটতির কারণে অন্য এমএফএসপি'র হিসাব খুলে পুনরায় অপরাধে সম্পৃক্ত হয়।

চিত্র ৭: বিগত পাঁচ অর্ধবছরে বিএফআইইউতে দাখিলকৃত এসটিআর ও এসএআর সংখ্যা



তথ্যসূত্র: বিএফআইইউ থেকে প্রাপ্ত প্রাথমিক তথ্য বিশ্লেষণ।

তবে, বাংলাদেশের এমএফএসপি সমূহ গ্রাহক হিসাব খোলার ক্ষেত্রে নিষেধাজ্ঞার তালিকাভুক্ত ব্যক্তিদের তথ্য যথাযথভাবে যাচাই করছে না, যা দেশের অর্থনৈতিক নিরাপত্তা ও আর্থিক খাতের জন্য এক গুরুত্বপূর্ণ ঝুঁকি হিসেবে বিবেচিত হচ্ছে।^{১২৬} উচ্চ ব্যয় এবং সময়সাপেক্ষ প্রক্রিয়ার অজুহাতে কিছু এমএফএসপি নিষেধাজ্ঞার তালিকা যাচাই না করেই সম্ভাব্য গ্রাহকদের পূর্ণাঙ্গ হিসাব খোলার অনুমতি প্রদান করে থাকে। এর ফলে সন্দেহজনক লেনদেন, বিশেষ করে হুন্ডির মাধ্যমে অর্থ পাচারের ঝুঁকি বহু গুণে বাড়িয়ে দেয়। এর পাশাপাশি, এ সংক্রান্ত সুনির্দিষ্ট নীতিমালা না থাকা, দক্ষ জনবল ঘাটতি এবং সর্বোপরি সুনির্দিষ্ট আইনি সীমাবদ্ধতা ও প্রতিষ্ঠানগুলোর সদিচ্ছার অভাবে সম্ভাব্য অপরাধমূলক কার্যক্রম শনাক্তে কৃত্রিম বুদ্ধিমত্তা (AI) বা উন্নত প্রযুক্তির কার্যকর ব্যবহার এখনও নিশ্চিত যায়নি।^{১২৭} ফলে বেনামি লেনদেন বা সংগঠিত আর্থিক অপরাধ শনাক্তকরণ ও নিয়ন্ত্রণে যে কার্যকর নজরদারি দরকার তা সম্ভব হচ্ছে না।

^{১২৪} মোবাইল আর্থিক সেবার মাধ্যমে হুন্ডি বাণিজ্য এখন রমরমা ব্যবসা হিসেবে বিবেচিত হচ্ছে। হুন্ডি কারবারিরা বিদেশ থেকে দেশে অর্থ পাঠাতে নিত্য-নতুন কৌশল নিচ্ছে। অবৈধ উপায়ে দেশে অর্থ আনতে তারা এখন এমএফএসপি'কে বেছে নিয়েছেন। মোবাইল ব্যাংকিংয়ে আর্থিক লেনদেন বাড়লেও যেসব ব্যাংকে এই সেবা চালু আছে, তাদের রেমিট্যান্স প্রবাহও কমেছে। বিস্তারিত দেখুন: জুবায়ের চৌধুরী, 'শত কোটি টাকার রাজস্ব গিলছে বিকাশের হুন্ডি বাণিজ্য!', *দৈনিক প্রতিদিনের সংবাদ*, ৫ জানুয়ারি ২০১৮, <https://www.protidinersangbad.com/todays-newspaper/first-page/102079> (২৬ ফেব্রুয়ারি ২০২৫)। দেশে মোবাইলে আর্থিক সেবা সহজ হওয়ার পর বিভিন্নভাবে এর অপব্যবহার বেড়ে যাওয়ার খবর হচ্ছে বেশ কয়েক বছর ধরেই। এর মধ্যে হুন্ডি, অনলাইন জুয়ায় বিভিন্ন এমএফএসপির মাধ্যমে অবৈধ অর্থ লেনদেন বেড়ে যাওয়ার ঘটনা বেড়িয়ে এসেছে আইনশৃঙ্খলা বাহিনীর তদন্ত ও অভিযানে। বিস্তারিত দেখুন: *বিডিনিউজ টয়োন্সিফোর ডটকম*, 'অনলাইন জুয়া-হুন্ডিতে লেনদেন: তিন বছরে ৪৮,৫৮৬ এমএফএস হিসাব স্থগিত', ৯ মে ২০২৪, <https://bangla.bdnews24.com/economy/28cefa24d78e> (১২ ফেব্রুয়ারি ২০২৫)।

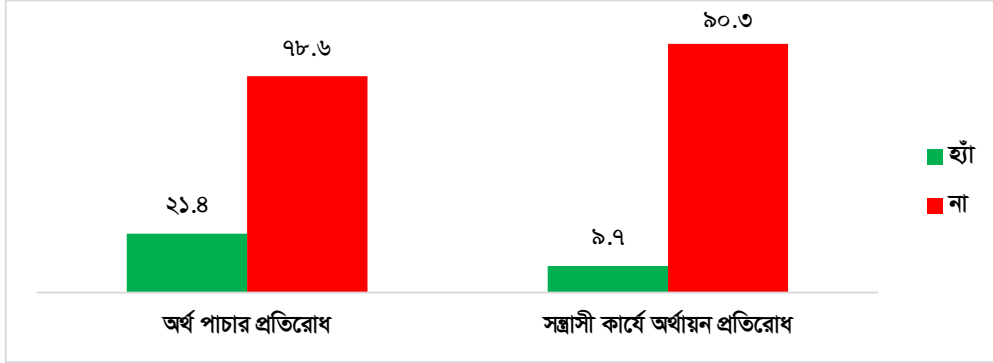
^{১২৫} ইন্ডিকটরগুলোর আওতায় এমএফএস প্রতিষ্ঠানগুলো থেকে তথ্য সংগ্রহ করে অনলাইন জুয়া ও হুন্ডির সঙ্গে জড়িত থাকার সন্দেহে ফেব্রুয়ারি পর্যন্ত বিভিন্ন সময়ে ৩৮ হাজার ১৪৩ টি ব্যক্তিগত এমএফএস হিসাব স্থগিত করা হয়েছে। বিস্তারিত দেখুন: *শেয়ারবিজনেস* ২৪, 'অভিনব পদ্ধতিতে চলছে অবৈধ হুন্ডি ব্যবসা', ১৩ এপ্রিল ২০২৪, <https://www.sharebusiness24.com/finance-commerce/news/31214> (২৬ ফেব্রুয়ারি ২০২৫)।

^{১২৬} *ব্যাংকিং নিউজ বিডি ডটকম*, 'আর্থিক প্রতিষ্ঠানে ছদ্মনামে হিসাব না খোলার নির্দেশনা জারি', ৩১ মে ২০২৩, <https://www.bankingnewsbd.com/instructions-not-open-accounts-anonymously-in-financial-institutions/> (১১ মে ২০২৫)। *বিডিনিউজ টয়োন্সিফোর ডটকম*, 'এমএফএসে 'হুন্ডি': ৪৮০ এজেন্টের হিসাব স্থগিত', <https://bangla.bdnews24.com/business/4m7x9zbdhw> (১১ মে ২০২৫)।

^{১২৭} মোঃ ইব্রাহীম খলিলুল্লাহ, 'কৃত্রিম বুদ্ধিমত্তা ও সাইবার অপরাধ: আইনি চ্যালেঞ্জ ও সমাধান', *ল-ইয়ারসরুবা বাংলাদেশ ডটকম*, ২৭ জানুয়ারি ২০২৫, <https://lawyersclubbangladesh.com/2025/01/27/কৃত্রিম-বুদ্ধিমত্তা-ও-সাই/> (১২ মে ২০২৫)। *দৈনিক জনকণ্ঠ*, 'কৃত্রিম বুদ্ধিমত্তা' আইন তৈরির পথে হাঁটছে বাংলাদেশ', <https://www.dailyjanakantha.com/science-technology/news/718689> (১২ মে ২০২৫)।

তাছাড়া সন্দেহজনক লেনদেন, হুন্ডি ও সন্ত্রাসী কার্যে অর্থায়ন^{২২৮} প্রতিরোধে এমএফএসপিসমূহ কর্তৃক এজেন্ট এবং পরিবেশকদের প্রশিক্ষণে ঘাটতি বিদ্যমান। জরিপে অংশগ্রহণকারী এজেন্টদের মধ্যে ৭৮.৬ শতাংশ হুন্ডি বা অর্থ পাচার এবং ৯০.৩ শতাংশ সন্দেহজনক লেনদেন ও সন্ত্রাসী কার্যে অর্থায়ন প্রতিরোধে সংশ্লিষ্ট এমএফএসপি থেকে কোনো প্রশিক্ষণ পায়নি (চিত্র ৮)।

চিত্র ৮: এজেন্টদের অর্থ পাচার ও সন্ত্রাসী কার্যে অর্থায়ন প্রতিরোধ বিষয়ক প্রশিক্ষণ প্রাপ্তির হার (%)



তবে কর্মঘণ্টা এবং উপার্জন ব্যাহত হওয়ার অজুহাতে এমএফএসপি'র এজেন্ট এবং পরিবেশকদের নিয়মিত প্রশিক্ষণ গ্রহণে অনাগ্রহকে প্রশিক্ষণ গ্রহণের ক্ষেত্রে অন্যতম চ্যালেঞ্জ হিসেবে এজেন্ট ও পরিবেশকগণ উল্লেখ করেছে। উপরন্তু আইনি বাধ্যবাধকতা না থাকায় এমএফএসপিসমূহ এজেন্ট ও পরিবেশকদের প্রশিক্ষণ প্রদানে গুরুত্ব দেয় না। তাছাড়া হুন্ডি প্রতিরোধে জনসাধারণের মধ্যে সচেতনতা বৃদ্ধিতে সরকার ও এমএফএসপি গ্রাহককে শুধু খুদে বার্তা পাঠানো ছাড়া জড়িতদের চিহ্নিত করা এবং আইনি ব্যবস্থা গ্রহণে দৃশ্যমান কার্যক্রম পরিলক্ষিত হয়নি।^{২২৯} এছাড়া নিয়ন্ত্রণ ও তদারকি প্রতিষ্ঠানসমূহের প্রায়োগিক ও কারিগরি জ্ঞান সম্পন্ন জনবল, যথাযথ প্রশিক্ষণের ঘাটতি বিদ্যমান এবং পারস্পরিক সহযোগিতা ও সময়ের ঘাটতির কারণে অর্থ পাচার ও আর্থিক অনিয়ম প্রতিরোধ চ্যালেঞ্জের সম্মুখীন।^{২৩০}

৩.২.৯ গ্রাহক সেবা

গ্রাহকসেবা নিশ্চিত করতে এমএফএসপিসমূহ বিগত বছরগুলোতে বিভিন্ন ধরনের উদ্যোগ গ্রহণ করেছে। এক্ষেত্রে গ্রাহকের অভিযোগ, লেনদেন-সংক্রান্ত জটিলতা ও প্রতারণা প্রতিরোধের লক্ষ্যে এমএফএসপিসমূহ প্রযুক্তিনির্ভর ব্যবস্থাকে অগ্রাধিকার দিয়েছে। এমএফএসপিসমূহ গ্রাহকসেবা নিশ্চিততে বেশকিছু সুবিধা যুক্ত করেছে - এদের মধ্যে ২৪/৭ কল সেন্টার এবং লাইভ চ্যাট সাপোর্ট চালু করা; ইন-অ্যাপ/ইউএসএসডি মাধ্যমে অভিযোগ দাখিলের সুবিধা; 'টিকিটিং সিস্টেম' চালু করা (প্রতিটি অভিযোগকে একটি ট্র্যাকিং নম্বর বা টিকেট আইডি প্রদান করে তার অগ্রগতি পর্যবেক্ষণ করা যায়); বিশেষ প্রশিক্ষণপ্রাপ্ত গ্রাহক সেবা প্রতিনিধি (সিএসআর) নিয়োগদান; ডিজিটাল চ্যাটবট ও আর্টিফিশিয়াল ইন্টেলিজেন্স (এআই) ব্যবহার করা; গ্রাহক অভিযোগ নিষ্পত্তির সময়সীমা নির্ধারণ করা; সাইবার নিরাপত্তা ও জালিয়াতি প্রতিরোধ সেল গঠন করা অন্যতম।

^{২২৮} যদি কোন ব্যক্তি বা সত্তা স্বেচ্ছায়, বৈধ বা অবৈধ উৎস হইতে, প্রত্যক্ষ বা পরোক্ষ যে কোনভাবে এই অভিপ্রায়ে অর্থ, সেবা বা অন্য যে কোন সম্পত্তি সরবরাহ, গ্রহণ, সংগ্রহ বা উহার এইরূপ ব্যবস্থা করে যে, উহার সম্পূর্ণ বা অংশবিশেষ সন্ত্রাসী কার্য পরিচালনায় ব্যবহৃত হবে বা/এবং সন্ত্রাসী ব্যক্তি বা সন্ত্রাসী সত্তা কর্তৃক যে কোন উদ্দেশ্যে ব্যবহৃত হবে বা/এবং ব্যবহৃত হইতে পারে মর্মে জ্ঞাত থাকে তাহলে ঐ ব্যক্তি বা সত্তা সন্ত্রাসী কার্যে অর্থায়নের অপরাধ সংঘটন করেছে বলে গণ্য হবে। বিস্তারিত দেখুন: সন্ত্রাস বিরোধী আইন, ২০০৯ (২০০৯ সালের ১৬ নং আইন), লেজিসলেটিভ ও সংসদ বিষয়ক বিভাগ, গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার, <http://bdlaws.minlaw.gov.bd/act-1009/section-39299.html?lang=bn> (১১ মে ২০২৫)।

^{২২৯} জামাল উদ্দিন, 'হুন্ডি প্রতিরোধে কী করছে সরকার?', *দৈনিক বাংলা ট্রিবিউন*, ১৪ এপ্রিল ২০২৪, <https://www.banglatribune.com/others/843344/হুন্ডি-প্রতিরোধে-কী-করছে-সরকার> (১১ মে ২০২৫)। শওকত হোসেন, 'হুন্ডি এখন কেন এত জনপ্রিয়', *দৈনিক প্রথম আলো*, ৯ অক্টোবর ২০২৩, <https://www.prothomalo.com/business/economics/trywzafxuq> (১১ মে ২০২৫)। রাইসুল ইসলাম, 'হুন্ডি কী, দেশে হুন্ডির বিস্তার থামছে না কেন?', *সময় নিউজ ডটটিভি*, ৩০ সেপ্টেম্বর ২০২২, <https://www.somoynews.tv/news/2022-09-30/হুন্ডি-কি-দেশে-কেন-থামছে-না-হুন্ডির-বিস্তার> (১১ মে ২০২৫)।

^{২৩০} সানাউল্লাহ সাকিব, 'বাণিজ্য: সন্দেহজনক লেনদেন বেশি হুন্ডি ও প্রতারণায়' *দৈনিক প্রথম আলো*, ১৭ মে ২০১৯, <https://www.prothomalo.com/business/সন্দেহজনক-লেনদেন-বেশি-হুন্ডি-ও-প্রতারণায়> (১৪ মে ২০২৫)।

৩.২.৯.১ কার্যকর গ্রাহক সেবা নিশ্চিত না করা

এমএফএসপিসমূহের কার্যকর গ্রাহকসেবা প্রদানে বেশ কিছু ঘাটতি এখনো বিদ্যমান, যা এই খাতের টেকসই ও নিরাপদ প্রসারে বাধা সৃষ্টি করেছে। এক্ষেত্রে কল সেন্টারের সীমিত সক্ষমতা ও দীর্ঘ সময় অপেক্ষার ফলে অনেক গ্রাহক কাজক্ষিত সেবা থেকে বঞ্চিত হয়।^{১০১} তাছাড়া অভিযোগ নিষ্পত্তির ক্ষেত্রে সময়ক্ষেপণ একটি বড় সমস্যা হিসেবে গ্রাহকদের কাছে বিবেচিত হয়েছে।^{১০২} অনেক সময় গ্রাহকরা লেনদেন সংক্রান্ত জটিলতার সমাধান পেতে কয়েক দিন অপেক্ষা করতে বাধ্য হন, যা তাদের মধ্যে আস্থার সংকট তৈরি করে।^{১০৩} তাছাড়া অধিকাংশ এমএফএসপি'র দ্রুত সাড়া দেওয়ার জন্য কাস্টমার কেয়ার, অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা এবং স্বচ্ছ তথ্যপ্রবাহের অভাব রয়েছে।^{১০৪} অধিকন্তু প্রযুক্তিগতভাবে ইন-অ্যাপ^{১০৫} অভিযোগ দাখিল প্রক্রিয়া অনেক ক্ষেত্রে জটিল এবং ব্যবহারকারীর ডিজিটাল সাক্ষরতার ঘাটতির কারণে সেবাটি কার্যকরভাবে ব্যবহার করতে ব্যর্থ হন অনেক গ্রাহক।^{১০৬} অনেক প্রতিষ্ঠান গ্রাহকের অভিযোগের স্ট্যাটাস বা ফলো-আপ সঠিকভাবে জানায় না, যার ফলে অভিযোগ সমাধানের স্বচ্ছতা নিয়েও প্রশ্ন থেকে যায়। এছাড়া যদিও ২৪/৭ সেবা প্রদান করা হয় বলে দাবি করা হয়, বাস্তবে কিছু এমএফএসপি'র সেবা রাত বা ছুটির দিনে সেবা সীমিত থাকে, যা জরুরি মুহূর্তে বড় প্রতিবন্ধকতা সৃষ্টি করে।

জরিপে ব্যক্তিগত হিসাবধারীদের ১৪.৩ শতাংশ মোবাইল আর্থিক সেবা নিতে বিভিন্ন ধরনের সমস্যার সম্মুখীন হয়েছে, তাদের মধ্যে ৩৩.৫ শতাংশ নেটওয়ার্ক সংক্রান্ত সমস্যা, ২২.২ শতাংশ প্রাপকের হিসাবে/অ্যাকাউন্টে পাঠানো অর্থ জমা না হওয়া, ২০.৩ শতাংশ ভুল নম্বরে টাকা চলে যাওয়া এবং ১৩.৯ শতাংশ অ্যাকাউন্ট সাময়িক বন্ধ হয়ে যাওয়া ইত্যাদি ধরনের সমস্যার সম্মুখীন হয়েছে (চিত্র ৯)। জরিপে ব্যক্তিগত হিসাবধারী পুরুষদের (১৩.৮ শতাংশ) তুলনায় নারীরা (১৫.৮ শতাংশ) অধিক হারে সমস্যার সম্মুখীন হয়েছে।

^{১০১} দৈনিক আজাদী, 'সমস্যা সমাধানে কল সেন্টার চাহিদা বেড়েছে, আগ্রহ কমেছে তরুণদের', ১ মে ২০২৪, <https://dainikazadi.net/সমস্যা-সমাধানে-কল-সেন্টার/> (১১ মে ২০২৫)।

^{১০২} দৈনিক ঢাকা পোস্ট, 'আর্থিক প্রতিষ্ঠানের গ্রাহকদের অভিযোগ দ্রুত নিষ্পত্তির নির্দেশ', ২৭ জুন ২০২২, <https://www.dhakapost.com/economy/125316> (১১ মে ২০২৫)।

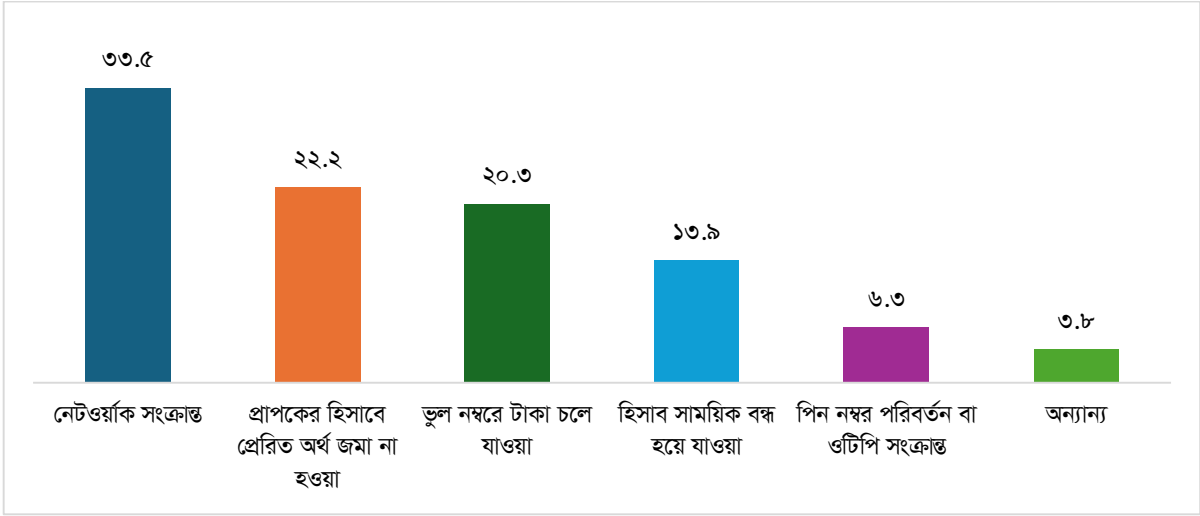
^{১০৩} *Mobile Financial Services: Opportunities & Challenges*, Bangladesh Bank, 5 January 2020, <https://www.slideserve.com/sylvestermaldonado/mobile-financial-services-opportunities-amp-challenges-in-bangladesh-powerpoint-ppt-presentation> (১৪ মে ২০২৫)।

^{১০৪} Sharif, M., Al Javed, A., Abdullah, S., "Elias, M., Pecho, R.D.S., Khan, N.U.A., Hasna Era, A.U. (2024). Customer Satisfaction Towards Mobile Financial Services (MFS): A Systematic Case Study of Bkash in Bangladesh Perspective", *International Journal of Empirical Research Methods*, Vol. 2(2), pp-170-178, <https://doi.org/10.59762/ijerm205275792220240705094355> (১৪ মে ২০২৫)। Ashikur Rahman & Azmia Rede, "State of DFS Consumer Protection in Bangladesh", *Policy Research Institute of Bangladesh (PRI) and Friedrich Naumann Foundation for Freedom (FNF)*, https://www.academia.edu/75132519/State_of_DFS_Consumer_Protection_in_Bangladesh (১৪ মে ২০২৫)।

^{১০৫} ইন-অ্যাপ (In-app) সেবা বলতে এমন একটি মোবাইল অ্যাপ্লিকেশনের অভ্যন্তরীণ ফিচার বা কার্যক্রমকে বোঝানো হয়, যা ব্যবহারকারীর অ্যাপের ভেতর থেকেই নির্দিষ্ট কাজ সম্পন্ন করতে সহায়তা করে – বাইরের কোনো মাধ্যম বা ওয়েবসাইটে না গিয়ে। ইন-অ্যাপ প্রযুক্তি ব্যবহারকারীর অভিজ্ঞতা সহজ, দ্রুত ও নিরবচ্ছিন্ন করে তোলে। বিস্তারিত দেখুন: Sudeep Srivastava, "26 Best Mobile Banking App Features to Stand Out in the Market", *Appinventiv*, India, 18 February 2025, <https://appinventiv.com/blog/mobile-banking-app-features/> (১১ মে ২০২৫)।

^{১০৬} Afnaan Ahmed, S.M. Raihan Uddin and S.M. Rifat Hassan, "Factors Affecting Consumer Behaviour in Mobile Financial Services in Bangladesh", *Asia-Pacific Sustainable Development Journal*, Vol. 29, No. 1, May 2022, https://unescap.org/sites/default/d8files/2022-06/APSDJ%20Vol.%2029%2C%20No.%201%2C%20May%202022-pp143-167_Rev.pdf (১৪ মে ২০২৫)।

চিত্র ৯: ব্যক্তিগত এমএফএস হিসাবধারীদের সমস্যার ধরন (%)



এমএফএস ব্যবহার করতে সমস্যার সম্মুখীন হওয়া ব্যক্তিগত হিসাবধারীদের মধ্যে ৪১.২ শতাংশ বিভিন্ন মাধ্যমে সমস্যা সম্পর্কে অবহিত করেছে, তাদের মধ্যে এজেন্ট বা ডিস্ট্রিবিউটরের কাছে ৫৭.৭ শতাংশ, গ্রাহক সেবা কেন্দ্রে ৪৬.২ শতাংশ, হটলাইনে ২১.২ শতাংশ অভিযোগ করেছে (সারণি ১৪)। তবে সমস্যা সম্পর্কে অবহিত করা গ্রাহকদের মধ্যে ৬১.৯ শতাংশ সংশ্লিষ্ট এমএফএসপি'র কাছ থেকে সমস্যার সমাধান পায়নি।

সারণি ১৪: ব্যক্তিগত হিসাবধারীদের সমস্যা সম্পর্কে অবহিত করার মাধ্যম* (%)

সমস্যা সম্পর্কে অবহিত করার মাধ্যম*	নারী	পুরুষ	সার্বিক
এজেন্টের কাছে	৫০.০	৫১.৩	৫১.০
ডিস্ট্রিবিউটরের কাছে	০.০	৯.২	৬.৭
সশরীরে প্রতিষ্ঠানের গ্রাহক সেবা কেন্দ্র	৪৬.৪	৪৬.১	৪৬.২
প্রতিষ্ঠানের হটলাইন নম্বর	১০.৭	২৫.০	২১.২
আইন শৃঙ্খলা রক্ষাকারী বাহিনীর কাছে	৩.৬	৩.৯	৩.৮
বাংলাদেশ ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট বিভাগে	৩.৬	১.৩	১.৯
অন্যান্য	০.০	২.৬	১.৯
সার্বিক	২৬.৯	৭৩.১	১০০.০

*একাধিক উত্তর প্রযোজ্য ছিল।

৩.২.১০ নারী ও প্রান্তিক জনগোষ্ঠীর জন্য অন্তর্ভুক্তিমূলক সেবা নিশ্চিত চ্যালেঞ্জ

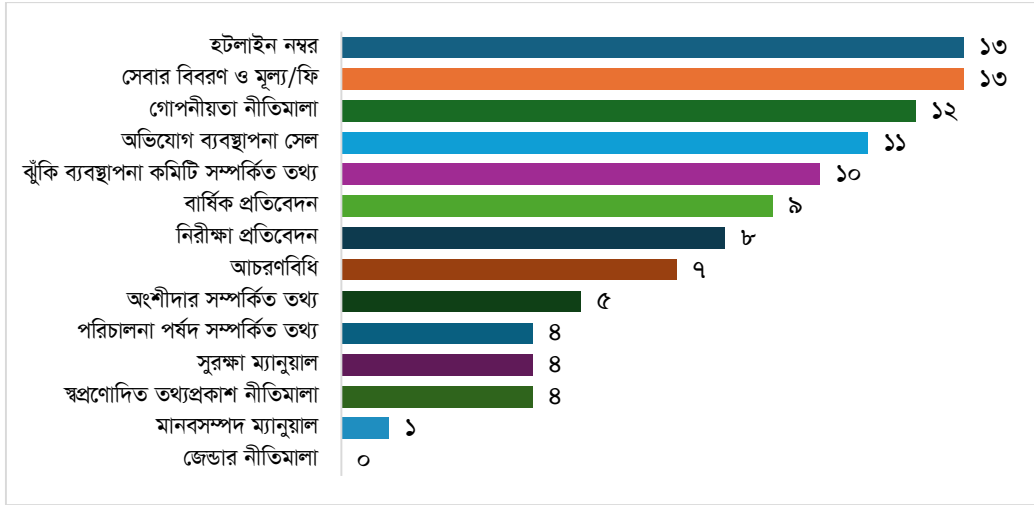
নারী ও প্রান্তিক জনগোষ্ঠী, বিশেষ করে নিম্ন আয়ের মানুষের আর্থিক অন্তর্ভুক্তি নিশ্চিত করা মোবাইল আর্থিক সেবার অন্যতম প্রধান উদ্দেশ্য হলেও, এ লক্ষ্য অর্জনে এখনও নানা ধরনের চ্যালেঞ্জ বিদ্যমান। বাংলাদেশে এমএফএস ব্যবহারকারীদের মধ্যে নারীর অন্তর্ভুক্তি এখনও অনেক কম। বাংলাদেশ ব্যাংকের এক প্রতিবেদন অনুযায়ী, মোট নিবন্ধিত এমএফএস হিসাবধারীর মধ্যে পুরুষ ৫৮.৪ শতাংশ ও নারী ৪১.৬ শতাংশ। অন্যদিকে এমএফএস-এর অ্যাপ ও ইউএসএসডি প্ল্যাটফর্মগুলো দৃষ্টিহীন ও শারীরিকভাবে প্রতিবন্ধীদের জন্য উপযোগী নয়। তাছাড়া অধিকাংশ অ্যাপ্লিকেশন ও এর মেনু ইংরেজি ভাষাভিত্তিক হওয়ায় নিরক্ষর ও স্বল্প শিক্ষিত ব্যবহারকারীদের জন্য তা সহজবোধ্য নয়। জরিপে গ্রামাঞ্চলের ৬৫.৭ শতাংশ ব্যক্তিগত হিসাবধারী এমএফএস হিসাব খোলার ক্ষেত্রে অন্যের সহায়তা নিয়েছে। পাশাপাশি শহরাঞ্চলের (৪৯.৯ শতাংশ) তুলনায় গ্রামাঞ্চলে (৩৬.৪ শতাংশ) অ্যাপ ব্যবহার করে লেনদেনের হার কম। যেহেতু গ্রামাঞ্চলের গ্রাহকেরা অধিক হারে ইউএসএসডি কোড ব্যবহার করে লেনদেন করতে বাধ্য হন সেহেতু তাদের শহরাঞ্চলের ব্যবহারকারীদের তুলনায় অতিরিক্ত ফি/চার্জ বহন করতে হয়। এছাড়া এমএফএস-এর উচ্চ সেবামূল্য প্রান্তিক ও স্বল্প আয়ের মানুষের ওপর অতিরিক্ত আর্থিক বোঝা তৈরি করেছে - জরিপে অংশগ্রহণকারী নারী হিসাবধারীদের ৮৬.৭ শতাংশ এবং গ্রামাঞ্চলের হিসাবধারীদের ৭৫ শতাংশ এই সেবামূল্যকে তাদের জন্য বেশি বলে অভিমত দিয়েছেন।

৩.৩ স্বচ্ছতা

বাংলাদেশে মোবাইল আর্থিক সেবা খাতে স্বচ্ছতা নিশ্চিত করা অত্যন্ত জরুরি, কারণ এই খাতের দ্রুত সম্প্রসারণের সঙ্গে সঙ্গে প্রতারণা, অতিরিক্ত চার্জ আর তথ্য গোপনের মতো সমস্যা বাড়ছে। ব্যবস্থাপনায় স্বচ্ছতা থাকলে গ্রাহকরা সেবার শর্ত, চার্জ, ও লেনদেন সম্পর্কিত তথ্য সহজে জানতে পারে এবং নিরাপদভাবে সেবা গ্রহণ করতে পারে। একইসঙ্গে, নিয়ন্ত্রক সংস্থাগুলোও কার্যকরভাবে তদারকি করতে পারে, যা মানিলন্ডারিং ও সন্ত্রাসী কার্যক্রমে অর্থায়ন প্রতিরোধে সহায়ক। ফলে, একটি জবাবদিহিমূলক ও আস্থাভিত্তিক ডিজিটাল অর্থনীতি গড়ে উঠে। তবে, বাংলাদেশের মোবাইল আর্থিক সেবা খাতে স্বচ্ছতা অভাব একটি গুরুতর চ্যালেঞ্জ হিসেবে দেখা দিয়েছে। তথ্য প্রকাশে সীমাবদ্ধতা ও তথ্যপ্রবাহে স্বচ্ছতায় ঘাটতি এই খাতের বিশ্বাসযোগ্যতা এবং তদারকি প্রতিষ্ঠানের সক্ষমতা ও কার্যকরতাকে প্রশ্নবিদ্ধ করেছে। বর্তমানে ব্যাংক-নেতৃত্বাধীন নয়টি এমএফএসপি'র 'ডেডিকেটেড' বা স্বতন্ত্র ওয়েবসাইট নেই। এতে করে সাধারণ গ্রাহক, গবেষক বা নীতিনির্ধারকদের পক্ষে প্রতিষ্ঠানসমূহের কার্যক্রম, নিয়মনীতি, পরিচালন কাঠামো এবং আর্থিক বিবরণ ইত্যাদি সম্পর্কে প্রয়োজনীয় তথ্য সংগ্রহ করা কঠিন হয়ে পড়ে। এছাড়া, এমএফএসপি পরিচালনায় সংশ্লিষ্ট পক্ষসমূহের মধ্যে সম্পাদিত বিভিন্ন গুরুত্বপূর্ণ চুক্তিপত্র ও জনসমক্ষে প্রকাশ করা হয়নি। উদাহরণস্বরূপ, 'নগদ'-এর সঙ্গে ডাক বিভাগের চুক্তি^{১০৭} এবং বাংলাদেশ ব্যাংকের সঙ্গে ভেলওয়্যার লিমিটেড ও প্রাইম হোল্ডিং এলএলসি'র সঙ্গে সম্পাদিত চুক্তি^{১০৮} বা এ সংক্রান্ত কোনও নিরীক্ষাযোগ্য বিবরণী প্রকাশ করা হয়নি।

এমএফএস অ্যাপসমূহে গ্রাহকদের লেনদেন সংক্রান্ত পরিপূর্ণ তথ্য প্রদানে ঘাটতি বিদ্যমান। অধিকাংশ অ্যাপে সর্বোচ্চ তিন থেকে ছয় মাস পর্যন্ত লেনদেন বিবরণী পাওয়া গেলেও তার পূর্বের লেনদেন সংক্রান্ত তথ্য কীভাবে পাওয়া যাবে, সে সম্পর্কে কোনো নির্দিষ্ট নির্দেশনা বা প্রক্রিয়া উল্লেখ করা হয় না। অনেক সময় গ্রাহকদের অনুরোধে তথ্য সরবরাহ করতে দীর্ঘ সময় লাগে এবং কখনো কখনো আংশিক বা অসম্পূর্ণ তথ্য সরবরাহ করা হয়। এতে করে গ্রাহকের অর্থনৈতিক নিরাপত্তা ও প্রতিষ্ঠানের স্বচ্ছতার ওপর নেতিবাচক প্রভাব পড়ে। অধিকাংশ এমএফএসপি তাদের মোট গ্রাহক সংখ্যা প্রকাশ করে না, যা বাজার বিশ্লেষণ ও নীতিগত সিদ্ধান্ত গ্রহণে প্রতিবন্ধকতা সৃষ্টি করে। একইভাবে, অধিকাংশ প্রতিষ্ঠান জেডার নীতিমালা, মানবসম্পদ ব্যবস্থাপনা নির্দেশিকা, পরিচালনা পর্ষদের গঠন ও কার্যক্রম সংক্রান্ত তথ্যও জনসমক্ষে উন্মুক্ত করে না (চিত্র ১০)।

চিত্র ১০: এমএফএসপি'র ওয়েবসাইটে প্রকাশিত প্রাতিষ্ঠানিক তথ্য প্রকাশ (এমএফএসপি'র সংখ্যা)



^{১০৭} গালিব ইবনে আনোয়ার আজীম, “‘নগদ’ নিয়ে যেসব প্রশ্নের উত্তর পাওয়া বাকি”, *দৈনিক প্রথম আলো*, ২২ সেপ্টেম্বর ২০২৪,

<https://www.prothomalo.com/opinion/h9ukqako9c> (২৭ জানুয়ারি ২০২৫)। কাদির কল্লোল; ‘নগদ: মোবাইল ব্যাংকিং কোম্পানির মালিকানা নিয়ে আইনগত জটিলতা কোথায়?’, *বিবিসি বাংলা*, ৯ সেপ্টেম্বর ২০২১, <https://www.bbc.com/bengali/news-58492418> (২৭ জানুয়ারি ২০২৫)। *দৈনিক প্রথম আলো*, ‘মোবাইল ব্যাংকিং: নগদের কার্যক্রম কেন বেআইনি নয়: হাইকোর্ট’, ৩ নভেম্বর ২০২২,

<https://www.prothomalo.com/business/bank/wikyfibjug> (২৭ জানুয়ারি ২০২৫)।

^{১০৮} মাহফুজ উল্লাহ বাবু, ‘বিনিময়: রাষ্ট্রীয় অর্থায়নের এক ডিজিটাল প্ল্যাটফর্মকে যেভাবে ব্যক্তিগত লাভের যন্ত্রে পরিণত করা হয়েছিল’, *দি বিজনেস স্ট্যান্ডার্ড*, ১২ ফেব্রুয়ারি ২০২৫, <https://www.tbsnews.net/bangla/অর্থনীতি/news-details-310931> (২৭ জানুয়ারি ২০২৫)।

বিডিনিউজ ট্রয়েন্টিফোর ডটকম, ‘এমএফএস-ব্যাংকের আন্তঃলেনদেনের প্ল্যাটফর্ম ‘বিনিময়’ চালু’, ১৩ নভেম্বর ২০২২,

<https://bangla.bdnews24.com/business/u60kqyh3j7> (২৭ জানুয়ারি ২০২৫)।

৩.৪ অনিয়ম-দুর্নীতি

বাংলাদেশে মোবাইল আর্থিক সেবা খাত ডিজিটাল লেনদেন ও আর্থিক অন্তর্ভুক্তির একটি গুরুত্বপূর্ণ মাধ্যম হিসেবে বিকশিত হলেও, এই খাতে অনিয়ম ও দুর্নীতি একটি ক্রমবর্ধমান উদ্বেগের বিষয় হয়ে উঠেছে। একদিকে প্রযুক্তি-নির্ভর এই সেবা গ্রামীণ ও প্রান্তিক জনগোষ্ঠীর মধ্যে আর্থিক সেবা পৌঁছে দিচ্ছে। অন্যদিকে আইনি বিধি-বিধান লঙ্ঘন জনিত অনিয়ম-দুর্নীতি, এমএফএস ব্যবহার করে জালিয়াতি/প্রতারণা, অনলাইন জুয়া ও ছুডি/অর্থ পাচার, সামাজিক সুরক্ষা ভাতা ও শিক্ষা উপবৃত্তি বিতরণ এবং আন্তঃলেনদেন প্ল্যাটফর্ম তৈরি ও পরিচালনায় অনিয়ম-দুর্নীতি সহ এজেন্ট পর্যায় থেকে শুরু করে সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠানগুলোর অভ্যন্তরেও নানামুখী অনিয়ম-দুর্নীতি লক্ষ্য করা গেছে।^{১৩৬}

৩.৪.১ সংশ্লিষ্ট আইনি বিধান লঙ্ঘন

বাংলাদেশ মোবাইল ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস (এমএফএস) রেগুলেশন, ২০২২ অনুযায়ী এমএফএসপি সমূহকে বেশ কিছু আইনি বিধান পরিপালন করতে হয়। এই বিধিবিধানের মাধ্যমে বিনিয়োগ, পরিচালন কাঠামো, অংশীদারিত্ব, গ্রাহক অন্তর্ভুক্তি ও অধিকার সংরক্ষণ, লেনদেনের স্বচ্ছতা বজায় রাখা, অর্থ পাচার প্রতিরোধ, প্রতারণাসহ বিভিন্ন ক্ষেত্রে নিয়ন্ত্রণের বিধান করা হয়েছে। তাছাড়া এমএফএসপি পরিচালনা করতে জাতীয় সম্প্রচার নীতিমালা, ২০১৪, বাংলাদেশ ট্রেডমার্ক আইন (সংশোধিত) ২০১৫ এবং 'মানিলান্ডারিং প্রতিরোধ বিধিমালা, ২০১৯' সহ কয়েকটি গুরুত্বপূর্ণ আইন, নীতিমালা ও সার্কুলার এমএফএস খাতের আইনি কাঠামোর অংশ। কিছুক্ষেত্রে এই আইনি বিধানগুলো পরিপালন না করলে বিভিন্ন ধরনের শাস্তি ও জরিমানার বিধান রয়েছে। তবে আইন বাস্তবায়নের ক্ষেত্রে বিভিন্ন বিধি লঙ্ঘনের ঘটনা ঘটেছে, যা এমএফএস খাতের নিরাপত্তা ও কার্যকারিতা প্রশ্নবিদ্ধ করেছে।

৩.৪.১.১ ব্যবসায় অনুমোদন/লাইসেন্স সম্পর্কিত বিধি লঙ্ঘন

'বাংলাদেশ মোবাইল ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস (এমএফএস) রেগুলেশন, ২০১৮' ৬(১) ধারা অনুযায়ী তফসিলি বাণিজ্যিক ব্যাংক সরাসরি বা ব্যাংকের অন্তর্গত প্রতিষ্ঠানই শুধু এমএফএস পরিচালনার অনুমোদন প্রাপ্ত হবে। তবে এই রেগুলেশনের সুস্পষ্ট বাধ্যবাধকতা থাকা সত্ত্বেও ডাক বিভাগের 'নগদ'কে এমএফএস পরিচালনার অনুমতি প্রদান করা হয়, যা একটি গুরুত্বপূর্ণ নীতিগত ব্যত্যয় হিসেবে পরিগণিত হয়েছে। অর্থাৎ এমএফএস বিধিমালায় ব্যাংক ব্যতীত অন্যান্য প্রতিষ্ঠানের নেতৃত্বে এমএফএসপি অনুমোদনের সুযোগ না থাকলেও বিধি লঙ্ঘন করে ডাক বিভাগের 'নগদ'কে কার্যক্রম পরিচালনার অনুমতি প্রদান করা হয়।^{১৩৭} অপরদিকে ডাক বিভাগ কর্তৃক কোনো সাবসিডিয়ারি প্রতিষ্ঠা না করে সরাসরি মোবাইল ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিস হিসেবে 'নগদ' চালু করে, এমএফএস রেগুলেশনের মৌলিক কাঠামো লঙ্ঘন।

এছাড়া বাংলাদেশ মোবাইল ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস (এমএফএস) রেগুলেশন, ২০২২ এ ৭(৩) অনুযায়ী আবেদনকারী প্রতিষ্ঠান অনাপত্তি সনদ (নো অবজেকশন সার্টিফিকেট বা এনওসি) পাওয়ার পর শুধু অবকাঠামো স্থাপনের অনুমতি পায়,^{১৩৮} তবে কোনো গ্রাহক অন্তর্ভুক্তি ও আর্থিক লেনদেন কার্যক্রম পরিচালনা করতে পারবে না। এই বিধান মোতাবেক এমএফএসপি সমূহ কার্যক্রম শুরু করার জন্য বাংলাদেশ ব্যাংকের পূর্ণাঙ্গ অনুমোদন এবং অন্যান্য প্রাসঙ্গিক লাইসেন্স গ্রহণ বাধ্যতামূলক। তবে অনাপত্তি সনদ নিয়ে 'নগদ' সহ কোনো কোনো এমএফএসপি গ্রাহক অন্তর্ভুক্তি সহ অন্যান্য আর্থিক কার্যক্রম পরিচালনা করেছে, যা বিধিমালার সুস্পষ্ট

^{১৩৬} Anis Mahmud Anik, 'The Role of MFS: Transparency & Accountability in Government Aid Disbursement', *Business Inspection*, 21 August 2021, <https://businessinspection.com.bd/the-role-of-mfs-in-the-distribution-of-government-allowances-2> (১৫ মে ২০২৫)।

^{১৩৭} বাংলাদেশে মোবাইল আর্থিক সেবা প্রদানকারীরা শুধুমাত্র দেশের তফসিলি বাণিজ্যিক ব্যাংকের নেতৃত্বে থাকবে। ইতিমধ্যে অপারেশনে রয়েছে এরকম বাণিজ্যিক ব্যাংকসমূহ তাদের বিদ্যমান এমএফএসপি'র লাইসেন্সের সাথে চালিয়ে যাওয়ার অনুমতি প্রাপ্ত হবে অথবা তারা চাইলে একটি সাবসিডিয়ারি সংস্থা গঠন করে এমএফএস কার্যক্রম পরিচালনা করতে পারবে। তবে নতুন আবেদনকারীদের ক্ষেত্রে তফসিলি বাণিজ্যিক ব্যাংকসমূহকে সাবসিডিয়ারি গঠন করতে হবে। বিস্তারিত দেখুন: বাংলাদেশ মোবাইল ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস (এমএফএস) রেগুলেশন, ২০১৮, পেমেট সার্ভিস ডিপার্টম্যান্ট (পিএসডি), বাংলাদেশ ব্যাংক, পৃষ্ঠা ১২, <https://www.bb.org.bd/mediaroom/circulars/psd/jul302018psd104e.pdf> (২৭ ফেব্রুয়ারি ২০২৫)।

^{১৩৮} নতুন আবেদনকারীদের জন্য দুটি পর্যায়ে অনুমোদন প্রদান করা হবে। প্রাথমিক পর্যায়ে, অবকাঠামো স্থাপনের জন্য অনাপত্তি সনদ (এনওসি) দেওয়া হবে। দ্বিতীয় পর্যায়ে, কার্যক্রম শুরু করার জন্য লাইসেন্স প্রদান করা হবে। পরিকাঠামো স্থাপনের জন্য NOC পাওয়ার এক বছরের মধ্যে আবেদনকারীকে বাংলাদেশ ব্যাংকের পিএসডি থেকে ব্যবসা শুরু করার লাইসেন্স নিতে হবে। বিস্তারিত দেখুন: বাংলাদেশ মোবাইল ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস (এমএফএস) রেগুলেশন, ২০২২, পেমেট সার্ভিস ডিপার্টম্যান্ট (পিএসডি), বাংলাদেশ ব্যাংক, পৃষ্ঠা ৬-৭, <https://www.bb.org.bd/mediaroom/circulars/psd/feb152022psd04e.pdf> (২৭ ফেব্রুয়ারি ২০২৫)।

লক্ষ্যন। তাছাড়া বিধান না থাকলেও বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক ডাক বিভাগকে ‘নগদ’ পরিচালনার ‘অন্তর্বর্তী লাইসেন্স’ প্রদান এবং ২০২০ - ২০২৪ সাল পর্যন্ত সাবসিডিয়ারি গঠনের শর্তে মোট ছয় (০৬) বার মেয়াদ বৃদ্ধি করা হয় যা বর্তমান চলমান রয়েছে।

৩.৪.১.২ পরিচালন প্রক্রিয়া সম্পর্কিত বিধি লক্ষ্যন

২০১৯ সালে আনুষ্ঠানিকভাবে ‘নগদ’ মোবাইল আর্থিক সেবা চালু হয়। এটি ডাক বিভাগের অধীন একটি ‘পাবলিক-প্রাইভেট পার্টনারশিপ বা পিপিপি’ মডেলে পরিচালিত এমএফএস প্ল্যাটফর্ম। মূলত, ‘নগদ’-এর প্রযুক্তিগত ও বাণিজ্যিক অংশীদার হিসাবে ‘থার্ড ওয়েভ টেকনোলজিস লিমিটেড’ (বর্তমানে নগদ লিমিটেড) নামক একটি বেসরকারি প্রতিষ্ঠানের সাথে রাজস্ব ভাগাভাগির ভিত্তিতে চুক্তি করে ডাক বিভাগ। এই চুক্তি পিপিপি’র অধীনে হলেও, এটি বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক অনুমোদনপ্রাপ্ত নয় এবং কোনো ব্যাংক নেতৃত্বাধীন বা সাবসিডিয়ারি কাঠামোর আওতাভুক্তও নয়। ফলে এমএফএস পরিচালনায় ব্যাংক-নির্ভর (ব্যাংক ডিপেন্ডেন্ট) নিয়ন্ত্রণ কাঠামোকে পাশ কাটিয়ে একটি বেসরকারি প্রতিষ্ঠানকে কার্যত প্রধান নিয়ন্ত্রক হিসেবে কাজ করার সুযোগ তৈরি করে দেয়, যা এমএফএস বিধিমালার মৌলিক উদ্দেশ্য ও স্বচ্ছতা প্রতিষ্ঠায় প্রতিবন্ধকতা তৈরি করেছে। থার্ড ওয়েভ টেকনোলজিস লিমিটেড বা নগদ লিমিটেডের অধীনে পরিচালিত হওয়ায় ‘নগদ’ কিছু প্রযুক্তিগত ও কারিগরি সুবিধা পেয়েছে, যার ফলে গ্রাহকদেরকে দ্রুত সেবা প্রদান করা সম্ভব হয়েছে। তবে, বাংলাদেশ ব্যাংকের অনুমোদন ছাড়া এই ‘পিপিপি মডেলে’ দীর্ঘদিন কার্যক্রম পরিচালনা করায় নীতিমালার স্বচ্ছতা ও নিয়ন্ত্রণ কাঠামো নিয়ে প্রশ্ন উঠেছে। তাছাড়া এই চুক্তি ‘নগদ’ পরিচালনায় একটি বেসরকারি প্রতিষ্ঠানকে কার্যত প্রধান নিয়ন্ত্রকের ভূমিকা রাখার সুযোগ করে দিয়েছে, যা এ খাতের নীতিমালা অনুসরণ ও আর্থিক নিয়ন্ত্রণ ও তদারকিতে প্রতিবন্ধকতা সৃষ্টি করেছে।

তাছাড়া ‘নগদ’ পরিচালনায় বিধিবহির্ভূতভাবে থার্ড ওয়েভ টেকনোলজিস লিমিটেড বা বা নগদ লিমিটেডের একক কর্তৃত্ব প্রতিষ্ঠা হয়েছে। থার্ড ওয়েভ টেকনোলজিস লিমিটেড কর্তৃক দীর্ঘদিন ধরে ডাক বিভাগের প্রত্যক্ষ অংশগ্রহণ ও তদারকি ছাড়াই ‘নগদ’-এর নানাবিধ বাণিজ্যিক ও প্রযুক্তিগত সিদ্ধান্ত নিয়েছে। বিশেষ করে সেবামূল্য নির্ধারণ (চার্জেস এন্ড ফিস), গ্রাহক নীতিমালা (টার্মস এন্ড কন্ডিশনস) এবং আর্থিক ব্যবস্থাপনা ও বিনিয়োগ কৌশল (ফাইন্যান্সিয়াল ম্যানেজমেন্ট এন্ড ইনভেস্টমেন্ট স্ট্র্যাটেজিস)। এসব ক্ষেত্রে সিদ্ধান্ত গ্রহণ করা হয়েছে ডাক বিভাগের অনুমতি ব্যতিরেকে, যা রাষ্ট্রীয় সেবার কাঠামো ও আর্থিক শৃঙ্খলার পরিপন্থি।

৩.৪.১.৩ ‘ই-মানি’ এবং ‘ট্রাস্ট-কাম-সেটেলমেন্ট’ সংক্রান্ত বিধি লক্ষ্যন

বাংলাদেশ মোবাইল ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস (এমএফএস) রেগুলেশন্স, ২০২২ এর ৭(৫)^{১৪২} ধারা লক্ষ্যন করে ‘নগদ’ কর্তৃক ট্রাস্ট-কাম-সেটেলমেন্ট বা ট্রাস্ট ফান্ডে জমা রাখা অর্থের চেয়ে বাজারে অতিরিক্ত প্রায় ৬৪৫ কোটি টাকার ‘ই-মানি’ বা ‘ডিজিটাল মানি’ তৈরি করে, যা গ্রাহকদের অর্থের ঝুঁকি বাড়িয়েছে।^{১৪৩} এছাড়া থার্ড ওয়েভ টেকনোলজিস লিমিটেড (নগদ লিমিটেড) কর্তৃক বিধি লক্ষ্যন করে ‘নগদ’ এর ট্রাস্ট ফান্ডে গচ্ছিত গ্রাহকের অর্থকে জামানত দেখিয়ে ঋণ গ্রহণ করা হয়।^{১৪৪} পরবর্তীতে বাংলাদেশ ব্যাংকের আপত্তিতে ডাক বিভাগ কর্তৃক বিধিবহির্ভূতভাবে ঋণ পরিশোধের দায়ভার গ্রহণ।

^{১৪২} মোট ইস্যুকৃত ‘ই-মানি’র পরিমাণ অবশ্যই দিন শেষে ‘ট্রাস্ট-কাম-সেটেলমেন্ট ফান্ড’ বা ‘ট্রাস্ট ফান্ড’ এবং সরকারী সিকিউরিটিজে জমাকৃত নগদ অর্থের কম বা সমান হতে হবে। বিস্তারিত দেখুন: বাংলাদেশ মোবাইল ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস (এমএফএস) রেগুলেশন্স ২০১৮, পেমেট সার্ভিস ডিপার্টমেন্ট, বাংলাদেশ ব্যাংক; পৃষ্ঠা ৭-৮, <https://www.bb.org.bd/mediaroom/circulars/psd/feb152022psd04e.pdf> (২৮ ফেব্রুয়ারি ২০২৫)।

^{১৪৩} দৈনিক প্রথম আলো, ‘বেশি ডিজিটাল টাকা তৈরি করেছে নগদ, প্রতারণা ঠেকাতে প্রশাসক নিয়োগ: গভর্নর’, ২২ আগস্ট ২০২৪, <https://www.prothomalo.com/business/bank/hn4pnw9iqx> (২৮ ফেব্রুয়ারি ২০২৫)। সানাউল্লাহ সাকিব, ‘নগদের ৪১ পরিবেশক, ২৪ হাজার এজেন্ট ও ৬৪৩ কর্মকর্তা বরখাস্ত’, দৈনিক প্রথম আলো, ১৯ ডিসেম্বর ২০২৪, <https://www.prothomalo.com/business/bank/th77rr8ade> (২৮ ফেব্রুয়ারি ২০২৫)। দৈনিক ভোরের কাগজ, ‘নগদের ডিজিটাল জালিয়াতি: ৪১ পরিবেশক, ২৪ হাজার এজেন্ট ও ৬৪৩ কর্মকর্তা বরখাস্ত’, ১৯ ডিসেম্বর ২০২৪, <https://www.bhorerkagoj.com/crime/760400> (২৮ ফেব্রুয়ারি ২০২৫)।

^{১৪৪} গালিব ইবনে আনোয়ারুল আজীম; “নগদ’ নিয়ে যেসব প্রশ্নের উত্তর পাওয়া বাকি”, দৈনিক প্রথম আলো, ২২ সেপ্টেম্বর ২০২৪, <https://www.prothomalo.com/opinion/h9ukqako9c> (২৮ ফেব্রুয়ারি ২০২৫)। জেবুন নেসা আলো এবং রেজাউল করিম, ‘নগদ নিয়ে সংকটে ডাক বিভাগ, ঝুঁকিতে গ্রাহকের টাকা: গ্রাহকের অর্থ বন্ধক রেখে নেওয়া ঋণ আনাদায়ে ৩১৭ কোটি টাকার ঘাটতি তৈরি করে বাংলাদেশ ব্যাংক ও ডাক বিভাগের সঙ্গে জটিলতায় জড়িয়েছে নগদ’, দি বিজনেস স্ট্যান্ডার্ড, ২৮ আগস্ট ২০২২, <https://www.tbsnews.net/bangla/অর্থনীতি/news-details-107914> (২৮ ফেব্রুয়ারি ২০২৫)।

৩.৪.২ নিয়মবহির্ভূত প্রক্রিয়ায় মালিকানা প্রতিষ্ঠা এবং ব্যবসা পরিচালনা

নগদ দখলের প্রাথমিক পদক্ষেপ হিসেবে ‘নগদ’-এর সাদৃশ্যপূর্ণ নামে বাংলাদেশ থার্ড ওয়েভ টেকনোলজিস লিমিটেডের নাম পরিবর্তন করে ‘নগদ লিমিটেড’ নামকরণ করা হয় এবং ‘যৌথমূলধন কোম্পানি ও ফার্মসমূহের পরিদপ্তর বা আরজেএসসি’ থেকে তা অনুমোদন করা করা হয় (সারণি ১৫)। অথচ ট্রেডমার্ক (সংশোধন) আইন, ২০১৫ এর ১০ (৫) ধারা অনুযায়ী সুপরিচিত কোনো নিবন্ধিত পণ্য বা সেবা অন্য কোনো ট্রেডমার্কের সাদৃশ্যপূর্ণ ট্রেডমার্ক/নাম নিবন্ধন করা যাবে না।^{১৪৫} তবে নগদ লিমিটেডের স্বত্বাধিকারী (যাদের মধ্যে তৎকালীন ক্ষমতাসীন দলের সাংসদ ও তাদের নিকটাত্মীয় অন্তর্ভুক্ত) কর্তৃক আরজেএসসি এবং বাংলাদেশ ব্যাংক থেকে সাদৃশ্যপূর্ণ নামে আরও দুইটি পাবলিক লিমিটেড কোম্পানি বা পিএলসি (‘নগদ ডিজিটাল ব্যাংক’ ও ‘নগদ ফাইন্যান্স লিমিটেড’) পরিচালনার নিবন্ধন গ্রহণ করা হয়। তাছাড়া ২০২৪ সালে নিবন্ধনপ্রাপ্ত নগদ ডিজিটাল ব্যাংকের সাবসিডিয়ারি প্রতিষ্ঠান হিসেবে ‘নগদ’ পরিচালনার অভিপ্রায় প্রকাশ করে।

সারণি ১৫: ‘নগদ’-এর সাদৃশ্যপূর্ণ নামে আরজেএসসি থেকে কোম্পানির নিবন্ধন গ্রহণ*

ক্রম	প্রতিষ্ঠানের নাম	প্রতিষ্ঠানের ধরন	রেজিস্ট্রেশন নম্বর
১	‘থার্ড ওয়েভ টেকনোলজিস লিমিটেড’-এর নাম পরিবর্তন করে ‘নগদ লিমিটেড’ রাখা	প্রাইভেট কোম্পানি	সি-১৩৪০২৭
২	নগদ ডিজিটাল ব্যাংক পিএলসি	পাবলিক কোম্পানি	সি-১৯৪৬৮৭
৩	নগদ ফাইন্যান্স পিএলসি	পাবলিক কোম্পানি	সি-১৮৭২৪২

* আরজেএসসি’র ওয়েবসাইট থেকে ২৭ অক্টোবর ২০২৪ সালে সংগৃহীত।

তাছাড়া বিধিমালা লঙ্ঘন করে সাবসিডিয়ারি এবং পরিচালনা পর্ষদ গঠন না করে অর্জিত রাজস্ব বণ্টনভিত্তিক চুক্তির মাধ্যমে থার্ড ওয়েভ টেকনোলজিস লিমিটেড কর্তৃক ‘নগদ’-এর কার্যক্রম পরিচালনার ওপর নিয়ন্ত্রণ প্রতিষ্ঠা করে। এক্ষেত্রে ‘নগদ’-এর ‘কপিরাইট’, ‘পেটেন্ট’, ‘ট্রেডমার্ক’, ‘লোগো’ ইত্যাদি নগদ লিমিটেড কর্তৃক করায়ত্ত্ব করা হয় এবং ডাক বিভাগের অনুমতি ব্যতিরেকে ‘নগদ’-এর ‘লোগো’ পরিবর্তন করা হয় (চিত্র ১১)। এছাড়া ‘নগদ’-এর স্বার্থ সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান না হওয়া সত্ত্বেও ওয়েব পোর্টালে নিয়মবহির্ভূতভাবে ‘নগদ ডিজিটাল ব্যাংক পিএলসি’-এর বিজ্ঞাপন প্রচার করা হয়।

চিত্র ১১: ‘নগদ’-এর সাদৃশ্যপূর্ণ ‘লোগো’ ব্যবহার (ওয়েবসাইট, ২০ জুন ২০২৪)



‘নগদ’ পরিচালনায় সংঘটিত অনিয়ম-দুর্নীতির প্রেক্ষিতে আগস্ট, ২০২৪ সালে বাংলাদেশ ব্যাংক নগদ লিমিটেডে প্রশাসক নিয়োগ এবং একই বছরের সেপ্টেম্বর মাসে একটি ব্যবস্থাপনা বোর্ড গঠন করে। তবে এ বিষয়ে উচ্চ আদালত থেকে স্বাগিতাদেশ নিয়ে এই মামলার তালিকাভুক্ত আসামি নগদ লিমিটেডের একজন সাবেক পরিচালককে প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা (সিইও) হিসেবে নিয়োগ করা

^{১৪৫} ট্রেডমার্ক (সংশোধন) আইন ২০১৫, লেজিসলেটিভ ও সংসদ বিষয়ক বিভাগ, গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার,

https://moind.portal.gov.bd/sites/default/files/files/moind.portal.gov.bd/page/2f6f6e57_cb92_48f2_8238_95b3fff3c6c1/%28সংশোধন%29%20আইন%2C%20২০১৫.pdf%20A7%AB.pdf (২৭ ফেব্রুয়ারি ২০২৫)।

হয়। পরবর্তীতে ‘নগদ’-এর আর্থিক কার্যক্রমে বাংলাদেশ ব্যাংকের প্রবেশগম্যতায় বাধা সৃষ্টি করে এবং ‘নগদ’-এর ফরেনসিক নিরীক্ষা না করার জন্য উচ্চ আদালতে রিট করা হয়। তবে আদালত কর্তৃক তা খারিজ করায় ফরেনসিক নিরীক্ষার বাধা দূর হয়।^{১৪৬}

৩.৪.৩ এমএফএস ব্যবহার করে জালিয়াতি/প্রতারণা ও ঘুষের অর্থ লেনদেন

বৈশ্বিক সাইবার নিরাপত্তা সূচক ২০২৪-এ বাংলাদেশের অবস্থান সন্তোষজনক (৩৮ তম)^{১৪৭} হলেও, বাংলাদেশসহ বিভিন্ন দেশে এমএফএস প্ল্যাটফর্ম ব্যবহার করে আর্থিক প্রতারণা ও জালিয়াতির ঘটনা উদ্বেগজনক হারে বাড়ছে।^{১৪৮} মোবাইল আর্থিক সেবা ব্যবহারের মাধ্যমে করা জালিয়াতি ও প্রতারণার ধরনসমূহের মধ্যে - হিসাব হ্যাক করা, প্রতারণার মাধ্যমে (ফোনকল/এসএমএস-এর মাধ্যমে ফাঁদ পেতে) অর্থ হাতিয়ে নেওয়া, অনলাইন জুয়া এবং চাঁদাবাজি ও মুক্তিপনের অর্থ আদায়ে এমএফএস হিসাব ব্যবহার উল্লেখযোগ্য। প্রতারক ও জালিয়াতির সাথে জড়িত চক্র বিভিন্ন উপায়ে গ্রাহকের এমএফএস অ্যাকাউন্টের তথ্য এবং নিয়ন্ত্রণ হাতিয়ে নেয়। অনেকক্ষেত্রে এজেন্টদের অসাবধানতার সুযোগ নিয়ে লেনদেন সম্পর্কিত রেজিস্টার খাতা থেকে গ্রাহকদের এমএফএস হিসাব নম্বর ও লেনদেনের পরিমাণ গোপনে সংগ্রহ করে প্রতারক ও জালিয়াতি চক্র। তাছাড়া কিছুক্ষেত্রে এমএফএস প্রতিষ্ঠানে কর্মরত অথবা প্রাক্তন কর্মীরা অর্থের বিনিময়ে গ্রাহকদের হিসাব সম্পর্কিত তথ্য জালিয়াতি ও প্রতারণার সাথে জড়িত চক্রকে সরবরাহ করে। তাছাড়া বর্তমান ও প্রাক্তন কিছু কর্মী নিজেরাই জালিয়াতি চক্র গড়ে তোলে। এমএফএস-এর মাধ্যমে প্রতারণা ও জালিয়াতির ক্ষেত্রসমূহ হলো-

৩.৪.৩.১ হিসাব/অ্যাকাউন্ট হ্যাক করা

এফএসএস হিসাব হ্যাক করার মাধ্যমে প্রতারকরা গ্রাহকের অর্থ হাতিয়ে নেয়। এ প্রক্রিয়ায় সাধারণত গ্রাহকের ব্যক্তিগত তথ্য (পিন, ওটিপি, এনআইডি নম্বর ইত্যাদি) সংগ্রহের জন্য প্রতারক ও জালিয়াতির সাথে জড়িত চক্র ভুয়া ওয়েবসাইট, লিঙ্ক বা অ্যাপ ব্যবহার করে। তাছাড়া ক্ষতিকর সফটওয়্যার (ম্যালওয়্যার) ব্যবহার করে গ্রাহকের ফোন বা অ্যাকাউন্ট থেকে তথ্য চুরি করা হয়। কিছুক্ষেত্রে প্রতারকরা গ্রাহকের ‘সিম ক্লোন’^{১৪৯} বা পুনরায় ইস্যু (সিম সোয়াইপিং) করে গ্রাহকের এমএফএস অ্যাকাউন্ট নিয়ন্ত্রণে নেয়।^{১৫০}

^{১৪৬} ‘দৈনিক প্রথম আলো’, ‘নগদের ওপর নিয়ন্ত্রণ হারিয়েছে কেন্দ্রীয় ব্যাংক, অস্থিরতা শুরু’,

<https://www.prothomalo.com/business/bank/b4e2wl73kv> (৩০ এপ্রিল, ২০২৫)। *জাগো নিউজ* ২৪.কম, ‘রিট খারিজ, নগদের অনিয়ম ধরতে ফরেনসিক অডিটে বাধা নেই’, <https://www.jagonews24.com/amp/1023669> (৩০ এপ্রিল ২০২৫)। *দি ফাইন্যান্সিয়াল এক্সপ্রেস*, ‘নগদে নতুন ব্যবস্থাপনা বোর্ড গঠন কেন্দ্রীয় ব্যাংকের’, <https://thefinancialexpress.com.bd/bn/ngde-ntun-bzbsthapna-bord-gthn-kendreey-bzangker> (৩০ এপ্রিল ২০২৫)।

^{১৪৭} বৈশ্বিক সাইবার নিরাপত্তা সূচক ২০২৪-এ রোল মডেলের তালিকায় স্থান পেয়েছে। আন্তর্জাতিক টেলিযোগাযোগ ইউনিয়নের (আইটিইউ) এক সূচকে বাংলাদেশ সাইবার নিরাপত্তার সর্বোচ্চ স্কোর করা দেশগুলোর একটি। আইটিআই’র প্রতিবেদন ১৯৪টি দেশের ২০২৩-২০২৪ সালের তথ্য নিয়ে করা হয়েছে। এসব দেশের মধ্যে যারা ৯৫ থেকে ১০০ নম্বর পেয়েছে, তাদের রোল মডেল বলা হয়েছে। এমন দেশের সংখ্যা ৪৬টি। এ তালিকায় বাংলাদেশসহ প্রতিবেশী ভারত ও পাকিস্তান রয়েছে। মূলত পাঁচটি বিষয়ের ওপর সাইবার নিরাপত্তাসূচক তৈরি করেছে আইটিইউ, এগুলো হলো আইনি পদক্ষেপ, কারিগরি দিক, প্রাতিষ্ঠানিক দিক, সক্ষমতা বৃদ্ধি এবং সময়। বিস্তারিত দেখুন: Global Cybersecurity Index 2024 (5th Edition), *The International Telecommunication Union (ITU)*, Geneva, Switzerland, <https://www.itu.int/hub/publication/d-hdb-gci-01-2024/> (২১ ফেব্রুয়ারি ২০২৫)।

^{১৪৮} আইনশৃঙ্খলা রক্ষাকারী বাহিনীর তথ্য অনুযায়ী, মাদক ব্যবসা, মানবপাচার, চোরালান, চাঁদাবাজি, হত্যা, অপহরণ, হুন্ডি, জালিয়াতি, প্রতারণা, মুক্তিপণ আদায়সহ বিভিন্ন অপরাধমূলক কর্মকাণ্ডে মোবাইল ব্যাংকিংয়ের অপব্যবহার চিহ্নিত করা হয়েছে। বিস্তারিত দেখুন: দীপু সরোয়ার, ‘ডিজিটাল প্রতারণার শীর্ষে মোবাইল ব্যাংকিং’, *দৈনিক বাংলা ট্রিবিউন*, <https://www.banglatribune.com/law-and-crime/425869> (২১ ফেব্রুয়ারি ২০২৫)।

^{১৪৯} ‘তথ্যপ্রযুক্তির ভাষায় ক্লোনিং হলো- মোবাইল সিম নম্বর অপরিবর্তিত রেখে অপারেটর পরিবর্তন করে কাউকে কল দেওয়া। এক্ষেত্রে অপারেটর পরিবর্তন করা হলেও কলগ্রহীতার মোবাইল সেটে সেভ করা ব্যক্তির নাম দেখাবে। তবে যদি নম্বরটি সেভ না থাকে তাহলে কলগ্রহীতার কাছে অপরিচিত নম্বর হিসেবে দেখাবে। মোবাইল সিম (সাবস্ক্রাইবার আইডেন্টিফিকেশন মডিউল) কার্ডের অবিকল প্রতিক্রম তৈরিই হলো সিম ক্লোনিং। অন্যের মোবাইল নম্বরের মতো নম্বর বানিয়ে পরিচিতজনদের ফোন করা বা দায়িত্বশীল কোনও ব্যক্তির নম্বর কপি করে ফোন করে বিশেষ সুযোগ-সুবিধা আদায়ের ঘটনা এখন দেশে আর নতুন নয়। সম্প্রতি এ ধরনের একাধিক ঘটনার কথা জানা গেছে।’ বিস্তারিত দেখুন: হিটলার এ. হালিম, ‘মোবাইল সিম ক্লোন হলে কী হবে?’, *দৈনিক বাংলা ট্রিবিউন*, ২৩ জুলাই ২০১৮, <https://www.banglatribune.com/tech-and-gadget/346143/> (২৫ মে ২০২৫)। রাফিক হাসনাত, ‘আপনার মোবাইল নাম্বার কতটা নিরাপদ?’, *বিবিসি বাংলা*, ২ ফেব্রুয়ারি ২০১৭, <https://www.bbc.com/bengali/news-38840160> (২৫ মে ২০২৫)।

^{১৫০} ‘মোবাইল ব্যাংকিং প্রতিষ্ঠানের সেবাকর্মী পরিচয় দিয়ে গ্রাহকের অ্যাকাউন্ট নম্বর ও নাম জেনে নেওয়া হয়। পরে গ্রাহককে দিয়ে কিছু নম্বর চেপে মোবাইল ফোনের সিম ডাইভার্ট করে টাকা হাতিয়ে নেওয়া হয়। প্রতারণায় আরও নানা কৌশল অবলম্বন করে প্রতারক চক্র।’ বিস্তারিত দেখুন: দীপু সরোয়ার, ‘মোবাইল ব্যাংকিংয়ে ডিজিটাল প্রতারণার যত কৌশল’, *দৈনিক বাংলা ট্রিবিউন*, ৩ মার্চ ২০২৯, <https://www.banglatribune.com/law-and-crime/426346> (১২ ফেব্রুয়ারি ২০২৫)।

৩.৪.৩.২ প্রতারণার মাধ্যমে অর্থ হাতিয়ে নেওয়া (ফোনকল/এসএমএস-এর মাধ্যমে ফাঁদ পাতা)

যেখানে প্রতারকরা বিভিন্ন উপায়ে সাধারণ মানুষকে বিভ্রান্ত করে এমএফএস অ্যাকাউন্ট থেকে টাকা হাতিয়ে নেয়। অধিকাংশক্ষেত্রে জালিয়াতি ও প্রতারণার সাথে জড়িত চক্র এমএফএস বা মোবাইল অপারেটরের প্রতিনিধি হিসাবে ফোন করে গোপন পিন (PIN) ও ওটিপি (OTP) নম্বর সংগ্রহ করে অর্থ হাতিয়ে নেয়।^{১৫১} এছাড়া কিছু ক্ষেত্রে এমএফএস গ্রাহককে এসএমএস বা ফোনকলের মাধ্যমে জানানো হয় যে গ্রাহক একটি লটারি জিতেছে, তবে পুরস্কার পেতে একটি নির্দিষ্ট অ্যাকাউন্টে টাকা পাঠাতে হবে। কিছুক্ষেত্রে প্রতারক ও জালিয়াতির সাথে জড়িত ব্যক্তি/চক্র এমএফএস হিসাবধারীদের আত্মীয়/বন্ধু সেজে জরুরি প্রয়োজনের নাম করে টাকা হাতিয়ে নেয়। তাছাড়া অসাবধানতাবশত এবং লোভের বশবর্তী হয়ে গোপন পিন নম্বর ও 'ওটিপি' প্রতারককে জানিয়ে দেওয়া বা অর্থ প্রেরণের মাধ্যমে গ্রাহকরা প্রতারণা/জালিয়াতির শিকার হয়। এক্ষেত্রে এমএফএস হিসাবের নিরাপত্তা নিশ্চিত করা ও বেহাত হওয়া অর্থ উদ্ধারে সক্রিয়/সচেত হওয়ার পরিবর্তে এমএফএসপি কর্তৃক গ্রাহকের ওপর দায় চাপানোর প্রবণতা লক্ষণীয়।

৩.৪.৩.৩ ঘুষ, চাঁদাবাজি ও মুক্তিপনের অর্থ আদায়

বাংলাদেশে এমএফএস প্ল্যাটফর্ম ব্যবহার করে ঘুষ, বিভিন্ন ধরনের অপরাধমূলক কাজ, চাঁদাবাজি ও মুক্তিপণ আদায়ের ঘটনা উদ্বেগজনক হারে বাড়ছে।^{১৫২} বাংলাদেশের নাগরিকদের এমএফএস ব্যবহারের হিসাব বাৎসরিক আয়কর প্রতিবেদনের সাথে জমা দিতে হয় না এবং শক্তিশালী তদারকি ও নিয়ন্ত্রণ না থাকায় ঘুষ ও অবৈধ অর্থ এমএফএস-এ লেনদেন নিরাপদ মনে করে। ফলশ্রুতিতে এক শ্রেণির অসাধু সরকারি কর্মকর্তা ও কর্মচারী ঘুষের টাকা আদায়ে নিজের অথবা পরিচিতজনের এমএফএস হিসাব ব্যবহার করে। এছাড়া বিভিন্ন ধরনের অপরাধী চক্র এমএফএস হিসাব ব্যবহার করে চাঁদা আদায় করে থাকে।^{১৫৩} অধিকাংশক্ষেত্রে অপহরণকারী চক্র মুক্তিপণের টাকা এমএফএস হিসাবের মাধ্যমে নিয়ে থাকে, যা তাদেরকে দ্রুত স্থানান্তর সুবিধা ও প্রায় চিহ্নহীনভাবে লেনদেনের সুযোগ করে দেয় এবং ধরা পড়ার ঝুঁকি কমিয়ে দেয়। অনেকক্ষেত্রে প্রতারণা ও জালিয়াতির কাজে ব্যবহৃত এমএফএস হিসাবগুলো কৌশলে অনৈতিকভাবে হস্তগত করা অন্যের এনআইডি'র তথ্য দিয়ে খোলার কারণে প্রতারণা ও জালিয়াতির সাথে জড়িত চক্রকে চিহ্নিত করা জটিল হয়ে পড়ে।^{১৫৪} বিভিন্ন সময় প্রতারণা ও জালিয়াতি চক্র বাড়ি বাড়ি গিয়ে বিভিন্ন ধরনের প্রলোভন (বিশেষ করে সরকারি ও বেসরকারি বিভিন্ন সহায়তা প্রাপ্তির) দেখিয়ে বিভিন্ন ব্যক্তির (বিশেষ করে গ্রামীণ নারীদের) এনআইডি নম্বর হাতিয়ে নিয়ে তা ব্যবহার করে মোবাইল সিম সংগ্রহ করে। পরবর্তীতে এসব সিম দিয়ে বিভিন্ন এমএফএসপি'র হিসাব খোলা হয় এবং বিভিন্ন ধরনের প্রতারণা ও জালিয়াতির কাজে ব্যবহার করা হয়।

^{১৫১} 'অনেক সময় অভিনব কৌশলে প্রতারকরা সেবাদাতা প্রতিষ্ঠানের কর্মী সেজে ফোন দিচ্ছে গ্রাহকদের। গ্রাহকরাও সেবাদাতা প্রতিষ্ঠানের কর্মী ভেবে তাদের গোপন পিন নম্বর শেয়ার করছেন। আপনি লটারি জিতেছেন, চাকরি পেয়েছেন, আপনার নিকট আত্মীয় চরম বিপদে আছেন, ভুল করে আপনার অ্যাকাউন্টে টাকা চলে গেছে, অ্যাকাউন্টের হালনাগাদের কাজ চলছে, আপনার অ্যাকাউন্ট বন্ধ হয়ে যেতে পারে-এমন বলে গ্রাহকের কাছে পিন নম্বর বা অ্যাকাউন্ট সম্পর্কিত তথ্য চেয়ে প্রতারক ও জালিয়াতি চক্র ফোন করে বা এসএমএস করে। অনেক গ্রাহক সরল বিশ্বাসে ও লোভে পড়ে প্রতারক ও জালিয়াত চক্রকে অ্যাকাউন্ট বিষয়ে তথ্য দিয়ে দেয় এবং প্রতারণার শিকার হয়।' বিস্তারিত দেখুন: মোজাহেদুল ইসলাম, 'মোবাইল ব্যাংকিংয়ে প্রতারণার ফাঁদ', *দৈনিক ইত্তেফাক*, ২৬ জানুয়ারি ২০১৯, <https://www.ittefaq.com.bd/22923/মোবাইল-ব্যাংকিংয়ে-প্রতারণার-ফাঁদ> (২২ ফেব্রুয়ারি ২০২৫)। ব্যাংকিং নিউজ বিডি ডটকম, 'বিকাশ ও ব্র্যাক ব্যাংকের নামে অনলাইনে অসাধু চক্র ও প্রতারণা থেকে সাবধান', ১৬ জানুয়ারি ২০২১, <https://www.bankingnewsbd.com/beware-of-online-frauds-and-scams-in-the-name-of-bkash-and-brac-bank/> (২২ ফেব্রুয়ারি ২০২৫)। *বিডিনিউজ টুয়েন্টিফোর ডটকম*, 'বিকাশ অ্যাকাউন্ট 'হ্যাক' করে গ্রাহকের টাকা হাতিয়ে নেয় ওরা', ৩০ সেপ্টেম্বর ২০২০, <https://bangla.bdnews24.com/bangladesh/article1806658.bdnews> (২২ ফেব্রুয়ারি ২০২৫)।

^{১৫২} *দৈনিক বাংলা ট্রিবিউন*, 'মোবাইল ব্যাংকিংয়ের মাধ্যমে ঘুষ লেনদেন হচ্ছে: দুদক মহাপরিচালক', ১১ ফেব্রুয়ারি ২০২০, <https://www.banglatribune.com/others/608899> (২৩ ফেব্রুয়ারি ২০২৫)।

^{১৫৩} 'সরকার পতনের পর জেল থেকে বেরিয়ে এসেই জুলাই হত্যাকাণ্ডসহ বিভিন্ন মামলার বাদী হচ্ছে সিকদার লিটন। তার পক্ষ থেকে সাজানো মামলা করা হচ্ছে একের পর এক। এসব মামলার টার্গেট ব্যবসায়ী, শিল্পপতি, স্বচ্ছল পেশাজীবীসহ সমাজের নানা শ্রেণির মানুষ। প্রথমে বানোয়াট মামলার পুট তৈরি করা হয়। সেখানে সম্ভাব্য আসামির তালিকা প্রস্তুত করে, এরপর সেই তালিকা ধরে ধরে ফোন করে দাবি করা হয় চাঁদা। মামলা থেকে বাঁচতে অনেকেই ভয়ে অর্থ দিয়েছে প্রতারক সিকদার লিটনকে। এসব অর্থ লেনদেন হতো বিকাশসহ নগদ ও রকেট অ্যাকাউন্টের মাধ্যমে।' বিস্তারিত দেখুন: *দৈনিক ঢাকা টাইমস*, 'মামলাবাজ সিকদার লিটন: ৩ মাসে শুধু বিকাশেই লেনদেন সাড়ে ২২ লাখ, প্রতারণার টাকায় মানিলভারিং!', ৫ মার্চ ২০২৫, <https://www.dhakatimes24.com/2025/03/05/380900> (২৫ মার্চ ২০২৫)।

^{১৫৪} 'মূলত এই প্রতারক চক্র তিন ধাপে প্রতারণার কাজ করে থাকে। প্রতিটি ধাপেই আলাদা আলাদা গ্রুপ কাজ করে। প্রথম ধাপে প্রথম গ্রুপ বিভিন্ন মানুষের জাতীয় পরিচয়পত্র, আঙ্গুলের ছাপ সংগ্রহ করে। এই গ্রুপ তাদের এসব তথ্য দ্বিতীয় গ্রুপের কাছে বিক্রি করে দেয়। দ্বিতীয় ধাপে এই গ্রুপ এসব তথ্য দিয়ে এসব নামে সিম কেনে এবং বিকাশ ও নগদ অ্যাকাউন্ট খুলে। এরপর এসব সিম তারা উচ্চমূল্যে বিক্রি করে দেয় তৃতীয় গ্রুপের কাছে। তারা এসব সিম ব্যবহার করে কখনও জ্বিনের বাদশাহ, কখনো বিকাশ বা নগদ এজেন্ট সেজে, কখনো পুলিশ কর্মকর্তা সেজে আসামি ছেড়ে দেওয়ার কথা বলে, কখনো সরকারি কর্মকর্তা সেজে সমস্যার সমাধান করে দেওয়ার কথা বলে মানুষের সঙ্গে প্রতারণা করে টাকা হাতিয়ে নেন।' বিস্তারিত দেখুন: *দৈনিক ঢাকা টাইমস টুয়েন্টিফোর ডটকম*, 'সহায়তার নামে বাড়ি বাড়ি ঘুরে এনআইডি'র তথ্য সংগ্রহ, বহুমুখী অপরাধে ভয়ঙ্কর প্রতারক চক্র', ২১ আগস্ট ২০২৩, <https://www.dhakatimes24.com/2023/08/21/320775> (২৫ ফেব্রুয়ারি ২০২৫)।

জরিপে অংশগ্রহণকারী ব্যক্তিগত হিসাবধারীদের ৬.৩ শতাংশ, এজেন্ট হিসাবধারীদের ১৭ শতাংশ এবং মার্চেন্ট হিসাবধারীদের ১.৬ শতাংশ জালিয়াতি ও প্রতারণার শিকার হয়েছে এবং আর্থিক ক্ষতির শিকার হয়েছেন যথাক্রমে ৩.৬ শতাংশ, ৮.৭ শতাংশ এবং ১.৪ শতাংশ হিসাবধারী (সারণি ১৬)।

সারণি ১৬: জালিয়াতি ও প্রতারণার শিকার হওয়া ব্যক্তিগত, এজেন্ট ও মার্চেন্ট হিসাবধারীদের হার (%)

জালিয়াতি ও প্রতারণার শিকার	ব্যক্তিগত হিসাবধারী	এজেন্ট হিসাবধারী	মার্চেন্ট হিসাবধারী
জালিয়াতি ও প্রতারণার কবলে পড়েছে	৬.৩	১৭.০	১.৬
জালিয়াতি/প্রতারণার মাধ্যমে আর্থিক ক্ষতির শিকার হয়েছে	৩.৬	৮.৭	১.৪

জালিয়াতি/প্রতারণার শিকার হয়ে ব্যক্তিগত হিসাবধারীদের সর্বনিম্ন ৩০০ টাকা থেকে সর্বোচ্চ ৮৩,০০০ টাকা পর্যন্ত, এজেন্টদের সর্বনিম্ন ২০০ টাকা থেকে সর্বোচ্চ ৩,৭৬,০০০ টাকা পর্যন্ত এবং মার্চেন্ট হিসাবধারীরা সর্বনিম্ন ৫৩ টাকা থেকে সর্বোচ্চ ৪৫,০০০ টাকা পর্যন্ত আর্থিক ক্ষতির শিকার হয়েছে। এক্ষেত্রে প্রলোভন/মিথ্যা তথ্য দিয়ে এমএফএস গ্রাহকদের কাছ থেকে টাকা হাতিয়ে নেওয়া (৫২.৬ শতাংশ), ফোনকল/এসএমএস-এর মাধ্যমে প্রতারণার ফাঁদে ফেলা (৪২.১ শতাংশ), হ্যাকিং-এর মাধ্যমে অর্থ হাতিয়ে নেওয়া (১২.৩ শতাংশ) অন্যতম। তবে আর্থিক ক্ষতির শিকার হয়েছে ব্যক্তিগত হিসাবধারীদের মাত্র ৭.৬ শতাংশ, এজেন্ট হিসাবধারীদের ২৭.৪ শতাংশ এবং মার্চেন্ট হিসাবধারীদের ৪.২ শতাংশ সংশ্লিষ্ট থানায় মামলা বা জিডি করেছে।

জালিয়াতি/প্রতারণার শিকার হয়ে আর্থিক ক্ষতির পরিমাণ

- **ব্যক্তিগত হিসাবধারী:** সর্বনিম্ন ৩০০ টাকা থেকে সর্বোচ্চ ৮৩,০০০ টাকা পর্যন্ত
- **এজেন্ট:** সর্বনিম্ন ২০০ টাকা থেকে সর্বোচ্চ ৩,৭৬,০০০ টাকা পর্যন্ত
- **মার্চেন্ট হিসাবধারীরা:** সর্বনিম্ন ৫৩ টাকা থেকে সর্বোচ্চ ৪৫,০০০ টাকা পর্যন্ত

৩.৪.৪ এমএফএস ব্যবহার করে অনলাইন জুয়ার অর্থ লেনদেন ও পাচার

বাংলাদেশে মোবাইল আর্থিক সেবা (এমএফএস) ব্যবস্থাকে কেন্দ্র করে অনলাইন জুয়া, হুন্ডি ও অবৈধ অর্থ পাচার কার্যক্রম দিন দিন বৃদ্ধি পাচ্ছে।^{১৫৫} বিভিন্ন অনলাইন গ্যাম্বলিং, গেমিং, বেটিং, ফরেক্স এবং ক্রিপ্টোকারেন্সির লেনদেনের ক্ষেত্রে বিকাশ, নগদ, রকেট এবং উপায়-এর মতো জনপ্রিয় এমএফএস প্ল্যাটফর্মগুলো ব্যাপকভাবে ব্যবহৃত হচ্ছে (চিত্র ১২)। এ সকল লেনদেন বন্ধে এমএফএস প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানগুলোর যথাযথ নিয়ন্ত্রণ ও তদারকি ব্যবস্থায় ঘাটতি লক্ষণীয়। বিশেষ করে ইন্ডিয়ান ক্রিকেট লিগ (আইপিএল), বাংলাদেশ ক্রিকেট লিগ (বিপিএল) এবং ক্রিকেট ও ফুটবল বিশ্বকাপের মতো টুর্নামেন্টের সময় দেশে অনলাইন বেটিংয়ের প্রবণতা অতিমাত্রায় বৃদ্ধি পায়, ফলে এই সময়গুলোতে এমএফএসের মাধ্যমে জুয়ার লেনদেনও ত্বরান্বিত হয়। জুয়ার এই অবৈধ নেটওয়ার্কগুলো সাধারণত ফেসবুক, হোয়াটসঅ্যাপ এবং এনক্রিপ্টেড মেসেজিং অ্যাপের মাধ্যমে গোপন গ্রুপ গড়ে তোলে। সেখানে দ্রুত অর্থ উপার্জনের লোভ দেখিয়ে নানা শ্রেণির মানুষকে অনলাইন জুয়ার ফাঁদে ফেলা হয়। সিআইডি'র অভিযানে অনলাইন জুয়া ও ক্রিপ্টো ট্রেডিংয়ের সঙ্গে জড়িত ৮১৪টি ওয়েবসাইট, ১৫৯টি মোবাইল অ্যাপ, ৩৩৭টি ফেসবুক পেজ, দুটি ইনস্টাগ্রাম পেজ এবং ১০৩টি ইউটিউব চ্যানেল বন্ধ করা হলেও এর স্থায়ী প্রতিরোধ সম্ভব হয়নি;^{১৫৬} কারণ বিকল্প প্ল্যাটফর্ম ব্যবহার করে অপরাধীরা দ্রুত তাদের কার্যক্রম পুনরায় শুরু করে। তাছাড়া বিটিআরসি জুয়ার অ্যাপসগুলো বন্ধ করে রাখার পরও বিভিন্ন ওয়েবসাইট থেকে অ্যাপস ডাউনলোডের লিঙ্ক পাওয়া যায়।^{১৫৭} বর্তমানে দেশে কয়েক হাজার জুয়ার এজেন্ট সক্রিয় রয়েছে, যারা প্রতিদিন এমএফএসের মাধ্যমে

^{১৫৫} 'হুন্ডি, অনলাইন গ্যাম্বলিং, গেমিং, বেটিং, ফরেক্স এবং ক্রিপ্টোকারেন্সির অবৈধ লেনদেন বেড়েছে। মোবাইল ব্যাংকিংসহ ডিজিটাল পেমেন্ট সিস্টেম ব্যবহার করে সহজে হুন্ডিসহ এসব অবৈধ লেনদেন চলছে। ফলে একদিকে মুদ্রা পাচার বেড়েছে অন্যদিকে দেশ প্রচুর বৈদেশিক মুদ্রা হারাচ্ছে। এতে ক্ষতিগ্রস্ত হচ্ছে দেশের অর্থনীতি।' বিস্তারিত দেখুন: *দৈনিক ঢাকা পোস্ট*, 'উদ্বিগ্ন কেন্দ্রীয় ব্যাংক: অনলাইনে জুয়ার লেনদেন, মোবাইল ব্যাংকিংয়ের মাধ্যমে পাচার হচ্ছে অর্থ', ৭ সেপ্টেম্বর ২০২৩, <https://www.dhakapost.com/economy/221141> (২৫ ফেব্রুয়ারি ২০২৫)। ইয়াসির আরাফাত রিপন, 'ডিজিটাল হুন্ডি-জুয়ার পাচার হচ্ছে টাকা, এমএফএস লেনদেনে নজরদারি', *জাগো নিউজ টুয়েন্টিফোর ডটকম*, ৩১ আগস্ট ২০২৩, <https://www.jagonews24.com/economy/news/880926> (২৩ ফেব্রুয়ারি ২০২৫)।

^{১৫৬} ইয়াসির আরাফাত রিপন, 'ডিজিটাল হুন্ডি-জুয়ার পাচার হচ্ছে টাকা, এমএফএস লেনদেনে নজরদারি', *জাগো নিউজ টুয়েন্টিফোর ডটকম*, ৩১ আগস্ট ২০২৩, <https://www.jagonews24.com/economy/news/880926> (২৫ এপ্রিল ২০২৫)।

^{১৫৭} আলী ওসমান শেফায়েত, 'ভয়ংকর রূপ নিচ্ছে অনলাইন জুয়া, টাকা পাচার', *দৈনিক আমার দেশ*, ২২ ফেব্রুয়ারি ২০২৫, <https://dailymardesh.com/op-ed/amdtjfgam7izu> (২৩ ফেব্রুয়ারি ২০২৫)।

গ্রাহকদের কাছ থেকে টাকা সংগ্রহ করে তা আন্তর্জাতিক ক্রিপ্টো এক্সচেঞ্জ প্ল্যাটফর্মে বিনিয়োগ করে। এই প্রক্রিয়ায় প্রথমে টাকাকে ডলারে রূপান্তর করা হয় এবং এরপর তা বিটকয়েনে বদলে দেশের বাইরে পাচার করা হয়, যা দেশের বৈদেশিক মুদ্রার ওপরও মারাত্মক নেতিবাচক প্রভাব ফেলছে।

চিত্র ১২: একটি অনলাইন বেটিং ওয়েবসাইটে বাংলাদেশের জনপ্রিয় এমএফএসপিসমূহের অন্তর্ভুক্তি



তথ্যসূত্র: অনলাইন বেটিং কার্যক্রমে ব্যবহৃত ওয়েবসাইট।

বিএফআইইউ'র তথ্য অনুযায়ী, অনলাইন জুয়া, ফরেক্স ট্রেডিং এবং ক্রিপ্টোকারেন্সি লেনদেনের সাথে জড়িত থাকার কারণে প্রতিদিন প্রায় ১৫০-২০০টি ব্যক্তিগত এমএফএস হিসাব ফ্রিজ করে সিআইডি'র কাছে তদন্তের জন্য পাঠানো হয়।^{১৫৮} তবে, অনলাইন জুয়া প্রতিরোধে দেশের প্রচলিত আইনি কাঠামোয় ঘাটতি রয়েছে। একদিকে যেমন অনলাইন জুয়ার বিরুদ্ধে সরাসরি কার্যকর আইন নেই,^{১৫৯} অন্যদিকে বর্তমান আইনে শাস্তির মাত্রা খুবই লঘু,^{১৬০} ফলে অপরাধীরা পুনরায় একই অপরাধে জড়িয়ে পড়ছে। তাছাড়া অনেকক্ষেত্রে স্থানীয় প্রশাসনের নিয়ন্ত্রণ বর্তমান ডিজিটাল জুয়ার প্ল্যাটফর্মগুলোর ওপর কার্যকর হয় না। এর পেছনে অন্যতম কারণ হলো-অনলাইন জুয়ার সার্ভার বা সেবা অনেক সময় দেশের বাইরে অবস্থিত থাকে এবং এদের কার্যক্রম সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যম বা এনক্রিপ্টেড অ্যাপে পরিচালিত হয়, ফলে নজরদারি এবং দ্রুত আইনি ব্যবস্থা গ্রহণ করা কঠিন হয়ে পড়ে। তদুপরি, সিটি

^{১৫৮} ইয়াসির আরাফাত রিপন, 'ডিজিটাল হুডি-জুয়ায় পাচার হচ্ছে টাকা, এমএফএস লেনদেনে নজরদারি', *জাগো নিউজ টুয়েন্টিফোর ডটকম*, ৩১ আগস্ট ২০২৩, https://www.jagonews24.com/economy/news/880926?utm_source=chatgpt.com (২৪ ফেব্রুয়ারি ২০২৫)।

Iqbal Mahmud, 'Digital gambling thru MFS in Bangladesh rampant', *The Daily New Age*, 25 September 2023, https://www.newagebd.net/article/213355/digital-gambling-thru-mfs-in-bangladesh-rampant?utm_source=chatgpt.com (২৪ ফেব্রুয়ারি ২০২৫)।

^{১৫৯} জাহিদুর রহমান, 'অনলাইন জুয়ার যুগে উনিশ শতকের আইন', *দৈনিক সমকাল*, ২৭ মে ২০২৩, <https://samakal.com/bangladesh-others/article/2305174979/> (২৪ ফেব্রুয়ারি ২০২৫)। *বাংলানিউজ টুয়েন্টিফোর ডটকম*, 'অনলাইন জুয়ার শাস্তি ২ বছরের জেল, ডিসি সম্মেলনে প্রস্তাব', ২৬ জানুয়ারি ২০২৩, <https://www.banglanews24.com/national/news/bd/1040863.details?> (২৪ ফেব্রুয়ারি ২০২৫)।

^{১৬০} 'প্রকাশ্য জুয়া আইন, ১৮৬৭'-এ 'জুয়া' খেলা শব্দ দ্বারা জুয়া বা বাজি ধরা বোঝাবে (কেবল ঘোড়দৌড়ের জন্য ধরা বা জুয়া খেলা ব্যতীত)। খেলার কাজে ব্যবহৃত যে কোনো হাতিয়ার বা সামগ্রী 'ক্রীড়াসামগ্রী' শব্দের অন্তর্গত। ৩ ধারায় বলা আছে, এ ধরনের জুয়া খেলা দণ্ডনীয় অপরাধ। যে কোনো ঘর, স্থান বা তাঁর জুয়ার আসর হিসেবে ব্যবহৃত হলে তার মালিক বা রক্ষণাবেক্ষণকারী, জুয়ার ব্যবস্থাপক বা এতে কোনো সাহায্যকারী তিন মাসের কারাদণ্ড বা অন্তর্ধ ২০০ টাকা জরিমানা বা উভয় দণ্ডে দণ্ডিত হতে পারেন। এ রকম কোনো ঘরে তাস, পাশা, কাউন্টার বা যে কোনো সরঞ্জামসহ কোনো ব্যক্তিকে জুয়ারত বা উপস্থিত দেখতে পাওয়া গেলে এক মাস পর্যন্ত কারাদণ্ড বা ১০০ টাকা অর্থদণ্ড বা উভয় দণ্ডে দণ্ডিত হতে পারেন। এছাড়া ৪ ধারা অনুযায়ী সর্বোচ্চ শাস্তি এক মাস কারাদণ্ড অথবা ১০০ টাকা অর্থদণ্ড এবং ১১ ধারা অনুযায়ী সর্বোচ্চ শাস্তি এক মাস কারাদণ্ডসহ ৫০ টাকা অর্থদণ্ড করার বিধান রয়েছে, যা বর্তমান সময়ের সঙ্গে সামঞ্জস্যপূর্ণ নয়। বিস্তারিত দেখুন: *The Public Gambling Act, 1867 (Act no. II of 1867)*, Legislative and Parliamentary Affairs Division, Government of the People's Republic of Bangladesh, <http://bdlaws.minlaw.gov.bd/act-16.html> (২৫ ফেব্রুয়ারি ২০২৫)।

কর্পোরেশন এলাকাগুলো প্রকাশ্য জুয়া আইন, ১৮৬৭-এর আওতামুক্ত রাখা হয়। পরবর্তীতে মেট্রোপলিটন পুলিশ অধ্যাদেশের আওতায় সীমিতমাত্রার শাস্তির বিধান রাখা হলেও শহরাঞ্চলে অনলাইন জুয়ার বিস্তার ঠেকানো প্রায় অসম্ভব হয়ে উঠেছে।^{১৬১} অনলাইন জুয়া ও বেটিং-এর বিভিন্ন ওয়েবসাইটে বাংলাদেশের এমএফএসপি সমূহের নামে প্রচারণা চালালেও তা বন্ধে কার্যকর পদক্ষেপ নেয়নি (চিত্র ১৩)।^{১৬২} এছাড়া দেশের নামিদামি খেলোয়াড় এবং শোবিজ তারকারা তাদের নিজস্ব ফেসবুক পেজে অর্থের বিনিময়ে জুয়ার ওয়েবসাইট ও অনলাইন জুয়াকে ‘প্রমোট’ করছে। তাছাড়া অনেক টেলিভিশন চ্যানেল ও অনলাইন মিডিয়া তাদের পেজে জুয়ার বিজ্ঞাপন প্রচার অভিযোগে বিভিন্ন সময় সুশীল সমাজের পক্ষ থেকে এসব বন্ধ করার দাবি তোলা হয়েছে।

চিত্র ১৩: বিকাশ-এর নাম ব্যবহার করে বেটিং ওয়েবসাইটে জুয়ার প্রচারণার চিত্র^{১৬৩}

HOME » 26

Bkash Betting Sites – Guide To The Best Bkash Betting Site In Bangladesh

Discover the Best bKash Betting Sites in Bangladesh: Unmatched Convenience and Exclusive Bonuses Await.



5. They will then tell you what to do to send the funds from your bKash.

6. After bKash says "Okay," the money will show up right away.

To give you an idea of the minimum accepted deposit by each Bangladeshi local betting site using bKash, as well as the expected deposit time, see this handy table below.

bKash Betting Site	Minimum Deposit	Deposit Time
1xBet	100 BDT	Instant
Mostbet	200 BDT	Instant
22Bet	100 BDT	Instant
Parimatch	200 BDT	Instant

How to Withdraw with bKash

Just like putting money in, you can also take your winnings out with bKash. Here's what to do:

1. Visit the "Cashier" again.
2. Look for "Withdraw."
3. Pick bKash, just like you did when adding funds.
4. Enter the amount you would like to take out.
5. Give them your bKash details.
6. Sit back and wait a bit, it can take a day or two for your winnings to come to you.

তথ্যসূত্র: অনলাইন বেটিং কার্যক্রমে ব্যবহৃত একটি ওয়েবসাইট।

বাংলাদেশ পুলিশের গোয়েন্দা বিভাগের তথ্য অনুযায়ী, ২০২২ সালে এমএফএস ব্যবহার করে প্রায় ৭.৮ বিলিয়ন ডলার বা প্রায় ৭৫ হাজার কোটি টাকা বিদেশে পাচার করা হয়। অনলাইন জুয়ার অর্থ লেনদেন ও অর্থ পাচারের ক্ষেত্রে এমএফএসপি কর্তৃক গ্রাহকের সন্দেহজনক আর্থিক লেনদেনের যথাযথ পর্যবেক্ষণে ঘাটতি রয়েছে এবং কেওয়াইসি/ই-কেওয়াইসি/সিডিডি-এর যথাযথ প্রয়োগ নিশ্চিত করা হয়নি। অর্থ পাচারের সাথে জড়িত মোবাইল ফোন নম্বর ও এনআইডি স্থায়ীভাবে কালো তালিকাভুক্ত না করার ফলে অভিযুক্ত ব্যক্তি সহজেই অন্য এমএফএসপির হিসাব খুলে পুনরায় একই অপরাধে লিপ্ত হওয়ার সুযোগ পাচ্ছে। তবে সম্প্রতি ২১ মে ২০২৫-এ জারি করা সাইবার সুরক্ষা অধ্যাদেশে অনলাইনে জুয়া খেলা, জুয়ার অ্যাপ বা পোর্টাল তৈরি, প্রচারণায় অংশ গ্রহণকে অপরাধ হিসেবে গণ্য করা হয়েছে এবং এ বিষয়ে সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষ ব্যবস্থা গ্রহণ শুরু করেছে এবং অনলাইন জুয়ায় সম্পৃক্ত প্রায় ১১০০ এমএফএস এজেন্ট শনাক্ত করা হয়েছে। উল্লেখ্য, রাজনৈতিক পট পরিবর্তনের পর হুন্ডি/অবৈধভাবে রেমিটেন্স আসা হ্রাস পাওয়ায় বৈধ পথে এমএফএস-এ রেমিটেন্স আসার পরিমাণ বৃদ্ধি পেয়েছে বলে বাংলাদেশ ব্যাংক মনে করে।^{১৬৪} উল্লেখ্য, সাম্প্রতিক সময়ে রাজনৈতিক পট পরিবর্তনের পর হুন্ডি/অবৈধভাবে রেমিটেন্স আসা হ্রাস পাওয়ায় বৈধ পথে এমএফএস-এ রেমিটেন্স আসার পরিমাণ বৃদ্ধি পেয়েছে বলে বাংলাদেশ ব্যাংক মনে করে।

^{১৬১} Imran Hossain, ‘How weak is our archaic gambling law?: Officials and experts agree on a much needed update’, *The Daily Dhaka Tribune*, 26 September 2019, <https://www.dhakatribune.com/bangladesh/laws-rights/188571/how-weak-is-our-archaic-gambling-law> (২৫ ফেব্রুয়ারি ২০২৫)।

^{১৬২} বিস্তারিত দেখুন: <https://1xlite-141685.top/en/information/payment> (২৫ মার্চ ২০২৫)।

^{১৬৩} 25 Best Online Betting Sites in Bangladesh, <https://www.cricketbettingadvice.com/cricket-betting-online-from-bangladesh/> (১২ ফেব্রুয়ারি ২০২৫)। Betting Sites – find online sports bookmakers!, <https://www.transfermarkt.com/betting/sites/> (১২ ফেব্রুয়ারি ২০২৫)।

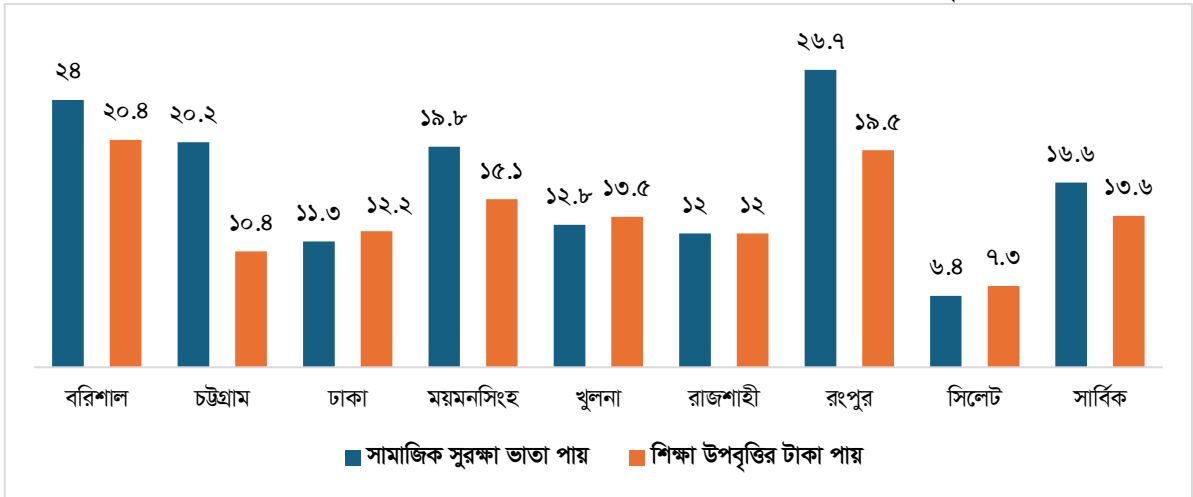
^{১৬৪} *দৈনিক প্রথম আলো*, ‘অনলাইন জুয়ায় জড়িত হাজারের বেশি এমএফএস এজেন্ট শনাক্ত’, ২৬ মে ২০২৫, <https://www.prothomalo.com/bangladesh/crime/cpcnfz8kon> (২৬ মে ২০২৫)।

৩.৪.৫ এমএফএসপি ব্যবহার করে সামাজিক সুরক্ষা ভাতা ও উপবৃত্তি বিতরণ কার্যক্রম

২০১৮ সালে সালে তৎকালীন সরকার জিটুপি বা ‘গভর্নেন্ট টু পাবলিক’ পদ্ধতির পাইলট প্রকল্প হিসাবে সুবিধাভোগীর ব্যাংক বা এমএফএস অ্যাকাউন্টে সুরক্ষা ভাতা বিতরণ কার্যক্রম শুরু করে।^{১৬৫} এই উদ্যোগের মাধ্যমে দরিদ্র ও সুবিধাবঞ্চিত জনগোষ্ঠীকে আর্থিক সহায়তার অর্থ সরাসরি সুবিধাভোগীর অ্যাকাউন্টে চলে আসে। সুবিধাপ্রাপ্ত ব্যক্তি ও পরিবারের সদস্যরা তাদের প্রয়োজন অনুযায়ী এসব অর্থ খরচ করতে পারেন। পূর্বের ন্যায় বিতরণের ধাপ কমে যাওয়ায় ভাতা ও উপবৃত্তির সুবিধাভোগীরা দ্রুত, সহজে এবং নিরাপদে নিজের মুঠোফোনে ভাতার অর্থ পায়। স্বল্পতম সময়ে সুবিধাভোগীর কাছে অর্থ সহায়তা পৌঁছে দিতে জানুয়ারি ২০২১ থেকে সামাজিক সুরক্ষা ভাতা এবং শিক্ষা উপবৃত্তি মোবাইল ফোনে আর্থিক সেবা বা এমএফএসের মাধ্যমে বিতরণের সিদ্ধান্ত নেয় তৎকালীন সরকার।^{১৬৬} বর্তমানে ১১৫টি সামাজিক সুরক্ষা ভাতার মধ্যে ৩৪টি নগদ অর্থ ভিত্তিক কর্মসূচি, যাদের ১৯টি বর্তমানে উপকারভোগীর ব্যাংক বা এমএফএস অ্যাকাউন্টের মাধ্যমে জিটুপি পদ্ধতিতে বিতরণ করা হয়।^{১৬৭} এ হিসেবে নগদভিত্তিক সামাজিক নিরাপত্তা কর্মসূচির প্রায় ৯৩ শতাংশের বেশি সুবিধা ‘জিটুপি’ পদ্ধতির মাধ্যমে ব্যাংক ও এমএফএস-এ বিতরণ করা হচ্ছে।^{১৬৮}

জরিপে অংশগ্রহণকারী ১৬.৬ শতাংশ ব্যক্তিগত ব্যবহারকারী তাদের এমএফএস অ্যাকাউন্টে সামাজিক সুরক্ষা ভাতা এবং ১৩.৬ শতাংশ শিক্ষা উপবৃত্তির অর্থ পেয়ে থাকে। জরিপে রংপুর বিভাগ (২৬.৭ শতাংশ), বরিশাল বিভাগ (২৪.০ শতাংশ) এবং চট্টগ্রাম বিভাগের (২০.২ শতাংশ) অংশগ্রহণকারীদের মধ্যে এমএফএস-এর মাধ্যমে সামাজিক সুরক্ষা ভাতা পাওয়ার হার বেশি (চিত্র ১৪)।

চিত্র ১৪: জরিপে অংশগ্রহণকারী এমএফএস ব্যবহারকারীদের সামাজিক সুরক্ষা ভাতা ও শিক্ষা উপবৃত্তির প্রাপ্তির হার (%)



^{১৬৫} ২০১৮ সালের ১৭ মে তৎকালীন সরকার সামাজিক নিরাপত্তা বেটনী কর্মসূচির ভাতা সরকারি কোষাগার থেকে সরাসরি ভাতাভোগীর কাছে পৌঁছে দিতে সাত উপজেলায় (নারায়ণগঞ্জের সোনারগাঁও, মুন্সিগঞ্জের শ্রীনগর, ঢাকার সাভার, গোপালগঞ্জের টুঙ্গিপাড়া, গাজিপুরের কালিগঞ্জ ও কালিয়াকৈর এবং কিশোরগঞ্জের ভৈরব) পরীক্ষামূলকভাবে ‘জিটুপি’ নামক একটি ডিজিটাল পদ্ধতি চালু করে। বিস্তারিত দেখুন: *বিডিনিউজ টুয়েন্টিফোর ডটকম*, ‘সরকারি ভাতা সরাসরি পৌঁছে দিতে চালু হল ‘জিটুপি’’, ১৭ মে ২০২৮, <https://bangla.bdnews24.com/economy/article1495667.bdnews> (২২ ফেব্রুয়ারি ২০২৫)।

^{১৬৬} *বাংলা নিউজ টুয়েন্টিফোর ডটকম*, ‘নগদ ও বিকাশে সরকারি ভাতা যাবে সরাসরি উপকারভোগীর হাতে’, ১৪ জানুয়ারি ২০২১, <https://www.banglanews24.com/national/news/bd/835131.details> (২ ফেব্রুয়ারি ২০২৫)। *দৈনিক ঢাকা পোস্ট*, ‘মোবাইলে পৌঁছে যাবে ‘ভাতা’, উদ্বোধন করলেন প্রধানমন্ত্রী’, ১৪ জানুয়ারি ২০২১, <https://www.dhakapost.com/national/5415> (২ ফেব্রুয়ারি ২০২৫)।

^{১৬৭} ১৪ জানুয়ারি ২০২১ সালে তৎকালীন সরকার সামাজিক নিরাপত্তা বেটনীর আওতায় থাকা ভাতাভোগীদের এমএফএস-এর মাধ্যমে ভাতা সুবিধাভোগীদের কাছে সরাসরি পাঠানোর লক্ষ্যে জিটুপি বা ‘গভর্নেন্ট টু পাবলিক’ পদ্ধতির উদ্বোধন করা হয়। এ লক্ষ্যে এমএফএসপি ‘নগদ’ ও বিকাশ-এর সঙ্গে একটি চুক্তি করে সমাজসেবা অধিদপ্তর। সে সময় চারটি কর্মসূচির আওতায় ৪৯ লাখ মানুষকে বয়স্ক ভাতা, ২০ লাখ ৫০ হাজার মানুষকে বিধবা ও স্বামী নিগৃহীতাকে ভাতা, ১৮ লাখ প্রতিবন্ধী ভাতা, ১ লাখ প্রতিবন্ধী শিক্ষার্থীর জন্য শিক্ষাবৃত্তির অর্থ দিতে জিটুপি পদ্ধতি চালু করা হয়। বিস্তারিত দেখুন: *জাগো নিউজ টুয়েন্টিফোর ডটকম*, ‘১৪ জানুয়ারি জিটুপি কার্যক্রমের উদ্বোধন করবেন প্রধানমন্ত্রী’, ৮ জানুয়ারি ২০২১, <https://www.jagonews24.com/national/news/634807> (২২ ফেব্রুয়ারি ২০২৫)।

^{১৬৮} *The Daily Dhaka Tribune*, ‘Finance Minister: All social safety net programs to be brought under G2P in FY25’, 6 June 2024, <https://www.dhakatribune.com/bangladesh/government-affairs/348596/finance-minister-all-social-safety-net-programs> (২৩ ফেব্রুয়ারি ২০২৫)।

জরিপে অংশগ্রহণকারী নারীদের ২৩.৭ শতাংশ এমএফএস অ্যাকাউন্টে নিজের বা পরিবারের অন্য সদস্যের সামাজিক সুরক্ষা ভাতার অর্থ পায়, শিক্ষা উপবৃত্তির অর্থ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে এ হার ২০.৫ শতাংশ। অপরদিকে গ্রামাঞ্চলের ২০ শতাংশ উত্তরদাতা তাদের এমএফএস অ্যাকাউন্টে সামাজিক সুরক্ষা ভাতার অর্থ পেয়েছে (সারণি ১৭)।

সারণি ১৭: নারী-পুরুষ এবং গ্রামাঞ্চল ও শহরাঞ্চল ভেদে এমএফএস হিসাবে সামাজিক সুরক্ষা ভাতা ও শিক্ষা উপবৃত্তির অর্থ প্রাপ্তির হার (%)

ভাতা/উপবৃত্তি	লিঙ্গ		এলাকা/অঞ্চল		মোট
	নারী	পুরুষ	গ্রামাঞ্চল	শহরাঞ্চল	
সামাজিক সুরক্ষা ভাতা	২৩.৭	১৪.৩	২০.০	১৩.৩	১৬.৬
শিক্ষা উপবৃত্তির অর্থ	২০.৫	১১.৩	১৬.৪	১০.৬	১৩.৬

৩.৪.৫.১ এমএফএসপি'র মাধ্যমে ভাতা ও উপবৃত্তি প্রদানে অনিয়ম-দুর্নীতি

সরকার সামাজিক সুরক্ষা ভাতা ও শিক্ষা উপবৃত্তির অর্থ বিতরণে স্বচ্ছতা ও জবাবদিহি নিশ্চিত করার লক্ষ্যে উপকারভোগীর এমএফএস অ্যাকাউন্টে সরাসরি অর্থ প্রেরণের উদ্যোগ নিলেও এমএফএসপি নির্বাচন, গ্রাহকদের মতামত উপেক্ষা, আত্মসাৎ সহ বিভিন্ন ধরনের অনিয়ম-দুর্নীতির চিত্র পাওয়া গেছে, নিচে তা বিস্তারিত আলোচনা করা হলো-

ক. রাজনৈতিক বিবেচনায় ও পারম্পরিক যোগসাজশে নির্দিষ্ট একটি এমএফএসপি'কে একচেটিয়া সুবিধা প্রদান

২০১৮ সালে প্রাথমিক ও গণশিক্ষা মন্ত্রণালয়ের কতিপয় কর্মকর্তার যোগসাজশে 'রূপালী ব্যাংক শিওর ক্যাশ'কে শিক্ষা উপবৃত্তির অর্থ বিতরণের দায়িত্ব প্রদান করা হয়, যেখানে বিতরণের সেবা মাশুল বৃদ্ধির বিনিময়ে সংশ্লিষ্ট ১২ জন কর্মকর্তা নিয়মবাহির্ভূতভাবে বিদেশ ভ্রমণের সুবিধা গ্রহণ করে। ২০২০ সালে শিক্ষার্থীদের মা-বাবা ও বৈধ অভিভাবকের পছন্দ অনুযায়ী নির্দিষ্ট যে কোনো সক্রিয় এমএফএস অ্যাকাউন্টে উপবৃত্তির অর্থ বিতরণ করার জন্য একটি নির্দেশিকা জারি হয়েছিল।^{১৬৬} এসময় শিক্ষা মন্ত্রণালয়ের অধীনে মাধ্যমিক, উচ্চ মাধ্যমিকসহ সব উপবৃত্তি কার্যক্রম প্রধানমন্ত্রীর শিক্ষা সহায়তা ট্রাস্ট থেকে পরিচালনার সিদ্ধান্ত হয় এবং অভিভাবকদের পছন্দের এমএফএস অ্যাকাউন্টে উপবৃত্তি দেওয়া হতো। কিন্তু ২০২২ সালের জানুয়ারিতে উপকারভোগী এবং তাদের অভিভাবকদের মতামত উপেক্ষা ২০২২-২৩ অর্থবছর থেকে ২০২৬-২৭ অর্থবছর পর্যন্ত পাঁচ বছরের জন্য মধ্যমেয়াদে কার্যক্রম মূল্যায়নের শর্তে 'নগদ'-এর সঙ্গে শিক্ষা উপবৃত্তি বিতরণের চুক্তি করে প্রাথমিক ও গণশিক্ষা মন্ত্রণালয়।^{১৬৭} এক্ষেত্রে প্রাথমিক ও গণশিক্ষা মন্ত্রণালয়ের সাবেক প্রতিমন্ত্রী ও সচিবের লিখিত সুপারিশে প্রাথমিকের ১ কোটি ৩০ লাখ শিক্ষার্থীর উপবৃত্তি বিতরণের কাজ সরকারি ক্রয় নীতিমালা যথাযথভাবে অনুসরণ না করে নগদকে দেওয়া হয়।^{১৬৮} তাছাড়া রাজনৈতিক প্রভাব বিস্তারের মাধ্যমে সরকারি ক্রয় নীতিমালা যথাযথ অনুসরণ না করে মন্ত্রণালয়ের নির্বাহী আদেশে সুরক্ষা ভাতার ৭৫ শতাংশ 'নগদ'-এর মাধ্যমে দেওয়ার সিদ্ধান্ত গ্রহণ করা হয়।^{১৬৯} ফলে অন্যান্য এমএফএসপিসমূহ প্রতিযোগিতামূলক বাজার সুবিধা থেকে বঞ্চিত হয়। ব্যক্তিগত হিসাবধারীদের ওপর পরিচালিত জরিপের ফলাফল বিশ্লেষণে দেখা যায়, বিকাশে সামাজিক সুরক্ষা ভাতার ৫৯.২ শতাংশ এবং শিক্ষা উপবৃত্তির ৫৬.৫ শতাংশ বিতরণ করা হয়, এ হার নগদের ক্ষেত্রে ৩৮.২ শতাংশ ও ৪০.৭ শতাংশ (চিত্র-১৫)।

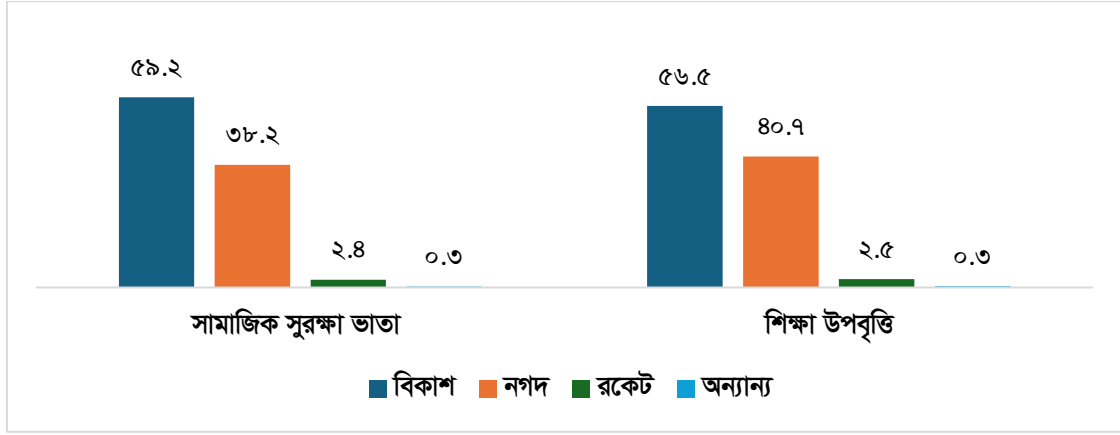
^{১৬৬} ২০২০ সালে শিক্ষার্থীদের মা-বাবা ও বৈধ অভিভাবকের পছন্দ অনুযায়ী নির্দিষ্ট যে কোনো সক্রিয় মোবাইল ব্যাংকিং অ্যাকাউন্টে উপবৃত্তির অর্থ বিতরণ করার জন্য একটি নির্দেশিকা জারি হয়। বিস্তারিত দেখুন: *দৈনিক সমকাল*, 'ভাতা পাঠাতে নতুন নিয়ম চালুর চিন্তা সরকারের', ২৮ নভেম্বর, ২০২৪, <https://samakal.com/bangladesh/article/267445/> (২২ ফেব্রুয়ারি ২০২৫)।

^{১৬৭} *জাগো নিউজ টুয়েন্টিফোর ডটকম*, 'উপবৃত্তি বিতরণে নগদের সঙ্গে প্রাথমিক শিক্ষা অধিদপ্তরের চুক্তি', ১২ এপ্রিল ২০২৩, <https://www.jagonews24.com/education/news/847139> (২২ ফেব্রুয়ারি ২০২৫)। *দৈনিক বাংলা ট্রিবিউন*, 'উপবৃত্তির অর্থ বিতরণে নগদের সঙ্গে চুক্তি সই', ১২ এপ্রিল ২০২৩, <https://www.banglatribune.com/educations/794161> (২২ ফেব্রুয়ারি ২০২৫)।

^{১৬৮} *দৈনিক সমকাল*, 'ভাতা পাঠাতে নতুন নিয়ম চালুর চিন্তা সরকারের', ২৮ নভেম্বর ২০২৪, <https://samakal.com/bangladesh/article/267445> (২২ ফেব্রুয়ারি ২০২৫)।

^{১৬৯} এ সিদ্ধান্ত অনুযায়ী, সরকার থেকে ব্যক্তি (জি-টু-পি) পদ্ধতিতে ৪০টি জেলায় বসবাসরত বিভিন্ন সামাজিক নিরাপত্তা কর্মসূচির উপকারভোগী ভাতা পাবেন 'নগদ'-এর মাধ্যমে। বাকি ২৪টি জেলার উপকারভোগীরা ভাতা পাবেন অন্যান্য এমএফএসপি, এজেন্ট ব্যাংকিং এবং বাণিজ্যিক ব্যাংকের মাধ্যমে। বিস্তারিত দেখুন: *নিউজ বাংলা টুয়েন্টিফোর ডটকম*, 'সামাজিক নিরাপত্তা ভাতার ৭৫% বিতরণ 'নগদে'', ২৪ মার্চ ২০২২, <https://www.newsbangla24.com/news/184811/75-distribution-of-social-security-allowance-in-cash> (২৩ ফেব্রুয়ারি ২০২৫)।

চিত্র ১৫: এমএফএসপিভেদে সামাজিক সুরক্ষা ভাতা ও উপবৃত্তির অর্থ প্রাপ্তির হার (%)



খ. উপকারভোগীদের মতামত উপেক্ষা করে 'নগদ'-এ হিসাব খুলতে বাধ্য করা

সামাজিক সুরক্ষা ভাতা ও শিক্ষা উপবৃত্তির উপকারভোগীদের মতামত না নিয়ে 'নগদ'-এ হিসাব খুলতে বাধ্য করা হয়। অনেক উপকারভোগীর পূর্বেই অন্যান্য এমএফএসপি'র অ্যাকাউন্ট থাকলেও, তাদের মতামত উপেক্ষা করে শুধু 'নগদ' অ্যাকাউন্টের মাধ্যমেই ভাতা এবং শিক্ষা উপবৃত্তির অর্থ গ্রহণে বাধ্য করা হয়েছে। অনেকক্ষেত্রে উপকারভোগীকে না জানিয়ে জাতীয় পরিচয়পত্রের তথ্য ব্যবহার করে স্বয়ংক্রিয়ভাবে 'নগদ'-এ অ্যাকাউন্ট খোলা হয়েছে এবং ভাতা বা উপবৃত্তির অর্থ সেখানে জমা হয়েছে। ফলশ্রুতিতে তাড়াহুড়ো করে বিপুল সংখ্যক উপকারভোগীর অন্তর্ভুক্তির কারণে সঠিকভাবে ও নিরাপদে ই-কেওয়াইসি ফরম পূরণ না করেই অনেকেই হিসাব খুলতে বাধ্য হয়েছে। এবং যাচাই ব্যতীত অন্তর্ভুক্তি বিপুল সংখ্যক গ্রাহকের আর্থিক নিরাপত্তা ঝুঁকি তৈরি করেছে। ভাতাভোগীদের একটি অংশ যখন থেকে একক প্রতিষ্ঠানের মাধ্যমে ভাতা গ্রহণ করা শুরু করে, তখন থেকে অনেকেই নিয়মিত ভাতা পায়নি।

গ. সুরক্ষা ভাতা ও উপবৃত্তির অর্থ আত্মসাৎ

নগদ লিমিটেডের মালিকানায় তৎকালীন সরকার দলীয় নেতারা যুক্ত থাকায় সরকার ভাতা বিতরণের জন্য 'নগদ'কে বেছে নিয়েছিল। আর এ সুযোগে সরকারি ভাতার একটা অংশ নিয়ে জালিয়াতির মাধ্যমে আত্মসাৎ করা হয়। বিশেষ করে অ্যাকাউন্টে টাকা দেওয়ার পর যেসব ভাতাভোগী তিন দিনের মধ্যে তা উত্তোলন করেননি, তাঁদের টাকা তুলে নেয় নগদ।^{১৭৩} আত্মসাৎের উদ্দেশ্যে এক অঞ্চলের পরিবেশক দিয়ে অন্য অঞ্চলের ভাতার অর্থ বিতরণ করে 'নগদ'। এক্ষেত্রে কুমিল্লার পরিবেশক রংপুরের ভাতাভোগীদের অর্থ বিতরণ করেছে।^{১৭৪} ২০২৪ সালের ২১ আগস্ট বাংলাদেশ ব্যাংক 'নগদ'-এ প্রশাসক নিয়োগের পর জালিয়াতি ও আত্মসাৎের বিষয়ে গঠিত তদন্ত দল এবং তাদের 'ফরেনসিক' নিরীক্ষায় 'নগদ' অনুমোদনবিহীন ৪১ জন পরিবেশকের মাধ্যমে সরকারি ভাতা বিতরণে মোট ১,৭১১ কোটি টাকা আত্মসাৎের ঘটনা প্রকাশ পায়।

৩.৪.৬ 'বিনিময়' প্ল্যাটফর্ম বাস্তবায়ন এবং পরিচালনায় অনিয়ম-দুর্নীতি

সাময়িক মূল্যে 'ক্যাশলেস' বা নগদ অর্থ লেনদেনহীন বাংলাদেশ গড়ার লক্ষ্যে ইন্টার-অপারেবল এই ডিজিটাল লেনদেনের প্ল্যাটফর্ম তৈরি করা হয়েছিল। তবে, এই প্ল্যাটফর্ম বাস্তবায়নে বিপুল অর্থ খরচ এবং বাস্তবায়ন প্রক্রিয়া ও পদ্ধতি শুরু থেকেই বিতর্ক সৃষ্টি হয়েছে। তথ্যদাতাদের মনে করেন, এটি রাজনৈতিক মদদপুষ্ট বেসরকারি প্রতিষ্ঠানকে সুবিধা দেওয়ার জন্য জাতীয় স্বার্থকে জলাঞ্জলি দেওয়ার একটি প্রকৃষ্ট উদাহরণ হয়ে উঠেছে।

^{১৭৩} দৈনিক সময়ের কণ্ঠস্বর, 'নগদে ডিজিটাল জালিয়াতি, ২৩৫৬ কোটি টাকার হিসাব মিলছে না', ১৮ ডিসেম্বর ২০২৪,

<https://www.somoyerkonthosor.com/index.php/post/2024/12/18/6762d34315511> (২৩ ফেব্রুয়ারি ২০২৫)।

^{১৭৪} প্রাপ্ত ...।

৩.৪.৬.১ রাজনৈতিক প্রভাব খাটিয়ে 'বিনিময়' প্ল্যাটফর্ম তৈরির উদ্যোগ গ্রহণ

একটি ব্যাংক থেকে অন্য ব্যাংকে টাকা স্থানান্তরের জন্য দুইটি সচল প্ল্যাটফর্ম (এনপিএসবি ও বিইএফটিএন) থাকার পরও তৎকালীন দলীয় প্রভাশালী নেতার কোম্পানিকে সুবিধা দেওয়ার উদ্দেশ্যে 'বিনিময়' নামে সেবা প্ল্যাটফর্মটি তৈরি করা হয়। শুরুতে 'বিনিময়' তৈরির জন্য প্রাথমিক খরচ ধরা হয়েছিল প্রায় ৫৫ কোটি টাকা, যদিও পরবর্তীতে তা বেড়ে হয় ৬৫ কোটি টাকা। যে চারটি বেসরকারি প্রতিষ্ঠান 'বিনিময়' তৈরিতে কাজ করেছে তাদের মধ্যে একটি প্রতিষ্ঠান তৎকালীন বিদ্যুৎ, জ্বালানি ও খনিজ সম্পদ মন্ত্রণালয়ের প্রতিমন্ত্রীর পারিবারিক প্রতিষ্ঠান।^{১৭৫} এর মধ্যে 'ফিনটেক সলিউশন লিমিটেড'-এর সাথে প্রতিমন্ত্রীর স্ত্রী এবং ছেলের মালিকানাধীন প্রতিষ্ঠান, যা ২০২২ সালে নাম পরিবর্তন করে হয় ভেলওয়্যার লিমিটেড।^{১৭৬} 'বিনিময়' প্ল্যাটফর্ম তদারকির জন্য ভেলওয়্যারের সঙ্গে একটি চুক্তি করে বাংলাদেশ ব্যাংক। এ ধরনের চুক্তি আর্থিক খাতে বড় ঝুঁকি তৈরি করবে জেনেও দলীয় প্রভাব এবং বাংলাদেশ ব্যাংকের যোগসাজশে চুক্তিবদ্ধ প্রতিষ্ঠানকে 'বিনিময়' প্ল্যাটফর্ম তদারকির কার্যাদেশ প্রদান করা হয়। 'বিনিময়' প্ল্যাটফর্ম ব্যবহার করে তৎকালীন প্রধানমন্ত্রীর ছেলে আর্থিক সুবিধা নিয়েছে বলে অভিযোগ করেন বাংলাদেশ ব্যাংকের গভর্নর।^{১৭৭}

৩.৪.৬.২ 'বিনিময়' প্ল্যাটফর্ম তদারকিতে বৈষম্যমূলক চুক্তি সম্পাদন

জানুয়ারি ২০২৪-এ 'বিনিময়' তদারকি ও কারিগরি সহায়তা প্রদানের জন্য তৎকালীন বিদ্যুৎ, জ্বালানি ও খনিজ সম্পদ মন্ত্রণালয়ের প্রতিমন্ত্রীর স্বার্থসংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান ভেলওয়্যার এবং প্রাইম হোল্ডিং এলএলসি'র সাথে একটি চুক্তি করে বাংলাদেশ ব্যাংক, যেখানে চুক্তি বাতিলের বিধান না রাখা এবং পরিচালনায় ব্যর্থতার দায় থেকে চুক্তিবদ্ধ প্রতিষ্ঠানকে ছাড় প্রদান করা হয়।^{১৭৮} বৈষম্যমূলক এই চুক্তিতে 'বিনিময়' প্ল্যাটফর্মটির সার্বিক ব্যবস্থাপনা, রক্ষণাবেক্ষণ ও উন্নয়নের সকল ব্যয় বাংলাদেশ ব্যাংককে বহন করতে হবে। তবে নামমাত্র বিনিয়োগ করে আদায়কৃত রাজস্বের ৫০ শতাংশ পাবে ভেলওয়্যার ও প্রাইম হোল্ডিং এলএলসি। এছাড়াও 'বিনিময়' প্ল্যাটফর্মটি উন্নয়ন ও রক্ষণাবেক্ষণে বাংলাদেশ ব্যাংকে জনস্বার্থ বিরোধী পরামর্শ দেওয়ারও সুযোগ রাখা হয়েছে।^{১৭৯}

৩.৪.৬.৩ চুক্তিবদ্ধ প্রতিষ্ঠানকে সুবিধা দিতে গ্রাহকের ওপর অতিরিক্ত ট্যারিফ/চার্জ নির্ধারণ

চুক্তিবদ্ধ প্রতিষ্ঠান ভেলওয়্যার লিমিটেড ও প্রাইম হোল্ডিং এলএলসিকে অতিরিক্ত সুবিধা দিতে বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক অতিরিক্ত ট্যারিফ বা ব্যবহার মাশুল নির্ধারণ করা হয়।^{১৮০} বাংলাদেশের মতো বিশ্বের অন্যান্য উন্নয়নশীল দেশসমূহ এমএফএস বা পিএসপি গ্রাহকদেরকে উদ্বুদ্ধ করতে আন্তঃলেনদেনের মাশুল যথাসম্ভব কমিয়ে রাখে। তবে বাংলাদেশে বর্তমান ব্যবস্থাপনায় ব্যাংকগুলোর মধ্যে আন্তঃলেনদেনের তুলনায় কোনো কোনো ক্ষেত্রে দ্বিগুণ, ফলে এমএফএসপিসমূহের গ্রাহকদের আন্তর্ভুক্তিতে অন্যতম বাধা হিসেবে কাজ করেছে। তাছাড়া কিছুক্ষেত্রে বাণিজ্যিক ব্যাংকসমূহ থেকে এমএফএস-এ টাকা আনার চার্জ বেশি (প্রতি হাজারে ১০ টাকা) নির্ধারণ করায় 'বিনিময়' ব্যবহার করে লেনদেনে গ্রাহকরা আর্থহী হয়নি।

৩.৪.৬.৪ 'বিনিময়' প্ল্যাটফর্ম ব্যবহার বান্ধব না হওয়া

'বিনিময়' প্ল্যাটফর্ম ব্যবহার করে আন্তঃলেনদেন করতে চাইলে শুরুতে গ্রাহককে বিনিময় প্ল্যাটফর্মে একটি অ্যাকাউন্ট খুলতে হবে। অর্থাৎ আন্তঃলেনদেন সুবিধা পাওয়ার জন্য গ্রাহকদেরকে এমএফএস অ্যাকাউন্টের সাথে সাথে বিনিময় নেটওয়ার্কে রেজিস্ট্রেশন করতে হবে। বিনিময় অ্যাকাউন্টে নিবন্ধিত হওয়ার পর গ্রাহক একটি স্বতন্ত্র বা ইউনিক আইডি তৈরি হবে, যা প্রায় ই-মেইল আইডি'র মতো একটি ভার্সিয়াল আইডি বা ভিআইডি (যেমন-abcdbangladesh@binimoy) এবং পিন সেট করতে হয়।^{১৮১} এছাড়াও বিনিময়ে লেনদেনের পূর্বে গ্রাহকদেরকে তাদের এমএফএসপি'র অ্যাপে একটি 'উপনাম' (alias) নিবন্ধন করতে হয়, যা সাধারণ ব্যবহারকারী এবং স্বল্প শিক্ষিত ও নিরক্ষর ব্যবহারকারীদের জন্য একটি জটিল প্রক্রিয়া হিসেবে দাঁড়িয়েছে। ফলে ২০২২ সালের নভেম্বরে বিনিময়

^{১৭৫} প্রাপ্ত ...।

^{১৭৬} প্রাপ্ত ...।

^{১৭৭} দৈনিক সমকাল, "বিনিময়' নামের প্ল্যাটফর্ম ছিল শেখ হাসিনার ছেলের শেল কোম্পানি: গভর্নর (২০২৫)", ২৯ জানুয়ারি ২০২৫,

<https://samakal.com/economics/article/277934> (১৩ মার্চ ২০২৫)।

^{১৭৮} মাহফুজ উল্লাহ বারু, 'বিনিময়: রাষ্ট্রীয় অর্থায়নের এক ডিজিটাল প্ল্যাটফর্মকে যেভাবে ব্যক্তিগত লাভের যন্ত্রে পরিণত করা হয়েছিল', দা ডেইলি বিজনেস

স্ট্যান্ডার্ড, ১২ ফেব্রুয়ারি ২০২৫, <https://www.tbsnews.net/bangla/অর্থনীতি/news-details-310931> (১৩ মার্চ ২০২৫)।

^{১৭৯} প্রাপ্ত ...।

^{১৮০} বাংলাটেক ট্রয়েন্টিফোর ডটকম, 'বিনিময় ব্যবহারের খরচ জানুন - বিকাশ তেকে রকেটে লেনদেনের খরচ', ২২ নভেম্বর ২০২২,

<https://banglatech24.com/1139569/binimoy-service-charge/>, (১৩ মার্চ ২০২৫)।

^{১৮১} বাংলাটেক ট্রয়েন্টিফোর ডটকম, 'বিকাশ থেকে রকেটে টাকা পাঠানোর সেবা 'বিনিময়' এলো, আছে আরও সুবিধা', ১৪ নভেম্বর ২০২২,

<https://banglatech24.com/1139351/binimoy-fintech-platform-launched/>, (১৩ মার্চ ২০২৫)।

আনুষ্ঠানিক শুরু করলেও দুই বছরে মাত্র ৩,৭১,৮০০ জন ‘বিনিময়’ প্ল্যাটফর্মে নিবন্ধিত হয় এবং প্রতিদিন গড়ে ২৮-৩০ লাখ টাকা লেনদেন হয়^{১৮২}, যা এমএফএস খাতের সার্বিক লেনদেনের তুলনায় সামান্য।

৩.৪.৭ এমএফএসপি’র অর্থ পাচার ও অবৈধ বৈদেশিক লেনদেন

ভাতা ও উপবৃত্তি বিতরণে আর্থিক জালিয়াতি এবং নিয়মবহির্ভূতভাবে অতিরিক্ত ই-মানি সৃষ্টির মাধ্যমে আত্মসাৎ করা প্রায় ২,৩৫৬ কোটি টাকা নগদ লিমিটেডের বেনামি শেয়ারহোল্ডারদের মাধ্যমে বিদেশে পাচার করা হয়েছে বলে গণমাধ্যমে প্রকাশিত হয়েছে। অন্যদিকে, বিকাশ আর্জেন্টিনা জাতীয় ফুটবল দলের সঙ্গে ‘রিজিওনাল ব্র্যান্ড পার্টনারশিপ’ চুক্তির^{১৮৩} বিষয়ে মৌখিকভাবে বাংলাদেশ ব্যাংকের সম্মতি পেলেও, পরবর্তীতে বাংলাদেশ ব্যাংক চুক্তির অর্থ পরিশোধে আনুষ্ঠানিক আপত্তি জানায়। তবে বিকাশ বিদেশি বিনিয়োগকারী প্রতিষ্ঠানের মাধ্যমে এই চুক্তির অর্থ (মোট ৪ লাখ ১০ হাজার মার্কিন ডলার) অনুদানের নামে পরিশোধ করে, যা ‘ফরেন এক্সচেঞ্জ রেগুলেশন (সংশোধিত) অ্যাক্ট, ২০১৫’-এর সুস্পষ্ট লঙ্ঘন হিসেবে বাংলাদেশ ব্যাংকের এক প্রতিবেদনে চিহ্নিত হয়েছে।^{১৮৪}

৩.৪.৮ বিজ্ঞাপন ও বিপণন সংক্রান্ত নীতিমালা পরিপালন না করা

জাতীয় সম্প্রচার নীতিমালা, ২০১৪ এর ৫.১ ধারা^{১৮৫} এবং পিএসডি কর্তৃক জাড়িকৃত সার্কুলার^{১৮৬} অনুসরণ না করে লিফলেট, ব্যানার, ফেস্টুন, বিলবোর্ড ইত্যাদি মাধ্যমে প্রচারিত বিজ্ঞাপনে বিকাশ ও ‘নগদ’ পরস্পরের প্রতি বিজ্ঞাপনে বিভ্রান্তিমূলক ও নেতিবাচক তথ্য প্রচার করে। তাছাড়া বিকাশের কর্মী, ‘ইনফ্লুয়েন্সার’ ও ‘শুভাকাঙ্ক্ষী’ কর্তৃক ‘নগদ’-এর বিরুদ্ধে সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যমে নেতিবাচক প্রচারণার দায়ে ‘পুলিশ ব্যুরো অব ইনভেস্টিগেশন’ (পিবিআই) কর্তৃক তদন্ত করে আদালতে উপস্থাপন করা হয়। পরবর্তীতে এ বিষয়ে আদালত কর্তৃক বিকাশের সংশ্লিষ্ট কর্মীদের তলব করা হয়।^{১৮৭} এই ধরনের প্রচারণার ফলে গ্রাহকদের মধ্যে বিভ্রান্তি সৃষ্টি হতে পারে এবং এটি তাদের সিদ্ধান্ত গ্রহণে প্রভাব ফেলতে পারে। অপরদিকে কিছু প্রতিষ্ঠানের বিজ্ঞাপনে সেবামূল্য বিষয়ে কৌশলী প্রচারণা চালায়। টেলি কনজুমারস অ্যাসোসিয়েশন অব বাংলাদেশ (টিক্যাব)-এর মতে ‘খরচ কমলো’ বিজ্ঞাপন ব্যাপকভাবে প্রচারের মাধ্যমে একটি এমএফএসপি গ্রাহকদের বিভ্রান্ত করেছে।^{১৮৮} নিয়ন্ত্রক সংস্থা হিসেবে বাংলাদেশ ব্যাংক এবং বাংলাদেশ প্রতিযোগিতা কমিশন কর্তৃক এই ধরনের প্রচারণা ও বিজ্ঞাপনের জন্য সতর্ক করা ব্যতীত কোনো শাস্তিমূলক ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়নি।

৩.৫ জবাবদিহি

বাংলাদেশে এমএফএস খাত সাম্প্রতিক সময়ে আর্থিক অন্তর্ভুক্তির অন্যতম প্রধান চালিকাশক্তি হিসেবে বিবেচিত হলেও, এই খাতে জবাবদিহির ঘাটতি লক্ষণীয়। বিশেষ করে সেবা গ্রহণকারীদের অভিযোগ দায়ের ও তার কার্যকর নিরসনে এমএফএস প্রধানকারী প্রতিষ্ঠানগুলোর মধ্যে কাজক্ষিত উদ্যোগ ও প্রাতিষ্ঠানিক প্রস্তুতির অভাব লক্ষণীয়।^{১৮৯} অনেক সময়ই গ্রাহকের অভিযোগ গ্রহণের জন্য

^{১৮২} সুহাদা আফরিন, “বিনিময়’ ব্যর্থ, তবু ২৭৭ কোটি টাকা বিনিয়োগ করতে চেয়েছিল আইসিটি বিভাগ’, দৈনিক প্রথম আলো, ১৭ মার্চ ২০২৫, <https://www.prothomalo.com/bangladesh/nmxhwmw6yv>, (১৩ মার্চ ২০২৫)।

^{১৮৩} দৈনিক মানব জমিন, ‘আর্জেন্টিনা ফুটবল অ্যাসোসিয়েশনের ‘ব্র্যান্ড’ পার্টনার’ বিকাশ’, ৯ মে ২০২৩, <https://mzamin.com/news.php?news=54576>, (১৩ মার্চ ২০২৫)। দৈনিক সমকাল, ‘আর্জেন্টিনা ফুটবলের সঙ্গে যুক্ত হলো বিকাশ’, ৮ মে ২০২৩, <https://samakal.com/bangladesh/article/171544/>, (১৩ মার্চ ২০২৫)।

^{১৮৪} Anwarul Hoque, ‘bKash remits gift money illegally to Argentina team’, The News Times, ২০ আগস্ট ২০২৪, <https://thenewstimesbd.com/national/bkash-remits-gift-money-illegally-to-argentina-team/>, (৭ মে ২০২৫)।

^{১৮৫} বাণিজ্যিক প্রচারণা ও জনসংযোগমূলক বিজ্ঞাপন অথবা অনুরূপ প্রচারণায় এক প্রতিষ্ঠান অন্য প্রতিষ্ঠানকে হেয় করা এবং বিদ্বেষাত্মক ও আক্রমণাত্মক শব্দ ব্যবহার করে প্রচারণা চালানো যাবে না। বিস্তারিত দেখুন: জাতীয় সম্প্রচার নীতিমালা, ২০১৪, বাংলাদেশ বেতার, গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার, <https://betar.portal.gov.bd/site/law/4511dc97-7cfc-4fa6-aa10-2c0dc665740c>, (২৭ ফেব্রুয়ারি ২০২৫)।

^{১৮৬} সার্কুলার নং ০২/২০২১; পেমেন্ট সার্ভিস ডিপার্টমেন্ট, বাংলাদেশ ব্যাংক, ঢাকা।

^{১৮৭} হীরক পাশা, ‘নগদ-এর বিরুদ্ধে অপপ্রচার, বিকাশ কর্মীদের আদালতে তলব’, নিউজ বাংলা টুয়েন্টিফোর ডটকম, ২৮ অক্টোবর ২০২১, <https://www.newsbangla24.com/news/164020/Promotion-against-cash-development-workers-summoned-to-court>, (২৭ ফেব্রুয়ারি ২০২৫)। ঢাকা টাইমস টুয়েন্টিফোর ডটকম, ‘নগদের বিরুদ্ধে বিকাশের অপপ্রচার, পিবিআইয়ের প্রতিবেদন’ <https://www.dhakatimes24.com/2021/07/06/221029>, (২৭ ফেব্রুয়ারি ২০২৫)।

^{১৮৮} টিক্যাব, ‘বিকাশের ‘খরচ কমলো’ বিজ্ঞাপন কেবলই প্রতারণা’, <https://www.dhakapost.com/national/79061>, (২৭ ফেব্রুয়ারি ২০২৫)।

^{১৮৯} দৈনিক প্রথম আলো, ‘ডিজিটাল ফিন্যান্সিয়াল সার্ভিস: অর্থনৈতিক অগ্রযাত্রায় এর সম্ভাবনা’, ৭ ফেব্রুয়ারি ২০২৩, <https://www.prothomalo.com/roundtable/piifj23nm2>, (১৫ মে ২০২৫)।

কোনো স্বতন্ত্র ও স্বচ্ছ প্রক্রিয়া বিদ্যমান থাকে না কিংবা অভিযোগের সুরাহা দীর্ঘসূত্রায় পড়ে যায়। তদ্রূপ, বাংলাদেশ ব্যাংকের 'গ্রাহক স্বার্থ সুরক্ষা কেন্দ্র' সিআইপিসি এবং বিএফআইইউ^{১৬০}তে অভিযোগ ব্যবস্থাপনার সক্ষমতাও সীমিত।^{১৬০} সুনির্দিষ্ট অভিযোগ গ্রহণ, যাচাই ও প্রতিকারমূলক পদক্ষেপ গ্রহণের ক্ষেত্রে নিয়ন্ত্রণ ও তদারকি সংস্থাগুলোর মধ্যে সমন্বয়হীনতা, জনবল ঘাটতি এবং প্রাতিষ্ঠানিক দায়বদ্ধতার অভাব স্পষ্টভাবে প্রতিফলিত হয়। ফলে গ্রাহক আস্থা, স্বচ্ছতা ও সেবার মান প্রশ্নবিদ্ধ হয়ে পড়ছে, যা সামগ্রিকভাবে এমএফএস খাতের দীর্ঘমেয়াদি স্থিতিশীলতার জন্য হুমকি সৃষ্টি করছে।

৩.৫.১ এমএফএসপি^{১৬০}তে কার্যকর অভিযোগ দায়ের ও নিরসন ব্যবস্থার ঘাটতি

মোবাইল আর্থিক সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানসমূহে গ্রাহক অভিযোগ দায়ের ও নিরসনের জন্য হটলাইন নম্বর, কল সেন্টার, মোবাইল অ্যাপ, ওয়েবসাইট ও অন্যান্য ডিজিটাল প্ল্যাটফর্ম বিভিন্ন ধরনের ব্যবস্থা রাখা হয়েছে, তবে বাস্তবে এসব ব্যবস্থার কার্যকরতা ও গ্রাহক সন্তুষ্টির মান দুর্বল। জরিপের তথ্য অনুযায়ী, প্রতারণা বা জালিয়াতির শিকার হওয়ার পরও উল্লেখযোগ্যসংখ্যক গ্রাহক এমএফএসপিতে অভিযোগ দায়ের করেনি, এ হার ব্যক্তিগত হিসাবধারীদের মধ্যে ৫৮.৮ শতাংশ, এজেন্টদের ৬০.৯ শতাংশ এবং মার্চেন্টদের ৫৮.৩ শতাংশ (সারণি ১৮)।

সারণি ১৮: অঞ্চলভেদে জালিয়াতি ও প্রতারণার শিকার হয়েও অভিযোগ না করা এমএফএস হিসাবধারীর হার (%)

হিসাবধারীর ধরন	গ্রামাঞ্চল	শহরাঞ্চল	সার্বিক
ব্যক্তিগত	৬৮.৪	৫২.৩	৫৮.৮
এজেন্ট	৫২.৭	৬৬.২	৬০.৯
মার্চেন্ট	৫০.০	৫৯.১	৫৮.৩

অভিযোগ না করার প্রধান কারণ হিসেবে ব্যক্তিগত হিসাবধারীদের ৬৫.৮ শতাংশ, এজেন্টদের ৫৫.৩ শতাংশ এবং মার্চেন্ট হিসাবধারীদের ৬৬.৭ শতাংশ গ্রাহক মনে করে 'অভিযোগ করে লাভ হয় না' তাই তারা অভিযোগ করেনি, যা এমএফএসপিসমূহের প্রতি গ্রাহক আস্থাহীনতার একটি উদ্বেগজনক প্রতিফলন (সারণি ১৯)। এছাড়াও ব্যক্তিগত হিসাবধারীদের ৩০.১ শতাংশ, এজেন্টদের ২৫.৯ শতাংশ এবং মার্চেন্ট হিসাবধারীদের ২৫.০ শতাংশ অভিযোগকারী দীর্ঘসূত্রিতা বা দীর্ঘ সময়সাপেক্ষ প্রক্রিয়াকে অভিযোগ না করার কারণ হিসেবে উল্লেখ করেছে। তবে ২৩.৩ শতাংশ ব্যক্তিগত হিসাবধারী, ১৫.৭ শতাংশ এজেন্ট এবং ১৬.৭ শতাংশ মার্চেন্ট হিসাবধারী জালিয়াতি ও প্রতারণার শিকার হয়েও নিজেদের ভুল মনে করে অভিযোগ দায়ের থেকে বিরত থেকেছে।

সারণি ১৯: এমএফএস হিসাবধারী অনুযায়ী জালিয়াতি ও প্রতারণার শিকার হয়েও অভিযোগ না করার হার (%)

অভিযোগ না করার কারণ	ব্যক্তিগত	এজেন্ট	মার্চেন্ট*
অভিযোগ করে লাভ হয় না, তাই	৬৫.৮	৫৫.৩	৬৬.৭
দীর্ঘসূত্রিতা	৩০.১	২৫.৯	২৫.০
মামলায় জড়িতে চায় না	২৩.৩	১৪.২	১৬.৭
নিজের ভুল মনে করে	২৩.১	১৫.৭	১৬.৭
এজেন্ট/ডিস্ট্রিবিউটর সহযোগিতা করে না	১৬.৪	৬.৬	-
অন্যান্য	৮.২	৬.৬	৪.৩

* সীমিত উপাত্তের ভিত্তিতে বিশ্লেষণ করা হয়েছে।

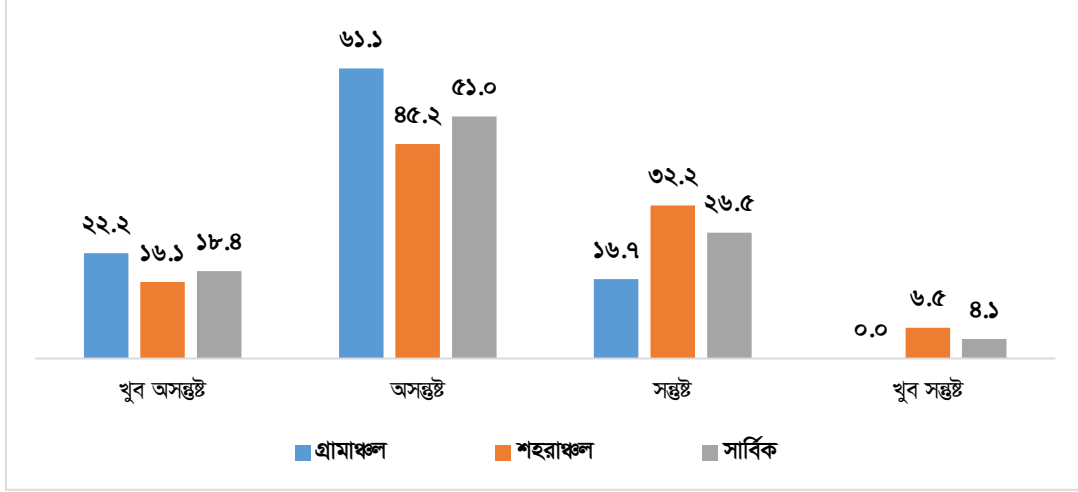
যারা জালিয়াতি ও প্রতারণার শিকার হয়ে অভিযোগ দায়ের করেছেন, তাদের মধ্যেও অধিকাংশই সন্তুষ্ট নন (চিত্র ১৬)। জরিপের তথ্য অনুযায়ী, ৬৯.৪ শতাংশ ব্যক্তিগত হিসাবধারী অভিযোগ নিরসন পদ্ধতি ও ফলাফল নিয়ে অসন্তুষ্ট প্রকাশ করেছেন (অসন্তুষ্ট ৫১.০ শতাংশ এবং খুব অসন্তুষ্ট ১৮.৪ শতাংশ)। ভৌগোলিক অবস্থান অনুযায়ী ব্যক্তিগত হিসাবধারীদের সন্তুষ্টির মাঝে বড় ধরনের

^{১৬০} ব্যাংকিং নিউজ বিডি ডটকম, 'আর্থিক প্রতিষ্ঠান গ্রাহকদের অভিযোগ দ্রুত নিষ্পত্তির নির্দেশ', ২৭ জুন ২০২২,

<https://www.bankingnewsbd.com/implementation-of-the-guidelines-for-customer-services-and-complaint-management/>, (১৫ মে ২০২৫)। দি ডেইলি স্টার, 'গ্রাহকের অভিযোগ গ্রহণ ও দ্রুত নিষ্পত্তি করতে কঠোর নির্দেশ বাংলাদেশ ব্যাংকের', ১৪ জুন ২০২২, <https://bangla.thedailystar.net/অর্থনীতি/ব্যাংক/গ্রাহকের-অভিযোগ-গ্রহণ-ও-নিষ্পত্তি-করতে-কঠোর-নির্দেশ-বাংলাদেশ-ব্যাংকের-359336>, (১৫ মে ২০২৫)।

বৈষম্য লক্ষ্য করা যায়—শহরাঞ্চলে যেখানে ৬১.৩ শতাংশ ব্যক্তিগত হিসাবধারী অসম্ভষ্ট, সেখানে গ্রামাঞ্চলে এই হার ৮৩.৩ শতাংশ। যা গ্রামীণ জনগোষ্ঠীর মোবাইল আর্থিক সেবা সম্পর্কে অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়ায় প্রবেশাধিকার, তথ্যপ্রযুক্তি ব্যবহারে সীমাবদ্ধতা এবং প্রতিষ্ঠানগুলোর পক্ষ থেকে সেবা প্রদানে অবহেলা ও স্বচ্ছতার অভাবকে নির্দেশ করে।^{১৯১}

চিত্র ১৬: অঞ্চলভেদে অভিযোগ নিরসনে ব্যক্তিগত হিসাবধারীদের সম্ভষ্টি ও অসম্ভষ্টির মাত্রা (%)



অন্যদিকে সমস্যার সম্মুখীন হওয়া ব্যক্তিগত হিসাবধারীদের ৪১.২ শতাংশ এবং মার্চেন্টদের ৪১.৭ শতাংশ বিভিন্ন মাধ্যমে অভিযোগ করলেও তাদের মধ্যে সমাধান প্রাপ্তির হার যথাক্রমে ৩৮.১ শতাংশ এবং ২০ শতাংশ।

উপরন্তু, অভিযোগ দায়ের বা নিষ্পত্তির ক্ষেত্রে কোনো স্বতন্ত্র নিরীক্ষা ব্যবস্থা বা তদারকি কাঠামোর অভাব এবং অভিযোগগুলোর ফলাফল সম্পর্কে গ্রাহককে সময়মতো অবহিত না করার প্রবণতা লক্ষণীয়।^{১৯২} ফলে, এটি কেবল গ্রাহক আস্থা ও নিরাপত্তার প্রশ্নকেই কেন্দ্র করে না, বরং সার্বিকভাবে এমএফএস সিস্টেমের জবাবদিহিতা, স্বচ্ছতা এবং সেবার মানকে প্রশ্নবিদ্ধ করে।

৩.৫.২ নিয়ন্ত্রণ ও তদারকি প্রতিষ্ঠানে অভিযোগ দায়ের ব্যবস্থায় ঘাটতি

বাংলাদেশের মোবাইল আর্থিক সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানসমূহের (এমএফএসপি) কার্যক্রমের স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা নিশ্চিতকরণে নিয়ন্ত্রণ ও তদারকির দায়িত্বপ্রাপ্ত প্রতিষ্ঠানসমূহ - বিশেষ করে বাংলাদেশ ব্যাংক এবং বাংলাদেশ ফাইন্যান্সিয়াল ইন্সটিটিউশন ইউনিট গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে। তবে এমএফএস গ্রাহকদের অভিযোগ গ্রহণ ও নিরসনের ক্ষেত্রে এই প্রতিষ্ঠানগুলোর কাঠামোগত ও কার্যকরতায় দুর্বলতা সাধারণ সেবাগ্রহীতাদের সুরক্ষায় বড় ধরনের প্রতিবন্ধকতা সৃষ্টি করেছে। বাংলাদেশ ব্যাংকের অধীন 'গ্রাহক স্বার্থ সুরক্ষা কেন্দ্র' (কাস্টমার ইন্টারেস্ট প্রোটেকশন সেন্টার-সিআইপিএস)^{১৯৩} গ্রাহকদের অভিযোগ দায়েরের একটি নির্ধারিত প্ল্যাটফর্ম হলেও, এটির কার্যকরতা নিয়ে প্রশ্ন আছে। জরিপে ব্যক্তিগত হিসাবধারীদের মধ্যে মাত্র ৬.২ শতাংশ সিআইপিএসের কার্যক্রম সম্পর্কে

^{১৯১} ড. মতিউর রহমান, 'মোবাইল আর্থিক সেবার সমাজতত্ত্ব', *শেয়ার বিজ*, ৬ মে ২০২৫, <https://sharebiz.net/বাংলাদেশে-মোবাইল-আর্থিক/>, (০৭ মে ২০২৫)। টি. আই.এম. নূরুল কবীর, 'বাংলাদেশে মোবাইল আর্থিক সেবা: বাস্তবতা, ঝুঁকি ও ভবিষ্যত রূপরেখা', *টেক শহর*, ২৫ সেপ্টেম্বর ২০১৬, <https://techshohor.com/68133/>, (০৭ মে ২০২৫)।

^{১৯২} মার্চেন্ট এ্যানাকোয়ারিং ও এসক্রো সেবা নীতিমালা ২০২৩, পেমেট সিস্টেমস ডিপার্টমেন্ট, *বাংলাদেশ ব্যাংক*, সেপ্টেম্বর ২০২৩, <https://www.bb.org.bd/mediaroom/circulars/psd/sep262023psd10.pdf>, (০৭ মে ২০২৫)।

^{১৯৩} বাংলাদেশ ব্যাংকের 'গ্রাহক স্বার্থ সুরক্ষা কেন্দ্র' হল একটি বিশেষায়িত সেবা কাঠামো, যা এমএফএস খাতসহ সকল আর্থিক খাতের গ্রাহকদের অধিকার রক্ষা ও অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য প্রতিষ্ঠিত হয়েছে। এটি গ্রাহকদের ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানের বিরুদ্ধে অভিযোগ দাখিলের সুযোগ প্রদান করে এবং একটি হটলাইন (১৬২৩৬) চালু রেখেছে, যেখানে দেশ-বিদেশ থেকে অভিযোগ জানানো যায়। অভিযোগ নিষ্পত্তির নির্ধারিত সময়সীমা সাধারণত ১০ দিন, তবে সর্বোচ্চ ৪৫ দিনের মধ্যে নিষ্পত্তি করা হয় এবং বাংলাদেশ ব্যাংক নিয়মিতভাবে এই প্রক্রিয়া তদারকি করে। এর লক্ষ্য হলো ব্যাংকিং সেবায় স্বচ্ছতা, জবাবদিহিতা ও গ্রাহকবান্ধব পরিবেশ নিশ্চিত করা, যা আর্থিক খাতে সুশাসন প্রতিষ্ঠা ও গ্রাহক আস্থা বৃদ্ধিতে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে। বিস্তারিত দেখুন: *বাংলাদেশ ব্যাংক, ফাইন্যান্সিয়াল ইন্সটিটিউট এন্ড কাস্টমার সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট (এফআইসিএসডি) এর কার্যক্রমের উপর একীভূত বার্ষিক প্রতিবেদন ২০১৯-২০২০ এবং ২০২০-২০২১*; https://www.bb.org.bd/pub/annual/ficsd/annual_report_19_21.pdf, (০৭ মে ২০২৫)।

অবগত (সারণি ২০), অর্থাৎ অভিযোগ দায়ের ও নিরসনের বাংলাদেশ ব্যাংকের কার্যক্রমটি সম্পর্কে প্রচার ও প্রচারণার ঘাটতি বিদ্যমান।

সারণি ২০: এমএফএস হিসাবধারীদের সিআইপিসি সম্পর্কে অবগত থাকার হার (%)

হিসাবধারীর ধরন	গ্রামাঞ্চল	শহরাঞ্চল	সার্বিক
ব্যক্তিগত	৪.৯	৭.৬	৬.২
এজেন্ট	১০.১	১৫.৭	১৩.৪
মার্চেন্ট	৮.০	১০.৬	১০.০

যারা সিআইপিসির কার্যক্রম সম্পর্কে জানেন, এরকম ব্যক্তিগত হিসাবধারীদের মধ্যে মাত্র ৮.১ শতাংশ আর্থিক অনিয়ম, জালিয়াতি ও প্রতারণার শিকার হয়ে সিআইপিসিতে অভিযোগ দাখিল করেছেন (সারণি ২১)। তুলনামূলকভাবে এজেন্টদের মধ্যে এই হার ২৩.৬ শতাংশ এবং মার্চেন্টদের ক্ষেত্রে মাত্র ২.৩ শতাংশ। এই কম প্রতিক্রিয়ার পেছনে একদিকে যেমন রয়েছে প্রাতিষ্ঠানিক ব্যর্থতা, অন্যদিকে রয়েছে ভুক্তভোগীদের আত্মহীনতা এবং দীর্ঘসূত্রতার অভিজ্ঞতা।

সারণি ২১: সিআইপিসি সম্পর্কে অবগত এমন হিসাবধারীদের অভিযোগ দায়েরের হার (%)

হিসাবধারীর ধরন	গ্রামাঞ্চল	শহরাঞ্চল	সার্বিক
ব্যক্তিগত	৯.১	৭.৫	৮.১
এজেন্ট	২৯.৬	২১.০	২৩.৬
মার্চেন্ট	০.০*	২.৮	২.৩

একইভাবে, বিএফআইইউ-এর ক্ষেত্রেও অনলাইন জুয়া, অর্থ পাচার বা হুন্ডির মতো গুরুতর অপরাধের বিরুদ্ধে অভিযোগ দাখিলের জন্য কার্যকর ব্যবস্থা গড়ে ওঠেনি। যদিও চিঠি/আবেদনপত্র কিংবা ই-মেইলের মাধ্যমে অভিযোগ জমা দেওয়ার সুযোগ রাখা হয়েছে, তবে তা বাস্তব ক্ষেত্রে (বিশেষ করে গ্রামাঞ্চলের সেবাহীনতাদের ক্ষেত্রে) পর্যাপ্ত নয়। হটলাইন নম্বরের অভাবে অনেক গ্রাহক, যারা তাত্ক্ষণিক অভিযোগ জানাতে পারেন না বা জরুরি ভিত্তিতে আর্থিক অনিয়ম, জালিয়াতি ও প্রতারণার তথ্য সরবরাহ করার সুযোগ থেকে বঞ্চিত হয়। বিশেষ করে গ্রামাঞ্চলের সাধারণ মানুষ কিংবা প্রযুক্তি ব্যবহার বিষয়ে অনভিজ্ঞ গ্রাহকদের জন্য এই দুর্বল ব্যবস্থা একটি বড় বাধা।

৪.১ সার্বিক পর্যবেক্ষণ

এমএফএস খাতে অনিয়ম-দুর্নীতিসহ সুশাসনের সবগুলো নির্দেশকে উদ্বেগজনক ঘাটতি রয়েছে। এমএফএস খাতের উন্নয়ন ও বিকাশে দীর্ঘমেয়াদি পরিকল্পনার ঘাটতি পরিলক্ষিত হয়েছে। ‘অ্যাডহক’ ভিত্তিতে সিদ্ধান্ত গ্রহণের প্রবণতা, নীতি দুর্বলতা, বিদ্যমান আইনের ঘাটতি এবং রাজনৈতিক ও স্বার্থান্বেষী গোষ্ঠীর প্রভাব এ খাতের অন্যতম চ্যালেঞ্জ। এমএফএস খাতের উদ্যোক্তা, নিয়ন্ত্রণ ও তদারকি কর্তৃপক্ষ এবং রাজনৈতিক প্রভাবশালীদের একটি অংশ ত্রিপক্ষীয় আঁতাতের মাধ্যমে নীতি করায়ত্ত করেছে, এমনকি তদারকি ব্যবস্থাকে প্রভাবিত এবং রাষ্ট্রীয় প্রতিষ্ঠানকে ব্যবহার করে এই খাতকে কুক্ষিগত করেছে। ফলে এই খাতে প্রতিযোগিতার ক্ষেত্র অসম ও সংকুচিত হয়ে সঠিক বিকাশ বাধাগ্রস্ত হয়েছে। একইসাথে উচ্চ হারে সেবামূল্য ধার্য করার মাধ্যমে জনগণের ওপর আর্থিক বোঝা চাপিয়ে দেওয়া এবং অনিয়ম-দুর্নীতির মাধ্যমে গ্রাহক ও রাষ্ট্রীয় অর্থ আত্মসাতের সুযোগ তৈরি হয়েছে। সুশাসনের ঘাটতির ফলে একদিকে গ্রাহকের স্বার্থ উপেক্ষিত হয়েছে এবং অন্যদিকে এই খাতের মাধ্যমে নারী ও প্রান্তিক জনগোষ্ঠীর কাজক্ষিত আর্থিক অন্তর্ভুক্তি পর্যাপ্ত মাত্রায় নিশ্চিত করা সম্ভব হয়নি। গ্রাহকদের ব্যক্তিগত তথ্যের নিরাপত্তা ও আর্থিক ঝুঁকির সৃষ্টি হয়েছে এবং সাশ্রয়ী গ্রাহক সেবা নিশ্চিত করা যায়নি। পাশাপাশি, অর্থ পাচার, ঘুষ লেনদেন, অনলাইন জুয়া ও বেটিং, সন্ত্রাসী কার্যক্রমে অর্থায়ন এবং ক্রিপ্টোকারেন্সি লেনদেনসহ নানা অবৈধ আর্থিক কার্যক্রমে এমএফএস ব্যবহারের উদ্বেগজনক বিকাশ ঘটেছে।

৪.২ সুপারিশ

আইন, নীতি ও প্রাতিষ্ঠানিক সংস্কার

- এমএফএস খাতের জন্য স্বতন্ত্র আইন প্রণয়ন করতে হবে, যেখানে সবার জন্য সমান প্রতিযোগিতা, আর্থিক অন্তর্ভুক্তি, স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিসহ সুশাসন নিশ্চিত কল্পে নিম্নোক্ত বিষয়সমূহ অন্তর্ভুক্ত করতে হবে:
 - নীতিনির্ধারক, নিয়ন্ত্রক, সেবাদানকারী, গ্রাহক ও অংশীজনদের দায়িত্ব ও কর্তব্য সুনির্দিষ্ট করা;
 - আন্তর্জাতিক উত্তম চর্চার আলোকে এমএফএস পরিচালন ও ব্যবস্থাপনা কাঠামো নিশ্চিত করা;
 - আন্তঃলেনদেন ব্যবস্থায় সকল আর্থিক প্রতিষ্ঠানের অংশগ্রহণ বাধ্যতামূলক করা;
 - গ্রাহক তথ্যের নিরাপত্তা ও সুরক্ষা এবং জালিয়াতি ও প্রতারণা প্রতিরোধে আইনি ও কারিগরি ব্যবস্থা নিশ্চিত করা;
 - সেবামূল্য এবং এজেন্ট এবং পরিবেশকদের কমিশনের সীমা নির্ধারণ ও এর তদারকি নিশ্চিত করা যেন গ্রাহককে অতিরিক্ত সেবামূল্যের বোঝা বহন করতে না হয়;
 - এজেন্ট ও পরিবেশক নিয়োগ ও তদারকি প্রক্রিয়া সুনির্দিষ্ট করা এবং পেশাদারিত্ব নিশ্চিত করে তাদের প্রশিক্ষণ বাধ্যতামূলক করা।
- মানিলভারিং প্রতিরোধ বিধিমালা, ২০১৯ সংশোধন করে বিএফআইইউ’র গোয়েন্দা প্রতিবেদন সাক্ষ্য প্রমাণ হিসেবে আদালতে উপস্থাপনের বিধান করতে হবে এবং প্রয়োজনে প্রতিবেদন প্রস্তুতকারীর সাথে অনুসন্ধান/তদন্তকারী কর্মকর্তার সরাসরি যোগাযোগের বিধান যুক্ত করতে হবে।
- সন্দেহজনক লেনদেন প্রতিবেদন তৈরি এবং গ্রাহক সমস্যা সমাধানে কৃত্রিম বুদ্ধিমত্তা ব্যবহারে সুনির্দিষ্ট নীতিমালা প্রণয়ন করতে হবে।
- গ্রাহকসেবার মানোন্নয়ন, প্রতারণা ও জালিয়াতি প্রতিরোধ এবং ব্যবস্থাপনাগত স্বচ্ছতা নিশ্চিত করার লক্ষ্যে এজেন্ট ও পরিবেশকদের জন্য সর্বজনীন আচরণ বিধি প্রণয়ন করতে হবে।
- আয়কর রিটার্ন জমাদানের ক্ষেত্রে করদাতা কর্তৃক ব্যাংক বিবরণী দাখিলের পাশাপাশি প্রযোজ্য ক্ষেত্রে এমএফএস হিসাব বিবরণী দাখিলের বিধান করতে হবে। এক্ষেত্রে আয়কর পরিপত্র ও নির্দেশিকায় এ বিষয়ক নির্দেশনা সংযুক্ত করতে হবে। একই সাথে ই-রিটার্ন ফর্ম ও ম্যানুয়াল ফর্মে (আইটি ১০বি) এমএফএস হিসাব নম্বর প্রদানের ‘ফিল্ড’/ক্ষেত্র সংযুক্ত করতে হবে।
- এ খাতের সকল চুক্তি জনসম্মুখে প্রকাশ করতে হবে এবং জনস্বার্থ বিরোধী সম্পাদিত সকল চুক্তি যথাযথ মূল্যায়ন সাপেক্ষে সংশোধন বা বাতিল করতে হবে।

সক্ষমতা ও কার্যকরতা

৭. গ্রাহক স্বার্থ বিবেচনা করে সেবামূল্য উল্লেখযোগ্য হারে কমাতে হবে এবং সকল আর্থিক প্রতিষ্ঠানের সাথে আন্তঃলেনদেন ব্যবস্থা সহজ ও সাশ্রয়ী করতে হবে।
৮. অনলাইন জুয়া ও বেটিং ওয়েবসাইট এবং অ্যাপে থাকা এমএফএসপি'র নাম ও লোগো ব্যবহার করে প্রচারণা চালানো বন্ধে কার্যকর পদক্ষেপ গ্রহণ করতে হবে।
৯. কালো তালিকাভুক্ত গ্রাহক তথ্যসহ সন্দেহজনক লেনদেন সম্পর্কিত একটি সমন্বিত তথ্যভান্ডার তৈরি ও নিয়মিত হালনাগাদ করতে হবে এবং সেখানে সকল এমএফএসপি'র প্রবেশাধিকার নিশ্চিত করতে হবে।

তথ্য প্রকাশ

১০. বিনামূল্যে গ্রাহকদের এক বছরের হিসাব বিবরণী দেখার ও 'ডাউনলোড'/সংগ্রহ করার সুযোগ নিশ্চিত করতে হবে।
১১. সকল এমএফএসপিকে তাদের গ্রাহক সংখ্যা, মানবসম্পদ ব্যবস্থাপনা ম্যানুয়াল/নির্দেশিকা, স্বপ্রণোদিত তথ্যপ্রকাশ নীতিমালা, সুরক্ষা ম্যানুয়াল, পরিচালনা পর্ষদ ও অংশীদার সম্পর্কিত পূর্ণাঙ্গ তথ্য, আচরণবিধি, নিরীক্ষা প্রতিবেদন, বার্ষিক প্রতিবেদনসহ প্রয়োজনীয় সকল তথ্য নিজেদের ওয়েবসাইটে প্রকাশ করতে হবে।

অনিয়ম-দুর্নীতি প্রতিরোধ

১২. এমএফএস খাতে সংগঠিত সকল অনিয়ম ও দুর্নীতির সুষ্ঠু তদন্ত সাপেক্ষে ব্যক্তি বা গোষ্ঠী নির্বিশেষে অনিয়ম-দুর্নীতির সাথে সম্পৃক্তদের দৃষ্টান্তমূলক শাস্তি নিশ্চিত করতে হবে।
১৩. এমএফএস ব্যবহার করে জালিয়াতি ও প্রতারণা এবং ঘুষ ও চাঁদাবাজির অর্থ লেনদেন প্রতিরোধে এমএফএসপি এবং নিয়ন্ত্রণ ও তদারকির দায়িত্বপ্রাপ্ত সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানসমূহকে কঠোর পদক্ষেপ গ্রহণ ও তা কার্যকর করতে হবে।

জবাবদিহি

১৪. বাংলাদেশ ব্যাংকের অভিযোগ নিরসন ব্যবস্থাকে কার্যকর ও সহজলভ্য করার জন্য 'গ্রাহক স্বার্থ সুরক্ষা কেন্দ্র'র হটলাইন নম্বরকে টোল ফ্রি করতে হবে। এজেন্ট পয়েন্ট ও গ্রাহকসেবা কেন্দ্রে সংশ্লিষ্ট এমএফএসপি ও সিআইপিসি'র হটলাইন নম্বর প্রদর্শন বাধ্যতামূলক করতে হবে।
১৫. সকল এমএফএসপি, বাংলাদেশ ব্যাংক ও আইন-শৃঙ্খলা রক্ষাকারী সংস্থায় গ্রাহকের সমস্যা এবং জালিয়াতি ও প্রতারণার বিষয়ে অভিযোগ দাখিল প্রক্রিয়া সহজ করতে হবে।

বিবিধ

১৬. এমএফএস-এর নিরাপদ ব্যবহার সম্পর্কে গ্রাহকদের সচেতনতা বৃদ্ধিতে দেশব্যাপী বিভিন্ন মাধ্যমে (প্রিন্ট ও ইলেকট্রনিক মিডিয়া, সোশ্যাল মিডিয়া, ওয়েবসাইট ইত্যাদি) প্রচারণা বৃদ্ধি করতে হবে।

সংযুক্তি: সহায়ক গ্রন্থপঞ্জি

১. Ahmed, S., M. T. Azim, and N. I. Chowdhury. “Mobile Financial Services in Bangladesh: Status, Issues and Prospects.” *Journal of Internet Banking and Commerce* 21, no. 2 (2016): 1–13.
২. Ahmed, Afnaan, S. M. Raihan Uddin, and S. M. Rifat Hassan. “Factors Affecting Consumer Behaviour in Mobile Financial Services in Bangladesh.” *Asia-Pacific Sustainable Development Journal* 29, no. 1 (May 2022): 143–67. https://unescap.org/sites/default/d8files/2022-06/APSDJ%20Vol.%2029%2C%20No.%201%2C%20May%202022-pp143-167_Rev.pdf.
৩. Afroze, D., and F. I. Rista. “Mobile Financial Services (MFS) and Digital Inclusion – A Study on Customers’ Retention and Perceptions.” *Qualitative Research in Financial Markets* 14, no. 5 (2022): 768–85. <https://doi.org/10.1108/QRFM-06-2021-0095>.
৪. Asian Development Bank (ADB). *Gender Equality and Social Inclusion Diagnostic for the Finance Sector in Bangladesh*. December 2022. <https://www.adb.org/sites/default/files/publication/849161/gender-equality-social-inclusion-finance-bangladesh.pdf>.
৫. Barry, Andrea. “How Kenya Created the World’s Most Successful Mobile-Payments Service.” *Digital Initiative*, December 9, 2015. <https://d3.harvard.edu/platform-rectom/submission/how-kenya-created-the-worlds-most-successful-mobile-payments-service/>.
৬. Banu. “Gender Gap in Financial Inclusion in Bangladesh (GGiFI): An Empirical Research Project.” Center for Research and Development (CRD). https://crdbd.org/ggfi/index.php/home/oreport_all.
৭. Banu. *Gender Gap in Financial Inclusion in Bangladesh (GGiFI): A Gender Equality and Social Inclusion Diagnostic for the Finance Sector of Bangladesh*. Asian Development Bank (ADB), December 2022. <https://www.adb.org/sites/default/files/publication/849161/gender-equality-social-inclusion-finance-bangladesh.pdf>.
৮. Dafri, Wided, and Reema Al-Qaruty. “Challenges and Opportunities to Enhance Digital Financial Transformation in Crisis Management.” *Journal of Social Sciences & Humanities Open* 8, no. 1 (2023): Article 100662. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S259029112300267X>.
৯. Islam, M. Sajidul, and Abdul Bayes. *Corruption and Mobile Money in Bangladesh: Exploring the Nexus*. 2017.
১০. Global System for Mobile Communications Association. *The State of the Industry Report on Mobile Money 2024*. 2024. https://www.gsma.com/sotir/wp-content/uploads/2024/03/GSMA-SOTIR-2024_Report.pdf.
১১. Hazra, Ummaha, and Asad Karim Khan. “Mobile Financial Services in Bangladesh: Understanding the Affordances.” Munich Personal RePEc Archive (MPRA), MPRA Paper No. 117852. Posted July 12, 2023. <https://mpra.ub.uni-muenchen.de/117852/>.

১২. Huda, Md. Nazmul, and M. M. Abdullah Al Mamun Sony. "A Review of the MFS Regulatory Framework to Control IFF (Illicit Financial Flow) in Bangladesh." *Essays of Faculty of Law University of Pécs Yearbook*, January 17, 2024. <https://scispace.com/papers/a-review-of-the-mfs-regulatory-framework-to-control-iff-in-1ytul33bsv>.
১৩. Iman, Nofie. "Is Mobile Payment Still Relevant in the Fintech Era?" *International Journal of Electronic Commerce Research and Applications* 30 (July–August 2018): 72–82. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1567422318300577>.
১৪. *International Standards on Combating Money Laundering and the Financing of Terrorism & Proliferation: The FATF Recommendations*. Updated October 2018. <https://infobytes.orrick.com/wp-content/uploads/pdf/Buckley%20Sandler%20InfoBytes%20%20FATF%20Recommendations%20Updated%20October%202018.pdf>.
১৫. International Finance Corporation (IFC). *Closing the Gender Gap: Opportunities for the Women's Mobile Financial Services Market in Bangladesh*. Washington, DC, 2018.
১৬. Latifee, Enamul Asif, and Mehdina Kabir Tamanna. "A Short Review of Mobile Financial Services in Bangladesh." *World Journal of Advanced Research and Reviews* 23, no. 2 (August 2024): 2479–85. https://www.researchgate.net/publication/358738828_A_Review_of_Mobile_Financial_Services_in_Bangladesh.
১৭. Murshid, K.A.S., Shahid Khandker, Khondoker Shakhawat Ali, Hussain Samad, and Monzur Hossain. *Impact of Mobile Financial Services in Bangladesh: The Case of bKash*. Dhaka: Bangladesh Institute of Development Studies, 2020. ISBN 978-984-94917-0-5.
১৮. Ocsaly. "GSM: The Backbone of Mobile Communication's Past, Present, and Future." December 20, 2024. <https://ocsaly.com/gsm-the-backbone-of-mobile-communications-past-present-and-future/>.
১৯. Owigar, Judith. "How M-Pesa Is Changing Everyday Life in Kenya." *Urbanet*. GIZ, Germany, July 31, 2017. <https://www.urbanet.info/mpesa-kenya-how-it-is-changing-everyday-life/>.
২০. Rahman, Md. Ashikur, and Seyed Mohammad Khademolhoseini. *Corruption and Governance in Mobile Money Services: A Case Study of Bangladesh*. 2020.
২১. Rahman, Ashikur, and Azmia Rede. *State of DFS Consumer Protection in Bangladesh*. Policy Research Institute of Bangladesh (PRI) and Friedrich Naumann Foundation for Freedom (FNF). https://www.academia.edu/75132519/State_of_DFS_Consumer_Protection_in_Bangladesh.
২২. Sharif, M., A. Al Javed, S. Abdullah, M. Elias, R. D. S. Pecho, N. U. A. Khan, and A. U. Hasna Era. "Customer Satisfaction Towards Mobile Financial Services (MFS): A Systematic Case Study of Bkash in Bangladesh Perspective." *International Journal of Empirical Research Methods* 2, no. 2 (2024): 170–78. <https://doi.org/10.59762/ijerm205275792220240705094355>
২৩. Shamrat, Abu Sufian. *Mobile Financial Services in Bangladesh: Challenges and Opportunities*. 2019.

২৪. Wahid, Abu N. M., and Kazi M. Ahmed. *Regulating Mobile Financial Services in Bangladesh: A Framework for Managing Fraud and Corruption*. 2018.
২৫. *World Journal of Advanced Research and Reviews*. August 2024, Vol. 23, no. 2, 2479–85.
https://www.researchgate.net/publication/358738828_A_Review_of_Mobile_Financial_Services_in_Bangladesh
২৬. Yousuf, Mohammad Abu, and Md. Sharif Hossain. *Corruption in Mobile Financial Services in Bangladesh: Challenges and Opportunities*. 2019.
২৭. Zaman, N., A. N. Ahsan, and S. Saha. “Governance in Mobile Financial Services: A Study on Bangladesh.” *Journal of Governance and Regulation* 6, no. 4 (2017): 33–39.
২৮. বাংলাদেশ পরিসংখ্যান ব্যুরো (বিবিএস), *বাংলাদেশ স্যাম্পল ভাইটাল স্ট্যাটিস্টিকস (এসভিআরএস) ২০২৩*, মার্চ ২০২৪,
[http://nsds.bbs.gov.bd/en/posts/168/Bangladesh%20Sample%20Vital%20Statistics%20\(SVRS\)%202023](http://nsds.bbs.gov.bd/en/posts/168/Bangladesh%20Sample%20Vital%20Statistics%20(SVRS)%202023)
২৯. বাংলাদেশ পরিসংখ্যান ব্যুরো (বিবিএস), *আর্থসামাজিক ও জনমিতিক জরিপ ২০২৩*, জুন ২০২৪,
[http://nsds.bbs.gov.bd/storage/files/1/Publications/SEDS_2023_Report_\(Revised\).pdf](http://nsds.bbs.gov.bd/storage/files/1/Publications/SEDS_2023_Report_(Revised).pdf)
৩০. বাংলাদেশ পরিকল্পনা কমিশন, *বাংলাদেশের প্রেক্ষিত পরিকল্পনা ২০২১-২০৪১*, মার্চ ২০২০,
https://plancomm.gov.bd/sites/default/files/files/plancomm.portal.gov.bd/files/8a4a19a2_ad6c_4de3_a789_15533b6a9a10/2020-08-31-16-09-91ffa489d550d61d313e3142db4fe43c.pdf
৩১. বাংলাদেশ পরিকল্পনা কমিশন, *অষ্টম পঞ্চবার্ষিক পরিকল্পনা (২০২১-২০২৫)*,
<https://plancomm.gov.bd/site/files/8ec347dc-4926-4802-a839-7569897e1a7a/অষ্টম-পঞ্চবার্ষিক-পরিকল্পনা>।
৩২. অর্থ মন্ত্রণালয়, *জাতীয় আর্থিক অন্তর্ভুক্তি কৌশলপত্র ২০২১*, <https://idra.org.bd/site/publications/f9e153a8-9653-4b80-be7a-eca37fd3f94/জাতীয়-আর্থিক-অন্তর্ভুক্তি-কৌশলপত্র>।