

মোবাইল আর্থিক সেবাখাতে সুশাসনের চ্যালেঞ্জ ও উত্তরণের উপায়

প্রেম্ভাপট

অন্তর্ভুক্তিমূলক আর্থিক খাত বিকাশে মোবাইল ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিস (এমএফএস) বিশ্বের বিভিন্ন দেশে, বিশেষ করে উন্নয়নশীল দেশগুলোতে সাম্প্রতিক কালে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করেছে। প্রথাগত ব্যাংকিং ব্যবস্থার আওতার বাইরে থাকা গ্রামীণ ও প্রান্তিক জনগোষ্ঠী বিশেষ করে নারী ও নিম্ন আয়ের মানুষের কাছে সহজে আর্থিক সেবা পৌঁছে দেওয়ার লক্ষ্যে 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। যা একই সঙ্গে উল্লেখযোগ্য সংখ্যক কর্মসংস্থানের সুযোগ সৃষ্টি করেছে। ক্রমবর্ধমান গ্রাহক সংখ্যা ও লেনদেনের পরিমাণ বিবেচনায় সম্ভাবনাময় এমএফএস খাত বাংলাদেশের অর্থনীতিতে অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ হয়ে উঠলেও এ খাতে বহুমুখী সীমাবদ্ধতা ও চ্যালেঞ্জ বিদ্যমান। 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 চিহ্নিত করা এবং গবেষণা ফলাফলের ভিত্তিতে সুপারিশ প্রণয়নের উদ্দেশ্যে “মোবাইল আর্থিক সেবাখাতে সুশাসনের চ্যালেঞ্জ ও উত্তরণের উপায়” শীর্ষক গবেষণা কার্যক্রম সম্পন্ন করা হয় এবং ২৭ মে ২০২৫ তারিখে একটি সংবাদ সম্মেলনের মাধ্যমে গবেষণার ফলাফল ও সুপারিশ প্রকাশ করা হয়। গবেষণাটির পূর্নাঙ্গ প্রতিবেদন ও অন্যান্য নথিপত্র ইতিমধ্যে সংশ্লিষ্ট অংশীজনদের কাছে পাঠানো হয়েছে, যা টিআইবির ওয়েবসাইটেও বিদ্যমান।^১

গবেষণায় প্রাপ্ত তথ্য-উপাত্ত বিশ্লেষণে দেখা যায়, এমএফএস খাতে অনিয়ম-দুর্নীতিসহ সুশাসনের সবগুলো নির্দেশকে উদ্বিগ্নজনক 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 হয়েছে এবং এ খাতের সুষ্ঠু

বিকাশকে বাধাগ্রস্ত করেছে। একই সঙ্গে উচ্চ হারে সেবামূল্য ধার্য করার মাধ্যমে জনগণের ওপর আর্থিক বোঝা চাপিয়ে দেওয়া হয়েছে এবং অনিয়ম-দুর্নীতির মাধ্যমে গ্রাহক ও রাষ্ট্রীয় অর্থ আত্মসাতের সুযোগ তৈরি হয়েছে। গবেষণায় দেখা যায়, এমএফএস সেবা পেতে গ্রাহকদের বাণিজ্যিক ব্যাংকসমূহের তুলনায় প্রায় ৭ থেকে ১৫ গুণ বেশি সেবামূল্য পরিশোধ করতে হচ্ছে। ২০২৪ সালে এমএফএসের মাধ্যমে ৫.৫ লাখ কোটি টাকা “ক্যাশআউটের” ক্ষেত্রে গ্রাহকদের নিকট থেকে প্রাক্কলিতভাবে সর্বোচ্চ ১০ হাজার ১৯৭ কোটি টাকা পর্যন্ত সেবামূল্য আদায় করা হয়েছে, যেখানে সমপরিমাণ নগদ উত্তোলনে বাণিজ্যিক ব্যাংকগুলো প্রাক্কলিতভাবে মাত্র ৬৩৯ কোটি টাকা সেবামূল্য আদায় করেছে। এমনকি প্রতিবেশি কয়েকটি দেশের মধ্যে বাংলাদেশে এমএফএস সেবামূল্য সর্বোচ্চ।

এই খাতে সুশাসনের ঘাটতির ফলে একদিকে গ্রাহকের স্বার্থ উপেক্ষিত হয়েছে এবং অন্যদিকে এই খাতের মাধ্যমে নারী ও প্রান্তিক জনগোষ্ঠীর কাক্ষিত আর্থিক অন্তর্ভুক্তি পর্যাপ্ত মাত্রায় নিশ্চিত করা সম্ভব হয়নি। গ্রাহকদের ব্যক্তিগত তথ্যের নিরাপত্তা ও আর্থিক ঝুঁকির সৃষ্টি হয়েছে এবং শাস্ত্রীয় 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 উদ্বিগ্নজনক বিকাশ ঘটেছে। গবেষণায় দেখা যায়, ভাতা ও উপবৃত্তি বিতরণে আর্থিক জালিয়াতি এবং নিয়মবহির্ভূতভাবে অতিরিক্ত ই-মানি সৃষ্টির মাধ্যমে মোবাইল আর্থিক সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠান “নগদ” প্রায় ২ হাজার ৩৫৬ কোটি টাকা আত্মসাৎ করে। এ ছাড়া এমএফএস ব্যবহার করে শুধুমাত্র ২০২২ সালেই প্রায় ৭.৮ বিলিয়ন ডলার বা ৭৫ হাজার কোটি টাকা বিদেশে পাচার করা হয়েছে।

২০২৪ সালের ৫ আগস্ট রাজনৈতিক পট পরিবর্তনের পর থেকে “নগদ”—এ সংঘটিত অনিয়ম-দুর্নীতি অনুসন্ধান এবং গ্রাহক স্বার্থ সুরক্ষায় বাংলাদেশ ব্যাংক ও ডাক অধিদপ্তর বিভিন্ন ধরনের কর্মকাণ্ড পরিচালনা করলেও এ সকল কর্মকাণ্ডে অস্বচ্ছতা, স্বার্থের দ্বন্দ্ব এবং অনিয়ম-দুর্নীতির অভিযোগ বিভিন্ন গণমাধ্যমে নিয়মিতভাবে প্রকাশিত হচ্ছে যা খুবই উদ্বিগ্নজনক। সাম্প্রতিক সময়ে “নগদ” এর মালিকানা, নিয়ন্ত্রণ ও কার্যক্রম পরিচালনার ক্ষেত্রে বাংলাদেশ ব্যাংক ও ডাক অধিদপ্তরের মধ্যে এক ধরনের বিতর্ক চলমান রয়েছে। এ সকল বিতর্ক ও কর্মকাণ্ড গ্রাহকদের আর্থিক নিরাপত্তার ঝুঁকি ও গ্রাহক অনাস্থা তৈরি এবং সামাজিক নিরাপত্তা ভাতা বিতরণ কার্যক্রমকে ব্যাহত করার পাশাপাশি সার্বিকভাবে এমএফএস খাতে এক ধরনের অস্থিরতা সৃষ্টি করেছে।

^১ গবেষণা-সংক্রান্ত সংশ্লিষ্ট নথিসমূহ (মূল প্রতিবেদন, বাংলা ও ইংরেজি সার-সংক্ষেপ এবং উপস্থাপনা) এবং বিস্তারিত তথ্যের জন্য দেখুন: <https://ti-bangladesh.org/articles/research/7261>

গবেষণার প্রাপ্ত ফলাফল এবং সাম্প্রতিক ঘটনা প্রবাহ পর্যবেক্ষণ ও বিশ্লেষণ সাপেক্ষে এমএফএস খাতে সুশাসন প্রতিষ্ঠায় মোবাইল আর্থিক সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠান এবং এসংশ্লিষ্ট নিয়ন্ত্রণ ও তদারকি প্রতিষ্ঠাসমূহের কার্যকর পদক্ষেপ গ্রহণের জন্য টিআইবি নিম্নোক্ত সুপারিশমালা প্রস্তুত করছে—

সুপারিশমালা

ক্রম	সুপারিশ	বাস্তবায়নকারী কর্তৃপক্ষ
আইন, নীতি ও প্রাতিষ্ঠানিক সংস্কার		
১.	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, এজেন্ট ও পরিবেশকদের কমিশনের সীমা নির্ধারণ ও এর তদারকি নিশ্চিত করা যেন গ্রাহককে অতিরিক্ত সেবামূল্যের বোঝা বহন করতে না হয়; - এজেন্ট ও পরিবেশক নিয়োগ এবং তদারকি-প্রক্রিয়া সুনির্দিষ্ট করা এবং পেশাদারিত্ব নিশ্চিত করে তাদের প্রশিক্ষণ বাধ্যতামূলক করা।	বাংলাদেশ ব্যাংক; অর্থ মন্ত্রণালয়; আইন, বিচার ও সংসদ বিষয়ক মন্ত্রণালয়
২.	মানিলভারিং প্রতিরোধ বিধিমালা, ২০১৯ সংশোধন করে বিএফআইইউ'র গোয়েন্দা প্রতিবেদন সামান্য প্রমাণ হিসেবে আদালতে উপস্থাপনের বিধান করতে হবে এবং প্রয়োজনে প্রতিবেদন প্রস্তুতকারীর সাথে অনুসন্ধান/তদন্তকারী কর্মকর্তার সরাসরি যোগাযোগের বিধান যুক্ত করতে হবে।	বিএফআইইউ; অর্থ মন্ত্রণালয়; আইন, বিচার ও সংসদ বিষয়ক মন্ত্রণালয়
৩.	সন্দেহজনক লেনদেন প্রতিবেদন তৈরি এবং গ্রাহক সমস্যা সমাধানে কৃত্রিম বুদ্ধিমত্তা ব্যবহারে সুনির্দিষ্ট নীতিমালা প্রণয়ন করতে হবে।	বাংলাদেশ ব্যাংক; বিএফআইইউ
৪.	গ্রাহকসেবার মানোন্নয়ন, প্রতারণা ও জালিয়াতি প্রতিরোধ এবং ব্যবস্থাপনাগত স্বচ্ছতা নিশ্চিত করার লক্ষ্যে এজেন্ট ও পরিবেশকদের জন্য সর্বজনীন আচরণ বিধি প্রণয়ন করতে হবে।	বাংলাদেশ ব্যাংক; বিএফআইইউ
৫.	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 সঙ্গে ই-রিটার্ন ফর্ম ও ম্যানুয়াল ফর্মে (আইটি ১০বি) এমএফএস হিসাব নম্বর প্রদানের ফিল্ড/ক্ষেত্র সংযুক্ত করতে হবে।	জাতীয় রাজস্ব বোর্ড
মোবাইল আর্থিক সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠান “নগদ”—এর প্রাতিষ্ঠানিক সংস্কার		
৬.	ইতোপূর্বে বাংলাদেশ ডাক অধিদপ্তর ও থার্ড ওয়েভ টেকনোলজিস লিমিটেডের (নগদ লি.) মধ্যে সম্পাদিত চুক্তিটি প্রকাশ করতে হবে এবং নিরপেক্ষ বিশেষজ্ঞদের মাধ্যমে পর্যালোচনা সাপেক্ষে তা বাতিল বা সংশোধন করতে হবে।	বাংলাদেশ ব্যাংক; ডাক অধিদপ্তর
৭.	অতীতে এবং সাম্প্রতিক সময়ে “নগদ”—এর কার্যক্রম এবং এসংশ্লিষ্ট নিয়ন্ত্রণ ও তদারকি কার্যক্রমে সংঘটিত অনিয়ম-দুর্নীতির সাথে সম্পৃক্ত বা অভিযুক্ত ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠানকে তার চলমান দায়িত্ব থেকে অব্যাহতি দিতে হবে এবং যথাযথ তদন্ত সাপেক্ষে তাদের কঠোর শাস্তি নিশ্চিত করতে হবে।	বাংলাদেশ ব্যাংক; ডাক অধিদপ্তর
৮.	বাংলাদেশ ব্যাংকের তত্ত্বাবধানে স্বচ্ছ ও জবাবদিহিমূলক প্রক্রিয়ায় যথাযথ আইন অনুসরণ করে “নগদ”—কে একটি যথাযথ প্রাতিষ্ঠানিক কাঠামোর মধ্যে নিয়ে আসতে হবে। যেখানে বাংলাদেশ ডাক অধিদপ্তর ও চুক্তিবদ্ধ প্রতিষ্ঠানের প্রকৃত মালিকানা যথাযথভাবে নিশ্চিত হবে।	বাংলাদেশ ব্যাংক; ডাক অধিদপ্তর
৯.	“নগদ”—এর কার্যক্রমে সুশাসন প্রতিষ্ঠা এবং গ্রাহকস্বার্থ সুরক্ষায় বাংলাদেশ ব্যাংক ও ডাক অধিদপ্তরের প্রতিনিধিসহ স্বার্থের দ্বন্দ্বমুক্ত ও নিরপেক্ষ বিশেষজ্ঞদের সমন্বয়ে একটি অন্তর্বর্তীকালীন পরিচালনা পর্ষদ গঠন করতে হবে। এই পর্ষদ “নগদ”—এ সুশাসন প্রতিষ্ঠা, গ্রাহক স্বার্থ নিশ্চিতকরণ এবং স্থিতিশীলতা প্রতিষ্ঠা সাপেক্ষে বাংলাদেশ ডাক অধিদপ্তরের কাছে পরবর্তীতে দায়িত্ব হস্তান্তর করবে।	বাংলাদেশ ব্যাংক; ডাক অধিদপ্তর

ক্রম	সুপারিশ	বাস্তবায়নকারী কর্তৃপক্ষ
সক্ষমতা ও কার্যকরতা		
১০.	গ্রাহকস্বার্থকে অগ্রাধিকার দিয়ে সেবামূল্য উল্লেখযোগ্য হারে কমাতে হবে এবং সকল আর্থিক প্রতিষ্ঠানের সাথে আন্তঃলেনদেন ব্যবস্থা সহজ, সুলভ ও ব্যবহারবান্ধব করতে হবে।	বাংলাদেশ ব্যাংক
১১.	অনলাইন জুয়া ও বেটিং ওয়েবসাইট এবং অ্যাপে থাকা এমএফএসপির নাম ও লোগো ব্যবহার করে প্রচারণা চালানো বন্ধে কার্যকর পদক্ষেপ গ্রহণ করতে হবে।	বাংলাদেশ ব্যাংক; বিএফআইইউ; বিটিআরসি; সংশ্লিষ্ট এমএফএসপি
১২.	কালো তালিকাভুক্ত গ্রাহক তথ্যসহ সন্দেহজনক লেনদেন-সম্পর্কিত একটি সমন্বিত তথ্যভাণ্ডার তৈরি ও নিয়মিত হালনাগাদ করতে হবে এবং সেখানে সকল এমএফএসপির প্রবেশাধিকার নিশ্চিত করতে হবে।	বাংলাদেশ ব্যাংক; বিএফআইইউ
তথ্য প্রকাশ		
১৩.	বিনামূল্যে গ্রাহকদের এক বছরের হিসাব বিবরণী দেখার ও ডাউনলোড/সংগ্রহ করার সুযোগ নিশ্চিত করতে হবে।	বাংলাদেশ ব্যাংক; সংশ্লিষ্ট এমএফএসপি
১৪.	সকল এমএফএসপিকে তাদের গ্রাহক সংখ্যা, মানবসম্পদ ব্যবস্থাপনা ম্যানুয়াল/নির্দেশিকা, স্বপ্রণোদিত তথ্যপ্রকাশ নীতিমালা, সুরক্ষা ম্যানুয়াল, পরিচালনা পর্ষদ ও অংশীদার-সম্পর্কিত পূর্ণাঙ্গতথ্য, আচরণবিধি, নিরীক্ষা প্রতিবেদন, বার্ষিক প্রতিবেদনসহ প্রয়োজনীয় সকল তথ্য নিজেদের ওয়েবসাইটে প্রকাশ করতে হবে।	বাংলাদেশ ব্যাংক; বিএফআইইউ; বিটিআরসি; সংশ্লিষ্ট এমএফএসপি
অনিয়ম-দুর্নীতি প্রতিরোধ		
১৫.	এমএফএস খাতে সংগঠিত সকল অনিয়ম ও দুর্নীতির সুষ্ঠু তদন্ত সাপেক্ষে ব্যক্তি বা গোষ্ঠী নির্বিশেষে অনিয়ম-দুর্নীতির সাথে সম্পৃক্তদের দৃষ্টান্তমূলক শাস্তি নিশ্চিত করতে হবে।	দুর্নীতি দমন কমিশন (দুদক); বাংলাদেশ ব্যাংক; বিএফআইইউ; সিআইডি
১৬.	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।	দুর্নীতি দমন কমিশন (দুদক); বাংলাদেশ ব্যাংক; বিএফআইইউ
জবাবদিহি		
১৭.	বাংলাদেশ ব্যাংকের অভিযোগ নিরসন ব্যবস্থাকে কার্যকর ও সহজলভ্য করার জন্য গ্রাহক স্বার্থ সুরক্ষা কেন্দ্র এর হটলাইন নম্বরকে টোল ফ্রি করতে হবে। এজেন্ট পয়েন্ট ও গ্রাহকসেবা কেন্দ্রে সংশ্লিষ্ট এমএফএসপি ও সিআইপিসির হটলাইন নম্বর প্রদর্শন বাধ্যতামূলক করতে হবে।	বাংলাদেশ ব্যাংক
১৮.	সকল এমএফএসপি, বাংলাদেশ ব্যাংক ও আইন-শৃঙ্খলা রক্ষাকারী সংস্থায় গ্রাহকের সমস্যা এবং জালিয়াতি ও প্রতারণার বিষয়ে অভিযোগ দাখিল-প্রক্রিয়া সহজ করতে হবে।	বাংলাদেশ ব্যাংক; বিএফআইইউ; সিআইডি; সংশ্লিষ্ট এমএফএসপি
বিবিধ		
১৯.	এমএফএস-এর নিরাপদ ব্যবহার সম্পর্কে গ্রাহকদের সচেতনতা বৃদ্ধিতে দেশব্যাপী বিভিন্ন মাধ্যমে (প্রিন্ট ও ইলেকট্রনিক মিডিয়া, সোশ্যাল মিডিয়া, ওয়েবসাইট ইত্যাদি) প্রচারণা বৃদ্ধি করতে হবে।	বাংলাদেশ ব্যাংক; বিএফআইইউ; সংশ্লিষ্ট এমএফএসপি

ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ (টিআইবি)

মাইডাস সেন্টার (লেভেল ৪ ও ৫), বাড়ি-০৫, সড়ক-১৬ (নতুন) ২৭ (পুরাতন), ধানমন্ডি, ঢাকা ১২০৯।

ফোন: (+৮৮০-২) ৪১০২১২৬৭-৭০ | ফ্যাক্স: (+৮৮০-২) ৪১০২১২৭২

✉ info@ti-bangladesh.org 🌐 www.ti-bangladesh.org 📱 TIBangladesh