এজেন্ট ব্যাংকিং কার্যক্রমের উপর পিকেএসএফ-এর পর্যবেক্ষণ ও সুপারিশ

১.০ এজেন্ট ব্যাংকিং- এর প্রেক্ষাপট

ভৌগোলিক কারণে পৃথিবীর যে সকল স্থানে আর্থিক সেবার ক্ষেত্রে অভিগম্যতা নেই সে সকল স্থানে ব্যাংকিং সেবা পৌঁছে দেওয়ার জন্য এজেন্ট ব্যাংকিং-এর প্রথম সুচনা হয় ব্রাজিলে ১৯৯৯ সালে। ব্রাজিলে এজেন্ট ব্যাংকিং-এর সফলতার কারণে পৃথিবীর বিভিন্ন দেশে এজেন্ট ব্যাংকিং-এর কার্যক্রম শুরু হতে থাকে। এ সফলতার ধারাবাহিকতায় বাংলাদেশ ব্যাংক ২০১৩ সালের ৯ ডিসেম্বর এজেন্ট ব্যাংকিং কার্যক্রম সংক্রান্ত একটি নীতিমালা জারি করে। ২০১৪ সালের জানুয়ারিতে বাংলাদেশে প্রথম এজেন্ট ব্যাংকিং সেবা চালু করে ব্যাংক এশিয়া।

বাংলাদেশ ব্যাংকের এজেন্ট ব্যাংকিং বিষয়ক নীতিমালা অনুযায়ী যেখানে প্রথাগত ব্যাংকিং কার্যক্রম পরিচালনা করা সহজসাধ্য নয় যেমন প্রত্যন্ত গ্রাম, চর, দ্বীপ ইত্যাদি অঞ্চলকে প্রাধান্য দিয়ে এজেন্ট ব্যাংকিং কার্যক্রম পরিচালনা করতে হবে। এ নীতিমালা অনুযায়ী এজেন্ট ব্যাংকিং-এর কার্যদিবসের সময়সূচি নিয়মিত ব্যাংকিং কার্য দিবসের সময়সূচির অনুরূপ। তবে কোন ব্যাংক নিরাপত্তা ও ঝুঁকি সংক্রান্ত বিষয়ে সন্তুষ্ট থাকলে ব্যাংকের এজেন্ট আউটলেটসমূহ নিজেদের প্রয়োজন মত সময়ে খোলা রেখে পরিচালনা করতে পারে (বাংলাদেশ ব্যাংক, ২০১৪)।
তথ্য প্রযুক্তি নির্ভর আর্থিক সেবা কার্যক্রম পরিচালনায় সক্ষম যে কোন শিক্ষিত ব্যক্তি, বীমা কোম্পানির এজেন্ট, স্থানীয় বাজারের ব্যবসায়ী এবং এনজিও-এর শাখা এজেন্ট ব্যাংকিং-এর লাইসেন্স পাওয়ার যোগ্য। বাংলাদেশ ব্যাংক-এর নীতিমালা অনুযায়ী এজেন্ট ব্যাংক নিম্নোক্ত আর্থিক সেবাসমূহ প্রদান করতে পারে:

- আমানত সংগ্রহ ও উত্তোলন
- গ্রাহককে রেমিট্যান্সের অর্থ প্রদান
- ঋণ বিতরণ
- বিভিন্ন ধরনের বিল পরিশোধ
- সরকারের সামাজিক সুরক্ষা কার্যক্রমের আওতায় নগদ অর্থ প্রদান
- চেক গ্রহণ ও এর বিপরীতে অর্থ প্রদান
- ফান্ড ট্রান্সফার

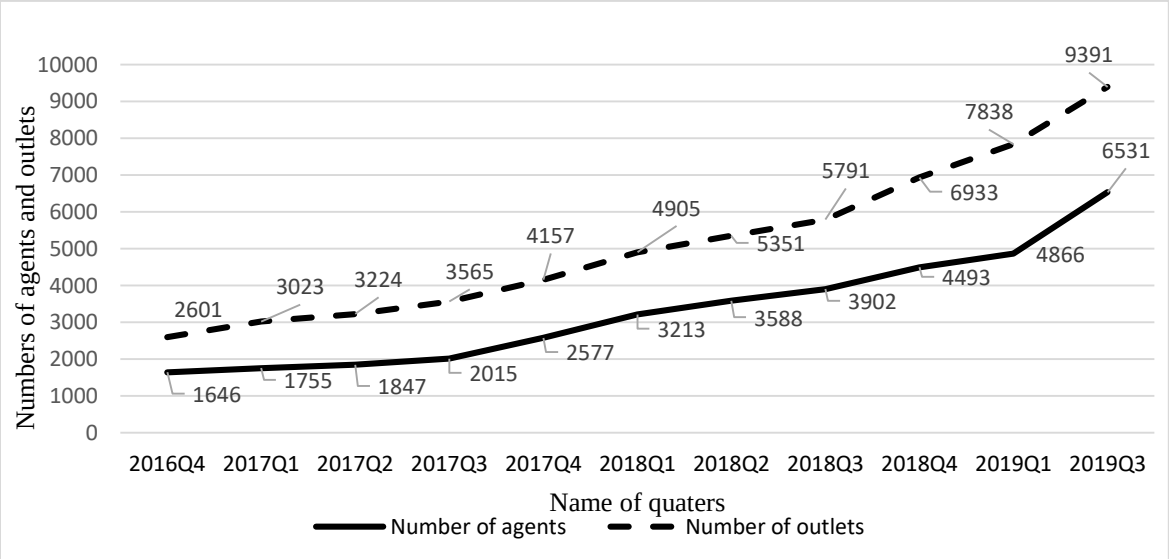
বাণিজ্যিক ব্যাংকসমূহ এজেন্ট ব্যাংকিং-এর প্রতিনিধিকে তার সংগৃহীত আমানত এবং FDR-এর উপর কমিশন প্রদান করে থাকে যা এজেন্ট ব্যাংকিং-এর আয়ের প্রধান উৎস। সেপ্টেম্বর ২০১৯ পর্যন্ত ২২ টি বাণিজ্যিক ব্যাংক বাংলাদেশ ব্যাংকের কাছ থেকে এজেন্ট ব্যাংকিং -এর লাইসেন্স পেয়েছে এবং ১৯ টি ব্যাংক ৯৩৯১ টি আউটলেটের মাধ্যমে দেশব্যাপি কার্যক্রম পরিচালনা করছে। এজেন্ট ব্যাংকিং কার্যক্রম শুরুর মাত্র ৬ বছরের মধ্যেই গ্রাহক সংখ্যা দাঁড়িয়েছে

প্রায় ৩৯ লক্ষ। এভাবে ব্যাংকিং সেবা ছড়িয়ে পড়ছে দেশের প্রত্যন্ত অঞ্চলে এবং যারা ব্যাংকিং সেবার বাইরে ছিল তারা এ সেবা পাচ্ছে। এ প্রেক্ষিতে এজেন্ট ব্যাংকিং-এর মাধ্যমে গ্রামাঞ্চল থেকে কী পরিমাণ আমানত সংগৃহীত হচ্ছে, সংগৃহীত আমানতের কতটুকু সংশ্লিষ্ট অঞ্চলে বিনিয়োগ করা হচ্ছে এবং সংগৃহীত আমানত পল্লী উন্নয়নের জন্য কীভাবে আরো কার্যকরভাবে ব্যবহার করা যায় এ বিষয়ে দিক নির্দেশনা প্রদান করার উদ্দেশ্যে এ প্রতিবেদনটি প্রণয়ন করা হয়েছে।

এ প্রতিবেদনটি প্রণয়ন করার লক্ষ্যে ৩ টি পর্যায়ে তথ্য ও উপাত্ত সংগ্রহ করা হয়। প্রথম পর্যায়ে, বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক প্রণীত এজেন্ট ব্যাংকিং-এর নীতিমালা, এ সংক্রান্ত বিভিন্ন প্রবন্ধ এবং তথ্য উপাত্ত পর্যালোচনা করা হয়। দ্বিতীয় পর্যায়ে, পিকেএসএফ-এর ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের সভাপতিত্বে পিকেএসএফ-এর সাধারণ পর্ষদের সদস্য, পিকেএসএফ-এর সহযোগী সংস্থার নিবাহী পরিচালক ও পিকেএসএফ-এর উর্ধ্বতন কর্মকর্তা-এর অংশগ্রহণে এজেন্ট ব্যাংকিং-এর ওপর একটি গোল টেবিল আলোচনা সভা অনুষ্ঠিত হয়। তৃতীয় পর্যায়ে, মানিকগঞ্জে এজেন্ট ব্যাংকিং কার্যক্রম সরেজমিনে পরিদর্শন, এজেন্ট ব্যাংকিং-এর প্রতিনিধি এবং ঐ সকল ব্যাংকের সেবা গ্রহীতাদের সাথে বিস্তারিত আলোচনার মাধ্যমে মাঠ পর্যায়ের তথ্য সংগ্রহ করা হয়।

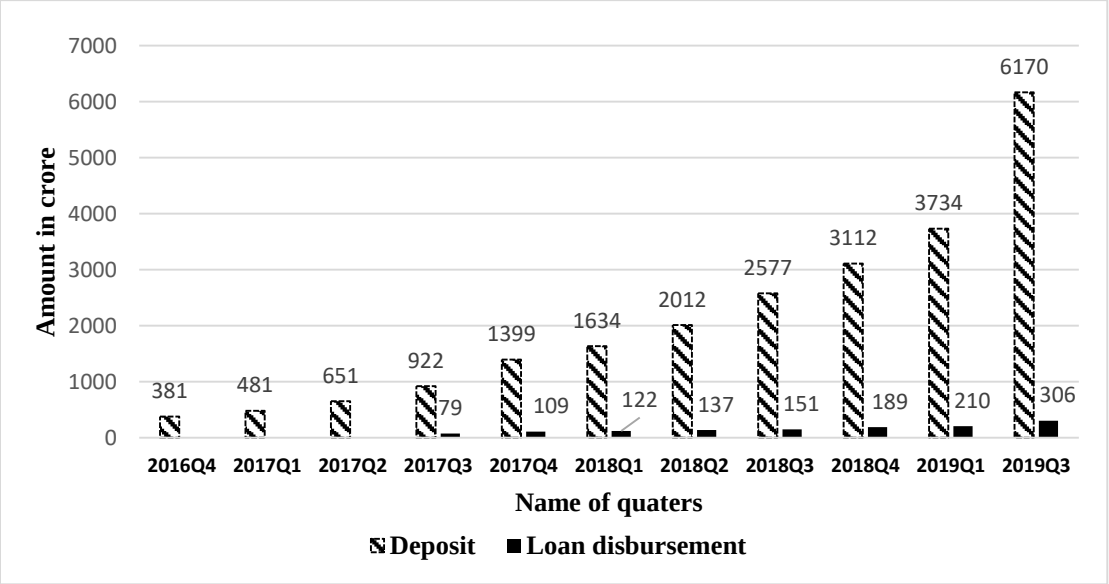
২.০ এজেন্ট ব্যাংকিং-এর বর্তমান চিত্র

প্রথাগত ব্যাংকিং সুবিধার আওতায় রয়েছে দেশের মাত্র ১৫% জনসংখ্যা। এ দিক থেকে ব্যাংকিং সুবিধা প্রদানের জন্য এজেন্ট ব্যাংকিং একটি বিশাল সুযোগ। গ্রামাঞ্চলে এজেন্ট ব্যাংকিং-এর শাখা ও আউটলেটের সংখ্যা দিন দিন বৃদ্ধি পাচ্ছে এবং এর ফলে গ্রামাঞ্চলের অধিবাসীরা ব্যাংকিং সেবা পাচ্ছে। এজেন্ট ব্যাংকিং-এর দ্রুত সম্প্রসারণের ভিত্তি হলো প্রযুক্তি নির্ভরতা ও ব্যয় সাশ্রয়ী। বাংলাদেশের তফসিলি ব্যাংকগুলো শাখা না খুলেও শুধুমাত্র এজেন্ট নিয়োগের মাধ্যমে কম ব্যয়ে পল্লী অঞ্চলের সব শ্রেণি-পেশার মানুষকে দ্রুত, সাশ্রয়ী ও নিরাপদ ব্যাংকিং সেবা দিতে পারছে।



চিত্র ১: বাংলাদেশে এজেন্ট ব্যাংকিং এবং আউটলেটের সংখ্যা, ২০১৬-১৯
তথ্যের উৎস: বাংলাদেশ ব্যাংক, ২০১৪-২০১৯

উপরের সারণি হতে দেখা যায় যে, সেপ্টেম্বর ২০১৯ পর্যন্ত ১৯ টি বাণিজ্যিক ব্যাংক ৬,৫৩১ টি এজেন্ট ব্যাংকিং ও ৯,৩৯১ টি আউটলেট স্থাপন করেছে এবং এর মাধ্যমে ৩৯.৬৫ লক্ষ গ্রাহককে সেবা প্রদান করেছে। এজেন্ট ব্যাংকিং-এর আরেকটি গুরুত্বপুর্ণ কাজ হলো রেমিট্যান্স আহরণ ও বিতরণ। এজেন্ট ব্যাংকিং-এর কারণে পল্লী অঞ্চলে তফসিলি ব্যাংকের শাখা না থাকা সত্ত্বেও বৈধভাবে রেমিট্যান্স আহরণ ও বিতরণের সুযোগ সৃষ্টি হয়েছে যা সেপ্টেম্বর ২০১৯ পর্যন্ত ১১,৯৩৮ কোটি টাকা দাঁড়িয়েছে । ব্যাংক এশিয়া, ডাচ বাংলা ব্যাংক, ইসলামী ব্যাংক প্রভৃতি এজেন্ট ব্যাংকিং-এর মাধ্যমে ডেবিট কার্ডের সুবিধাও দেয়া হচ্ছে।



চিত্র ২: এজেন্ট ব্যাংকিং-এর মাধ্যমে সংগৃহীত আমানত এবং বিতরণকৃত ঋণের পরিমাণ (কোটি টাকা)
তথ্যের উৎস: বাংলাদেশে ব্যাংক, ২০১৪-২০১৯

উপরের সারণি হতে দেখা যায় যে, সেপ্টেম্বর ২০১৯ পর্যন্ত এজেন্ট ব্যাংকিং-এর মাধ্যমে মোট সংগৃহীত আমানতের পরিমাণ দাঁড়িয়েছে ৬,১৭০ কোটি টাকা। এজেন্ট ব্যাংকিং এর মাধ্যমে আমানত সংগ্রহের ক্ষেত্রে প্রবিৃদ্ধির হার গত দুই বছরে ৬৫ শতাংশের বেশি অর্থাৎ বছরে ৩২.৫ শতাংশ। কিন্তু এজেন্ট ব্যাংকিং-এর মাধ্যমে ঋণ বিতরণ অত্যন্ত সীমিত পরিসরে হচ্ছে। সেপ্টেম্বর ২০১৯ শেষে দেখা যাচ্ছে মোট বিতরণকৃত ঋণের পরিমাণ মাত্র ৩০৫.৭৯ কোটি টাকা অর্থাৎ মোট আমানতের মাত্র ৪.৯৬ শতাংশ। এর মধ্যে ৬১.৮৪ কোটি টাকা শহরাঞ্চলে এবং ২৪৩.৯৫ কোটি টাকা পল্লী অঞ্চলে ঋণ হিসাবে বিতরণ করা হয়েছে। অর্থাৎ মোট সংগৃহীত আমানতের মাত্র ৩.৯৫ শতাংশ পল্লী অঞ্চলে ঋণ হিসাবে বিতরণ করা হয়েছে। অবশিষ্ট প্রায় ৯৬ শতাংশ আমানত শহরাঞ্চলে স্থানান্তর করা হয়েছে। এর অন্যতম কারন হলো এজেন্ট ব্যাংকিং এর সীমিত জনবল। মাঠ পর্যায়ে ঋণ বিতরণ এবং আদায়ের জন্য অধিক সংখ্যক দক্ষ জনবলের প্রয়োজন যা এজেন্ট ব্যাংকিং এর নেই।

গ্রামীণ কর্মসংস্থানের ক্ষেত্রেও এজেন্ট ব্যাংকিং গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা রাখছে। প্রতিটি এজেন্ট ব্যাংকিং-এর আউটলেট-এ দুই থেকে তিনজন শিক্ষিত তরুন কাজ করছে। এর ফলে প্রায় ৩০,০০০ শিক্ষিত তরুনের কর্মসংস্থানের সৃষ্টি হয়েছে। এই কমংসংস্থান আরো সম্প্রসারিত হবে যদি এজেন্ট ব্যাংকিং-এর মাধ্যমে সংগৃহীত আমানত পল্লী অঞ্চলে বিনিয়োগ করা যায়। এজেন্ট ব্যাংকিং-এর মাধ্যমে সংগৃহীত আমানত পল্লী অঞ্চলে ছোট ছোট উদ্যোক্তা সৃষ্টিতে সরবরাহ করতে পারলে পল্লী অঞ্চলে কর্মসংস্থানের সুযোগ সৃষ্টি তথা দারিদ্র্য বিমোচনে এজেন্ট ব্যাংকিং সরাসরি ভূমিকা রাখতে পারবে।

নারীদের ক্ষমতায়নেও এজেন্ট ব্যাংকিং কার্যকর ভূমিকা রাখছে। অনেক নারী উদ্যোক্তা এজেন্ট ব্যাংকিং-এ এজেন্ট হিসেবে কাজ করছে। নারী গ্রাহকের সংখ্যাও ব্যাপক হারে বৃদ্ধি পাচ্ছে। সেপ্টেম্বর ২০১৯ পর্যন্ত মোট ৩৯ লক্ষ ৬৫ হাজার গ্রাহকের মধ্যে প্রায় ১৪ লক্ষ ৬৫ হাজার গ্রাহকই হলো নারী যা মোট গ্রাহকের প্রায় ৩৭ শতাংশ। সুতরাং এজেন্ট ব্যাংকিং-এর মাধ্যমে নারীদের আর্থিক সেবা গ্রহণে উৎসাহিত করা হলে নারীর ক্ষমতায়ন এবং নারী উদ্যোক্তা বৃদ্ধি পাবে।

পক্ষান্তরে, ক্ষুদ্র ঋণ প্রতিষ্ঠানসমূহের দেশব্যাপী বিশাল নেটওয়ার্ক ও দক্ষ জনবল রয়েছে বিধায় তারা ব্যক্তি পর্যায়ে ঋণের চাহিদা নিরূপন, বিতরণ এবং আদায় করতে সক্ষম। ডিসেম্বর ২০১৮ নাগাদ ক্ষুদ্র অর্থায়ন প্রতিষ্ঠানসমূহ প্রায় ৩ কোটি ৯৫ লক্ষ সদস্যকে বিভিন্ন ধরনের আর্থিক ও অআর্থিক সেবা দিয়েছে। ক্ষুদ্র অর্থায়ন প্রতিষ্ঠানসমূহ এই সেবাসমূহ প্রায় ২ লক্ষ ৫০ হাজার দক্ষ জনবলের মাধ্যমে দিয়ে যাচ্ছে। এই সময়ের মধ্যে ক্ষুদ্র অর্থায়ন প্রতিষ্ঠানসমূহ প্রায ১ লক্ষ ৫০ হাজার কোটি টাকা ঋণ হিসাবে গ্রামাঞ্চলে বিতরণ করেছে এবং ৪৯ হাজার কোটি টাকা সঞ্চয় হিসাবে আহরণ করেছে যার অধিকাংশ পুনরায় গ্রামাঞ্চলে ঋণ হিসাবে বিতরণ করা হয়েছে (MRA, 2019) । এ প্রেক্ষিতে এজেন্ট ব্যাংকিং কর্তৃক সংগৃহীত আমানত পল্লী উন্নয়নের জন্য ক্ষুদ্র অর্থায়ন প্রতিষ্ঠানের মাধ্যমে সংশ্লিষ্ট অঞ্চলে বিনিয়োগ করা যেতে পারে। প্রসঙ্গত উল্লেখ্য যে, পূবালী ব্যাংক পরীক্ষামূলকভাবে ২০১৪ সালে ক্ষুদ্র ঋণ প্রদানকারী বিভিন্ন প্রতিষ্ঠান যেমন ব্র্যাক, আশা ইত্যাদির মাধ্যমে কৃষি ঋণ বিতরণ করেছে। এতে দেখা গিয়েছে ঋণ আদায়ের হার যথেষ্ট সন্তোষজনক যা ব্যাংকের মাধ্যমে বিতরণ করলে অর্জন করা সম্ভব হতোনা। এর প্রধান কারণ হলো মাঠ পর্যায়ে সংস্থাগুলোর শক্তিশালী পরিবীক্ষণ কার্যক্রম এবং প্রশিক্ষিত ও পর্যাপ্ত সংখ্যক কর্মী বাহিনী বিদ্যমান।

পরিশেষে, এজেন্ট ব্যাংকিং-এর মাধ্যমে সংগৃহীত আমানত ক্ষুদ্র অর্থায়ন প্রতিষ্ঠানের মাধ্যমে পল্লী উন্নয়নের কাজে বিনিযোগের ব্যাপারে আইনগত বাধ্যবাধকতা আরোপ করতে পারলে SDG ১, ২ এবং ৮ অর্জন আরো তরান্বিত হবে।

৩.০ পর্যবেক্ষণ ও সুপারিশ

১) ক্ষুদ্র অর্থায়ন প্রতিষ্ঠানেরসমূহের দেশব্যাপী সুবিস্তৃত নেটওয়ার্ক রয়েছে। উপরন্তু গত তিন দশকে পিকেএসএফ মাঠ পর্যায়ে অত্যন্ত কার্যকর ঋণ পরিবীক্ষণ ব্যবস্থা প্রতিষ্ঠা করেছে । এজেন্ট ব্যাংকিং প্রযুক্তি ভিত্তিক বিভিন্ন ব্যাংকের ছোট ছোট আউটলেট যা স্বল্প সংখ্যক কর্মচারীর মাধ্যমে পরিচালিত হয় বিধায় বিপুল সংখ্যক লোককে ঋণ প্রদান, তদারকি

ও আদায় করা এজেন্ট ব্যাংকিং এর পক্ষে সম্ভব নয়। এ প্রেক্ষিতে এজেন্ট ব্যাংকিং-এর মাধ্যমে পল্লী অঞ্চল হতে সংগৃহীত আমানত ক্ষুদ্র অর্থায়ন প্রতিষ্ঠানের মাধ্যমে পল্লী উন্নয়নের জন্য বিনিয়োগ করার ক্ষেত্রে বাধ্যবাধকতা আরোপের বিষয়ে বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক একটি নীতিমালা প্রণয়ন করা যেতে পারে।

২) এজেন্ট ব্যাংকিং-এর মাধ্যমে সংগৃহীত আমানত সহজ প্রক্রিয়ায় পল্লী উন্নয়নের লক্ষ্যে ঋণ হিসাবে বিতরণের জন্য বাংলাদেশ ব্যাংক এবং এমআরএ -এর মাধ্যমে ঋণ নীতিমালা প্রণয়ন করা যেতে পারে।

৩) দেশের প্রত্যন্ত গ্রাম, চর, হাওর, পাবর্ত্য ইত্যাদি অঞ্চলে আর্থিক সেবা প্রাপ্তির সুযোগ খুবই সীমিত। এক্ষেত্রে পিকেএসএফ এর সহযোগী সংস্থাসমূহ এজেন্ট ব্যাংকিং এর মাধ্যমে ঋণ বিতরণ ও আদায় করতে পারে। এসব ক্ষেত্রে এজেন্ট ব্যাংকিং ও এমএফআই পরস্পরের সহযোগী হিসেবে কাজ করতে পারে।

তথ্য সূত্র

Bangladesh Bank (2014). Bangladesh Bank's Guidelines on Agent Banking for the Banks. Available at https://www.bb.org.bd/aboutus/regulationguideline/psd/agentbanking_banks.

Bangladesh Bank (2016). Quarterly Report on Agent Banking (October to December 2016). Financial Inclusion Department, Bangladesh Bank: Dhaka.

Bangladesh Bank (2019). Quarterly Report on Agent Banking (January to September 2019). Financial Inclusion Department, Bangladesh Bank: Dhaka.

Microcredit Regulatory Authority (2019). Annual Report (2017-2018), MRA: Dhaka.