মাঠকর্ম প্রতিবেদন

বাংলাদেশে আর্থিক অন্তর্ভুক্তিতে

এজেন্ট ব্যাংকিং

এমটিবি বাগেরহাট এজেন্ট ব্যাংকিং সেন্টার- উত্তর ধলিয়া, ফেনী সদর, ফেনী।

উপস্থাপনায়

আবদুল্লাহ আল নোমান

সমাজকর্ম বিভাগ

ফেনী সরকারী কলেজ, ফেনী।

মাঠকর্ম প্রতিবেদন

বিষয়ঃ বাংলাদেশে আর্থিক অন্তর্ভুক্তিতে-**এজেন্ট ব্যাংকিং**

প্রতিষ্ঠানের নামঃ এমটিবি বাগেরহাট এজেন্ট ব্যাংকিং সেন্টার
উত্তর ধলিয়া, ফেনী সদর, ফেনী।

প্রশিক্ষণ কালঃ ১৫.০৭.২০১৭ থেকে ১০.১১.২০১৭ইং পর্যন্ত।

কর্মদিবসঃ ৬০ দিন।

বিভাগীয় তত্ত্বাবধায়ক

জনাব মোঃ আসাদুজ্জামান
প্রভাষক
সমাজকর্ম বিভাগ
ফেনী সরকারী কলেজ, ফেনী।

এজেন্সী তত্ত্বাবধায়ক

জনাব মোঃ মাহফুজুর রহমান
সিএসই
এমটিবি বাগেরহাট এবিসি
উত্তর ধলিয়া, ফেনী সদর, ফেনী।

উপস্থাপনায়

আবদুল্লাহ আল নোমান
বি.এস.এস (অনার্স) শেষ বর্ষ
শ্রেণী রোলঃ ৯৫
পরীক্ষা রোলঃ ৬০৭৬৯৭৫
রেজিস্ট্রেশনঃ ১১১২১০০৫২৭
শিক্ষাবর্ষঃ ২০১১-২০১২ইং
সমাজকর্ম বিভাগ
ফেনী সরকারী কলেজ।

মাঠকর্ম প্রতিবেদন

বিষয়ঃ বাংলাদেশে আর্থিক অন্তর্ভুক্তিতে-**এজেন্ট ব্যাংকিং**

প্রতিষ্ঠানের নামঃ এমটিবি বাগেরহাট এজেন্ট ব্যাংকিং সেন্টার
উত্তর ধলিয়া, ফেনী সদর, ফেনী।

প্রশিক্ষণ কালঃ ১৫.০৭.২০১৭ থেকে ১০.১১.২০১৭ইং পর্যন্ত।

কর্মদিবসঃ ৬০ দিন।

বিভাগীয় তত্ত্বাবধায়ক

জনাব মোঃ আসাদুজ্জামান
প্রভাষক
সমাজকর্ম বিভাগ
ফেনী সরকারী কলেজ, ফেনী।

এজেন্সী তত্ত্বাবধায়ক

জনাব মোঃ মাহফুজুর রহমান
সিএসই
এমটিবি বাগেরহাট এবিসি
উত্তর ধলিয়া, ফেনী সদর, ফেনী।

উপস্থাপনায়
আবদুল্লাহ আল নোমান
বি.এস.এস (অনার্স) শেষ বর্ষ
শ্রেণী রোলঃ ৯৫
পরীক্ষা রোলঃ ৬০৭৬৯৭৫
রেজিষ্ট্রেশনঃ ১১১২১০০৫২৭
শিক্ষাবর্ষঃ ২০১১-২০১২ইং
সমাজকর্ম বিভাগ
ফেনী সরকারী কলেজ।

কৃতজ্ঞতা স্বীকার

"পরম করুণাময় আল্লাহর নামে আরম্ভ করছি"।

মানুষ সৃষ্টির সেরা জীব। কিন্তু মানুষের শ্রেষ্ঠত্ব প্রকাশ পায় তার কর্মে। কর্ম সম্পাদনের নিমিত্তে মানুষ একে অন্যের সাথে নিজেকে সম্পৃক্ত করে। যার ফলে পরস্পরের মধ্যে নির্ভরতা এবং কৃতজ্ঞতা বিষয়টি উঠে আসে।

সমাজকর্ম এমন এক কলা, বিজ্ঞান ও পেশা- যা মূলত কিছু পদ্ধতি প্রয়োগের মাধ্যমে মানুষকে ব্যক্তিগত, দলীয় ও সামষ্টিক সন্তুষ্টি লাভে সাহায্য করে। আধুনিক সমাজকর্ম একটি তাত্ত্বিক ও ব্যবহারিক শাস্ত্র। তাই আমার অর্জিত তাত্ত্বিক জ্ঞানকে ব্যবহারিক ক্ষেত্রে প্রয়োগ করার সুযোগ পেয়েছি আমার দীর্ঘ ৬০ কর্ম দিবসের অনুশীলনের মাধ্যমে। সামাজিক জীব হিসেবে সমাজের বিভিন্ন ভূমিকা পালনের ক্ষেত্রে অনেকের উপরই নির্ভর করতে হয়। তেমনি ভাবে মাঠকর্ম অনুশীলনের ক্ষেত্রেও প্রথম থেকে প্রতিবেদন প্রকাশ পর্যন্ত আমাকে অনেকের উপর নির্ভর করতে হয়েছে। গ্রহণ করেছি অনেকের উপদেশ, পরামর্শ, জ্ঞানগর্ভ মতামত, আন্তরিক সহযোগিতা এবং গঠনমূলক নির্দেশনা। তাদের সকলের উপদেশ, পরামর্শ, অনুপ্রেরণা, আন্তরিকতা ও তত্ত্বাবধান আমার মাঠকর্ম অনুশীলনকে আরো সুন্দর ও সাবলীল করেছে।

আমি সর্বপ্রথম কৃতজ্ঞতার সাথে স্মরণ করছি ফেনী সরকারী কলেজের সমাজকর্ম বিভাগের বিভাগীয় প্রধান জনাব মোঃ ফখরুল আমিন (সহযোগী অধ্যাপক) স্যারকে। আমি আমার অন্তঃতত্ত্বাবধায়ক জনাব মোঃ আসাদুজ্জামান (প্রভাষক) স্যারের প্রতি কৃতজ্ঞতা জ্ঞাপন করছি। এছাড়াও সমাজকর্ম বিভাগের জনাব মোঃ ফরিদ আলম ভূঁঞা (সহকারী অধ্যাপক) স্যার এবং জনাব মোঃ আলা উদ্দিন (প্রভাষক) স্যারের প্রতি তাদের পরামর্শের জন্য কৃতজ্ঞতা জ্ঞাপন করছি।

এরপর আমি কৃতজ্ঞতা জ্ঞাপন ও স্মরণ করছি 'এমটিবি বাগেরহাট এজেন্ট ব্যাংকিং সেন্টার' এর ইনচার্জ ও আমার বহিঃতত্ত্বাবধায়ক জনাব মোঃ মাহফুজুর রহমান স্যারের প্রতি, যিনি মাঠকর্ম অনুশীলনের সময় আমাকে বিভিন্ন তথ্য, পরামর্শ ও প্রয়োজনীয় নির্দেশনা প্রদান করেছেন।

পরিশেষে আমি তাদের প্রতি অকৃত্রিম কৃতজ্ঞতা ও ধন্যবাদ জানাই যারা আমার মাঠকর্ম বিষয়ে গুরুত্বপূর্ণ তথ্য দিয়ে সহযোগিতা করেছেন। তারা হলেন- এমটিবি এজেন্ট ব্যাংকিং ডিপার্টমেন্ট এর সহকারী কর্মকর্তা জনাব মোঃ সামিনুর রহমান এবং অন্যান্যদের, যারা আমার মাঠকর্ম অনুশীলনের সাথে বিভিন্ন ভাবে সম্পৃক্ত ছিলেন। তাদের দেয়া তথ্য আমাকে আমার মাঠকর্ম সম্পাদনে সর্বোত্তম সহযোগিতা করেছে।

কৃতজ্ঞতা স্বীকারে-

আবদুল্লাহ আল নোমান
বি.এস.এস (অনার্স) শেষ বর্ষ
শ্রেণী রোলঃ ৯৫
পরীক্ষা রোলঃ ৬০৭৬৯৭৫
রেজিস্ট্রেশনঃ ১১১২১০০৫২৭
শিক্ষাবর্ষঃ ২০১১-২০১২ইং
সমাজকর্ম বিভাগ
ফেনী সরকারী কলেজ।

সূচীপত্র

- ❖ **প্রথম অধ্যায়ঃ**
  - ➢ ভূমিকা ০৪
  - ➢ মাঠকর্ম অনুশীলন কি? ০৫
  - ➢ মাঠকর্ম অনুশীলনের লক্ষ্য ও উদ্দেশ্য ০৬-০৭
  - ➢ মাঠকর্ম অনুশীলনের প্রয়োজনীয়তা ০৭-০৮
- ❖ **দ্বিতীয় অধ্যায়ঃ**
  - ➢ এজেন্ট ব্যাংকিং কি? ০৯
  - ➢ বাংলাদেশে এজেন্ট ব্যাংকিং এর পটভূমি ০৯-১১
  - ➢ বাংলাদেশে এজেন্ট ব্যাংকিং এর লক্ষ্য ও উদ্দেশ্য ১১-১৩
- ❖ **তৃতীয় অধ্যায়ঃ**
  - ➢ ফেনী সদর উপজেলা পরিচিতি ১৪-১৬
  - ➢ এমটিবি বাগেরহাট এজেন্ট ব্যাংকিং সেন্টারের অবস্থান ও কাঠামো ১৭
- ❖ **চতুর্থ অধ্যায়ঃ**
  - ➢ এমটিবি বাগেরহাট এজেন্ট ব্যাংকিং সেন্টার ও এর কার্যক্রম ১৮-২০
  - ➢ এমটিবি এজেন্ট ব্যাংকিং সেন্টারে লেনদেন রশিদের নমুনা ২১
- ❖ **পঞ্চম অধ্যায়ঃ**
  - ➢ মাঠকর্ম অনুশীলনকালে বিশেষ বিশেষ কার্যাবলীর বিবরণ ২২-৩০
- ❖ **ষষ্ঠ অধ্যায়ঃ**
  - ➢ আমার উপর অর্পিত দায়িত্ব ৩১
  - ➢ আমার দ্বারা সম্পাদিত কাজের বিবরণ ৩১-৩২
  - ➢ কেস স্টাডি ৩৩-৪৫
  - ➢ মাঠ জরিপ ৪৬-৪৯
- ❖ **সপ্তম অধ্যায়ঃ**
  - ➢ ব্যাংকিং সেবা প্রদানে এজেন্ট ব্যাংকের প্রতিবন্ধকতা ৫০
  - ➢ প্রতিবন্ধকতা দূরীকরণে আমার সুপারিশ ৫১
- ❖ **অষ্টম অধ্যায়ঃ**
  - ➢ আত্ম-মূল্যায়ন ৫২
  - ➢ মাঠকর্ম অনুশীলনে সুবিধা, সমস্যা ও সুপারিশ সমূহ ৫৩-৫৪
  - ➢ উপসংহার ৫৫
  - ➢ সহায়ক গ্রন্থপুঞ্জী ৫৬-৫৭

প্রথম অধ্যায়

ভূমিকা

আধুনিক সমাজকর্ম একটি সাহায্যকারী পেশা। এর উদ্দেশ্য হল সমাজের অধিকার বঞ্চিত মানুষকে সহযোগিতা করা। সমাজকর্মের জ্ঞানকে বাস্তবে প্রয়োগ করার জন্য মাঠকর্ম অনুশীলনকে পাঠ্যক্রমে অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে। আর এই মাঠকর্ম অনুশীলন গ্রহণের উদ্দেশ্যে শিক্ষার্থীদেরকে বিভিন্ন সমাজসেবামূলক প্রতিষ্ঠানে প্রেরণ করা হয়। কেননা, সমাজসেবামূলক প্রতিষ্ঠানগুলো মাঠকর্ম অনুশীলনকারীদেরকে সমাজকর্মের তাত্ত্বিক জ্ঞানের যথাযথ প্রয়োগ ও মূল্যায়নের মাধ্যমে মাঠকর্ম অনুশীলনে বিচিত্র অভিজ্ঞতা ও কৌশল অর্জনের প্রয়াসী হয়। এজন্য মাঠকর্ম অনুশীলনকে শিক্ষার্থীদের পূর্ণাঙ্গ পেশাগত শিক্ষার একটি অবিচ্ছেদ্য ও অপরিহার্য অংশ হিসেবে গণ্য করা হয়।

তাত্ত্বিক জ্ঞান অধিকাংশ ক্ষেত্রেই মাঠকর্ম অনুশীলনের পথ নির্দেশনা হিসেবে ভূমিকা পালন করে। প্রকৃত অর্থে সমাজকর্ম এমন একটি ব্যবহারিক বিজ্ঞান যা ব্যক্তি, দল ও সমষ্টি সমস্যা সমাধানের জন্য এমনভাবে সহায়তা করে, যাতে তারা তাদের সুপ্ত ক্ষমতার বিকাশ সাধন করে স্বীয় সম্পদের সর্বোচ্চ ব্যবহারের মাধ্যমে নিজ নিজ সমস্যা সমাধান করে সুখী ও সমৃদ্ধশালী সমাজ গঠন করতে পারে।

মাঠকর্ম অনুশীলন জাতীয় বিশ্ববিদ্যালয়ের সমাজকর্ম (বি.এস.এস- শেষ বর্ষ) বিষয়ের পাঠ্য তালিকায় একটি আবশ্যিক কার্যক্রম হিসেবে অন্তর্ভুক্ত হয়েছে। মাঠকর্ম অনুশীলন নিঃসন্দেহে বাস্তবভিত্তিক বৈজ্ঞানিক জ্ঞান ও দক্ষতার উপর প্রতিষ্ঠিত। একথা নিঃসন্দেহে বলা যায় যে, মাঠকর্ম অনুশীলন ছাড়া বিশেষ করে সমাজকর্ম শিক্ষাই ফলপ্রসূ হয় না। তাই আমি ফেনী সরকারী কলেজের সমাজকর্ম বিভাগের বি.এস.এস (শেষ বর্ষের) শিক্ষার্থী হিসেবে ‘এমটিবি বাগেরহাট এজেন্ট ব্যাংকিং সেন্টার’ এর ‘সিএসই’র অধীনে ৬০ কর্মদিবস মাঠকর্ম অনুশীলন করি।

মাঠকর্ম অনুশীলনের মাধ্যমে আমি বিচিত্র অভিজ্ঞতা অর্জন করি। এর মাধ্যমে আমি ফেনী সদরের উত্তর ধলিয়া বাগেরহাট সহ বাংলাদেশের বিশেষ করে গ্রামীণ মানুষের আর্থ-সামাজিক অবস্থা সম্পর্কে অবগত হই।

মাঠকর্ম অনুশীলনের মাধ্যমে আমি যে অভিজ্ঞতা অর্জন করেছি তার আলোকে আমি আমার কর্মক্ষেত্রের পটভূমি, সম্পাদিত কার্যক্রম, আমার নিজ কর্ম সম্পাদন প্রক্রিয়া, কার্যক্রম চলাকালীন সমাগত বিভিন্ন সমস্যা সমাধানের উপায় প্রতিবেদন হিসেবে তুলে ধরার চেষ্টা করেছি। উক্ত প্রতিষ্ঠানে দীর্ঘ ৬০ কর্মদিবস মাঠকর্ম অনুশীলনের মাধ্যমে আমি যে বাস্তব অভিজ্ঞতা অর্জন করেছি তার আলোকে আমি আমার অনুশীলনের প্রতিবেদন চূড়ান্তভাবে উপস্থাপন করার চেষ্টা করেছি।

মাঠকর্ম অনুশীলন

ইংরেজী “Field Work” শব্দটির বাংলা প্রতিশব্দ হচ্ছে “মাঠকর্ম অনুশীলন”। যার ব্যাখ্যা “মাঠ পর্যায়ের কাজ করতে গিয়ে বাস্তব অভিজ্ঞতা অর্জনের লক্ষ্যে জ্ঞান অর্জন করা”। অর্থাৎ হাতে কলমে শিক্ষা গ্রহণ করাকে বুঝায়, যা ব্যতীত কোন শিক্ষাই পরিপূর্ণতা পায় না।

যেকোন সামাজিক বিষয় বা ঘটনা সম্পর্কে প্রচলিত জ্ঞানের যাচাই কিংবা জ্ঞান আহরণ করার লক্ষ্যে পরিচালিত বৈজ্ঞানিক অনুসন্ধান হলো সামাজিক গবেষণা। যেকোন বিষয়ে জ্ঞান অর্জনের জন্য গবেষণার প্রয়োজন হতে পারে। সমাজকর্মের উদ্দেশ্য ও লক্ষ্য বাস্তবায়নের জন্য অর্থাৎ সমাজের শান্তি শৃঙ্খলা আনয়ন করে বাঞ্চিত সামাজিক ও অর্থনৈতিক পরিবেশ সৃষ্টির উদ্দেশ্যে নবীন সমাজকর্মীদের পুঁথিগত জ্ঞানের পাশাপাশি ব্যবহারিক জ্ঞান অর্জন করতে কোন প্রতিষ্ঠানে সমাজসেবা অফিসার এবং সমাজকল্যাণ ও গবেষণা ইনস্টিটিউটের বিশেষ শিক্ষক-শিক্ষিকাদের সরাসরি তত্ত্বাবধানে শিক্ষানবিশ সমাজকর্মীরা মাঠ পর্যায়ে যে বাস্তব সম্মত জ্ঞান ও অভিজ্ঞতা অর্জন করে তাকে মাঠকর্ম প্রশিক্ষণ বলে।

সমাজকর্মীদের জ্ঞানের পরিপূর্ণ বিকাশ সাধনের জন্য এবং তাদের যোগ্য ও দক্ষ সমাজকর্মী হিসেবে গড়ে তুলে সমাজের সার্বিক উন্নয়ন কর্মকান্ডে অংশগ্রহণের উদ্দেশ্য বাস্তবায়নে মাঠকর্ম প্রশিক্ষণ অপরিহার্য। শুধু সমাজকর্মই নয় বরং যেকোন ধরণের পেশাগত কাজই সুষ্ঠুভাবে সম্পাদনের জন্য তাত্ত্বিক জ্ঞানের পাশাপাশি ব্যবহারিক জ্ঞানের আবশ্যকতা রয়েছে।

সমাজকর্ম শিক্ষার মাধ্যমে আমরা যে পেশাগত জ্ঞান, দক্ষতা ও নৈপুণ্য অর্জন করি তা বাস্তব ক্ষেত্রে প্রয়োগ করে সমাজের সমস্যা সমাধান এবং মানুষের মান উন্নয়নের ক্ষেত্রে সাহায্য করে। কাজেই সমাজকল্যাণমূলক প্রতিষ্ঠানের মাধ্যমে হাতে কলমে যে শিক্ষা লাভ করা হয় তাকে মাঠকর্ম প্রশিক্ষণ বলে।

সুতরাং পরিশেষে বলা যায়, মাঠকর্ম প্রশিক্ষণে সুশৃঙ্খল অনুসন্ধানের মাধ্যমে প্রচলিত জ্ঞানকে সমৃদ্ধকরণ বা সুশৃঙ্খলভাবে যাচাই করা যায়, তাই মাঠকর্ম প্রশিক্ষণ বিভিন্ন দিক দিয়ে গুরুত্বপূর্ণ।

মাঠকর্ম অনুশীলনের লক্ষ্য ও উদ্দেশ্য

মাঠকর্ম অনুশীলনের লক্ষ্য ও উদ্দেশ্য হলো ব্যক্তি, দল, পরিবার, সমষ্টি বা বিভিন্ন দল যারা সামাজিক ভাবে সুবিধা বঞ্চিত তাদেরকে সাহায্য করা এবং সামাজিক পরিবেশে তাদেরকে ভূমিকা পালনের উপযোগী করে গড়ে তোলা। এক্ষেত্রে সমাজকর্মী সামাজিক ভাবে সুবিধা বঞ্চিত মানুষদেরকে সমাজের আদর্শ ও মূল্যবোধ অনুযায়ী গড়ে তোলার চেষ্টা করে যাতে তারা নিজেদের সামর্থ্য ব্যবহার করে সমাজ পরিবেশে সঠিকভাবে খাপ খাওয়াতে সক্ষম হয়। সমাজে বাঞ্চিত সামাজিক ও অর্থনৈতিক পরিবেশ সৃষ্টি করার জন্য একজন যোগ্য কর্মী হিসেবে অভিজ্ঞতার প্রয়োজন হয়। সমাজকর্মীদের সে সকল অভিজ্ঞতা অর্জনের সুযোগ প্রদান করাই মাঠকর্ম অনুশীলনের প্রধান লক্ষ্য ও উদ্দেশ্য।

নিম্নে মাঠকর্ম অনুশীলনের লক্ষ্য ও উদ্দেশ্য দেওয়া হলোঃ-

- **তাত্ত্বিক জ্ঞানের ব্যবহারঃ** তাত্ত্বিক জ্ঞানকে বাস্তব সম্মতভাবে প্রয়োগ করার অভ্যাস ও কৌশল অর্জন করার জন্য কোন প্রতিষ্ঠানের মাধ্যমে নবীন শিক্ষার্থীদের জ্ঞানের সঠিক প্রয়োগ ও ব্যবহার করাই এর প্রধান লক্ষ্য ও উদ্দেশ্য।

- **বহুমূখী সমস্যা মোকাবেলা করার শক্তি অর্জনঃ** সমাজকর্মীকে সমাজের সাথে কাজ করতে গিয়ে নানাবিধ সমস্যা মোকাবেলা করতে হয়। সমাজের মানুষের সমস্যা সমাধানের জন্য সমাজকর্মী নানামূখী কর্মসূচীর সাহায্য নিয়ে থাকে। শহর সমাজসেবা, গ্রামীণ সমাজসেবা, বিদ্যালয় সমাজকর্ম, চিকিৎসা সমাজকর্ম ও শিশুকল্যাণ যার মধ্যে অন্যতম। সমাজকর্মীকে এসব সমস্যা মোকাবেলা করার শক্তি অর্জনে সহায়তা করা মাঠকর্ম প্রশিক্ষণের অন্যতম উদ্দেশ্য।

- **সমাজকর্মের নীতি প্রয়োগের অভ্যাসঃ** সমাজকর্মীরা তত্ত্বগতভাবে সমাজকর্মের যে নীতি ও আদর্শ শিক্ষা লাভ করে তা জনগণের কাছে সরাসরি না গিয়ে অনুধাবন করা সম্ভব নয়। তাই কোন প্রতিষ্ঠানের মাধ্যমে সমাজকর্মের নীতি ও আদর্শ প্রয়োগের অভ্যাস অর্জন করা মাঠকর্ম প্রশিক্ষণের অন্যতম লক্ষ্য ও উদ্দেশ্য।

- **দায়িত্ব সম্পর্কে সচেতনতা বৃদ্ধিঃ** তাত্ত্বিক জ্ঞান অর্জনের ক্ষেত্রে যে কোন কর্মী অসচেতন ও অসাবধান থাকতে পারে কিন্তু ব্যবহারিক কাজ করতে হলে সবাইকে অত্যন্ত সতর্ক ও সচেতন থাকতে হয়। কাজেই দায়িত্ব সম্পর্কে সচেতনতা বৃদ্ধি করা মাঠকর্ম প্রশিক্ষণের অন্যতম লক্ষ্য ও উদ্দেশ্য।

- **পেশাগত সম্পর্ক স্থাপনে অভ্যস্থ করাঃ** ব্যবহারিক প্রশিক্ষণের মাধ্যমে পেশাগত সম্পর্ক স্থাপনের কৌশল বাস্তবায়িত হয়। সমাজের মানুষের সাথে কাজ করতে এবং তাদের সাহায্য করতে হলে সমাজকর্মীকে সাহায্যার্থীর সাথে পেশাগত সম্পর্ক স্থাপন করতে হয়। কাজেই আমরা বলতে পারি- পেশাগত সম্পর্ক স্থাপন মাঠকর্ম প্রশিক্ষণের অন্যতম লক্ষ্য ও উদ্দেশ্য।

- **জবাবদিহিতাঃ** যে কোন কাজে জবাবদিহিতা থাকলে সেখানে স্বচ্ছতা ও দায়িত্বশীলতা বৃদ্ধি পায়। সমাজকর্ম পেশায় জবাবদিহিতা আবশ্যকীয় আর তাই মাঠকর্মী প্রশিক্ষণে সমাজকর্মীর জবাবদিহিতা বোধ সমাজকর্মীর কাঙ্খিত লক্ষ্য ও উদ্দেশ্যে পৌছাতে সহায়তা করে।
- **সামাজিক পরিবর্তন সাধনঃ** "Social change has always been a part of Social Work" অর্থাৎ সামাজিক পরিবর্তন সবসময়ই সমাজকর্মের অংশ হিসেবে বিবেচিত হয়। বস্তি এলাকার উন্নয়ন, হাসপাতাল, দরিদ্র নিবাস প্রভৃতির উন্নতি সাধন এবং দরিদ্রতা, জনসংখ্যা সমস্যা ও অন্যান্য মানবাধিকার প্রতিষ্ঠার ক্ষেত্রে শিক্ষানবীশ সমাজকর্মীগণ অগ্রণী ভূমিকা পালন করে।
- **আন্তঃক্রিয়ার উন্নয়নঃ** ব্যক্তি, দল, সামষ্টিক জনগণের সু-সম্পর্ক, বুঝাপড়া, সহযোগিতা এবং গঠনমূলক ও প্রতিযোগিতামূলক অবস্থাকে আন্তঃক্রিয়া বলে। মাঠকর্ম প্রশিক্ষণের অন্যতম লক্ষ্য ও উদ্দেশ্য হলো সামাজিক আন্তঃক্রিয়ার বাধাসমূহ দূর করে এই সম্পর্কের পুনরুদ্ধার ও উন্নয়ন। নবীন সমাজকর্মীরা এতে অনবদ্য ভূমিকা রাখে।

পরিশেষে বলা যায়- সমাজের মানুষের সাথে কাজ করার একটি প্রাথমিক ধাপ হিসেবে মাঠকর্ম প্রশিক্ষণের উপরোক্ত লক্ষ্য ও উদ্দেশ্য সমূহ খুবই গুরুত্বপূর্ণ

মাঠকর্ম অনুশীলনের প্রয়োজনীয়তা

মাঠকর্ম অনুশীলনের প্রয়োজনীয়তা অনস্বীকার্য। নিম্নে প্রয়োজনীয়তা গুলো উল্লেখ করা হলোঃ

১। তাত্ত্বিক জ্ঞান ও মাঠকর্ম অনুশীলনের মাধ্যমে কর্মক্ষেত্রে প্রয়োগের দক্ষতা অর্জন করা যায়।

২। ব্যবহারিক ক্ষেত্রে একজন সাহায্যকারী নিজের পরিবর্তন আনয়নে আত্মসচেতন হয় ও নিজেকে প্রয়োগ করতে শেখায়।

৩। প্রশিক্ষণ কেন্দ্রের লক্ষ্য, উদ্দেশ্য, কার্যক্রম, সাংগঠনিক কাঠামো, প্রশাসনিক কাঠামো, কর্ম প্রক্রিয়া সম্পর্কে অবহিত হওয়া যায়।

৪। প্রশিক্ষণ কেন্দ্রের কর্মসূচীর সঙ্গে একাত্ম হয়ে কার্যক্রমে অংশগ্রহণ করা ও বাস্তবক্ষেত্রে প্রয়োগের দক্ষতা অর্জন করা যায়।

৫। প্রতিষ্ঠানের আদর্শ, মূল্যবোধ সম্পর্কে জানা এবং এর সাথে সমাজকল্যাণে সুষ্ঠুভাবে সামঞ্জস্য বিধান করা।

৬। সমাজকর্মীর সেবামূলক দৃষ্টিভঙ্গি জাগ্রত করা।

৭। মাঠকর্ম অনুশীলনের মাধ্যমে সকল স্তরের মানুষের মধ্যে একটা সম্পর্ক গড়ে তোলা।

৮। সমস্যা সমাধানে নতুন কর্মসূচী প্রদান অর্থাৎ সমাজ যুগোপযোগী চিন্তা ভাবনায় পারদর্শী হওয়া।

৯। সমাজ ও মানুষের সমস্যা গুলো খুব কাছ থেকে উপলব্ধি করা যায়।

১০। ব্যক্তি, দল ও সমষ্টির সমস্যা সমাধানে সমাজকর্মের মৌলিক ও সহায়ক পদ্ধতিগুলোর বাস্তব প্রয়োগ মাঠকর্ম অনুশীলনের মাধ্যমে অর্জন করা সম্ভব।

সুতরাং সমাজকর্মে মাঠকর্ম অনুশীলনের গুরুত্ব ও প্রয়োজনীয়তা অপরিসীম। তাত্ত্বিক জ্ঞান ও ব্যবহারিক জ্ঞান পাশাপাশি বিরাজমান। সমাজকর্ম পেশার মানোন্নয়নে তাত্ত্বিক জ্ঞান যেভাবে সহায়তা করে বাস্তব অনুশীলনও তেমনিভাবে ভূমিকা পালন করে। এ দু'টির মধ্যে একটিকে বাদ দিলে সমাজকর্ম বিজ্ঞান হিসেবে অপূর্ণ থেকে যায়।

দ্বিতীয় অধ্যায়

এজেন্ট ব্যাংকিং

এজেন্ট ব্যাংকিং বলতে এমন এক ব্যাংকিং সেবা প্রদানকে বুঝায়- যেখানে প্রচলিত ব্যাংক এর মতই অধিকাংশ ব্যাংকিং সেবা প্রদান করা হয়, তবে এখানে ব্যাংক একজন এজেন্ট এর মাধ্যমে যাবতীয় সেবা গুলো প্রদান করে থাকে। দেশের প্রত্যন্ত অঞ্চলে বসবাসরত জনগোষ্ঠীকে ব্যাংকিং সেবা দিতে এজেন্ট ব্যাংক চালু করা হয়। বিশেষ করে ভৌগলিকভাবে বিচ্ছিন্ন এলাকায় বসবাস করছে এমন ব্যক্তিরাই এ সেবার টার্গেট গ্রাহক। এজেন্ট ব্যাংকিং এর মাধ্যমে গ্রাহকরা ব্যাংকে হিসাব খোলা, নগদ অর্থ জমা ও উত্তোলন, এক হিসাব থেকে একই ব্যাংক এর অন্য হিসাবে ও অন্যান্য ব্যাংকের হিসাবে অর্থ স্থানান্তর, রেমিটেন্স গ্রহণ, ঋণ সেবা গ্রহণ, বিদ্যুৎ বিল জমা দেয়া, স্কুল ফি জমা দেয়া, সরকারের সামাজিক নিরাপত্তা কর্মসূচীর অর্থ গ্রহণ, ইনস্যুরেন্স এর প্রিমিয়াম জমা দেয়া সহ যাবতীয় ব্যাংকিং সেবা গ্রহণ করতে পারে।

বাংলাদেশে এজেন্ট ব্যাংকিং এর পটভূমি

এজেন্ট ব্যাংকিং প্রথমে চালু হয় ব্রাজিল, আর্জেন্টিনা এবং দক্ষিণ আফ্রিকাসহ কয়েকটি দেশে। সেসব দেশে এজেন্ট ব্যাংকিং এর সাফল্য দেখে বাংলাদেশ ব্যাংক দেশে নতুন এই আর্থিক সেবা চালুর উদ্যোগ নেয়। এরপর এ সেবার নিরাপত্তা নিশ্চিত এবং সুচারুরূপে পরিচালনার জন্য বাংলাদেশ ব্যাংক প্রথমে একটি খসড়া তৈরী করে খসড়াটি বাংলাদেশ ব্যাংকের ওয়েব সাইটে প্রকাশ করে এবং এর মাধ্যমে জনসাধারণের মতামত নেয়া হয়।

২০১৩ইং সালের ৯ ডিসেম্বর এজেন্ট ব্যাংকিং কার্যক্রম পরিচালনা করার জন্য বাংলাদেশ ব্যাংক একটি নীতিমালা জারি করে। নীতিমালা অনুযায়ী ভৌগলিকভাবে বিচ্ছিন্ন এলাকায় বসবাস করছে এমন জনগোষ্ঠী, দুর্গম ও চরাঞ্চলের লোকজন, পাহাড়ি ও কম ঘনবসতি এলাকা যেখানে এখনো ব্যাংকিং সেবা পৌঁছায়নি ওইসব এলাকায় নির্দিষ্ট এজেন্টের মাধ্যমে সীমিত আকারে ব্যাংকিং সেবা প্রদান করার কথা উল্লেখ করা হয়। ২০১৫ইং সালের ৬ জানুয়ারী অন্য এক সার্কুলার জারির মাধ্যমে গ্রামের পাশাপাশি শহরাঞ্চলেও এজেন্ট ব্যাংকিং এর অনুমোদন দেয়া হয়। ব্যাংক এশিয়া, ডাচ বাংলা ব্যাংক সহ প্রথমে দশটি ব্যাংক এজেন্ট ব্যাংকিং এর জন্য নিবন্ধন করে। এরপর বাণিজ্যিক অন্যান্য ব্যাংক গুলো এজেন্ট ব্যাংকিং এর প্রতি আগ্রহ প্রকাশ করে। কেননা একটি ব্যাংক এর শাখা চালু করতে খরচের পরিমাণ অনেক বেশি অথচ এজেন্ট এর মাধ্যমে এ খরচ একেবারেই কম। তাছাড়া এজেন্ট ব্যাংকিং এর মাধ্যমে আর্থিক সেবা সমূহ প্রত্যন্ত অঞ্চলসহ সর্বসাধারণের একেবারে দোরগোড়ায় পৌঁছে দেয়া যাচ্ছে। সর্বশেষ ২০১৭ইং সালের ১৮ই সেপ্টেম্বর বাংলাদেশ ব্যাংক এজেন্ট ব্যাংকিং এর বিদ্যমান নীতিমালা সমূহ একীভূতকরণ ও হালনাগাদকরণসহ একটি পূর্ণাঙ্গ নীতিমালা **“Prudential Guidelines for Agent Banking Operation in Bangladesh”**

নামে জারি করেছে। ২০১৭ইং সালের সেপ্টেম্বর পর্যন্ত মোট ১৮ টি তফসিলি ব্যাংক-কে এজেন্ট ব্যাংকিং কার্যক্রম পরিচালনার জন্য লাইসেন্স প্রদান করা হয়েছে। তন্মধ্যে ১৩ টি ব্যাংক মাঠ পর্যায়ে এজেন্ট ব্যাংকিং কার্যক্রম পরিচালনা করছে। বাংলাদেশ ব্যাংক এর **Financial Inclusion Department** ২০১৭ইং সালের জুলাই থেকে সেপ্টেম্বর পর্যন্ত এজেন্ট ব্যাংকিং কার্যক্রমের একটি ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রকাশ করেছে। উক্ত প্রতিবেদনে সেপ্টেম্বর ২০১৭ইং পর্যন্ত বাংলাদেশে এজেন্ট ব্যাংকিং কার্যক্রমের সার্বিক চিত্র উঠে এসেছে।

প্রতিবেদনে প্রকাশিত তথ্যের ভিত্তিতে নিম্নে ৩০ সেপ্টেম্বর ২০১৭ইং পর্যন্ত বাংলাদেশের আর্থিক অন্তর্ভুক্তিতে এজেন্ট ব্যাংকিং এর কার্যক্রম তুলে ধরা হলো।

- এজেন্ট কার্যক্রম পরিচালনাকারী ব্যাংকের সংখ্যা- ১৩টি।
- ব্যাংকের এজেন্ট সংখ্যা- ২,০১৫টি।
- এজেন্ট আউটলেট বা সেন্টারের সংখ্যা- ৩,৫৬৫টি।

উল্লেখ্য যে, শহর ও গ্রামে এজেন্টের সংখ্যা ১৬৪টি ও ১,৮৫১টি এবং আউটলেটের সংখ্যা ৩১৫টি ও ৩,২৫০টি। যা বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশনা অনুযায়ী সব গুলো ব্যাংক গ্রাম ও শহরে আউটলেট স্থাপনের অনুপাত ৩:১ অনুসরণ করেছে।

এছাড়া ১৩টি ব্যাংকের এজেন্টের মাধ্যমে খোলা মোট হিসাবের সংখ্যা ১০,৩৮,২৪২টি। চলতি ত্রৈমাসিকে ব্যাংকগুলো এজেন্টের মাধ্যমে খোলা হিসাব সমূহের যাবতীয় তথ্য বাংলাদেশ ব্যাংকে প্রেরণ করেছে। তথ্য পর্যালোচনায় দেখা যায় যে, শহরের তুলনায় গ্রামাঞ্চলে খোলা ব্যাংক হিসাবের সংখ্যা ৫ গুণেরও বেশি যা এজেন্ট ব্যাংকিং অনুমোদনের মুল উদ্দেশ্যের সাথে সংগতিপূর্ণ। জুলাই থেকে সেপ্টেম্বর ২০১৭ইং পর্যন্ত মোট ১,৬৫,১৯৫টি নতুন হিসাব খোলা হয়েছে যা বিগত ত্রৈমাসিকের চেয়ে ১৮.৯৩ শতাংশ বৃদ্ধি পেয়েছে।

এজেন্ট ব্যাংকিং পরিচালনাকারী ১৩টি ব্যাংকের মাধ্যমে বিভিন্ন ধরণের হিসাবে আমানতের পরিমাণ ৯২,২০৮.৩৯/- লক্ষ টাকা। তথ্য পর্যালোচনায় দেখা যায় যে, এজেন্ট ব্যাংকিং এর মাধ্যমে নারীদের অনুকূলে খোলা ৩,১৬,৯১৬টি হিসাবের বিপরীতে চলতি ত্রৈমাসিকে ১৮,৬৩৮.৭৩/- লক্ষ টাকা আমানত রয়েছে। এছাড়া গ্রামাঞ্চলে খোলা ৮,৮৩,৫৩২টি হিসাবের বিপরীতে সর্বমোট ৭৮,৩১০.৮২/- লক্ষ টাকা আমানত রয়েছে। চলতি ত্রৈমাসিকে আমানতের পরিমাণ গত ত্রৈমাসিকের তুলনায় ৪২ শতাংশ বৃদ্ধি পেয়ে ৯২,২০৮.৩৯/- লক্ষ টাকায় দাঁড়িয়েছে। তবে দু'একটি ব্যাংকের আমানতের পরিমাণ গত ত্রৈমাসিকের তুলনায় কিছুটা হ্রাস পেয়েছে।

রেমিট্যান্স সেবা প্রদানে এজেন্ট ব্যাংক বেশ কার্যকর ভূমিকা পালন করছে। বাংলাদেশের প্রত্যন্ত অঞ্চলে ব্যাংকিং শাখার ন্যায় এজেন্টগুলো তুলনামূলক সহজ পদ্ধতিতে ও দ্রুত সময়ে এ সেবা প্রদান করছে। সেপ্টেম্বর ২০১৭ইং পর্যন্ত **১৩টি** ব্যাংক ২,০১৫টি এজেন্টের মাধ্যমে সর্বমোট ১,২৪,০৩৪.৪১/- লক্ষ টাকা রেমিট্যান্স বিতরণ করেছে। তন্মধ্যে গ্রামাঞ্চলে ও শহরে বিতরণকৃত রেমিট্যান্সের পরিমাণ ১,১২,২৬৮.৭৯/- লক্ষ টাকা ও ১১,২২৪.৫৫/- লক্ষ টাকা।

ঋণ বিতরণঃ এজেন্ট ব্যাংকিং এর মাধ্যমে ব্যাংকগুলো শুধু হিসাব খোলা/পরিচালনা করা ও রেমিট্যান্স বিতরণের মধ্যেই সীমাবদ্ধ নেই, ঋণ বিতরণের মাধ্যমে আয় উৎসারী কর্মকান্ডকে উৎসাহিত করে গ্রামীণ অর্থনীতির চাকা সচল রাখার ব্যাপারেও সক্রিয় ভূমিকা পালন করছে। সেপ্টেম্বর ২০১৭ইং পর্যন্ত এজেন্ট ব্যাংকিং এ এগিয়ে থাকা ৩টি ব্যাংকের মাধ্যমে সর্বমোট ৭,৮৭২.২০ লক্ষ টাকা ঋণ বিতরণ করা হয়েছে।

বাংলাদেশে এজেন্ট ব্যাংকিং এর লক্ষ্য ও উদ্দেশ্য

বাংলাদেশের মোট জনসংখ্যার অধিকাংশই গ্রামে/প্রত্যন্ত অঞ্চলে বাস করে। সরকারী ব্যাংকের কিছু শাখা গ্রামীণ এলাকায় অল্প সংখ্যক স্থানে তাদের কার্যক্রম পরিচালনা করলেও দেশের মোট জনগোষ্ঠীকে ব্যাংকিং সেবার আওতায় নিয়ে আসা সম্ভব হয়নি। দেশের বৃহৎ জনগোষ্ঠী ব্যাংকিং সেবার বাইরে রয়ে গেছে তাছাড়া বাণিজ্যিক ব্যাংক গুলো অত্যধিক ব্যয় এবং লোকসানের ভয়ে প্রত্যন্ত অঞ্চলে তাদের শাখা চালু করতে অনাগ্রহী। এমতাবস্থায় দেশের সকল মানুষকে ব্যাংকিং সেবা প্রদান ও সর্বস্তরের মানুষকে আর্থিক অন্তর্ভুক্তিতে নিয়ে আসার জন্য এজেন্ট ব্যাংকিং চালু করা হয়। এজেন্ট ব্যাংকিং এর মাধ্যমে মূলত দেশের সর্বস্তরের মানুষকে ব্যাংকিং সেবার আওতায় নিয়ে আসার পরিকল্পনা বাস্তবায়ন করা হচ্ছে।

বাংলাদেশ ব্যাংকের চলমান আর্থিক অন্তর্ভুক্তি (**Financial Inclusion**) কার্যক্রমের আওতায় ব্যাংকিং সেবাকে ব্যয় সাশ্রয়ীভাবে গ্রামীণ জনগোষ্ঠীসহ সুবিধাবঞ্চিত জনগোষ্ঠীর দোরগোড়ায় পৌঁছে দেয়ার লক্ষ্যে বাংলাদেশ ব্যাংক ২০১৩ইং সাল হতে এজেন্ট ব্যাংকিং কার্যক্রম অনুমোদন করে। এজেন্ট ব্যাংকিং এর মূল লক্ষ্য অ-ব্যাংক এজেন্ট এর মাধ্যমে জনগণকে ব্যয় সাশ্রয়ী, নিরাপদ ও আধুনিক প্রযুক্তি নির্ভর ব্যাংকিং সেবা প্রদানের মাধ্যমে অর্থনৈতিক কর্মকান্ডে গতিশীলতা আনয়ন, কর্মসংস্থান সৃষ্টি, দারিদ্র বিমোচন ও অন্তর্ভুক্তিমূলক অর্থনৈতিক প্রবৃদ্ধি অর্জনের সহায়ক পরিবেশ সৃষ্টি করা। বিশেষত যেসব স্থানে ব্যাংকের শাখা স্থাপন করা ব্যয়বহুল ও অলাভজনক, সেসব স্থানে অ-ব্যাংক এজেন্ট এর মাধ্যমে ব্যাংকিং সেবা প্রদানের মাধ্যমে গ্রামীণ

অর্থনীতির চাকা সচল রাখার ক্ষেত্রে এজেন্ট ব্যাংকিং বেশ জনপ্রিয় ও কার্যকর মাধ্যম হিসেবে পরিচিতি লাভ করেছে।

এজেন্ট ব্যাংকিং চালু করার পূর্বে এর সেবা পদ্ধতি নিয়ে বিশদ বিশ্লেষণ করা হয়। এর অন্যতম লক্ষ্য ও উদ্দেশ্য হলো- দেশের সমগ্র জনগোষ্ঠীকে ব্যাংকিং সেবার আওতায় নিয়ে আসা। এজেন্ট ব্যাংকিং এর মাধ্যমে প্রান্তিক জনগোষ্ঠীকে লেনদেন সুবিধা দেয়া, বৈদেশিক অর্থ গ্রহণ সুবিধা দেয়া, ঋণ সুবিধা দেয়া, সরকারের সামাজিক নিরাপত্তা কর্মসূচীর অর্থ প্রদান করা সহ যাবতীয় ব্যাংকিং সেবা প্রদান করার উদ্দেশ্যেই এজেন্ট ব্যাংকিং চালু করা হয়।

* এজেন্ট ব্যাংকিং কি?

* এজেন্ট ব্যাংকিং এর লক্ষ্য ও উদ্দেশ্য কি?

* এজেন্ট ব্যাংকিং এর কাজ কি?

* এজেন্ট ব্যাংকিং এর সেবা পদ্ধতি কেমন?

উল্লেখিত প্রশ্নগুলোর উত্তর সহ এজেন্ট ব্যাংকিং সম্পর্কিত বিস্তারিত তথ্যের সমন্বয়ে বাংলাদেশ ব্যাংক ২০১৩ইং সাল হতে ২০১৭ইং সালের সেপ্টেম্বর পর্যন্ত প্রয়োজনীয় নীতিমালা, নির্দেশনা প্রণয়ন করেছে। বাংলাদেশ ব্যাংকের প্রণীত সর্বশেষ নীতিমালার আলোকে **"বাংলাদেশে এজেন্ট ব্যাংকিং"** নিয়ে নিম্নে সংক্ষেপে আলোচনা করা হল।

প্রণীত নীতিমালাটি বাংলাদেশ ব্যাংক প্রদত্ত ৪৫ নং অনুচ্ছেদ এর ব্যাংক কোম্পানি আইন ১৯৯১ (নং-১৪, ১৯৯১) এর আলোকে তৈরি করা হয়েছে। প্রদত্ত নীতিমালাকে "**Prudential Guidelines for Agent Banking Operation in Bangladesh**" নামে অবহিত করা হয়েছে। প্রদত্ত নীতিমালা সমূহকে বিভিন্ন পর্বে ভাগ করা হয়েছে। যেমন-

একটি পর্বে এজেন্ট ব্যাংকিং সম্পর্কিত ধারণা স্পষ্টভাবে উল্লেখ করা হয়।

- এজেন্ট বলতে- একজন পরিচালক কে বুঝাচ্ছে।
- এজেন্ট ব্যাংকিং বলতে- এজেন্ট এর মাধ্যমে ব্যাংকিং সেবা সমূহ প্রদান করা বুঝায়।
- এজেন্ট ব্যাংকিং আউটলেট বলতে- ঐ প্রতিষ্ঠানকে বুঝায় যেখানে এজেন্ট ব্যাংকিং সেবা প্রদান ও এজেন্ট ব্যাংকিং কার্যক্রম পরিচালনা করে।
- ব্যাংক বলতে- ব্যাংক আইন ১৯৯১ এর অধীনে পরিচালিত পরিচালিত প্রতিষ্ঠানকে বুঝায়।
- ব্যাংকিং সেবা বলতে- ব্যাংক আইন ১৯৯১ এর অধীনে ব্যাংক কর্তৃক প্রদেয় সেবা সমূহকে বুঝায়।

- এছাড়া এখানে ব্যাংক ও এজেন্ট ব্যাংক এর সার্বিক সেবা সমূহের সমন্বয়ের উল্লেখ করা হয়।
- এই পর্বে ব্যাংক এবং এজেন্ট এর কাজ ও সমন্বয় উল্লেখ করা হয় এবং ব্যাংক কোম্পানী **১৯৯১**ইং এর নির্দেশনা মেনে চলার প্রতি গুরুত্ব দেয়া হয়।

পরবর্তী একটি পর্বে এজেন্ট ব্যাংকিং সেবা কি ও এর পক্ষে বাংলাদেশ ব্যাংক এর অবস্থান নিশ্চিত করেছে। এছাড়া এজেন্ট এর কাজ কি ও কিভাবে নিরাপদ ব্যাংকিং সেবা প্রদান করা যায় সে সম্পর্কে নির্দেশনা উল্লেখ করে "**Prudential Guidelines for Agent Banking Operation in Bangladesh**" মেনে চলার নির্দেশ দেয়া হয়েছে।

পরবর্তী কয়েকটি পর্বে একজন এজেন্ট গ্রাহককে কি কি সেবা দিতে পারবে এবং ব্যাংকিং সেবা প্রদানে এজেন্টের যাবতীয় কার্যক্রমের বিস্তারিত উল্লেখ করা হয়েছে। এজেন্ট সাধারনত যে সেবা সমূহ দিতে পারবে-

- নগদ জমা ও উত্তোলন সুবিধা
- রেমিট্যান্স বিতরণ
- ঋণ বিতরণ ও পরিশোধ
- বিদ্যুৎ বিল সহ অন্যান্য ইউটিলিটি বিল সংগ্রহ
- ইনস্যুরেন্স প্রিমিয়াম সংগ্রহ
- বিভিন্ন সামাজিক ভাতা পরিশোধ
- বেতন পরিশোধ
- অর্থ স্থানান্তর
- ব্যালেন্স অনুসন্ধান
- হিসাব সম্পর্কিত তথ্য সংগ্রহ
- হিসাব, ঋণ, ক্রেডিট ও ডেবিট কার্ড আবেদন ফরম সংগ্রহ
- এছাড়া ঋণ আদায় মনিটরিং সহ বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক সময়ে সময়ে দেয়া নির্দেশনা পালন করা।

এছাড়া অন্যান্য পর্বগুলোতে মানিলন্ডারিং সম্পর্কিত সতর্কতা, ব্যাংকের নিজস্ব তত্ত্বাবধান, বাংলাদেশ ব্যাংকের তত্ত্বাবধান, অবৈধ লেনদেন সম্পর্কে সতর্কতা, গ্রাহকের লেনদেনের সংখ্যা, লেনদেনের পরিমাণ, **Banking Rules & Regulation**, বিভিন্ন ফি ও চার্জ ইত্যাদি বিস্তারিত উল্লেখ করা হয়েছে।

সর্বশেষ কয়েকটি পর্বে এজেন্ট ও আউটলেট সম্পর্কিত বিভিন্ন নির্দেশনা প্রদান করা হয়েছে।

তৃতীয় অধ্যায়

ফেনী সদর উপজেলা পরিচিতি

অর্থনৈতিক দিক থেকে ফেনী সদর উপজেলা বাংলাদেশের অন্যান্য অনেক উপজেলা ও জেলা থেকে এগিয়ে। এখানে গড়ে উঠেছে বিসিক শিল্প এলাকা, এ অঞ্চলের বেশির ভাগ মানুষ বিশ্বের অন্যান্য দেশে চাকুরী করে ফলে দেশের রেমিট্যান্স খাতে এরা অবদান রাখছে তাছাড়া সারাদেশের সাথে যোগাযোগ ব্যবস্থা সহজ হওয়ায় বিভিন্ন ব্যবসায়িক সুযোগ সুবিধা ভোগ করা যায়। এছাড়াও এখানে হাঁস-মুরগী, গবাদি পশুর খামার ও বিভিন্ন কৃষি পণ্য উৎপাদন, ক্রয়-বিক্রয় ইত্যাদির ফলে এ অঞ্চল অর্থনৈতিক দিক থেকে অনেক সমৃদ্ধ।

- **আয়তন ও জনসংখ্যাঃ**

মোট ১২টি ইউনিয়ন নিয়ে এই উপজেলা বিস্তৃত। আয়তন ১৯৭.৩৩ বর্গ কিলোমিটার। এ উপজেলার অধিকাংশ ভূমি সমতল এবং মাটি যথেষ্ঠ উর্বর। জনসংখ্যা প্রায় ৪০৪৪৯৮ জন (পুরুষ ২০৪০৯০ এবং মহিলা ২০০০৪৮ জন)।

- **সীমানাঃ**

উত্তরে পরশুরাম থানা ও কুমিল্লা জেলার চৌদ্দগ্রাম, দক্ষিণে সোনাগাজী থানা, পূর্বে ছাগলনাইয়া থানা এবং পশ্চিমে দাগনভূঁইয়া ও কুমিল্লা জেলার নাঙ্গলকোট থানা।

- **গড় তাপমাত্রাঃ**

সর্বোচ্চ তাপমাত্রা ৩৫ ডিগ্রী ফারেনহাইট এবং সর্বনিম্ন তাপমাত্রা ২৭ ডিগ্রী ফারেনহাইট।

- **যোগাযোগ ব্যবস্থাঃ**

ফেনী শহরের সাথে আশে পাশের স্থান গুলোর যোগাযোগ ব্যবস্থা অনেক ভাল। বাস, লেগুনা, সিএনজি, রিক্সা ও অটোরিক্সা ইত্যাদির মাধ্যমে সহজে যাতায়াত করা যায়।

- **আবহাওয়াঃ**

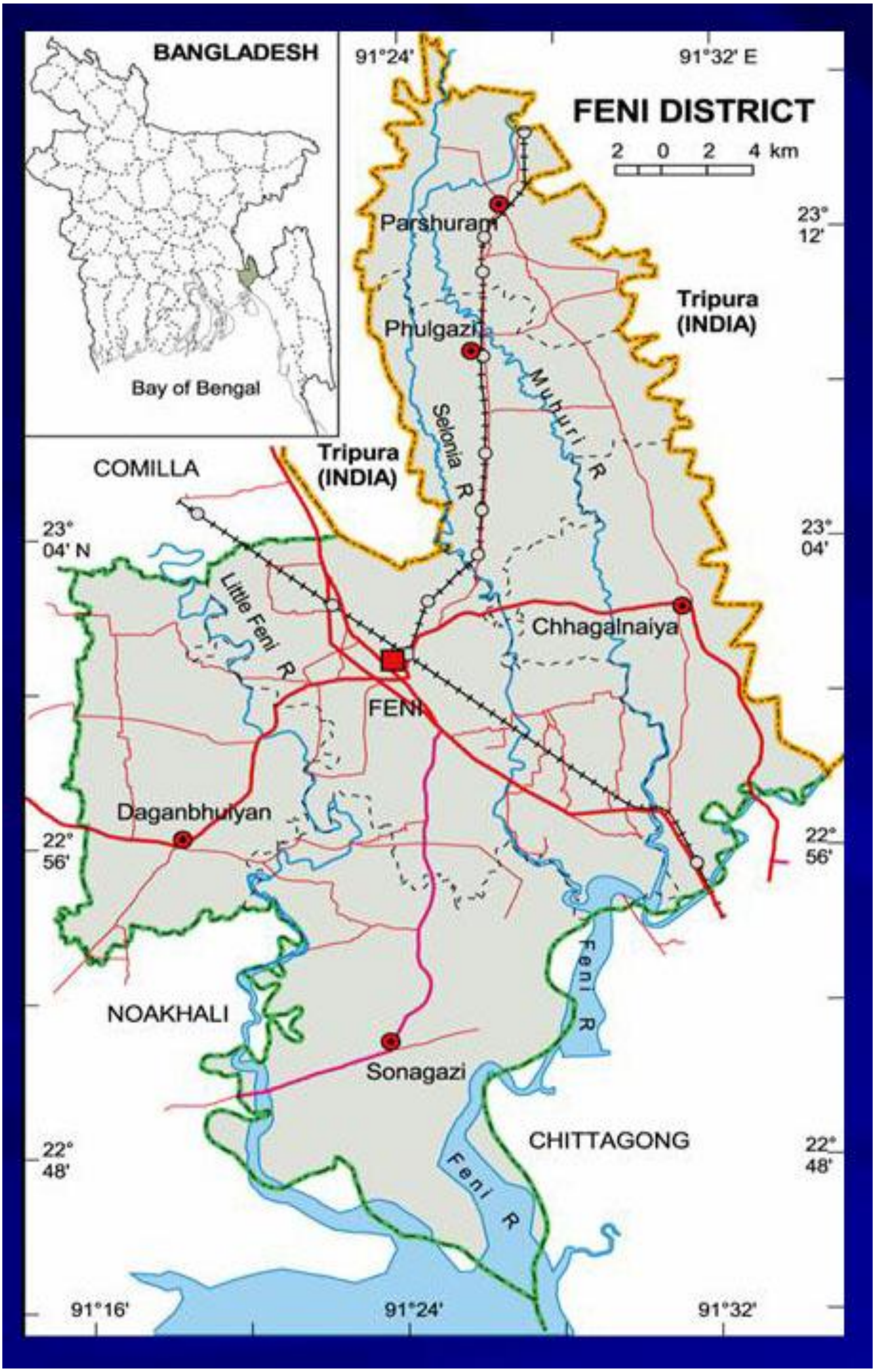
ফেনী সদর উপজেলার বার্ষিক গড় বৃষ্টিপাত ৪৫ ইঞ্চির নীচে। এই হার পরিবর্তনশীল। মোটামুটি উষ্ণ আবহাওয়া, আদ্রতা অতিরিক্ত নয়। মাঝামাঝি বৃষ্টিপাত এবং ঋতুবৈচিত্রতার কারণে এই স্থানকে মৌসুমী এলাকার আদর্শ স্থান বলে বিবেচনা করা হয়।

❖ **শিক্ষা ব্যবস্থাঃ**

ফেনী সদর উপজেলার শিক্ষা ব্যবস্থা যথেষ্ট ভাল, এখানে ২টি সরকারী কলেজ, ১০টি বেসরকারী কলেজ, সরকারী ক্যাডেট কলেজ, কম্পিউটার ইনস্টিটিউট, পলিটেকনিক, ১০৭টি সরকারী ১০৪টি বেসরকারী বিদ্যালয়ের পাশাপাশি রয়েছে ১৪টি মাদ্রাসা, ৫১টি মক্তব ও খারেজী মাদ্রাসা।

❖ **দর্শীয় স্থানঃ**

এই উপজেলার দর্শনীয় স্থান সমূহের মধ্যে রয়েছে বিজয় সিংহ, রাজাঝির দীঘী, পাগলা মিয়ার মাজার, শিশু পার্ক, নারিকেল বাগান, চৌধূরী বাগান বাড়ি, নিহাল পল্লী, তৃপ্তি পার্ক, গোল্ডেন পার্ক অন্যতম।


BANGLADESH
Bay of Bengal
FENI DISTRICT
2 0 2 4 km
91°24'
91°32' E
23° 12'
23° 04' N
23° 04'
22° 56'
22° 48'
91°16'
91°32'
Tripura (INDIA)
Parshuram
Phulgazi
Selonia R
Muhuri R
COMILLA
Little Feni R
Chhagalnaiya
FENI
Daganbhuiyan
NOAKHALI
Sonagazi
Feni R
CHITTAGONG

ফেনী জেলার মানচিত্র

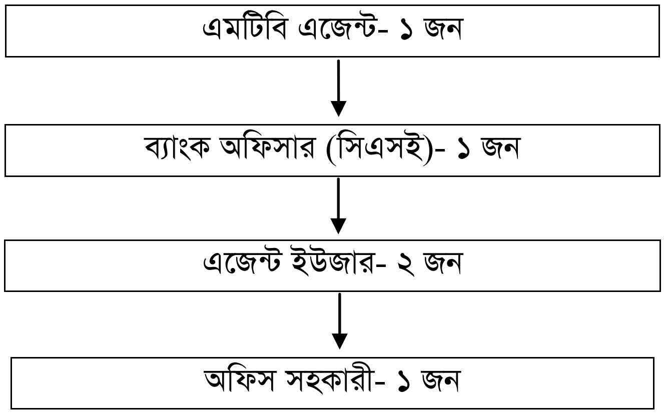
এমটিবি বাগেরহাট এজেন্ট ব্যাংকিং সেন্টারের অবস্থান ও কাঠামো

বাংলাদেশের অন্যান্য জেলার তুলনায় ফেনী জেলা অনেক উন্নত। দেশের অর্থনৈতিক সমীক্ষায় ফেনীর স্থান দ্বিতীয়। ফেনী জেলায় ৬টি উপজেলা এর মধ্যে ফেনী সদর উপজেলা অন্যতম। এ উপজেলার পূর্বে ছাগলনাইয়া উপজেলা, উত্তরে ফুলগাজী ও পরশুরাম উপজেলা, পশ্চিমে দাগনভূঁঞা উপজেলা এবং দক্ষিণে সোনাগাজী উপজেলা। "এমটিবি বাগেরহাট এজেন্ট ব্যাংকিং সেন্টারটি" ফেনী সদর উপজেলার দক্ষিণ প্রান্তে ৮নং ধলিয়া ইউনিয়নের উত্তর ধলিয়া বাগেরহাটে অবস্থিত। এর পূর্বে ফেনী-সোনাগাজী সড়ক, পশ্চিমে সুন্দরপুর, উত্তরে ফকিরহাট এবং দক্ষিণে মোল্লার তাকিয়া-বেতাগাঁও।

এমটিবি "বাগেরহাট এজেন্ট ব্যাংকিং সেন্টারটি" উত্তর ধলিয়া বাগেরহাট বাজারে চারতলা বিশিষ্ট ইউরোভিলেজ ভবনের ২য় তলা ভাড়া নিয়ে এর কার্যক্রম পরিচালনা করছে। সেন্টারটি দেখতে পুরোপুরি একটি শাখা সদৃশ। এখানে নগদ গ্রহণ ও উত্তোলনের জন্য একটি ক্যাশ কাউন্টার রয়েছে। আরো রয়েছে দুটি ডেস্ক টেবিল যেখানে ব্যাংক কর্তৃক নিযুক্ত 'সিএসই' এবং এজেন্ট নিযুক্ত 'ইউজার'রা গ্রাহককে নগদ লেনদেন ছাড়া অন্যান্য ব্যাংকিং সেবা নিতে সহায়তা করে।

এছাড়াও রয়েছে গ্রাহকদের বসার জন্য বেঞ্চ, নগদ অর্থ রাখার জন্য ভল্ট, বিভিন্ন কাগজ-পত্র ও ফাইল সংরক্ষণের জন্য দেয়াল আলমারী। এই সেন্টারটি গ্রাহকদের সম্পূর্ণ আধুনিক প্রযুক্তি নির্ভর ব্যাংকিং সেবা দিয়ে যাচ্ছে। এখানকার সম্পূর্ণ কার্যক্রম মিউচুয়াল ট্রাস্ট ব্যাংক লিঃ (এমটিবি) এর এজেন্ট ব্যাংকিং ডিপার্টমেন্ট থেকে সম্পাদন করা হয় এবং এমটিবি এজেন্ট ব্যাংকিং ডিপার্টমেন্ট থেকে সার্বক্ষণিক সিসিটিভি মনিটরিং ব্যবস্থা চালু রয়েছে।

এমটিবি বাগেরহাট এজেন্ট ব্যাংকিং সেন্টারের কাঠামো



এমটিবি এজেন্ট সেন্টারের যাবতীয় কার্যক্রম উল্লেখিত ব্যক্তিবর্গের মাধ্যমে স্ব-স্ব দায়িত্ব অনুযায়ী যথাযথ ভাবে সম্পন্ন হয়ে থাকে।

চতুর্থ অধ্যায়

এমটিবি বাগেরহাট এজেন্ট ব্যাংকিং সেন্টার

বাংলাদেশে আর্থিক অন্তর্ভুক্তিতে ‘এজেন্ট ব্যাংকিং’- এই কার্যক্রম বাস্তবায়নের লক্ষ্যে সারাদেশে বিশেষ করে প্রত্যন্ত অঞ্চলে ২০১৩ সাল থেকে এজেন্ট ব্যাংকিং কার্যক্রম চালু হয়। এরই ধারাবাহিকতায় মিউচুয়াল ট্রাস্ট ব্যাংক লিমিটেড এজেন্ট ব্যাংকিং পরিচালনার জন্য নিবন্ধন করে। এরপর বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশনা অনুযায়ী মিউচুয়াল ট্রাস্ট ব্যাংকিং লিমিটেড এর এজেন্ট ব্যাংকিং শাখা সারাদেশে এজেন্ট নিয়োগ শুরু করে।

‘এমটিবি বাগেরহাট এজেন্ট ব্যাংকিং সেন্টার’ এমটিবি এজেন্ট শাখার প্রথম সারির এজেন্ট সেন্টার। এটি ২০১৬ইং সালের ১লা জুন থেকে এর কার্যক্রম শুরু করে। বর্তমানে এ সেন্টারের হিসাব সংখ্যা ৮০০ এর উপরে এবং উক্ত হিসাবের পরিবর্তে প্রায় ১,০০,০০,০০০/- (এক কোটি টাকা) সঞ্চয় রয়েছে। বাংলাদেশের অন্যান্য ব্যাংকের এজেন্ট ব্যাংকিং আউটলেট গুলোর তুলনায় এই এমটিবি বাগেরহাট এজেন্ট ব্যাংকিং সেন্টারটি অনেক বেশি মানসম্মত এবং প্রযুক্তিগত দিক থেকে অনেক বেশি এগিয়ে। উল্লেখ্য যে, সারাদেশে এমটিবি’র এজেন্ট সেন্টারগুলোর নমুনা একই। সেন্টারটি সর্বদা ঢাকাস্থ এমটিবি এজেন্ট ব্যাংকিং শাখার নজরদারীতে রয়েছে। এছাড়া উক্ত সেন্টারে এমটিবি কর্তৃক নিযুক্ত একজন ‘কাস্টমার সার্ভিস এক্সিকিউটিভ (সিএসই)’ রয়েছে।

এমটিবি এজেন্ট ব্যাংকিং সেন্টারের বাহিরে এর নাম ও যাবতীয় সেবা সম্বলিত কয়েকটি সাইনবোর্ড লাগানো রয়েছে। ভিতরের দৃশ্য একেবারেই শাখা ব্যাংকগুলোর মত। এখানে প্রযুক্তিগত দিক দিয়ে সবচেয়ে আধুনিক পদ্ধতির সেবা প্রদান করা হয়। যেমন- এজেন্ট ব্যাংকিং এর যাবতীয় সেবা প্রদানে আঙ্গুলের চাপ/ফিংগারপ্রিন্ট ব্যবহার করা হয়। গ্রাহক টাকা উত্তোলন করতে হলে গ্রাহক ও এজেন্ট ইউজার-এর যৌথ আঙ্গুলের চাপ প্রয়োজন হয়, ফলে নিরাপত্তার বিষয়ে কোন ঝুঁকি নেই। এছাড়া এখান থেকে গ্রাহক ডেবিট কার্ড ও চেক ইস্যু করতে পারে, যার প্রতিটি পর্যায়ে গ্রাহকের আঙ্গুলের চাপ/ফিংগারপ্রিন্ট প্রয়োজন। এছাড়া ইস্যুকৃত কার্ড ও চেক গ্রহণের সময়ও গ্রাহক নিজে আঙ্গুলের চাপ দিয়ে বুঝে নিতে হয়। এর বাইরে যাবতীয় কার্যক্রমে এজেন্ট ইউজার এর আঙ্গুলের চাপ ব্যবহার করতে হয়।

এখানে মূল ব্যাংকের প্রায় সব সেবাই প্রদান করা হয়। তবে সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশনা অনুযায়ী কিছু সীমাবদ্ধতা অনুসরন করা হয়। সেবাসমূহ নিম্নে সংক্ষেপে উল্লেখ করা হলোঃ

- ব্যক্তিগত/যৌথ সঞ্চয়ী হিসাব চালু করা
- ব্যক্তিগত/যৌথ চলতি হিসাব চালু করা
- প্রাতিষ্ঠানিক হিসাব চালু করা
- ডিপিএস, এফডিয়ার সহ অন্যান্য দীর্ঘ মেয়াদী ও স্বল্প মেয়াদী হিসাব চালু করা
- নগদ জমা ও উত্তোলন

- ❖ একই ব্যাংকের অন্য শাখার হিসাব নম্বরে নগদ জমা অর্থ ও স্থানান্তর
- ❖ অন্য ব্যাংকের হিসাব নম্বরে 'বিএফটিএন' এর মাধ্যমে অর্থ স্থানান্তর
- ❖ এই সেন্টারের মাধ্যমে চালুকৃত হিসাব নম্বরে সকল ব্যাংকের অনলাইন চেক জমা নেয়া
- ❖ চেক ও কার্ড ইস্যু করা এবং গ্রাহককে সরবরাহ করা
- ❖ বিদ্যুৎ বিল জমা নেয়া
- ❖ গোপন পিন নাম্বারে পাঠানো রেমিট্যান্স প্রদান করা
- ❖ গ্রাহকের হিসাব নম্বরের মাধ্যমে রেমিট্যান্স গ্রহণের সুবিধা
- ❖ হিসাব নম্বরের তথ্য বিবরণী যাচাই করা
- ❖ বিভিন্ন প্যাকেজ হিসাব চালু করার সুবিধা (শিক্ষার্থী, কৃষক, স্বল্প আয়ের শ্রমজীবি, বয়স্ক, সরকারী সাহায্যপুষ্ঠ লোকজন ইত্যাদি)

এছাড়া আরো অনেকগুলো সেবা অতি দ্রুত চালু হওয়ার সম্ভাবনা রয়েছে। সেবাগুলো হলোঃ

- ❖ ঋণ সুবিধা
- ❖ স্বল্প সময়ে যেকোন ব্যাংকের হিসাবে অর্থ স্থানান্তর (আরটিজিএস)
- ❖ সরকারের সামাজিক নিরাপত্তা কর্মসূচীর অর্থ সরবরাহ
- ❖ স্কুল ফি গ্রহণ

এখানে প্রতিটি লেনদেনের পরিবর্তে একটি কম্পিউটারাইজড রশিদ প্রদান করা হয় এবং গ্রাহকের মোবাইল নাম্বারে উক্ত লেনদেনের তথ্য স্বয়ংক্রিয় ভাবে প্রেরণ করা হয়। লেনদেনসহ যাবতীয় গ্রাহক সেবা প্রদানে সর্বাধিক সতর্কতা অবলম্বন করা হয়। গ্রাহকের আর্থিক নিরাপত্তার বিষয়টি অত্যন্ত গুরুত্ব সহকারে বিবেচনা করা হয়।

নিম্নে এমটিবি বাগেরহাট এজেন্ট ব্যাংকিং সেন্টারের কিছু সেবা পদ্ধতি বর্ণনা করা হলঃ

- ❖ **হিসাব চালু করাঃ**

<u>একটি হিসাব চালু করতে হলে গ্রাহক যা যা নিয়ে আসতে হয়-</u>

- ❖ গ্রাহকের জাতীয় পরিচয় পত্র/পাসপোর্ট/জন্ম নিবন্ধন
- ❖ নমিনির জাতীয় পরিচয় পত্র/পাসপোর্ট/জন্ম নিবন্ধন
- ❖ গ্রাহকের আয় প্রমাণে যে কোন ডকুমেন্ট (ড্রাইভিং লাইসেন্স, সার্ভিস আইডি, ট্রেড লাইসেন্স ইত্যাদি)
- ❖ গ্রাহকের ২ কপি এবং নমিনির ১ কপি পাসপোর্ট সাইজ ছবি

<u>এজেন্ট সেন্টার কর্তৃক করণীয়-</u>

- ❖ গ্রাহকের দেয়া তথ্যাদি/ডকুমেন্ট সংগ্রহ করা
- ❖ হিসাব ফরমে গ্রাহকের ও নমিনির তথ্যাদি উল্লেখ করা
- ❖ গ্রাহকের লেনদেন সংক্রান্ত বিবরণ উল্লেখ করা
- ❖ গ্রাহকের আঙ্গুলের চাপ ও সরাসরি ছবি সংগ্রহ করা
- ❖ গ্রাহকের পরিচিত একজন হিসাবধারীর হিসাব নম্বর সংগ্রহ পূর্বক গ্রাহকের হিসাব ফরমে স্বাক্ষর ও প্রয়োজনীয় তথ্য সংগ্রহ করা
- ❖ সকল তথ্যাদি এজেন্ট ব্যাংকিং এর নিজস্ব ওয়েভ সাইটে উল্লেখ করে তা এমটিবি এজেন্ট ব্যাংকিং শাখা বরাবর অনলাইনে সাবমিট করা

এরপর এমটিবি এজেন্ট ব্যাংকিং শাখা উল্লেখিত তথ্যাদি যাচাই করে উক্ত গ্রাহকের হিসাবটি চালু করে।

- ❖ **রেমিট্যান্স প্রদানঃ**

- ❖ গোপন পিন নম্বরের রেমিট্যান্স এর ক্ষেত্রে গ্রাহক তার জাতীয় পরিচয় পত্র ও গোপন পিন নম্বরটি বৈদেশিক অর্থ গ্রহণ সংক্রান্ত ফরম পূরণ করে জমা দিতে হয়
- ❖ উক্ত তথ্যাদি এমটিবি এজেন্ট ব্যাংকিং শাখা বরাবর অনলাইনে এজেন্ট ব্যাংকিং এর নিজস্ব ঠিকানায় এজেন্ট ইউজারের আঙ্গুলের চাপ/ফিংগারপ্রিন্ট নিশ্চিত পূর্বক পাঠাতে হয়
- ❖ স্বল্প সময়ের মধ্যে রেমিট্যান্সের তথ্যাদি যাচাই করে সঠিক হলে এজেন্ট ব্যাংকিং শাখা থেকে একটি কনফার্মেশন মেজেজ দেয়া হয়, যার ভিত্তিতে গ্রাহককে উক্ত রেমিট্যান্স সরবরাহ করা হয়
- ❖ যদি গ্রাহকের দেয়া তথ্যে কোন ভুল থাকে তাহলে উক্ত রেমিট্যান্সটি বাতিল বলে বিবেচিত হয়
- ❖ এছাড়া গ্রাহক যেকোন দেশ থেকে গ্রাহক তার ব্যক্তিগত হিসাব নম্বরে বৈদেশিক অর্থ নিয়ে আসতে পারেন। এক্ষেত্রে গ্রাহক তার হিসাবের টাকা উত্তোলনের ন্যায় বৈদেশিক অর্থ উত্তোলন করতে পারেন

উপরে উল্লেখিত সেবা সমূহের ন্যায় এমটিবি বাগেরহাট এজেন্ট ব্যাংকিং সেন্টারে গ্রাহকদের সকল এজেন্ট ব্যাংকিং সেবা প্রদান করা হয়। প্রতিটি সেবাদানে এজেন্ট সেন্টারে উপস্থিত 'সিএসই' যাবতীয় তথ্যাদি প্রাথমিকভাবে যাচাই করেন। সকল সেবা প্রদানে গ্রাহকের নিরাপত্তাকে সর্বাধিক গুরুত্ব দেয়া হয়। এছাড়া প্রতিটি ক্ষেত্রে বাংলাদেশ ব্যাংক ও এজেন্ট ব্যাংক কর্তৃক দেয়া নির্দেশনা যথাযথভাবে পালন করা হয়।

এমটিবি বাগেরহাট এজেন্ট ব্যাংকিং সেন্টারে প্রতিটি লেনদেনের বিপরীতে প্রদানকৃত স্বয়ংক্রিয় রশিদের নমুনা।

Mutual Trust Bank Ltd.

সেন্টার : MTB Bagherhat Agent Banking Centre

নগদ জমা

লেনদেনের তারিখ	: 12/03/2017
লেনদেনের নং	: 3203120113000565
হিসাব নং	: 0113-0310000034
হিসাব শিরোনাম	: ABDULLAH AL NOMAN
লেনদেনের ধরন	: Cash Deposit
ব্যবহারকারির আ	: maleka
পরিমান(টাকা)	: 100 Tk. One Hundred Only.

প্রিন্ট তারিখ: Tuesday, 21 Nov, 2017 1:55:17PM

Mutual Trust Bank Ltd.

সেন্টার : MTB Bagherhat Agent Banking Centre

নগদ উত্তোলন

লেনদেনের তারিখ	: 27/07/2017
লেনদেনের নং	: 3207270113000168
হিসাব নং	: 0113-0310000034
হিসাব শিরোনাম	: ABDULLAH AL NOMAN
লেনদেনের ধরন	: Cash Withdraw
ব্যবহারকারির আ	: abdullah
পরিমান(টাকা)	: 1000 Tk. One Thousand Only.

প্রিন্ট তারিখ: Tuesday, 21 Nov, 2017 2:06:15PM

Mutual Trust Bank Ltd.

সেন্টার : MTB Bagherhat Agent Banking Centre

বৈদেশিক অর্থ প্রদান

লেনদেনের তার	: 04/06/2017
লেনদেনের নং	: 00001435
পিন/রেফারেন্স	: 1048440951770746
এক্সচেঞ্জ কো	: XpressMoney
প্রেরকের নাম	: Mohammed faruk Hossen
প্রাপকেরনাম	: Abdullah Al Noman
ব্যবহারকারি	: maleka
পরিমান(টাকা)	: 10,000.00 Tk. Ten Thousand Only.

প্রিন্ট তারিখ: Tuesday, 21 November, 2017 2:08:11PM

Mutual Trust Bank Ltd.

সেন্টার : MTB Bagherhat Agent Banking Centre

পল্লী বিদ্যুৎ বিল গ্রহন

লেনদেনের তার	: 09/11/2017	হিসাব নং	: N/A
লেনদেনের নং	: 3211090113001305	হিসাবের শির	: N/A
লেনদেনের ধরণ	: Cash Pay	মোবাইল নং	: 01761618155
গ্রাহক সংকেত	: 03-932-8075	ইউজার আইডি	: abdullah
সমিতি	: FENI PBS (SADAR D/		
বিল মাস	: Jun,17		
বিল	: 138		
এজেন্ট চার্জ	: 5.00		
মোট টাকা	: 143		
	Tk. One Hundred Forty-Three Only.		

Print Date: Thursday, 09 Nov, 2017

স্বয়ংক্রিয় লেনদেন রশিদ

পঞ্চম অধ্যায়

মাঠকর্ম অনুশীলনের সময় বিশেষ বিশেষ কার্যাবলির বিবরণ সমূহ

❖ **মিউচুয়াল ট্রাস্ট ব্যাংক লিঃ এর ১৮তম প্রতিষ্ঠাবার্ষিকী উদযাপনঃ**

তারিখঃ ২৪ অক্টোবর ২০১৭ইং

আয়োজনেঃ এমটিবি বাগেরহাট এজেন্ট ব্যাংকিং সেন্টার।

মিউচুয়াল ট্রাস্ট ব্যাংক লিমিটেড এর ১৮তম প্রতিষ্ঠাবার্ষিকী উপলক্ষে এমটিবি বাগেরহাট এজেন্ট ব্যাংকিং সেন্টার এর পক্ষ থেকে স্বল্প পরিসরে একটি অনুষ্ঠানের আয়োজন করা হয়। প্রথমে কেক কেটে অনুষ্ঠান শুরু হয় এবং সারাদিন গ্রাহকদের জন্য মিষ্টি ও নাস্তার ব্যবস্থা করা হয়। উক্ত অনুষ্ঠানে বাগেরহাট এজেন্ট ব্যাংকিং সেন্টারের সম্মানিত এজেন্ট সহ ব্যাংকের অনেক গ্রাহক উপস্থিত ছিলেন।

স্থানঃ এমটিবি বাগেরহাট এজেন্ট ব্যাংকিং সেন্টার।

❖ **<u>ব্যাংকিং সেবা সম্পর্কিত আলোচনা সভাঃ</u>**

শিক্ষার্থীদের অভিভাবকের সাথে ব্যাংকিং সেবা সমূহ নিয়ে এক আলোচনা অনুষ্ঠানের আয়োজন করা হয়। এতে উপস্থিত ছিলেন বাগেরহাট এজেন্ট ব্যাংকিং সেন্টারের এজেন্ট, ইনচার্জ, উত্তর ধলিয়া সরকারী প্রাথমিক বিদ্যালয়ের প্রধান শিক্ষক এবং শিক্ষার্থীদের অভিভাবকবৃন্দ।

স্থানঃ উত্তর ধলিয়া সরকারী প্রাথমিক বিদ্যালয়।

❖ **<u>স্টুডেন্ট একাউন্টঃ</u>**

আঠারো বছরের কম বয়সী শিক্ষার্থীদের জন্য এমটিবি'র রয়েছে এমটিবি জুনিয়র একাউন্ট। একাউন্ট চালু করার জন্য শিক্ষার্থীদের ফিংগারপ্রিন্ট নেয়ার স্থির চিত্র। উপস্থিত ছিলেন বাগেরহাট উচ্চ বিদ্যালয়ের প্রধান শিক্ষক, এমটিবি এজেন্ট ব্যাংকিং সেন্টারের এজেন্ট ও ইনচার্জ এবং বিদ্যালয়ের শিক্ষার্থীরা।

স্থানঃ বাগেরহাট উচ্চ বিদ্যালয়।

❖ **জনসাধারণের দোরগোড়ায় ব্যাংকিং সেবাঃ**

ব্যবসায়ীদের হিসাব চালু করা এবং বাগেরহাট এজেন্ট ব্যাংকিং সেন্টারে লেনদেন করার জন্য উৎসাহী করতে ব্যবসায়ীর কাছে যাওয়া অতঃপর তথ্য সংগ্রহ করা। বাগেরহাট এজেন্ট ব্যাংকিং সেন্টারের ইনচার্জ এবং ব্যবসায়ীবৃন্দ।

স্থানঃ ফেনী নিউ মার্কেট।

স্থানঃ বটতলা

❖ **<u>ব্যাংকিং সেবা গ্রহণে উদ্বুদ্ধকরণঃ</u>**

বাগেরহাট এজেন্ট ব্যাংকিং সেন্টারের ইনচার্জ এর পক্ষ থেকে এস,এস,সি পরীক্ষার্থীদের ডিকশনারী উপহার। উপস্থিত ছিলেন বাগেরহাট উচ্চ বিদ্যালয়ের প্রধান শিক্ষক, সহকারী শিক্ষক এবং পরীক্ষার্থীরা।

স্থানঃ বাগেরহাট উচ্চ বিদ্যালয়।

উত্তর ধলিয়া সরকারী প্রাথমিক বিদ্যালয়ের শিক্ষার্থীদের জুনিয়র একাউন্ট চালু করার জন্য উৎসাহ প্রদানে গিয়ে শিক্ষার্থীদের সাথে।

স্থানঃ উত্তর ধলিয়া সরকারী প্রাথমিক বিদ্যালয়।

❖ **<u>এজেন্ট ব্যাংকিং সেবা ও কার্যক্রম সম্পর্কিত সভাঃ</u>**

এমটিবি বাগেরহাট, মমতাজ মিয়ার হাট ও কসকা বাজার এজেন্ট ব্যাংকিং সেন্টারের বিজনেস মিটিং। উপস্থিত ছিলেন এজেন্ট, ইনচার্জ, ইউজার সহ অন্যান্য আরো অনেকে।

স্থানঃ নিহাল পল্লী পার্ক, কসকা বাজার, ফেনী।

❖ **ব্যাংকিং সেবা গ্রহণে ব্যবসায়ীদের পরামর্শ প্রদানঃ**

বাগেরহাট এজেন্ট ব্যাংকিং সেন্টারে ব্যবসায়ীদের দৈনন্দিন লেনদেন করার জন্য পার্শ্ববর্তী দোকান গুলোতে বাগেরহাট এজেন্ট ব্যাংকিং সেন্টারের 'ইনচার্জ' ব্যাংকিং সেবা সম্পর্কে অবহিত করেন।

স্থানঃ বাগেরহাট বাজার।

স্থানঃ বটতলা।

❖ <u>**এমটিবি বাগেরহাট এজেন্ট ব্যাংকিং সেন্টারে লেনদেনঃ**</u>

বাগেরহাট এজেন্ট ব্যাংকিং সেন্টার থেকে একজন গ্রাহকের নগদ উত্তোলনের চিত্র।

স্থানঃ এমটিবি বাগেরহাট এবিসি।

বাগেরহাট এজেন্ট ব্যাংকিং সেন্টারে বিদ্যুৎ বিল জমা নেয়ার দৃশ্য।

বাগেরহাট এজেন্ট ব্যাংকিং সেন্টারে বৈদেশিক অর্থ গ্রহণের ফরম পূরণের দৃশ্য।

স্থানঃ এমটিবি বাগেরহাট এজেন্ট ব্যাংকিং সেন্টার।

ষষ্ঠ অধ্যায়

আমার উপর অর্পিত দায়িত্ব

একজন শিক্ষানবিশ সমাজকর্মী হিসেবে আমার কাজ শুরু হয় ১৫.০৭.২০১৭ইং তারিখ থেকে। মাঠকর্ম অনুশীলনের নিমিত্তে এমটিবি বাগেরহাট এজেন্ট ব্যাংকিং সেন্টার-কে আমার প্রশিক্ষণের প্রতিষ্ঠান হিসেবে নির্ধারণ করা হয়। এরপর আমি বাগেরহাট এজেন্ট ব্যাংকিং সেন্টারে আমি কাজ শুরু করি। একজন শিক্ষানবিশ সমাজকর্মী হিসেবে কাজ করতে গিয়ে বহিঃতত্ত্বাবধায়ক ও অন্তঃতত্ত্বাবধায়ক আমাকে ৬০ কর্ম দিবসের জন্য যেসব দায়িত্ব অর্পণ করেন সেগুলো হলোঃ

- ❖ এজেন্ট ব্যাংকিং কি? বাংলাদেশে এজেন্ট ব্যাংকিং এর পটভূমি, এজেন্ট ব্যাংকিং এর কার্যক্রম, এজেন্ট ব্যাংকিং এর লক্ষ্য ও উদ্দেশ্য, এজেন্ট ব্যাংকিং কার্যক্রম পরিচালনা পদ্ধতি সম্পর্কে বিস্তারিত তথ্য সংগ্রহ করা।
- ❖ বাগেরহাট এজেন্ট ব্যাংকিং সেন্টারের সূচনা, এ সেন্টারে কি কি গ্রাহক সেবা রয়েছে এবং সেবাদান পদ্ধতি সম্পর্কে তথ্য সংগ্রহ করা।
- ❖ পার্শ্ববর্তী অন্যান্য এজেন্ট সেন্টার সম্পর্কে তথ্য সংগ্রহ করা।
- ❖ সমস্যাগ্রস্তদের সমস্যা চিহ্নিত করা এবং সমস্যা সমাধানে যথাসম্ভব সহায়তা করা।
- ❖ ব্যাংকিং সেবা সমূহ সম্পর্কে অবহিত করা এবং ব্যাংকিং সেবা গ্রহণে পরামর্শ দেয়া।
- ❖ দৈনন্দিন কার্যাবলী লিপিবদ্ধ করা।
- ❖ কেস স্টাডি করা।
- ❖ জরিপ কাজ করা এবং আর্থ- সামাজিক অবস্থা সম্পর্কে তথ্য সংগ্রহ করা।
- ❖ সমস্যাগ্রস্তদের সমস্যা নিয়ে সমাজকর্মের বিভিন্ন নীতি, পদ্ধতি ও কৌশল প্রয়োগের মাধ্যমে সমস্যার কারণ চিহ্নিত করে সমাধানে সহায়তা করা।
- ❖ সপ্তাহে অন্তত ১ দিন অন্তঃতত্ত্বাবধায়কের সাথে কার্যক্রম নিয়ে আলোচনা করা।
- ❖ মাঠকর্ম প্রশিক্ষণের প্রতিবেদন প্রস্তুত করা এবং সম্পন্ন করা।

আমার দ্বারা সম্পাদিত কাজের বিবরণ

একজন শিক্ষানবিশ হিসেবে আমি আমার অন্তঃতত্ত্বাবধায়ক ও বহিঃতত্ত্বাবধায়কের অধীনে ৬০ কর্মদিবসের মাঠকর্ম শুরু করি। তাদের দেয়া নির্দেশনা অনুসারে অনুশীলন চলাকালীন সময়ে আমার

উপর অর্পিত দায়িত্ব সম্পাদনের চেষ্টা করি। নিম্নে আমার দ্বারা সম্পাদিত কাজের বিবরণ উল্লেখ করা হলোঃ

- এজেন্ট ব্যাংকিং কি? বাংলাদেশে এজেন্ট ব্যাংকিং এর পটভূমি, এজেন্ট ব্যাংকিং এর কার্যক্রম, এজেন্ট ব্যাংকিং এর লক্ষ্য ও উদ্দেশ্য, এজেন্ট ব্যাংকিং কার্যক্রম পরিচালনা পদ্ধতি ইত্যাদি সম্পর্কে বিস্তারিত তথ্য সংগ্রহ করেছি এবং অবগত হয়েছি।
- বাংলাদেশ ব্যাংকের আর্থিক অন্তর্ভুক্তিতে এজেন্ট ব্যাংকিং বিষয়ে বিস্তারিত অবগত হয়েছি।
- ব্যাংকিং সেবা বঞ্চিত জনগণ নিয়ে বাংলাদেশ ব্যাংকের উদ্যোগ সম্পর্কে সবাইকে অবহিত করেছি।
- এজেন্ট সেন্টারের কর্মীদের সম্পর্কে বিস্তারিত অবগত হয়েছি।
- বাগেরহাট এজেন্ট ব্যাংকিং সেন্টারের সূচনা, এ সেন্টারে কি কি গ্রাহক সেবা রয়েছে এবং সেবাদান পদ্ধতি সম্পর্কে তথ্য সংগ্রহ করেছি।
- সেন্টারের কাঠামো সম্পর্কে অবগত হয়েছি।
- পার্শ্ববর্তী অন্যান্য এজেন্ট সেন্টার সম্পর্কে তথ্য সংগ্রহ করেছি।
- কেস স্টাডি, জরিপ কাজ পরিচালনা করেছি এবং আর্থ- সামাজিক অবস্থা সম্পর্কে তথ্য সংগ্রহ করেছি।
- দৈনন্দিন পরিস্থিতিগুলো সম্পর্কে অবগত হয়েছি।
- জনসাধারণকে ব্যাংকিং সেবা সম্পর্কে অবগত করেছি।
- সঞ্চয়ী মনোভাব তৈরী করা ও আর্থ-সামাজিক উন্নয়নের জন্য উদ্বুদ্ধ করেছি।
- বৈধভাবে ব্যাংকিং চ্যানেলে রেমিট্যান্স আনার জন্য পরামর্শ দিয়েছি, অবৈধ লেনদেন সম্পর্কে সতর্ক করেছি।
- ইউটিলিটি বিল ও অন্যান্য সামাজিক সেবা যা ব্যাংক দিয়ে থাকে সেগুলো অবগত করেছি।
- যারা ব্যাংকে আসতে সংকোচ করে তাদের সাথে কথা বলেছি, সেবা সম্পর্কে ধারণা দিয়েছি।
- সমস্যাগ্রস্তদের সমস্যা চিহ্নিত করার চেষ্টা করেছি এবং সমস্যা সমাধানে যথাসম্ভব সহায়তা করেছি।
- সর্বোপরি ব্যাংকিং সেবা সমূহ সম্পর্কে অবহিত করেছি এবং ব্যাংকিং সেবা গ্রহণে পরামর্শ দিয়েছি।
- প্রতিবেদন কার্যাবলী খাতায় লিপিবদ্ধ করেছি।
- ব্যাংকিং সেবা সমূহ নিয়ে সেন্টারের সিএসই'র সাথে বিভিন্ন কার্যক্রমে অংশ নিয়েছি।
- সপ্তাহে ১ দিন অন্তঃতত্ত্বাবধায়কের সাথে কার্যক্রম নিয়ে আলোচনা করেছি।
- মাঠকর্ম প্রশিক্ষণের প্রতিবেদন প্রস্তুত করি।

কেস স্টাডি

দীর্ঘমেয়াদী কেস # ০১

❖ **ব্যক্তির জনমিতিক পরিচয়ঃ**

নামঃ	মোঃ নুরুল আমিন
পিতার নামঃ	মৃত মোঃ হাবিবুর রহমান
মাতার নামঃ	মৃত আজু বিয়া
পেশাঃ	কৃষক
বয়সঃ	৬২
জাতীয়তাঃ	বাংলাদেশী
ধর্মঃ	ইসলাম
বর্তমান ঠিকানাঃ	উত্তর ধলিয়া বাগেরহাট, বালুয়া চৌমুহনী, ফেনী সদর, ফেনী।
স্থায়ী ঠিকানাঃ	উত্তর ধলিয়া বাগেরহাট, বালুয়া চৌমুহনী, ফেনী সদর, ফেনী।
জাতীয় পরিচয় পত্র নং-	৩০১২৯২২৩৬৪১৮৬

❖ **কেস হিসেবে গ্রহণের যৌক্তিকতাঃ**

মাঠকর্মের অংশ হিসেবে আমি "এমটিবি বাগেরহাট এজেন্ট ব্যাংকিং সেন্টারে" যাই। সেখানে মোঃ নুরুল আমিন সাহেবের সাথে আমার পরিচয় হয়। তার সাথে কথা বলে তাকে আমার কেস হিসেবে গ্রহণ করি।

❖ **ব্যক্তির পারিবারিক অবস্থাঃ**

নুরুল আমিন সাহেবের পরিবারে সদস্য সংখ্যা ৭ জন। সে, তার স্ত্রী, দুই ছেলে ও দুই পুত্রবধু এবং তার এক মেয়ে নিয়ে তাদের পরিবারটি মোটামুটি বড়।

❖ **ব্যক্তির অর্থনৈতিক অবস্থাঃ**

নুরুল আমিন সাহেবের পরিবারের আর্থিক অবস্থা বেশ ভাল। দুই ছেলে বিদেশে চাকুরী করে এবং তিনি নিজেও কৃষি কাজ করেন। ফলে তাদের পরিবারে সদস্য সংখ্যা বেশি হলেও আর্থিকভাবে পরিবারটি বেশ সচ্ছল।

❖ **কেসের সমস্যা নির্ণয়ঃ**

কেসের সমস্যা নির্ণয় করতে গিয়ে আমি তার সাথে কথা বলি ও কথাবার্তার মাধ্যমে তার সাথে পেশাগত সম্পর্ক স্থাপনের চেষ্টা করি। সমস্যা নির্ণয় করতে গিয়ে তার সাথে র‍্যাপো স্থাপনের চেষ্টা করি।

❖ ১ম সাক্ষাৎকারঃ

নুরুল আমিন সাহেবের সাথে কথা বলার জন্য আমি এমটিবি বাগেরহাট এজেন্ট ব্যাংকিং সেন্টারে যাই। সে দৈনন্দিন ব্যাংকিং কার্যক্রম সম্পন্ন করতে সেন্টারে আসে। সেন্টারের সিএসই তার সম্পর্কে আমাকে অবগত করে। তার সাথে কিছুক্ষণ কথা বলে তার মোবাইল নাম্বারটি নিয়ে সেদিনের মত বিদায় নিই।

❖ ২য় সাক্ষৎকারঃ

দ্বিতীয় দিনও আমি সেন্টারে যাই। তার সাথে কথা বলতে বলতে আবার তার সমস্যা নিয়ে আলোচনা করি। সে আমাকে জানায় তার ছেলে তার ব্যক্তিগত হিসাবে টাকা পাঠিয়েছে বিদেশ থেকে। কিন্তু বেশ কয়েকদিন হয়ে গেল টাকাগুলো একাউন্টে জমা হয়নি। সাধারণত অন্যান্য সময় আরও কম সময়ে টাকা জমা হয়ে যায়। আমি তার সমস্যার কথা সেন্টারের সিএসই'কে ভালভাবে বুঝিয়ে বলি এবং সমাধানের চেষ্টা করতে বলি।

❖ সমস্যা সমাধানঃ

আমি তার এ সমস্যা সমাধানে ব্যাপক প্রচেষ্টা চালাই। এজেন্ট সেন্টারের এজেন্ট, সিএসই সবাইকে তার সমস্যা সমাধানে যথাযথ পদক্ষেপ গ্রহণ করতে বলি। সবার সামগ্রীক প্রচেষ্টা ও আন্তরিকতায় তার এবং অন্যান্যদের এ সমস্যা দূর হবে। আমি তার সমস্যা সমাধানে ২টি পদ্ধতি ব্যবহার করি। যা নিম্নরূপ-

❖ প্রত্যক্ষ সমাধানঃ

আমি একজন নবীন সমাজকর্মী হিসেবে তার এ সমস্যা গভীরভাবে অনুধাবন করার চেষ্টা করি। আমি তার কাছ থেকে তার ছেলের নাম্বার সংগ্রহ করে তার সাথে কথা বলি। তার ছেলের কাছ থেকে পাঠানো রেমিট্যান্স এর রশিদ সংগ্রহ করি। তার ছেলেকে উক্ত সমস্যার ব্যাপারে বুঝিয়ে বলি।

❖ পরোক্ষ সমাধানঃ

আমি সেন্টারের সিএসই'কে নুরুল আমিন সাহেবের ছেলের কাছ থেকে নেওয়া রশিদটি দিই এবং বলি যে হেড অফিসে যোগাযোগ করতে। যাতে করে তার সমস্যার দ্রুত সমাধান করা যায়। তিনি তাৎক্ষণিকভাবে হেড অফিসের সাথে যোগাযোগ করেন।

❖ **ফলোআপঃ**

আমি নুরুল আমিন সাহেবকে পরামর্শ দেই সে যেন হয়রান না হয়। কারণ ব্যাংকিং চ্যানেলে কোন টাকা পাঠালে তা কোন না কোনভাবে পাওয়া যাবে। অতঃপর তার হিসাব নাম্বারে তার ছেলের পাঠানো টাকা গুলো জমা হয় এবং সে খুশি মনে টাকা উত্তোলন করে বাড়ি ফিরে যায়।

❖ **মূল্যায়নঃ**

সাধারণত মূল্যায়ন বলতে সফলতা ও ব্যর্থতা নিরূপণ বুঝায়। আমি নুরুল আমিন সাহেব ও তার ছেলের সাথে যোগাযগ করি এবং এজেন্ট ও সিএসই'র মাধ্যমে হেড অফিসে যোগাযোগ করে সমস্যা সমাধানের চেষ্টা করি। অবশেষে তার সমস্যাটি সমাধান হয় এবং সে এজেন্ট ব্যাংকিং সেন্টারের সেবায় অনেক আনন্দিত ও আস্থাশীল হন।

দীর্ঘমেয়াদী কেস # ০২

❖ ব্যক্তির জনমিতিক পরিচয়ঃ

নামঃ	ফিরোজা বেগম
স্বামীর নামঃ	হাফেজ আহমেদ
মাতার নামঃ	আমেনা খাতুন
পেশাঃ	গৃহিণী
বয়সঃ	৫৬
জাতীয়তাঃ	বাংলাদেশী
ধর্মঃ	ইসলাম
বর্তমান ঠিকানাঃ	উত্তর ধলিয়া বাগেরহাট, বালুয়া চৌমুহনী, ফেনী সদর, ফেনী।
স্থায়ী ঠিকানাঃ	উত্তর ধলিয়া বাগেরহাট, বালুয়া চৌমুহনী, ফেনী সদর, ফেনী।
জাতীয় পরিচয়পত্র নং-	৩০১২৯২২৩৬৫২৬৩

❖ কেস হিসেবে গ্রহণের যৌক্তিকতাঃ

মাঠকর্মের অংশ হিসেবে আমি "এমটিবি বাগেরহাট এজেন্ট ব্যাংকিং সেন্টারে" যাই। সেখানে ফিরোজা বেগমের ছেলের সাথে আমার পরিচয় হয়। তার সাথে কথা বলে তার মাকে আমার কেস হিসেবে গ্রহণ করি।

❖ ব্যক্তির পারিবারিক অবস্থাঃ

ফিরোজা বেগমের পরিবারে সদস্য সংখ্যা ৪ জন। সে, তার ছেলে ও পুত্রবধু এবং তার এক মেয়ে নিয়ে তাদের পরিবারটি ৪ জনের একটি পরিবার।

❖ ব্যক্তির অর্থনৈতিক অবস্থাঃ

ফিরোজা বেগমের পরিবারের আর্থিক অবস্থা বেশ ভাল। তার ছেলে বিদেশে চাকুরী করে। তাদের পরিবারটি আর্থিকভাবে বেশ সচ্ছল।

❖ কেসের সমস্যা নির্ণয়ঃ

কেসের সমস্যা নির্ণয় করতে গিয়ে আমি তার ছেলের সাথে কথা বলি ও কথাবার্তার মাধ্যমে তার ছেলের সাথে পেশাগত সম্পর্ক স্থাপনের চেষ্টা করি। সমস্যা নির্ণয় করতে গিয়ে তার ছেলে ও তার সাথে র‍্যাপো স্থাপনের চেষ্টা করি।

❖ ১ম সাক্ষাৎকারঃ

ফিরোজা বেগমের সাথে কথা বলার জন্য আমি এমটিবি বাগেরহাট এজেন্ট ব্যাংকিং সেন্টারে যাই। সেন্টারের সিএসই তার সম্পর্কে আমাকে অবগত করে। তার ছেলের সাথে কিছুক্ষণ কথা বলে তার সাথে কথা বলতে তাদের বাড়ি যাই। কিছুক্ষণ কথা বলে তার মোবাইল নাম্বারটি নিয়ে সেদিনের মত বিদায় নিই।

❖ ২য় সাক্ষৎকারঃ

দ্বিতীয় দিনও আমি সেন্টারে যাই। তার সাথে যোগাযোগ করে তার সাথে কথা বলতে তার বাড়ি যাই। আবার তার সমস্যা নিয়ে আলোচনা করি। সে আমাকে জানায় কিছুদিন আগে তার স্বামী মারা যায়। এমটিবি বাগেরহাট এজেন্ট ব্যাংকিং সেন্টারে তার স্বামীর একটি হিসাব চালু ছিল যেখানে তাকে নমিনি নির্বাচন করেছিল। এখন সে তার স্বামীর হিসাবে জমাকৃত টাকা গুলো ফিরে পেতে চায়। কিন্তু কি কি করা লাগবে তা তার জানা নেই তাই তার স্বামীর রেখে যাওয়া টাকা গুলো ফিরে পাচ্ছে না। আমি তার সাথে বিস্তারিত আলাপ করে সেন্টারে ফিরে আসি এবং তার সমস্যার কথা সেন্টারের সিএসই'কে ভালভাবে বুঝিয়ে বলি এবং সমাধানের চেষ্টা করতে বলি।

❖ সমস্যা সমাধানঃ

আমি তার এ সমস্যা সমাধানে ব্যাপক প্রচেষ্টা চালাই। এজেন্ট সেন্টারের এজেন্ট, সিএসই সবাইকে তার সমস্যা সমাধানে যথাযথ পদক্ষেপ গ্রহণ করতে বলি। সবার সামগ্রীক প্রচেষ্টা ও আন্তরিকতায় তার এবং অন্যান্যদের এ সমস্যা দূর হবে। আমি তার সমস্যা সমাধানে ২টি পদ্ধতি ব্যবহার করি। যা নিম্নরূপ-

❖ প্রত্যক্ষ সমাধানঃ

আমি একজন নবীন সমাজকর্মী হিসেবে তার এ সমস্যা গভীরভাবে অনুধাবন করার চেষ্টা করি। আমি তার কাছ তার যাবতীয় তথ্যাদি সংগ্রহ করে সেন্টারের ইউজারের সাহায্যে তার একটি সঞ্চয়ী হিসাব চালু করাই। তার স্বামীর মৃত্যু সনদ, তার নাগরিকত্ব সনদ, সত্যায়িত ছবি ইত্যাদি সংগ্রহ করে সেন্টারের সিএসই'র মাধ্যমে হেড অফিসে পাঠানোর ব্যবস্থা করি।

❖ পরোক্ষ সমাধানঃ

আমি সেন্টারের সিএসই'কে ফিরোজা বেগমের সমস্যার কথা বুঝিয়ে বলি এবং হেড অফিসে যোগাযোগ করে তার সমস্যা সমাধানে উনাকে অনুরোধ করি। যাতে করে তার সমস্যার দ্রুত সমাধান করা যায়। তিনি তাৎক্ষণিকভাবে হেড অফিসের সাথে যোগাযোগ করেন।

❖ ফলোআপঃ

আমি ফিরোজা বেগমকে পরামর্শ দেই সে যেন দুশ্চিন্তা না করে। কারণ ব্যাংক সাধারণত কোন গ্রাহকের টাকা আত্মসাৎ করেনা কেননা সকল ব্যাংকই বাংলাদেশ ব্যাংকের আইন ও নির্দেশনা মেনে সেবা প্রদান করে থাকে, ফলে গ্রাহক সেবায় ও নিরাপত্তায় যথাযথ পদক্ষেপ গ্রহণ করে থাকে। অতঃপর তার সমস্ত কাগজ পত্র যাচাই করে তার কাছ থেকে একটি দলীলে প্রয়োজনীয় তথ্য উল্লেখ করে তার স্বাক্ষর নিয়ে তার হিসাব নাম্বারে তার মৃত স্বামীর হিসাবের টাকা গুলো স্থানান্তর করা হয়। সে খুশি হয় এবং টাকা উত্তোলন করেন।

❖ মূল্যায়নঃ

সাধারণত মূল্যায়ন বলতে সফলতা ও ব্যর্থতা নিরূপণ বুঝায়। আমি ফিরোজা বেগম ও সেন্টারের সিএসই'র সাথে যোগাযগ করি এবং এজেন্ট ও সিএসই'র মাধ্যমে হেড অফিসে যোগাযোগ করে সমস্যা সমাধানের চেষ্টা করি। অবশেষে তার সমস্যাটি সমাধান হয় এবং সে এজেন্ট ব্যাংকিং সেন্টারের সেবায় অনেক আনন্দিত ও আস্থাশীল হন।

দীর্ঘমেয়াদী কেস # ০৩

❖ **ব্যক্তির জনমিতিক পরিচয়ঃ**

নামঃ	নাজমুল হোসেন নিহাদ
পিতার নামঃ	বেলাল হোসেন
পেশাঃ	প্রবাসী
মাতার নামঃ	মাসুদা আক্তার বিউটি
পেশাঃ	গৃহিনী
বয়সঃ	৬
ব্যক্তির পেশাঃ	শিক্ষার্থী
শ্রেণীঃ	১ম শ্রেণী
রোলঃ	২২
বিদ্যালয়ঃ	উত্তর ধলিয়া সরকারী প্রাথমিক বিদ্যালয়
জাতীয়তাঃ	বাংলাদেশী
ধর্মঃ	ইসলাম
বর্তমান ঠিকানাঃ	উত্তর ধলিয়া বাগেরহাট, বালুয়া চৌমুহনী, ফেনী সদর, ফেনী।
স্থায়ী ঠিকানাঃ	উত্তর ধলিয়া বাগেরহাট, বালুয়া চৌমুহনী, ফেনী সদর, ফেনী।
জন্মনিবন্ধন নং-	২০০৯৩০১২৯২২০৩৯০৩৫

❖ **কেস হিসেবে গ্রহণের যৌক্তিকতাঃ**

মাঠকর্মের অংশ হিসেবে আমি "এমটিবি বাগেরহাট এজেন্ট ব্যাংকিং সেন্টারে" যাই। সেন্টারের সিএসই আমাকে উত্তর ধলিয়া সরকারী প্রাথমিক বিদ্যালয়ে প্রেরণ করেন। আমি বিদ্যালয়ে যাই, সেখানে নাজমুল হোসেন নিহাদের সাথে আমার পরিচয় হয়। তার সাথে কথা বলে তাকে আমার কেস হিসেবে গ্রহণ করি।

❖ **ব্যক্তির পারিবারিক অবস্থাঃ**

নাজমুল হোসেন নিহাদের পরিবারে সদস্য সংখ্যা ৫ জন। সে, তার মা, বাবা, এক বড় বোন ও এক ছোট ভাই নিয়ে তাদের পরিবার। তার বাবা বিদেশে চাকুরী করে, তার মা একজন গৃহিনী, তার বোন অষ্টম শ্রেণীতে পড়ে এবং ছোট ভাইয়ের বয়স ৩ বছর।

❖ **ব্যক্তির অর্থনৈতিক অবস্থাঃ**

নাজমুল হোসেন নিহাদের পরিবারের আর্থিক অবস্থা বেশ ভাল। তার বাবা বিদেশে চাকুরী করে ফলে তাদের পরিবারটি আর্থিকভাবে বেশ সচ্ছল।

❖ **কেসের সমস্যা নির্ণয়ঃ**

কেসের সমস্যা নির্ণয় করতে গিয়ে আমি তার সাথে কথা বলি এবং পারস্পরিক কথাবার্তার মাধ্যমে তার সাথে পেশাগত সম্পর্ক স্থাপনের চেষ্টা করি।

❖ **১ম সাক্ষৎকারঃ**

নাজমুল হোসেন নিহাদের সাথে কথা বলার জন্য আমি এমটিবি বাগেরহাট এজেন্ট ব্যাংকিং সেন্টারে যাই।সেখান থেকে আমি নাজমুল হোসেন নিহাদের বিদ্যালয়ে যাই। সেন্টারের সিএসই তার সম্পর্কে আমাকে অবগত করে। তার সাথে কিছুক্ষণ কথা বলে তার পরিবারের মোবাইল নাম্বারটি নিয়ে সেদিনের মত বিদায় নিই।

❖ **২য় সাক্ষৎকারঃ**

দ্বিতীয় দিনও আমি সেন্টারে যাই। তার সাথে কথা বলতে আবারো তার বিদ্যালয়ে যাই। কথা বলতে বলতে আবার তার সমস্যা নিয়ে আলোচনা করি। সে আমাকে জানায় তার খুব ইচ্ছে সে ব্যাংকে একটি হিসাব চালু করে সেখানে প্রতিদিন অল্প অল্প করে টাকা জমাবে। আমি তার ইচ্ছার কথা সেন্টারের সিএসই'কে ভালভাবে বুঝিয়ে বলি এবং তার একটি হিসাব চালু করার জন্য কি কি করা লাগবে তা জিজ্ঞেস করি এবং প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করতে বলি। 'সিএসই' আমাকে জানায় যেহেতু তার বয়স আঠারো বছরের নিচে তাই সে তার অভিবাবক সহ যৌথভাবে '**এমটিবি জুনিয়র**' একাউন্ট চালু করতে পারবে।

❖ **সমস্যা সমাধানঃ**

আমি তার এ সমস্যা সমাধানে ব্যাপক প্রচেষ্টা চালাই। এজেন্ট সেন্টারের এজেন্ট, সিএসই সবাইকে তার একটি হিসাব চালু করতে যথাযথ পদক্ষেপ গ্রহণ করতে বলি। সবার সামগ্রীক প্রচেষ্টা ও আন্তরিকতায় তার এবং অন্যান্য কম বয়সী ছাত্রদের এ ইচ্ছা পূরণ হবে। আমি তার একটি হিসাব চালু করার জন্য ২টি পদ্ধতি ব্যবহার করি। যা নিম্নরূপ-

❖ **প্রত্যক্ষ সমাধানঃ**

আমি একজন নবীন সমাজকর্মী হিসেবে তার এ সমস্যা গভীরভাবে অনুধাবন করার চেষ্টা করি। আমি তার কাছ থেকে সংগৃহীত নাম্বারে তার মায়ের সাথে কথা বলি। তার মাকে তার ছেলের একটি হিসাব চালুর কথা বলি এবং হিসাব সম্পর্কিত বিভিন্ন আলোচনা করি। উনাকে সেন্টারে আসতে বলি। নাজমুল হোসেন নিহাদের মাকে সঞ্চয়ের ব্যাপারে বিভিন্ন পরামর্শ দিই। তিনি ও তার ছেলেকে একসাথে সেন্টারে আসার জন্য অনুরোধ করি।

❖ **পরোক্ষ সমাধানঃ**

আমি সেন্টারের সিএসই'কে নাজমুল হোসেন নিহাদ ও তার মায়ের হিসাব চালুর কথা বলি। যাতে করে তার সমস্যার দ্রুত সমাধান করা যায়। তিনি নাজমুল হোসেন নিহাদ ও তার মায়ের দুটি গ্রাহক আইডি তৈরী করে দুজনের একটি যৌথ হিসাব চালু করে দেন।

❖ **ফলোআপঃ**

আমি নাজমুল হোসেন নিহাদকে বলি সে যেন চিন্তা না করে খুব অল্প সময়ে তার ইচ্ছে পূরণ হবে। কারণ এমটিবি এজেন্ট ব্যাংকিং সেন্টারে ১৮ বছর বয়সের কম বয়সী শিক্ষার্থীদের জন্য অভিনব সঞ্চয় হিসাব '**এমটিবি জুনিয়র**' নামে চালু রয়েছে। অতঃপর তার হিসাব চালু হলে সে আনন্দচিত্তে টাকা জমা দেয়।

❖ **মূল্যায়নঃ**

সাধারণত মূল্যায়ন বলতে সফলতা ও ব্যর্থতা নিরূপণ বুঝায়। আমি নাজমুল হোসেন নিহাদের সাথে যোগাযগ করি এবং এজেন্ট ও সিএসই'র সাথে যোগাযোগ করে তার একটি হিসাব চালু করার জন্য পদক্ষেপ গ্রহণ করতে বলি। অবশেষে তার সমস্যাটি সমাধান হয় এবং সে এজেন্ট ব্যাংকিং সেন্টারের সেবায় অনেক আনন্দিত হয় এবং তার টিফিনের টাকা থেকে তার হিসাব নম্বরে টাকা জমা করা শুরু করে।

স্বল্পমেয়াদী কেস # ০১

❖ **ব্যক্তির জনমিতিক পরিচয়ঃ**

নামঃ	দেলোয়ার হোসেন
পিতার নামঃ	মৃত আবুল বশর
মাতার নামঃ	দেল আফরোজা বেগম
পেশাঃ	ব্যবসা
বয়সঃ	৪৪
জাতীয়তাঃ	বাংলাদেশী
ধর্মঃ	ইসলাম
বর্তমান ঠিকানাঃ	গোবিন্দপুর, হাজীর বাজার, ফেনী সদর, ফেনী।
স্থায়ী ঠিকানাঃ	গোবিন্দপুর, হাজীর বাজার, ফেনী সদর, ফেনী।
জাতীয় পরিচয়পত্র নং-	৩০১২৯৪৩১৭৫৭৩০

❖ **কেস হিসেবে গ্রহণের যৌক্তিকতাঃ**

মাঠকর্মের অংশ হিসেবে আমি "এমটিবি বাগেরহাট এজেন্ট ব্যাংকিং সেন্টারে" যাই। সেখান থেকে সেন্টারের 'সিএসই' আমাকে নিয়ে গোবিন্দপুর- বটতলা যান। সেখানে গিয়ে জনাব দেলোয়ার হোসেনের সাথে আমার পরিচয় হয়। তার সাথে কথা বলে তাকে আমার কেস হিসেবে গ্রহণ করি।

❖ **কেস হিসেবে গ্রহণ করার অন্যান্য কারণঃ**

১। এজেন্ট সেন্টারের সেবার প্রতি তার অনাগ্রহ
২। সঞ্চয়ের করার প্রতি তার সদিচ্ছার অভাব
৩। সর্বোপরি তার আচারণে এজেন্ট ব্যাংকিং সেবা সম্পর্কে বিরক্তি লক্ষ্য করা গিয়েছে

❖ **ব্যক্তির অর্থনৈতিক অবস্থাঃ**

দেলোয়ার হোসেন সাহেবের আর্থিক অবস্থা বেশ ভাল। তার নিজের একটি মুদি দোকান আছে। সেখান থেকে প্রতিমাসে যা আয় হয় তা দিয়ে পুরো মাসের পারিবারিক ব্যয়ের পরও কিছু উদ্বৃত্ত থাকে। ফলে আর্থিকভাবে তার পরিবারটি বেশ সচ্ছল।

❖ **কেসের সমস্যা নির্ণয়ঃ**

কেসের সমস্যা নির্ণয় করতে গিয়ে আমি তার সাথে কথা বলি ও কথাবার্তার মাধ্যমে তার সাথে পেশাগত সম্পর্ক স্থাপনের চেষ্টা করি।

❖ ১ম কর্মদিবসঃ

জনাব দেলোয়ার হোসেনের সাথে কথা বলার জন্য আমি এমটিবি বাগেরহাট এজেন্ট ব্যাংকিং সেন্টার হয়ে তার দোকানে যাই। তার সাথে অনেক্ষণ কথা বলি। এজেন্ট ব্যাংকিং এর মাধ্যমে তার ব্যক্তিগত/ব্যবসায়িক লেনদেন করতে বলি। সে আশ্বাস দেয় এবং একটি দীর্ঘমেয়াদী ডিপিএস করার আগ্রহ প্রকাশ করে। তার সাথে আরো কিছুক্ষণ কথা বলে তার মোবাইল নাম্বারটি নিয়ে সেদিনের মত বিদায় নিই।

❖ ২য় কর্মদিবসঃ

দ্বিতীয় দিনও আমি সেন্টারে যাই। তার সাথে কথা বলার জন্য আবার তার দোকানে যাই। সে আমাকে নিশ্চিত করে যে, বাগেরহাট এজেন্ট ব্যাংকিং সেন্টারে একটি হিসাব চালু করবে। আমি তার কথা সেন্টারের সিএসই'কে জানাই এবং প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করতে বলি।

❖ সমস্যা নির্ণয়ঃ

১। সঠিক প্রচারণার অভাব
২। এজেন্ট ব্যাংকিং এর প্রতি অনাস্থা
৩। সঞ্চয়ের প্রতি অনীহা
৪। ব্যাংকিং এর প্রতি সংকোচবোধ

❖ আমার পরামর্শঃ

১। এজেন্ট ব্যাংকিং সেবা সম্পর্কে জানা
২। সঞ্চয় মানসিকতা তৈরী করা।
৩। প্রয়োজনীয় ব্যাংকিং সেবা গ্রহণ করা
৪। ব্যাংক-কে ভয় না পেয়ে দৈনন্দিন ব্যবসায়িক লেনদেন গুলো ব্যাংকের মাধ্যমে সম্পন্ন করা

❖ মূল্যায়নঃ

ব্যক্তি সমাজকর্মে মূল্যায়ন বলতে সমাধান প্রক্রিয়ায় সফলতা ও ব্যর্থতা নিরূপণ বুঝায়। শিক্ষানবিশ সমাজকর্মী হিসেবে আমি তার সমস্যাসমূহ নিরূপণ করে তাকে এজেন্ট ব্যাংকিং সেবা সম্পর্কে যথাযথ পরামর্শ ও সহযোগিতা প্রদান করেছি। এখন সে এজেন্ট ব্যাংকিং এর মাধ্যমে লেনদেন করে এবং সে প্রতিমাসে একটি ডিপিএস চালু করেছে। এমটিবি বাগেরহাট এজেন্ট ব্যাংকিং সেন্টারের সেবায় সে অনেক সন্তুষ্ট।

স্বল্পমেয়াদী কেস # ০২

❖ **ব্যক্তির জনমিতিক পরিচয়ঃ**

নামঃ	আমজাদ হোসেন
পিতার নামঃ	মোঃ নুর করিম
মাতার নামঃ	আনোয়ারা বেগম
পেশাঃ	ব্যবসা
বয়সঃ	২৭
জাতীয়তাঃ	বাংলাদেশী
ধর্মঃ	ইসলাম
বর্তমান ঠিকানাঃ	উত্তর ধলিয়া, বালুয়া চৌমুহনী, ফেনী সদর, ফেনী।
স্থায়ী ঠিকানাঃ	উত্তর ধলিয়া, বালুয়া চৌমুহনী, ফেনী সদর, ফেনী।

❖ **কেস হিসেবে গ্রহণের যৌক্তিকতাঃ**

মাঠকর্মের অংশ হিসেবে আমি "এমটিবি বাগেরহাট এজেন্ট ব্যাংকিং সেন্টারে" যাই। সেখান থেকে সেন্টারের সিএসই আমাকে নিয়ে ফেনীতে বিভিন্ন ব্যবসায়ির কাছে যান। সেখানে গিয়ে জনাব আমজাদ হোসেনের সাথে আমার পরিচয় হয়। তার সাথে কথা বলে তাকে আমার কেস হিসেবে গ্রহণ করি।

❖ **কেস হিসেবে গ্রহণ করার অন্যান্য কারণঃ**

১। এজেন্ট সেন্টারের সেবার প্রতি তার বিরূপ মনোভাব

২। সঞ্চয়ের প্রতি তার সদিচ্ছার অভাব

৩। বিশেষ করে এজেন্ট ব্যাংকিং এর প্রতি তার অনাস্থা

❖ **ব্যক্তির অর্থনৈতিক অবস্থাঃ**

আমজাদ হোসেন সাহেবের আর্থিক অবস্থা বেশ ভাল। তার নিজের একটি কাপড় দোকান আছে। সেখান থেকে প্রতিমাসে যা আয় হয় তা দিয়ে পুরো মাসের পারিবারিক ব্যয়ের পরও কিছু উদ্বৃত্ত থাকে। ফলে আর্থিকভাবে তার পরিবারটি বেশ সচ্ছল।

❖ **কেসের সমস্যা নির্ণয়ঃ**

কেসের সমস্যা নির্ণয় করতে গিয়ে আমি তার সাথে কথা বলি ও কথাবার্তার মাধ্যমে তার সাথে পেশাগত সম্পর্ক স্থাপনের চেষ্টা করি।

❖ ১ম কর্মদিবসঃ

জনাব আমজাদ হোসেনের সাথে কথা বলার জন্য আমি এমটিবি বাগেরহাট এজেন্ট ব্যাংকিং সেন্টারে হয়ে তার দোকানে যাই। তার সাথে অনেক্ষণ কথা বলি। এজেন্ট ব্যাংকিং এর মাধ্যমে তার ব্যক্তিগত/ব্যবসায়িক লেনদেন করতে বলি। কিন্তু সে একেবারেই অনাগ্রহ প্রকাশ করে। আমি তাকে এজেন্ট ব্যাংকিং সেবা গুলো বিস্তারিত বুঝিয়ে বলি। অবশেষে সে আশ্বাস দেয় এবং লেনদেন করার আগ্রহ প্রকাশ করে। তার সাথে আরো কিছুক্ষণ কথা বলে তার মোবাইল নাম্বারটি নিয়ে সেদিনের মত বিদায় নিই।

❖ ২য় কর্মদিবসঃ

দ্বিতীয় দিন আমি প্রথমে সেন্টারে যাই। এরপর তার সাথে কথা বলার জন্য আবার তার দোকানে যাই। সে আমাকে নিশ্চিত করে যে, বাগেরহাট এজেন্ট ব্যাংকিং সেন্টারে একটি হিসাব চালু করবে। আমি তার কথা সেন্টারের সিএসই'কে জানাই এবং প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করতে বলি।

❖ সমস্যা নির্ণয়ঃ

১। সঠিক প্রচারণার অভাব
২। এজেন্ট ব্যাংকিং এর প্রতি অনাস্থা
৩। সঞ্চয়ের প্রতি অনীহা
৪। ব্যাংকিং এর প্রতি সংকোচবোধ

❖ আমার পরামর্শঃ

১। এজেন্ট ব্যাংকিং সম্পর্কে জানা
২। সঞ্চয়ের প্রতি গুরুত্ব দেয়া
৩। ব্যাংকিং সেবা গ্রহণ করা
৪। ব্যবসায়িক স্বার্থে এজেন্ট ব্যাংকিং এর মাধ্যমে লেনদেন করা

❖ মূল্যায়নঃ

ব্যক্তি সমাজকর্মে মূল্যায়ন বলতে সমাধান প্রক্রিয়ায় সফলতা ও ব্যর্থতা নিরূপণ বুঝায়। শিক্ষানবিশ সমাজকর্মী হিসেবে আমি তার সমস্যাসমূহ নিরূপণ করে তাকে এজেন্ট ব্যাংকিং সেবা সম্পর্কে যথাযথ পরামর্শ ও সহযোগিতা প্রদান করেছি। এখন সে এজেন্ট ব্যাংকিং এর মাধ্যমে লেনদেন করে। বাগেরহাট এজেন্ট ব্যাংকিং সেন্টারের সেবায় অনেক সন্তুষ্ট।

মাঠ জরিপ

আধুনিক সমাজ গবেষণার একটি জনপ্রিয় এবং সবচেয়ে বেশি ব্যবহৃত তথ্যানুসন্ধান কৌশল হল সামাজিক জরিপ। সামাজিক জরিপ পরিচালনা বা তথ্য সংগ্রহের জন্য কোন না কোন সংগঠন বা সংস্থার সহযোগিতা প্রয়োজন। আমি 'এমটিবি বাগেরহাট এজেন্ট ব্যাংকিং সেন্টারের' সিএসই'র নেতৃত্বে এমটিবি বাগেরহাট এজেন্ট ব্যাংকিং সেন্টারের গ্রাহক, এলাকাবাসী, পার্শ্ববর্তী প্রাথমিক বিদ্যালয় ও উচ্চ বিদ্যালয়ের শিক্ষার্থীদের উপর জরিপ কার্য পরিচালনা করি।

তথ্য সংগ্রহের ক্ষেত্রে আমি সাক্ষাৎকার পদ্ধতি ব্যবহার করি এবং তথ্য বিশ্লেষণে পরিসংখ্যান পদ্ধতি ব্যবহার করি। আমি মোট ৮০ জনের উপর জরিপ পরিচালনা করি।

১/ উত্তরদাতাদের লিঙ্গভিত্তিক সারণীঃ

লিঙ্গের ধরণ	উত্তরদাতার সংখ্যা	শতকরা
ছেলে/পুরুষ	৫০	৬২.৫০%
মেয়ে/মহিলা	৩০	৩৭.৫০%
মোট	৮০	১০০%

উপরোক্ত সারণীতে দেখা যায় যে, উত্তরদাতাদের মধ্যে পুরুষ উত্তরদাতার সংখ্যা বেশি।

২/ উত্তরদাতাদের বয়স সম্পর্কিত সারণীঃ

বয়সের ধরণ	উত্তরদাতার সংখ্যা	শতকরা
০১-১৫	১০	১২.৫০%
১৬-৩০	৩০	৩৭.৫০%
৩১-৪৫	১০	১২.৫০%
৪৬-৬০	২০	২৫%
৬১-তদুর্ধ্ব	১০	১২.৫০%
মোট	৮০	১০০%

উক্ত সারণীতে দেখা যায়, উত্তরদাতাদের মধ্যে ১৬ থেকে ৩০ বছর বয়সের উত্তরদাতার সংখ্যাই বেশি।

৩/ উত্তরদাতাদের পেশা সম্পর্কিত সারণীঃ

পেশা	উত্তরদাতার সংখ্যা	শতকরা
পড়ালেখা	২০	২৫%
চাকুরী	১০	১২.৫০%
ব্যবসা	১০	১২.৫০%
শ্রমিক	৫	৬.২৫%
কৃষক	২০	২৫%
প্রবাসী	৫	৬.২৫%
গৃহিনী	১০	১২.৫০%
মোট	৮০	১০০%

উপরোক্ত সারণীতে দেখা যায়, এখানে উত্তরদাতাদের মধ্যে কৃষক ও শিক্ষার্থীদের সংখ্যা বেশি।

৪/ উত্তরদাতাদের শিক্ষাগত যোগ্যতা ভিত্তিক সারণীঃ

শিক্ষাগত যোগ্যতা	উত্তরদাতার সংখ্যা	শতকরা
নিরক্ষর	০	০%
১ম থেকে ৫ম শ্রেণী	২৫	৩১.২৫%
৬ষ্ঠ থেকে ১০ম শ্রেণী	৩৫	৪৩.৭৫%
এইস,এস,সি থেকে তদুর্ধ্ব	২০	২৫%
মোট	৮০	১০০%

উপরোক্ত সারণীতে দেখা যায়, উত্তরদাতাদের অধিকাংশের শিক্ষাগত যোগ্যতা মাধ্যমিক স্তরের অর্থাৎ ৬ষ্ঠ থেকে ১০ম শ্রেণী পর্যন্ত।

৫/ উত্তরদাতাদের ব্যাংক বিষয়ে ধারণা ভিত্তিক সারনীঃ

ব্যাংক বিষয়ে ধারণা	উত্তরদাতার সংখ্যা	শতকরা
আছে	৫০	৬২.৫০%
নাই	২৫	৩১.২৫%
মন্তব্য নেই	৫	৬.২৫%
মোট	৮০	১০০%

উপরোক্ত সারণীর আলোকে বলা যায়, অধিকাংশ উত্তরদাতার মধ্যে প্রচলিত ব্যাংক সম্পর্কে ধারণা আছে।

৬/ উত্তরদাতাদের এজেন্ট ব্যাংক বিষয়ে ধারণা ভিত্তিক সারনীঃ

এজেন্ট ব্যাংক বিষয়ে ধারণা	উত্তরদাতার সংখ্যা	শতকরা
আছে	৩০	৩৭.৫০%
নাই	৪৫	৫৬.২৫%
মন্তব্য নেই	৫	৬.২৫%
মোট	৮০	১০০%

উপরোক্ত সারণীর আলোকে বলা যায়, অধিকাংশ উত্তরদাতার মধ্যে এজেন্ট ব্যাংকিং সম্পর্কে ধারণা নাই।

৭/ উত্তরদাতাদের বাগেরহাট এজেন্ট ব্যাংক থেকে চাহিদা মত প্রাপ্ত সেবার সারণীঃ

এজেন্ট ব্যাংক থেকে সেবা	উত্তরদাতার সংখ্যা	শতকরা
পাচ্ছে	৭০	৮৭.৫০%
পাচ্ছে না	১০	১২.৫০%
মোট	৮০	১০০%

উপরের সারণীর ভিত্তিতে বলা যায়, অধিকাংশ উত্তরদাতা এখানে চাহিদা ভিত্তিক সেবা পেয়ে থাকে।

৮/ বাগেরহাট এজেন্ট ব্যাংকিং সেন্টারের সেবার মান ভিত্তিক সারণীঃ

সেবার মান	উত্তরদাতার সংখ্যা	শতকরা
ভাল	৬০	৭৫%
খুব ভাল	১০	১২.৫০%
মোটামুটি	৮	১০%
খারাপ	২	২.৫০%
অনেক খারাপ	০	০%
মোট	৮০	১০০%

উপরোক্ত সারণীতে দেখা যায়, অধিকাংশ উত্তরদাতার মতে বাগেরহাট এজেন্ট ব্যাংকিং সেন্টারের সেবার মান ভাল।

৯/ উত্তরদাতাদের এজেন্ট ব্যাংকিং ব্যবহারের কারণ ভিত্তিক সারুণীঃ

এজেন্ট ব্যাংক ব্যবহারের কারণ	উত্তরদাতার সংখ্যা	শতকরা
লেনদেন	২৫	৩১.২৫%
রেমিট্যান্স	২০	২৫%
বিদ্যুৎ বিল	২০	২৫%
সঞ্চয়	১০	১২.৫০%
অন্যান্য	৫	৬.২৫%
মোট	৮০	১০০%

উপরোক্ত সারণীতে দেখা যায়, উত্তরদাতাদের অধিকাংশই আসে দৈনন্দিন লেনদেন এর জন্য, তবে উল্লেখ্য যে প্রায় একই গ্রাহক গুলো রেমিট্যান্স গ্রহণ এবং বিদ্যুৎ বিল জমা দেয়ার জন্যেও আসে।

১০/ উত্তরদাতাদের মধ্যে বাগেরহাট এজেন্ট ব্যাংকিং সেন্টার এর সেবা নিয়ে অভিযোগ ভিত্তিক সারণীঃ

অভিযোগ আছে কিনা?	উত্তরদাতার সংখ্যা	শতকরা
হ্যাঁ	১০	১২.৫০%
না	৬৫	৮১.২৫%
মন্তব্য নেই	৫	৬.২৫%
মোট	৮০	১০০%

উক্ত সারণীতে দেখা যায় যে, বাগেরহাট এজেন্ট ব্যাংকিং সেন্টারের বিরুদ্ধে অধিকাংশ উত্তরদাতার কোন অভিযোগ নাই।

উপরের সারণী গুলোতে এমটিবি বাগেরহাট এজেন্ট ব্যাংকিং সেন্টার ও এর সাথে সম্পৃক্ত গ্রাহকদের একটি স্পষ্ট চিত্র উঠে এসেছে যার ফলে এজেন্ট ব্যাংকিং সেবা এবং গ্রাহক সম্পর্কে সঠিক ধারণা পাওয়া সহজ হয়েছে।

সপ্তম অধ্যায়

ব্যাংকিং সেবা প্রদানে এজেন্ট ব্যাংকের প্রতিবন্ধকতা সমূহ

বাংলাদেশের আর্থিক অন্তর্ভুক্তিতে এজেন্ট ব্যাংকিংকে একটি উল্লেখযোগ্য মাধ্যম হিসেবে ঘোষোণা করেছে বাংলাদেশ ব্যাংক। এমটিবি বাগেরহাট এজেন্ট ব্যাংকিং সেন্টারে ৬০ কর্মদিবস মাঠকর্ম অনুশীলন করে আমার যতটুকু অভিজ্ঞতা হয়েছে, তার আলোকে বলতে পারি, এজেন্ট ব্যাংকিং এর কিছু প্রতিবন্ধকতা রয়েছে। প্রতিবন্ধকতা গুলো এজেন্ট ব্যাংকিং সেবার অন্তরায়স্বরূপ। প্রতিবন্ধকতা গুলো নিম্নরূপঃ

- ❖ এজেন্ট ব্যাংকিং সম্পর্কে স্বচ্ছ ধারণার অভাব।
- ❖ লেনদেন এর সীমাবদ্ধতা।
- ❖ ঋণ সুবিধা ও অন্যান্য সামাজিক নিরাপত্তা কর্মসূচী গুলো চালু না হওয়া।
- ❖ স্বল্প প্রচারণা।
- ❖ ক্রমাগতভাবে সঞ্চয়ের উপর লভ্যাংশ কমে যাওয়া।
- ❖ এজেন্ট ব্যাংক-কে এনজিও মনে করা।
- ❖ শাখা ব্যাংকের কর্মকর্তাদের মিশ্র তথ্য প্রদান।
- ❖ আর্থিক নিরাপত্তা জনিত ভয় ভীতি।
- ❖ একই স্থানে একাধিক এজেন্ট সেন্টার অনুমোদন দেয়া।
- ❖ সকল এজেন্ট ব্যাংক বাংলাদেশ ব্যাংকের দেয়া নির্দেশনা অনুসরণ না করা।
- ❖ এজেন্ট ব্যাংকের প্রতি জনসাধারণের আস্থার অভাব।
- ❖ মানসম্মত সেবার অভাব।
- ❖ অনেক গুলো সাব-এজেন্ট চালু করে জনমনে বিভ্রান্তি সৃষ্টি।

প্রতিবন্ধকতা দূরীকরণে আমার সুপারিশ সমূহ

বাংলাদেশের আর্থিক অন্তর্ভুক্তিতে এজেন্ট ব্যাংকিং উল্লেখযোগ্য ভূমিকা রাখা শুরু করেছে। সর্বশেষ তথ্য অনুযায়ী দেশের সর্বস্তরের মানুষকে ব্যাংকিং সেবার আওতায় নিয়ে আসতে এজেন্ট ব্যাংকিং এর বিকল্প নেই। তবুও সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে এবং অন্যান্য আনুসাঙ্গিক বিষয়ে এজেন্ট ব্যাংকিং এর কিছু প্রতিবন্ধকতা লক্ষ্য করা যায়। আমার মাঠকর্ম অভিজ্ঞতার আলোকে এসব প্রতিবন্ধকতা দূরীকরণে কিছু সুপারিশ নিম্নে উল্লেখ করা হলোঃ

- ❖ এজেন্ট ব্যাংকিং সম্পর্কে স্বচ্ছ ধারণা প্রদান।
- ❖ লেনেদেনের সংখ্যা ও পরিমাণ বৃদ্ধি করা।
- ❖ দ্রুত সকল এজেন্ট ব্যাংকিং-এ ঋণ সুবিধা ও অন্যান্য সামাজিক নিরাপত্তা কর্মসূচীর সেবা গুলো চালু করা।
- ❖ ব্যাংকের শাখা কর্মকর্তাদের মাধ্যমে এজেন্ট ব্যাংকিং সেবা সম্পর্কে সঠিক তথ্য জনগণের মাঝে প্রচার করা।
- ❖ এক স্থানে একাধিক এজেন্ট সেন্টার চালুর পূর্বে ঐ স্থানের সার্বিক অর্থনৈতিক অবস্থা অবগত হয়ে চাহিদা অনুযায়ী সেন্টার চালু করা।
- ❖ সঠিক প্রচারণার মাধ্যমে এজেন্ট ব্যাংকিং ও এর সেবা সম্পর্কে জনগণকে স্বচ্ছ ধারণা প্রদান, সঞ্চয়ে উদ্বুদ্ধ করা এবং এজেন্ট ব্যাংকের মাধ্যমে যাবতীয় ব্যাংক সেবা গ্রহণে পরামর্শ দেয়া।
- ❖ সকল এজেন্ট ব্যাংকিং সেন্টারে মানসম্মত গ্রাহক সেবা প্রদান করা এবং বাংলাদেশ ব্যাংকের দেয়া নির্দেশনা যথাযথ ভাবে অনুসরণ করা।

অষ্টম অধ্যায়

আত্ম-মূল্যায়ন

আত্ম-মূল্যায়ন বলতে সাধারণত ব্যক্তি নিজে তার সম্পাদিত কাজের গুণগত মানের চূড়ান্ত বিচার করাকে বুঝায়। মূল্যায়ন হল কোন বিষয়ের উপর সম্পাদিত কাজের সবল ও দুর্বল দিক সমূহ নির্ণয় ও পরিমাপ করার প্রক্রিয়া। যার মাধ্যমে সম্পাদিত কাজের সফলতার চূড়ান্ত রূপ ধরা পড়ে। তাই বলা যায় যে, মূল্যায়ন হল কোন কাজের ফলাফল নির্ণয়ের সর্বোত্তম চাবিকাঠি।

আত্ম-মূল্যায়নের মাধ্যমে মানুষ তার কর্মজীবনে নিজের কর্মক্ষেত্রের দোষ গুলো দূর করে গুণ গুলোর যথাযথ ব্যবহারিক প্রয়োগ করতে পারে। কিন্তু আত্ম-মূল্যায়ন করা সহজসাধ্য নয় এবং সঠিকভাবে আত্ম-মূল্যায়ন করা সত্যি দুরূহ ব্যাপার। কারণ আত্ম-মূল্যায়নে ব্যক্তি পক্ষপাত দুষ্ট হওয়ার সম্ভাবনাই বেশি। ব্যবহারিক অনুশীলনের জন্য আমাকে প্রেরণ করার উদ্দেশ্য হল- সমাজকর্মের তাত্ত্বিক জ্ঞানের বাস্তব প্রয়োগ সম্পর্কে ব্যবহারিক অনুশীলন গ্রহণ করে নিজেকে একজন পেশাদার ও দক্ষ সমাজকর্মী হিসেবে গুড়ে তোলা।

ফেনী সরকারী কলেজের সমাজকর্ম বিভাগের বি.এস.এস (অনার্স) শেষ বর্ষের শিক্ষার্থী হিসেবে মাঠকর্ম অনুশীলনের জন্য আমাকে '**এমটিবি বাগেরহাট এজেন্ট ব্যাংকিং সেন্টারে**' প্রেরণ করা হয়। এ অনুশীলনের উদ্দেশ্য হচ্ছে সমাজকর্মের নীতি, পদ্ধতি ও মূল্যবোধ যেন আমি বাস্তব ক্ষেত্রে প্রয়োগ করতে পারি। বস্তুতঃ শ্রেণী কক্ষে থাকাকালীন ব্যবহারিক অনুশীলনের পরিসর ও প্রয়োজনীয়তা নির্দিষ্ট গন্ডির মধ্যে সীমাবদ্ধ ছিল। অনুশীলনে থাকাকালীন আমি 'এমটিবি বাগেরহাট এজেন্ট ব্যাংকিং সেন্টারের' বিভিন্ন কার্যক্রম সম্পর্কে অবগত হই। আমার ৬০ কর্মদিবসের অনুশীলন কালে অন্তঃতত্ত্বাবধায়ক ও বহিঃতত্ত্বাবধায়ক আমার উপর যে সকল দায়িত্ব অর্পণ করেছেন তা সুচারুরূপে সম্পাদন করতে গিয়ে যখন সফল হয়েছি তখন অনাবিল আনন্দ অনুভব করেছি এবং বিপলতার ক্ষেত্রে ব্যর্থতার গ্লানি বহন করেছি। মোট কথা ব্যবহারিক অনুশীলনের ক্ষেত্রে আমি আমার পুঁথিগত জ্ঞানকে বাস্তব ক্ষেত্রে কাজে লাগিয়ে অভিজ্ঞতাকে সমৃদ্ধ করার চেষ্টা করেছি। তাই আমার দ্বারা সম্পাদিত কার্যাবলি পর্যালোচনা করলে বস্তুত সফলতা এবং ব্যর্থতা উভয় দিকই পরিলক্ষিত হয়।

মাঠকর্ম অনুশীলনে সুবিধা, সমস্যাসমূহ ও সমাধানের সুপারিশ

প্রতিটি কাজেরই সফলতা ও ব্যর্থতা রয়েছে। কোন কাজে এককভাবে সফলতা অর্জন করা যায় না। মূলত প্রতিটি কাজের সাথে সফলতা ও ব্যর্থতা থাকবে এটাই স্বাভাবিক। মাঠকর্ম অনুশীলনের সময় আমার উপর অর্পিত দায়িত্বগুলোকে সমাজকর্মের তাত্ত্বিক জ্ঞানের আলোকে ও তত্ত্বাবধায়কদ্বয়ের নির্দেশনায় আন্তরিকতা ও নিষ্ঠার সাথে পালনের চেষ্টা করেছি। মাঠকর্ম অনুশীলনের সময় কিছু সুবিধা ও সীমাবদ্ধতা ছিল। এসব সুবিধা ও সীমাবদ্ধতার প্রেক্ষিতে কিছু সুপারিশও দেয়া হল যা পরবর্তীতে এজেন্ট সেন্টারের কাজে লাগবে বলে আশা করছি।

❖ **সুবিধা সমূহঃ**

- মাঠকর্ম অনুশীলন করতে গিয়ে আমি বিভিন্ন গবেষণামূলক বই পড়েছি। ফলে আমার জ্ঞানের পরিধি বৃদ্ধি পেয়েছে।
- মাঠকর্মের সাথে সম্পৃক্ত সমসাময়িক বিভিন্ন তথ্য সংগ্রহ করেছি এবং তথ্যগুলো অধ্যয়ন করে সম্পৃক্ত বিষয়ে সর্বশেষ তথ্য অবগত হয়েছি।
- খুব নিকট থেকে জনগণের আর্থিক ও অন্যান্য চিত্র অবলোকন করেছি।
- সমস্যা চিহ্নিত করা, সঠিক বিশ্লেষণ ও কার্যকর সমাধানের বাস্তব জ্ঞান বা সক্ষমতা অর্জন করেছি।
- এমটিবি বাগেরহাট এজেন্ট ব্যাংকিং সেন্টারে কাজ করতে গিয়ে একটি অফিসের নিয়ম কানুন সম্পর্কে সম্যক ধারণা লাভ করতে পেরেছি।
- মাঠকর্ম অনুশীলনের ফলে দায়িত্ব-কর্তব্য বোধ, কর্মদক্ষতা ও কাজের প্রতি স্পৃহা জন্মেছে। যা পরবর্তীতে আমার কর্মজীবনে সহায়ক হবে।
- এমটিবি বাগেরহাট এজেন্ট ব্যাংকিং সেন্টারের এজেন্ট, সিএসই ও অন্যান্যদের আন্তরিকতা, সহযোগীতা ও সততা ইত্যাদি আমার কাজকে আরো সহজ করে দিয়েছে।
- তাত্ত্বিক জ্ঞান ও হাতে-কলমে শিক্ষার মধ্যে যে বিদ্যমান পার্থক্য রয়েছে, তা মাঠকর্ম অনুশীলনের মাধ্যমে গভীরভাবে উপলব্ধি করেছি।
- মাঠকর্ম অনুশীলনের প্রতিবেদন তৈরী করতে গিয়ে আমাকে বিভিন্ন শ্রেণী পেশার মানুষের সাথে মিশতে হয়েছে, এর ফলে আমি বিচিত্র অভিজ্ঞতা অর্জন করেছি।
- সর্বোপরি মাঠকর্ম অনুশীলনের মাধ্যমে বহুমুখী কল্যাণ সাধিত হয়েছে। ব্যক্তিগতভাবে আমি সময়ানুবর্তিতা, কর্মদক্ষতা, উদারতা, নিষ্ঠা ও সততার শিক্ষা অর্জন করেছি।

❖ মাঠকর্ম অনুশীলনের সমস্যাসমূহঃ

মাঠকর্ম অনুশীলন বা প্রতিবেদন তৈরী করতে গিয়ে আমি যে সকল সমস্যার সম্মুখীন হয়েছি তা হলো-

- অধিকাংশ মানুষ তথ্য প্রদানে অনীহা প্রকাশ করেছে। ব্যক্তিগত তথ্য গোপন করার প্রবণতা মানুষের মধ্যে বেশি।
- এজেন্ট ব্যাংকিং সম্পর্কে বিভিন্ন তথ্য সংগ্রহ করতে গিয়ে নতুন তথ্য পেতে একটু সমস্যা হয়েছে।
- এজেন্ট ব্যাংকিং সম্পর্কে তথ্য সংগ্রহ, এজেন্ট ব্যাংকিং সেন্টারের কার্যাবলি সম্পর্কিত জ্ঞান অর্জন ও বাস্তব ক্ষেত্রে প্রয়োগের জন্য যে ৬০ কর্মদিবস বা সময় দেওয়া হয়েছে তা একটি গ্রহণযোগ্য ও মানসম্মত প্রতিবেদন তৈরীর জন্য পর্যাপ্ত সময় নয়।

উপরোক্ত সমস্যাবলী বা সীমাবদ্ধতা আমার কর্মক্ষেত্রে প্রভাব বিস্তার করলেও আমি পেশাদার সমাজকর্মের বিভিন্ন কলাকৌশল, আমার অন্তঃতত্ত্বাবধায়ক ও বহিঃতত্ত্বাবধায়কদ্বয়ের সুচিন্তিত পরামর্শের মাধ্যমে সমস্যাগুলো সমাধানের চেষ্টা করেছি।

❖ সুপারিশসমূহঃ

মাঠকর্ম চলাকালীন সৃষ্ট সমস্যা সমাধানের জন্য আমি নিম্নলিখিত সুপারিশগুলো পেশ করছি-

- উপযুক্ত প্রচার প্রচারণার অভাব থাকায় জনমনে বিভ্রান্তি রয়েছে, তাই উপযুক্ত প্রচারণার মাধ্যমে জনগণকে এজেন্ট ব্যাংকিং সেবা সম্পর্কে ধারণা দিতে হবে।
- এজেন্ট ব্যাংকিং সেবা প্রদানের জন্য প্রশিক্ষণপ্রাপ্ত ও দক্ষ কর্মী প্রয়োজন, কেননা এজেন্ট ব্যাংকের মাধ্যমেই ব্যাংকের প্রায় সকল সেবা প্রদান করা হয়। তাই এজেন্ট ব্যাংকিং সেন্টারে দক্ষ কর্মী নিয়োগ করতে হবে এবং সময়ে সময়ে প্রয়োজনীয় প্রশিক্ষণ প্রদান করতে হবে।
- রেমিট্যান্স, ইউটিলিটি বিল সহ যাবতীয় সেবা গুলো প্রদানে এজেন্ট সেন্টার গুলোকে আরো আন্তরিক হতে হবে।
- গ্রাহক সেবা বাড়াতে সময়ে সময়ে বিভিন্ন ক্যাম্পেইন করতে হবে।
- বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশনা অনুযায়ী গ্রাহক সম্পর্কে যথাযথভাবে যাচাই করে হিসাব চালু করতে হবে।
- বাংলাদেশ ব্যাংকের যাবতীয় নির্দেশনার প্রতি শ্রদ্ধাশীল থেকে জনসাধারণের কাছে ব্যাংকিং সেবা পৌঁছে দিতে হবে।

উপসংহার

একটি সাহায্যকারী ও সক্ষমকারী পেশা এবং প্রক্রিয়া হিসেবে সমাজকর্মের প্রধান উদ্দেশ্য হচ্ছে আধুনিক বৈজ্ঞানিক পদ্ধতি ও কলা-কৌশলের যথাযথ অনুশীলনের মাধ্যমে ব্যক্তি, দল ও সমষ্টিকে তাদের আর্থ-সামাজিক ও সাংস্কৃতিক সমস্যা সমাধানের মাধ্যমে তাদের সক্ষম ও স্বাবলম্বী করে গড়ে তোলা। সমাজকর্মের এ উদ্দেশ্য সাধনের জন্য সমাজকর্মী তথা সমাজকর্মের শিক্ষার্থীদের তাত্ত্বিক জ্ঞানের পাশাপাশি অবশ্যই মাঠকর্ম অনুশীলন করতে হবে।

সমাজকর্মের শিক্ষার্থী হিসেবে আমি ৬০ কর্মদিবসের মাঠকর্ম অনুশীলন করি। এই অনুশীলনের মাধ্যমে আমি সমাজকর্মের পদ্ধতি প্রয়োগের বাস্তব ক্ষেত্রসমূহ সম্পর্কে অবগত হই। আমি উপলব্ধি করতে পারি যে, বাংলাদেশের মত একটি উন্নয়নশীল ও আর্থ-সামাজিক সমস্যায় জর্জরিত দেশে সমাজকর্মের ন্যায় একটি বাস্তবমুখী ও সক্ষমকারী পদ্ধতি প্রয়োগের উপযুক্ত ক্ষেত্র রয়েছে।

আমার অনুশীলন চলাকালে আমি ফেনী জেলার গ্রামীণ মানুষ তথা বিভিন্ন শ্রেণী, পেশা ও ভিন্ন ভিন্ন মানসিকতার মানুষের সাথে কাজ করতে গিয়ে তাদের অর্থনৈতিক ও সামজিক দিক সহ সামগ্রীক বিষয়ে বিচিত্র অভিজ্ঞতা অর্জন করি যা আমার ব্যক্তি জীবন ও দৃষ্টিভঙ্গির পরিবর্তন এবং উন্নয়নে ব্যাপক সহায়তা করবে।

মাঠকর্ম অনুশীলনকালে আমার উপর অর্পিত দায়িত্বসমূহ আমি দায়িত্ববোধ এবং আন্তরিকতার সাথে পালন করার চেষ্টা করেছি, যার সফলতা ও ব্যর্থতা মূল্যায়ন করবেন আমার সম্মানিত তত্ত্বাবধায়কদ্বয়।

সর্বোপরি মাঠকর্ম অনুশীলনের মাধ্যমে আমি একদিকে যেমন সমাজকর্মের পদ্ধতির প্রয়োগ সম্পর্কে জ্ঞান লাভ করি, অন্যদিকে দলীয় পরিবেশে কাজ করার দক্ষতা অর্জন করি। যা আমাকে কর্মে উদ্দীপনা, উৎসাহ, ধৈর্য ও সহনশীলতার শিক্ষা দেয়।

পরিশেষে মাঠকর্ম অনুশীলন থেকে অর্জিত অভিজ্ঞতা আমার পেশাগত জীবনে সহায়তা করবে বলে আশা রাখি। পুনঃকৃতজ্ঞতা প্রকাশ করছি আমার শ্রদ্ধেয় তত্ত্বাবধায়কদ্বয়ের প্রতি যাদের আন্তরিক উপদেশ, নির্দেশনা ও সহযোগিতা আমার জীবনের পাথেয় হয়ে থাকবে।

<u>সহায়ক গ্রন্থপুঞ্জী</u>

- মাঠকর্ম শিক্ষা- মোঃ শহীদুল্লাহ।
- সামাজিক গবেষণা ও পরিসংখ্যান- ড. মোঃ নুরুল ইসলাম।
- সমাজকর্ম পদ্ধতি (ব্যক্তি ও দল সমাজকর্ম)- সৈয়দ শওকতুজ্জামান।
- সমাজ গবেষণা পদ্ধতি- নাজমির নুর বেগম।

<u>অন্যান্য উৎসঃ</u>

- দৈনিক প্রথম আলো- ২৬/০৬/২০১৩ইং
- দৈনিক প্রথম আলো- ১৬/১০/২০১৫ইং
- আলোকিত বাংলাদেশ- ১৮/০৬/২০১৬ইং
- বাংলা ট্রিবিউন- ০৭/০৮/২০১৬ইং
- বনিকবার্তা- ১৫/০৫/২০১৭ইং
- বনিকবার্তা- ২৫/০৫/২০১৭ইং
- দৈনিক জনকণ্ঠ- ১৭/১২/২০১৭ইং
- এজেন্ট ব্যাংকিং কার্যক্রমের ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন- (জুলাই-সেপ্টেম্বর ২০১৭)
- ‘Guidelines on Agent Banking for the Banks’ by Bangladesh Bank- 09/12/2013
- The Daily Star- 13/05/2014
- guardian.ng- 20/06/2015
- trak.in- 29/07/2015
- BIFU Annual Report- 2015-2016
- bdtimes365.com- 25/05/2016
- Banking Agent from Wikipedia- 22/02/2017
- Sokalerkhobor24.com- 15/03/2017
- blogs.worldbank.org- 15/03/2017
- sharebazarnews.com- 21/03/2017
- world bank blog- 28/03/2017
- prothom-alo.com- 15/05/2017
- opengovasia.com- 04/06/2017
- thefinancetoday.net- 12/06/2017
- bangla.bdnews24.com- 13/06/2017
- newsverge.com- 19/06/2017

- Financial Stability Assessment Report- April-June 2017
- prio.com- 07/07/2017
- bonikbarta.net- 26/07/2017
- theindependentbd.com- 11/09/2017
- newagebd.net- 18/09/2017
- observerbd.com- 18/09/2017
- thedailystar.net- 20/09/2017
- Prudential Guidelines for Agent Banking Operation in Bangladesh by Bangladesh Bank- September 2017