সূচিপত্র

প্রস্তাবনা (Preamble).....২
অধ্যায়-০১.....৪
নীতিমালার নাম, পরিধি ও সংজ্ঞা.....৪
১.১. সংক্ষিপ্ত শিরোনাম, প্রয়োগ ও প্রবর্তন.....৪
১.২. সংজ্ঞা.....৪
অধ্যায়-০২.....৮
লক্ষ্য ও উদ্দেশ্য.....৮
২.১. লক্ষ্য (Goal).....৮
২.২. উদ্দেশ্য (Objectives).....৮
অধ্যায়-০৩.....৯
ডিজিটাল কমার্স পরিচালনা ও ব্যবস্থাপনা.....৯
৩.১. ডিজিটাল কমার্স পরিচালনা পদ্ধতি.....৯
৩.২. ডিজিটাল কমার্স ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ ও দায়বদ্ধতা নিশ্চিতকরণ.....৯
৩.৩. ডিজিটাল লেনদেন.....৯
৩.৪. ঝুঁকি ব্যবস্থাপনা ও নিরাপত্তা.....১০
৩.৫. ডিজিটাল কমার্স সংশ্লিষ্ট সংস্থাসমূহের কার্যক্রম সমন্বয়.....১০
৩.৬. আইনি কাঠামো.....১১
৩.৭. আইন প্রয়োগ পদ্ধতি.....১১
৩.৮. ডিজিটাল কমার্স প্রমোশন.....১২
৩.৯. নীতিমালা পর্যালোচনা.....১২
৩.১০. অনুসৃত রীতি (Conventions).....১২
৩.১১. কর্ম-পরিকল্পনা (পরিশিষ্ট-১).....১২

প্রস্তাবনা (Preamble)

তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তির সর্বোচ্চ ব্যবহার নিশ্চিত করে সমাজের সকল শ্রেণি পেশার মানুষের জীবনমানে ইতিবাচক পরিবর্তনের মাধ্যমে জ্ঞানভিত্তিক ডিজিটাল বাংলাদেশ গড়ে তোলা মাননীয় প্রধানমন্ত্রী শেখ হাসিনার অন্যতম রাজনৈতিক অঙ্গীকার। ২০০৮ সালে নবম জাতীয় সংসদ নির্বাচনের পূর্বে মাননীয় প্রধানমন্ত্রী শেখ হাসিনা আওয়ামী লীগের নির্বাচনী ইশতেহার 'দিন বদলের সনদ'-এ ২০২১ সালের মধ্যে 'ডিজিটাল বাংলাদেশ' গড়ে তোলার ঘোষণা দেন। দূরদৃষ্টিসম্পন্ন এ রূপকল্প মানুষের চিন্তালোকে জায়গা করে নেয়। অনেক ক্ষেত্রে 'ডিজিটাল বাংলাদেশ' রূপকল্পকে বঙ্গবন্ধু শেখ মুজিবুর রহমানের 'সোনার বাংলা'র পুনর্জাগরণ বলা যেতে পারে।

তথ্যপ্রযুক্তি খাত সৃষ্ট ডিজিটাল রূপান্তর চলমান বিশ্বব্যবস্থায় উন্নয়ন এবং প্রবৃদ্ধি অর্জনের অন্যতম প্রধান নিয়ামক হিসেবে স্বীকৃত। আইসিটি'র ব্যাপক বিস্তৃতি বিশ্বব্যাপী নতুন আইসিটি-কেন্দ্রিক যুগের অবতারণা করেছে। 'ভিশন-২০২১: ডিজিটাল বাংলাদেশ' বিনির্মাণ সংক্রান্ত মাননীয় প্রধানমন্ত্রী শেখ হাসিনা-এর নেতৃত্বাধীন সরকারের দূরদৃষ্টিসম্পন্ন একটি কার্যকরী উদ্যোগ, যার ফলশ্রুতিতে দেশের তথ্যপ্রযুক্তি অবকাঠামোর প্রভূত উন্নয়নের মাধ্যমে বিগত কয়েক বছরে ডিজিটাল তথা আইসিটি নির্ভর প্রশাসন ব্যবস্থা, ব্যবসা-বাণিজ্য, কৃষি, স্বাস্থ্যসেবা, শিক্ষা, জনসেবাসহ প্রায় সকল ক্ষেত্রে ডিজিটাল রূপান্তরের প্রক্রিয়া শুরু হয়েছে। তথ্যপ্রযুক্তি সংশ্লিষ্ট অবকাঠামোগত উন্নয়ন দেশে ডিজিটাল কমার্স ব্যবস্থা প্রতিষ্ঠা ও সম্প্রসারণের মাধ্যমে ব্যাপক জনগোষ্ঠীর জন্য কর্মসংস্থানের নতুন সুযোগ সৃষ্টি এবং ২০২১ সালের মধ্যে বাংলাদেশকে মধ্যম আয়ের দেশে উন্নীত করার প্রেক্ষাপট তৈরি হয়েছে।

আন্তর্জাতিক ব্যবসা-বাণিজ্য অর্থনৈতিক উন্নয়নের অন্যতম সোপান। ক্রমবিকাশমান বিশ্বায়ন প্রক্রিয়ার কারণে ডিজিটাল কমার্স এর পরিধি এবং জনপ্রিয়তা বিশ্বব্যাপী দিন দিন বেড়ে চলছে। ইন্টারনেট, সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যম, মোবাইল এ্যাপস ইত্যাদি ডিজিটাল প্রযুক্তির ব্যবহার উল্লেখযোগ্য হারে বৃদ্ধি পাওয়ায় সারা বিশ্বে তথ্যপ্রযুক্তি নির্ভর ব্যবসার দ্বার উন্মোচিত হয়েছে।

ক্ষুদ্র ও মাঝারি ব্যবসায় ডিজিটাল কমার্সের ব্যাপক ব্যবহারের সুযোগ থাকায় এ ক্ষেত্রে ব্যবসা বাণিজ্য সম্প্রসারিত হচ্ছে। তাছাড়া আন্তর্জাতিক বিশাল বাজারে প্রবেশের সুযোগ ও ক্ষেত্র সৃষ্টি, আন্তর্জাতিক মূল্য প্রক্রিয়ায় সরাসরি সম্পৃক্ততা, অভ্যন্তরীণ বাজার ব্যবস্থার উন্নয়ন ও দক্ষতা বৃদ্ধি এবং স্বল্প খরচে লেনদেনসহ নানাবিধ সুবিধা এ প্রক্রিয়ায় অন্তর্ভুক্ত থাকায় দেশের শিল্প বিকাশ, রপ্তানি উন্নয়ন এবং আইসিটিসহ সংশ্লিষ্ট খাতসমূহে অধিকতর কর্মসংস্থানের সুযোগ সৃষ্টি হয়েছে।

'ডিজিটাল বাংলাদেশ'বিনির্মাণের মাধ্যমে দেশব্যাপী তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তির অবকাঠামো তৈরি, মানবসম্পদ উন্নয়ন, ডিজিটাল সরকার প্রতিষ্ঠা এবং আইটি শিল্প বিকাশে সরকার বিভিন্ন কার্যক্রম গ্রহণ করেছে। মোবাইল প্রযুক্তি এক্ষেত্রে অন্যতম সহায়ক ভূমিকা পালন করছে। বর্তমানে সারাদেশ ৩-জি নেটওয়ার্কের আওতাভুক্ত এবং ৪-জি নেটওয়ার্ক ইতোমধ্যে চালু হয়েছে। উল্লেখ্য, সারাদেশে ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টার স্থাপনের মাধ্যমে আইসিটি নেটওয়ার্ক কানেক্টিভিটি এর আওতায় প্রান্তিক বৃহৎ জনগোষ্ঠীকে ই-সেবা এবং মোবাইল ব্যাংকিং এর আওতাভুক্ত করা হয়েছে। ফলে দেশে ডিজিটাল কমার্স অনুকূল পরিবেশ সৃষ্টি, উদ্যোক্তা তৈরি এবং গ্রামীণ ও

মফস্বল এলাকার বৃহত্তর কর্মক্ষম জনগোষ্ঠীকে অর্থনৈতিক কর্মকান্ডে সম্পৃক্তকরণের মাধ্যমে কর্মসংস্থান সৃষ্টি ও দেশের জাতীয় উৎপাদন বৃদ্ধিতে সহায়ক হবে।

উল্লেখ্য, UNCTAD কর্তৃক প্রস্তুতকৃত B2C E-commerce Index 2016 অনুযায়ী যে কোনো দেশে ই-কমার্স তথা ডিজিটাল কমার্স বান্ধব পরিবেশ তৈরিতে মোট চার (০৪) টি প্রধান নিয়ামক চিহ্নিত করা হয়েছেঃ (ক) ইন্টারনেটের ব্যবহারকারী; (খ) নিরাপদ সার্ভার ব্যবস্থা; (গ) ক্রেডিট কার্ড ব্যবহার; এবং (ঘ) ডাক পরিবহনের বিশ্বস্ততা। পাশাপাশি, একটি যথাযথ ডিজিটাল কমার্স নীতিমালার কাঠামো-তে মোট আট (০৮) টি স্তম্ভ যেমন- (১) আইসিটি অবকাঠামো; (২) ডিজিটাল-লেনদেন; (৩) ডিজিটাল কমার্স প্ল্যাটফর্ম; (৪) দক্ষতা উন্নয়ন; (৫) সচেতনতা বৃদ্ধিমূলক কর্মসূচি; (৬) ডিজিটাল নিরাপত্তা; (৭) ডিজিটাল সংগ্রহ (Digital Procurement); এবং (৮) ব্যবসা ও লজিস্টিক সুবিধা সম্পর্কিত বিষয়সমূহ অন্তর্ভুক্ত থাকা প্রয়োজন।

দেশের ডিজিটাল কমার্স খাতের সুষম উন্নয়ন এবং নির্ভরযোগ্য ব্যবস্থাপনা, তদারকি ও নিয়ন্ত্রণ ব্যবস্থা প্রতিষ্ঠার মাধ্যমে আস্থাশীল পরিবেশ তৈরির পথ সুগম করার ক্ষেত্রে একটি উপযুক্ত নীতিমালার ভূমিকা অনস্বীকার্য। আন্তর্জাতিক পরিমন্ডলের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ যথাযথ একটি জাতীয় নীতিমালা ছাড়া বর্তমান বিশ্ব ব্যবস্থায় আস্থাভাজন ব্যবসা উপযোগী পরিবেশ গঠন সম্ভব নয়। উল্লেখ্য, ডিজিটাল কমার্স এর সকল কর্মকান্ড বিদ্যমান আন্তঃরাষ্ট্রীয় এবং আন্তর্জাতিক ব্যবসা-বাণিজ্যের সাথে সম্পৃক্ত বিধায় দেশের বিদ্যমান আমদানি ও রপ্তানি নীতিমালার বিষয়বস্তু সমূহকে সম্পূর্ণভাবে অক্ষুন্ন রেখে এ সংশ্লিষ্ট বিষয়াদি উক্ত নীতিমালায় অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে। সার্বিক বিষয়াদি বিবেচনায় সরকারের 'ভিশন ২০২১: ডিজিটাল বাংলাদেশ' সম্পর্কিত কার্যক্রম বাস্তবায়নের মাধ্যমে বাংলাদেশকে সমৃদ্ধ জাতিতে পরিণত করার লক্ষ্যে এ নীতিমালা প্রণয়ন করা হলো।

অধ্যায়-০১

নীতিমালার নাম, পরিধি ও সংজ্ঞা

১.১. সংক্ষিপ্ত শিরোনাম, প্রয়োগ ও প্রবর্তন

ক. সংক্ষিপ্ত শিরোনাম : এ নীতিমালা 'জাতীয় ডিজিটাল কমার্স নীতিমালা ২০১৮' নামে অভিহিত হবে।

খ. প্রয়োগ : এটি সমগ্র বাংলাদেশে প্রয়োগ হবে।

গ. প্রবর্তন : এটি অবিলম্বে কার্যকর হবে।

১.২. সংজ্ঞা: বিষয় বা প্রসঙ্গের পরিপন্থী কিছু না থাকলে এ নীতিমালায়-

(১) **"আচরণ বিধি (Code of Conduct)"** অর্থ ডিজিটাল কমার্স ভোক্তাদের অধিকার সুরক্ষা, উত্তম বাণিজ্যিক চর্চা বা অনুশীলন পদ্ধতি অনুসরণের মাধ্যমে ডিজিটাল কমার্স ব্যবস্থাকে ভোক্তা, ব্যবসায়ী ও সরকার তথা সর্বমহলে আস্থাশীল করে তোলা এবং আইনগত সুরক্ষা নিশ্চিতকরণের উদ্দেশ্যে প্রণীত সর্বজনীন আচরণবিধি;

(২) **"আন্তঃসীমান্ত ডিজিটাল কমার্স (Cross-border Digital Commerce)"** অর্থ আন্তর্জাতিক পর্যায়ে তথা অন্য কোনো দেশের ব্যবসায়ীর নিকট থেকে পণ্য ও সেবা ক্রয় এবং অন্য দেশের ভোক্তা বা ব্যবসায়ীর নিকট পণ্য ও সেবা বিক্রয় করা সম্পর্কিত ডিজিটাল কমার্স ব্যবস্থা;

(৩) **"এক্সেস টু ফাইন্যান্স (Access to Finance)"** অর্থ জনগণ, ডিজিটাল কমার্স ব্যবসায়ী ও উদ্যোক্তাদের দেশের অর্থনৈতিক ও ব্যাংকিং সুবিধায় প্রবেশাধিকার নিশ্চিতকরণের ব্যবস্থাসমূহ;

(৪) **"এসক্রো সার্ভিস (Escrow Service)"** অর্থ এমন একটি মধ্যবর্তী ব্যবস্থা যাতে বিধিবদ্ধ সংস্থা অথবা বাংলাদেশ ব্যাংক অনুমোদিত তৃতীয় পক্ষের নিকট গচ্ছিত আমানতের গ্যারান্টির বিপরীতে ক্রেতা ও বিক্রেতার মধ্যে সম্পাদিত পণ্য বা সেবা ক্রয়-বিক্রয় এবং লেনদেন প্রক্রিয়া সম্পন্ন হয়;

(৫) **"কপিরাইট (Copyright)"** অর্থ বুদ্ধিবৃত্তিক বিশেষ করে সাহিত্য, নাট্য, সঙ্গীত, শিল্পকর্ম, কনটেন্ট এবং এ ধরণের অন্য সকল বিষয়ে প্রিন্ট, ইলেক্ট্রনিক বা ডিজিটাল উপায়ে প্রকাশিত বা অপ্রকাশিত বিষয়বস্তু বা কার্যাবলী যাতে উদ্ভাবক বা উৎপাদনকারী বা স্বত্বাধিকারী অর্থাৎ মালিকের একচ্ছত্র বা একচেটিয়া আইনগত অধিকার ও স্বত্ব বহাল থাকে এরূপ অধিকার;

(৬) **"ট্রেডমার্ক (Trademark)"** অর্থ কোনো প্রতীক চিহ্ন, ডিজাইন, শব্দ বা শব্দাবলী যা আইনগতভাবে নিবন্ধিত কোনো বিশেষ কোম্পানি বা পণ্যের সুনির্দিষ্ট পরিচয় প্রকাশ করে;

(৭) **"ডিজিটাল ওয়ালেট (Digital Wallet)"** অর্থ কোনো অনলাইন ভিত্তিক বা ভার্চুয়াল সেবা যা সুনির্দিষ্ট ক্ষেত্র বিশেষে ইলেক্ট্রনিক প্রক্রিয়ায় আর্থিক লেনদেন সম্পাদন করার জন্য ব্যবহার উপযোগী হিসেবে বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক অনুমোদনপ্রাপ্ত ব্যবস্থা;

(৮) "**ডিজিটাল কমার্স (Digital Commerce)"** অর্থ ইলেক্ট্রনিক/ডিজিটাল বাণিজ্য যা ইন্টারনেট ও অন্যান্য ডিজিটাল নেটওয়ার্ক এর মাধ্যমে ডিজিটাল ডিভাইস ব্যবহার করে সকল প্রকার পণ্য ও সেবা ক্রয়-বিক্রয় সম্পাদন হয়ে থাকে;

(৯) **"ডিজিটাল কমার্স প্ল্যাটফর্ম (Digital Commerce Platform)"** অর্থ একটি সফটওয়্যার অ্যাপ্লিকেশন যা ব্যবহার করে অনলাইনে ব্যবসা-বাণিজ্য ব্যবস্থাপনা, বিপণন ও অন্যান্য সংশ্লিষ্ট কর্ম পরিচালনা করা হয়;

(১০) **"ডিজিটাল ডিভাইস (Digital Device)"**অর্থ কোনো ইলেকট্রনিক, ডিজিটাল, ম্যাগনেটিক, অপটিক্যাল বা তথ্য প্রক্রিয়াকরণ যন্ত্র বা সিস্টেম, যা ইলেকট্রনিক, ডিজিটাল, ম্যাগনেটিক বা অপটিক্যাল ইমপালস ব্যবহারের মাধ্যমে যৌক্তিক, গাণিতিক এবং স্মৃতি কার্যক্রম সম্পন্ন করে, এবং কোনো ডিজিটাল বা কম্পিউটার ডিভাইস সিস্টেম বা কম্পিউটার নেটওয়ার্কের সহিত সংযুক্ত, এবং সকল ইনপুট, আউটপুট, প্রক্রিয়াকরণ, সঞ্চিতি, ডিজিটাল ডিভাইস সফটওয়্যার বা যোগাযোগ সুবিধাদিও এর অন্তর্ভুক্ত;

(১১) "**ডিজিটাল নিরাপত্তা (Digital Security)**" অর্থ কোনো ডিজিটাল ডিভাইস বা ডিজিটাল সিস্টেম এর নিরাপত্তা;

(১২) **"ডিজিটাল লেনদেন (Digital Payment)"** অর্থ ডিজিটাল পদ্ধতিতে সম্পাদিত যে কোনো ডিজিটাল বাণিজ্য বাবদ লেনদেন ব্যবস্থা;

(১৩) "**ডিজিটাল সংগ্রহ (Digital Procurement)"** অর্থ ইলেক্ট্রনিক নেটওয়ার্ক তথা ইন্টারনেট ব্যবহার করে বি২সি বা বি২বি বা বি২জি প্রক্রিয়ায় পণ্য, পেশাগত সেবা, সরবরাহ ইত্যাদি ক্রয়-বিক্রয় করার উদ্দেশ্যে তথ্য-উপাত্ত আদান-প্রদান করা এবং ব্যবসায়িক ও আর্থিক লেনদেন ব্যবস্থা;

(১৪) **"ডিজিটাল লেনদেন পদ্ধতি (Digital Payment System)"** ডিজিটাল উপায়ে বা মোবাইল ব্যাংকিং অথবা বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক স্বীকৃত ও অনুমোদিত যে কোনো ডিজিটাল উপায়ে ক্রয়কৃত পণ্য বা সেবার মূল্য পরিশোধ করার ব্যবস্থা;

(১৫) **"ডিজিটাল স্বাক্ষর (Digital Signature)"** অর্থ এমন একটি বিশেষ ডিজিটাল কোড যা কোনো লিখিত ডকুমেন্ট এর কনটেন্ট-এ প্রেরক বা স্বাক্ষরকারীর পরিচয়, উৎস, স্বত্ব, কর্তৃত্ব ও

যথার্থতা এমনভাবে সনাক্ত ও নিশ্চিত করে যার কোনো একটি অংশ পরিবর্তন করলে সে ডিজিটাল কোড তা সঠিক বলে অনুমোদন প্রদান করে না এরূপ স্বাক্ষর ব্যবস্থা;

(১৬) **"ডিজিটাল বাজারজাতকরণ (Digital Marketing)"** অর্থ ইন্টারনেট বা অন্যান্য ডিজিটাল মাধ্যমে পণ্য বা সেবার প্রচার প্রচারণা ব্যবস্থা;

(১৭) **"তাৎক্ষণিক অর্থ স্থানান্তর (Real Time Fund Transfer)"** অর্থ কোনোরূপ অপেক্ষমান বিলম্ব ব্যতিত এক আর্থিক প্রতিষ্ঠান হতে স্থানীয় বা আন্তর্জাতিক পর্যায়ে অন্য আর্থিক প্রতিষ্ঠানে লেনদেন সম্পন্ন করা;

(১৮) "**নেট নিরপেক্ষতা (Net Neutrality)**" অর্থ এমন একটি নীতি যার মাধ্যমে ইন্টারনেট সার্ভিস প্রোভাইডার (আইএসপি)গণ ইন্টারনেটের সকল তথ্য (Data) কে সমানভাবে বিবেচনা করবে এবং ব্যবহারকারী, কনটেন্ট, ওয়েবসাইট, প্লাটফরম বা এ্যাপ্লিকেশনের ধরণের ভিত্তিতে আলাদাভাবে কোন চার্জ করবে না;

(১৯) **"পেটেন্ট (Patent)"** অর্থ হচ্ছে কিছু স্বতন্ত্র বা একচেটিয়া অধিকার যেগুলো আইনগত সিদ্ধ কর্তৃপক্ষ দ্বারা কোনো উদ্ভাবককে তার উদ্ভাবনের জন্য প্রদান করা হয়;

(২০) **"পেমেন্ট সুইচ (Payment Switch)"** অর্থ এমন একটি আর্থিক লেনদেন সংক্রান্ত সফটওয়্যার যা একটির বেশি ইন্টারফেস তথা-এটিএম, পিওএস, এমপিওএস, পেমেন্ট গেটওয়ে, ডিজিটাল ওয়ালেট ইত্যাদি থেকে অর্থ লেনদেন এর অর্ডার গ্রহণ করে এবং নির্দিষ্ট ব্যাংকের ডেবিট বা ক্রেডিট কার্ড একাউন্ট এর যথার্থতা বিষয়ক অনুমোদন যাচাই করে এরূপ ব্যবস্থা;

(২১) **"বিতরণ ব্যবস্থা (Delivery System)"** অর্থ বাংলাদেশ ডাক বিভাগ/অন্যান্য কুরিয়ার সার্ভিস/নিজস্ব ব্যবস্থাপনায় ডিজিটাল বাণিজ্য প্রক্রিয়ায় বিক্রয়কৃত পণ্য সড়কপথ, রেলপথ, জলপথ বা আকাশপথ বা ডিজিটাল পদ্ধতি ব্যবহারের মাধ্যমে নির্ধারিত গ্রাহকের নিকট গ্রাহক কর্তৃক প্রদত্ত সুনির্দিষ্ট ঠিকানায় সহজে ও নিরাপদে পরিবহন ও বিতরণ ব্যবস্থা;

(২২) "**বাণিজ্যকেন্দ্র (Marketplace)**" অর্থ ইন্টারনেটে এক ধরণের ডিজিটাল কমার্স সাইট বা পোর্টাল যাতে এক বা একাধিক তৃতীয় পক্ষ কর্তৃক পণ্য বা সেবা সম্পর্কিত তথ্যাদি সন্নিবেশ করা থাকে এবং লেনদেন প্রক্রিয়া সম্পন্ন হয়ে থাকে;

(২৩) **"ভার্চুয়াল কার্ড (Virtual Card)"** অর্থ আর্থিক লেনদেনে ব্যবহৃত ডেবিট কার্ড, ক্রেডিট কার্ড অথবা প্রিপেইড কার্ড, যা দিয়ে মূল্য পরিশোধ করা যায়;

(২৪) **"মেধাস্বত্ব (Intellectual Property)"** অর্থ কোনো ধরণের প্রিন্ট, ইলেক্ট্রনিক বা ডিজিটাল উপায়ে প্রকাশিত বা অপ্রকাশিত বুদ্ধিবৃত্তিক বা মেধাভিত্তিক মূলধনের ওপর উদ্ভাবক বা উৎপাদনকারী বা স্বত্বাধিকারী অর্থাৎ মালিকের একচ্ছত্র বা একচেটিয়া আইনগত অধিকার সুরক্ষা ও স্বত্ব বহাল থাকে এরূপ অধিকার;

(২৫) **"মূল্য পরিশোধিত কার্ড (Prepaid Card)"** অর্থ এমন একটি অনলাইনে পেমেন্ট সুবিধাসম্পন্ন কার্ড যা বাংলাদেশ ব্যাংকের যথাযথ অনুমোদনক্রমে কার্ড ইস্যুকারী প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রদেয় সেবা গ্রহীতাকে অনলাইনে কেনাকাটা সম্পাদন করার ক্ষেত্রে ক্যাশ এর সমার্থক হিসেবে পেমেন্ট পরিশোধের সুবিধা প্রদান করে থাকে।

অধ্যায়-০২

লক্ষ্য ও উদ্দেশ্য

২.১. লক্ষ্য (Goal)

তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি ব্যবহারের মাধ্যমে ডিজিটাল কমার্স ব্যবস্থা প্রতিষ্ঠা এবং স্থানীয় ও আন্তর্জাতিক বাজার সৃষ্টি করতঃ ব্যবসা বাণিজ্যের ডিজিটাল রুপান্তর।

২.২. উদ্দেশ্য (Objectives)

২.২.১ ডিজিটাল কমার্স এর মাধ্যমে ব্যবসা বাণিজ্যের প্রচার, প্রসার ও উন্নতি সাধন করা;

২.২.২ ডিজিটাল কমার্স ব্যবসা পরিচালনার ক্ষেত্রে উপযুক্ত পরিবেশ সৃষ্টি করা;

২.২.৩ ডিজিটাল কমার্স ব্যবসা পরিচালনার ক্ষেত্রে স্বচ্ছতা, দায়বদ্ধতা ও জবাবদিহিতা নিশ্চিত করা;

২.২.৪ ডিজিটাল কমার্সের মাধ্যমে ক্রয়-বিক্রয়ের ক্ষেত্রে ক্রেতা ও বিক্রেতার মধ্যে আস্থা ও বিশ্বাস স্থাপনে সহায়তা করা;

২.২.৫ উদ্যোক্তা, ক্রেতা ও বিক্রেতার স্বার্থ সংরক্ষণে নীতিগত ও আইনগত ব্যবস্থা গ্রহণ করা;

২.২.৬ ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণে সহায়তা করা;

২.২.৭ ডিজিটাল লেনদেনের ক্ষেত্রে বিভিন্ন ঝুঁকিসমূহ নিরসনের লক্ষ্যে সংশ্লিষ্ট সংস্থাসমূহের সাথে সমন্বয় সাধন করা;

২.২.৮ ডিজিটাল কমার্স সুষ্ঠুভাবে পরিচালনার নিমিত্ত প্রয়োজনীয় অবকাঠামো (যেমন: ব্রডব্যান্ড ইন্টারনেট, হোস্টিং) উন্নয়নে সহায়তা প্রদান করা;

২.২.৯. পণ্য পরিবহন ও সরবরাহের ক্ষেত্রে প্রয়োজনীয় সমন্বয় ও নীতিগত সহায়তা প্রদান করা;

২.২.১০. আন্তঃসীমান্ত ডিজিটাল কমার্স পরিচালনার জন্য উপযুক্ত পরিবেশ সৃষ্টি করা;

২.২.১১. ক্ষুদ্র ও মাঝারি উদ্যোক্তাদের ডিজিটাল কমার্স উন্নয়নে একসেস টু ফাইন্যান্স (Access to Finance) সহজীকরণ;

২.২.১২. দেশের প্রান্তিক পর্যায়ে ডিজিটাল কমার্স প্রসারের লক্ষ্যে প্রয়োজনীয় সুযোগ সৃষ্টি করা;

২.২.১৩. ডিজিটাল কমার্স এর মাধ্যমে উদ্যোক্তা ও কর্মসংস্থানের সুযোগ সৃষ্টি করা;

২.২.১৪. আন্তর্জাতিক পরিমণ্ডলে দেশীয় পণ্যের প্রচার ও প্রসার করা;

২.২.১৫ ডিজিটাল বাণিজ্য মেধাস্বত্ব সংরক্ষণ করা।

অধ্যায়-০৩
ডিজিটাল কমার্স পরিচালনা ও ব্যবস্থাপনা

৩.১. ডিজিটাল কমার্স পরিচালনা পদ্ধতি

৩.১.১. ডিজিটাল কমার্স নীতিমালা প্রতিপালনের জন্য বাণিজ্য মন্ত্রণালয়/তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগের অধীনে একটি কেন্দ্রীয় সেল গঠন;

৩.১.২. ডিজিটাল কমার্স ব্যবসা পরিচালনার ক্ষেত্রে ব্যবসা প্রতিষ্ঠানসমূহ দেশের প্রচলিত বিধি-বিধান প্রতিপালন করবে;

৩.১.৩. মন্ত্রণালয়/বিভাগ এর সংশ্লিষ্ট কেন্দ্রীয় সেল কর্তৃক ডিজিটাল কমার্স প্রতিষ্ঠানসমূহের তালিকা ওয়েবসাইটে প্রকাশ;

৩.১.৪. প্রত্যেক ডিজিটাল কমার্স প্রতিষ্ঠান ওয়েবসাইট/এ্যাপস/মার্কেটপ্লেস-এ তার ই-মেইল আইডি, ফোন নম্বর, রেজিস্ট্রেশন নম্বর এবং পণ্যের বিবরণ প্রকাশ করবে।

৩.২. ডিজিটাল কমার্স ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ ও দায়বদ্ধতা নিশ্চিতকরণ

৩.২.১. ডিজিটাল কমার্স প্রতিষ্ঠানসমূহ ভোক্তা অধিকার সংক্রান্ত বিদ্যমান বিধি-বিধান প্রতিপালন করবে;

৩.২.২. ক্রেতার স্বার্থ সংরক্ষণের লক্ষ্যে ডিজিটাল কমার্স প্রতিষ্ঠানের ওয়েবসাইটে বিক্রয়যোগ্য পণ্যের যথাযথ বিবরণ (Specification) এবং এ সংক্রান্ত শর্তাবলী উল্লেখ করবে;

৩.২.৩. ডিজিটাল কমার্স প্রতিষ্ঠান বিধি অনুযায়ী বিক্রিত পণ্যের ফেরত/মূল্যফেরত/প্রতিস্থাপন শর্তাবলী ওয়েবসাইটে প্রদর্শন করবে;

৩.২.৪. ভোক্তা অধিকার সুষ্ঠুভাবে সংরক্ষণের নিমিত্ত সংশ্লিষ্ট পক্ষসমূহের [বাণিজ্যকেন্দ্র (Marketplace), উদ্যোক্তা, বিতরণকারী (Distributor), লেনদেনে অংশগ্রহণকারী ইত্যাদি)] মধ্যে চুক্তি সম্পাদন করবে।

৩.৩. ডিজিটাল লেনদেন

৩.৩.১. ক্রেতা ও বিক্রেতাগণ কর্তৃক ইলেক্ট্রনিক লেনদেন, ডিজিটাল লেনদেন ইত্যাদি বিষয়ে বিদ্যমান আইন ও বিধি-বিধান প্রতিপালন করা;

৩.৩.২. সকল ক্ষেত্রে ডিজিটাল লেনদেন ও মোবাইল পেমেন্ট/ডিজিটাল ওয়ালেট চালু করা এবং ডিজিটাল লেনদেন সহজতর ও নিরাপদ করার ব্যবস্থা গ্রহণ;

৩.৩.৩. ডিজিটাল কমার্স প্রতিষ্ঠানসমূহ তাদের ওয়েবসাইটে বিক্রয় যোগ্য পণ্যের নির্ধারিত মূল্য প্রদর্শন করা;

৩.৩.৪. ডিজিটাল কমার্স সংশ্লিষ্ট বিদ্যমান পেমেন্ট ব্যবস্থাকে পরিবর্তিত পরিস্থিতির সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ করণ;

৩.৩.৫. ব্যাংকসমূহ কর্তৃক আন্তঃব্যাংক ও মোবাইল ফিনান্সিয়্যাল সার্ভিস (এমএফএস)/ডিজিটাল ফিনান্সিয়্যাল সার্ভিস (ডিএফএস) লেনদেন উপযোগী সিস্টেম বাস্তবায়নের উদ্যোগ গ্রহণ;

৩.৩.৬. ডিজিটাল কমার্স সংশ্লিষ্ট লেনদেন ও পণ্য সরবরাহের ক্ষেত্রে একটি সুনির্দিষ্ট পরিচালনা নির্দেশিকা সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়/বিভাগ কর্তৃক প্রণয়ন;

৩.৩.৭. ডিজিটাল কমার্স সংশ্লিষ্ট লেনদেনের নিরাপত্তার স্বার্থে 'এসক্রো সার্ভিস' চালু করণ;

৩.৩.৮. অনলাইন পেমেন্ট সার্ভিসকে গতিশীল করতে মূল্য পরিশোধিত কার্ড/ভার্চুয়াল কার্ড/ওয়ালেট কার্ডসমূহ এজেন্ট/ডিজিটাল কমার্স সাইটের মাধ্যমে প্রচারের প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ;

৩.৩.৯. ব্যাংক ও মোবাইল ব্যাংকিং, মূল্য পরিশোধিত কার্ড, ডেবিট ও ক্রেডিট কার্ডসহ সমস্ত পেমেন্ট পদ্ধতি ন্যাশনাল পেমেন্ট সুইচ-এর সাথে সংযুক্ত থাকার মাধ্যমে তাৎক্ষণিক অর্থ স্থানান্তরের ব্যবস্থা গ্রহণ;

৩.৩.১০. বৈধ পথে আন্ত:দেশীয় অনলাইন কার্ড ভিত্তিক লেনদেন সম্প্রসারণের নিমিত্ত বৈদেশিক মুদ্রার ভ্রমণ কোটা ও অনলাইন লেনদেনের কোটা যুগোপযোগীকরণ।

৩.৪. ঝুঁকি ব্যবস্থাপনা ও নিরাপত্তা

৩.৪.১. পাইরেসি, হ্যাকিংসহ ডিজিটাল কমার্স খাত সংশ্লিষ্ট সকল ডিজিটাল অপরাধ, ইন্টারনেট ব্যাংকিং, মোবাইল ব্যাংকিং ইত্যাদি ক্ষেত্রে বিদ্যমান ও উদ্ভূত ঝুঁকি চিহ্নিতকরণ, ব্যবস্থাপনা ও তদারকি নিশ্চিতকরণে সংশ্লিষ্ট দায়িত্বপ্রাপ্ত মন্ত্রণালয়/বিভাগ কর্তৃক ব্যবস্থা গ্রহণ;

৩.৪.২. যথাযথ নিরাপত্তার স্বার্থে ডিজিটাল কমার্স প্রতিষ্ঠানসমূহ প্রমিতমান অনুসরণ করে তাদের ওয়েবসাইট, বাণিজ্যকেন্দ্র (Marketplace) ইত্যাদি প্রস্তুত করবে;

৩.৪.৩. ডিজিটাল কমার্স সংশ্লিষ্ট অপরাধ চিহ্নিত হলে তা দেশে প্রচলিত সংশ্লিষ্ট আইনের মাধ্যমে ব্যবস্থা গ্রহণ;

৩.৪.৪. ডিজিটাল কমার্স সংশ্লিষ্ট বিভিন্ন সাইট/বাণিজ্য কেন্দ্র (Marketplace) এর নিরাপত্তা নিশ্চিতকরণের লক্ষ্যে প্রয়োজনীয় কারিগরি অবকাঠামো গড়ে তোলা;

৩.৪.৫. দেশে ও আন্তর্জাতিক পর্যায়ে উদ্ভূত পরিস্থিতিতে প্রয়োজন সাপেক্ষে ডিজিটাল কমার্স সংশ্লিষ্ট বিষয়বস্তু ও আইনি কাঠামো পরিবর্তন/পরিবর্ধন/পরিমার্জন/সংশোধনের কার্যক্রম গ্রহণ।

৩.৪.৬. ডিজিটাল কমার্সে মেধাস্বত্ব সংরক্ষণ করা।

৩.৫. ডিজিটাল কমার্স সংশ্লিষ্ট সংস্থাসমূহের কার্যক্রম সমন্বয়

৩.৫.১. ডিজিটাল কমার্স সুষ্ঠুভাবে বাস্তবায়নের নিমিত্ত বাণিজ্য মন্ত্রণালয়/তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ কর্তৃক গঠিত কেন্দ্রীয় সেল এতদ্‌বিষয়ে সকল মন্ত্রণালয়/বিভাগ/প্রতিষ্ঠান/সংস্থা এর সাথে প্রয়োজনীয় সমন্বয় সাধন করবে;

৩.৫.২. ডিজিটাল কমার্স ইন্ডাস্ট্রির সরকার মনোনীত সংস্থা/অ্যাসোসিয়েশন দেশের ডিজিটাল কমার্স ব্যবস্থা সংক্রান্ত কার্যক্রম কেন্দ্রীয় ডিজিটাল কমার্স সেলের সাথে সমন্বয় সাধন করবে।

৩.৬. আইনি কাঠামো

৩.৬.১. ডিজিটাল কমার্স ব্যবসা পরিচালনা, বিক্রয়কৃত পণ্য সরবরাহ ও আর্থিক লেনদেন সংক্রান্ত নিরাপত্তা, নিয়ন্ত্রণ, তদারকি এবং এ সকল কর্মকাণ্ড হতে উদ্ভূত অসন্তোষ নিরসন ও অপরাধসমূহের বিচার ডিজিটাল নিরাপত্তা সংশ্লিষ্ট আইনের মাধ্যমে সম্পন্নকরণ;

৩.৬.২. ডিজিটাল কমার্স খাতে বিনিয়োগের ক্ষেত্রে দেশের প্রচলিত আইন ও বিধি-বিধান প্রতিপালন;

৩.৬.৩. ডিজিটাল কমার্স বিষয়ক কপিরাইট, ট্রেডমার্ক ও প্যাটেন্টসহ মেধাস্বত্ব সংরক্ষণ, অনলাইন ডকুমেন্ট আদান-প্রদান সংক্রান্ত বিদ্যমান আইন ও বিধি-বিধান-এ প্রয়োজনীয় পরিবর্তন/পরিমার্জন/পরিবর্ধন এর কার্যক্রম গ্রহণ;

৩.৬.৪. মেধাস্বত্ব (প্যাটেন্ট ও নকশা, ট্রেডমার্ক, কপিরাইট ইত্যাদি)-এ ডিজিটাল কমার্স বিষয়বস্তু অন্তর্ভুক্তির জন্য হালনাগাদ করার ব্যবস্থা গ্রহণ;

৩.৬.৫. মোবাইল অপারেটরগণ কর্তৃক নেট নিরপেক্ষতা (Net Neutrality) বজায় রাখার বিধি-বিধান প্রতিপালন;

৩.৬.৬. ডিজিটাল কমার্স লেনদেনের ক্ষেত্রে ডিজিটাল স্বাক্ষর ব্যবহারের উদ্যোগ গ্রহণ;

৩.৬.৭. ডিজিটাল কমার্স খাতে বৈদেশিক বিনিয়োগের ক্ষেত্রে বিদ্যমান বিধি-বিধান প্রতিপালন করতে হবে; তবে বিদেশী ডিজিটাল কমার্স ইন্ডাস্ট্রি দেশীয় কোনো ইন্ডাস্ট্রির সাথে যৌথ বিনিয়োগ ব্যতীত এককভাবে ব্যবসা পরিচালনা করতে পারবে না এবং দেশীয় ডিজিটাল কমার্স ইন্ডাস্ট্রির স্বার্থসমূহকে প্রাধান্য দেয়া;

৩.৬.৮. ডিজিটাল কমার্স সংশ্লিষ্ট ওয়েবসাইট ডেভেলপমেন্ট, কনটেন্ট ডেভেলপমেন্ট, বাণিজ্যকেন্দ্র (Marketplace) এবং হোস্টিং অ্যান্ড মেইনটেন্যান্স বিষয়ে সুনির্দিষ্ট নীতিমালা প্রণয়ন;

৩.৬.৯. ডিজিটাল কমার্সে অংশগ্রহণকারী ব্যবসা প্রতিষ্ঠান ভোক্তার ব্যক্তিগত তথ্যের গোপনীয়তা নিশ্চিত করবেন।

৩.৭. আইন প্রয়োগ পদ্ধতি

৩.৭.১. ডিজিটাল কমার্স খাত সংশ্লিষ্ট লেনদেন এবং অসন্তোষ নিরসনের বিষয়াদি সুষ্ঠুভাবে প্রতিপালন করার উদ্দেশ্যে সরকারের বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/বিভাগ ও আইন প্রয়োগকারী কর্তৃপক্ষ/সংস্থা'র মধ্যে এ সংক্রান্ত দায়িত্বপ্রাপ্ত মন্ত্রণালয়/বিভাগ সমন্বয় সাধন করবে;

৩.৭.২. ডিজিটাল কমার্স সম্পর্কিত বিষয়সমূহে গবেষণাকার্য পরিচালনা, তথ্য ও উপাত্ত সংগ্রহ, সমস্যা চিহ্নিতকরণ এবং পরীক্ষা-নিরীক্ষা ও পর্যালোচনার মাধ্যমে বিদ্যমান ও উদ্ভূত সমস্যা নিরসনে সুপারিশ প্রদানের নিমিত্ত সরকারি-বেসরকারি প্রতিনিধিদের সমন্বয়ে একটি উপদেষ্টা পরিষদ (Advisory Council) গঠন;

৩.৭.৩. ডিজিটাল লেনদেন পদ্ধতিতে আর্থিক লেনদেনের অপপ্রয়োগ ও জালিয়াত চিহ্নিত করণের

ক্ষেত্রে আর্থিক প্রতিষ্ঠান, ক্লিয়ারিং হাউজ এবং আইন প্রয়োগকারী সংস্থা কেন্দ্রীয় ডিজিটাল কমার্স সেলের সাথে সমন্বয়ের মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করবে।

৩.৮. ডিজিটাল কমার্স প্রমোশন

৩.৮.১. ডিজিটাল কমার্স বিষয়ে প্রচারণা ও জনসচেতনতা সৃষ্টির জন্য বাণিজ্য মন্ত্রণালয় এবং তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগসহ সংশ্লিষ্ট সকলে প্রয়োজনীয় কার্যক্রম গ্রহণ করবে।

৩.৯. নীতিমালা পর্যালোচনা

ভবিষ্যতে নীতিমালার যে কোনো ধরণের সংশোধন বা পরিমার্জনের প্রয়োজন হলে বাণিজ্য মন্ত্রণালয়/তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ আন্তঃমন্ত্রণালয় সভার পরামর্শক্রমে তা সম্পাদন করবে।

৩.১০. অনুসৃত রীতি (Conventions)

কর্ম-পরিকল্পনাসমূহ বাস্তবায়নের জন্য নিম্নরূপ মেয়াদ স্থির করা হয়েছেঃ

- স্বল্প মেয়াদী (২০২১ সাল);
- মধ্য মেয়াদী (২০২৫ সাল);
- দীর্ঘ মেয়াদী (২০৩০ সাল); এবং
- অতি দীর্ঘ মেয়াদী (২০৪১ সাল)।

৩.১১. কর্ম-পরিকল্পনা (পরিশিষ্ট-১)

এ নীতিমালার আওতায় ডিজিটাল কমার্স সুষ্ঠুভাবে পরিচালনার নিমিত্ত একটি কর্ম-পরিকল্পনা অনুসরণ করা হবে **(পরিশিষ্ট-১)**।