বাংলাদেশ দুগ্ধ উৎপাদনকারী সমবায় ইউনিয়ন লিঃ (মিল্কভিটা) এর ই-কমার্স নীতিমালা (প্রস্তাবিত)

ইলেকট্রনিক কমার্স বা ই-কর্মাস বা ই-বানিজ্য হলো একটি বানিজ্য ক্ষেত্র। যেখানে কোন ইলেকট্রনিক সিস্টেম (ইন্টারনেট বা অন্য কোন নেটওয়ার্ক) এর মাধ্যমে পণ্য বা সেবা ক্রয় বা বিক্রয় হয়ে থাকে। তথ্য প্রযুক্তির এই যুগে এবং প্রতিযোগিতামূলক বাজারে ই-কমার্স বর্তমানে একটি জনপ্রিয় বানিজ্য মাধ্যম যেখানে সরাসরি ক্রেতার দোরগোড়ায় পণ্য বা সেবা পৌছানো যায়।

যুগের সাথে তাল মিলাতে ই-কমার্স ভিত্তিক ব্যবসায়িক পদ্ধতি মিল্কভিটাকে আরও এক ধাপ এগিয়ে নিয়ে যাবে। মিল্কভিটার অফলাইনের পাশাপাশি ই-কমার্স এর আওতায় অনলাইনে বিক্রয় সেবা প্রদান করে সকল শ্রেণী/পেশার মানুষের কাছে সহজে মিল্কভিটার দুগ্ধজাত পণ্য সরবরাহের মাধ্যমে জাতীয় পুষ্টি চাহিদা পূরণ নিশ্চিত করবে।

সার্বিক বিষয়াদি বিবেচনায় ই- কমার্স সেবার মাধ্যমে মিল্কভিটাকে আরও সমৃদ্ধ করার লক্ষ্যে এ নীতিমালা প্রণয়ন করা হলো।

১। লক্ষ্য ও উদ্দেশ্য :

১.১ লক্ষ্য :

তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি ব্যবহার করে মিল্কভিটার অনলাইন/ডিজিটাল/সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যমে বাজার সৃষ্টি করতঃ ব্যবসার প্রসার করে দুগ্ধ ও দুগ্ধজাত পণ্য বিতরণে ভোক্তার সন্তুষ্টি অর্জন;

১.২ উদ্দেশ্য :

i. অনলাইন পোর্টালের মাধ্যমে চাহিদা সংগ্রহ;
ii. ভোক্তা-সাধারণের দোড়গোড়ায় সরাসরি পণ্য সরবরাহ;
iii. মিল্কভিটার পণ্য বিপণনের পরিধি বৃদ্ধিকরণ;
iv. নতুন নতুন ক্রেতা সৃষ্টি;
v. ২৪/৭ কাস্টমার সার্ভিস সুবিধা প্রদান;
vi. ভোক্তা-সাধারণের যৌক্তিক অভিযোগের সহজ নিষ্পত্তি ;
vii. মিল্কভিটার পণ্য ও সেবা সংক্রান্ত তথ্য সরবরাহ নিশ্চিত করা;

২। ই-কমার্স পরিচালনা ও ব্যবস্থাপনা:

২.১ ই-কমার্স পরিচালনা পদ্ধতি:

- ই-কমার্স পরিচালনার ক্ষেত্রে দেশের বিদ্যমান বিধি-বিধান প্রতিপালন করবে;
- মিল্কভিটার ই-কমার্স ওয়েবসাইট/এ্যাপস /মার্কেট প্লেস-এ হালনাগাদ ই-মেইল আইডি, ফোন নম্বর, রেজিষ্ট্রেশন নম্বর এবং পণ্যের বিবরণ প্রকাশ করবে;

২.২ অনলাইন প্লাটফর্মে তথ্য সরবরাহ:

- ওয়েবসাইটে পণ্যের বিবরণ, ছবি ও প্রোডাক্ট কোড সম্পর্কিত তথ্য সরবরাহ করা;
- সকল পণ্যের একক মূল্য প্রকাশ করা;
- পণ্যের সংক্রান্ত যাবতীয় তথ্যাদি সংযোজন করা;

২.৩. ক্রেতার তথ্যের গোপনীয়তা বজায় ও নিরাপত্তা প্রদান:

- ক্রেতা কর্তৃক প্রদত্ত তথ্যসমুহ যেমন: ক্রেতার নাম, ই-মেইল আইডি, মোবাইল নম্বর ও ডেলিভারি ঠিকানা ইত্যাদি গোপনীয়তার সাথে সংরক্ষণ করা;

২.৪ অর্ডার গ্রহণ পদ্ধতি:

- মিল্কভিটার ই-কমার্স ওয়েবসাইটের মাধ্যমে অর্ডার গ্রহণ;
- মিল্কভিটার এ্যাপস এবং সকল সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যেমে অর্ডার গ্রহণ;

২.৫ শিপিং ও ডেলিভারি পলিসি:

- ১০০০ (এক হাজার) টাকা বা তদুর্ধ্ব টাকার পণ্যের অর্ডার করলে ঢাকার অভ্যন্তরে ডেলিভারী চার্জ ফ্রি;
- ক্রেতার প্রদত্ত ঠিকানায় মিল্কভিটার নিজস্ব পরিবহন ও জনবল দ্বারা পণ্য সামগ্রী সরবরাহ নিশ্চিত করা;
- ১০০০ (এক হাজার) টাকার নিচে পণ্যের অর্ডার করলে ডেলিভারি চার্জ ঢাকার অভ্যন্তরে ৬০ টাকা;
- কর্তৃপক্ষের সিদ্ধান্তক্রমে নিদিষ্ট আউট সোর্সিং এর মাধ্যমে ডেলিভারি নিশ্চিত করা;

২.৬ ডেলিভারির সময়সীমা:

- অর্ডার প্রাপ্তির পর হতে সর্বোচ্চ ২৪- ৪৮ ঘন্টার মধ্যে ডেলিভারি নিশ্চিত করা;

২.৭ পেমেন্ট পদ্ধতি :

- ক্যাশ অন ডেলিভারি;
- **অনলাইন পেমেন্ট পদ্ধতি:**
  - ✓ এমএফএস (বিকাশ, নগদ, রকেট, উপায়, এম ক্যাশ, শিওর ক্যাশ ইত্যাদি)
  - ✓ ডেবিড কার্ড/ক্রেডিট কার্ড
  - ✓ ই-ওয়ালেট বা ডিজিটাল ওয়ালেট
  - ✓ অনলাইন ব্যাংকিং
  - ✓ ই এফ টি (ইলেকট্রনিক ফান্ড ট্রান্সফার)
- অনলাইন পেমেন্ট গ্রহণের ক্ষেত্রে কর্তৃপক্ষের সিদ্ধান্তই চূড়ান্ত;
- ই-কমার্স সংশ্লিষ্ট বিদ্যমান পেমেন্ট ব্যবস্থাকে পরিবর্তিত পরিস্থিতিতে সামঞ্জস্যপূর্ণ করণ;

২.৮ আপত্তি দাখিল ও নিষ্পত্তি:

- মিল্কভিটা কর্তৃক সরবরাহকৃত কোন পণ্যের বিষয়ে যৌক্তিক আপত্তি থাকলে তা দ্রুততম সময়ের মধ্যে নিষ্পত্তির ব্যবস্থা করা;
  - ➢ পণ্য নষ্ট / পচাঁ বা দুর্গন্ধযুক্ত হলে ৭২ ঘন্টার মধ্যে তা রিপ্লেস করা;
  - ➢ পণ্য রিপ্লেস করা না গেলে বা পণ্যের মজুদ না থাকলে সর্বোচ্চ ২০ দিনের মধ্যে মূল্য ফেরত প্রদান;

২.৯ ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ ও দায়বদ্ধতা নিশ্চিতকরণ

- মিল্কভিটা ভোক্তা অধিকার সংক্রান্ত বিদ্যমান বিধি-বিধাণ প্রতিপালন করবে;
- ক্রেতার স্বার্থ সংরক্ষণের লক্ষ্যে মিল্কভিটার ই-কমার্স ওয়েবসাইটে বিক্রয়যোগ্য পণ্যের যথাযথ বিবরণ এবং এ সংক্রান্ত শর্তাবলী উল্লেখ থাকবে;
- মিল্কভিটা প্রতিষ্ঠানের বিধিমালা অনুযায়ী বিক্রিত পণ্যের ফেরত/মূল্য ফেরত বা প্রতিস্থাপন শর্তাবলী ই-কমার্স ওয়েবসাইটে প্রদর্শন করবে;
- ভোক্তা অধিকার সুষ্ঠুভাবে সংরক্ষণের নিমিত্ত সংশ্লিষ্ট পক্ষসমূহের (আউট সোর্সিং/ পরিবেশক) মধ্যে চুক্তি সম্পাদন করবে;

(চলমান পাতা-০৩)

৩। ঝুঁকি ব্যবস্থাপনা ও নিরাপত্তা:

- ই-কমার্স খাত সংশ্লিষ্ট সকল ডিজিটাল অপরাধ, ইন্টারনেট ব্যাংকিং, মোবাইল ব্যাংকিং ইত্যাদির ক্ষেত্রে বিদ্যমান অথবা উদ্ভূত ঝুঁকি চিহ্নিতকরণ, ব্যবস্থাপনা ও তদারকি নিশ্চিতকরণের ব্যবস্থা গ্রহণ ;
- যথাযথ নিরাপত্তা নিশ্চিত করে মিল্কভিটার ই-কমার্স ওয়েবসাইট ও এ্যাপস প্রস্তুতকরণ;
- নিরাপত্তা নিশ্চিত করণের লক্ষ্যে প্রয়োজনীয় কারিগরী অবকাঠামো গড়ে তোলা (দক্ষ আইটি টিম, কন্ট্রোল রুম, কল সেন্টার ইত্যাদি);
- দেশে ও আন্তর্জাতিক পর্যায়ে উদ্ভূত পরিস্থিতিতে প্রয়োজন সাপেক্ষে ই-কমার্স সংশ্লিষ্ট বিষয়বস্তু ও আইনী কাঠামো পরিবর্তন/ পরিবর্ধন/ পরিমার্জন/সংশোধনের কার্যক্রম গ্রহণ;
- ই-কমার্স সংশ্লিষ্ট অপরাধ চিহ্নিত হলে তা দেশে প্রচলিত সংশ্লিষ্ট আইনের মাধ্যমে যথাযথ ব্যবস্থা গ্রহণ;
- ই-কমার্স এ মেধাস্বত্ব সংরক্ষণ করা;

৪। ই-কমার্স সংশ্লিষ্ট সংস্থাসমূহের কার্যক্রম সমন্বয়:

- ব্যাংক এবং আর্থিক প্রতিষ্ঠানের সাথে আর্থিক লেনদেন সংক্রান্ত বিষয়ে সমন্বয় সাধন করা;
- আউট সোর্সিং এর কর্তৃপক্ষের সাথে সমন্বয় সাধন করা;

৫। আইনী কাঠামো:

- ই-কমার্স 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;
- ই-কমার্স বিষয়ে কপিরাইট, ট্রেডমার্ক ও প্যাটেন্টসহ মেধাস্বত্ব সংরক্ষণ, অনলাইন ডকুমেন্ট আদান-প্রদান সংক্রান্ত বিদ্যমান আইন ও বিধি-বিধানের প্রয়োজনীয় পরিবর্তন /পরিবর্ধন/পরিমার্জন এর কার্যক্রম গ্রহণ।

৬। আইন প্রয়োগ পদ্ধতি:

- ই-কমার্স খাত সংশ্লিষ্ট লেনদেন এবং অসন্তোষ নিরসণের বিষয়াদি সুষ্ঠুভাবে প্রতিপালন করার উদ্দেশ্যে আইন প্রয়োগকারী কর্তৃপক্ষের মধ্যে সমন্বয় সাধন পূর্বক প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্রহণ;
- ই-কমার্স লেনদেন পদ্ধতিতে আর্থিক লেনদেনের অপপ্রয়োগ ও জালিয়াতি চিহ্নিত করণের ক্ষেত্রে আর্থিক প্রতিষ্ঠান এবং আইন প্রয়োগকারী সংস্থা কেন্দ্রীয় ডিজিটাল কমার্স সেলের সাথে সমন্বয়ের মাধ্যমে মিল্কভিটা প্রতিষ্ঠান প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ;

৭। ই-কমার্স প্রমোশন:

- ই-কমার্স বিষয়ে প্রচারণা ও জনসচেতনতা সৃষ্টির লক্ষ্যে প্রয়োজনীয় কার্যক্রম গ্রহণ করা;
- পাইলটিং কার্যক্রম প্রচারের জন্য মিরপুর ও তেজগাঁও জোনে অনলাইন প্রমোশন কার্যক্রম গ্রহণ করতে হবে।

৮ । সিস্টেমের প্রাইভেসি পলিসি/ টার্মস এন্ড কন্ডিশন:

- ক্রেতার নিরাপত্তার স্বার্থে সমস্ত ব্যক্তিগত তথ্যের গোপনীয়তা রক্ষা এবং তা ভবিষ্যতের জন্য সংরক্ষণ করা হবে।

৯। নীতিমালা সংশোধন:

- বর্ণিত নীতিমালায় যে কোন ধরণের সংশোধন, পরিবর্তন, পরিবর্ধন, পরিমার্জন বা বাতিল করার অধিকার মিল্কভিটা কর্তৃপক্ষ অধিকার সংরক্ষণ করে;

১০। অনুসৃত নীতি:

- জাতীয় ডিজিটাল কমার্স নীতিমালা -২০১৮ অনুসরণ।