বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক
প্রধান কার্যালয়, ঢাকা
আইসিটি সিস্টেমস্, কার্ড ও মোবাইল ব্যাংকিং বিভাগ

ফোন ঃ ৯৫৭৬৬৫৩
৯৫৬০০২১- ৩৩৫
ই-মেইল : dgmictsystem@krishibank.org.bd
bkbit_atm@krishibank.org.bd
ওয়েবসাইট: www.krishibank.org.bd

প্রকা/আইসিটি (সিস্টেমস্)/এটিএম-০২(বিবিধ)/২০১৮-২০১৯/১৪৪৩ তারিখ ঃ ০৬/০৩/২০১৯

উপ-মহাব্যবস্থাপক
বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক
স্থানীয় মুখ্য কার্যালয়/ সিলেট কর্পোরেট শাখা
ও
ব্যবস্থাপক
বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক
স্টাফ কলেজ শাখা, ঢাকা, ষোলশহর শাখা, চট্টগ্রাম,
নিউমার্কেট শাখা, খুলনা, কৃষি বিশ্ববিদ্যালয় শাখা, ময়মনসিংহ।

বিষয় ঃ **ATM ও POS চ্যানেলে সংঘটিত জাল-জালিয়াতির ঝুঁকি হ্রাসে করণীয় প্রসংগে ।**

প্রিয় মহোদয়,

উপর্যুক্ত বিষয়ে বাংলাদেশ ব্যাংক, পেমেন্ট সিস্টেমস্ ডিপার্টমেন্টের পিএসডি সার্কুলার নং-০৪/২০১৭, তারিখ ঃ ২৪/০৮/২০১৭ এবং অত্র বিভাগের পত্র নং-১২২৪, তারিখ ঃ ১৭/০৫/২০১৮ এর প্রতি সদয় দৃষ্টি আকর্ষণ করা যাচ্ছে।

০২। তথ্য-প্রযুক্তি নির্ভর ব্যাংকিং সেবার ব্যপক প্রসার ঘটায় Automated Teller Machine (ATM) ও Point of Sale(POS) ব্যবহার করে গ্রাহকগণের স্থানীয় মুদ্রায় লেনদেন বহুলাংশে বৃদ্ধি পেয়েছে। বাংলাদেশ ব্যাংক নগদ লেনদেন নিরুৎসাহিত করার পাশাপশি আধুনিক পেমেন্ট সিস্টেমস্সমূহের ব্যবহার বৃদ্ধির জন্য কাজ করছে। একদিকে আর্থিক ব্যবস্থা স্বয়ংক্রিং, আধুনিক এবং ডিজিটাল হচ্ছে অন্যদিকে সংগঠিত অপারাধী গোষ্ঠী অবিরতভাবে আর্থিক ব্যবস্থাকে উদ্দেশ্যমূলকভাবে ক্ষতিগ্রস্থ করার জন্য অধিকতর দক্ষতায় সাইবার আক্রমণ করছে। সাইবার আক্রমনকারী হতে পারে কোন ব্যক্তি, কোন সংগঠিত গোষ্ঠী, এমনকি বহিঃরাষ্ট্রীয় প্রতিষ্ঠান। এ ক্ষেত্রে সাইবার অপরাধীরা পেমেন্ট সিস্টেমস্ হ্যাক করে দেশের ভেতরে এবং দেশের বাইর থেকে এ অর্থ হাতিয়ে নেয়। উদীয়মান অর্থনীতির দেশ হিসেবে বাংলাদেশও এ ধরণের সাইবার সিকিউরিটি এবং হ্যাকিং সংক্রান্ত নিরাপত্তা হুমকিতে রয়েছে মর্মে বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক অবহিত করা হয়েছে। বাংলাদেশ ব্যাংক, পেমেন্ট সিস্টেমস্ ডিপার্টমেন্টের সার্কুলার অনুযায়ী কার্ডে লেনদেনের ঝুঁকি হ্রাস ও গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণে বিশেষ মনযোগী ও অধিক সতর্ক হওয়ার বিষয়ে নির্দেশনা প্রদান করা হয়েছে। তাই নগদ অর্থ লেনদেন হ্রাস বা নিরুৎসাহিতকরণের লক্ষ্যে বিভিন্ন পেমেন্ট চ্যানেলের মাধ্যমে সম্পাদিত কার্ড-ভিত্তিক লেনদেনের নিরাপত্তা নিশ্চিতকরণ এবং ঝুঁকি হ্রাসকল্পে নিম্নোক্ত ব্যবস্থা গ্রহণ করার জন্য বিশেষভাবে অনুরোধ করা হলো ঃ

১.	ATM বুথে সংঘটিত দৈনিক লেনদেনসমূহের ভিডিও ফুটেজ যথাযথভাবে পর্যবেক্ষণ, ন্যুনতম ০১ (এক) বছর তা সংরক্ষণ, যার মধ্যে ০৩ (তিন) মাস অনলাইনে এবং বাকি সময় আর্কাইভ অবস্থায় রাখতে হবে এবং তাতে কোন সন্দেহজনক বিষয় দৃষ্ট হলে কার্যকর ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে।
২.	এটিএম বুথে টাকা লোড, বুথ পরিদর্শন, বুথের যে কোন সমস্যা নিরসনকল্পে ব্যবস্থা গ্রহণ, গ্রাহকদের সমস্যার তাৎক্ষণিক সমাধান নিশ্চিত করাসহ প্রয়োজনে প্রধান কার্যালয় এবং এটিএম সংশ্লিষ্ট ভেন্ডর প্রতিষ্ঠান আইটিসিএল এর সাথে যোগাযোগ করার জন্য ০২(দুই) জন কর্মকর্তাকে দায়িত্ব প্রদানপূর্বক অফিস আদেশ জারী করে আগামী ১১/০৩/২০১৯ তারিখের মধ্যে অত্র বিভাগকে অবহিত করতে হবে।
৩.	এটিএম এর দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাগণ মাসে কমপক্ষে ০২(দুই)বার এটিএম বুথ পরিদর্শনপূর্বক এটিএম লগবুক রেজিস্টারে এন্ট্রি করতঃ শাখা ব্যবস্থাপককে অবহিত করবেন। তাছাড়া প্রধান কার্যালয়, বিভাগীয় কার্যালয়, মুখ্য আঞ্চলিক/আঞ্চলিক কার্যালয় ও নিরীক্ষা কার্যালয়সহ শাখার উর্ধ্বতন নির্বাহী/নির্বাহী/কর্মকর্তা এটিএম বুথ পরিদর্শন করলে তা এটিএম লগবুক রেজিস্টারে লিপিবদ্ধ করতে হবে (নমুনা রেজিস্টার সংযুক্ত)।
৪.	প্রতিমাসে এটিএম নিরীক্ষা/পরিদর্শন করতঃ সংযুক্ত ফরম্যাট অনুযায়ী নিরীক্ষা প্রতিবেদন অত্র বিভাগে প্রেরণ করতে হবে।
৫.	ATM বুথে নগদ টাকার সরবরাহ নিশ্চিত করতঃ সার্বক্ষণিক ATM সেবা চালু রাখতে হবে।
৬.	বন্ধ বা অচল ATM বুথের সামনে গ্রাহকদের জ্ঞাতার্থে অবশ্যই নোটিশ প্রদর্শন করতে হবে এবং অনধিক ৭২ ঘন্টার মধ্যে তা সচল করার ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে।
৭.	বুথে কোন ধরনের নতুন যন্ত্র সংস্থাপন/মেরামত কালে ATM বুথে কর্মরত সিকিউরিটি গার্ড এ বিষয়ে ব্যাংকের ক্ষমতাপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সাথে যোগাযোগ করে আগন্তুক ব্যক্তি/ব্যক্তিগণের পরিচয় নিশ্চিত করবেন। সংশ্লিষ্ট ব্যাংক কর্মকর্তা ATM বুথে স্বশরীরে উপস্থিত হয়ে এরূপ ব্যক্তি/ব্যক্তিগণের পরিচয় নিশ্চিত করবেন এবং এতদসংক্রান্ত তথ্য রেজিস্টারে লিপিবদ্ধ করবেন (নমুনা রেজিস্টার সংযুক্ত)।
৮.	গ্রাহকদের সমস্যার তাৎক্ষণিক সমাধান নিশ্চিত করতে আবশ্যিকভাবে Help Desk সেবা কাংখিতমানে বাস্তবায়ন করার নিমিত্ত শাখার এটিএম সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার নাম এবং যোগাযোগের ফোন নম্বর নোটিশ হিসেবে এটিএম বুথে প্রদর্শনের ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে।
৯.	ATM বুথসমূহে নিয়োজিত গার্ডদের প্রতারণা-জালিয়াতি প্রতিরোধে করণীয় সম্পর্কে প্রয়োজনীয় প্রশিক্ষণ প্রদান করতে হবে। এছাড়া সানগ্লাস পরিধানকারী, ব্যাগ বহনকারী এবং অন্যান্য সন্দেহজনক গ্রাহকদের ক্ষেত্রে বিশেষ সতর্কতা অবলম্বন করতে হবে।
১০.	ATM লেনদেন-সংক্রান্ত সকল ধরনের ফি/চার্জ সংশ্লিষ্ট বুথের দৃশ্যমান স্থানে প্রদর্শনের ব্যবস্থা করতে হবে (কপি সংযুক্ত)।
১১.	ATM ব্যবহারের সঠিক নিয়মাবলী সহজবোধ্য ভাষায় পোস্টার আকারে বুথের দৃশ্যমান স্থানে প্রদর্শন করতে হবে (কপি সংযুক্ত)।

সংযুক্তি ঃ বর্ণনামতে।

অনুমোদনক্রমে-

আপনার বিশ্বস্ত

০৬/০৩/১৯

(কে. এম. নুরুদ্দীন সারোয়ার)
সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্ট-সমন্ব
(বিভাগীয় দায়িত্বে)

সদয় অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য অনুলিপি ঃ

০১। চীফ স্টাফ অফিসার, ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের সচিবালয়, বিকেবি, প্রকা, ঢাকা।
০২। স্টাফ অফিসার, উপ-ব্যবস্থাপনা পরিচালক-২ মহোদয়ের দপ্তর, বিকেবি, প্রকা, ঢাকা।
০৩। স্টাফ অফিসার, মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন) মহোদয়ের দপ্তর, বিকেবি, প্রকা, ঢাকা।
০৪। স্টাফ অফিসার, মহাব্যবস্থাপক মহোদয়ের দপ্তর, বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক, স্থানীয় মুখ্য কার্যালয়, ঢাকা এবং বিভাগীয় কার্যালয়, ঢাকা, চট্টগ্রাম, খুলনা, ময়মনসিংহ ও সিলেট ।
০৫। উপ-মহাব্যবস্থাপক, এস্টেট এন্ড ইঞ্জিনিয়ারিং বিভাগ, বিকেবি, প্রকা, ঢাকা (ATM বুথে সংঘটিত দৈনিক লেনদেনসমূহের ভিডিও ফুটেজ বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশনা অনুযায়ী যথাযথভাবে সংরক্ষণের প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ ও বিষয়টি নিবিড়ভাবে তদারকী করার জন্য অনুরোধ করা হলো)।
০৬। মুখ্য আঞ্চলিক ব্যবস্থাপক, বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক, মুখ্য আঞ্চলিক কার্যালয়, ঢাকা, চট্টগ্রাম, খুলনা ও ময়মনসিংহ ।
০৭। নথি/ মহানথি।

Bank Name:

Report On "ATMs Inspection" for .(Month)../..(year) Date of Submission:

General Information		
Total Number of ATMs (As end of reporting month)		
Number of ATMs connected to NPSB (If all ATMs are not connected to NPSB, please show proper explanation as annexure)		
Brand Name and model no. of the ATMs with number of ATMs of each Brand and model (use annexure, if needed)		
Number of EMV Compatible ATMs		
Number of EMV Certified ATMs		
Number of Inspected ATMs	Within the reporting month	
	Within the last year	
Number of fraud transactions occurred in ATMs (Please attach details as annexure, if any)	Within the reporting month	
	Within the last year	
Measures taken by Bank after fraud transaction (if any)		
Number of fraud transactions attempts in ATMs (Please attach details as annexure, if any)		
Number of ATMs having anti-skimming Devices (Please mention the device type and model; use annexure if needed)		
Number of ATMs having PIN Shields Devices (including built-in)		
Date and time of Inspection		Date: Time: Date: Time: ....

Put tick (√) mark where applicable

S L.	Area of Inspection	Status Yes	Status No	*Remarks
1	Are the ATMs physically in order? (As PSD Circular no. 03/2013 dated 05 September, 2013)			
2	Do the ATMs have regular maintenance schedule? (Mention the frequency in Remarks)			
3	Are the ATMs functioning properly?			
4	Do you have any procedure to detect abnormality or unauthorized device(s) in ATMs/ ATM booths?			
5	Are the ATMs /ATM booths secured from abnormality or unauthorized device(s)?			
6	Are the ATMs /ATM booths secured from unauthorized hidden camera?			
7	Are the ATMs /ATM booths secured from NFC (Near Field Communicator) device?			
8	Are the ATMs secured from keyboard skimming plate/fake keypad?			
9	Is/are CCTV Camera(s) working properly?			

10	Are regular backups of CCTV records preserved accordingly? (Please mention the retention period in Remarks)			
11	Do you monitor the CCTV footages regularly?			
12	Is Customer's PIN safe/free from being captured by security camera(s)?			
13	Do the ATM booths have a "one point contact centre phone set" & does it work properly?			
14	Is fire extinguisher in place and does it have validity?			
15	Do the ATM booths have 24 hour guard service & do the guards perform their duty properly?			
16	Are the guards properly trained to perform their duties?			
17	Do the ATMs have the sticker that displays the cards accepted?			
18	Is there any insurance coverage for the ATM?			

***If answer of any question mentioned above is NO, please report the proper explanation in remark.**
Please use additional paper, if needed.

Signature of Inspection Official(s)/Executive(s):

Name	Designation	Signature
1.		
2.		
....		

Important Instructions:

1. ~~The report of each month should be submitted before 10th Calendar day of the next month.~~
2. **The banks having 20 or more ATMs should inspect at least 20 ATMs and the banks having less than 20 ATMs should inspect all of the ATMs for each month.**

এটিএম ব্যবহারের নিয়মাবলী

০১। গ্রাহকগণ কর্তৃক ATM Booth এ প্রবেশের পর কার্ডে ব্যাংকের মনোগ্রাম ছাপানো দিকটি সামনে রেখে কার্ডটি ATM এর নির্ধারিত স্থানে প্রবেশ করাবেনকরাতে হবে।

০২। প্রথমবার কার্ড ব্যবহারকারী গণ কে পিন পরিবর্তন করতে হবে এবং তা অবশ্যই Q-Cash নেটওয়ার্কভুক্ত এটিএম বুথ হতে করতে হবে। প্রথমে কাগজে লেখা ০৪ (চার) সংখ্যার সঠিক পিন (PIN) নম্বর টাইপ করবেন। অতঃপর আপনার সুবিধা অনুযায়ী মনে রাখার মত ০৪ (চার) সংখ্যার যেকোন একটি নতুন পিন (PIN) নম্বর টাইপ করবেন। সবশেষে ০৪ (চার) সংখ্যার নতুন পিন টি আবার দিলে PIN পরিবর্তন হয়ে যাবে।

০৩। ২(দুই) বারের বেশী ভুল পিন (PIN) নম্বর দিলে তৃতীয় বার কার্ডটি আটকে যাবে। ফলে সঠিক পিন (PIN) দেয়া অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ।

০৪। সঠিক পিন নম্বর টাইপ করার পর স্ক্রীনে ভেসে ওঠা টাকার অঙ্কে নির্ধারিত পরিমান টাকার পাশের বাটনে চাপ দিতে হবে। কাংখিত টাকার পরিমান উল্লেখ না থাকলে Other লেখার পাশের বাটনে চাপ দিতে হবে। অতঃপর প্রয়োজনীয় পরিমান টাকার জন্য কিবোর্ড চাপুন (টাকার পরিমান নুন্যতম ৫০০ টাকা অথবা তার গুনিতক কিন্তু ২০,০০০ টাকার বেশী হবে না)।

০৫। এরপর Account Type (Savings/Current) সিলেক্ট করতে হবে। অতঃপর ATM নিজেই স্বয়ংক্রিয়ভাবে Transaction টি প্রসেস করবে।

০৬। এরপর কার্ডটি বের হয়ে আসবে এবং ১০ সেকেন্ডের মধ্যে তা নিয়ে নিতে হবে, না হলে কার্ডটি ATM এর ভিতরে চলে যাবে এবং বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশ অনুযায়ী উক্ত কার্ড ফেরত পাওয়া যাবে না। পরবর্তিতে ডুপ্লিকেট কার্ডের আবেদন করতে হবে।

০৭। কার্ডের পরপরই টাকা বেরিয়ে আসবে। টাকা আসার পর ৩০ সেকেন্ডের মধ্যে নিয়ে নিতে হবে; নতুবা টাকা পুনরায় ATM এর ভিতরে চলে যাবে। যা ফেরত পেতে আবেদন করার পর কয়েকদিন সময় লাগবে।

০৮। সবশেষে টাকা উত্তোলন সংক্রান্ত Slip নিতে হবে। ভুল করে Slip রেখে গেলে পরবর্তী গ্রাহক আপনার হিসাবের তথ্য জেনে যাবে।

প্রয়োজনীয় তথ্যাদি ঃ

(ক) একটি হিসাব হতে দৈনিক সর্বোচ্চ ৪(চার) বার টাকা উত্তোলন করা যাবে এবং দৈনিক সর্বোচ্চ উত্তোলন সীমা হবে ২০,০০০ টাকা।

(খ) Other Service বাটন চেপে পিন নম্বর পরিবর্তনেরও সুযোগ রয়েছে। দিনে ০২ (দুই) বার পিন পরিবর্তন করা যাবে।

(গ) দিনে ২ (দুই) বার Balance Enquiry করা যাবে। Balance Enquiry তে গিয়ে স্ক্রিন থেকে বা রিসিপ্ট পেপার এর মাধ্যমে ব্যালেন্স জানা যাবে।

(ঘ) কার্ড গ্রহণ করার পর কার্ড নম্বরটি সংরক্ষণ করতে হবে এবং কার্ড হারিয়ে গেলে/আটকে গেলে/টাকা ভিতরে চলে গেলে বা কার্ড সংক্রান্ত যেকোন সমস্যার ক্ষেত্রে কার্ড নম্বরটিসহ সংশ্লিষ্ট শাখার দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (কর্মকর্তার নাম ঃ........................., মোবাইল নং- ...., ই-মেইল- ....) অথবা প্রধান কার্যালয়ের আইসিটি সিস্টেমস্‌, কার্ড ও মোবাইল ব্যাংকিং বিভাগের এটিএম সেকশনে (ফোন নং- ৯৫৭৬৬৫৩, ই-মেইল- bkbit_atm@krishibank.org.bd) এবং অফিস সময়ের পর প্রধান কার্যালয়ের হেল্প ডেস্ক (৯৫৭৬৬৫২) এ যোগাযোগ করতে হবে।

Change your Printed PIN Number from Any Q-Cash network Booth (Booth has "Q -Cash" Logo).

First Time PIN change process is given below:

1.) ENTER YOUR PRINTED PIN (THAT BANK PROVIDES).
2.) ENTER NEW PIN (SCREEN SHOW) (4 DIGIT) (Give the pin of your own).
3.) CONFIRM NEW PIN (Again give the pin of your own).
4.) SCREEN SHOW PIN CHANGE SUCCESSFULLY.

This process differs Bank to Bank. If this process do not work to any booth, Branch concerned person are requested to go to the booth to detect the problem and try to solve the issue.

ATM Debit Card ব্যবহারের ক্ষেত্রে ট্রানজেকশন প্রতি নিম্নোক্ত ফি কর্তন হবেঃ

Txn. Channel	On us (BKB Card-BKB Booth)	Off us Txn. Total Fee (Other Bank Card-BKB Booth)	Remote on us Total Fee (BKB Card- Other Bank Booth)	BI = Balance Inquiry, MS = Mini Statement
Q-Cash	-	10/- +VAT(15%)	10/- + VAT(15%)	-
NPSB	-	15/-	15/-	5/-

এটিএম বুথের সমস্যা সংক্রান্ত রেজিস্টার

ক্র. নং	তারিখ ও সময়	সমস্যার ধরণ	গৃহীত ব্যবস্থা	সমাধানকারী ব্যক্তি, প্রতিষ্ঠানের নাম ও মোবাইল নম্বর	এটিএম এর দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার স্বাক্ষর

এটিএম সংশ্লিষ্ট লগ বুক

ক্র. নং	তারিখ ও সময়	পরিদর্শনকারী কর্মকর্তা, প্রতিষ্ঠানের নাম ও মোবাইল নম্বর	পরিদর্শনের উদ্দেশ্য	পরিদর্শনকারী কর্মকর্তার স্বাক্ষর	এটিএম এর দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার স্বাক্ষর