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

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

প্রকা/আইসিটি (সিস্টেমস্)/এটিএম-০২(বিবিধ)/২০১৭-২০১৮/ ৮১
তারিখ ঃ ২২/০৭/২০১৮

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 ঃ নগদ অর্থ লেনদেন হ্রাস বা নিরুৎসাহিতকরণের লক্ষ্যে বিভিন্ন পেমেন্ট চ্যানেলের মাধ্যমে সম্পাদিত **কার্ড-ভিত্তিক লেনদেনের নিরাপত্তা নিশ্চিতকরণ, ঝুঁকি হ্রাস এবং গ্রাহক সচেতনতা বৃদ্ধি 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 দৃষ্টি আকর্ষণ করা যাচ্ছে।

০২। বাংলাদেশ ব্যাংক, পেমেন্ট সিস্টেমস্ ডিপার্টমেন্টের সার্কুলার অনুযায়ী নগদ অর্থ লেনদেন হ্রাস বা নিরুৎসাহিতকরণের লক্ষ্যে বিভিন্ন পেমেন্ট চ্যানেলের মাধ্যমে সম্পাদিত কার্ড-ভিত্তিক লেনদেনের নিরাপত্তা নিশ্চিতকরণ, ঝুঁকি হ্রাস এবং গ্রাহক সচেতনতা বৃদ্ধির নিমিত্ত নিম্নোক্ত ব্যবস্থা গ্রহণ করার জন্য পুনরায় অনুরোধ করা হলো।

১. ATM বুথে সংঘটিত দৈনিক লেনদেনসমূহের ভিডিও ফুটেজ যথাযথভাবে পর্যবেক্ষণ, ন্যূনতম 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. প্রতিমাসে এটিএম নিরীক্ষা/পরিদর্শন করতঃ সংযুক্ত ফরম্যাট অনুযায়ী নিরীক্ষা প্রতিবেদন অত্র বিভাগে প্রেরণ করতে হবে।
৩. ATM বুথে নগদ টাকার সরবরাহ নিশ্চিত করতঃ ATM সেবা সার্বক্ষণিক চালু রাখতে হবে।
৪. বন্ধ বা অচল ATM বুথের সামনে অবশ্যই নোটিশ প্রদর্শন করতে হবে এবং অনধিক ৭২ ঘন্টার মধ্যে তা সচল করার ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে।
৫. 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। প্রয়োজনে সংশ্লিষ্ট ব্যাংক কর্মকর্তা ATM বুথে স্বশরীরে উপস্থিত হয়ে এরূপ ব্যক্তি/ব্যক্তিগণের পরিচয় নিশ্চিত করবেন।
৬. গ্রাহকদের সমস্যার তাৎক্ষণিক সমাধান নিশ্চিত করতে আবশ্যিকভাবে Help Desk সেবা কাঙ্খিতমানে বাস্তবায়ন করার নিমিত্ত শাখার এটিএম সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার নাম এবং যোগাযোগের ফোন নম্বর নোটিশ হিসেবে এটিএম বুথে প্রদর্শনের ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে।
৭. 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।
৮. ATM লেনদেন-সংক্রান্ত সকল ধরনের ফি/চার্জ সংশ্লিষ্ট বুথের দৃশ্যমান স্থানে প্রদর্শনের ব্যবস্থা করতে হবে (কপি সংযুক্ত)।
৯. ATM ব্যবহারের সঠিক নিয়মাবলী সহজবোধ্য ভাষায় পোস্টার আকারে বুথের দৃশ্যমান স্থানে প্রদর্শন করতে হবে (কপি সংযুক্ত)।

সংযুক্তি ঃ বর্ণনামতে।

আপনার বিশ্বস্ত

Rashid 22.7.2018
(মোঃ মামুনুর রশীদ)
উপ-মহাব্যবস্থাপক

সদয় অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য অনুলিপি ঃ
০১। স্টাফ অফিসার, মহাব্যবস্থাপক মহোদয়ের দপ্তর, বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক, স্থানীয় মুখ্য কার্যালয়, ঢাকা এবং বিভাগীয় কার্যালয়, ঢাকা, চট্টগ্রাম, খুলনা, ময়মনসিংহ ও সিলেট।
০২। মুখ্য আঞ্চলিক ব্যবস্থাপক, বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক, মুখ্য আঞ্চলিক কার্যালয়, ঢাকা, চট্টগ্রাম, খুলনা ও ময়মনসিংহ।
০৩। নথি/ মহানথি।

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/-