



একা/অফিসিটি (সিস্টেমস)/এটিএম-০২(বিবিবি)/২০১৮-২০১৯/১৪৪৮

উপ-মহাব্যবস্থাপক
বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক
স্থায়ী মুদ্রা কার্যালয়/ সিস্টেম কর্পোরেট শাখা
ও
স্ববস্থাপক
বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক
স্টোক কন্ট্রোল শাখা, ঢাকা, বোলশাহার শাখা, ছত্রিশাঘাট,
সিস্টেমস শাখা, খুলনা, কৃষি বিশ্ববিদ্যালয় শাখা, ময়মনসিংহ।

বিষয় : **ATM ও POS চ্যানেলে সংশ্লিষ্ট জাল-আপিরাজি ঝুঁকি হ্রাসে কর্মসূচী প্রসার।**

শ্রী মহোদয়,

উপর্যুক্ত বিষয়ে বাংলাদেশ ব্যাংক, পেমেন্ট সিস্টেমস ডিপার্টমেন্টের সিএসটি সফটওয়্যার নং-০৪/২০১৭, তারিখ : ২৪/০৮/২০১৭ এবং অত্র বিভাগের পত্র নং-১২২৪, তারিখ : ১৭/০৫/২০১৮ এর প্রতি সদর দৃষ্টি আকর্ষণ করা যাচ্ছে।

০২। তথ্য-প্রযুক্তি নির্ভর ব্যাংকিং সেবার স্বপ্নের সঙ্গী Automated Teller Machine (ATM) ও Point of Sale(POS) ব্যবহার করে গ্রাহকসেবার স্থায়ী হ্রাসের সন্দেহে বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক। বাংলাদেশ ব্যাংক সদর কেন্দ্রের নিম্নলিখিত করার পাশাপাশি আঞ্চলিক পেমেন্ট সিস্টেমসমূহের ব্যবহার বৃদ্ধির জন্য কাজ করেছে। একদিকে আর্থিক ব্যবস্থা স্বয়ংক্রিয়, আধুনিক এবং ডিজিটাল হচ্ছে অন্যদিকে সংশ্লিষ্ট অপরাধী গোষ্ঠী অধিরতভাবে আর্থিক ব্যবস্থাকে উদ্বেগজনকভাবে ক্ষতিগ্রস্ত করার জন্য অধিকতর দক্ষতার সাহায্যে আক্রমণ করছে। সাহায্যে আক্রমণকারী হতে পারে কোন ব্যক্তি, কোন সংশ্লিষ্ট গোষ্ঠী, এমনকি বিদ্যমান প্রতিষ্ঠান। এ ক্ষেত্রে সাহায্যে অপরাধীরা পেমেন্ট সিস্টেমস হ্যাক করে সেখানের তথ্য এবং সেখানের ব্যক্তি থেকে এ আর্থিক হানিতে লোক। উদীয়মান অর্থনীতির দেশ হিসেবে বাংলাদেশে এ ধরনের সাহায্যে সিস্টেমসিটি এবং ব্যাংকিং সংক্রান্ত নিরাপত্তা ক্ষতিতে রয়েছে মর্মে বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক অবহিত করা হয়েছে। বাংলাদেশ ব্যাংক, পেমেন্ট সিস্টেমস ডিপার্টমেন্টের সফটওয়্যার অনুবাহী সফটওয়্যার সিস্টেমসের সফটওয়্যার ও গ্রাহক সার্ভিস সেকশনে বিশেষ মনোযোগী ও অধিক সতর্ক হওয়ার বিষয়ে নির্দেশনা প্রদান করা হয়েছে। অত্র সদর আর্থ সেকশনে গ্রাহক বা নিরাপত্তাহিতকরণের লক্ষ্যে বিভিন্ন পেমেন্ট চ্যানেলের মাধ্যমে সম্পাদিত কার্ড-ভিত্তিক সেকশনের নিরাপত্তা নিশ্চিতকরণ এবং সফটওয়্যারের নিরাপত্তা ব্যবস্থা গ্রহণ করার জন্য বিশেষভাবে অনুরোধ করা হলো :

১.	ATM হুবে সংশ্লিষ্ট ঠৈনিক সেন্সরসমূহের ডিভিও ফুটসে বসানোর পরে পরীক্ষা, সুনাম ০১ (এক) বস্ত্র তা সনাক্ত, যার মধ্যে ০৩ (তিন) মাল অফিসিটে এবং ব্যক্তি সদর আর্কাইভ অবস্থার রাখতে হবে এবং তাতে কোন সন্দেহজনক বিষয় দৃষ্ট হলে কার্যকর ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে।
২.	এটিএম হুবে টাক লোক, হুবে পরিদর্শন, হুবে যে কোন সমস্যা নিরূপণের ব্যবস্থা গ্রহণ, গ্রাহকসেবার সমস্যার তৎক্ষণিক সমাধান নিশ্চিত করাসহ প্রয়োজনে এখান কার্যালয় এবং এটিএম সফটওয়্যার ডেভেলপারের অফিসিটে ভেঙে প্রতিষ্ঠান অফিসিটে এবং মাঝে যোগাযোগ করার জন্য ০২(দুই) জন কর্মকর্তাকে দায়িত্ব প্রদানপূর্বক অফিস আদেশ জারী করে আগামী ১১/০৫/২০১৯ তারিখের মধ্যে অত্র বিভাগকে অবহিত করতে হবে।
৩.	এটিএম এর দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার মাঝে কমপক্ষে ০২(দুই)জনের এটিএম হুবে পরিদর্শনপূর্বক এটিএম লনবুক রেজিস্টারে এটি করতে শাখা স্ববস্থাপককে অবহিত করবেন। তাছাড়া এখান কার্যালয়, বিভাগীয় কার্যালয়, মুদ্রা আঞ্চলিক/আঞ্চলিক কার্যালয় ও সিস্টেম কার্যালয়সহ শাখার উর্ধ্বতন নির্বাহী/নির্বাহী/কর্মকর্তা এটিএম হুবে পরিদর্শন করলে তা এটিএম লনবুক রেজিস্টারে লিপিবদ্ধ করতে হবে (সহ্মা রেজিস্টার সংশ্লিষ্ট)।
৪.	প্রতিমাসে এটিএম সিস্টেম/পরিদর্শন করতঃ সংশ্লিষ্ট করতঃ জরুরী সিস্টেম এডিভিশন অত্র বিভাগে প্রেরণ করতে হবে।
৫.	ATM হুবে লন টাকার সরবরাহ নিশ্চিত করতঃ সার্বজনিক ATM সেবা চালু রাখতে হবে।
৬.	বস্ত্র বা অত্র ATM হুবে মাঝে গ্রাহকসেবার আতঙ্কে অবশ্যই গোষ্ঠী প্রদর্শন করতে হবে এবং অবশ্যিক ৭২ ঘণ্টার মধ্যে তা সনাক্ত করার ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে।
৭.	হুবে কোন ধরনের সফল যত্র সংযোগ/সেবামত কালে ATM হুবে কর্মরত সিস্টেমসিটি গার্ড এ বিষয়ে ব্যাংকের কর্মসূচী কর্মকর্তার মাঝে যোগাযোগ করে আনুষঙ্গিক ব্যক্তি/ব্যক্তিমূহের পরিচয় নিশ্চিত করবেন। সফটওয়্যার ব্যাংক কর্মকর্তা ATM হুবে স্বপ্নের উপস্থিত হয়ে প্রেরণ ব্যক্তি/ব্যক্তিমূহের পরিচয় নিশ্চিত করবেন এবং প্রত্যেকসময়ে তথ্য রেজিস্টারে লিপিবদ্ধ করবেন (সহ্মা রেজিস্টার সংশ্লিষ্ট)।
৮.	গ্রাহকসেবার সমস্যার তৎক্ষণিক সমাধান নিশ্চিত করতে আনুষঙ্গিকভাবে Help Desk সেবা কার্যকরভাবে ব্যবহার করার নিশ্চিত শাখার এটিএম সফটওয়্যার কর্মকর্তার মাঝে এবং যোগাযোগের কোন মতর গোষ্ঠী হিসেবে এটিএম হুবে প্রদর্শনের ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে।
৯.	ATM হুবেসমূহে নিরাপত্তা গার্ডসের প্রেরণা-আপিরাজি প্রতিরোধে কর্মসূচী সম্পর্কে প্রয়োজনীয় প্রশিক্ষণ প্রদান করতে হবে। এছাড়া সাধারণ পরিচালকসহ, যোগাযোগ কর্মকর্তা এবং অন্যান্য সন্দেহজনক গ্রাহকসেবার ক্ষেত্রে বিশেষ সতর্কতা অবলম্বন করতে হবে।
১০.	ATM সেন্সরসমূহের সফল ধরনের বি/চার সফটওয়্যার হুবেসমূহের ব্যবস্থা করতে হবে (কপি সংশ্লিষ্ট)।
১১.	ATM ব্যবহারের সঠিক নিয়মাবলী সহজবোধ্য ভাষায় পোস্টার আকারে হুবেসমূহের দৃশ্যমান হুবে প্রদর্শন করতে হবে (কপি সংশ্লিষ্ট)।

সফটওয়্যার : বর্ণনামতে।

অনুমোদনক্রমে-

আপনার স্বাক্ষর

(ক. এম. মুজাম্মেল হোসেন)
সিস্টেম সিস্টেম এনালিস্ট-সদর
(বিভাগীয় পরিচালক)

সদর অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য অনুরোধ :

- ০১। স্টক স্টোক অফিসার, স্ববস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের সচিবালয়, বিকেবি, একা, ঢাকা।
- ০২। স্টক অফিসার, উপ-স্ববস্থাপনা পরিচালক-২ মহোদয়ের দপ্তর, বিকেবি, একা, ঢাকা।
- ০৩। স্টক অফিসার, মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন) মহোদয়ের দপ্তর, বিকেবি, একা, ঢাকা।
- ০৪। স্টক অফিসার, মহাব্যবস্থাপক মহোদয়ের দপ্তর, বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক, স্থায়ী মুদ্রা কার্যালয়, ঢাকা এবং বিভাগীয় কার্যালয়, ঢাকা, ছত্রিশাঘাট, খুলনা, ময়মনসিংহ ও সিস্টেম।
- ০৫। উপ-মহাব্যবস্থাপক, এলসিটি এন্ড ইন্সটিটিউট বিভাগ, বিকেবি, একা, ঢাকা (ATM হুবে সংশ্লিষ্ট ঠৈনিক সেন্সরসমূহের ডিভিও ফুটসে বাংলাদেশ ব্যাংকের নিরাপত্তা অনুবাহী বসানোর পরে সনাক্তের প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ ও বিষয়টি নিশ্চিতভাবে তদারকী করার জন্য অনুরোধ করা হলো)।
- ০৬। মুদ্রা আঞ্চলিক স্ববস্থাপক, বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক, মুদ্রা আঞ্চলিক কার্যালয়, ঢাকা, ছত্রিশাঘাট, খুলনা ও ময়মনসিংহ।
- ০৭। সবি/ মহাসবি।

এটিএম ব্যবহারের নির্দেশাবলী

০১। গ্রাহকগণ কর্তৃক ATM Booth এ গ্রহণের পর কার্ডে ব্যাঙ্কের যোগ্য স্থানগুলো বিকটি সামনে রেখে কার্ডটি ATM এর নির্ধারিত স্থানে গ্রহণ করাবেনকম্বাতে হবে।

০২। গ্রাহকগণ কার্ড ব্যবহারকারী গণ কে পিন পরিবর্তন করতে হবে এবং তা অবশ্যই Q-Cash নেটওয়ার্কসহ এটিএম বুথ হতে করতে হবে। গ্রহণের আগে সেবা 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। সর্বশেষে ০৪ (চার) সংখ্যার নতুন পিন টি আবার পিনে PIN পরিবর্তন হয়ে যাবে।

০৩। ২(দুই) ব্যয়ের বেশী ছল পিন (PIN) নম্বর পিনে তৃতীয় বার কার্ডটি আটকে যাবে। কয়েক সঠিক পিন (PIN) দেয়া অত্যন্ত তরুণত্ব।

০৪। সঠিক পিন নম্বর টাইপ করার পর ক্রীমে স্ক্রিনে ওঠা টাকার অর্ন্ত নির্ধারিত পরিমাণ টাকার পাশের বাটনে চাপ দিতে হবে। অবশিষ্ট টাকার পরিমাণ উল্লেখ না থাকলে Other সেবার পাশের বাটনে চাপ দিতে হবে। অতঃপর প্রয়োজনীয় পরিমাণ টাকার জন্য কিবোর্ড চাপুন (টাকার পরিমাণ সর্বোচ্চ ৫০০ টাকা অথবা তার ওপিতক বিস্ত ২০,০০০ টাকার বেশী হবে না)।

০৫। এরপর Account Type (Savings/Current) নিলেট করতে হবে। অতঃপর ATM নিজেই 'বরফিনসডাবে Transaction টি প্রদেস 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 ব্যাঙ্কের 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 সনদসহ Slip নিতে হবে। ছল করে Slip রেখে গেলে পরবর্তী গ্রাহক আপনার হিসাবের তথ্য জ্ঞানে যাবে।

গ্রাহকগণের তথ্যসিঃ

- (ক) একটি হিসাব হতে মাসিক সর্বোচ্চ ৪(চার) বার টাকা উত্তোলন করা যাবে এবং মাসিক 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 নিয়ে ছিল থেকে বা রিসিক্ট পেপার এর মাধ্যমে ব্যালেন জালা যাবে।
- (ঘ) কার্ড গ্রহণ করার পর কার্ড নম্বরটি সংরক্ষণ করতে হবে এবং কার্ড হারিয়ে গেলে/আটকে গেলে/টাকা ভিতরে চলে গেলে বা কার্ড সনদসহ যেকোন সরকারি কেবলে কার্ড সনদসহ সার্ভিস শাখার দায়িত্ব গ্রহণ কর্তৃক (কর্মকর্তার নামঃ....., মোবাইল নং-....., ই-মেইল-.....) অথবা প্রধান কার্যালয়ের অফিসিটি সিস্টেম, কার্ড ও মোবাইল ব্যাঙ্কিং বিভাগের এটিএম সেকশনে (ফোন নং- ৯৫৭৬৬৫৩, ই-মেইল- bkbit_atm@krishibank.org.bd) এবং অফিস সময়ের পর প্রধান কার্যালয়ের বেহর ডেক (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 নির্ধারিত 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 বুকের 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 সফটওয়্যার লগ বুক

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



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		*Remarks
		Yes	No	
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.**

