বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক

প্রধান কার্যালয়, কৃষি ব্যাংক ভবন
৮৩-৮৫ মতিঝিল বানিজ্যিক এলাকা,ঢাকা-১০০০।
আইসিটি সিস্টেমস্, কার্ড ও মোবাইল ব্যাংকিং বিভাগ।
ফোনঃ ৯৫৭৬৬৫৩, ৯৫৬০০২১ বর্ধিত-৩৩৫; Email: dgmictsystem@krishibank.org.bd

পরিপত্র নং-আইসিটি-০৬/২০২১ — তারিখ ঃ ১৪-০৯-২০২১

বিষয় ঃ বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংকের ATM Booth ও ATM Debit Card পরিচালনা সংক্রান্ত নীতিমালা।

বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক বিশেষায়িত ব্যাংকগুলোর মধ্যে সর্ববৃহৎ। প্রতিযোগিতামূলক ব্যাংকিং ব্যবস্থায় গ্রাহকদের দ্রুত ও উন্নত সেবা প্রদানের পাশাপাশি ব্যাংকের আমানত/ আয় বৃদ্ধির স্বার্থে বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক ভেন্ডর প্রতিষ্ঠান ITCL এর কারিগরী সহযোগীতায় Q-Cash Network এর আওতায় ২৮-০৪-২০১৩ ইং তারিখ হতে এবং পরবর্তীতে ১২-০৪-২০১৫ ইং তারিখ হতে NPSB এর আওতায় ATM Debit Card কার্যক্রম পরিচালিত হয়ে আসছে। বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক, ATM Debit Card এর মাধ্যমে ব্যাংকের সম্মানিত গ্রাহকগণকে ছুটির দিনসহ সপ্তাহের যেকোন দিনই ২৪ ঘন্টা ব্যাংকিং সেবা প্রদান করছে। এটিএম ডেবিট কার্ড এর মাধ্যমে গ্রাহকগণ Q-Cash Network ভুক্ত ৩২টি ব্যাংকের এটিএম বুথসহ বাংলাদেশের সকল ব্যাংকের এটিএম বুথ ব্যবহার করে ২৪ ঘন্টা টাকা উত্তোলনসহ বিভিন্ন শপিংমল/দোকান হতে ক্রয়কৃত পণ্যের মূল্য, হোটেল/রেস্টুরেন্ট/ হাসপাতালের বিল প্রদানসহ যে কোন সেবার মূল্য নগদ অর্থের পরিবর্তে POS (Point of Sale) এর মাধ্যমে পরিশোধ করছেন। বর্তমানে বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংকের ATM বুথের সংখ্যা ০৮ (আট)টি যা অত্র ব্যাংকের ০৮ (আট)টি শাখার মাধ্যমে পরিচালিত হচ্ছে। পর্যায়ক্রমে বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংকের ATM বুথের সংখ্যা উত্তোরত্তর বৃদ্ধির প্রক্রিয়া চলমান আছে। ATM Debit Card কার্যক্রম সুষ্ঠুভাবে পরিচালনার নিমিত্ত ATM Debit Card পরিচালন সংক্রান্ত গত ২৮-০৪-২০১৩ ইং তারিখে জারীকৃত দিক নির্দেশনা (Guideline) প্রস্তুতপূর্বক হালনাগাদ করা হয়েছে (পরিশিষ্ট-"ক" ও "খ")।

০২। এমতাবস্থায়, হালনাগাদকৃত পরিপত্রটি অনুসরণ পূর্বক প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট বিভাগ/সেল ও শাখা কর্তৃক এটিএম ডেবিট কার্ড ইস্যু ও বিতরণ সংক্রান্ত কার্যাদি নিশ্চিত করার এবং নিয়ন্ত্রনকারী কার্যালয় ও নিরীক্ষা কার্যালয়সমূহ কর্তৃক নিয়মিতভাবে এটিএম বুথ ও এতদ্‌সংশ্লিষ্ট অপারেশন নিয়মিত তদারকি করার জন্য নির্দেশনা প্রদান করা হলো। এছাড়া বাংলাদেশ ব্যাংক ও অত্র ব্যাংক কর্তৃক সময়ে সময়ে জারীকৃত সকল গাইডলাইন, সার্কুলার, অফিস আদেশসমূহ যথাযথভাবে পরিপালন করার জন্য শাখা ও কার্যালয় প্রধানগণকে অনুরোধ করা হলো। এতদ্‌বিষয়ে কোনরূপ ব্যাখ্যার প্রয়োজন হলে প্রধান কার্যালয়ের আইসিটি সিস্টেমস্, কার্ড ও মোবাইল ব্যাংকিং বিভাগ এর সাথে যোগাযোগ করার পরামর্শ প্রদান করা হলো।

অনুমোদনক্রমে-

(মোঃ দিদারুল ইসলাম মজুমদার)
মহাব্যবস্থাপক
আইসিটি মহাবিভাগ

প্রকা/আইসিটি (সিস্টেমস্)/ এটিএম-০১/২০২১-২০২২/৮৮৮ — তারিখ ঃ ১৪-০৯-২০২১

প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা ও সদয় অবগতির জন্য অনুলিপি ঃ

০১। চীফ স্টাফ অফিসার, ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের সচিবালয়, বিকেবি, প্রকা, ঢাকা।
০২। স্টাফ অফিসার, উপ-ব্যবস্থাপনা পরিচালক-১, ২ ও ৩ মহোদয়ের সচিবালয়, বিকেবি, প্রকা, ঢাকা।
০৩। স্টাফ অফিসার, সকল মহাব্যবস্থাপক মহোদয়ের দপ্তর, বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক।
০৪। অধ্যক্ষ, স্টাফ কলেজ, বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক।
০৫। সকল উপ-মহাব্যবস্থাপক/সচিব, বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক।
০৬। বিভাগীয় নিরীক্ষা কর্মকর্তা, সকল বিভাগীয় নিরীক্ষা কার্যালয়, বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক।
০৭। উপ-মহাব্যবস্থাপক, স্থানীয় মুখ্য কার্যালয়/সকল কর্পোরেট শাখা, বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক।
০৮। মুখ্য আঞ্চলিক/ আঞ্চলিক ব্যবস্থাপক, সকল মুখ্য আঞ্চলিক/ আঞ্চলিক কার্যালয়, বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক।
০৯। আঞ্চলিক নিরীক্ষা কর্মকর্তা, সকল আঞ্চলিক নিরীক্ষা কার্যালয়, বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক।
১০। সকল শাখা ব্যবস্থাপক, বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক।
১১। নথি/মহানথি।

(মোঃ মামুনুর রশীদ)
উপ-মহাব্যবস্থাপক

বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংকের ATM Booth ও ATM Debit Card পরিচালনা সংক্রান্ত দিক নির্দেশনা (Guideline)

বর্তমান বিশ্বে প্রযুক্তির উৎকর্ষতার সাথে সাথে বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক প্রতিযোগিতা মূলক ব্যাংকিং ব্যবস্থায় গ্রাহকদের তথ্য প্রযুক্তি নির্ভর আধুনিক ব্যাংকিং সেবা প্রদানের স্বার্থে ২০১৩ সাল থেকে Q-Cash Network এর আওতায় ATM ও Debit Card প্রবর্তন করা হয়েছে। এছাড়া অত্র ব্যাংক ২০১৫ সাল হতে বাংলাদেশ ব্যাংক প্রদত্ত NPSB (National Payment Switch Bangladesh) এর সাথে সংযুক্ত আছে। বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক ATM Debit Card এর মাধ্যমে ব্যাংকের সম্মানিত গ্রাহকগণকে ২৪ ঘন্টা ব্যাংকিং সেবা প্রদান করছে। এটিএম ডেবিট কার্ড ব্যবহার করে গ্রাহকগণ বাংলাদেশের সকল ব্যাংকের এটিএম বুথ ব্যবহার করে ২৪ ঘন্টা টাকা উত্তোলনসহ বিভিন্ন শপিংমল/দোকান হতে ক্রয়কৃত পণ্যের মূল্য, হোটেল/রেস্টুরেন্ট/ হাসপাতালের বিল প্রদানসহ যে কোন সেবার মূল্য নগদ অর্থের পরিবর্তে POS (Point of Sale) এর মাধ্যমে পরিশোধ করছেন। বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংকে ATM Debit Card সেবাটির সামগ্রিক বাস্তবায়ন ও সুষ্ঠুভাবে পরিচালনা সংক্রান্ত দিক নির্দেশনা (Guideline) নিম্নে উল্লেখ করা হলো ঃ

(ক) <u>গ্রাহকের যোগ্যতা ঃ</u> গ্রাহককে অবশ্যই বাংলাদেশের নাগরিক হতে হবে এবং বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংকের এক জন সঞ্চয়ী/ চলতি আমানত হিসাবধারী হতে হবে।

(খ) <u>কার্ড ইস্যু পদ্ধতি ঃ</u> শাখা পর্যায়ে ব্যাংকের নির্ধারিত ফরমে গ্রাহকের নিকট হতে আবেদন প্রাপ্তির পর উহা নিম্নোক্তভাবে প্রক্রিয়াকরণ (Process) করতে হবেঃ

১) বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংকের গ্রাহকদের ডেবিট কার্ড প্রাপ্তির জন্য নির্ধারিত ফরমে (ফরমেট সংযুক্ত) আবেদন করতে হবে। আবেদনপত্র প্রাপ্তির পর কার্ড ইস্যুর জন্য শাখার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা কর্তৃক বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংকে পূর্বে সংরক্ষিত গ্রাহকের চলতি/সঞ্চয়ী হিসাবের স্বাক্ষরের সাথে গ্রাহকের নিকট হতে প্রাপ্ত আবেদনপত্রের স্বাক্ষর, NID/Passport/Birth Certificate এবং অন্যান্য তথ্যাদির সঠিকতা যাচাই পূর্বক শাখার পত্রের মাধ্যমে গ্রাহকদের আবেদন পত্র স্ক্যান করে প্রধান কার্যালয়ের আইসিটি সিস্টেমস্, কার্ড ও মোবাইল ব্যাংকিং বিভাগে bkbit_atm@krishibank.org.bd ই-মেইল যোগে প্রেরণ করতে হবে এবং হার্ডকপি শাখায় সংরক্ষণ করতে হবে। **মেয়াদ উত্তীর্ণ ডেবিট কার্ডের ক্ষেত্রে গ্রাহকের আবেদনের ভিত্তিতে পুনরায় কার্ড ইস্যু (Reissue/Renew) করা যাবে** (ফরমেট সংযুক্ত)। **বর্তমানে ডেবিট কার্ডের মেয়াদ দুই বছর হলেও ভবিষ্যতে বৃদ্ধি করা হতে পারে; যা শাখাসমূহকে অবহিত করা হবে।** উল্লেখ্য গ্রাহকের Signature Card অত্যাবশ্যকীয়ভাবে System (CBS) এ Upload করা থাকতে হবে।

২) শাখার একক ও যৌথ হিসাবধারীর অনুকূলে ডেবিট কার্ড ইস্যু করা যাবে। একক ও যৌথ হিসাবের ক্ষেত্রে একটি মূল কার্ড এবং গ্রাহকের চাহিদার প্রেক্ষিতে সাপ্লিমেন্টারী কার্ড হিসাবে ইস্যু করা যাবে। যৌথ হিসাবধারীর অনুকূলে ডেবিট কার্ড ইস্যু করার ক্ষেত্রে ব্যাংক প্রদত্ত যৌথ হিসাব পরিচালনার নিয়ম প্রযোজ্য হবে। যৌথ হিসাবের ক্ষেত্রে যে হিসাবধারীর নামে কার্ড ইস্যু করা হবে অপর হিসাবধারীর নিকট হতে **"No Objection"** প্রত্যয়নও গ্রহণ করতে হবে। কেবলমাত্র দুই জনের স্বাক্ষরে পরিচালিত যৌথ হিসাবের বিপরীতে ডেবিট কার্ড ইস্যু করা যাবে। তবে **দুয়ের অধিক ব্যক্তির নামে পরিচালিত হিসাব, সরকারি বা বেসরকারি প্রতিষ্ঠান, সংঘ/সমিতি, কর্পোরেট গ্রাহক** এর হিসাবের বিপরীতে ডেবিট কার্ড ইস্যু করা যাবে না।

৩) বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশনা এবং অত্র ব্যাংকের নীতিমালা অনুসরণপূর্বক স্কুল ব্যাংকিং এর আওতাভুক্ত গ্রাহকদের হিসাবের অনুকূলে এটিএম ডেবিট কার্ড ইস্যু করা যাবে।

৪) আইসিটি সিস্টেমস্, কার্ড ও মোবাইল ব্যাংকিং বিভাগ কর্তৃক ডেবিট কার্ড ইস্যু করার পর বাংলাদেশের নির্দেশনানুযায়ী কার্ড এবং পিন মেইলার (গোপন নম্বর) শাখায় ভিন্ন ভিন্ন পত্র/কুরিয়ারের মাধ্যমে আলাদাভাবে প্রেরণ করা হয়। পিন মেইলার খোলার বিষয়টি গ্রাহকের এখতিয়ারধীন; শাখা কর্তৃক আইসিটি সিস্টেমস, কার্ড ও মোবাইল ব্যাংকিং বিভাগ থেকে প্রাপ্ত কোন পিন মেইলার ছেঁড়া বা খোলা অবস্থায় পাওয়া গেলে বিষয়টি তাৎক্ষণিকভাবে আইসিটি সিস্টেমস্, কার্ড ও মোবাইল ব্যাংকিং বিভাগকে অবহিত করতে হবে এবং প্রয়োজনবোধে কার্ডসহ তা ফেরৎ পাঠাতে হবে।

৫) শাখা পর্যায়ে পিন মেইলার ও কার্ড বিতরণের জন্য ভিন্ন ভিন্ন কর্মকর্তা নিয়োজিত করতে হবে। প্রস্তুতকৃত কার্ড প্রকৃত গ্রাহকের নিকট হিসাবের স্বাক্ষরের সাথে মিলিয়ে স্বাক্ষর গ্রহণপূর্বক হস্তান্তর করতে হবে। কার্ড হস্তান্তরের সময় গ্রাহকদের কার্ড চালুকরণের জন্য bkbit_atm@krishibank.org.bd এই ই-মেইলযোগে প্রধান কার্যালয়ের কার্ড সেকশনকে অবশ্যই অবহিত করতে হবে। কোন অবস্থায়-ই কার্ড চালু (Activation) নিশ্চিতকরণ ব্যতীত কার্ড হস্তান্তর করা যাবে না। কার্ড হস্তান্তরের সময় কার্ড ব্যবহার এবং সিকিউরিটি সংক্রান্ত সকল নির্দেশনাবলী গ্রাহককে বুঝিয়ে দিতে হবে।

৬) কার্ডের মেয়াদ উত্তীর্ণ হওয়ার আগে কার্ড হারিয়ে গেলে/নষ্ট হলে অথবা এটিএম বুথে কার্ড আটকে গেলে ডুপ্লিকেট কার্ডের জন্য নির্দিষ্ট ফরমেটে আবেদন করতে হবে।

৭) গ্রাহকগনের নিজের কার্ডের হিসাব নম্বর সর্বোচ্চ ০৫(পাঁচ) বার পরিবর্তন করতে পারবেন। গ্রাহকগণ কার্ডের হিসাব নম্বর পরিবর্তন করতে চাইলে হিসাব নম্বর পরিবর্তনের জন্য আবেদন করবেন (ফরমেট সংযুক্ত)। কার্ডের বিপরীতে হিসাব নম্বর ০৫(পাঁচ) বারের বেশি পরিবর্তন করা হয়ে থাকলে নতুন কার্ডের জন্য আবেদন করতে হবে।

৮) বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক এর কোন কর্মকর্তা/ কর্মচারী একাধিক শাখা হতে কার্ড নিতে চাইলে তাকে পরবর্তী কার্ড ইস্যুর ক্ষেত্রে কাস্টমার হিসেবে বিবেচনা করতে হবে এবং তাকে তদানুযায়ী চার্জ প্রদান করতে হবে।

(গ) সার্ভিস চার্জ/ কমিশন ঃ ATM Debit Card হোল্ডার গ্রাহকদের নিকট হতে নিম্নোক্ত হারে সার্ভিস চার্জ/ কমিশন আদায় করতে হবে (সকল ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হারে ভ্যাট প্রযোজ্য) ঃ

১) **কার্ড ইস্যু ফি ঃ**

ক) বিকেবির কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের জন্য কার্ড ইস্যু ফি ও বার্ষিক কার্ড ফি প্রযোজ্য নয় ;

খ) জেনারেল বা সাধারণ গ্রাহকদের জন্য কার্ড ইস্যু ফি ২৫০/-(দুইশত পঞ্চাশ) টাকা এবং ১৫% ভ্যাট প্রযোজ্য হবে।

২) **বার্ষিক কার্ড ফি ঃ** বার্ষিক কার্ড ফি ২৫০/- (দুইশত পঞ্চাশ) টাকা এবং ১৫% ভ্যাট (২য় বছরের জন্য প্রযোজ্য); যা শুধুমাত্র সাধারণ গ্রাহকদের (General Customer) জন্য প্রযোজ্য;

৩) **নবায়ন ফি (কার্ডের মেয়াদ উত্তীর্ণ হওয়ার পর কার্ড ইস্যু ফি)ঃ**

ক) বিকেবির কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের কার্ড নবায়ন এর ক্ষেত্রে ইস্যু ফি ও বার্ষিক কার্ড ফি প্রযোজ্য নয় ;

খ) জেনারেল/সাধারণ গ্রাহকদের জন্য কার্ড নবায়ন এর ক্ষেত্রে ইস্যু ফি ২৫০/- (দুইশত পঞ্চাশ) টাকা ও ১৫% ভ্যাট প্রযোজ্য হবে।

৪) **ডুপ্লিকেট কার্ড ইস্যু ফিঃ** ATM কার্ড হারিয়ে গেলে/ চুরি হলে/ ATM বুথে Captured হয়ে গেলে তা তাৎক্ষণিকভাবে সংশ্লিষ্ট শাখাকে অবহিত করে ATM কার্ড বন্ধ করার ব্যবস্থা করতে হবে এবং পুনরায় ডুপ্লিকেট কার্ড ইস্যুর জন্য আবেদন করতে হবে। **এক্ষেত্রে বিকেবির কর্মকর্তা/ কর্মচারী এবং জেনারেল গ্রাহক উভয়ের জন্য ডুপ্লিকেট কার্ড ইস্যু ফি ২৫০/- (দুইশত পঞ্চাশ) টাকা ও ১৫% ভ্যাট প্রযোজ্য হবে।**

৫) **পিন রি-ইস্যু ফিঃ** ATM কার্ডের পিন ভুলে গেলে তা তাৎক্ষণিকভাবে ATM কার্ড সংশ্লিষ্ট শাখাকে অবহিত করে পুনরায় পিন রি-ইস্যুর জন্য আবেদন করতে হবে। **এক্ষেত্রে বিকেবির কর্মকর্তা/ কর্মচারী এবং জেনারেল গ্রাহক উভয়ের জন্য পিন রি-ইস্যু ফি ১০০/- (একশত) টাকা ও ১৫% ভ্যাট প্রযোজ্য হবে।**

৬) **হিসাব নম্বর পরিবর্তন ফি ঃ** হিসাব নম্বর পরিবর্তন এর ক্ষেত্রে কোন ফি প্রযোজ্য হবে না (স্টাফ ও গ্রাহক উভয়ের জন্য প্রযোজ্য)।

৭) **সার্ভিস চার্জ সংক্রান্ত হিসাবায়নঃ কার্ড প্রসেসিং/ ইস্যু/ নবায়ন/ ডুপ্লিকেট/ পিন-রি ইস্যু ফি গ্রাহকের নিকট হতে নগদ অথবা তার সঞ্চয়ী/চলতি হিসাব হতে ডেবিট করে ভ্যাটসহ আদায় করা যাবে। সার্ভিস চার্জ সংক্রান্ত হিসাবায়ন পদ্ধতিঃ**

Debit	Credit
Customer A/C(22 (SB)/ 21(CD))	46/05 ATM – Commission on ATM
	41/10A-VAT A/C

৮) ট্রানজেকশন প্রতি চার্জঃ এটিএম হতে সাধারণত ০৩ ধরনের লেনদেন হয়। যা নিম্নরূপঃ

ক) **On Us ঃ BKB Card to BKB Booth.** এ ধরণের লেনদেনে কোন প্রকার চার্জ প্রযোজ্য নয়।

খ) **Remote On Usঃ BKB Card to Other Bank's Booth.**এ ধরণের লেনদেনের ক্ষেত্রে চার্জ প্রযোজ্য

গ) **Off Us ঃ Other Bank's Card to BKB Booth** এ ধরণের লেনদেনের ক্ষেত্রে চার্জ প্রযোজ্য ।

ডেবিট কার্ডের মাধ্যমে লেনদেন সংশ্লিষ্ট Transaction Cost Details নিম্নে উল্লেখ করা হলোঃ

	Q-Cash			NPSB		
Tr. Type	**Tr.Cost**	**Bank Profit**	**Settlement Bank**	**Tr.Cost**	**Bank Profit**	**Settlement Bank**
On Us (BKB Card to BKB Booth)	Free of Cost			=	=	=
Remote On Us (BKB Card to Other Bank Booth)	@11.50 (Customer-11.50)	@5.00	Trust Bank.Ltd	@20.00 (Customer-15/- Bank-5/-)	=	Bangladesh Bank
Off Us (Other Bank Card to BKB Booth)	@11.50 (Customer-11.50)	@5.00		@20.00	@20.00	
POS	Free of Cost	1.1% & 1%		Free of Cost	0.9%	

(ঘ) ATM বুথ হতে নগদ উত্তোলন লিমিট ঃ

- দৈনিক সর্বোচ্চ উত্তোলন সীমা হবে ১,০০,০০০/- (এক লক্ষ) টাকা ;
- দৈনিক সর্বোচ্চ লেনদেন ০৫(পাঁচ) বার করা যাবে ;
- প্রতিটি উত্তোলনে সর্বোচ্চ ২০,০০০/-(বিশ হাজার) টাকা এবং সর্বনিম্ন ৫০০/-(পাঁচশত) টাকা; অর্থাৎ ৫০০/- বা এর গুণিতক হিসাবে টাকা উত্তোলন করা যাবে।

উল্লেখ্য, অনুচ্ছেদ নং (গ ও ঘ) এ বর্ণিত বিষয়াদি/ শর্তাবলী ব্যাংক কর্তৃপক্ষের সিদ্ধান্তক্রমে সময়ে সময়ে পরিবর্তনযোগ্য।

(ঙ) POS (Point of Sale) এ লেনদেনের লিমিট ঃ

- দৈনিক সর্বোচ্চ সেবা/বিল পরিশোধের সীমা হবে ৫,০০,০০০/-(পাঁচ লক্ষ) টাকা ;
- দৈনিক সর্বোচ্চ লেনদেন ০৫(পাঁচ) বার করা যাবে ;
- প্রতিটি সেবা/বিল পরিশোধের সীমা সর্বোচ্চ ১,০০,০০০/-(এক লক্ষ) টাকা ।

উল্লেখ্য, অনুচ্ছেদ নং (গ) এ বর্ণিত বিষয়াদি/ শর্তাবলী ব্যাংক কর্তৃপক্ষের সিদ্ধান্তক্রমে সময়ে সময়ে পরিবর্তনযোগ্য। POS লেনদেনের ক্ষেত্রে Account Holder এর হিসাব হতে কোনরূপ চার্জ কর্তন করা হবে না।

(চ) কার্ড ব্যবস্থাপনা ঃ

১) প্রতিটি ATM Debit Card Security Item হিসাবে বিবেচিত হবে এবং যথাযথ ভাবে সংরক্ষণ করতে হবে;

২) ATM Debit Card সমূহ গ্রাহককে প্রদানের পূর্বে ব্যাংকের Safe Custody তে রাখতে হবে এবং এর সকল রেকর্ড যথাযথ ভাবে সংরক্ষণ করতে হবে;

৩) গ্রাহকের অনুকূলে ATM Debit Card ইস্যুর জন্য শাখার প্রস্তাব প্রাপ্তির পর প্রধান কার্যালয়ের আইসিটি সিস্টেমস্, কার্ড ও মোবাইল ব্যাংকিং বিভাগ প্রস্তাবটি মূল্যায়ন করবে এবং গ্রাহকের প্রদানকৃত তথ্য CBS এর সাথে যথাযথভাবে সামঞ্জস্যপূর্ণ হলে কার্ড ইস্যুর জন্য প্রয়োজনীয় তথ্যাদি ভেন্ডর প্রতিষ্ঠান বরাবরে প্রেরণ করবে। ভেন্ডর প্রতিষ্ঠান কার্ড তৈরি এবং তা Encoded/Embossed করার পর আইসিটি সিস্টেমস্, কার্ড ও মোবাইল ব্যাংকিং বিভাগে প্রেরণ করবে।

৪) ভেন্ডর প্রতিষ্ঠান হতে সরবরাহকৃত কার্ড সমূহ আইসিটি সিস্টেমস্, কার্ড ও মোবাইল ব্যাংকিং বিভাগ হতে প্রকিউরমেন্ট বিভাগ এর মাধ্যমে রেজিষ্ট্রি ডাকযোগে ATM Debit Card সংশ্লিষ্ট শাখা সমূহে প্রেরণ করা হবে অথবা শাখা কর্তৃক আইসিটি সিস্টেমস্, কার্ড ও মোবাইল ব্যাংকিং বিভাগ হতে সরাসরি সংগ্রহ করা যাবে। উল্লেখ্য, বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশনানুসারে পিন-মেইলার এবং ATM Debit Card ভিন্ন ভিন্ন ডাকের মাধ্যমে শাখায় প্রেরণ করতে হবে।

৫) শাখা প্রত্যেক ডেবিট কার্ড গ্রহীতাকে তার কার্ডের বিপরীতে প্রাথমিকভাবে বরাদ্দকৃত Personal Identification Number (PIN) গোপনীয়ভাবে প্রদানের ব্যবস্থা করবে। এতদ্সম্পর্কিত কাজে শাখা গ্রাহককে প্রয়োজনীয় সহযোগিতা প্রদান করাসহ Personal Identification Number (PIN) এর গোপনীয়তা রক্ষার বিষয়ে প্রয়োজনীয় উপদেশ/ পরামর্শ প্রদান করবে।

৬) ATM Debit Card/Pin Mailer গ্রাহকের নিকট হস্তান্তরের পূর্বে bkbit_atm@krishibank.org.bd ই-মেইলযোগে কার্ড সেকশনকে Card এর Activation নিমিত্ত অবশ্যই অবহিত করতে হবে এবং ATM Debit Card এর Activation নিশ্চিত হওয়ার প্রেক্ষিতে গ্রাহকের নিকট কার্ড হস্তান্তর করতে হবে। এর ব্যত্যয় হলে এবং কার্ড এক্টিভেট না থাকার কারণে এটিএম বুথে Card Captured কিংবা অন্য কোন সমস্যার সৃষ্টি হলে তার দায়ভার সংশ্লিষ্ট শাখার উপর বর্তাবে।

৭) ATM Debit Card হারানো/ নষ্ট/ চুরি হওয়া মাত্র গ্রাহক কর্তৃক বিষয়টি সংশ্লিষ্ট শাখাকে এবং শাখা কর্তৃক আইসিটি সিস্টেমস্, কার্ড ও মোবাইল ব্যাংকিং বিভাগকে তাৎক্ষণিক (টেলিফোন/মৌখিক) এবং ই-মেইলযোগে অবহিত করবে। গ্রাহক/শাখা হতে কার্ড হারানো/ নষ্ট/ চুরির সংবাদ পাওয়া মাত্র বিষয়টি আইসিটি সিস্টেমস্, কার্ড ও মোবাইল ব্যাংকিং বিভাগ, সার্ভারে কার্ড গ্রহীতার কার্ডের মাধ্যমে লেনদেন বন্ধ করার জন্য প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করবে।

৮) ডুপ্লিকেট ATM Debit Card এবং PIN রি-ইস্যুর ক্ষেত্রে শাখা কর্তৃক প্রয়োজনীয় সতর্কতা অবলম্বন করাসহ গ্রাহকের আবেদন বিবেচিত হলে ডুপ্লিকেট কার্ড ইস্যু/ PIN রি-ইস্যুর জন্য আবেদনপত্র আইসিটি সিস্টেমস্, কার্ড ও মোবাইল ব্যাংকিং বিভাগে প্রেরণ করবে। এক্ষেত্রে নির্ধারিত হারে চার্জ আদায় করতে হবে।

(ছ) <u>গ্রাহকদের অবশ্য পালনীয়/ করণীয় ঃ</u>

১) এটিএম Debit Card এর আবেদনপত্রটি যথাযথভাবে পূরণ করা এবং প্রয়োজনীয় সকল তথ্য সরবরাহ করা;

২) মুখবন্ধ অবস্থায় ATM Debit Card ও PIN Mailer সম্বলিত খামটি গ্রহণ করা;

৩) শাখার কর্মকর্তার সম্মুখে খামটি খুলে ATM Debit Card ও PIN Mailer পেয়েছেন সে ব্যাপারে নিশ্চিত হওয়া এবং প্রাপ্তি স্বীকারপত্রে স্বাক্ষর প্রদান করা;

৪) PIN Mailer টি আটকানো অবস্থায় আছে তা নিশ্চিত হয়ে গ্রহণ করা;

৫) গোপনে PIN Mailer টির তিন দিক ছিড়ে পিন নাম্বার দেখতে হবে। প্রদত্ত পিনটি ব্যবহার করে বাধ্যতামূলকভাবে প্রথমবার যেকোন ধরণের লেনদেন করার পূর্বে Q-Cash Network ভুক্ত এটিএম বুথ থেকে পিন নম্বরটি পরিবর্তন করতে হবে; যা কোন অবস্থাতেই অন্য কাউকে জানানো যাবেনা; কেননা কার্ড এবং পিন নাম্বার কারো হাতে পড়লে তিনি গ্রাহকের হিসাব থেকে টাকা উত্তোলন করতে পারবেন। এক্ষেত্রে সর্বোত্তম পন্থা হচ্ছে পিন নাম্বারটি মুখস্থ করে রাখা। কিন্তু মনে রাখতে হবে পিন নাম্বার ভুলে গেলে কার্ডটি আর ব্যবহার করা যাবে না। কাজেই এ ব্যাপারে গ্রাহককে যথেষ্ট সতর্কতা অবলম্বন করতে হবে। একদিনে সর্বোচ্চ ২(দুই) বার পিন পরিবর্তন করা যাবে।

৬) **প্রথমবার পিন পরিবর্তনের নিয়মাবলী ঃ** এটিএম Card সংশ্লিষ্ট পিনটি বাধ্যতামূলকভাবে প্রথমবার ব্যবহারের পূর্বে Q-Cash Network ভুক্ত ব্যাংকের এটিএম বুথ থেকে পরিবর্তন করতে হবে; পিন পরিবর্তন ব্যতীত এটিএম Card দ্বারা লেনদেন করা সম্ভব নয়। First Time পিন পরিবর্তন নিম্নরূপভাবে করতে হবে ঃ

Change your Printed PIN Number from Any Booth under Q-Cash Network (Booth having "Q-CASH" Logo on them).

- **ENTER YOUR PRINTED PIN (PROVIDED BY CARD ISSUING BANK)**
- **ENTER NEW PIN AS YOUR OWN CHOICE (SCREEN SHOW) (4 DIGIT)**
- **CONFIRM THE NEW PIN AGAIN**
- **SCREEN WILL SHOW PIN CHANGED SUCCESSFULLY/ TRANSACTION SUCCESSFUL.**

৭) Cash Dispenser হতে টাকা বের হওয়ার পর টাকা আটকে থাকলে বুথ সংশ্লিষ্ট শাখাকে তাৎক্ষণিকভাবে অবহিত করা।

৮) ভুয়া ই-মেইল/ যেকোন ফোন কল এর মাধ্যমে পিন নাম্বার বা কার্ড সম্পর্কিত তথ্য প্রকাশ না করা।

৯) কার্ড হারানো, ক্ষতিসাধন বা পিন ভুলে যাওয়ার মত যে কোন ঘটনা তাৎক্ষণিকভাবে কার্ড প্রদানকারী ব্যাংকের শাখাকে অবহিত করা।

(জ) **Dispute Transaction নিষ্পন্নকরণ প্রক্রিয়া ঃ** ডেবিট কার্ডের মাধ্যমে ATM থেকে টাকা উত্তোলনকালে Cash Dispenser হতে টাকা না পাওয়া গেলে অথবা POS হতে যেকোন ধরণের বিল পরিশোধের ক্ষেত্রে বিল পরিশোধ না হওয়া সত্ত্বেও হিসাব হতে উক্ত পরিমাণ টাকা ডেবিট হলে সাধারণত ডেবিটকৃত টাকা Auto reverse হয়ে গ্রাহকের হিসাবে কিছুক্ষণের মধ্যে স্বয়ংক্রিয়ভাবে ক্রেডিট হয়ে থাকে। কিন্তু নেটওয়ার্ক সমস্যার কারণে কোন কোন সময় এর ব্যত্যয় ঘটতে পারে; যার ফলে ডেবিটকৃত টাকা Auto reverse হয় না। এরুপ ক্ষেত্রে প্রধান কার্যালয়ের আইসিটি সিস্টেমস্, কার্ড ও মোবাইল ব্যাংকিং বিভাগকে ই-মেইলের মাধ্যমে শাখার পত্র, গ্রাহকের আবেদন পত্র (ফরমেট সংযুক্ত) এবং গ্রাহকের একাউন্ট স্টেটমেন্টে Dispute-কৃত লেনদেনটি চিহ্নিত করে প্রেরণ করতে হবে। বাংলাদেশ ব্যাংক এবং আইটিসিএল কর্তৃক প্রদত্ত Dispute Policy অনুসারে আইসিটি সিস্টেমস্, কার্ড ও মোবাইল ব্যাংকিং বিভাগ কর্তৃক Disputed Transaction পদক্ষেপ গ্রহণ করা হবে। উল্লেখ্য, বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশনা অনুযায়ী Disputed Transaction নিষ্পন্ন হওয়ার সর্বোচ্চ সময়সীমা ৪৫ দিন। Dispute-কৃত লেনদেন নিষ্পন্ন হওয়ার পর গ্রাহকের হিসাব হতে ডেবিটকৃত টাকা আইসিটি সিস্টেমস্, কার্ড ও মোবাইল ব্যাংকিং বিভাগ থেকে গ্রাহকের হিসাবে সমপরিমাণ টাকা ক্রেডিট করতঃ ই-মেইলের মাধ্যমে সংশ্লিষ্ট শাখাকে অবহিত করা হবে।

(ঝ) **এটিএম বুথ স্থাপন সংক্রান্তঃ**

১. এটিএম বুথ স্থাপনের জন্য নূন্যতম ৬ ফুট x ৮ ফুট আয়তনের জায়গা নির্বাচন করতে হবে। জনবহুল স্থানগুলোতে এটিএম বুথগুলির সার্বিক নিরাপত্তার স্বার্থে Through the wall ATM বা শুধুমাত্র ইউজার ইন্টারফেস দৃশ্যমান ও ব্যবহার উপযোগী (accessible) রেখে বাকি সম্পূর্ণ অংশ পৃথকভাবে আবদ্ধ ও সুরক্ষিত করে রাখতে হবে।

২. এটিএম বুথ শীতাতপ নিয়ন্ত্রিত হতে হবে। এটিএম বুথের তাপমাত্রা বৃদ্ধি পেলে ATM (Automated Teller Machine) নষ্ট হয়ে যাওয়া সহ অপারেশনে নানাবিধ জটিলতা সৃষ্টি হয়। এছাড়াও তাপমাত্রা বৃদ্ধি জনিত কারণে এটিএম নষ্ট হলে এটিএম মেরামত/ পরিবর্তন বাবদ সমস্ত খরচ অত্র ব্যাংককে বহন করতে হবে।

৩. এটিএম বুথে ব্যবহৃত সাইনবোর্ডে অত্যাবশ্যকীয়ভাবে অত্র ব্যাংক এবং ITCL এর যৌথ LOGO সহ Q-Cash এবং NPSB এর LOGO থাকতে হবে এবং এটিএম বুথে ব্যবহৃত সাইনবোর্ড দৃশ্যমান থাকতে হবে।

৪. এটিএম বুথে অত্যাবশ্যকীয়ভাবে সিসিটিভি স্থাপন করতে হবে।

৫. এটিএম বুথে যথাযথভাবে সিকিউরিটির ব্যবস্থা করতে হবে।

৬. এটিএম বুথের বৈদ্যুতিক লাইনের আরথিং যথাযথ থাকতে হবে। এটিএম বুথের Live Operation পরিচালনার জন্য এটিএম এর বৈদ্যুতিক লাইনের Earth In Value '০১' এর নিচে থাকার বাধ্যবাধকতা রয়েছে। Earth In Value '০১' এর বেশী হলে এটিএম বুথের মেশিন ক্ষতির সম্মুখীন হবে। বর্ণিত প্রেক্ষিতে শাখা কর্তৃক Earth In Value সময় সময় চেক করার ব্যবস্থা করতে হবে।

৭. নিয়মিত এটিএম বুথগুলো পরিদর্শন এবং সর্বোপরি পুলিশ ও স্থানীয় কর্তৃপক্ষের সাথে সমন্বয় সাধনের মাধ্যমে বাহ্যিক নিরাপত্তা নিশ্চিত করতে হবে।

(ঞ) <u>এটিএম বুথ পরিচালনায় কারিগরী বিষয়াদি সংক্রান্তঃ</u>

১. নিরাপদ ফায়ারওয়াল ব্যবহার করার মাধ্যমে এটিএম নেটওয়ার্ক নিরাপদ রাখতে হবে। এটিএম এর ব্যবহৃত নেটওয়ার্ক ব্যাংকের অন্যান্য নেটওয়ার্ক হতে আলাদা করার মাধ্যমে এটিএম নেটওয়ার্কের নিরাপত্তা ব্যবস্থা জোরদার রাখতে হবে।

২. এটিএম-এ ব্যবহৃত কম্পিউটারের BIOS (Basic Input Output System)-এ সর্বোচ্চ শক্তিশালী পাসওয়ার্ড ব্যবহার, অটোরান বন্ধ, রিমুভেবল মিডিয়া থেকে বুটিং অকার্যকরণ ইত্যাদির মাধ্যমে নিরাপত্তা শক্তিশালী এবং নিরাপদ করা।

৩. এটিএম বুথে ব্যবহৃত কম্পিউটারের অপারেটিং সিস্টেম এর লাইসেন্স সর্বদা হালনাগাদকৃত রাখা।

৪. ইউজার এক্সেস কন্ট্রোল সীমাবদ্ধ করা ও সর্বোচ্চ নিরাপত্তা নিশ্চিত করা।

৫. ATM এর ক্ষেত্রে ব্যবহৃত নেটওয়ার্ক সুইচ ও পোর্টগুলিতে বিশেষ নজরদারি রাখা এবং অপ্রয়োজনীয় সকল পোর্ট বন্ধ রাখা।

৬. ক্যাশ ডিসপেনসরে যাতে কোন অননুমোদিত ডিভাইসের মাধ্যমে কমান্ড প্রদান করা না যায় সেজন্য অথেন্টিক কমিউনিকেশনের নিরাপত্তা ব্যবস্থা করা।

৭. এটিএম-এ ব্যবহৃত হার্ডড্রাইভগুলির অননুমোদিত পরিবর্তন প্রতিরোধের জন্য হার্ডড্রাইভগুলি এনক্রিপ্টেড থাকতে হবে।

৮. এটিএম নেটওয়ার্ক নিরাপদ করার জন্য ভিপিএন ব্যবহার করা এবং MAC Binding এর আওতায় আনতে হবে।

৯. এটিএম বুথে ব্যবহারের জন্য ডেডিকেটেড কম্পিউটার ব্যবহার করা যা অন্য কোন নেটওয়ার্ক এবং অন্য কোন পোর্টালের সাথে যুক্ত থাকবে না।

১০. প্রতিটি এটিএম বুথে এন্টি স্কিমিং ডিভাইস স্থাপন নিশ্চিত করতে হবে।

১১. এটিএম বুথে স্থাপিত On Line UPS সঠিকভাবে Back Up দিচ্ছে কিনা তা শাখা কর্তৃক মনিটরিং এর ব্যবস্থা করতে হবে। এটিএম বুথে ন্যূনতম ০১(এক) ঘন্টা Back Up প্রদান সক্ষম এমন On Line UPS সংযুক্ত করতে হবে।

১২. আইসিটি সিস্টেমস্,কার্ড ও মোবাইল ব্যাংকিং বিভাগ কর্তৃক CBS এর Central Day End এর পূর্বে রাত ১১.০০ টায় ATM এর Interface এ Day End করতে হবে।

(ট) <u>চাবি সংরক্ষণ ঃ</u>

১. এটিএম ভল্ট ও এটিএম ভল্টে টাকা রাখার ট্রে'র তিন সেট চাবি রয়েছে।

২. এই চাবিগুলো চাবি সংরক্ষণ রেজিষ্টারে এন্ট্রি দিয়ে এক সেট শাখার মূল ভল্টের যুগ্ম জিম্মাদার এর তত্ত্বাবধানে সংরক্ষণ করতে হবে।

৩. অপর দুই সেট চাবি ভল্টের চাবির ন্যায় সিলগালা করে ভল্টের চাবি সংরক্ষণের নিয়মানুযায়ী যথাযথ ভাবে সংরক্ষণ করতে হবে।

৪. এটিএম ভল্টের চাবি ও টাকা রাখার ট্রে'র চাবি শাখার দুইজন দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা রেজিষ্টারে এন্ট্রি দিয়ে মূল ভল্ট থেকে নেবেন এবং ATM বুথে টাকা Load শেষে ফেরত দিবেন।

৫. এটিএম বুথ সংক্রান্ত প্রয়োজনীয় অন্যান্য কাজে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাগণ এই প্রক্রিয়ায় চাবি গ্রহণ করবেন এবং কাজ শেষে ফেরত দিবেন।

(ঠ) <u>এটিএম এর ভল্টে টাকা লোড করা ঃ</u>

১. শাখা প্রধান দপ্তরাদেশের মাধ্যমে শাখার দুইজন কর্মকর্তাকে (একজন ক্যাশ ও অপরজন সাধারণ ব্যাংকিং) এটিএম এ টাকা লোড করার দায়িত্ব দেবেন। টাকা লোড সংক্রান্ত ভাউচারে জয়েন্ট কাস্টডিয়ান স্বাক্ষর করবেন এবং ম্যানেজার/দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা লোডকৃত টাকার পরিমান যাচাই করবেন। দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাগণ একটি রেজিষ্টারে লোডকৃত টাকার বিবরণ (এটিএম ভল্টের ক্যাসেটওয়ারী পূর্বের নোটের সংখ্যা, বর্তমানে প্রদানকৃত নোটের সংখ্যা ও টাকার পরিমান) লিপিবদ্ধ করবেন এবং ম্যানেজার/দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা যাচাই করে তাতে স্বাক্ষর করবেন।

২. যে সকল শাখায়/ শাখার আওতাধীন এলাকায় ATM Booth স্থাপন করা হবে,ঐ সকল শাখা ATM মেশিনে প্রয়োজন অনুযায়ী নগদ অর্থ Load করবে। উল্লেখ্য, মেশিনে নগদ অর্থ Load করার জন্য ATM মেশিনের ভিতরে ০২টি ক্যাসেট রয়েছে। তবে প্রয়োজন অনুসারে ATM মেশিনে ক্যাসেটের সংখ্যা বাড়ানো যেতে পারে। সেক্ষেত্রে লেনদেন বৃদ্ধি বিবেচনায় মেশিনে ক্যাসেটের সংখ্যা ০২(দুই) টি হতে ০৪ (চার) টি তে উন্নিত করা হলে ATM বুথ লিমিট ৩০,০০,০০০/- (ত্রিশ লক্ষ) হতে ৬০,০০,০০০/- **(ষাট লক্ষ) টাকায় উন্নিত করা যাবে। প্রতিটি ক্যাসেটে সর্বোচ্চ ২০০০ টি নোট সংরক্ষণ করা যাবে। ফলে ক্যাসেটে-১ এ ১০০০ টাকার নোট ও ক্যাসেট-৩ এ ১০০০ টাকার নোট এবং ক্যাসেটে-২ এ ৫০০ টাকার নোট এবং ও ক্যাসেট-৪ এ ৫০০ টাকার নোট সংরক্ষণের মাধ্যমে সর্বোচ্চ (১০০০ × ৪০০০) + (৫০০ × ৪০০০) = ৬০,০০,০০০/- (ষাট লক্ষ) টাকা সংরক্ষণ করা যাবে।** কোন অবস্থাতেই একই ক্যাসেটে দুই ধরনের নোট রাখা যাবে না এবং নির্ধারিত অংকের নোটের ক্যাসেটে অন্য অংকের নোট রাখা যাবে না। **(যেমন ক্যাসেট-১ এ ১০০০/- টাকার নোটের সাথে ৫০০/- টাকার নোট বা ক্যাসেট-১ এ ১০০০/- টাকার নোটের পরিবর্তে ৫০০/- টাকার নোট কোন অবস্থাতেই রাখা যাবে না)**। এটিএম এ একবার টাকা লোডের পর পরবর্তী লোডকালে টাকার পরিমাণ ও নোটের সংখ্যা সম্পর্কিত রিপোর্ট এটিএম মেশিন থেকে নিতে হবে এবং তা প্রয়োজনানুযায়ী রেজিষ্টারে এন্ট্রি প্রদান করবেন। প্রয়োজনবোধে শাখার এটিএম এ টাকা লোড করার কাজে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাগণ ATM মেশিন থেকেও টাকার পরিমাণ জেনে নিতে পারবে।

৩. টাকা লোডকালে নোটসমূহ নতুন অথবা যথাসম্ভব ভাল মানের কিনা সেটা নিশ্চিত হতে হবে। প্রতিটি নোট ৬/৯ করে সাজাতে হবে যাতে স্টীচ করা অংশ একই দিকে না থাকে। টাকার বান্ডিলে যেন রাবার ব্যান্ড, স্কচ টেপ বা পিন না থাকে সে বিষয়ে সতর্ক থাকতে হবে। টাকা লোডের পর ক্যাসেট যথাযথভাবে লাগাতে হবে। এটিএম এ কত টাকা আছে তা এটিএম বুথে গিয়ে জানা যাবে। অথবা প্রধান কার্যালয়ের আইসিটি সিস্টেমস্, কার্ড ও মোবাইল ব্যাংকিং বিভাগে থেকে জানতে হবে **(ফোন নং: ৯৫৬০০২১/৩৮৭, ০২-৯৫১৩৬৯১ এবং ই-মেইল bkbit_atm@krishibank.org.bd)**। টাকা লোডের বিষয়ে আইটি কনসালটেন্টস লিঃ কর্তৃক প্রণীত এটিএম সংক্রান্ত Operating Manual অনুসরণ করতে হবে (কপি সংযুক্ত)। সংশ্লিষ্ট মুখ্য আঞ্চলিক/ আঞ্চলিক কার্যালয় শাখার এটিএম বুথ ব্যবস্থাপনা ও এটিএম ভল্টে টাকার স্থিতি, হিসাবের রেজিষ্টার ও ভাউচার নিয়মিত তাৎক্ষণিক সরেজমিনে পরিদর্শন ও যাচাই করে প্রতিস্বাক্ষর করবেন।

৪. এটিএম ভল্টে টাকা লোড করার সময় এটিএম ট্রানজেকশন অবশ্যই বন্ধ রাখতে হবে এবং আইটি কনসালটেন্টস লিমিটেড **(ITCL)** এর সুইচের সঙ্গে Adjustment সম্পন্নের পর পুনরায় চালু করতে হবে। কোন অবস্থাই Adjustment সম্পন না হওয়া পর্যন্ত এটিএম ট্রানজেকশন চালু করা যাবে না। পূর্ণ নিরাপত্তা বিধানপূর্বক টাকা লোড করতে হবে। **টাকা লোড এর কাজ সম্পাদনের জন্য দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাকে User ID ও Password মেইনটেইন করতে হবে।**

৫. এটিএম এ টাকা লোড করার ক্ষেত্রে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা ATM Operating Manual অনুসরণ পূর্বক Adjustment করবেন। এটিএম এর Supervisor Operation Pannel (SOP) এ এন্ট্রি দেবার সময় যাতে কম বা বেশী সংখ্যক নোট এন্ট্রি না হয় সে বিষয়ে সতর্ক দৃষ্টি রাখতে হবে। SOP এ এন্ট্রি দেবার সময় এবং ক্যাশ লোড করার সময় Cash Adjustment এর সকল তথ্য (ক্যাসেট ও বিন সমূহে প্রাপ্ত ৫০০ ও ১০০০ টাকার নোটের সংখ্যা, লোডকৃত নোটের সংখ্যা, লোডকৃত টাকার পরিমাণ, আইটিসিএল এর ক্যাশ লোডিং নিশ্চিতকারী কর্মকর্তার নাম, পদবী, ক্যাশ লোডের তারিখ ও সময় এবং Auto Cash লোডের ক্ষেত্রে বিকেবি'র কার্ড সেকশনের ক্যাশ বিষয়ক তথ্য প্রদানকারী কর্মকর্তার নাম, পদবী, তারিখ ও সময়) একটি কাঁচা রেজিষ্টারে এন্ট্রি দিতে হবে যা শাখা ম্যানেজার/দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা প্রতিস্বাক্ষর করবেন। এ ছাড়াও এটিএম এর ক্যাশ লোডিং সংক্রান্ত তথ্য ই-মেইলের মাধ্যমে আইসিটি সিস্টেমস্, কার্ড ও মোবাইল ব্যাংকিং বিভাগে নিম্নবর্ণিত ছকে Excel File এর মাধ্যমে জানাতে হবেঃ

শাখার নাম								
টাকা লোডের তারিখ ও সময়	টাকা লোড পূর্ববর্তী স্থিতি		লোডকৃত টাকা		টাকা লোড পরবর্তী স্থিতি		আইটিসিএল/বিকেবি কার্ড সেকশনের কর্মকর্তার নাম ও পদবী	ব্যাংক কর্মকর্তার নাম ও পদবী
	নোটের ডিনোমিনেশন	টাকার পরিমান	নোটের ডিনোমিনেশন	টাকার পরিমান	নোটের ডিনোমিনেশন	টাকার পরিমান		
০১	০২	০৩	০৪	০৫	০৬	০৭	০৮	০৯

৬. সপ্তাহের শেষ কার্যদিবসে, ধর্মীয় উৎসবকালীন সময়ে, জাতীয় বা বিশেষ কোন বন্ধের আগে ATM মেশিন যথাযথভাবে কার্যক্ষম আছে কিনা তা নিশ্চিত হতে হবে এবং পর্যাপ্ত পরিমাণ টাকা লোড করতে হবে।

৭. ক্যাশ লোড কার্যক্রম বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক প্রদত্ত ব্যাংকিং লেনদেন সময়সূচী অর্থাৎ সকাল ১০.০০ ঘটিকা থেকে বিকাল ৪.০০ ঘটিকার মধ্যে সম্পন্ন করতে হবে।

(ড) <u>এটিএম ভল্টে টাকা লোডের হিসাবায়নঃ</u>

- Credit Cash Voucher এর মাধ্যমে ক্যাশ আউট করে এটিএম ভল্টে লোড করতে হবে।
- এটিএম এ টাকা লোড করার পর লোডকৃত টাকা ট্রান্সফার ভাউচারের মাধ্যমে প্রধান কার্যালয়ের আইসিটি সিস্টেমস্, কার্ড ও মোবাইল ব্যাংকিং বিভাগে প্রেরণ করতে হবে।
- <u>এটিএম এ টাকা লোড করার পর প্রস্তুতকৃত লেনদেনের হিসাবায়ন নিম্নরূপঃ</u>

<u>For Cash Loading (ATM)-ATM Booth Related Branch.(Done by Branch)</u>

Debit	Credit	Remarks
77- ATM Terminal A/C	71- Cash in hand	Offline Transaction (Credit Cash Voucher)
711-ATM Cash A/C (Card Section) (0102)	77 - ATM Terminal A/C	Online Transaction (Online Transfer Voucher)

- এটিএম এ টাকা লোড করার সময় অতিরিক্ত টাকা পাওয়া যেতে পারে; যা হচ্ছে এটিএম হতে Dispense না হওয়া টাকা। উক্ত অতিরিক্ত টাকা ট্রান্সফার ভাউচারের মাধ্যমে প্রধান কার্যালয়ের আইসিটি সিস্টেমস্, কার্ড ও মোবাইল ব্যাংকিং বিভাগে প্রেরণ করতে হবে।

<u>এটিএম এ টাকা লোড করার পর অতিরিক্ত টাকা লেনদেনের হিসাবায়ন নিম্নরূপঃ</u>

- **<u>For UnDispensed Cash (ATM)-ATM Booth Related Branch.(Done by Branch)</u>**

Debit	Credit	Remarks
71- Cash in hand (ATM Booth Related Branch)	41/67- Clearing Adjustment Head (ATM Booth Related Branch)	Offline Transaction (Debit Cash Voucher)
41/67- Clearing Adjustment Head (ATM Booth Related Branch)	41/67- Clearing Adjustment Head (Card Section) (0102)	Online Transaction (Online Transfer Voucher)

- উল্লেখ্য সাধারণত দুই বারের বেশি ভুল পিন নম্বর প্রদান করলে তৃতীয়বারের সময় অথবা ট্রানজেকশন শেষে কার্ড এবং টাকা বের হয়ে আসলে ৩০ সেকেন্ড এর অধিক সময় যাবত তা গ্রহণ না করলে কার্ড Captured হয়ে যাবে এবং Dispense কৃত টাকা পুনরায় এটিএম বুথের ভিতর চলে যাবে। সে ক্ষেত্রে বুথ সংশ্লিষ্ট শাখার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা যথেষ্ট সতর্কতা অবলম্বন এবং রেজিস্টার মেইনটেইন পূর্বক নিজ শাখা এবং বিকেবির অন্য যে কোন শাখার কার্ডধারীর নিকট কার্ড হস্তান্তর করতে পারবে। কিন্তু অন্য ব্যাংকের কার্ডধারী হলে কার্ড Destroy পূর্বক তা আইসিটি সিস্টেমস্, কার্ড ও মোবাইল ব্যাংকিং বিভাগ এ প্রেরণ করতে হবে।

(চ) <u>এটিএম বুথ রক্ষণাবেক্ষণ ঃ</u>

১. এটিএম এ যান্ত্রিক ত্রুটি দেখা দিলে তাৎক্ষণিকভাবে আইসিটি সিস্টেমস্, কার্ড ও মোবাইল ব্যাংকিং বিভাগ ও আইটিসিএল এর হেল্প ডেস্ককে অবহিত করতে হবে। আইটিসিএল এর টেকনিক্যাল টিম কর্তৃক এটিএম এর নিয়মিত বা জরুরী মেইনটেন্যান্স অথবা নেটওয়ার্কসহ অন্যান্য সামগ্রী সংশ্লিষ্ট ভেন্ডরের প্রতিনিধি কর্তৃক পরিদর্শনের তথ্য সম্বলিত লগ বুক শাখায় রাখতে হবে, যা ম্যানেজার/দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা অনুস্বাক্ষর করবেন।

২. ATM এ রক্ষিত টাকার জন্য শাখা প্রচলিত নিয়মে বীমা করবে।

৩. ATM এবং POS নেটওয়ার্ক সার্বক্ষনিক চালু রাখতে হবে;

৪. ATM বুথে সার্বক্ষনিক নগদ টাকার সরবরাহ নিশ্চিত করতে হবে;

৫. কারিগরী ত্রুটি, মেইনটেন্যান্স ইত্যাদি কারণে বন্ধ বা অচল এটিএম বুথের সামনে অবশ্যই নোটিশ প্রদর্শণের ব্যবস্থা রাখতে হবে;

৬. ATM বুথে কোন ব্যক্তি/ ব্যক্তিবর্গ কোন ধরনের নতুন যন্ত্র স্থাপন/মেরামত করতে আসলে বুথে কর্মরত সিকিউরিটি গার্ড ব্যাংকের এ বিষয়ে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাকে ফোন করে ঐ ব্যক্তির পরিচয় নিশ্চিত করার পর সংশ্লিষ্ট ব্যাংক কর্মকর্তা ATM বুথে সশরীরে উপস্থিত হয়ে এরূপ ব্যক্তি/ব্যক্তিবর্গের পরিচয় নিশ্চিত করবেন।

৭. শাখা পর্যায়ে Help Desk বাস্তবায়ন করতে হবে, নিয়োজিত কর্মকর্তার নাম ও যোগাযোগের ফোন নম্বর নোটিশ হিসাবে ATM বুথে প্রদর্শনের ব্যবস্থা করে গ্রাহকদের সমস্যার তাৎক্ষণিক সমাধান নিশ্চিত করতে হবে।

৮. এটিএম বুথের সমস্যা ও মেইনটেন্যান্স সংক্রান্ত একটি রেজিস্ট্রার শাখায় সংরক্ষণ করতে হবে এবং এটিএম সংক্রান্ত সকল সমস্যা সেই রেজিস্ট্রারে লিপিবদ্ধ করতে হবে। এছাড়াও আলাদা একটি রেজিস্টারে ব্যবস্থাপক এবং এটিএম সংশ্লিষ্ট দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাদের নাম ও মোবাইল নম্বর লিখে রাখতে হবে।

৯. বিভাগীয় কার্যালয় ও মুখ্য আঞ্চলিক কার্যালয় হতে প্রতিমাসে ATM বুথ নিরীক্ষা/পরিদর্শন করবে।

১০. এটিএম বুথ সংশ্লিষ্ট শাখা কর্তৃক নিয়মিত ভাবে বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশনা মোতাবেক এটিএম বুথ নিরীক্ষা করতঃ নিরীক্ষা প্রতিবেদন প্রস্তুতপূর্বক উক্ত প্রতিবেদন মাসিক ভিত্তিতে আইসিটি সিস্টেমস্, কার্ড ও মোবাইল ব্যাংকিং বিভাগে প্রেরণ করতে হবে এবং তা ন্যূনতম এক বছরের জন্য নিজস্ব ব্যবস্থাপনায় সংরক্ষণ করতে হবে (নিরীক্ষা প্রতিবেদন ফরমেট সংযুক্ত)।

১১. ATM বুথে লেনদেনের সময় গ্রাহকের সার্বিক নিরাপত্তা প্রদান নিশ্চিত করতে হবে। গ্রাহকের কার্ড সম্পর্কিত প্রয়োজনীয় তথ্যাদি আইসিটি সিস্টেমস্, কার্ড ও মোবাইল ব্যাংকিং বিভাগ হতে সংগ্রহ করা যাবে।

(ণ) সিসিটিভিঃ

- ATM বুথের অভ্যন্তরে স্থাপিত সিসিটিভি ২৪/৭ ভিত্তিতে চালু থাকে তা নিশ্চিত করতে হবে।
- শাখা কর্তৃক সিসিটিভির ভিডিও নিয়মিত তদারকি করতে হবে।
- ATM বুথে সংশ্লিষ্ট শাখা কর্তৃক ATM বুথে সংঘটিত দৈনিক লেনদেনসমূহের ভিডিও ফুটেজ বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশনানুযায়ী যথাযথভাবে পর্যবেক্ষণ করবে ও ন্যূনতম ০১ (এক) বছর তা সংরক্ষণ করতে হবে, যার মধ্যে ০৩ (তিন) মাস অনলাইনে এবং বাকি সময় আর্কাইভ অবস্থায় রাখতে হবে। ATM বুথে সংঘটিত দৈনিক লেনদেনসমূহের ভিডিও ফুটেজ যথাযথভাবে সংরক্ষিত না হলে তার সম্পূর্ণ দায়ভার বুথ সংশ্লিষ্ট শাখার উপর বর্তাবে। এছাড়া সিসিটিভিতে কোন সন্দেহজনক বিষয় দৃষ্টিগোচর হলে কার্যকর ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে।

(ত) সিকিউরিটি গার্ডঃ

১. ATM বুথে প্রশিক্ষিত সিকিউরিটি গার্ডের মাধ্যমে সার্বক্ষণিক পাহারা নিশ্চিত করতে হবে।

২. এটিএম সংশ্লিষ্ট ভেন্ডর এটিএম বুথে কোন ধরনের কাজ করতে চাইলে সিকিউরিটি গার্ডকে প্রথমে বিষয়টি ঐ বুথ সংশ্লিষ্ট শাখার এটিএম সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাদের অবহিত করতে হবে এবং এটিএম সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট বিভাগ হতে বিষয়টি নিশ্চিত হবেন। অর্থাৎ বুথে কাজের উদ্দেশ্যে আসা সকল লোকের পরিচিতি সম্পর্কে নিশ্চিত হতে হবে (অনলাইন ভেন্ডর, এটিএম ভেন্ডর, সিসিটিভি ভেন্ডর, এটিএম সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা) যারা এটিএম বুথে বিভিন্ন সময়ে টাকা লোডসহ উদ্ভূত সমস্যার সমাধান করেন। বুথে কোন ধরনের নতুন যন্ত্র সংস্থাপন/মেরামত কালে ATM বুথে কর্মরত সিকিউরিটি গার্ড এ বিষয়ে ব্যাংকের ক্ষমতাপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সাথে যোগাযোগ করে আগন্তুক ব্যক্তি/ব্যক্তিবর্গের পরিচয় নিশ্চিত করবে।

৩. বুথে যেকোন ধরনের সমস্যা হলে সিকিউরিটি গার্ড তাৎক্ষণিকভাবে তা বুথের দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাদের জানাবেন। সিকিউরিটি গার্ড এবং এটিএম সংশিষ্ট কর্মকর্তাদের জন্য প্রশিক্ষনের ব্যবস্থা করতে হবে। ATM বুথ সমূহে নিয়োজিত গার্ডদের প্রতারণা-জালিয়াতি প্রতিরোধে করণীয় সম্পর্কে প্রয়োজনীয় প্রশিক্ষণ প্রদান করতে হবে। এছাড়া সানগ্লাস পরিধানকারী, ব্যাগ বহনকারী এবং অন্যান্য সন্দেহজনক গ্রাহকদের ক্ষেত্রে বিশেষ সর্তকতা অবলম্বন করতে হবে।

(থ) এটিএম বুথ পরিদর্শনকালে শাখা, নিয়ন্ত্রনকারী কার্যালয় ও নিরীক্ষা কার্যালয়সমূহের করণীয়ঃ

যে সকল শাখায় এটিএম বুথ রয়েছে সে সকল শাখার ব্যবস্থাপক/দায়িত্বপ্রাপ্ত কমকর্তা প্রতিনিয়ত এবং সংশ্লিষ্ট নিয়ন্ত্রনকারী কার্যালয় ও নিরীক্ষা কার্যালয়সমূহ হতে প্রতি মাসে অন্তত একবার তাঁদের আওতাধীন সংশ্লিষ্ট শাখার এটিএম বুথসমূহ সরেজমিন পরিদর্শন করে নিম্নলিখিত বিষয়সমূহ নিশ্চিত হবেন ঃ

- শাখার এটিএম বুথ ২৪ ঘন্টা চালু রাখা হয় কিনা ?
- এটিএম বুথ এর সঙ্গে যুক্ত অনলাইন ইউপিএস সার্বক্ষণিক চালু থাকে কিনা এবং নির্ধারিত সময় পর্যন্ত ব্যাক-আপ (ন্যূনতম ০১(এক) ঘন্টা) দেয় কিনা?
- ATM নেটওয়ার্ক সার্বক্ষনিক চালু থাকে কিনা?
- বুথ শীতাতপ নিয়ন্ত্রিত আছে কিনা ?
- বুথের বাতিসমূহ যথাযথভাবে জ্বলে কিনা ?
- সার্ভার ও এটিএম এর কানেকটিভিটি ঠিকভাবে কাজ করে কিনা ?
- বুথে সিসি ক্যামেরা স্থাপন করা হয়েছে কিনা ? বুথে স্থাপিত সি সি ক্যামেরা সঠিকভাবে কাজ করে কিনা ?
- শাখা কর্তৃক ATM বুথে সংঘটিত দৈনিক লেনদেনসমূহের ভিডিও ফুটেজ ন্যূনতম ০১(এক) বছর সংরক্ষণ করা হয় কিনা ? যার মধ্যে ০৩ (তিন) মাস অনলাইনে এবং বাকি সময় আর্কাইভ অবস্থায় রাখা হয় কিনা?

- বুথের নিরাপত্তায় নিয়োজিত ব্যক্তি কার্যাদেশ অনুসারে কোম্পানির পোশাকে সার্বক্ষণিক দায়িত্ব পালন করে কিনা এবং যথাযথভাবে প্রশিক্ষণ প্রাপ্ত কিনা?
- এটিএম রক্ষনাবেক্ষণ, হিসাবায়ন, রিপোর্টিং ও ক্যাশ লোড করার জন্য শাখার কর্মকর্তাদের দপ্তরাদেশ দেয়া হয়েছে কিনা? এতদসংক্রান্ত লগবুক, রেজিষ্টার যথাযথভাবে পরিপালন ও সংরক্ষণ করা হয় কিনা ?
- শাখার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা কর্তৃক যথাসময়ে (ব্যাংকিং লেনদেন সময়সীমার মধ্যে) এটিএম এর ভল্টে টাকা লোড করা হয় কিনা ?
- ATM এ রক্ষিত টাকার জন্য শাখা কর্তৃক প্রচলিত নিয়মে বীমা করা হয়েছে কিনা ?
- এটিএম বুথ নিয়মিত পরিষ্কার পরিচ্ছন্ন রাখা হয় কিনা ?
- নতুন ও পুরাতন গ্রাহকদের কার্ড ইস্যুর জন্য দ্রুত যথাযথ পদক্ষেপ নেওয়া হয় কিনা ?
- টাকা লোড করার সময় দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা কর্তৃক Reject box, Captured card counter পরীক্ষা করা হয় কিনা?
- এটিএম বুথ সংশ্লিষ্ট শাখা কর্তৃক নিয়মিত ভাবে বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশনা মোতাবেক এটিএম বুথ নিরীক্ষা করতঃ নিরীক্ষা প্রতিবেদন মাসিক ভিত্তিতে আইসিটি সিস্টেমস্, কার্ড ও মোবাইল ব্যাংকিং বিভাগে প্রেরণ করা হচ্ছে কিনা?

<u>এটিএম সংক্রান্ত লেনদেনের হিসাবায়ন পদ্ধতিঃ</u>

০১। এটিএম ডেবিট কার্ড দ্বারা লেনদেনের ক্ষেত্রে শাখা কর্তৃক কোনরূপ Voucher প্রস্তুত করতে হবে না। কেননা আইসিটি সিস্টেমস্, কার্ড ও মোবাইল ব্যাংকিং বিভাগ কর্তৃক CBS এর Central Day End এর পূর্বে রাত ১১.০০ টায় ATM এর Interface এ Day End করার পর স্বয়ংক্রিয়ভাবে সকল লেনদেন সমন্বয় হয়ে যায়। তবে এটিএম বুথ সংশ্লিষ্ট শাখা কর্তৃক এটিএম এ টাকা লোড করার পর Money Load সংক্রান্ত Voucher এবং এটিএম সেকশন কর্তৃক নিম্নবর্ণিত Voucher এর মাধ্যমে লেনদেনের হিসাবায়ন করতে হয়ঃ

i) **<u>Money Load at ATM Vault (Branch End Voucher) ঃ</u>**

Debit	Credit	
77- ATM Terminal A/C	71- Cash in hand	Own Branch Transaction (Credit Cash Voucher)
711-ATM Cash A/C (Card Section) (0102)	77 - ATM Terminal A/C	Online Transaction (Online Transfer Voucher)

ii) **<u>On Us Transaction (Auto Voucher) ঃ</u>**

Debit	Credit
22/21 -Customer A/C	711-ATM Cash A/C

iii) **<u>Remote On Us (Q-Cash) (Auto Voucher) ঃ</u>**

Debit	Credit
Customer A/C- 22(SB)/21(CD)	83/1(0102)-Q-Cash Settlement A/C

iv) **<u>Remote On Us (Q-Cash) (Done by ATM Section) ঃ</u>**

Debit	Credit
46/05- ATM Income A/C	83/1(0102)-Q-Cash Settlement A/C

v) **<u>Off Us (Q-Cash)(Done by ATM Section) ঃ</u>**

Debit	Credit
83/1(0102)-Q-Cash Settlement A/C	711-ATM Cash A/C
	46/05- ATM Income A/C
	41/10A-VAT A/C

vi) **<u>Remote On-Us (NPSB) (Auto Voucher) ঃ</u>**

Debit	Credit
Customer A/C-22 (SB)/21(CD)	Due From Bangladesh Bank(81)
133/36(C)(Branch Head)- Charges for Remote On Us (NPSB)	

vii) **<u>Remote On-Us (NPSB): (Done by ATM Section) (Online Voucher) ঃ</u>**

Debit	Credit
Due From Bangladesh Bank (81)(0102)	Due From Bangladesh Bank-81 (4001)

viii) <u>Off-Us (NPSB) (Done by ATM Section) ঃ</u>

Debit	Credit
81(0102)- Bangladesh Bank A/C with BKB	711-ATM Cash A/C
	46/05- ATM Income A/C
	41/10A-VAT A/C
Due From Bangladesh Bank -81(4001)	Due From Bangladesh Bank -81(0102) (Online Voucher)

POS লেনদেনের হিসাবায়ন পদ্ধতিঃ

০২। শাখা কর্তৃক এটিএম ডেবিট কার্ড দ্বারা বিভিন্ন POS(Point of Sale) এ লেনদেনের ক্ষেত্রে শাখা কর্তৃক কোনরূপ Voucher করতে হবে না। কারণ আইসিটি সিস্টেমস্, কার্ড ও মোবাইল ব্যাংকিং বিভাগ কর্তৃক CBS এর Central Day End এর পূর্বে রাত ১১.০০টায় ATM এর Interface এ Day End করার পর স্বয়ংক্রিয়ভাবে সকল লেনদেন সমন্বয় হয়। POS লেনদেনের ক্ষেত্রে Account Holder এর হিসাব হতে কোনরূপ চার্জ কর্তন হবে না। এক্ষেত্রে POS সংশ্লিষ্ট Merchant অত্র ব্যাংককে নির্ধারিত হারে চার্জ প্রদান করবে। POS(Point of Sale) এ লেনদেনের ক্ষেত্রে নিম্নবর্ণিত Voucher এর মাধ্যমে লেনদেনের হিসাবায়ন করতে হয়ঃ

i) <u>POS Transaction (Remote On Us Q-Cash): (Auto Voucher) ঃ</u>

Debit	Credit
Customer A/C- 22(SB)/21(CD)	83/1(0102)-Q-Cash Settlement A/C

ii) <u>POS Transaction (Remote On Us Q-Cash): (Done by ATM Section) ঃ</u>

Debit	Credit
83/1(0102)-Q-Cash Settlement A/C	46/05- ATM Income A/C
	41/10 A- VAT

iii) <u>POS Transaction (Remote On Us - NPSB) (Auto Voucher) ঃ</u>

Debit	Credit
Customer A/C-22 (SB)/21(CD)	Due From Bangladesh Bank - 81(4001)

iv) <u>POS Transaction (Remote On-Us -NPSB): (Done by ATM Section) ঃ</u>

Debit	Credit
Due From Bangladesh Bank -81(0102)	Due From Bangladesh Bank -81 (4001) (Online Voucher)
81(0102)- Bangladesh Bank A/C with BKB	46/05- ATM Income A/C
	41/10A-VAT A/C

তারিখ ঃ

উপ-মহাব্যবস্থাপক/ব্যবস্থাপক
বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক
.... শাখা
.... ।

বিষয় ঃ- এটিএম ডেবিট কার্ড ইস্যুর জন্য আবেদন।

মহোদয়,

আমি আপনার শাখায় সঞ্চয়ী/চলতি হিসাব নং..পরিচালনা করে আসছি। উক্ত হিসাবের বিপরীতে একটি এটিএম ডেবিট কার্ড ইস্যু করার জন্য আবেদন করছি এবং একই সাথে এতদসংক্রান্ত নিয়মাবলী যথাযথভাবে পালন করার অঙ্গীকার করছি।

Account Number, Signature, Name & Picture of the Account Holder Verified **Seal and Signature of BKB Authorized Official**

আপনার বিশ্বস্ত,

স্বাক্ষর ঃ

নাম ঃ

পদবীসহ কর্মস্থলের ঠিকানা ঃ

আমার প্রয়োজনীয় তথ্যাদি নিম্নে প্রদান করা হলো ঃ

Colour Photo

Full Name (Block Letter)	:	....
Sex (Please √ mark)	:	**M** | **F**
Name on Card (Maximum 18 characters)	:	[ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ]
Full Account Number (15 digit)	:	[ ][ ][ ][ ][ ] - [ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ]
Account Type (Please √ mark)	:	**Savings** | **Current**
Present Address	:	....
National ID No.	:	....
Cell Phone	:	....
Status of the A/C Holder (Please √ mark)		**Customer** | **BKB Employee**

C

Seal and Signature of
Authorized Official

তারিখ ঃ

উপ-মহাব্যবস্থাপক/ব্যবস্থাপক

....

....

....

বিষয় ঃ এটিএম ডেবিট কার্ড এর মেয়াদ শেষ হওয়ায় নবায়নের আবেদন।

জনাব,

নিবেদন এই যে, বিকেবি, ...শাখায় পরিচালিত আমার সঞ্চয়ী/চলতিহিসাব নং- .... এর বিপরীতে ইস্যুকৃত ডেবিট কার্ড নং- .... এর মেয়াদ ....তারিখে উত্তীর্ণ হয়ে যাবে/গিয়েছে।

০২। অতএব, মহোদয় আমার উল্লেখিত সঞ্চয়ী/চলতি হিসাব নং- ....এর বিপরীতে প্রদত্ত ডেবিট কার্ডটি নবায়ন/একটি নতুন ডেবিট কার্ড ইস্যু করার জন্য অনুরোধ জানাচ্ছি।

Customer	BKB Employee

নিবেদক

স্বাক্ষর ঃ......................................

নাম ঃ..

সঞ্চয়ী /চলতিহিসাব নং..................

ঠিকানা ঃ...............................

মোবাইল ঃ..................................

Account Number, Signature & Name of the Account Holder Verified

Seal and Signature of BKB Authorized Official

তারিখ ঃ

উপ-মহাব্যবস্থাপক/ব্যবস্থাপক
....
....
....
....

<u>বিষয় ঃ এটিএম ডেবিট কার্ড এর হিসাব নম্বর পরিবর্তনের আবেদন।</u>

জনাব,
নিবেদন এই যে, বিকেবি,......................................শাখায় পরিচালিত আমার সঞ্চয়ী/চলতি হিসাব নং-......... এর বিপরীতে ইস্যুকৃত ডেবিট কার্ডটি (ডেবিট কার্ড নং-..) বিকেবি,................................ এর সঞ্চয়ী হিসাব নম্বর .... এর বিপরীতে ব্যবহার করতে ইচ্ছুক।

০২। অতএব, মহোদয় আমার উল্লেখিত ....শাখার সঞ্চয়ী/চলতি হিসাব নং-................... এর বিপরীতে প্রদত্ত ডেবিট কার্ডটির সংযোগ ....শাখার সঞ্চয়ী/চলতি হিসাব নং ....এর সাথে প্রদান করার জন্য অনুরোধ জানাচ্ছি।

Customer	BKB Employee

নিবেদক,

স্বাক্ষর ঃ.......................................

নাম ঃ
পদবী ঃ
বিভাগ/শাখা ঃ
চলতি/সঞ্চয়ী হিসাব নং-
মোবাইল ঃ

Account Number, Signature & Name of the Account Holder Verified

Seal and Signature of BKB Authorized Official

তারিখ ঃ

উপ-মহাব্যবস্থাপক/ব্যবস্থাপক
....
....
....
....

বিষয় ঃ এটিএম ডেবিট কার্ড এর হিসাব নম্বর পরিবর্তন এবং নবায়নের আবেদন।

জনাব,
নিবেদন এই যে, বিকেবি,.......................................শাখায় পরিচালিত আমার সঞ্চয়ী/চলতি হিসাব নং-......... এর বিপরীতে ইস্যুকৃত ডেবিট কার্ডটি (ডেবিট কার্ড নং-...) বিকেবি,................................ এর সঞ্চয়ী হিসাব নম্বর .... এর বিপরীতে ব্যবহার করতে ইচ্ছুক।

০২। অতএব, মহোদয় আমার উল্লেখিত ....শাখার সঞ্চয়ী/চলতি হিসাব নং-.................. এর বিপরীতে প্রদত্ত ডেবিট কার্ডটির সংযোগ ....শাখার সঞ্চয়ী/চলতি হিসাব নং ....এর সাথে প্রদান করে নবায়ন করার জন্য অনুরোধ জানাচ্ছি।

Customer	BKB Employee

নিবেদক,

স্বাক্ষর ঃ......................................

নাম ঃ
পদবী ঃ
বিভাগ/শাখা ঃ
চলতি/সঞ্চয়ী হিসাব নং-
মোবাইল ঃ

Account Number, Signature & Name of the Account Holder Verified **Seal and Signature of BKB Authorized Official**

তারিখ ঃ

উপ-মহাব্যবস্থাপক/ব্যবস্থাপক
বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক
.... শাখা/কার্যালয়

বিষয় ঃ এটিএম ডেবিট কার্ড হারিয়ে ফেলায় ডুপ্লিকেট এটিএম ডেবিট কার্ড ইস্যুর আবেদন।

জনাব,

নিবেদন এই যে, বিকেবি,................................ শাখায় পরিচালিত আমার সঞ্চয়ী/চলতি হিসাব নং- এর বিপরীতে ইস্যুকৃত এটিএম ডেবিট কার্ডটি হারিয়ে ফেলায়/আটকে যাওয়ায়/নষ্ট হওয়ায় আমার একটি ডুপ্লিকেট এটিএম ডেবিট কার্ড প্রয়োজন।

০২। অতএব, মহোদয় আমার হারিয়ে যাওয়া/আটকে যাওয়া/নষ্ট হওয়া ডেবিট কার্ডটি বন্ধ করে উল্লেখিত সঞ্চয়ী/চলতি হিসাব নং- এর বিপরীতে একটি ডুপ্লিকেট এটিএম ডেবিট কার্ড ইস্যু করার জন্য অনুরোধ জানাচ্ছি।

Customer	BKB Employee

নিবেদক

Account Number, Signature & Name of the Account Holder Verified   **Seal and Signature of BKB Authorized Official**

স্বাক্ষর ঃ.....................................

নাম ঃ

পদবীঃ

সঞ্চয়ী/চলতি হিসাব নং-

বিকেবি, ...শাখা/কার্যালয়।

মোবাইল ঃ

তারিখ ঃ

উপ-মহাব্যবস্থাপক/ব্যবস্থাপক
বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক
.... শাখা/কার্যালয়

<u>বিষয় ঃ এটিএম ডেবিট কার্ড এর পিন নম্বর ভুলে যাওয়ায়/হারিয়ে ফেলায় পিন রি-ইস্যুর আবেদন।</u>

জনাব,

নিবেদন এই যে, বিকেবি, ...শাখায় পরিচালিত আমার সঞ্চয়ী/চলতি হিসাব নং-
এর বিপরীতে ইস্যুকৃত এটিএম ডেবিট কার্ডের পিন নম্বরটি ভুলে যাওয়ায়/হারিয়ে ফেলায় একটি পিন মেইলার রি-ইস্যু করা প্রয়োজন।

০২। অতএব, মহোদয় আমার ভুলে যাওয়া/হারিয়ে ফেলা পিন মেইলারের বিপরীতে একটি পিন মেইলার রি-ইস্যু করার জন্য অনুরোধ জানাচ্ছি।

Customer	BKB Employee

নিবেদক

স্বাক্ষর ঃ....................................

নাম ঃ

পদবীঃ

সঞ্চয়ী/চলতি হিসাব নং-

বিকেবি, ...শাখা/কার্যালয়।

মোবাইল ঃ

Account Number, Signature & Name of the Account Holder Verified
Seal and Signature of BKB Authorized Official

উপ-মহাব্যবস্থাপক /ব্যবস্থাপক
বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক,
..........................শাখা,
.... অঞ্চল।

বিষয় ঃ এটিএম বুথ থেকে টাকা উত্তোলনকালে ডেবিটকৃত টাকা না পাওয়া/কেনাকাটা ও সেবার বিল প্রদানকালে বিল পরিশোধ করতে না পারা টাকা ফেরত প্রদান প্রসঙ্গে।

জনাব,

বিনীত নিবেদন এই যে, আমি আপনার শাখার একজন গ্রাহক এবং এটিএম ডেবিট কার্ডধারী । ডেবিট কার্ডের মাধ্যমে এটিএম বুথ থেকে................./-(কথায়ঃ..) টাকা উত্তোলনকালে ডেবিটকৃত টাকা হাতে পাইনি/ কেনাকাটা ও সেবার বিল প্রদানকালে ..../-(কথায়ঃ..) টাকার বিল পরিশোধ করতে পারি নাই । কিন্তু আমার হিসাব হতে উক্ত পরিমান টাকা ডেবিট হয়েছে। এপ্রেক্ষিতে হিসাব সংক্রান্ত তথ্যাবলী নিম্নে উল্লেখ করা হলোঃ

তারিখ ও সময়	ঃ	
হিসাব নম্বর (১৫ সংখ্যা)	ঃ	
ডেবিট কার্ড নম্বর	ঃ	
টাকার পরিমান	ঃ	
ব্যাংকের নাম	ঃ	
এটিএম বুথ/ POS এর অবস্থান	ঃ	
টাকা না পাওয়ার কারন	ঃ	

এমতাবস্থায়, উক্ত ..../- (কথায়ঃ......................................) টাকা আমার হিসাব নম্বর ....এ ফেরত প্রদান করার জন্য অনুরোধ জানাচ্ছি।

আপনার বিশ্বস্ত

গ্রাহকের স্বাক্ষর ঃ ....
গ্রাহকের নাম ঃ ....
হিসাব নম্বর ঃ ....
মোবাইল ঃ ....

বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক
......................শাখা/কার্যালয়,
...................আঞ্চলিক /মুখ্য আঞ্চলিক কার্যালয় ।

ফোন ঃ
ইমেইল ঃ

স্মারক নং-

তারিখঃ

উপ-মহাব্যবস্থাপক
আইসিটি সিস্টেমস্, কার্ড ও মোবাইল ব্যাংকিং বিভাগ
বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক,
প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।

বিষয় ঃ এটিএম বুথ থেকে টাকা উত্তোলনকালে উত্তোলনকৃত টাকা না পাওয়া/কেনাকাটা ও সেবার বিল প্রদানকালে বিল পরিশোধ করতে না পারা প্রসঙ্গে।

প্রিয় মহোদয়,

অত্র শাখার নিম্নবর্ণিত গ্রাহক/ গ্রাহকগণ ডেবিট কার্ডের মাধ্যমে এটিএম বুথ থেকে টাকা উত্তোলনকালে উত্তোলনকৃত টাকা হাতে পায়নাই/ কেনাকাটা ও সেবার বিল প্রদানকালে বিল পরিশোধ করতে পারি নাই । কিন্তু তার/তাদের হিসাব হতে টাকা ডেবিট হয়েছে। এপ্রেক্ষিতে সংশ্লিষ্ট হিসাব সংক্রান্ত তথ্যাবলী নিম্নে উল্লেখ করা হলোঃ

ক্র.নং	তারিখ ও সময়	হিসাবধারীর নাম	হিসাব নম্বর (১৫-সংখ্যার)	টাকার পরিমান	ব্যাংকের নাম ও এটিএম বুথ / POS এর অবস্থান	মন্তব্য
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১।						
২।						
৩।						

এমতাবস্থায়, ডেবিটকৃত টাকা জরুরী ভিত্তিতে ফেরত প্রদানের জন্য আবেদনপত্র/পত্রগুলো আপনার সদয় অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের নিমিত্ত এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

আপনার বিশ্বস্ত

সংযুক্তিঃ

(...............................)
ব্যবস্থাপক
(সীলমোহরসহ)

Bangladesh Krishi Bank

...Branch

Debit Card Register Format

1. For New Card:

Sl No.	Name of Card Holder	Customer Type	A/C No. (15 digits)	PAN or Card No.	Card creation Time (Month/Year)	Charge Deduction				Card End Time (Month/Year)	Remarks
						1st year Fee		2nd year Fee			
						Fee (250/-)	VAT (15%)	Fee (250/-)	VAT (15%)		

2. For Duplicate Card:

Sl No.	Name of Card Holder **(Applicable for Staff & Customer)**	A/C No. (15 digits)	PAN or Card No.	Card creation Time (Month/Year)	Charge Deduction				Card End Time (Month/Year)	Remarks
					Dup. Card Issue Fee		2nd year Fee			
					Fee (250/-)	VAT (15%)	Fee (250/-)	VAT (15%)		

3. For PIN Reissue:

Sl No.	Name of Card Holder Holder **(Applicable for Staff &Customer)**	A/C No. (15 digits)	PIN Reissue Charge		Remarks
			Fee (100/-)	VAT (15%)	

4. For Card Renew:

Sl No.	Name of Card Holder	Customer Type	A/C No. (15 digits)	PAN or Card No.	Card creation Time (Month/Year)	Charge Deduction				Card End Time (Month/Year)	Remarks
						1st year Fee		2nd year Fee			
						Fee (250/-)	VAT (15%)	Fee (250/-)	VAT (15%)		

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

SL.	**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.**

BANGLADESH KRRISHI BANK

ATM VISITING REPORT

BRANCH NAME: DATE:

SL	Description	Status	Remarks
01	ATM Live Operation		
02	Skimming Device Installed		
03	Any Sign of Previously Installed Skimming Device		
04	CC Camera		
05	CC Camera Monitoring & Back up & CC Camera Video Footage		
06	Fake PIN Pad/PIN Shield		
07	Additional Card Slot		
08	Light(Active)		
09	AC in Operation		
10	UPS in Operation		
11	Generator Connection		
12	Others Electronics Device		
13	Hidden Camera		
14	Others		

Signature:
Name:
Designation:
Institution:

Signature:
Name:
Designation:
Institution:

Signature:
Name:
Designation:
Institution:

বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক

প্রধান কার্যালয়, কৃষি ব্যাংক ভবন
৮৩-৮৫ মতিঝিল বানিজ্যিক এলাকা,ঢাকা-১০০০।
আইসিটি সিস্টেমস্, কার্ড ও মোবাইল ব্যাংকিং বিভাগ।
ফোনঃ ৯৫৭৬৬৫৩, ৯৫৬০০২১ বর্ধিত-৩৩৫; Email: dgmictsystem@krishibank.org.bd

পরিপত্র নং-আইসিটি-০৬/২০২১ তারিখ ঃ ১৪-০৯-২০২১

বিষয় ঃ বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংকের ATM Booth ও ATM Debit Card পরিচালনা সংক্রান্ত নীতিমালা।

বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক বিশেষায়িত ব্যাংকগুলোর মধ্যে সর্ববৃহৎ। প্রতিযোগিতামূলক ব্যাংকিং ব্যবস্থায় গ্রাহকদের দ্রুত ও উন্নত সেবা প্রদানের পাশাপাশি ব্যাংকের আমানত/ আয় বৃদ্ধির স্বার্থে বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক ভেন্ডর প্রতিষ্ঠান ITCL এর কারিগরী সহযোগীতায় Q-Cash Network এর আওতায় ২৮-০৪-২০১৩ ইং তারিখ হতে এবং পরবর্তীতে ১২-০৪-২০১৫ ইং তারিখ হতে NPSB এর আওতায় ATM Debit Card কার্যক্রম পরিচালিত হয়ে আসছে। বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক, ATM Debit Card এর মাধ্যমে ব্যাংকের সম্মানিত গ্রাহকগণকে ছুটির দিনসহ সপ্তাহের যেকোন দিনই ২৪ ঘন্টা ব্যাংকিং সেবা প্রদান করছে। এটিএম ডেবিট কার্ড এর মাধ্যমে গ্রাহকগণ Q-Cash Network ভুক্ত ৩২টি ব্যাংকের এটিএম বুথসহ বাংলাদেশের সকল ব্যাংকের এটিএম বুথ ব্যবহার করে ২৪ ঘন্টা টাকা উত্তোলনসহ বিভিন্ন শপিংমল/দোকান হতে ক্রয়কৃত পণ্যের মূল্য, হোটেল/রেস্টুরেন্ট/ হাসপাতালের বিল প্রদানসহ যে কোন সেবার মূল্য নগদ অর্থের পরিবর্তে POS (Point of Sale) এর মাধ্যমে পরিশোধ করছেন। বর্তমানে বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংকের ATM বুথের সংখ্যা ০৮ (আট)টি যা অত্র ব্যাংকের ০৮ (আট)টি শাখার মাধ্যমে পরিচালিত হচ্ছে। পর্যায়ক্রমে বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংকের ATM বুথের সংখ্যা উত্তোরত্তর বৃদ্ধির প্রক্রিয়া চলমান আছে। ATM Debit Card কার্যক্রম সুষ্ঠুভাবে পরিচালনার নিমিত্ত ATM Debit Card পরিচালন সংক্রান্ত গত ২৮-০৪-২০১৩ ইং তারিখে জারীকৃত দিক নির্দেশনা (Guideline) প্রস্তুতপূর্বক হালনাগাদ করা হয়েছে (পরিশিষ্ট-"ক" ও "খ")।

০২। এমতাবস্থায়, হালনাগাদকৃত পরিপত্রটি অনুসরণ পূর্বক প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট বিভাগ/সেল ও শাখা কর্তৃক এটিএম ডেবিট কার্ড ইস্যু ও বিতরণ সংক্রান্ত কার্যাদি নিশ্চিত করার এবং নিয়ন্ত্রনকারী কার্যালয় ও নিরীক্ষা কার্যালয়সমূহ কর্তৃক নিয়মিতভাবে এটিএম বুথ ও এতদ্‌সংশ্লিষ্ট অপারেশন নিয়মিত তদারকি করার জন্য নির্দেশনা প্রদান করা হলো। এছাড়া বাংলাদেশ ব্যাংক ও অত্র ব্যাংক কর্তৃক সময়ে সময়ে জারীকৃত সকল গাইডলাইন, সার্কুলার, অফিস আদেশসমূহ যথাযথভাবে পরিপালন করার জন্য শাখা ও কার্যালয় প্রধানগণকে অনুরোধ করা হলো। এতদ্‌বিষয়ে কোনরূপ ব্যাখ্যার প্রয়োজন হলে প্রধান কার্যালয়ের আইসিটি সিস্টেমস্, কার্ড ও মোবাইল ব্যাংকিং বিভাগ এর সাথে যোগাযোগ করার পরামর্শ প্রদান করা হলো।

অনুমোদনক্রমে-

২৮/৯/২০২১

(মোঃ দিদারুল ইসলাম মজুমদার)
মহাব্যবস্থাপক
আইসিটি মহাবিভাগ

প্রকা/আইসিটি (সিস্টেমস্)/ এটিএম-০১/২০২১-২০২২/৮৮৮ তারিখ ঃ ১৪-০৯-২০২১

প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা ও সদয় অবগতির জন্য অনুলিপি ঃ

০১। চীফ স্টাফ অফিসার, ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের সচিবালয়, বিকেবি, প্রকা, ঢাকা।
০২। স্টাফ অফিসার, উপ-ব্যবস্থাপনা পরিচালক-১, ২ ও ৩ মহোদয়ের সচিবালয়, বিকেবি, প্রকা, ঢাকা।
০৩। স্টাফ অফিসার, সকল মহাব্যবস্থাপক মহোদয়ের দপ্তর, বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক।
০৪। অধ্যক্ষ, স্টাফ কলেজ, বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক।
০৫। সকল উপ-মহাব্যবস্থাপক/সচিব, বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক।
০৬। বিভাগীয় নিরীক্ষা কর্মকর্তা, সকল বিভাগীয় নিরীক্ষা কার্যালয়, বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক।
০৭। উপ-মহাব্যবস্থাপক, স্থানীয় মুখ্য কার্যালয়/সকল কর্পোরেট শাখা, বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক।
০৮। মুখ্য আঞ্চলিক/ আঞ্চলিক ব্যবস্থাপক, সকল মুখ্য আঞ্চলিক/ আঞ্চলিক কার্যালয়, বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক।
০৯। আঞ্চলিক নিরীক্ষা কর্মকর্তা, সকল আঞ্চলিক নিরীক্ষা কার্যালয়, বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক।
১০। সকল শাখা ব্যবস্থাপক, বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক।
১১। নথি/মহানথি।

Rasuid 28.9.22

(মোঃ মামুনুর রশীদ)
উপ-মহাব্যবস্থাপক

বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংকের ATM Booth ও ATM Debit Card পরিচালনা সংক্রান্ত দিক নির্দেশনা (Guideline)

বর্তমান বিশ্বে প্রযুক্তির উৎকর্ষতার সাথে সাথে বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক প্রতিযোগিতা মূলক ব্যাংকিং ব্যবস্থায় গ্রাহকদের তথ্য প্রযুক্তি নির্ভর আধুনিক ব্যাংকিং সেবা প্রদানের স্বার্থে ২০১৩ সাল থেকে Q-Cash Network এর আওতায় ATM ও Debit Card প্রবর্তন করা হয়েছে। এছাড়া অত্র ব্যাংক ২০১৫ সাল হতে বাংলাদেশ ব্যাংক প্রদত্ত NPSB (National Payment Switch Bangladesh) এর সাথে সংযুক্ত আছে। বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক ATM Debit Card এর মাধ্যমে ব্যাংকের সম্মানিত গ্রাহকগণকে ২৪ ঘন্টা ব্যাংকিং সেবা প্রদান করছে। এটিএম ডেবিট কার্ড ব্যবহার করে গ্রাহকগণ বাংলাদেশের সকল ব্যাংকের এটিএম বুথ ব্যবহার করে ২৪ ঘন্টা টাকা উত্তোলনসহ বিভিন্ন শপিংমল/দোকান হতে ক্রয়কৃত পণ্যের মূল্য, হোটেল/রেস্টুরেন্ট/ হাসপাতালের বিল প্রদানসহ যে কোন সেবার মূল্য নগদ অর্থের পরিবর্তে POS (Point of Sale) এর মাধ্যমে পরিশোধ করছেন। বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংকে ATM Debit Card সেবাটির সামগ্রিক বাস্তবায়ন ও সুষ্ঠুভাবে পরিচালনা সংক্রান্ত দিক নির্দেশনা (Guideline) নিম্নে উল্লেখ করা হলো ঃ

(ক) <u>গ্রাহকের যোগ্যতা ঃ</u> গ্রাহককে অবশ্যই বাংলাদেশের নাগরিক হতে হবে এবং বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংকের এক জন সঞ্চয়ী/ চলতি আমানত হিসাবধারী হতে হবে।

(খ) <u>কার্ড ইস্যু পদ্ধতি ঃ</u> শাখা পর্যায়ে ব্যাংকের নির্ধারিত ফরমে গ্রাহকের নিকট হতে আবেদন প্রাপ্তির পর উহা নিম্নোক্তভাবে প্রক্রিয়াকরণ (Process) করতে হবেঃ

১) বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংকের গ্রাহকদের ডেবিট কার্ড প্রাপ্তির জন্য নির্ধারিত ফরমে (ফরমেট সংযুক্ত) আবেদন করতে হবে। আবেদনপত্র প্রাপ্তির পর কার্ড ইস্যুর জন্য শাখার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা কর্তৃক বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংকে পূর্বে সংরক্ষিত গ্রাহকের চলতি/সঞ্চয়ী হিসাবের স্বাক্ষরের সাথে গ্রাহকের নিকট হতে প্রাপ্ত আবেদনপত্রের স্বাক্ষর, NID/Passport/Birth Certificate এবং অন্যান্য তথ্যাদির সঠিকতা যাচাই পূর্বক শাখার পত্রের মাধ্যমে গ্রাহকদের আবেদন পত্র স্ক্যান করে প্রধান কার্যালয়ের আইসিটি সিস্টেমস্, কার্ড ও মোবাইল ব্যাংকিং বিভাগে bkbit_atm@krishibank.org.bd ই-মেইল যোগে প্রেরণ করতে হবে এবং হার্ডকপি শাখায় সংরক্ষণ করতে হবে। **মেয়াদ উত্তীর্ণ ডেবিট কার্ডের ক্ষেত্রে গ্রাহকের আবেদনের ভিত্তিতে পুনরায় কার্ড ইস্যু (Reissue/Renew) করা যাবে** (ফরমেট সংযুক্ত)। **বর্তমানে ডেবিট কার্ডের মেয়াদ দুই বছর হলেও ভবিষ্যতে বৃদ্ধি করা হতে পারে; যা শাখাসমূহকে অবহিত করা হবে।** উল্লেখ্য গ্রাহকের Signature Card অত্যাবশ্যকীয়ভাবে System (CBS) এ Upload করা থাকতে হবে।

২) শাখার একক ও যৌথ হিসাবধারীর অনুকূলে ডেবিট কার্ড ইস্যু করা যাবে। একক ও যৌথ হিসাবের ক্ষেত্রে একটি মূল কার্ড এবং গ্রাহকের চাহিদার প্রেক্ষিতে সাপ্লিমেন্টারী কার্ড হিসাবে ইস্যু করা যাবে। যৌথ হিসাবধারীর অনুকূলে ডেবিট কার্ড ইস্যু করার ক্ষেত্রে ব্যাংক প্রদত্ত যৌথ হিসাব পরিচালনার নিয়ম প্রযোজ্য হবে। যৌথ হিসাবের ক্ষেত্রে যে হিসাবধারীর নামে কার্ড ইস্যু করা হবে অপর হিসাবধারীর নিকট হতে **"No Objection"** প্রত্যয়নও গ্রহণ করতে হবে। কেবলমাত্র দুই জনের স্বাক্ষরে পরিচালিত যৌথ হিসাবের বিপরীতে ডেবিট কার্ড ইস্যু করা যাবে। তবে **দুয়ের অধিক ব্যক্তির নামে পরিচালিত হিসাব, সরকারি বা বেসরকারি প্রতিষ্ঠান, সংঘ/সমিতি, কর্পোরেট গ্রাহক** এর হিসাবের বিপরীতে ডেবিট কার্ড ইস্যু করা যাবে না।

৩) বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশনা এবং অত্র ব্যাংকের নীতিমালা অনুসরণপূর্বক স্কুল ব্যাংকিং এর আওতাভুক্ত গ্রাহকদের হিসাবের অনুকূলে এটিএম ডেবিট কার্ড ইস্যু করা যাবে।

৪) আইসিটি সিস্টেমস্, কার্ড ও মোবাইল ব্যাংকিং বিভাগ কর্তৃক ডেবিট কার্ড ইস্যু করার পর বাংলাদেশের নির্দেশনানুযায়ী কার্ড এবং পিন মেইলার (গোপন নম্বর) শাখায় ভিন্ন ভিন্ন পত্র/কুরিয়ারের মাধ্যমে আলাদাভাবে প্রেরণ করা হয়। পিন মেইলার খোলার বিষয়টি গ্রাহকের এখতিয়ারধীন; শাখা কর্তৃক আইসিটি সিস্টেমস, কার্ড ও মোবাইল ব্যাংকিং বিভাগ থেকে প্রাপ্ত কোন পিন মেইলার ছেঁড়া বা খোলা অবস্থায় পাওয়া গেলে বিষয়টি তাৎক্ষণিকভাবে আইসিটি সিস্টেমস্, কার্ড ও মোবাইল ব্যাংকিং বিভাগকে অবহিত করতে হবে এবং প্রয়োজনবোধে কার্ডসহ তা ফেরৎ পাঠাতে হবে।

৫) শাখা পর্যায়ে পিন মেইলার ও কার্ড বিতরণের জন্য ভিন্ন ভিন্ন কর্মকর্তা নিয়োজিত করতে হবে। প্রস্তুতকৃত কার্ড প্রকৃত গ্রাহকের নিকট হিসাবের স্বাক্ষরের সাথে মিলিয়ে স্বাক্ষর গ্রহণপূর্বক হস্তান্তর করতে হবে। কার্ড হস্তান্তরের সময় গ্রাহকদের কার্ড চালুকরণের জন্য bkbit_atm@krishibank.org.bd এই ই-মেইলযোগে প্রধান কার্যালয়ের কার্ড সেকশনকে অবশ্যই অবহিত করতে হবে। কোন অবস্থায়-ই কার্ড চালু (Activation) নিশ্চিতকরণ ব্যতীত কার্ড হস্তান্তর করা যাবে না। কার্ড হস্তান্তরের সময় কার্ড ব্যবহার এবং সিকিউরিটি সংক্রান্ত সকল নির্দেশনাবলী গ্রাহককে বুঝিয়ে দিতে হবে।

৬) কার্ডের মেয়াদ উত্তীর্ণ হওয়ার আগে কার্ড হারিয়ে গেলে/নষ্ট হলে অথবা এটিএম বুথে কার্ড আটকে গেলে ডুপ্লিকেট কার্ডের জন্য নির্দিষ্ট ফরমেটে আবেদন করতে হবে।

৭) গ্রাহকগনের নিজের কার্ডের হিসাব নম্বর সর্বোচ্চ ০৫(পাঁচ) বার পরিবর্তন করতে পারবেন। গ্রাহকগণ কার্ডের হিসাব নম্বর পরিবর্তন করতে চাইলে হিসাব নম্বর পরিবর্তনের জন্য আবেদন করবেন (ফরমেট সংযুক্ত)। কার্ডের বিপরীতে হিসাব নম্বর ০৫(পাঁচ) বারের বেশি পরিবর্তন করা হয়ে থাকলে নতুন কার্ডের জন্য আবেদন করতে হবে।

৮) বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক এর কোন কর্মকর্তা/ কর্মচারী একাধিক শাখা হতে কার্ড নিতে চাইলে তাকে পরবর্তী কার্ড ইস্যুর ক্ষেত্রে কাস্টমার হিসেবে বিবেচনা করতে হবে এবং তাকে তদানুযায়ী চার্জ প্রদান করতে হবে।

(গ) সার্ভিস চার্জ/ কমিশন ঃ ATM Debit Card হোল্ডার গ্রাহকদের নিকট হতে নিম্নোক্ত হারে সার্ভিস চার্জ/ কমিশন আদায় করতে হবে (সকল ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হারে ভ্যাট প্রযোজ্য) ঃ

১) **কার্ড ইস্যু ফি ঃ**

ক) বিকেবির কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের জন্য কার্ড ইস্যু ফি ও বার্ষিক কার্ড ফি প্রযোজ্য নয় ;

খ) জেনারেল বা সাধারণ গ্রাহকদের জন্য কার্ড ইস্যু ফি ২৫০/-(দুইশত পঞ্চাশ) টাকা এবং ১৫% ভ্যাট প্রযোজ্য হবে।

২) **বার্ষিক কার্ড ফি ঃ** বার্ষিক কার্ড ফি ২৫০/- (দুইশত পঞ্চাশ) টাকা এবং ১৫% ভ্যাট (২য় বছরের জন্য প্রযোজ্য); যা শুধুমাত্র সাধারণ গ্রাহকদের (General Customer) জন্য প্রযোজ্য;

৩) **নবায়ন ফি (কার্ডের মেয়াদ উত্তীর্ণ হওয়ার পর কার্ড ইস্যু ফি)ঃ**

ক) বিকেবির কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের কার্ড নবায়ন এর ক্ষেত্রে ইস্যু ফি ও বার্ষিক কার্ড ফি প্রযোজ্য নয় ;

খ) জেনারেল/সাধারণ গ্রাহকদের জন্য কার্ড নবায়ন এর ক্ষেত্রে ইস্যু ফি ২৫০/- (দুইশত পঞ্চাশ) টাকা ও ১৫% ভ্যাট প্রযোজ্য হবে।

৪) **ডুপ্লিকেট কার্ড ইস্যু ফিঃ** ATM কার্ড হারিয়ে গেলে/ চুরি হলে/ ATM বুথে Captured হয়ে গেলে তা তাৎক্ষণিকভাবে সংশ্লিষ্ট শাখাকে অবহিত করে ATM কার্ড বন্ধ করার ব্যবস্থা করতে হবে এবং পুনরায় ডুপ্লিকেট কার্ড ইস্যুর জন্য আবেদন করতে হবে। **এক্ষেত্রে বিকেবির কর্মকর্তা/ কর্মচারী এবং জেনারেল গ্রাহক উভয়ের জন্য ডুপ্লিকেট কার্ড ইস্যু ফি ২৫০/- (দুইশত পঞ্চাশ) টাকা ও ১৫% ভ্যাট প্রযোজ্য হবে।**

৫) **পিন রি-ইস্যু ফিঃ** ATM কার্ডের পিন ভুলে গেলে তা তাৎক্ষণিকভাবে ATM কার্ড সংশ্লিষ্ট শাখাকে অবহিত করে পুনরায় পিন রি-ইস্যুর জন্য আবেদন করতে হবে। **এক্ষেত্রে বিকেবির কর্মকর্তা/ কর্মচারী এবং জেনারেল গ্রাহক উভয়ের জন্য পিন রি-ইস্যু ফি ১০০/- (একশত) টাকা ও ১৫% ভ্যাট প্রযোজ্য হবে।**

৬) **হিসাব নম্বর পরিবর্তন ফি ঃ** হিসাব নম্বর পরিবর্তন এর ক্ষেত্রে কোন ফি প্রযোজ্য হবে না (স্টাফ ও গ্রাহক উভয়ের জন্য প্রযোজ্য)।

৭) **সার্ভিস চার্জ সংক্রান্ত হিসাবায়নঃ কার্ড প্রসেসিং/ ইস্যু/ নবায়ন/ ডুপ্লিকেট/ পিন-রি ইস্যু ফি গ্রাহকের নিকট হতে নগদ অথবা তার সঞ্চয়ী/চলতি হিসাব হতে ডেবিট করে ভ্যাটসহ আদায় করা যাবে। সার্ভিস চার্জ সংক্রান্ত হিসাবায়ন পদ্ধতিঃ**

Debit	Credit
Customer A/C(22 (SB)/ 21(CD))	46/05 ATM – Commission on ATM
	41/10A-VAT A/C

৮) ট্রানজেকশন প্রতি চার্জঃ এটিএম হতে সাধারণত ০৩ ধরনের লেনদেন হয়। যা নিম্নরূপঃ

ক) **<u>On Us ঃ</u> BKB Card to BKB Booth.** এ ধরণের লেনদেনে কোন প্রকার চার্জ প্রযোজ্য নয়।

খ) **<u>Remote On Usঃ</u> BKB Card to Other Bank's Booth.**এ ধরণের লেনদেনের ক্ষেত্রে চার্জ প্রযোজ্য

গ) **<u>Off Us ঃ</u> Other Bank's Card to BKB Booth** এ ধরণের লেনদেনের ক্ষেত্রে চার্জ প্রযোজ্য ।

<u>ডেবিট কার্ডের মাধ্যমে লেনদেন সংশ্লিষ্ট Transaction Cost Details নিম্নে উল্লেখ করা হলোঃ</u>

	Q-Cash			NPSB		
Tr. Type	**Tr.Cost**	**Bank Profit**	**Settlement Bank**	**Tr.Cost**	**Bank Profit**	**Settlement Bank**
On Us (BKB Card to BKB Booth)	Free of Cost		Trust Bank.Ltd	:	:	:
Remote On Us (BKB Card to Other Bank Booth)	@11.50 (Customer-11.50)	@5.00		@20.00 (Customer-15/- Bank-5/-)	:	Bangladesh Bank
Off Us (Other Bank Card to BKB Booth)	@11.50 (Customer-11.50)	@5.00		@20.00	@20.00	
POS	Free of Cost	1.1% & 1%		Free of Cost	0.9%	

(ঘ) <u>ATM বুথ হতে নগদ উত্তোলন লিমিট ঃ</u>

- দৈনিক সর্বোচ্চ উত্তোলন সীমা হবে ১,০০,০০০/- (এক লক্ষ) টাকা ;
- দৈনিক সর্বোচ্চ লেনদেন ০৫(পাঁচ) বার করা যাবে ;
- প্রতিটি উত্তোলনে সর্বোচ্চ ২০,০০০/-(বিশ হাজার) টাকা এবং সর্বনিম্ন ৫০০/-(পাঁচশত) টাকা; অর্থাৎ ৫০০/- বা এর গুণিতক হিসাবে টাকা উত্তোলন করা যাবে।

উল্লেখ্য, অনুচ্ছেদ নং (গ ও ঘ) এ বর্ণিত বিষয়াদি/ শর্তাবলী ব্যাংক কর্তৃপক্ষের সিদ্ধান্তক্রমে সময়ে সময়ে পরিবর্তনযোগ্য।

(ঙ) <u>POS (Point of Sale) এ লেনদেনের লিমিট ঃ</u>

- দৈনিক সর্বোচ্চ সেবা/বিল পরিশোধের সীমা হবে ৫,০০,০০০/-(পাঁচ লক্ষ) টাকা ;
- দৈনিক সর্বোচ্চ লেনদেন ০৫(পাঁচ) বার করা যাবে ;
- প্রতিটি সেবা/বিল পরিশোধের সীমা সর্বোচ্চ ১,০০,০০০/-(এক লক্ষ) টাকা ।

উল্লেখ্য, অনুচ্ছেদ নং (গ) এ বর্ণিত বিষয়াদি/ শর্তাবলী ব্যাংক কর্তৃপক্ষের সিদ্ধান্তক্রমে সময়ে সময়ে পরিবর্তনযোগ্য। POS লেনদেনের ক্ষেত্রে Account Holder এর হিসাব হতে কোনরূপ চার্জ কর্তন করা হবে না।

(চ) <u>কার্ড ব্যবস্থাপনা ঃ</u>

১) প্রতিটি ATM Debit Card Security Item হিসাবে বিবেচিত হবে এবং যথাযথ ভাবে সংরক্ষণ করতে হবে;

২) ATM Debit Card সমূহ গ্রাহককে প্রদানের পূর্বে ব্যাংকের Safe Custody তে রাখতে হবে এবং এর সকল রেকর্ড যথাযথ ভাবে সংরক্ষণ করতে হবে;

৩) গ্রাহকের অনুকূলে ATM Debit Card ইস্যুর জন্য শাখার প্রস্তাব প্রাপ্তির পর প্রধান কার্যালয়ের আইসিটি সিস্টেমস্, কার্ড ও মোবাইল ব্যাংকিং বিভাগ প্রস্তাবটি মূল্যায়ন করবে এবং গ্রাহকের প্রদানকৃত তথ্য CBS এর সাথে যথাযথভাবে সামঞ্জস্যপূর্ণ হলে কার্ড ইস্যুর জন্য প্রয়োজনীয় তথ্যাদি ভেন্ডর প্রতিষ্ঠান বরাবরে প্রেরণ করবে। ভেন্ডর প্রতিষ্ঠান কার্ড তৈরি এবং তা Encoded/Embossed করার পর আইসিটি সিস্টেমস্, কার্ড ও মোবাইল ব্যাংকিং বিভাগে প্রেরণ করবে।

৪) ভেন্ডর প্রতিষ্ঠান হতে সরবরাহকৃত কার্ড সমূহ আইসিটি সিস্টেমস্, কার্ড ও মোবাইল ব্যাংকিং বিভাগ হতে প্রকিউরমেন্ট বিভাগ এর মাধ্যমে রেজিষ্ট্রি ডাকযোগে ATM Debit Card সংশ্লিষ্ট শাখা সমূহে প্রেরণ করা হবে অথবা শাখা কর্তৃক আইসিটি সিস্টেমস্, কার্ড ও মোবাইল ব্যাংকিং বিভাগ হতে সরাসরি সংগ্রহ করা যাবে। উল্লেখ্য, বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশনানুসারে পিন-মেইলার এবং ATM Debit Card ভিন্ন ভিন্ন ডাকের মাধ্যমে শাখায় প্রেরণ করতে হবে।

৫) শাখা প্রত্যেক ডেবিট কার্ড গ্রহীতাকে তার কার্ডের বিপরীতে প্রাথমিকভাবে বরাদ্দকৃত Personal Identification Number (PIN) গোপনীয়ভাবে প্রদানের ব্যবস্থা করবে। এতদ্‌সম্পর্কিত কাজে শাখা গ্রাহককে প্রয়োজনীয় সহযোগিতা প্রদান করাসহ Personal Identification Number (PIN) এর গোপনীয়তা রক্ষার বিষয়ে প্রয়োজনীয় উপদেশ/ পরামর্শ প্রদান করবে।

৬) ATM Debit Card/Pin Mailer গ্রাহকের নিকট হস্তান্তরের পূর্বে bkbit_atm@krishibank.org.bd ই-মেইলযোগে কার্ড সেকশনকে Card এর Activation নিমিত্ত অবশ্যই অবহিত করতে হবে এবং ATM Debit Card এর Activation নিশ্চিত হওয়ার প্রেক্ষিতে গ্রাহকের নিকট কার্ড হস্তান্তর করতে হবে। এর ব্যত্যয় হলে এবং কার্ড এক্টিভেট না থাকার কারণে এটিএম বুথে Card Captured কিংবা অন্য কোন সমস্যার সৃষ্টি হলে তার দায়ভার সংশ্লিষ্ট শাখার উপর বর্তাবে।

৭) ATM Debit Card হারানো/ নষ্ট/ চুরি হওয়া মাত্র গ্রাহক কর্তৃক বিষয়টি সংশ্লিষ্ট শাখাকে এবং শাখা কর্তৃক আইসিটি সিস্টেমস্, কার্ড ও মোবাইল ব্যাংকিং বিভাগকে তাৎক্ষণিক (টেলিফোন/মৌখিক) এবং ই-মেইলযোগে অবহিত করবে। গ্রাহক/শাখা হতে কার্ড হারানো/ নষ্ট/ চুরির সংবাদ পাওয়া মাত্র বিষয়টি আইসিটি সিস্টেমস্, কার্ড ও মোবাইল ব্যাংকিং বিভাগ, সার্ভারে কার্ড গ্রহীতার কার্ডের মাধ্যমে লেনদেন বন্ধ করার জন্য প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করবে।

৮) ডুপ্লিকেট ATM Debit Card এবং PIN রি–ইস্যুর ক্ষেত্রে শাখা কর্তৃক প্রয়োজনীয় সতর্কতা অবলম্বন করাসহ গ্রাহকের আবেদন বিবেচিত হলে ডুপ্লিকেট কার্ড ইস্যু/ PIN রি–ইস্যুর জন্য আবেদনপত্র আইসিটি সিস্টেমস্, কার্ড ও মোবাইল ব্যাংকিং বিভাগে প্রেরণ করবে। এক্ষেত্রে নির্ধারিত হারে চার্জ আদায় করতে হবে।

(ছ) গ্রাহকদের অবশ্য পালনীয়/ করণীয় ঃ

১) এটিএম Debit Card এর আবেদনপত্রটি যথাযথভাবে পূরণ করা এবং প্রয়োজনীয় সকল তথ্য সরবরাহ করা;

২) মুখবন্ধ অবস্থায় ATM Debit Card ও PIN Mailer সম্বলিত খামটি গ্রহণ করা;

৩) শাখার কর্মকর্তার সম্মুখে খামটি খুলে ATM Debit Card ও PIN Mailer পেয়েছেন সে ব্যাপারে নিশ্চিত হওয়া এবং প্রাপ্তি স্বীকারপত্রে স্বাক্ষর প্রদান করা;

৪) PIN Mailer টি আটকানো অবস্থায় আছে তা নিশ্চিত হয়ে গ্রহণ করা;

৫) গোপনে PIN Mailer টির তিন দিক ছিড়ে পিন নাম্বার দেখতে হবে। প্রদত্ত পিনটি ব্যবহার করে বাধ্যতামূলকভাবে প্রথমবার যেকোন ধরণের লেনদেন করার পূর্বে Q-Cash Network ভুক্ত এটিএম বুথ থেকে পিন নম্বরটি পরিবর্তন করতে হবে; যা কোন অবস্থাতেই অন্য কাউকে জানানো যাবেনা; কেননা কার্ড এবং পিন নাম্বার কারো হাতে পড়লে তিনি গ্রাহকের হিসাব থেকে টাকা উত্তোলন করতে পারবেন। এক্ষেত্রে সর্বোত্তম পন্থা হচ্ছে পিন নাম্বারটি মুখস্থ করে রাখা। কিন্তু মনে রাখতে হবে পিন নাম্বার ভুলে গেলে কার্ডটি আর ব্যবহার করা যাবে না। কাজেই এ ব্যাপারে গ্রাহককে যথেষ্ট সতর্কতা অবলম্বন করতে হবে। একদিনে সর্বোচ্চ ২(দুই) বার পিন পরিবর্তন করা যাবে।

৬) <u>প্রথমবার পিন পরিবর্তনের নিয়মাবলী ঃ</u> এটিএম Card সংশ্লিষ্ট পিনটি বাধ্যতামূলকভাবে প্রথমবার ব্যবহারের পূর্বে Q-Cash Network ভুক্ত ব্যাংকের এটিএম বুথ থেকে পরিবর্তন করতে হবে; পিন পরিবর্তন ব্যতীত এটিএম Card দ্বারা লেনদেন করা সম্ভব নয়। <u>First Time পিন পরিবর্তন নিম্নরূপভাবে করতে হবে ঃ</u>

Change your Printed PIN Number from Any Booth under Q-Cash Network (Booth having "Q-CASH" Logo on them).

- **ENTER YOUR PRINTED PIN (PROVIDED BY CARD ISSUING BANK)**
- **ENTER NEW PIN AS YOUR OWN CHOICE (SCREEN SHOW) (4 DIGIT)**
- **CONFIRM THE NEW PIN AGAIN**
- **SCREEN WILL SHOW PIN CHANGED SUCCESSFULLY/ TRANSACTION SUCCESSFUL.**

৭) Cash Dispenser হতে টাকা বের হওয়ার পর টাকা আটকে থাকলে বুথ সংশ্লিষ্ট শাখাকে তাৎক্ষণিকভাবে অবহিত করা।

৮) ভুয়া ই-মেইল/ যেকোন ফোন কল এর মাধ্যমে পিন নাম্বার বা কার্ড সম্পর্কিত তথ্য প্রকাশ না করা।

৯) কার্ড হারানো, ক্ষতিসাধন বা পিন ভুলে যাওয়ার মত যে কোন ঘটনা তাৎক্ষণিকভাবে কার্ড প্রদানকারী ব্যাংকের শাখাকে অবহিত করা।

(জ) **<u>Dispute Transaction নিষ্পন্নকরণ প্রক্রিয়া ঃ</u>** ডেবিট কার্ডের মাধ্যমে ATM থেকে টাকা উত্তোলনকালে Cash Dispenser হতে টাকা না পাওয়া গেলে অথবা POS হতে যেকোন ধরণের বিল পরিশোধের ক্ষেত্রে বিল পরিশোধ না হওয়া সত্ত্বেও হিসাব হতে উক্ত পরিমাণ টাকা ডেবিট হলে সাধারণত ডেবিটকৃত টাকা Auto reverse হয়ে গ্রাহকের হিসাবে কিছুক্ষণের মধ্যে স্বয়ংক্রিয়ভাবে ক্রেডিট হয়ে থাকে। কিন্তু নেটওয়ার্ক সমস্যার কারণে কোন কোন সময় এর ব্যত্যয় ঘটতে পারে; যার ফলে ডেবিটকৃত টাকা Auto reverse হয় না। এরূপ ক্ষেত্রে প্রধান কার্যালয়ের আইসিটি সিস্টেমস্, কার্ড ও মোবাইল ব্যাংকিং বিভাগকে ই-মেইলের মাধ্যমে শাখার পত্র, গ্রাহকের আবেদন পত্র (ফরমেট সংযুক্ত) এবং গ্রাহকের একাউন্ট স্টেটমেন্টে Dispute-কৃত লেনদেনটি চিহ্নিত করে প্রেরণ করতে হবে। বাংলাদেশ ব্যাংক এবং আইটিসিএল কর্তৃক প্রদত্ত Dispute Policy অনুসারে আইসিটি সিস্টেমস্, কার্ড ও মোবাইল ব্যাংকিং বিভাগ কর্তৃক Disputed Transaction পদক্ষেপ গ্রহণ করা হবে। উল্লেখ্য, বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশনা অনুযায়ী Disputed Transaction নিষ্পন্ন হওয়ার সর্বোচ্চ সময়সীমা ৪৫ দিন। Dispute-কৃত লেনদেন নিষ্পন্ন হওয়ার পর গ্রাহকের হিসাব হতে ডেবিটকৃত টাকা আইসিটি সিস্টেমস্, কার্ড ও মোবাইল ব্যাংকিং বিভাগ থেকে গ্রাহকের হিসাবে সমপরিমাণ টাকা ক্রেডিট করতঃ ই-মেইলের মাধ্যমে সংশ্লিষ্ট শাখাকে অবহিত করা হবে।

(ঝ) <u>এটিএম বুথ স্থাপন সংক্রান্তঃ</u>

১. এটিএম বুথ স্থাপনের জন্য নূন্যতম ৬ ফুট x ৮ ফুট আয়তনের জায়গা নির্বাচন করতে হবে। জনবহুল স্থানগুলোতে এটিএম বুথগুলির সার্বিক নিরাপত্তার স্বার্থে Through the wall ATM বা শুধুমাত্র ইউজার ইন্টারফেস দৃশ্যমান ও ব্যবহার উপযোগী (accessible) রেখে বাকি সম্পূর্ণ অংশ পৃথকভাবে আবদ্ধ ও সুরক্ষিত করে রাখতে হবে।

২. এটিএম বুথ শীতাতপ নিয়ন্ত্রিত হতে হবে। এটিএম বুথের তাপমাত্রা বৃদ্ধি পেলে ATM (Automated Teller Machine) নষ্ট হয়ে যাওয়া সহ অপারেশনে নানাবিধ জটিলতা সৃষ্টি হয়। এছাড়াও তাপমাত্রা বৃদ্ধি জনিত কারণে এটিএম নষ্ট হলে এটিএম মেরামত/ পরিবর্তন বাবদ সমস্ত খরচ অত্র ব্যাংককে বহন করতে হবে।

৩. এটিএম বুথে ব্যবহৃত সাইনবোর্ডে অত্যাবশ্যকীয়ভাবে অত্র ব্যাংক এবং ITCL এর যৌথ LOGO সহ Q-Cash এবং NPSB এর LOGO থাকতে হবে এবং এটিএম বুথে ব্যবহৃত সাইনবোর্ড দৃশ্যমান থাকতে হবে।

৪. এটিএম বুথে অত্যাবশ্যকীয়ভাবে সিসিটিভি স্থাপন করতে হবে।

৫. এটিএম বুথে যথাযথভাবে সিকিউরিটির ব্যবস্থা করতে হবে।

৬. এটিএম বুথের বৈদ্যুতিক লাইনের আরথিং যথাযথ থাকতে হবে। এটিএম বুথের Live Operation পরিচালনার জন্য এটিএম এর বৈদ্যুতিক লাইনের Earth In Value '০১' এর নিচে থাকার বাধ্যবাধকতা রয়েছে। Earth In Value '০১' এর বেশী হলে এটিএম বুথের মেশিন ক্ষতির সম্মুখীন হবে। বর্ণিত প্রেক্ষিতে শাখা কর্তৃক Earth In Value সময় সময় চেক করার ব্যবস্থা করতে হবে।

৭. নিয়মিত এটিএম বুথগুলো পরিদর্শন এবং সর্বোপরি পুলিশ ও স্থানীয় কর্তৃপক্ষের সাথে সমন্বয় সাধনের মাধ্যমে বাহ্যিক নিরাপত্তা নিশ্চিত করতে হবে।

(ঞ) <u>এটিএম বুথ পরিচালনায় কারিগরী বিষয়াদি সংক্রান্তঃ</u>

১. নিরাপদ ফায়ারওয়াল ব্যবহার করার মাধ্যমে এটিএম নেটওয়ার্ক নিরাপদ রাখতে হবে। এটিএম এর ব্যবহৃত নেটওয়ার্ক ব্যাংকের অন্যান্য নেটওয়ার্ক হতে আলাদা করার মাধ্যমে এটিএম নেটওয়ার্কের নিরাপত্তা ব্যবস্থা জোরদার রাখতে হবে।

২. এটিএম-এ ব্যবহৃত কম্পিউটারের BIOS (Basic Input Output System)-এ সর্বোচ্চ শক্তিশালী পাসওয়ার্ড ব্যবহার, অটোরান বন্ধ, রিমুভেবল মিডিয়া থেকে বুটিং অকার্যকরণ ইত্যাদির মাধ্যমে নিরাপত্তা শক্তিশালী এবং নিরাপদ করা।

৩. এটিএম বুথে ব্যবহৃত কম্পিউটারের অপারেটিং সিস্টেম এর লাইসেন্স সর্বদা হালনাগাদকৃত রাখা।

৪. ইউজার এক্সেস কন্ট্রোল সীমাবদ্ধ করা ও সর্বোচ্চ নিরাপত্তা নিশ্চিত করা।

৫. ATM এর ক্ষেত্রে ব্যবহৃত নেটওয়ার্ক সুইচ ও পোর্টগুলিতে বিশেষ নজরদারি রাখা এবং অপ্রয়োজনীয় সকল পোর্ট বন্ধ রাখা।

৬. ক্যাশ ডিসপেনসরে যাতে কোন অননুমোদিত ডিভাইসের মাধ্যমে কমান্ড প্রদান করা না যায় সেজন্য অথেন্টিক কমিউনিকেশনের নিরাপত্তা ব্যবস্থা করা।

৭. এটিএম-এ ব্যবহৃত হার্ডড্রাইভগুলির অননুমোদিত পরিবর্তন প্রতিরোধের জন্য হার্ডড্রাইভগুলি এনক্রিপ্টেড থাকতে হবে।

৮. এটিএম নেটওয়ার্ক নিরাপদ করার জন্য ভিপিএন ব্যবহার করা এবং MAC Binding এর আওতায় আনতে হবে।

৯. এটিএম বুথে ব্যবহারের জন্য ডেডিকেটেড কম্পিউটার ব্যবহার করা যা অন্য কোন নেটওয়ার্ক এবং অন্য কোন পোর্টালের সাথে যুক্ত থাকবে না।

১০. প্রতিটি এটিএম বুথে এন্টি স্কিমিং ডিভাইস স্থাপন নিশ্চিত করতে হবে।

১১. এটিএম বুথে স্থাপিত On Line UPS সঠিকভাবে Back Up দিচ্ছে কিনা তা শাখা কর্তৃক মনিটরিং এর ব্যবস্থা করতে হবে। এটিএম বুথে ন্যূনতম ০১(এক) ঘন্টা Back Up প্রদান সক্ষম এমন On Line UPS সংযুক্ত করতে হবে।

১২. আইসিটি সিস্টেমস্,কার্ড ও মোবাইল ব্যাংকিং বিভাগ কর্তৃক CBS এর Central Day End এর পূর্বে রাত ১১.০০ টায় ATM এর Interface এ Day End করতে হবে।

(ট) <u>চাবি সংরক্ষণ ঃ</u>

১. এটিএম ভল্ট ও এটিএম ভল্টে টাকা রাখার ট্রে'র তিন সেট চাবি রয়েছে।

২. এই চাবিগুলো চাবি সংরক্ষণ রেজিষ্টারে এন্ট্রি দিয়ে এক সেট শাখার মূল ভল্টের যুগ্ম জিম্মাদার এর তত্ত্বাবধানে সংরক্ষণ করতে হবে।

৩. অপর দুই সেট চাবি ভল্টের চাবির ন্যায় সিলগালা করে ভল্টের চাবি সংরক্ষণের নিয়মানুযায়ী যথাযথ ভাবে সংরক্ষণ করতে হবে।

৪. এটিএম ভল্টের চাবি ও টাকা রাখার ট্রে'র চাবি শাখার দুইজন দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা রেজিষ্টারে এন্ট্রি দিয়ে মূল ভল্ট থেকে নেবেন এবং ATM বুথে টাকা Load শেষে ফেরত দিবেন।

৫. এটিএম বুথ সংক্রান্ত প্রয়োজনীয় অন্যান্য কাজে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাগণ এই প্রক্রিয়ায় চাবি গ্রহণ করবেন এবং কাজ শেষে ফেরত দিবেন।

(ঠ) <u>এটিএম এর ভল্টে টাকা লোড করা ঃ</u>

১. শাখা প্রধান দপ্তরাদেশের মাধ্যমে শাখার দুইজন কর্মকর্তাকে (একজন ক্যাশ ও অপরজন সাধারণ ব্যাংকিং) এটিএম এ টাকা লোড করার দায়িত্ব দেবেন। টাকা লোড সংক্রান্ত ভাউচারে জয়েন্ট কাস্টডিয়ান স্বাক্ষর করবেন এবং ম্যানেজার/দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা লোডকৃত টাকার পরিমান যাচাই করবেন। দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাগণ একটি রেজিষ্টারে লোডকৃত টাকার বিবরণ (এটিএম ভল্টের ক্যাসেটওয়ারী পূর্বের নোটের সংখ্যা, বর্তমানে প্রদানকৃত নোটের সংখ্যা ও টাকার পরিমান) লিপিবদ্ধ করবেন এবং ম্যানেজার/দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা যাচাই করে তাতে স্বাক্ষর করবেন।

২. যে সকল শাখায়/ শাখার আওতাধীন এলাকায় ATM Booth স্থাপন করা হবে,ঐ সকল শাখা ATM মেশিনে প্রয়োজন অনুযায়ী নগদ অর্থ Load করবে। উল্লেখ্য, মেশিনে নগদ অর্থ Load করার জন্য ATM মেশিনের ভিতরে ০২টি ক্যাসেট রয়েছে। তবে প্রয়োজন অনুসারে ATM মেশিনে ক্যাসেটের সংখ্যা বাড়ানো যেতে পারে। সেক্ষেত্রে লেনদেন বৃদ্ধি বিবেচনায় মেশিনে ক্যাসেটের সংখ্যা ০২(দুই) টি হতে ০৪ (চার) টি তে উন্নিত করা হলে ATM বুথ লিমিট ৩০,০০,০০০/- (ত্রিশ লক্ষ) হতে ৬০,০০,০০০/- **(ষাট লক্ষ) টাকায় উন্নিত করা যাবে। প্রতিটি ক্যাসেটে সর্বোচ্চ ২০০০ টি নোট সংরক্ষণ করা যাবে। ফলে ক্যাসেটে-১ এ ১০০০ টাকার নোট ও ক্যাসেট-৩ এ ১০০০ টাকার নোট এবং ক্যাসেটে-২ এ ৫০০ টাকার নোট এবং ও ক্যাসেট-৪ এ ৫০০ টাকার নোট সংরক্ষণের মাধ্যমে সর্বোচ্চ (১০০০ × ৪০০০) + (৫০০ × ৪০০০) = ৬০,০০,০০০/- (ষাট লক্ষ) টাকা সংরক্ষণ করা যাবে।** কোন অবস্থাতেই একই ক্যাসেটে দুই ধরনের নোট রাখা যাবে না এবং নির্ধারিত অংকের নোটের ক্যাসেটে অন্য অংকের নোট রাখা যাবে না। **(যেমন ক্যাসেট-১ এ ১০০০/- টাকার নোটের সাথে ৫০০/- টাকার নোট বা ক্যাসেট-১ এ ১০০০/- টাকার নোটের পরিবর্তে ৫০০/- টাকার নোট কোন অবস্থাতেই রাখা যাবে না)**। এটিএম এ একবার টাকা লোডের পর পরবর্তী লোডকালে টাকার পরিমাণ ও নোটের সংখ্যা সম্পর্কিত রিপোর্ট এটিএম মেশিন থেকে নিতে হবে এবং তা প্রয়োজনানুযায়ী রেজিষ্টারে এন্ট্রি প্রদান করবেন। প্রয়োজনবোধে শাখার এটিএম এ টাকা লোড করার কাজে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাগণ ATM মেশিন থেকেও টাকার পরিমাণ জেনে নিতে পারবে।

৩. টাকা লোডকালে নোটসমূহ নতুন অথবা যথাসম্ভব ভাল মানের কিনা সেটা নিশ্চিত হতে হবে। প্রতিটি নোট ৬/৯ করে সাজাতে হবে যাতে স্টীচ করা অংশ একই দিকে না থাকে। টাকার বান্ডিলে যেন রাবার ব্যান্ড, স্কচ টেপ বা পিন না থাকে সে বিষয়ে সতর্ক থাকতে হবে। টাকা লোডের পর ক্যাসেট যথাযথভাবে লাগাতে হবে। এটিএম এ কত টাকা আছে তা এটিএম বুথে গিয়ে জানা যাবে। অথবা প্রধান কার্যালয়ের আইসিটি সিস্টেমস্, কার্ড ও মোবাইল ব্যাংকিং বিভাগে থেকে জানতে হবে **(ফোন নং: ৯৫৬০০২১/৩৮৭, ০২-৯৫১৩৬৯১ এবং ই-মেইল bkbit_atm@krishibank.org.bd)**। টাকা লোডের বিষয়ে আইটি কনসালটেন্টস লিঃ কর্তৃক প্রণীত এটিএম সংক্রান্ত Operating Manual অনুসরণ করতে হবে (কপি সংযুক্ত)। সংশ্লিষ্ট মুখ্য আঞ্চলিক/ আঞ্চলিক কার্যালয় শাখার এটিএম বুথ ব্যবস্থাপনা ও এটিএম ভল্টে টাকার স্থিতি, হিসাবের রেজিষ্টার ও ভাউচার নিয়মিত তাৎক্ষণিক সরেজমিনে পরিদর্শন ও যাচাই করে প্রতিস্বাক্ষর করবেন।

৪. এটিএম ভল্টে টাকা লোড করার সময় এটিএম ট্রানজেকশন অবশ্যই বন্ধ রাখতে হবে এবং আইটি কনসালটেন্টস লিমিটেড (ITCL) এর সুইচের সঙ্গে Adjustment সম্পন্নের পর পুনরায় চালু করতে হবে। কোন অবস্থাই Adjustment সম্পন না হওয়া পর্যন্ত এটিএম ট্রানজেকশন চালু করা যাবে না। পূর্ণ নিরাপত্তা বিধানপূর্বক টাকা লোড করতে হবে। **টাকা লোড এর কাজ সম্পাদনের জন্য দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাকে User ID ও Password মেইনটেইন করতে হবে।**

৫. এটিএম এ টাকা লোড করার ক্ষেত্রে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা ATM Operating Manual অনুসরণ পূর্বক Adjustment করবেন। এটিএম এর Supervisor Operation Pannel (SOP) এ এন্ট্রি দেবার সময় যাতে কম বা বেশী সংখ্যক নোট এন্ট্রি না হয় সে বিষয়ে সতর্ক দৃষ্টি রাখতে হবে। SOP এ এন্ট্রি দেবার সময় এবং ক্যাশ লোড করার সময় Cash Adjustment এর সকল তথ্য (ক্যাসেট ও বিন সমূহে প্রাপ্ত ৫০০ ও ১০০০ টাকার নোটের সংখ্যা, লোডকৃত নোটের সংখ্যা, লোডকৃত টাকার পরিমাণ, আইটিসিএল এর ক্যাশ লোডিং নিশ্চিতকারী কর্মকর্তার নাম, পদবী, ক্যাশ লোডের তারিখ ও সময় এবং Auto Cash লোডের ক্ষেত্রে বিকেবি'র কার্ড সেকশনের ক্যাশ বিষয়ক তথ্য প্রদানকারী কর্মকর্তার নাম, পদবী, তারিখ ও সময়) একটি কাঁচা রেজিষ্টারে এন্ট্রি দিতে হবে যা শাখা ম্যানেজার/দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা প্রতিস্বাক্ষর করবেন। এ ছাড়াও এটিএম এর ক্যাশ লোডিং সংক্রান্ত তথ্য ই-মেইলের মাধ্যমে আইসিটি সিস্টেমস্, কার্ড ও মোবাইল ব্যাংকিং বিভাগে নিম্নবর্ণিত ছকে Excel File এর মাধ্যমে জানাতে হবেঃ

শাখার নাম								
টাকা লোডের তারিখ ও সময়	টাকা লোড পূর্ববর্তী স্থিতি		লোডকৃত টাকা		টাকা লোড পরবর্তী স্থিতি		আইটিসিএল/বিকেবি কার্ড সেকশনের কর্মকর্তার নাম ও পদবী	ব্যাংক কর্মকর্তার নাম ও পদবী
	নোটের ডিনোমিনেশন	টাকার পরিমান	নোটের ডিনোমিনেশন	টাকার পরিমান	নোটের ডিনোমিনেশন	টাকার পরিমান		
০১	০২	০৩	০৪	০৫	০৬	০৭	০৮	০৯

৬. সপ্তাহের শেষ কার্যদিবসে, ধর্মীয় উৎসবকালীন সময়ে, জাতীয় বা বিশেষ কোন বন্ধের আগে ATM মেশিন যথাযথভাবে কার্যক্ষম আছে কিনা তা নিশ্চিত হতে হবে এবং পর্যাপ্ত পরিমাণ টাকা লোড করতে হবে।

৭. **ক্যাশ লোড কার্যক্রম বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক প্রদত্ত ব্যাংকিং লেনদেন সময়সূচী অর্থাৎ সকাল ১০.০০ ঘটিকা থেকে বিকাল ৪.০০ ঘটিকার মধ্যে সম্পন্ন করতে হবে।**

(ড) **<u>এটিএম ভল্টে টাকা লোডের হিসাবায়নঃ</u>**

- Credit Cash Voucher এর মাধ্যমে ক্যাশ আউট করে এটিএম ভল্টে লোড করতে হবে।
- এটিএম এ টাকা লোড করার পর লোডকৃত টাকা ট্রান্সফার ভাউচারের মাধ্যমে প্রধান কার্যালয়ের আইসিটি সিস্টেমস্, কার্ড ও মোবাইল ব্যাংকিং বিভাগে প্রেরণ করতে হবে।
- **এটিএম এ টাকা লোড করার পর প্রস্তুতকৃত লেনদেনের হিসাবায়ন নিম্নরূপঃ**

For Cash Loading (ATM)-ATM Booth Related Branch.(Done by Branch)

Debit	Credit	Remarks
77- ATM Terminal A/C	71- Cash in hand	Offline Transaction (Credit Cash Voucher)
711-ATM Cash A/C (Card Section) (0102)	77 - ATM Terminal A/C	Online Transaction (Online Transfer Voucher)

- এটিএম এ টাকা লোড করার সময় অতিরিক্ত টাকা পাওয়া যেতে পারে; যা হচ্ছে এটিএম হতে Dispense না হওয়া টাকা। উক্ত অতিরিক্ত টাকা ট্রান্সফার ভাউচারের মাধ্যমে প্রধান কার্যালয়ের আইসিটি সিস্টেমস্, কার্ড ও মোবাইল ব্যাংকিং বিভাগে প্রেরণ করতে হবে।

এটিএম এ টাকা লোড করার পর অতিরিক্ত টাকা লেনদেনের হিসাবায়ন নিম্নরূপঃ

- **For UnDispensed Cash (ATM)-ATM Booth Related Branch.(Done by Branch)**

Debit	Credit	Remarks
71- Cash in hand (ATM Booth Related Branch)	41/67- Clearing Adjustment Head (ATM Booth Related Branch)	Offline Transaction (Debit Cash Voucher)
41/67- Clearing Adjustment Head (ATM Booth Related Branch)	41/67- Clearing Adjustment Head (Card Section) (0102)	Online Transaction (Online Transfer Voucher)

- উল্লেখ্য সাধারণত দুই বারের বেশি ভুল পিন নম্বর প্রদান করলে তৃতীয়বারের সময় অথবা ট্রানজেকশন শেষে কার্ড এবং টাকা বের হয়ে আসলে ৩০ সেকেন্ড এর অধিক সময় যাবত তা গ্রহণ না করলে কার্ড Captured হয়ে যাবে এবং Dispense কৃত টাকা পুনরায় এটিএম বুথের ভিতর চলে যাবে। সে ক্ষেত্রে বুথ সংশ্লিষ্ট শাখার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা যথেষ্ট সতর্কতা অবলম্বন এবং রেজিস্টার মেইনটেইন পূর্বক নিজ শাখা এবং বিকেবির অন্য যে কোন শাখার কার্ডধারীর নিকট কার্ড হস্তান্তর করতে পারবে। কিন্তু অন্য ব্যাংকের কার্ডধারী হলে কার্ড Destroy পূর্বক তা আইসিটি সিস্টেমস্, কার্ড ও মোবাইল ব্যাংকিং বিভাগ এ প্রেরণ করতে হবে।

(চ) <u>এটিএম বুথ রক্ষণাবেক্ষণ ঃ</u>

১. এটিএম এ যান্ত্রিক ত্রুটি দেখা দিলে তাৎক্ষণিকভাবে আইসিটি সিস্টেমস্, কার্ড ও মোবাইল ব্যাংকিং বিভাগ ও আইটিসিএল এর হেল্প ডেস্ককে অবহিত করতে হবে। আইটিসিএল এর টেকনিক্যাল টিম কর্তৃক এটিএম এর নিয়মিত বা জরুরী মেইনটেন্যান্স অথবা নেটওয়ার্কসহ অন্যান্য সামগ্রী সংশ্লিষ্ট ভেন্ডরের প্রতিনিধি কর্তৃক পরিদর্শনের তথ্য সম্বলিত লগ বুক শাখায় রাখতে হবে, যা ম্যানেজার/দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা অনুস্বাক্ষর করবেন।

২. ATM এ রক্ষিত টাকার জন্য শাখা প্রচলিত নিয়মে বীমা করবে।

৩. ATM এবং POS নেটওয়ার্ক সার্বক্ষনিক চালু রাখতে হবে;

৪. ATM বুথে সার্বক্ষনিক নগদ টাকার সরবরাহ নিশ্চিত করতে হবে;

৫. কারিগরী ত্রুটি, মেইনটেন্যান্স ইত্যাদি কারণে বন্ধ বা অচল এটিএম বুথের সামনে অবশ্যই নোটিশ প্রদর্শণের ব্যবস্থা রাখতে হবে;

৬. ATM বুথে কোন ব্যক্তি/ ব্যক্তিবর্গ কোন ধরনের নতুন যন্ত্র স্থাপন/মেরামত করতে আসলে বুথে কর্মরত সিকিউরিটি গার্ড ব্যাংকের এ বিষয়ে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাকে ফোন করে ঐ ব্যক্তির পরিচয় নিশ্চিত করার পর সংশ্লিষ্ট ব্যাংক কর্মকর্তা ATM বুথে সশরীরে উপস্থিত হয়ে এরূপ ব্যক্তি/ব্যক্তিবর্গের পরিচয় নিশ্চিত করবেন।

৭. শাখা পর্যায়ে Help Desk বাস্তবায়ন করতে হবে, নিয়োজিত কর্মকর্তার নাম ও যোগাযোগের ফোন নম্বর নোটিশ হিসাবে ATM বুথে প্রদর্শনের ব্যবস্থা করে গ্রাহকদের সমস্যার তাৎক্ষণিক সমাধান নিশ্চিত করতে হবে।

৮. এটিএম বুথের সমস্যা ও মেইনটেন্যান্স সংক্রান্ত একটি রেজিস্ট্রার শাখায় সংরক্ষণ করতে হবে এবং এটিএম সংক্রান্ত সকল সমস্যা সেই রেজিস্ট্রারে লিপিবদ্ধ করতে হবে। এছাড়াও আলাদা একটি রেজিস্টারে ব্যবস্থাপক এবং এটিএম সংশ্লিষ্ট দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাদের নাম ও মোবাইল নম্বর লিখে রাখতে হবে।

৯. বিভাগীয় কার্যালয় ও মুখ্য আঞ্চলিক কার্যালয় হতে প্রতিমাসে ATM বুথ নিরীক্ষা/পরিদর্শন করবে।

১০. এটিএম বুথ সংশ্লিষ্ট শাখা কর্তৃক নিয়মিত ভাবে বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশনা মোতাবেক এটিএম বুথ নিরীক্ষা করতঃ নিরীক্ষা প্রতিবেদন প্রস্তুতপূর্বক উক্ত প্রতিবেদন মাসিক ভিত্তিতে আইসিটি সিস্টেমস্, কার্ড ও মোবাইল ব্যাংকিং বিভাগে প্রেরণ করতে হবে এবং তা ন্যূনতম এক বছরের জন্য নিজস্ব ব্যবস্থাপনায় সংরক্ষণ করতে হবে (নিরীক্ষা প্রতিবেদন ফরমেট সংযুক্ত)।

১১. ATM বুথে লেনদেনের সময় গ্রাহকের সার্বিক নিরাপত্তা প্রদান নিশ্চিত করতে হবে। গ্রাহকের কার্ড সম্পর্কিত প্রয়োজনীয় তথ্যাদি আইসিটি সিস্টেমস্, কার্ড ও মোবাইল ব্যাংকিং বিভাগ হতে সংগ্রহ করা যাবে।

(ণ) সিসিটিভিঃ

- ATM বুথের অভ্যন্তরে স্থাপিত সিসিটিভি ২৪/৭ ভিত্তিতে চালু থাকে তা নিশ্চিত করতে হবে।
- শাখা কর্তৃক সিসিটিভির ভিডিও নিয়মিত তদারকি করতে হবে।
- ATM বুথে সংশ্লিষ্ট শাখা কর্তৃক ATM বুথে সংঘটিত দৈনিক লেনদেনসমূহের ভিডিও ফুটেজ বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশনানুযায়ী যথাযথভাবে পর্যবেক্ষণ করবে ও ন্যূনতম ০১ (এক) বছর তা সংরক্ষণ করতে হবে, যার মধ্যে ০৩ (তিন) মাস অনলাইনে এবং বাকি সময় আর্কাইভ অবস্থায় রাখতে হবে। ATM বুথে সংঘটিত দৈনিক লেনদেনসমূহের ভিডিও ফুটেজ যথাযথভাবে সংরক্ষিত না হলে তার সম্পূর্ণ দায়ভার বুথ সংশ্লিষ্ট শাখার উপর বর্তাবে। এছাড়া সিসিটিভিতে কোন সন্দেহজনক বিষয় দৃষ্টিগোচর হলে কার্যকর ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে।

(ত) সিকিউরিটি গার্ডঃ

১. ATM বুথে প্রশিক্ষিত সিকিউরিটি গার্ডের মাধ্যমে সার্বক্ষণিক পাহারা নিশ্চিত করতে হবে।

২. এটিএম সংশ্লিষ্ট ভেন্ডর এটিএম বুথে কোন ধরনের কাজ করতে চাইলে সিকিউরিটি গার্ডকে প্রথমে বিষয়টি ঐ বুথ সংশ্লিষ্ট শাখার এটিএম সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাদের অবহিত করতে হবে এবং এটিএম সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট বিভাগ হতে বিষয়টি নিশ্চিত হবেন। অর্থাৎ বুথে কাজের উদ্দেশ্যে আসা সকল লোকের পরিচিতি সম্পর্কে নিশ্চিত হতে হবে (অনলাইন ভেন্ডর, এটিএম ভেন্ডর, সিসিটিভি ভেন্ডর, এটিএম সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা) যারা এটিএম বুথে বিভিন্ন সময়ে টাকা লোডসহ উদ্ভূত সমস্যার সমাধান করেন। বুথে কোন ধরনের নতুন যন্ত্র সংস্থাপন/মেরামত কালে ATM বুথে কর্মরত সিকিউরিটি গার্ড এ বিষয়ে ব্যাংকের ক্ষমতাপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সাথে যোগাযোগ করে আগন্তুক ব্যক্তি/ব্যক্তিবর্গের পরিচয় নিশ্চিত করবে।

৩. বুথে যেকোন ধরনের সমস্যা হলে সিকিউরিটি গার্ড তাৎক্ষণিকভাবে তা বুথের দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাদের জানাবেন। সিকিউরিটি গার্ড এবং এটিএম সংশিষ্ট কর্মকর্তাদের জন্য প্রশিক্ষনের ব্যবস্থা করতে হবে। ATM বুথ সমূহে নিয়োজিত গার্ডদের প্রতারণা-জালিয়াতি প্রতিরোধে করণীয় সম্পর্কে প্রয়োজনীয় প্রশিক্ষণ প্রদান করতে হবে। এছাড়া সানগ্লাস পরিধানকারী, ব্যাগ বহনকারী এবং অন্যান্য সন্দেহজনক গ্রাহকদের ক্ষেত্রে বিশেষ সর্তকতা অবলম্বন করতে হবে।

(থ) এটিএম বুথ পরিদর্শনকালে শাখা, নিয়ন্ত্রনকারী কার্যালয় ও নিরীক্ষা কার্যালয়সমূহের করণীয়ঃ

যে সকল শাখায় এটিএম বুথ রয়েছে সে সকল শাখার ব্যবস্থাপক/দায়িত্বপ্রাপ্ত কমকর্তা প্রতিনিয়ত এবং সংশ্লিষ্ট নিয়ন্ত্রনকারী কার্যালয় ও নিরীক্ষা কার্যালয়সমূহ হতে প্রতি মাসে অন্তত একবার তাঁদের আওতাধীন সংশ্লিষ্ট শাখার এটিএম বুথসমূহ সরেজমিন পরিদর্শন করে নিম্নলিখিত বিষয়সমূহ নিশ্চিত হবেন ঃ

- শাখার এটিএম বুথ ২৪ ঘন্টা চালু রাখা হয় কিনা ?
- এটিএম বুথ এর সঙ্গে যুক্ত অনলাইন ইউপিএস সার্বক্ষণিক চালু থাকে কিনা এবং নির্ধারিত সময় পর্যন্ত ব্যাক-আপ (ন্যূনতম ০১(এক) ঘন্টা) দেয় কিনা?
- ATM নেটওয়ার্ক সার্বক্ষনিক চালু থাকে কিনা?
- বুথ শীতাতপ নিয়ন্ত্রিত আছে কিনা ?
- বুথের বাতিসমূহ যথাযথভাবে জ্বলে কিনা ?
- সার্ভার ও এটিএম এর কানেকটিভিটি ঠিকভাবে কাজ করে কিনা ?
- বুথে সিসি ক্যামেরা স্থাপন করা হয়েছে কিনা ? বুথে স্থাপিত সি সি ক্যামেরা সঠিকভাবে কাজ করে কিনা ?
- শাখা কর্তৃক ATM বুথে সংঘটিত দৈনিক লেনদেনসমূহের ভিডিও ফুটেজ ন্যূনতম ০১(এক) বছর সংরক্ষণ করা হয় কিনা ? যার মধ্যে ০৩ (তিন) মাস অনলাইনে এবং বাকি সময় আর্কাইভ অবস্থায় রাখা হয় কিনা?

- বুথের নিরাপত্তায় নিয়োজিত ব্যক্তি কার্যাদেশ অনুসারে কোম্পানির পোশাকে সার্বক্ষণিক দায়িত্ব পালন করে কিনা এবং যথাযথভাবে প্রশিক্ষণ প্রাপ্ত কিনা?
- এটিএম রক্ষনাবেক্ষণ, হিসাবায়ন, রিপোর্টিং ও ক্যাশ লোড করার জন্য শাখার কর্মকর্তাদের দপ্তরাদেশ দেয়া হয়েছে কিনা? এতদসংক্রান্ত লগবুক, রেজিষ্টার যথাযথভাবে পরিপালন ও সংরক্ষণ করা হয় কিনা ?
- শাখার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা কর্তৃক যথাসময়ে (ব্যাংকিং লেনদেন সময়সীমার মধ্যে) এটিএম এর ভল্টে টাকা লোড করা হয় কিনা ?
- ATM এ রক্ষিত টাকার জন্য শাখা কর্তৃক প্রচলিত নিয়মে বীমা করা হয়েছে কিনা ?
- এটিএম বুথ নিয়মিত পরিষ্কার পরিচ্ছন্ন রাখা হয় কিনা ?
- নতুন ও পুরাতন গ্রাহকদের কার্ড ইস্যুর জন্য দ্রুত যথাযথ পদক্ষেপ নেওয়া হয় কিনা ?
- টাকা লোড করার সময় দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা কর্তৃক Reject box, Captured card counter পরীক্ষা করা হয় কিনা?
- এটিএম বুথ সংশ্লিষ্ট শাখা কর্তৃক নিয়মিত ভাবে বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশনা মোতাবেক এটিএম বুথ নিরীক্ষা করতঃ নিরীক্ষা প্রতিবেদন মাসিক ভিত্তিতে আইসিটি সিস্টেমস্‌, কার্ড ও মোবাইল ব্যাংকিং বিভাগে প্রেরণ করা হচ্ছে কিনা?

পরিশিষ্ট-"খ"

<u>এটিএম সংক্রান্ত লেনদেনের হিসাবায়ন পদ্ধতিঃ</u>

০১। এটিএম ডেবিট কার্ড দ্বারা লেনদেনের ক্ষেত্রে শাখা কর্তৃক কোনরূপ Voucher প্রস্তুত করতে হবে না। কেননা আইসিটি সিস্টেমস্, কার্ড ও মোবাইল ব্যাংকিং বিভাগ কর্তৃক CBS এর Central Day End এর পূর্বে রাত ১১.০০ টায় ATM এর Interface এ Day End করার পর স্বয়ংক্রিয়ভাবে সকল লেনদেন সমন্বয় হয়ে যায়। তবে এটিএম বুথ সংশ্লিষ্ট শাখা কর্তৃক এটিএম এ টাকা লোড করার পর Money Load সংক্রান্ত Voucher এবং এটিএম সেকশন কর্তৃক নিম্নবর্ণিত Voucher এর মাধ্যমে লেনদেনের হিসাবায়ন করতে হয়ঃ

i) **<u>Money Load at ATM Vault (Branch End Voucher) ঃ</u>**

Debit	Credit	
77- ATM Terminal A/C	71- Cash in hand	Own Branch Transaction (Credit Cash Voucher)
711-ATM Cash A/C (Card Section) (0102)	77 - ATM Terminal A/C	Online Transaction (Online Transfer Voucher)

ii) **<u>On Us Transaction (Auto Voucher) ঃ</u>**

Debit	Credit
22/21 -Customer A/C	711-ATM Cash A/C

iii) **<u>Remote On Us (Q-Cash) (Auto Voucher) ঃ</u>**

Debit	Credit
Customer A/C- 22(SB)/21(CD)	83/1(0102)-Q-Cash Settlement A/C

iv) **<u>Remote On Us (Q-Cash) (Done by ATM Section) ঃ</u>**

Debit	Credit
46/05- ATM Income A/C	83/1(0102)-Q-Cash Settlement A/C

v) **<u>Off Us (Q-Cash)(Done by ATM Section) ঃ</u>**

Debit	Credit
83/1(0102)-Q-Cash Settlement A/C	711-ATM Cash A/C
	46/05- ATM Income A/C
	41/10A-VAT A/C

vi) **<u>Remote On-Us (NPSB) (Auto Voucher) ঃ</u>**

Debit	Credit
Customer A/C-22 (SB)/21(CD)	Due From Bangladesh Bank(81)
133/36(C)(Branch Head)- Charges for Remote On Us (NPSB)	

vii) **<u>Remote On-Us (NPSB): (Done by ATM Section) (Online Voucher) ঃ</u>**

Debit	Credit
Due From Bangladesh Bank (81)(0102)	Due From Bangladesh Bank-81 (4001)

viii) Off-Us (NPSB) (Done by ATM Section) ঃ

Debit	Credit
81(0102)- Bangladesh Bank A/C with BKB	711-ATM Cash A/C
	46/05- ATM Income A/C
	41/10A-VAT A/C
Due From Bangladesh Bank -81(4001)	Due From Bangladesh Bank -81(0102) (Online Voucher)

POS লেনদেনের হিসাবায়ন পদ্ধতিঃ

০২। শাখা কর্তৃক এটিএম ডেবিট কার্ড দ্বারা বিভিন্ন POS(Point of Sale) এ লেনদেনের ক্ষেত্রে শাখা কর্তৃক কোনরূপ Voucher করতে হবে না। কারণ আইসিটি সিস্টেমস্, কার্ড ও মোবাইল ব্যাংকিং বিভাগ কর্তৃক CBS এর Central Day End এর পূর্বে রাত ১১.০০টায় ATM এর Interface এ Day End করার পর স্বয়ংক্রিয়ভাবে সকল লেনদেন সমন্বয় হয়। POS লেনদেনের ক্ষেত্রে Account Holder এর হিসাব হতে কোনরূপ চার্জ কর্তন হবে না। এক্ষেত্রে POS সংশ্লিষ্ট Merchant অত্র ব্যাংককে নির্ধারিত হারে চার্জ প্রদান করবে। POS(Point of Sale) এ লেনদেনের ক্ষেত্রে নিম্নবর্ণিত Voucher এর মাধ্যমে লেনদেনের হিসাবায়ন করতে হয়ঃ

i) POS Transaction (Remote On Us Q-Cash): (Auto Voucher) ঃ

Debit	Credit
Customer A/C- 22(SB)/21(CD)	83/1(0102)-Q-Cash Settlement A/C

ii) POS Transaction (Remote On Us Q-Cash): (Done by ATM Section) ঃ

Debit	Credit
83/1(0102)-Q-Cash Settlement A/C	46/05- ATM Income A/C
	41/10 A- VAT

iii) POS Transaction (Remote On Us - NPSB) (Auto Voucher) ঃ

Debit	Credit
Customer A/C-22 (SB)/21(CD)	Due From Bangladesh Bank -81(4001)

iv) POS Transaction (Remote On-Us -NPSB): (Done by ATM Section) ঃ

Debit	Credit
Due From Bangladesh Bank -81(0102)	Due From Bangladesh Bank -81 (4001) (Online Voucher)
81(0102)- Bangladesh Bank A/C with BKB	46/05- ATM Income A/C
	41/10A-VAT A/C

তারিখ ঃ

উপ-মহাব্যবস্থাপক/ব্যবস্থাপক
বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক
.... শাখা
.... ।

বিষয় ঃ- এটিএম ডেবিট কার্ড ইস্যুর জন্য আবেদন।

মহোদয়,

আমি আপনার শাখায় সঞ্চয়ী/চলতি হিসাব নং...পরিচালনা করে আসছি। উক্ত হিসাবের বিপরীতে একটি এটিএম ডেবিট কার্ড ইস্যু করার জন্য আবেদন করছি এবং একই সাথে এতদসংক্রান্ত নিয়মাবলী যথাযথভাবে পালন করার অঙ্গীকার করছি।

Account Number, Signature, Name & Picture of the Account Holder Verified **Seal and Signature of BKB Authorized Official**	আপনার বিশ্বস্ত, স্বাক্ষর ঃ নাম ঃ পদবীসহ কর্মস্থলের ঠিকানা ঃ

আমার প্রয়োজনীয় তথ্যাদি নিম্নে প্রদান করা হলো ঃ

Colour Photo

Full Name (Block Letter)	:	....
Sex (Please √ mark)	:	**M**	**F**
Name on Card (Maximum 18 characters)	:	[ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ]
Full Account Number (15 digit)	:	[ ][ ][ ][ ][-][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ]
Account Type (Please √ mark)	:	**Savings**	**Current**
Present Address	:	....
National ID No.	:	....
Cell Phone	:	....
Status of the A/C Holder (Please √ mark)		**Customer**	**BKB Employee**

C

Seal and Signature of
Authorized Official

তারিখ ঃ

উপ-মহাব্যবস্থাপক/ব্যবস্থাপক

....

....

....

<u>বিষয় ঃ এটিএম ডেবিট কার্ড এর মেয়াদ শেষ হওয়ায় নবায়নের আবেদন।</u>

জনাব,

নিবেদন এই যে, বিকেবি, ...শাখায় পরিচালিত আমার সঞ্চয়ী/চলতিহিসাব নং- .... এর বিপরীতে ইস্যুকৃত ডেবিট কার্ড নং- .... এর মেয়াদ ....তারিখে উত্তীর্ণ হয়ে যাবে/গিয়েছে।

০২। অতএব, মহোদয় আমার উল্লেখিত সঞ্চয়ী/চলতি হিসাব নং- ....এর বিপরীতে প্রদত্ত ডেবিট কার্ডটি নবায়ন/একটি নতুন ডেবিট কার্ড ইস্যু করার জন্য অনুরোধ জানাচ্ছি।

Customer	BKB Employee

নিবেদক

স্বাক্ষর ঃ.......................................

নাম ঃ...

সঞ্চয়ী /চলতিহিসাব নং...................

ঠিকানা ঃ...............................

মোবাইল ঃ..................................

Account Number, Signature & Name of the Account Holder Verified
Seal and Signature of BKB Authorized Official

তারিখ ঃ

উপ-মহাব্যবস্থাপক/ব্যবস্থাপক
....
....
....
....

বিষয় ঃ এটিএম ডেবিট কার্ড এর হিসাব নম্বর পরিবর্তনের আবেদন।

জনাব,
নিবেদন এই যে, বিকেবি,......................................শাখায় পরিচালিত আমার সঞ্চয়ী/চলতি হিসাব নং-......... এর বিপরীতে ইস্যুকৃত ডেবিট কার্ডটি (ডেবিট কার্ড নং-...) বিকেবি,................................ এর সঞ্চয়ী হিসাব নম্বর .... এর বিপরীতে ব্যবহার করতে ইচ্ছুক।

০২। অতএব, মহোদয় আমার উল্লেখিত ....শাখার সঞ্চয়ী/চলতি হিসাব নং-................... এর বিপরীতে প্রদত্ত ডেবিট কার্ডটির সংযোগ ....শাখার সঞ্চয়ী/চলতি হিসাব নং ....এর সাথে প্রদান করার জন্য অনুরোধ জানাচ্ছি।

Customer	BKB Employee

নিবেদক,

স্বাক্ষর ঃ......................................

নাম ঃ
পদবী ঃ
বিভাগ/শাখা ঃ
চলতি/সঞ্চয়ী হিসাব নং-
মোবাইল ঃ

Account Number, Signature & Name of the Account Holder Verified

Seal and Signature of BKB Authorized Official

তারিখ ঃ

উপ-মহাব্যবস্থাপক/ব্যবস্থাপক
....
....
....
....

<u>বিষয় ঃ এটিএম ডেবিট কার্ড এর হিসাব নম্বর পরিবর্তন এবং নবায়নের আবেদন।</u>

জনাব,
নিবেদন এই যে, বিকেবি,......................................শাখায় পরিচালিত আমার সঞ্চয়ী/চলতি হিসাব নং-......... এর বিপরীতে ইস্যুকৃত ডেবিট কার্ডটি (ডেবিট কার্ড নং-...) বিকেবি,................................ এর সঞ্চয়ী হিসাব নম্বর .... এর বিপরীতে ব্যবহার করতে ইচ্ছুক।

০২। অতএব, মহোদয় আমার উল্লেখিত ....শাখার সঞ্চয়ী/চলতি হিসাব নং-.................. এর বিপরীতে প্রদত্ত ডেবিট কার্ডটির সংযোগ ....শাখার সঞ্চয়ী/চলতি হিসাব নং ....এর সাথে প্রদান করে নবায়ন করার জন্য অনুরোধ জানাচ্ছি।

Customer	BKB Employee

নিবেদক,

স্বাক্ষর ঃ.....................................

নাম ঃ
পদবী ঃ
বিভাগ/শাখা ঃ
চলতি/সঞ্চয়ী হিসাব নং-
মোবাইল ঃ

Account Number, Signature & Name of the Account Holder Verified   **Seal and Signature of BKB Authorized Official**

তারিখ ঃ

উপ-মহাব্যবস্থাপক/ব্যবস্থাপক
বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক
.... শাখা/কার্যালয়

বিষয় ঃ এটিএম ডেবিট কার্ড হারিয়ে ফেলায় ডুপ্লিকেট এটিএম ডেবিট কার্ড ইস্যুর আবেদন।

জনাব,

নিবেদন এই যে, বিকেবি,................................ শাখায় পরিচালিত আমার সঞ্চয়ী/চলতি হিসাব নং-
এর বিপরীতে ইস্যুকৃত এটিএম ডেবিট কার্ডটি হারিয়ে ফেলায়/আটকে যাওয়ায়/নষ্ট হওয়ায় আমার একটি ডুপ্লিকেট এটিএম ডেবিট কার্ড প্রয়োজন।

০২। অতএব, মহোদয় আমার হারিয়ে যাওয়া/আটকে যাওয়া/নষ্ট হওয়া ডেবিট কার্ডটি বন্ধ করে উল্লেখিত সঞ্চয়ী/চলতি হিসাব নং- এর বিপরীতে একটি ডুপ্লিকেট এটিএম ডেবিট কার্ড ইস্যু করার জন্য অনুরোধ জানাচ্ছি।

Customer	BKB Employee

নিবেদক

Account Number, Signature & Name of the Account Holder Verified

Seal and Signature of BKB Authorized Official

স্বাক্ষর ঃ.....................................

নাম ঃ

পদবীঃ

সঞ্চয়ী/চলতি হিসাব নং-

বিকেবি, ...শাখা/কার্যালয়।

মোবাইল ঃ

তারিখ ঃ

উপ-মহাব্যবস্থাপক/ব্যবস্থাপক
বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক
.... শাখা/কার্যালয়

বিষয় ঃ এটিএম ডেবিট কার্ড এর পিন নম্বর ভুলে যাওয়ায়/হারিয়ে ফেলায় পিন রি-ইস্যুর আবেদন।

জনাব,

নিবেদন এই যে, বিকেবি, ...শাখায় পরিচালিত আমার সঞ্চয়ী/চলতি হিসাব নং-
এর বিপরীতে ইস্যুকৃত এটিএম ডেবিট কার্ডের পিন নম্বরটি ভুলে যাওয়ায়/হারিয়ে ফেলায় একটি পিন মেইলার রি-ইস্যু করা প্রয়োজন।

০২। অতএব, মহোদয় আমার ভুলে যাওয়া/হারিয়ে ফেলা পিন মেইলারের বিপরীতে একটি পিন মেইলার রি-ইস্যু করার জন্য অনুরোধ জানাচ্ছি।

Customer	BKB Employee

নিবেদক

স্বাক্ষর ঃ......................................

নাম ঃ
পদবীঃ
সঞ্চয়ী/চলতি হিসাব নং-
বিকেবি, ...শাখা/কার্যালয়।
মোবাইল ঃ

Account Number, Signature & Name of the Account Holder Verified
Seal and Signature of BKB Authorized Official

উপ-মহাব্যবস্থাপক /ব্যবস্থাপক
বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক,
..........................শাখা,
.... অঞ্চল।

বিষয় ঃ এটিএম বুথ থেকে টাকা উত্তোলনকালে ডেবিটকৃত টাকা না পাওয়া/কেনাকাটা ও সেবার বিল প্রদানকালে বিল পরিশোধ করতে না পারা টাকা ফেরত প্রদান প্রসঙ্গে।

জনাব,

বিনীত নিবেদন এই যে, আমি আপনার শাখার একজন গ্রাহক এবং এটিএম ডেবিট কার্ডধারী । ডেবিট কার্ডের মাধ্যমে এটিএম বুথ থেকে................./-(কথায়ঃ...) টাকা উত্তোলনকালে ডেবিটকৃত টাকা হাতে পাইনি/ কেনাকাটা ও সেবার বিল প্রদানকালে ..../-(কথায়ঃ...) টাকার বিল পরিশোধ করতে পারি নাই । কিন্তু আমার হিসাব হতে উক্ত পরিমান টাকা ডেবিট হয়েছে। এপ্রেক্ষিতে হিসাব সংক্রান্ত তথ্যাবলী নিম্নে উল্লেখ করা হলোঃ

তারিখ ও সময়	ঃ	
হিসাব নম্বর (১৫ সংখ্যা)	ঃ	
ডেবিট কার্ড নম্বর	ঃ	
টাকার পরিমান	ঃ	
ব্যাংকের নাম	ঃ	
এটিএম বুথ/ POS এর অবস্থান	ঃ	
টাকা না পাওয়ার কারন	ঃ	

এমতাবস্থায়, উক্ত ..../- (কথায়ঃ......................................) টাকা আমার হিসাব নম্বর ....এ ফেরত প্রদান করার জন্য অনুরোধ জানাচ্ছি।

আপনার বিশ্বস্ত

গ্রাহকের স্বাক্ষর ঃ ....
গ্রাহকের নাম ঃ ....
হিসাব নম্বর ঃ ....
মোবাইল ঃ ....

বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক
.......................শাখা/কার্যালয়,
....................আঞ্চলিক /মুখ্য আঞ্চলিক কার্যালয় ।

ফোন ঃ
ইমেইল ঃ

স্মারক নং-

তারিখঃ

উপ-মহাব্যবস্থাপক
আইসিটি সিস্টেমস্, কার্ড ও মোবাইল ব্যাংকিং বিভাগ
বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক,
প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।

বিষয় ঃ এটিএম বুথ থেকে টাকা উত্তোলনকালে উত্তোলনকৃত টাকা না পাওয়া/কেনাকাটা ও সেবার বিল প্রদানকালে বিল পরিশোধ করতে না পারা প্রসঙ্গে।

প্রিয় মহোদয়,

অত্র শাখার নিম্নবর্ণিত গ্রাহক/ গ্রাহকগণ ডেবিট কার্ডের মাধ্যমে এটিএম বুথ থেকে টাকা উত্তোলনকালে উত্তোলনকৃত টাকা হাতে পায়নাই/ কেনাকাটা ও সেবার বিল প্রদানকালে বিল পরিশোধ করতে পারি নাই । কিন্তু তার/তাদের হিসাব হতে টাকা ডেবিট হয়েছে। এপ্রেক্ষিতে সংশ্লিষ্ট হিসাব সংক্রান্ত তথ্যাবলী নিম্নে উল্লেখ করা হলোঃ

ক্র.নং	তারিখ ও সময়	হিসাবধারীর নাম	হিসাব নম্বর (১৫-সংখ্যার)	টাকার পরিমান	ব্যাংকের নাম ও এটিএম বুথ / POS এর অবস্থান	মন্তব্য
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১।						
২।						
৩।						

এমতাবস্থায়, ডেবিটকৃত টাকা জরুরী ভিত্তিতে ফেরত প্রদানের জন্য আবেদনপত্র/পত্রগুলো আপনার সদয় অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের নিমিত্ত এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

আপনার বিশ্বস্ত

সংযুক্তিঃ

(.................................)
ব্যবস্থাপক
(সীলমোহরসহ)

Bangladesh Krishi Bank

……………………………………………….Branch

Debit Card Register Format

1. For New Card:

Sl No.	Name of Card Holder	Customer Type	A/C No. (15 digits)	PAN or Card No.	Card creation Time (Month/Year)	Charge Deduction				Card End Time (Month/Year)	Remarks
						1st year Fee		2nd year Fee			
						Fee (250/-)	VAT (15%)	Fee (250/-)	VAT (15%)		

2. For Duplicate Card:

Sl No.	Name of Card Holder **(Applicable for Staff & Customer)**	A/C No. (15 digits)	PAN or Card No.	Card creation Time (Month/Year)	Charge Deduction				Card End Time (Month/Year)	Remarks
					Dup. Card Issue Fee		2nd year Fee			
					Fee (250/-)	VAT (15%)	Fee (250/-)	VAT (15%)		

3. For PIN Reissue:

Sl No.	Name of Card Holder Holder **(Applicable for Staff &Customer)**	A/C No. (15 digits)	PIN Reissue Charge		Remarks
			Fee (100/-)	VAT (15%)	

4. For Card Renew:

Sl No.	Name of Card Holder	Customer Type	A/C No. (15 digits)	PAN or Card No.	Card creation Time (Month/Year)	Charge Deduction				Card End Time (Month/Year)	Remarks
						1st year Fee		2nd year Fee			
						Fee (250/-)	VAT (15%)	Fee (250/-)	VAT (15%)		

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

SL.	**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.**

BANGLADESH KRRISHI BANK

ATM VISITING REPORT

BRANCH NAME: DATE:

SL	Description	Status	Remarks
01	ATM Live Operation		
02	Skimming Device Installed		
03	Any Sign of Previously Installed Skimming Device		
04	CC Camera		
05	CC Camera Monitoring & Back up & CC Camera Video Footage		
06	Fake PIN Pad/PIN Shield		
07	Additional Card Slot		
08	Light(Active)		
09	AC in Operation		
10	UPS in Operation		
11	Generator Connection		
12	Others Electronics Device		
13	Hidden Camera		
14	Others		

Signature:
Name:
Designation:
Institution:

Signature:
Name:
Designation:
Institution:

Signature:
Name:
Designation:
Institution: