

ব্যবস্থাপনা পরিচালক/প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা

বাংলাদেশে কার্যরত সকল তফসিলি ব্যাংক

সকল মোবাইল ফিন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস প্রোভাইডার/পেমেন্ট সার্ভিস প্রোভাইডার/পেমেন্ট সিস্টেম অপারেটর

প্রিয় মহোদয়,

ইদ-উল-ফিতর এবং বাংলা নববর্ষ ১৪৩১ উৎসবকালীন সময়ে ATM, POS, QR Code, Internet Banking, Online e-Payment Gateway ও MFS এর মাধ্যমে নিরবচ্ছিন্ন লেনদেন নিশ্চিতকরণ প্রসঙ্গে।

পবিত্র ইদ-উল-ফিতর এবং বাংলা নববর্ষ ১৪৩১-এর ছুটিতে Automated Teller Machine (ATM), Point of Sale (POS), QR Code, Internet Banking, Online e-Payment Gateway ও Mobile Financial Services (MFS)-এর মাধ্যমে গ্রাহকগণের নিরবচ্ছিন্ন লেনদেন নিশ্চিতকরণে নিম্নবর্ণিত ব্যবস্থা গ্রহণার্থে আপনাদেরকে নির্দেশনা প্রদান করা যাচ্ছে :

১. Automated Teller Machine (ATM) -এর ক্ষেত্রে :

- সার্বক্ষণিক ATM সেবা নিশ্চিত করা;
- ATM -এ কোন প্রকার কারিগরি ত্রুটি দেখা দিলে তা দ্রুততম সময়ের মধ্যে নিরসনের ব্যবস্থা গ্রহণ করা;
- ATM বুথে পর্যাপ্ত টাকা সরবরাহ নিশ্চিত করা;
- On-Us এবং Off-Us উভয় ক্ষেত্রে টাকা উত্তোলনের একক লেনদেনের সর্বোচ্চ পরিমাণ সমান রাখা;
- ATM বুথে পাহারাদারের সার্বক্ষণিক সতর্ক অবস্থানসহ অন্যান্য নিরাপত্তা ব্যবস্থা নিশ্চিত করা;
- প্রয়োজনে সংশ্লিষ্ট ব্যাংকের কর্মকর্তা কর্তৃক ATM বুথ পরিদর্শনের ব্যবস্থাকরণ।

২. Point of Sale (POS), QR Code -এর ক্ষেত্রে :

- সার্বক্ষণিক POS এবং QR Code ভিত্তিক লেনদেন সেবা নিশ্চিত করা;
- জাল জালিয়াতি রোধে মার্চেন্ট এবং গ্রাহকগণকে সচেতন করা।

৩. Internet Banking ও Online e-Payment Gateway-এর ক্ষেত্রে :

- Account এর মাধ্যমে সম্পাদিত লেনদেন ও Online e-Payment Gateway-তে কার্ডভিত্তিক “Card not Present” লেনদেনের ক্ষেত্রে Two Factor Authentication (2FA) ব্যবস্থা আবশ্যিকভাবে নিশ্চিত করা;
- ‘৪৫’ রেসপন্স কোড সম্বলিত লেনদেনের Settlement Report পাওয়ার পর রিসিভিং ব্যাংক কর্তৃক নিজ উদ্যোগে তাৎক্ষণিকভাবে বেনিফিসিয়ারি গ্রাহকের হিসাবে ফান্ড ক্রেডিট করা।

৪. Mobile Financial Services (MFS)-এর ক্ষেত্রে :

- MFS প্রদানকারী সকল ব্যাংক বা তাদের সাবসিডিয়ারি কোম্পানিসমূহ কর্তৃক নিরবচ্ছিন্ন লেনদেন এবং এজেন্ট পয়েন্টে পর্যাপ্ত পরিমাণ নগদ অর্থের সরবরাহ নিশ্চিত করা।

৫. বিবিধ :

- ইদের ছুটিকালীন সময়ে পরিশোধ সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানসমূহ কর্তৃক উপর্যুক্ত সেবার আওতার সিস্টেমসমূহের সার্বিক নিরাপত্তা নিশ্চিত করাসহ ঝুঁকি মোকাবেলা করার জন্য যথাযথ ব্যবস্থা গ্রহণ করা;
- উপরিলিখিত সেবার আওতায় যে কোন অংকের লেনদেনের তথ্য তাৎক্ষণিকভাবে এসএমএস এলার্ট সার্ভিসের মাধ্যমে গ্রাহকগণকে অবহিত করা;
- ইলেকট্রনিক পদ্ধতিতে সকল ধরনের পরিশোধ সেবার ক্ষেত্রে প্রয়োজনীয় সতর্কতা অবলম্বনের জন্য গণ-মাধ্যমে বিভিন্ন ধরনের প্রচার-প্রচারণার ব্যবস্থা করা;
- এ সকল লেনদেনের ক্ষেত্রে কোন অবস্থাতেই গ্রাহক যেন হয়রানির শিকার না হয় তার ব্যবস্থা গ্রহণ করা এবং সার্বক্ষণিক Help Line সহায়তা প্রদান করা;
- এ বিভাগ হতে ইতোপূর্বে জারীকৃত সকল পরিপত্রের নির্দেশনাবলী যথাযথভাবে পরিপালন করা।

বিষয়টি অতীব গুরুত্বপূর্ণ।

আপনাদের বিশ্বস্ত,



(মোঃ শরাফত উল্লাহ খান)

পরিচালক (পিএসডি)

ফোন : ৯৫৩০৬১১