

ব্যাংকিং প্রবিধি ও নীতি বিভাগ
বাংলাদেশ ব্যাংক
প্রধান কার্যালয়
ঢাকা।

বিআরপিডি সার্কুলার লেটার নং-০৩

২৫ মার্চ, ২০১২
তারিখঃ-----
১১ চৈত্র, ১৪১৮

ব্যবস্থাপনা পরিচালক/প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা
বাংলাদেশে কার্যরত সকল তফসিলী ব্যাংক

প্রিয় মহোদয়,

ব্যাংকের শাখা এবং এটিএম বুথে স্থাপিত সিসিটিভি ক্যামেরার ফুটেজ সংরক্ষণ প্রসংগে।

গ্রাহকসেবার মানোন্নয়ন এবং লেনদেনের নিরাপত্তা বিধানের লক্ষ্যে ব্যাংকসমূহ তাদের শাখায় ও এটিএম বুথে সিসিটিভি ক্যামেরা স্থাপন করে থাকে যার ভিডিও ফুটেজ অনাকাঙ্ক্ষিত দুর্ঘটনা এড়াতে বা বিরোধ নিরসনে বিশেষভাবে সহায়ক। তবে, লক্ষ্য করা গেছে ব্যাংকগুলো নিজেদের সুবিধামতো বা বিশেষ করে খুবই স্বল্প মেয়াদে ফুটেজ সংরক্ষণ করায়, প্রয়োজনীয় ক্ষেত্রে অভিযোগ নিষ্পত্তি কালে উহার কোন সহায়তা না পাওয়ায় অনেক ক্ষেত্রে গ্রাহকগণ তাদের অভিযোগের সুষ্ঠু প্রতিকার পাচ্ছেন না। এতদপ্রেক্ষিতে, সিসিটিভি ফুটেজ সংরক্ষণের ক্ষেত্রে ব্যাংকগুলোকে নিম্নবর্ণিত নির্দেশনা অনুসরণের পরামর্শ দেয়া যাচ্ছেঃ

- ০১) ব্যাংক শাখা এবং এটিএম বুথসমূহে ধারণকৃত সকল সিসিটিভি ভিডিও ফুটেজ ধারণের সময় হতে ন্যূনতম এক বছর পর্যন্ত সংরক্ষণ করতে হবে।
- ০২) ইত্যবসরে কোন বিষয়ে অভিযোগ উত্থাপিত হলে উক্ত অভিযোগের সুষ্ঠু নিষ্পত্তি/গ্রহণযোগ্য সমাধান না হওয়া পর্যন্ত সংশ্লিষ্ট ভিডিও ফুটেজ যতদিন প্রয়োজন সংরক্ষণ করতে হবে।

এ নির্দেশনা অবিলম্বে কার্যকর হবে।

অনুগ্রহপূর্বক প্রাপ্তি স্বীকার করবেন।

আপনাদের বিশ্বস্ত,

স্বাক্ষরিত

(কে,এম, আব্দুল ওয়াদুদ)

মহাব্যবস্থাপক

ফোনঃ ৭১১৭৮২৫