৫০১১৯

বাংলাদেশ ব্যাংক

(সেন্ট্রাল ব্যাংক অব বাংলাদেশ)

প্রধান কার্যালয়

মতিঝিল, ঢাকা-১০০০

বাংলাদেশ।

পেমেন্ট সিস্টেম্‌স ডিপার্টমেন্ট-২

পিএসডি-২ সার্কুলার নং-১

২৪ ফাল্গুন, ১৪৩২
তারিখ ঃ ------------------
৯ মার্চ, ২০২৬

ব্যবস্থাপনা পরিচালক/প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা

বাংলাদেশে কার্যরত সকল তফসিলি ব্যাংক,

সকল মোবাইল ফিন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস প্রোভাইডার, পেমেন্ট সার্ভিস প্রোভাইডার ও পেমেন্ট সিস্টেম অপারেটর

প্রিয় মহোদয়,

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

পবিত্র ঈদ-উল-ফিতর 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 নিশ্চিতকল্পে নিম্নবর্ণিত ব্যবস্থা গ্রহণার্থে আপনাদেরকে নির্দেশনা প্রদান করা যাচ্ছে ঃ

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

ক) সার্বক্ষণিক ATM সেবা নিশ্চিত করা;
খ) ATM -এ কোন প্রকার কারিগরি ত্রুটি দেখা দিলে তা দ্রুততম সময়ের মধ্যে নিরসনের ব্যবস্থা গ্রহণ করা;
গ) ATM বুথে পর্যাপ্ত টাকা সরবরাহ নিশ্চিত করা;
ঘ) ATM বুথে সার্বক্ষণিক নিরাপত্তা ব্যবস্থা নিশ্চিত করা;
ঙ) প্রয়োজনে সংশ্লিষ্ট ব্যাংকের কর্মকর্তা কর্তৃক ATM বুথ পরিদর্শনের ব্যবস্থাকরণ।

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

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

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

ক) 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;
খ) '85' 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 ঃ**

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

৫. **বিবিধ ঃ**

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

বিষয়টি অতীব গুরুত্বপূর্ণ।

আপনাদের বিশ্বস্ত,

(মোঃ শরাফত উল্লাহ খান)
পরিচালক (পিএসডি-২)
ফোন ঃ ৯৫৩০৬১১