

পেমেন্ট সিস্টেমস ডিপার্টমেন্ট
বাংলাদেশ ব্যাংক
প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।

পিএসডি সার্কুলার নং- ০২/২০২০

তারিখঃ ০৫ চৈত্র ১৪২৬
১৯ মার্চ ২০২০

ব্যবস্থাপনা পরিচালক/প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা
সকল তফসিলি ব্যাংক
সকল মোবাইল ফিন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস প্রোভাইডার
সকল পেমেন্ট সার্ভিস প্রোভাইডার

প্রিয় মহোদয়,

COVID-19 উদ্ভূত পরিস্থিতিতে নিরবচ্ছিন্ন ব্যাংকিং ও পরিশোধ সেবা কার্যক্রম অব্যাহত রাখা প্রসঙ্গে।

বিশ্বব্যাপী Novel Corona Virus Diseases (COVID-19)-এর বিস্তার এবং বাংলাদেশে এর প্রাদুর্ভাব বিষয়ে আপনারা অবগত আছেন। ইতোমধ্যে World Health Organization (WHO) COVID-19-কে বৈশ্বিক মহামারী (Pandemic) হিসেবে ঘোষণা করেছে। আপনারা আরও অবগত রয়েছেন যে COVID-19 অতিদ্রুত ব্যক্তি থেকে ব্যক্তিতে সংক্রমিত হয়। এমতাবস্থায়, রোগ বিস্তার রোধ ও প্রয়োজনে যে কোন উদ্ভূত পরিস্থিতি মোকাবেলার জন্য সকল পক্ষের অংশগ্রহণে একটি সমন্বিত উদ্যোগ গ্রহণ প্রয়োজন।

ইতোমধ্যে গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার রোগ বিস্তার প্রতিরোধ ও এ বিষয়ে করণীয় প্রসঙ্গে বিস্তারিত নির্দেশনা প্রদান করেছে এবং ভবিষ্যতে পরিস্থিতির গুরুত্ব অনুযায়ী আরও কার্যক্রম গ্রহণ করবে। উদ্ভূত যে কোন পরিস্থিতিতে নিরাপদ ব্যাংকিং ও পরিশোধ সেবা কার্যক্রম অব্যাহত রাখার বিষয়ে পরবর্তী আদেশ না দেয়া পর্যন্ত নিম্নোক্ত ব্যবস্থাাদি অনুসরণের নির্দেশনা প্রদান করা যাচ্ছে-

১. ব্যাংক ও সকল ধরনের আর্থিক সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠান গ্রাহক সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে ICT-সহ স্ব স্ব Critical Service Management-এর ক্ষেত্রে Key Person চিহ্নিত করে তালিকা তৈরী করবে এবং বিশেষ পরিস্থিতিতে সেবা চালু রাখার জন্য জরুরী ভিত্তিতে Business Continuity Plan (BCP) প্রণয়ন করবে;
২. গ্রাহকগণের চাহিদা অনুযায়ী সরবরাহের জন্য ব্যাংকের প্রতিটি শাখার ক্যাশ কাউন্টার, ATM এবং এজেন্ট ব্যাংকিং-এর এজেন্ট পয়েন্ট ও মোবাইল ফিন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস (এমএফএস)- এজেন্ট পয়েন্টসমূহে নগদ অর্থ ও ই-মানি (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) সরবরাহের সেবা নিরবচ্ছিন্নভাবে নিশ্চিত করতে হবে এবং লেনদেনের স্থানসমূহ অর্থাৎ ব্যাংক, ATM, POS ও এজেন্ট পয়েন্টসমূহ নিয়মিতভাবে জীবাণুমুক্ত ও তদস্থলে হ্যান্ড স্যানিটাইজার রাখার ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে। ব্যাংকিং ও পরিশোধ সেবা প্রদানকারী ও গ্রহণকারী সংশ্লিষ্ট সকলের জন্য বাংলাদেশ সরকারের ঘোষিত স্বাস্থ্যবিধি পরিপালন নিশ্চিত করতে হবে;
৩. ক) নিত্য প্রয়োজনীয় দ্রব্যাদি ও ঔষধ বিক্রয়কারী ক্ষুদ্র ব্যবসায়ীগণের স্ব স্ব ব্যক্তিগত ব্যাংক হিসাব, এমএফএস হিসাব, এজেন্ট ব্যাংকিং হিসাব ও পিএসপি হিসাবকে ব্যবসায়িক লেনদেনের জন্য ব্যবহার করা যাবে;

পরবর্তী পাতা দ্রষ্টব্য-

খ) শুধুমাত্র নিত্য প্রয়োজনীয় দ্রব্যাদি ও ঔষধ ক্রয়ের ক্ষেত্রে এমএফএস এর ব্যক্তি হতে ব্যক্তি (পি-টু-পি) লেনদেনে (যে কোন চ্যানেলে) কোন চার্জ কর্তন করা যাবে না এবং এ লেনদেনের সর্বোচ্চ মাসিক সীমা ৭৫,০০০/- টাকা হতে ২০০,০০০/- টাকায় উন্নীত করা যাচ্ছে। অন্যান্য সকল লেনদেন সীমা এ বিভাগের ১৯ মে ২০১৯ তারিখের সার্কুলার নম্বর ০১/২০১৯ অনুসারে বহাল থাকবে;

গ) এমএফএস লেনদেনের ক্ষেত্রে দিনে সর্বোচ্চ ১০০০/- টাকার ক্যাশ আউট সম্পূর্ণ চার্জ বিহীন রাখতে হবে;

ঘ) দেশের অভ্যন্তরে শুধুমাত্র নিত্য প্রয়োজনীয় দ্রব্যাদি এবং ঔষধ ক্রয়ের ক্ষেত্রে ডেবিট ও ক্রেডিট কার্ডের মাধ্যমে লেনদেনের ক্ষেত্রে Merchant Discount Rate (MDR) এবং Interchange Reimbursement Fee (IRF) প্রযোজ্য হবে না এবং এক্ষেত্রে দৈনিক সর্বোচ্চ ১৫,০০০/- টাকা এবং মাসিক সর্বোচ্চ ১,০০,০০০/- টাকার লেনদেন সীমা প্রযোজ্য হবে।

ঙ) Near Field Communication (NFC) সুবিধায়ুক্ত কার্ড-এর NFC লেনদেন সীমা ৩০০০/- টাকা হতে ৫০০০/- টাকায় উন্নীত করা হলো। একইসাথে এ মাধ্যমেও নিত্য প্রয়োজনীয় দ্রব্যাদি এবং ঔষধ বিক্রয়কারী ক্ষুদ্র ব্যবসায়ী ও উদ্যোক্তাদের জন্য Merchant Discount Rate (MDR) এবং Interchange Reimbursement Fee (IRF) প্রযোজ্য হবে না;

৪. সার্বক্ষণিকভাবে ATM, POS, ইন্টারনেট, অ্যাপ ও ইউএসএসডি ভিত্তিক লেনদেন সেবা নিরবচ্ছিন্ন রাখতে হবে। এ জন্য সকল ব্যাংক, এমএফএস, পিএসপি এবং পিএসও সমূহ স্ব স্ব সিস্টেম অবকাঠামোর উপর সতর্ক নজরদারী রাখবে এবং সিস্টেম ও ডেটাবেইজে সাইবার আক্রমণের ঝুঁকি মোকাবেলার জন্য ই-মেইল, ফিশিং ই-মেইল, র্যানসামওয়্যার আক্রমণ ইত্যাদি বিষয়ে বিশেষ নজরদারী পরিচালনা করবে; পরিবর্তিত পরিস্থিতি অনুযায়ী সকল অবকাঠামো যথারীতি চালু রাখতে হবে এবং এ সংক্রান্ত নিরাপত্তা ও সাইবার ঝুঁকির বিষয়ে সতর্ক থাকতে হবে;

৫. ক) গ্রাহক, Merchant ও সংশ্লিষ্ট সকল পক্ষকে লেনদেন সংক্রান্ত প্রতারণা ও স্যোশাল মিডিয়া, ই-মেইল, মোবাইল ফোন-এর মাধ্যমে COVID-19 ভিত্তিক আর্থিক প্রতারণার বিষয়ে বর্তমানে প্রচলিত পদ্ধতির পাশাপাশি ওয়েবসাইটেও গ্রাহককে সতর্ক করতে হবে। এছাড়া ওয়েবসাইটে সকল Merchant এর তালিকা প্রদর্শনের ব্যবস্থা করতে হবে;

খ) ব্যাংক ও পরিশোধ সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠানসমূহ অভিযোগ গ্রহণ ও পরামর্শ প্রদানের জন্য ২৪/৭ হটলাইন ও ইন্টারনেট ভিত্তিক গ্রাহক সেবা চালু রাখবে। একইসাথে গ্রাহককে এ সময়ের সম্ভাব্য লেনদেনগত ও স্বাস্থ্যগত ঝুঁকি সম্পর্কে সচেতন করার জন্য বিজ্ঞাপন প্রকাশ ও ই-মেইল/এসএমএস প্রেরণ করবে; এবং

গ) ব্যাংক, এমএফএস, পিএসপি, পিএসও এবং অন্যান্য আর্থিক সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানসমূহ স্ব স্ব প্রতিষ্ঠানের ICT অবকাঠামো, সিস্টেম, ডেটাবেইজ নিরাপত্তা এবং সরকারি স্বাস্থ্যবিধি অনুযায়ী গ্রাহক ও নিজ প্রতিষ্ঠানের কর্মকর্তা-কর্মচারীদের COVID-19 সংক্রান্ত সচেতনতা সৃষ্টি করতে যথাযথ কার্যক্রম গ্রহণ করবে।

এ নির্দেশনা অবিলম্বে কার্যকর হবে।

(মোঃ মেজবাবুল হক)

মহাব্যবস্থাপক