

সোনালী ব্যাংক লিমিটেড

কার্ড ডিভিশন

প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।

প্রধান কার্যালয় পরিপত্র নম্বর- ৪৫৬

কার্ড ডিভিশনের ইস্তেহার নম্বর-১

তারিখ : ২০-০৩-২০১৩

জেনারেল ম্যানেজার/ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার/এসিস্ট্যান্ট জেনারেল ম্যানেজার/ম্যানেজার

জেনারেল ম্যানেজারস অফিস/স্থানীয় কার্যালয়/

প্রধান কার্যালয়ের সকল বিভাগ/প্রিন্সিপাল অফিস/

স্টাফ কলেজ/আঞ্চলিক কার্যালয়/ট্রেনিং ইন্সটিটিউট/

এটিএম সংশ্লিষ্ট শাখা

সোনালী ব্যাংক লিমিটেড

বাংলাদেশ

মহোদয়, বিষয় : এটিএম পরিচালনা ও ডেবিট/ক্রেডিট/প্রিপেইড কার্ড ইস্যু করার নির্দেশনা

ব্যাংকিং ব্যবসায় প্রযুক্তির উৎকর্ষতার সাথে সাথে গ্রাহকবৃন্দ ডিজিটাল সেবা পেতে অভ্যস্ত হয়ে উঠছেন। সোনালী ব্যাংক লিমিটেড এর গ্রাহকবৃন্দকে ডিজিটাল সেবা প্রদানের লক্ষ্যে ইতোমধ্যেই ব্যাংকের বিভিন্ন লোকেশনে ATM স্থাপন করে ডেবিট/ক্রেডিট ও প্রিপেইড কার্ড চালু করা হয়েছে। এসকল কার্ড দ্বারা গ্রাহকবৃন্দ নগদ টাকা উত্তোলন, Point of Sale (POS) এ কেনাকাটা করার টাকা পরিশোধ এবং ই-পেমেন্ট এর মাধ্যমে সকল প্রকার ট্যাক্স ও ভ্যাট প্রদান করতে পারছেন। ইতোমধ্যে ব্যাংকের ATM সংখ্যা ৫৫টিতে উন্নীত হয়েছে। সোনালী ব্যাংক লিমিটেড Q-cash Consortium এর সদস্য। সোনালী ব্যাংকের কার্ডধারীগণ Q-Cash কনসোর্টিয়ামভুক্ত ব্যাংকসমূহ, ডাচ বাংলা ব্যাংক এবং ব্রাক ব্যাংকের সকল ATM ও Point of sales (POS) ব্যবহার করতে পারেন।

২.০০ঃ সোনালী ব্যাংক লিমিটেড এর বিভিন্ন শাখায় স্থাপিত এটিএমসমূহ যথাযথ ও সুচারুভাবে পরিচালনা, সার্বক্ষণিক এটিএম সেবা নিশ্চিত করা, এটিএম এ যথাযথভাবে টাকা লোড করা, এসকল কাজে নিরাপত্তা নিশ্চিত করা এবং ডেবিট, ক্রেডিট ও প্রিপেইড কার্ড ইস্যু করার ক্ষেত্রে শাখা ও নিয়ন্ত্রক কার্যালয় পর্যায়ে কঠোর ও জোরালো নজরদারী আবশ্যিক।

৩.০০ঃ এতদলক্ষ্যে নিম্নলিখিত নির্দেশনা অনুসরণ করার জন্য সংশ্লিষ্ট সকলকে অনুরোধ করা হলো :

(১) এটিএম ও এটিএম ভল্টের চাবি সংরক্ষণ : এটিএম ও এটিএম ভল্টের তিন সেট চাবি রয়েছে। চাবি সংরক্ষণের রেজিস্টারে এন্ট্রি দিয়ে এর এক সেট শাখার মূল ভল্ট যুগ্ম জিম্মাদার (জেনারেল) এর তত্ত্বাবধানে সংরক্ষণ করতে হবে। অপর দুই সেট চাবি ভল্টের চাবির ন্যায় সিলগালা করে অন্যত্র সংরক্ষণ করতে হবে। এটিএম ভল্টের চাবি ও টাকা রাখার ট্রে'র চাবি শাখার দুইজন দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা রেজিস্টারে এন্ট্রি দিয়ে মূল ভল্ট থেকে নেবেন এবং কাজ শেষে ফেরৎ দেবেন। এটিএম সংক্রান্ত অন্যান্য প্রয়োজনে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাগণ তাঁর কাছ থেকে চাবি গ্রহণ করবেন এবং কাজ শেষে ফেরৎ দেবেন।

(২) এটিএম এর ভল্টে টাকা লোড করা : শাখা প্রধান দপ্তরাদেশের মাধ্যমে শাখার দুইজন কর্মকর্তাকে (একজন ক্যাশ ডিপার্টমেন্ট ও অপরজন সাধারণ ব্যাংকিং বিভাগের) এটিএম এ টাকা লোড করার দায়িত্ব দেবেন। জয়েন্ট কাস্টডিয়ান ভাউচারে স্বাক্ষর করবেন এবং ম্যানেজার/দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা লোডকৃত টাকার পরিমাণ যাচাই করবেন।

দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাগণ একটি রেজিস্টারে লোডকৃত টাকার বিবরণ (এটিএম ভল্টের ক্যাসেটে পূর্বের নোটের সংখ্যা, বর্তমানে লোডকৃত নোটের সংখ্যা ও টাকার পরিমাণ) লিপিবদ্ধ করবেন এবং শাখা প্রধান/দায়িত্বপ্রাপ্ত একজন কর্মকর্তা যাচাই করে তাতে স্বাক্ষর করবেন। এটিএম ভল্টে টাকা লোড করার সময় এটিএম ট্রানজেকশন বন্ধ রাখতে হবে এবং আইটি কনসালটেন্টস লিমিটেড এর সুইচের সঙ্গে Adjustment সম্পন্ন হওয়ার পর পুনরায় চালু করতে হবে। পূর্ণ নিরাপত্তা বিধানপূর্বক টাকা লোড করতে হবে।

এটিএম এ একবার টাকা লোডের পর পরবর্তী লোডকালে টাকার পরিমাণ ও নোটের সংখ্যা সম্পর্কিত রিপোর্ট এটিএম থেকে নিতে হবে। প্রধান কার্যালয়ের কার্ড ডিভিশন থেকে ই-মেইলে প্রাপ্ত দৈনিক রিপোর্টের ভিত্তিতে নিয়মিত ব্যালেন্স মেলাতে হবে। টাকা লোডকালে নোটসমূহ নতুন অথবা যথাসম্ভব ভালো মানের মর্মে নিশ্চিত হতে হবে। প্রতিটি নোট উল্টো পাল্টা (৬/৯) করে সাজাতে হবে যাতে স্টীচ করা অংশ একই দিকে না থাকে। টাকার বাউন্ডে যেন রাবার ব্যান্ড, স্কচ টেপ এবং পিন না থাকে সে বিষয়ে সতর্ক থাকতে হবে। টাকা লোডের পর ক্যাসেট যথাযথভাবে লাগাতে হবে। এটিএম এ কত টাকা আছে তা প্রধান কার্যালয়ের কার্ড ডিভিশনের হেল্প ডেস্ক থেকে জানতে হবে (ফোন নং-৯৫৬০৩৬৬, ০১৭৫৫৫৮৩৬৮৭, ই-মেইল sblho.card@sonalibank.net.bd, sbhocard@gmail.com)। টাকা লোডের বিষয়ে আইটি কনসালটেন্টস লিঃ কর্তৃক প্রণীত এটিএম সংক্রান্ত Standard Guideline অনুসরণ করতে হবে (কপি সংযুক্ত)। সংশ্লিষ্ট প্রিন্সিপাল অফিস/আঞ্চলিক কার্যালয় শাখার এটিএম বৃথ ব্যবস্থাপনা ও এটিএম এর ভল্টে টাকার স্থিতি, হিসাবের রেজিস্টার ও ভাউচার নিয়মিত তাৎক্ষণিক সরেজমিন পরিদর্শন ও যাচাই করে প্রতিস্বাক্ষর করবেন।

এটিএম এ টাকা লোড করার ক্ষেত্রে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা ATM User Guideline অনুসরণপূর্বক Adjustment চালাবেন। এটিএম এর Supervisor Operation Pannel (SOP) এ এন্ট্রি দেবার সময় যাতে কম বা বেশি সংখ্যক নোটের 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 বিনসমূহে প্রাপ্ত ১০০, ৫০০ ও প্রযোজ্য ক্ষেত্রে ১০০০ টাকার নোটের সংখ্যা, লোডকৃত নোটের সংখ্যা, লোডকৃত টাকার পরিমাণ, আইটিসিএল এর ক্যাশ লোডিং নিশ্চিতকারী কর্মকর্তার নাম, পদবী, ক্যাশ লোডের তারিখ ও সময় একটি কাচা রেজিস্টারে এন্ট্রি দিতে হবে যা শাখা ম্যানেজার/দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা প্রতিস্বাক্ষর করবেন। এছাড়াও এটিএম এ ক্যাশ রিট্রাক্ট এর নিয়মিত ব্যালেন্সিং করতে হবে এবং ই-মেইলের মাধ্যমে কার্ড ডিভিশন ও আইটিসিএল এর হেল্প ডেস্কে জানাতে হবে। এসকল তথ্য ই-মেইলের মাধ্যমে কার্ড ডিভিশন ও আইটিসিএল এর হেল্প ডেস্কে নিম্নবর্ণিত ছকে Excel File এ জানাতে হবে।

টাকা লোডের তারিখ ও সময়	টাকা লোড পূর্ববর্তী স্থিতি		লোডকৃত টাকা		টাকা লোড পরবর্তী স্থিতি		আইটিসিএল কর্মকর্তার নাম ও পদবি	ব্যাংক কর্মকর্তাদের নাম ও পদবি
	নোটের ডিনমিনেশন	টাকার পরিমাণ	নোটের ডিনমিনেশন	টাকার পরিমাণ	নোটের ডিনমিনেশন	টাকার পরিমাণ		
	২	৩	৪	৫	৬	৭		
১							৮	৯

- (৩) এটিএম এ সংঘটিত আন্তঃ শাখা ও আন্তঃ ব্যাংক লেনদেনের রিপোর্ট পরবর্তী দিনে প্রধান কার্যালয়ের কার্ড ডিভিশন কর্তৃক ই-মেইলের মাধ্যমে সংশ্লিষ্ট শাখায় প্রেরণ করা হয়। তদনুযায়ী হিসাবায়ন ও রিপোর্টিং সম্পন্ন করতে হবে। বর্তমানে প্রায় সকল শাখায় RMS+ সফটওয়্যার রয়েছে। রিপোর্ট প্রাপ্তির দিনে উক্ত সফটওয়্যারে টিআরএ প্রেরণের মাধ্যমে অবশ্যই লেনদেনের হিসাব সমন্বয় করতে হবে। হিসাবায়ন পদ্ধতি এতদসঙ্গে সংযুক্ত করা হলো। কোন কারনে রিপোর্ট সংক্রান্ত ই-মেইল পেতে বিলম্ব হলে কার্ড ডিভিশনের হেল্প ডেস্কের সঙ্গে যোগাযোগ করতে হবে। নিয়মিত ডেবিট, ক্রেডিট, প্রিপেইড কার্ড সংক্রান্ত লেনদেনের এন্ট্রিসমূহ সমন্বয় করতে হবে। প্রত্যেক মাসের শেষ কর্ম দিবসের ভিত্তিতে ডেবিট, ক্রেডিট, প্রিপেইড কার্ড সংক্রান্ত লেনদেনের টিআরএ ইস্যু/রেসপন্ড সংক্রান্ত কার্যাবলী সম্পন্ন করে তৎসম্পৃক্ত ব্যালেন্সিং আপগ্রেড করে শাখা প্রধানের স্বাক্ষরে প্রধান কার্যালয়ের কার্ড ডিভিশনে কার্ড সংক্রান্ত লেনদেনের এন্ট্রিসমূহ সমন্বয় হয়েছে মর্মে প্রত্যয়নপত্র প্রেরণ করতে হবে। এই প্রত্যয়ন পত্র পরবর্তী মাসের ৫ তারিখের মধ্যে প্রধান কার্যালয়ের কার্ড ডিভিশনে প্রেরণ নিশ্চিত করতে হবে।
- (৪) এটিএম এ যান্ত্রিক ত্রুটি দেখা দিলে তাৎক্ষণিকভাবে কার্ড ডিভিশন ও আইটিসিএল এর হেল্প ডেস্কে অবহিত করতে হবে। আইটিসিএল এর টেকনিক্যাল টিম কর্তৃক এটিএম এর নিয়মিত বা জরুরী মেইনটেন্যান্স অথবা নেটওয়ার্কসহ অন্যান্য সামগ্রী সংশ্লিষ্ট ভেভরের প্রতিনিধি কর্তৃক পরিদর্শনের তথ্য সম্বলিত লগ বুক শাখায় রাখতে হবে যাতে ম্যানেজার/দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা অনুস্বাক্ষর করবেন।
- (৫) ডেবিট কার্ডে এটিএম থেকে টাকা উত্তোলনের ক্ষেত্রে একাউন্ট ডেবিট হওয়া সত্ত্বেও এটিএম থেকে টাকা Dispense না হবার ক্ষেত্রে সাধারণতঃ ডেবিট হওয়া টাকা Auto reverse হয়ে গ্রাহকের হিসাবে ক্রেডিট হয়ে থাকে। নেটওয়ার্ক সমস্যার কারনে কোন কোন সময় এর ব্যত্যয় ঘটতে পারে। এমনটা হলে প্রধান কার্যালয়ের কার্ড ডিভিশনের হেল্প ডেস্কে ই-মেইলের মাধ্যমে অবহিত করতে হবে। কার্ড ডিভিশনের নিকট থেকে ই-মেইলে প্রাপ্ত নির্দেশনা ও আইটিসিএল কর্তৃক প্রদত্ত Dispute Policy অনুসারে ম্যানেজার/দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাকে অবহিতকরে পরবর্তী পদক্ষেপ নিতে হবে।
- (৬) শাখা কর্তৃক ট্রানজেকশনের ব্যাকআপ নেয়ার ক্ষেত্রে ইন্টারফেস সফটওয়্যার বন্ধ করে ব্যাকআপ নিতে হবে এবং যদি পূর্বের কোন দিনের Data Restore করতে হয় তাহলে অন্তর্বর্তী সময়ের ট্রানজেকশন শীট প্রিন্ট করে নিতে হবে। Restore পরবর্তীতে প্রিন্টকৃত শীট অনুযায়ী সেটি ম্যানুয়ালী এন্ট্রি করে নিতে হবে।
- ৪.০০ঃ ডেবিট কার্ড ইস্যুর নিয়মাবলী : শাখার হিসাবধারীর অনুকূলে ডেবিট কার্ড ইস্যু করা যাবে। যৌথ হিসাবের ক্ষেত্রে একটি মূল কার্ড এবং অপরটি সাপ্লিমেন্টারি কার্ড হিসাবে ইস্যু করতে হবে। যৌথ হিসাব পরিচালনার নিয়ম এক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে। কেবলমাত্র একক ও দুইজনের স্বাক্ষরে পরিচালিত যৌথ হিসাবের বিপরীতে ডেবিট কার্ড ইস্যু করা যাবে। দুয়ের অধিক ব্যক্তির নামে পরিচালিত হিসাব, সরকারী বা বেসরকারী প্রতিষ্ঠান, সংঘ/সমিতি, কর্পোরেট গ্রাহক এর হিসাবের বিপরীতে ডেবিট কার্ড ইস্যু করা যাবে না।
- ডেবিট কার্ডের জন্য গৃহীত আবেদনপত্র কার্ড ইস্যুর জন্য প্রধান কার্যালয়ের কার্ড ডিভিশনে প্রেরণের পূর্বে স্ক্যান অথবা ফটোকপি করে শাখায় সংরক্ষণ করতে হবে। আবেদনপত্রে প্রদত্ত হিসাবধারীর স্বাক্ষর এবং একাউন্ট নম্বর শাখা কর্তৃক নিশ্চিত করতে হবে এবং ফরোয়ার্ডিং এর মাধ্যমে কার্ড ডিভিশন বরাবরে আবেদনপত্র প্রেরণ করতে হবে। ডেবিট কার্ডের মেয়াদ দুই বছর। মেয়াদ উত্তীর্ণ হলে গ্রাহকের আবেদনের ভিত্তিতে পুনরায় কার্ড ইস্যু করা যাবে।
- কার্ড ডিভিশন কর্তৃক ডেবিট কার্ড ইস্যু করার সময় পিন মেইলারের মাধ্যমে গ্রাহকের গোপন নম্বর ও কার্ড ব্যবহার বিধি প্রেরণ করা হয়। পিন মেইলার খোলার অধিকার কেবলমাত্র গ্রাহকের। শাখা কর্তৃক কার্ড ডিভিশন থেকে প্রাপ্ত কোন পিন মেইলার ছেঁড়া বা খোলা অবস্থায় পাওয়া গেলে কার্ডসহ তা কার্ড ডিভিশনে ফেরৎ পাঠাতে হবে।
- ডেবিট কার্ডের বার্ষিক চার্জ ৩০০.০০ টাকা যা কার্ড ইস্যু কালে এবং এক বছর অতিক্রান্ত হবার পর আরোপযোগ্য। আদায়কৃত টাকার মধ্যে ১৫০.০০ টাকা শাখার কমিশন হিসাবে, আইটিসিএল এর প্রাপ্য ১৪০.০০ টাকা স্থানীয় কার্যালয়ে রক্ষিত তাদের চলতি হিসাব নম্বর ৩৩১৩০৪৮১ তে জমা করার লক্ষ্যে টিআর এর মাধ্যমে প্রেরণ করতে হবে এবং কার্ড ইস্যু করার জন্য ঘোষিত প্রনোদনার ১০.০০ টাকা সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারির হিসাবে জমা করতে হবে। কার্ড ইস্যুর টাকার ওপর প্রযোজ্য হারে ভ্যাট (বর্তমানে ১৫%) ভ্যাট হিসাবে জমা করতে হবে। সোনালী ব্যাংক লিমিটেড এর কর্মকর্তা/কর্মচারীদের ডেবিট কার্ড ইস্যুর ক্ষেত্রে কোন চার্জ আরোপ হবে না।

যেহেতু ডেবিট কার্ড দ্বারা গ্রাহক তাঁর হিসাবের টাকা কাউন্টারের পরিবর্তে এটিএম থেকে উত্তোলন করেন সেহেতু লেনদেন সঞ্চয়ী/চলতি হিসাবের নীতিমালা অনুসরণপূর্বক সম্পন্ন হবে।

৫.০০ঃ সাপ্লিমেন্টারি কার্ড ইস্যু : কোন হিসাবধারী তাঁর ইচ্ছানুযায়ী অপর যে কোন একজনকে সাপ্লিমেন্টারি ডেবিট কার্ড ইস্যুর জন্য আবেদন জানাতে পারবেন। এর জন্য নির্ধারিত চার্জ আরোপ করা হবে। এক্ষেত্রে তিনি নির্ধারিত আবেদন ফরমের প্রযোজ্য কলাম পূরণ করবেন এবং উক্ত কার্ডে তাঁর হিসাব ডেবিট করার অনুমতি দেবেন।

৬.০০ঃ ক্রেডিট কার্ড ইস্যু : ক্রেডিট কার্ড ইস্যু, রিপোর্টিং ও হিসাবায়ন ১০.০২২০১০ তারিখের সার্কুলার নম্বর- ৬২, ২১.০৪.২০১১ তারিখের পরিপত্র নং-২৮৯ এবং ২১.০৯.২০১১ তারিখের পরিপত্র নং- ৩২৬ এ উল্লেখিত নীতিমালা অনুসরণপূর্বক সম্পন্ন করতে হবে। ক্রেডিট কার্ডের বিপরীতে জমা গ্রহণের ক্ষেত্রে জমা ভাউচারের পাশাপাশি Statement of Accounts এর Payment Coupon এর মাধ্যমে জমা গ্রহণ করতে হবে। সার্কুলার নং-৬২ তারিখ ১০.০৪.২০১০ এর নির্দেশনা অনুসারে গ্রাহক কর্তৃক ক্রেডিট কার্ডের টাকা জমা গ্রহণ করার ক্ষেত্রে উক্ত টাকা Sonali Credit নামে শাখায় একটি চলতি হিসাব খুলে উক্ত হিসাবে জমা করতে হবে।

৭.০০ঃ প্রি পেইড কার্ড ইস্যুর ক্ষেত্রে প্রধান কার্যালয়ের ১৯.০৬.২০১২ তারিখের ১২২ নম্বর ইশতেহার অনুসরণ করতে হবে। শাখাসমূহ তাদের নিকট প্রি পেইড কার্ডের জমার টাকা ঐ দিনের (কার্ড নম্বর, তারিখ, টাকার পরিমাণ উল্লেখপূর্বক স্থানীয় কার্যালয়ে RMS+ এর মাধ্যমে টিআরএ প্রেরণ করবেন। স্থানীয় কার্যালয় উক্ত টিআরএ রেসপন্ড করে কার্ড নম্বর, জমার তারিখ ও টাকার পরিমাণ উল্লেখ করে নিয়মিত স্টেটমেন্ট কার্ড ডিভিশনে প্রেরণ করবেন। কার্ড ডিভিশন স্থানীয় কার্যালয়ের স্টেটমেন্ট এর ভিত্তিতে সংশ্লিষ্ট কার্ডে টাকা জমা করে চালু করবেন।

৮.০০ঃ সোনালী ব্যাংক লিমিটেড বর্তমানে Distributed System এ চলছে বিধায় শাখার সার্ভার সার্বক্ষণিক চালু রাখতে হয়। সিস্টেম কোন Debit request execute করতে সক্ষম না হলে ইন্টারফেসিং এ জ্যাম হয়ে থাকে। শাখার কম্পিউটার ইনচার্জ সার্ভারের ATM Interfacing Icon টি দু/এক ঘন্টা পরপর Refresh করবেন যাতে সিস্টেমটি পুনরায় সচল হয়।

৯.০০ : এটিএম বুথ সম্পর্কিত অবশ্য লক্ষ্যনীয় বিষয়সমূহ :

যে সকল শাখায় এটিএম রয়েছে সে সকল শাখার শাখা প্রধান নিম্নোক্ত বিষয়সমূহ সম্পর্কে সরেজমিন পরিদর্শন করে নিশ্চিত হবেন এবং সংশ্লিষ্ট শাখার সকল স্তরের নিয়ন্ত্রনকারী কার্যালয় প্রতি মাসে অন্ততঃ একবার তাঁদের আওতাধীন এটিএমধারী শাখার এটিএম বুথ সরেজমিন পরিদর্শন করে নিম্নলিখিত বিষয়সমূহ নিশ্চিত হবেন।

ক) শাখার এটিএম ও সার্ভার ২৪ ঘন্টা চালু রাখা হয় কী না ?

খ) সার্ভার ও এটিএম এর সঙ্গে যুক্ত অনলাইন ইউপিএস সার্বক্ষণিক চালু থাকে কী না এবং নির্ধারিত সময় পর্যন্ত ব্যাক-আপ দেয় কী না ?

গ) বুথে শীতাতপ নিয়ন্ত্রন যন্ত্র চালু থাকে কী না ?

ঘ) বুথের বাতিসমূহ যথাযথভাবে জ্বলে কী না ?

ঙ) সার্ভার ও এটিএম এর কানেকটিভিটি ঠিকভাবে কাজ করে কী না ?

চ) বুথে প্রধান কার্যালয়ের আইটি ডিভিশন কর্তৃক সিসি ক্যামেরা স্থাপন করা হয়েছে কী না ? বুথে স্থাপিত সিসি ক্যামেরা সঠিকভাবে কাজ করে কী না ?

ছ) বুথের নিরাপত্তায় নিয়োজিত ব্যক্তি কার্যাদেশ অনুসারে কোম্পানীর পোশাকে সার্বক্ষণিক দায়িত্ব পালন করে কী না ?

জ) এটিএম রক্ষনাবেক্ষণ, হিসাবায়ন, রিপোর্টিং, টিআরএ ইস্যু ও ক্যাশ লোড করার জন্য শাখার কর্মকর্তাদের দণ্ডরাদেশ দেয়া হয়েছে কী না ? এতদসংক্রান্ত লগবুক, রেজিস্টার যথাযথভাবে ব্যবহার করা হয় কী না ?

ঝ) শাখার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা কর্তৃক যথাসময়ে এটিএম এর ভল্টে টাকা লোড করা হয় কী না ?

ঞ) এটিএম বুথ নিয়মিত পরিষ্কার পরিচ্ছন্ন রাখা হয় কী না ?

ট) নতুন ও পুরাতন গ্রাহকদের কার্ড ইস্যুর জন্য যথাযথ পদক্ষেপ নেয়া হয় কী না ?

ঠ) টাকা লোড করার সময় দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা কর্তৃক Reject box, Customer bin, Captured card counter চেক করা হয় কী না ?

ড) দৈনিক লেনদেনের ক্ষেত্রে টিআরএ ইস্যু/রেসপন্ড যথাযথভাবে এবং নিয়মিত করা হয় কী না ?

১০.০০ঃ এমতাবস্থায় উপরোক্ত নীতিকৌশল ও নিয়মাচার অনুযায়ী এটিএম ও কার্ড কার্যক্রম পরিচালনা করার জন্য সংশ্লিষ্ট সকল শাখা এবং নিয়ন্ত্রক কার্যালয়কে পরামর্শ দেয়া হলো। এতদবিষয়ে কোন ব্যাখ্যার প্রয়োজন হলে কার্ড ডিভিশনে যোগাযোগ করার জন্য অনুরোধ করা হলো।

আপনাদের বিশ্বস্ত,

(মো. সাহিদ হোসাইন)
জেনারেল ম্যানেজার

Ehoudhury
(কানিজ ফাতেমা চৌধুরী)
ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার

সংযুক্তি :

- ০১। ক্রেডিট কার্ড ও প্রি পেইড কার্ডের সার্কুলার।
- ০২। এটিএম সংক্রান্ত Standard Guideline।
- ০৩। এটিএম এ লেনদেনের হিসাবায়ন।