বাংলাদেশ ডেভেলপমেন্ট ব্যাংক লিমিটেড (বিডিবিএল)

আইটি সিস্টেম ডিপার্টমেন্ট

কার্ড ম্যানেজমেন্ট ইউনিট

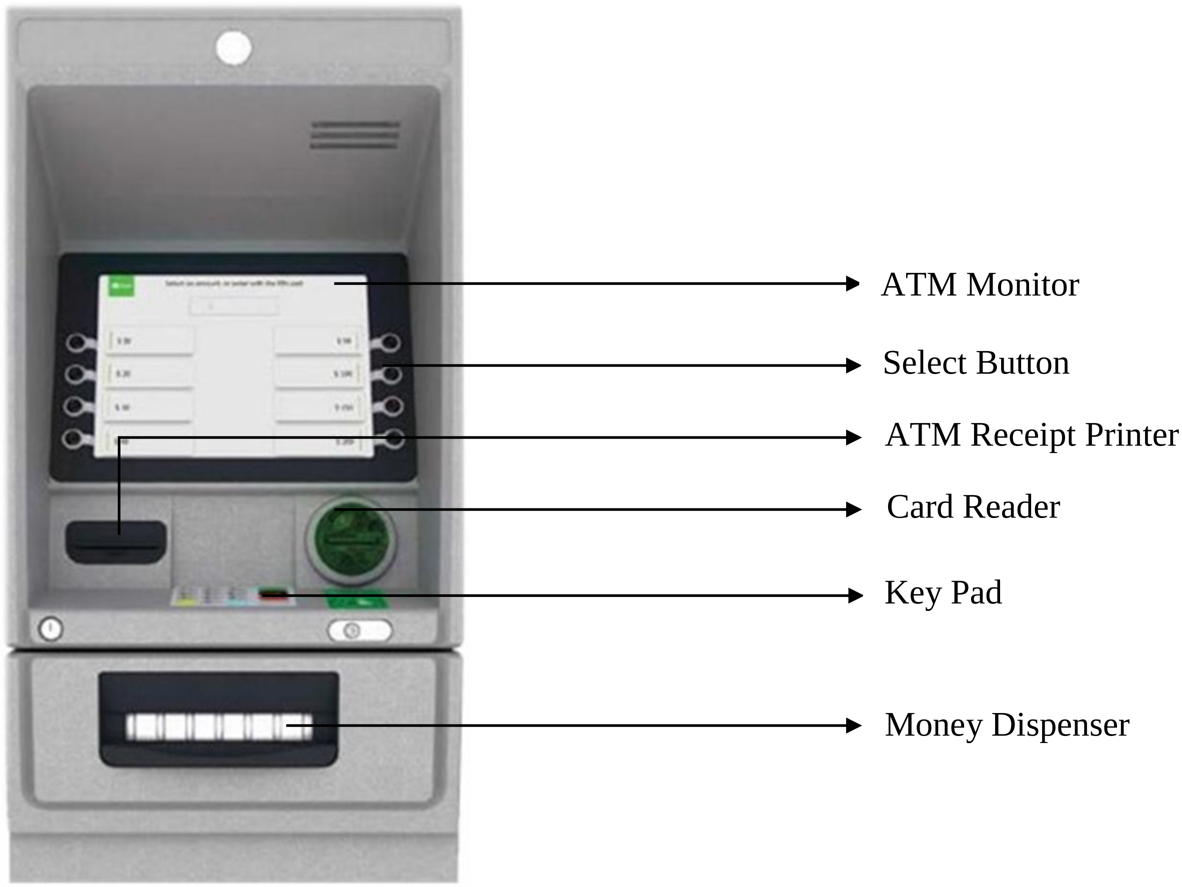
বিষয়: বিডিবিএল ডেবিট কার্ড ব্যবহার সংক্রান্ত কতিপয় নির্দেশাবলী।

ব্রাঞ্চ অফিসের করণীয়ঃ

১. গ্রাহক কর্তৃক সঠিকভাবে পূরণকৃত ও স্বাক্ষরকৃত "কার্ড রিকোয়েস্ট ফরম" প্রাপ্তির পর ফরমে উল্লেখিত নাম, মোবাইল নাম্বার, NID/Birth Registration নাম্বার, জন্ম তারিখ এবং স্বাক্ষর গ্রাহকের ব্যাংক হিসাবের অনুরূপ আছে কিনা তা যাচাই করতে হবে। ফরমে নির্ধারিত "Name on Card" ঘরে গ্রাহক ইংরেজী বড় হাতের অক্ষরে (Block Letter) পূরণ করবে এবং এটি ১৯ অক্ষরের বেশি হতে পারবে না। উল্লেখ্য, কার্ড রিকোয়েস্ট ফরমের উভয় পাশে গ্রাহকের স্বাক্ষর নিশ্চিত করতে হবে। ব্রাঞ্চ কর্তৃক ফরমের তথ্য যাচাইপূর্বক "FOR BRANCH USE ONLY" অংশে Customer ID ঘর পূরণ করবে এবং যাচাইকারী ২জন অফিসারের স্বাক্ষর ও সীল থাকতে হবে।

২. ব্রাঞ্চ কর্তৃক সুপারিশকৃত "কার্ড রিকোয়েস্ট ফরম" হেড অফিসের আইটি সিস্টেম ডিপার্টমেন্টের অধীনে কার্ড ম্যানেজমেন্ট ইউনিট বরাবর প্রেরণ করবে। কার্ড ম্যানেজমেন্ট ইউনিট পরবর্তী ব্যবস্থা গ্রহণ করবে।

ATM মেশিন পরিচিতি:



বিশেষ দ্রষ্টব্যঃ ATM বুথের বাইরে সাধারণত Q-Cash এবং NPSB লিখা থাকে। বাংলাদেশের Q-Cash এবং NPSB নেটওয়ার্ক ভুক্ত সকল ব্যাংকের এটিএম থেকে উক্ত কার্ড দ্বারা দিন রাত ২৪/৭ টাকা উত্তোলন করা যাবে। Q-Cash নেটওয়ার্ক ভুক্ত ব্যাংকসমূহের ATM থেকে প্রতি উত্তোলনে ১০ টাকা এবং NPSB নেটওয়ার্ক ভুক্ত ব্যাংকসমূহের ATM থেকে প্রতি উত্তোলনে ১৫ টাকা খরচে টাকা উঠানো যায়।

Q-Cash ব্যাংক সমূহঃ 1. Agrani Bank; 2. Bangladesh Commerce Bank; 3. Bangladesh Krishi Bank; 4. Bank Asia; 5. BASIC Bank; 6. Bengal Commercial Bank; 7. Bank Alfalah; 8. Community Bank; 9. Citizens Bank; 10. EXIM Bank; 11. First Security Islami Bank; 12. Global Islami Bank; 13. ICB Islamic Bank; 14. IFIC Bank; 15. Jamuna Bank; 16. Janata Bank; 17. Meghna Bank; 18. Mercantile Bank; 19. Midland Bank; 20. Modhumati Bank; 21. NCC Bank; 22. National Bank; 23. NRB Commercial Bank; 24. One Bank; 25. Rupali

Bank; 26. Shimanto Bank; 27. Shahjalal Bank; 28. Social Islami Bank; 29. Sonali Bank; 30. South Bangla Agriculture and Commerce Bank; 31. Standard Bank; 32. Trust Bank; 33. Union Bank; 34. Uttara Bank; 35. Woori Bank;
NPSB নেটওয়ার্ক ভুক্ত ব্যাংক সমূহের সারা দেশব্যাপী প্রায় ১২,০০০ ATM বুথ থেকে টাকা উত্তোলনে করতে পারবেন।

NPSB ব্যাংক সমুহঃ 1. AB Bank; 2. Agrani Bank; 3. Al-Arafah Islami Bank; 4. Bangladesh Commerce Bank; 5. Bangladesh Krishi Bank 6. Bank Al-Falah; 7. Bank Asia; 8. BASIC Bank; 9. Bengal Commercial Bank; 10. BRAC Bank; 11. Commercial Bank of Ceylon; 12. Community Bank Bangladesh; 13. Dhaka Bank; 14. Dutch-Bangla Bank; 15. Eastern Bank; 16. EXIM Bank; 17. First Security Islami Bank; 18. Habib Bank; 19. ICB Islamic Bank; 20. IFIC Bank; 21. Islami Bank Bangladesh; 22. Jamuna Bank; 23. Janata Bank; 24. Meghna Bank; 25. Mercantile Bank; 26. Midland Bank; 27. Modhumoti Bank; 28. Mutual Trust Bank; 29. National Bank; 30. National Credit & Commerce Bank Ltd 31 NRB Bank; 32. NRB Commercial Bank; 33. NRB Global Bank; 34. One Bank; 35. Padma Bank; 36. Prime Bank; 37. Pubali Bank; 38. Rupali Bank; 39. Shahjalal Islami Bank; 40. Shimanto Bank; 41. Social Islami Bank; 42. Sonali Bank; 43. South Bangla Agriculture & Commerce Bank; 44. Southeast Bank; 45. Standard Bank; 46. Standard Chartered Bank; 47. State Bank of India 48. The City Bank; 49. The Hong Kong and Shanghai Banking Corporation; 50. Trust Bank; 51. Union Bank; 52. United Commercial Bank; 53. Uttara Bank; 54. Woori Bank;

যে সকল ব্যাংকের ATM NPSB এবং Q-Cash উভয়ই নেটওয়ার্কের আওতাধীন রয়েছে সে সকল ATM এ BDBL ATM Card দ্বারা লেনদেনের ক্ষেত্রে গ্রাহক Q-Cash নেটওয়ার্কের সুবিধা উপভোগ করবেন।

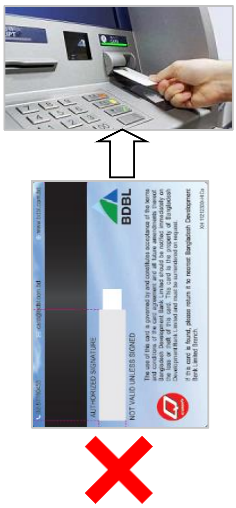
কার্ড প্রাপ্তির পর গ্রাহকের করণীয়:

১. **ATM Card সক্রিয়করণঃ** গ্রাহক ATM Card, Card holder এবং PIN Mailer ব্রাঞ্চ থেকে সংগ্রহ করার পর ১১ নং অনুচ্ছেদে উল্লেখিত মোবাইল নম্বরে গ্রাহকের আবেদন ফর্মে উল্লেখিত মোবাইল নাম্বার থেকে কল দিয়ে কার্ডটি সক্রিয় করতে হবে। উল্লেখ্য, কার্ড সক্রিয় করার আগে পিন পরিবর্তন এবং লেনদেন সম্ভব হবে না।

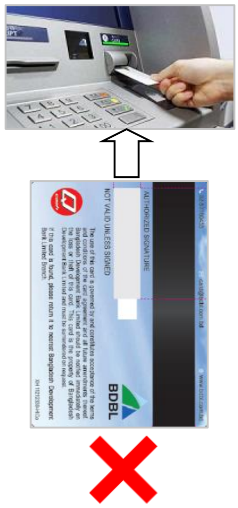
২. **ATM Machine এ কার্ড প্রবেশের নিয়মঃ**

চিত্রঃ ১ (সঠিক ভাবে কার্ড প্রবেশ পদ্ধতি)

চিত্রঃ ২ (ভুল ভাবে কার্ড প্রবেশ)



চিত্রঃ ৩ (ভুল ভাবে কার্ড প্রবেশ)



চিত্রঃ ৪ (ভুল ভাবে কার্ড প্রবেশ)

ATM Machine এ কার্ড প্রবেশ করার সময় কার্ড নম্বর ও গ্রাহকের নাম যে পাশে রয়েছে সেই পাশ উপরের দিকে রাখতে হবে। চিত্রঃ ১ এর ন্যায় কার্ডের উপরের দিকের BDBL এর Logo সম্বলিত দিকটি সামনে রেখে ATM Machine এ কার্ড প্রবেশ করতে হবে।

৩. **পিন (Personal Identification Number-PIN) পরিবর্তনঃ**

(i) বিডিবিএল এর ডেবিট কার্ডের **প্রথমবার অবশ্যই PIN পরিবর্তনের জন্য শুধুমাত্র Q-Cash নেটওয়ার্কভুক্ত (NPSB নেটওয়ার্ক নয়)** ব্যাংকসমুহের ATM ব্যবহার করতে হবে। ATM Machine এ উপরোক্ত ১নং নিয়মে কার্ড প্রবেশ করালে একবারের জন্য কার্ডের PIN নম্বর অবশ্যই পরিবর্তন করতে হবে। প্রথমবার PIN নম্বর পরিবর্তনের পদ্ধতি নিম্নরূপঃ

(ক) কার্ডের সাথে সরবরাহকৃত PIN Mailer এর ভিতরে ৪(চার) ডিজিটের একটি PIN নম্বর রয়েছে, ATM Machine-এ প্রথমবার কার্ড প্রবেশ করার পরে মেশিনের key pad হতে উক্ত PIN নম্বরটি দিতে হবে।

(খ) PIN নম্বর সঠিক হলে পূর্বের PIN পরিবর্তন করার জন্য আপনার পছন্দের ৪(চার) ডিজিটের একটি নতুন PIN নম্বর পরপর ২(দুই) বার key pad হতে দিতে হবে।

(গ) PIN নম্বর সঠিকভাবে পরিবর্তন হলে কার্ড ATM Machine হতে বের হয়ে আসবে।

(ii). তাছাড়া, নিরাপত্তার স্বার্থে গ্রাহক সময়ে সময়ে PIN পরিবর্তন করতে চাইলে PIN পরিবর্তন করার জন্য নিচের পদ্ধতি অনুসরণ করবেঃ

(ক) ATM Machine-এ কার্ড প্রবেশ করার পরে পূর্বের ৪(চার) ডিজিটের PIN নম্বরটি key pad হতে দিতে হবে এবং PIN পরিবর্তন/PIN Change অপশনটি সিলেক্ট করতে হবে।

(খ) PIN নম্বর সঠিক হলে পূর্বের PIN পরিবর্তন করার জন্য আপনার পছন্দের ৪(চার) ডিজিটের একটি নতুন PIN নম্বর পরপর ২(দুই) বার key pad হতে দিতে হবে।

(গ) PIN নম্বর সঠিকভাবে পরিবর্তন হলে কার্ড ATM Machine হতে বের হয়ে আসবে।

৪. **ATM হতে টাকা উত্তোলন পদ্ধতি/POS এর মাধ্যমে লেনদেন করার নিয়মাবলীঃ**

(i) ATM Machine-এ উপরোক্ত ১নং নিয়মে কার্ড প্রবেশ করাতে হবে।

(ii) ATM Machine এর key pad হতে PIN নম্বর দিতে হবে।

(iii) PIN নম্বর সঠিক হলে ATM Machine এর মনিটরের পাশের বাটন গুলো হতে টাকা "উত্তোলন"/Cash Withdrawal বাটন সিলেক্ট করতে হবে।

(iv) টাকার পরিমাণ ATM Machine এর key pad হতে প্রবেশ করাতে হবে এবং "নিশ্চিত" করতে হবে। প্রতি লেনদেনে টাকার পরিমাণ ৫০০ এর গুনিতক (যেমন- ৫০০, ১,০০০, ১,৫০০, ২,০০০, ৫,০০০ ইত্যাদি) সর্বোচ্চ ২০,০০০/-(বিশ হাজার) উত্তোলন করা যাবে। দিনে সর্বোচ্চ ৫০,০০০/-(পঞ্চাশ হাজার) উত্তোলন করা যাবে।

(v) টাকা বের হবার পর তা সংগ্রহ করতে হবে এবং আবার লেনদেন করতে চান কি না তা নিশ্চিত করতে হবে। যদি টাকা উত্তোলন করতে চান তাহলে **"হ্যা"** বাটন সিলেক্ট করতে হবে। যদি না চান তাহলে **"না"** বাটন সিলেক্ট করতে হবে।

(vi) **"না"** বাটন সিলেক্ট করলে কার্ড বের হয়ে আসবে এবং তা সংগ্রহ করতে হবে।

(vii) অবশ্যই ৫০০ টাকা বা তার বেশি যে কোন লেনদেনের পর গ্রাহকের মোবাইলে ম্যাসেজ যাবে।

৫. **গ্রাহকের ব্যাংক হিসাবের স্থিতি জানার নিয়মাবলীঃ**

(i) ATM Machine-এ উপরোক্ত ১নং নিয়মে কার্ড প্রবেশ করাতে হবে।

(ii) ATM Machine এর key pad হতে PIN নম্বর দিতে হবে।

(iii) PIN নম্বর সঠিক হলে ATM Machine এর মনিটরের পাশের বাটন গুলো হতে "Balance Enquiry" বাটন সিলেক্ট করতে হবে এবং ATM মনিটর এ ব্যাংক হিসাবের স্থিতি প্রদর্শিত হবে।

(iv) Q-Cash নেটওয়ার্ক ভুক্ত ব্যাংকের এটিএম সমূহ থেকে বিনা খরচে "Balance Enquiry" করা যাবে এবং NPSB নেটওয়ার্ক ভুক্ত ব্যাংকের ATM সমূহ থেকে প্রতিবারে ৫ টাকা খরচে "Balance Enquiry" করা যাবে।

৬. **গ্রাহকের ব্যাংক হিসাবের Mini Statement নেয়ার নিয়মাবলীঃ**

(i) ATM Machine-এ উপরোক্ত ১ নং নিয়মে কার্ড প্রবেশ করাতে হবে।

(ii) ATM Machine এর key pad হতে PIN নম্বর দিতে হবে।

(iii) PIN নম্বর সঠিক হলে ATM Machine এর মনিটরের পাশের বাটন গুলো হতে "Mini Statement" বাটন সিলেক্ট করতে হবে এবং এটিএম Receipt Printer থেকে ব্যাংক হিসাবের সর্বশেষ ৫ টি লেনদেনের তথ্য প্রিন্ট হয়ে বের হবে।

(iv) Q-Cash নেটওয়ার্ক ভুক্ত ব্যাংকের এটিএম সমূহ থেকে বিনামূল্যে এবং NPSB নেটওয়ার্ক ভুক্ত ব্যাংকের এটিএম সমূহ থেকে প্রতি বার ৫ টাকা খরচে গ্রাহকের ব্যাংক হিসাবের “Mini Statement” নেয়া যাবে।

৭. **কার্ড এটিএম মেশিনে আঁটকে গেলে করনীয়ঃ**

(i) ATM Machine-এ কার্ড আঁটকে গেলে **১১** নং অনুচ্ছেদে উল্লেখিত মোবাইল নম্বরে কল দিয়ে কার্ডটি বন্ধ করাতে হবে।

(ii) ব্রাঞ্চে গিয়ে নতুন কার্ডের জন্য আবেদন করতে হবে। পুরানো কার্ডটি ফিরে পাওয়া যাবে না।

৮. **এটিএম কার্ড হারিয়ে গেলে করনীয়ঃ**

(i) ATM কার্ড হারিয়ে গেলে যত দ্রুত সম্ভব **১১** নং অনুচ্ছেদে উল্লেখিত মোবাইল নম্বরে কল দিয়ে কার্ডটি বন্ধ করাতে হবে।

(ii) ব্রাঞ্চে গিয়ে কার্ড হারানো গিয়েছে উল্লেখপূর্বক নতুন কার্ডের জন্য আবেদন করতে হবে।

৯. **পরপর ৩ বার ভুল PIN দিলে করনীয়ঃ**

(i) পরপর ৩ বার ভুল PIN দিলে ATM Machine-এ আপনার কার্ড আটকে যাবে। এ অবস্থায়, **১১** নং অনুচ্ছেদে উল্লেখিত মোবাইল নম্বরে কল দিয়ে কার্ডটি বন্ধ করাতে হবে।

(ii) ব্রাঞ্চে গিয়ে নতুন কার্ডের জন্য আবেদন করতে হবে। পুরানো কার্ডটি ফিরে পাওয়া যাবে না।

১০. **বিশেষ সতর্কতাঃ** নিরাপত্তার স্বার্থে কার্ডের গায়ে PIN নম্বর লিখে রাখা এবং কার্ডের যে কোন তথ্য (যেমন Card Number, PIN Number, CVV Number, Validity Date) ইত্যাদি অনুগ্রহপূর্বক কারো সাথে শেয়ার করা থেকে বিরত থাকুন।

১১. **ডেবিট কার্ড সংক্রান্ত যে কোন সমস্যার জন্য কার্ড ম্যানেজমেন্ট ইউনিট, আইটি সিস্টেম ডিপার্টমেন্ট এ যোগাযোগ করুন:**

মোবাইল: ০১৩২১২১২১১৮, ০১৩২১২১২১২০।

ই-মেইল: card@bdbl.com.bd