কি করবেন

1. সম্পূর্ণ গোপনে নিজের এটিএম লেনদেন পরিচালনা করুন, কারোর সামনে নিজের ব্যক্তিগত সনাক্তকরণ নম্বর (PIN) প্রবেশ করবেন না।
2. লেনদেন সমাপ্তির পরে এটিএম স্ক্রিনে আবার ওয়েলকাম স্ক্রিন প্রদর্শিত হয়েছে তা নিশ্চিত করুন।
3. আপনার বর্তমান মোবাইল নম্বর ব্যাঙ্কের সাথে নিবন্ধিত আছে, তা নিশ্চিত করুন যাতে আপনি নিজের সমস্ত লেনদেন সতর্কতা পেতে পারেন।
4. এটিএম বা তার চারপাশে অপরিচিত ব্যক্তির সন্দেহজনক চলাফেরা বা আপনাকে কথোপকথনে জড়িত করার চেষ্টা থেকে সতর্ক থাকুন।
5. লেনদেন শেষ হওয়ার পর মার্চেন্টের দেওয়া কার্ডটি আপনার নিজের কার্ড কিনা পরীক্ষা করুন।
6. এটিএম/ডেবিট কার্ড হারিয়ে গেলে বা চুরি হয়ে গেলে তৎক্ষণাৎ ব্যাঙ্কে জানান। কোনও অননুমোদিত লেনদেন হয়ে থাকলে তা রিপোর্ট করুন।
7. নিয়মিত লেনদেন সতর্কতা এসএমএস এবং ব্যাঙ্ক স্টেটমেন্ট চেক করুন।
8. এটিএম থেকে ক্যাশ না বেরোলে এবং এটিএম "ক্যাশ আউট" প্রদর্শন না করলে নোটিশ বোর্ডে উল্লিখিত নম্বরে ফোন করে ব্যাঙ্কের কাছে রিপোর্ট করুন।
9. অবিলম্বে ডেবিট পরিমাণ জানার জন্য আপনার ফোনে এসএমএস চেক করুন।
10. কার্ড পাওয়ার সাথে সাথে আপনার কার্ডের পিছনের স্ট্রিপে সাক্ষর করুন।
11. আপনার PIN মনে রাখুন এবং PIN সংক্রান্ত সমস্ত শারীরিক প্রমাণ ধ্বংস করুন।
12. অনুগ্রহ করে PIN লিখে নেওয়ার পরই প্রাপ্ত PIN মেইলার নষ্ট করে ফেলুন।
13. PIN পাওয়ার সাথে সাথে যত তাড়াতাড়ি সম্ভব PIN পরিবর্তন করুন।
14. নিয়মিত ভাবে PIN পরিবর্তন করুন, বিশেষ করে চার মাসে একবার।
15. কার্ডের প্রথম ব্যবহার অবশ্যই এটিএম-এ করতে হবে, অন্যথায় এটি পয়েন্ট অফ সেল (পিওএস) টার্মিনালে গ্রহণ করা হবে না।
16. আপনার এটিএম লেনদেনের এসএমএস সতর্কতা পাওয়ার জন্য ব্যাঙ্কের কাছে নিজের মোবাইল নম্বর নিবন্ধন করুন।
17. অ্যাকাউন্টে কোনও অননুমোদিত কার্ড লেনদেন খেয়াল করলে, অবিলম্বে ব্যাঙ্কে রিপোর্ট করুন। আপনার ডেবিট কার্ড ব্যবহার করে প্রতারণামূলক প্রত্যাহার আটকাতে এটি আপনাকে সাহায্য করবে।
18. নিজের কার্ড এমন নিরাপদ জায়গায় রাখুন যেখান থেকে সরানো হলে আপনি সাথে সাথে জানতে পারবেন।
19. আপনার এটিএম কার্ডের জন্য ক্যাশ টাকার মতোই সুরক্ষিত এবং নিরাপদ হেফাজত নিশ্চিত করুন।
20. এটিএম-কাম-ডেবিট কার্ড সাবধানে রাখুন যাতে চৌম্বক ক্ষেত্র ক্ষতিগ্রস্ত না হয়।
21. এটিএম-এ প্রবেশ করার আগে আশেপাশে সন্দেহজনক লোকজন আছে কিনা দেখুন। নিরাপদ বোধ না করলে সাথে সাথে এটিএম ত্যাগ করুন।
22. আপনি এটিএম লেনদেন শুরু করার পরে সন্দেহজনক কাউকে দেখলে বা অন্য কোনও সমস্যা দেখা দিলে লেনদেন বাতিল করে এটিএম ছেড়ে বেরিয়ে যান।
23. 'শোল্ডার সার্ফিং' থেকে সাবধান থাকুন। PIN প্রবেশ করানোর সময় নিজের শরীর দিয়ে উপস্থিত অন্য ব্যক্তিদের কাছ থেকে কীপ্যাড আড়াল করুন।
24. লেনদেন করার পর নিজের কার্ড এবং রসিদ আছে কিনা নিশ্চিত করুন এবং তারপরে এটিএম ছেড়ে বাইরে যান।
25. আপনার লেনদেন শেষ হলে, নিশ্চিত করুন এটিএম-এ 'ওয়েলকাম স্ক্রীন' প্রদর্শিত হয়েছে এবং এটি স্ক্রোল করছে।
26. সঠিক এন্ট্রি নিশ্চিত করার জন্য নিয়মিত পাসবুক এন্ট্রি যাচাই করুন। কোনও অননুমোদিত কার্ড লেনদেন দেখা গেলে, অবিলম্বে ব্যাঙ্কে রিপোর্ট করা উচিত।
27. অনুগ্রহ করে নিশ্চিত করুন যেন আপনার উপস্থিতিতেই পয়েন্ট অফ সেল (পিওএস)-এ আপনার কার্ড সোয়াইপ করা হয়।
28. আপনার এটিএম/ডেবিট কার্ড হারিয়ে গেলে বা চুরি হলে, অবিলম্বে কার্ডটি হটলিস্ট করুন। হট লিস্টিং ডেবিট কার্ডের জন্য - 1800 1200 1200 হেল্প লাইন নম্বরে কল করুন অথবা নিকটতম শাখায় যান।
29. আপনার অ্যাকাউন্টের মেয়াদ শেষ হলে বা অ্যাকাউন্ট বন্ধ করার পরে নিজের কার্ডটি নষ্ট করে ফেলুন, এবং চৌম্বক ক্ষেত্রটি চার টুকরো করে কেটে ফেলুন।
30. এটিএম-এ কোনও অতিরিক্ত ডিভাইস সংযুক্ত আছে কিনা খুঁজে দেখুন। আপনার ডেটা ক্যাপচার করার জন্য এটি ব্যবহার করা হতে পারে। এই ধরনের কোনও ডিভাইস পাওয়া গেলে অবিলম্বে নিরাপত্তা রক্ষীকে/ব্যাঙ্কে জানান।

কি করবেন না

1. কার্ডে আপনার PIN লিখবেন না, নিজের PIN মুখস্থ রাখুন।
2. অপরিচিত ব্যক্তির কাছ থেকে সাহায্য নেবেন না বা কার্ড ব্যবহার করার জন্য কাউকে নিজের কার্ড দেবেন না।

3. ব্যাঙ্ক কর্মচারী, পরিবারের সদস্য এবং অন্য কারোর কাছে নিজের PIN প্রকাশ করবেন না।
4. কোনও পেমেন্ট করার সময় নিজের কার্ড চোখের বাইরে যেতে দেবেন না।
5. লেনদেন করার সময় মোবাইল ফোনে কথা বলা এড়িয়ে চলুন।
6. নিজের কার্ড কখনই কাউকে ধার দেবেন না, এমনকি আপনার ঘনিষ্ঠ আত্মীয়/বন্ধু বা কেউ নিজেকে ব্যাঙ্কের প্রতিনিধি হিসেবে দাবি করলেও না।
7. কখনোই PIN নিজের হাতব্যাগ বা মানিব্যাগে রাখবেন না।
8. নিজের PIN প্রবেশ করানোর সময় অন্য কাউকে তা দেখতে দেবেন না।
9. কখনও এমন পিন ব্যবহার করবেন না যা সহজেই অনুমান করা যেতে পারে যেমন নিজের জন্মদিন বা টেলিফোন নম্বর।
10. নিজের কার্ড কখনোই এটিএম-এর ভেতর ভুলে রেখে আসবেন না।
11. নিজের কার্ড কখনই অরক্ষিত স্থান, যেমন গাড়ি, হোটেল রুম বা অফিস বা দোকানে ভুলে রেখে আসবেন না।
12. ব্যবসায়িক প্রতিষ্ঠানে ইলেকট্রনিক পয়েন্ট অফ-সেল সোয়াইপ টার্মিনাল না থাকলে সেখানে নিজের ডেবিট কার্ড ব্যবহার করার চেষ্টা করবেন না।
13. PIN মেইলার স্ক্র্যাচ করবেন না। সহজে PIN দেখার জন্য খামের প্রান্ত ছিঁড়ে ফেলুন।
14. আপনার ATM PIN জানতে চেয়ে ব্যাঙ্ক থেকে ইস্যু হয়েছে বলে দাবি করা কোনও ই-মেইলের উত্তর দেবেন না। এগুলোকে ফিশিং প্রচেষ্টা বলা হয়। AU স্মল ফিনান্স ব্যাঙ্কে, আমরা গ্রাহকের বিশ্বাসের সম্মান করি এবং কোনও উদ্দেশ্যে PIN, ইত্যাদি ব্যক্তিগত বিশদ চাই না।
15. কোনও এটিএম জেনুইন বলে মনে না হলে বা সংশোধিত মনে হলে/ সন্দেহজনক ডিভাইস সংযুক্ত থাকলে/ সন্দেহজনক পদ্ধতিতে কাজ করছে মনে হলে সেখানে নিজের PIN সংক্রান্ত তথ্য দেবেন না।
16. নিজের প্রত্যাহার করা ক্যাশ কাউকে দেখাবেন না, ক্যাশ গণনা করে নিরাপদে পকেটে রাখুন এবং এটিএম ছেড়ে বেরিয়ে যান।
17. এটিএম ব্যবহার করার সময় নিরাপত্তা রক্ষী বা অন্য কারোর কাছ থেকে সহায়তা গ্রহণ করবেন না।

**AU ব্যাঙ্কের এটিএম-এ এটিএম ক্যাশ প্রত্যাহার: - এটিএম সংক্রান্ত অভিযোগ দায়ের করার তথ্য**

1. <u>সমস্ত AU ব্যাঙ্ক গ্রাহকদের জন্য</u>:- আমরা "AU ব্যাঙ্ক গ্রাহক বাদ দিয়ে সবাইকে" অনুরোধ করছি, ব্যর্থ এটিএম লেনদেনের ক্ষেত্রে, ব্যাঙ্কের যে শাখায় তাদের অ্যাকাউন্ট আছে এবং যেখানে উক্ত এটিএম কার্ড লিঙ্ক করা হয়েছে সেখানেই অভিযোগ জমা দিতে হবে।

2. <u>সমস্ত AU ব্যাঙ্ক গ্রাহকদের জন্য</u>:- আমরা সমস্ত "AU ব্যাঙ্ক গ্রাহকদের" অনুরোধ করছি, ব্যর্থ এটিএম লেনদেনের ক্ষেত্রে ব্যাঙ্কের যে কোনও শাখায় অভিযোগ দায়ের করা যাবে। বিকল্প উপায়ে অভিযোগ দায়ের করার জন্য নিচে প্রদত্ত ফোন ব্যাঙ্কিং নম্বরে সহায়তা চেয়ে AU ব্যাঙ্ক গ্রাহক পরিষেবাতে যোগাযোগ করতে পারেন:- 1800 1200 1200

## এই এটিএম সাইট____________________ বিভাগের অধীনে পড়ে।

## দ্রষ্টব্য :- এই এলাকাটি সিসিটিভি নজরদারির আওতায় আছে।

## <u>নগদ প্রত্যাহার</u>:- অনুগ্রহ করে নিশ্চিত করুন প্রত্যাহার করা ক্যাশ সংগ্রহ করা হয়েছে কারণ এটিএম-এ বেরিয়ে আসা ক্যাশ ফিরিয়ে নেওয়া সম্ভব নয়।

<u>নগদ প্রত্যাহার করার জন্য সমস্ত প্রধান কার্ড সব AU ব্যাঙ্ক এটিএম-এ ব্যবহার করা যেতে পারে।</u>