



বাংলাদেশ ব্যাংক

(সেন্ট্রাল ব্যাংক অব বাংলাদেশ)

প্রধান কার্যালয়

মতিঝিল, ঢাকা-১০০০

বাংলাদেশ।

www.bb.org.bd

পেমেন্ট সিস্টেমস্ ডিপার্টমেন্ট

২৬ সেপ্টেম্বর ২০২৩

তারিখ : -----

১১ আশ্বিন ১৪৩০

পিএসডি সার্কুলার নং : ১০/২০২৩

ব্যবস্থাপনা পরিচালক/ প্রধান নির্বাহী

বাংলাদেশে কার্যরত সকল তফসিলি ব্যাংক, মোবাইল ফিন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস, পেমেন্ট সার্ভিস প্রোভাইডার ও পেমেন্ট সিস্টেম অপারেটর।

প্রিয় মহোদয়,

“মার্চেন্ট এ্যাকোয়ারিং ও এসক্রো সেবা নীতিমালা, ২০২৩” জারিকরণ প্রসঙ্গে।

দেশে ডিজিটাল কমার্স ও পরিশোধ কার্যক্রমকে উৎসাহিত করার পাশাপাশি গ্রাহক স্বার্থ রক্ষাসহ এতদসংক্রান্ত সার্বিক কার্যক্রমের অধিকতর স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা নিশ্চিত করার লক্ষ্যে “মার্চেন্ট এ্যাকোয়ারিং ও এসক্রো সেবা নীতিমালা, ২০২৩” শীর্ষক একটি সুনির্দিষ্ট পরিচালন নীতিমালা প্রণয়ন করা হলো।

২। বাংলাদেশ ব্যাংক অর্ডার ১৯৭২ এর ধারা ৭(এ)ই, ব্যাংক কোম্পানি আইন ১৯৯১ এর ধারা ৪৯ (১) (ঙ) এবং বাংলাদেশ পেমেন্ট এন্ড সেটেলমেন্ট সিস্টেমস রেগুলেশন্স, ২০১৪ এর ১৩ (২) ধারায় প্রদত্ত ক্ষমতাবলে এ নীতিমালা জারি করা হলো।

উক্ত নীতিমালাটি অবিলম্বে কার্যকর হবে।

আপনাদের বিশ্বস্ত,

(মোঃ মোতাছিম বিল্লাহ)

পরিচালক (পিএসডি)

ফোন: ৯৫৩০৩৩৪

মার্চেন্ট এ্যাকোয়ারিং ও এসক্রো সেবা নীতিমালা, ২০২৩



পেমেন্ট সিস্টেমস ডিপার্টমেন্ট
বাংলাদেশ ব্যাংক

সেপ্টেম্বর, ২০২৩

সংশোধনীর তালিকা

তারিখ	সংস্করণ	সংশোধনের বিবরণ
সেপ্টেম্বর, ২০২৩	১.০	প্রাথমিক ডকুমেন্ট

সূচিপত্র

১. প্রারম্ভিকা	১
২. শিরোনাম ও প্রয়োগ	১
৩. মার্চেন্টের ধরন	১
৪. মার্চেন্ট অনবোর্ডিং নীতিমালা	২
৪.১ প্রযোজ্য দলিলাদি	২
৪.২ মার্চেন্টের ঝুঁকি বিশ্লেষণ	২
৪.৩ ঝুঁকি অনুযায়ী মার্চেন্টসমূহের শ্রেণিবিভাগকরণ	৩
৪.৪ চুক্তিপত্র	৩
৫. মার্চেন্ট অনবোর্ডিং	৪
৬. ঝুঁকি ব্যবস্থাপনা	৪
৭. ডিজিটাল কমার্স লেনদেনে এসক্রো সেবা	৫
৭.১ এসক্রো সেবা	৫
৭.২ এসক্রো সেবার আওতা/ প্রযোজ্যতা	৬
৭.৩ ফি/চার্জ	৬
৭.৪ রিফান্ড প্রক্রিয়া	৬
৭.৫ রিফান্ড প্রক্রিয়ার ধাপসমূহ	৭
৭.৬ চার্জব্যাক প্রক্রিয়া	৭
৮. স্বয়ংক্রিয়ভাবে গ্রাহকের অর্থ রিফান্ড	৯
৯. কুরিয়ার প্রতিষ্ঠানের দায়-দায়িত্ব	৯
১০. ডিজিটাল কমার্স মার্চেন্ট ও কুরিয়ার প্রতিষ্ঠানের ঝুঁকি মূল্যায়ন	৯
১১. সেটেলমেন্ট অ্যাকাউন্ট ব্যবস্থাপনা	১০
১২. শাস্তিমূলক ব্যবস্থা	১০
১৩. পরিপালনীয় অন্যান্য নির্দেশনা	১০

মার্চেন্ট এ্যাকোয়ারিং ও এসক্রো সেবা নীতিমালা, ২০২৩

১. প্রারম্ভিকা:

ঘরে বসে বা যে কোন স্থান থেকে অনলাইনে পণ্য বা সেবা ক্রয়ের প্রবণতা দিন দিন বৃদ্ধি পাচ্ছে। অনলাইনে পণ্য বা সেবা ক্রয়/বিক্রয় তথা ডিজিটাল কমার্স বর্তমানে অত্যন্ত জনপ্রিয় হয়ে উঠছে। অনলাইন বা ইন্টারনেটের মাধ্যমে এ ধরনের কেনাকাটার মূল্য পরিশোধেও ব্যবহৃত হচ্ছে ডিজিটাল পরিশোধ ব্যবস্থা। এ ধরনের ডিজিটাল পরিশোধের ক্ষেত্রে ক্রেতা বা গ্রাহকের স্বার্থ সংরক্ষণে পণ্য/সেবা বিক্রেতা বা মার্চেন্ট গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করেন; কেননা ডিজিটাল প্রক্রিয়ায় পণ্য/সেবার মূল্য পরিশোধের পর মার্চেন্ট সংশ্লিষ্ট গ্রাহককে প্রতিশ্রুত পণ্য/সেবা যথাসময়ে সরবরাহ করার জন্য দায়বদ্ধ থাকেন। অপরদিকে, পরিশোধ সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠান বা মার্চেন্ট এ্যাকোয়ারার ক্রেতা/গ্রাহক কর্তৃক বিক্রেতা/মার্চেন্টের অনুকূলে পরিশোধিত অর্থ সংশ্লিষ্ট মার্চেন্টের অনুকূলে নিষ্পত্তির জন্য দায়বদ্ধ থাকেন। পণ্য/সেবার মূল্য পরিশোধের পর বিক্রেতা/মার্চেন্ট সংশ্লিষ্ট গ্রাহককে যথাসময়ে প্রতিশ্রুত পণ্য/সেবা সরবরাহ করলে ডিজিটাল কমার্স সেবার জনপ্রিয়তা উত্তরোত্তর বাড়বে, যা ডিজিটাল পরিশোধ ব্যবস্থার প্রসারেও ভূমিকা রাখবে। আবার সরেজমিন উপস্থিতি ব্যতিরেকে লেনদেন সম্পন্ন করার সুযোগ গ্রহণ করে অনেক অবৈধ পণ্য বা সেবা বিক্রেতাও মূল্য পরিশোধে বৈধ ডিজিটাল পরিশোধ সেবা ব্যবহার করে প্রতারণামূলক কার্যক্রম পরিচালনা করতে পারে, যা রোধে প্রয়োজনীয় নীতি কাঠামো অনুসরণ করা আবশ্যিক। অন্যথায়, এ খাতে গ্রাহকের আস্থার সংকট দেখা দিবে। বর্ণিত প্রেক্ষাপটে ডিজিটাল পরিশোধ ব্যবস্থাকে নিরাপদ, কার্যকর, সহজলভ্য করা এবং ডিজিটাল পরিশোধ ব্যবস্থাকে ব্যবহার করে গ্রাহকের স্বার্থহানি রোধকল্পে ‘মার্চেন্ট এ্যাকোয়ারিং ও এসক্রো সেবা নীতিমালা, ২০২৩’ শীর্ষক এ নীতিমালাটি প্রণয়ন করা হয়েছে।

২. শিরোনাম ও প্রয়োগ:

- (ক) এই নীতিমালাটি ‘মার্চেন্ট এ্যাকোয়ারিং ও এসক্রো সেবা নীতিমালা, ২০২৩’ নামে অভিহিত হবে।
- (খ) বাংলাদেশ ব্যাংক অর্ডার ১৯৭২ এর ধারা ৭(এ)ই, ব্যাংক কোম্পানি আইন ১৯৯১ এর ধারা ৪৯ (১) (ঙ) এবং বাংলাদেশ পেমেন্ট এন্ড সেটেলমেন্ট সিস্টেমস রেগুলেশন, ২০১৪ এর ১৩ (২) ধারায় প্রদত্ত ক্ষমতাবলে নীতিমালাটি প্রণীত হয়েছে।
- (খ) এই নীতিমালা মার্চেন্ট এ্যাকোয়ারিং এবং এসক্রো সেবা প্রদানে অনুমোদিত পরিশোধ সেবাদানকারী (ব্যাংক/MFS /PSP) এবং পরিশোধ ব্যবস্থা পরিচালনাকারী (PSO) প্রতিষ্ঠানের জন্য প্রযোজ্য হবে।

৩. মার্চেন্টের ধরন:

পরিশোধ সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠান মার্চেন্টের সাথে চুক্তিবদ্ধ হয়ে তাঁদের পক্ষে গ্রাহকের নিকট থেকে পণ্য/সেবা মূল্য সংগ্রহ করে থাকে। এ ক্ষেত্রে পরিশোধ সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠান সংশ্লিষ্ট মার্চেন্ট এ্যাকোয়ারারের ভূমিকা পালন করে। ব্যবসা মডেল ও ব্যবসার মাধ্যম ভেদে মার্চেন্ট প্রধানত তিন প্রকার:

১. ফিজিক্যাল স্টোর ভিত্তিক মার্চেন্ট
২. অনলাইন ভিত্তিক মার্চেন্ট
৩. ফিজিক্যাল স্টোর ও অনলাইন উভয় ভিত্তিক মার্চেন্ট

৩.১ লেনদেন সীমা অনুসারে ফিজিক্যাল স্টোর মার্চেন্ট ২ (দুই) শ্রেণিতে বিভক্ত :

- (ক) যে সকল মার্চেন্টের মাসিক লেনদেন সীমা অনধিক টাঃ ১০,০০,০০০ (দশ লক্ষ টাকা) অথবা ১৬ নভেম্বর ২০২০ তারিখের পিএসডি সার্কুলার নং-৯ অনুযায়ী ব্যক্তিক রিটেইল হিসাবধারী, সে সকল মার্চেন্ট ফিজিক্যাল মাইক্রো মার্চেন্ট হিসেবে গণ্য হবে।
- (খ) যে সকল মার্চেন্টের মাসিক লেনদেন টাঃ ১০,০০,০০০ (দশ লক্ষ টাকা) এর বেশি সে সকল মার্চেন্ট ফিজিক্যাল রেগুলার মার্চেন্ট হিসেবে গণ্য হবে।

৩.২ লেনদেন সীমা অনুসারে অনলাইন স্টোরের মাধ্যমে ব্যবসা পরিচালনাকারী মার্চেন্ট ৩ (তিন) শ্রেণিতে বিভক্ত:

- (ক) যে সকল মার্চেন্টের (নিজস্ব উৎপাদিত/ মজুত হতে অনলাইনে পণ্য/সেবা বিক্রয়কারীসহ) মাসিক লেনদেন সীমা অনধিক টাঃ ১০,০০,০০০/- (দশ লক্ষ টাকা) অথবা ১৬ নভেম্বর ২০২০ তারিখের পিএসডি সার্কুলার- ৯ অনুযায়ী ব্যক্তিক রিটেইল হিসাবধারী, সে সকল মার্চেন্ট অনলাইন মাইক্রো মার্চেন্ট হিসেবে গণ্য হবে।

- (খ) নিজস্ব উৎপাদিত/ মজুত হতে অনলাইনে পণ্য/সেবা বিক্রয়কারী, যাদের মাসিক লেনদেন টাঃ ১০,০০,০০০/- (দশ লক্ষ টাকা) এর বেশি, তারা অনলাইন রেগুলার মার্চেন্ট হিসেবে গণ্য হবে।
- (গ) যে সকল মার্চেন্ট নিজস্ব ওয়েবসাইট, এ্যাপ বা প্ল্যাটফর্ম ব্যবহার করে অনলাইনে বিভিন্ন বিক্রেতার (মার্চেন্ট) পণ্য/সেবা প্রদর্শন ও ক্রয়-বিক্রয় করে, তারা অনলাইন মার্কেটপ্লেস হিসেবে গণ্য হবে।

৪. মার্চেন্ট অনবোর্ডিং নীতিমালা:

এই নীতিমালার সাথে সঙ্গতি রেখে মার্চেন্ট এ্যাকোয়ারার প্রতিষ্ঠান (ব্যাংক, MFS, PSP ও PSO) মার্চেন্ট অনবোর্ডিংয়ের ক্ষেত্রে অনুসরণের লক্ষ্যে একটি পূর্ণাঙ্গ মার্চেন্ট অনবোর্ডিং নীতিমালা প্রণয়ন করবে। নীতিমালায় মার্চেন্ট অনবোর্ডিংয়ের জন্য প্রযোজ্য দলিলাদির বিবরণ, দলিলাদি যাচাই প্রক্রিয়া, মার্চেন্টের ঝুঁকি বিশ্লেষণ প্রক্রিয়া, মার্চেন্টের সাথে সম্পাদিত চুক্তির শর্তাবলী, মার্চেন্টের ঝুঁকি ব্যবস্থাপনা, এসক্রো সেবা, রিফান্ড প্রক্রিয়া, চার্জব্যাক প্রক্রিয়া, মার্চেন্টদের কার্যক্রম পরিবীক্ষণ বা মনিটরিং প্রক্রিয়া, গ্রাহককে সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে মার্চেন্ট কর্তৃক পরিপালনীয় নির্দেশনা, উভয় পক্ষের দায়-দায়িত্ব এবং লেনদেনের বিরোধ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত আনুষঙ্গিক বিষয়াদি অন্তর্ভুক্ত থাকবে; যা প্রযোজ্য ক্ষেত্রে পণ্য/সেবা বিক্রয়কারী মার্চেন্টগণও পরিপালনে বাধ্য থাকবে।

৪.১ প্রযোজ্য দলিলাদি:

মার্চেন্টের ব্যবসায়িক কার্যক্রম ও লেনদেনে গ্রাহকের স্বার্থহানিসহ মানি লন্ডারিং ও জালিয়াতির ঝুঁকি থাকে। ফলে, এ্যাকোয়ারার কর্তৃক মার্চেন্ট অনবোর্ডিংয়ের ক্ষেত্রে মার্চেন্টের পণ্য/সেবার প্রকৃতি, বৈধতা, ব্যবসা মডেল ও ব্যবসার মাধ্যম পর্যালোচনা করে সম্ভাব্য ঝুঁকি নিরূপণ করতঃ সংশ্লিষ্ট মার্চেন্টের জন্য প্রযোজ্য তথ্য/দলিলাদি সংগ্রহ করবে; যা নিম্নরূপঃ

- (ক) মার্চেন্টের নাম, স্থায়ী ও বর্তমান ঠিকানা
- (খ) জাতীয় পরিচয় পত্র (NID)
- (গ) KYC/eKYC (Electronic Know Your Customer)
- (ঘ) পারসোনাল রিটেইল অ্যাকাউন্ট
- (ঙ) ডিজিটাল বিজনেস আইডেন্টিফিকেশন নাম্বার (DBID) (ডিজিটাল কমার্সের জন্য বাধ্যতামূলক)
- (চ) হালনাগাদ ট্রেড লাইসেন্স (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)
- (ছ) সার্টিফিকেট অব ইনকর্পোরেশন, সংঘস্মারক, সংঘবিধি, XII ফর্ম (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)
- (জ) বিজনেস আইডেন্টিফিকেশন নাম্বার (বিআইএন) (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)
- (ঝ) মার্চেন্টের টেলিফোন/মোবাইল নম্বর
- (ঞ) মার্চেন্টের ব্যাংক/এমএফএস/পিএসপি অ্যাকাউন্ট নম্বর
- (ট) ব্যবসায়িক ঠিকানা, ওয়েবসাইট ও ই-মেইল ঠিকানা
- (ঠ) মার্চেন্ট যে ব্যবসায় নিয়োজিত তার বিবরণ, বৈধতা, সামাজিক গুরুত্ব
- (ড) হালনাগাদ পণ্যের তালিকা (অনলাইন মার্চেন্ট এর ক্ষেত্রে প্রযোজ্য)
- (ঢ) অনুমতি আবশ্যিক এরূপ পণ্য/সেবা বিক্রয়ের ক্ষেত্রে মার্চেন্টের অনুমতিপত্র
- (ণ) মার্চেন্ট কোনো ব্যবসায়িক সংগঠন/সমিতির সাথে যুক্ত থাকলে সে সংক্রান্ত দলিল
- (ত) এ্যাকোয়ারারের বিবেচনায় অন্য যে কোন প্রযোজ্য নথি
- (থ) মার্চেন্ট কর্তৃক প্রদত্ত দলিলাদির অন-লাইনে যাচাইকৃত প্রমাণক (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)

৪.২ মার্চেন্টের ঝুঁকি বিশ্লেষণ:

এ্যাকোয়ারার প্রতিষ্ঠান মার্চেন্ট অনবোর্ডিংয়ের পূর্বে এবং পরে বাৎসরিক ভিত্তিতে মার্চেন্টের নিম্নোক্ত ঝুঁকিসমূহ (ন্যূনতম) মূল্যায়ন করবে:

- (ক) পরিচালন ঝুঁকি: প্রতিষ্ঠানের আইনি কাঠামো, মালিকানা, মালিকের অন্যান্য ব্যবসাসমূহ, পরিচালনা, আভ্যন্তরীণ নিয়ন্ত্রণ প্রক্রিয়া, মনুষ্য এবং সিস্টেম বা বাহ্যিক ঘটনাবলী হতে উদ্ভূত ঝুঁকিসমূহ।
- (খ) দায় পরিশোধে অক্ষমতার ঝুঁকি: প্রতিষ্ঠানের আর্থিক সক্ষমতা, আর্থিক ব্যবস্থাপনা, বিক্রয়লব্ধ আয়, গ্রাহক হতে অগ্রিম অর্থ গ্রহণের হার/ প্রবৃদ্ধি, পণ্য বা সেবা সরবরাহের সক্ষমতা ইত্যাদি সম্পর্কিত ঝুঁকিসমূহ।

- (গ) পণ্য বা সেবা সম্পর্কিত ঝুঁকি: পণ্য বা সেবার ধরন (ফিজিক্যাল বা ভার্চুয়াল), পণ্য বা সেবার উৎস (দেশি বা বিদেশি), বৈধতা, সামাজিক উপযোগিতা, গ্যারান্টি/ ওয়ারেন্টি ইত্যাদি হতে উদ্ভূত ঝুঁকিসমূহ।
- (ঘ) প্রতিপালন বা কমপ্লায়েন্স ঝুঁকি: আইন, প্রবিধান, বিধি বা সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের নিজস্ব নীতিমালা মেনে চলার ব্যর্থতাজনিত উদ্ভূত ঝুঁকিসমূহ।
- (ঙ) এন্টি মানি লন্ডারিং/কমবেটিং টেরোরিস্ট ফাইন্যান্সিং ঝুঁকি: লেনদেনজনিত ঘটনার সম্ভাব্যতা এবং কিছু ঘটতে পারে এমন সম্ভাবনার সংমিশ্রণ যা ঘটলে কোন পক্ষের ক্ষতি বা ক্ষতির সম্মুখীন হতে পারে এইরূপ ঝুঁকিসমূহ।

8.৩ ঝুঁকি অনুযায়ী মার্চেন্টসমূহের শ্রেণি বিভাগকরণ:

এ্যাকোয়ারার প্রতিষ্ঠান প্রতি অর্থবছর শেষে পরবর্তী তিন মাসের মধ্যে অনবোর্ডিংকৃত সকল মার্চেন্টদের উপরিউক্ত ঝুঁকিসমূহ মূল্যায়ন করে একটি প্রতিবেদন প্রস্তুত করবে এবং প্রয়োজনীয় কার্যার্থে পরিচালনা পর্ষদ বরাবর উপস্থাপন করবে। বর্ণিত প্রতিবেদনে ঝুঁকির মাত্রা অনুযায়ী মার্চেন্টসমূহকে নিম্নোক্ত ৩টি শ্রেণিতে ভাগ করতঃ ঝুঁকি নিরসনে প্রযোজ্য ক্ষেত্রে পর্যাপ্ত অর্থ সংরক্ষণসহ প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্রহণ করবে:

- (ক) অধিক ঝুঁকিপূর্ণ মার্চেন্ট,
- (খ) মধ্যম ঝুঁকিপূর্ণ মার্চেন্ট এবং
- (গ) কম ঝুঁকিপূর্ণ মার্চেন্ট

8.8 চুক্তিপত্র:

মার্চেন্ট অনবোর্ডিংয়ের পরে পরিশোধ ব্যবস্থাকে ব্যবহার করে মার্চেন্ট যাতে অবৈধ লেনদেন/মানি লন্ডারিং এ জড়িত হতে না পারে, মার্চেন্টের মাধ্যমে যেন গ্রাহকের স্বার্থহানি না ঘটে, উপরন্তু যে কোন লেনদেন বিরোধ নিষ্পত্তির ক্ষেত্রে গ্রাহক, এ্যাকোয়ারার ও মার্চেন্ট সকল পক্ষের দায়-দায়িত্ব নির্ধারণ ও তা প্রয়োগের লক্ষ্যে এ্যাকোয়ারার এবং মার্চেন্টের মধ্যে চুক্তিপত্র সম্পাদিত হয়ে থাকে। মার্চেন্টের পণ্য/সেবার ধরন, ব্যবসার মডেল ও ব্যবসার পরিসর বিবেচনায় নিয়ে গ্রাহক স্বার্থ সংরক্ষণের বিষয়ে গুরুত্বারোপ করে এ্যাকোয়ারার ও মার্চেন্টের মধ্যে সম্পাদিত চুক্তিপত্রে নিম্নোক্ত ন্যূনতম শর্তসমূহ অন্তর্ভুক্ত থাকা বাঞ্ছনীয়:

- (ক) মার্চেন্টের প্রাইসিং মডেল (অনলাইন মার্কেটপ্লেসের জন্য প্রযোজ্য)
- (খ) ওয়েবসাইট এবং কার্ডহোল্ডারের ডেটা নিরাপত্তা
- (গ) মার্চেন্ট কর্তৃক পণ্য/সেবার গ্যারান্টি প্রদান
- (ঘ) স্প্লিট পেমেন্ট অপশন (যদি থাকে)
- (ঙ) পণ্য/সেবা বিক্রয়ে মার্চেন্টের দায় নির্ধারণ
- (চ) গ্রাহকের অভিযোগ নিষ্পত্তি
- (ছ) পণ্য/সেবা বিক্রয়ের ক্ষেত্রে জরিমানা
- (জ) গ্রাহকের রিফান্ড ও চার্জব্যাক কৌশল
- (ঝ) সেটেলমেন্টের সাথে রিফান্ড ও চার্জব্যাকের সামঞ্জস্যতা যাচাই
- (ঞ) এ্যাকোয়ারার কর্তৃক মার্চেন্ট এর লেনদেন স্থগিত/বাতিল করার অধিকার
- (ট) ডেলিভারি ভার্সেস পেমেন্ট ব্যতীত অন্যান্য পরিশোধের ক্ষেত্রে সতর্কতা অবলম্বন
- (ঠ) ভার্চুয়াল কন্টেন্টের ক্ষেত্রে উদ্ভূত দায় নির্ণয়
- (ড) অবৈধ পণ্য/সেবার মূল্য পরিশোধ না করা *
- (ঢ) ভাউচার রিডিম প্রসেস
- (ণ) প্রতারণা/বিরোধের ক্ষেত্রে মার্চেন্ট ও এ্যাকোয়ারারের দায়-দায়িত্ব
- (ত) মার্চেন্ট ও এ্যাকোয়ারারের ব্যবসা বিলুপ্তি
- (থ) এসক্রো সেবা, রিফান্ড ও চার্জব্যাক
- (ধ) স্বয়ংক্রিয়ভাবে গ্রাহকের অর্থ রিফান্ড
- (ন) এ্যাকোয়ারারের বিবেচনায় অন্য যে কোন প্রযোজ্য শর্ত

* সরকারি যেকোন মন্ত্রণালয়/সংস্থা বা আন্তর্জাতিক বিধি-নিষেধ আছে এইরূপ পণ্য/সেবা

৫. মার্চেন্ট অনবোর্ডিং:

ক) এ্যাকোয়ারার প্রতিষ্ঠান ফিজিক্যাল মাইক্রো মার্চেন্ট বা অনলাইন মাইক্রো মার্চেন্ট বা ফিজিক্যাল ও অনলাইন উভয় মাধ্যমে পরিচালিত মাইক্রো মার্চেন্ট অনবোর্ডিংয়ের ক্ষেত্রে তাদের ই-কেওয়াইসি, জাতীয় পরিচয়পত্র, পারসোনাল রিটেইল অ্যাকাউন্ট, ডিজিটাল বিজনেস আইডেন্টিফিকেশন নম্বর (ডিজিটাল কমার্সের ক্ষেত্রে), মোবাইল নম্বর প্রভৃতি সঠিকভাবে যাচাই করবে এবং এ সকল মাইক্রো মার্চেন্টের জন্য ১৬ নভেম্বর ২০২০ তারিখে জারিকৃত পিএসডি সার্কুলার নং-৯ এ বর্ণিত শর্তাবলী প্রযোজ্য হবে।

খ) এ্যাকোয়ারার প্রতিষ্ঠান মার্চেন্টের পণ্য/সেবার প্রকৃতি, ব্যবসার মডেল, ব্যবসার মাধ্যম ও পরিসর বিবেচনায় নিয়ে ফিজিক্যাল রেগুলার মার্চেন্ট, অনলাইন রেগুলার মার্চেন্ট, একই সাথে ফিজিক্যাল ও অনলাইন রেগুলার মার্চেন্ট এবং অনলাইন মার্কেট প্লেস ধরনের মার্চেন্ট অনবোর্ডিংয়ের ক্ষেত্রে বিবেচ্য মার্চেন্টের জন্য প্রযোজ্য দলিলাদি সংগ্রহ ও যাচাই করবে, মার্চেন্ট প্রতিষ্ঠানের ঝুঁকি বিশ্লেষণ করবে এবং মার্চেন্ট-কে অনবোর্ডিংয়ের জন্য উপযুক্ত বিবেচিত হলে সংশ্লিষ্ট মার্চেন্টের জন্য প্রযোজ্য শর্তাবলী অন্তর্ভুক্ত করে চুক্তি সম্পাদন করবে।

গ) এ্যাকোয়ারার প্রতিষ্ঠান মার্চেন্টের ঝুঁকি বিশ্লেষণপূর্বক সংশ্লিষ্ট মার্চেন্টের জন্য প্রযোজ্য লেনদেনের উর্ধ্বসীমা প্রস্তত করবে এবং সে অনুযায়ী মার্চেন্টের ট্রানজেকশন তদারকি করবে।

৬. ঝুঁকি ব্যবস্থাপনা:

মার্চেন্ট অনবোর্ডিংয়ের পরে এ্যাকোয়ারার প্রতিষ্ঠান মার্চেন্টের ব্যবসায়িক কার্যক্রম, লেনদেন ও গ্রাহক সেবা পরিবীক্ষণ করবে এবং মার্চেন্ট ভেদে ঝুঁকি ব্যবস্থাপনায় নিম্নোক্ত কার্যক্রম গ্রহণ করবে:

মার্চেন্টের ধরন	মাসিক লেনদেন প্রবৃদ্ধি (উৎসব ব্যতীত*)	গৃহীতব্য ব্যবস্থা	লেনদেন প্রবৃদ্ধি ত্রৈমাসিক	গৃহীতব্য ব্যবস্থা-১	গৃহীতব্য ব্যবস্থা-২
ফিজিক্যাল রেগুলার মার্চেন্ট	৪০%	মার্চেন্টের নিকট ব্যাখ্যা তলব।	৩০%	মার্চেন্ট-কে সরেজমিন পরিদর্শনপূর্বক চিহ্নিত ঝুঁকি নিরসনে ব্যবস্থা গ্রহণ।	ব্যাখ্যা সন্তোষজনক না হলে বা পরিদর্শনে গুরুতর অনিয়ম/ ত্রুটি পরিলক্ষিত হলে মার্চেন্টের লেনদেন স্থগিতকরণ।
অনলাইন রেগুলার মার্চেন্ট	৩০%	-ঐ-	২০%	-ঐ-	-ঐ-
অনলাইন মার্কেট প্লেস	২৫%	-ঐ-	১৫%	-ঐ-	-ঐ-
ফিজিক্যাল ও অনলাইন রেগুলার মার্চেন্ট	৪০%	-ঐ-	২০%	-ঐ-	-ঐ-

* ধর্মীয় ও সামাজিক উৎসব।

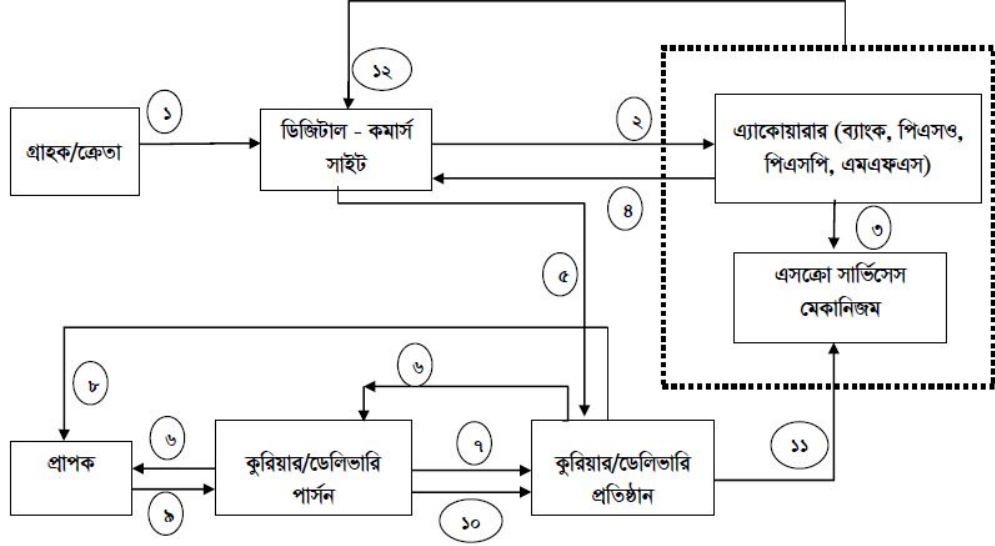
৭. ডিজিটাল কমার্স লেনদেনে এসক্রো সেবা:

এই নীতিমালার অধীন মার্চেন্ট পরিশোধের ক্ষেত্রে গ্রাহককে পণ্য বা সেবা সরবরাহ করার বিষয়ে কুরিয়ার প্রতিষ্ঠান হতে কনফার্মেশন প্রাপ্তি সাপেক্ষে সংশ্লিষ্ট মার্চেন্ট-এর অনুকূলে পণ্য বা সেবার মূল্য নিষ্পত্তি করার প্রক্রিয়া এসক্রো সেবা হিসাবে অভিহিত হবে।

৭.১ এসক্রো সেবার পদ্ধতি:

- (১) এ্যাকোয়ারার প্রতিষ্ঠানসমূহ অনবোর্ডিংকৃত মার্চেন্টকে তাদের মাধ্যমে সম্পাদিত লেনদেনের জন্য প্রযোজ্য ক্ষেত্রে এসক্রো সেবা প্রদান করবে। এসক্রো সেবার ফ্লো-চার্ট নিম্নে দ্রষ্টব্য।

এসক্রো সেবার ফ্লো-চার্ট



এসক্রো সেবার ধাপসমূহ নিম্নরূপ:

- ১ম গ্রাহক ডিজিটাল কমার্স ওয়েবসাইটে পণ্য/ সেবা ক্রয়ের অর্ডার দিবে এবং পণ্য/ সেবা মূল্য পরিশোধে সম্মতি জানাবে;
- ২য় ডিজিটাল কমার্স মার্চেন্ট পণ্য/সেবা, টাকার অংক, মার্চেন্ট আইডি সম্বলিত ট্রানজেকশন আইডি (একই ক্রয় অর্ডারে একাধিক পণ্য/সেবা থাকলে প্রতিটি পণ্য/সেবা মূল্যসহ পৃথকভাবে সনাক্ত করার ব্যবস্থাসহ) প্রস্তুত করবে এবং গেটওয়ের মাধ্যমে গ্রাহককে মূল্য পরিশোধের অনুরোধ জানাবে;
- ৩য় অথেনটিকেশন ও অথরাইজেশনের পরে গ্রাহকের পরিশোধিত পণ্য/ সেবা মূল্য এ্যাকোয়ারারের ট্রাস্ট কাম সেটেলমেন্ট অ্যাকাউন্টে জমা হবে এবং এসক্রো সেবা শুরু হবে;
- ৪র্থ গ্রাহক কর্তৃক পণ্য/ সেবা মূল্য পরিশোধের তথ্য এ্যাকোয়ারার মার্চেন্টকে জানাবে;
- ৫ম ডিজিটাল কমার্স মার্চেন্ট কর্তৃক প্রাপকের নিকট নির্বাচিত পণ্য পৌঁছে দেয়ার জন্য কুরিয়ার/ ডেলিভারি প্রতিষ্ঠানকে মালামাল বুঝিয়ে দিবে।
- ৬ষ্ঠ কুরিয়ার / ডেলিভারি পার্সন কর্তৃক প্রাপক/ গ্রাহক/ ক্রেতাকে পণ্য হস্তান্তর;
- ৭ম কুরিয়ার / ডেলিভারি পার্সন কর্তৃক ওটিপি জেনারেট রিকোয়েস্ট;
- ৮ম কুরিয়ার/ ডেলিভারি প্রতিষ্ঠান কর্তৃক ওটিপি গ্রাহকের নিবন্ধিত মোবাইলে প্রেরণ;
- ৯ম প্রাপক কর্তৃক পণ্য গ্রহণ/ পণ্য যাচাইকরণ ও ওটিপি কুরিয়ার/ ডেলিভারি পার্সন কে প্রদান;
- ১০ম কুরিয়ার / ডেলিভারি পার্সন কর্তৃক গ্রাহক হতে প্রাপ্ত ওটিপি কুরিয়ার/ ডেলিভারি প্রতিষ্ঠান-কে প্রদান;
- ১১তম কুরিয়ার/ ডেলিভারি প্রতিষ্ঠান প্রাপ্ত ওটিপি এবং গ্রাহককে প্রেরিত ওটিপি মিলিয়ে এসক্রো সার্ভিসকে ডেলিভারি কনফার্মেশন প্রদান;
- ১২তম মার্চেন্ট এ্যাকোয়ারার (ব্যাংক, পিএসও, পিএসপি, এমএফএস) কর্তৃক ডেলিভারি কনফার্মেশন প্রাপ্তির অনধিক ৫

(পাঁচ) কর্মদিবসের মধ্যে ডিজিটাল কমার্স প্রতিষ্ঠানের অনুকূলে বিক্রিত পণ্য/ সেবা মূল্য নিষ্পত্তি।

- (২) নিরাপদ, সশ্রয়ী ও দ্রুত গতির এসক্রো সেবা চালুর লক্ষ্যে এ্যাকোয়ারার প্রতিষ্ঠান এই নীতিমালা জারি হওয়ার অনধিক ০৬ (ছয়) মাসের মধ্যে তাদের এসক্রো সেবা প্রদানের প্রক্রিয়াকে অটোমেটেড করবে।
- (৩) ৭.১ (২) অনুচ্ছেদে বর্ণিত সময়সীমা পর্যন্ত পণ্য/ সেবার বিপরীতে গ্রাহকের পরিশোধিত অর্থ মার্চেন্টের অনুকূলে ছাড় করার ক্ষেত্রে এ্যাকোয়ারার প্রতিষ্ঠান ৩০ জুন ২০২১ তারিখের পিএসডি সার্কুলার ০৮ এ বর্ণিত নির্দেশনাসমূহ পরিপালন করবে।
- (৪) ডিজিটাল কমার্স মার্চেন্ট কর্তৃক নিজস্ব ব্যবস্থাপনায় বা নিজস্ব ডেলিভারিম্যানের মাধ্যমে পণ্য সরবরাহ করার ক্ষেত্রে-
 - (ক) উক্ত ডিজিটাল কমার্স মার্চেন্টের কুরিয়ার সেবা প্রদানের জন্য বাংলাদেশ মেইলিং অপারেটর ও কুরিয়ার সার্ভিস লাইসেন্সিং কর্তৃপক্ষের অনুমোদন/ লাইসেন্স থাকলে সংশ্লিষ্ট কুরিয়ার শাখা এসক্রো সেবার উপরিউক্ত ৬ থেকে ১১তম ধাপসমূহ পরিপালন করবে।
 - (খ) উক্ত ডিজিটাল কমার্স মার্চেন্টের কুরিয়ার সেবা প্রদানের জন্য বাংলাদেশ মেইলিং অপারেটর ও কুরিয়ার সার্ভিস লাইসেন্সিং কর্তৃপক্ষের অনুমোদন/ লাইসেন্স না থাকলে, উল্লিখিত অনুমোদন/ লাইসেন্স গ্রহণের পূর্ব পর্যন্ত এ্যাকোয়ারার সংশ্লিষ্ট ডিজিটাল কমার্স মার্চেন্টের বুকিং বিবেচনায় প্রয়োজনীয় অর্থ বা ব্যাংক গ্যারান্টি নিজস্ব জিম্মায় ধারণ/ গ্রহণ করতঃ মার্চেন্ট কর্তৃক প্রদত্ত পণ্য ডেলিভারি কনফার্মেশন গ্রহণ করতে পারবে। এরূপ ক্ষেত্রে এ্যাকোয়ারার চাইলে বুকিং নিরসনে মার্চেন্ট কর্তৃক প্রদত্ত পণ্য ডেলিভারি কনফার্মেশন পুনরায় যাচাই করতে পারবে।

৭.২ এসক্রো সেবার আওতা/ প্রযোজ্যতা:

- (১) এসক্রো প্রক্রিয়া শুধু ডিজিটাল কমার্স মার্চেন্টের অনুকূলে এ্যাকোয়ারার (ব্যাংক, PSO, PSP, MFS)-এর মাধ্যমে পণ্য/ সেবার মূল্য পরিশোধের (Merchant Payment) ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে।
- (২) মার্চেন্ট এ্যাকোয়ারিং ও এসক্রো সেবা প্রদানকারী PSO, PSP, MFS এবং ব্যাংকসমূহের জন্য এই নীতিমালা সমভাবে প্রযোজ্য হবে।
- (৩) যে কোন ডিজিটাল কমার্স মার্চেন্টের অনুকূলে গ্রাহক কর্তৃক একক পরিশোধে টাঃ ৫,০০০/- (পাঁচ হাজার টাকা) বা ততোধিক সকল পরিশোধই আবশ্যিকভাবে এসক্রো সেবার আওতায় আসবে।
- (৪) খাদ্য, মুদি, ঔষধ, রাইড শেয়ারিং, মোবাইল রিচার্জ, সার্ভিস ডেলিভারি বা ইউটিলিটি, এডুকেশন ফি, হোটেল বুকিং, টিকেটিং (বাস, এয়ার, ট্রেন, লঞ্চ) কিংবা অনুরূপ নিত্যপ্রয়োজনীয় ও জরুরী পণ্য/ সেবার ডেলিভারির সময় ৫ (পাঁচ) দিন বা এর কম হলে সংশ্লিষ্ট ডিজিটাল কমার্স মার্চেন্টের সাথে এ্যাকোয়ারার-এর ব্যবসায়িক সম্পর্ক, লেনদেন বুকিং, গ্রাহক সেবার মান, পণ্য সরবরাহ বিষয়ে পূর্ববর্তী গ্রাহকদের সন্তুষ্টি ইত্যাদি বিষয় বিবেচনায় নিয়ে উক্ত পরিশোধসমূহকে এ্যাকোয়ারারের স্বীয় বিবেচনায় এসক্রো সেবার আওতামুক্ত রাখা যেতে পারে।
- (৫) যে সকল ডিজিটাল কমার্স মার্চেন্ট এসক্রো সেবার আওতায় পড়বে সে সকল মার্চেন্টকে অনবোর্ডিংয়ের জন্য এ্যাকোয়ারার প্রতিষ্ঠানকে আবশ্যিকভাবে এই নীতিমালা অনুযায়ী স্বয়ংক্রিয় পদ্ধতি স্থাপনে সক্ষম হতে হবে।

৭.৩ ফি/চার্জ:

ডিজিটাল কমার্স লেনদেনে এসক্রো সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে এ্যাকোয়ারার প্রতিষ্ঠান পণ্য/ সেবার ক্রেতা বা গ্রাহকের উপর কোন চার্জ আরোপ করতে পারবে না।

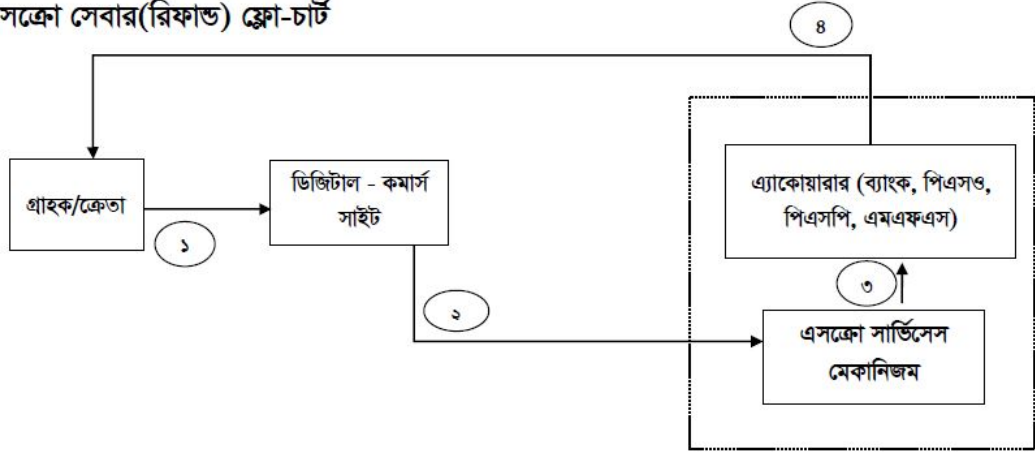
৭.৪ রিফান্ড প্রক্রিয়া:

রিফান্ড (Refund) প্রক্রিয়া হচ্ছে অর্ডার বাতিল বা অন্য কোন কারণে মার্চেন্ট কর্তৃক স্বেচ্ছায় গ্রাহককে তাঁর পরিশোধিত অর্থ ফেরত প্রদানের প্রক্রিয়া।

- (১) ডিজিটাল কমার্স মার্চেন্টের কাছে গ্রাহক তার পণ্য/ সেবার অর্ডার বাতিল করলে বা মার্চেন্ট গ্রাহককে তার অর্ডারকৃত পণ্য/ সেবা সরবরাহে ব্যর্থ হলে কিংবা কুরিয়ার প্রতিষ্ঠান গ্রাহকের অর্ডারকৃত পণ্য/ সেবা নির্ধারিত সময়ে গ্রাহককে পৌঁছাতে ব্যর্থ হলে পণ্য/ সেবার বিপরীতে গ্রাহকের অগ্রিম পরিশোধিত অর্থ মার্চেন্ট ফেরত প্রদান করবে।

- (২) ডিজিটাল কমার্স মার্চেন্ট গ্রাহকের অনুরোধের প্রেক্ষিতে কিংবা স্বপ্রণোদিত হয়ে এ্যাকোয়ারারের এসক্রো মেকানিজমে গ্রাহকের পরিশোধিত অর্থ ফেরত প্রদানের অনুরোধ জানাতে পারবেন।
- (৩) ডিজিটাল কমার্স মার্চেন্ট কর্তৃক অর্থ ফেরত প্রদানের অনুরোধের পর যে সকল গ্রাহকের অর্থ সংশ্লিষ্ট মার্চেন্ট এ্যাকোয়ারারের কাছে জমা থাকবে সে সকল গ্রাহকের অর্থ অনধিক ৩ (তিন) কর্মদিবসের মধ্যে গ্রাহককে ফেরত প্রদান করতে হবে। যে সকল গ্রাহকের অর্থ ইতোমধ্যে ডিজিটাল কমার্স মার্চেন্টের অনুকূলে নিষ্পত্তি করা হয়ে গেছে, সে সকল গ্রাহকের অর্থ পুনরায় ডিজিটাল কমার্স মার্চেন্ট কর্তৃক সংশ্লিষ্ট এ্যাকোয়ারারের অনুকূলে জমা করার অনধিক ৩ (তিন) কর্মদিবসের মধ্যে গ্রাহককে ফেরত প্রদান করতে হবে।
- (৪) পদ্ধতিগত কোন ত্রুটির কারণে ৩ (তিন) কর্মদিবসের মধ্যে গ্রাহকের অর্থ ফেরত প্রদান করা না গেলে সংশ্লিষ্ট গ্রাহক/ইস্যুয়ার ও ডিজিটাল কমার্স মার্চেন্টকে নোটিশ প্রদান করতে হবে এবং ত্রুটি সমাধানের পর দ্রুততম সময়ের মধ্যে অর্থ ফেরত প্রদান করতে হবে।
- (৫) রিফান্ড-এর ক্ষেত্রে ক্রেতার পরিশোধিত অর্থ যে মাধ্যমে ক্রেতা পরিশোধ করেছেন সেই একই মাধ্যমে ফেরত প্রদান করতে হবে। তবে, ক্রেতা যে ব্যাংক হিসাব বা ওয়ালেট বা পেমেন্ট ইন্সট্রুমেন্ট হতে পরিশোধ করেছে তা স্থায়ীভাবে বন্ধ হয়ে গেলে এ্যাকোয়ারার কর্তৃক ক্রেতার পরিচয় নিশ্চিত হওয়া সাপেক্ষে ক্রেতার অন্য কোন ব্যাংক হিসাবে অর্থ ফেরত প্রদান করা যাবে।
- (৬) রিফান্ড প্রক্রিয়ায় সংশ্লিষ্ট পক্ষসমূহ এই নীতিমালা জারির তারিখ হতে অনধিক ৩ (তিন) মাসের মধ্যে সম্পূর্ণ রিফান্ড প্রক্রিয়া-কে অটোমেটেড করবে।
- (৭) রিফান্ড প্রক্রিয়ার ফ্লো-চার্ট এবং ধাপসমূহ নিম্নরূপ:

এসক্রো সেবার(রিফান্ড) ফ্লো-চার্ট



৭.৫ রিফান্ড প্রক্রিয়ার ধাপসমূহ নিম্নরূপ:

- ১ম গ্রাহক পণ্য/ সেবার বিপরীতে পরিশোধিত অর্থ ফেরত প্রদানের জন্য মার্চেন্টকে অনুরোধ করবে;
- ২য় মার্চেন্ট গ্রাহকের অনুরোধের প্রেক্ষিতে কিংবা স্বপ্রণোদিত হয়ে এ্যাকোয়ারারের এসক্রো মেকানিজমে গ্রাহকের পরিশোধিত অর্থ ফেরত প্রদানের অনুরোধ জানাবে;
- ৩য় এসক্রো মেকানিজম পণ্য/ সেবা সরবরাহ সংক্রান্ত তথ্য যাচাইপূর্বক গ্রাহকের হিসাবে অর্থ ফেরতের ব্যবস্থা নিবে;
- ৪র্থ গ্রাহক অর্থ ফেরত পাওয়ার মাধ্যমে লেনদেনের পরিসমাপ্তি ঘটবে।

৭.৬ চার্জব্যাক প্রক্রিয়া:

চার্জব্যাক (Chargeback) প্রক্রিয়া হচ্ছে অর্ডারকৃত পণ্য বা সেবা যথাসময়ে না পাওয়ায় বা মার্চেন্টের পণ্য বা সেবা সরবরাহ সংক্রান্ত অন্য কোন প্রতিশ্রুতি ভঙ্গের কারণে সংস্কৃত গ্রাহক কর্তৃক সংশ্লিষ্ট ইস্যুয়ার প্রতিষ্ঠানের মাধ্যমে পরিশোধিত অর্থ মার্চেন্ট হতে ফেরত চাওয়ার প্রক্রিয়া।

(১) পেমেন্ট কার্ড স্কিমের ক্ষেত্রে চার্জব্যাংক প্রক্রিয়া:

পেমেন্ট কার্ড স্কিমসমূহ (যেমন- ভিসা, মাস্টার কার্ড, আমেরিকান এক্সপ্রেস, জেসিবি, ইউনিয়ন পে, এনপিএসবি ইত্যাদি)- এর ক্ষেত্রে গ্রাহক তাঁর ইস্যুয়ার প্রতিষ্ঠানের (কার্ড ইস্যুকারী ব্যাংক, পিএসপি ইত্যাদি) কাছে নির্ধারিত প্রক্রিয়া অনুসারে চার্জব্যাংকের আবেদন করবে। কার্ড ইস্যুকারী প্রতিষ্ঠান সংশ্লিষ্ট কার্ড স্কিমের বিদ্যমান নীতিমালা অনুযায়ী গ্রাহকের চার্জব্যাংক আবেদন নিষ্পত্তি করবে।

(২) চার্জব্যাংক নীতিমালা নেই এরূপ কার্ড স্কিমের ক্ষেত্রে চার্জব্যাংক প্রক্রিয়া:

চার্জব্যাংক নীতিমালা নেই এরূপ কার্ড স্কিমসমূহের ক্ষেত্রে কার্ড ইস্যুকারী প্রতিষ্ঠান এই নীতিমালা প্রকাশের অনধিক ৩ (তিন) মাসের মধ্যে ন্যাশনাল পেমেন্ট সুইচ বাংলাদেশ (NPSB)-এর চার্জব্যাংক নীতিমালার আদলে একটি চার্জব্যাংক নীতিমালা প্রণয়ন করে বাংলাদেশ ব্যাংককে অবহিত করবে এবং গ্রাহকের চার্জব্যাংক আবেদন গ্রহণের জন্য প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করবে।

(৩) ডিজিটাল ওয়ালেটের মাধ্যমে পরিশোধের ক্ষেত্রে চার্জব্যাংক প্রক্রিয়া:

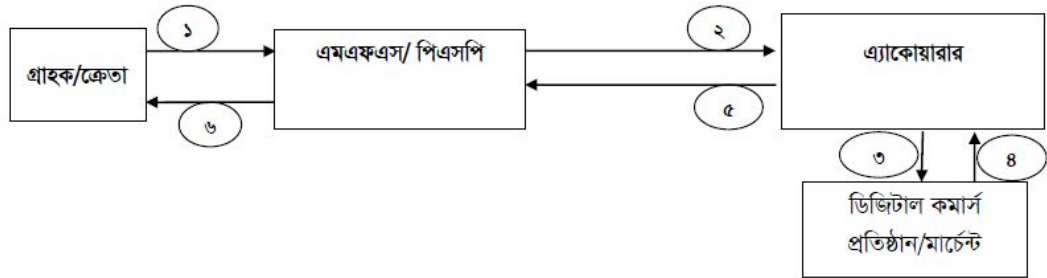
৩.১ MFS/PSP প্রতিষ্ঠানসমূহ এই নীতিমালা প্রকাশের তারিখ হতে অনধিক ৩ (তিন) মাসের মধ্যে এই নীতিমালার সাথে সামঞ্জস্য রেখে একটি চার্জব্যাংক নীতিমালা প্রণয়ন করে বাংলাদেশ ব্যাংককে অবহিত করবে।

৩.২ MFS/PSP প্রতিষ্ঠানসমূহ অনলাইনে গ্রাহকের চার্জব্যাংক আবেদন গ্রহণের জন্য প্রয়োজনীয় IT অবকাঠামো প্রস্তুত করবে।

৩.৩ যে সকল মার্চেন্ট পরিশোধের ক্ষেত্রে একই MFS/PSP প্রতিষ্ঠান ইস্যুয়ার ও এ্যাকোয়ারারের ভূমিকা পালন করে, সে সকল মার্চেন্ট পরিশোধের চার্জব্যাংকের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট MFS/PSP প্রতিষ্ঠানের ইস্যুয়ার ও এ্যাকোয়ারার শাখা/বিভাগ স্বতন্ত্রভাবে চার্জব্যাংক প্রক্রিয়ার ধাপসমূহ অনুসরণ করবে।

৩.৪ গ্রাহক তাঁর ওয়ালেট (MFS, PSP ইত্যাদি) হতে ডিজিটাল কমার্সের অনুকূলে পণ্য/ সেবামূল্য পরিশোধের পর নির্ধারিত Terms and Condition অনুযায়ী পণ্য/ সেবা সরবরাহ না পেলে নিম্নোক্ত প্রক্রিয়ায় চার্জব্যাংক আবেদন করতে পারবেন:

চার্জ ব্যাংক ফ্লো-চার্ট(MFS/PSP)



১ম ক্রেতা Terms and Condition অনুযায়ী পণ্য/ সেবা সরবরাহ না পেলে সংশ্লিষ্ট ইস্যুয়ার (MFS/PSP) এর নিকট অর্থ পরিশোধের অনধিক ১৫ (পনের) কর্মদিবসের মধ্যে চার্জব্যাংকের আবেদন করতে পারবেন।

২য় ইস্যুয়ার গ্রাহকের চার্জব্যাংক আবেদন প্রাপ্তির অনধিক ৩ (তিন) কর্মদিবসের মধ্যে সংশ্লিষ্ট এ্যাকোয়ারারের নিকট ফরওয়ার্ড করবে।

৩য় এ্যাকোয়ারার উক্ত অর্ডার সরবরাহ সংক্রান্ত প্রয়োজনীয় তথ্য সরবরাহের জন্য সংশ্লিষ্ট ডিজিটাল কমার্স মার্চেন্টকে অনুরোধ করবে।

৪র্থ ডিজিটাল কমার্স মার্চেন্ট গ্রাহকের চার্জব্যাংক আবেদন নিষ্পত্তির লক্ষ্যে প্রয়োজনীয় তথ্যাদি এ্যাকোয়ারার প্রতিষ্ঠানকে সরবরাহ করবে।

৫ম ডিজিটাল কমার্স মার্চেন্ট হতে সংগৃহীত তথ্যাদি যাচাই-বাছাই সাপেক্ষে এ্যাকোয়ারার গ্রাহকের চার্জব্যাক আবেদন প্রাপ্তির অনধিক ৫ (পাঁচ) কর্মদিবসের মধ্যে গ্রাহকের দাবী গ্রহণ বা বাতিল করার বিষয়ে সিদ্ধান্ত গ্রহণ করবে এবং সংশ্লিষ্ট ইস্যুয়ার (MFS/PSP)-কে অবহিত করবে।

৬ষ্ঠ ইস্যুয়ার এ্যাকোয়ারার হতে সিদ্ধান্ত প্রাপ্তির পরবর্তী ২ (দুই) কর্মদিবসের মধ্যে গ্রাহককে তা অবহিত করবে।

৩.৫ গ্রাহকের দাবী গ্রহণ: এ্যাকোয়ারার কর্তৃক গ্রাহকের চার্জব্যাক দাবী গৃহীত হলে পরবর্তী ৩ (তিন) কর্মদিবসের মধ্যে গ্রাহকের পরিশোধিত মাধ্যমে অর্থ ফেরত প্রদান করতে হবে।

৩.৬ গ্রাহকের দাবী বাতিল: এ্যাকোয়ারার কর্তৃক গ্রাহকের চার্জব্যাক দাবী বাতিল করা হলে, দাবী বাতিলের কারণসহ সংশ্লিষ্ট ইস্যুয়ারকে অবহিত করবে। ইস্যুয়ার এ্যাকোয়ারার হতে প্রাপ্ত সিদ্ধান্ত গ্রাহককে অবহিত করবে।

৩.৭ গ্রাহকের সম্মতি/অসম্মতি: গ্রাহক এ্যাকোয়ারার কর্তৃক চার্জব্যাক আবেদন বাতিলের সিদ্ধান্তে সম্মত হলে বিরোধ নিষ্পত্তি হবে। গ্রাহক চাইলে সংশ্লিষ্ট ডিজিটাল কমার্স মার্চেন্টের বিরুদ্ধে জাতীয় ভোক্তা অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর বা সরকার কর্তৃক নির্ধারিত কর্তৃপক্ষ বরাবর অভিযোগ দায়ের করার মাধ্যমে বিরোধ নিষ্পত্তি করতে পারেন। সে ক্ষেত্রে ইস্যুয়ার ও এ্যাকোয়ারার সংশ্লিষ্ট লেনদেন সংক্রান্ত যাবতীয় তথ্য প্রদান করে বিরোধ নিষ্পত্তিতে সহায়তা করবে এবং বিধি মোতাবেক ব্যবস্থা গ্রহণ করবে।

৮. স্বয়ংক্রিয়ভাবে গ্রাহকের অর্থ রিফান্ড:

- (১) গ্রাহক কর্তৃক ডিজিটাল কমার্স মার্চেন্টের অনুকূলে পণ্য বা সেবার মূল্য পরিশোধের অনধিক ১২০ (একশত বিশ) দিনের মধ্যে পণ্য বা সেবার ডেলিভারি কনফার্মেশন না পেলে বা উক্ত পরিশোধের জন্য মার্চেন্ট হতে গ্রাহককে অর্থ ফেরতের অনুরোধ (Refund Request) না পেলে বা গ্রাহক হতে চার্জব্যাক আবেদন না পেলে; এ্যাকোয়ারার গ্রাহকের অর্থ কেন গ্রাহককে ফেরত প্রদান করা হবে না এ মর্মে ডিজিটাল কমার্স মার্চেন্ট-কে নোটিশ প্রদান করবে।
- (২) নোটিশ প্রদানের ১ (এক) মাসের মধ্যে ডিজিটাল কমার্স মার্চেন্ট পণ্য বা সেবার ডেলিভারি কনফার্মেশন বা গ্রাহককে অর্থ ফেরতের অনুরোধ (Refund Request) না করলে এসক্রো সার্ভিস স্বয়ংক্রিয়ভাবে গ্রাহককে স্ব স্ব মাধ্যমে অর্থ ফেরত প্রদান করবে।
- (৩) এ্যাকোয়ারার প্রতি অর্থ বছর শেষে গ্রাহকের অদাবীকৃত অর্থের (যদি থাকে) একটি বিবরণী বাংলাদেশ ব্যাংকে দাখিল করবে এবং গ্রাহকের অদাবীকৃত অর্থ বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক নির্ধারিত প্রক্রিয়ায় নিষ্পত্তি হবে।

৯. কুরিয়ার প্রতিষ্ঠানের দায়-দায়িত্ব:

- (১) এসক্রো সেবায় অংশগ্রহণকারী কুরিয়ার প্রতিষ্ঠানকে আবশ্যিকভাবে বাংলাদেশ মেইলিং অপারেটর ও কুরিয়ার সার্ভিস লাইসেন্সিং কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অনুমোদিত হতে হবে।
- (২) কুরিয়ার প্রতিষ্ঠান গ্রাহককে ওটিপি প্রদান করবে এবং ৭.১ অনুচ্ছেদে বর্ণিত এসক্রো সেবার ফ্লো-চার্ট মোতাবেক ওটিপি ভেরিফিকেশন করবে।
- (৩) কুরিয়ার প্রতিষ্ঠান ওটিপি ভেরিফিকেশন সাপেক্ষে সংশ্লিষ্ট এ্যাকোয়ারার-কে পণ্য/ সেবার ডেলিভারি কনফার্মেশন প্রদান করবে এবং এ সংক্রান্ত তথ্যাদি সংরক্ষণ করবে।
- (৪) সরকার কর্তৃক সেন্ট্রাল কুরিয়ার হাব প্রতিষ্ঠার পর সকল কুরিয়ার প্রতিষ্ঠান সেন্ট্রাল কুরিয়ার হাব-এ যুক্ত হবে এবং শুধু সেন্ট্রাল কুরিয়ার হাব কর্তৃক ওটিপি ভেরিফিকেশন সম্পন্ন হবে।

১০. ডিজিটাল কমার্স মার্চেন্ট ও কুরিয়ার প্রতিষ্ঠানের ঝুঁকি মূল্যায়ন:

- (১) এসক্রো সেবা প্রদানকারী পিএসও, পিএসপি, এমএফএস এবং ব্যাংকসমূহ প্রতি ষাণ্মাসিক ভিত্তিতে এসক্রো সেবার আওতাধীন ডিজিটাল কমার্স মার্চেন্ট ও কুরিয়ার প্রতিষ্ঠানসমূহের সম্ভাব্য ঝুঁকি মূল্যায়নান্তে একটি প্রতিবেদন প্রস্তুত করবে এবং প্রতিষ্ঠানের পরিচালনা পর্যদ/ পরিচালনা পর্যদের ঝুঁকি ব্যবস্থাপনা কমিটি-তে উপস্থাপন করবে।
- (২) পিএসও, পিএসপি, এমএফএস এবং ব্যাংকসমূহ ডিজিটাল কমার্স মার্চেন্ট ও মার্চেন্ট কর্তৃক কুরিয়ার প্রতিষ্ঠানের সাথে

সম্পাদিত চুক্তিতে এসক্রো সেবা সংক্রান্ত নথিপত্র তলব, পরিদর্শন, সেটেলমেন্ট, রিফান্ড, স্বয়ংক্রিয়ভাবে রিফান্ড ও চার্জব্যাক সংক্রান্ত বিধি-বিধান প্রয়োগ, সংশ্লিষ্ট পক্ষসমূহে দায়-দায়িত্ব সুনির্দিষ্টকরণ এবং এই নীতিমালার প্রয়োগ বিষয়ে উল্লেখ করবে।

১১. সেটেলমেন্ট অ্যাকাউন্ট ব্যবস্থাপনা :

- (১) ডিজিটাল কমার্সে মার্চেন্টের পক্ষে গ্রাহক হতে সংগৃহীত পণ্য/সেবা মূল্য এ্যাকোয়ারারগণ ব্যাংকে রক্ষিত তাদের ট্রাস্ট কাম সেটেলমেন্ট অ্যাকাউন্টে জমা করবে।
- (২) ০৬ মে ২০২১ তারিখে পিএসডি সার্কুলার ০৬ এর মাধ্যমে জারিকৃত ‘Guidelines for trust fund management in payment and settlement services’ এবং বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক সময়ে সময়ে জারিকৃত এ সংক্রান্ত নির্দেশনা মোতাবেক এ্যাকোয়ারারের ট্রাস্ট কাম সেটেলমেন্ট অ্যাকাউন্ট পরিচালিত হবে।

১২. শাস্তিমূলক ব্যবস্থা:

- (১) মার্চেন্ট এ্যাকোয়ারিং ও এসক্রো সেবা প্রদানকালে এই নীতিমালা যথাযথভাবে পরিপালন করা না হলে বাংলাদেশ ব্যাংক সংশ্লিষ্ট PSO, PSP, MFS প্রতিষ্ঠানের বিরুদ্ধে বাংলাদেশ পেমেণ্ট এন্ড সেটেলমেন্ট সিস্টেমস রেগুলেশনস্ ২০১৪ এর ৬নং অনুচ্ছেদ মোতাবেক শাস্তিমূলক ব্যবস্থা গ্রহণ করতে পারবে।
- (২) মার্চেন্ট এ্যাকোয়ারিং ও এসক্রো সেবা প্রদানকালে এই নীতিমালা যথাযথভাবে পরিপালন না করা হলে ব্যাংক কোম্পানী আইন, ১৯৯১ (সংশোধিত ২০১৩) এর ৪৯(১)ঙ ধারায় প্রদত্ত ক্ষমতাবলে বাংলাদেশ ব্যাংক সংশ্লিষ্ট ব্যাংকের মার্চেন্ট এ্যাকোয়ারিং ও এসক্রো সেবা প্রদান সাময়িক বা স্থায়ীভাবে বন্ধ করার জন্য নির্দেশ দিতে পারবে।

১৩. পরিপালনীয় অন্যান্য নির্দেশনা :

- (১) এ্যাকোয়ারারগণ বিদ্যমান AML/CFT/KYC সংক্রান্ত বিধি-বিধান যথারীতি পরিপালন করবে এবং প্রযোজ্য ক্ষেত্রে বাংলাদেশ ফিন্যান্সিয়াল ইন্টেলিজেন্স ইউনিটে-কে অবহিত করবে।
- (২) মার্চেন্ট অ্যাকাউন্টে প্রতারণা/জালিয়াতি ঘটছে মর্মে প্রতীয়মান হলে এ্যাকোয়ারার অবিলম্বে তা তদন্ত করবে এবং ঘটনার সত্যতা প্রমাণিত হলে মার্চেন্ট অ্যাকাউন্টে লেনদেন বন্ধ করে প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আইনি ব্যবস্থা গ্রহণ করবে।
- (৩) পণ্য/সেবা মূল্য পরিশোধের পরে পণ্য/সেবা সরবরাহের পূর্বে মার্চেন্ট দেউলিয়া হলে তার দায়-দেনা নিষ্পত্তির ক্ষেত্রে দেশে প্রচলিত আইন অনুযায়ী ব্যবস্থা গৃহীত হবে।
- (৪) বিমানের অগ্রিম টিকেট, হোটেল বুকিং ইত্যাদি ক্ষেত্রে উদ্ভূত ঝুঁকি নিরসনে এ্যাকোয়ারারগণ স্বীয় বিবেচনায় প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করবে।
- (৫) এসক্রো সেবা সংক্রান্ত যাবতীয় কার্যক্রম বাংলাদেশ ব্যাংকের অনসাইট (On-Site) ও অফসাইট (Off-site) পরিদর্শনের আওতাভুক্ত হবে এবং এতদসংক্রান্ত বাংলাদেশ ব্যাংকের সকল নীতিমালা ও বিধি-বিধান প্রযোজ্য হবে।

-----সমাপ্ত-----