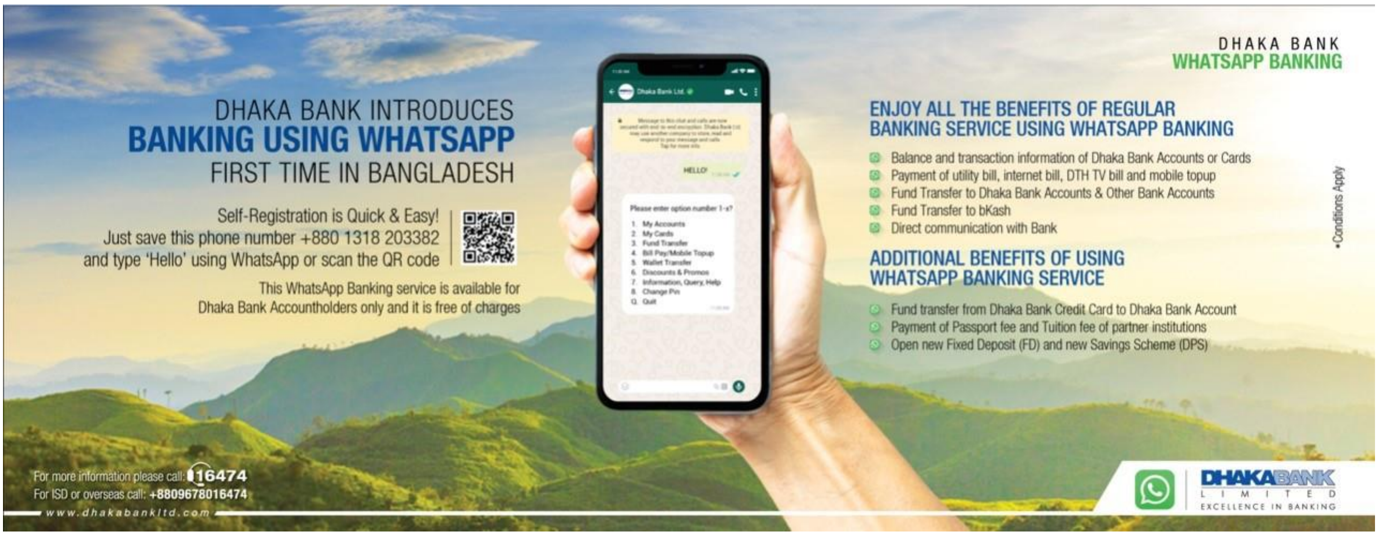
Dhaka Bank WhatsApp Banking – Frequently Asked Questions (FAQ)

v.1 – Jul 2020



	Question / প্রশ্ন	**Answer / উত্তর**
1	What is WhatsApp Banking service of Dhaka Bank? ঢাকা ব্যাংকের WhatsApp Banking কি?	Whatsapp is one of the most popular internet based instant messaging (OTT) Apps of the world and Dhaka Bank is now Live on WhatsApp. For the first time in Bangladesh, Dhaka Bank has launched WhatsApp Banking services as a new way to interact with its clients. Our clients can easily register to this service instantly and get to access his / her account balance, card details, transaction details, promotional offers, ATM / Branch locations and even perform transactions including transfer funds. পুরো বিশ্বে WhatsApp একটি অত্যন্ত জনপ্রিয় ইন্টারনেট ভিত্তিক ম্যাসেজ ব্যবস্থা এবং ঢাকা ব্যাঙ্ক এখন WhatsApp এ লাইভ। ঢাকা ব্যাংক বাংলাদেশে প্রথম বারের মতো এই সার্ভিসটি চালু করেছে , গ্রাহকদের নিত্য ব্যাঙ্কিং কার্যক্রম এর জন্য। গ্রাহকরা খুব সহজেই এই সার্ভিসটিতে রেজিস্টার করে নিয়মিত জানতে পারেন ব্যাঙ্ক একাউন্টের ব্যালেন্স, কার্ড সম্পর্কিত তথ্য, লেনদেনের বিবরণ, ক্যাম্পেইন অফার, এটিএম / ব্রাঞ্চ লোকেশন , এমনকি ফান্ড ট্রান্সফার সহ অন্যান্য লেনদেন ও সম্পন্ন করতে পারেন।
2	How to register into WhatsApp Banking service of Dhaka Bank? ঢাকা ব্যাংক WhatsApp Banking এ কিভাবে রেজিস্টার করবেন?	The registration to this service is easy, fully automatic & self-serviced. You can <u>choose any one (1)</u> of the following methods: **1.** Scan the QR Code with your mobile phone and proceed with the link as it appears on the phone. Follow the next instructions. **2.** Visit the link and proceed with the instructions: https://wa.me/8801318203382?text=Hello **3.** Save this number **+88 01318203382** in your mobile phone and send a Hello using WhatsApp এই সার্ভিসে রেজিস্ট্রেশন করা খুব সহজ, স্বয়ংক্রিয় এবং নিজেই সম্পন্ন যোগ্য। নিচের যে কোনো একটি পদ্ধতি অনুসরণ করুন: ১. আপনার মোবাইল ফোনে পাশের QR Code টি স্ক্যান করুন এবং স্ক্রিনের link টি অনুসরণ করুন প্রতিবর্তী নির্দেশ WhatsApp থেকে পাবেন ২. নিচের লিংক টি অনুসরণ করুন এবং পরবর্তী নির্দেশ গুলো পালন করুন ৩. এই নম্বরটি (+88 01318203382) মোবাইল এ সেভ করুন এবং WhatsApp ব্যবহার করে Hello লিখুন।
3	Who are eligible to avail this service?	All Dhaka Bank clients having Current / Savings / SND Account(s) and a valid phone number recorded with the Bank Account. Please note that your Bank Account's Phone Number and WhatsApp Number should be same. You have to input the 13 Digit Dhaka Bank Account number and choose a 4 digit PIN during the registration process.

	কাদের জন্য এই সার্ভিস?	ঢাকা ব্যাংকের যে কোনো চলতি / সঞ্চয়ী / SND একাউন্টের গ্রাহক এই সার্ভিসটি ব্যবহার করতে পারবেন। মনে রাখতে হবে ব্যাংক একাউন্টে ব্যবহৃত ফোন নম্বর এবং গ্রাহকের WhatsApp নম্বরটি একই হতে হবে। রেজিস্ট্রেশনের সময় ১৩ ডিজিট ঢাকা ব্যাংকের একাউন্ট নম্বর এর সাথে ৪ ডিজিট PIN নম্বর নির্ধারণ করে নিতে হবে।
4	What is this 4 Digit PIN for WhatsApp Banking? WhatsApp Banking এ ৪(চার) ডিজিট PIN কিসের জন্য?	During registration, you will need to set a 4 Digit PIN for this service. The system will ask for this 4 Digit PIN in future for logging in and performing transactions. Please remember this PIN and keep it confidential. Please note this 4 Digit PIN is only for WhatsApp Banking; it in not related to your Debit / Credit Card PIN. You can also change this PIN later using the WhatsApp Service. রেজিস্ট্রেশন প্রক্রিয়া সম্পন্ন করার সময় আপনাকে ৪ (চার) ডিজিটের একটি PIN নির্ধারন করতে হবে। পরবর্তীতে লগ ইন কিংবা লেনদেন করার সময় আপনার কাছে এই PIN জানতে চাওয়া হবে। PIN টি মনে রাখুন এবং গোপন রাখুন। এই পিন টি শুধুমাত্র WhatsApp Banking এর জন্য ব্যবহৃত হবে; এর সাথে আপনার ডেবিট / ক্রেডিট কার্ডের PIN এর কোনো সম্পর্ক নেই। আপনি পরবর্তীতে যেকোনো সময় এই PIN টি পরিবর্তন করতে পারবেন WhatsApp সার্ভিস ব্যবহার করেই।
5	How to start the chatting of Dhaka Bank WhatsApp Banking? Dhaka Bank WhatsApp Banking এ কিভাবে চ্যাটিং শুরু করবো?	You just need to complete the registration once. Thereafter, whenever you want to use Dhaka Bank WhatsApp Banking, please send 'Hello' to Dhaka Bank Ltd. via WhatsApp Messenger. You need to provide your 4 digit PIN in the secure page and answer a security question (for example: 7+3 = ?). All these are for your secure log-in process. Immediately after this, you will reach the main menu of Dhaka Bank WhatsApp Banking. Type the serial number of the option / service which you want to avail. The conversation is automated and very easy to use. আপনাকে কেবল একবার মাত্র রেজিস্ট্রেন প্রক্রিয়া সম্পন্ন করতে হবে। এরপর যখন প্রয়োজন, Dhaka Bank Ltd. এ শুধুমাত্র 'Hello' লিখুন WhatsApp মেসেঞ্জার ব্যবহার করে। এরপর আপনার ৪ ডিজিট PIN টাইপ করুন ব্যাংকের পেজে এবং নিরাপত্তা প্রশ্নের উত্তর টাইপ করুন (যেমন: ৭+৩ =?)। এরপরই আপনি মেইন মেনু পেয়ে যাবেন, প্রয়োজনমত সিরিয়েল নম্বর টাইপ করে যে কোনো অপশন ব্যবহার করুন। ঢাকা ব্যাংকের WhatsApp Banking সম্পূর্ণ স্বয়ংক্রিয় এবং খুব সহজে ব্যবহারযোগ্য।
6	What are the benefits of using Dhaka Bank WhatsApp Banking? WhatsApp Banking ব্যবহারে কি কি সুবিধা পাওয়া যাবে?	**You can enjoy almost all the benefits of regular banking and even more:** i. Account Balance and Transactions ii. Card Outstanding, Dues, Billing Date and Transactions iii. Mobile Topup / Utility Bill Payment / DTH TV Bill Payment iv. Fund Transfer from your Account (within Dhaka Bank and outside the Bank too, via both EFTN and instant NPSB transfer) v. Fund Transfer to any bKash Number instantly vi. Campaign / Promotions of the Bank vii. Other queries and Help viii. Change PIN number **Moreover, there are some new features introduced in WhatsApp Banking:** ix. Fund Transfer from Dhaka Bank Credit Card to your Dhaka Bank Account *(* new feature)* x. Tuition Fee Payment *(* new feature)* xi. Passport Fee Payment *(* new feature)* xii. Opening of new FD & DPS *(* new feature)* **আপনি সাধারণ ব্যাংকিং কার্যক্রমের অধিকাংশ সার্ভিস এর মাধ্যমে পেতে পারেন খুব সহজেই; যেমন:** i. একাউন্ট ব্যালান্স এবং লেনদেন সম্পর্কিত তথ্য ii. কার্ড এর ব্যালান্স, বিলিং তারিখ, ন্যূনতম জমার পরিমান, লেনদেন সম্পর্কিত তথ্য iii. বিল পেমেন্ট / মোবাইল টপ আপ / ইউটিলিটি পেমেন্ট iv. ফান্ড ট্রান্সফার (ঢাকা ব্যাংকের ভেতরেই কিংবা অন্য ব্যাংকের একাউন্ট এ; EFTN কিংবা তাৎক্ষণিক NPSB ব্যবহার করে) v. যে কোনো বিকাশ নম্বরে তাৎক্ষণিক ফান্ড ট্রান্সফার vi. ঢাকা ব্যাংকের ক্যাম্পেইন কিংবা প্রমোশন vii. অন্যান্য তথ্য এবং সহায়তা viiii. PIN নম্বর পরিবর্তন **এছাড়াও নতুন কিছু সার্ভিস যুক্ত হয়েছে WhatsApp Banking এ:** ix. ঢাকা ব্যাংকের কার্ড থেকে ঢাকা ব্যাংকের একাউন্ট এ ফান্ড ট্রান্সফার *(*নতুন সার্ভিস)* x. টিউশন ফি পেমেন্ট *(*নতুন সার্ভিস)* xi. পাসপোর্ট ফি পেমেন্ট *(*নতুন সার্ভিস)* xii. ফিক্সড ডিপোজিট এবং ডিপিএস এর আবেদন *(*নতুন সার্ভিস)*

7	What are the necessary requirements for WhatsApp Banking? What are the security tips and Terms & Conditions?	a. You need latest 'WhatsApp Messenger' in your mobile phone (available for downloading from Google Play Store, Apple App Store, or similar app stores) b. Your 'WhatsApp Messenger' should be activated using the same mobile number which has been recorded in Dhaka Bank Account. c. You need to connect to internet (via mobile data or wifi) while using this service d. Keep good practices of using mobile device for your safety & convenience: i. Lock your mobile screen using PIN, Pattern, Figure Print etc ii. Check for the green tick ✅ badge next to Dhaka Bank's name and start chatting. This green 'tick' denotes the authorized WhatsApp account of Dhaka Bank Limited. iii. After using this service, type 'Q' to quit the session iv. After using the service clear chat log. [Chat window > More > Clear Chat] More security tips and T&Cs available here: https://dhakabankltd.com/interactive-banking/
	WhatsApp Banking এর প্রয়োজনীয় বিষয় গুলো কি? এর সিকিউরিটি টিপস এবং শর্তাবলী কি ?	a. আপনার মোবাইল ডিভাইস এ সাম্প্রতিক ভার্সন এর WhatsApp Messenger ডাউনলোড করে নিন b. WhatsApp Messenger আপনার ব্যাংকের নিবন্ধিত মোবাইল নম্বরে অ্যাক্টিভেটেড থাকতে হবে c. এই সার্ভিসটির জন্য আপনাকে ইন্টারনেট ব্যবহার করতে হবে (মোবাইল ডাটা অথবা wifi) d. আপনার নিরাপত্তা এবং সুবিধার জন্য, মোবাইলের সুব্যবহার নিশ্চিত করুন: i. আপনার মোবাইল স্ক্রিন লক রাখুন (পিন, প্যাটার্ন, ফিংগার প্রিন্ট) ii. ঢাকা ব্যাঙ্ক এর WhatsApp chat window তে ব্যাংকের নামের পাশে সবুজ টিক ✅ চিহ্ন আছে কিনা দেখে নিন। এই টিক চিহ্ন ঢাকা ব্যাংকের নিবন্ধিত অফিসিয়াল WhatsApp একাউন্ট নির্দেশ করে। iii. সার্ভিসটি ব্যবহার শেষে Chat Window তে 'Q ' টাইপ করুন; এতে সেশন শেষ হয়ে যাবে iv. সার্ভিসটি ব্যবহার শেষে Chat Window ক্লিয়ার করে রাখুন, এতে আপনার তথ্য আরো বেশি গোপনীয় থাকবে। [Chat window > More > Clear Chat] আরো সিকিউরিটি টিপস ও শর্তাবলী জন্য ভিজিট করুন: dhakabankltd.com/interactive-banking/

If you have further question on Dhaka Bank WhatsApp Banking, please reach at Dhaka Bank Call Center at 16474 or, +88 09678016474 (from landline) or, at email: helpdesk@dhakabank.com.bd

ঢাকা ব্যাংক WhatsApp Banking সংক্রান্ত আরো জানার প্রয়োজন থাকলে অনুগ্রহ করে যোগাযোগ করুন ঢাকা ব্যাংক কল সেন্টার এ ১৬৪৭৪ অথবা +৮৮ ০৯৬৭৮০১৬৪৭৪ (ল্যান্ড লাইন থেকে); ইমেইল : helpdesk@dhakabank.com.bd

If you would like to know how to use some of the options of WhatsApp Banking, please refer to below sections.
আপনি WhatsApp Banking এর বিভিন্ন অপশন কিভাবে ব্যবহার করবেন দেখতে চাইলে নিচের সেকশন দেখতে পারেন।

How to Register?

Dhaka Bank Official WhatsApp Account

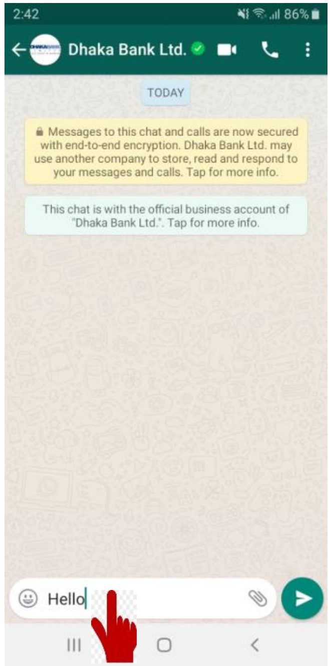
+88 01318203382

https://wa.me/8801318203382?text=Hello

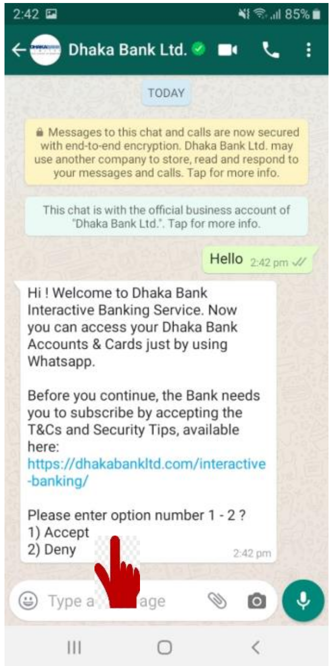
For your registration, follow any one (1) the below:

1. Save Dhaka Bank's Official WhatsApp Number (+88 01318203382) and send 'Hello' using WhatsApp
2. Scan the QR Code and Send 'Hello'
3. Visit the web link and Send 'Hello'

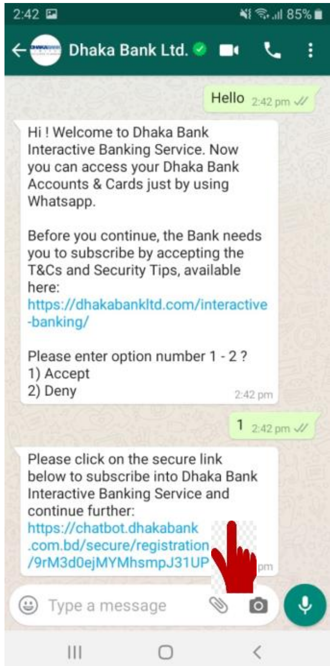
Send 'Hello'

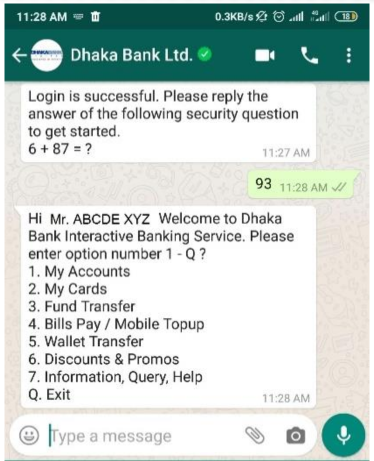


Type '1' for Agreeing T&Cs

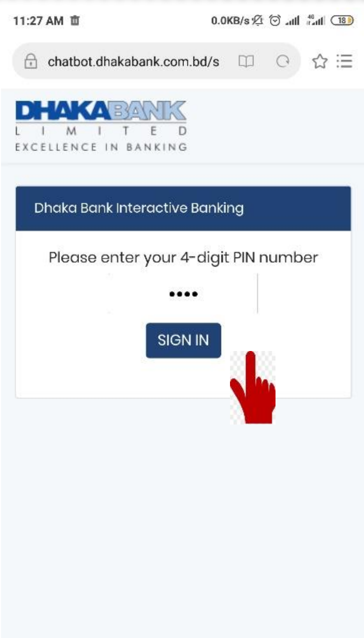


Tap the link for registration

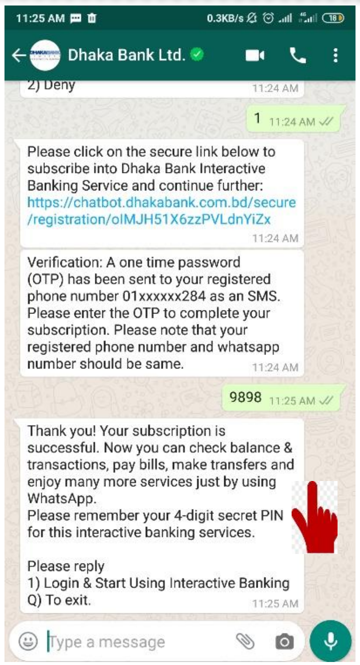




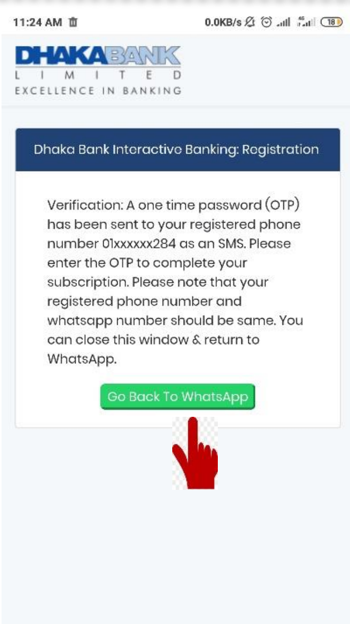
Answer the security question and its completed!



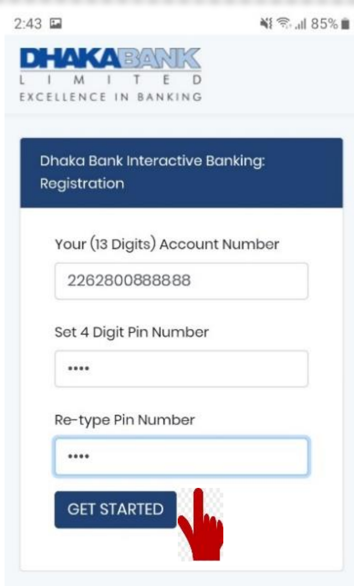
For Log-in, type your PIN



Type the OTP delivered via SMS



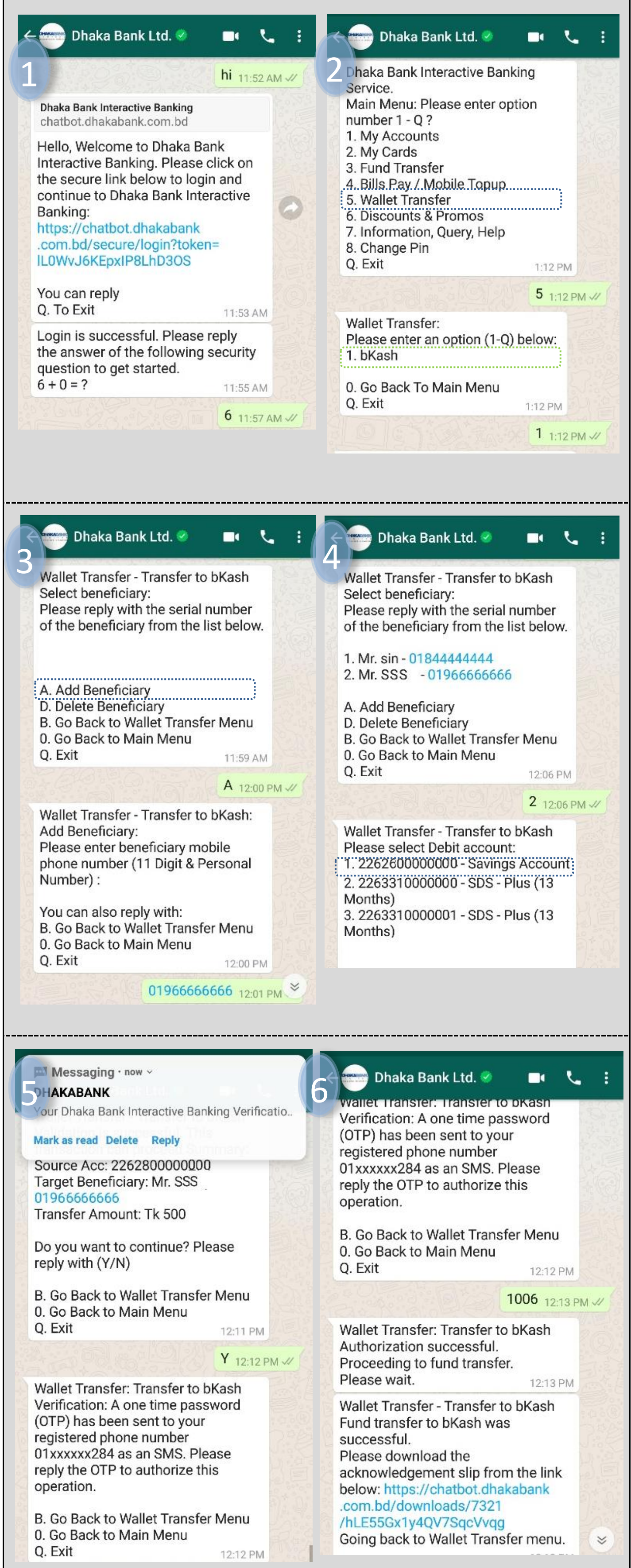
Go Back to WhatsApp



Type your Account Number & set a PIN

WhatsApp | DHAKA BANK LIMITED EXCELLENCE IN BANKING

How to Transfer fund from your Dhaka Bank Account to bKash, instantly?



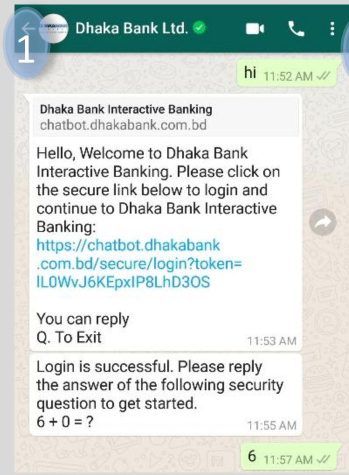
1. Send 'Hello' or 'Hi' to Dhaka Bank Ltd.
2. Enter your 4 Digit PIN in the secure page
3. Response the security question? *(for example, 6 + 0 = ?)*
4. From the main menu, Type option '5' for Wallet Transfer
5. Type '1' for bKash
6. Type 'A' for Adding Beneficiary bKash Number
7. Type a 11 Digit bKash number (Personal number only)
8. Type the name of the Beneficiary; this will be added and saved for future use.
   (Following the same process, you can add multiple bKash Accounts here)
9. Type 'B' to go back to bKash Transfer Menu
10. Type the serial number of bKash Account in which you want to transfer fund
11. Type the serial number of Dhaka Bank Account from which you want to transfer
12. Type Amount of Transfer (for example: 500)
13. Review the details and confirm by typing 'Y'
14. Type the OTP (one-time password) sent to your mobile via SMS

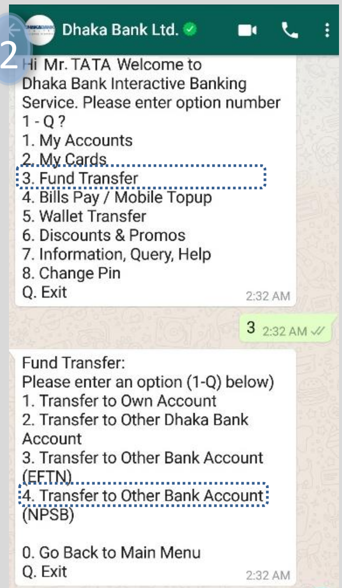
You will receive successful message for bKash transfer. Here, you can download a receipt of the transfer in the message link.

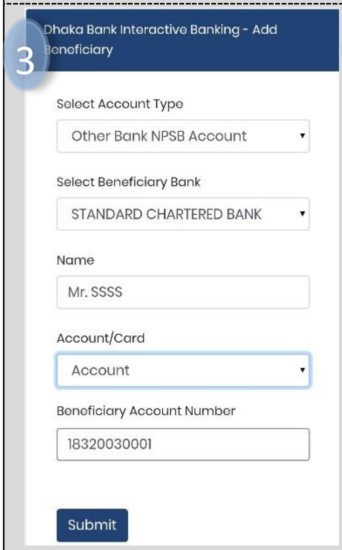
১. WhatsApp মেসেঞ্জার Dhaka Bank Ltd. এ 'Hello' অথবা 'Hi' টাইপ করুন
২. আপনার ৪ ডিজিট PIN টাইপ করুন Bank এর secure পেইজে
৩. নিরাপত্তা প্রশ্নের উত্তর টাইপ করুন (যেমন: ৬+০=?)
৪. মেইন মেনু থেকে অপশন '5' টাইপ করুন ওয়ালেট ট্রান্সফার এর জন্য
৫. অপশন '1' টাইপ করুন বিকাশ ট্রান্সফার এর জন্য
৬. বিকাশ বেনিফিশিয়ারি নম্বর ঠিক করার জন্য 'A' টাইপ করুন
৭. এবার ১১ ডিজিট বিকাশ নম্বর টাইপ করুন (শুধুমাত্র পার্সোনাল বিকাশ নম্বর)
৮. বেনেফিসারি নাম টাইপ করুন এই নম্বরটি সেভ হয়ে থাকলো ভবিষ্যৎ ব্যবহার এর জন্য। অনুরূপভাবে আপনি আরো বেনেফিসিয়ারি বিকাশ নম্বর সেভ করে নিতে পারেন।
৯. 'B' টাইপ করে বিকাশ ট্রান্সফার মেনুতে ফিরে যান
১০. বিকাশ একাউন্ট এর সিরিয়াল নম্বর টাইপ করুন যেটা তে আপনি টাকা পাঠাতে চান
১১. এরপর ঢাকা ব্যাংকের যে একাউন্ট থেকে পাঠাতে চান তার সিরিয়াল নম্বর টাইপ করুন
১২. এরপর টাকার পরিমান টাইপ করুন
১৩. এবার সব কিছু ঠিক আছে কিনা চেক করে "Y" টাইপ করে কনফার্ম করুন
১৪. আপনার মোবাইল এ SMS আসা OTP (ওয়ান টাইম পাসওয়ার্ড) টাইপ করুন

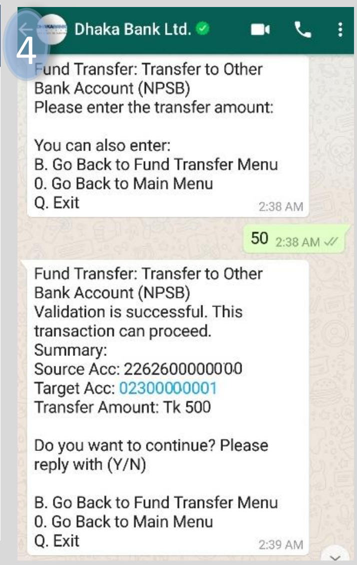
সবশেষে আপনি বিকাশ ট্রান্সফার সফল ভাবে শেষ হওয়ার মেসেজ পাবেন। মেসেজের লিংক টি থেকে আপনি চাইলে এই ট্রানফার এর রিসিট/স্লিপ ডাউনলোড করে রাখতে পারেন আপনার রেকর্ড এর জন্য।

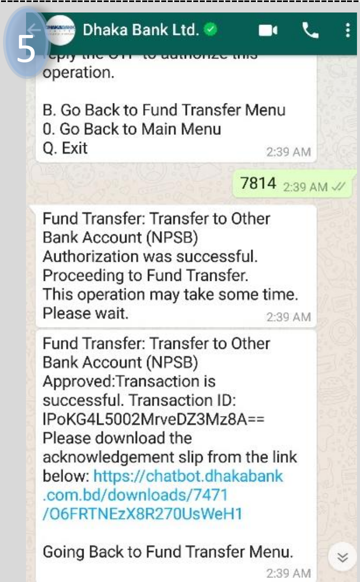
How to Transfer fund from your Dhaka Bank Account to Other Bank Account, instantly?











1. Send 'Hello' or 'Hi' to Dhaka Bank Ltd.
2. Enter your 4 Digit PIN in the secure page
3. Response the security question? *(for example, 6 + 0 = ?)*
4. From the main menu, Type option '3' for Fund Transfer
5. Type '4' for Transfer to Other Bank Account (NPSB)
6. Type 'A' for Adding Beneficiary Bank A/c Number
7. Click the Secure Link and provide beneficiary details
8. Click on the Submit button; this will be added and saved for future use. *(Following the same process, you can add multiple Bank Accounts here)*
9. Type 'C' to continue with Fund Transfer
10. Type the serial number of Bank Account in which you want to transfer fund
11. Type the serial number of Dhaka Bank Account from which you want to transfer
12. Type Amount of Transfer (for example: 500)
13. Review the details and confirm by typing 'Y'
14. Type the OTP (one-time password) sent to your mobile via SMS

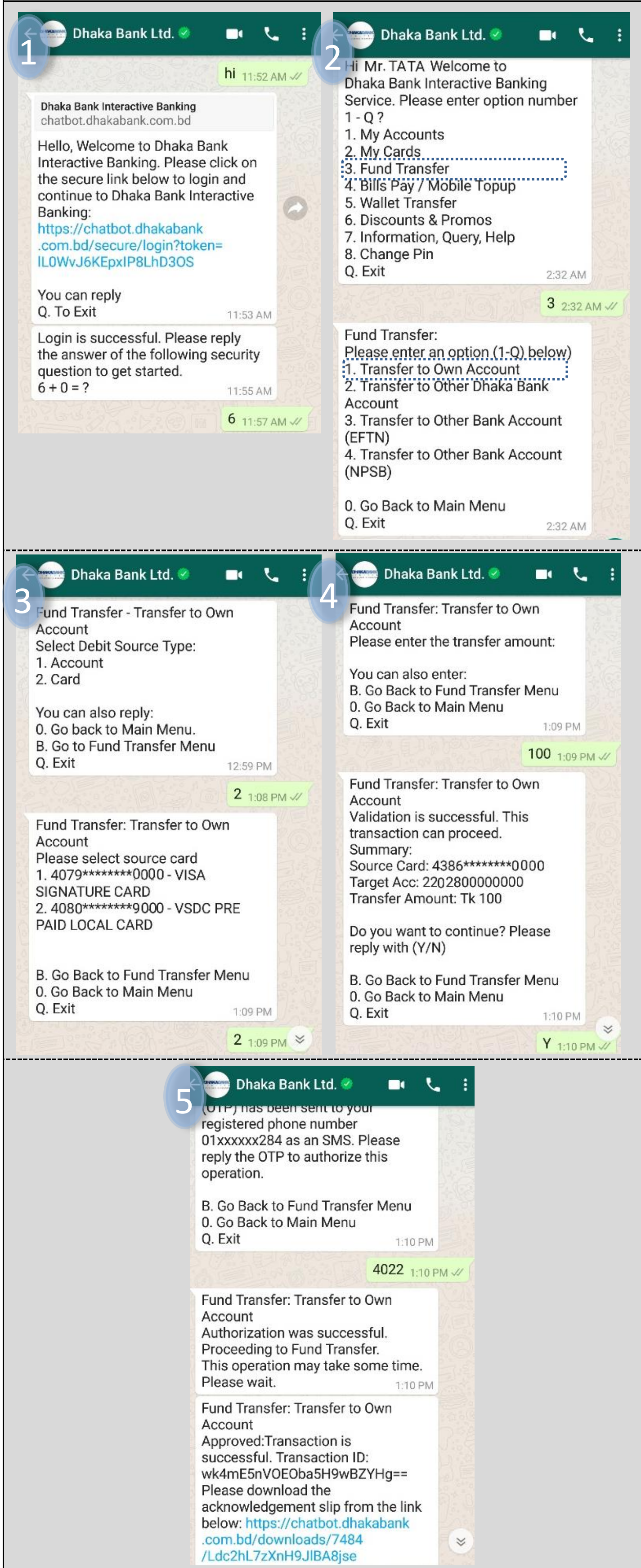
You will receive successful message for fund transfer. Here, you can download a receipt of the transfer in the message link.

১. WhatsApp মেসেঞ্জার Dhaka Bank Ltd. এ 'Hello' অথবা 'Hi' টাইপ করুন
২. আপনার ৪ ডিজিট PIN টাইপ করুন
৩. নিরাপত্তা প্রশ্নের উত্তর টাইপ করুন (যেমন: ৬+০=?)
৪. মেইন মেনু থেকে অপশন '3' টাইপ করুন ফান্ড ট্রান্সফার এর জন্য
৫. অপশন '4' টাইপ করুন অন্য ব্যাংকের একাউন্ট এ ফান্ড ট্রান্সফার এর জন্য
৬. বেনিফিশিয়ারি ব্যাংক একাউন্ট নম্বর ঠিক করার জন্য 'A' টাইপ করুন
৭. সিকিউর লিংক ক্লিক করে বেনিফিসিয়ারি ব্যাংক একাউন্ট ডিটেলস দিয়ে দিন
৮. 'Submit' বাটন ক্লিক করে সেভ করে রাখুন। অনুরূপভাবে আপনি আরো বেনেফিসিয়ারি ব্যাংক একাউন্ট সেভ করে নিতে পারেন
৯. 'C' টাইপ করে ফান্ড ট্রান্সফার মেনুতে ফিরে যান
১০. ব্যাংক একাউন্ট এর সিরিয়াল নম্বর টাইপ করুন যেটা তে আপনি টাকা পাঠাতে চান
১১. এরপর ঢাকা ব্যাংকের যে একাউন্ট থেকে পাঠাতে চান তার সিরিয়াল নম্বর টাইপ করুন
১২. এরপর টাকার পরিমান টাইপ করুন
১৩. এবার সব কিছু ঠিক আছে কিনা চেক করে "Y" টাইপ করে কনফার্ম করুন
১৪. আপনার মোবাইল এ SMS আসা OTP (ওয়ান টাইম পাসওয়ার্ড) টাইপ করুন

সবশেষে আপনি ফান্ড ট্রান্সফার সফল ভাবে শেষ হওয়ার মেসেজ পাবেন। মেসেজের লিংক টি থেকে আপনি চাইলে এই ট্রানফার এর রিসিট/স্লিপ ডাউনলোড করে রাখতে পারেন আপনার রেকর্ড এর জন্য।

WhatsApp DHAKABANK LIMITED EXCELLENCE IN BANKING

How to Transfer fund from your Dhaka Bank Credit Card to Dhaka Bank Account, instantly?



1. Send 'Hello' or 'Hi' to Dhaka Bank Ltd.
2. Enter your 4 Digit PIN in the secure page
3. Response the security question? (for example, 6 + 0 = ?)
4. From the main menu, Type option '3' for Fund Transfer
5. Type '1' for Transfer to Own Account
6. Type '2' for the Debit Source - Card
7. In response, you will get your Source Card Numbers; please type the serial number of Card you want to use
8. In response, you will get the destination Account Numbers; type the serial of Account in which you want to transfer fund
9. Type Amount of Transfer (for example: 100)
10. Review the details and confirm by typing 'Y'
11. Type the OTP (one-time password) sent to your mobile via SMS

You will receive successful message for fund transfer. Here, you can download a receipt of the transfer in the message link.

** This Card to Account service will levy a fee of 1.5% of Transfer Amount or Tk. 150 whichever is higher*

১. WhatsApp মেসেঞ্জার Dhaka Bank Ltd. এ 'Hello' অথবা 'Hi' টাইপ করুন
২. আপনার ৪ ডিজিট PIN টাইপ করুন
৩. নিরাপত্তা প্রশ্নের উত্তর টাইপ করুন (যেমন: ৬+০=?)
৪. মেইন মেনু থেকে অপশন '3' টাইপ করুন ফান্ড ট্রান্সফার এর জন্য
৫. অপশন '1' টাইপ করুন নিজ একাউন্ট এ ফান্ড ট্রান্সফার এর জন্য
৬. অপশন '2' টাইপ করুন আপনার কার্ড থেকে ফান্ড সোর্স করার জন্য
৭. আপনার ঢাকা ব্যাংকের কার্ড লিস্ট দেখবেন; এখান থেকে কার্ড সিরিয়েল নম্বর টাইপ করুন (যেমন: '2')
৮. আপনার ঢাকা ব্যাংকের একাউন্ট লিস্ট দেখবেন; এখান থেকে একাউন্ট সিরিয়েল নম্বর টাইপ করুন (যেমন: '2')
৯. এরপর টাকার পরিমান টাইপ করুন (যেমন: '100')
১০. এবার সব কিছু ঠিক আছে কিনা চেক করে "Y" টাইপ করে কনফার্ম করুন
১১. আপনার মোবাইল এ SMS আসা OTP (ওয়ান টাইম পাসওয়ার্ড) টাইপ করুন

সবশেষে আপনি ফান্ড ট্রান্সফার সফল ভাবে শেষ হওয়ার মেসেজ পাবেন। মেসেজের লিংক টি থেকে আপনি চাইলে এই ট্রানফার এর রিসিট/স্লিপ ডাউনলোড করে রাখতে পারেন আপনার রেকর্ড এর জন্য।

** কার্ড-টু-একাউন্ট সার্ভিস এর জন্য ফী প্রযোজ্য (ট্রানফারের পরিমানের ১.৫% অথবা ১৫০ টাকা যেটি বেশি)*