

FAQs

1. আপনাদের ইসলামিক ওয়ালেট একাউন্ট খুলতে কি কি লাগে ?

ইসলামিক ওয়ালেট এর অ্যাকাউন্ট খুলতে আপনাকে কষ্ট করে কোনো ব্রাঞ্চ বা এজেন্টের কাছে যেতে হবে না, আপনি খুব সহজে নিজের মোবাইল থেকেই নিম্নোক্ত ডকুমেন্টগুলো দিয়ে ইসলামিক ওয়ালেটের অ্যাকাউন্ট খুলতে পারবেন;

- ক) জাতীয় পরিচয় পত্র
- খ) নিজের মোবাইল নম্বর
- গ) সেলফি ছবি

2. অ্যাকাউন্ট একটিভ হতে সাধারণত কতদিন সময় লাগে ?

সর্বোচ্চ ২ থেকে ৩ কার্য দিবস সময় লাগে।

3. আপনাদের সার্ভিস চার্জ এবং ট্রান্সজেকশান লিমিট সম্পর্কে জানতে চাই।

বিস্তারিত জানতে ভিজিট করুনঃ

<https://www.al-arafahbank.com/mfs/Fees-and-Charges.pdf>

<https://www.al-arafahbank.com/mfs/Transaction Limit Islamic-Wallet.pdf>

অথবা কল করুন আমাদের কন্টাক্ট সেন্টার নম্বরেঃ ১৬৪৩৪

4. ব্যাংক একাউন্ট অ্যাড করতে পারছি না।

আপনি নিজেই আপনার ব্যাংক একাউন্ট অ্যাড করতে পারবেন, এজন্য আপনাকে যা করতে হবে;

- ইসলামিক ওয়ালেট অ্যাপে লগইন করবেন
- "More " অপশন এ ক্লিক করবেন
- "Bank Account" এ ক্লিক করবেন
- (+) চিহ্ন টি প্রেস করে আপনার ব্যাংক একাউন্ট details টা পূরণ করে "Submit " বাটন এ প্রেস করবেন
- আপনার ওয়ালেট মোবাইল নম্বরে আসা OTP(Text Message) designated জায়গায় type করতে হবে। তারপর আপনার Bank Account List এ আপনার Bank একাউন্ট টি Add হবে।

5. ব্যাংক অ্যাকাউন্ট অ্যাড করার সময় ইরর মেসেজ দেখাচ্ছে "Mobile Number is not matched with Bank"।

আপনার ওয়ালেট নাম্বার এবং ব্যাংক অ্যাকাউন্ট এর মোবাইল নাম্বার একই হতে হবে।

6. অ্যাড মানি করার সময় OTP ওয়ালেট নাম্বারে আসছে না।

অ্যাড মানি করার সময় OTP আপনার ব্যাংক অ্যাকাউন্টে সংযুক্ত যে মোবাইল নাম্বার দেয়া আছে সেই মোবাইল নাম্বারে আসবে।

7. আমার আল-আরাফাহ ব্যাংক এ একাউন্ট নাই, তবুও কি আমি ইসলামিক ওয়ালেট খুলতে পারবো?

আল-আরাফাহ ইসলামী ব্যাংকে অ্যাকাউন্ট না থাকলেও আপনি ইসলামিক ওয়ালেটে অ্যাকাউন্ট ওপেন করতে পারবেন।

8. আল-আরাফাহ ইসলামী ব্যাংকের এজেন্ট ব্যাংকিং অ্যাকাউন্ট কি অ্যাড করে অ্যাড মানি করতে পারবো?

আপনি আল-আরাফাহ ইসলামী ব্যাংকের এজেন্ট ব্যাংকিং অ্যাকাউন্ট অ্যাড করে অ্যাড মানি করতে পারবেন।

9. অন্য যে কোন ব্যাংকের অ্যাকাউন্ট অ্যাড করে ক্যাশ ইন করতে পারবো?

এই মুহুর্তে শুধুমাত্র আল-আরাফাহ ইসলামী ব্যাংকের অ্যাকাউন্ট অ্যাড করে অ্যাড মানি / ক্যাশ ইন করতে পারবেন।

10. ফান্ড ট্রান্সফার কিভাবে করবো?

যে অ্যাকাউন্ট-এ ফান্ড ট্রান্সফার করবেন, প্রথমে ঐ অ্যাকাউন্টটি বেনিফিসিয়ারি অপশনে গিয়ে অ্যাড করে নিতে হবে। তারপর হোম পেইজে এসে "Transfer Fund" মেনু তে ক্লিক করে "To Bank" অপশনে ক্লিক করতে হবে।

11. বেনিফিসিয়ারি অপশনে কতগুলো ব্যাংক অ্যাকাউন্ট অ্যাড করা যাবে?

বেনিফিসিয়ারি অপশনে অসংখ্য ব্যাংক অ্যাকাউন্ট অ্যাড করতে পারবেন।

12. আমার ব্যাংক অ্যাকাউন্ট পাসপোর্ট দিয়ে খোলা। আমার এনআইডি নাই। আমি ইসলামিক ওয়ালেট চালু করতে চাচ্ছি, কোনো ঝামেলা হবে কি? নতুবা অন্য উপায় আছে কি?

ইসলামিক ওয়ালেট অ্যাকাউন্ট খোলার জন্য বর্তমানে শুধুমাত্র NID কার্ড ব্যবহার করেই অ্যাকাউন্ট ওপেন করা যায়।

13. ক্যাশ আউটের এর সুবিধা কি, কোথায় ক্যাশ আউট করবো, ক্যাশ আউটের এর চার্জ কত?

আল-আরাফাহ ইসলামী ব্যাংকের যে কোন ব্রাঞ্চ / এজেন্ট ব্যাংকিং আউটলেট থেকে ক্যাশ আউট করতে পারবেন।

সার্ভিস চার্জ সম্পর্কে বিস্তারিত জানতে নিচের লিংক ক্লিক করে ভিজিট করুন:

<https://www.al-arafahbank.com/mfs/Fees-and-Charges.pdf>

14. App ব্যবহার করলে কী Reference বোনাস আছে ?

এই মুহুর্তে এই ধরনের কোনো অফার নেই।

15. ইসলামিক ওয়ালেটে আপনাদের এজেন্ট পয়েন্ট কোথায়? ক্যাশ ইন / অ্যাড মানি কিভাবে করবো?

আল-আরাফাহ ইসলামী ব্যাংকের যে কোন ব্রাঞ্চ এবং এজেন্ট পয়েন্ট থেকে ইসলামিক ওয়ালেটে ক্যাশ ইন / অ্যাড মানি করতে পারবেন।

16. যে কোন ব্যাংকের ডেবিট কার্ড থেকে কী অ্যাড-মানি করতে পারবো ?

আপনি যে কোন ব্যাংকের ডেবিট কার্ড থেকে অ্যাড মানি করতে পারবেন , অবশ্যই ঐ ডেবিট কার্ডটি ভিসা অথবা মাস্টার কার্ড হতে হবে।

বিস্তারিত জানতে ভিজিট করুন: <https://www.al-arafahbank.com/mfs/Fees-and-Charges.pdf>

17. BEFTN এর মাধ্যমে মিনিমান কত টাকা ফান্ড ট্রান্সফার করা যায় ?

লিমিট সংক্রান্ত বিস্তারিত জানতে ভিজিট করুন:

https://www.al-arafahbank.com/mfs/Transaction_Limit_Islamic-Wallet.pdf

18. ইসলামিক ওয়ালেট দিয়ে ব্যাংক একাউন্ট ব্যালেন্স কিভাবে চেক করবো । ইসলামিক ওয়ালেট দিয়ে কি ব্যাংক অ্যাকাউন্ট খোলা যাবে?

ইসলামিক ওয়ালেট দিয়ে আপনি শুধুমাত্র আপনার ইসলামিক ওয়ালেটের ব্যালেন্স চেক করতে পারবেন। ইসলামিক ওয়ালেট থেকে ব্যাংক একাউন্ট খোলা যাবে না ।

19. ইসলামিক ওয়ালেট দিয়ে আল-আরাফাহ ইসলামী ব্যাংক এর ক্রেডিট কার্ড বিল কিভাবে জমা দিবো এবং ক্রেডিট কার্ড থেকে অ্যাড মানি করা যাবে কী ?

এই সার্ভিসটি প্রক্রিয়াধীন, শীঘ্রই চালু করা হবে ।

20. লঙ্কাবাংলা ক্রেডিট কার্ডের বিল প্রদান করা যাবে ?

ইসলামিক ওয়ালেট এর মাধ্যমে আপনি লঙ্কাবাংলা ক্রেডিট কার্ডের বিল পরিশোধ করতে পারবেন ।

21. সব ব্যাংক এর ক্রেডিট কার্ড অন্তর্ভুক্ত নাই, বাকী গুলা কবে হবে ?

ইসলামিক ওয়ালেট এর মাধ্যমে ১৭ টি ব্যাংকের ক্রেডিট কার্ডের বিল পেমেন্ট করা যায়, পর্যায়ক্রমে অন্যান্য ব্যাংকের ক্রেডিট কার্ড অন্তর্ভুক্ত করা হবে।

22. NPSB সিস্টেম চালু কবে করবেন ?

NPSB সার্ভিসটি নিয়ে কাজ চলছে, খুব শীঘ্রই চালু হবে।

23. আমি আজকে একটা ক্রেডিট কার্ড বিল/ ফান্ড ট্রান্সফার করেছি, এখনও ট্রান্সফার হয় নাই।

সাধারণত ২/৩ কার্য দিবস এর মধ্যে ট্রান্সফার হবে।

24. অ্যাপ ব্যবহার করতে কি সেভিং অ্যাকাউন্ট লাগবে, নাকি ইন্টারনেট ব্যাংকিং ওপেন করতে হবে ?

ইসলামিক ওয়ালেট ব্যবহার করতে আপনার সেভিং অ্যাকাউন্ট কিংবা ইন্টারনেট ব্যাংকিং ওপেন করার কোন প্রয়োজন নেই।

25. ক্রেডিট কার্ড এর বিল পরিশোধ করতে কত টাকা চার্জ দিতে হয় ?

সার্ভিস চার্জ সম্পর্কে বিস্তারিত জানতে ভিজিট করুন:

<https://www.al-arafahbank.com/mfs/Fees-and-Charges.pdf>

26. অন্য ব্যাংক অ্যাকাউন্ট থেকে যেন ইসলামিক ওয়ালেটে টাকা আনা যায় সে ব্যবস্থা চালু করেন।

অন্য ব্যাংক অ্যাকাউন্ট থেকে ডেবিট কার্ডের মাধ্যমে সহজেই ইসলামিক ওয়ালেটে টাকা আনা যায়।
আপনার মূল্যবান মতামতের জন্য ধন্যবাদ।

27. বিদ্যুৎ বিল দেয়া যাবে ?

আপনার DPDC, DESCO বিল পরিশোধ করুন নিমিষেই। এজন্য ওয়ালেটে লগইন করে "Bill Pay" অপশন থেকে আপনার কাঙ্ক্ষিত সার্ভিসটি সিলেক্ট করুন এবং বিল পরিশোধ করুন।

28. কোনো ক্যাশব্যাক অফার আছে ?

এ মুহূর্তে ইসলামিক ওয়ালেটে কোনো ক্যাশব্যাক অফার নেই।

29. এটার জন্য বার্ষিক চার্জ কত ?

ইসলামিক ওয়ালেট ব্যবহারের জন্য আপনাকে কোন বার্ষিক চার্জ দিতে হবে না।

30. ইসলামিক ওয়ালেটে লগইন করতে আপনাদের USSD কোড কত ?

ইসলামিক ওয়ালেটের USSD কোড: *434#

31. মাস্টার কার্ডে কি লোড / টাকা পাঠাতে পারবো ?

ইসলামিক ওয়ালেটের মাধ্যমে আপনি মাস্টার কার্ডের বিল পরিশোধ করতে পারবেন।

32. আমার ব্যাংক অ্যাকাউন্ট এ টাকা থাকা সত্ত্বেও ০.০০ দেখাচ্ছে কেনো ?

আপনি ইসলামিক ওয়ালেট দিয়ে শুধুমাত্র ওয়ালেট অ্যাকাউন্ট এর ব্যালেন্স দেখতে পারবেন ব্যাংক একাউন্টের নয়।

33. লগইন করার সময় Error মেসেজ দেখাচ্ছে "You are not allowed to access from this Device."

আপনার ওয়ালেট নাম্বার দিয়ে সর্বাধিক সংখ্যক মোবাইলে লগইন করেছেন।

34. লগইন করার সময় ইরর মেসেজ দেখাচ্ছে "Invalid User Credential"।

আপনি ভুল পিন দিচ্ছেন। পিন নাম্বার ভুলে গেলে আমাদের কন্টাক্ট সেন্টারে যোগাযোগ করুনঃ ১৬৪৩৪

35. লগইন করার সময় " Device serial Number " চাচ্ছে।

আপনি এজেন্ট অ্যাপ এ লগইন করার চেষ্টা করছেন। অনুগ্রহ করে "Islamic Wallet" অ্যাপ লগইন করুন।

36. ওয়ালেটে টাকা রাখলে কোন প্রোফিট দেওয়া হবে ?

বিস্তারিত জানতে আমাদের ওয়েব সাইট ভিজিট করুন।

37. ওয়ালেট নাম্বার কি পরিবর্তন করা যাবে ?

এই সার্ভিসটি এখনো চালু করা হয়নি।

38. অ্যাপে লগইন হচ্ছে না। লগইন করলে "Unfortunately, Islamic wallet has stopped" দেখাচ্ছে।

আপনার ডিভাইসের সেটিং অপশন থেকে ইসলামিক ওয়ালেট অ্যাপ এর **Cache data** ক্লিয়ার করে আবার চেষ্টা করুন।

39. ইমেল ভেরিফাই হচ্ছে না ।

অনুগ্রহ করে আমাদের কন্টাক্ট সেন্টারে ফোন করে আপনার ওয়ালেট আইডি শেয়ার করুন।

40. এনআইডি কার্ডের ফটোকপি / অনলাইন কপি দিয়ে কী ওয়ালেট রেজিস্ট্রেশন করতে পারবো ?

আপনি এনআইডি'র ফটোকপি / অনলাইন কপি দিয়ে ওয়ালেট রেজিস্ট্রেশন করতে পারবেন ।

41. ওয়ালেট ওপেন করার পর দুইটি অপশন দেখাচ্ছে “Sign in এবং Sign up” ।

আপনি যদি পূর্বে একবার রেজিস্ট্রেশন করে থাকেন, তখন Sign In ক্লিক করে ওয়ালেট আইডি এবং পিন নাম্বার দিয়ে লগ ইন করবেন।

আর যদি আপনি নতুন হয়ে থাকেন তখন Sign up ক্লিক করে রেজিস্ট্রেশন প্রসেস সম্পূর্ণ করবেন।

42. আপনাদের বর্তমানে কি কি সার্ভিস লাইভ আছে ?

আমাদের বর্তমান সার্ভিস গুলো সম্পর্কে জানতে ভিজিট করুনঃ

<https://www.al-arafahbank.com/mfs/Islamic-Wallet-live-service-list.pdf>

43. আমি ডেসকো বিল দিয়েছি, এখনো আনপেইড দেখাচ্ছে কেনো ?

ডেসকো একটা নির্দিষ্ট সময় পর পর প্রসেস চালায়। ডেসকো যখন প্রসেস চালাবে তখন আপনার বিলটি পেইড দেখতে পাবেন।

44. বাংলাদেশের বাহিরে ইসলামিক ওয়ালেট অ্যাপ ব্যবহার করা যাবে কি ?

বাংলাদেশের বাহিরে ইসলামিক ওয়ালেট অ্যাপ ব্যবহার করা যাবে না ।

45. আমার সব কিছু ভেরিফাইড তারপর ও অ্যাড মানি হচ্ছে না ।

ওয়ালেট থেকে আপনার ব্যাংক অ্যাকাউন্টটি ডিলিট করে আবার অ্যাড করুন ।

46. ওয়ালেট ব্লক এবং হার্ড ব্লক কেনো হয় ?

কাস্টমার ৩ বার ভুল পিন দিলে টেম্পোরারি ব্লক হয়, ৩০ মিনিট পর কাস্টমার আবার সঠিক পিন দিয়ে লগইন করতে পারবে ।

ব্লক অবস্থায় কাস্টমার যদি কয়েকদিন ওয়ালেটে লগইন না করে , তখন হার্ড ব্লক হয়ে যাবে।

47. ইসলামিক ওয়ালেট অ্যাকাউন্টটি কি ব্যাংক অ্যাকাউন্ট ?

ইসলামিক ওয়ালেট বাংলাদেশ ব্যাংক অনুমোদিত আল-আরাফাহ ইসলামী ব্যাংকের মোবাইল ফিন্যান্সিয়াল সার্ভিস (মোবাইল ব্যাংকিং বলতে পারেন) ।

48. রেজিস্ট্রেশন প্রসেস সম্পূর্ণ করার পর যখন সাবমিট দিচ্ছি “Invalid Input” দেখাচ্ছে ।

রেজিস্ট্রেশন এর সময় আপনি কোন একটি অপশন স্কিপ করেছেন। অনুগ্রহ করে আবার নতুন করে চেষ্টা করুন ।

49. আমার অনলাইন কপি এক পেইজ, ওয়ালেটের ফ্রন্ট এবং ব্যাক পেইজে ছবি কিভাবে আপলোড করবো।

ওয়ালেটে ফ্রন্ট এবং ব্যাক পেইজে আপনি একই ছবি আপলোড করবেন।

50. ব্যাংক অ্যাকাউন্ট এর নামের মাঝে/ শুরুতে সংখ্যা আছে, এই ব্যাংক অ্যাকাউন্ট টা কিভাবে বেনিফিসিয়ারি হিসেবে অ্যাড করবো ?

ব্যাংক অ্যাকাউন্টের নামের মাঝে / শুরুতে সংখ্যা থাকলে, সে ব্যাংক অ্যাকাউন্ট অ্যাড করা যাবে না।

51. ডাচ-বাংলা ব্যাংকের Nexus Card থেকে অ্যাড মানি করা যাবে ?

ডাচ-বাংলা ব্যাংকের Nexus Card থেকে অ্যাড মানি করা যাবে না। যে কোন ব্যাংকের **Visa / Master / Amex** কার্ড থেকে অ্যাড মানি করতে পারবেন ।

52. I'm interested. Can you tell me more ? Can I learn more about your business ?

ইসলামিক ওয়ালেট সম্পর্কে বিস্তারিত জানতে ভিজিট করুনঃ

<https://www.al-arafahbank.com/islamic-wallet.php>

অথবা কল করুনঃ ১৬৪৩৪ নম্বরে ।

53. এ্যাপ দিয়ে একাউন্ট খুলেছি। এটি দিয়ে কি সেবা পাওয়া যাবে ?

ইসলামিক ওয়ালেট বাংলাদেশের সর্বপ্রথম শরিয়াহ ভিত্তিক মোবাইল ব্যাংকিং সার্ভিস। ইসলামিক ওয়ালেটের সেবা সমূহঃ

- আল-আরাফাহ ইসলামী ব্যাংক অ্যাকাউন্ট থেকে অ্যাড মানি।
- যে কোন ক্রেডিট এবং ডেবিট কার্ড থেকে অ্যাড মানি।
- মোবাইল রিচার্জ ।
- ক্যাশ আউট।
- যে কোন ব্যাংকে ফান্ড ট্রান্সফার ।
- ক্রেডিট কার্ড এর বিল পেমেন্ট ।

- ইউটিলিটি বিল পেমেন্ট।
- অন লাইন মার্চেন্ট পেমেন্ট।

54. লোন দরকার।

এ সম্পর্কে বিস্তারিত জানতে আপনার নিকটস্থ আল-আরাফাহ ইসলামী ব্যাংকের ব্রাঞ্চে যোগাযোগ করুন অথবা কল করুনঃ ১৬৪৩৪ নম্বরে।

55. কীভাবে ইসলামী ব্যাংক থেকে islamic wallet এ টাকা অ্যাড করবো?

আপনি খুব সহজে যে কোন ব্যাংকের ভিসা, মাস্টার এবং এমেস্ল কার্ড থেকে অ্যাড মানি করতে পারবেন।

56. অ্যাপ এবং USSD – তে ক্যাশ আউট চার্জ কত?

সার্ভিস চার্জ সম্পর্কে বিস্তারিত জানতে ভিজিট করুনঃ

<https://www.al-arafahbank.com/mfs/Fees-and-Charges.pdf>

57. রেজিস্ট্রেশন / সাইন আপ করলে কি কোন বোনাস দেন?

এই মুহূর্তে রেজিস্ট্রেশন করলে কোন বোনাস দেওয়া হচ্ছে না।

58. অ্যাকাউন্ট ওপেন এর কাজ করতে চাই।

এজেন্ট এবং ডিস্ট্রিবিউটর নিয়োগের সময় দৈনিক পত্রিকায় এবং আমাদের ফেইসবুক পেইজে জানিয়ে দেয়া হবে।

59. ডিপিএস এর পলিসি কেমন আপনাদের?

এ সম্পর্কে বিস্তারিত জানতে আপনার নিকটস্থ আল-আরাফাহ ইসলামী ব্যাংকের ব্রাঞ্চে যোগাযোগ করুন অথবা কল করুনঃ ১৬৪৩৪ নম্বরে।

60. পল্লী বিদ্যুৎ এর বিল পেমেন্ট চালু করুন।

পল্লী বিদ্যুৎ এর বিল পেমেন্ট সার্ভিসটি প্রক্রিয়াধীন, শীঘ্রই সার্ভিসটি চালু হবে।

61. ডিপি স্ক্রিটো সিমেরিচার্জ করার পদ্ধতি চালু করলে ভালো হতো।

আপনার মূল্যবান মতামতের জন্য ধন্যবাদ। আমরা এই সার্ভিস নিয়ে কাজ করছি।

62. মোবাইল রিচার্জ এ কোনো অফার / কমিশন আছে ?

আপনার মূল্যবান মতামতের জন্য ধন্যবাদ। আমরা এই সার্ভিস নিয়ে কাজ করছি।

63. মোবাইল ব্যাংকিং আন্ত লেনদেন চালু করে দেন।

আপনার মূল্যবান মতামতের জন্য ধন্যবাদ। আমরা এই সার্ভিস নিয়ে কাজ করছি।

64. ডিজিটাল পদ্ধতিতে ডিপিএস জমা দিতে পারলে ভালো হতো।

আপনার মূল্যবান মতামতের জন্য ধন্যবাদ। আমরা এই সার্ভিস নিয়ে কাজ করছি।

65. কিভাবে এই সেবাটি গ্রহন করবো ?

এই সার্ভিসটি নেওয়ার জন্য আপনাকে ব্রাঞ্চে যাওয়ার দরকার নাই। ঘরে বসে আপনি নিজেই এই সেবাটি গ্রহন করতে পারবেন।

প্রথমে, **Google Playstore** অথবা **Apple Appstore** থেকে ইসলামিক ওয়ালেট অ্যাপটি ডাউনলোড করে অ্যাকাউন্ট খুলুন। আপনার অ্যাকাউন্টটি ভেরিফিকেশন হওয়ার পরে, ইসলামিক ওয়ালেটের সকল সার্ভিস আপনি গ্রহন করতে পারবেন।