

NEIR এর কার্যক্রম সংক্রান্ত প্রশ্ন ও উত্তরঃ

1. নতুন মোবাইল হ্যান্ডসেটটি বৈধ নাকি অবৈধ সেটা কিভাবে চেক করা যাবে?
উঃ নতুন মোবাইল ক্রয়ের পূর্বে হ্যান্ডসেটটির বৈধতা যাচাই করতে যেকোনো মোবাইল ফোনের মেসেজ অপশনে গিয়ে KYD <Space> ১৫ Digit IMEI Number লিখে ১৬০০২ তে এসএমএস (চার্জ ফ্রি) পাঠালে ফিরতি এসএমএস এর মাধ্যমে জানিয়ে দেওয়া হবে।
2. নতুন হ্যান্ডসেট ক্রয়ের পূর্বে যাচাই করতে চাইলে উক্ত হ্যান্ডসেট থেকে কি SMS পাঠাতে হবে?
উঃ যেকোনো হ্যান্ডসেট এবং মোবাইল নম্বর থেকে ১৬০০২ তে এসএমএস (চার্জ ফ্রি) পাঠালে ফিরতি এসএমএস এর মাধ্যমে জানিয়ে দেওয়া হবে।
3. নতুন মডেলের হ্যান্ডসেট ক্রয় করতে গিয়ে দেখা যায় যে, “হ্যান্ডসেটের তথ্য NEIR এ পাওয়া যায়নি” সেক্ষেত্রে দোকানদার বলে খুব শীঘ্র এর সমাধান হবে। এরকম পরিস্থিতিতে গ্রাহক কি করবে?
উঃ কোন অবস্থাতেই IMEI চেক না করে ফোন ক্রয় করা উচিত না। মোবাইল ক্রয়ের পূর্বে হ্যান্ডসেটটির বৈধতা যাচাই করতে যেকোনো মোবাইল ফোনের মেসেজ অপশনে গিয়ে KYD <Space> ১৫ Digit IMEI Number লিখে ১৬০০২ তে এসএমএস (চার্জ ফ্রি) পাঠালে ফিরতি এসএমএস এর মাধ্যমে জানিয়ে দেওয়া হবে।
4. নতুন হ্যান্ডসেট ক্রয়ের পর NEIR এ নিবন্ধনের প্রয়োজন আছে কিনা ?
উঃ না প্রয়োজন নেই। দেশে বৈধভাবে আমদানিকৃত/ উৎপাদিত হ্যান্ডসেটে সিমকার্ড ইনসার্ট করলে NEIR এ স্বয়ংক্রিয়ভাবে নিবন্ধন হয়ে যাবে।
5. কোন গ্রাহক যদি অবৈধ নতুন মোবাইল হ্যান্ডসেট কিনেই ফেলে এবং তা যদি বন্ধ হয়ে যায়, তাহলে কি করণীয়?
উঃ নতুন মোবাইল ক্রয়ের পূর্বে অবশ্যই হ্যান্ডসেটটির বৈধতা যেকোনো মোবাইল ফোনের মেসেজ অপশনে গিয়ে KYD<space>১৫ ডিজিটের IMEI নম্বর লিখে ১৬০০২ নম্বরে প্রেরণের মাধ্যমে যাচাই করে নিতে হবে। NEIR চালুর পরে নেটওয়ার্কে নতুনভাবে সংযুক্ত অবৈধ হ্যান্ডসেট ব্যবহারযোগ্য হবে না।
6. গ্রাহকের বর্তমান ব্যবহৃত হ্যান্ডসেটটি NEIR এ নিবন্ধনের প্রয়োজন আছে কিনা ?
উঃ NEIR চালুর পূর্বের সকল ব্যবহৃত হ্যান্ডসেট (অবৈধ বা ক্লোন হ্যান্ডসেটসহ) স্বয়ংক্রিয়ভাবে নিবন্ধন হয়ে যাবে। সেক্ষেত্রে আলাদাভাবে আর নিবন্ধনের প্রয়োজন নেই।
7. গ্রাহকের ব্যবহৃত মোবাইল হ্যান্ডসেটটি বৈধ নাকি অবৈধ সেটা কিভাবে চেক করা যাবে?
উঃ *১৬১৬১# শর্ট কোড ডায়াল করে অথবা neir.btrc.gov.bd লিংকের মাধ্যমে গ্রাহক যে কোন মোবাইল হ্যান্ডসেটের বিভিন্ন স্ট্যাটাস সম্পর্কে জানতে পারবে, যথাঃ বৈধভাবে দেশে আমদানি বা উৎপাদিত হয়েছে কিনা, Blacklisted কিনা, Lost-Stolen এ রয়েছে কিনা ইত্যাদি।
8. NEIR থেকে হ্যান্ডসেটটি বৈধ নাকি অবৈধ এটা ছাড়া আর কি কি তথ্য পাওয়া যাবে?
উঃ USSD এর মাধ্যমে বৈধতা যাচায়ের তথ্য এবং Mobile Apps এর মাধ্যমে ব্র্যান্ডের, মডেল এবং কালার এর তথ্য পাওয়া যাবে।
9. NEIR থেকে সাধারণ গ্রাহক কি কি সুবিধা পাবে?
উঃ NEIR চালু হওয়ার পরে গ্রাহকের চুরি যাওয়া হ্যান্ডসেটটি অন্য কেউ ব্যবহার করতে পারবে না, সেক্ষেত্রে হ্যান্ডসেট চুরির প্রবণতা কমবে। চুরি যাওয়া হ্যান্ডসেটটি ব্লক/আনব্লক করা যাবে। এছাড়াও শুধুমাত্র অনুমোদিত, মানসম্মত ও বৈধভাবে আমদানিকৃত মোবাইল ব্যবহারের মাধ্যমে গ্রাহকরা ভালো মানের সেবা পাবেন।

10. **KYD (IMEI)-১৬০০২** তে তথ্য পাওয়া যাচ্ছে না, কিন্তু *১৬১৬১# এ তথ্য পাওয়া গেছে, কোনটা সঠিক / কোনো সমস্যা হবে কি?
- উঃ NEIR চালুর পূর্বে দেশের মোবাইল ফোন নেটওয়ার্কে ব্যবহৃত সকল হ্যান্ডসেটসমূহ (অবৈধ বা ক্লোন হ্যান্ডসেটসহ) স্বয়ংক্রিয়ভাবে নিবন্ধিত হবে। NEIR সিস্টেমে সঠিকভাবে নিবন্ধিত মোবাইল হ্যান্ডসেট এর বর্তমান অবস্থা *১৬১৬১# ডায়াল করে অথবা neir.btrc.gov.bd লিংকের মাধ্যমে যাচাই করা যাবে। উক্ত মাধ্যমে হ্যান্ডসেট নিবন্ধন এর তথ্য পাওয়া গেলে এবং ১৬০০২ এর মাধ্যমে তথ্য না পেলেও উক্ত হ্যান্ডসেট নেটওয়ার্কে ব্যবহার করা যাবে। উল্লেখ্য যে, ১৬০০২ শুধুমাত্র নতুন হ্যান্ডসেট ক্রয়ের জন্য অথবা হ্যান্ডসেটটি বৈধভাবে আমদানিকৃত কিনা তা যাচাই করার জন্য এবং *১৬১৬১# ডায়াল করে অথবা neir.btrc.gov.bd এর মাধ্যমে গ্রাহক যে কোন ব্যবহৃত মোবাইল হ্যান্ডসেটের বিভিন্ন স্ট্যাটাস সম্পর্কে জানতে পারবে।
11. **NEIR চালুর পরে ব্যবহৃত মোবাইল হ্যান্ডসেটটি স্বয়ংক্রিয়ভাবে নিবন্ধন হয়েছে কি না তা জানার উপায় কি? স্বয়ংক্রিয়ভাবে না হলে পরবর্তী পদক্ষেপ কি?**
- উঃ স্বয়ংক্রিয়ভাবে রেজিস্ট্রেশন না হলে এসএমএস যাবে। কোন এসএমএস না গেলে তা স্বয়ংক্রিয়ভাবে রেজিস্ট্রেশন হয়েছে মর্মে গন্য হবে। NEIR সিস্টেমে সঠিকভাবে নিবন্ধিত মোবাইল হ্যান্ডসেট এর বর্তমান অবস্থা *১৬১৬১# ডায়াল করে অথবা neir.btrc.gov.bd লিংকের মাধ্যমে যাচাই করা যাবে। শুধুমাত্র বিদেশ হতে আনা এবং বিদেশ হতে উপহার প্রাপ্ত হ্যান্ডসেটের ক্ষেত্রে রেজিস্ট্রেশন করার প্রয়োজন হবে। দেশে ক্রয়কৃত হ্যান্ডসেট অবৈধ হলে তা রেজিস্ট্রেশনের সুযোগ থাকবে না।
12. **NEIR চালুর পূর্বে হ্যান্ডসেট এ সিম সচল ছিল কিন্তু ডেটাবেসে এ তথ্য পাওয়া যাচ্ছে না। করণীয় কি ?**
- উঃ NEIR চালুর পূর্বে দেশের মোবাইল ফোন নেটওয়ার্কে ব্যবহৃত সকল হ্যান্ডসেটসমূহ স্বয়ংক্রিয়ভাবে নিবন্ধিত হবে। NEIR সিস্টেমে সঠিকভাবে নিবন্ধিত মোবাইল হ্যান্ডসেট এর বর্তমান অবস্থা *১৬১৬১# ডায়াল করে অথবা neir.btrc.gov.bd লিংকের মাধ্যমে যাচাই করা যাবে।
13. **আমার NID-এর অধীনে কতগুলো ডিভাইসগুলি নিবন্ধিত আছে তা আমি কীভাবে পরীক্ষা করবো?**
- উঃ NEIR (neir.btrc.gov.bd) এর Citizen Portal থেকে এ সম্পর্কিত সেবা গ্রহণ করা যাবে।
14. **অনেক আগে কেনা আনঅফিসিয়াল ফোনে NEIR চালুর পূর্বে কোন সিম একটিভ না করায় হ্যান্ডসেট রেজিস্টার না হলে পরবর্তীতে কি করণীয়?**
- উঃ NEIR চালুর পরে ক্রয়কৃত অবৈধ হ্যান্ডসেট নিবন্ধনের সুযোগ থাকবে না। সুতরাং অনেক আগে কেনা আনঅফিসিয়াল ফোনে NEIR চালুর পূর্বে কোন সিম দিয়ে একটিভ না করলে হ্যান্ডসেটটি NEIR চালুর পরে আর নিবন্ধনের সুযোগ থাকবে না। NEIR চালুর পরে শুধুমাত্র বিদেশ থেকে ব্যক্তি পর্যায়ে বৈধভাবে ক্রয়কৃত অথবা উপহারপ্রাপ্ত হ্যান্ডসেট এর ক্ষেত্রে বিশেষ নিবন্ধন এর আবেদন করার সুযোগ থাকবে।
15. **যদি NEIR এ একটি IMEI পাওয়া যায় কিন্তু অন্যটি NEIR এ না পাওয়া যায়, তাহলে গ্রাহক কি হ্যান্ডসেটটি ব্যবহার করতে পারবেন? অন্য IMEI কীভাবে নিবন্ধন করবেন?**
- উঃ গ্রাহক ব্যবহৃত আনঅফিসিয়াল হ্যান্ডসেটটিতে NEIR চালুর পূর্বে যদি ২টা সিম স্লটে তার NID-এর সাথে নিবন্ধিত সিম ব্যবহার করে থাকে তাহলে উভয় সিম স্লট ব্যবহার করতে পারবে। আর যদি NEIR চালুর পূর্বে হ্যান্ডসেটটির একটি সিম স্লট সম্পূর্ণ অব্যবহৃত থাকে তাহলে NEIR চালুর পরে গ্রাহক শুধুমাত্র হ্যান্ডসেটটির পূর্বের ব্যবহৃত সিম স্লটটি ব্যবহার করতে পারবে।
16. **যদি কোনও গ্রাহক তার সিম কার্ড এমন একটি হ্যান্ডসেটে প্রবেশ করান যা ইতিমধ্যেই অন্য ব্যক্তির NID-এর সাথে নিবন্ধিত, তাহলে কী হবে?**
- উঃ নিবন্ধনকৃত কোন হ্যান্ডসেট সাধারণভাবে যার NID-এর সাথে নিবন্ধন হয়েছে শুধুমাত্র তিনিই হ্যান্ডসেটটি ব্যবহার করতে পারবেন, অন্য কেউ হ্যান্ডসেটটি ব্যবহার করতে পারবেনা।
17. **পূর্বের ব্যবহৃত/ পুরাতন মোবাইল হ্যান্ডসেট কেনার আগে গ্রাহকদের কী করতে হবে?**

উঃ *১৬১৬১# শর্ট কোড ডায়াল করে অথবা neir.btrc.gov.bd লিংকের মাধ্যমে মোবাইল হ্যান্ডসেটের বৈধতা যাচাই করে নিতে হবে। এছাড়াও পূর্ববর্তী মালিক কর্তৃক De-Registration করতঃ মোবাইল হ্যান্ডসেটটি ব্যবহার করা যাবে।

18. গ্রাহক আগে কিনেছিলেন কিন্তু কয়েকদিন পর তিনি দেখতে পান যে এটি IMEI কালো তালিকাভুক্ত (Blacklisted); কী হবে?

উঃ কোন অবস্থাতেই হ্যান্ডসেট এর IMEI চেক না করে ফোন ক্রয় করা উচিত না। *১৬১৬১# শর্ট কোড ডায়াল করে অথবা neir.btrc.gov.bd লিংকের মাধ্যমে মোবাইল হ্যান্ডসেটের বৈধতা যাচাই করে নিতে হবে।

19. ১টা সিম কার্ড এর সাথে হ্যান্ডসেট NEIR এ নিবন্ধন হয়ে গেলে পরবর্তীতে নতুন সিম কার্ড এর সাথে নিবন্ধন করা যাবে কিনা?
উঃ একই মালিকানাধীন (একই NID- দিয়ে নিবন্ধন করা) নতুন সিমকার্ডের জন্য আর নিবন্ধন এর প্রয়োজন নেই। হ্যান্ডসেটে সিমকার্ড ইনসার্ট এর মাধ্যমে স্বয়ংক্রিয়ভাবে NEIR এ নিবন্ধন হয়ে যাবে। তবে ভিন্ন মালিকানাধীন (ভিন্ন NID - দিয়ে নিবন্ধন করা) নতুন সিমকার্ড ব্যবহারের জন্য হ্যান্ডসেট এর De-Registration এর প্রয়োজন পড়বে।

20. গ্রাহকের হ্যান্ডসেটে যদি সিম স্লট-১ নিজের নামে ও সিম স্লট-২ অন্য কারও নামে রেজিস্ট্রেশন করা সিম চালু থাকে তাহলে হ্যান্ডসেটটি কার নামে নিবন্ধন হবে?

উঃ IMEI নম্বর অনুযায়ী প্রতিটি স্লটে ব্যবহৃত সিমের বিপরীতে স্লটের ব্যবহার অনুযায়ী আলাদাভাবে NEIR এ নিবন্ধন হবে। অর্থাৎ, এক্ষেত্রে NEIR এ একই হ্যান্ডসেটের সিম স্লট-১ নিজের নামে ও সিম স্লট-২ দ্বিতীয় সিমের মালিকের নামে নিবন্ধন হবে।

21. বিদেশ থেকে আগত অতিথিদের মোবাইল হ্যান্ডসেট NEIR এ নিবন্ধনের প্রয়োজন আছে কিনা ?

উঃ না প্রয়োজন নেই। অতিথিদের হ্যান্ডসেটটিতে Auto Registration এর মাধ্যমে Roaming/Local SIM ব্যবহারের সুবিধা পাবে।

22. একজনের নামে সর্বোচ্চ কয়টি হ্যান্ডসেট রেজিস্টার করা যাবে?

উঃ কোন সীমাবদ্ধতা আরোপ করা হয়নি।

23. আন্তর্জাতিক ও দেশি ই-কমার্স থেকে মোবাইল কেনার ক্ষেত্রে তো বৈধতা যাচাই এর কোনো সুযোগ থাকছে না, সেক্ষেত্রে করণীয় কি?

উঃ দেশি ই-কমার্স থেকে মোবাইল ক্রয়ের পূর্বে অবশ্যই হ্যান্ডসেটটির বৈধতা মোবাইল ফোনের মেসেজ অপশনে গিয়ে KYD<space>১৫ ডিজিটের IMEI নম্বর লিখে ১৬০০২ নম্বরে প্রেরণের মাধ্যমে যাচাই করা যাবে।

24. কখন হ্যান্ডসেট NEIR এ নিবন্ধনের প্রয়োজন পড়বে ?

উঃ NEIR চালুর পরে শুধুমাত্র বিদেশ থেকে ব্যক্তি পর্যায়ে ক্রয়কৃত অথবা উপহারপ্রাপ্ত হ্যান্ডসেট এর ক্ষেত্রে NEIR এ নিবন্ধনের প্রয়োজন হবে।

25. বিদেশ থেকে বৈধভাবে ক্রয়কৃত মোবাইল হ্যান্ডসেট কিভাবে চালু করা যাবে?

উঃ শুধুমাত্র ব্যাগেজ রুলস অনুযায়ী বহনকৃত হ্যান্ডসেট সমূহ বিশেষ নিবন্ধনের আওতাভুক্ত হিসেবে বিবেচিত হবে। বিশেষ নিবন্ধন (Special Registration) এর আওতায় বিদেশ থেকে বৈধভাবে ক্রয়কৃত অথবা উপহারপ্রাপ্ত হ্যান্ডসেট নিবন্ধনের জন্য অনলাইনে আবেদন প্রাপ্তি সাপেক্ষে নির্দিষ্ট তথ্য/দলিল যাচাই করতঃ NEIR সিস্টেমে নিবন্ধন করা হবে।

26. বিদেশ থেকে বৈধভাবে কতগুলো মোবাইল হ্যান্ডসেট আনা যাবে?

উঃ জাতীয় রাজস্ব বোর্ডের বিদ্যমান ব্যাগেজ রুলস অনুযায়ী বিদেশ থেকে বৈধভাবে নির্দিষ্ট সংখ্যক মোবাইল হ্যান্ডসেট আনা যাবে। সর্বশেষ ব্যাগেজ রুলস “অপর্যটক যাত্রী ব্যাগেজ বিধিমালা, ২০২৫” অনুযায়ী একজন যাত্রী সর্বোচ্চ ২ (দুই)টি ব্যবহৃত (দেশের ~~নেটওয়ার্কে~~) মোবাইল ফোন ও প্রতি বৎসরে কেবল ০১ (এক) বার ০১ (এক) টি নতুন মোবাইল ফোন শুল্ক ও কর পরিশোধ

ব্যতিরেকে আমদানি করিতে পারিবেন, তবে ইহার অতিরিক্ত আমদানিকৃত মোবাইল ফোনের ক্ষেত্রে “অপর্যটক যাত্রী ব্যাগেজ বিধিমালা, ২০২৫” এর বিধি ১০ ও অন্যান্য প্রচলিত বিধিবিধান প্রযোজ্য হইবে।

27. একজন ব্যক্তি এক বছরে কতগুলো মোবাইল হ্যান্ডসেট বিদেশ থেকে এনে **Special Registration** করতে পারবে?
উঃ একজন ব্যক্তি বিদেশ থেকে বছরে ০১ বার শুল্কবিহীন সর্বোচ্চ ৩টি এবং শুল্ক প্রদান সাপেক্ষে আরও *টি মোবাইল হ্যান্ডসেট এনে **Special Registration** করতে পারবে।
***এ বিষয়ে এখনো কোন সিদ্ধান্ত গ্রহণ করা হয়নি।**
28. গ্রাহক কিভাবে **Special Registration** করতে পারবে?
উঃ neir.btrc.gov.bd এর Citizen Portal এর মাধ্যমে প্রয়োজনীয় তথ্যাদি সংযুক্ত করে **Special Registration** করা যাবে। উল্লেখ্য যে, **Special Registration** এর আবেদন করার পূর্বে নিজ NID-এর সাথে নিবন্ধিত সিম ব্যবহার করে মোবাইল হ্যান্ডসেটটি নেটওয়ার্কে একটিভ করে নিতে হবে।
29. **Special Registration** এর জন্য কি কি ডকুমেন্ট জমা দিতে হবে?
উঃ বিশেষ নিবন্ধন (**Special Registration**) নিম্নোক্ত ডকুমেন্ট জমা দিতে হবেঃ
১। পাসপোর্টে ব্যক্তিগত তথ্যাদির পাতার স্ক্যান/ছবি;
২। পাসপোর্টে ইমিগ্রেশন কর্তৃক প্রদত্ত আগমনের সিল সম্বলিত পাতার স্ক্যান/ছবি;
৩। কাস্টমস্ শুল্ক পরিশোধ সংক্রান্ত প্রমাণপত্রের স্ক্যান/ছবি (০৩ টি মোবাইল হ্যান্ডসেট এর অধিক হলে);
৪। উপহার প্রদানকারীর প্রত্যয়পত্র (শুধুমাত্র উপহার প্রাপ্তির ক্ষেত্রে)
30. **Special Registration** এর জন্য কোন ফি জমা দিতে হবে কিনা? ফি দিতে হলে হলে সেটা কিভাবে পরিশোধ করতে হবে?
উঃ বিদেশ থেকে আনা মোবাইল ফোন নিবন্ধনের ক্ষেত্রে কোনরূপ চার্জ/ ফিস প্রদান করতে হবে না।
31. ব্যবহৃত মোবাইল বিদেশ থেকে পাঠানো হইয়াছে উপহার হিসেবে এটার ক্রয় রশিদ সংগ্রহ সম্ভব হচ্ছে না, করণীয় কি ?
উঃ বিশেষ নিবন্ধন (**Special Registration**) এর জন্য আপাতত ক্রয় রশিদ এর প্রয়োজন নেই।
32. **NEIR** এ ভুল তথ্য আপলোড করে ফেললে, নতুন করেও সাবমিট করতে না পারলে কি করণীয়?
উঃ বিশেষ নিবন্ধনের জন্য অসম্পূর্ণ আবেদন নিবন্ধনের জন্য বিবেচিত হবে না। সেক্ষেত্রে neir.btrc.gov.bd লিংকের মাধ্যমে আবেদনপত্রটি সংশোধন করার সুযোগ থাকবে।
33. ডুয়েল সিম এর মোবাইলে দুটি IMEI দেখা যায়, সেক্ষেত্রে **Special Registration** এর জন্য দুটি আবেদন করতে হবে ?
উঃ একটি আবেদনে একটি IMEI নম্বর যুক্ত করার সুযোগ থাকবে। সেক্ষেত্রে একই হ্যান্ডসেটে একাধিক সিম স্লটের জন্য আলাদাভাবে আবেদন করতে হবে। উল্লেখ্য যে, আবেদন করার পূর্বে হ্যান্ডসেটের প্রতিটি সিম স্লটে নিজ NID তে নিবন্ধিত সিম ঢুকিয়ে নেটওয়ার্কে একটিভ করে নিতে হবে।
34. **Special Registration** এর জন্য সকল ডকুমেন্ট ওয়েবসাইট এ জমা দেয়া হয়েছে, ডাটাবেস এ কত দিন পর পাওয়া যাবে ?
উঃ বিশেষ নিবন্ধনের আবেদনসমূহ যাচাই করতঃ **NEIR** সিস্টেমে অন্তর্ভুক্ত করার সময় SMS এর মাধ্যমে গ্রাহককে অবহিত করা হবে। **NEIR** সিস্টেমে সঠিকভাবে নিবন্ধিত মোবাইল হ্যান্ডসেট এর বর্তমান অবস্থা *১৬১৬১# ডায়াল করে অথবা neir.btrc.gov.bd লিংকের মাধ্যমে যাচাই করা যাবে।
35. অবৈধ ভাবে আমদানিকৃত হ্যান্ডসেটগুলোর কি হবে?

উঃ NEIR চালুর পূর্বে সকল ব্যবহৃত মোবাইল হ্যান্ডসেট স্বয়ংক্রিয়ভাবে NEIR সিস্টেমে নিবন্ধন করা হবে। NEIR চালুর পরে সকল অবৈধ অথবা বিদেশ বৈধভাবে ক্রয়কৃত অথবা উপহারপ্রাপ্ত হ্যান্ডসেট সমূহ প্রাথমিকভাবে নেটওয়ার্কে সচল হবে এবং এসএমএস এর মাধ্যমে পরবর্তী ৩০ দিনের মধ্যে অনলাইনে প্রয়োজনীয় তথ্যাদি দাখিল করার জন্য নির্দেশনা প্রদান করা হবে। দাখিলকৃত তথ্যাদি যাচাই-বাছাই করতঃ শুধুমাত্র বৈধ হ্যান্ডসেট নিবন্ধনের মাধ্যমে নেটওয়ার্কে সচল করা হবে। উক্ত সময়ের মধ্যে নিবন্ধন সম্পন্ন করা না হলে হ্যান্ডসেটটি অবৈধ হিসেবে বিবেচিত হবে এবং সেগুলো সম্পর্কে গ্রাহককে এসএমএস এর মাধ্যমে অবহিত করে NEIR এ Black list এ অন্তর্ভুক্ত করা হবে। Black List এ অন্তর্ভুক্ত হ্যান্ডসেট সমূহ মোবাইল নেটওয়ার্কে কোনরূপ প্রবেশাধিকার পাবেনা।

36. গ্রাহকের ব্যবহৃত মোবাইল হ্যান্ডসেটটি হারিয়ে/ চুরি হয়ে গেলে করণীয় কি?

উঃ মোবাইল হ্যান্ডসেট হারানো/ চুরির ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট থানার সাধারণ ডায়েরী করতে হবে। উল্লেখ্য যে, হারানো/ চুরি যাওয়া হ্যান্ডসেটটি অন্য কেউ ব্যবহার করতে পারবে না। গ্রাহক চাইলে হ্যান্ডসেটটি লক করতে পারবে।

37. গ্রাহকের ব্যবহৃত মোবাইল হ্যান্ডসেটটি হারিয়ে/ চুরি হয়ে গেলে, কিভাবে হ্যান্ডসেটটি লক/ আনলক করা যাবে কি?

উঃ গ্রাহকের হারানো/ চুরি যাওয়া হ্যান্ডসেট NEIR (neir.btrc.gov.bd) এর Citizen Portal/ Mobile Apps/ মোবাইল অপারেটর এর গ্রাহকসেবা কেন্দ্র থেকে যেকোনো সময়ে লক/ আনলক করা যাবে।

38. হারিয়ে/ চুরি হয়ে যাওয়া হ্যান্ডসেটটি লক করার পরে আবার ফেরত পাওয়ার সম্ভাবনা কততুক?

উঃ হারিয়ে/ চুরি হয়ে যাওয়া হ্যান্ডসেটটি লক করার পরে মোবাইল নেটওয়ার্কে কোনরূপ প্রবেশাধিকার পাবেনা। সেক্ষেত্রে ফেরত পাওয়ার সম্ভাবনা কম।

39. NEIR চালুর পূর্বের একটি হ্যান্ডসেট একাধিক ব্যক্তি ব্যবহার করছেন। NEIR চালুর পরে পূর্বের সকল ব্যক্তি হ্যান্ডসেটটি ব্যবহার করতে পারবে কিনা?

উঃ NEIR চালুর পূর্বের সকল ব্যবহারকারী ব্যক্তি হ্যান্ডসেটটি ব্যবহার করতে পারবে, পূর্বের ব্যবহারকারী ছাড়া অন্য কেউ হ্যান্ডসেটটি ব্যবহার করতে পারবেনা।

40. NEIR এর চালুর পরে হ্যান্ডসেট সাধারণভাবে যার নামে নিবন্ধন হয়েছে তিনি ছাড়া অন্য কেউ হ্যান্ডসেটটি ব্যবহার করতে পারবে কিনা?

উঃ NEIR এর চালুর পরে নিবন্ধনকৃত কোন হ্যান্ডসেট সাধারণভাবে যার নামে নিবন্ধন হয়েছে শুধুমাত্র তিনিই হ্যান্ডসেটটি ব্যবহার করতে পারবেন, অন্য কেউ হ্যান্ডসেটটি ব্যবহার করতে পারবেনা।

41. নতুন হ্যান্ডসেট ক্রয়ের পরে গ্রাহক জানতে পারলেন তার হ্যান্ডসেটটির পূর্বেই অন্য কারো নামে নিবন্ধন হয়ে রয়েছে, তাহলে কি করণীয়?

উঃ সেক্ষেত্রে NEIR (neir.btrc.gov.bd) এর Citizen Portal এ হ্যান্ডসেটটির বৈধ প্রমাণক সংযুক্ত করে IMEI Claim করা যাবে।

42. একজনের নামে নিবন্ধনকৃত হ্যান্ডসেট অন্য কারও নিকট হস্তান্তরের প্রয়োজন হলে কি করতে হবে?

উঃ কোন বিশেষ প্রয়োজনে একজনের নামে নিবন্ধনকৃত হ্যান্ডসেট অন্য কারও নিকট হস্তান্তরের প্রয়োজন হলে De-Registration পদ্ধতির মাধ্যমে বর্তমান ব্যবহারকারী তাৎক্ষণিকভাবে হ্যান্ডসেটের নিবন্ধন বাতিল করতে পারবে কাঙ্ক্ষিত ব্যক্তির ব্যবহারের জন্য হস্তান্তর করতে পারবে।

43. যদি কোনও গ্রাহক একটি সেকেন্ড হ্যান্ড/ব্যবহৃত ডিভাইস কিনে যা ইতিমধ্যেই অন্য NID-এর সাথে ট্যাগ করা আছে এবং সেই ক্ষেত্রে তার বিদ্যমান সিম কার্ড প্রবেশ করালে নেটওয়ার্ক অ্যাক্সেস পাবে কি?

উঃ গ্রাহক যদি অন্য কারোর ব্যবহৃত ডিভাইসে De-Registration ব্যতীত নতুন সিম প্রবেশ করান, তাহলে ব্যবহারকারী নেটওয়ার্ক অ্যাক্সেস করতে পারবেন না। নতুন ব্যবহারকারীকে নেটওয়ার্ক অ্যাক্সেস পেতে হলে পূর্ববর্তী মালিক থেকে ডিভাইসটি De-Registration করে নিতে হবে।

44. De-Registration এর পদ্ধতি কি ?

উঃ De-Registration করার জন্য আপনার হ্যান্ডসেটে ব্যবহৃত সিমটি অবশ্যই আপনার NID অথবা আপনার জানা NID দ্বারা নিবন্ধিত হতে হবে। De-Registration করার সময় NID এর শেষের ৪ (চার) সংখ্যার প্রয়োজন হবে। গ্রাহকের ব্যবহৃত হ্যান্ডসেট নিম্নোক্ত মাধ্যম দ্বারা ডি-রেজিস্ট্রেশন করার সুযোগ গ্রহণ করতে পারবেঃ

ক) Citizen Portal (neir.btrc.gov.bd)

খ) USSD Channel (*১৬১৬১#)

গ) Mobile Apps

ঘ) মোবাইল অপারেটর এর গ্রাহকসেবা কেন্দ্র

45. একজন গ্রাহক De-Registration করার জন্য তার NID অথবা SNID এর যেকোনটির শেষের ৪ (চার) সংখ্যা ব্যবহার করতে পারবে?

উঃ De-Registration করার জন্য NID অথবা SNID এর যেকোনটির শেষের ৪ (চার) সংখ্যা ব্যবহার করা যাবে।

46. একজন গ্রাহক যদি ভুলক্রমে তার ব্যবহৃত হ্যান্ডসেটটি De-Registration করে ফেলে সেক্ষেত্রে করণীয় কি?

উঃ De-Registration করার পরে থেকে ১০ মিনিটের মধ্যে হ্যান্ডসেট থেকে সিম না খুলে ফেললে স্বয়ংক্রিয়ভাবে পুনরায় নিবন্ধন হয়ে যাবে।

47. একজন গ্রাহক De-Registration করার পরে যদি মনে করেন যে, হ্যান্ডসেটটি তিনি আরোও কিছুদিন ব্যবহার করেবেন সেক্ষেত্রে করণীয় কি?

উঃ De-Registration করার পরে থেকে ১০ মিনিটের মধ্যে হ্যান্ডসেট থেকে সিম না খুলে ফেললে স্বয়ংক্রিয়ভাবে পুনরায় নিবন্ধন হয়ে যাবে। সেক্ষেত্রে গ্রাহক চাইলে হ্যান্ডসেটটি পুনরায় ব্যবহার করতে পারবে।

48. যদি গ্রাহক NEIR চালু হওয়ার পরে কোন NID দিয়ে তার সিমটি নিবন্ধিত তা না জানেন, তাহলে তিনি যদি De-Registration করে তার হ্যান্ডসেটটি অন্যদের কাছে বিক্রয় ইত্যাদি ক্ষেত্রে চান তাহলে কী হবে?

উঃ De-Registration করার জন্য আপনার হ্যান্ডসেটে ব্যবহৃত সিমটি অবশ্যই আপনার NID অথবা আপনার জানা NID দ্বারা নিবন্ধিত হতে হবে। De-Registration করার সময় NID এর শেষের ৪ (চার) সংখ্যার প্রয়োজন হবে। অন্যথায় তিনি De-Registration এর সুযোগ পাবেন না।

49. মূল গ্রাহক/ডিভাইস মালিকের মৃত্যুর ক্ষেত্রে কী হবে - তার পরিবারের সদস্যরা কি তাদের নামে নিবন্ধিত সিমসহ উক্ত ডিভাইসটি ব্যবহার করতে পারবেন?

উঃ মূল গ্রাহক/ডিভাইস মালিকের ব্যবহৃত সিমসহ ডিভাইসটি তার পরিবারের সদস্যরা ব্যবহার করতে পারবেন। কিন্তু ডিভাইসে অন্য কারো NID দিয়ে নিবন্ধিত সিম ব্যবহার করতে চাইলে আগে De-Registration এর প্রয়োজন পড়বে।

50. Corporate SIM ব্যবহারকারী গ্রাহক কিভাবে Deregistration করতে পারবে?

উঃ Corporate SIM ব্যবহারকারীদের MNO পোর্টালের মাধ্যমে ব্যক্তিগত NID এর তথ্য প্রদান করার জন্য এসএমএস এর মাধ্যমে অবহিত করা হবে। কর্পোরেট গ্রাহক বর্ণিত তথ্য জমা প্রদান সাপেক্ষে ব্যক্তিগত NID অথবা কী-কন্টাক্ট-পয়েন্ট (KCP) এর NID দিয়ে ডি-রেজিস্ট্রেশন সুবিধা গ্রহণ করা যাবে। অন্যথায়, শুধুমাত্র কী-কন্টাক্ট-পয়েন্ট (KCP) এর NID এর তথ্য দিয়ে ডি-রেজিস্ট্রেশনের সুবিধা গ্রহণ করা যাবে।

51. গ্রাহকের নামে নিবন্ধিত সিমসহ ব্যবহৃত মোবাইল হ্যান্ডসেটটিতে Corporate SIM ব্যবহারের ক্ষেত্রে deregistration এর প্রয়োজনীয়তা আছে কিনা?

উঃ প্রয়োজনীয়তা আছে।

52. গ্রাহকের পূর্বের Corporate SIM সহ ব্যবহৃত মোবাইল হ্যান্ডসেটটিতে নিজের নামে নিবন্ধিত সিম ব্যবহারের ক্ষেত্রে deregistration এর প্রয়োজনীয়তা আছে কিনা? প্রয়োজনীয়তা থাকলে সেটা কিভাবে?

উঃ গ্রাহক যদি NEIR এর চালুর পূর্বে উক্ত হ্যান্ডসেটটিতে নিজের নামে নিবন্ধিত সিম ব্যবহার করে থাকেন অথবা NEIR এর চালুর পরে MNO পোর্টালের মাধ্যমে ব্যক্তিগত NID এর তথ্য প্রদান করেন, তাহলে ডি-রেজিস্ট্রেশন এর প্রয়োজন নেই। অন্যথায়, কী-কন্সট্রাক্ট-পয়েন্ট (KCP) এর NID এর তথ্য দিয়ে ডি-রেজিস্ট্রেশনের প্রয়োজন হবে।

53. **বিদেশ থেকে আগত অতিথিদের মোবাইল হ্যান্ডসেট কিভাবে Deregistration করতে পারবে?**

উঃ বিদেশ থেকে আগত যেসব অতিথি তাদের পাসপোর্ট ব্যবহার করে সিম ক্রয় করবেন, শুধুমাত্র তারাই De-Registration করার সুযোগ পাবেন। তাদের ব্যবহৃত হ্যান্ডসেটটি De-Registration করার সময় পাসপোর্ট নম্বরের শেষের ৪ (চার) সংখ্যার প্রয়োজন হবে। অন্যথায় তিনি De-Registration এর সুযোগ পাবেন না।

54. **গ্রাহক Invalid/ False/Duplicate IMEI এর সমস্যা থেকে কিভাবে দূরে থাকবে?**

উঃ নতুন হ্যান্ডসেট ক্রয়ের পূর্বে অবশ্যই সেটা যাচায় করে নিতে হবে?

55. **IMEI Duplicate হওয়ার সম্ভাবনা আছে?**

উঃ দেশের মোবাইল নেটওয়ার্কে বর্তমানে অনেক Duplicate IMEI ব্যবহৃত হচ্ছে। ভবিষ্যতে যদি একই IMEI সম্বলিত একাধিক সেট পাওয়া যায় তখন শুধু মাত্র অরিজিনাল ব্যবহারকারী IMEI Claim মাধ্যমে সেটটি মোবাইল নেটওয়ার্কে ব্যবহারের সুযোগ পাবে।

56. **গ্রাহক IMEI Duplicate হলে কিভাবে তা সমাধান করা হবে?**

উঃ যদি একই IMEI সম্বলিত একাধিক সেট পাওয়া যায় তখন শুধু মাত্র অরিজিনাল ব্যবহারকারী IMEI Claim এর মাধ্যমে সেটটি মোবাইল নেটওয়ার্কে ব্যবহারের সুযোগ পাবে। IMEI Claim এর দাখিলকৃত তথ্যাদি যাচাই স্বাপেক্ষে অরিজিনাল ব্যবহারকারী নিশ্চিত করা হবে।

57. **গ্রাহক কিভাবে IMEI Claim করতে পারবে?**

উঃ neir.btrc.gov.bd এর Citizen Portal এর মাধ্যমে প্রয়োজনীয় তথ্যাদি সংযুক্ত করে IMEI Claim করা যাবে।

58. **একজন গ্রাহকের ব্যবহৃত সিম অন্য নামে (NID তে) নিবন্ধিত থাকলে মোবাইল হ্যান্ডসেটটি কোন নামে নিবন্ধিত হবে?**

উঃ সিম যে NID তে নিবন্ধিত, হ্যান্ডসেটটিও ওই NID তে নিবন্ধিত হবে।

59. **অফিসিয়াল হ্যান্ডসেটের IMEI নাম্বার বিটিআরসি ডাটাবেজে যুক্ত হতে সর্বোচ্চ কতদিন সময় লাগতে পারে?**

উঃ উৎপাদনকারী/ আমদানিকারক কর্তৃক নতুন উৎপাদন/ আমদানিকৃত হ্যান্ডসেটসমূহ বাজারজাতকরণের পূর্বে IMEI নির্দিষ্ট ফর্মেটে কমিশনে জমা প্রদান করলে ৫ কার্যদিবসের মধ্যে IMEI নাম্বার বিটিআরসি ডাটাবেজে যুক্ত করা হয়ে থাকে।

60. **যাদের ইন্টারনেট সংযোগ নেই, তারা NEIR সম্পর্কিত সেবা কিভাবে গ্রহণ করবে?**

উত্তরঃ দেশের জনসাধারণ USSD চ্যানেল / NEIR (neir.btrc.gov.bd) এর Citizen Portal/ Mobile Apps/ মোবাইল অপারেটর এর গ্রাহকসেবা কেন্দ্র এর মাধ্যমে দেশের যে কোন প্রান্ত থেকে NEIR সিস্টেম এর সেবা গ্রহণ করতে পারবে। তবে যে সকল মোবাইল গ্রাহকের ইন্টারনেট সংযোগ নেই তারা USSD চ্যানেল / বিটিআরসি'র হেল্পডেস্ক নম্বর ১০০ এ ডায়াল করে / ১২১ ডায়াল করে/ সংশ্লিষ্ট অপারেটরের নিকটস্থ কাস্টমার কেয়ার সেন্টার থেকে NEIR এর সেবা গ্রহণ করতে পারবে।

61. **মোবাইল অপারেটর এর গ্রাহকসেবা কেন্দ্র থেকে NEIR সংক্রান্ত কি কি খরনের সেবা দেয়া হবে? নিবন্ধন সংক্রান্ত সমস্যা সমাধানে মোবাইল অপারেটরগুলো অপারগ হলে গ্রাহকের করণীয় কি?**

উঃ NEIR এর Deregistration, Lost/Stolen Request, Found/Unblocking Request, Corporate User DOCID update, IMEI Status Check সংক্রান্ত প্রদানের জন্য মোবাইল অপারেটরসমূহকে ইতোমধ্যে নির্দেশনা প্রদান করা হয়েছে এবং সে অনুযায়ী মোবাইল অপারেটরগণের কাস্টমার কেয়ার নম্বর ১২১ এ ডায়াল করে এবং অপারেটরগণের কাস্টমার কেয়ার সেন্টার হতে এ সম্পর্কিত সেবা গ্রহণ করা যাবে। এছাড়াও NEIR (neir.btrc.gov.bd) এর Citizen Portal থেকেও এ সম্পর্কিত সেবা গ্রহণ করা যাবে। মোবাইল অপারেটর এর

কাস্টমার কেয়ার এর পাশাপাশি USSD চ্যানেল / NEIR (neir.btrc.gov.bd) এর Citizen Portal/ Mobile Apps বিটিআরসি'র হেল্পডেস্ক নম্বর ১০০ এ ডায়াল করে এ সম্পর্কিত সেবা গ্রহণ করা যাবে।

62. **NEIR** সম্পর্কিত পরিষেবা প্রদানের জন্য **MNO** কি গ্রাহকদের কাছ থেকে টাকা নিতে পারে?

উঃ না।

63. কোন সিম কার্ডের মালিকানা পরিবর্তন হলে গ্রাহকের **NEIR** এ নিবন্ধনের প্রয়োজন আছে কিনা ?

উঃ কোন পর্যায়ে কোন সিম কার্ডের মালিকানা পরিবর্তন হলে স্বয়ংক্রিয়ভাবে গ্রাহকের **IMEI** এর সাথে **MSISDN** Unbind হয়ে যাবে।

64. **MNP** (অপারেটর সুইচ) এর পরে কি ডিভাইস আইডেন্টিটি নিয়ে সমস্যা হতে পারে?

উঃ অপারেটর পরিবর্তনের ফলে গ্রাহকদের উপর এর কোনও প্রভাব পড়বে না।

65. গ্রাহক এমন একটি হ্যান্ডসেট কিনেছেন যা **GSMA** অনুসারে অথেনটিক নয় ?

উঃ **NEIR** এর চালুর পরে এ ধরনের হ্যান্ডসেট নেটওয়ার্ক অ্যাক্সেস করতে পারবেন না।

66. **Black List** এ অন্তর্ভুক্ত একটি হ্যান্ডসেট **Wi-Fi** নেটওয়ার্কে ব্যবহার করা যাবে কিনা ?

উঃ হ্যাঁ যাবে।