

PERSONAL ACCOUNT TERMS AND CONDITIONS

Wealth and Personal Banking

The Hongkong and Shanghai Banking Corporation Limited,
Bangladesh

1. GENERAL

The terms and conditions stipulated herein (as amended from time to time) constitutes an agreement between the Customer and The Hongkong and Shanghai Banking Corporation Limited in Bangladesh ("Bank" or "HSBC Bangladesh"), and is binding upon and applicable for Customers opening, operating, holding or maintaining Accounts and/or receiving or availing Services with HSBC Bangladesh. Where additional terms and conditions, or fees and charges are prescribed generally or specifically in relation to any products, facility, propositions, account or services that the Bank provides to the Customer, the said additional terms and conditions shall also apply in addition to the terms and conditions contained herein. In the event of any conflict or inconsistency between the terms contained in these Personal Account Terms and Conditions and the specific terms prescribed in relation to any other service, product, facility, business relationship, proposition, account or agreement between the Customer and HSBC Bangladesh, unless otherwise explicitly stated under such prescribed specific terms, the terms and conditions of the Personal Account Terms and Conditions, as amended, supplemented or modified from time to time, shall prevail.

Copies of these Terms and Conditions, Wealth and Personal Banking Fees and Charges and HSBC Select Fees and Charges, as updated and amended from time to time, are available at www.hsbc.com.bd. A Customer is responsible for keeping himself / herself updated on the latest Personal Account Terms and Conditions, Retail Banking and Wealth Management Fees and Charges, HSBC Select Fees and Charges, and product specific terms and conditions and fees and charges of the Bank by referring to the mentioned website. In case of any contradiction between the Terms and Conditions in English and Bangla version, the version in English shall prevail.

2. DEFINITIONS AND INTERPRETATION

2.1 Unless the context otherwise requires, any reference in these Terms and Conditions to:

- (i) a "Section", "Sub-Section", "Clause" or "Appendix" shall be construed as a reference to a section, sub-section or clause of these Terms and Conditions or an Appendix hereto;
- (ii) these Terms and Conditions or any other agreement or document shall be construed as a reference to the same as amended, varied or supplemented from time to time;
- (iii) a statute shall be construed as a reference to the same as amended or re-enacted from time to time;
- (iv) reference to the singular includes the plural (and vice versa);
- (v) a word which suggests one gender includes the other genders;
- (vi) general words are not to be given a restrictive meaning because they are followed by particular examples, and any words introduced by the terms "including", "include", "in particular" or any similar expression will be construed as illustrative and the words following any of those terms will not limit the sense of the words preceding those terms.

2.2 Capitalized terms used in the Terms and Conditions are defined herein below:

- (i) "Account" means any personal bank account(s) opened, operated and/or maintained by the Customer with HSBC.
- (ii) "Accountholder" means a Customer with one or more Account(s) held with the Bank, whether singly or jointly.
- (iii) "Applicable Laws and Regulations" means any law, regulation or court order, or any rule, direction, guideline, code, notice or restriction (whether or not having the force of law) issued by any Authority or industry or self-regulatory body, whether in or outside Bangladesh, to which the Bank or the Customer are subject and/or with which the Bank or the Customer are expected or required to comply from time to time.
- (iv) "ATM" means automated teller machines, which may be operated by HSBC Bangladesh, other HSBC entities or other banks in Bangladesh or abroad.
- (v) "Authority" means any regulatory authority, judicial, quasi-judicial, administrative, public or regulatory body, any government, any Tax Authority, securities or futures exchange, law enforcement, intelligence or investigation authorities, or any of their agents, officials or employees with jurisdiction over any part of the HSBC Group;

- (vi) "Bank" or "HSBC Bangladesh" means The Hongkong and Shanghai Banking Corporation Limited, Bangladesh, a scheduled commercial bank licensed by the Bangladesh Bank, having its principal office at Bay's Park Heights, Plot-02 (New), 522 (Old), Road # 9 (New), Dhanmondi, Dhaka, 1205, Bangladesh.
- (vii) "BDT" means Bangladesh Taka, the official currency of Bangladesh.
- (viii) "Branch" means any branch of the Bank in Bangladesh.
- (ix) "Card" means any card or cards (including ATM / debit / credit cards) issued by the Bank to the Customer against Customer's Account(s) or otherwise, which may be used to effect banking transactions by electronic means (including at an ATM, point-of-sale terminals, e-commerce transactions, or /payments or such other mediums made available by, or which are acceptable to, the Bank) and include any such card issued in replacement or renewal thereof.
- (x) "Card Transaction" means any payment made or any amount charged for any goods, services and/or other benefits, cash withdrawals, cash advances, transfers or balance enquiries effected or made through the use of the Card (whether in conjunction with the PIN of the Card and/or any signature or otherwise) at ATMs and Merchant outlets, Electronic Banking, or e-commerce, and on such conditions as the Bank may prescribe from time to time.
- (xi) "Card Limits" means the various limits prescribed by the Bank in relation to total Card Transactions effected in a day (including but not limited to ATM cash withdrawals, POS transactions, Electronic Banking, e-commerce, and Contactless Transactions).
- (xii) "Cardholder" means a Customer who is issued with a Card by HSBC against his / her Account(s) for carrying out transactions and availing services in accordance with these Terms and Conditions.
- (xiii) "Compliance Obligations" means obligations of the Bank and HSBC Group to comply with: (a) Applicable Laws and Regulations or international guidance and internal policies or procedures; (b) any demand from Authorities or reporting, disclosure or other obligations under Applicable Laws and Regulations; and (c) laws requiring HSBC Group to verify the identity of its customers;
- (xiv) "Connected Person" means a person or entity (other than the Customer) whose information, including Personal Data or Tax Information, is provided by the Customer, or on the Customer's behalf, to any member of the HSBC Group, or which is otherwise received by any member of the HSBC Group in connection with the provision of the Account and Services. A "Connected Person" may include a guarantor, a director or officer of a company, partners or members of a partnership, any Substantial Owner, Controlling Person, beneficial owner, trustee, settlor or protector of a trust, account holder of a designated account, payee of a designated payment, the Customer's representative, agent or nominee, or any other person or entity with whom the Customer has a relationship that is relevant to the Customer's relationship with the HSBC Group.
- (xv) "Controlling persons" means individuals who exercise control over an entity. For a trust, these are the settlor, the trustees, the protector, the beneficiaries or class of beneficiaries, and anybody else who exercises ultimate effective control over the trust, and for entities other than a trust, these are persons in equivalent or similar positions of control.
- (xvi) "Contactless Reader" means a point-of-sale device at which contactless-enabled cards may be used to execute transactions for the payment of goods and/or services, either by tapping the contactless-enabled card against the reader or by waving the contactless-enabled card on a contactless basis over or against such reader, without requiring any signature, PIN or other authentication on the part of the Cardholder.
- (xvii) "Contactless Transaction" means a transaction for the payment of goods and/or services made using a contactless Card issued by the Bank to a Cardholder, against a Contactless Reader.
- (xviii) "Customer" means any holder of an Account and/or recipient of Services (either single or joint).
- (xix) "Customer Information" means in relation to a Customer or a Connected Person, all or any of the following: (a) Personal Data or Personal Information; (b) information, records, data, documents about or related to the Customer or Connected Person, or either of their Accounts, Services or transactions; (c) information, data, records or documents about the use of the Bank's products or Services by the Customer or Connected Person; (d) information, data, records, documents about the relationships of the Customer or Connected Person with the Bank or HSBC Group; or (e) Tax Information.

- (xx) "Electronic Banking Services" shall mean, amongst others, ATM / debit or credit Card services, PIB Services, e-commerce and any other electronic, online or mobile banking Services provided by the Bank from time to time.
- (xxi) "Financial Crime" means money laundering, terrorist financing, bribery, corruption, tax evasion, fraud, evasion of economic or trade sanctions, and/or any acts or attempts to circumvent or violate any laws or regulations relating to these matters.
- (xxii) "Financial Crime Risk Management Activity" has the meaning set out under Clause 30.1;
- (xxiii) "Financial Information" means any financial or other documentation or information relating to the Account including but not limited to the Account name(s), number(s) and reference(s), values, gains, losses, credits, withdrawals, balances, transfers and associated instructions from time to time.
- (xxiv) "HSBC" means The Hongkong and Shanghai Banking Corporation Limited.
- (xxv) "HSBC Group" means HSBC Holdings plc, its affiliates, subsidiaries, associated entities and any of their branches and offices (together or individually);
- (xxvi) "Instruction(s)" means each and any instruction by the Customer in relation to the Accounts and Services given by any means or mediums as may be acceptable to the Bank from time to time and may include (but not limited to) by telephone, via the ATM, via POS terminals, via internet or online banking, by any other electronic means or mediums and any other means or mediums as may be acceptable to the Bank from time to time.
- (xxvii) "Merchant" means any person, entity, firm or corporation having a subsisting agreement with the Bank and/or a payment service provider relating to the use and/or acceptance of a Card in payment to such person for goods or services provided or charges incurred.
- (xxviii) "Personal Data" or "Personal Information" means any information relating to an individual from which such individual can be identified;
- (xxix) "PIB" means Personal Internet Banking services.
- (xxx) "PIN" means personal identification number (either issued by the Bank or chosen by the Customer through the Bank's authorised channels / procedures), including but not limited to ATM personal identification number.
- (xxxi) "POS" means point-of-sale Card transactions initiated at Merchants' point-of-sale terminal or via the terminals operated by network for electronic transfers.
- (xxxii) "Personal Tax Information" means any documentation or information relating to the Customer, the Customer's identity or tax status.
- (xxxiii) "Purposes" has the meaning prescribed under Clause 28.1.
- (xxxiv) "Service" means any one or more of the services or products made available to the Customer by the Bank at any time and from time to time including without limitation, credit facilities, payment/transaction related services, Electronic Banking Services and all services related or incidental to opening, maintaining and operating of Account.
- (xxxv) "Substantial Owners" means any individuals entitled to more than 10% of the profits of or with an interest of more than 10% in an entity either directly or indirectly.
- (xxxvi) "Tax Authority" means any domestic or foreign regulatory or tax revenue, fiscal or monetary authority.
- (xxxvii) "Tax Reporting and Accounting Obligations / Responsibilities" means any obligation or responsibility of any sort that the Bank has or may become subject to in future whether in accordance with the provisions of any law, legislation or regulation of Bangladesh or any foreign country to which the Bank is subject or as assumed by the Bank voluntarily, contractually or otherwise, by reason of the Bank's financial, commercial, business or other interests in or related to the jurisdiction of the relevant Tax Authority;
- (xxxviii) "Tax Information" means documentation or information about the Customer's tax status or the tax status of a Connected Person.
- (xxxix) "Terms and Conditions" means the Personal Account Opening Form and the terms and conditions contained herein.

3. OPENING AN ACCOUNT

- 3.1 The Bank at its sole discretion may provide or continue any Service, or open and maintain any type or nature of Account with a distinct number given by the Bank, whether held singly or jointly, in any currency, on terms and conditions as may be prescribed by the Bank from time to time.

- 3.2 Nothing contained in these Terms and Conditions makes it obligatory for the Bank to offer or continue any or all of the Accounts or Services to any or all Customers, and it shall be the sole discretion of the Bank whether or not to offer, maintain, provide or continue any Account or Service to a particular applicant, Customer or group of Customers at any time.
- 3.3 The Customer must provide legitimate documents, records and information to the Bank for opening, operation and maintenance of Accounts and/or receipt of Services, as required and specified by the Bank from time to time, and to the satisfaction of the Bank.

4. INSTRUCTIONS

Customer's Responsibilities

- 4.1 The Customer must comply with all Applicable Laws and Regulations in using the Services or Account, or in conducting transactions or activities offered by/with the Bank.
- 4.2 The Customer shall not take any action or transaction, directly or indirectly, that would result in a violation of any applicable anti-bribery and corruption laws, including (without limitation) the Penal Code, 1860 of Bangladesh, the Prevention of Corruption Act, 1947 of Bangladesh, Anti-Corruption Commission Act, 2004 of Bangladesh, Anti-Corruption Commission Rules, 2007 of Bangladesh, the Money Laundering Prevention Act, 2012 of Bangladesh, and Money Laundering Prevention Rules, 2019 of Bangladesh, or any other Applicable Laws and Regulations. None of the Accounts or Services will be used by the Customer, directly or indirectly, for any payments that could constitute a violation of any applicable anti-bribery and corruption laws.
- 4.3 The Customer may only open an Account or utilize a Service by making applications and/or issuing Instructions in a form and by means acceptable to the Bank.

Bank's Rights and Responsibilities

- 4.4 The Bank has the right to do any of the following:
 - (a) accept or refuse an Instruction; or
 - (b) prescribe any condition at its discretion for accepting an Instruction, without giving any reason.
- 4.5 The Bank is not liable for any loss, cost or damage of any kind incurred or suffered by the Customer as a result of the Bank exercising any of the rights referred to in Conditions 4.4 (a) or (b) above.
- 4.6 The Bank will only act on an Instruction if it reasonably believes that the Instruction was given for or on behalf of the Customer or authorized by the Customer. The Bank is not liable if that belief is incorrect. The Customer will be bound by that Instruction as understood and executed by the Bank in good faith, even if:
 - (a) the Instruction is incorrect, false or unclear; or
 - (b) the Instruction was not given for or on behalf of or authorized by the Customer.
- 4.7 In the event the Bank at its discretion agrees to receive any information, forms, Instruction, records or documents (whether scanned or in other electronic or digital form) pertaining to the Customer, Customer Account or Services by e-mail or any other electronic or digital form from the Customer, the Bank is entitled to rely on any such information, forms, Instructions, records or documents issued or submitted from the e-mail address of the Customer, as duly issued, provided, verified and authenticated by or on behalf of the Customer, without any obligation upon the Bank to verify its source or authenticity, and shall be fully binding upon the Customer.
- 4.8 Subject to the aforesaid terms and any other applicable terms and conditions, the Bank will act on an Instruction as soon as reasonably practicable following receipt.

5. NOMINATION

- 5.1 Customers who maintain Accounts with the Bank in their individual capacity must nominate, and in the case of joint Accounts, all Accountholders must jointly nominate, person(s) to whom, in the event of the death of the sole Accountholder, or (as the case maybe) the death of all joint Accountholders, the balance of the Account may be paid, in a form, contents and on terms and conditions as required and/or acceptable to the Bank from time to time.
- 5.2 In the event of any dispute, including, but not limited to, the unavailability or other issue in connection with a nomination for or payment from any Account with the Bank in the event of the demise of the Accountholder(s), the Bank may make payment only on receipt of an appropriate judicial order or succession certificate issued by a court with appropriate jurisdiction or on other terms and conditions as required and/or is acceptable to the Bank, which the Bank shall decide at its sole discretion.
- 5.3 Subject to the above provisions, the Bank may, at its discretion, require nominee(s) or successor(s) of the deceased Accountholders (as the case maybe), to provide information, records or documents in forms and

contents as deemed appropriate by the Bank before payment/disbursements of any balance amount from the Accounts of the deceased Accountholder(s). The Bank shall have no liability or obligation with respect to any payments of the balance amount made in accordance with the provisions above.

6. DELEGATION

6.1 The Bank may, at its direction, permit a Customer to authorize or delegate authority to operate, issue Instruction or otherwise deal or transact with an Account maintained with the Bank, or to avail Services from the Bank, on behalf of and in the name of the Customer, to a person or person(s) by a power of attorney, delegation of authority or other instrument, in a form, contents and on terms and conditions as required and/or acceptable to the Bank from time to time. The Bank is authorized and may rely on any Instruction which purports to have been issued or completed in accordance with the relevant signing authority, even if it appears to benefit a signatory to the Instruction. A signing authority and any changes thereto shall not continue to be in force on the revocation thereof, or the death, dissolution, bankruptcy or incapacity of a Customer or if otherwise the Bank at its discretion decides to cancel. A signing authority and any changes thereto shall not determine the succession, inheritance or right to the balances of the Account.

6.2 The Customer confirms that each delegate or authorized person is authorized to act as described in these Terms and Conditions until the Bank has received written notice, in form and substance acceptable to the Bank, of any change to a person to whom authority has been delegated in accordance with the above terms, and the Bank has had a reasonable opportunity to act on it.

7. MINOR'S ACCOUNT

7.1 An Account may be opened by the Bank at its sole discretion in the name of a minor on the application of his / her natural guardian or by a guardian appointed by a court of competent jurisdiction, on terms and conditions required by the Bank from time to time.

7.2 Upon the minor attaining majority, the right of the guardian to operate the Account shall cease and any balance in the Account will be held for benefit of and paid to the hitherto minor only.

8. JOINT ACCOUNTS

8.1 If an Account is opened in the names of two or more persons, each of the persons ("Joint Accountholder") shall be deemed to be an Accountholder of that joint Account for all purposes. If the Bank receives notice that one Joint Accountholder has become mentally incapable, it will not allow withdrawals, accept new Instructions or an instruction to close the account from the remaining Joint Accountholder(s) from that time. The Bank will only be able to make payments that were authorized before receipt of notice of mental incapacity until either an attorney or receiver is appointed to act for the person who is mentally incapable. If the Bank becomes aware of a dispute, the Bank may at its discretion require all Instructions on the joint account to come from all the Joint Accountholders going forward, in a manner acceptable to the Bank. The Bank may further, at its discretion, without prejudice to any of its other rights, suspend the Customer's use of online banking or PIB and/or require Customers to return debit / credit cards and cheque book to the Bank. The Customer(s) shall keep the Bank indemnified for all consequences resulting or arising from suspension of operations in any or all of the joint Accounts.

8.2 With respect to a joint Account:

- (i) each Joint Accountholder is jointly and severally liable with each other Joint Accountholder for the obligations and liabilities under the joint Account maintained by them, each Service utilized by them, and under these Terms and Conditions, and notice to one Joint Accountholder shall be taken as notice to all;
- (ii) upon any Joint Accountholder accepting any terms and conditions governing a joint Account or Service, each other Joint Signatory will be bound by those terms and conditions;
- (iii) subject to Clause 8.1 above, if a Joint Accountholder is authorized to operate a joint Account singly, the Bank may comply with any Instruction or other directions given by any Joint Accountholder singly, for or in connection with that joint Account (unless the Bank agrees or decides otherwise);
- (iv) a Joint Accountholder shall remain bound by these Terms and Conditions even if the other Joint Accountholder(s) is / are in fact not bound;
- (v) the Bank has the right to deal with each Customer separately on any matter, including discharging any liabilities to any extent without affecting the liabilities of the other Customer(s).
- (vi) all Customers are jointly and severally liable for the use of any PIN even if it was applied for by only one of the Customers;

(vii) No PIB and ATM / Debit Cards shall be issued in relation to joint Accounts where more than a single signatory is required.

(viii) In case of death of one of the Joint Accountholders, the Bank shall hold the credit balances, after deduction of the amounts owing to the Bank, in the Account to the sole order of the survivor(s) and upon payment to the survivor(s), the Account may be closed and the Bank may thereafter be released from any further obligations, and shall have the right to refuse payment of any cheque drawn on the Account and subsequently presented. The survivor(s) shall be held responsible for any and all claims and liabilities with respect to the said joint Account and shall keep the Bank indemnified for all consequences resulting or arising from closure of an Account; and

(ix) if any Customer withdraws his / her mandate for the other Customer(s) to operate the joint Account, the Bank shall not be liable for any loss suffered by the Customer(s) due to putting a hold on the joint Account pending receipt of joint written instructions from all the holders of the joint Account. The Customer(s) shall keep the Bank indemnified for all consequences resulting or arising from putting a hold in any or all of the joint Accounts.

9. TERMINATION, SUSPENSION OR CLOSURE OF ACCOUNT

9.1 The Bank reserves the right at any time, in its sole discretion and/or without assigning any reason, to discontinue relations with any Customer, including, but not limited to, closing Accounts, or terminating, suspending / discontinuing all or part of banking and other Services and facilities with a customer by providing prior notice, unless otherwise required by Applicable Laws and Regulations (or save under exceptional circumstances when termination may be made without notice);

9.2 The Bank reserves the right to put a hold (i.e., restricting debit and/or credit transactions) on any Account with or without notice if required under Applicable Laws and Regulations, or as may be required by regulators or any Authority. In addition, The Bank reserves the right in its sole discretion to put a hold (i.e., restricting debit and/or credit transactions) on any Account, with or without notice to the Customer, if it is required for the provisions of Services or to comply with internal policies.

9.3 Subject to any Applicable Laws and Regulations, the Bank has the right to suspend or terminate all or any part of the Services or an Account with immediate effect in case of "Events of Default" by the Customer. The following shall constitute Events of Default:

- (i) the Customer breaches or fails to perform or observe the Terms and Conditions; this may include, for example, the Customer's failure to settle any transaction or to pay any amount due or perform any other obligations in relation to the Services or Account;
- (ii) any representation, warranty or statement that is made (or deemed to have been made) to the Bank by the Customer proves to be incorrect, or if repeated at the relevant time with reference to the fact and circumstances subsisting at such time would not be accurate; or
- (iii) the Bank believes or has reason to suspect that any of the following has occurred:
 - (a) the Bank has not been given a valid mandate;
 - (b) the Customer is not the true owner of the Account; or
 - (c) the Customer does not have authority to operate the Account.

9.4 A Customer may at any time unilaterally terminate, close or discontinue Accounts and Services with the Bank by written notice of 30 (thirty) days prior notice to the Bank in a form and substance acceptable to the Bank.

9.5 Upon termination, closure or discontinuance, the Bank shall thereafter be released from any further obligations, and shall have the right to refuse payment of any cheque drawn by the customer and subsequently presented, accept any Instruction or process any transactions.

9.6 The Customer shall be held responsible for any and shall keep the Bank indemnified for all consequences resulting or arising from termination, suspension, discontinuation or closure of Accounts and Services.

9.7 The Customer must pay to the Bank the full outstanding amount of any loan or finances, including, but not limited to, the outstanding amount of any overdraft under any facility granted by the Bank, accrued interest, overdue payments, penal charges, applicable fees and charges of the Bank, etc. (collectively, "Outstanding Liability"). Notwithstanding any termination, suspension, discontinuation or closure, the Customer shall remain liable for all amounts owing (whether actually or contingently) in respect of any Outstanding Liability together with all related charges thereunder.

9.8 Upon closure of an Account, the Customer shall forthwith return for cancellation or destroy all deposit advices, unused cheques, ATM / debit cards and all other items or documents which have been provided by the Bank in respect of or by reason of the Customer maintaining the Account or receiving Services with / from the Bank.

- 9.9 The Bank shall close the Account of the Customer and shall not pay against any cheques, bills, or any financial products or instruments, or process or carry out any transaction or Services, if the Customer is adjudicated by the court as bankrupt, and the Customer shall be required to return any Cards and chequebooks. The Bank shall transfer the credit balance if any to the Customer's assignee, receiver and/or liquidator or as directed by any court of laws (as the case may be).
- 9.10 In the event of death of a Customer, the Account(s) shall be marked as "Deceased Account". Any mandate for Account operations shall be automatically revoked and the Account balance will be blocked. The Bank shall have the right to refuse payment of any cheque drawn on the Account. The Account balance and any interest thereof of the "Deceased Account" shall be payable to the nominee(s) assigned by the Customer or legal heir(s) (as the case maybe) in accordance with the provisions under Section 5 above after deduction of applicable banking fees and charges and government duties and taxes.
- 10.10 All inward remittances, cheques and monetary instruments are accepted for deposit into an Account subject to final payment and the Bank is entitled not to make the proceeds available until they have been cleared / collected. The Bank reserves the right to charge the Accounts concerned with the appropriate amounts if, for whatever reason, any cheques and monetary instruments are subsequently returned unpaid or partially paid or where the remittance amounts are not eventually received or otherwise subject to any dispute. If the inward remittance or any cheques and monetary instruments (including the payment pursuant to the standing instructions of another person) is in a currency not supported by the Bank, the Bank has the right to convert it into Bangladesh Taka or any other currency supported by the Bank at the prevailing buying exchange rate, before depositing it into an Account.
- 10.11 The Bank will not accept 'Stale' i.e., cheques which are dated more than six months prior to date of presentment whether so presented by or on behalf of the Customer or bearer / payee, or 'Post-dated' cheques whether presented by or on behalf of the Customer or bearer / payee for payments, unless there is separate agreement in place with the Bank for deposits of 'Post-dated' cheques as guided by the terms and conditions in the said agreement. The Bank will not accept "undated" cheques for payments.

10. CHEQUE BOOKS

- 10.1 An application for a chequebook on eligible / applicable Accounts must be made on the Bank prescribed form, duly signed by the Customer for the purpose.
- 10.2 The Bank reserves the right to refuse issuance of chequebooks on accounts which are not maintained satisfactorily and also when an excessive number of cheques from previously issued chequebooks remain unused.
- 10.3 The Bank may stipulate additional / supplementary terms and conditions in relation to, amongst others, issuance and use of cheques / chequebooks, drawing of cheques etc., including terms and conditions on the cover of the chequebook, each of which shall be binding upon the Customer, in addition to the terms and conditions contained herein.
- 10.4 Cheque serial numbers, Account number and name of Account holder printed in the cheque book as well as number of cheque leaves should be verified before use. Cheque books should be kept in a secured place / custody of the Customer and Customer must immediately report to Bank of any loss of signed / blank cheque(s) to stop payment in accordance with the terms herein. The Bank shall not be liable, and shall be held fully indemnified by the Customer, for any consequences that may arise for payment made against lost signed / blank cheque(s) which was not duly and immediately reported to the Bank for "stop payments". A charge as per Bank's tariff will be recovered for recording "stop payments".
- 10.5 All alterations on cheques or monetary instruments drawn should be validated and authenticated by the drawer's full signature; otherwise payments of the cheques may be refused. The cheque will be returned unpaid if the drawer's signature differs from that on Bank's record.
- 10.6 Any cheque drawn shall be presented within reasonable time before the drawee bank and the applicable provisions of the Negotiable Instruments Act, 1881, and any other applicable rules, regulations and instructions in respect of cheque payments and clearance must be complied with.
- 10.7 The Customer is solely responsible for ensuring that all cheques or other monetary instruments provided to the Bank are in order and that the details contained therein are accurate, verified and complete. Cheques or other monetary instruments should be written clearly, exercising due care and diligence and should not be drawn by any means that may enable a cheque / instrument to be altered in a manner which is not readily detectable, and the Customer shall take all reasonable precautions to stop anyone altering or forging the cheques / instruments.
- 10.8 Before depositing any cheques or other monetary instruments with the Bank using any means or channels offered or accepted by the Bank, a Customer should ensure that such cheques / monetary instruments is in order on the face thereof, including, without limitation, that the same is appropriately dated and signed, and that the amounts in both words and figures matched.
- 10.9 Where the Customer is required to advise, complete or enter details of the cheques / monetary instruments when depositing the same with the Bank, the Customer agrees that it is the Customer's sole responsibility to ensure that such details being advised, completed or entered by the Customer are accurate and complete and that the Bank is entitled to rely upon the same in issuing receipts. Such receipts issued shall for all purposes be issued subject to subsequent verification by the Bank in its normal course of business. In the event of any discrepancy between the receipts and the outcome of the Bank's verification, the outcome of the Bank's verification shall be final and binding on the Customer and the Bank shall be entitled to adjust the Accounts accordingly by debiting or crediting the same as the case may be.
- 10.12 When a clearing cheque valued above a certain threshold amount (as defined / prescribed by the Bangladesh Bank from time to time) is placed, the Bank will make reasonable attempts to establish contacts over telephone with the issuing Customer, and thereafter, upon receipt of verbal and/or written confirmation (as deemed appropriate by the Bank) on the cheque so issued, the Bank shall (subject to any other necessary verification and availability of funds) execute the transaction. When placing such high-value payment instructions over the prescribed threshold, the Customer will be required to provide prior written intimation to the Bank or remain accessible through telephone number(s) that have been provided to the Bank. However, in cases where a Customer is not reachable through telephone number(s) provided to the Bank, the Bank shall reserve the right to deny the payment against the Cheque. In this regard, Customer shall be solely responsible to keep its contact information with the Bank updated at all times.
- 10.13 When new chequebooks are delivered to the Customer by post, it will be according to the address record of the Customer maintained with the Bank. The Bank assumes no responsibility for any delay or loss caused by any mode of delivery, and the terms contained under Clause 21 of these Terms and Conditions shall be applicable with respect to such delivery.
- 10.14 The presentation, receipt, processing, payments and clearing of cheques / instruments shall at all times, where applicable, be subject to regulatory guidelines and operating procedures, including the Bangladesh Automated Cheque Processing System (BACPS) or any other regulatory guidelines, dispute management and operating procedures in force at time relevant time.

11. STOP PAYMENT ORDERS

- 11.1 The Customer may only countermand / stop payment of a cheque by giving clear written instructions to the Bank to that effect in the manner, form and substance acceptable to the Bank, including complete and accurate details of the number of the cheque, the name of the payee, the Account, the date on which and the amount for which the cheque has been drawn. The Bank will only comply with such instructions if all details accord strictly with those of the relevant cheque and the cheque has not been presented, and remains unpaid at the time such stop payment instruction is processed by the bank (within banking hours), subject to any reasonable time required by the Bank to retrieve, process and verify any Instruction. However, if, in its discretion, the Bank accepts such an Instruction notwithstanding that not all of the requested details are provided, the Bank will not be liable for any losses that the Customer may incur as a consequence.
- 11.2 The Bank has no obligation to act on an Instruction to stop payment if the Bank is unable to verify its authenticity. However, that does not restrict the Bank from acting on a stop payment Instruction at the Bank's discretion if the Bank believes in good faith that it is given or authorized by the Customer. In any case, the Bank is not liable and the Customer will be bound by that Instruction if the Bank acts on it even if it is incorrect, false or unclear or was not given or authorized by the Customer. The Customer should confirm an Instruction as soon as reasonably practicable in a manner accepted by the Bank.

12. DEPOSITS

- 12.1 The Customer acknowledges that all cash deposits must be handed directly to the Bank's teller. The Customer agrees not to (and shall ensure that anyone depositing on Customer's behalf does not) leave cash unattended until the Bank's teller has physically accepted it and issued acknowledgment / deposit slip. The Bank shall not be liable for any loss suffered by the Customer as a result of the Customer failing to comply with the provisions of this Clause.

- 12.2 The depositor will be required to produce his / her original government issued photo ID over the counter while any cash over a certain threshold (as may be determined by the bank from time to time) is being deposited.
- 12.3 The Customer agrees to follow the prescribed procedures correctly when using the automated cash deposit facilities provided by the Bank for cheque and cash deposits. The correct using of the automated cash deposit facilities is the responsibility of the Customer, and the Bank shall have no liability for consequences arising out of the incorrect use of the automated cash deposit facilities.
- 12.4 The Customer agrees that all Account payee cheques should be crossed by drawing 2 (two) parallel diagonal lines across the top left-hand corner of the cheque before depositing and the Bank shall not be liable for any loss suffered by the Customer as a result of the Customer failing to do so.
- 12.5 The Customer acknowledges that the deposited amount on the video / display screen of the automated cash deposit facilities (ATM or easy-pay machine) or advice slip may be pending verification and/or clearance and cannot be taken as a conclusive statement of the Account balance.
- 12.6 If the Bank accepts deposits of banknotes, coins or cheques: (i) the Bank is only responsible for those deposits once the Bank has received, counted and verified those banknotes, coins or cheques (as applicable) in accordance with the Bank's practice and to the Bank's satisfaction; and (ii) the Bank will only credit to the Customer's Account those banknotes, coins or cheques that the Bank has received, counted and verified to the Bank's satisfaction.
- 12.7 The following decisions are final and binding on the Customer:
- (i) the Bank's decision as to how to account for any discrepancy between the details specified in a pay-in-slip and the banknotes, coins or cheques accompanying that pay-in-slip which are received by the Bank; and
 - (ii) the Bank's decision to not accept any banknotes, coins or cheques deposited.

13. WITHDRAWALS

- 13.1 The Customer shall ensure that there are sufficient funds (or pre-arranged credit facilities) in the Customer's Account to honour cheques presented on or debits made to the Account or for carrying out the Instructions relating to the Account, and the Bank shall not be liable for any consequences for the Customer's failure to comply with the above.
- 13.2 The Account should not be overdrawn nor should cheques be drawn against funds in course of realization unless special arrangements have been made with the Bank. The Bank will not honour any cheques drawn by the Customer if in doing so the Account would become overdrawn and in such circumstances, the Bank reserves the right to debit the account with the charge for each returned cheque as per Bank's prevailing tariff.
- 13.3 All deposits or transfers to a Customer's Account effected by cheque, bank transfer or other instrument or means which are subject to clearance or confirmation are conditional upon final payments in cleared funds being received by the Bank, and the Customer may not withdraw the amount proposed to be credited until final payment has been received by the Bank. If such final payment is not received by the Bank, for any reason whatsoever, any conditional credit made to the Customer's Account pending final payment may be reversed, and the Customer shall be obliged to pay to the Bank immediately the amount or any drawings made against any conditional credit and shall indemnify the Bank in respect of cost, losses and liabilities incurred by the Bank as a result thereof. The Bank is not liable, and the Customer shall keep the Bank indemnified thereof, for any delay, cost, loss or liability resulting from any countermand, loss, dishonour, defect or irregularity in any instrument lodged with the Bank for honour, presentment, protest or collection.
- 13.4 For making cash withdrawals, the Customer agrees to verify and count all cash received from the teller before leaving the counter as the Bank will not be responsible and shall have no liability for any discrepancies once the cash has been handed over to the Customer
- 13.5 Pre-mature withdrawals of term investments, deposit savings schemes etc. are subject to the Bank's internal policies, applicable terms and conditions related to the schemes/deposits and the Applicable Laws and Regulations. Customers should be familiar with these terms and regulations when they avail any of such products or services from the Bank.

14. FUND TRANSFER & REMITTANCES

Customer's Responsibilities Regarding Funds Transfer

- 14.1 The Customer may only effect a funds transfer (local or overseas) with the Bank by issuing an Instruction in the form, substance and by means acceptable to the Bank from time to time. If the Customer desires a funds transfer to occur on a particular date, that date must be clearly stated in the Instruction.

- 14.2 The Customer (and not the Bank) is responsible for ensuring the Customer has suitable information in relation to (i) any exchange control or restriction which may be imposed by Applicable Laws and Regulations; and (ii) any charges which may be imposed by a correspondent or beneficiary bank or any other bank or a participant.
- 14.3 The Customer must ensure that the beneficiary account information provided to the Bank is correct and complete and satisfies the verification procedures adopted by the beneficiary bank. The Bank shall not be responsible for and will not verify the beneficiary account information.

Bank's Rights and Responsibilities Regarding Funds Transfer

- 14.4 Unless otherwise specified by the Bank, the Bank may do any of the following:
- (i) refuse an Instruction to effect a funds transfer;
 - (ii) effect a funds transfer instruction using any routing arrangement at the Bank's discretion;
 - (iii) send the funds transfer either in words or in code;
 - (iv) convert the currency of the funds transfer, if the beneficiary account is in a currency that is different from the remitting currency;
 - (v) effect funds transfer on the basis of a provisional exchange rate, subject to adjustment when the actual exchange rate is ascertained, and debit or credit any difference between the provisional rate and the actual rate to a Customer Account.
- 14.5 Outward remittance or overseas fund transfer maybe subject to charges and fees imposed by correspondent / beneficiary banks or other intermediaries and the Bank shall not be liable for amounts deducted or debited on account of such charges and fees levied in relation to such transfer.
- 14.6 The Bank is not responsible for: (i) any loss, delay, error, omission or alteration of the message which may occur in the transmission of a funds transfer Instruction; (ii) any misinterpretation or error by the recipient of the message in a funds transfer Instruction; (iii) processing a funds transfer Instruction on the day of the Bank's receipt, if the Bank's remittances department does not receive it before the relevant cut-off time; (iv) the funding arrangement requirements of the settlement banks; (v) the availability of the relevant services, including, for example, the availability of the clearing or settlement system of the applicable currency and the location of the correspondent or beneficiary bank or the participant.
- 14.7 The Bank has the overriding right to refuse to process or effect, without notice, payments of funds transfer, if the Bank reasonably believes any one of the following has occurred: (i) there are insufficient available funds in the Account specified in the Customer's Instruction from which payment is to be made; (ii) any information given in the relevant Instruction is incorrect, incomplete, or unclear; (iii) the relevant Instruction or processing of the relevant Instruction would breach any Applicable Laws and Regulations; or (v) the Customer has specified additional Instructions or requests relating the funds transfer, and those additional Instructions or requests are not acceptable to the Bank.

Banks Responsibilities and Limitation of Liabilities in Relation to Fund Transfer and Settlement Networks

- 14.8 Where a fund transfer or settlement is effected through the Bangladesh Electronic Fund Transfer Network ("BEFTN"), Bangladesh Real Time Gross Settlement ("BD-RTGS") or National Payment Switch Bangladesh ("NPSB") or any other fund transfer, clearing or settlement system / network in force, the Bank will process and submit the Customer's Instructions and requests to such network / system in accordance with the applicable rules, guidelines and procedures (including with respect to dispute settlement) imposed by the central bank or relevant regulatory authority from time to time. The Bank has no control over the operation of such network / system nor the timing on which the Customer's instructions or requests are executed therein.
- 14.9 The Bank is not liable for loss, damage or expense of any kind for any delay, unavailability, disruption, failure, error of or caused under BEFTN, BD-RTGS, NPSB or any other network / system, or arising from any circumstances beyond the Bank's reasonable control.

Remittances

- 14.10 The Customer accepts and acknowledges that all remittances (inward and outward) through HSBC Bangladesh are subject to foreign exchange laws and regulations, as amended from time to time, and Customer shall ensure compliance with all applicable foreign exchange laws and regulations in force.
- 14.11 The Bank reserves the right to (i) stop any inward remittance in favor of the Customer if the originator's information received by the Bank is incomplete, and the Bank shall not be liable to the Customer for any consequences arising out of or in connection with the delay or rejection

of the inward remittance, (ii) reverse any payments received from a resident or external account for credit to the Customer's Account with the Bank if the remittance is from a non-permitted source under Applicable Laws and Regulations, or (iii) ask for necessary information or documents as required / recommended by the regulators / Authority or the Bank without which the remittance may not be processed and/or credited.

- 14.12 The Customer agrees that the Bank shall not be liable to the Customer (i) for any loss or delay which may take place in the transfer, transmission and/or application of funds; or in the case of telegraphic transfers (as instructed by the Customer or deemed necessary by the Bank), for any error, omission or mutilation which may take place in the transmission of the message (literally or in cipher) or for its misinterpretation by the receiving party when received; and the Customer agrees to indemnify the Bank against any actions, legal proceedings, claims and/or demands that may arise in connection with such loss, delay, error, omission, mutilation and/or misinterpretation.

15. ACCOUNT STATEMENTS

- 15.1 The Bank will either provide paper statements or e-statements. E-statements will be available to be viewed electronically within PIB (personal internet banking, if the Account holder is registered for PIB and has valid and active PIB profile. In case of customer having any sort of view profile or higher, either active or inactive, no paper statement will be provided unless customer requests for such via bank prescribed channel. In that case- charges may be applicable as per our prevailing tariff.
- 15.1 The Bank will either provide paper statements or e-statements. E-statements will be available to be viewed electronically within PIB (personal internet banking, if the Account holder is registered for PIB and has valid and active PIB profile. In case of customer having any sort of view profile or higher, either active or inactive, no paper statement will be provided unless customer requests for such via bank prescribed channel. In that case- charges may be applicable as per our prevailing tariff.
- 15.2 The Customer agrees and undertakes to promptly examine each Account statement and check all entries and transaction therein. The Customer must notify the Bank in writing of any discrepancy, omission, incorrectness, or disagreement whatsoever arising from whatever cause, including fraud and forgery, with regard to the transactions detailed in Account statement within 15 (fifteen) days of the Statement date. In the absence of any such notice in writing from the Customer within the stipulated time, it shall be deemed that the Customer has accepted all contents in the Account statement and waived any right to raise objection against the Bank relating thereto.
- 15.3 In the event any amount to which the Customer is not entitled to is credited to the Account due to a system error or any kind of act, omission or mistake by the Bank, the Customer hereby authorises the Bank to debit such amount without notice from the Customer's Account. The Bank shall reserve the right to demand refund, reverse an entry, or debit any Account held by the Customer with the Bank for all or any credited amount to which the Customer is not entitled to.
- 15.4 In the event that an Account is in the unclaimed status, the Bank shall cease to send Account statement to the Customer.
- 15.5 For joint Account, all statements are addressed to the first-named party (i.e., the first applicant) and the Bank assumes no responsibility in this regard.
- 15.6 The Bank may from time to time be required to comply with any court orders and directions and in such cases, the Bank may be obligated to make deductions from Customer Account and payments may not be processed or may be reversed.

16. INTERESTS, CHARGES AND FEES

General

- 16.1 The Bank may charge the Customer fees for providing a Service or maintaining an Account (including, without limitation, charges where the credit balance of any account falls below the minimum deposit amount specified by the Bank) from time to time as the Bank at its sole discretion thinks fit.
- 16.2 The Customer is required to pay all costs and expenses reasonably incurred by the Bank in connection with the Services or an Account from time to time. Those costs or expenses may include applicable taxes, duties or levies payable in respect of the Customer's assets or expenses for preserving or enforcing the Bank's rights in connection with the Services or Accounts or other government fees, legal or professional fees. The aforesaid costs and expenses may be debited from the Customer's Account without prior notice or consent of the Customer.

Interest Calculations

- 16.3 Interest is calculated on the daily credit balance in the relevant Account provided such balance in the Customer's Account exceeds the prescribed minimum balance for earning interest for that Account. The frequency at which interest will be credited into the Account will depend on the Account type held by the Customer. For overdrawn Accounts, interest is charged at prevailing interest rates on daily outstanding. The rate of interest payable is subject to the directives that may be issued by the regulators from time to time and prevailing tax legislation or any direction by any court of law.
- 16.4 Interest rates applicable from time to time on an Account will be displayed at the Bank's premises and/or published on the Bank's website. If the interest rate is above zero, interest is payable by the Bank to the Customer and will become a credit entry to that Account at the end of each interval as set by the Bank, depending on the type of Account maintained by the Customer.
- 16.5 The Bank has the right to set or vary without prior notice, any minimum credit balance in an Account for interest to accrue. No interest will accrue if the credit balance in the Account falls below the minimum credit balance set by the Bank.
- 16.6 If an Account is closed during an interest period for any reason, interest will accrue only up to the last calendar day before the day of closure.
- 16.7 Where a negative interest rate applies to any currency, the Bank has the right to impose negative interest on credit balances on any Account that are denominated in such currency. Where such interest becomes payable by the Customer to the Bank, the Bank entitled to debit any of the Accounts for the purpose of settling such negative interest, irrespective of whether there are sufficient available funds, overdraft or other facilities in the said Accounts. If a debit causes the relevant Account to be overdrawn, the Customer is liable to repay the outstanding amount to the Bank on demand together with any fees, expenses and interest accruing on the outstanding amount at such rate as the Bank may specify. Negative interest on an Account shall accrue: (a) on a daily basis, (b) on the credit balance in the Account; and (c) at the interest rate specified by the Bank at its discretion.

Fees & Charges

- 16.8 All administration, handling, service, facility, finance or other fees and charges are to be paid by the Customer to the Bank for any Service provided or action taken in relation to the Customer's Account(s), and shall be levied at such rates as the Bank may from time to time prescribe for that purpose, and any such charges may be debited, without prior notice or consent of the Customer, from any of the Customer's Account(s) with the Bank. The Customer is responsible for maintaining sufficient balance in the Account to enable the Bank debit the Account for fees or charges. Where there is insufficient credit in the Account, the Bank reserves the right to reject provision of relevant Service.
- 16.9 The Bank reserves the right, subject to regulatory requirements, to amend and modify the fees, charges and tariff by providing prior notice to the Customer. The amended fees, charges and tariffs shall be available in Bank's branches and also updated in the public website of the Bank and it shall be the responsibility of the Customers to keep themselves updated with the prevailing rates of all fees and charges. The Customer may obtain, from any of the branches of the Bank in Bangladesh, the then prevailing rates of all charges, fees, tariffs as may from time to time be prescribed by the Bank.

17. DORMANT AND UNCLAIMED ACCOUNTS

- 17.1 Accounts which remain inoperative or inactive for a continuous period of 12 (twelve) months (excluding transactions or operations initiated by the Bank) shall be classified by the Bank as "Dormant". Current Accounts being in Dormant status for 1 (one) year and Savings Accounts being in Dormant status for 2 (two) years will be classified to "Unclaimed" Account status.
- 17.2 The Customer will not be able to transact on a Dormant or Unclaimed Account until the Customer reactivates the Account in the manner prescribed by the Bank.
- 17.3 The Bank will act in accordance with the provisions of the Bank Company Act, 1991 and any applicable regulatory guidelines, in relation to any unclaimed deposits.

18. LIMITATION ON BANK'S LIABILITY

- 18.1 The Bank is not liable for any loss, cost or damage of any kind incurred or suffered by the Customer as a result of any interruption, delay or failure (whether total or partial) in providing any of the Services or the Bank's equipment or facilities to the Customer or performing the Bank's duties and obligations in respect of the Services to the extent attributable to any cause or circumstance that is beyond the Bank's reasonable control or the reasonable control of the Bank's agents or nominees.

- 18.2 Under no circumstances is the Bank responsible to the Customer or any other person for: (a) any loss of profit or interest, indirect or consequential loss arising from or in connection with the Bank providing, or failure or delay in providing, the Services; or (b) the Customer's failure to provide complete, accurate and up-to-date information requested by the Bank in discharging its regulatory or legal duties.
- 18.3 Without prejudice to the foregoing provisions, the Bank shall meet its obligations exclusively at the Branch where the Account is maintained by a Customer. The Customer shall not have any recourse against the head office or any Branch of the Bank outside Bangladesh in respect of any payment or performance of any obligation with regard to the Accounts of the Customer or Services offered or provided to the Customer from time to time by the Bank.
- 18.4 Cheque or instruments requiring clearing through the BACPS or debit / credit / settlement transaction through the BEFTN, BD-RTGS, NPSB or any other settlement, transfer or clearing systems in force from time to time is subject to the operating guidelines or system rules or dispute management procedure with respect to the said system and network (as the case may be) and also the technical soundness of the said system and network (as the case may be), and the Bank shall not be responsible for the failure or delay in the clearance of any cheque / instrument, fund transfer, settlement or transaction through the relevant system or network due to technical failure of the relevant system or network and/or the fault or negligence of the other participating bank.
- 18.5 The Bank may (at its discretion) from time to time, in conjunction with Merchants and other third-party goods / service providers, conduct various promotional campaigns or programs, provide special incentives, benefits and discounts to the Customers with respect to products / services provided or offered by the Merchants, goods or service providers. The Bank shall not be responsible for any benefits, incentives or discounts with respect to the products or services of any Merchant (or other goods / service provider), that the Bank may facilitate for or introduce to the Customer under such campaigns or programs (including discounts / incentives that can only be availed by use of HSBC Cards). No promotional programs or campaigns with respect to any Merchant / third party product or services or otherwise made available in conjunction with any Merchant / third party shall be interpreted or construed to create an association, partnership or joint venture with the said Merchant / third party or create any liability or obligation upon the bank in relation to such product and services. Further, the aforesaid campaigns or programs shall not be deemed as solicitation or endorsement by the Bank on the quality or suitability of any product or service and the Bank neither makes any representation (or warranty) with respect to such products / services nor provides any assurance with respect to availability of the same.
- 20.2 Without limiting or reducing any of the Bank's rights under these Terms and Conditions, in law or under any agreement, the Bank is entitled without prior notice to the Customer, to do the following (or any of them): (i) debit any liabilities / dues owed by the Customer to the Bank (including any fees, charges expenses or interest) from any Account, irrespective of whether there are sufficiently available funds, overdrafts or other facilities in the relevant Account; (ii) withhold, set-off, combine or consolidate the balance in the Accounts (including between single and joint accounts held/maintained by Customer); (iii) set-off or transfer any money (in the form of credit balance or credit facility) standing to the credit of any Account, in or towards the settlement of any liabilities owed by the Customer to the Bank in connection with the Accounts (including with respect other Accounts of the Customer, whether single or joint Account), Services or under these terms and conditions; and (iv) refuse to repay the Customer any amount in any currency standing to the credit of the Accounts when due or on demand by the Customer, to the extent such amount is equal to or less than the liabilities owed by the Customer to the Bank.
- 20.3 If any debit / set-off as stated above causes the relevant Account to be overdrawn, the Customer is liable to repay the outstanding amount to the Bank on demand, together with fees, expenses and interest accruing on the outstanding amount at the rate set by the Bank. If the Bank makes such demand, the amount demanded will remain outstanding to the Bank on substantially the terms and conditions in force immediately before the Bank made the demand or on such other conditions considered appropriate by the Bank.
- 20.4 The Bank's rights under the aforesaid terms shall not be affected by the death or legal incapacity of the Customer or any person(s) comprising the Customer.
- 20.5 The Customer acknowledges and agrees that, at any time, the liabilities the Bank owes the Customer will not exceed the net amount of any credit balance or credit facility standing to the credit of any Account after deducting or providing for the total of all liabilities the Customer owes the Bank.

21. COMMUNICATIONS WITH CUSTOMER

19. CUSTOMER'S INDEMNITY OBLIGATIONS

- 19.1 The Customer will indemnify and reimburse (i) the Bank, (ii) members of HSBC Group, (iii) the Bank's agents and sub-contractors and (iv) the Bank's officers and employees, for all actions, proceedings and claims, which may be brought against the Bank or persons / entities referred above and for losses, damages, costs and expenses which the Bank and/or persons or entities referred above may incur or suffer as a result of or in connection with the following:
- (i) the Customer's use of the Services or the Bank's provision of the Services to the Customer, maintaining an Account by or for the Customer, or effecting any transaction with or for the Customer;
 - (ii) the Bank's decision not to process any Instruction or delay or failure to act on an Instruction in part or in full for any reason;
 - (iii) any default by the Customer in performing its obligations contained in these Terms and Conditions, any Applicable Laws and Regulations, or any other applicable terms relating to any Services or Accounts;
 - (iv) the preservation or enforcement of the Bank's rights or exercise of the Bank's powers in connection with the Services or Accounts, and the terms and conditions contained herein.
- 19.2 If it is established that any actions, proceedings, claims, losses and damages were caused by wilful negligence or fraud by the Bank, then the Customer shall not be liable under Clause 19.1 to the extent that the same is direct and reasonably foreseeable arising directly and solely from such wilful negligence and/or fraud.
- 19.3 These indemnity provisions shall survive termination of these Terms and Conditions, the Services and Accounts and any applicable terms in relation thereto.

20. BANK'S RIGHT OF LIEN AND SET-OFF

- 20.1 The liabilities owed by the Customer to the Bank at any time may: (i) be actual or contingent, present, future or deferred, primary or collateral; (ii) be owed by the Customer solely or jointly with any other person or entity; and (iii) include fees, expenses or interest.

- 21.1 The Customer warrants that all particulars given to the Bank are, to the best of the Customer's knowledge, accurate and up-to-date. The Bank may use any contact information provided by the Customer and kept on the Bank's records to communicate with the Customer (whether through letters, telephone calls, SMS, fax, email or other means).
- 21.2 The Customer agrees to promptly notify the Bank of any changes in the Customer's address, telephone, mobile phone and/or fax number(s) and email address in writing or via channels made available by the Bank. Pending receipt of such notice, the Bank shall send all communications to the latest address and/or number stated in the Bank's records and shall not be liable for any delays or loss suffered by the Customer.
- 21.3 The Customer when writing to the Bank or requesting Services or issuing Instructions shall be required to quote the distinct Account number, provide signatures and such other information for verification purposes as deemed appropriate by the Bank.
- 21.4 The Bank may stop sending the Customer any communication if, in the Bank's opinion, such communication will likely fail to reach the Customer.
- 21.5 Any communication delivered personally, sent by post, facsimile transmission, telex or email shall be deemed to have been received by the Customer (or where applicable, a delegate or nominee), where delivered personally at the time of personal delivery or on leaving it at the address last notified in writing by the Customer to the Bank, where sent by post 48 (forty-eight) hours after posting if such address is in Bangladesh and 7 (seven) days after posting, if such address is outside Bangladesh, or where sent by facsimile transmission, telex or email immediately after transmitting to the facsimile or telex number or email address last notified in writing by the Customer to the Bank. Communications sent by the Customer to the Bank shall be treated as delivered to the Bank on the time of actual receipt during banking hours.
- 21.6 All communications sent by the Customer to the Bank must be in the form, and must be sent by means, acceptable to the Bank. The Bank is not required to act on any communication if it is not in the form or sent by means acceptable to the Bank and is not liable for any loss of any kind incurred or suffered by the Customer as a result of the Bank consequently refusing to act on any such communication.
- 21.7 The provisions under this Clause 21 does not limit or reduce the effect of any other terms and conditions that apply to either: (i) the issuing of Account statements, transaction advice or confirmation by the Bank to the Customer; or (ii) the giving of Instructions by the Customer to the Bank.

22. ELECTRONIC BANKING SERVICES

General Provisions

- 22.1 The Bank may at its discretion provide one or more "Electronic Banking Services" to the Customers subject to these Terms and Conditions and any specific terms and conditions related to Cards, PIB and e-commerce transactions which shall be available at www.hsbc.com.bd and binding upon the Customer. The Bank may, at its discretion, at any time withdraw all rights and privileges pertaining to Electronic Banking Services.
- 22.2 Without prejudice to any other provisions herein, the Bank is authorized but not obliged to act on any instructions given by telephone or internet which the Bank believes in its sole discretion emanate from the Customer, and which are accompanied by the use of the PIN / password / personal banking number. The Bank shall not be liable for acting in good faith on such telephone or internet instructions even where they are given by unauthorized individuals and the Bank shall be under no duty to verify the identity of any person giving instructions purportedly on behalf of the Customer.
- 22.3 The Bank may not always be able to carry out a transaction at the same time it receives an Instruction. Some matters may take time to process and certain Instructions may only be processed during normal banking hours even though Electronic Banking Services is Online and may be accessible outside such hours.
- 22.4 The Customer shall at all times remain liable for any transactions made by use of Electronic Banking Services and shall indemnify the Bank for all loss and damage, however caused, by any unauthorized use of the Card / PIN / password. The Bank's record of transactions processed by the use of Electronic Banking Services shall be conclusive and binding for all purposes and acceptable as documentary evidence. The Bank assumes no responsibility and/or liability for inappropriate usages of Electronic Banking Services by the Customer (for instance, in relation to use of Cards / PIB etc.).
- 22.5 The Bank may suspend one or more Electronic Banking Services provided to the Customer without notice – this may occur for example, when there is a suspected breach of security or the Bank needs to undertake any un-scheduled maintenance. The Bank will use reasonable efforts to inform the Customer in the event of unavailability of Electronic Banking Services. In the event of any scheduled/routine maintenance, the Bank will in so far as is possible provide the Customer with a reasonable period of notice prior to the suspension.
- 22.6 The Customer agrees to comply with these Terms and Conditions and any other reasonable instructions or recommendations the Bank may issue to the Customer regarding security related to Electronic Banking Services including, without limitation, the security recommendations contained in any relevant guidelines or communications issued by the Bank. The Customer agrees that it is the Customer's sole responsibility to set-up, maintain and regularly review security arrangements concerning access to, and use of, Electronic Banking Services, and information stored on the Customer's computing and communications systems and devices, and in particular the Customer's control of passwords and digital certificates and access to Electronic Banking Services.

Personal Internet Banking (PIB)

- 22.7 The Customer shall, in addition to the Terms and Conditions herein shall be bound by the PIB terms and conditions, which are available in the PIB section of HSBC Bangladesh's public website: www.hsbc.com.bd. The Customer must read the said terms and conditions carefully before using the Services of PIB. By registering to use the PIB Services and by accepting the PIB terms and conditions during the PIB registration process, the Customer shall be deemed to have accepted and be bound by all the terms and conditions mentioned therein.
- 22.8 Customer must read the BEFTN Agreement carefully and agree with the terms and conditions specified in BEFTN agreement before making any BEFTN transaction through PIB. To agree with the BEFTN agreement, Customers must send message using "Contact Centre"> "Send Message" option from the left-hand menu of their PIB profile declaring: "I have read and understood the BEFTN Agreement and have agreed with all the Terms & Conditions specified in BEFTN Agreement". The Customer can view the terms and conditions of the BEFTN agreement by clicking the BEFTN agreement link available at the top of the "Local Beneficiary Transfer (BEFTN)" page inside PIB. To make a BEFTN transaction through PIB, the Customer has to choose the local beneficiary option from the "Transfer" drop down list. Usage of PIB services is subject to fees and charges that are outlined in "Internet Banking Service Charges", copy of which is available in www.hsbc.com.bd.

23. PROPOSITIONS AND SCHEMES

General

- 23.1 The Bank may from time to time, at its discretion introduce various

propositions and schemes for Customers/group of Customers fulfilling various eligibility / qualifying criteria as specified by the Bank and subject to such terms and conditions as stipulated by the Bank. The Bank shall have the discretion to discontinue or suspend any such proposition / scheme at any time or amend the requisite eligibility / qualifying criteria and terms and conditions pertaining to such proposition / scheme.

HSBC "SELECT"

- 23.2 HSBC Select is a customer proposition of HSBC Bangladesh made available by the Bank to Customers who meet the eligibility criteria for HSBC Select, including a minimum Total Relationship Balance (TRB) of BDT 10 lacs or such other TRB as set out by HSBC from time to time at its discretion. The Bank offers benefits on products and services to Customers who qualify for HSBC Select status. The benefits and preferential pricing for HSBC Select Customers are outlined in the HSBC Select brochure and HSBC Select Fees and Charges.
- 23.3 A Customer who has applied for HSBC Select proposition agrees that a copy of the HSBC Select brochure and a copy of the HSBC Select Fees and Charges have been received, read and understood by the Customer before accepting these Terms and Conditions. In addition to the Terms and Conditions mentioned herein, each product or Service provided to an HSBC Select Customer will be governed by the particular terms and conditions of that product or Service that the Customer shall accept at the time of availing the product or Service.
- 23.4 The Bank can also offer HSBC Select status to Customer at the Bank's sole discretion without TRB requirements. In such cases, the Bank reserves the right to downgrade or discontinue the Select status for of the Customer, or discontinue the Account and/or Services, at the Bank's sole discretion with prior notification to the Customer. The Bank can also offer Select status to Customer at the Bank's sole discretion on a trial or temporary basis with a grace period to meet the TRB requirements. The Bank shall reserve the right, at its sole discretion, to downgrade or discontinue the Select status, or discontinue the Account and/or Services, upon completion of the grace period, if by that time the TRB requirements or any other conditions are not met by the Customer.
- 23.5 The Bank will review Customer's Account(s) on a regular basis and if the Customer no longer meets the qualifying criteria (as mentioned above), the Bank will transfer the Customer's Account(s) to general Account status or close the Account(s) at the Bank's discretion. Prior notification shall be given to the Customer by the Bank before the Customer is downgraded from HSBC Select or before the relationship/Account(s) is closed.
- 23.6 Customer accepts that upon downgrade from HSBC Select, the associated benefits of HSBC Select and preferential pricing shall no longer be applicable for the Customer, which includes discontinuation of the HSBC Select ATM Card and HSBC Select chequebook. Upon downgrade from HSBC Select, the fees and charges applicable to the Customer shall be the same as for general Accounts as outlined in the "Wealth and Personal Banking Fees and Charges" brochure.
- 23.7 The Bank may change the eligibility criteria for HSBC Select from time to time, at the Bank's sole discretion.

HSBC Corporate Employee Privilege Scheme ("CEPS")

- 23.8 Where the Customer has applied for an Account under HSBC CEPS, the Customer shall be eligible for a CEPS Account and its privileges as long as the Customer's employer has a valid CEPS agreement with the Bank and on formal introduction from the employer stating that the Customer's payroll from the company shall be transferred in the Customer's Account as long as he/she is employed with the company.
- 23.9 The Customer will cease to be a HSBC CEPS Customer under the following circumstances: (i) on discontinuation of his / her employment with the introducing employer or if his / her monthly salary is not credited in his / her Bank Account for 2 (two) consecutive months from the employer, (ii) on discontinuation of the employer's CEPS agreement and status with the Bank or (iii) where instructed or requested by the employer of the Customer. The Customer is responsible for notifying the Bank in advance in the event of change of employment.
- 23.10 Notwithstanding the foregoing, the Bank reserves the right in its sole discretion without assigning any reason to discontinue CEPS status on the Customer's Account with immediate effect.

24. RECORDING

- 24.1 In the course of providing the Accounts and Services, the Bank (or any of the Bank's agents, sub-contractors or nominees) may record and monitor Instructions or communications (including telephone/verbal communications) with the Customer by tape, video or other means. The Bank has the right to destroy such recordings after such period as the Bank considers appropriate. Such recordings, being the sole property of the Bank, shall be conclusively binding on the Customer and shall be admissible as evidence in any proceedings, and in the case of disputes, at the discretion of the Bank.

24.2 The Bank has the right to destroy any document or record relating to the Customer, an Account or any of the Services after microfilming or scanning it. The Bank also has the right to destroy any microfilmed or scanned document or record after such period of time as the Bank considers appropriate.

25. DOCUMENT MANAGEMENT

25.1 The Customer acknowledges that the Bank is not obliged to provide copies of any cheques, cashier's orders, bank drafts, receipts, confirmations, advices, vouchers, documents, recordings or other items (collectively, "Documents") relating to any type of Account:

- a) after the Bank has completed the relevant transaction;
- b) after the Document has been archived electronically or microfilmed by the Bank (i.e. scanned or digital image forms); and
- c) after the Account has been closed by the Customer or by the Bank

25.2 The Customer agrees that the Bank shall not be liable for any loss suffered by the Customer due to the unavailability of the Documents which have been dealt with by the Bank according to the Bank's Document retention policy.

26. "KNOW YOUR CUSTOMER"

Without prejudice to any other provisions under these Terms and Conditions, the Customer acknowledges that the Bank is required to carry out due diligence to identify and to find out the background of the Customer and update and maintain records of the Customer from time to time. The Customer agrees to sign such declarations, do such acts and/or provide such documents or records requested by the Bank for the aforesaid purposes within the required time period, and that not doing so may result in the Bank suspending, closing or limiting the usage of the Account or Services, including, but not limited to, disallowing any transactions or Instructions. If the Account is to be closed, the Bank reserves the right to exercise any of the rights as stipulated in these Terms and Conditions.

27. FOREIGN CURRENCY TRANSACTIONS

27.1 Subject to Applicable Laws and Regulations, if the conversion of one currency into another currency is required or appropriate for any transaction, that conversion will take effect at the Bank's prevailing exchange rate at the time of conversion or such other rate (if any) as agreed between the Bank and the Customer. Any exchange rate provided by the Bank at any other time may differ from the rate at which the Bank effects the conversion and is for reference only.

27.2 Before carrying out a currency conversion transaction, the Bank may require the Customer to provide information or documentation to prove that such transaction is in compliance with all Applicable Laws and Regulations, including those issued by any regulatory authority / Authority, governmental agency (including Tax Authority), clearing or settlement bank, exchange or industry or self-regulatory body from time to time. The Bank has the right to refuse to carry out a currency conversion transaction if the Bank is not satisfied with the information or documentation provided by the Customer for such purpose.

28. CUSTOMER DATA/INFORMATION

Collection, Use, Disclosure etc. of Customer Data/Information

28.1 The Customer acknowledges and irrevocably agrees that the Bank may at its discretion collect, use, store, process, disclose, transfer and share Customer Information [and that of Connected Persons] both inside and outside Bangladesh for (amongst others) the following purposes and any other purposes related to or incidental to the below purposes (collectively the "Purposes"):

- (i) considering applications, Instructions or other requests related to Accounts and Services;
- (ii) processing, reviewing, approving, managing, administering or effecting or providing Accounts, Services or any transaction that the Customer requests or authorizes;
- (iii) meeting Compliance Obligations;
- (iv) conducting Financial Crime Risk Management Activity;
- (v) collecting any amounts due from the Customer and from those providing guarantee or security for the Customer's obligations;
- (vi) conducting credit checks and obtaining or providing credit references;
- (vii) exercising, enforcing or defending the Bank's rights or rights of any member of the HSBC Group;
- (viii) meeting the Bank's operational requirements or that of the HSBC Group (including credit and risk management, system or product development and planning, insurance, audit, inspection and administrative, oversight, management and governance purposes);
- (ix) creating and maintaining the Bank's credit and risk related models;

- (x) ensuring the Customer's ongoing credit worthiness and of those providing guarantee or security for the Customer's obligations;
- (xi) marketing, designing, improving or promoting Accounts or Services or related products and facilities to the Customer (and to Connected Persons to the extent permissible by applicable laws) and conducting market research and analysis;
- (xii) determining the amount of indebtedness owed to or by the Customer and by those providing a guarantee or security for the Customer's obligations;
- (xiii) transfer, assignment or sub-contracting the provision of any part of the Services provided to the Customer and receipt of any services by the Bank in relation to its operations or any activities referred herein, from its vendors, contractors/service providers.
- (xiv) complying with any obligations, requirements or arrangements that the Bank or any of the Bank's branches or any member of the HSBC Group is required or expected to comply with, according to:
 - (a) any laws, judicial orders or judgments, regulations or Compliance Obligations;
 - (b) any codes, procedures, directives or guidelines given or issued by any government, regulatory authority or law enforcement agency;
 - (c) regulatory reporting, including on suspicious transactions of activities;
 - (d) any present or future contractual or other commitment or obligation with any government or regulatory authority with jurisdiction over all or any part of the HSBC Group; or
 - (e) any agreement or treaty between government or regulatory authorities;
- (xv) complying with any obligations, requirements, policies, procedures, measures or arrangements for sharing data and information within the HSBC Group or any other use of data and information in accordance with any programs for compliance with sanctions or prevention or detection of Financial Crime;
- (xvi) meeting any obligations, orders, demand or request from any Authority;
- (xvii) enabling the Bank's actual or proposed assignee, or participant or sub-participant of the Bank's rights in respect of the Customer to evaluate the transaction intended to be the subject of the assignment, participation or sub-participation;
- (xviii) maintaining the Bank or HSBC Group's overall relationship with the Customer; and
- (xix) any purposes relating to or incidental to any of the above.

28.2 The Bank may (as necessary and appropriate for all or any of the Purposes) transfer, share, exchange and disclose Customer Information [and that of Connected Persons] to all such persons as the Bank may consider necessary (wherever located, including outside Bangladesh) including:

- (i) any member of the HSBC Group;
- (ii) any sub-contractors, agents, service providers, platform / system providers or operators, storage or cloud service providers or associates of the Bank or HSBC Group (including their employees, representatives, agents, contractors, professional advisors, directors and officers);
- (iii) any government or regulatory authorities, law enforcement agencies, courts or judicial bodies in response to their requests, demands or requirements;
- (iv) Persons acting on Customer's behalf, payment recipients, beneficiaries, account nominees, intermediary, correspondent and agent banks, clearing houses, clearing or settlement systems, market counterparties, payment cards / solutions providers and intermediaries, upstream withholding agents, swap or trade repositories, transactions systems and platforms providers/operators, debt collection agencies, stock exchanges, companies in which Customer has an interest in securities (where such securities are held by the Bank for the Customer);
- (v) third party reward, loyalty, co-branding and privileges program providers, co-branding partners of HSBC Bangladesh or any member of the HSBC Group;
- (vi) any party to a transaction acquiring interest in, or assuming risk in, or in connection with, the Services;
- (vii) other banks and financial institutions, credit reference agencies or credit bureaus;
- (viii) in connection with any HSBC or HSBC Group business transfer, disposal, merger or acquisition;
- (ix) any persons under a duty of confidentiality to HSBC Bangladesh or a member of the HSBC Group which have undertaken to keep such data confidential.

28.3 Without limitation or prejudice to the generality of the foregoing, the Customer irrevocably agrees that the Bank may transfer or sub-contract the provision of any part of the Services provided to the Customer to

any third party and/or to another member of the HSBC Group whether or not that third party operates in another jurisdiction or territory. The Customer agrees and understands that such transfer/sub-contracting shall entail sharing any Customer Information as deemed appropriate or required by the Bank for the said purposes;

- 28.4 The Bank may make such enquires from time to time, in addition to those as may be required by laws or regulations applicable to the Bank, the Customer, the Account or the Service, as the Bank may consider appropriate in connection with the Customer and Account with the Bank. The Customer agrees to provide the Bank with all such information, particulars and documents as the Bank may require from time to time to satisfy itself in connection with the Customer's status, background and dealings with the Bank. The Customer warrants that all particulars, information and documents which the Customer has given or may give to the Bank from time to time shall be accurate, complete, correct and true and that the Customer will notify the Bank of any changes thereto from time to time forthwith and in writing.
- 28.5 Customer information, records and data may be requested or obtained by the Bank or on the Bank's behalf or that of the HSBC Group, and may be collected or obtained from the Customer directly, from a person acting on the Customer's behalf, from other sources (including, amongst others, from publicly available information), and it may be generated, aggregated, linked or combined with other information available to the Bank or any member of the HSBC Group.

Customers' Responsibilities

- 28.6 Customers shall be responsible for keeping information, documents, records and data pertaining to its Accounts, Services, transactions etc. secured and must not give their chequebooks, PIN/Password, banking security device, account statement etc. to unauthorized persons and keep them secured at all times.
- 28.7 The Customer acknowledges that the Bank is required to carry out due diligence to identify and ascertain the background of its Customer and keep up to date records pertaining to the Customer. The Customer agrees to sign such declarations, do such acts and/ or provide such information, data, records and documents requested by the Bank for this purpose within the stipulated time period.
- 28.8 The Customer agrees to inform the Bank promptly and, in any event, (unless otherwise specified by the Bank) within 30 (thirty) days in writing if there are any changes to Customer Information supplied to the Bank or a member of the HSBC Group from time to time, and to respond promptly to any request for Customer Information from the Bank or a member of the HSBC Group. However, if the requested documents/information are not provided within the stipulated timeframe, the bank may need to impose inhibition/restrictions in customers' accounts (as applicable) in accordance with Section 9 of these Terms and Conditions.
- 28.9 Holder of non-resident Accounts should advise the Bank immediately upon return to Bangladesh if they intend to take permanent residence in Bangladesh.
- 28.10 The Customer acknowledges and agrees that it will take such steps (including ensuring necessary consent/lawful authority) as are required from time to time for the purposes of any applicable data protection law or secrecy law to permit the Bank to use, store, disclose, process and transfer all Customer Information in the manner described in these Account Rules. The Customer agrees to inform the Bank promptly in writing if the Customer is not able or has failed to comply with the obligations set out in these Terms and Conditions in any respect and shall indemnify and hold harmless the Bank for any claims, losses, expenses or damages incurred by the Bank as a result of the Customer's failure to comply with the aforesaid obligation. Where the Customer provides the Bank with any personal data/identification data or confidential information of another person (e.g., family member, nominees, Connected Persons etc.), the Customer shall be solely responsible for ensuring that the said person/entity has given the Customer their consent for sharing their information with the Bank and use by the Bank of the information in the manner stipulated herein.
- 28.11 In order to comply with any request for information ("Tax Information Request") made by any tax/revenue authority in accordance with any local or foreign laws, legislations or regulations and/or to satisfy the Bank's Tax Reporting and Accounting Obligations, the Customer agrees that the Bank may collect, store, use, process, disclose and report to any such tax/revenue authority any Personal Tax Information, Financial Information or additional information that the Bank holds or that the Customer provides to the Bank. Where the Bank issues a written request (the "Request"), the Customer agrees to provide the Bank with any Personal Tax Information, Financial Information or additional information that is specified in the Request (individually or collectively, the "Required Information").
- 28.12 If the Customer fails to provide the Bank with any of the Required Information or to take such other action as is specified by the Bank in

the Request within the time period specified in the Request, the Bank shall be entitled to reach whatever conclusions the Bank considers to be appropriate as to the status of the Account including that the Account falls within the terms of the Tax Information Request or is otherwise reportable to the concerned tax/revenue authority and the Bank shall be entitled to comply with its Tax Reporting and Accounting Obligations accordingly, irrespective of the actual status of the Account.

- 28.13 Without prejudice to any other terms and conditions contained herein or limitation to any other rights of the Bank, the Bank may do any of the following in the event of the failure by the Customer to provide any information, records, data or documents as requested by the Bank:
- refuse to provide new Services to the relevant Customer;
 - refuse to continue to provide all or part of the Services to the relevant Customer;
 - refuse to process or comply with any request/instructions for transactions;
 - terminate its relationship with the relevant Customer;
 - take actions necessary for the Bank or a member of the HSBC Group to meet the Compliance Obligations; or
 - block, suspend, transfer or close the relevant Customer's Accounts where permitted under local laws.

29. LAWS AND REGULATIONS APPLICABLE TO HSBC GROUP

- 29.1 The Customer acknowledges that the holding of Accounts and use of Services provided by the Bank are subject to the laws of Bangladesh and other relevant jurisdictions, and to the supervisory authority of Bangladesh Bank and other applicable regulatory authorities in Bangladesh and other relevant jurisdictions.
- 29.2 The Customer acknowledges that the Bank, as a member of the HSBC Group is required to act in accordance with the laws, regulations and requests of public and regulatory authorities operating in various jurisdictions which relate to, amongst other things, the prevention of money laundering, terrorist financing and the provision of financial and other services to any persons or entities which may be subject to Sanctions. The Bank may take, and may instruct (or be instructed by) any other member of the HSBC Group to take, any action which it or such other member, in its sole and absolute discretion, considers appropriate to take in accordance with all such laws, regulations and requests.
- 29.3 The actions referred under the provisions above may include, amongst others: (i) The interception and investigation of any payment messages and other information or communications sent to or by the Customer or on the Customer's behalf via the systems of the Bank or any other member of the HSBC Group; (ii) Making further enquiries as to whether a name which might refer to a sanctioned person or entity actually refers to that person or entity.
- 29.4 Neither the Bank nor any member of the HSBC Group will be liable for any loss (whether direct or consequential and including, without limitation, loss of profit, data or interest) or damage suffered by any party arising out of the HSBC Group processing any such payment messages or other information or communications as referred above, or performing any of its duties or other obligations in connection with any Accounts or the provision of any Services to the Customer, caused in whole or in part by any steps which the Bank or such other member, in its sole and absolute discretion, considers appropriate to take in accordance with all such laws, regulations and requests. In certain circumstances, the action which the Bank may take may prevent or cause a delay in the processing of certain information. Therefore, neither the Bank nor any member of the HSBC Group warrants that any information on the Bank's systems relating to any payment messages or other information and communications which are the subject of any action taken pursuant to this Clause is accurate, current or up-to-date at the time it is accessed, whilst such action is being taken. Subject to the overriding requirements of any applicable laws and regulations, the Bank will endeavor to notify the Customer of the existence of such circumstances as soon as is reasonably practicable.

30. FINANCIAL CRIME RISK MANAGEMENT ACTIVITY

- 30.1 The Bank, and members of the HSBC Group, are required, and may take any action to meet Compliance Obligations relating to or in connection with the detection, investigation and prevention of Financial Crime ("Financial Crime Risk Management Activity"). Such action may include, but is not limited to: (i) screening, intercepting and investigating any Instruction, communication, drawdown request, application for Services, or any payment sent to or by the Customer, or on the Customer's behalf (ii) investigating the source of or intended recipient of funds (iii) combining/aggregating Customer Information with other related information in the possession of the HSBC Group, and/or

making further enquiries as to the status of a person or entity, whether they are subject to a Sanction regime, or confirming the Customer's identity and status.

- 30.2 Exceptionally, the Bank's Financial Crime Risk Management Activity may lead to the Bank delaying, blocking or refusing the making or clearing of any payment, the processing of the Customer's instructions or application for Services or the provision of all or part of the Services. To the extent permissible by law, neither the Bank nor any other member of HSBC Group shall be liable to the Customer or any third party in respect of any loss (however it arose) that was suffered or incurred by the Customer or a third party, caused in whole or in part in connection with the undertaking of Financial Crime Risk Management Activity.
- 30.3 All laws relating to Financial Crime, which includes but not limited to, Money Laundering Prevention Act 2012, the Anti-Terrorism Act, 2009, and Penal Code, 1860, as amended from time to time, or any other rules for combatting Financial Crime as issued thereunder or by Bangladesh Bank from time to time will be complied with by HSBC to tackle any Financial Crime.

31. TAX COMPLIANCE

- 31.1 The Customer acknowledges that the Customer is solely responsible for understanding and complying with its tax obligations (including tax payments or filing of returns or other required documentation relating to the payment of all relevant taxes) in all jurisdictions in which those obligations arise and relating to the opening and use of Accounts or Services provided by the Bank or members of the HSBC Group. Each Connected Person acting in its capacity as a Connected Person (and not in its personal capacity) makes the same acknowledgement in its own regard.
- 31.2 Certain countries may have tax legislation with extra-territorial effect regardless of the Customer or Connected Person's place of domicile, residence, citizenship or incorporation. Neither the Bank nor any member of the HSBC Group provides tax advice and the Customer is responsible for seeking independent legal and tax advice. Neither the Bank nor any member of the HSBC Group has responsibility in respect of the Customer's tax obligations in any jurisdiction which may arise including any that may relate specifically to the opening and use of Account(s) and Services provided by the Bank or members of the HSBC Group.
- 31.3 The Bank shall and the Customer authorizes the Bank to deduct at source, any applicable tax or withholding tax in relation to interests or any other payments to the Customer.

32. TAX INDEMNITY AND GROSS-UP

- 32.1 All payments or amounts payable to the Bank or receivable by the Bank in connection with the Services or in respect of an Account (including fees, costs, charges, interest and expenses) are exclusive of value added, sales, use, goods and services, business, stamp or any similar taxes or duties that may be applicable. All payments or amounts payable to the Bank or receivable by the Bank will be clear and free of any deduction or withholding or payment for or on account of tax or a similar duty / charge for any present or future taxes or charges. If a deduction or withholding or payment for or on account of tax or a similar duty / charge is required by Applicable Laws and Regulations, the Customer must increase the payment to the Bank or pay the Bank an additional amount to ensure receipt by the Bank of the full amount which the Bank would have received had no deduction or withholding or payment for or on account of tax or a similar duty / charge been required. The Customer will upon the Bank's request, deliver promptly evidence satisfactory to the Bank that the Customer has complied with applicable deduction or withholding or payment obligations. The Customer holds the Bank harmless and agrees to fully indemnify the Bank on demand for all consequences of any failure to comply with such obligations including any claim which may be made against the Bank by any Authorities.
- 32.2 The Customer shall indemnify the Bank against, and pay to the Bank an amount equal to, any loss, liability or cost which the Bank determines will be or has been (directly or indirectly) suffered for or on account of tax in connection with the Services or in respect of an Account, together with any interest, penalty, cost or expense incurred in connection therewith.
- 32.3 Without limiting or reducing any of the Bank's rights in law, the Bank is entitled without prior notice to the Customer to debit any amount payable by the Customer to the Bank under the aforesaid Clauses 32.1 or 32.2 from any account irrespective of whether there are sufficient available funds, overdraft or other facilities in the relevant account.

33. CUSTOMER'S SECURITY OBLIGATIONS

- 33.1 The Customer agrees and acknowledges that: (i) it is the Customer's sole responsibility to keep his/her personal data confidential and to dispose of unwanted documents securely; (ii) It is the Customer's responsibility to keep all cards, PINs, passwords, cheque books and any other means of obtaining access to Accounts secure and under personal control at all times, and if the Customer fails to do so, the Bank shall not be liable for

any loss suffered by the Customer and (iii) the Customer must take all necessary precautionary measures and exercise diligence to prevent security breaches.

- 33.2 All transactions carried out using any card, PIN or password shall be deemed as transactions duly carried out by the Customer and/or authorized by the Customer if the Card and the corresponding PIN or password was used and the security of the Bank's fund transfer system was fully functional on that day.

34. SANCTIONS

- 34.1 The Customer represents and confirms that neither (i) the Customer, (ii) entities owned by the Customer or where Customer has shareholding in or acts as a director, is an individual or entity ("Person") that is, or is owned or controlled by Persons that are: (a) the subject of any sanctions administered or enforced by the US Department of the Treasury's Office of Foreign Assets Control, the US Department of State, the United Nations Security Council, the European Union, Her Majesty's Treasury, the Hong Kong Monetary Authority or any other relevant sanctions authorities (collectively, "Sanctions"); or (b) located, organized or resident in a country or territory that is, or whose government is, the subject of Sanctions, including the Crimea region, Cuba, Iran, North Korea and Syria.
- 34.2 The Customer agrees that the Customer will not, directly or indirectly, use the funds in any Account, use any Services or any financing provided by the Bank, or lend, contribute or otherwise make available such funds to any entity referred above, joint venture partner or other Person: (i) to fund any activities or business of or with any Person, or in any country or territory, that, at the time of such funding, is, or whose government is, the subject of Sanctions; or (ii) in any other manner that would result in a violation of Sanctions by any Person.
- 34.3 Without prejudice to any other rights of the Bank under these Terms and Conditions, the Bank also reserves the following rights and shall not be held liable for losses, costs or damages the Customer may incur as a result of the exercise of these rights:
- (a) Blocking, rejecting or otherwise declining any transaction for compliance with applicable Sanctions laws or regulations, HSBC's Sanctions policies or transactions which fall outside of HSBC's risk appetite.
 - (b) Reporting breaches (including for attempts by Customer to evade Sanctions laws) of Sanctions laws to the relevant regulatory authority.

35. MISCELLANEOUS GENERAL PROVISIONS

Collection and Recovery of Debts

- 35.1 The Bank has the right to employ any person to assist the Bank in collecting and recovering any outstanding or overdue amount owing by the Customer to the Bank. Such person may be a collection agent or another service provider appointed by the Bank.

Amendments

- 35.2 The Bank reserves the right to amend, modify or supplement the Terms and Conditions contained herein and any other specific terms and conditions pertaining to Accounts and Services, which shall be published / made available at the Bank's public website or such other manner as the Bank deems appropriate. The Customer is responsible for staying up-to-date on the latest Terms and Conditions by referring to the public website of the Bank.

Authorized Persons

- 35.3 Any Person authorised by the Customer to use or administer an Account or Service on behalf of the Customer is authorised by the Customer to accept the terms and conditions relating to that Account or Service. The Customer agrees to be bound by such terms and conditions.

Assignment

- 35.4 The Bank may at any time assign or transfer any or all of its rights or obligations to any person without the Customer's agreement.
- 35.5 The Customer is not allowed to assign or transfer any of its rights or obligations to any person, except with the Bank's prior written agreement.

Additional Terms and Conditions Governing Accounts and Services

- 35.6 In addition to the Terms and Conditions contained herein, other specific terms and conditions may apply to different types of Accounts or Services. Unless otherwise explicitly stated under such prescribed specific terms, the Term and Conditions prescribed under herein, as amended, supplemented or modified from time to time shall prevail.
- 35.7 Any consents, authorizations, HSBC requested waivers and permissions that already exist from the Customer in relation to Customer Information shall continue to apply in full force and effect, to the extent permissible by Applicable Laws and Regulations.

Judicial and Regulatory Orders

35.8 If an attachment, freezing, injunction, suspension, debit, payment or any other order, direction or judgment from the courts or (as the case may be) from any relevant government, regulatory or revenue authority, or investigation or law enforcement agencies, is issued upon the Bank in relation to the Customer, Connected Persons, the Customer's Accounts or provision of Services, the Bank shall be required to comply with such order, direction or judgment, as applicable, and shall not be liable to the Customer for any resulting loss, cost or damages in relation thereto. The Customer shall extend all necessary co-operation and assistance to the Bank, reasonably required or requested by the Bank for the purposes of the Bank's compliance with such orders, directions or judgments.

Force Majeure

35.9 The Bank shall not be liable for delay in performing or failure to perform any of its obligations under these Terms and Conditions which is caused by circumstances beyond its reasonable control, including, but not limited to, the failure, malfunction or unavailability of telecommunications, data communications and computer systems and services, war, civil unrest, pandemics, epidemics, government action, strikes, lock-outs or other industrial action or trade disputes. Any delay or failure of this kind will not be deemed to be a breach of these Terms and Conditions and the time for performance of the affected obligation will be extended by a period which is reasonable in the circumstances.

Partial Invalidity

35.10 If any provision in these Terms and Conditions is declared or adjudged to be illegal, invalid or unenforceable under any law, such illegality, invalidity or unenforceability will not affect any of the other provisions in these Conditions, which will remain in full force, validity and effect.

Waivers and Remedies

35.11 No failure or delay by the Bank in exercising any right, power or privilege hereunder shall operate as a waiver thereof, nor shall any single or partial exercise preclude any other or further exercise thereof or the exercise of any other right, power or privilege. Any remedies provided to the Bank herein are not intended to be exclusive of any other remedy and each and every remedy shall be cumulative and in addition to every other remedy given hereunder or now or hereafter existing at law or in equity, by statute or otherwise.

Websites and Social Media

35.12 Websites and pages/social media pages maintained or operated by the Bank and all contents and information therein are primarily intended for those who access it from within Bangladesh. HSBC does not guarantee that the website and pages/social media pages or the information or contents thereon complies with the laws or regulations of any other country, or is otherwise appropriate for use in other places. The information provided on the websites or pages are not intended for distribution to, or use by, any person in any jurisdiction where such distribution or use would be contrary to laws or regulations of the concerned jurisdiction. The contents in the website/pages should not be considered as communicating any invitation or inducement to engage in banking or investment activity and/or does not constitute any offer to buy or sell any securities or other instruments outside Bangladesh.

35.13 The Customer shall ensure that he / she is familiar with any security and privacy notices and terms and policies contained in the websites and pages and by accessing or using the websites and pages, the Customer acknowledges and agrees to be bound by and comply with the same. The Customer is solely responsible for use or access of the website and pages by any person using the Customer's computer or devices and the Customer is responsible for ensuring that any such person complies with these Terms and Conditions.

Survival Upon Termination

35.14 The Terms and Conditions, which are intended to or can reasonably be interpreted as intending to survive termination or expiry, shall continue to apply and remain in effect notwithstanding their termination or expiry, as the case maybe

Governing law and Version

35.15 These Terms and Conditions shall be governed by and construed in accordance with the laws of the People's Republic of Bangladesh and the Customer submits irrevocably to the non-exclusive jurisdiction of the courts of Bangladesh. Nothing in this Clause shall limit the Bank's right to bring or commence any proceedings against the Customer in any other court of competent jurisdiction.

35.16 In case of any contradiction between the Terms and Conditions in English and Bengali version, the version in English shall prevail.

APPENDIX I: HSBC CARDS TERMS & CONDITIONS

The terms and conditions contained in this Appendix I stipulates the respective rights and obligations of the Customer and HSBC Bangladesh, and offers guidance on the proper and safe use of Cards by the Customer and related Electronic Banking Services. The terms and conditions contained herein apply to all Card accounts and Services availed by the Customer.

The terms and conditions stipulated in this Appendix I shall be read in conjunction with the Personal Account Terms and Conditions and to the extent applicable, in conjunction with specific terms applicable in relation to Electronic Banking Services. Capitalized terms contained herein but not specifically defined shall have the meaning prescribed under the Personal Account Terms and Conditions. The rules of interpretation stipulated under Clause 2.1 of the Personal Account Terms and Conditions shall apply to the terms under Appendix I.

1. The Card/Use of the Card

1.1 The Card and PIN are issued to the Customer entirely at the Customer's risk and responsibility, and the Bank shall bear no liability whatsoever for any loss/damage arising from the issue / provision to the Customer of the Card or PIB service and/or respective PIN or password however caused.

1.2 Upon the Bank's acceptance and approval of Customer's application for a Card and pursuant to Customer request, the Bank may send the Card by ordinary post at the Customer's correspondence address available with the Bank at the sole risk of the Customer, and once posted, the Bank shall not be liable for the loss or damage to the Card in transition, whether or not the Customer receives actual delivery or not.

1.3 For the purposes of carrying out transactions using the Cards, the Customer will initially be assigned a computer-generated PIN and the Customer will be required to change the computer-generated PIN on first use of the card at an HSBC Bangladesh ATM.

1.4 By activating and/or using the Card, the Customer shall be deemed to have read, understood and accepted the terms and conditions and will be bound by them. The Card is not transferable and is issued solely for Customer's use.

1.5 The Customer shall use the Card and the PIN only for effecting, processing or conducting Card Transactions permitted by the Bank during the validity period printed on the Card.

1.6 The Card shall remain the property of the Bank at all times. The Bank may replace or renew the Card on such terms as deemed appropriate by the Bank. The Customer shall not transfer or otherwise part with the control, custody or possession of the Card. At the request of the Bank, which may be made at any time, the Customer must immediately return the Card to the Bank (cut cross-wise in half for security purposes).

1.7 When the Card issued in the name of the Customer is used to effect, process or conduct any Card Transaction, it is, or shall be deemed to be, used with the Customer's authority and knowledge whether or not the Customer has actually authorized and/or have knowledge of the use of the Card and the Bank shall debit against Customer Account any such amount transacted or processed through the use of the Card.

1.8 The Customer shall bear any loss or damage incurred or suffered arising from or in connection with the use of the Card.

1.9 The Bank may send transaction alert for each Card Transaction effected, processed or conducted using the Card by short message service, to the Customer's mobile number as per the records of the Bank or any other manner as deemed appropriate by the Bank from time to time and shall be deemed to be sent on the date of transmission, notwithstanding the fact that the same may not be actually received by the Customer. The Bank shall not be liable in any way whatsoever to the Customer or any other party for any loss or damage in the event that such transaction alert is received, intercepted or retrieved by a third party.

1.10 The Bank shall be entitled to, at its sole discretion and at any time and without notice and without giving any reason and without liability towards the Cardholder, withdraw and/or restrict the Cardholder's right to use, and/or otherwise refuse to authorize, any Card Transaction whether local or foreign), irrespective of the method / medium of the transaction including, without limitation, online portals, physical point of sales, ATMs etc.). The Bank reserves the right not to allow international transactions or outward remittance from Bangladesh, up to the full limit assigned as per annual travel quota entitlement and/or any other limits or quotas imposed under any applicable exchange control regulations, so that the limits are not exceeded in the event of exchange rate fluctuations and/or any unauthorized transactions.

2. Visa payWave™ Facility

- 2.1 Cards incorporating the Visa payWave feature shall be referred to as “Visa Contactless-Enabled Cards”.
- 2.2 The Visa Contactless-Enabled Card may be used to carry out transactions for the purchase of goods and/or services at all Visa point-of-sale terminals and at such other readers or systems as the Bank may from time to time approve and facilitate.
- 2.3 The Customer may also use the Visa Contactless-Enabled Card to effect Contactless Transactions at Visa payWave Contactless Readers.
- 2.4 The Customer may use the Visa Contactless-Enabled Card to effect any number of Contactless Transactions so long as the value of each Contactless Transaction does not exceed the Card transaction limits or available account balance. Contactless Transactions need to be authenticated via PIN at the point of transaction.
- 2.5 Any usage of the Visa Contactless-Enabled Card at any Visa payWave Contactless Reader shall be subject to such additional terms and conditions as the Bank may from time to time stipulate.

3. Card Limits and Balances

- 3.1 The Bank may set and/or revise the Card Limits in relation to the Card from time to time without prior notice to the Customer.
- 3.2 Whenever the Bank is informed (whether by the Merchant or any other person) that any Card Transaction or any other transaction is proposed to be effected or completed with the Card, the Bank may hold or set aside out of the available credit balances or available credit on the Account an amount estimated by the Bank or the Merchant or that other person to be the amount for which that Card Transaction is likely to be effected or completed.
- 3.3 The amount set aside with respect to any proposed Card Transaction:
 - (i) may be set aside for as long as the Bank may determine to be appropriate in the circumstances;
 - (ii) may be released at any time as determined by the Bank or after the Bank has debited the Account in respect of the Card Transaction;
 - (iii) may not be the exact amount for which that Card Transaction is effected and finally debited to the Account; and
 - (iv) shall not restrict or limit the Bank's right to debit the Account with the amount of that Card Transaction regardless whether the amount is the same as the amount that had been set aside or put on hold.
- 3.4 The Customer may effect a Card Transaction only if there are sufficient funds in the Account to cover such transaction and the limits prescribed for the type of transaction are not exceeded. However, the Bank may, at its discretion and without giving prior notice:
 - (i) approve, authorize or allow any Card Transaction to be effected during any period even though there are insufficient funds or credit in the Customer Account and the Customer shall repay on demand any resulting overdraft on the Account, together with interest, commission and other charges; and
 - (ii) refuse to approve, authorize and/or permit to be effected any one or more Card Transactions even though the applicable limits have not been exceeded.
- 3.5 The Bank's determination in respect of whether the Card Limit has been exceeded shall be conclusive and binding on the Customer.

4. Joint Account

- 4.1 For Cards issued in relation to joint Accounts, the Bank may issue the Card to anyone who is authorized to operate the Account alone.
- 4.2 The Bank may debit or put a hold on the Account even if the joint Account instructions are varied or terminated, or until all Cards issued by the Bank under these terms and conditions have been validly terminated in accordance with terms herein below.
- 4.3 All transactions made with the Card shall be binding on the Joint Accountholders jointly and severally. The Bank shall be entitled to act or rely on any communication, request or Instruction given or purported to be given by any Joint Accountholder (whether with or without the knowledge or authority of a Joint Accountholder) and the Joint Accountholders shall be bound by such communication, request or instruction.

5. Loss or Theft of Card / Disclosure of PIN

- 5.1 The Customer must inform the Bank immediately if any Card is lost or stolen or the Customer suspects that a PIN is known to someone else or in the event of any suspected unauthorized use of the Card.
- 5.2 If a Card which has been reported lost or stolen is subsequently

recovered, the Customer must immediately return the Card to the Bank (cut cross-wise in half for security purposes) without further using the Card or carrying out further transactions. Further, the Customer must not use a PIN after reporting to the Bank that the PIN is known/disclosed to someone else.

- 5.3 The Bank may issue a replacement card and/or require the Customer to set up a new PIN upon such terms and conditions and imposing applicable fees and charges, as the Bank may deem fit.

6. Use of Card outside Bangladesh Where Account is a non-BDT Account

- 6.1 The issuance and usage of international Cards or Cards which may be used to make payments outside Bangladesh will be subject to prevailing local laws and regulations.
- 6.2 When the Customer uses the Card outside Bangladesh or to make payments outside Bangladesh, the Card Transaction shall be charged in the official currency of the country where the Card is used or payment is made and converted into BDT at such exchange rate at such times as the Bank may determine at its discretion, and the Bank shall be entitled to debit the Account with the amount of the Card Transaction. The Customer's right to effect any Card Transaction is subject to any exchange controls, regulations, quotas or limitations prevailing in such country and the Customer shall be solely responsible for ensuring all transactions made are compliant with any applicable transaction limits, restrictions or quotas stipulated by any exchange control regulations.
- 6.3 The Bank may charge and debit, as may be appropriate, all sums payable to the Bank under these terms and conditions to/from the Customer Account and for this purpose, convert credits and charges incurred into the currency of the Account at such rate or rates of exchange as the Bank may determine. The Customer shall bear all exchange risks, losses, commission, fees and charges that may arise in connection with any transaction and use of the Card.
- 6.4 Where a Card Transaction relates to a non-BDT Account, the Bank has the right to apply its prevailing foreign exchange rates in accordance with the applicable terms and policies of the Bank.
- 6.5 All transactions effected in a currency other than Taka will be converted from the transaction currency into Taka at a rate selected by VISA International (or the concerned card network provider / operator, as the case maybe) from within a range of wholesale market rates or the government-mandated rate in effect on the conversion day. All overseas Card Transactions will be subject to a reimbursement charge, representing the charge imposed by VISA International (or the concerned card network provider / operator, as the case maybe) on the Bank, in addition to the charges and fees prescribed by the Bank in its sole discretion from time to time. The exchange rate may differ from the rate on the transaction date due to market fluctuation.

7. Charges and Fees Payable

- 7.1 The Bank shall charge and debit to Customer Account an annual fee and/or joining fee for the issue and renewal of the Card. The applicable fees and charges as amended from time to time shall be made available in public website of the Bank.
- 7.2 In addition to the above, the Customer agrees to pay to the Bank and authorizes the Bank to debit Customer Account with respect to the following:
 - (i) a fee of such amount(s) as the Bank may prescribe which shall not be refundable in any event, for each Card Transaction;
 - (ii) an administrative fee of such amount(s) as the Bank may prescribe for any records, statements, sales draft, credit vouchers or other documents relating to the use of the Card and copies thereof which are made available at the request of the Customer;
 - (iii) whereby under any arrangement between the Customer and any financial institution, any payment is to be made to the Bank for credit to the Account, whether at regular intervals or otherwise, a fee of such amount(s) as the Bank may prescribe from time to time for each occasion when any payment to the Bank is not effected at the time when such payment should have been effected in accordance with such arrangement;
 - (iv) fees for issuance of any replacement Card; and
 - (v) any fees and charges not specified above which the Bank might impose at its discretion upon issuing prior written notice.
- 7.3 All goods and services tax imposed on or payable in respect of any payment debited to the Account shall be borne by the Customer. The Bank shall be entitled to debit the Customer Account at any time without notice in respect of any sum howsoever due or owed by the Customer to the Bank (whether in respect of Card Transactions, or as fees or charges or otherwise) and notwithstanding that an overdrawn balance would result.

- 7.4 The Customer shall be liable for, and shall pay to the Bank, on demand, the balance due to the Bank on the Account, including all charges effected or debited to the Account in accordance with these Terms and Conditions or any other agreement between the Customer (whether alone or jointly with any other person or persons) and the Bank.
- 7.5 The Bank may at any time and without prior notice or demand combine or consolidate the outstanding balance on the Account with any one or all Accounts of the Customer maintained with the Bank in Bangladesh or elsewhere and/or set off or apply any money standing to the credit of any one or all of such accounts in or towards the satisfaction of any or all sums payable by the Customer to the Bank on any Account, including the outstanding balance on the Account or under these terms and conditions.
- 7.6 The rights conferred upon the Bank under the above provisions, shall be exercisable regardless of whether:
- (i) the use of the Card or the Account has been terminated; and/or
 - (ii) the balance in the Bank's favor or owed to the Bank has become due or payable.

8. Cancellation and Return of Card

- 8.1 The Customer may cancel the Card by giving notice in writing to the Bank. Such cancellation shall only be effective on receipt by the Bank of the Card (cut in half cross-wise for security purposes) and the payment of all sums, fees and charges due in accordance these terms and conditions.
- 8.2 The Bank may at any time without prior notice or reason suspend or cancel any Card or refuse to reissue, renew or replace any Card or introduce, amend, vary, restrict, suspend, terminate or withdraw all or any of the benefits, services, facilities and privileges in respect of or in connection with the Card and/or the use of the Card. The Customer shall immediately on the Bank' request, return the Card (cut in half cross-wise for security purposes) to the Bank. Upon cancellation, all sums due in respect of Card Transactions effected shall become immediately due and payable to the Bank.
- 8.3 In the event that a Card is cancelled (either by the Customer or the Bank), the Bank shall not be liable to refund any fee or any part thereof. The Customer shall continue to be liable for all Card Transactions carried out but not reflected in any statement of account issued as at the date of the cancellation.

9. Exclusions and Exceptions

- 9.1 Without restriction or limitation to the generality of any of the provisions under the Personal Account Terms and Conditions, the Bank shall not be responsible or liable for any inconvenience, loss or damage or embarrassment incurred or suffered by the Customer in any of the following events:
- (i) The Bank, a Merchant, or other bank or financial institution or any other party refuses to accept the Card or to accept any Card Transaction for any reason whatsoever;
 - (ii) The Bank, its employees, agents or contractors are unable to perform any of the Bank's obligations under these terms and conditions, directly or indirectly due to the failure of any machine, payment settlement and transfer systems, data processing system or transmission link or industrial or other dispute, force majeure as referred under Clause 35.9 or anything beyond the control of the Bank, its employees, agents or contractors or as a consequence of any fraud or forgery;
 - (iii) any malfunction, defect or error in any ATM or other machines or systems whether belonging to or operated by the Bank or otherwise, howsoever caused;
 - (iv) any rejection of the Customer's Card or the PIN by any ATM or other machines or any failure to effect or complete any Card Transaction howsoever caused;
 - (v) refusal or inability on the Bank's part to authorize or approve any Card or to honor or effect any other transaction on the Account for any reason whatsoever; or
 - (vi) any damages to or loss of or inability to retrieve any data or information that may be stored in the Card or any microchip or circuit or device in the Card howsoever caused.
- 9.2. The Bank shall not be liable in any way for the goods purchased or services received and paid for by the use of the Card or the delivery, quality or performance of such goods or services. The Bank shall not be responsible for any benefits, discounts or programs of/with any Merchant (or other person), that the Bank may make available or introduce to the Customer (including discounts/campaigns that can only be availed by use of HSBC Cards). No promotional offers or campaigns with respect to any Merchant product or services or otherwise made available in conjunction with any Merchant shall be interpreted or construed to create an association, partnership or joint venture with the said Merchant or create

any liability or obligation upon the bank in relation to Merchant's product and services. Further, the aforesaid benefits, discounts or programs shall not be deemed as solicitation or endorsement by the Bank on the quality or suitability of any product or service and the bank neither makes any representation (or warranty) with respect to such products/services nor provides any assurance with respect to availability of the same.

- i. The Bank shall be entitled to charge and debit the Account in respect of all Card Transactions effected by use of the Card or the PIN of the Card by the Customer, notwithstanding the non-delivery or non-performance of or any defect in those goods or services or the failure of any person to provide or make available to the Customer any of those benefits, privileges, discounts or programs.
- ii. In the event of any dispute between the Customer and any Merchant, bank, financial institution or any other person, the Customer's liability towards the Bank shall not in any way be affected by such dispute or any counterclaim, right of set-off or contractual right which he/she may have against such Merchant, bank, financial institution or person, as the case may be.
- iii. The Customer hereby acknowledges that any Merchant may at any time and from time to time without prior notice restrict, exclude, modify or suspend the benefits and/or privileges accorded to the Customer under any privilege schemes at that participating Merchant.

10. Supplementary Cards

The Bank may, upon application by the Customer (in a form and manner stipulated by the Bank), issue supplementary cards ("Supplementary Card") against the Account of the Customer in the name of individuals designated by the Customer. The said Supplementary Card may be issued in the name of such category of persons as permitted by the Bank from time to time and subject to such terms and conditions as stipulated by the Bank. The Customer shall at all times remain liable and responsible for any and all actions of the user of the Supplementary Card, including in relation to the use of the Supplementary Card and all transactions undertaken by using the Card and shall indemnify and hold harmless the Bank from any claims and consequences.

11. Bank's Discretion

Without prejudice to any other provision contained in these terms and conditions, the Bank is entitled at any time at its discretion without assigning any reason to:

- (i) suspend Customer's right to use the Card entirely or in respect of the Card Transactions; and/or
- (ii) introduce, amend, vary, restrict, suspend, terminate or withdraw all or any of the benefits, services, facilities and privileges in respect of or in connection with the Card and/or the use of the Card.

12. Personal Account Terms and Conditions: Customer's Acceptance

This section shall be separated from the Personal Account Terms and Conditions and retained by the Bank for the Bank's records.

I/we confirm that I/we have read and understood all the terms and conditions mentioned in the Personal Account Terms and Conditions and hereby agree to be bound by such terms and conditions and any changes that may occur from time to time. I confirm that I/we am/are aware that copies of the terms and conditions are available on HSBC Bangladesh website: www.hsbc.com.bd.

If more than one person signs or agrees to be bound by these Terms and Conditions, the obligation of such persons hereunder will be joint and several and, as the context may require words herein denoting the singular only, will be deemed to include the plural. For further information, please contact any HSBC Branch in Bangladesh or call HSBC Call Centre at 16240 (accessible from within Bangladesh); +8809612716240 (accessible from overseas) or e-mail at: contact@hsbc.com.bd.

ব্যক্তিগত হিসাবের নিয়ম ও শর্তাবলি

সম্পত্তি এবং ব্যক্তিগত ব্যাংকিং

দ্যাংকং এন্ড সাংহাই ব্যাংকিং কর্পোরেশন লিমিটেড, বাংলাদেশ

১। সাধারণ

এখানে উল্লেখিত শর্তাবলি (বিভিন্ন সময়ে সংশোধিত) গ্রাহক এবং বাংলাদেশে হংকং এন্ড সাংহাই ব্যাংকিং কর্পোরেশন লিমিটেড ("ব্যাংক" বা "এইচএসবিসি বাংলাদেশ") এর মধ্যে একটি চুক্তি গঠন করে এবং এটি গ্রাহকদের হিসাব খোলা, পরিচালনা, ধারণ বা রক্ষণাবেক্ষণ এবং/ অথবা এইচএসবিসি বাংলাদেশ-এর পরিষেবা গ্রহণ বা লাভ করার জন্য বাধ্যতামূলক এবং প্রযোজ্য। যেসব ক্ষেত্রে ব্যাংক গ্রাহককে সাধারণত বা বিশেষভাবে কোনো পণ্য, সুবিধা, প্রস্তাবনা, হিসাব বা সেবার ক্ষেত্রে কোনো ধরনের ফি এবং বিভিন্ন চার্জ নির্ধারণ করে সেক্ষেত্রে অন্যান্য শর্তাবলি ছাড়াও এখানে উল্লেখিত অতিরিক্ত শর্তাবলিও প্রযোজ্য হবে। এই ব্যক্তিগত হিসাবের নিয়ম ও শর্তাবলিতে থাকা শর্ত এবং গ্রাহক ও এইচএসবিসি বাংলাদেশের মধ্যে অন্য কোনো সেবা, পণ্য, সুবিধা, ব্যবসায়িক সম্পর্ক, প্রস্তাব, হিসাব বা চুক্তির ক্ষেত্রে নির্ধারিত নির্দিষ্ট শর্তাবলির মধ্যে কোনো বিরোধ বা অসঙ্গতি সৃষ্টি হলে, এই শর্তাবলির অধীনে তা স্পষ্টভাবে বলা না থাকলে, ব্যক্তিগত হিসাবের নিয়ম ও শর্তাবলির সর্বশেষ সংশোধিত, সম্পূর্ণকৃত বা পরিবর্তিত হওয়া ভার্সনটি প্রাধান্য পাবে।

বিভিন্ন সময়ে হালনাগাদকৃত এবং সংশোধিত এই নিয়ম ও শর্তাবলি, সম্পদ এবং ব্যক্তিগত ব্যাংকিং ফি এবং চার্জ, এবং এইচএসবিসি নির্ধারিত ফি এবং চার্জের অমূল্যপি www.hsbc.com.bd-এ পাওয়া যাবে। একজন গ্রাহক উল্লেখিত ওয়েবসাইটে নির্দেশিত সর্বশেষ ব্যক্তিগত হিসাবের নিয়ম ও শর্তাবলি, রিটেইল ব্যাংকিং এবং সম্পদ ব্যবস্থাপনা ফি এবং চার্জ, এইচএসবিসি নির্ধারিত ফি এবং চার্জ এবং পণ্য সংক্রান্ত নির্দিষ্ট নিয়ম ও শর্তাবলি এবং ব্যাংকের ফি এবং চার্জ সম্পর্কে অবগত থাকার জন্য দায়বদ্ধ থাকবেন। ইংরেজি এবং বাংলা সংস্করণের শর্তাবলির মধ্যে কোনো অসঙ্গতির ক্ষেত্রে, ইংরেজি সংস্করণটি প্রাধান্য পাবে।

২। সংজ্ঞা এবং ব্যাখ্যা

২.১ অন্যথায় প্রয়োজন না হলে, এই নিয়ম এবং শর্তাবলির যেকোনো রেফারেন্স এর জন্য:

- (i) "ধারা", "উপ-ধারা", "দফা" বা "পরিশিষ্ট", এখানে এই নিয়ম ও শর্তাবলির ধারা, উপ-ধারা, দফা বা পরিশিষ্টের রেফারেন্স হিসাবে বোঝানো হবে;
- (ii) এই নিয়ম ও শর্তাবলি বা অন্য কোনো চুক্তি বা নথি বিভিন্ন সময়ে সংশোধিত, বিবিধ বা পরিপূরকের রেফারেন্স হিসাবে বোঝানো হবে;
- (iii) একটি সর্বিবিধি বিভিন্ন সময়ে সংশোধিত বা পুনঃপ্রণয়ন করার মতো একই রেফারেন্স হিসাবে বোঝানো হবে;
- (iv) একবচনের রেফারেন্সে বহুবচন অন্তর্ভুক্ত থাকবে (এবং এর বিপরীত);
- (v) লিঙ্গ নির্দেশ করে এমন শব্দের ক্ষেত্রে অন্য লিঙ্গও অন্তর্ভুক্ত করে; এবং
- (vi) সাধারণ শব্দগুলোকে কোনো সীমাবদ্ধ অর্থ দেওয়া যাবে না কারণ সেগুলোতে নির্দিষ্ট উদাহরণ দেওয়া থাকে, এবং "সহ", "অন্তর্ভুক্ত", "বিশেষভাবে" বা অনুরূপ অভিভক্তি দ্বারা প্রবর্তিত যে কোনো শব্দকে উদাহরণ হিসাবে বোঝানো হবে এবং এই শব্দগুলোর মতো অন্যান্য শব্দেরও পূর্ববর্তী অর্ধকে সীমাবদ্ধ করবে না।

২.২ এখানে নিয়ম ও শর্তাবলিতে ব্যবহৃত প্রধান বিষয়গুলো নিচে সংজ্ঞায়িত করা হল:

- (i) "হিসাব" হল এইচএসবিসি এর মাধ্যমে গ্রাহক কর্তৃক খোলা, পরিচালিত এবং/অথবা রক্ষণাবেক্ষণ করা ব্যক্তিগত ব্যাংক হিসাবসমূহ।
- (ii) "হিসাবধারী" মানে একক বা যৌথভাবে, ব্যাংকের কাছে থাকা এক বা একাধিক হিসাবের গ্রাহক।
- (iii) প্রযোজ্য আইন এবং বিধি বলতে বোঝানো হয় যেকোনো আইন, বিধি অথবা আদালতের নির্দেশ অথবা বাংলাদেশের ভেতরের বা বাইরের যেকোনো কর্তৃপক্ষ অথবা ইন্সটিটিউট অথবা স্ব-নিয়ন্ত্রক সংস্থা (আইনের ক্ষমতা থাকুক বা না থাকুক) কর্তৃক ইস্যুকৃত যেকোনো আইন, নির্দেশনা, দিকনির্দেশনা, কোড, মোটিফ অথবা নিষেধাজ্ঞা, যেখানে আপনি এবং আমরা এর অধীনস্থ অথবা আপনি এবং আমরা সময় সময় মেনে চলতে বাধ্য থাকি।
- (iv) এটিএম (ATM) অর্থ অটোমেটেড টেলার মেশিন বা স্বয়ংক্রিয় নগদ অর্থ উত্তোলন যন্ত্রকে বোঝাবে যা বাংলাদেশ বা বিদেশে এইচএসবিসি বাংলাদেশ, অন্যান্য এইচএসবিসি সত্তা অথবা বাংলাদেশে বা বিদেশে অবস্থিত অন্যান্য ব্যাংক দ্বারা পরিচালিত হয়।
- (v) "কর্তৃপক্ষ" মানে কোনো নিয়ন্ত্রক কর্তৃপক্ষ, বিচার বিভাগীয়, আধা-বিচারিক, প্রশাসনিক, জনসাধারণ বা নিয়ন্ত্রক সংস্থা, সরকার, কোনো কর্তৃপক্ষ, নিরাপত্তা বা ভবিষ্যৎ এন্ড সিকিউরিটি, আইন প্রয়োগকারী, গোয়েন্দা বা তদন্ত কর্তৃপক্ষ, বা তাদের কোনো এজেন্ট, কর্মকর্তা বা কর্মচারী যারা এইচএসবিসি গ্রুপের যেকোনো অংশের আওতাভুক্ত;
- (vi) "ব্যাংক" বা "এইচএসবিসি বাংলাদেশ" অর্থাৎ দ্যা হংকং এন্ড সাংহাই ব্যাংকিং কর্পোরেশন লিমিটেড, বাংলাদেশ, মূলত বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক লাইসেন্স প্রাপ্ত একটি তফসিলি বাণিজ্যিক ব্যাংক, যার প্রধান কার্যালয় বেস পার্ক হাইটস, প্লট-০২ (নতুন), ৫২২ (পুরাতন), রোড # ৯ (নতুন), ধানমন্ডি, ঢাকা, ১২০৫, বাংলাদেশ।
- (vii) "বিডিটি" মানে বাংলাদেশ টাকা, বাংলাদেশের সরকারি মুদ্রা।
- (viii) "শাখা" মানে বাংলাদেশে অবস্থিত ব্যাংকের যেকোনো শাখা।

- (ix) "কার্ড" মানে যেকোনো কার্ড বা কার্ড সমূহ (এটিএম/ডেবিট/ক্রেডিট কার্ড সহ) যা গ্রাহকের হিসাবের বিপরীতে ব্যাংক গ্রাহককে সরবরাহ করেছে বা যা দ্বারা ইলেকট্রনিক উপায়ে ব্যাংকের লেনদেন করতে ব্যবহার করা যেতে পারে (এটিএম সহ, পয়েন্ট-অফ-সেল টার্মিনাল, ই-কমার্স লেনদেন, পেমেন্ট বা এ ধরনের অন্যান্য মাধ্যম যা ব্যাংকের দ্বারা সরবরাহ করা হয়েছে বা যা গ্রহণযোগ্য) এবং এর প্রতিস্থাপন বা নবায়নের ক্ষেত্রে জারি করা এই জাতীয় কার্ডও এর অন্তর্ভুক্ত।
- (x) "কার্ড লেনদেন" অর্থ হল যে কোনও পণ্য, সেবা এবং/অথবা অন্যান্য সুবিধা, নগদ অর্থ উত্তোলন, নগদ অগ্রিম অর্থ, স্থানান্তর বা ব্যালান্স অনুসন্ধানের জন্য কার্ড (কার্ডের পিনের মাধ্যমে এবং/অথবা যে কোন স্বাক্ষর বা অন্য কোনোভাবে) ব্যবহারের মাধ্যমে এটিএম এবং মার্চেন্ট আউটলেট সমূহ, ইলেকট্রনিক ব্যাংকিং, বা ই-কমার্সে বিভিন্ন সময়ে ব্যাংক নির্ধারিত শর্তে, যেকোনো অর্থপ্রদান করা হয়েছে বা কেটে রাখা হয়েছে।
- (xi) "কার্ডের সীমা" মানে এক দিনে কার্যকর হওয়া মোট কার্ড লেনদেনের ব্যাংক দ্বারা নির্ধারিত বিভিন্ন সীমা (এটিএম থেকে নগদ অর্থ উত্তোলন, পিওএস লেনদেন, ইলেকট্রনিক ব্যাংকিং, ই-কমার্স এবং যোগাযোগহীন লেনদেনসহ কিন্তু সীমাবদ্ধ নয়)।
- (xii) "কার্ড হোল্ডার" মানে একজন গ্রাহক যাকে এইচএসবিসি দ্বারা তার হিসাবের বিপরীতে নিয়ম ও শর্তাবলি মেনে লেনদেন এবং সেবা গ্রহণ করার জন্য একটি কার্ড প্রদান করা হয়েছে।
- (xiii) "সম্মতি বাধ্যবাধকতা" মানে হল মেনে চলার জন্য ব্যাংক এবং এইচএসবিসি গ্রুপের বাধ্যবাধকতা: (ক) প্রযোজ্য আইন ও বিধান বা আন্তর্জাতিক নির্দেশিকা এবং অভ্যন্তরীণ নীতি বা পদ্ধতি; (খ) প্রযোজ্য আইন ও বিধানের অধীনে কর্তৃপক্ষের কাছ থেকে কোনো দাবি বা প্রতিবেদন, প্রকাশ বা অন্যান্য বাধ্যবাধকতা; এবং (গ) আইন, যার মাধ্যমে এইচএসবিসি গ্রুপকে তার গ্রাহকদের পরিচয় যাচাই করতে হবে;
- (xiv) "সংযুক্ত ব্যক্তি" মানে এমন একজন ব্যক্তি বা সত্তা (গ্রাহক ব্যতীত) যার তথ্য, ব্যক্তিগত ডেটা বা করণের তথ্যসহ গ্রাহক দ্বারা বা গ্রাহকের পক্ষ থেকে এইচএসবিসি গ্রুপের কোনো সদস্যকে প্রদান করা হয়, যা হিসাব এবং সেবা বিধানের সাথে সম্পর্কিত। একজন "সংযুক্ত ব্যক্তি" একজন জামিনদার, কোম্পানির কোনো পরিচালক বা কর্মকর্তা, অংশীদার বা অংশীদারিত্বের কোন সদস্য, যে কোনো উল্লেখযোগ্য মালিক, নিয়ন্ত্রক ব্যক্তি, লভ্যাংশের মালিক, অফিস, ট্রাস্টের বন্দোবস্তকারী বা রক্ষাকারী, হিসাবধারী মনোনীত অর্থ প্রাপ্তির অধিকারী, গ্রাহকের প্রতিনিধি, এজেন্ট বা মনোনীত ব্যক্তি বা অন্য কোনো ব্যক্তি বা সত্তা যার সঙ্গে গ্রাহকের সম্পর্ক রয়েছে যা এইচএসবিসি গ্রুপের সঙ্গে গ্রাহকের সম্পর্কের ক্ষেত্রে প্রাসঙ্গিক যে কাউকে অন্তর্ভুক্ত করতে পারে।
- (xv) "নিয়ন্ত্রক ব্যক্তি" মানে এমন ব্যক্তি যে একটি সত্তার ওপর নিয়ন্ত্রণ প্রয়োগ করে। ট্রাস্টের জন্য তারা হল নিষ্পত্তিকারী, অফিস, রক্ষক, স্বত্বভোগী বা স্বত্বভোগীদের শ্রেণি, এবং অন্য কেউ যে ট্রাস্টের ওপর চূড়ান্ত কার্যকর নিয়ন্ত্রণ অনুশীলন করে এবং ট্রাস্ট ব্যতীত অন্য সংস্থাগুলোর জন্য তারা নিয়ন্ত্রকের অবস্থানে থাকার সমতুল্য বা অনুরূপ অবস্থানে থাকা ব্যক্তি।
- (xvi) "কন্সট্যান্টলেস রিডার" মানে পয়েন্ট-অফ-সেল যন্ত্র যেখানে কন্সট্যান্টলেস-সক্ষমতা সম্পন্ন কার্ডগুলো পণ্য এবং/অথবা পরিষেবার অর্থ প্রদানের জন্য কার্ড ট্যাপ করে অথবা কার্ডটি কোন রিডারের সামনে দুলিখে, কার্ডধারীর পক্ষ থেকে কোনো স্বাক্ষর, পিন বা অন্যান্য প্রমাণীকরণ ছাড়াই লেনদেন সম্পাদন করতে ব্যবহার করা যেতে পারে।
- (xvii) "কন্সট্যান্টলেস লেনদেন" মানে গ্রাহককে ব্যাংক দ্বারা ইস্যু করা কন্সট্যান্টলেসকার্ড ব্যবহার করে কোন পণ্য এবং/অথবা পরিষেবাগুলোর অর্থপ্রদানের লেনদেন।
- (xviii) "গ্রাহক" মানে একটি হিসাবে ধারক এবং/অথবা পরিষেবার প্রাপক (একক বা যৌথ)।
- (xix) "গ্রাহকের তথ্য" মানে একজন গ্রাহক বা একজন সংযুক্ত ব্যক্তির সঙ্গে সম্পর্কিত নিম্নলিখিত সকল বা যেকোনো একটি: (ক) ব্যক্তিগত ডেটা বা ব্যক্তিগত তথ্য; (খ) গ্রাহক বা সংযুক্ত ব্যক্তি, বা তাদের হিসাব, পরিষেবা বা লেনদেনগুলো সম্পর্কিত তথ্য, রেকর্ড, ডেটা, নথি; (গ) গ্রাহক বা সংযুক্ত ব্যক্তির দ্বারা ব্যাংকের পণ্য বা পরিষেবার ব্যবহার সম্পর্কিত তথ্য, ডেটা, রেকর্ড বা নথি; (ঘ) ব্যাংক বা এইচএসবিসি গ্রুপের সঙ্গে গ্রাহক বা সংযুক্ত ব্যক্তির সম্পর্ক বিষয়ক তথ্য, ডেটা, রেকর্ড, নথি; বা (ঙ) কর তথ্য।
- (xx) "ইলেকট্রনিক ব্যাংকিং পরিষেবা" বলতে বোঝায় এটিএম/ডেবিট বা ক্রেডিট কার্ড পরিষেবা, পিআইবি পরিষেবা, ই-কমার্স এবং বিভিন্ন সময়ে ব্যাংক দ্বারা প্রদত্ত অন্য কোনো ইলেকট্রনিক, অনলাইন বা মোবাইল ব্যাংকিং পরিষেবা।
- (xxi) "আর্থিক অপরাধ" বলতে বোঝায় মানি লন্ডারিং, সন্ত্রাসে অর্থায়ন, ঘুষ, দুর্নীতি, কর ফাঁকি, জালিয়াতি, অর্থনৈতিক বা বাণিজ্য নিষেধাজ্ঞার ফাঁকি, এবং/অথবা এই বিষয়গুলোর সঙ্গে সম্পর্কিত কোনো আইন বা বিধান লঙ্ঘন বা লঙ্ঘন করার মতো কোনো কাজ বা প্রচেষ্টা।
- (xxii) "আর্থিক অপরাধ ঝুঁকি ব্যবস্থাপনা কার্যকলাপ" এর অর্থ ধারা ৩০.১ এর অধীনে বর্ণিত;
- (xxiii) "আর্থিক তথ্য" মানে হিসাবের সঙ্গে সম্পর্কিত যেকোনো আর্থিক বা অন্যান্য ডকুমেন্টেশন বা তথ্য যার মধ্যে হিসাবের নাম (গুলো), নম্বর (গুলো) এবং রেফারেন্স (গুলো), মূল্য, লাভ, ক্ষতি, ক্রেডিট, উত্তোলন, ব্যালান্স, এবং বিভিন্ন সময়ের লেনদেন এবং সংশ্লিষ্ট নির্দেশাবলী।
- (xxiv) "এইচএসবিসি" মানে দ্যা হংকং এন্ড সাংহাই ব্যাংকিং কর্পোরেশন লিমিটেড।
- (xxv) "এইচএসবিসি গ্রুপ" মানে এইচএসবিসি হোল্ডিংস প্রাইভেট লিমিটেড কোম্পানি, এর অনুমোদনকারী, অধিভুক্ত সংস্থা, সংশ্লিষ্ট সংস্থা এবং তাদের যে কোনো শাখা এবং অফিস (একত্রে বা পৃথকভাবে);
- (xxvi) "নির্দেশনা (গুলো)" অর্থ ব্যাংকের কাছে বিভিন্ন সময়ে গ্রহণযোগ্য হতে পারে এমন যেকোনো উপায় বা মাধ্যম দ্বারা প্রদত্ত হিসাব এবং পরিষেবা সম্পর্কিত গ্রাহকের প্রত্যেক এবং যেকোনো

নির্দেশ। এই মাধ্যমগুলোর অন্তর্ভুক্ত হতে পারে (কিন্তু সীমাবদ্ধ নয়) টেলিফোন, এটিএম, পিওএস টার্মিনাল, ইন্টারনেট বা অনলাইন ব্যাংকিংয়ের মাধ্যম, অন্য কোনও ইলেকট্রনিক উপায় বা মাধ্যম এবং বিভিন্ন সময়ে ব্যাংকের কাছে গ্রহণযোগ্য অন্য কোনও উপায় বা মাধ্যম।

- (xxvii) "মার্চেন্ট" মানে যেকোনো ব্যক্তি, সত্তা, ফার্ম বা কর্পোরেশন যাদের ব্যাংক এবং/অথবা পেমেন্ট পরিষেবা প্রদানকারীর সঙ্গে একটি স্থায়ী চুক্তি রয়েছে যা এই ধরনের ব্যক্তিকে প্রদত্ত পণ্য বা পরিষেবা বা চার্জের জন্য অর্থ প্রদানের ক্ষেত্রে একটি কার্ড পাওয়ার যোগ্য।
- (xxviii) "ব্যক্তিগত ডেটা" বা "ব্যক্তিগত তথ্য" মানে একজন ব্যক্তির সঙ্গে সম্পর্কিত যেকোন তথ্য যা থেকে সেই ব্যক্তিকে শনাক্ত করা যায়;
- (xxix) "পিআইবি" অর্থ পার্সোনাল ইন্টারনেট ব্যাংকিং সার্ভিস বা ব্যক্তিগত ইন্টারনেট ব্যাংকিং পরিষেবা।
- (xxx) "পিন" মানে ব্যক্তিগত শনাক্তকরণ নম্বর (ব্যাংক দ্বারা সরবরাহ করা বা ব্যাংকের অনুমোদিত চ্যানেল/ প্রক্রিয়ার মাধ্যমে গ্রাহক দ্বারা বেছে নেওয়া), যেমন; এটিএম ব্যক্তিগত শনাক্তকরণ নম্বর।
- (xxxi) "পিওএস" মানে মার্চেন্টস পয়েন্ট-অফ-সেল টার্মিনালে বা ইলেকট্রনিক স্থানান্তরে নেটওয়ার্ক দ্বারা পরিচালিত টার্মিনালের মাধ্যমে শুরু হওয়া পয়েন্ট-অফ-সেল কার্ড লেনদেন।
- (xxxii) "ব্যক্তিগত কর তথ্য" মানে গ্রাহক, গ্রাহকের পরিচয় বা কর সম্পর্কিত কোনো দলিল প্রদর্শন বা তথ্য।
- (xxxiii) "উদ্দেশ্য" এর অর্থ দফা ২৮.১ এর অধীনে বর্ণিত।
- (xxxiv) "পরিষেবা" মানে ব্যাংক কর্তৃক গ্রাহককে কোন সীমাবদ্ধতা ছাড়াই সরবরাহকৃত যেকোনো এক বা একাধিক সেবা বা পণ্য, যেমন; ক্রেডিট সুবিধা, অর্থপ্রদান/ লেনদেন সংক্রান্ত সেবা, ইলেকট্রনিক ব্যাংকিং সেবা, হিসাব খোলা, রক্ষণাবেক্ষণ এবং পরিচালনার সাথে জড়িত সকল সেবাগুলোর সঙ্গে সম্পর্কিত বা বিভিন্ন সময়ে হালানাগাদকৃত।
- (xxxv) "উল্লেখযোগ্য মালিক" মানে কোনো ব্যক্তি প্রত্যক্ষ বা পরোক্ষভাবে কোনো সত্তার ১০% এর বেশি লাভের বা ১০% এর বেশি সুদের অধিকারী।
- (xxxvi) "কর কর্তৃপক্ষ" অর্থ দেশীয় বা বিদেশি নিয়ন্ত্রক বা কর রাজস্ব, রাজস্বসংশ্লিষ্ট বা আর্থিক কর্তৃপক্ষ।
- (xxxvii) "কর বিবৃতি এবং হিসাবরক্ষণ বাধ্যবাধকতা/ দায়িত্ব" মানে যেকোনো ধরনের বাধ্যবাধকতা বা দায়বদ্ধতা যা ভবিষ্যতে বাংলাদেশ বা অন্য যেকোনো দেশের কোনো আইন, ব্যবস্থাপনা বা বিধান, যার অনুসারে, ব্যাংক স্বেচ্ছায়, চুক্তিবদ্ধভাবে ব্যাংকের অধীন হতে পারে বা প্রাসঙ্গিক কর কর্তৃপক্ষের এখতিয়ারে বা এর সঙ্গে সম্পর্কিত ব্যাংকের আর্থিক, বাণিজ্যিক, ব্যবসায়িক বা অন্যান্য স্বার্থের কারণে ব্যাংকের অধীন হতে পারে;
- (xxxviii) "কর তথ্য" মানে গ্রাহকের কর সংক্রান্ত অবস্থা বা সংযুক্ত ব্যক্তির কর সংক্রান্ত অবস্থা সম্পর্কে ডকুমেন্টেশন বা তথ্য।
- (xxxix) "নিয়ম ও শর্তাবলি" মানে ব্যক্তিগত হিসাব খোলার ফরম এবং এখানে থাকা নিয়ম ও শর্ত সমূহ।

৩। একটি হিসাব খোলা

- ৩.১ এইচএসবিসি বাংলাদেশ তার নিজস্ব বিবেচনায় যেকোনো ধরনের সেবা প্রদান অথবা তা অব্যাহত রাখতে পারবে এবং কোনো ব্যক্তি, কোম্পানি, অংশীদারি মালিকানা, সোসাইটি, অনির্ভুক্ত সমিতি বা অন্যান্য উদ্যোগ সংস্থার আবেদনের প্রেক্ষিতে একটি স্বতন্ত্র সংখ্যাসহ যেকোনো প্রকার বা প্রকৃতির হিসাব, যেকোনো মুদ্রায়, একক বা যৌথভাবে ধারণকৃত এবং সময় সময় ব্যাংক দ্বারা নির্ধারিত ফরম ও শর্ত মোতাবেক খুলতে ও বজায় রাখতে পারবে।
- ৩.২ এখানে উল্লিখিত শর্তাবলির কোনো কিছুই গ্রাহকের হিসাব অথবা সেবা সমূহের মধ্যে যেকোনো একটি বা এর সবগুলো প্রদান করতে ব্যাংককে বাধ্য করবে না এবং কোনো নির্দিষ্ট আবেদনকারী, গ্রাহক বা গ্রাহক গোষ্ঠীকে কোনো হিসাব বা সেবা প্রদান করা বা বজায় রাখা হবে কি না তা ব্যাংকের একচ্ছত্র বিবেচনার ভিত্তিতে নির্ধারণ করা হবে।
- ৩.৩ হিসাব খোলা, পরিচালনা এবং রক্ষণাবেক্ষণ এবং/অথবা পরিষেবা প্রাপ্তির জন্য গ্রাহককে অবশ্যই ব্যাংকের নিকট বৈধ নথি, রেকর্ড এবং তথ্য প্রদান করতে হবে যা প্রয়োজন সাপেক্ষে ব্যাংকের সন্তুষ্টির জন্য বিভিন্ন সময়ে ব্যাংক কর্তৃক নির্দিষ্ট করা হয়েছে।

৪। নির্দেশাবলী

গ্রাহকের দায়িত্ব

- ৪.১ গ্রাহককে পরিষেবা বা হিসাব ব্যবহার করার ক্ষেত্রে বা ব্যাংক দ্বারা/ ব্যাংক প্রদত্ত লেনদেন বা অন্যান্য কাজ পরিচালনা করার ক্ষেত্রে সমস্ত প্রয়োজ্য আইন ও বিধান মেনে চলতে হবে।
- ৪.২ গ্রাহক প্রত্যক্ষ বা পরোক্ষভাবে এ ধরনের কোনো পদক্ষেপ বা লেনদেন করবে না, যা ঘুষ বিরোধী এবং দুর্নীতি দমন আইন যেমন; (সীমাবদ্ধতা ছাড়া) বাংলাদেশের পেনাল কোড, ১৮৬০, বাংলাদেশ দুর্নীতি প্রতিরোধ আইন, ১৯৪৭, বাংলাদেশের দুর্নীতি দমন কমিশন আইন, ২০০৪, বাংলাদেশের দুর্নীতি দমন কমিশন বিধিমালা, ২০০৭, বাংলাদেশের মানি লন্ডারিং প্রতিরোধ আইন, ২০১২ এবং বাংলাদেশের মানি লন্ডারিং প্রতিরোধ বিধিমালা, ২০১৯সহ কোনো প্রয়োজ্য ঘুষ-বিরোধী আইন লঙ্ঘন হিসেবে বিবেচিত হবে। গ্রাহক প্রত্যক্ষ বা পরোক্ষভাবে এমন কোনো লেনদেনের জন্য হিসাব বা পরিষেবা ব্যবহার করবেন না যা প্রয়োজ্য যেকোনো ধরনের ঘুষ বিরোধী এবং দুর্নীতি দমন আইনের লঙ্ঘন হিসেবে বিবেচিত হয়।
- ৪.৩ গ্রাহক আবেদন করে এবং/ অথবা ইস্যুকৃত একটি ফরমের নির্দেশনা অনুসারে ব্যাংকের কাছে গ্রহণযোগ্য উপায়ে শুধুমাত্র একটি হিসাব খুলতে পারবে বা একটি পরিষেবা ব্যবহার করতে পারবে।

ব্যাংকের অধিকার ও দায়িত্ব

- ৪.৪ ব্যাংকের নিম্নলিখিত যেকোনো কাজ করার অধিকার রয়েছে:
- (ক) একটি নির্দেশ গ্রহণ বা প্রত্যাহান; বা
- (খ) কোনো কারণ না দেখিয়ে নিজস্ব বিবেচনার ভিত্তিতে যেকোনো নির্দেশ গ্রহণ করার জন্য যেকোনো শর্ত নির্ধারণ।
- ৪.৫ উপরিউক্ত শর্ত ৪.৪ (ক) বা (খ) এ উল্লিখিত অধিকারগুলো প্রয়োগ করার ফলে গ্রাহকের কোন ক্ষতি, খরচ বা তসরুফ হলে সে জন্য ব্যাংক দায়বদ্ধ নয়।
- ৪.৬ ব্যাংক শুধুমাত্র সেই নির্দেশের ওপর কাজ করবে যদি সে যুক্তিসঙ্গতভাবে বিশ্বাস করে যে নির্দেশটি গ্রাহকের জন্য বা তার পক্ষে দেওয়া হয়েছে বা যা গ্রাহক কর্তৃক অনুমোদিত। সেই বিশ্বাস ভুল হলে ব্যাংক দায়ী নয়। গ্রাহক সেই নির্দেশের দ্বারা দায়বদ্ধ হবেন বা ব্যাংকের দ্বারা যুক্তিসঙ্গত মনে হয়েছে এবং কার্যকর করা হয়েছে, এমনকি যদি:
- (ক) নির্দেশটি ভুল, মিথ্যা বা অস্পষ্ট হয়; বা
- (খ) নির্দেশটি গ্রাহকের জন্য বা তার পক্ষে বা গ্রাহক দ্বারা অনুমোদিত না হয়।
- ৪.৭ এমন অবস্থায়, ব্যাংক যদি তার বিবেচনার ভিত্তিতে ই-মেইল বা অন্য কোনো ইলেকট্রনিক বা ডিজিটাল ফরমের মাধ্যমে, গ্রাহকের নিকট থেকে গ্রাহকের হিসাব বা পরিষেবা সম্পর্কিত যেকোনো তথ্য, ফরম, নির্দেশনা, রেকর্ড বা নথি (স্ক্যান করা হোক বা অন্য ইলেকট্রনিক বা ডিজিটাল আকারে হোক) গ্রহণ করতে সম্মত হয়, তাহলে এর উৎস বা সত্যতা যাচাই করার জন্য ব্যাংকের ওপর কোনো বাধ্যবাধকতা ছাড়াই ব্যাংক গ্রাহকের ই-মেইল ঠিকানা থেকে জারি করা বা জমা দেওয়া এই জাতীয় যেকোন তথ্য, ফর্ম, নির্দেশাবলী, রেকর্ড বা নথির, যেমনটি গ্রাহক দ্বারা বা গ্রাহকের পক্ষ থেকে যথাযথভাবে সরবরাহ করা, যাচাই করা এবং প্রমাণীকৃতের ক্ষেত্রে গ্রাহক সম্পূর্ণ রূপে দায়বদ্ধ।
- ৪.৮ উল্লিখিত শর্তাবলি এবং অন্য যেকোনো প্রয়োজ্য শর্তাবলি সাপেক্ষে, যুক্তিসঙ্গতভাবে ও বাস্তবসম্মত উপায়ে রসিদ পাওয়ার পর সঙ্গে সঙ্গে উক্ত নির্দেশের ওপর কাজ করবে।

৫। মনোনয়ন

- ৫.১ একক হিসাবধারী গ্রাহক তার ব্যক্তিগত ক্ষমতা বলে এবং যৌথ হিসাবের ক্ষেত্রে সকল হিসাবধারী যৌথভাবে অবশ্যই একক বা একাধিক ব্যক্তিকে (গণ) নমিনি হিসেবে নির্বাচিত করবেন, যিনি একক হিসাবধারী বা যুগ্ম হিসাবধারীদের মধ্যে সকলের মৃত্যু ঘটলে স্থিত হিসাবের প্রাপ্য অর্থ, ব্যাংকের নির্দিষ্ট ফরমে, বিষয়বস্তু সাপেক্ষে এবং বিভিন্ন সময়ে প্রয়োজনীয় অথবা গ্রহণযোগ্য শর্তাবলিতে পাওয়ার জন্য মনোনীত হবেন।
- ৫.২ কোনো একজন বা সকল হিসাবধারীর মৃত্যুতে, মনোনয়নের অভাবে বা হিসাব থেকে অর্থ পরিশোধ সংক্রান্ত উদ্ভূত কোনো সমস্যার কারণে যদি কোনো দ্বন্দ্বের সূত্রপাত হয়, সেক্ষেত্রে ব্যাংক উপযুক্ত বিচার বিভাগীয় আদেশ বা আদালত কর্তৃক জারিকৃত উত্তরাধিকার সার্টিফিকেট-এর সাপেক্ষে প্রয়োজনীয় এবং/অথবা গ্রহণযোগ্য শর্তাবলিতে অর্থ পরিশোধ করবেন।
- ৫.৩ উপরিউক্ত বিধান সাপেক্ষে, ব্যাংক, তার বিবেচনার ভিত্তিতে, মৃত হিসাবধারীর গুলির হিসাব থেকে যে কোন পরিমাণ অর্থ প্রদান/ বিতরণ করার আগে মৃত হিসাবধারী (যেমনটা হতে পারে) মনোনীত(দের) বা উত্তরাধিকারী(দের) প্রয়োজনীয় তথ্য, রেকর্ড বা নথি ফরম এবং বিষয়বস্তু আকারে প্রদানকৃত হলে সেটি ব্যাংক দ্বারা উপযুক্ত বলে মনে করা হবে। উপর্যুক্ত বিধান অনুযায়ী যেকোনো পরিমাণের অর্থপ্রদানের ক্ষেত্রে ব্যাংকের কোনো দায় বা বাধ্যবাধকতা থাকবে না।

৬। প্রতিনিধিত্ব

- ৬.১ ব্যাংক কোনো গ্রাহককে আমমোজারনামা, কর্তৃত্ব অর্পণজনিতপত্র অথবা অন্য কোনো দলিল/নথির মাধ্যমে যেকোনো ব্যক্তি বা ব্যক্তিকে (গণ) নির্দিষ্ট ফরমে, বিষয়বস্তু সাপেক্ষে এবং বিভিন্ন সময়ে প্রয়োজনীয় অথবা গ্রহণযোগ্য শর্তাবলি অনুযায়ী গ্রাহকের পক্ষ থেকে তার হিসাব পরিচালনা, নির্দেশনা বা অন্যথায় হিসাব ডিল বা লেনদেন করতে, অথবা ব্যাংক থেকে নির্দিষ্ট সেবা পাওয়ার জন্য প্রতিনিধিত্ব অর্পণ করতে অনুমোদন দিতে পারে। উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের স্বাক্ষর দ্বারা পূরণকৃত যেকোনো নির্দেশের উপর ব্যাংক নির্ভর করতে পারবে যদিওবা এটি প্রতীয়মান হয় যে উক্ত নির্দেশ দ্বারা স্বাক্ষরকারী কর্তৃপক্ষ উপকৃত হচ্ছে। যদি গ্রাহক এরূপ অনুমোদন প্রত্যাহার করে নিয়ে থাকেন বা গ্রাহকের মৃত্যু, দেউলিয়া, অক্ষমতা, ধার পরিশোধে অক্ষমতা বা গ্রাহকের অবলুপ্তি ঘটে থাকে, সেক্ষেত্রে স্বাক্ষরকারী কর্তৃপক্ষ এবং তৎপ্রতি কোনো পরিবর্তন আর বলবৎ থাকবে না। স্বাক্ষরকারী কর্তৃপক্ষ বা এর কোনো পরিবর্তন স্থিত হিসাবের পরস্পর, উত্তরাধিকার বা অধিকার নির্ধারণ করবে না।
- ৬.২ গ্রাহক নিশ্চিত করেন যে, প্রতিটি প্রতিনিধি বা উত্তরাধিকারী ব্যক্তি এই নিয়ম ও শর্তাবলিতে বর্ণিত শর্ত অনুসারে কাজ করার জন্য অনুমোদিত, যতক্ষণ না ব্যাংক ফরম এবং দালিলিক রূপে লিখিত কোনো নোটিশ না পায় যা ব্যাংকের কাছে গ্রহণযোগ্য। উপরিউক্ত শর্তাবলি অনুসারে, এমন কোনো ব্যক্তির পরিবর্তন হলে, ব্যাংকের এটির ওপর কাজ করার একটি যুক্তিসঙ্গত সুযোগ রয়েছে।

৭। অপ্রাপ্তবয়স্কদের হিসাব

- ৭.১ নাবালক ব্যক্তির নামে কোনো হিসাব প্রকৃত অভিভাবক বা আদালত দ্বারা নিযুক্ত আইনসিদ্ধ কোনো অভিভাবকের আবেদনের প্রেক্ষিতে ব্যাংকের নিজস্ব বিবেচনার ভিত্তিতে বিভিন্ন সময়ে প্রয়োজনীয় শর্তাবলি সাপেক্ষে খোলা যেতে পারে।
- ৭.২ নাবালক হিসাবের গ্রাহক প্রাপ্তবয়স্ক হওয়ার সঙ্গে সঙ্গে অভিভাবকের হিসাব পরিচালনার অধিকার রহিত হবে এবং হিসাবের স্থিত সকল অর্থ নাবালকের লাভের জন্য ধারণ করা হবে অথবা তাকে তা প্রদান করা হবে।

৮। যৌথ হিসাব

৮.১ কোনো হিসাব যদি দুই বা ততোধিক ব্যক্তির নামে খোলা হয়, প্রত্যেক ("যৌথ হিসাবধারী") ব্যক্তি সকল কাজের জন্য উক্ত হিসাবে হিসাবধারী বলে গণ্য হবে। যদি আমরা এই রকমের কোনো নোটিশ পাই যে যৌথ হিসাবের কোনো একজন হিসাবধারী মানসিক ভারসাম্যহীন, তবে সেই যৌথ হিসাবের অন্য হিসাবধারীদের নির্দেশনা অনুসারে আমরা কোনোভাবেই উত্তোলনের, অর্থ পরিশোধের নতুন নির্দেশনা অথবা হিসাব বন্ধের কোনো আদেশ গ্রহণ করবো না। আমরা শুধুমাত্র মানসিক ভারসাম্যহীনতার নোটিশ পাওয়ার পূর্বে অনুমোদিত লেনদেনের জন্য আর্থিক লেনদেনের অনুমতি দিতে সক্ষম। যতক্ষণ না কোনো অ্যাটর্নি বা মানসিক ভারসাম্যহীন ব্যক্তির পক্ষে কোনো ব্যক্তির সাথে যৌথ হিসাবধারীগণের মাঝে বিন্যাসিত কোনো দ্বন্দ্ব বা মতানৈক্যের অবসান না হচ্ছে ততক্ষণ ব্যাংক তার নিজস্ব ক্ষমতাবলে যৌথ হিসাবটির সকল ধরনের কার্যক্রম বন্ধ রাখতে পারবে। সকল যৌথ হিসাবধারীর কাছ থেকে পরবর্তী লিখিত নির্দেশনা পাওয়ার আগ পর্যন্ত এই স্থগিতাদেশ বলবৎ থাকবে। যদি আমরা এই ধরনের কোনো দ্বন্দ্ব সম্পর্কে অবগত হই তবে যৌথ হিসাবের সকল নির্দেশনা পাওয়ার পরই কেবল আপনারা উভয়ে/সকলে পরবর্তী ধাপে অগ্রসর হতে পারবেন। এই ক্ষেত্রে অর্থ পরিশোধের নির্দেশনা, উত্তোলন এবং হিসাব বন্ধের নির্দেশনা ইত্যাদি যুক্ত থাকবে। আমরা এই ক্ষেত্রে আপনার অনলাইন ব্যাংকিং কার্যক্রম বন্ধ করে দিতে পারি এবং আপনার চেকবই ও কার্ড ফেরত চাওয়া হতে পারে এবং পরবর্তী যেকোনো পদক্ষেপের জন্য আপনার যৌথ হিসাবের সকল সদস্যের অনুমোদিত নির্দেশনা প্রয়োজন হবে বলে আপনাকে জানিয়ে দেওয়া হবে। যৌথহিসাবধারীদের মধ্যে কোনো দ্বন্দ্ব বা মতানৈক্য দেখা দিলে, ব্যাংক তার নিজস্ব বিবেচনার ভিত্তিতে যৌথ হিসাবের যেকোনো একটি অথবা সকল হিসাবের পরিচালনা স্থগিত করতে পারবে যতক্ষণ না সকল যৌথ হিসাবধারী ব্যাংককে এ প্রসঙ্গে লিখিত ভাবে নির্দেশ দেন এবং ব্যাংক তাতে সন্তুষ্ট হয়। যৌথ হিসাবের কোনো একটি বা সকল হিসাবের পরিচালনা স্থগিতের ফলে উদ্ভূত যে কোন ফলাফল থেকে গ্রাহক ব্যাংককে দায়মুক্ত রাখবেন।

৮.২ একটি যৌথ হিসাবের ক্ষেত্রে:

- প্রত্যেক যুগ্ম হিসাবধারী, একে অপরের যৌথ হিসাবধারীর সঙ্গে তাদের দ্বারা পরিচালিত যৌথ হিসাবের অধীনে থাকা বাধ্যবাধকতা এবং দায়বদ্ধতার জন্য, তাদের ব্যবহৃত প্রতিটি পরিশোধের জন্য, এবং এই নিয়ম ও শর্তাবলির অধীনে, যৌথভাবে এবং পৃথকভাবে দায়বদ্ধ থাকবে। এবং একজন যৌথ হিসাবধারীকে নোটিশ নেওয়া হবে সবার প্রতি প্রেরিত হিসেবে বিবেচিত হবে;
- যেকোনো যৌথ হিসাবধারী একটি যৌথ হিসাব বা পরিশেবা পরিচালনার শর্তাবলি গ্রহণ করলে, একে অপরের যৌথ স্বাক্ষরকারী সেই শর্তাবলি দ্বারা আবদ্ধ থাকবে;
- উপরোক্ত ৮.১ ধারা সাপেক্ষে, যদি একজন যৌথ হিসাবধারী এককভাবে একটি যৌথ হিসাব পরিচালনা করার জন্য অনুমোদিত হয়, তাহলে ব্যাংক উক্ত যৌথ হিসাবের জন্য বা তার সাথে সম্পর্কিত যেকোনো যৌথ হিসাবের জন্য হিসাবধারীর দ্বারা প্রদত্ত যেকোনো নির্দেশ বা অন্যান্য আদেশাবলী মেনে চলতে পারে (যদি না ব্যাংক সম্মত হয় বা অন্য কোন সিদ্ধান্ত নেয়);
- একজন যুগ্ম হিসাবধারী এই নিয়ম ও শর্তাবলি দ্বারা আবদ্ধ থাকবেন, এমনকি যদি অন্য যুগ্ম হিসাবধারী (গণ) বাস্তবে দায়বদ্ধ নাও থাকে;
- ব্যাংকের অন্য গ্রাহক(দের) এর দায়কে প্রভাবিত না করে যেকোন সীমা পর্যন্ত যেকোনো দায় পরিশোধসহ যেকোনো বিষয়ে প্রতিটি গ্রাহকের সাথে আলাদাভাবে কার্যক্রম পরিচালনা করার অধিকার রয়েছে।
- সমস্ত গ্রাহকগণ যৌথভাবে এবং ভিন্নভাবে পিন ব্যবহারের জন্য দায়ী থাকবেন যদিও বা এটা শুধুমাত্র কোনো একজন গ্রাহকের জন্য প্রযোজ্য হয়।
- যৌথ হিসাবের ক্ষেত্রে কোনো পিআইবি এবং এটিএম/ ডেবিট কার্ড জারি করা হবে না যেখানে একের অধিক একক স্বাক্ষরকারীর প্রয়োজন রয়েছে।
- হিসাবধারীদের মধ্যে কারও মৃত্যু হলে, ব্যাংকের কাছে বকেয়া পরিমাণ বাদ দিয়ে স্থিতজমা জীবিত (দের) আদেশ সাপেক্ষে শুধুমাত্র জীবিত (দের) হিসাবে প্রদান করবে। জীবিত (দের) হিসাবে জমা প্রদানের পর হিসাবটি বন্ধ করা হবে এবং পরবর্তীতে ব্যাংক যেকোনো বাধ্যবাধকতা থেকে অব্যাহতি পাবে, এবং পরবর্তীতে যেকোনো চেক প্রদান করা হলে বা উপস্থাপন করা হলে সেটির অর্থ পরিশোধ প্রত্যাখ্যান করতে পারবে। হিসাব বন্ধজানিত কারণে উদ্ভূত সকল ফলাফলের জন্য জীবিত গ্রাহক দায়ী থাকবেন ও ব্যাংককে এর দায় থেকে মুক্তি দেয়া হবে; এবং যদি কোনো গ্রাহক যৌথ হিসাব পরিচালনা করার জন্য অন্যান্য গ্রাহকের উপর থেকে তার আদেশ প্রত্যাহার করে নেন, ব্যাংক যতক্ষণ পর্যন্ত যৌথ হিসাবধারীদের কাছ থেকে লিখিত নির্দেশাবলী না পাচ্ছে, ততক্ষণ পর্যন্ত হিসাব স্থগিত থাকবে। উক্ত স্থগিতজানিত কারণে ক্ষতির জন্য ব্যাংক ভুক্তভোগী হবে না। হিসাব স্থগিতজানিত কারণে উদ্ভূত সব ফলাফল থেকে গ্রাহক ব্যাংককে দায় মুক্ত করবেন।
- যদি কোনো গ্রাহক যৌথ অ্যাকাউন্ট পরিচালনার জন্য অন্য গ্রাহকদের জন্য তার আদেশ প্রত্যাহার করে, যৌথ অ্যাকাউন্টের সকল ধারকদের কাছ থেকে যৌথ লিখিত নির্দেশের রসিদ মূলতবি থাকা যৌথ অ্যাকাউন্টে আটকে রাখার কারণে গ্রাহক(দের) যে কোনো ক্ষতির জন্য দায়ী থাকবে না। যেকোন বা সমস্ত যৌথ অ্যাকাউন্টে আটকে রাখার ফলে বা উদ্ভূত সমস্ত পরিণতির জন্য গ্রাহক(গণকে) ব্যাংককে দায় থেকে মুক্ত রাখবে।

৯। হিসাব সমাপন, স্থগিতকরণ বা বন্ধ করা

৯.১ ব্যাংক যেকোনো সময়ে তার নিজস্ব বিবেচনার ভিত্তিতে কোনো কারণ ছাড়া কোনো গ্রাহকের সঙ্গে সর্বনিম্ন ৩০ দিনের নোটিশ প্রদানপূর্বক সম্পর্ক বিচ্ছিন্ন করার অধিকার রাখে, এই অধিকারের মধ্যে গ্রাহকের হিসাব বন্ধ, সম্পূর্ণ বা আংশিক ব্যাংকিং ও অন্যান্য সেবা এবং সুবিধা বিচ্ছিন্ন করা অন্তর্ভুক্ত কিন্তু এতেই সীমাবদ্ধ নয়, যতোকর্ণ পর্যন্ত না প্রযোজ্য আইন ও বিধিমালায় অন্যথা হবে।

৯.২ ব্যাংক কোনো আইন, বিধি বা সংবিধিবদ্ধ আদেশের অধীনে, বা নিয়ন্ত্রকদের বা কোনো প্রযোজ্য সংবিধিবদ্ধ কর্তৃপক্ষের প্রয়োজন সাপেক্ষে কোনো হিসাব স্থগিত (ডেবিট অথবা ক্রেডিট লেনদেন সীমাবদ্ধ) করার অধিকার সংরক্ষণ করে। ব্যাংক তার নিজস্ব বিবেচনার ভিত্তিতে কোনো সেবার বিধান বা আভ্যন্তরীণ নীতি মেনে চলতে গ্রাহককে কোনো নোটিশ প্রদান ছাড়াই কোনো হিসাব স্থগিত (ডেবিট অথবা ক্রেডিট লেনদেন সীমাবদ্ধ) করার অধিকার সংরক্ষণ করবে।

৯.৩ যেকোনো প্রযোজ্য আইন ও বিধান সাপেক্ষে, গ্রাহকের দ্বারা "ইন্ডেন্ট অফ ডিফল্ট" এর ক্ষেত্রে অবিলম্বে সমস্ত পরিশেবা বা এর যেকোনো অংশ বা কোন হিসাব স্থগিত বা বন্ধ করার অধিকার ব্যাংকের রয়েছে। নিম্নলিখিত বিষয়গুলো ইন্ডেন্ট অফ ডিফল্ট হিসেবে বিবেচিত হবে:

- গ্রাহক নিয়ম ও শর্তাবলি লঙ্ঘন করলে বা মান্য করতে বা পালন করতে ব্যর্থ হয়; এর মধ্যে অন্তর্ভুক্ত থাকতে পারে; কোনো লেনদেন নিষ্পত্তি করতে বা কোনো বকেয়া অর্থ প্রদান করতে, বা পরিশেবা বা হিসাবের সাথে সম্পর্কিত বা অন্য কোনো বাধ্যবাধকতা সম্পাদন করতে গ্রাহকের ব্যর্থতা;
- গ্রাহকের দ্বারা ব্যাংকের কাছে দেওয়া যেকোনো উপস্থাপনা, ওয়ারেন্ট বা বিবৃতি (বা করা হয়েছে বলে মনে করা হয়েছে) ভুল বলে প্রমাণিত হলে, অথবা যদি সেই সময়ে বিদ্যমান অবস্থা এবং পরিস্থিতির উল্লেখ করে তা পুনরাবৃত্তি করা হলে সেটি সঠিক হবে না; বা
- ব্যাংক বিশ্বাস করে বা সন্দেহ করে যে নিম্নলিখিত বিষয়গুলোর মধ্যে কোনটি ঘটবে:
 - ব্যাংককে একটি বৈধ আদেশ দেওয়া হয়নি;
 - গ্রাহক হিসাবের প্রকৃত মালিক নয়; বা
 - গ্রাহকের হিসাব পরিচালনা করার ক্ষমতা নেই।

৯.৪ একজন গ্রাহক যেকোনো সময় একতরফাভাবে ব্যাংকের কাছে গ্রহণযোগ্য একটি ফরম এবং বস্ততে ব্যাংককে ৩০(ত্রিশ) দিন পূর্বে লিখিত নোটিশের মাধ্যমে ব্যাংকের হিসাব এবং পরিশেবা স্থগিত, বন্ধ বা পরিত্যাগ করতে পারেন।

৯.৫ সমাপ্তি, বন্ধ বা স্থগিত করার পর, ব্যাংক পরবর্তীতে অন্য সব বাধ্যবাধকতা থেকে মুক্তি পাবে এবং গ্রাহকের দ্বারা তুলতে চাওয়া যেকোনো চেকের অর্থ প্রদান প্রত্যাখ্যান করার এবং পরবর্তীতে প্রদান করা কোনো নির্দেশ গ্রহণ বা কোনো লেনদেন প্রক্রিয়া সম্পন্ন করার অধিকার ব্যাংকের থাকবে।

৯.৬ গ্রাহক যেকোনো কিছুর জন্য দায়ী থাকবে এবং হিসাব ও পরিশেবা সমাপ্ত, স্থগিত, থামানো বা বন্ধের ফলে উদ্ভূত সমস্ত পরিণতির জন্য ব্যাংককে যেকোনো ক্ষতিপূরণ দেওয়া থেকে মুক্ত রাখবে।

৯.৭ গ্রাহককে অবশ্যই ব্যাংককে যেকোনো ঋণ বা অর্থের সম্পূর্ণ বকেয়া পরিমাণ অর্থ প্রদান করতে হবে। সীমাবদ্ধতা ছাড়াই যার মধ্য রয়েছে; ব্যাংক প্রদত্ত যেকোনো সুবিধার অধীনে যে কোনো ওভার ড্রাফটের বকেয়া পরিমাণ, অর্জিত সুদ, অতিরিক্ত অর্থপ্রদান, পেনাল চার্জ, প্রযোজ্য ফি, ব্যাংকের চার্জ, ইত্যাদি (সম্মিলিতভাবে, "বকেয়া দায়")। কোনো সমাপ্তি, স্থগিতাদেশ, বন্ধ বা সমাপ্ত হওয়া সত্ত্বেও গ্রাহক তার অধীনে থাকা এর সাথে সম্পর্কিত সমস্ত চার্জসহ যেকোনো বকেয়া অর্থের দায়বদ্ধতার ক্ষেত্রে বকেয়ার (প্রকৃতপক্ষে বা আকস্মিকভাবে) সমস্ত পরিমাণের জন্য দায়বদ্ধ থাকবে।

৯.৮ একটি হিসাব বন্ধ হয়ে গেলে, ব্যাংকের সাথে/ থেকে হিসাব বজায় রাখতে বা পরিশেবা গ্রহণ করতে গ্রাহককে জমা সংক্রান্ত সমস্ত পরামর্শ, অব্যবহৃত চেক, এটিএম/ ডেবিট কার্ড এবং অন্যান্য সমস্ত বস্ত্ত বা নথি যা গ্রাহকের রক্ষণাবেক্ষণের কারণে ব্যাংক দ্বারা সরবরাহ করা হয়েছে সেগুলো অবিলম্বে বাতিল করার জন্য ফেরত দিতে হবে।

৯.৯ ব্যাংক গ্রাহকের হিসাবটি বন্ধ করে দেবে এবং কোনো চেক, বিল, বা কোনো আর্থিক পণ্য বা উপকরণের বিপরীতে কোনো অর্থ প্রদান করবে না, অথবা কোনো লেনদেন বা পরিশেবা প্রক্রিয়াজাত বা পরিচালনা করবে না, যদি গ্রাহককে আদালত দেউলিয়া বলে রায় প্রদান করে, এবং গ্রাহককে এক্ষেত্রে সব ধরনের কার্ড এবং চেকবুক ফেরত দিতে হবে। ব্যাংক ক্রেডিট ব্যালাপ হস্তান্তর করবে যদি গ্রাহকের উকিল, গ্রাহীতা এবং/অথবা লিকুইডেটরকে আদালত নির্দেশ প্রদান করে থাকে (যেমনটি হতে পারে)।

৯.১০ একজন গ্রাহকের মৃত্যু হলে, হিসাব(গুলো) "মৃত হিসাব" হিসাবে চিহ্নিত করা হবে। হিসাব পরিচালনার জন্য যেকোনো আদেশ স্বয়ংক্রিয়ভাবে প্রত্যাহার করা হবে এবং হিসাবের ব্যালাপ বন্ধ করা হবে। হিসাবে টানা কোনো চেকের অর্থপ্রদান প্রত্যাখ্যান করার অধিকার ব্যাংকের থাকবে। হিসাবের অর্থ এবং "মৃত হিসাব" এর যে কোনো সুদ গ্রাহক বা আইন দ্বারা নির্ধারিত ও মনোনীত মনোনীত ব্যক্তি (গণ) (যেমনটি হতে পারে) সেকশন ৫-এর অধীনে থাকা বিধান অনুসারে প্রযোজ্য ব্যাংকিং ফি এবং চার্জ, এবং সরকারি শুল্ক ও কর কর্তনের পর প্রদেয় হবে।

১০। চেক বই

১০.১ জমা/চলতি হিসাবের চেক বইয়ের জন্য হিসাবধারীকে (গণ) যথাযথভাবে স্বাক্ষর করে ব্যাংকের চাহিদাপত্রের (requisition slip) মাধ্যমে আবেদন করতে হবে।

১০.২ যদি হিসাবসমূহ সন্তোষজনকভাবে বজায় না রাখা হয় অথবা পূর্ববর্তী চেক বইয়ের অধিকাংশ পাতা অব্যবহৃত থেকে যায়, সেক্ষেত্রে ব্যাংক হিসাবের জন্য চেক বই প্রদান করতে অস্বীকৃতি জানানোর অধিকার রাখে।

১০.৩ চেক/ চেক বই ইস্যু করা এবং ব্যবহার করা, চেক উত্তোলন করা ইত্যাদির ক্ষেত্রে এখানে থাকা শর্তাবলি ছাড়াও ব্যাংক অতিরিক্ত/পরিপূরক শর্তাদি নির্ধারণ করতে পারে, চেকবুকের কভারে নিয়ম ও শর্তাবলি উল্লিখিত রয়েছে, যার প্রতিটিই গ্রাহকের জন্য বাধ্যতামূলক।

১০.৪ চেক বই ব্যবহারের আগে চেক ক্রমিক নম্বর, হিসাব নম্বরকে বই এর ওপর লিপিবদ্ধ হিসাবধারীর নাম এবং চেক বই এর পাতার সংখ্যা যাচাই করে নিতে হবে। বিশেষ করে চেক বই তালিকা রাখতে হবে, কোনো স্বাক্ষরিত/ফাঁকা চেক (সমূহ) হারিয়ে গেলে গ্রাহক অবিলম্বে

অর্থ পরিশোধ বন্ধ করার জন্য ব্যাংককে অবহিত করবেন। গ্রাহক যদি স্বাক্ষরিত/ফাঁকা চেক হারানোর পর ব্যাংককে যথাযথভাবে এবং অবিলম্বে অর্থ পরিশোধ বন্ধের জন্য অবহিত করতে ব্যর্থ হন, সেক্ষেত্রে হারিয়ে যাওয়া স্বাক্ষরিত/ফাঁকা চেকের বিরুদ্ধে কোনো অর্থ পরিশোধ করা হলে তা থেকে উদ্ধৃত ফলাফলের জন্য ব্যাংক দায়ী থাকবে না এবং এই ব্যাপারে গ্রাহক ব্যাংককে সম্পূর্ণভাবে দায়মুক্ত রাখবেন। অর্থ পরিশোধ বন্ধের নির্দেশ নথিভুক্ত করতে প্রয়োজ্য মূল্য ব্যাংকের শুল্ক (tariff) অনুযায়ী আদায় করা হবে।

- ১০.৫ চেকের ওপর সকল পরিবর্তন চেক স্বাক্ষরকারী (Drawer) অনুমোদিত পূর্ণ স্বাক্ষর সাপেক্ষে যাচাই করতে হবে; অন্যথায় চেকের অর্থ পরিশোধ প্রত্যাহ্যান করা হতে পারে। চেকে প্রদত্ত স্বাক্ষর ব্যাংকের রেকর্ড থেকে পৃথক হলে, তা ব্যাংক অপরিশোধিত অবস্থায় ফেরত দিবে।
- ১০.৬ ব্যাংকের হিসাবধারীর স্বাক্ষরিত কোনো চেক যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে ব্যাংকের সামনে উপস্থাপন করতে হবে এবং চেক উপস্থাপন ও চেকের মাধ্যমে অর্থ পরিশোধ করতে “হস্তান্তরযোগ্য দলিল আইন ১৮৮১ (Negotiable Instrument Act, 1881)” এর সংশ্লিষ্টবিধান ও বিভিন্ন সময় সংশোধিত বিধান অনুসারে মেনে চলতে হবে।
- ১০.৭ ব্যাংককে প্রদত্ত সমস্ত চেক বা অন্যান্য আর্থিক উপকরণগুলোতে উল্লিখিত বিষয় সঠিকভাবে প্রদান করা হয়েছে এবং সেগুলো যে সঠিক, যাচাইকৃত এবং সম্পূর্ণ তা নিশ্চিত করা গ্রাহকের একান্ত দায়িত্ব। চেক বা অন্যান্য আর্থিক উপকরণগুলোর যথাযথ যত্ন এবং মনোযোগের সাথে স্পষ্টভাবে চেক লেখা উচিত এবং এমন কোনও উপায়ে উত্তোলন করা উচিত নয় যা একটি চেক/ইনস্ট্রুমেন্টকে এমনভাবে পরিবর্তন করে যে সহজে সঠিক শনাক্ত করা যায় না, এবং গ্রাহককে সমস্ত যুক্তিসঙ্গত সতর্কতা অবলম্বন করে চেক/ইনস্ট্রুমেন্ট পরিবর্তন বা জাল করা থেকে অন্যদের বিরত রাখতে হবে।
- ১০.৮ ব্যাংকের দেওয়া বা গৃহীত যে কোনও উপায় বা চ্যানেল ব্যবহার করে ব্যাংককে কোনো চেক বা অন্যান্য আর্থিক উপকরণ জমা দেওয়ার আগে, একজন গ্রাহককে নিশ্চিত করতে হবে যে এই ধরনের চেক/আর্থিক উপকরণগুলো কোনো ধরনের সীমাবদ্ধতা ছাড়াই সঠিকভাবে সাজানো রয়েছে। যেমন; যথাযথভাবে তারিখ লেখা এবং স্বাক্ষরিত ও শব্দ এবং সংখ্যা উভয়ের পরিমাণ একই থাকবে।
- ১০.৯ যেখানে গ্রাহককে চেক/আর্থিক উপকরণগুলো ব্যাংককে জমা দেওয়ার সময় সম্পূর্ণ করা বা বিশদ বিবরণ লিখতে পরামর্শ দেওয়া হয়, সেখানে গ্রাহক সম্মত হন যে পরামর্শ অনুসারে এই ধরনের বিবরণ গ্রাহকের দ্বারা সঠিক ও যথাযথভাবে সম্পূর্ণ করা বা প্রবেশ নিশ্চিত করা গ্রাহকের একান্ত দায়িত্ব যার ওপর নির্ভর করে একই রসিদ ব্যাংক ইস্যু করতে পারে। যেকোনো কাজের জন্য এভাবে যাচাই-বাছাই করে এ ধরনের রসিদ জারি করা ব্যাংকের স্বাভাবিক ব্যবসায়িক প্রক্রিয়ায় অংশ। প্রাপ্ত রসিদ এবং ব্যাংকের যাচাইকরণের ফলাফলের মধ্যে কোনো অমিলের ক্ষেত্রে, ব্যাংকের যাচাইয়ের ফলাফল চূড়ান্ত হবে এবং গ্রাহকের ওপর বাধ্যতামূলক হবে এবং ব্যাংক সেই অনুযায়ী ডেবিট বা ক্রেডিট করে হিসাবগুলোর মধ্যে সামঞ্জস্য বিধান করার অধিকারী হবে।
- ১০.১০ সমস্ত অভ্যন্তরীণ রেমিট্যান্স, চেক এবং আর্থিক উপকরণগুলো চূড়ান্ত অর্থপ্রদানের সাপেক্ষে একটি হিসাবে জমা করার জন্য গৃহীত হয় এবং ব্যাংক তাদের ছাড়/সংগ্রহ না করা পর্যন্ত অর্থ সরবরাহ না করার অধিকারী হয়। যে কারণেই হোক না কেন, কোনো চেক এবং আর্থিক উপকরণ পরবর্তীতে পরিশোধ না করা হলে বা আংশিক অর্থ প্রদান করা হলে বা যেখানে রেমিট্যান্সের পরিমাণ শেষ পর্যন্ত প্রাপ্ত না হয় বা অন্যথায় কোনো বিতর্কের সম্মুখীন হয় তাহলে ব্যাংক সংশ্লিষ্ট হিসাবগুলোকে যথাযথ পরিমাণে চার্জ করার অধিকার সংরক্ষণ করে। যদি অভ্যন্তরীণ রেমিট্যান্স বা কোনো চেক এবং আর্থিক উপকরণ (অন্য ব্যক্তির স্থায়ী নির্দেশ অনুসারে অর্থপ্রদান সহ) ব্যাংক দ্বারা সমর্থিত নয় এমন মুদ্রায় হয়, তবে হিসাবে জমা করার আগে প্রচলিত ক্রয় বিনিময় হারে ব্যাংকের এটিকে বাংলাদেশি টাকা বা ব্যাংক দ্বারা গৃহীত অন্য কোনো মুদ্রায় রূপান্তর করার অধিকার রয়েছে।
- ১০.১১ ব্যাংক 'চেক' গ্রহণ করবে না, যদিও, গ্রাহক বা বাহক/প্রদানকারীর পক্ষ থেকে পেশ করা হোক না কেন, এমন চেক যা উপস্থাপনের তারিখের ছয় মাসের বেশি আগের, বা 'পোস্ট-ডেটেড' চেক যা পেমেন্টের জন্য গ্রাহক বা গ্রাহকের পক্ষ থেকে কোনো বাহক/পাওনাদারের পক্ষ থেকে প্রদানকৃত, ব্যাংক সেটি গ্রহণ করবে না, যদি না 'পোস্ট-ডেটেড' চেক জমা করার জন্য ব্যাংকের সাথে আলাদা চুক্তি হয়। ব্যাংক অর্থপ্রদানের জন্য “তারিখহীন” চেক গ্রহণ করবে না।
- ১০.১২ যখন একটি নির্দিষ্ট সীমা বা পরিমাণের বেশি মূল্যের একটি ক্রিয়ারিং চেক (বিভিন্ন সময়ে বাংলাদেশ ব্যাংক দ্বারা সংজ্ঞায়িত/নির্ধারিত) স্থাপন করা হয়, তখন ব্যাংক ইস্যুকারী গ্রাহকের সাথে টেলিফোনে যোগাযোগ স্থাপনের জন্য যুক্তিসঙ্গত প্রচেষ্টা করবে, এবং তারপর, মৌখিক নিশ্চিতকরণ পরে এবং/অথবা লিখিতভাবে নিশ্চিতকরণ (ব্যাংক দ্বারা উপযুক্ত বলে মনে করা হয়েছে) সাপেক্ষে জারি করা চেকের ওপর ব্যাংক (অন্য যেকোনো প্রয়োজনীয় যাচাইকরণ এবং তহবিলের প্রাপ্যতা সাপেক্ষে) লেনদেনটি সম্পাদন করবে। নির্ধারিত সীমার ওপরে এই জাতীয় উচ্চ-মূল্যের অর্থপ্রদানের নির্দেশাবলী স্থাপন করার সময়, গ্রাহকের ব্যাংককে পূর্বে লিখিত অনুমোদন প্রদান করতে হবে বা ব্যাংককে সরবরাহকৃত টেলিফোন নম্বর (গুলো) এর মাধ্যমে যোগাযোগ করতে হবে। যাইহোক, যে সবক্ষেত্রে ব্যাংককে প্রদত্ত টেলিফোন নম্বর (গুলো) এর মাধ্যমে গ্রাহকের কাছে পৌঁছানো যায় না, সেক্ষেত্রে ব্যাংক উক্ত চেকের বিপরীতে অর্থপ্রদান করতে অস্বীকার করার অধিকার সংরক্ষণ করবে। এই বিষয়ে, গ্রাহক সর্বদা ব্যাংকের সাথে তার যোগাযোগের তথ্য হালনাগাদ রাখতে সম্পূর্ণরূপে দায়ী থাকবে।
- ১০.১৩ যখন নতুন চেকবুক গ্রাহকের কাছে ডাকযোগে বিতরণ করা হয়, তখন সেগুলো ব্যাংকের কাছে রক্ষিত গ্রাহকের ঠিকানার রেকর্ড অনুযায়ী প্রেরণ করা হবে। ডেলিভারির কোনও পদ্ধতির কারণে যেকোনো বিলম্ব বা ক্ষতির জন্য কোনোভাবে ব্যাংক দায়বদ্ধ থাকবে না এবং এই শর্তাবলির ধারা ২১-এর অধীনে থাকা শর্তগুলো এই ধরনের ডেলিভারির ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে।
- ১০.১৪ উপস্থাপনা, রসিদ, প্রক্রিয়াকরণ, অর্থপ্রদান এবং চেক/উপকরণের ছাড় সর্বদা, যেখানে প্রয়োজ্য, নিয়ন্ত্রক নির্দেশিকা এবং পরিচালনা প্রক্রিয়াসহ বাংলাদেশ অটোমেটেড চেক প্রসেসিং সিস্টেম (ইঅসিচব) বা অন্য কোনো নিয়ন্ত্রক নির্দেশিকা, বিরোধ ব্যবস্থাপনা এবং সংশ্লিষ্ট সময়ে কার্যকর অপারেটিং পদ্ধতি অনুসারে হবে।

১১। পেমেন্ট অর্ডার স্থগিত করা

- ১১.১ গ্রাহক কেবলমাত্র চেকের সংখ্যার সম্পূর্ণ এবং সঠিক বিবরণ, চেকের নামসহ ব্যাংক গ্রহণযোগ্য পদ্ধতি, ফরম এবং বস্তুর মাধ্যমে, প্রাপকের নাম, হিসাব, যে তারিখে এবং যে পরিমাণ অর্থে চেকটি ছাড় হয়েছে সব কিছু ব্যাংককে স্পষ্ট লিখিত নির্দেশ প্রদান করে চেকের অর্থ প্রদানের পূর্বদেশ প্রত্যাহার/বন্ধ করতে পারে। ব্যাংক শুধুমাত্র এই ধরনের নির্দেশাবলী মেনে চলবে যদি সমস্ত বিবরণ সংশ্লিষ্ট চেকের সাথে সম্পূর্ণরূপে একই রকম হয় এবং চেকটি উপস্থাপিত না করা হয়, এবং এসময়ে অপরিশোধিত থাকে, তাহলে যেকোনো নির্দেশনা পুনরুদ্ধার, প্রক্রিয়াকরণ এবং যাচাই করার জন্য ব্যাংকের যেকোনো যুক্তিসঙ্গত সময়ে অনুসারে, ব্যাংক দ্বারা এই ধরনের পেমেন্ট স্থগিতের নির্দেশনা প্রক্রিয়াকরণ করা হয় (ব্যাংক চলাকালে)। যাইহোক, যদি এর বিবেচনার ভিত্তিতে, অনুরোধকৃত সমস্ত বিবরণ সরবরাহ না করা হলেও ব্যাংক এমন একটি নির্দেশ মেনে নিতে পারে, আর এ কারণে গ্রাহকের যে ক্ষতি হতে পারে তার জন্য ব্যাংক দায়ী থাকবে না।
- ১১.২ যদি ব্যাংক তার সত্যতা যাচাই করতে অক্ষম হয় তবে অর্থ প্রদান বন্ধ করার নির্দেশনা অনুসারে কাজ করার জন্য ব্যাংকের কোনো বাধ্যবাধকতা থাকবে না। যাইহোক, এটি ব্যাংককে ব্যাংকের বিবেচনার ভিত্তিতে পেমেন্ট বন্ধের নির্দেশনা অনুসারে কাজ করতে বাধা দেয় না যদি ব্যাংক বিশ্বাস করে যে এটি গ্রাহকের দ্বারা দেওয়া বা অনুমোদিত। কোনোক্ষেত্রেই ব্যাংক দায়বদ্ধ থাকবে না এবং গ্রাহক সেই নির্দেশের দ্বারা আবদ্ধ হবেন, এমনকি যদি তা ভুল, মিথ্যা বা অস্পষ্ট হয় বা গ্রাহক কর্তৃক প্রদত্ত বা অনুমোদিত না হয়, তা সত্ত্বেও ব্যাংক এটি অনুসারে কাজ করে। গ্রাহকের ব্যাংক কর্তৃক গৃহীত পদ্ধতিতে যুক্তিসঙ্গতভাবে যত তাড়াতাড়ি সম্ভব একটি নির্দেশ নিশ্চিত করা উচিত।

১২। আমানত

- ১২.১ গ্রাহক এই মর্মে সম্মতি প্রদান করেন যে, সকল নগদ আমানত (স্বয়ংক্রিয় নগদ আমানত সুবিধা ব্যতীত) ব্যাংকের নগদ অর্থ গ্রহণকারী কর্মকর্তার নিকট সরাসরি হস্তান্তর করবেন। গ্রাহক এই শর্তে সম্মত হন যে, ব্যাংকের একজন কর্মকর্তা নগদ অর্থ গ্রহণ না করা পর্যন্ত তিনি তা অরক্ষিত অবস্থায় রেখে যাবেন না। গ্রাহক এই ধারার বিধান মেনে চলতে ব্যর্থ হওয়ার ফলে যদি কোনো ক্ষতির সম্মুখীন হন সেক্ষেত্রে ব্যাংক তার জন্য দায়ী থাকবে না।
- ১২.২ আমানতকারীকে একটি নির্দিষ্ট সীমার বেশি নগদ (বিভিন্ন সময়ে ব্যাংক দ্বারা নির্ধারিত হতে পারে) জমা করার সময় কাউন্টারে তার সরকার অনুমোদিত ফটো আইডি সরবরাহ করতে হবে।
- ১২.৩ চেক এবং নগদ জমার জন্য ব্যাংক প্রদত্ত স্বয়ংক্রিয় নগদ জমা সুবিধাগুলো ব্যবহার করার সময় গ্রাহক নির্ধারিত পদ্ধতিগুলো সঠিকভাবে অনুসরণ করতে সম্মত হন। স্বয়ংক্রিয় নগদ জমা সুবিধার সঠিক ব্যবহার গ্রাহকের দায়িত্ব এবং স্বয়ংক্রিয় নগদ জমা সুবিধার ভুল ব্যবহারের ফলে উদ্ধৃত পরিণতির জন্য ব্যাংক দায়ী থাকবে না।
- ১২.৪ গ্রাহক এই মর্মে সম্মতি প্রদান করেন যে, আমানত জমা দেওয়ার পূর্বে সকল হিসাব প্রাপক চেকের বা দিকের কোণায় ২ (দুই) টি সমান্তরাল তির্যক রেখা অঙ্কন করে ক্রস করবেন এবং গ্রাহক যদি তা করতে ব্যর্থ হন তাহলে এর থেকে উদ্ধৃত ফলাফলের জন্য ব্যাংক দায়ী থাকবে না।
- ১২.৫ গ্রাহক এই মর্মে স্বীকার করেন যে, এটিএম (ATM) মেশিনের রশিদে, ভিডিও বা ডিসপ্লে স্ক্রিনে যে জমা পরিমাণ দেখা যায় অথবা তা থেকে প্রাপ্ত রশিদ/ভিডিও বা ডিসপ্লে স্ক্রিনের তথ্য ব্যাংকের যাচাই অথবা অনুমোদনের জন্য মূলতঃই অবস্থায় থাকতে পারে এবং তা কোনোভাবেই স্থিতি হিসাবের চূড়ান্ত বিবৃতি হিসাবে গ্রহণ করা যাবে না।
- ১২.৬ ব্যাংক যদি ব্যাংকনোট, কয়েন বা চেক আমানত হিসেবে গ্রহণ করে: (i) ব্যাংক শুধুমাত্র সেসব আমানতের জন্যই দায়বদ্ধ যে সমস্ত ব্যাংকনোট, কয়েন বা চেকগুলো (যেমন প্রয়োজ্য) ব্যাংকের কার্যক্রম এবং সন্তুষ্টি অনুসারে ব্যাংক একসময় গ্রহণ করেছে, গণনা এবং যাচাই করেছে; এবং (ii) ব্যাংক শুধুমাত্র সেই সমস্ত ব্যাংকনোট, কয়েন বা চেকগুলো গ্রাহকের হিসাবে জমা করবে যা ব্যাংক গ্রহণ, গণনা এবং ব্যাংকের সন্তুষ্টির জন্য যাচাই করেছে।
- ১২.৭ নিম্নলিখিত সিদ্ধান্তগুলো চূড়ান্ত এবং গ্রাহকের জন্য বাধ্যতামূলক:
- (i) পে-ইন-রশিদে উল্লিখিত বিবরণ এবং ব্যাংক দ্বারা প্রাপ্ত সেই পে-ইন-রশিদের সাথে থাকা ব্যাংকনোট, কয়েন বা চেকের মধ্যে কোনও পার্থক্য থাকলে সেটির জন্য কীভাবে কারণ দর্শানো যায় তা ব্যাংকের সিদ্ধান্ত; এবং
- (ii) জমা করা কোনো ব্যাংকনোট, কয়েন বা চেক গ্রহণ না করার ব্যাংকের সিদ্ধান্ত।

১৩। প্রত্যাহার

- ১৩.১ গ্রাহক নিশ্চিত করবেন যে গ্রাহকের হিসাবে উপস্থাপিত চেক বা বিকলন বা হিসাব সম্পর্কিত নির্দেশাবলী পালনের জন্য গ্রাহকের হিসাবে পর্যাপ্ত তহবিল (বা আগে থেকে সাজানো ক্রেডিট সুবিধা) রয়েছে এবং উপরোক্ত নির্দেশনা মেনে চলতে গ্রাহকের ব্যর্থতার জন্য সৃষ্ট কোনো পরিণতির জন্য ব্যাংক দায়বদ্ধ থাকবে না।
- ১৩.২ ব্যাংকের সাথে বিশেষ ব্যবস্থা না করা পর্যন্ত হিসাবটি ওভারড্র করা উচিত নয় বা আদায়ের সময় তহবিলের বিপরীতে চেক ছাড় দেওয়া উচিত নয়। ব্যাংক গ্রাহকের তোলা কোন চেক অনুসরণ করবে না যদি তা করার ফলে হিসাবটি ওভারড্র হয়ে যায় এবং এই ধরনের পরিস্থিতিতে, ব্যাংকের প্রচলিত শুল্ক অনুযায়ী প্রতিটি ফেরত চেকের জন্য চার্জসহ হিসাবটি ডেবিট করার অধিকার ব্যাংক সংরক্ষণ করে।
- ১৩.৩ গ্রাহকের হিসাবে সকল আমানত এবং হস্তান্তর যা চেক বা কোনো দলিল (instrument) বা অন্য যেকোনো উপায়ে সম্পন্ন হয়েছে তা যদি অনুমোদন বা নিশ্চিতকরণের প্রয়োজন হয়, তাহলে তা ব্যাংক কর্তৃক অনুমোদিত তহবিলের চূড়ান্ত অর্থ প্রাপ্তির উপর শর্তাবলী থাকবে এবং যতক্ষণ পর্যন্ত ব্যাংক প্রস্তাবিত অর্থ যা গ্রাহকের জমা করার কথা সম্পূর্ণভাবে পাচ্ছে, গ্রাহক হিসাব থেকে কোনো

টাকা উত্তোলন করতে পারবেন না। যদি কোনো কারণে ব্যাংক চূড়ান্ত অর্থ মূলতুবি অবস্থায় গ্রাহকের হিসাবে কোনো শর্তাধীন ফ্রেডিট জমা করে, সেক্ষেত্রে ব্যাংক জমাকৃত ফ্রেডিট গ্রাহকের হিসাবে ডেবিট হিসাবে পরবর্তন করতে পারে এবং শর্তাধীন ফ্রেডিট থেকে যদি গ্রাহক কোনো পরিমাণ অর্থ উত্তোলন করে থাকেন, তাহলে তা অবিলম্বে ব্যাংককে প্রদান করতে বাধ্য থাকবেন এবং এর ফলে উদ্ধৃত প্রকৃত খরচ, ক্ষতি ও দায় বা ব্যাংককে বহন করতে হয়েছে তা থেকে গ্রাহক ব্যাংককে দায়মুক্ত রাখবে। গ্রাহক যদি ব্যাংককে কোনো দলিল (instrument) উপস্থাপন, প্রতিবাদ অথবা সংগ্রহের জন্য দায়ের (lodge) করে থাকেন সেক্ষেত্রে উক্ত দলিল রহিত করণের আদেশ, হারানো, প্রত্যাহ্যানজনিত ক্রটি অথবা অনিয়ম থেকে উদ্ধৃত কোন বিলম্ব, প্রকৃত খরচ, ক্ষতি অথবা দায় এর জন্য ব্যাংক দায়ী থাকবে না এবং এ থেকে গ্রাহক ব্যাংককে দায়মুক্ত রাখবে।

১৩.৪ গ্রাহক সম্মত হন যে নগদ টাকা উত্তোলনের পর ব্যাংক ত্যাগ করার পূর্বেই গ্রাহক অর্থ গ্রহণকারী কর্মকর্তার কাছ থেকে প্রাপ্ত সম্পদ নগদ যাচাই এবং গণনা করবেন। গ্রাহকের কাছে নগদ টাকা হস্তান্তরের পরবর্তী সময়ে কোনো ধরনের অমিল দেখা দিলে ব্যাংক কোনোভাবে এর জন্য দায়ী থাকবে না এবং এ ব্যাপারে ব্যাংকের কোনো ধরনের দায় গ্রহণ করবে না।

১৩.৫ মেয়াদ ভিত্তিক বিনিয়োগ, আমানত সঞ্চয় স্কিম ইত্যাদি মেয়াদ-অপূর্ণ প্রত্যাহার ঐ স্কিম/ আমানতের সাথে সম্পর্কিত প্রযোজ্য আইন এবং নিয়ম এবং ব্যাংকের অভ্যন্তরীণ নীতি, প্রযোজ্য নিয়ম ও বিধানের অধীন। গ্রাহকরা যখন ব্যাংক থেকে এই ধরনের কোনো পণ্য বা পরিষেবা গ্রহণ করেন তখন তাদের এই শর্তাবলি এবং বিধানগুলোর সাথে পরিচিত হওয়া উচিত।

১৪। তহবিল স্থানান্তর এবং রেমিটেন্স

তহবিল স্থানান্তর সংক্রান্ত গ্রাহকের দায়িত্ব

১৪.১ গ্রাহক শুধুমাত্র বিভিন্ন সময়ে ব্যাংকের কাছে গ্রহণযোগ্য ফরম, বন্ধ এবং গ্রহণযোগ্য উপায়ে একটি নির্দেশনা জারি করে ব্যাংকের সাথে তহবিল স্থানান্তর (স্থানীয় বা বিদেশি) করতে পারে। গ্রাহক যদি একটি নির্দিষ্ট তারিখে কোনো তহবিল স্থানান্তর করতে চান, তাহলে সেই তারিখটি নির্দেশনায় স্পষ্টভাবে উল্লেখ করতে হবে।

১৪.২ গ্রাহকের (এবং ব্যাংক নয়) নিকট (র) প্রযোজ্য আইন ও বিধান দ্বারা আরোপিত কোনো বিনিময় নিয়ন্ত্রণ বা নিষেধাজ্ঞা সম্পর্কিত এবং (রর) কোনো চার্জ যা একটি প্রতিনিধি বা সুবিধাভোগী ব্যাংক বা অন্য কোনো ব্যাংক বা অংশগ্রহণকারী দ্বারা আরোপ করা; সে সম্পর্কে উপযুক্ত তথ্য আছে কিনা তা নিশ্চিত করার জন্য দায়বদ্ধ থাকবে।

১৪.৩ গ্রাহককে অবশ্যই নিশ্চিত করতে হবে যে ব্যাংক প্রদত্ত দানগ্রহী হিসাবের তথ্য সঠিক এবং সম্পূর্ণ এবং দানগ্রহী ব্যাংক কর্তৃক গৃহীত যাচাইকরণ পদ্ধতিগুলোকে সন্তুষ্ট করে। ব্যাংক দানগ্রহী হিসাবের তথ্যের জন্য দায়ী থাকবে না এবং যাচাই করবে না।

তহবিল স্থানান্তর সংক্রান্ত ব্যাংকের অধিকার ও দায়িত্ব

১৪.৪ ব্যাংক দ্বারা অন্যথায় নির্দিষ্ট করা না থাকলে, ব্যাংক নিম্নলিখিত বিষয়গুলোর যে কোনও একটি করতে পারে:

- একটি তহবিল স্থানান্তর কার্যকর করার জন্য একটি নির্দেশ প্রত্যাহ্যান;
- ব্যাংকের বিবেচনার ভিত্তিতে যে কোনও রাউটিং ব্যবস্থা ব্যবহার করে তহবিল স্থানান্তরের নির্দেশনা কার্যকর করা;
- শব্দে বা কোডে তহবিল স্থানান্তর করে পাঠানো;
- তহবিল স্থানান্তরের মুদ্রা রূপান্তর করা, যদি সুবিধাভোগী হিসাবটি এমন একটি মুদ্রায় হয় যা প্রেরণকারী মুদ্রা থেকে আলাদা;
- যখন প্রকৃত বিনিময় হার নিশ্চিত করা হয় তখন সামঞ্জস্য সাপেক্ষে এবং একটি গ্রাহক হিসাবে অস্থায়ী হার এবং প্রকৃত হারের মধ্যে কোনো পার্থক্য ডেবিট বা ক্রেডিট করার মাধ্যমে একটি অস্থায়ী বিনিময় হারের ভিত্তিতে তহবিল স্থানান্তরকে প্রভাবিত করা।

১৪.৫ বহিমুখী রেমিটেন্স বা বিদেশি তহবিল স্থানান্তর প্রতিনিধি/ সুবিধাভোগী ব্যাংক বা অন্যান্য মধ্যস্থতাকারীদের দ্বারা আরোপিত চার্জ এবং ফি সাপেক্ষে হতে পারে এবং এই ধরনের স্থানান্তরের ক্ষেত্রে ধার্য করা চার্জ এবং ফিগুলোর জন্য ব্যাংক হিসাবে কোনো প্রকার কর্তন বা ডেবিট পরিমাণের জন্য দায়ী থাকবে না।

১৪.৬ ব্যাংক দায়ী নয়: (i) তহবিল স্থানান্তর নির্দেশের হস্তান্তরণে ঘটতে পারে এমন কোনো ক্ষতি, বিলম্ব, ক্রটি, বার্তা বাদ পড়া বা পরিবর্তনের জন্য; (ii) তহবিল স্থানান্তরের নির্দেশে বার্তার প্রাপকের দ্বারা কোনো ভুল ব্যাখ্যা বা ত্রুটির জন্য; (iii) ব্যাংকের প্রাপ্তির দিনে একটি তহবিল স্থানান্তর নির্দেশিকা প্রক্রিয়াকরণ, যদি ব্যাংকের রেমিটেন্স বিভাগ প্রাসঙ্গিক কাট-অফ সময়ের আগে না পায় তাহলে; (iv) সেটেলমেন্ট ব্যাংকগুলোর তহবিল ব্যবস্থার প্রয়োজনীয়তার জন্য; (v) প্রাসঙ্গিক পরিষেবাগুলোর প্রাপ্যতা, উদাহরণস্বরূপ- প্রযোজ্য মুদ্রার ছাড় বা সেটেলমেন্ট সিস্টেমের প্রাপ্যতা এবং প্রতিনিধি বা সুবিধাভোগী ব্যাংক বা অংশগ্রহণকারীর অবস্থান।

১৪.৭ যদি ব্যাংক যুক্তিসঙ্গতভাবে বিশ্বাস করে যে নিম্নলিখিতগুলোর মধ্যে যে কোনো একটি ঘটেছে তাহলে নোটিশ ছাড়াই, তহবিল স্থানান্তরের প্রক্রিয়াকরণ বা কার্যকর করতে অস্বীকার করার ওভাররাইডিং অধিকার ব্যাংকের রয়েছে: (i) গ্রাহকের নির্দেশনা অনুসারে যে নির্দিষ্ট হিসাব থেকে অর্থ প্রদান করতে হবে সেখানে পর্যাপ্ত তহবিল নেই; (ii) প্রাসঙ্গিক নির্দেশনায় দেওয়া কোনো তথ্য ভুল, অসম্পূর্ণ বা অস্পষ্ট; (iii) প্রাসঙ্গিক নির্দেশনা বা এই নির্দেশের প্রক্রিয়াকরণে কোনো প্রযোজ্য আইন ও বিধান লঙ্ঘন করলে; অথবা (v) গ্রাহক তহবিল স্থানান্তর সম্পর্কিত যে সব অতিরিক্ত নির্দেশাবলী বা অনুরোধগুলো নির্দিষ্ট করেছেন এবং সেই অতিরিক্ত নির্দেশাবলী বা অনুরোধগুলো ব্যাংকের কাছে গ্রহণযোগ্য নয়।

তহবিল স্থানান্তর এবং সেটেলমেন্ট নেটওয়ার্কের ক্ষেত্রে ব্যাংকের দায়িত্ব এবং দায়বদ্ধতার সীমাবদ্ধতা

১৪.৮ যেখানে বাংলাদেশ ইলেক্ট্রনিক ফান্ড ট্রান্সফার নেটওয়ার্ক (BEFTN), বাংলাদেশ রিয়েল টাইম গ্রস সেটেলমেন্ট (BD-RTGS) বা ন্যাশনাল পেমেন্ট সুইচ বাংলাদেশ (NPBS) বা অন্য

কোনো ফান্ড ট্রান্সফারের মাধ্যমে তহবিল স্থানান্তর বা নিষ্পত্তি, ছাড় বা সেটেলমেন্ট সিস্টেম/ নেটওয়ার্ক কার্যকর করা হয়, ব্যাংক, কেন্দ্রীয় ব্যাংক বা প্রাসঙ্গিক নিয়ন্ত্রক কর্তৃপক্ষ দ্বারা বিভিন্ন সময়ে আরোপিত প্রযোজ্য নিয়ম, নির্দেশিকা এবং পদ্ধতি (বিরোধ নিষ্পত্তির ক্ষেত্র সহ) অনুসারে এই জাতীয় নেটওয়ার্ক/ সিস্টেমে গ্রাহকের নির্দেশাবলী এবং অনুরোধগুলো প্রক্রিয়াকরণ করবে এবং জমা দেবে। ব্যাংকের এই ধরনের কোনো নেটওয়ার্ক/ সিস্টেম পরিচালনার ওপর কোনও নিয়ন্ত্রণ নেই বা গ্রাহকের নির্দেশাবলী বা অনুরোধগুলো কার্যকর করার সময়ের ওপরেও কোন নিয়ন্ত্রণ নেই।

১৪.৯ বিইএফটিএন, বিডি-আরটিজিএস, এনপিএসবি বা অন্য কোনো নেটওয়ার্ক/ সিস্টেমের অধীনে কোনো বিলম্ব, অপ্রাপ্যতা, ব্যাঘাত, ব্যর্থতা, ত্রুটি বা সৃষ্ট কোনো ধরনের ক্ষয়ক্ষতি বা ব্যয়ের জন্য বা ব্যাংকের যুক্তিসঙ্গত নিয়ন্ত্রণের বাইরে উদ্ধৃত কোনো পরিস্থিতির জন্য ব্যাংক দায়ী নয়।

রেমিটেন্স

১৪.১০ গ্রাহক মান্য করে এবং স্বীকার করে যে এইচএসবিপি বাংলাদেশের মাধ্যমে সমস্ত রেমিটেন্স (অভ্যন্তরীণ এবং বহিমুখী) বিভিন্ন সময়ে সংশোধিত বৈদেশিক মুদ্রা আইন ও বিধানের অধীন, এবং গ্রাহক প্রযোজ্য সকল বৈদেশিক মুদ্রা আইন ও বিধানের সাথে সম্মতি নিশ্চিত করবে।

১৪.১১ ব্যাংকের অধিকার সংরক্ষণ করে (র) গ্রাহকের অনুকূলে যেকোনো অভ্যন্তরীণ রেমিটেন্স বন্ধ করার অধিকার রয়েছে যদি ব্যাংক প্রাপ্ত তথ্য অসম্পূর্ণ হয়, এবং ব্যাংক অভ্যন্তরীণ রেমিটেন্স বিলম্ব বা প্রত্যাহ্যানের সাথে সম্পর্কিত ফলাফলের জন্য গ্রাহকের কাছে দায়বদ্ধ থাকবে না (রর) অধিষ্ঠিত বা বাইরের কোনো হিসাব থেকে গ্রাহকের হিসাবে কোনো ক্রেডিট যুক্ত হলে, যদি সেটি একটি অননুমতিপ্রাপ্ত উৎস হয়, তাহলে ব্যাংক প্রযোজ্য আইন ও বিধানের অধীনে সেটি বাতিল করতে পারে; বা (ররর) নিয়ন্ত্রক/ কর্তৃপক্ষ বা ব্যাংকের দ্বারা প্রয়োজনীয়/সুপারিশকৃত সংশ্লিষ্ট তথ্য বা নথি দাবি করতে পারে যা ছাড়া রেমিটেন্স প্রক্রিয়া সম্পন্ন করা এবং/ অথবা জমা করা যাবে না।

১৪.১২ গ্রাহক সম্মত হন যে, ব্যাংক গ্রাহকের কাছে দায়বদ্ধ থাকবে না তহবিল স্থানান্তর, হস্তান্তর, এবং/ অথবা অর্থের আবেদনের জন্য ঘটতে পারে এমন কোনো ক্ষতি বা বিলম্বের জন্য; অথবা টেলিগ্রাফিক ট্রান্সফারের ক্ষেত্রে (গ্রাহকের দ্বারা নির্দেশিত বা ব্যাংকের দ্বারা প্রয়োজনীয় বলে মনে করা হয়), বার্তাটি প্রেরণে (আক্ষরিকভাবে বা সাইফারে) বা এর ভুল ব্যাখ্যার জন্য হওয়া যে কোন ত্রুটি, বাদ পড়া বা গ্রহীতা দ্বারা গ্রহণের জন্য ভুল ব্যাখ্যা প্রাপ্ত হয়; এবং গ্রাহক এই ধরনের ক্ষতি, বিলম্ব, ত্রুটি, বাদ দেওয়া, বিকৃতকরণ এবং/অথবা ভুল ব্যাখ্যার সাথে সম্পর্কিত যে কোনও পদক্ষেপ, আইনি প্রক্রিয়া, দাবি এবং/অথবা চাহিদা গুলির বিরুদ্ধে ব্যাংককে ক্ষতিপূরণ দিতে সম্মত হন।

১৫। হিসাব বিবৃতি

১৫.১ ব্যাংক কাগজের বিবৃতি বা ই-বিবৃতি প্রদান করবে। ই-বিবৃতি গুলো পিআইবি-এর মধ্যে ইলেক্ট্রনিক উপায়ে দেখার জন্য সরবরাহ করা হবে (ব্যক্তিগত ইন্টারনেট ব্যাংকিং, যদি হিসাবধারী পিআইবি-এর জন্য নিবন্ধিত হন এবং বৈধ ও সক্রিয় পিআইবি প্রোফাইল থাকে। গ্রাহকের ক্ষেত্রে কোনো ধরনের ভিউ প্রোফাইল বা তার বেশি থাকে, সক্রিয় বা নিষ্ক্রিয়, কোন কাগজের বিবৃতি প্রদান করা হবে না যদি না গ্রাহকরা ব্যাংকের নির্ধারিত চ্যানেলের মাধ্যমে এই জন্য অনুরোধ করেন। সেই ক্ষেত্রে- প্রচলিত শুল্ক অনুযায়ী চার্জ প্রযোজ্য হতে পারে।

১৫.২ গ্রাহক এই মর্মে সম্মত হন যে, হিসাব বিবরণী পাওয়া মাত্রই গ্রাহক তা অবিলম্বে পরীক্ষা করবেন এবং তার সকল এন্ট্রি (বহঃঃ) ও লেনদেনের নিরীক্ষা করবেন। যদি বিবরণীর মাঝে লেনদেন সংক্রান্ত কোনো অমিল, ভ্রান্ত, অস্বার্থতা বা মতানৈক্যসহ কোনো ধরনের প্রভারণা এবং জালিয়াতি দেখতে পান, সেক্ষেত্রে বিবরণীর তারিখ থেকে ১৫ (পনের) দিনের মধ্যে গ্রাহক তা ব্যাংককে লিখিতভাবে অবহিত করবেন। যদি উল্লিখিত সময়ের মধ্যে গ্রাহক ব্যাংককে এ ধরনের কোনো নোটিশ প্রদান না করেন, সেক্ষেত্রে গ্রাহক হিসাব বিবরণীর সকল বিষয় বন্ধ স্বীকার করেছেন বলে গণ্য করা হবে এবং ভবিষ্যতে ব্যাংকের বিরুদ্ধে এ সংক্রান্ত কোনো আপত্তি জানানোর অধিকার পরিত্যাগ করছেন বলে ধরে নেওয়া হবে।

১৫.৩ সিস্টেম ভুল বা কোনো ধরনের কাজ/ভ্রান্ত/ব্যাংকের ভুল থেকে গ্রাহক যদি কোনো পরিমাণ অর্থে অধিকার লাভ করে থাকেন, সেক্ষেত্রে ব্যাংক গ্রাহকের হিসাব থেকে নোটিশ ছাড়াই টাকা ফেরত নেয়ার অধিকার সংরক্ষিত করবে। গ্রাহকের হিসাবে জমাকৃত অর্থের মধ্যে যদি কোনো পরিমাণ অর্থের উপর গ্রাহক অধিকার না রাখেন, সে পরিমাণ অর্থ ব্যাংক গ্রাহকের কাছে ফেরত চাইতে পারবে বা কোনো এন্ট্রির বিপরীতে পরিবর্তন করতে পারবে অথবা গ্রাহকের হিসাবে তা খরচ হিসাবে দেখাতে পারবে।

১৫.৪ যদি কোনো হিসাব অদাবীকৃত (unclaimed) থাকে, সেক্ষেত্রে ব্যাংক সেই হিসাবের বিবরণী গ্রাহককে পাঠানো থেকে বিরত থাকবে।

১৫.৫ যৌথ হিসাবের জন্য, ব্যাংক সকল হিসাব বিবরণী প্রথম নামধারী ব্যক্তির (প্রথম আবেদনকারী) কাছে পাঠাবে। ব্যাংক এই বিষয়ে কোনো দায়িত্ব গ্রহণ করবে না।

১৫.৬ ব্যাংককে বিভিন্ন সময়ে যেকোন আদালতের আদেশ ও নির্দেশ মেনে চলার প্রয়োজন হতে পারে এবং এই ক্ষেত্রে, ব্যাংক গ্রাহকের হিসাব থেকে কর্তন করতে বাধ্য হতে পারে এবং অর্থপ্রদান প্রক্রিয়া করা নাও হতে পারে বা ফেরত দেওয়া হতে পারে।

১৬। সুদ, চার্জ এবং ফি

সাধারণ

১৬.১ ব্যাংক, বিভিন্ন সময়ে যেমনটি উপযুক্ত মনে করে, একটি পরিষেবা প্রদান বা একটি হিসাব বজায় রাখার জন্য গ্রাহকের নিকট ফি ধার্য করতে পারে (কোন সীমা ছাড়া, চার্জগুলো যেখানে কোনো হিসাবের ক্রেডিট ব্যালান্স ব্যাংকের দ্বারা নির্দিষ্ট করা ন্যূনতম জমার পরিমাণের নিচে পড়ে)।

১৬.২ গ্রাহককে নিয়মিত পরিষেবা বা হিসাবের ক্ষেত্রে ব্যাংকের সমস্ত ব্যয় এবং খরচ যুক্তিসঙ্গতভাবে পরিশোধ করতে হবে। এই ব্যয় বা খরচের মধ্যে গ্রাহকের সম্পদের ক্ষেত্রে প্রদেয় প্রযোজ্য কর, চুক্তি বা শুল্ক বা পরিষেবা বা হিসাব বা অন্যান্য সরকারি ফি, আইনি বা পেশাগত ফি সংক্রান্ত ব্যাংকের অধিকার সংরক্ষণ বা প্রয়োগের জন্য ব্যয় অন্তর্ভুক্ত থাকতে পারে। পূর্বাঙ্ক ব্যয় এবং খরচ গ্রাহকের হিসাব থেকে পূর্ব নোটিশ প্রদান না করে বা গ্রাহকের সম্মতি ছাড়াই কেটে নেওয়া যেতে পারে।

সুদের হিসাব

১৬.৩ প্রাসঙ্গিক হিসাবে দৈনিক ক্রেডিট ব্যালান্সের পরিমাপের ওপর সুদ গণনা করা হয় যদি গ্রাহকের প্রদত্ত হিসাবে এই ধরনের ব্যালান্স সেই হিসাবের সুদ আদায়ের জন্য নির্ধারিত ন্যূনতম ব্যালান্স ছাড়িয়ে যায়। যে ফ্রিকোয়েন্সিতে সুদ হিসাবে জমা হবে তা নির্ভর করবে গ্রাহকের হিসাবের ধরনের ওপর। ওভারড্রন হিসাবের জন্য, দৈনিক বকেয়া সুদের ওপর প্রচলিত সুদের হারে সুদ নেওয়া হয়। প্রদেয় সুদের হার সময়ে সময়ে নিয়ন্ত্রকদের দ্বারা জারি করা নির্দেশাবলী এবং প্রচলিত কর আইন বা আদালতের আইন অনুসারে যে কোনো নির্দেশের সাপেক্ষে ধার্য করা হয়।

১৬.৪ একটি হিসাবে বিভিন্ন সময়ে প্রযোজ্য সুদের হার ব্যাংক প্রাপ্তনে প্রদর্শিত হবে এবং/অথবা ব্যাংকের ওয়েবসাইটে প্রকাশিত হবে। যদি সুদের হার শূন্যের ওপরে হয়, তাহলে ব্যাংক দ্বারা গ্রাহককে সুদ প্রদান করা হবে এবং গ্রাহকের দ্বারা রক্ষণাবেক্ষণ করা হিসাবের ধরনের ওপর নির্ভর করে ব্যাংক দ্বারা নির্ধারিত প্রতিটি ব্যবধানের শেষে সেই হিসাবে একটি ক্রেডিট ব্যালান্স যুক্ত হয়ে যাবে।

১৬.৫ ব্যাংক সুদ প্রদানের জন্য একটি হিসাবে থাকা ন্যূনতম ক্রেডিট ব্যালান্স, পূর্ব নোটিশ ছাড়াই নির্ধারণ করার বা পরিবর্তন করার অধিকার রাখে। যদি হিসাবে ক্রেডিট ব্যালান্স ব্যাংক দ্বারা নির্ধারিত ন্যূনতম ক্রেডিট ব্যালান্সের নিচে পড়ে তাহলে কোনো সুদ জমা হবে না।

১৬.৬ যদি কোনো হিসাব কোনো কারণে সুদ প্রদানের সময়কালে বন্ধ হয়ে যায়, তাহলে সুদ শুধুমাত্র বন্ধ হবার ঠিক শেষ ক্যালেন্ডারের দিন পর্যন্ত জমা হবে।

১৬.৭ যেখানে ঋণাত্মক সুদের হার যে কোনো মুদ্রার ক্ষেত্রে প্রযোজ্য, সেখানে ব্যাংকের ঋণের পরিমাণের ওপর এই ধরনের মুদ্রায় ধার্য করা যেকোনো হিসাবে ঋণাত্মক সুদ আরোপ করার অধিকার রয়েছে। যেখানে এই ধরনের সুদ গ্রাহকের দ্বারা ব্যাংকে প্রদেয় হয়, সেই হিসাবগুলোতে পর্যাপ্ত তহবিল, ওভারড্রাফট বা অন্যান্য সুযোগ-সুবিধা থাকুক না কেন, এই ধরনের নেতিবাচক সুদ নিষ্পত্তির উদ্দেশ্যে ব্যাংক যে কোনো হিসাব থেকে ডেবিট করার অধিকারী হয়। যদি একটি ডেবিট প্রাসঙ্গিক হিসাবের ওভারড্রনের কারণ হয়ে থাকে, তাহলে গ্রাহকের বকেয়া পরিমাণ ব্যাংকের কাছে যে হারে নির্দিষ্ট করা হবে সেই হারে যে কোনো ফি, খরচ এবং বকেয়া পরিমাণের সুদসহ চাহিদা অনুসারে ব্যাংকে পরিশোধ করতে হবে। একটি হিসাবে নেতিবাচক সুদ জমা হবে: (ক) দৈনিক ভিত্তিতে, (খ) হিসাবের ক্রেডিট ব্যালান্সের ওপর; এবং (গ) বিবেচনার ভিত্তিতে ব্যাংক কর্তৃক নির্দিষ্ট সুদের হারে।

ফি এবং চার্জ

১৬.৮ সমস্ত প্রশাসন, পরিচালনা, পরিষেবা, সুবিধা, অর্থ বা অন্যান্য ফি এবং চার্জ গ্রাহকের দ্বারা প্রদত্ত যে কোন পরিষেবার জন্য বা গ্রাহকের হিসাব (গুলো) সম্পর্কিত গৃহীত পদক্ষেপের জন্য ব্যাংককে প্রদান করতে হবে, এবং ব্যাংক দ্বারা বিভিন্ন সময়ে যেমন হারে ধার্য করা হবে সেই অনুসারে এবং এই ধরনের যে কোন চার্জ, গ্রাহকের পূর্ব নোটিশ বা সম্মতি ছাড়াই, ব্যাংক থাকা গ্রাহকের হিসাব (গুলো) থেকে ডেবিট করা যেতে পারে। ব্যাংক ফি বা চার্জের জন্য হিসাবকে ডেবিটের জন্য সক্ষম করতে হিসাবে পর্যাপ্ত ব্যালান্স বজায় রাখা গ্রাহকের দায়িত্ব। যেখানে হিসাবে পর্যাপ্ত ক্রেডিট নেই, সেখানে ব্যাংক প্রাসঙ্গিক পরিষেবার বিধান প্রত্যাখ্যান করার অধিকার রাখে।

১৬.৯ নিয়ন্ত্রণের প্রয়োজনীয়তা সাপেক্ষে, গ্রাহককে পূর্ব নোটিশ প্রদান করে ফি, চার্জ এবং শুল্ক সংশোধন ও পরিবর্তন করার অধিকার ব্যাংক সংরক্ষণ করে। সংশোধিত ফি, চার্জ এবং শুল্ক ব্যাংকের শাখাগুলিতে উপলব্ধ থাকবে এবং ব্যাংকের পাবলিক ওয়েবসাইটেও হালনাগাদ করা হবে এবং সমস্ত ফি এবং চার্জের বিদ্যমান হারের সাথে নিজেদের হালনাগাদ করে রাখা গ্রাহকদের দায়িত্ব হবে। গ্রাহক বাংলাদেশে ব্যাংকের যেকোনো শাখা থেকে ব্যাংক কর্তৃক বিভিন্ন সময়ে নির্ধারিত প্রচলিত সকল চার্জ, ফি, শুল্কের বিদ্যমান হারগুলো পেতে পারেন।

১৭। সুস্থ এবং দাবিহীন হিসাব

১৭.১ যে হিসাবগুলো ১২ (বার) মাস ধরে অকার্যকর বা নিষ্ক্রিয় থাকে (ব্যাংকের দ্বারা শুরু করা লেনদেন বা কার্যকলাপগুলি ব্যতীত) সেগুলিকে ব্যাংক "সুস্থ" হিসাবে চিহ্নিত করবে। ১ (এক) বছরের জন্য নিষ্ক্রিয় অবস্থায় থাকা বর্তমান হিসাবগুলো এবং ২ (দুই) বছরের জন্য নিষ্ক্রিয় অবস্থায় থাকা সঞ্চয় হিসাবগুলো কে "আনক্রাইমড" হিসাবের স্থিতিতে চিহ্নিত করা হবে।

১৭.২ গ্রাহক ব্যাংকের দ্বারা নির্ধারিত উপায়ে হিসাবটি পুনরায় সক্রিয় না করা পর্যন্ত গ্রাহক একটি নিষ্ক্রিয় বা দাবিহীন হিসাবে লেনদেন করতে সক্ষম হবে না।

১৭.৩ ব্যাংক যে কোনো দাবি না করা আমানতের ক্ষেত্রে, ব্যাংক কোম্পানি আইন, ১৯৯১ এর বিধান অনুযায়ী এবং অন্য যেকোনো প্রযোজ্য নিয়ন্ত্রক নির্দেশিকা অনুযায়ী কাজ করবে।

১৮। ব্যাংকের দায়বদ্ধতার সীমাবদ্ধতা

১৮.১ ব্যাংক গ্রাহককে কোনো পরিষেবা বা ব্যাংকের সরঞ্জাম বা সুবিধাগুলি সরবরাহ করা, বা গ্রাহক বা ব্যাংকের যুক্তিসঙ্গত নিয়ন্ত্রণ বা ব্যাংকের প্রতিনিধি বা মনোনীতদের যুক্তিসঙ্গত নিয়ন্ত্রণের বাইরে যে কোনও কারণ বা পরিস্থিতির জন্য ব্যাংকের দায়িত্ব ও বাধ্যবাধকতাগুলি সম্পাদন করার ক্ষেত্রে কোনো বাধা, বিলম্ব বা ব্যর্থতার (হোক সেটি সম্পূর্ণ বা আংশিক) ফলে গ্রাহক ক্ষতিগ্রস্ত হলে বা যেকোনো ধরনের ক্ষতি, ব্যয় বা তসরুফের জন্য ব্যাংক দায়বদ্ধ থাকবে না।

১৮.২ কোনো অবস্থাতেই গ্রাহক বা অন্য কোনো ব্যক্তির কাছে ব্যাংক দায়ী নয়: (ক) কোনো লাভ বা সুদের ক্ষতি, পরোক্ষ বা ফলাফলগত ক্ষতি বা ব্যাংক থেকে পরিষেবাগুলি প্রদানে ব্যর্থতা বা বিলম্বের কারণে উদ্ভূত ক্ষতির জন্য; অথবা (খ) নিয়ন্ত্রক বা আইনি দায়িত্ব পালনে ব্যাংকের অনুরোধ করা সম্পূর্ণ, সঠিক এবং হালনাগাদকৃত তথ্য প্রদানে গ্রাহকের ব্যর্থতার জন্য।

১৮.৩ পূর্বেক্ত বিধানগুলোর প্রতি কোনো বাধা ছাড়াই, ব্যাংক তার বাধ্যবাধকতাগুলো এককভাবে সেই শাখায় পূরণ করবে যেখানে একজন গ্রাহক হিসাবটি রক্ষণাবেক্ষণ করেন। গ্রাহকের হিসাব সংশ্লিষ্ট বা গ্রাহককে বিভিন্ন সময়ে সরবরাহকৃত বা প্রদত্ত পরিষেবাগুলোর বিষয়ে কোনো দায়বদ্ধতার জন্য প্রদানকৃত অর্থ বা কার্য সম্পাদনের ক্ষেত্রে গ্রাহকের প্রধান কার্যালয় বা বাংলাদেশের বাইরে ব্যাংকের কোনও শাখার বিরুদ্ধে কোনো অবলম্বন থাকবে না।

১৮.৪ বিএসপিএস, বিইএফটিএন, বিডি-আরটিজিএস, এনপিএসবি, বা অন্য কোন সেটেলমেন্ট, স্থানান্তর বা সিস্টেম ছাড়ের মাধ্যমে বিভিন্ন সময়ে কার্যকর হওয়া ইন্ট্রাচর বা ডেবিট/ক্রেডিট/সেটেলমেন্ট লেনদেনের মাধ্যমে ছাড়ের প্রয়োজন এমন চেক বা উপকরণগুলি পরিচালনা নির্দেশিকা বা সিস্টেমের নিয়ম বা বিরোধের সাপেক্ষে উল্লিখিত সিস্টেম এবং নেটওয়ার্ক সম্পর্কিত ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (যেমনটি হতে পারে) এবং সেই সাথে উল্লিখিত সিস্টেম এবং নেটওয়ার্কের প্রযুক্তিগত দক্ষতা (যেমনটি হতে পারে) এবং ব্যাংক ব্যর্থতা বা বিলম্বের জন্য বা প্রাসঙ্গিক সিস্টেম বা নেটওয়ার্কের প্রযুক্তিগত ত্রুটি এবং/অথবা অন্যান্য অংশগ্রহণকারী ব্যাংকের ত্রুটি বা অবহেলার কারণে প্রাসঙ্গিক সিস্টেম বা নেটওয়ার্কের মাধ্যমে যেকোনো চেক/ইনস্ট্রুমেন্ট, তহবিল স্থানান্তর, সেটেলমেন্ট বা লেনদেনের ব্যর্থতার জন্য ব্যাংক দায়ী নয়।

১৮.৫ ব্যাংক (তার বিবেচনার ভিত্তিতে) বিভিন্ন সময়ে, মার্চেন্ট এবং অন্যান্য তৃতীয় পক্ষের পণ্য/সেবা প্রদানকারীর সাথে মিলিত হয়ে বিভিন্ন প্রচারণামূলক প্রচারণা বা অনুষ্ঠান পরিচালনা করতে পারে। মার্চেন্ট, পণ্য বা পরিষেবা প্রদানকারীদের দ্বারা পণ্য/পরিষেবা প্রদানের ক্ষেত্রে গ্রাহকদের বিশেষ প্রণোদনা, সুবিধা এবং ছাড় প্রদান করতে পারে। ব্যাংক কোন মার্চেন্টের (বা অন্যান্য পণ্য/সেবা প্রদানকারী) পণ্য বা পরিষেবাগুলির ক্ষেত্রে কোনো সুবিধা, প্রণোদনা বা ছাড় (ছাড়/প্রণোদনা সহ বা শুধুমাত্র এইচএসবিসি কার্ড ব্যবহার করে পাওয়া যেতে পারে), যা ব্যাংক এই ধরনের প্রচারবিভাগ বা প্রোগ্রামগুলোর (সহ) সময় গ্রাহকের কাছে তুলে ধরেছিল, সেগুলোর জন্য দায়ী থাকবে না। এই ধরনের পণ্য এবং পরিষেবার ক্ষেত্রে, কোনো মার্চেন্ট/তৃতীয় পক্ষের পণ্য বা পরিষেবার বিষয়ে কোনো প্রচারণামূলক অনুষ্ঠান বা প্রচারণা বা অন্যথায় কোনো মার্চেন্ট/তৃতীয় পক্ষের সাথে একযোগে গ্রহণযোগ্য বা ব্যাখ্যা করা বা উক্ত মার্চেন্ট/তৃতীয় পক্ষের সাথে একটি সমিতি, অংশীদারিত্ব বা যৌথ উদ্যোগ তৈরি করতে ব্যাংকের ওপর কোন দায় বা বাধ্যবাধকতা তৈরি করা যাবে না। অধিকন্তু, উল্লিখিত প্রচারবিভাগ বা কর্মসূচিগুলোকে কোনো পণ্য বা পরিষেবার গুণমান বা উপযুক্ততার বিষয়ে ব্যাংকের অনুরোধ বা অনুমোদন হিসাবে গণ্য করা হবে না এবং ব্যাংক এই ধরনের পণ্য/পরিষেবার বিষয়ে একই প্রাপ্যতা সাপেক্ষে কোনো প্রতিনিধিত্ব (বা ওয়ারেন্ট) প্রদান করে না বা কোনো নিষ্ণয়তা প্রদান করে না।

১৯। গ্রাহকের ক্ষতিপূরণের বাধ্যবাধকতা

১৯.১ গ্রাহক দায়মুক্ত রাখবেন ও যে কোন ক্ষতিপূরণ পরিশোধ করবেন (i) ব্যাংককে, (ii) এইচএসবিসি গ্রুপের সদস্যদের (iii) ব্যাংকের প্রতিনিধি এবং সাব-কন্ট্রোলারদের এবং (iv) ব্যাংকের কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের, সমস্ত পদক্ষেপ, কার্যক্রম এবং দাবির জন্য, যা হতে পারে ব্যাংক বা উপরে উল্লিখিত ব্যক্তি/সত্তার বিরুদ্ধে ক্ষয়ক্ষতি, তসরুফ, খরচ এবং ব্যয়ের জন্য আনা অভিযোগ যা ব্যাংক এবং/অথবা উপরে উল্লিখিত ব্যক্তি বা সংস্থাগুলোর কারণে বা নিম্নলিখিতগুলোর ফলে বা এর সাথে সম্পর্কিত হওয়ায় সংঘটিত হতে পারে:

- গ্রাহকের পরিষেবার ব্যবহার বা গ্রাহকের জন্য ব্যাংকের পরিষেবার বিধান, গ্রাহকের দ্বারা বা তার জন্য একটি হিসাব বজায় রাখা, অথবা গ্রাহকের সাথে বা তার জন্য কোনো লেনদেন করা;
- ব্যাংকের কোনো নির্দেশ বাস্তবায়ন না করার সিদ্ধান্ত বা কোনো কারণে আংশিক বা সম্পূর্ণরূপে কোনো নির্দেশ বাস্তবায়ন করতে বিলম্ব বা ব্যর্থতা;
- এই নিয়ম ও শর্তাবলি অনুসারে গ্রাহক দ্বারা কোনো দায় দায়িত্ব পালনে ত্রুটি, যেকোনো প্রযোজ্য আইন ও বিধান, অথবা কোনো পরিষেবা বা হিসাব সম্পর্কিত অন্য কোনো প্রযোজ্য শর্তাবলিতে থাকা বাধ্যবাধকতা পালনে গ্রাহকের কোনো ত্রুটি;
- ব্যাংকের অধিকার সংরক্ষণ বা প্রয়োগ, অথবা পরিষেবা বা হিসাব সম্পর্কিত ব্যাংকের ক্ষমতার প্রয়োগ এবং এখানে থাকা শর্তাবলি।

১৯.২ যদি এটি প্রতিষ্ঠিত হয় যে ব্যাংকের ইচ্ছাকৃত অবহেলা বা জালিয়াতির কারণে কোনো কাজ, অর্থ ছাড়, দাবি, ক্ষতি এবং তসরুফ হয়েছে, তাহলে গ্রাহক ধারা ১৯.১ এর অধীনে দায়বদ্ধ থাকবেন না যতক্ষণ এগুলো সরাসরি এবং যুক্তিসঙ্গতভাবে শুধুমাত্র এই ধরনের ইচ্ছাকৃত অবহেলা এবং/অথবা জালিয়াতি থেকেই প্রত্যক্ষভাবে উদ্ভূত হবে।

১৯.৩ এই ক্ষতিপূরণের বিধানগুলো, এই শর্তাবলি, পরিষেবা ও হিসাব এবং এর সাথে সম্পর্কিত যে কোনো প্রযোজ্য শর্তাবলির পরিসমাপ্তিতেও বজায় থাকবে।

২০। ব্যাংকের পূর্বস্বত্ব এবং সেট-অফের অধিকার

২০.১ যেকোনো সময়ে গ্রাহকের কাছে ব্যাংকের দায়বদ্ধতা: (i) প্রকৃত বা শর্তসাপেক্ষ, বর্তমান, ভবিষ্যৎ বা বিলম্বিত, প্রাথমিক বা পার্শ্বিক হতে পারে; (ii) গ্রাহক এককভাবে বা অন্য কোনো ব্যক্তি বা সত্তার সাথে যৌথভাবে অপরিশোধিত হতে পারে; এবং (iii) ফি, খরচ বা সুদ অন্তর্ভুক্ত থাকতে পারে।

২০.২ এই নিয়ম ও শর্তাবলির অধীনে, আইন অনুসারে বা অন্যকোনো চুক্তির অধীনে, ব্যাংকের কোনো অধিকার সীমিত বা হ্রাস না করে, ব্যাংক গ্রাহককে পূর্ব কোনো নোটিশ ছাড়াই নিম্নলিখিত কাজগুলো(বা তাদের যে কোনোটি) করতে পারে: (i) ব্যাংকের কাছে গ্রাহকের

কোনো পাওনা/ ঋণ (যেকোনো ফি, চার্জ, ব্যয় বা সুদ সহ) যেকোনো হিসাব থেকে, সংশ্লিষ্ট হিসাবে পর্যাপ্ত পরিমাণে তহবিল আছে কিনা, ওভারড্রাফট বা অন্য সুযোগ-সুবিধা আছে কিনা তা নির্বিশেষে, ডেবিট করার অধিকারী; (ii) হিসাবে ব্যাল্যান্স ধরে রাখা, সেট-অফ, একত্রিত করা বা সংক্ষিপ্ত করা (গ্রাহকের দ্বারা ধারণকৃত/ রক্ষণাবেক্ষণ করা একক এবং যৌথ হিসাবের মধ্যে অন্তর্ভুক্ত); (iii) হিসাব, পরিষেবা সম্পর্কিত বা এই নিয়ম ও শর্তাবলির অধীনে ব্যাংকের কাছে গ্রাহকের যেকোনো দায়বদ্ধতা নিষ্পত্তির জন্য বা হিসাবে ক্রেডিট হয়ে থাকা কোনো অর্থ (ক্রেডিট ব্যাল্যান্স বা ক্রেডিট সুবিধা হিসেবে থাকা) প্রেরণ বা স্থানান্তর করা (গ্রাহকের অন্যান্য হিসাব, সেটি একক বা যৌথ হিসাব যা ই হোক); এবং (iv) গ্রাহকের বকেয়া বা চাহিদার সময় হিসাবে বিদ্যমান ক্রেডিট থেকে সেই পরিমাণ যতটা গ্রাহকের ব্যাংকের কাছে দায়বদ্ধতার সমান বা তার চেয়ে কম যেকোনো পরিমাণ অর্থ যে কোনো মুদ্রায় গ্রাহককে পরিশোধ করতে অস্বীকার করতে পারে।

- ২০.৩ যদি কোনো ডেবিট/সেট-অফের কারণে সংশ্লিষ্ট হিসাবটি ওপরে উল্লিখিত প্রক্রিয়ায় ওভারড্রন হয়ে যায়, তাহলে গ্রাহক ব্যাংকের নির্ধারিত হারে ব্যাংকের চাহিদা মোতাবেক বকেয়া অর্থ, এর সাথে জমা ফি, ব্যয় এবং সুদসহ ব্যাংকের কাছে পরিশোধ করতে দায়বদ্ধ থাকবে। যদি ব্যাংক এধরনের দাবি করে, তবে দাবি করা পরিমাণটি আগে থেকেই অপরিশোধিত থাকবে এবং ব্যাংক দাবি করার ঠিক আগে এই জাতীয় অন্যান্য যেসব নিয়ম ও শর্তগুলো বা এমন অন্য অবস্থা যা ব্যাংকের দ্বারা উপযুক্ত বলে বিবেচিত, সেগুলোর ওপর ভিত্তি করেই দাবি করবে।
- ২০.৪ উপরোক্ত শর্তাবলির অধীনে ব্যাংকের অধিকারগুলো গ্রাহকের মৃত্যু বা আইনি অক্ষমতা বা গ্রাহকের অংশীদারিত্বে থাকা কোনো ব্যক্তি(দের) দ্বারা প্রভাবিত হবে না।
- ২০.৫ গ্রাহক স্বীকার করেন এবং সম্মত হন যে, যেকোনো সময়ে, ব্যাংকের কাছে গ্রাহকের সমস্ত পাওনা কর্তন বা প্রদানের পর যেকোনো হিসাবের ক্রেডিট ব্যাল্যান্স বা ক্রেডিট সুবিধার নিট পরিমাণ গ্রাহকের কাছে ব্যাংকের দায় বা ঋণের পরিমাণের বেশি হবে না।

২১। গ্রাহকের সাথে যোগাযোগ

- ২১.১ গ্রাহক নিশ্চয়তা প্রদান করে যে, ব্যাংককে দেওয়া সমস্ত বিবরণ গ্রাহকের জানা মতে সব থেকে প্রকৃত, সঠিক এবং হালনাগাদকৃত। ব্যাংক গ্রাহকের দ্বারা প্রদত্ত যেকোনো যোগাযোগের তথ্য ব্যবহার করতে পারে এবং গ্রাহকের সাথে যোগাযোগের জন্য ব্যাংকের নথিতে সংরক্ষণ করতে পারে (চিঠি, টেলিফোন কল, এসএমএস, ফ্যাক্স, ইমেইল বা অন্য যে কোন মাধ্যমে)।
- ২১.২ গ্রাহকের ঠিকানা, টেলিফোন, মোবাইল ফোন এবং/ অথবা ফ্যাক্স নম্বর(গুলো) এবং ইমেইল ঠিকানায় যেকোনো পরিবর্তনের জন্য গ্রাহক লিখিতভাবে বা ব্যাংকের দ্বারা সরবরাহকৃত চ্যানেলগুলোর মাধ্যমে অবিলম্বে ব্যাংককে অবহিত করতে সম্মত হন। এই ধরনের নোটিশ অসম্মত হওয়ায়, ব্যাংক সমস্ত যোগাযোগগুলো ব্যাংকের রেকর্ডে উল্লিখিত সর্বশেষ ঠিকানা এবং/ অথবা নম্বরে পাঠাবে এবং এতে গ্রাহকের কোনো বিলম্ব বা ক্ষতির জন্য ব্যাংক দায়ী থাকবে না।
- ২১.৩ গ্রাহক যখন ব্যাংকের প্রতি কোনো কিছু লিখবেন বা কোনো পরিষেবার জন্য আবেদন করবেন বা কোনো নির্দেশনা জারি করবেন তখন তাকে ঐ স্বতন্ত্র হিসাব নম্বর উদ্ধৃত করতে হবে, স্বাক্ষর প্রদান করতে হবে এবং ব্যাংকের দ্বারা উপযুক্ত বলে মনে করা যাইহোক প্রয়োজনে অন্যান্য তথ্য প্রদান করতে হবে।
- ২১.৪ ব্যাংক গ্রাহকের সাথে কোনো প্রকার যোগাযোগ করা বন্ধ করতে পারে যদি, ব্যাংকের মনে হয় এই ধরনের যোগাযোগ গ্রাহকের কাছে পৌঁছাতে ব্যর্থ হচ্ছে।
- ২১.৫ ব্যক্তিগতভাবে প্রেরণ করা যেকোনো বার্তা, যেমন, ডাকযোগে, টেলেক্স বা ইমেইল, ফ্যাকসিমাইল ট্রান্সমিশনের মাধ্যমে, যেখানে ব্যক্তিগতভাবে বিতরণের সময় বা এটি রেখে যাওয়ার সময় ঠিকানাটি গ্রাহকের দ্বারা লিখিতভাবে ব্যাংককে জানানো হয়েছিল, যেখানে প্রেরণ করার ৪৮ (আটচাল্লিশ) ঘণ্টা পরে পোস্টের মাধ্যমে পাঠানো হয়েছে, যদি ঠিকানাটি বাংলাদেশে হয় এবং পোস্ট করার ৭ (সাত) দিন পরে, যদি এই ঠিকানাটি বাংলাদেশের বাইরে হয়, বা ফ্যাকসিমাইল বা টেলেক্স নম্বর বা ইমেইল ঠিকানায় প্রেরণের পর পরই ফ্যাকসিমাইল ট্রান্সমিশন, টেলেক্স বা ইমেইল দ্বারা গ্রাহক কর্তৃক ব্যাংককে সর্বশেষ লিখিতভাবে অবহিত করা ঠিকানায় প্রেরণ করা হয়, তাহলে গ্রাহক (বা যেখানে প্রয়োজ্য, একজন প্রতিনিধি বা মনোনীত ব্যক্তি) দ্বারা গৃহীত হয়েছে বলে গণ্য করা হবে। লেনদেন চলাকালে গ্রাহকের দ্বারা ব্যাংককে প্রেরিত বার্তাগুলো ব্যাংক সফলভাবে প্রেরিত হয়েছে বলে গণ্য করা হবে।
- ২১.৬ গ্রাহকের দ্বারা ব্যাংককে প্রেরিত সমস্ত বার্তা অবশ্যই ফরমের মাধ্যমে হতে হবে এবং ব্যাংকের কাছে গ্রহণযোগ্য উপায়ে পাঠাতে হবে। ব্যাংকের কোনো বার্তার ওপর কাজ করার প্রয়োজন নেই যদি সেটি ফরম আকারে না হয় বা ব্যাংকের কাছে গ্রহণযোগ্য উপায়ে পাঠানো না হয় এবং অস্বীকার করার ফলস্বরূপ গ্রাহকের কোনো ক্ষতি বা ভোগান্তির জন্য ব্যাংক দায়বদ্ধ নয়।
- ২১.৭ ধারা ২১-এর অধীনে থাকা বিধানগুলো অন্য কোনো শর্তাবলির প্রভাবকে সীমিত বা হ্রাস করে না যা উভয় ক্ষেত্রেই প্রযোজ্য: (i) ব্যাংক দ্বারা গ্রাহককে প্রদত্ত হিসাবের বিবৃতি, লেনদেনের পরামর্শ বা গ্রাহককে ব্যাংকের অনুমোদন জারি করা; অথবা (ii) গ্রাহক কর্তৃক ব্যাংককে নির্দেশনা প্রদান

২২। ইলেকট্রনিক ব্যাংকিং পরিষেবা

সাধারণ বিধান

- ২২.১ ব্যাংক তার বিবেচনার ভিত্তিতে এই শর্তাবলি এবং কার্ড, পিআইবি এবং ই-কমার্স লেনদেনের সাথে সম্পর্কিত যেকোনো নির্দিষ্ট শর্তাবলি সাপেক্ষে গ্রাহকদের এক বা একাধিক "ইলেকট্রনিক ব্যাংকিং পরিষেবা" প্রদান করতে পারে, যা www.hsbc.com.bd -তে থাকবে এবং গ্রাহকের ওপর শর্ত আরোপিত থাকবে। ব্যাংক, তার বিবেচনার ভিত্তিতে, যেকোনো সময় ইলেকট্রনিক ব্যাংকিং পরিষেবাগুলোর সাথে সম্পর্কিত সমস্ত অধিকার এবং সুযোগ-সুবিধা প্রত্যাহার করতে পারে।

২২.২ এখানে অন্য কোনো বিধানের প্রতি কোনো পক্ষপাত ছাড়াই, ব্যাংক অনুমোদিত কিছু টেলিফোন বা ইন্টারনেটের মাধ্যমে প্রদত্ত কোনো নির্দেশের ওপর কাজ করতে বাধ্য নয় যা ব্যাংক তার নিজস্ব বিবেচনার ভিত্তিতে বিশ্বাস করে যে সেটি গ্রাহকের কাছ থেকে এসেছে এবং যার সাথে পিন/ পাসওয়ার্ড/ ব্যক্তিগত ব্যাংকিং নম্বর ব্যবহার করা হয়। এই ধরনের টেলিফোন বা ইন্টারনেট নির্দেশাবলী যেখানে অনুমোদিত ব্যক্তিদের দ্বারা দেওয়া হয় সেখানেও সরল বিশ্বাসে কাজ করার জন্য ব্যাংক দায়বদ্ধ থাকবে না এবং গ্রাহকের পক্ষে কথিতভাবে নির্দেশ প্রদানকারী কোনো ব্যক্তির পরিচয় যাচাই করার জন্য ব্যাংকের কোনো দায়িত্ব থাকবে না।

২২.৩ ব্যাংক সবসময় একটি নির্দেশনা পাওয়ার সাথে সাথে একটি লেনদেন করতে সক্ষম নাও হতে পারে। কিছু বিষয় প্রক্রিয়াকরণে সময় লাগতে পারে এবং সেরকম কিছু নির্দেশাবলী শুধুমাত্র সাধারণ লেনদেন চলাকালীন সময়ে প্রক্রিয়াকরণ করা হতে পারে যদিও ইলেকট্রনিক ব্যাংকিং পরিষেবাগুলো অনলাইনেও থাকে এবং এই সময়ের পরেও অ্যাক্সেসযোগ্য হতে পারে।

২২.৪ গ্রাহক সর্বদা ইলেকট্রনিক ব্যাংকিং পরিষেবা ব্যবহার করে পরিচালনা করা যেকোনো লেনদেনের জন্য দায়বদ্ধ থাকবেন এবং যেভাবেই হোক, কার্ড/ পিন/ পাসওয়ার্ডের অনুমোদিত ব্যবহারের কারণে হওয়া সমস্ত ক্ষতি এবং তসবুফের জন্য ব্যাংককে ক্ষতিপূরণ দিতে হবে। ইলেকট্রনিক ব্যাংকিং পরিষেবাগুলো ব্যবহার করে পরিচালিত লেনদেনের সমস্ত ব্যাংক রেকর্ড চূড়ান্ত বলে গণ্য হবে এবং সব উদ্দেশ্যে বাধ্যতামূলক এবং দালিলিক প্রমাণ হিসাবে গ্রহণযোগ্য হবে। গ্রাহকের দ্বারা ইলেকট্রনিক ব্যাংকিং পরিষেবাগুলোর অনুপযুক্ত ব্যবহারের জন্য ব্যাংকের কোনো দায়-দায়িত্ব এবং/ অথবা দায়বদ্ধতা থাকবেনা (উদাহরণস্বরূপ, কার্ড / পিআইবি ইত্যাদি ব্যবহারের ক্ষেত্রে)।

২২.৫ ব্যাংক নোটিশ ছাড়াই গ্রাহককে প্রদত্ত এক বা একাধিক ইলেকট্রনিক ব্যাংকিং পরিষেবা স্থগিত করতে পারে, উদাহরণস্বরূপ এটি ঘটতে পারে-যখন কোনো নিরাপত্তা লঙ্ঘনের আশংকা হয় বা ব্যাংকের কোনো অ-নির্ধারিত রক্ষণাবেক্ষণের প্রয়োজন হয়। ব্যাংক গ্রাহককে ইলেকট্রনিক ব্যাংকিং পরিষেবার অগ্রহণযোগ্যতা জানানোর জন্য যথাযথ প্রচেষ্টা চালাবে। কোনো নির্ধারিত/ নিয়মিত রক্ষণাবেক্ষণের ক্ষেত্রে, সাসপেনশনের আগে ব্যাংক যতদূর সম্ভব গ্রাহককে একটি যুক্তিসঙ্গত সময়ের নোটিশ প্রদান করবে।

২২.৬ গ্রাহক এই নিয়ম ও শর্তাবলি এবং ব্যাংক কর্তৃক জারি করা অন্যান্য প্রাসঙ্গিক নির্দেশিকা বা ব্যাংক দ্বারা গ্রাহককে ইলেকট্রনিক ব্যাংকিং পরিষেবাগুলোর সাথে সংশ্লিষ্ট নিরাপত্তা সুপারিশগুলোসহ, কিন্তু সীমাবদ্ধ নয়, ব্যাংক দ্বারা জারিকৃত প্রাসঙ্গিক নিরাপত্তা নীতিমালা বা বার্তাগুলো মেনে চলতে সম্মত হন। গ্রাহক সম্মত হন যে, গ্রাহকের কর্মকাণ্ড এবং বিভিন্ন বার্তা এবং ডিভাইসগুলোতে সঞ্চিত ইলেকট্রনিক ব্যাংকিং পরিষেবা সংক্রান্ত এবং অন্যান্য তথ্যের অধিগম্যতা এবং ব্যবহার, এবং বিশেষত পাসওয়ার্ড এবং ডিজিটাল সাইফিকিটের ওপর গ্রাহকের নিয়ন্ত্রণ এবং ইলেকট্রনিক ব্যাংকিং পরিষেবাগুলিতে এক্সেস সম্পর্কিত নিরাপত্তা ব্যবস্থা নির্মাণ করা, রক্ষণাবেক্ষণ করা এবং নিয়মিত পুনর্বিচার করা গ্রাহকের একান্ত দায়িত্ব।

ব্যক্তিগত ইন্টারনেট ব্যাংকিং (পিআইবি)

২২.৭ একজন গ্রাহক, এখানে বর্ণিত নিয়ম ও শর্তাবলি ছাড়াও পিআইবি দ্বারা নির্ধারিত নিয়ম ও শর্তাবলি যা এইচএসবিসি বাংলাদেশের পাবলিক ওয়েবসাইট: www.hsbc.com.bd-এর পিআইবি বিভাগে রয়েছে, সেগুলো দ্বারা দায়বদ্ধ থাকবেন। পিআইবি-এর পরিষেবাগুলো ব্যবহার করার আগে গ্রাহককে অবশ্যই উল্লিখিত নিয়ম ও শর্তাবলি গুরুত্বের সাথে পড়তে হবে। পিআইবি নিবন্ধন প্রক্রিয়া চলাকালীন পিআইবি পরিষেবাগুলো ব্যবহার করার জন্য নিবন্ধন করার মাধ্যমে এবং পিআইবি-এর নিয়ম ও শর্তাবলি মেনে নেওয়ার মাধ্যমে, গ্রাহক সেখানে উল্লিখিত সমস্ত শর্তাবলি স্বীকার করে নেবেন এবং মেনে চলতে বাধ্য থাকবেন।

২২.৮ পিআইবি-এর মাধ্যমে যেকোনো বিইএফটিএন লেনদেন করার আগে গ্রাহককে অবশ্যই বিইএফটিএন চুক্তি মনোযোগ সহকারে পড়তে হবে এবং বিইএফটিএন চুক্তিতে উল্লিখিত শর্তাবলির সাথে সম্মত হতে হবে। বিইএফটিএন চুক্তির সাথে একমত হতে, গ্রাহকদের অবশ্যই তাদের পিআইবি প্রোফাইলের বামদিকের মেনু থেকে "যোগাযোগ কেন্দ্র" > "বার্তা পাঠান" অপশনটি ব্যবহার করে বার্তা পাঠাতে হবে: "আমি বিইএফটিএন চুক্তি পড়েছি এবং বুঝেছি এবং বিইএফটিএন চুক্তিতে উল্লিখিত সমস্ত শর্তের সাথে একমত হয়েছি"। পিআইবি-এর ভেতরে "স্থানীয় সুবিধাভোগী স্থানান্তর (বিইএফটিএন)" পৃষ্ঠার শীর্ষে বিইএফটিএন চুক্তির লিঙ্ক ক্লিক করে গ্রাহক বিইএফটিএন চুক্তির নিয়ম ও শর্তাবলি দেখতে পারবেন। পিআইবি এর মাধ্যমে একটি বিইএফটিএন লেনদেন পরিচালনা করতে, একজন গ্রাহককে "স্থানান্তর" ড্রপ ডাউন তালিকা থেকে স্থানীয় সুবিধাভোগী অপশনটি বেছে নিতে হবে। পিআইবি পরিষেবাগুলোর ব্যবহার "ইন্টারনেট ব্যাংকিং পরিষেবা চার্জ"-এ বর্ণিত ফি এবং চার্জ সাপেক্ষ, যার অনুলিপি www.hsbc.com.bd-এ রয়েছে।

২৩। প্রস্তাবনা এবং স্কিম

সাধারণ

২৩.১ ব্যাংক, বিভিন্ন সময়ে, তার বিবেচনার ভিত্তিতে গ্রাহক/ গ্রাহক দলের জন্য ব্যাংক দ্বারা নির্দিষ্ট করা বিভিন্ন যোগ্যতা/ মানদণ্ড পূরণ করে এবং ব্যাংক দ্বারা নির্ধারিত শর্তাবলি সাপেক্ষে বিভিন্ন প্রস্তাব এবং স্কিম প্রবর্তন করতে পারে। ব্যাংক যেকোনো সময় এই ধরনের প্রস্তাব/ স্কিম বন্ধ বা স্থগিত করার বা এই ধরনের প্রস্তাব/স্কিম সংক্রান্ত প্রয়োজনীয় যোগ্যতা/ মানদণ্ড এবং শর্তাবলি সংশোধন করার স্বাধীনতা রাখে।

এইচএসবিসি "সিলেক্ট"

২৩.২ এইচএসবিসি সিলেক্ট হল এইচএসবিসি বাংলাদেশের একটি গ্রাহক প্রস্তাব যা ব্যাংক দ্বারা সেসব গ্রাহকদের জন্য সরবরাহ করা হয়েছে যারা এইচএসবিসি সিলেক্টের যোগ্যতার মানদণ্ডে উত্তীর্ণ, যার মধ্যে ন্যূনতম মোট সম্পর্ক ব্যাল্যান্স (টিআরবি) ১০ লাখ টাকা বা এইচএসবিসি-এর বিবেচনার ভিত্তিতে এর দ্বারা বিভিন্ন সময়ে নির্ধারিত অন্যান্য টিআরবি অন্তর্ভুক্ত রয়েছে। ব্যাংক এইচএসবিসি সিলেক্ট পদমর্যাদার জন্য যোগ্য গ্রাহকদের পণ্য ও

পরিষেবার বিশেষ সুবিধা প্রদান করে। এইচএসবিসি সিলেক্ট গ্রাহকদের জন্য নির্ধারিত সুবিধা এবং পছন্দের মূল্য এইচএসবিসি সিলেক্ট ইস্তাহার এবং এইচএসবিসি সিলেক্ট ফি এবং চার্জ বর্ণিত আছে।

২৩.৩ একজন গ্রাহক যিনি এইচএসবিসি সিলেক্ট পদমর্যাদার জন্য আবেদন করেছেন তিনি সম্মত হন যে, এখানে উল্লিখিত নিয়ম ও শর্তাবলি মেনে নেওয়ার আগে এইচএসবিসি সিলেক্ট ইস্তাহারের একটি অনুলিপি এবং এইচএসবিসি সিলেক্ট ফি এবং চার্জের একটি অনুলিপি তারা দ্বারা গৃহীত, পড়া এবং বোঝা হয়েছে। এখানে উল্লিখিত নিয়ম ও শর্তাবলি ছাড়াও, এইচএসবিসি সিলেক্ট গ্রাহককে প্রদত্ত প্রতিটি পণ্য বা পরিষেবা সেই পণ্য বা পরিষেবার সাথে সংশ্লিষ্ট নির্দিষ্ট শর্তাবলি দ্বারা নিয়ন্ত্রিত হবে যা পণ্য বা পরিষেবা গ্রহণের সময় গ্রাহক স্বীকার করে নেবেন।

২৩.৪ ব্যাংক তার নিজস্ব বিবেচনার ভিত্তিতে টিআরবি শর্তাবলি ছাড়াই গ্রাহককে এইচএসবিসি সিলেক্ট স্ট্যাটাস প্রদান করতে পারে। এক্ষেত্রে, ব্যাংক পূর্ব বিজ্ঞপ্তি দিয়ে গ্রাহকের জন্য সিলেক্ট স্ট্যাটাস হ্রাস বা বন্ধ করা বা হিসাব এবং/অথবা পরিষেবা বন্ধ করার অধিকার সংরক্ষণ করে। টিআরবি শর্তাবলি পূরণ করার জন্য ব্যাংক তার নিজস্ব সিদ্ধান্তে গ্রাহককে গ্রেস পিরিয়ডসহ পরীক্ষামূলক বা সাময়িকভাবে সিলেক্ট স্ট্যাটাস প্রদান করতে পারে। যদি সেসময়ের মধ্যে গ্রাহক টিআরবি বা অন্য কোনও শর্ত পূরণ করতে ব্যর্থ হন তাহলে ব্যাংক তার নিজস্ব বিবেচনার ভিত্তিতে, সিলেক্ট স্ট্যাটাস হ্রাস বা বন্ধ করার অধিকার সংরক্ষণ করবে, অথবা গ্রেস পিরিয়ড শেষ হওয়ার পরে হিসাব এবং/অথবা পরিষেবা বন্ধ করে দেবে।

২৩.৫ ব্যাংক নিয়মিতভাবে গ্রাহকের হিসাব (গুণ্ডা) পর্যালোচনা করবে এবং গ্রাহক যদি আর যোগ্যতার মানদণ্ড পূরণ না করে (উপরে উল্লিখিত), তাহলে ব্যাংক গ্রাহকের হিসাব (গুণ্ডা), ব্যাংকের বিবেচনার ভিত্তিতে, সাধারণ হিসাবের স্থিতিতে স্থানান্তর করবে বা হিসাব (গুণ্ডা) বন্ধ করে দেবে। এইচএসবিসি সিলেক্ট থেকে গ্রাহককে অপসারণ করার আগে বা সম্পর্ক/ হিসাব (গুণ্ডা) বন্ধ করার আগে ব্যাংক গ্রাহককে পূর্ব বিজ্ঞপ্তি প্রদান করবে।

২৩.৬ গ্রাহক স্বীকার করেন যে, এইচএসবিসি সিলেক্ট থেকে অবনমন করার পরে, এইচএসবিসি সিলেক্ট এটিএম কার্ড এবং এইচএসবিসি সিলেক্ট চেকবুক বন্ধ করসহ এইচএসবিসি সিলেক্টের সংশ্লিষ্ট সুবিধা এবং অধিকারমূলক মূল্যগুণ্ডা গ্রাহকের জন্য আর প্রযোজ্য হবে না। এইচএসবিসি সিলেক্ট থেকে অবনমন করার পরে, গ্রাহকের জন্য প্রযোজ্য ফি এবং চার্জগুণ্ডা, "সম্পদ এবং ব্যক্তিগত ব্যাংকিং ফি এবং চার্জ" প্রচারপত্রে বর্ণিত সাধারণ হিসাবগুণ্ডার মতোই হবে।

২৩.৭ ব্যাংক তার নিজস্ব বিবেচনার ভিত্তিতে বিভিন্ন সময়ে এইচএসবিসি সিলেক্টের জন্য যোগ্যতার মানদণ্ড পরিবর্তন করতে পারে।

এইচএসবিসি কর্পোরেট কর্মী সুবিধা পরিকল্পনা ("সিইপিএস")

২৩.৮ যেখানে গ্রাহক এইচএসবিসি সিইপিএস-এর অধীনে একটি হিসাবের জন্য আবেদন করেছেন, গ্রাহক একটি সিইপিএস হিসাব এবং এর বিশেষ সুবিধাগুণ্ডার যোগ্য হবেন, ততোদিন পর্যন্ত যতদিন গ্রাহকের নিয়োগকর্তার সাথে ব্যাংকের একটি বৈধ সিইপিএস চুক্তি থাকে এবং নিয়োগকর্তার কাছ থেকে আনুষ্ঠানিক পরিচয়ে উল্লেখ করে যে, যতদিন সে কোম্পানিতে নিযুক্ত থাকবে কোম্পানি থেকে গ্রাহকের বেতন গ্রাহকের হিসাবে স্থানান্তর করা হবে।

২৩.৯ নিম্নলিখিত পরিস্থিতিতে গ্রাহক এইচএসবিসি সিইপিএস গ্রাহক হওয়া বন্ধ করে দেবেন: (i) প্রবর্তনকারী নিয়োগকর্তার সাথে তার চাকরি বন্ধ করে দিলে বা যদি নিয়োগকর্তার কাছ থেকে তার মাসিক বেতন তার ব্যাংক হিসাবে একটানা ২ (দুই) মাস জমা না হয়, (ii) ব্যাংকের সাথে নিয়োগকর্তার সিইপিএস চুক্তি এবং পদমর্যাদা বন্ধ হলে বা (iii) যেখানে গ্রাহকের নিয়োগকর্তা দ্বারা নির্দেশিত বা অনুরোধ করা হয়। কর্মসংস্থান পরিবর্তনের ক্ষেত্রে ব্যাংককে আগাম অবহিত করা গ্রাহকের দায়িত্ব।

২৩.১০ ওপরে উল্লেখ করা সত্ত্বেও, ব্যাংকের নিজস্ব বিবেচনার ভিত্তিতে, অবিলম্বে কোনো কারণ উল্লেখ না করেই, গ্রাহকের হিসাবে সিইপিএস পদমর্যাদা রোহিত করার অধিকার ব্যাংক সংরক্ষণ করে।

২৪। সংরক্ষণ

২৪.১ হিসাব এবং পরিষেবা প্রদানের সময়, ব্যাংক (বা ব্যাংকের যে কোনো প্রতিনিধি, উপ-চুক্তিকারী বা মনোনীত ব্যক্তি) টেপ, ভিডিও বা অন্যান্য উপায়ে গ্রাহকের সাথে হওয়া বার্তালাপ এবং প্রদান করা নির্দেশাবলী (টেলিফোন/ মৌখিক যোগাযোগসহ) সংরক্ষণ এবং পর্যবেক্ষণ করতে পারে। ব্যাংক উপযুক্ত বলে মনে করলে, নির্দিষ্ট সময়ের পরে এই ধরনের রেকর্ডিংগুলোকে ধ্বংস করার অধিকার ব্যাংকের রয়েছে। এই ধরনের রেকর্ডিংগুলো, ব্যাংকের একান্ত সম্পত্তি, গ্রাহকের ওপর চূড়ান্তভাবে বাধ্যতামূলক হবে এবং ব্যাংকের বিবেচনার ভিত্তিতে যেকোনো কার্যধারায় এবং বিবাদের ক্ষেত্রে প্রমাণ হিসাবে গ্রহণযোগ্য হবে।

২৪.২ মাইক্রোফিলিং বা স্ক্যান করার পরে, গ্রাহক, হিসাব বা অন্য যেকোনো পরিষেবার সাথে সম্পর্কিত যেকোনো নথি বা রেকর্ড ধ্বংস করার অধিকার ব্যাংকের রয়েছে। ব্যাংক উপযুক্ত বলে মনে করে এমন সময় পরে কোনো মাইক্রোফিলিং বা স্ক্যান করা নথি বা রেকর্ড নষ্ট করার অধিকারও ব্যাংকের রয়েছে।

২৫। নথি ব্যবস্থাপনা

গ্রাহক এই মর্মে স্বীকার করেন যে, নিম্নোক্ত ক্ষেত্রে ব্যাংক হিসাব সংক্রান্ত কোনো চেক, কোষাধ্যক্ষের আদেশ, ব্যাংক ড্রাফট, রশিদ, নিশ্চয়তা, পরামর্শ, ভাউচার, নথি, রেকর্ডিং বা অন্যান্য আইটেমের সমষ্টিগতভাবে, "নথি"-এর কোনো প্রকার কপি গ্রাহককে প্রদান করতে বাধ্য হবে না:

ক। প্রাসঙ্গিক লেনদেন সম্পন্ন হয়ে যাওয়ার পর;

খ। নথি ইলেক্ট্রনিক আর্কাইভে বা মাইক্রোফিল্ম করা হলে (অর্থাৎ স্ক্যান বা ডিজিটাল ইমেজ রূপে);

গ। গ্রাহক অথবা ব্যাংকের দ্বারা যদি হিসাব বন্ধ করে দেওয়া হয়।

গ্রাহক সম্মত হন যে, যদি নথিসমূহ ব্যাংকের নথি ধারণ নীতি অনুযায়ী নিষ্পত্তি করা হয়ে থাকে সেক্ষেত্রে নথি পাওয়া না গেলে এর থেকে উদ্ভূত ক্ষতির জন্য ব্যাংক দায়ী থাকবে না।

২৬। "আপনার গ্রাহককে জানুন"

এই নিয়ম ও শর্তাবলির অধীনে অন্য যে কোনো বিধানের প্রতি পূর্ব ধারণা না করে, গ্রাহক স্বীকার করেন যে, গ্রাহকের পটভূমি শনাক্ত করতে এবং খুঁজে বের করতে এবং নিয়মিত গ্রাহকের তথ্য হালনাগাদ করতে ও বজায় রাখতে ব্যাংকে যথেষ্ট পরিশ্রম করতে হবে। গ্রাহক এই ধরনের ঘোষণাপত্রে স্বাক্ষর করতে, এই ধরনের কাজ করতে এবং/ অথবা নির্ধারিত সময়ের মধ্যে পূর্বাভূত উদ্দেশ্যে ব্যাংকের অনুরোধ করা এই ধরনের নথি বা রেকর্ড সরবরাহ করতে সম্মত হন এবং এটি না করার ফলে ব্যাংক দ্বারা, কিন্তু সীমাবদ্ধ নয়, কোনো লেনদেন বা নির্দেশনা অনুমোদন না করা সহ হিসাব বা পরিষেবা ব্যবহার স্থগিত, বন্ধ বা সীমিত করা হতে পারে। যদি হিসাবটি বন্ধ করতে হয়, তাহলে এই নিয়ম ও শর্তাবলিতে বর্ণিত অধিকারগুলির যেকোনো একটি প্রয়োগ করার অধিকার ব্যাংক সংরক্ষণ করে।

২৭। বৈদেশিক মুদ্রার লেনদেন

২৭.১ প্রযোজ্য আইন ও বিধান সাপেক্ষে, যদি একটি মুদ্রা অন্য মুদ্রায় রূপান্তর প্রয়োজন হয় বা কোনো লেনদেনের জন্য উপযুক্ত হয়, তাহলে সেই রূপান্তরের সময় ব্যাংকে প্রচলিত বিনিময় হার অনুসারে বা ব্যাংক এবং গ্রাহকের মধ্যে সম্মতি অনুযায়ী অন্য কোনো হারে (যদি থাকে) কার্যকর করা হবে। অন্য যেকোনো সময়ে ব্যাংক প্রদত্ত যেকোনো বিনিময় হার, ব্যাংক যে হারে মুদ্রা রূপান্তর করছে তার থেকে আলাদা হতে পারে এবং এটি শুধুমাত্র উদাহরণের জন্য।

২৭.২ একটি মুদ্রা রূপান্তর লেনদেন করার আগে, ব্যাংক গ্রাহককে প্রয়োজনীয় তথ্য বা দলিল প্রদান করতে বলতে পারে এটি প্রমাণ করার জন্য যে, এই লেনদেনটি বিভিন্ন সময়ে নির্ধারিত সমস্ত প্রযোজ্য আইন ও বিধান এবং একই সাথে কোনো নিয়ন্ত্রক কর্তৃপক্ষ/ কর্তৃপক্ষ, সরকারি সংস্থা (কর কর্তৃপক্ষ সহ), ক্রিয়ারিং বা সেটেলমেন্ট ব্যাংক, বিনিময় বা শিল্প বা স্ব-নিয়ন্ত্রক সংস্থার সাথে সঙ্গতিপূর্ণ। ব্যাংক এ ধরনের লেনদেন করতে অস্বীকৃতি জানাতে পারে যদি ব্যাংক এই উদ্দেশ্যে গ্রাহক প্রদত্ত তথ্য বা দলিল নিয়ে সন্তুষ্ট না হয়।

২৮। গ্রাহক তথ্য/উপাত্ত

গ্রাহকের তথ্য/উপাত্ত সংগ্রহ, ব্যবহার, প্রকাশ ইত্যাদি

২৮.১ গ্রাহক সম্মতি প্রদান করেন এবং সন্দেহাতীতভাবে মেনে নেবেন যে, ব্যাংক তার প্রয়োজনে বাংলাদেশের অভ্যন্তরে এবং বাইরে (অন্যদের মধ্যে) নিচে উল্লিখিত কারণে বা অন্য যেকোনো কারণ বা নিচের কারণ গুলোর সাথে সম্পর্কিত/জড়িত ক্ষেত্রে গ্রাহকের তথ্য সংগ্রহ, ব্যবহার, সংরক্ষণ, যাচাই বাছাই, হস্তান্তর এবং শেয়ার করতে পারবে:

- হিসাব এবং সেবার সাথে জড়িত কোনো আবেদন, নির্দেশনা, বা অন্য কোনো অনুরোধের ভিত্তিতে;
- গ্রাহক কোনো হিসাব, সেবা বা যে কোনো লেনদেন যাচাই বাছাই, রিভিউ, অনুমোদন, পরিচালনা, নির্দেশনা বা সম্পাদন/ সরবরাহের আবেদন করলে বা এখতিয়ারে থাকলে;
- দায়িত্ব পালনের স্বার্থে
- আর্থিক অপরাধ ঝুঁকি ব্যবস্থাপনা কার্যক্রম পরিচালনা করতে
- গ্রাহকের কোনো ঋণ সংগ্রহ এবং গ্রাহকের নিরাপত্তা বা জামানত রাখার কাজে
- অর্থ ছাড়ের চেক বা ছাড় সংক্রান্ত তথ্য পেতে বা প্রদান করতে
- অন্যান্য ব্যাংক এবং আর্থিক প্রতিষ্ঠান, ক্রেডিট রেফারেন্স এজেন্সি বা ক্রেডিট ব্যুরো
- এইচএসবিসি/ এইচএসবিসি গ্রুপের ব্যবসা সংক্রান্ত লেনদেন, বিতরণ, অন্তর্ভুক্তি বা অর্জন
- ব্যাংকের কার্যক্রম পরিচালনার প্রয়োজনীয়তা বা এইচএসবিসি গ্রুপের প্রয়োজনীয়তা পূরণ করা (ক্রেডিট এবং ঝুঁকি ব্যবস্থাপনা, সিস্টেম বা পণ্য উন্নয়ন এবং পরিকল্পনা, বীমা, নিরীক্ষা, পরিদর্শন এবং প্রশাসনিক, ট্রাডিং, ব্যবস্থাপনা এবং শাসনের উদ্দেশ্যসহ;
- ব্যাংকের ক্রেডিট এবং ঝুঁকি সম্পর্কিত মডেল তৈরি এবং রক্ষণাবেক্ষণ;
- গ্রাহকের চলমান আমানত এবং যারা গ্রাহকের নিরাপত্তা বা গ্যারান্টি প্রদানকারীদের তাদের যোগ্যতা নিশ্চিত করা;
- গ্রাহকের নিকট (এবং সংশ্লিষ্ট অন্যান্যদের নিকট প্রযোজ্য আইন অনুসারে) হিসাব বা সেবা বা সংশ্লিষ্ট পণ্য ও সুযোগ সুবিধার বিপণন, নকশা, উন্নতি বা বর্ধন করা এবং বাজার গবেষণা ও বিশ্লেষণ করা।
- গ্রাহকের কাছে বা যারা গ্রাহকের দায়বদ্ধতার গ্যারান্টি বা নিরাপত্তা প্রদান করে তাদের কাছে বা গ্রাহক দ্বারা ঋণের পরিমাণ নির্ধারণ করা;
- গ্রাহককে প্রদত্ত পরিষেবার কোনো অংশের স্থানান্তর, নিয়োগ বা উপ-চুক্তি বিধান এবং ব্যাংক দ্বারা প্রদানকৃত কোনো পরিষেবার কোনো কার্যক্রমের রিসিট, তার বিক্রোতা, ঠিকাদার/ পরিষেবা প্রদানকারীদের কাছ থেকে গ্রহণ;
- কোন বাধ্যবাধকতা, প্রয়োজনীয়তা বা ব্যবস্থা যা ব্যাংক বা ব্যাংকের কোনো শাখা অথবা এইচএসবিসি গ্রুপের কোনো সদস্য কর্তৃক নিচে উল্লিখিত পয়েন্ট অনুসারে মেনে চলতে হয়:
 - কোনো আইন, বিচারিক আদেশ বা রায়, নিয়ম নীতি বা বাধ্যবাধকতায় সম্মতি;
 - সরকার, নিয়ন্ত্রক কর্তৃপক্ষ বা আইন প্রয়োগকারী সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত বা জারি করা কোন কোড, পদ্ধতি, নির্দেশনা বা নির্দেশিকা;
 - সন্দেহজনক লেনদেন কার্যক্রমের তথ্যসহ নিয়ন্ত্রক প্রতিবেদন;

- (ঘ) এইচএসবিসি গ্রুপের সমস্ত বা যে কোনো অংশের এখতিয়ারসহ সরকার বা নিয়ন্ত্রক কর্তৃপক্ষের সাথে বর্তমান বা ভবিষ্যতের চুক্তি বা অন্যান্য অঙ্গীকার বা বাধ্যবাধকতা; অথবা
- (ঙ) সরকার বা নিয়ন্ত্রক কর্তৃপক্ষের মধ্যে কোনো চুক্তি বা মধ্যস্থতা;
- (xvi) এইচএসবিসি গ্রুপের মধ্যে তথ্য উপাত্তের আদান-প্রদানের কোনো বাধ্যবাধকতা, প্রয়োজনীয়তা, নীতি, পদ্ধতি, ব্যবস্থা বা সমঝোতা বা তথ্য ও উপাত্তের অন্য কোনো ব্যবহার, আর্থিক অপরাধ শনাক্তকরণের অনুমোদন বা প্রতিরোধ বা চিহ্নিত করণের কোনো প্রোগ্রাম অনুসারে সম্পন্ন করা;
- (xvii) সরকার, নিয়ন্ত্রক কর্তৃপক্ষ বা আইন প্রয়োগকারী সংস্থার কোনো বাধ্যবাধকতা, আদেশ, চাহিদা বা অনুরোধ পূরণ করা;
- (xviii) ব্যাংকের প্রকৃত বা প্রস্তাবিত নিয়োগকর্তা, অংশগ্রহণকারী বা উপ-অংশগ্রহণকারীকে গ্রাহকের বিষয়ে ব্যাংকের অধিকারের নিয়োগ অনুসারে, অংশগ্রহণ বা উপ-অংশগ্রহণের বিষয় হিসেবে লেনদেনের মূল্যায়ন করতে সক্ষম করা;
- (xix) গ্রাহকের সাথে ব্যাংক বা এইচএসবিসি গ্রুপের সামগ্রিক সম্পর্ক বজায় রাখা; এবং
- (xx) উপরিউক্ত যেকোনো একটি সম্পর্কিত বা সমতুল্য বিষয়।

২৮.২ ব্যাংক প্রয়োজন মনে করলে (যেকোনো স্থানে, বাংলাদেশের বাইরে হলেও) নিম্নে উল্লিখিত ব্যক্তিদেরকে গ্রাহকের (এবং সংযুক্ত ব্যক্তির) তথ্য হস্তান্তর, শেয়ার, আদান প্রদান, এবং প্রকাশ করতে পারে (যেকোনো প্রয়োজনীয় এবং যৌক্তিক কারণে):

- (i) এইচএসবিসি ব্যাংকের যেকোনো সদস্য
- (ii) যেকোনো সাব-কন্ট্রোলার, প্রতিনিধি, সেবা প্রদানকারী, প্ল্যাটফর্ম/ সিস্টেম প্রোভাইডার/ অপারেটর, বা ব্যাংক বা এইচএসবিসি গ্রুপের সাথে সংযুক্ত (তাদের কর্মী, প্রতিনিধি, এজেন্ট, ঠিকাদার, পেশাদার উপদেষ্টা, পরিচালক এবং অফিসার)।
- (iii) সরকার বা নীতি নির্ধারক কর্তৃপক্ষ, আইন প্রয়োগকারী সংস্থা, আদালত বা বিচারিক প্রধান, তাদের অনুরোধ, চাহিদা, বা প্রয়োজনীয়তা অনুসারে;
- (iv) গ্রাহকের পক্ষ থেকে পেমেন্ট গ্রহণকারী, সুবিধা গ্রহণকারী, হিসাবের উত্তরাধিকারী, মধ্যস্থতাকারী, প্রতিনিধি ও এজেন্ট ব্যাংক, বন্দোবস্তের ব্যবস্থাকারী, উইদহোল্ডার এজেন্ট, বিনিময় বা বানিজ্যের আধার, লেনদেন ব্যবস্থা, এবং প্ল্যাটফর্ম/ অপারেটর প্রদানকারী, ঋণ সংগ্রহ সংস্থা, স্টক এক্সচেঞ্জ, যে সব কোম্পানিতে গ্রাহকের জামানতে সুদ রয়েছে (যখন গ্রাহকের জন্য সেই নিরাপত্তা ব্যাংক দ্বারা গৃহীত হয়);
- (v) তৃতীয় পক্ষের পুরস্কার, বিশ্বস্ততা, সহ প্রচার, এবং সুবিধা প্রদানকারী, এইচএসবিসি ব্যাংকের সহ প্রচারক বা এইচএসবিসি ব্যাংকের যেকোনো সদস্য;
- (vi) সুদ লেনদেনে আগ্রহী পক্ষ, বা ব্লক নির্ধারণে আগ্রহী পক্ষ।
- (vii) অন্য ব্যাংক, আর্থিক প্রতিষ্ঠান, ক্রেডিট রেফারেন্স এজেন্সি বা ক্রেডিট ব্যুরো;
- (viii) কোনো এইচএসবিসি বা এইচএসবিসি গ্রুপের ব্যবসায়িক স্থানান্তর, নিষ্পত্তি, একীভূতকরণ বা অধিগ্রহণের ক্ষেত্রে;
- (ix) এইচএসবিসি বাংলাদেশের গোপনীয়তার দায়িত্বে থাকা কোনো ব্যক্তি বা এইচএসবিসি গ্রুপের সদস্য যারা এই ধরনের তথ্য গোপন রাখার দায়িত্ব নিয়েছে।

২৮.৩ সাধারণ অগ্রগতিতে কোনো সীমাবদ্ধতা বা ক্ষতি ছাড়াই গ্রাহক সম্মত হবেন যে, ব্যাংক গ্রাহককে প্রদানকৃত সেবার যেকোনো অংশ কোনো তৃতীয় পক্ষ বা/এবং এইচএসবিসি গ্রুপের অন্য কোন সদস্যকে (অন্য কোনো ক্ষেত্র বা এলাকারই হোক না কেন) হস্তান্তর বা উপ চুক্তির ব্যবস্থা করতে পারে। গ্রাহক সম্মত হয় যে, এ ধরনের হস্তান্তর/ উপ চুক্তির প্রয়োজনীয় বা যথাযথ কারণে ব্যাংক গ্রাহকের যেকোনো তথ্য শেয়ার করতে পারে।

২৮.৪ গ্রাহকের হিসাব অথবা সেবার ক্ষেত্রে প্রযোজ্য আইন বা প্রবিধান ছাড়াও প্রয়োজন হলে ব্যাংক সময় সময় গ্রাহক এবং তার হিসাব সম্পর্কে উপযুক্ত অনুসন্ধান পরিচালিত করতে পারে। গ্রাহক ব্যাংককে সব ধরনের তথ্য, বিবরণ এবং নথি যা গ্রাহকের অবস্থা, ব্যাকগ্রাউন্ড (background) এবং ব্যাংকের সঙ্গে লেনদেনের ব্যাপারে সম্ভট হতে সময় সময় প্রয়োজন হতে পারে তা দিতে সম্মত হবেন। গ্রাহক এই মর্মে নিশ্চয়তা দেন যে, প্রদত্ত বা সময় সময় ব্যাংককে দেওয়া বিবরণ, তথ্য এবং নথি সঠিক, সম্পূর্ণ এবং সদস্য বা গ্রাহক তৎপ্রতি কোনো পরিবর্তন ব্যাংককে অবিলম্বে এবং লিখিতভাবে অবহিত করবেন।

২৮.৫ ব্যাংক, গ্রাহক, হিসাব, সেবা সংক্রান্ত প্রয়োজনীয় নিয়ম বা শর্ত যা ব্যাংকের কাছে গ্রাহক ও ব্যাংকের সেবার জন্য যথাযথ বলে গণ্য হবে, বিভিন্ন সময়েই ব্যাংক এ ধরনের যাচাই-বাছাই করতে পারে। গ্রাহক এ ধরনের সকল তথ্য, বিবরণ, এবং নথিপত্র ব্যাংককে প্রদান করতে সম্মত হবে যার মাধ্যমে ব্যাংক বিভিন্ন সময়ে গ্রাহকের অবস্থা, পরিপ্রেক্ষিত, এবং লেনদেন সম্পর্কে অবগত বা সম্ভট হতে পারে। গ্রাহক এটি নিশ্চিত করে যে, বিভিন্ন সময়ে ব্যাংক প্রদানকৃত তথ্য, বিবরণ এবং নথিপত্র সম্পূর্ণ, সঠিক এবং সত্য এবং এতে যেকোনো সময়ে কোনো ধরনের পরিবর্তন হলে গ্রাহক অনতিবিলম্বে ব্যাংককে এ বিষয়ে লিখিতভাবে অবহিত করবে।

গ্রাহকের দায় দায়িত্ব

২৮.৬ হিসাব, সেবা, লেনদেন ইত্যাদি সংক্রান্ত যেকোনো তথ্য, নথিপত্র, রেকর্ড এবং উপাত্ত নিরাপদে রাখতে অবশ্যই গ্রাহককে দায়বদ্ধ হতে হবে। তাদের চেক বই, পিন কোড/ পাসওয়ার্ড, ব্যাংকের নিরাপত্তা ডিভাইস, একাউন্ট স্টেটমেন্ট ইত্যাদি কোনো অননুমোদিত ব্যক্তিকে প্রদান করা যাবে না এবং সবসময় এগুলোকে নিরাপদে রাখতে হবে।

২৮.৭ গ্রাহক এটি স্বীকার করবে যে, গ্রাহক সংক্রান্ত তথ্য আপ টু ডেট রেখে পটভূমি শনাক্ত এবং নিরূপণ করার জন্য ব্যাংককে যথেষ্ট সচেতন থাকতে হয়। গ্রাহক এ ধরনের বিবৃতিতে স্বাক্ষর করতে সম্মত হবে, এক্ষেত্রে ব্যাংক দ্বারা অনুরোধকৃত সকল তথ্য, উপাত্ত, রেকর্ড এবং নথিপত্র গ্রাহক নির্ধারিত সময়ের মধ্যেই প্রদান করবে।

২৮.৮ যদি ব্যাংক বা এইচএসবিসি গ্রুপের কোনো সদস্যকে বিভিন্ন সময়ে সরবরাহকৃত গ্রাহকের তথ্যে কোনো পরিবর্তন হয় (ব্যাংককে না জানানো হলে) তাহলে ৩০ দিনের মধ্যে গ্রাহক ব্যাংককে লিখিতভাবে জানাবে। যদি ব্যাংক বা এইচএসবিসি গ্রুপের কোনো সদস্য কোনো তথ্য দাবি করে তাহলে তৎক্ষণাৎ জবাব দিতে সম্মত হবে।

২৮.৯ বিদেশে বসবাসরত হিসাবধারী যদি বাংলাদেশে স্থায়ীভাবে বসবাস করতে চান তাহলে তাদের বাংলাদেশে ফিরে আসার সাথে সাথে ব্যাংককে অবহিত করতে হবে।

২৮.১০ গ্রাহক সম্মতি প্রদান করে যে, কোনো প্রায়োগিক উপাত্ত সংরক্ষণ আইন বা গোপনীয়তা আইন পালনে বিভিন্ন সময়ে ব্যাংকের প্রয়োজনে, হিসাব নীতিতে বর্ণিত শর্তানুসারে ব্যাংক গ্রাহকের সকল তথ্য ব্যবহার, সংরক্ষণ, প্রকাশ, যাচাই-বাছাই এবং আদান-প্রদান করতে পারবে। যদি এই হিসাব সংক্রান্ত নীতির শর্ত পালনে গ্রাহক ব্যর্থ হয়, তাহলে তৎক্ষণিকভাবে লিখিত আকারে ব্যাংককে জানাতে হবে। গ্রাহকের এ ধরনের নিয়মনিতি ও শর্তপালনে ব্যর্থতার ফলে কোনো প্রকার ক্ষয়ক্ষতি, অপব্যয়, বা অর্থের তহরুফ হয়, তাহলে ব্যাংকের প্রতি অহিংস থাকবে।

২৮.১১ কোনো স্থানীয় বা বৈদেশিক আইন, ব্যবস্থাপনা, বা নিয়ম অনুসারে কোনো কর/রাজস্ব কর্তৃপক্ষ দ্বারা তথ্য প্রদানের (“কর সংক্রান্ত তথ্যের আবেদন”) আবেদন মেনে চলতে এবং/বা ব্যাংকের কর সংক্রান্ত বিবৃতি এবং হিসাব রক্ষণের দায়িত্ব পালন করতে, গ্রাহক সম্মত হয় যে, ব্যাংক গ্রাহকের সরবরাহকৃত তথ্যের ভিত্তিতে উক্ত কর/রাজস্ব কর্তৃপক্ষকে ঐ গ্রাহকের ব্যক্তিগত করের তথ্য, আর্থিক তথ্য বা অতিরিক্ত তথ্য প্রদান করতে গ্রাহকের যেকোনো তথ্য সংগ্রহ, সংরক্ষণ, ব্যবহার, যাচাই-বাছাই, প্রকাশ করতে পারবে। যখন ব্যাংক কোনো লিখিত আবেদন (“আবেদন”) অনুমোদন করে, তখন গ্রাহক ব্যাংককে যেকোনো ব্যক্তিগত কর সংক্রান্ত তথ্য, আর্থিক তথ্য, অথবা অতিরিক্ত তথ্য যা ঐ আবেদন পত্রে (ব্যক্তিগতভাবে বা সামগ্রিকভাবে, “প্রয়োজনীয় তথ্য”) চাওয়া হয়েছে, সেগুলো প্রদান করতে সম্মত হবে।

২৮.১২ যদি গ্রাহক ব্যাংককে যেকোনো প্রয়োজনীয় তথ্য প্রদান করতে ব্যর্থ হয় বা নির্ধারিত সময়ের মধ্যে ব্যাংক দ্বারা আবেদনপত্রে নির্দেশিত পদক্ষেপ গ্রহণ করতে অসমর্থ হয়, তাহলে ব্যাংক হিসাবের জন্য যথাযথ সিদ্ধান্ত নিতে পারে। হিসাবটি যদি একইসাথে কর সংক্রান্ত তথ্যের আবেদনের নীতিমালা পালনে ব্যর্থ হয় বা হিসাবটি কর/ রেভিনিউ কর্তৃপক্ষের নিকট রিপোর্টাবল হিসেবে চিহ্নিত হয়, ব্যাংককে এক্ষেত্রে কর রিপোর্টিং ও একাউন্টিং নীতিমালা পালন করতে হবে।

২৮.১৩ হিসাব নীতিমালার শর্তে কোনো প্রকার ক্ষতি বা ব্যাংকের কর্তৃত্বে যে কোনো সীমাবদ্ধতা ব্যতিরেকে, ব্যাংক তার চাহিদা অনুসারে গ্রাহকের নিকট থেকে তথ্য, রেকর্ড, উপাত্ত বা নথিপত্র পেতে ব্যর্থ হলে, নিচে উল্লিখিত যেকোনো সিদ্ধান্ত গ্রহণ করতে পারে:

- ক) উক্ত গ্রাহককে নতুন কোনো সেবা প্রদান করতে অস্বীকৃতি জানাতে পারে
- খ) উক্ত গ্রাহককে সকল বা আংশিক সেবা প্রদান অব্যাহত রাখতে অস্বীকৃতি জানাতে পারে
- গ) লেনদেন সংক্রান্ত যে কোনো নির্দেশনা পালন বা মেনে চলতে অস্বীকৃতি জানাতে পারে
- ঘ) উক্ত গ্রাহকের সাথে ব্যাংকের সম্পর্ক স্থির করতে পারে
- ঙ) সম্মতি বাধ্যবাধকতা পূরণে ব্যাংকের বা এইচএসবিসি গ্রুপের সদস্য প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্রহণ করতে পারে
- চ) স্থানীয় আইন অনুসারে উক্ত গ্রাহকের হিসাবটি ব্লক, স্থগিত, স্থানান্তর বা বন্ধ করতে পারে।

২৯। এইচএসবিসি গ্রুপের জন্য প্রযোজ্য আইন ও বিধি-বিধান

২৯.১ এইচএসবিসি গ্রুপে প্রযোজ্য আইন এবং প্রবিধানসমূহ

গ্রাহক এই মর্মে স্বীকার করেন যে, ব্যাংক গ্রাহকের হিসাব ধারণ এবং ব্যাংক দ্বারা প্রদত্ত সেবার ব্যবহার, বাংলাদেশের প্রচলিত আইন ও প্রাসঙ্গিক এখতিয়ার এবং বাংলাদেশ ব্যাংক ও বাংলাদেশের অন্যান্য নিয়ন্ত্রক কর্তৃপক্ষ এবং অন্যান্য প্রাসঙ্গিক তদারকি কর্তৃপক্ষের সাপেক্ষে নির্ধারিত হবে।

২৯.২ গ্রাহক এই মর্মে স্বীকার করেন যে, এইচএসবিসি গ্রুপের সদস্য হিসেবে গ্রাহক ব্যাংক, আইন, বিধি ও সাধারণ মানুষ অথবা অন্যান্য নিয়ন্ত্রক কর্তৃপক্ষের অনুরোধ এবং প্রয়োজন অনুযায়ী অর্থ পাচার, সন্ত্রাসী অর্থায়ন এবং নিষেধাজ্ঞা আরোপিত আছে এমন কোনো ব্যক্তি বা সত্তাকে আর্থিক এবং অন্যান্য সেবা ব্যবস্থা প্রদান করতে প্রতিরোধ করতে সহায়তা করবে। এ বিষয়ে এইচএসবিসি গ্রুপের কোনো সদস্যকে ব্যাংক তার নিজস্ব এবং একমাত্র বিবেচনার ভিত্তিতে আইন, বিধি ও অনুরোধ অনুযায়ী উপযুক্ত নির্দেশ দিতে পারে (বা এ বিষয়ে ব্যাংক নির্দেশ প্রাপ্ত হতে পারে)।

২৯.৩ অন্যগুলোর মধ্যে অন্তর্ভুক্ত, উপরিউক্ত বিধানের অধীনে সুপারিশকৃত কার্যাবলীর মধ্যে রয়েছে: (i) ব্যাংক বা এইচএসবিসি গ্রুপের অন্য কোনো সদস্যের প্রক্রিয়াকার মাধ্যমে গ্রাহক বা গ্রাহকের পক্ষকে প্রেরিত বা তাদের দ্বারা প্রেরিত কোনো অর্থপ্রদানের বার্তা এবং অন্যান্য তথ্য বা যোগাযোগ এবং তদন্ত; (ii) একটি নাম যা একজন অননুমোদিত ব্যক্তি বা সত্তাকে নির্দেশ করতে পারে তা প্রকৃতপক্ষে সেই ব্যক্তি বা সত্তা কিনা সেটি নিয়ে আরও অনুসন্ধান করা।

২৯.৪ ওপরে যেমনটি উল্লিখিত সেরকমভাবে এইচএসবিসি গ্রুপের কোনো লেনদেনের বার্তা বা অন্য কোনো তথ্য বা যোগাযোগ প্রক্রিয়াকরণে, বা হিসাবের সাথে জড়িত কোনো বাধ্যবাধকতা পালনে বা গ্রাহককে প্রদত্ত যেকোনো পরিষেবার কোনো বিধান করতে গিয়ে সম্পূর্ণ বা আংশিকভাবে গৃহীত যেকোনো পদক্ষেপের ফলে, যা ব্যাংক বা এরকম অন্যান্য সদস্যরা তাদের একান্ত ও নিজস্ব বিবেচনার ভিত্তিতে এধরনের সমস্ত আইন, নীতিমালা, এবং অনুরোধের অধীনে যথাযথ বলে মনে করে, যেকোনো পক্ষের কোনো ক্ষতি (সরাসরি বা কোন ফলস্বরূপ যেমনই হোক, এগুলোসহ কিন্তু সীমাবদ্ধ নয়, মুনাফা, উপাত্ত বা সুদের লোকসান), বা তহরুফ হলে, ব্যাংক বা এইচএসবিসি গ্রুপের অন্য কোনো সদস্য দায়ী থাকবে না। এধরনের নির্দিষ্ট পরিস্থিতিতে, ব্যাংক যে পদক্ষেপ নিতে পারে তা ঐ নির্দিষ্ট তথ্য প্রক্রিয়াকরণে বাধা দিতে বা বিলম্ব ঘটতে পারে। কাজেই, ব্যাংক বা এইচএসবিসি গ্রুপের

কোনো সদস্যই এটি নিশ্চিতভাবে বলতে পারবে না যে, ব্যাংকের প্রক্রিয়াগুলোর সাথে সম্পর্কিত কোনো লেনদেনের বার্তা বা অন্যান্য তথ্য এবং যোগাযোগ সংক্রান্ত পদক্ষেপগুলো, যা এই ধারাটির অন্তর্ভুক্ত হয়ে উক্ত পরিস্থিতিতে গ্রহণ করা হয়, সেটি যথাযথ, সাম্প্রতিক বা নিয়মিত অধিগমনের দ্বারা হালনাগাদকৃত, যখন এধরনের কার্যক্রম কোনো প্রযোজ্য আইন এবং নীতিমালার প্রয়োজনীয়তার অগ্রাহ্যের বিষয় হয়, ব্যাংক বাস্তবসম্মত ও যুক্তিসঙ্গতভাবে যত দ্রুত সম্ভব এধরনের পরিস্থিতি সম্পর্কে গ্রাহককে অবহিত করার প্রচেষ্টা করবে।

৩০। আর্থিক অপরাধ ঝুঁকি ব্যবস্থাপনা কার্যক্রম

- ক। ব্যাংক অথবা এইচএসবিসি গ্রুপের কোনো সদস্য, প্রয়োজন অনুসারে এবং আর্থিক অপরাধ শনাক্তকরণ, তদন্ত এবং প্রতিরোধে “আর্থিক অপরাধ ঝুঁকি ব্যবস্থাপনা কার্যক্রম, সম্মতি বাধ্যবাধকতা পূরণের সাথে সম্পর্কিত কোনো ব্যবস্থা গ্রহণ করতে পারে। এমন কার্যক্রমের ক্ষেত্রে,
 - ১। কোনো নির্দেশ, যোগাযোগ, ড্র-ডাউন (draw-down) অনুরোধ, সেবার আবেদন, অথবা গ্রাহক বা গ্রাহকের পক্ষ থেকে কোনো পেমেন্ট পাঠানো বা তার কাছে পাঠানো হলে তা স্ক্রিনিং, ইন্টারসেস্টিং এবং তদন্ত করা,
 - ২। তহবিলের উৎস বা প্রাপক সম্পর্কিত তদন্ত,
 - ৩। গ্রাহক তথ্যের সাথে এইচএসবিসি গ্রুপের দখলে থাকা তথ্যের যাচাই
 - ৪। একজন ব্যক্তি বা সত্তার অবস্থা অথবা গ্রাহকের পরিচয় এবং অবস্থা সম্পর্কে নিশ্চিত হতে আরও অনুসন্ধান করা সহ সকল কিছুকে অন্তর্ভুক্ত করবে, কিন্তু এতে সীমাবদ্ধ থাকবে না।
 - খ। আর্থিক অপরাধ ঝুঁকি ব্যবস্থাপনা কার্যক্রমের জন্য কোনো পেমেন্ট তৈরি বা সাফ করতে ব্যাংক স্বীকৃতি জানাতে পারে এবং গ্রাহকের নির্দেশাবলী বা সেবার জন্য বা সেবার সকল বা অংশ বিধানের জন্য আবেদনের প্রক্রিয়াকরণ বিলম্বিত অথবা অবরুদ্ধ হতে পারে। আর্থিক অপরাধ ঝুঁকি ব্যবস্থাপনা এ উদ্যোগের সাথে সম্পূর্ণ বা আংশিকভাবে সৃষ্ট কোনো হ্রাসের (যাই উদ্ভূত হোক না কেন) কারণে যদি গ্রাহক বা কোনো তৃতীয় পক্ষ ভুক্তভোগী হন, সেক্ষেত্রে ব্যাংক বা এইচএসবিসি গ্রুপের অন্য কোনো সদস্য, উক্ত গ্রাহক বা তৃতীয় পক্ষের কাছে দায়বদ্ধ হবে না।
 - গ। মানিলিভারি প্রতিরোধ (সংশোধন) আইন ২০১৫, সন্ত্রাসবিরোধী (সংশোধন) আইন ২০১৩, পেনাল কোড, ১৮৬০ অথবা বিভিন্ন সময়ে বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক প্রণীত ও সংশোধিত আইনসহ অন্যান্য অর্থ সংক্রান্ত আইনসমূহ অর্থ সংক্রান্ত অপরাধ বা দুর্নীতি রোধে এইচএসবিসি কর্তৃক গৃহীত এবং বাস্তবায়িত হবে।

৩১। কর সম্মতি

- ৩১.১ গ্রাহক সম্মতি প্রদান করেন যে, শুধুমাত্র গ্রাহক নিজেই ব্যাংক বা এইচএসবিসি গ্রুপের সদস্যদের প্রদানকৃত কোনো সেবা বা হিসাব খোলা ও ব্যবহারের সাথে জড়িত বিভিন্ন কর সংক্রান্ত নিয়ম নীতি (কর প্রদান বা রিটার্ন ও সব ধরনের করের এর জন্য প্রয়োজনীয় দলিল প্রদর্শনসহ) পালন ও ভালোভাবে বোঝার জন্য দায়ী থাকবেন। প্রত্যেক সম্পূর্ণ ব্যক্তি, যারা তাদের সামর্থ্য অনুযায়ী সম্পূর্ণ ব্যক্তি হিসেবে কাজ করবে (এবং তাদের ব্যক্তিগত সামর্থ্য অনুযায়ী নয়) তারা তাদের নিজ দায়িত্বে একই স্বীকৃতি দেবেন।
- ৩১.২ বেশ কিছু দেশে গ্রাহক বা সম্পূর্ণ ব্যক্তির স্থায়ী বাসস্থান, আবাসস্থান, নাগরিকত্ব বা কর্মসংস্থান নিয়ে করের বিধান ছাড়াও করের অন্য নিয়ম থাকতে পারে। ব্যাংক বা এইচএসবিসি গ্রুপের কোনো সদস্য কর নিয়ে কোনো পরামর্শ দেয় না এবং গ্রাহক স্বাধীনভাবে আইনি এবং কর পরামর্শ চাওয়ার জন্য দায়বদ্ধ। ব্যাংক বা এইচএসবিসি গ্রুপের কোনো সদস্য হিসাব খোলা বা অন্য কোনো সেবা প্রদান করলেও, এর সাথে এইচএসবিসি ব্যাংক বা এর কোনো সদস্য গ্রাহকের কর সংক্রান্ত দায় দায়িত্ব নিয়ে কোনভাবে দায়ী থাকবে না।
- ৩১.৩ গ্রাহক ব্যাংককে অনুমোদন প্রদান করবে, যেন ব্যাংক উৎস থেকে কোনো প্রযোজ্য কর বা উইথহোল্ডিং কর যা সুদ বা গ্রাহককে প্রদত্ত অন্য যেকোনো অর্থের সাথে সম্পর্কিত কর কর্তন করতে পারে।

৩২। কর ক্ষতিপূরণ এবং গ্রাস-আপ

- ৩২.১ ব্যাংককে প্রদেয় বা ব্যাংক দ্বারা গ্রহণযোগ্য সমস্ত পেমেন্ট বা পরিমাণের অর্থ, যা পরিষেবাগুলোর সাথে সম্পর্কিত বা একটি হিসাবের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য (ফি, মূল্য, চার্জ, সুদ এবং খরচসহ), সেগুলো প্রযোজ্য হতে পারে এমন মূল্য সংযোজন, বিক্রয়, ব্যবহার, পণ্য এবং পরিষেবা, গিলমোহর, বা অনুরূপ যদি কোনো কর হিসাবের জন্য বা কর হিসাবে কর্তন, বা উইথহোল্ডিং বা একই রকম গুন্স/ চার্জ প্রযোজ্য আইন এবং নীতিমালা দ্বারা নির্ধারিত হয়, তাহলে গ্রাহককে অবশ্যই ব্যাংককে পেমেন্ট বাড়াতে হবে বা ব্যাংকের মাধ্যমে সম্পূর্ণ অর্থের রসিদ নিশ্চিত করতে হবে যা ব্যাংক দ্বারা কোনো কর হিসাবের জন্য বা কর হিসাবে বা একই রকম প্রয়োজনীয় গুন্স/ চার্জ ছাড়া গ্রহণ করা হয়েছে। ব্যাংকের অনুরোধ অনুসারে গ্রাহককে অনতিবিলম্বে ব্যাংকের নিকট সন্তোষজনক প্রমাণ সরবরাহ করতে হবে যে গ্রাহক প্রযোজ্য কর্তন বা উইথহোল্ডিং বা পেমেন্টের বাধ্যবাধকতা পালন করেছে। এধরনের বাধ্যবাধকতা পালনে ব্যর্থতার জন্য সৃষ্ট সব ধরনের ফলাফলে ব্যাংকের দাবি অনুসারে গ্রাহক ব্যাংককে সম্পূর্ণ ভাবে দায়মুক্ত রাখবে এবং একই সাথে ব্যাংকের বিরুদ্ধে কোনো কর্তৃপক্ষের যেকোনো দাবির বিপরীতে ব্যাংকের প্রতি অহিংস থাকবে।
- ৩২.২ গ্রাহককে কোনো হিসাব বা পরিষেবা, একই সাথে সংঘটিত কোনো সুদ, জরিমানা, মূল্য বা ব্যয়ের সাথে সম্পর্কিত একটি কর হিসাবের জন্য হওয়া (প্রত্যক্ষ বা পরোক্ষভাবে) ভোগান্তির বিপরীতে ব্যাংক দ্বারা নির্ধারিত কোনো ক্ষতি, দায়ভার, বা মূল্যের সমপরিমাণ ব্যাংককে ক্ষতিপূরণ দিবে, এবং ব্যাংককে সম্পূর্ণ ভাবে দায়মুক্ত রাখবে।
- ৩২.৩ আইন অনুসারে ব্যাংকের কোনো অধিকার সীমিত বা হ্রাস না করে, পূর্বে উল্লিখিত ধারা ৩২.১ বা ৩২.২ এর অধীনে, গ্রাহকের দ্বারা ব্যাংকে প্রদানযোগ্য কোনো অর্থ, ব্যাংক গ্রাহককে পূর্ব কোনো নোটিশ প্রদান করা ছাড়াই, গ্রাহকের যেকোনো হিসাব থেকে, হিসাবে পর্যাপ্ত অর্থ আছে কিনা বা ওভারড্রাফট বা অন্যান্য সুবিধা আছে কিনা তা বিবেচনা না করেই, যেকোনো অর্থ কর্তন করে নিতে পারে।

৩৩। গ্রাহকের নিরাপত্তা বাধ্যবাধকতা

- ৩৩.১ গ্রাহক সম্মত হন এবং স্বীকার করেন যে: (i) এটি গ্রাহকের একান্ত দায়িত্ব যে, সে তার ব্যক্তিগত উপাত্ত গোপন রাখবে এবং অপ্রয়োজনীয় নথিগুলো নিরাপদে অপসারণ করবে; (ii) এটি গ্রাহকের দায়িত্ব যে, সে সমস্ত কার্ড, পিন, পাসওয়ার্ড, চেক বই হিসাবগুলোতে নিয়ন্ত্রণ পাওয়ার যেকোনো উপায় সর্বদা সুরক্ষিত এবং নিজের নিয়ন্ত্রণে রাখবে এবং গ্রাহক এটি করলে ব্যর্থ হলে, ব্যাংক গ্রাহকের হওয়া কোনো ক্ষয় ক্ষতির জন্য দায়বদ্ধ থাকবে না; এবং (iii) গ্রাহককে অবশ্যই সমস্ত প্রয়োজনীয় সতর্কতামূলক ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে এবং নিরাপত্তা লক্ষণ প্রতিরোধ করতে নিরলস প্রচেষ্টা করতে হবে।
- ৩৩.২ যদি লেনদেনের ক্ষেত্রে কার্য এবং সংশ্লিষ্ট পিন বা পাসওয়ার্ড ব্যবহার করা হয় এবং ব্যাংকের তহবিল স্থানান্তর সিস্টেমের নিরাপত্তা সেদিন সম্পূর্ণরূপে কার্যকরী থাকে, সেক্ষেত্রে কার্ড, পিন বা পাসওয়ার্ড ব্যবহার করে সম্পন্ন সকল লেনদেন “অনুমোদিত লেনদেন” হিসাবে বিবেচিত হবে।

৩৪। নিষেধাজ্ঞা

- ৩৪.১ গ্রাহক নিশ্চিত করে যে (র) গ্রাহক, (রর) গ্রাহকের সহায়ক সংস্থার কেউ, অথবা গ্রাহকের পরিচালক, কর্মকর্তা-কর্মচারী, এজেন্ট বা সহযোগী বা গ্রাহকের সহায়তাকারীদের মধ্যে যে কেউই, এমন কোনো ব্যক্তি বা সত্তা (“ব্যক্তি”) নয়, যে, নিচে উল্লিখিত কোনো ব্যক্তির মালিকানাধীন বা নিয়ন্ত্রণাধীন: ক) ইউএস ডিপার্টমেন্ট অব ট্রেজারিস অফিস অব ফরেনইন এ্যাসেস্টস কর্তৃত্ব দ্বারা পরিচালিত বা নিয়ন্ত্রিত কোনো নিষেধাজ্ঞা, ডি ইউএস ডিপার্টমেন্ট অব স্টেট, জাতিসংঘ নিরাপত্তা পরিষদ, ইউরোপীয় ইউনিয়ন, ব্রিটিশ রাজকোষ, হংকং মুদ্রা কর্তৃপক্ষ বা অন্যকোনো প্রাসঙ্গিক মুদ্রা ছাড় বা অনুমোদন কর্তৃপক্ষ (সম্মিলিতভাবে, “নিষেধাজ্ঞা”); অথবা (খ) ক্রিমিয়া অঞ্চল, কিউবা, ইরান, উত্তর কোরিয়া, সুদান এবং সিরিয়াসহ অন্য কোনো দেশ বা অঞ্চলে অবস্থিত, গঠিত বা স্থানীয় যেটি বা যারা নিষেধাজ্ঞার আওতাভুক্ত।
- ৩৪.২ গ্রাহক সম্মত হন যে, গ্রাহক প্রত্যক্ষ বা পরোক্ষভাবে কোনো হিসাবের তহবিল বা ব্যাংকের দ্বারা প্রদত্ত অর্থায়ন ব্যবহার, ধার, চাঁদা অথবা এই ধরনের তহবিল কোন সহায়ক, যৌথ উদ্যোগের অংশীদার বা অন্য ব্যক্তিকে প্রদান করবে না: (ক) নিষেধাজ্ঞার আওতাভুক্ত এমন কোনো ব্যক্তির সাথে, যা যেকোনো দেশ বা অঞ্চলের কোনো কার্যক্রম বা ব্যবসার জন্য অর্থায়ন করা; অথবা (খ) অন্য কোনো পদ্ধতিতে, যা কোনো ব্যক্তির দ্বারা নিষেধাজ্ঞা লঙ্ঘন হিসেবে গণ্য করা হয়।
- ৩৪.৩ এই হিসাব বিধিমালায় অধীনে ব্যাংকের অন্য কোনো অধিকারের প্রতি কোনোরকম বাধা ছাড়াই ব্যাংক নিম্নলিখিত অধিকারগুলো সংরক্ষণ করে এবং এই অধিকারগুলো প্রয়োগের ফলে গ্রাহক যে ক্ষতি, খরচ/ ক্ষতির সম্মুখীন হতে পারে তার জন্য ব্যাংক দায়ী থাকবে না:
 - (i) প্রযোজ্য নিষেধাজ্ঞার আইন বা নীতিমালা, এইচএসবিসি এর নিষেধাজ্ঞার নীতিমালা বা লেনদেন যা এইচএসবিসি- এর ঝুঁকির প্রবৃত্তি বহির্ভূত লেনদেন ব্লক করা, প্রত্যাখ্যান করা বা অন্যথায় পতন ঘটানো।
 - (ii) সংশ্লিষ্ট নিয়ন্ত্রক কর্তৃপক্ষকে নিষেধাজ্ঞার আইন ভঙ্গের বিষয়ে (গ্রাহক কর্তৃক নিষেধাজ্ঞা আইন এড়ানোর চেষ্টাসহ) রিপোর্ট করা।

৩৫। বিবিধ সাধারণ বিধান

- ঋণ সংগ্রহ ও আদায়**
- ৩৫.১ গ্রাহকের ব্যাংকের নিকট থাকা যেকোনো বকেয়া বা ঋণের টাকা আদায় ও পুনরুদ্ধারের জন্য এবং ব্যাংককে সহায়তা করার জন্য যেকোনো ব্যক্তিকে নিয়োগ করার অধিকার ব্যাংকের রয়েছে। এই ধরনের ব্যক্তি ব্যাংক দ্বারা নিযুক্ত একজন সংগৃহীত এজেন্ট বা অন্য পরিষেবা প্রদানকারী হতে পারে।
- সংশোধন**
- ৩৫.২ এই হিসাব বিধিমালায় অন্তর্ভুক্ত শর্তাবলি এবং হিসাব ও পরিষেবা সংক্রান্ত অন্য কোনো নির্দিষ্ট নিয়ম ও শর্তাবলি সংশোধন, পরিমার্জন বা সম্পূর্ণ করার অধিকার ব্যাংক সংরক্ষণ করে। এগুলো যা ব্যাংক যথাযথ মনে করে, অবশ্যই ব্যাংকের পাবলিক ওয়েবসাইটে প্রকাশ করা হবে। ব্যাংকের পাবলিক ওয়েবসাইটে উল্লেখকৃত তথ্য ব্যবহার করে গ্রাহক সর্বশেষ হিসাব বিধিমালায় আপ-টু-ডেট থাকার জন্য দায়বদ্ধ থাকবে।
- অনুমোদিত ব্যক্তি**
- ৩৫.৩ গ্রাহকের পক্ষ থেকে কোনো হিসাব বা পরিষেবা ব্যবহার বা পরিচালনা করার জন্য অনুমোদিত ব্যক্তি হিসেবে বিবেচিত যেকোনো ব্যক্তি সেই হিসাব বা পরিষেবা সম্পর্কিত নিয়ম ও শর্তাবলি মেনে চলার জন্য গ্রাহক কর্তৃক অনুমোদিত হবেন। গ্রাহক এই ধরনের শর্তাবলির প্রতি দায়বদ্ধ হতে সম্মত হন।
- অ্যাসাইনমেন্ট**
- ৩৫.৪ গ্রাহকের চুক্তি ছাড়া ব্যাংক যেকোনো সময় তার যেকোনো বা সমস্ত অধিকার বা বাধ্যবাধকতা যেকোনো ব্যক্তিকে অর্পণ বা হস্তান্তর করতে পারে।
 - ৩৫.৫ ব্যাংকের পূর্বের লিখিত চুক্তি ছাড়া তার অধিকার বা বাধ্যবাধকতা কোনো ব্যক্তির কাছে অর্পণ বা হস্তান্তর করার অনুমতি গ্রাহকের নেই।
- হিসাব এবং পরিষেবা পরিচালনার অতিরিক্ত নিয়ম ও শর্তাবলি**
- ৩৫.৬ এই হিসাব বিধিমালায় অন্তর্ভুক্ত শর্তাবলি ছাড়াও, অন্যান্য নির্দিষ্ট শর্তাবলি বিভিন্ন ধরনের হিসাব বা পরিষেবার ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হতে পারে। এই ধরনের নির্ধারিত ও সুনির্দিষ্ট শর্তাবলির অধীনে অন্য যেকোনোভাবে বা স্পষ্টভাবে উল্লেখ না করা পর্যন্ত, এই (সাধারণ) হিসাব বিধিমালায় অধীনে নির্ধারিত মেয়াদ ও শর্তাবলি, বিভিন্ন সময়ে সংশোধিত, সংযোজিত বা পরিবর্তিত হিসাবে বিরাজ করবে।

৩৫.৭ গ্রাহকের তথ্যের সাথে সম্পর্কিত যেকোনো সম্মতি, অনুমোদন, এইচএসবিসি অনুরোধকৃত দাবিত্যাগ বিবৃতি এবং অনুমতি যা ইতোমধ্যেই গ্রাহকের কাছ থেকে প্রদান করা হয়েছে, সেগুলো প্রযোজ্য আইন ও বিধান দ্বারা অনুমোদিত পরিমাণে পূর্ণ শক্তি এবং প্রভাবের সাথে প্রয়োগ করা অব্যাহত থাকবে।

বিচারিক ও নিয়ন্ত্রক আদেশ

৩৫.৮ যদি একটি সংযুক্তি, জমা, আদেশ, স্থগিতাদেশ, উত্তোলন, অর্থপ্রদান বা অন্য কোনো আদেশ, নির্দেশনা বা আদালত বা (যেমনটি হতে পারে) কোনো প্রাসঙ্গিক সরকার, নিয়ন্ত্রক বা রাজস্ব কর্তৃপক্ষ, বা তদন্ত বা আইন প্রয়োগকারী সংস্থার কাছ থেকে প্রাপ্ত হয়, গ্রাহক, সংযুক্ত ব্যক্তি, গ্রাহকের হিসাব বা পরিষেবার বিধান সম্পর্কিত কারণে ব্যাংকের ওপর জারি করা হয়, তাহলে ব্যাংককে, যেভাবে প্রযোজ্য, এই ধরনের আদেশ, নির্দেশ বা রায় মেনে চলতে হবে এবং গ্রাহকের কাছে এ সম্পর্কিত কোনো ক্ষতি, ব্যয় বা নষ্টের জন্য দায়বদ্ধ থাকবে না। গ্রাহক এই ধরনের আদেশ, নির্দেশ বা রায় পালনে ব্যাংককে সমস্ত প্রয়োজনীয় সহযোগিতা এবং সহায়তা প্রসারিত করবে।

অপ্রত্যাশিত অবস্থা

৩৫.৯ এই নিয়ম ও শর্তাবলির অধীনে থাকা অবস্থায়, দায়িত্ব পালনে বিলম্ব বা ব্যর্থতা, যদি এটি তার যুক্তিসঙ্গত নিয়ন্ত্রণের বাইরের কোনো কারণে ঘটে থাকে, যেমন; টেলিযোগাযোগ, তথ্যযোগাযোগ এবং কম্পিউটার সিস্টেম এবং পরিষেবায় ব্যর্থতা, ত্রুটি বা অপ্রাপ্যতা, যুদ্ধ, বেসামরিক অস্থিরতা, মহামারি, সরকারি পদক্ষেপ, ধর্মঘট, লক-আউট বা অন্যান্য শিল্প কর্ম বা বাণিজ্য বিরোধ, এসব কারণের জন্য ব্যাংক দায়বদ্ধ থাকবে না। এই ধরনের কোনো বিলম্ব বা ব্যর্থতা এই হিসাব নীতির লঙ্ঘন বলে গণ্য হবে না এবং ক্ষতিগ্রস্ত বাধ্যবাধকতা সম্পাদনের জন্য সময়কাল বাড়ানো হবে যা উক্ত পরিস্থিতিতে যুক্তিসঙ্গত।

আংশিক অবৈধতা

৩৫.১০ যদি এই শর্তগুলোর কোনো বিধান কোনো আইন দ্বারা অবৈধ বা অযোগ্য বলে ঘোষিত হয় বা বিবেচিত হয়; তাহলে এই ধরনের অবৈধতা, অকার্যকারিতা বা অযোগ্যতা এই শর্তগুলোর অন্য কোনো বিধানকে প্রভাবিত করবে না এবং সেগুলো সম্পূর্ণরূপে বলবৎ থাকবে, বৈধতা পাবে এবং প্রভাব খাটাবে।

দাবিত্যাগ এবং প্রতিকার

৩৫.১১ ব্যাংকের কোনো অধিকার, ক্ষমতা বা সুবিধা ব্যবহারে কোনো ব্যর্থতা বা বিলম্ব তার স্বত্বত্যাগ হিসাবে ভূমিকা রাখবে না, অথবা কোনো একক বা আংশিক নির্দেশনা তার অন্য কোনো বা পরবর্তী অনুশীলন বা অন্য কোনো অধিকার, ক্ষমতা বা সুবিধা ব্যবহারকে বাধা দেবে না। এখানে ব্যাংককে প্রদত্ত কোনো প্রতিকার অন্য কোনো প্রতিকার থেকে স্বতন্ত্র হিসেবে বিবেচিত হবে না এবং প্রতিটি প্রতিকার, এখন প্রচলিত বা ভবিষ্যতে সহজলভ্য প্রতিকারগুলোসহ ক্রমবর্ধমান থাকবে।

ওয়েবসাইট এবং সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যম

৩৫.১২ ওয়েবসাইট এবং পেজ/ সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যমের পেজ ব্যাংক দ্বারা রক্ষণাবেক্ষণ বা পরিচালনা করা হয় এবং এখানে থাকা সমস্ত বিষয়বস্তু এবং তথ্য প্রাথমিকভাবে বাংলাদেশের অভ্যন্তর থেকে প্রবেশকারীদের জন্য। এইচএসবিসি নিশ্চয়তা প্রদান করে না যে, ওয়েবসাইট এবং পেজ/ সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যমের পেজগুলো বা সেখানে থাকা তথ্য বা বিষয়বস্তুগুলো অন্য কোনো দেশের আইন বা বিধান মেনে চলে বা অন্য কোনো স্থান থেকে ব্যবহারের জন্য উপযুক্ত। ওয়েবসাইট বা পেজগুলোতে প্রদত্ত তথ্য এমন কোনো ব্যক্তিকে বিতরণ করা বা তার ব্যবহার করার উদ্দেশ্যে নয় যেখানে এই ধরনের বিতরণ বা ব্যবহার, সংশ্লিষ্ট আইন বা বিধি-বিধানের পরিপন্থী হবে। ওয়েবসাইট/ পেজগুলোর বিষয়বস্তুকে লেনদেন বা বিনিয়োগের কার্যকলাপের সাথে জড়িত হওয়ার উদ্দেশ্যে কোনো আমন্ত্রণ বা প্ররোচনা হিসাবে বিবেচনা করা উচিত নয় এবং/ অথবা এটি বাংলাদেশের বাইরে কোনো নিরাপত্তা বা অন্য কোনো উপকরণ ক্রয় বা বিক্রয় করার কোনো প্রস্তাবও গঠন করে না।

৩৫.১৩ গ্রাহক নিশ্চিত করবে যে, ওয়েবসাইট এবং পেজগুলোতে থাকা যেকোনো নিরাপত্তা এবং গোপনীয়তা সংক্রান্ত বিজ্ঞপ্তি এবং নিয়ম ও শর্তাবলির সাথে পরিচিত এবং ওয়েবসাইট ও পেজগুলোতে প্রবেশ করে বা ব্যবহার করার মাধ্যমে গ্রাহক এই একইভাবে সম্মত হন এবং মেনে চলতে সম্মত হন। গ্রাহকের কম্পিউটার বা ডিভাইস ব্যবহার করে এমন যেকোনো ব্যক্তির দ্বারা ওয়েবসাইট এবং পেজগুলো ব্যবহার বা প্রবেশাধিকার প্রাপ্তির জন্য গ্রাহক সম্পূর্ণরূপে দায়ী এবং এই ধরনের যেকোনো ব্যক্তি যে এই নিয়ম ও শর্তাবলি মেনে চলছে সেটি নিশ্চিত করার জন্যও গ্রাহক দায়ী।

সমাপ্তির পরের অস্তিত্ব

৩৫.১৪ এই হিসাব বিধিমালার শর্তাবলি, যা স্থগিতকরণ বা মেয়াদ উত্তীর্ণ হওয়া এড়াতে যথাযথভাবে প্রণয়ন করা হয়েছে, অবস্থা অনুসারে, এগুলো মেয়াদোত্তীর্ণ হয়ে যাওয়া বা প্রত্যাহার করার আগ পর্যন্ত বিদ্যমান থাকবে এবং প্রয়োগ করা হবে।

নিয়ন্ত্রক আইন এবং সংস্করণ

৩৫.১৫ এই হিসাব বিধিমালার শর্তাবলি, বাংলাদেশ গণপ্রজাতন্ত্রী সরকারের আইন অনুসারে পরিচালিত এবং প্রস্তুতকৃত এবং গ্রাহক বাংলাদেশের আদালতের এই রায় মেনে নিতে বাধ্য। এই ধারার কোনো কিছু কোনো গ্রাহকের বিরুদ্ধে কোনো ব্যবস্থা গ্রহণ করতে ব্যাংকের অধিকারকে সীমাবদ্ধ করে না।

৩৫.১৬ ইংরেজি এবং বাংলা সংস্করণে হিসাব বিধির মধ্যে কোনো ভিন্নতার ক্ষেত্রে, ইংরেজি সংস্করণটি প্রাধান্য পাবে।

পরিশিষ্ট ৩: HSBC কার্ডের নিয়ম ও শর্তাবলি

এই পরিশিষ্ট ৩-এ থাকা শর্তাবলি গ্রাহক এবং HSBC বাংলাদেশের নিজ নিজ অধিকার এবং বাধ্যবাধকতালো নির্ধারণ করে এবং গ্রাহককে কার্ড ও সংশ্লিষ্ট ইলেকট্রনিক ব্যাংকিং পরিষেবাগুলোর সঠিক এবং নিরাপদ ব্যবহার সম্পর্কে নির্দেশিকা প্রদান করে। এখানে থাকা শর্তাবলি কার্ড হিসাব এবং গ্রাহকের নেওয়া সকল পরিষেবাগুলোর জন্য প্রযোজ্য।

এই পরিশিষ্ট ৩-এ উল্লেখিত শর্তাবলি ব্যক্তিগত হিসাবের শর্তাবলির জন্যও প্রযোজ্য এবং ইলেকট্রনিক ব্যাংকিং পরিষেবার ক্ষেত্রে নির্দিষ্ট শর্তাবলির সঙ্গে পড়া হবে। এখানে থাকা কিছু বিশেষভাবে সংজ্ঞায়িত না এমন বিষয়গুলো ব্যক্তিগত হিসাবের শর্তাবলির অধীনে নির্ধারিত হবে। ব্যক্তিগত হিসাবের নিয়ম ও শর্তাবলির ধারা ২.১-এর অধীনে বর্ণিত ব্যাখ্যার নিয়মগুলো পরিশিষ্ট ৩ এর অধীনে থাকা শর্তগুলোর ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে।

১। কার্ড/কার্ডের ব্যবহার

- ১.১ কার্ড এবং পিন সম্পূর্ণরূপে গ্রাহকের দায়িত্বে তাকে সরবারহ করা হয়, কার্ড বা চওই পরিষেবা এবং পিন বা পাসওয়ার্ড সংক্রান্ত কোনো ক্ষতির জন্য ব্যাংক দায়ভার বহন করবে না।
- ১.২ একটি কার্ডের জন্য গ্রাহকের আবেদন গ্রহণ ও অনুমোদনের পরে গ্রাহকের দেওয়া ঠিকানায় গ্রাহকের বৃত্তিতে ব্যাংক সাধারণ ডাকে কার্ডটি পাঠাতে পারে এবং একবার পোস্ট করার পরে পরিবহনে ক্ষতি বা অন্য কোনো ক্ষতির জন্য ব্যাংক দায়ী থাকবে না এবং এছাড়া গ্রাহকের কাছে কার্ড না পৌঁছালেও সেই দায়ভার ব্যাংকের ওপর বর্তাবে না।
- ১.৩ কার্ড ব্যবহার করে লেনদেন করার উদ্দেশ্যে গ্রাহককে প্রাথমিকভাবে একটি কম্পিউটার-জেনারেটেড পিন দেওয়া হবে এবং গ্রাহককে HSBC বাংলাদেশ এটিএম কার্ডের প্রথম ব্যবহারে কম্পিউটার-জেনারেটেড পিন পরিবর্তন করতে হবে।
- ১.৪ কার্ড সক্রিয় এবং/অথবা ব্যবহারের ক্ষেত্রে গ্রাহক শর্তাবলি পড়েছেন, বুঝেছেন এবং গ্রহণ করেছেন বলে গণ্য হবে। কার্ডটি হস্তান্তরযোগ্য নয় এবং এটি শুধুমাত্র গ্রাহকের নিজের ব্যবহারের জন্য প্রদান করা।
- ১.৫ শুধুমাত্র কার্ডে মুদ্রিত মেয়াদকাল পর্যন্ত গ্রাহক কার্ড এবং পিন ব্যবহার করে তার ব্যাংক অনুমোদিত লেনদেন সম্পন্ন ও পরিচালনা করতে পারবেন।
- ১.৬ কার্ডটি সর্বদা ব্যাংকের সম্পত্তি হিসেবে বিবেচিত হবে। ব্যাংক প্রদত্ত শর্তের অধীনে উপযুক্ত মনে হলে ব্যাংক কার্ডটি প্রতিস্থাপন বা নবায়ন করতে পারে। গ্রাহক কার্ডের নিয়ন্ত্রণ ও হেফাজত করবে, এবং এটি হস্তান্তর করবে না। তবে ব্যাংকের যে কোনও সময়ে গ্রাহক অনতিবিলম্বে ব্যাংককে কার্ডটি ফেরত দিতে বাধ্য থাকবে (নিরাপত্তার খাতিরে)।
- ১.৭ গ্রাহকের নামে কার্ড ইস্যু করার আগে সে কার্ড ব্যবহার করে লেনদেন পরিচালনা করার জ্ঞান রাখে বলে গণ্য করা হবে এবং কার্ড ব্যবহারের জন্য গ্রাহকের হিসাবে পর্যাপ্ত ডেবিট আছে কিনা সেটিও ব্যাংক নিশ্চিত করবে।
- ১.৮ কার্ড ব্যবহারের ক্ষেত্রে বা এর সাথে সম্পর্কিত যেকোনো ক্ষতির দায়ভার গ্রাহক বহন করবেন।
- ১.৯ কার্ডে প্রতিটি লেনদেন কিংবা অন্যান্য পরিচালনার ক্ষেত্রে গ্রাহক প্রদত্ত মোবাইল নম্বরে ব্যাংকের মাধ্যমে সংক্ষিপ্ত বার্তা পাঠানো হতে পারে। তবে গ্রাহক সেটি না পেলে ব্যাংক দায়ী থাকবে না। এই ধরনের লেনদেনের সতর্কতা বার্তা প্রাপ্তিতে তৃতীয় পক্ষের দ্বারা কোনো বাধার জন্য বা ক্ষতির জন্য গ্রাহক অথবা অন্য কোনো পক্ষের কাছে ব্যাংক দায়ী থাকবে না।
- ১.১০ ব্যাংক তার নিজস্ব সিদ্ধান্তের ভিত্তিতে যেকোনো সময়ে কোনো নোটিশ ছাড়াই কোনো কারণ না জানিয়ে এবং কার্ড ব্যবহারকারী প্রতি কোনো দায়বদ্ধতা ছাড়াই, যেকোনো লেনদেন (স্থানীয় বা বিদেশি যাই হোক না কেন), বা লেনদেনের যেকোনো পদ্ধতি/মাধ্যমে (সীমাবদ্ধতা ছাড়াই, অনলাইন পোর্টাল, ফিজিক্যাল পয়ে অফ সেলস, এটিএম ইত্যাদি) কার্ড ব্যবহার করার অধিকার প্রত্যাহার এবং/অথবা সীমাবদ্ধ করার, এবং/অথবা অনুমোদন দিতে অস্বীকৃতি জানানোর অধিকার রাখে। চূড়ান্ত ভ্রমণ কোটা এনটাইটেলমেন্ট এবং/অথবা অন্য কোন সীমাবদ্ধতা বা যেকোনো প্রযোজ্য এক্সেল নিয়ন্ত্রণ নীতিমালার অধীনে নির্ধারিত পূর্ণ সীমা পর্যন্ত ব্যাংক বিদেশি লেনদেন বা বাংলাদেশ থেকে বিহীন রেমিট্যান্সের অনুমতি প্রদান না করার অধিকার সংরক্ষণ করে, যেন সীমাবদ্ধতাসমূহ বিনিময় হারের ওঠানামা এবং/অথবা যেকোনো অনুমোদিত লেনদেনের সীমা অতিক্রম না করে।

২। ভিসা পেওয়েভ-টিএম সুবিধা

- ২.১ ভিসা পেওয়েভ বৈশিষ্ট্য সম্পন্ন কার্ডগুলোকে "ভিসা যোগাযোগবিহীন-সক্ষম কার্ড" হিসেবে উল্লেখ করা হবে।
- ২.২ ভিসা যোগাযোগবিহীন-সক্ষম কার্ডটি সমস্ত ভিসা পয়েন্ট-অফ-সেল টার্মিনালে পণ্য এবং/অথবা পরিষেবা কেনার লেনদেনের জন্য ব্যবহার করা যেতে পারে এবং এই ধরনের সিস্টেমে ব্যাংক বিভিন্ন সময়ে বিভিন্ন সুবিধা দিতে পারে।
- ২.৩ গ্রাহক ভিসা পেওয়েভ যোগাযোগবিহীন রিডারগুলোতে যোগাযোগহীন লেনদেন কার্যকর করতে ভিসা যোগাযোগবিহীন-সক্ষম কার্ড ব্যবহার করতে পারেন।
- ২.৪ গ্রাহক ভিসা যোগাযোগবিহীন-সক্ষম কার্ড ব্যবহার করতে পারেন যতক্ষণ না প্রতিটি যোগাযোগবিহীন লেনদেনের মূল্য কার্ড লেনদেনের সীমা বা হিসাবের ব্যালেন্সের বেশি না হয়। যোগাযোগবিহীন লেনদেনগুলোকে পিনের মাধ্যমে নিশ্চিতকরণ করতে হবে।
- ২.৫ যেকোনো ভিসা পেওয়েভ যোগাযোগবিহীন রিডারে ভিসা যোগাযোগবিহীন-সক্ষম কার্ডের ব্যবহার বিভিন্ন সময়ে ব্যাংক নির্ধারিত অতিরিক্ত নিয়ম ও শর্তাবলির সাপেক্ষে নির্ধারিত হবে।

৩। কার্ডের সীমা এবং ব্যালেন্স

- ৩.১ গ্রাহককে পূর্ব নোটিশ ছাড়াই ব্যাংক বিভিন্ন সময়ে কার্ডের সীমা নির্ধারণ এবং/বা সংশোধন করতে পারে।
- ৩.২ যখন ব্যাংককে জানানো হয় (মার্চেন্ট বা অন্য কোনও ব্যক্তির দ্বারা) যে কোনো লেনদেন কার্ডের মাধ্যমে করা হতে পারে, তখন সেই হিসাবের জন্য ব্যাংক নির্ধারিত সীমার ব্যালেন্স আলাদা করে রাখতে পারে।
- ৩.৩ যেকোনো প্রস্তাবিত কার্ড লেনদেনের ক্ষেত্রে আলাদা করে রাখার পরিমাণ:
- (i) যতক্ষণ পর্যন্ত ব্যাংক উপযুক্ত বলে মনে করতে পারে ততদিনের জন্য আলাদা করা যেতে পারে;
- (ii) ব্যাংক দ্বারা নির্ধারিত যেকোনো সময়ে বা কার্ড লেনদেনের ক্ষেত্রে ব্যাংক হিসাবটি ডেবিট ছাড় দেওয়া যেতে পারে;
- (iii) কার্ড লেনদেনের জন্য প্রস্তাবিত পরিমাণ ডেবিট হিসাবে জমা নাও হতে পারে; এবং
- (iv) আলাদা করা বা আটকে রাখা পরিমাণের যাই হোক না কেন, সেটি কার্ড লেনদেনের পরিমাণের সাথে হিসাবের ডেবিট করার ব্যাংকের অধিকারকে সীমাবদ্ধ বা সীমিত করবে না।
- ৩.৪ গ্রাহক শুধুমাত্র একটি কার্ডে লেনদেন করতে পারে যদি হিসাবে এই ধরনের লেনদেন মেটানোর জন্য পর্যাপ্ত তহবিল থাকে এবং লেনদেনের জন্য নির্ধারিত সীমা অতিক্রম না করা হয়। যাইহোক, ব্যাংক তার বিবেচনার ভিত্তিতে এবং পূর্বে বিজ্ঞপ্তি না দিয়ে:
- (i) গ্রাহকের অ্যাকাউন্টে অপার্যাণ্ড তহবিল বা ক্রেডিট থাকা সত্ত্বেও ব্যাংক যেকোনো সময়ে কার্ডে লেনদেনের অনুমতি দিতে পারে, এবং গ্রাহককে এর বিপরীতে সূদ, কমিশন এবং অন্যান্য চার্জ পরিশোধ করতে হবে; এবং
- (ii) প্রয়োজ্য সীমা অতিক্রম না করা সত্ত্বেও কোনো কার্ড লেনদেনের অনুমোদন স্থগিত রাখা যেতে পারে।
- ৩.৫ কার্ডের সীমা অতিক্রম করা হয়েছে কিনা সে বিষয়ে ব্যাংকের সিদ্ধান্ত চূড়ান্ত এবং গ্রাহকের জন্য তা মানা বাধ্যতামূলক হবে।

৪। যৌথ হিসাব

- ৪.১ যৌথ হিসাবের ক্ষেত্রে ইস্যু করা কার্ডের ক্ষেত্রে ব্যাংক এমন কাউকে কার্ড প্রদান করতে পারে যিনি একা হিসাবটি পরিচালনার জন্য অনুমোদিত।
- ৪.২ ব্যাংক ডেবিট করতে পারে বা হিসাব আটকে রাখতে পারে এমনকি যদি যৌথ হিসাবে নির্দেশাবলী অমান্য করা হয়, অথবা যতক্ষণ না এই শর্তাবলির অধীনে ব্যাংক দ্বারা জারি করা কার্ড সংক্রান্ত সমস্ত শর্তাবলি অনুসারে বৈধভাবে সমাপ্ত না হয়।
- ৪.৩ কার্ডের মাধ্যমে করা সমস্ত লেনদেন যৌথ হিসাবধারীদের জন্য যৌথভাবে এবং পৃথকভাবে বাধ্যতামূলক হবে। যেকোনো যৌথ হিসাবধারীর (যৌথ হিসাবধারীর এ সংক্রান্ত জ্ঞান বা কর্তৃত্ব সহ বা ব্যতীত) দ্বারা প্রদত্ত যেকোনো যোগাযোগ, অনুরোধ বা নির্দেশনার ওপর ব্যাংক কাজ করবে এবং যৌথ হিসাবধারীরা এই উভয়ে ধরনের অনুরোধ, নির্দেশ এবং যোগাযোগের জন্য বাধ্য থাকবেন।

৫। কার্ড হারানো বা চুরি/পিন প্রকাশ

- ৫.১ যদি কোনো কার্ড হারিয়ে যায় বা চুরি হয়ে যায় বা গ্রাহক সন্দেহ করেন যে পিন অন্য কেউ জেনে গেছেন বা কার্ডের কোনো সন্দেহভাজন অনুমোদিত ব্যবহারের ক্ষেত্রে গ্রাহককে অনতিবিলম্বে ব্যাংককে জানাতে হবে।
- ৫.২ যদি একটি কার্ড হারিয়ে গেছে বা চুরি হয়ে গেছে বলে জানানোর পর সেটি আবার পাওয়া যায় তবে কোনো লেনদেন বা ব্যবহার না করেই কার্ডটি ব্যাংককে ফেরত দিতে হবে (নিরাপত্তার খাতিরে)। ব্যাংককে জানানোর পর বা প্রকাশ হয়ে যাওয়ার পর গ্রাহক ওই পিনটি পুনরায় আর ব্যবহার করবেন না।
- ৫.৩ নির্ধারিত শর্তসাপেক্ষে ব্যাংক যদি উপযুক্ত মনে করে তবে গ্রাহকের আবেদনের ভিত্তিতে কার্ড প্রতিস্থাপন বা নতুন পিন সেট করতে পারে, তবে এক্ষেত্রে গ্রাহককে প্রয়োজ্য ফি এবং চার্জ পরিশোধ করতে হবে।

৬। দেশের বাইরে কার্ডের ব্যবহার যেখানে বাংলাদেশি মুদ্রা প্রযোজ্য নয়

- ৬.১ বাংলাদেশের বাইরে লেনদেনে জন্য ব্যবহার করা যেতে পারে এমন আন্তর্জাতিক কার্ড প্রচলিত আইন ও বিধান সাপেক্ষে ইস্যু করা হবে।
- ৬.২ যখন গ্রাহক বাংলাদেশের বাইরে কার্ড ব্যবহার করবেন তখন সেই দেশের মুদ্রায় চার্জ করা হবে এবং সেই পরিমাণ অর্থ বাংলাদেশি মুদ্রায় রূপান্তর করে হিসাব থেকে ডেবিট করা হবে। যেকোনো কার্ড লেনদেন কার্যকর করার আগে সেই দেশে বিদ্যমান যেকোনো বিনিময়, নিয়ন্ত্রণ, বিধান, কোটা বা সীমাবদ্ধতার সাথে সঙ্গতিপূর্ণ কিনা তা নিশ্চিত হওয়ার দায়িত্ব গ্রাহকের।
- ৬.৩ ব্যাংক এই শর্তাবলির অধীনে গ্রাহকের হিসাব থেকে প্রয়োজ্য চার্জ এবং ডেবিট করতে পারে এবং উপযুক্ত ক্ষেত্রে এই ধরনের মুদ্রা রূপান্তর হার নির্ধারণ করতে পারে। কার্ডের যেকোনো লেনদেন এবং ব্যবহারের সাথে সম্পর্কিত সমস্ত বিনিময় স্ক্রিক, ক্ষতি, কমিশন, ফি এবং চার্জ গ্রাহক বহন করবেন।
- ৬.৪ যেখানে বাংলাদেশি মুদ্রা বিনিময় যোগ্য না, সেখানে প্রয়োজ্য শর্ত ও নীতি অনুসারে এ সম্পর্কিত বৈদেশিক মুদ্রা হার নির্ধারণের অধিকার ব্যাংকের রয়েছে।
- ৬.৫ টাকা ব্যতীত অন্য যেকোনো মুদ্রার লেনদেনসমূহ লেনদেনে ব্যবহৃত মুদ্রা থেকে ভিসা ইন্টারন্যাশনাল (অথবা সংশ্লিষ্ট কার্ড নেটওয়ার্ক প্রদানকারী/অপারেটর যেমনটি হতে পারে) দ্বারা নির্ধারিত হারে পাইকারি বাজার হার বা রূপান্তরের দিনে কার্যকর সরকার-নির্দেশিত হার অনুসারে নির্দিষ্ট সীমার মধ্যে থেকে টাকায় রূপান্তর করা হবে। সকল বিদেশি কার্ড

লেনদেনগুলোর চার্জ ব্যাংক দ্বারা বিভিন্ন সময়ে নির্ধারিত চার্জ এবং ফি ছাড়াও, ব্যাংকের ওপর ভিসা ইন্টারন্যাশনাল (বা সংশ্লিষ্ট কার্ড নেটওয়ার্ক প্রদানকারী/অপারেটর, যেমনটি হতে পারে) দ্বারা আরোপিত চার্জের অধীনে পরিশোধিত হবে। বাজার ওঠানামার কারণে বিনিময় হার, লেনদেনের তারিখের হার থেকে ভিন্ন হতে পারে।

৭। চার্জ এবং প্রদেয় ফি

- ৭.১ কার্ড ইস্যু এবং নবায়নের জন্য ব্যাংক গ্রাহকের হিসাব থেকে একটি বার্ষিক ফি এবং/অথবা সংশ্লিষ্ট অন্যান্য ফি চার্জ করবে এবং ডেবিট করবে। বিভিন্ন সময়ে সংশোধিত প্রযোজ্য ফি এবং চার্জ ব্যাংকের সর্বজনীন ওয়েবসাইটে দেওয়া থাকবে।
- ৭.২ উপরোক্ত বিষয় ছাড়াও গ্রাহক ব্যাংককে নিম্নলিখিত বিষয়ে তার হিসাব থেকে ডেবিট করার জন্য সম্মত থাকেন:
- (i) প্রতিটি কার্ড লেনদেনের জন্য ব্যাংক যে পরিমাণ অর্থ নির্ধারণ করে তা কোনো পরিস্থিতিতে ফেরতযোগ্য হবে না;
- (ii) গ্রাহকের অনুরোধের ভিত্তিতে ব্যাংক যে কোনও রেকর্ড, স্টেটমেন্ট, সেলস ড্রাফট, ক্রেডিট ডাউটার বা কার্ডের ব্যবহার সম্পর্কিত অন্যান্য নথির জন্য নির্ধারিত পরিমাণের প্রশাসনিক ফি গ্রাহকের কাছ থেকে রাখবেন।
- (iii) গ্রাহক এবং কোনো আর্থিক প্রতিষ্ঠানের মধ্যে কোনো ব্যবস্থার অধীনে হিসাবে ক্রেডিট করার ক্ষেত্রে বিভিন্ন সময়ে ব্যাংক নির্ধারিত ফি গ্রাহকের পরিশোধ করতে হবে।
- (iv) যেকোনো কার্ড প্রতিস্থাপন করার জন্য ফি; এবং
- (v) পূর্ব বিজ্ঞপ্তি জারি করার মাধ্যমে ব্যাংক তার বিবেচনার ভিত্তিতে উপরে উল্লিখিত চার্জ ছাড়াও যেকোনো চার্জ সংশোধন বা সংযোজন করতে পারে।
- ৭.৩ হিসাবে ডেবিট করা যেকোনো পেমেণ্টের ক্ষেত্রে আরোপিত বা প্রদেয় সমস্ত পণ্য ও পরিষেবা কর গ্রাহককে বহন করতে হবে। ব্যাংকের কাছে গ্রাহকের বকেয়া বা পাওনা যেকোনো পরিমাণ অর্থ (কার্ড লেনদেনের ক্ষেত্রে, বা ফি বা চার্জ বা অন্যথায়) কোনো নোটিশ ছাড়াই যেকোনো সময়ে ব্যাংক গ্রাহক হিসাব থেকে ডেবিট করার অধিকার রাখে। এর ফলে ওভারড্রাফট হতে পারে।
- ৭.৪ গ্রাহক এই নিয়ম ও শর্তাবলি অনুসারে হিসাবের ডেবিট করা সমস্ত চার্জসহ ব্যাংকের সমস্ত বকেয়া পরিশোধের জন্য দায়বদ্ধ থাকবেন (হোক তা একক বা যৌথ হিসাব)।
- ৭.৫ ব্যাংক যেকোনো সময় কোনো পূর্ব নোটিশ ছাড়াই বাংলাদেশে বা অন্য কোথাও ব্যাংকের কাছে রক্ষণাবেক্ষণ করা গ্রাহকের যেকোনো হিসাব থেকে বকেয়া ব্যালেন্স সংযোজন করতে পারে এবং/অথবা কোনো টাকা ক্রেডিট করতে পারে।
- ৭.৬ উপরোক্ত বিধানগুলোর অধীনে ব্যাংককে প্রদত্ত অধিকারগুলো প্রয়োগের অধিকার রাখে:
- (i) কার্ড বা হিসাবের ব্যবহার বন্ধ করা; এবং/অথবা
- (ii) ব্যাংকের অনুকূলে থাকা হিসাবে বা ব্যাংকের বকেয়া বা প্রদেয় সম্পাদন।

৮। কার্ড বাতিল এবং ফেরত

- ৮.১ গ্রাহক ব্যাংক লিখিত নোটিশ দিয়ে কার্ডটি বাতিল করতে পারেন। এই ধরনের বাতিলকরণ শুধুমাত্র ব্যাংক কার্ড প্রাপ্তির পর (নিরাপত্তার খাতিরে) এবং শর্তাবলি অনুসারে সমস্ত, ফি এবং চার্জ পরিশোধের পরে কার্যকর হবে।
- ৮.২ ব্যাংক যেকোনো সময়ে পূর্ব ঘোষণা বা কারণ ছাড়াই কোনো কার্ড স্থগিত বা বাতিল করতে পারে বা কোনো কার্ড পুনঃইস্যু, নবায়ন বা প্রতিস্থাপন করতে অস্বীকার করতে পারে বা সমস্ত সুবিধা, পরিষেবা সংশোধন, পরিবর্তন, সীমাবদ্ধ, স্থগিত, বন্ধ বা প্রত্যাহার করতে পারে বা কার্ড সংক্রান্ত যেকোনো সুযোগ সুবিধা প্রত্যাহার করতে পারে। গ্রাহক ব্যাংকের অনুরোধে অনতিবিলম্বে কার্ডটি ফেরত দেবেন (নিরাপত্তার খাতিরে কার্ডটি মাঝখান দিয়ে দুই ভাগে কেটে ফেলতে হবে)। বাতিল করার পর কার্ড লেনদেনের ক্ষেত্রে সমস্ত বকেয়া টাকা অবিলম্বে ব্যাংকের কাছে পরিশোধ করতে হবে।
- ৮.৩ যদি একটি কার্ড বাতিল করা হয় (গ্রাহক বা ব্যাংক দ্বারা) তাহলে ব্যাংক কোনও ফি বা তার কোনও অংশ ফেরত দিতে দায়বদ্ধ থাকবে না। গ্রাহক সমস্ত কার্ড লেনদেনের জন্য দায়বদ্ধ থাকবেন। তবে বাতিলের পর হিসাবে এর কোনো প্রতিফলন থাকবে না।

৯। বর্জন এবং ব্যতিক্রম

- ৯.১ ব্যক্তিগত হিসাবের নিয়ম ও শর্তাবলির অধীনে যেকোনও বিধানের সীমাবদ্ধতা নিম্নোক্ত বিষয়গুলোর যে কোনোটিতে গ্রাহকের অসুবিধা, ক্ষতি বা বিব্রত হওয়ার জন্য ব্যাংক দায়বদ্ধ থাকবে না :
- (i) ব্যাংক, মার্চেন্ট, বা আর্থিক প্রতিষ্ঠান বা অন্য কোনও পক্ষ যে কোনও কারণে কার্ড গ্রহণ করতে বা কার্ড লেনদেন করতে অস্বীকার করলে;
- (ii) ব্যাংক, তার কর্মচারী, এজেন্ট বা ঠিকাদাররা কোনও মেশিন, পেমেণ্ট সেটেলমেন্ট এবং ট্রান্সফার সিস্টেম, ডেটা প্রসেসিং সিস্টেম বা ট্রান্সমিশন লিঙ্কের ব্যর্থতার কারণে প্রত্যক্ষ বা পরোক্ষভাবে এই শর্তাবলির অধীনে ব্যাংকের কোনো বাধ্যবাধকতা পালনে অপরগ হলে বা শিল্প বা অন্যান্য বিরোধের ক্ষেত্রে ধারা ৩৫.৯ এর অধীনে উল্লিখিত বলপূর্বক ঘটনা বা ব্যাংক, এর কর্মচারী, এজেন্ট বা ঠিকাদারদের নিয়ন্ত্রণের বাইরে বা কোনও জালিয়াতি বা জালিতির ফলস্বরূপ;
- (iii) যেকোন এটিএম বা অন্যান্য মেশিন বা সিস্টেমে যেকোন ড্রুটি, ব্যাংকের অন্তর্গত ট্রুটি বা অন্য যেকোনো ত্রুটি;
- (iv) যেকোনো এটিএম বা অন্যান্য মেশিন দ্বারা গ্রাহকের কার্ড বা পিন প্রত্যাখ্যান করা বা কার্ডের লেনদেন যেকোনোভাবেই কার্যকর বা সম্পূর্ণ করতে ব্যর্থতা;

- (v) যেকোনো কারণে ব্যাংকের পক্ষ থেকে যেকোনো কারণে কার্ড বা হিসাবের অন্য কোনো লেনদেনকে প্রত্যাহ্যান; বা
- (vi) কার্ডে বা মাইক্রোচিপ বা সার্কিট বা ডিভাইসের কোনো ক্ষতি বা যোভাবেই হোক না কেন ঘটুক না কেন কার্ডে সংরক্ষিত কোনো ডেটা বা তথ্য ক্ষতিগ্রস্ত হলে।
- ৯.২ কার্ড ব্যবহার করে ত্রুটিপূর্ণ পণ্য বা পরিষেবার গুণগতমান বা পারফরম্যান্সের জন্য ব্যাংক কোনোভাবেই দায়বদ্ধ হবে না। ব্যাংক কোনো মার্চেন্টের (বা অন্য ব্যক্তির) কোনো সুবিধা, বা ডিসকাউন্ট প্রোগ্রামের জন্য দায়ী থাকবে না, যদিও ব্যাংক গ্রাহককে ওইসব বিষয়ে অবগত করতে পারে (ডিসকাউন্ট/ক্যাম্পেইনগুলো সম্পর্কে যা শুধুমাত্র ঐকিই কার্ড ব্যবহার করে নেওয়া যেতে পারে)। কোনো মার্চেন্ট পণ্য বা পরিষেবার ক্ষেত্রে বা কোনো মার্চেন্টের সাথে প্রচারমূলক অফার বা প্রচারাভিযান বা উক্ত মার্চেন্টের সাথে অংশীদারিত্ব বা যৌথ উদ্যোগের ক্ষেত্রে বা ব্যাংকের কোনও দায় বা বাধ্যবাধকতা থাকবে না। উপর্যুক্ত সুবিধা, ডিসকাউন্ট বা প্রোগ্রামগুলোর কোনো পণ্য বা পরিষেবার গুণমান বা উপযুক্ততার বিষয়ে ব্যাংকের অনুরোধ বা অনুমোদন গণ্য করা হবে না এবং ব্যাংক এই ধরনের পণ্য/পরিষেবার ক্ষেত্রে কোনো প্রতিনিধিত্ব বা নিশ্চয়তা (বা ওয়ারেন্টি) প্রদান করে না।
- i. ব্যাংক গ্রাহকের দ্বারা কার্ড বা কার্ডের পিন ব্যবহার করে সমস্ত লেনদেনের ক্ষেত্রে হিসাব থেকে চার্জ এবং ডেবিট করবে। সেই পণ্যগুলো সরবারহ না করা হলে বা কোনো ত্রুটি থাকলে বা পণ্য বা পরিষেবার কোনো ত্রুটি থাকলে বা ডিসকাউন্ট বা অন্যান্য কোনো সুবিধার ব্যতয়ের ক্ষেত্রে ব্যাংক দায়ী থাকবে না।
- ii. গ্রাহক এবং কোনো মার্চেন্ট, ব্যাংক, আর্থিক প্রতিষ্ঠান বা অন্য কোনো ব্যক্তির মধ্যে কোনো বিরোধের ক্ষেত্রে, ব্যাংকের কোনো দায়বদ্ধতা নেই। এর সম্পূর্ণ দায়বদ্ধতা গ্রাহকের। এই ধরনের বিরোধ বা কোনো পাল্টা দাবি, সেট-অফের অধিকার বা চুক্তিভিত্তিক অধিকার দ্বারা প্রভাবিত হবে না।
- iii. গ্রাহক স্বীকার করেন যে, কোনো মার্চেন্ট যেকোনো সময়ে কোনো পূর্ব বিজ্ঞপ্তি ছাড়াই কোনো বিশেষাধিকার ক্ষমতাসহ অধীনে গ্রাহককে প্রদত্ত সুবিধাগুলো সীমাবদ্ধ, বাতিল, সংশোধন বা স্থগিত করতে পারে।

১০। সম্পূর্ণ কার্ড

ব্যাংক, গ্রাহকের আবেদনের ভিত্তিতে (ব্যাংক নির্ধারিত ফরম এবং পদ্ধতিতে), গ্রাহকের হিসাবের বিপরীতে সম্পূর্ণ কার্ড ("পরিপূর্ণ কার্ড") ইস্যু করতে পারে। উল্লিখিত পরিপূর্ণ কার্ডটি বিভিন্ন সময়ে ব্যাংক কর্তৃক অনুমতিপ্রাপ্ত ব্যক্তিদের নামে এবং ব্যাংক দ্বারা নির্ধারিত শর্তাবলি সাপেক্ষে ইস্যু করা যেতে পারে। সম্পূর্ণ কার্ড ব্যবহারকারীর এই ধরনের কার্ড ব্যবহার সংক্রান্ত কার্যকলাপের দায়বদ্ধতা গ্রাহকের।

১১। ব্যাংকের স্বাধীনতা

এই নিয়ম ও শর্তাবলিতে থাকা অন্য কোনো বিধানের প্রতি পূর্বনুমান না করে, ব্যাংক তার বিবেচনার ভিত্তিতে যেকোনো সময় কোনো কারণ উল্লেখ না করেই প্রদত্ত বিষয়ে অধিকার রাখে:

- (i) কার্ড লেনদেনের ক্ষেত্রে গ্রাহকের কার্ড ব্যবহারের অধিকার স্থগিত করা; এবং/অথবা
- (ii) কার্ড এবং/অথবা কার্ড ব্যবহারের ক্ষেত্রে বা এ সম্পর্কিত সকল সুবিধা, পরিষেবা, বিশেষাধিকার প্রবর্তন, সংশোধন, পরিবর্তন, সীমাবদ্ধ, স্থগিত, সমাপ্ত বা প্রত্যাহার করা।

১২। ব্যক্তিগত হিসাবের নিয়ম ও শর্তাবলি: গ্রাহকের স্বীকারোক্তি

এই অংশটুকু ব্যক্তিগত হিসাবের নিয়ম ও শর্তাবলি থেকে আলাদা করা হবে এবং ব্যাংক তার রেকর্ডের জন্য সংরক্ষণ করবে।

আমি/আমরা নিশ্চিত করছি যে আমি/আমরা ব্যক্তিগত হিসাবের নিয়ম ও শর্তাবলিতে উল্লিখিত সকল শর্তাবলি পড়েছি এবং বুঝেছি এবং এই ধরনের শর্তাবলিতে বিভিন্ন সময়ে যেকোনো পরিবর্তনের হতে পারে সে বিষয়েও আমি সম্মত। আমি নিশ্চিত করছি যে আমি/আমরা সচেতন যে শর্তাবলির অনুলিপি HSBC বাংলাদেশের ওয়েবসাইটে: www.hsbc.com.bd পাওয়া যাবে।

যদি একাধিক ব্যক্তি স্বাক্ষর করেন বা এই শর্তাবলি দ্বারা সম্মত হন, তাহলে প্রযোজ্যক্ষেত্রে একবচনের জায়গায় বহুবচন অন্তর্ভুক্ত হবে। আরও তথ্যের জন্য, অনুগ্রহপূর্বক বাংলাদেশের যেকোনো HSBC শাখায় যোগাযোগ করুন বা ১৬২৪০ নম্বরে (বাংলাদেশের মধ্যে থেকে) এবং +৮৮০৯৬১২৯১৬২৪০ নম্বরে (বিশেষ থেকে) HSBC কল সেন্টারে যোগাযোগ করুন; অথবা ই-মেইল করুন: contact@hsbc.com.bd।

**Personal Account Terms and Conditions:
Customer's Acceptance**

This section shall be separated from the Personal Account Terms and Conditions and retained by the Bank for the Bank's records.

I/we confirm that I/we have read and understood all the Terms and Conditions mentioned in the Personal Account Terms and Conditions and hereby agree to be bound by such Terms and Conditions and any changes that may occur from time to time. I confirm that I/we am/are aware that copies of the Terms and Conditions are available on HSBC Bangladesh website: www.hsbc.com.bd.

**ব্যক্তিগত হিসাব শর্তাবলি:
গ্রাহকের গ্রহণ**

(এই বিভাগ ব্যক্তিগত হিসাব শর্তাবলি থেকে পৃথক করা হবে এবং ব্যাংক-এর রেকর্ডের জন্য সংরক্ষণ করা হবে)।

আমি/আমরা নিশ্চিত করছি যে আমি/আমরা ব্যক্তিগত হিসাব শর্তাবলিতে উল্লিখিত সমস্ত শর্তাবলি পড়েছি এবং বুঝতে পেরেছি এবং এতদ্বারা এই শর্তাবলির যেকোনো পরিবর্তন যা সময় সময় ঘটতে পারে তা দ্বারা আবদ্ধ হতে সম্মত হই। আমি/আমরা নিশ্চিত করছি যে, আমি/আমরা সচেতন যে শর্তাবলির কপি এইচএসবিসি বাংলাদেশের www.hsbc.com.bd ওয়েবসাইটে পাওয়া যায়।

Signature of 1st Applicant
Name and Date

১ম আবেদনকারীর স্বাক্ষর, নাম ও তারিখ

Signature of 2nd Applicant
Name and Date

২য় আবেদনকারীর স্বাক্ষর, নাম ও তারিখ

Signature of 3rd Applicant
Name and Date

৩য় আবেদনকারীর স্বাক্ষর, নাম ও তারিখ

For Bank's Use

ব্যাংকের ব্যবহারের জন্য

Signature Verified by Banking Official
Name with Seal and Date

গ্রাহকের স্বাক্ষর যাচাইকারী ব্যাংক কর্মকর্তার নামযুক্ত সিলসহ স্বাক্ষর ও তারিখ

Signature of Approval Official (BAMLCO/Delegate)
Name with Seal and Date

অনুমোদনকারী কর্মকর্তার (শাখা মানিলভারিং প্রতিরোধ পরিপালন কর্মকর্তা/প্রতিনিধি) নামযুক্ত সিলসহ স্বাক্ষর ও তারিখ