



HABIB BANK
হাবিব ব্যাংক

InternetBanking
Application Form (Personal)
ইন্টারনেট ব্যাংকিং হিসাব খোলার আবেদনপত্র (ব্যক্তি)

The Manager
ব্যবস্থাপক

Branch
শাখা

Date
তারিখ

D D M M Y Y Y Y

I request you to provide me Internet Banking service.

Personal Details (ব্যক্তিগত তথ্যাদি)

First Name

প্রথম নাম

Last Name

শেষ নাম

Mother's Name

মাতার নাম

Passport/National ID No.

পাসপোর্ট/জাতীয় পরিচয়পত্র নং

Expiry Date

মেয়াদ উত্তীর্ণ তারিখ

Date of Birth

জন্ম তারিখ

Residential Address

বসবাসের ঠিকানা

P.O. Box

পি.ও.বক্স

City

শহর

Country

দেশ

Mobile Number

মোবাইল নাম্বার

Phone Number

ফোন নাম্বার

Email Address

ইমেইল

Login ID

লগইন তথ্য

1.

2.

3.

4.

Please provide three login id's of your choice. If all the above are unavailable HBL will provide you with a new one.

(অনুগ্রহ করে আপনার পছন্দমত তিনটি লগইন আইডি প্রদান করুন। যদি উপরোক্ত সবকটি আইডি পাওয়া না যায়, এইচবিএল আপনাকে নতুন একটা আইডি প্রদান করিবে।)

Account Details (হিসাবের তথ্যাদি)

Title of Account

হিসাবের টাইটেল

Primary Account No.

প্রাথমিক হিসাব নং

Secondary Account No. 1.

মাধ্যমিক হিসাব নং

4.

2.

5.

3.

6.

Please attach sheet if there are more accounts (যদি প্রয়োজন হয় অনুগ্রহ করে অতিরিক্ত শীট যুক্ত করে দিন).

Authority (যোষণা)

I hereby confirm that the information provided in this form is complete and correct. I also agree to notify HBL of any changes. I authorize HBL to debit my account(s), as appropriate, with the amount of any payment plus charges for which HBL receives notification from me through HBL InternetBanking Services. I confirm having read the attached 'Terms and Conditions' for accepting all verbal and electronic instructions and hereby agree to and provide my consent thereto and accept that the terms and conditions are an integral part of this Application Form.

আমি এতদ্বারা নিশ্চয়তা প্রদান করছি যে এই ফরমে যা তথ্যাদি প্রদান করেছি সব সত্য। আমি আরও ঘোষণা করছি যে এই তথ্যাদির কোনরূপ পরিবর্তন হলে এইচবিএলকে জ্ঞাত করব। আমি এইচবিএলকে ক্ষমতা প্রদান করছি প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আমার হিসাব হতে অর্থ প্রদান এবং চার্জ গ্রহণ করতে যা এইচবিএল আমার ইন্টারনেট ব্যাংকিং এর মাধ্যমে নির্দেশ প্রাপ্ত হবে। আমি এই মর্মে নিশ্চয়তা প্রদান করছি যে আমি সংযুক্ত নিয়মাবলী এবং শর্তাবলী পড়েছি এবং উক্ত মৌখিক এবং ইলেকট্রনিক মাধ্যমে প্রদত্ত নিয়মাবলী মেনে চলতে সম্মত এবং উক্ত নিয়মাবলী এবং শর্তাবলী সমূহকে এই ফরমের অবিচ্ছেদ্য অংশ হিসাবে মেনে নিব।

Customer Name

গ্রাহকের নাম

Customer Signature

গ্রাহকের স্বাক্ষর

For Bank use only (শুধুমাত্র ব্যাংকের ব্যবহারের জন্য):

Mode of operation as per AOF mandate

Date Received

গ্রহীত তারিখ

Customer ID

গ্রাহকের আইডি

Approved by

অনুমোদনকারী

Signature verified

স্বাক্ষর পরীক্ষিত

TERMS & CONDITIONS-FOR INDIVIDUAL CUSTOMERS

This agreement shall

- Replace all earlier terms and conditions relating to the Service (if any) except where specifically stated otherwise;
- Relates only to individual accounts in your sole name (Eligible Accounts) or joint accounts with operation instructions of " Either or Survivor"

DEFINITIONS

Some words and expressions used in this agreement have particular meanings as follows:

Login Password means the Electronic Banking Personal Identification Number chosen by you (given to you for the first time) that is used to confirm your identity whenever you use the Service.

Transaction Password means the user identification code to carry out financial transactions through this service

Eligible Account means accounts that are allowed access of HBL Internet Banking on the request of the account holder by the Bank.

Service means the Bank's electronic banking services available and provided by us on this site which enable you to obtain information from us and give instructions to us to carry out certain banking transactions/services pertaining to the Eligible Accounts through the computer, telephone, mobile telephone, personal digital assistant or any other device linked to our system/site by any means whatsoever (among other things).

Statement means bank statement, contract or translation note, confirmation notice for Investment Services, or any of these or any such similar documentation, as applicable, depending on the service.

Service Software means any software supplied to you whenever you access the Service and any other software we supply to you for the purpose of accessing the Service from time to time.

System means the equipment and software contained on such equipment used by you to access the Service in accordance with this Agreement

The "Bank" refers to HBL, a banking company incorporated in the Islamic Republic of Pakistan under the Companies Ordinance, 1984, having its office at HBL Plaza, I.I Chundrigar Road, Karachi, Pakistan, Regional and carrying on its banking business in Bangladesh under a license issued by Bangladesh Bank through its regional office, at South Avenue Tower, 7, Gulshan Avenue, Gulshan -1, Dhaka-1212, Bangladesh

You / your means you, the customer who is registered by us to use the Service in accordance with this Agreement.

1. THE ACCOUNTS ON WHICH THE CUSTOMER MAY USE THE SERVICES:

- 1.1 By agreeing to be bound by the terms of this agreement, the Customer agrees that the Service will be available on all Accounts requested.
- 1.2 In order to use the Service, the Customer must be registered by us to use the Service.
- 1.3 The Customer may register the Customer's mailing address through physical application form, online application form, credit card account opening form and branch account opening form. Mailing address provided by the Customer through any of the above mentioned mediums will be updated in Banking system of the Bank and in future will be used for any Customer communication.
- 1.4 To irrevocably and unconditionally accept as binding any Service availed and/or transaction and/or instruction made or given through the Service by the Customer at the Customer's own risk and responsibility.
- 1.5 The Bank's records of any transaction/service processed/availed through the Service shall constitute binding and conclusive evidence of such transaction/services.

2. CUSTOMER'S RESPONSIBILITIES FOR SECURITY

- 2.1 To ensure that only the Customer is able to access and give instructions on the Eligible Accounts using the Service, the Customer must adopt and at all times maintain the following security procedures and such other guidelines as may be provided by the Bank from time to time.
- 2.2 To enable the Customer to use the Service, the Bank will provide the Customer with a user activation code/password initially and the Customer may then choose their own Password for the Service. This will be the Customer's Security Code and will be used to identify the Customer whenever the Customer accesses the Service. Also to carry out financial transaction through HBL Internet Banking the Customer will be provided a Transaction Password which they will have to enter before executing any financial transaction.

SAFEGUARDING CUSTOMER'S LOGIN PASSWORD AND TRANSACTION PASSWORD

- 2.3 In connection with the Customer's Security Codes:
 - 2.3.1 The Customer should change their Login Password and Transaction Password regularly and shall do so whenever the Service requires them to do so. The Customer should not choose a Password they have used before;
 - 2.3.2 Whenever the Customer chooses a Password, they must take care not to choose a number that is likely to be guessed by anyone trying to access the Service pretending to be the Customer. For example, the Customer should avoid using their own, or a relative's birthday, or any part of their telephone number;
 - 2.3.3 The Customer must take all reasonable steps to ensure that they safeguard their login password and transaction password at all times, whenever possible. The Customer must not disclose any details of their login password and transaction password to anyone else, to a member of the Bank's staff, or to someone giving assistance on a technical helpdesk in connection with the Service;
 - 2.3.4 The Customer must not record their login password and transaction password in a way that could make them recognizable by a third-party that is unauthorised, as login password or transaction password;
 - 2.3.5 If the Customer discovers or suspects that their Password or any part of their login details are known to a third-party that is unauthorised, the Customer must immediately change the Password through the Service. If this is not possible, the Customer must notify the Bank immediately by telephoning the Bank on +8801977742523 (or any other number the Bank may advise the Customer from time to time for this purpose). The Bank will suspend use of the Service until a new password has been set up. Please note that the Bank will not under any circumstances be held responsible or liable for any unauthorized use of the Services prior to notification made as provided above.
 - 2.3.6 The Customer must never share its login password, transaction password or any personal details/information with anyone. In case of breach of this condition, the Bank shall not be liable for any dispute, loss, damage which may occur and/or be sustained by the Customer.

CHECKING YOUR STATEMENTS

- 2.4 If the Customer becomes aware of any transaction on any of the Customer's Eligible Accounts that has not been validly authorized by the Customer, they shall notify the Bank immediately by telephoning us on +8801977742523 (or any other number the Bank may advise the Customer, from time to time for this purpose). It is required of the Customer for all of their Eligible Accounts, to check all bank Statements for any unauthorized transactions.

OTHER SECURITY SAFEGUARDS

- 2.5 The Customer must not allow anyone else to operate the Service on the Customer's behalf. In case of breach of this condition the Bank shall not be liable for any resulting loss and/or damage which may be incurred by the Customer.
- 2.6 The Customer must not leave the System unattended while the Customer is on-line to the Service. This applies whether the System is a device the Customer has sourced independently of the Bank or a device provided by the Bank to access the Service in one of the Bank's branches. However, the public nature of the Bank's branches makes it particularly important that if the Customer accesses the Service from a device in one of the Bank's branches that the Customer does not leave that device unattended while on-line and ensures that they have gone off-line before leaving the branch.
- 2.7 The Customer must not access the Service from any device connected to a local area network (or LAN), such as an office environment, without first making sure that no one else is able to observe or copy the Customer's access or obtain access to the Service pretending to be the Customer.
- 2.8 The Customer must comply with any other requirements designed to protect the security of their use of the Service which are notified by the Bank to the Customer in any other way.

3. CUSTOMER'S AUTHORITY TO THE BANK TO CARRY OUT INSTRUCTIONS

- 3.1 The Customer agrees that the use of the Login Password & Transaction Password agreed between the Bank for the Service is adequate identification of the Customer. The Bank is entitled to act on instructions (using the Security Codes via the Service) without obtaining any further written or other confirmation from the Customer, even if those instructions are not actually given or authorized by the Customer.

CUSTOMER'S LIABILITY FOR UNAUTHORIZED INSTRUCTIONS

- 3.2 The Bank will not be liable in any way or form for misuse of the Customer's Login Password & /or Transaction Password by anyone giving unauthorized instructions purporting to come from the Customer, provided that the Customer proves to the Bank's satisfaction that the Customer has:
 - 3.2.1 Ensured to the Bank's complete satisfaction that all the security procedures described in sections 2.1 to 2.3.4, inclusive and 2.5 to 2.8 inclusive have been strictly followed; and
 - 3.2.2 Notified the Bank that the Customer's Password is or might be known to someone else in accordance with section 2.3.5, prior to the unauthorized transactions.
 - 3.2.3 The Customer will be held liable for all losses and expenses due to unauthorized use if the Customer has acted fraudulently or, with gross negligence, with intentional misconduct and malafide intent or if the Customer is in default of any of the security obligations described in sections 2.1 to 2.3.4 inclusive and 2.5 to 2.8 inclusive or the notification requirements of section 2.3.5.
- 3.3 The Customer will not be responsible nor have any liability for any instruction that is not authorized by the Customer but is given using their password if:
 - 3.3.1 such instruction is given after the Customer have notified the Bank that they have discovered or suspect that their Password is known to someone else in accordance with section 2.3.5; or
 - 3.3.2 The Customer's Password has become known to the person giving the unauthorized instruction as a result of our failure to comply with clause 6.1 or any gross negligence or willful default on the Bank's part

ACTING ON CUSTOMER'S INSTRUCTIONS

- 3.4 The Customer must not use the Service to create an unauthorized overdraft on any of their accounts maintained with the Bank and the Bank is entitled to refuse to accept any instruction that would do so. If an unauthorized overdraft is created, the Bank may take appropriate action it deems fit and charge any mark- up, damages and charges to the account in question (in accordance with the terms and conditions of that account).
 - 3.4.1 It is the Customer's responsibility to make sure that no unauthorized overdrafts are created; and
 - 3.4.2 The Customer will not rely on the operation of the Service to prevent an unauthorized overdraft being created. In particular, the Customer must remember that the Customer's cheques and any payment instructions the Customer has given via the Service might take time to clear and might not always be immediately reflected in the balance on their account.
- 3.5 On instructions given through this service, the Bank will be entitled to debit any amount along with the applicable charges/fees from time to time for the transaction from the Customer's Account as instructed by the Customer. The instructions given on this service cannot be reversed.

THE BANK WILL NOT BE RESPONSIBLE FOR ANY OF THE FOLLOWING

- 3.5.1 To reverse an instruction given through this service;
- 3.5.2 To accept an instruction which is conditional or which requires us to make payment to a third party earlier (or later) than the time the Bank requires according to normal banking practice
- 3.5.3 The Bank, in its sole discretion, will be entitled to refuse to carry out an instruction submitted through this service or may require the Customer to provide a written confirmation of such instructions.
- 3.5.4 The Customer may be unable to obtain full value under banker's cheque or pursuant to a telegraphic transfer on account of exchange or other restrictions applicable in the country of payment or to the paying bank or charges and fees of the paying bank.
- 3.5.5 All transfers requested by the Customer will be converted by the paying Bank in the currency at its buying rate unless the payee has made special arrangements with the paying bank.
- 3.5.6 Withdrawals and/or transfers of funds will not be permitted against un cleared funds.
- 3.5.7 If the banker's cheque is lost, stolen or destroyed, the Customer will indemnify the Bank and agree to hold it free and harmless from all liability with respect to the lost, stolen or destroyed banker's cheque if the Bank agrees to issue a replacement banker's cheque, or refund the amount of the banker's cheque.
- 3.5.8 If the transfer authority is submitted through this service, the Bank may act upon such authority/instructions and may presume that the same are genuine and accurately represent the wishes of the Customer, even if the instructions are actually compiled or sent in error or by fraud or negligence or altered or amended by someone other than the Customer with or without the actual knowledge or instructions of the Customer. The Bank has no duty to verify the facts and genuineness of the instructions.
- 3.5.9 The Customer agrees to hold harmless and indemnify the Bank against any loss, cost, damage, expense, liability or proceedings which the Bank may incur or suffer as a result of the Bank acting upon or delaying to act upon or refraining from acting upon the said instructions.
- 3.5.10 When the Customer gives an instruction via the Service, the Bank will act on that instruction in accordance with the cut-off times notified to the Customer through the Service. From time to time the Bank may notify you of changes to these cut-off times. Instructions given at any other time may not be acted on until the next Business day.

REVERSAL OF INSTRUCTIONS

- 3.6 In case the Bank is instructed by the Customer to reverse an instruction after the Customer have given it, the Bank may at its discretion try to do so to the extent that this is possible under the rules and practices of the banking system / applicable laws.
- 3.7 The Bank may, when it believes it is justified in doing so:
 - 3.7.1 Refuse to carry out an instruction given via the Service; or
 - 3.7.2 Require written confirmation from the Customer of a particular instruction.
- 3.8 If the Bank believes that an instruction may not have been properly authorized by the Customer, the Bank will be entitled, after making reasonable efforts to check whether it was properly authorized, to take steps to reverse any action taken on the basis of that instruction. The Bank will not be responsible for any loss direct/indirect to the Customer that results from such a reversal. The Customer agrees that the Customer will be responsible for any costs the Bank incurs as a result.

4. OPERATING TIMES, CHANGES AND DISRUPTIONS

- 4.1 The Bank shall take reasonably practicable steps to have the Service be usually available for use. The Customer accepts, however, that routine maintenance requirements, excess demand on the systems and circumstances beyond the Bank's control may mean it is not always possible for the Service to be available during its normal operating hours.
- 4.2 In connection with the Service, the Bank is entitled at any time to:
 - 4.2.1 Change the mode of operation; or
 - 4.2.2 Add to, remove or otherwise change, end or suspend any of the facilities available; or
 - 4.2.3 End the Service.

If the Bank decides to change or end the Service, the Bank will try to give the Customer thirty (30) days notice or whatever shorter period of notice may be reasonable in the circumstances.
- 4.3 Bank will not be responsible if the Customer is unable to gain access and/or use Services due to reasons beyond the Bank's control, including with limitation, any computer, telecommunication, electrical, technical or network failure or malfunction and routine maintenance/update requirements.

5. PERIODIC STATEMENT

Unless otherwise required under any law/regulation, the Bank will not be required to send the Customer periodic statements for transactions carried out through HBL InternetBanking, as the Customer can view their last 60 days transactions executed on their account through the online statement option.

6. SERVICE SOFTWARE AND HARDWARE

Software compatibility

- 6.1 Each time the Customer accesses the Service, it may automatically provide the System with the Service Software necessary to enable the Customer to access and operate the Service. Alternatively, the Service Software may be supplied to the Customer in some other way. It is the Customer's responsibility to ensure that the Service Software supplied to the Customer is compatible with any computer or other device from which the Customer accesses the Service and any software on that computer or other device. If it is not, the Customer will be held liable and must compensate the Bank for any loss the Bank suffers as a result. The Bank shall not be liable to the Customer for any loss suffered as a result of any incompatibility between the Service Software and any computer or other device from which you access the Service.

Protecting against Viruses

- 6.2 The Customer must take all reasonably practicable measures to ensure that any computer or other device from which the Customer accesses the Service is free of any computer virus or similar device or software including, without limitation, devices commonly known as software bombs, Trojan horses and worms (together "Viruses") and is adequately maintained in every way. The Service can be accessed through the Internet or other communication channels as the case may be. The Customer must therefore ensure that any computer or other device they use to access the Service is adequately protected against acquiring Viruses.

Access through third party services

- 6.3 The Bank cannot be responsible for any services through which the Customer accesses the Service that are not controlled by the Bank, or for any loss the Customer or the service provider may suffer as a result of using such a service. The Customer must comply with all the terms and conditions of such a service and service provider and pay all the charges, damages etc connected with it.
- 6.4 If the Customer accesses the Service from Bangladesh the Customer is responsible for complying with the local laws of Bangladesh, including (but not limited to) obtaining any license needed for the import / export of the Service

Software to Bangladesh.

- 6.5 The use of the Services outside of Bangladesh is subject to the regulations of the Central Bank of Bangladesh or any fiscal or exchange control requirements operating in the country where the transaction is effected or requested; and the laws and regulations of Bangladesh and the country where the transaction is effected or requested.

7. THE EXTENT OF OUR LIABILITY FOR YOUR LOSS OR DAMAGE

- 7.1 The Bank will take reasonably practicable steps to ensure that our systems in connection with the Service are installed with adequate security designs and to control and manage the risks in operating the systems, taking into account any law, rules, regulations, guidelines, circulars, codes of conduct and prevailing market practices which may be applicable to the Bank from time to time.
- 7.2 The Bank will not be liable for any loss or damage to the Customer as a result of making the Service available to the Customer, including any direct, indirect, consequential or special loss, even if the Bank has been advised of the same. Examples of circumstances in which the Bank will NOT be liable to the Customer for loss or damage resulting to the Customer through the use of the Service include (but are not limited to):
 - 7.2.1 Acting on an instruction which has been validly authenticated as coming from the Customer but which in fact was given by somebody else (but please see sections 3.2 and 3.3 which explain the exceptions to this rule); and
 - 7.2.2 Any incompatibility between the System and the Service; and
 - 7.2.3 Any machine, system or communications failure (except where such failure should have been prevented by the risks control and arrangement measures had the Bank adopted such measures in accordance with clause 6.1), industrial dispute or other circumstances beyond our control that leads either to the Service being totally or partially unavailable or to instructions given via the Service not being acted upon promptly or at all; and
 - 7.2.4 The Customer relying on any information financial or otherwise provided as part, or by means, of the Service; and
 - 7.2.5 Any misuse of the System by the Customer or anyone else; and
 - 7.2.6 Any access to information about the Customer's Eligible Accounts which is obtained by a third party as a result of your using the Service (except where that access is obtained as a result of our negligence or the Bank's willful default).
 - 7.2.7 Execution of the Customer's instructions being delayed or not being acted upon by the Bank.

- 7.3 The Bank will in no event be liable for any damages, including without limitation direct or indirect loss, special, incidental, or consequential damages, losses or expenses arising in connection with these Services at the Bank's site or linked site or use thereof or inability to use, or in connection with any failure of performance, error, omission, interruption, defect, delay in operation or transmission, computer virus or line or system failure, even if the Bank's representatives thereof are advised of the possibility of such damages, losses or expenses. However, in the event that the Bank is held liable for any loss or damage to the Customer as a result of the Customer's use of the Service, the Bank shall only be liable for direct loss or damage which, in the ordinary course of events, might reasonably be expected to result from the circumstances in question and only if such loss or damage is caused by the Bank's gross negligence or willful default.

Please note that the Service has no facility for you to let the Bank know that it is especially important to you that a transaction is carried out by a particular time. If the Customer needs to be completely certain that an instruction has reached the Bank and that it will be carried out by a particular time, the Customer must speak to the Bank's staff on +8801977742523 (or any other number the Bank may advise the Customer, from time to time for this purpose).

- 7.4 The information and material contained in this Site, including text, graphics, links or other items are provided "as is", "as available". The Bank does not warrant the accuracy, adequacy or completeness of this information and materials and expressly disclaims liability for errors or omissions in this information and material. No warranty of any kind, implied, expressed or statutory including but not limited to the warranties of non-infringement of third party rights, title, merchantability, fitness for a particular purpose and freedom from computer virus, is given in conjunction with the information and materials.
- 7.5 The Customer shall indemnify the Bank, the Bank's employees and the Bank's nominees or agents promptly and on a full indemnity basis from or against all actions, omissions, negligence, proceedings, claims, demands, damages, losses (including direct, indirect or consequential losses), costs and expenses including all duties, taxes, or other levies and legal costs as between solicitor and client (on a full indemnity basis) and other liabilities which the Bank may incur or suffer from or by reason of the Customer's use of the Service.
- 7.6 All taxes, charges or liabilities which the Customer may incur in any jurisdiction are the Customer's responsibility alone. If the Bank is required by any competent revenue authority to make a deduction or has to withhold an amount payable by the Bank to the Customer, the Bank shall not be liable to the Customer for any loss the Customer has suffered as a result of such deduction or withholding. The Customer will indemnify the Bank if a competent revenue authority requires the Bank to make a payment in respect of any tax amount which the Customer failed to pay.

8. IF THE CUSTOMER BREACHES A TERM OF THIS AGREEMENT

The Customer must compensate the Bank for any loss the Bank suffers as a result of the Customer breaching any terms and conditions of this agreement.

9. ENDING THE CUSTOMER'S USE OF THE SERVICE

- 9.1 The Customer may cancel the use of the Service at any time by giving the Bank written notice (or in any other way as provided herein or as the Bank may notify the Customer about from time to time).
- 9.2 If the Customer has multiple Eligible Accounts, the Customer may, at their discretion, cancel the Service in respect of any Eligible Account/Accounts, unless the Customer is notified by the Bank to the contrary in writing.
- 9.3 The Bank has absolute right at any time to cancel the services with prior intimation.
- 9.4 The Bank has absolute right at any time to cancel any multiple login IDs created through HBL InternetBanking.
- 9.5 If the Customer's use of the Service comes to an end for any reason, this will not affect any instructions the Customer has already given via the Service.
- 9.6 The Customer may not be entitled to use the Services if there is any restriction in the Eligible Account(s) either imposed by the Bank or by any lawful authorities in or outside Bangladesh. In such situations, the Bank will decide at its discretion whether the Customer's use of the Services will be suspended until further notice or cancelled, as the case may be.

10. ABOUT OUR CHARGES

- 10.1 The Bank is entitled:
- 10.1.1 To charge the Customer fees and charges for the Service; and
- 10.1.2 To change those fees and charges from time to time by giving the Customer a fifteen (15) days' notice to that effect or by effecting such change through the Bank's schedule of charges. If the Bank gives the Customer such a notice, the Customer will not have to pay any proposed increase so long as the Customer cancels their use of the Service during the fifteen (15) days' notice period. However, the Customer's continued use of the Service after the fifteen (15) days' notice period or after publication of the change in fees and charges in the Bank's schedule of charges shall be conclusively deemed to be the Customer's acceptance of such changed fees and charges.
- 10.2 To avoid any doubt, please note that the references to fees and charges in section 9.1 only apply to the Bank's charges for providing the Service. They do not apply to any charges for particular banking or other services the Bank might provide in response to the Customer's requests via the Service. The Bank will be happy to provide the Customer with details of the Bank's charges for particular banking or other services on request.

11. THE BANK'S RIGHT TO MAKE CHANGES TO THIS AGREEMENT

- 11.1 The Bank has the absolute right to change the terms and conditions of this agreement at any time by giving the Bank notice either in writing, by placing prominent notices at the Bank's offices or branches for a period of fifteen (15) days or by sending the Customer a message via the Service.
- 11.2 The Bank will give the Customer fifteen (15) days notice of any change before it takes effect, except when notice has to be shorter in order to protect the security of the Service or in other circumstances beyond the Bank's control. Once the Customer has received notice of any change in the terms of this agreement, the Bank will treat the Customer's subsequent use of the Service as the Customer's acceptance of the change. For the avoidance of doubt, it should be noted that the Customer has the right to end their use of the Service at any time).

12. THE VALIDITY OF THE TERMS OF THIS AGREEMENT

- 12.1 If anyone or part of the terms of this agreement proves to be legally unsound or unenforceable in any way, this will not affect the validity of the remaining terms.
- 12.2 If any part of this Agreement is proven to be not legally valid, the Bank shall be entitled at its discretion to treat that term as changed in a way that makes it legally valid.
- 12.3 If the Bank relaxes any of the terms of this agreement, such relaxation shall not be deemed to be a permanent waiver thereof and shall not affect the Bank's right to enforce that term(s) strictly at any other time subsequently.

13. COMMUNICATIONS BETWEEN THE PARTIES

- 13.1 Except for situations where this agreement refers to the Customer giving the Bank notice by telephone, the Customer should give the Bank any other formal notice in connection with the Service in writing (in hard copy form) to any of the Bank's our branches in Bangladesh where the Customer maintains an account (or any other address the Bank may notify to the Customer from time to time for this purpose).

- 13.2 The Customer further authorizes the Bank to act on the verbal instructions communicated to a representative of the Bank over the telephone. The Bank reserves the absolute right to verify the Customer's identity over the telephone or in any other way the Bank sees reasonably possible. The Customer will be liable for any and all transactions made after the standard verification by the Bank's representative and will not hold the Bank responsible for acting upon such instructions.
- 13.3 Any complaints in connection with the Service should be directed to: any of the Bank's branches in Bangladesh where the Customer maintains an account (or any other address the Bank may notify to the Customer from time to time for this purpose).
- 13.4 Electronic mail is not a completely reliable or secure method of communication and the Customer must not use it for sending the Bank:
- 13.4.1 Notices in connection with the terms of this agreement; or
- 13.4.2 Sensitive communications, such as payment / stop payment instructions should be sent through the service in accordance with the terms of the relevant account which you hold with the Bank.
- 13.5 If the Bank needs to send the Customer a notice, the Bank will use the address the Customer has given the Customer most recently in connection with any of the Eligible Accounts.

14. OUR ADVERTISING

From time to time the Bank may advertise its own products and services, through the Service. If, in connection with any other agreements with the Bank, the Customer has asked us not to send the Customer any marketing material (or if the Customer does so in the future), the Customer agrees that this restriction will not apply to these advertisements.

15. UNAUTHORIZED USE OF INFORMATION/MATERIALS AND TRADE MARKS

- 15.1 The Customer acknowledges that all proprietary rights and intellectual property rights in the Service (including without limitation, our website) belongs to the Bank or, where applicable, our affiliates at all times.
- 15.2 The Customer fully understand and agree that the unauthorized use of the Site and/or Bank's web sites, trademarks and systems, including but not limited to unauthorized entry into the Bank's systems, misuse of passwords, trademarks or misuse of any information posted on the Site is strictly prohibited. All products and services may not be available in all geographic areas. The Customer's eligibility for Services is subject to final determination by the Bank.

16. DISCLOSURE REQUIREMENTS

While the Bank maintains strict confidentiality in all matters relating to the Customer's account(s) and business, the Customer hereby further consents to the Bank (and/or any of its officers/ employees) to disclose any information concerning the Customer, the Customer's business, the Customer's accounts held with the Bank, or relationship with the Bank to any of the following:

- 16.1 Any office or branch of the Bank;
- 16.2 Any agent, contractor or third party service provider, or any professional adviser to the Bank;
- 16.3 Any of the Customer's guarantor or third party security providers;
- 16.4 Any regulatory, supervisory, governmental or quasi-governmental authority with jurisdiction over the Bank;
- 16.5 Any person to whom the Bank is required or authorized by law including but not limited to Money Laundering Prevention Act 2012 and any amendments thereto and Anti-Terrorism Act 2013 and any amendments thereto or court order to make such disclosure;
- 16.6 Any of the Bank's actual or potential participant or sub-participant in, assignee, novate or transferee of, the Bank's rights and/or obligations in relation to the Customer;
- 16.7 Any other person under a duty of confidentiality to the Bank;
- 16.8 Any bank or financial institution with which the Customer has or proposes to have dealings. Regardless of whether such recipient in each case is located in Bangladesh or in another country that does not offer the same level of data protection as Bangladesh, and regardless of whether such information will, following disclosure, be held, processed, used or disclosed by such recipient in Bangladesh or another country 16.9 The Bank will retain the information as long as there is a business need to hold the information or as required by legal, regulatory, or accounting requirements or to protect the Bank's interest. Further, the Customer agrees that the Customer's information may be used to:
- 16.10 Provide and operate any service or product that the Customer requires;
- 16.11 Facilitate the provision of any service or product to a third party for whom the Customer acts as guarantor or security provider;
- 16.12 Update and enhance the Customer's records with the Bank;
- 16.13 Understand the Customer's financial needs, to advise the Customer of other products and services which may be of interest to the Customer. 16.14 For any purpose required by Law or Regulation including fraud prevention;
- 16.15 Monitor Bank's compliance with Legal and Regulatory requirements and with the Bank's internal policy requirements; and
- 16.16 Support the Bank's business, financial and risk monitoring, planning and decision making.

17. THE LAW GOVERNING THIS AGREEMENT

- 17.1 This agreement is governed by the laws of the Bangladesh including but not limited to the rules, regulations, directives, guidelines, and circulars of the Bangladesh Computer Emergency Response Team if any.
- 17.2 Any dispute arising out of the formation, performance, interpretation, nullification, termination or invalidation of this Agreement or arising there from or related thereto in any manner whatsoever, shall be settled by arbitration in accordance with the provisions set forth under the Arbitration Rules as govern by the arbitration law under Royal decree No 47/97 for all civil and commercial dispute Bangladesh International Arbitration Centre (BIAC) Arbitration Rules.
- 17.3 Notwithstanding Clause 17.2, this does not affect the Bank's right to pursue its remedies in the courts of any other jurisdiction which is considered appropriate by the Bank.

18. DISPUTED TRANSACTIONS

- 18.1 Any disputed transaction should be reported in writing with all the supporting documentation to the Bank within [30] days from the date of statement in which the transaction(s) appear. After the lapse of [30] days from the date of such statement, it will be considered and construed that all transactions posted in the statement are acceptable and are in order and the Customer irrevocably agrees and undertakes not to make any claim or raise any dispute with regard thereto after the expiry of aforesaid period.

19. ACCESSING INTERNET BANKING THROUGH MOBILE PHONE/SMART DEVICE

These Terms and Conditions will be applied in the next phases of Internet Banking and are pertinent to smart devices (Mobile Phones/Tablets), hence given the name HBL Mobile Banking, which will have the Internet Banking Application downloadable from their respective App stores/available through the browser.

- 19.1.1 The HBL Mobile Banking service will only be available mobile/smart devices accessing internet which meet the required specifications and configurations as specified by the Bank from time to time. Accordingly, the Customer agrees to procure and maintain a mobile/smart devices accessing internet and data connection which meet these requirements at the Customer's expense.
- 19.1.2 The Customer is entirely responsible for the security and confidentiality of their passwords as well as for all the transactions being made using the said mobile/smart devices accessing internet and passwords.
- 19.1.3 The Customer also assumes full responsibility to inform the mobile phone service provider to block the SIM card or terminate the Mobile Phone Number in case of loss or theft of the mobile phone/device and the Bank will not be liable in any way or form by any loss caused thereof.
- 19.1.4 The Customer undertakes to notify the bank in writing or by calling our call centre immediately in case of loss/theft of the Customer's phone/device in order to protect the interest of all parties.
- 19.1.5 The Customer is solely responsible for protecting his/her phone/device.
- 19.1.6 In case the Customer leaves his/her mobile phone/smart device unattended, he/she should lock it prior to leaving it unattended. The Bank is not liable in any way or form whatsoever, for any breach of confidentiality of any form of data/information sent to the Customer's mobile/smart device in the event of leaving the phone/device unlocked while unattended.
- 19.1.7 The Customer must not leave their Phone/Smart Device unattended or permit any person to access their phone/device in such a manner that may give them access to your Software, Security Codes or the HBL Mobile Banking Service, whether with or without the Customer's consent. In the event that this happens and any person other than the Customer is able to get access to their Phone/Smart Device, the Bank will not be liable in any way or form whatsoever.
- 19.1.8 The Customer agrees that only the Customer's mobile phone service provider is responsible for its products and services. Accordingly, the Customer also agrees to resolve any problems with said provider directly without the Bank's involvement. Neither the Bank, nor any of its service providers are to be held responsible or liable for the operation, security, functionality or availability of any Mobile Phone/Wireless Device or mobile network which the Customer utilizes to access HBL Mobile Banking service.
- 19.1.9 The Customer agrees to exercise caution when utilizing the Services on their Smart Device and to use good judgment and discretion when obtaining or transmitting information and any breach that may occur as a result of any such utilization is the Customer's responsibility and the Bank will not be liable in any way or form whatsoever.
- 19.1.10 The Customer shall have to bear any additional charges applicable for the Internet Banking application as determined by HBL from time to time.
20. The Customer undertakes that the Services shall be subject to the laws of Bangladesh including but not limited to rules, regulations, guidelines of Bangladesh Bank and HBL shall not be liable or responsible for any suspension/failure or any other actions/omissions with regard to the Services due to the effect of any such laws, rules, regulations and/or guidelines or any changes thereto made from time to time by Bangladesh Bank, other relevant regulatory authority or competent court.

Date

Customer Signature

ব্যক্তিগত হিসাব খোলার শর্তাবলী

এই চুক্তি অনুযায়ী

- যদি বিশেষ কোনো নির্দেশনা না থাকে তবে এই বিধি ও শর্তাবলী পূর্ববর্তী এই সম্পর্কিত স বিধি নিষেধের দ্বারা প্রতিস্থাপিত হবে।
- এই হিসাব শুধুমাত্র ব্যক্তির একক নাম দ্বারা পরিচালিত (যোগ্য) অথবা জয়েন্ট হিসাব যার সাথে নির্দেশনা থাকবে 'একক অথবা জীবিত' এরূপ হিসাবের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য।

সংজ্ঞাসমূহ

কিছু শব্দ এবং অভিব্যক্তি যা এই চুক্তিতে ব্যবহৃত হয়েছে

লগ ইন পাসওয়ার্ড এর অর্থ ইলেকট্রনিক ব্যাংকিং এর জন্য আপনার দ্বারা মনোনীত সংখ্যা (যা আপনাকে প্রথম বার প্রদান করা হয়েছে) যতবার আপনি এই সুবিধা গ্রহণ করবেন ততবার ব্যবহারের জন্য।

লেনদেনের পাসওয়ার্ড এর অর্থ ব্যবহারকারীর পরিচায়ক কোড যা আর্থিক লেনদেনের ক্ষেত্রে ব্যবহৃত হয়।

যোগ্য হিসাব এর অর্থ হিসাবধারীর অনুরোধে ব্যাংকের অনুমতিক্রমে এইচবিএল ইন্টারনেট ব্যাংকিং ব্যবহারের সুবিধা

সুবিধা অর্থ ব্যাংকের ইলেকট্রনিক ব্যাংকিং এর এই সাইটে আমাদের প্রদত্ত সুবিধাসমূহ যা আপনার সহায়ক হবে আমাদেরকে কিছু বিশেষ ব্যাংকিং লেনদেনের যা যোগ্য হিসাবের সাথে সম্পৃক্ত এবং কম্পিউটার, টেলিফোন, মোবাইল টেলিফোন, ব্যক্তিগত ডিজিটাল সাহায্য অথবা অন্য কোনো ডিভাইস যা আমাদের সিস্টেম/সাইটের সাথে যে কোনো ভাবে সম্পৃক্ত (অন্যান্য জিনিষের সাথে)

বিবরণী এর অর্থ হিসাব বিবরণী, চুক্তি অথবা অনুবাদ নোট, বিনিয়োগ সেবার অথবা এইরূপ অন কোনো দলিলাদি যা এই সেবার ক্ষেত্রে প্রযোজ্য

সার্ভিস সফটওয়্যার এর অর্থ আপনাকে প্রদত্ত কোনো সফটওয়্যার যা আপনি যখনই সেবা গ্রহণ করবেন এবং অন্য কোনো সফটওয়্যার যা আপনাকে প্রদান করা হয়েছে সময় সময় কোনো সেবা গ্রহণের জন্য

সিস্টেম এর অর্থ যন্ত্রপাতি এবং সফটওয়্যার যা আপনি ব্যবহার করবেন এই চুক্তি অনুযায়ী সেবা গ্রহণের সময়

ব্যাংকের অর্থ এইচবিএল একটি ব্যাংকিং প্রতিষ্ঠান যা ইসলামিক রিপাবলিক পাকিস্তানের কোম্পানী অর্ডিন্যান্স ১৯৮৪ এর অধীনে সংস্কৃত এবং এর অফিস এইচবিএল পাজা, ১১ চন্দ্রিগর, করাচী, পাকিস্তান এবং বাংলাদেশে এর ব্যবসা পরিচালনা করছে এটির আঞ্চলিক অফিস ৭ সাউথ এভিনিউ টাওয়ার, গুলশান এভিনিউ-১, ঢাকা-১২১২।

আপনি/আপনারা এর অর্থ যে গ্রাহক আমাদের দ্বারা সংবিধিবদ্ধ হয়ে এই চুক্তির অধীনে সেবা গ্রহণ করবেন

১. যে সব হিসাবের ক্ষেত্রে গ্রাহকগণ সেবা গ্রহণ করবেন

- এই চুক্তির দ্বারা বিধিবদ্ধ হয়ে গ্রাহক সম্মতি প্রদান করেন যে সব হিসাবের ক্ষেত্রে সেবা গ্রহণের সুবিধা প্রাপ্ত হবেন।
- এই সেবা গ্রহণের জন্য গ্রাহককে অবশ্যই আমাদের সাথে সংবিধিবদ্ধ হতে হবে।
- গ্রাহক তার ঠিকানা আবেদন পত্র, ক্রেডিট কার্ড হিসাব খোলার ফরম এবং শাখার হিসাব খোলার ফরমের মাধ্যমে সংবিধিবদ্ধ করতে পাবে। গ্রাহক কর্তৃক স্বীকৃত ঠিকানা হালনাগাদ করা হবে ব্যাংকিং সিস্টেমে পরবর্তীতে গ্রাহকের সাথে যোগাযোগের জন্য।
- অপরিবর্তনীয় এবং নিঃশর্তভাবে সব সেবাসমূহকে গ্রহণ করবেন এবং/অথবা নির্দেশনা প্রদান করা হবে গ্রাহকের নিজ দায়-দায়িত্বে।
- ব্যাংকে লিপিবদ্ধকৃত লেনদেন /সার্ভিস প্রসেস/এই সার্ভিসের মাধ্যমে প্রাপ্ত নির্দেশনা চূড়ান্ত হবে এবং মানতে বাধ্য থাকবেন।

২. নিরাপত্তার ক্ষেত্রে গ্রাহকের দায় দায়িত্ব

- শুধুমাত্র গ্রাহকই যাতে এই সেবা গ্রহণ এবং নির্দেশনা প্রদান করতে পারেন প্রযোজ্য হিসাবের সেবার ক্ষেত্রে সেজন্য গ্রাহককে অবশ্যই নিম্নোক্ত নিরাপত্তাসংক্রান্ত নিয়মাবলী এবং অন্যান্য বিধি বিধান যা ব্যাংক সময় সময় প্রদান করবে মেনে চলতে হবে।

- ২.২ এই সেবা গ্রহণের সুযোগের জন্য ব্যাংক গ্রাহককে একটি ব্যবহারকারী স্বত্বীয়করণ সংকেত/পাসওয়ার্ড পরিচায়ক এবং গ্রাহক তৎপর সেবা গ্রহণের জন্য নিজস্ব একটি পাসওয়ার্ড মনোনীত করতে পারবেন। এটাই গ্রাহকের পাসওয়ার্ড নিরাপত্তাদানকারী সংকেত হবে এবং গ্রাহক যখনই সেবা গ্রহণ করবেন তখনই এটি তার পরিচায়ক হিসাবে ব্যবহৃত হবে। এছাড়াও এইচবিএল ইন্টারনেট ব্যাংকিং এর মাধ্যমে আর্থিক লেনদেনের সময় গ্রাহককে আরেকটি পাসওয়ার্ড দেয়া হবে আর্থিক লেনদেনের সময় ব্যবহারের জন্য।
- ২.৩ গ্রাহকের নিরাপত্তা পরিচায়ক সংকেত ব্যবহারের সাথে সম্পৃক্ত
- ২.৩.১ গ্রাহক প্রায়শই তাদের লগইন এবং লেনদেনের পাসওয়ার্ড পরিবর্তন করবে এবং যখনই সেবা গ্রহণের জন্য প্রয়োজন হবে, গ্রাহক কোনভাবেই যে পাসওয়ার্ড পূর্বে ব্যবহার করেছেন তা আবার ব্যবহার করবেন না।
- ২.৩.২ যখন কোনো গ্রাহক তাদের পাসওয়ার্ড মনোনীত করেন তখন তাদের দৃষ্টি দিতে হবে যাতে এমন কোনো সংখ্যা না প্রদান করেন যা সহজেই অন্য কেই অনুমান করতে পারবে এবং সে নিজে গ্রাহক এই ছল করে সেবা গ্রহণ করতে পারে। উদাহরণ স্বরূপ, গ্রাহকের নিজের অথবা কোনো আত্মীয় জন্মদিন, টেলিফোন নাম্বার ব্যবহার থেকে বিরত থাকবেন।
- ২.৩.৩ গ্রাহক সব সম্ভাব্য ব্যবস্থা গ্রহণ করবেন তার নিজের লগইন এবং লেনদেনের পাসওয়ার্ড সব সময় সংরক্ষণের জন্য। গ্রাহক কোনভাবেই তার পাসওয়ার্ড ব্যাংকের কোনো কর্মকর্তা বা টেকনিক্যাল সহায়তা প্রদানকারী কারো কাছেই প্রকাশ করবেন না।
- ২.৩.৪ গ্রাহক কখনো তার লগইন বা লেনদেনের পাসওয়ার্ড এরূপভাবে সংরক্ষণ করবেন না যাতে কোনো তৃতীয়পক্ষ এটা বুঝতে পারে যা অননুমোদিত
- ২.৩.৫ যদি কোনো গ্রাহক অনুধাবন করতে পারেন যে তৃতীয় কোন পক্ষ তার পাসওয়ার্ড অথবা কোনো অংশ জানতে পেরেছেন যা অননুমোদিত তাহলে তৎক্ষণাত সেটা এই সেবার মাধ্যমে পরিবর্তন করবেন। যদি এটা সম্ভব না হয় তবে +৮৮০১৯৭৭৪২৫২৩ এই নাম্বারে (অথবা ব্যাংক কর্তৃক সময় সময় প্রদত্ত নাম্বারে) ফোন করে ব্যাংককে অবহিত করবেন। ব্যাংক এই সার্ভিস যতক্ষণ পর্যন্ত আবৃত স্থাপিত না হয় ততক্ষণ পর্যন্ত সাময়িকভাবে নিষ্ক্রিয় করে রাখবে। ব্যাংক কোনো অবস্থাতেই জানানোর পূর্বে অননুমোদিত ব্যবহারের জন্য দায়ী হবে না।
- ২.৩.৬ গ্রাহক কখনোই তার পাসওয়ার্ড কারো সাথে অথবা কোন ব্যক্তিগত তথ্য কারো সাথে অংশীদারীত্ব করবেন না। এই শর্ত ভঙ্গ করলে ব্যাংক কোনো বিবাদ, লোকসান, ক্ষতির দায় নিবে না।

নিজস্ব হিসাব বিবরণীর নীরিক্ষা

- ২.৪ যদি গ্রাহক কোনো লেনদেনের সম্পর্কে জ্ঞাত হন যে তার যোগ্য হিসাব তার দ্বারা অননুমোদিত হয়নি তাহলে তৎক্ষণাত ব্যাংককে +৮৮০১৯৭৭৪২৫২৩ এই নাম্বারে (অথবা ব্যাংক কর্তৃক সময় সময় প্রদত্ত নাম্বারে) ফোন করে ব্যাংককে অবহিত করবেন। এটি সব গ্রাহকের দায়িত্ব যোগ্য হিসাবের সব হিসাব বিবরণী দেখা যে কোনো অননুমোদিত লেনদেন হয়েছে কিনা।

অন্যান্য নিরাপদ সংক্ষরন

- ২.৫ গ্রাহক কখনোই তার পক্ষ থেকে অন্য কাকেও এই সেবা গ্রহণের অনুমতি প্রদান করবেন না, যদি এই শর্ত ভঙ্গ করা হয় তাহলে কোনোরূপ ক্ষতি বা লোকসান হলে ব্যাংক দায়ী হবে না।
- ২.৬ গ্রাহক কখনোই সিস্টেমকে অরক্ষিত রেখে যাবেন না যখন তিনি অন লাইন ব্যবহার করছেন। ব্যাংকের কোন শাখার সেবা গ্রহণের জন্য এটি গ্রাহকের নিজস্ব অথবা ব্যাংক প্রদত্ত যে কোনরকম ডিভাইস হোক না কেন সব কিছুর ক্ষেত্রেই প্রযোজ্য। যাই হোক না কেন, ব্যাংকের শাখাসমূহের সার্বজনীন ব্যবহারের কারণে এটা বিশেষভাবে প্রয়োজন যে গ্রাহক কখনই ডিভাইস অরক্ষিত রাখবেন না যখনই এই সেবা গ্রহণ করেন অন লাইনে কোনো শাখার ডিভাইসের মাধ্যমে এবং শাখা ত্যাগের পূর্বে অফ লাইন করে যাবেন।
- ২.৭ গ্রাহক কখনোই কোনো এমন কোন ডিভাইস থেকে প্রবেশ করবেন না যা লোকাল এরিয়া নেটওয়ার্ক (অথবা এলএএন), যেমন অফিস হতে পূর্ব থেকে নিশ্চিত না হয়ে যে কেউ গ্রাহকের অনুপ্রবেশ করতে পারে গ্রাহক বেশ।
- ২.৮ গ্রাহক অন্যান্য নির্দেশাবলী মেনে চলবে যা ব্যাংক তৈরী করেছে তাদের সেবা প্রদানকে সুরক্ষিত করার জন্য যা ব্যাংক তার গ্রাহকদের নির্দেশ প্রদান করে।

৩. গ্রাহকদের কর্তৃত্ব ব্যাংকের নির্দেশনার ক্ষেত্রে

- ৩.১ গ্রাহক এই মর্মে সম্মত যে লগইন এবং লেনদেনের পাসওয়ার্ড যা ব্যাংকের সাথে সম্মত তা এই সেবা গ্রহণের জন্য পর্যাপ্ত পরিচায়ক। ব্যাংক নির্দেশনা অনুযায়ী কাজ করতে পারে (সার্ভিসের মাধ্যমে সিকিউরিটি কোড ব্যবহার করে) গ্রাহকের কাছ থেকে আর কোনো লিখিত অথবা অন্যভাবে গৃহীত নির্দেশনা ব্যতীত, এমনকি যদি না গ্রাহকের কাছ থেকে এই নির্দেশনা প্রকৃত পক্ষে নাও এসে থাকে।
- ৩.২ ব্যাংক কখনো গ্রাহকের লগইন/লেনদেনের পাসওয়ার্ড এর গ্রাহক প্রদত্ত অবৈধ অনুমতি ব্যবহারের ক্ষেত্রে দায়ী হবে না, যদি না গ্রাহক ব্যাংকের সম্ভ্রুটি অনুযায়ী প্রমাণ করতে পারে যে,
- ৩.২.১ ২.১ থেকে ২.৩.৪ এবং ২.৫ থেকে ২.৮ এই নীতিসমূহে বর্ণিত সব নিয়ম নীতি ব্যাংকের সম্ভ্রুটিগুণে মানা হয়েছে।
- ৩.২.২ ২.৩.৫ নীতি অনুযায়ী ব্যাংককে অবহিত করেছেন যে তার পাসওয়ার্ড অন্য কেউ জানতে পারেন।
- ৩.২.৩ গ্রাহক দায়ী হবেন সব ক্ষতি সমূহের জন্য যা অবৈধ ব্যবহারের থেকে উদ্ভূত হয়েছে যা প্রতারণা অথবা দায়িত্বহীনতা কারণে, ইচ্ছাকৃত অব্যবস্থা অথবা গ্রাহক ব্যাংক প্রদত্ত কোন নিরাপত্তা দায়িত্ব পালনে ব্যর্থ হন যা ২.১ থেকে ২.৩.৪ এবং ২.৫ থেকে ২.৮ এই নীতিসমূহে বর্ণিত আছে।
- ৩.৩ গ্রাহক দায়ী হবেন না কোনো নির্দেশ প্রদানের ক্ষেত্রে যদি গ্রাহক এটি ব্যবহারের ক্ষেত্রে অনুমতি প্রদান না করে থাকেন যদি:
- ৩.৩.১ গ্রাহক ব্যাংককে অবহিত তাদের পাসওয়ার্ড কেউ জ্ঞাত হয়ে গেছেন এই মর্মে এই নির্দেশনা দেয়া হয়ে থাকে ২.৩.৫ এর ধারা অনুযায়ী
- ৩.৩.২ ব্যাংকের ৬.১ এর ধারা না মানা অথবা কোন ইচ্ছাকৃত বা অবহেলা জনিত কারণে গ্রাহকের পাসওয়ার্ড যদি অবৈধ ব্যবহারকারী জ্ঞাত হয়ে থাকে।

গ্রাহকের নির্দেশে কার্য পরিচালনা

- ৩.৪ গ্রাহক কখনোই তার হিসাব অননুজ্ঞাত অভ্যর্থন গ্রহণে ব্যবহার করবেন না এবং ব্যাংক এই সংক্রান্ত কোন নির্দেশ মানতে বাধ্য থাকবেন না। যদি এইরূপ অননুজ্ঞাত অভ্যর্থন গ্রহণে ব্যবহার করা হয় তাহলে ব্যাংক সংশ্লিষ্ট হিসাব হতে ন্যায়্য ব্যবস্থা গ্রহণ করতে পারবে এবং প্রদেয়, ক্ষয়ক্ষতি, লোকসানের চার্জ করতে পারবে।
- ৩.৪.১ এটা গ্রাহকের দায়িত্ব লক্ষ্য রাখা যাতে অননুজ্ঞাত অভ্যর্থন গ্রহণে ব্যবহার না করা হয়। এবং
- ৩.৪.২ গ্রাহক এই সেবার উপর নির্ভর করবে না অননুজ্ঞাত অভ্যর্থন গ্রহণে গ্রাহকের ক্ষেত্রে। বিশেষ করে গ্রাহককে মনে রাখতে হবে গ্রাহকের চেক এবং অন্য প্রদেয় নির্দেশনা যা গ্রাহক এই সেবার মাধ্যমে প্রদান করেছে যা সময় নিবে প্রদান করতে এবং এই সব ক্ষেত্রে তৎক্ষণাত হিসাব বিবরণীতে দৃষ্ট নাও হতে পারে।
- ৩.৫ এই সেবার মাধ্যমে প্রদত্ত নির্দেশনার ক্ষেত্রে গ্রাহকের নির্দেশ অনুযায়ী ব্যাংক চার্জসহ গ্রাহকের হিসাব থেকে বিকলন করতে পারবে।
- ব্যাংক নিম্নোক্ত ক্ষেত্রে দায়ী হবে না
- ৩.৫.১ এই সেবার মাধ্যমে বিপরীত কোন নির্দেশনা দেয়া হলে।
- ৩.৫.২ শর্তসাপেক্ষে অথবা তৃতীয় কোন পক্ষকে প্রদেয় সময়ের পূর্বে কোন নির্দেশ মানতে যা ব্যাংকের যা স্বাভাবিক নিয়মের বাইরে।
- ৩.৫.৩ ব্যাংক তার একক ক্ষমতায় গ্রাহক প্রদত্ত নির্দেশে সেবা প্রদানে অসম্মত হতে পারে অথবা গ্রাহককে লিখিত নির্দেশের মাধ্যমে নিশ্চিত করতে বলতে পারে।
- ৩.৫.৪ পূর্ণ মূল্য নাও পেতে পারে গ্রাহক ব্যাংকারস চেকের ক্ষেত্রে অথবা টেলিগ্রাফের মাধ্যমে একাউন্ট এক্সচেঞ্জ অথবা অন্য দেশে কোন যেখানে পেমেন্ট করা হবে অথবা যে ব্যাংকে প্রদেয় অথবা চার্জ এবং অন্য প্রদেয় থাকলে অথবা সেখানে কোন রকমের সীমাবদ্ধতা থাকলে
- ৩.৫.৫ গ্রাহকের অনুরোধে হস্তান্তরিত অর্থ প্রদেয় ব্যাংকের ক্রয় রেটে নির্ধারিত হবে যদি না প্রদানকারী ব্যাংকের সাথে অন্য কোনরকম সমঝোতা হয়ে থাকে
- ৩.৫.৬ উত্তোলন অথবা স্থানান্তর অনুমিত হবে না যদি ফান্ড অবশ্যই না থাকে
- ৩.৫.৭ যদি ব্যাংকার চেক হারিয়ে অথবা নষ্ট হয়ে গিয়ে থাকে তাহলে গ্রাহক ব্যাংককে ক্ষতিপূরণ দিবে এবং রাজী থাকবে যে ব্যাংককে এই ব্যাংকার চেক নষ্ট বা হারিয়ে যাবার কারণে সৃষ্ট ক্ষতির জন্য দায়ী করবে না যদি ব্যাংক স্বীকৃতি জানায় ব্যাংকার চেকটি প্রতিস্থাপন করতে অথবা প্রত্যাগণ করতে।
- ৩.৫.৮ যদি এই সার্ভিসের মাধ্যমে কোন হস্তান্তরিত কর্তৃত্ব প্রদান করা হয় তাহলে ব্যাংক এই কর্তৃত্বের অধীনে প্রদত্ত নির্দেশ পালন করতে পারে এবং অনুমান করে নিতে পারে যে এটি প্রকৃত এবং সত্যিকার অর্থে গ্রাহকের ইচ্ছার প্রতিফলক যদিও এই নির্দেশনা ভুলক্রমে অথবা প্রতারণার মাধ্যমে অথবা ভুলক্রমে অথবা পরিবর্তন করা হয়েছে গ্রাহক ব্যতীত অন্য কারো দ্বারা গ্রাহকের অজ্ঞাতসারে হলেও। এই কর্তৃত্বের যথার্থতা যাচাই করা ব্যাংকের দায়িত্বের মধ্যে বর্তাবে না।

৩.৫.৯ গ্রাহক কোন ক্ষতি, মূল্য, লোকসান, দায় অথবা মামলার ক্ষেত্রে ব্যাংককে ক্ষতি থেকে রক্ষা এবং ক্ষতি পূরণ প্রদান করবে যা ব্যাংকের কার্য অথবা এই কর্তৃত্বের দ্বারা নির্দেশিত কাজ করতে বিলম্ব বা বিরত হলে।

৩.৫.১০ যখন গ্রাহক কোন নির্দেশ প্রদান করে এই সার্ভিসের মাধ্যমে ব্যাংক এই নির্দেশে কাজ করবে কাট-অফ টাইম অনুযায়ী যা গ্রাহককে এই সার্ভিসের মাধ্যমে সময় সময় জানানো হয়েছে অথবা এই কাট-অফ সময় পরিবর্তন জানানো হবে। অন্য সময়ে প্রদত্ত নির্দেশনা পরবর্তী বার্ষিক দিবসের পূর্বে কার্যকর নাও হতে পারে।

বিপর্যাসের নির্দেশনা

৩.৬ যদি গ্রাহক পরিবর্তনের কোন নির্দেশনা দেয় তবে ব্যাংক তার ইচ্ছানুসারে ব্যাংকিং নিয়ম এবং আইন মেনে যতটা সম্ভব করতে চেষ্টা করবে।

৩.৭ যদি ব্যাংক মনে করে এটি করা যুক্তিযুক্ত তবে

৩.৭.১ এই সার্ভিসের মাধ্যমে প্রদত্ত নির্দেশনা অগ্রাহ্য করতে পারে

৩.৭.২ গ্রাহকের কাছ থেকে লিখিত নির্দিষ্ট নির্দেশনার স্বীকৃতি চাইতে পারে

৩.৮ যদি ব্যাংক মনে করে যে কোন নির্দেশনা যথাযথ গ্রাহকের দ্বারা স্বীকৃত না তবে ব্যাংক তার যুক্তিসঙ্গত প্রচেষ্টার পর পরিবর্তনের নির্দেশনা অনুযায়ী কাজ করতে পারে। ব্যাংক এই পরিবর্তনের নির্দেশনার দ্বারা সৃষ্ট গ্রাহকের প্রত্যক্ষ/অপ্রত্যক্ষ ক্ষতির জন্য দায়ী হবে না। গ্রাহক সম্মতি প্রদান করছে যে এই পরিবর্তনের কারণে সৃষ্ট ব্যাংকের কোন ক্ষতির জন্য দায়ী থাকবে।

৪. পরিচালনার সময়, পরিবর্তন এবং বাধাবিপত্তি

৪.১ ব্যাংক এই সার্ভিস গ্রহণের সুবিধা প্রদানের সব সম্ভাব্য ব্যবস্থা গ্রহণ করবে। গ্রাহককে এটা মেনে নিতে হবে যে স্বাভাবিক রক্ষণাবেক্ষণের প্রয়োজনীয়তা, সিস্টেমের অতিরিক্ত চাহিদা অথবা ব্যাংকের আওতার বাইরে পরিস্থিতির কারণে সব স্বাভাবিক অপারেটিং সময়ে সার্ভিস নাও থাকতে পারে

৪.২ এই সার্ভিসের ক্ষেত্রে ব্যাংক যে কোন সময়ে

৪.২.১ ক্রিয়া পরিচালনার ধরণ পরিবর্তন করতে পারে

৪.২.২ সংযোগ, অপসারণ অথবা অন্যান্য পরিবর্তন অথবা প্রদত্ত সুবিধাদি রহিত করতে পারে

৪.২.৩ এই সার্ভিসের সমাপ্তি ঘটাতে পারে যদি ব্যাংক এই সার্ভিসের সুবিধা পরিবর্তন অথবা সমাপ্তি ঘটাতে চায় তবে গ্রাহককে ৩০ (ত্রিশ) দিনের অথবা এর কম সময়ের যা সেই ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে নোটিশ প্রদান করবে।

৪.৩ ব্যাংক দায়ী হবে না যদি গ্রাহক এই সার্ভিসের সুবিধা গ্রহণ করতে না পারে যা ব্যাংকের আওতার বাইরে যা অশুভভুক্ত করবে কম্পিউটার, টেলিযোগাযোগ, ইলেকট্রিক অথবা নেটওয়ার্ক অকার্যকারিতার এবং স্বাভাবিক রক্ষণাবেক্ষণের প্রয়োজনীয়তার কারণে।

৫. নির্দিষ্ট কালীন বিবরণী

যদি না কোন আইন বা নীতির কারণে বাধিত হয় তবে এইচবিএল ইন্টারনেট ব্যাংকিং এর ক্ষেত্রে গ্রাহককে বিবরণী দিতে হবে না, কারণ গ্রাহক ৬০ (ষাট) দিনের একাউন্টের অনলাইন বিবরণী দেখতে পারে।

৬. সার্ভিসের সফটওয়্যার এবং হার্ডওয়্যার

সফটওয়্যারের সুসংগতি

৬.১ প্রত্যেক বার যখন গ্রাহক এই সুবিধা গ্রহণ করে, এটি স্বয়ংক্রিয়ভাবে প্রয়োজনীয় সফটওয়্যার সার্ভিস প্রদান করতে পারে যা গ্রাহকের এই সুবিধা গ্রহণ করতে প্রয়োজন। অ্যাপথায় এই সার্ভিস সফটওয়্যার অন্য কোনভাবেও গ্রাহককে প্রদান করা যেতে পারে। এটি গ্রাহকের দায়িত্ব যে কম্পিউটার অথবা কোন ডিভাইস যার থেকে সে এই সার্ভিস ব্যবহার করবে তার সাথে এই সফটওয়্যার সংগতিপূর্ণ কিনা সেটা দেখে নেয়া। তা না হলে গ্রাহক এর দ্বারা সৃষ্ট ব্যাংকের কোন ক্ষতি পূরণ করতে বাধ্য থাকবেন। ব্যাংক গ্রাহকের কোন ক্ষতি যা তার কম্পিউটার এবং সফটওয়্যার এর অসংগতি থেকে উদ্ভূত তার জন্য দায়ী হবে না।

ভাইরাস থেকে সংরক্ষণ

৬.২ গ্রাহক অবশ্যই যথাযথ ব্যবস্থা নেন যে কম্পিউটার অথবা ডিভাইসের মাধ্যমে এই সার্ভিস গ্রহণ করেন তা যেন ভাইরাস মুক্ত থাকে অথবা সফটওয়্যার যা অশুভভুক্ত করে সাধারণভাবে পরিচিত সফটওয়্যার বোমা, ট্রজান হর্স এবং ওয়ার্ম (একত্রে ভাইরাস) এবং পর্যাপ্তভাবে রক্ষণাবেক্ষণ করা হয়। সার্ভিস ইন্টারনেট অথবা সংযুক্ত চ্যানেলের মাধ্যমে গ্রহণ করা যাবে। এই কারণে গ্রাহক অবশ্যই নিশ্চিত করবেন যে কম্পিউটার ব্যবহার করবেন তা যেন পর্যাপ্তরূপে ভাইরাস মুক্ত থাকে।

তৃতীয় পক্ষের মাধ্যমে প্রবেশ

৬.৩ ব্যাংক কখনোই দায়ী হবে না ব্যাংকের নিয়ন্ত্রণ বহির্ভূত কোন রকম মাধ্যমের ক্ষেত্রে যা গ্রাহক ব্যবহার করেন সার্ভিস গ্রহণের জন্য, অথবা কোন ক্ষতি যা গ্রাহক অথবা সার্ভিস প্রদানকারী এই সার্ভিসের কারণে সৃষ্ট। গ্রাহক অবশ্যই সার্ভিস প্রদানকারী সব শর্তাবলী মেনে চলবেন এবং এর সাথে সংযুক্ত সব চার্জ এবং ক্ষতি পূরণ প্রদান করবে।

৬.৪ যদি গ্রাহক বাংলাদেশ থেকে এই সার্ভিসের সুবিধা গ্রহণ করে তবে বাংলাদেশের সংশ্লিষ্ট আইন মেনে চলতে হবে, সার্ভিস প্রদানের জন্য বাংলাদেশে আমদানী অথবা রপ্তানী নীতি অনুযায়ী সফটওয়্যার লাইসেন্স প্রয়োজনে গ্রহণ করা।

৬.৫ বাংলাদেশের বাইরে এই সার্ভিস গ্রহণ করা বাংলাদেশের সেন্ট্রাল ব্যাংকের নিয়মানুযায়ী অথবা কোন আর্থিক অথবা বিনিময় নিয়ন্ত্রণের প্রয়োজনীয়তা যা যে দেশে কার্যকর হবে। এবং বাংলাদেশের এবং যে দেশে কার্যকর হবে তার আইন এবং নীতি অনুযায়ী।

৭. আপনার ক্ষতির ক্ষেত্রে আমাদের দায়িত্বের পরিসীমা

৭.১ ব্যাংকের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য আইন, নীতি, প্রবিধান, সার্কুলার, কোড অফ কন্ডাক্ট এবং প্রচলিত বার্ষিক বিধানকে সামনে রেখে ব্যাংক প্রয়োজনীয় সম্ভাব্য সব ব্যবস্থা গ্রহণ করবে এই সার্ভিসের সাথে সংযুক্ত সব সিস্টেম পর্যাপ্ত নিরাপদ ব্যবস্থা এবং নিয়ন্ত্রণের এবং অপারেটিং সিস্টেমের বিপদ নিয়ন্ত্রণ জন্য।

৭.২ ব্যাংক এই সার্ভিসের ক্ষেত্রে কোন প্রত্যক্ষ বা পরোক্ষ ক্ষতি, বিশেষ এবং লোকসানের জন্য দায়ী হবে না, যদিও ব্যাংককে এই ব্যবহারে বলা হয়ে থাকে। যেসব ক্ষেত্রে ব্যাংক এই সার্ভিসের ক্ষেত্রে গ্রাহকের কাছে দায়ী থাকবেন না তা হল (শুধুমাত্র এই ক্ষেত্রে সীমিত নয়):

৭.২.১ গ্রাহকের যথার্থ নির্দেশনা অনুযায়ী কার্য করলে যদিও তা অন্য কারো দ্বারা প্রদত্ত হয়েছে (ধারা ৩.২ এবং ৩.৩ দেখুন যেখানে এর ব্যতিক্রম স্পষ্ট বলা হয়েছে) এবং

৭.২.২ সিস্টেম এবং সার্ভিসের কোনরূপ অসামঞ্জস্য এবং

৭.২.৩ কোন যন্ত্র, সিস্টেম অথবা কমিউনিকেশন ব্যর্থতা (যদি না ব্যাংক এই ব্যর্থতা রিস্ক কন্ট্রোল এবং সুনিয়ন্ত্রিত পদ্ধতি এই দ্বারা অনুযায়ী পতিরোধ করতে পারত।)

৭.২.৪ গ্রাহক কোন আর্থিক অথবা অন্য কোন তথ্যের ভিত্তিতে নির্ভর করে অথবা এই সার্ভিসের ভিত্তিতে প্রাপ্ত এবং

৭.২.৫ গ্রাহক অথবা অন্য কারো দ্বারা এই সার্ভিসের অপব্যবহার এবং

৭.২.৬ আপনার ব্যবহারের কারণে যদি তৃতীয় কোন পক্ষ গ্রাহকের হিসাবের তথ্য পেয়ে যায় (যদি না এই অনুপ্রবেশ ব্যাংকের কোন অসতর্কতা বা ইচ্ছাকৃত ভুলের কারণে সংঘটিত)

৭.২.৭ ব্যাংকের গ্রাহকের নির্দেশনার বিলম্বে সম্পাদন অথবা কার্য থেকে বিরত থাকা

৭.৩ ব্যাংক কোন ক্ষেত্রেই দায়ী হবে না কোন ক্ষতি, প্রত্যক্ষ অথবা পরোক্ষ সীমাহীন ক্ষতি, বিশেষ, কার্যকারণসম্বন্ধীয় ক্ষতি, লোকসান এবং ব্যয় যা এই সার্ভিসের সাথে সম্পৃক্ত ব্যাংকের সাইট থেকে সৃষ্ট অথবা সংযুক্ত সাইট অথবা ব্যবহার অথবা অব্যবহারের অযোগ্য, অথবা ভুল, বর্জন, ব্যাহত, কম্পিউটার ভাইরাস অথবা লাইন অথবা সিস্টেমের ব্যর্থতা, এমনকি যদি ব্যাংকের কোন প্রতিনিধিকেও যদি এইরূপ ক্ষতি, লোকসান অথবা ব্যয়ের সম্ভাবনার ইঙ্গিত দেয়া হয়ে থাকে। যাহোক, ব্যাংকের সার্ভিস ব্যবহারের কারণে যদি গ্রাহকের কোন ক্ষতি, লোকসান হয় ব্যাংক দায়ী হবে শুধুমাত্র প্রত্যক্ষ ক্ষতি বা লোকসান যা স্বাভাবিকভাবে ব্যাংকের দায়িত্বহীনতা বা ইচ্ছাকৃত ভুলের কারণে উদ্ভূত পরিস্থিতিতে সৃষ্ট হয়েছে। অনুগ্রহ করে মনে রাখবেন যে এই সার্ভিসে কোন সুবিধা নেই যাতে করে ব্যাংক অবগত হবে যে আপনি যে সময়ে এই লেনদেন করেছেন তা আপনার জন্য গুরুত্বপূর্ণ। যদি গ্রাহক মনে করেন যে কোন লেনদেন কোন সুনির্দিষ্ট সময়ে হতে হবে তবে তাকে +৮৮০১৯৭৭৪২৫২৩ এই নাম্বারে ব্যাংকের কর্মকর্তার সাথে যোগাযোগ করতে হবে (অথবা এমন নাম্বারে যা ব্যাংক সময়ে সময়ে গ্রাহককে অবহিত করবেন)।

৭.৪ টেলিফোন, গ্রাহিক, সংযোগ অথবা অন্য সামগ্রী সহ তথ্য এবং বিষয়বস্তু যা সাইটে আছে “একই ভাবে”, “লভ্য হিসেবে”। ব্যাংক এই সব তথ্যের সত্যতা, পর্যাপ্ততা অথবা পরিপূর্ণতা সম্পর্কে কোনরূপ নিশ্চয়তা দিতে পারে না এবং স্পষ্টভাবে এই সব তথ্যের ভুল প্রাপ্তির জন্য দায়িত্ব অস্বীকার করে। কোনরূপ প্রত্যক্ষ বা পরোক্ষ বা অথবা সংবিধিবদ্ধ কোন রকমের গ্যারান্টি কিন্তু গ্যারান্টিতে সীমাবদ্ধ নয় কিন্তু তৃতীয় পক্ষ

- ৭.৫ গ্রাহক ব্যাংক, ব্যাংকের কর্মকর্তা এবং ব্যাংকের নমিনী অথবা এজেন্টকে ব্যবহারের কারণে ব্যাংকের কার্য, অকার্য, অসতর্কতা, মোকদ্দমা, দাবী দাওয়া, ক্ষতি, লোকসান (প্রত্যক্ষ, পরোক্ষ এবং কার্জকারণ সম্পর্কিত সকল ক্ষতি), মূল্য এবং ব্যয়, শুদ্ধ, কর এবং অন্যান্য দায় এবং আইনজ্ঞ এবং মক্কেলের আইনগত ব্যয় (সম্পূর্ণ ক্ষতিপূরণ হিসেবে) এবং অন্যান্য দায় দায়িত্ব যা ব্যাংকের উপর প্রদেয় হবে অথবা গ্রাহকের এই সার্ভিস ব্যবহারের কারণে উদ্ভব হবে।
- ৭.৬ কর, চার্জ অথবা দায় দায়িত্ব যা কোন সীমাতে গ্রাহকের দ্বারা সৃষ্ট তা একমাত্র গ্রাহকের উপর বর্তাবে। যদি ব্যাংকের কোন যোগ্য রাজস্ব কর্তৃপক্ষ ব্যাংককে নির্দেশ প্রদান করে কোন কর্তন অথবা কোন প্রদেয় রহিত করতে তবে ব্যাংক গ্রাহকের কাছে এই ধরনের কর্তন অথবা রহিত করন হতে উদ্ধৃত ক্ষয় ক্ষতির জন্য দায়ী হবে না। গ্রাহক ব্যাংককে ক্ষতিপূরণ দিবে যদি যোগ্য রাজস্ব কর্তৃপক্ষ কোন কর প্রদানের নির্দেশ দেয় এবং গ্রাহক তা প্রদান না করে এবং ব্যাংকের উপর প্রদেয় হয়।
৮. গ্রাহক কর্তৃক চুক্তির শর্ত ভঙ্গ
- এই চুক্তির কোন শর্ত ভঙ্গ করলে এবং তা থেকে ব্যাংক কোন ক্ষতির সম্মুখীন হলে গ্রাহক অবশ্যই তার ক্ষতিপূরণ দিবে।
৯. গ্রাহকের এই সার্ভিস ব্যবহারের সমাপ্তি
- ৯.১ গ্রাহক যে কোন সময়ে ব্যাংককে লিখিত নোটিশের মাধ্যমে এই সার্ভিস ব্যবহার বন্ধ করতে পারে (অথবা ব্যাংক সময় সময় যে নির্দেশনা প্রদান করবে সেই অনুসারে)
- ৯.২ গ্রাহকের যদি একের অধিক যোগ্য হিসাব থাকে তবে সে তার ইচ্ছানুসারে কোন হিসাব/হিসাবসমূহ বাতিল করতে পারে যদি না ব্যাংক এর অন্য বিপরীত কোন নির্দেশনা না দেয়।
- ৯.৩ পূর্ব বিজ্ঞপ্তি প্রদান করে ব্যাংক যে কোন সময় এই সার্ভিস বাতিল করে দিতে পারে।
- ৯.৪ ব্যাংক যে কোন সময়ে সম্পূর্ণ অধিকার রাখে এইচবিএল ইন্টারনেট ব্যাংকিং এর মাধ্যমে সৃষ্ট একের অধিক লগইন আইডি বাতিল করার।
- ৯.৫ যদি কোন কারণে এই সার্ভিস বাতিল হয়ে থাকে তবে এই সার্ভিসের মাধ্যমে প্রদত্ত দেয়া হয়ে গেছে এমন কোন নির্দেশনায় প্রভাব ফেলবে না।
- ৯.৬ গ্রাহক এই সার্ভিস ব্যবহার করতে পারবেন না যদি ব্যাংক অথবা বাংলাদেশ অথবা বাংলাদেশের বাইরে অন্য কোন আইনানুগত কর্তৃপক্ষ কোন বাধানিষেধ প্রদান করে এই সার্ভিস ব্যবহারের ক্ষেত্রে। এই অবস্থায় ব্যাংক একক ভাবে সিদ্ধান্ত নেবে গ্রাহকের এই সার্ভিস ব্যবহার সম্পূর্ণরূপে বন্ধ করবে নাকি পরবর্তী নির্দেশ দেয়া পর্যন্ত রহিত করা হবে।
১০. আমাদের চার্জসমূহ
- ১০.১ ব্যাংকের ক্ষমতা আছে
- ১০.১.১ গ্রাহককে এই সার্ভিসের জন্য ফি এবং চার্জের দাবী করা
- ১০.১.২ সময় সময় গ্রাহককে ১৫ (পনেরো) দিনের নোটিশ প্রদান করে অথবা ব্যাংকের চার্জের তফসিল এই ফি এবং চার্জের পরিবর্তন করতে পারবে। যদি ব্যাংক গ্রাহককে এই ধরনের কোন নোটিশ প্রদান করে তবে গ্রাহকের এই অতিরিক্ত প্রদেয় হবে না যদি সে এই সার্ভিস বাতিল করে এই ১৫ (পনেরো) দিনের নোটিশ সময়সীমার মধ্যে। যদি গ্রাহক এই ১৫ (পনেরো) দিনের নোটিশ অথবা ব্যাংকের ফি এবং চার্জের পরিবর্তনের তফসিলের পরও এই সার্ভিস ব্যবহার করে তবে ধণ্ডে নেয়া হবে গ্রাহক এই ফিএবং চার্জের পরিবর্তন মেনে নিয়েছে
- ১০.২ কোন রকমের অসুবিধা এড়াতে মনে রাখবেন এই ৯.১ এ উল্লিখিত ফি এবং চার্জ শুধুমাত্র ব্যাংকের এই সার্ভিসের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য। এগুলো ব্যাংকের এই সার্ভিসের মাধ্যমে প্রাপ্ত অন্য কোন সার্ভিস যা গ্রাহকের অনুরোধে প্রদান করা হয়। ব্যাংক আনন্দের সাথে গ্রাহককে কোন বিশেষ ব্যাংকিং অথবা সার্ভিস সম্পর্কিত ব্যাংকের চার্জ সম্পর্কে অবহিত করবে।
১১. এই চুক্তি পরিবর্তনে ব্যাংকের অধিকার
- ১১.১ ব্যাংকের একচ্ছত্র অধিকার আছে যে কোন সময়ে ব্যাংক নোটিশ লিখিত, ব্যাংকের অফিস অথবা শাখায় সুপ্রত্যক্ষ স্থানে ১৫ (পনেরো) দিনের নোটিশ অথবা এই সার্ভিসের মাধ্যমে গ্রাহককে অবগত করে এই চুক্তির যে কোন শর্তাবলী পরিবর্তন করা।
- ১১.২ ব্যাংক ১৫ (পনেরো) দিনের নোটিশ প্রদান করে কোন পরিবর্তন আনতে পারে অথবা এই সার্ভিসের নিরাপত্তা রক্ষার্থে এরও কম সময়ে নোটিশ প্রদান করে যা ব্যাংকের আওতার বাইরে। যখনই গ্রাহক এই ধরনের পরিবর্তনের নোটিশ পাবার পরও এই সার্ভিস ব্যবহার করেন তখন ধরে নেয়া হবে যে তিনি এই চুক্তির শর্তাবলীর পরিবর্তন মেনে নিয়েছেন। কোন রকমের সংশয় যাতে না হয়, মনে রাখতে হবে গ্রাহকের অধিকার আছে যে কোন সময় এই সার্ভিস ব্যবহার বন্ধ করার।
১২. এই চুক্তির শর্তাবলীর বৈধতা
- ১২.১ যদি এই চুক্তির কোন ধারা অথবা ধারার কোন অংশ আইনগত ভাবে অযৌক্তিক অথবা অপ্রয়োগযোগ্য হয় তবে অবশিষ্ট ধারার বৈধতায় কোন প্রভাব ফেলবে না।
- ১২.২ যদি চুক্তির কোন অংশ অবৈধ বলে ব্যাংকের কাছে প্রতীয়মান হয় তবে ব্যাংক তার একক ইচ্ছায় তার পরিবর্তন করতে পারে যাতে তা বৈধতা প্রাপ্ত হয়।
- ১২.৩ যদি ব্যাংক এর কোন অংশের ক্ষেত্রে নমনীয় হয় তার অর্থ এই নয় যে এই পরিবর্তন স্থায়ীভাবে করা হয়েছে এবং এটি ব্যাংকের অধিকার ক্ষুণ্ণ করবেনা পরবর্তিতে এর কোন ধারা আবার বলবত করতে।
১৩. পক্ষ সমূহের মধ্যে যোগাযোগ
- ১৩.১ যদি না বিশেষ ভাবে এই চুক্তিতে বলা হয়ে থাকে গ্রাহক ব্যাংককে টেলিফোনের মাধ্যমে নোটিশ প্রদান করতে পারবে, গ্রাহক অবশ্যই ব্যাংককের যে শাখায় তার হিসাব রয়েছে (অথবা ব্যাংক সময় সময় যে ঠিকানায় নির্দেশ দিবে) সেখানে আনুষ্ঠানিকভাবে লিখিত নোটিশ প্রদান করতে হবে এই সার্ভিসের ক্ষেত্রে।
- ১৩.২ গ্রাহক আরও ব্যাংককে ক্ষমতা প্রদান করছে ব্যাংকের কোন প্রতিনিধিকে টেলিফোনে প্রদান করা মৌখিক নির্দেশনা অনুযায়ী কার্য করতে। ব্যাংকের একচ্ছত্র অধিকার রয়েছে গ্রাহকের পরিচয় যথার্থতা যাচাই করা অথবা যে ভাবে ব্যাংক যথার্থ মনে করে। প্রতিনিধির মাধ্যমে ব্যাংকের প্রচলিত পরিচিতি যাচাই করার পর সব রকম লেনদেনের ক্ষেত্রে গ্রাহক দায়ী থাকবেন এবং ব্যাংককে দায়ী করতে পারবেন না নির্দেশনা অনুযায়ী কার্য করার জন্য।
- ১৩.৩ এই সার্ভিসের ক্ষেত্রে কোন রকমের অভিযোগ থাকলে তা গ্রাহকের যে শাখায় হিসাব রয়েছে সেখানে নির্দেশনা দেয়া হবে ((অথবা ব্যাংক এই ক্ষেত্রে সময় সময় যে ঠিকানায় নির্দেশ দিবে))
- ১৩.৪ ইলেকট্রনিক মেইল সুরক্ষিত পদ্ধতি নয় যোগাযোগের ক্ষেত্রে এবং গ্রাহক অবশ্যই এটি ব্যবহার করবেন না ব্যাংকের সাথে যোগাযোগের ক্ষেত্রে।
- ১৩.৪.১ এই চুক্তির শর্তাবলী সম্পর্কিত নোটিশ অথবা
- ১৩.৪.২ সংবেদনশীল যোগাযোগ, যেমন সার্ভিসের মাধ্যমে প্রদেয়/প্রদেয় বন্ধের নির্দেশনা আপনার হিসাবের সাথে সংযুক্ত শর্তানুসারে
- ১৩.৫ যদি ব্যাংকের গ্রাহককে যোগ্য হিসাবের জন্য কোন নির্দেশনা প্রেরণের প্রয়োজন হয় তবে ব্যাংক তা পাঠাবে গ্রাহক প্রদত্ত গ্রাহকের সাম্প্রতিক ঠিকানায়
১৪. আমাদের বিজ্ঞাপন
- সময় সময় এই সার্ভিসের মাধ্যমে ব্যাংকের নিজস্ব প্রডাক্টের জন্য বিজ্ঞাপন দিতে হয়। অন্য চুক্তির ক্ষেত্রে যদি গ্রাহক নিষেধাজ্ঞা দেয় বাণিজ্যিক বিষয়বস্তু পাঠাতে (অথবা গ্রাহক ভবিষ্যতে করে) গ্রাহক এটি স্বীকার করে যে এটি এই বিজ্ঞাপনের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে না।
১৫. তথ্য/বস্তুগত এবং ট্রেড মার্কেট ক্ষমতাবহির্ভূত ব্যবহার
- ১৫.১ গ্রাহক স্বীকার করে যে সব এই সার্ভিসের মালিকানাধীন অধিকার/বুদ্ধিবৃত্তিক সম্পত্তির অধিকার (আমাদের ওয়েবসাইট সহ) ব্যাংকের অধীন অথবা যেখানে প্রযোজ্য আমাদের অধিভুক্ত।
- ১৫.২ গ্রাহক সম্পূর্ণভাবে বুঝতে পারছেন যে সাইটের ব্যবহার এবং/অথবা ব্যাংকের ওয়েব সাইট, ট্রেডমার্ক এবং সিস্টেমের ক্ষমতাবহির্ভূত ব্যবহার যা সীমিত নয় ব্যাংকের সিস্টেম, পাসওয়ার্ডের অপব্যবহার, এই সাইটে ব্যবহৃত সংবাদের অপব্যবহার কঠোরভাবে নিষেধ। সব পণ্য এবং সার্ভিস সব ভৌগলিক সীমারেখায় নাও পাওয়া যেতে পারে। সর্বোপরি সব সার্ভিসের জন্য গ্রাহকের যোগ্যতা ব্যাংক নির্ধারণ করবে।
১৬. উন্মোচনের প্রয়োজনীয়তা
- যখন ব্যাংক গ্রাহকের হিসাব এবং ব্যবসার ক্ষেত্রে কঠোর গোপনীয়তা পালন করে, গ্রাহক সম্মতি প্রদান করে ব্যাংককে (এবং/অথবা এর কর্মকর্তা বা কর্মচারী) গ্রাহক সম্পর্কিত তথ্য প্রকাশ করতে, গ্রাহকের ব্যবসা, গ্রাহকের হিসাব, ব্যাংক গ্রাহকের হিসাব অথবা নিম্নোক্ত ক্ষেত্রে ব্যাংকের সাথে সম্পর্ক:
- ১৬.১ ব্যাংকের কোন অফিস অথবা শাখা
- ১৬.২ কোন এজেন্ট, কন্সাল্টার অথবা তৃতীয় পক্ষ অথবা কোন ব্যাংকের পেশাজীবী উপদেষ্টা

- ১৬.৫ কোন ব্যক্তি যার ক্ষেত্রে অর্থ পাচার প্রতিরোধ আইন ২০১২ এবং কোন পরিবর্তন এবং সন্ত্রাস বিরোধী আইন ২০১৩ এবং কোন পরিবর্ধন অথবা কোর্ট অর্ডার এর অধীনে উন্মোচনের নির্দেশ রয়েছে।
- ১৬.৬ ব্যাংকের প্রকৃত অথবা সম্ভাব্য অংশগ্রহনকারী অথবা উপ-অংশগ্রহনকারী, প্রতিনিধি, স্থানান্তরকারী, গ্রাহকের ক্ষেত্রে ব্যাংকের অধিকার/দায়িত্ব
- ১৬.৭ অন্য যে কোন ব্যক্তি যারা ব্যাংকের গোপনীয়তা পালনে ব্যর্থ।
- ১৬.৮ কোন ব্যাংক অথবা বানিজ্যিক প্রতিষ্ঠান যার সাথে ব্যাংকের কোন লেনদেনের সম্পর্ক বা সম্ভাবনা রয়েছে। এই গ্রহীতা বাংলাদেশে অথবা অন্য কোন দেশে যেখানে বাংলাদেশের মতো ডাটা রক্ষণ করা হয়না, এবং এই তথ্যাদী কোন উন্মোচন, সংরক্ষণ, প্রসেস, ব্যবহার অথবা গ্রহীতা বাংলাদেশে অথবা অন্য কোন দেশে উন্মোচন করা হয়।
- ১৬.৯ ব্যাংক ততক্ষণ পর্যন্ত এই তথ্য সংরক্ষণ করবে যতক্ষণ পর্যন্ত ব্যবসায়িক প্রয়োজন অথবা আইনগত, প্রবিধানগত অথবা একাউন্টে জন্য প্রয়োজন অথবা ব্যাংকের স্বার্থ রক্ষার জন্য প্রয়োজন।
- গ্রাহক আরও সম্মত যে তথ্যাদি ব্যাংক ব্যবহার করতে পারবে:
- ১৬.১০ গ্রাহকের প্রয়োজনীয় সার্ভিস এবং তথ্য প্রদান করবে।
- ১৬.১১ সার্ভিসের তথ্যাদি অথবা প্রডাক্ট সম্পর্কে গ্রাহক সহায়তা করবে যার জন্য গ্রাহক তৃতীয় পক্ষের গ্যারান্টর অথবা সিকিউরিটি প্রভাইডার।
- ১৬.১২ ব্যাংকের সাথে গ্রাহকের রেকর্ড হালনাগাদ করবে।
- ১৬.১৩ গ্রাহকের আর্থিক প্রয়োজনীয়তা অনুধাবন করবে, গ্রাহককে অন্য প্রডাক্ট এবং সেবা যা গ্রাহক আগ্রহী হতে পারে তা সম্পর্কে অবহিত করবে।
- ১৬.১৪ এমন কোন কারণে যা আইন এবং নীতির দ্বারা প্রতারণা রোধে প্রয়োজনীয়
- ১৬.১৫ ব্যাংকের আইন এবং নিয়ন্ত্রক পরিপালনীয় পর্যবেক্ষণের জন্য এবং ব্যাংকের আভ্যন্তরীণ নীতির প্রয়োজনীয়তা এবং
- ১৬.১৬ ব্যাংকের ব্যবসা, আর্থিক এবং ঝুঁকি পর্যবেক্ষণ, পরিকল্পনা এবং সিদ্ধান্ত গ্রহণ করা।
১৭. এই চুক্তির ক্ষেত্রে প্রযোজ্য আইন
- ১৭.১ নীতি, নিয়ন্ত্রণ, নির্দেশনা, নির্দেশিকা এবং যদি কোন বাংলাদেশ কম্পিউটার ইমারজেন্সী রেসপন্স টিম সার্কুলারসহ থাকে, এই চুক্তিটি বাংলাদেশের আইন দ্বারা পরিচালিত হবে।
- ১৭.২ এই চুক্তির গঠন, কার্য সম্পাদন, ব্যাখ্যা, অকার্যকারিতা, বাতিলকরণ, অথবা অবৈধতা অথবা এর থেকে কোনভাবে সৃষ্ট অথবা সম্পৃক্ত যদি কোন বিবাদের সৃষ্টি হয় তাহলে সব দেওয়ানী বিধি এবং ফৌজদারী এবং বানিজ্যিক বিরোধ রয়ল ডিক্রী নং ৪৭/৯৭ এবং বাংলাদেশ ইন্টারন্যাশনাল অ্যাবিট্রেশন সেন্টার (বিআক) অ্যাবিট্রেশন রুলস দ্বারা মধ্যস্থতার নীতির মাধ্যমে মধ্যস্থতায় মীমাংসা করা হবে।
- ১৭.৩ উপরোক্ত ১৭.২ এর ধারা থাকলেও এটি ব্যাংকের অন্য কোন রাষ্ট্রের কোর্টের কাছে যা ব্যাংকের বিবেচনায় ন্যায্য সেই অধিকার চাওয়ার ক্ষমতাকে ক্ষুণ্ণ করবে না।
১৮. বিরোধজনিত লেনদেন
- ১৮.১ কোন বিরোধজনিত লেনদেন হিসাব বিবরণীতে দৃষ্ট হবার ৩০ (ত্রিশ) দিনের মধ্যে লিখিত ভাবে সব সহায়ক দলিলাদিসহ জানাবেন। এই হিসাব বিবরণীর ৩০ (ত্রিশ) দিন পার হবার পর ধরে নেয়া হবে যে এই হিসাব বিবরণীতে যা দেয়া হয়েছে তা গ্রহণযোগ্য এবং ঠিক আছে এবং গ্রাহকরা অপ্রত্যাহারযোগ্যভাবে সম্মত এবং কোন দাবী অথবা বিরোধের সৃষ্টি করবেন না এই নিদৃষ্ট সময় অতিবাহিত হবার পর।
১৯. মোবাইল ফোন/ স্মার্ট ডিভাইস এর মাধ্যমে ইন্টারনেট ব্যাংকিং এ অনুপ্রবেশ
- এই শর্তসমূহ ইন্টারনেটের এবং স্মার্ট ডিভাইসের আনুষঙ্গিক (মোবাইল ফোন/ট্যাবলেটস) এর পরবর্তী ধাপে প্রযোজ্য হবে, এইচবিএল মোবাইল ব্যাংকিং এবং ডাউনলোডযোগ্য ইন্টারনেট ব্যাংকিং আবেদনপত্র যা সংযুক্ত এপিপি স্টোর/ ব্রাউসারের মাধ্যমে প্রাপ্য।
- ১৯.১.১ এইচবিএল মোবাইল ব্যাংকিং সার্ভিস পাওয়া যাবে শুধুমাত্র ইন্টারনেটে মোবাইল/স্মার্ট ডিভাইসের মাধ্যমে যা সময় সময় ব্যাংকের নির্দেশনা এবং আপেক্ষিকতার প্রয়োজনীয়তা পূরণ করে। একইভাবে, গ্রাহক সম্মত মোবাইল এবং স্মার্ট ডিভাইস যা ইন্টারনেটে প্রবেশ এবং তথ্য সংযোগ সংগ্রহ এবং রক্ষণাবেক্ষণ করতে যা অর্থ ব্যয় হবে তা গ্রাহক বহন করবে।
- ১৯.১.২ গ্রাহক সম্পূর্ণরূপে তাদের পাসওয়ার্ড রক্ষা এবং গোপনীয়তা রক্ষা এবং সব লেনদেন এই উল্লিখিত মোবাইল/স্মার্ট ডিভাইস ব্যবহার কও ইন্টারনেট এবং পাসওয়ার্ড ব্যবহার করে করবেন।
- ১৯.১.৩ গ্রাহক সব দায়দায়িত্ব বহন করবেন মোবাইল ফোন সার্ভিসদাতাকে অবহিত করতে সিম অথবা ফোন নাম্বার বাতিল করতে যদি হারানো অথবা চুরি হয়ে যায় এবং ব্যাংক কোনভাবে এই কারণে উদ্ভূত ক্ষতির জন্য দায়ী হবে না।
- ১৯.১.৪ যদি হারানো/চুরি যায় গ্রাহক সম্মত উভয় পক্ষের স্বার্থ রক্ষার্থে ব্যাংককে লিখিত বা কল সেন্টারে ফোন করে তৎক্ষণাত অবহিত করতে।
- ১৯.১.৫ গ্রাহক এককভাবে দায়ী তার ফোন/ডিভাইস রক্ষার জন্য।
- ১৯.১.৬ যদি গ্রাহক তার মোবাইল ফোন/স্মার্ট ডিভাইস অরক্ষিত অবস্থায় রেখে যায়, তাহলে যাবার আগে অবশ্যই লক করে যাবেন। ব্যাংক কোনভাবেই দায়ী হবে না যখন মোবাইল/স্মার্ট ডিভাইস অরক্ষিত রেখে যায় এবং এর কারণে মোবাইল/স্মার্ট ডিভাইসে প্রেরিত তথ্যের গোপনীয়তা রক্ষা না হয়।
- ১৯.১.৭ গ্রাহক তার মোবাইল ফোন/স্মার্ট ডিভাইস অরক্ষিত অবস্থায় রেখে যাবেন না অথবা কাকেও অনুমতি দেবেন না তাদের মোবাইল/স্মার্ট ডিভাইসের মাধ্যমে যাতে করে গ্রাহকের অনুমতি নিয়ে বা বিনা অনুমতিতে সফটওয়্যার, সিকিউরিটি কোড অথবা এইচবিএল মোবাইল ব্যাংকিং সার্ভিসে প্রবেশ করতে পারেন। যদি এমন কোন ঘটনা ঘটে এবং অন্য কেউ মোবাইল/স্মার্ট ডিভাইসে প্রবেশ করতে পারে তবে ব্যাংক কোন ভাবে দায়ী হবেনা।
- ১৯.১.৮ গ্রাহক সম্মত যে, কেবলমাত্র মোবাইল সার্ভিসদাতাই এই প্রোডাক্ট এবং সেবার জন্য দায়ী। একইভাবে, গ্রাহক আরও সম্মত যে সেবাপ্রদানকারীর সাথে সরাসরি ব্যাংকের হস্তক্ষেপ ছাড়াই বিরোধ নিষ্পত্তি করবে। ব্যাংক অথবা এর কোন সেবাপ্রদানকারী প্রতিষ্ঠান কেউ দায়ী হবে না মোবাইল ফোন/ওয়্যারলেস ডিভাইস অথবা মোবাইল নেটওয়ার্ক যা গ্রাহক ব্যবহার করেন এইচবিএল মোবাইল ব্যাংকিং এ সেবা পেতে এই সবার কার্যকারিতা, নিরাপত্তা, অথবা প্রাপ্তির ক্ষেত্রে
- ১৯.১.৯ গ্রাহক সম্মত যে সাবধানতা অবলম্বন করবে তাদেও স্মার্ট ডিভাইসে এই সেবা গ্রহণের সময় এবং বিচার এবং বিবেচনা যখন তথ্য হস্তান্তর করবে এবং এই ধরনের ব্যবহারের কারণে উদ্ভূত কারণে ব্যাংক কোনভাবে দায়ী হবে না।
- ১৯.১.১০ এইচবিএল কর্তৃক সময় সময় নির্দেশিত অতিরিক্ত চার্জ গ্রাহককে বহন করতে হবে।
২০. গ্রাহক সম্মত যে এই সেবা বাংলাদেশের প্রচলিত আইন এবং বাংলাদেশ ব্যাংকের নীতি, নিয়ন্ত্রণ, নির্দেশনা, নির্দেশিকা অনুযায়ী পরিচালিত এবং এইচবিএল দায়ী হবে না কোন স্থগিত/ব্যর্থতা অথবা অন্য কোন কার্য/কারণ যা এই আইন, নীতি, নিয়ন্ত্রণ, নির্দেশনা, নির্দেশিকা অথবা সময় সময় বাংলাদেশ ব্যাংক বা কোর্টেও মাধ্যমে প্রদত্ত।

তারিখ

গ্রাহকের স্বাক্ষর

