

ভূমিকা

এটি একটি স্বেচ্ছামূলক বিধি যা একজন **গ্রাহকের** সঙ্গে ব্যাঙ্কের কাজকর্ম করার ন্যূনতম মান কী হবে, তা নির্ণয় করে। এই বিধি আপনাকে নিরাপত্তা দেয় এবং বলে যে প্রতিদিনের ব্যাঙ্কিং লেনদেনের ক্ষেত্রে আপনার সঙ্গে ব্যাঙ্কের আচরণ কেমন হওয়া উচিত।

এই বিধি রিজার্ভ ব্যাঙ্ক কর্তৃক জারি করা নিয়ন্ত্রণমূলক বা নজরদারিমূলক নির্দেশগুলিকে কোনভাবেই পুনর্স্থাপিত বা অতিক্রম করে না এবং আমরা সময়ে সময়ে রিজার্ভ ব্যাঙ্কের জারি করা নির্দেশ / দিকনির্দেশগুলি মেনে চলবো। নিয়ন্ত্রণমূলক নির্দেশে যে মান ঠিক করা হয়েছে এই বিধিতে তার চেয়েও উচ্চ মান স্থির করার ব্যবস্থা আছে এবং এই উচ্চতর মান কার্যকরী হবে কেননা আপনাদের প্রতি আমাদের দায়বদ্ধতার দরুণ সর্বোত্তম আচরণবিধি আমরা স্বেচ্ছায় গ্রহণ করেছি।

এই বিধিতে ‘আপনি’ বলতে গ্রাহক এবং ‘আমরা’ বলতে ব্যাঙ্ককে বোঝানো হয়েছে।

১.১ বিধি’র উদ্দেশ্য

এই বিধি গ্রণয়ন করার কারণ :

- (ক) আপনাদের সঙ্গে লেনদেনের ক্ষেত্রে ন্যূনতম মান স্থির করা হয়েছে উত্তম ও ন্যায্য ব্যাঙ্কিং কাজকর্মের উদ্দেশ্যে
- (খ) সংশ্লিষ্ট কাজকর্মে স্বচ্ছতা বাড়ানো আপনি যাতে পরিষেবার ক্ষেত্রে কী দাবি করতে পারেন সেটি আরও ভালভাবে অনুধাবন করতে পারেন
- (গ) কার্য পরিচালনার মান বৃদ্ধির জন্য প্রতিযোগিতার মাধ্যমে বাজারী শক্তিকে উৎসাহিত করা



সূচিপত্র

১.	ভূমিকা	৩
১.১	বিধি'র উদ্দেশ্য	৩
১.২	বিধি'র প্রয়োগ	৪
২.	মূল দায়বদ্ধতা	৫
২.১	আপনাদের প্রতি আমাদের মূল দায়বদ্ধতা	৫
৩.	তথ্য পরিবেশন - স্বচ্ছতা	৮
৩.১	সাধারণ	৯
৩.২	'ডু নট কল' পরিষেবা	১০
৩.৩	সুদের হার	১০
৩.৪	মাশুল সূচি	১১
৩.৫	বিধি এবং শর্ত	১২
৪.	বিজ্ঞাপন, বিপণন এবং বিক্রয়	১৩
৫.	গোপনতা এবং বিশ্বস্ততা	১৪
৫.১	ক্রেডিট রেফারেন্স এজেন্সি	১৬
৬.	বকেয়া আদায়	১৭
৬.১	ঋণপত্র-পুনরাধিকার নীতি	১৯
৭.	অভিযোগ, ক্ষোভ এবং প্রতিক্রিয়া	১৯
৭.১	অভ্যন্তরীণ বদ্ধতি	১৯
১.২	ব্যাকিং লোকপাল পরিষেবা	২০
৮.	পণ্য ও পরিষেবা	২১
৮.১	আমানত অ্যাকাউন্ট	২১
৮.২	ক্লিয়ারিং চক্র / আদায় পরিষেবা	২৯
৮.৩	নগদ লেনদেন	৩০
৮.৪	অর্থপ্রদানের উপর নিষেধাজ্ঞা সুবিধা	৩১
৮.৫	আপনার তরফে চেক / ডেবিট নির্দেশ	৩২
৮.৬	শাখা বন্ধ / স্থান্তরণ	৩২
৮.৭	মৃত ব্যক্তির অ্যাকাউন্টের দাবির নিষ্পত্তিকরণ	৩৩
৮.৮	সেফ ডিপোজিট লকারস	৩৬

৮.৯	বিদেশী মুদ্রা বিনিময় পরিষেবা	৩৬
৮.১০	অন্তঃভারত টাকা প্রেরণ	৩৭
৮.১১	ঋণদান	৩৮
৮.১২	গ্যারান্টি	৪১
৮.১৩	সাধারণ তথ্য	৪২
৮.১৪	ক্রেডিট কার্ড	৪৪
৮.১৫	বীমা	৪৭
৮.১৬	মোবাইল ব্যাঙ্কিং	৪৭
৮.১৭	ঋণদান সংক্রান্ত পরামর্শ দানের সুবিধা	৪৭
৮.১৮	নথি প্রাপ্তি	৪৮
৯.	আপনার অ্যাকাউন্টের সুরক্ষা	৪৮
৯.১	নিরাপদ এবং বিশ্বস্ত ব্যাঙ্কিং ও প্রদান ব্যবস্থা	৪৮
৯.২	আমাদের সময়োপযোগী করে রাখবেন	৪৮
৯.৩	আপনার অ্যাকাউন্ট পরীক্ষা	৪৯
৯.৪	যত্র-গ্রহণ	৪৯
৯.৫	ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং	৫১
৯.৬	অর্থ প্রদান বাতিল	৫৩
৯.৭	ক্ষতিজনিত দায়	৫৩
১০.	তত্ত্বাবধান	৫৪
১১.	সাহায্য প্রাপ্তি	৫৪
১২.	আচরণবিধি-সমীক্ষা	৫৫
	সংযোজনী - শব্দকোষ	৫৫

(ঘ) আপনি ও আপনার ব্যাঙ্কের মধ্যে ন্যায্য ও আন্তরিক সংযোগ স্থাপন করা

(ঙ) ব্যাঙ্কিং ব্যবস্থার প্রতি আস্থা পরিপুষ্ট করা ।

উপধারা ২-এ প্রদত্ত মূল দায়বদ্ধতার মাধ্যমে বিধির মান সুনিশ্চিত করা হয়েছে ।

১.২ বিধি-র প্রয়োগ

নীচে প্রদত্ত সমস্ত পন্য ও পরিষেবার ক্ষেত্রেই এই বিধি প্রযোজ্য, তা সে শাখা, সহকারী সংস্থা অথবা এজেন্ট দ্বারাও যদি আমাদের পক্ষ থেকে প্রদত্ত হয়, সেগুলি কাউন্টারে, ফোনে, পত্র মারফৎ, বৈদ্যুতিন যোগাযোগ মাধ্যমে বা ইন্টারনেট দ্বারাও পরিবেশিত হতে পারে । যদিও এখানে উল্লেখিত সমস্ত পণ্য আমরা নাও পরিবেশন করতে পারি ।

ক) কারেন্ট **অ্যাকাউন্ট**, সেভিংস অ্যাকাউন্টস্, **মেয়াদী জমা**, রেকারিং ডিপোজিট, পিপিএফ এবং অন্যান্য সমস্ত **জমা অ্যাকাউন্টস্** ।

খ) প্রদান পরিষেবা যেমন পেনশন, পেমেন্ট অর্ডার, ডিমাল্ড ড্রাফ্ট দ্বারা অর্থ-প্রেরণ, তার মাধ্যমে স্থানান্তরণ এবং সমস্ত বৈদ্যুতিন লেনদেন, যেমন **আরটিজিএস, ইএফটি, এনইএফটি** ।

গ) সরকারী লেনদেন সংক্রান্ত ব্যাঙ্কিং পরিষেবা ।

ঘ) **ডিম্যাট অ্যাকাউন্ট, ইকুইটি, সরকারী বন্ড** ।

ঙ) ভারতীয় কারেন্সি নোট বিনিময় সুবিধা ।

চ) চেক আদায়, নিরাপদ সংরক্ষণ পরিষেবা, নিরাপদ জমা লকার ব্যবস্থা ।

ছ) ঋন, ওডারড্রাফ্টস্ এবং **গ্যারান্টি** ।

HSBC 
The world's local bank

- জ) বিদেশী মুদ্রা পরিষেবা মুদ্রা বিনিময় সহ ।
- ঝ) তৃতীয় পক্ষীয় বীমা এবং শাখার দ্বারা লগ্নি-পণ্য বিক্রয় ।
- ঞ) **ক্রেডিট কার্ড সহ কার্ড** জাতীয় পণ্য, ডেবিট কার্ড, **এটিএম কার্ড**, **স্মার্ট কার্ড** এবং আনুষঙ্গিক পরিষেবা (আমাদের দ্বারা পৃষ্ঠপোষিত সহকারী সংস্থা / কোম্পানি দ্বারা নির্গত ক্রেডিট কার্ড সহ) ।

মূল শব্দগুলির (গাঢ় কালোয় মুদ্রিত) অর্থ শব্দকোষে দেওয়া হয়েছে ।

২. মূল দায়বদ্ধতা

২.১ আপনাদের প্রতি আমাদের মূল দায়বদ্ধতা

২.১.১ আপনাদের সঙ্গে আমাদের যুক্তিসঙ্গত ও ন্যায্যভাবে লেনদেন করা এইভাবে:

- ক) নগদ । চেক দ্বারা কাউন্টারে অর্থ গ্রহণ বা প্রদান করার ন্যূনতম সুবিধা দেওয়া
- খ) আমাদের পণ্য এবং পরিষেবা যেভাবে যে বদ্ধতিতে আমরা পরিবেশন করি তা যেন বিধি উল্লেখিত মান এবং দায়বদ্ধতা মেনে চলে
- গ) আমাদের পণ্য এবং পরিষেবা প্রাসঙ্গিক আইন এবং নিয়মকে মর্মে এবং কার্যে যেন মেনে চলে
- ঘ) আপনাদের সঙ্গে লেনদেন বিশ্বস্ততা এবং স্বচ্ছতার নীতি মেনে চলা সুনিশ্চিত করা
- ঙ) নিরাপদ এবং বিশ্বস্ত ব্যাঙ্কিং এবং প্রদান ব্যবস্থা কার্যকারী করা ।



২.১.২ আমাদের আর্থিক পণ্য এবং পরিষেবার কার্যকারিতা উপলব্ধি করায় আপনাদের সাহায্য করা:

- ক) নিম্নোক্ত একটি বা একাধিক ভাষায় সেগুলি বিষয়ে তথ্য দেওয়া - হিন্দী, ইংরেজী অথবা উপযুক্ত আঞ্চলিক ভাষা
- খ) আমাদের বিজ্ঞাপন এবং বিপণন বিষয়ক লেখালিখির ভাষা যেন স্বচ্ছ হয় এবং বিভ্রান্তিমূলক না হয়
- গ) আপনাদের যেন আমাদের পণ্য এবং পরিষেবা বিষয়ে স্পষ্ট তথ্য দেওয়া হয় - তাদের বিধি শর্ত, প্রযোজ্য সুদের হার / পরিষেবা-মাণ্ডল
- ঘ) আপনাদের জানানো যে সেগুলির কী উপকারিতা, কী ভাবে তার সুযোগ গ্রহণ করা করা যায়, তার আর্থিক প্রভাব পরিণতি কী এবং প্রয়োজনে কাকে কোথায় যোগাযোগ করা যাবে।

২.১.৩ আপনার অ্যাকাউন্ট ব্যবহার ও পরিষেবা পাওয়ার ব্যাপারে সাহায্য করা:

- ক) আপনাকে নিয়মিত সাম্প্রতিকতম তথ্যাদি পরিবেশন করা
- খ) সুদের হার / মাসুল বা বিধি-শর্তে কোনও পরিবর্তন বিষয়ে আপনাদের নিয়মিত অবহিত রাখা
- গ) আপনার অবগতির জন্য শাখায় প্রদর্শিত করা
 - (১) কী কী পরিষেবা আমরা দিয়ে থাকি
 - (২) সেভিংস ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্ট এবং নো ফ্রিলস অ্যাকাউন্ট-এ ন্যূনতম কত টাকা রাখতে হবে এবং সেটি না মেনে চললে কী মাসুল দিতে হবে



- (৩) অভিযোগ থাকলে শাখায় যে আধিকারিকে সঙ্গে যোগাযোগ করতে হবে তার নাম
 - (৪) শাখায় অভিযোগের নিষ্পত্তি না হলে স্থানীয় । আঞ্চলিক প্রবন্ধকের নাম এবং ঠিকানা
 - (৫) শাখাটি যে **ব্যাঙ্কিং লোকপাল**-এর এক্তিয়ারে পড়ে তার নাম এবং যোগাযোগের বিশদ বিবরণ
 - (৬) পুস্তিকার মাধ্যমে তথ্যাদি দেওয়া ।
- ঘ) নিম্নোক্ত বিষয়ে আমাদের ওয়েবসাইটে আমাদের নীতি উল্লেখ করা
- (১) চেক আদায় (কালেকশন)
 - (২) অভিযোগ নিষ্পত্তি
 - (৩) ক্ষতিপূরণ
 - (৪) বকেয়া আদায় করা এবং ঋণপত্রের পুনরাধিকার ।

২.১.৪ ভুল-ত্রুটি হয়ে থাকলে সেই ক্ষেত্রে সহানুভূতিসহ দ্রুত নিম্ন পদ্ধতিতে সেগুলি নিরসন করার প্রয়াস নেওয়া:

- ক) দোষ-ত্রুটি তৎক্ষণাৎ শুধরে নেওয়া এবং নিজেদের দোষে গ্রাহকের ওপর মামুল আরোপ হয়ে থাকলে তা তুলে নেওয়া
- খ) আপনাদের অভিযোগগুলি সঙ্গে খতিয়ে দেখা
- গ) আপনি সন্তুষ্ট না হয়ে থাকলে আপনার অভিযোগ পরবর্তী স্তরে পাঠানোর পদ্ধতি আপনাকে জানানো (অনুচ্ছেদ ৭ দেখবেন)



ঘ) যান্ত্রিক / প্রযুক্তিগত গোলযোগের কারণে সমস্যা ঘটে থাকলে তার নিরসনের জন্য বিকল্প ব্যবস্থা গ্রহণ করা।

২.১.৫ আপনার ব্যক্তিগত তথ্য গোপন ও সুরক্ষিত রাখা

আপনার সমস্ত ব্যক্তিগত তথ্য আমরা গোপন এবং সুরক্ষিত রাখবো (অনুচ্ছেদ ৫-এ প্রদত্ত বিষয়ানুসারে)।

২.১.৬ বিধি বিষয়ে প্রচারের ক্ষেত্রে আমরা :

- ক) আপনি অনুরোধ করলে বিধি-র প্রতিলিপি কাউন্টারে, বৈদ্যুতিন মাধ্যমে বা ডাক-এ আপনাকে দেবো
- খ) নতুন অ্যাকাউন্ট খোলার সময় বিধি-র প্রতিলিপি দেবো
- গ) প্রতিটি শাখায় এবং আমাদের ওয়েবসাইটে বিধিটি রাখবো / তুলে ধরবো
- ঘ) কর্মীদের প্রশিক্ষণের মাধ্যমে সুনিশ্চিত করবো যেন তারা আপনাকে প্রাসঙ্গিক তথ্য জানাতে পারেন এবং বিধি প্রয়োগ করতে পারেন।

২.১.৭ বৈষম্যরহিত নীতি গ্রহণ ও প্রয়োগ করা

বয়স, জাতি, লিঙ্গ, বৈবাহিক অবস্থান, ধর্ম বা প্রতিবন্ধকতার ভিত্তিতে আমরা কোনও বৈষম্য করবো না।

৩. তথ্য পরিবেশন - স্বচ্ছতা

নিম্নলিখিত যে কোনও মাধ্যমে সুদের হার, সাধারণ খরচ এবং মাসুল সংক্রান্ত তথ্যাদি আপনি পেতে পারেন :



- ক) আমাদের শাখায় বিজ্ঞপ্তি বোর্ডে
- খ) আমাদের শাখায় অথবা সাহায্য প্রদানকারী ফোন নম্বর-এ ফোন করে
- গ) ওয়েবসাইট দেখে
- ঘ) ভারপ্রাপ্ত কর্মী / সহায়তা-ডেস্কে জিজ্ঞাসা করে
- ঙ) পরিষেবা সংক্রান্ত নির্দেশিকা / **মাশুল সুচি** দেখে ।

৩.১ সাধারণ

আমরা জানাবো / দেবো :

- ক) আপনার পছন্দের পণ্য এবং পরিষেবার মূল বৈশিষ্ট্য - সুদের হার, পারিশ্রমিক এবং মাশুল বিষয়ে স্বচ্ছ ধারণা
- খ) সেইসব পণ্য এবং পরিষেবা যা আমরা দিয়ে থাকি এবং যেটি আপনার চাহিদার অনুরূপ, সে বিষয়ে তথ্য
- গ) যদি কোনও পণ্য এবং পরিষেবা একাধিক মাধ্যমে (উদাহরণ স্বরূপ, এটিএম, ইন্টারনেট, ফোন বা শাখা স্তরে) পরিবেশন করা হয়, সেই বিষয়ে বিস্তারিত খোঁজ খবরের উপায় ও স্থান
- ঘ) আইনগত, নিয়ন্ত্রণমূলক এবং অভ্যন্তরীণ নীতির প্রয়োজনে আপনার পরিচিতি এবং ঠিকানার প্রমাণের জন্য যা যা তথ্য আমাদের প্রয়োজন
- ঙ) সব ধরনের জমা অ্যাকাউন্ট, নিরাপদ তত্ত্বাবধানে রক্ষিত সামগ্রী বা নিরাপদ জমা ভল্টের ক্ষেত্রে **নোমিনেশন ব্যবস্থা** সংক্রান্ত অন্যান্য বিষয়ে আপনার অধিকার ও দায়িত্ব বিষয়ে আপনাকে অবহিত করা ।

HSBC 
The world's local bank

৩.২ 'ডু নট কল' পরিষেবা

অমাদের গ্রাহক হওয়া মাত্র আপনার 'ডু নট কল' পরিষেবায় আপনা থেকেই অন্তর্ভুক্ত করে নেওয়া হবে। আপনি লিখিতভাবে অনুরোধ না করা পর্যন্ত কোনও নতুন পন্য / পরিষেবা চালু হলে সে বিষয়ে টেলিফোন / এসএমএস / ই-মেল দ্বারা বার্তা পাঠানো হবে না।

৩.৩ সুদের হার

যে সব তথ্য আমরা আপনাদের জানাতে চাই :

- ক) (১) আপনার জমা এবং ঋণের ওপর প্রযোজ্য সুদের হার
- (২) যদি আপনার নেওয়া ঋণের ওপর **স্থির হারে সুদ** নির্দিষ্ট হয়ে থাকে এবং ঋণ চুক্তিতে সুদ পুনর্বিপর্যাসের বিধি থাকে, সেই ক্ষেত্রে তার বিশদ বিবরণ তথা পুনর্বিপর্যাসের তারিখ
- (৩) যদি আপনার ঋণের ওপর প্রযুক্ত পরিবর্তনশীল সুদের হার (ফ্লোটিং) হয়, সেক্ষেত্রে আপনার ঋণের সঙ্গে যুক্ত **রেফারেন্স রেট**, তাতে প্রযোজ্য প্রিমিয়াম ও ছাড়। এই রেফারেন্স রেট বিভিন্ন সময়ে সমস্ত ঋণ গ্রহীতাদের ক্ষেত্রেই অভিন্ন থাকবে
- (৪) ন্যূনতম সুদের হার-এর বিধি ঋণ চুক্তির অন্তর্গত কি না
- (৫) সুদের স্থির হার থেকে পরিবর্তনশীল হারে বা তার বিপরীত প্রক্রিয়ায় পাল্টানোর সুযোগ আমরা দেবো কি না, দিলে তার দরুণ প্রযোজ্য মাশুল
- খ) কোন সময়ে আপনার জমার ওপর সুদ দেওয়া হবে এবং কখন আপনার ঋণ অ্যাকাউন্টে সুদ নেওয়া হবে



গ) আপনার জমা এবং অ্যাকাউন্টে কী ভাবে সুদ গণনা হয় এবং তা প্রযুক্ত হয় ।

৩.৩.১ সুদের হারে পরিবর্তন

আমরা আপনাকে জানানো যখনই সুদের হারে কোনও পরিবর্তন হবে, রেফারেন্স রেটে পরিবর্তন হবে যা আবার যুক্ত থাকে পরিবর্তনশীল সুদের হারের সঙ্গে । নিম্নোক্ত যে কোনও পদ্ধতিতে তা জানানো হবে :

- (১) শাখায় বিজ্ঞপ্তি দিয়ে
- (২) হিসেবে নিকেশ বিবরণের সঙ্গে দেওয়া সংযোজনীতে
- (৩) চিঠি
- (৪) ই-মেল
- (৫) এস এম এস
- (৬) ওয়েবসাইট
- (৭) সংবাদপত্র

৩.৪ মাসুল সুচি

৩.৪.১ পারিশ্রমিক এবং মাসুল

ক) মাসুল সুচি সংক্রান্ত বিজ্ঞপ্তি শাখায় প্রদর্শিত হবে যা আপনি বিনামূল্যে দেখতে চাইতে পারেন ।



- খ) মাসুল সূচিতে আপনার পছন্দের পণ্য এবং পরিষেবায় প্রযুক্ত মাসুল সংক্রান্ত বিশদ বিবরণ থাকবে।
- গ) আপনার নেওয়া পণ্য এবং পরিষেবার শর্ত বিধি লঙ্ঘনের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য জরিমানা সংক্রান্ত তথ্য আপনাকে জানানো হবে।

৩.৪.২ ফি এবং মাসুলে পরিবর্তন

যদি আমরা এই সব মাসুলে আবার কোনও নতুন পরিবর্তন আনি সেটি চালু হওয়ার এক মাস পূর্বেই তা বিজ্ঞাপিত হবে।

৩.৫ বিধি এবং শর্ত

- ক) আপনি যে পরিষেবা চেয়েছেন তার বিধি এবং শর্ত আপনাকে আমরা জানানো হবে।
- খ) সমস্ত বিধি এবং শর্ত ন্যায্য হতে হবে এবং তা আপনার অধিকারগুলিকে ব্যক্ত করবে যতদূর সম্ভব সহজ সরল ভাষায় বিশেষত তা যদি নোমিনেশন সংক্রান্ত হয়, তাছাড়াও আপনার দায় দায়িত্ব সংক্রান্ত হয়।

৩.৫.১ বিধি এবং শর্তে পরিবর্তন

- ক) নিম্নোক্ত যে কোনও এক বা একাধিক পদ্ধতির মাধ্যমে বিধি এবং শর্তে আনীত পরিবর্তনগুলি আপনাকে আমরা জানানো হবে :
- (১) অ্যাকাউন্ট সংক্রান্ত বিবরণ / পাশ বই
 - (২) এ টি এম
 - (৩) প্রত্যেক শাখার বিজ্ঞপ্তি বোর্ডে



- (৪) ইন্টারনেট, ই-মেল সহ এবং ওয়েবসাইট
- (৫) সংবাদপত্র
- (৬) এস এম এস
- খ) সাধারণত এক মাসের বিজ্ঞপ্তি দিয়ে পরিবর্তনগুলি পরবর্তী সময় থেকে কার্যকরী হবে।
- গ) যদি বিজ্ঞপ্তি ছাড়াই আমরা কোনও পরিবর্তন করি সেক্ষেত্রে ৩০ দিনের ভিতর বিজ্ঞপ্তি দেওয়া হবে। যদি এই পরিবর্তন আপনার পক্ষে অসুবিধাজনক হয়, আপনি ৬০ দিনের মধ্যে কোনও অতিরিক্ত মাসুল ছাড়াই অ্যাকাউন্ট বন্ধ করতে পারেন বা বদল করতে পারেন।
- ঘ) বিধি এবং শর্তে যে কোনও রদবদল আমাদের ওয়েবসাইটে তৎক্ষণাৎ যথাযথ পরিবর্তন সহ দেখা যাবে। অনুরোধ জানালে, আপনাকে তার একটি প্রতিলিপি বা সংক্ষিপ্তসার দেওয়া হবে।

৪. বিজ্ঞাপন, বিপণন এবং বিক্রয়

- ক) বিজ্ঞাপনে ব্যবহৃত অথবা কোনও মিছা প্রচলনার্থে তুলে ধরার ক্ষেত্রে ব্যবহৃত বিষয়সামগ্রী যন স্বচ্ছ হয়, বিভ্রান্তিমূলক না হয়।
- খ) কোনও ব্যাঙ্কিং পরিষেবা বা পণ্যের প্রতি দৃষ্টি আকর্ষণ করার জন্য যে কোনও মাধ্যমে করা বিজ্ঞাপন বা সংশ্লিষ্ট ব্যবহৃত লেখা / বইপত্রে যদি সুদের হার উল্লেখ করা হয়, তা হলে আমরা আরও জানাবো যে অন্যান্য কী পারিশ্রমিক এবং মাসুল তার ওপর প্রযোজ্য এবং প্রাসঙ্গিক বিধি এবং শর্তের পূর্ণ বিবরণ অনুরোধে আমরা দিতে পারি।



- গ) আপনাকে দেওয়া পরিষেবার পরিপূরক হিসেবে যদি আমরা তৃতীয় পক্ষের সাহায্য গ্রহণ করি, আমরা চাইবো আপনাদের ব্যক্তিগত তথ্যাদি (যদি তা তৃতীয় পক্ষের নিকটে যায়) ব্যবহার করার ক্ষেত্রে যেন তারা সমপর্যায়ে বিশ্বস্ততা এবং নিরাপত্তা বজায় রাখে।
- ঘ) আপনার দ্বারা গৃহীত ও ব্যবহৃত পণ্যের বিবিধ বৈশিষ্ট্যগুলি মাঝে মাঝেই আমরা আপনাকে জানাবো। আমাদের অন্যান্য পরিষেবা / পণ্য সংক্রান্ত তথ্যাদি বা তাদের প্রচলনার্থে প্রদত্ত সুবিধা বিষয়ে তখনই জানানো হবে যদি আপনি ডাক সহযোগে অথবা নিজেকে আমাদের ওয়েবসাইটে নিবন্ধিত করে থাকেন অথবা আমাদের ফোন ব্যাঙ্কিং / গ্রাহক পরিষেবা নম্বরে এই সব তথ্য পাঠানোর প্রয়োজনীয় অনুমতি দিয়ে থাকেন।
- ঙ) আমাদের পণ্য / পরিষেবা বিপণনের জন্য নিযুক্ত প্রত্যক্ষ বিক্রয় সংস্থা (ডিএসএ)-দের আচরণবিধি আমরা নির্দিষ্ট করেছি। তারা আমাদের পণ্য বিক্রয়ের জন্য যখন সশরীরে অথবা ফোনে যোগাযোগ করবেন, তখন তাদের নিজেদের পরিচিতি জানাতে হবে। যখনই কোনও তৃতীয় পক্ষ আমাদের হয়ে কাজ করবে অথবা আমাদের পণ্য বিক্রয় করবে, যদি সে পণ্য এবং পরিষেবা বিধি-র আওতায় পড়ে তাদের সংশ্লিষ্ট বিধি শর্ত মেনে চলতে হবে।
- চ) যদি আমাদের প্রতিনিধি / ক্যুরিয়ার বা সংস্থার আচরণ যথোপযুক্ত না হয় বা তারা বিধিসম্মত কাজ না করে থাকেন এবং এই মর্মে যদি আমরা আপনাদের অভিযোগ পাই, আমরা অনুসন্ধান চালানো তথা সমস্যা নিরসনের উদ্দেশ্যে পদক্ষেপ গ্রহণ করবো এবং আমাদের ক্ষতিপূরণ নীতি অনুসারে ক্ষতিপূরণ দেবো।

৫. গোপনতা এবং বিশ্বস্ততা

আপনার সমস্ত ব্যক্তিগত তথ্য আমরা একান্ত ও গোপন মনে করবো (এমন কী আপনি গ্রাহকত্ব ছেড়ে দেওয়ার পরও) এবং নিম্নোক্ত সিদ্ধান্ত ও নীতি অনুসরণ



করবো। নীচে উল্লিখিত বিশেষ পরিস্থিতি বাদ দিয়ে আপনার অ্যাকাউন্ট সংক্রান্ত হিসাব পত্র বা তথ্য, তা আপনার দেওয়া হোক বা অন্য কোনও স্থান থেকে প্রাপ্ত হোক, আমরা অপর, কোনও ব্যক্তিকে জানাবো না। এমন কী অন্য কোনও কোম্পানি বা আমাদেরই গোষ্ঠীগত অন্য সংস্থাকেও যদি :

- ক) আইনগত কারণে তথ্য জানাতে হয়
- খ) জনগণের প্রতি কর্তব্য সাপেক্ষে তথ্য উদঘাটন করতে হয়
- গ) আমাদেরই স্বার্থের খাতিরে তথ্য উদঘাটন করতে হয় (উদাহরণ স্বরূপ প্রতারণা রোধ করার জন্য)। কিন্তু এটি আমরা কখনই কারণ হিসেবে ব্যবহার করবো না আপনার অ্যাকাউন্ট সংক্রান্ত তথ্য আমাদের গোষ্ঠীর অন্য কোম্পানির সামনে উদঘাটন করার জন্য (আপনার নাম এবং ঠিকানা সহ) আমাদের বিপণনে সুবিধা হবে বলে
- ঘ) আপনি আমাদের তথ্য জানানোর জন্য বলেন বা এপ্রসঙ্গে লিখিত অনুমতি দিয়ে থাকেন
- ঙ) যে ক্ষেত্রে ব্যাঙ্ক দ্বারা আপনার বিষয়ে জানাতে বলা হয়। আপনার লিখিত অনুমতি ছাড়া তা দিতে পারি না।

আপনার নিজস্ব দেওয়া তথ্যাদি। যেগুলি আমরা সুরক্ষিত রাখি, সেগুলি আপনার জানার ক্ষেত্রে, আমরা আপনাকে জানাবো যে বর্তমান আইনি পরিকাঠামোয় আপনার কী ও কতটা অধিকার আছে।

আপনি যদি সুনির্দিষ্টভাবে দায়িত্ব না দিয়ে থাকেন, তাহলে আমরা সহ কাউকেই বিপণনের উদ্দেশ্যে আপনার ব্যক্তিগত তথ্য ও খবর ব্যবহার করতে দেব না।

HSBC 
The world's local bank

৫.১ ক্রেডিট রেফারেন্স এজেন্সি

- ক) আমরা আপনার কাছে ব্যাখ্যা করবো ক্রেডিট রেফারেন্স এজেন্সি (সিআরএ)-র ভূমিকা বিষয়ে, তাদের জন্য যাচাই করবো এবং জানাবো যে আপনার ঋণ পাওয়ার ব্যাপারে তাদের দেওয়া তথ্যের কতটা প্রভাব পড়বে।
- খ) আমাদের থেকে ঋণ পাওয়ার তথ্যগুলি প্রতি মাসে আমরা সিআরএ-কে জানাই।
- গ) আপনার ব্যক্তিগত দেনা যা আমাদের কাছে বকেয়া আছে সে বিষয়ে আমরা সিআরএ-কে জানাই, এমন কী যখন
- (১) ঋণ পরিশোধে আপনি পিছিয়ে পড়েছেন
 - (২) বকেয়া পরিমাণ নিয়ে বিবাদ রয়েছে
 - (৩) আপনি যে সব প্রস্তাব দিয়েছেন তা আমাদের কাছে সন্তোষজনক নয়।
- ঘ) যদি আপনার ঋণ পরিশোধে আপনি কখনও অক্ষম হয়ে থাকেন ও পরবর্তীকালে সেটি আবার যথাক্রমে শোধ করে থাকেন, সে ক্ষেত্রে সিআরএ-র নিকট পরবর্তী মাসের প্রতিবেদনে আমরা তা জানিয়ে দেবো।
- ঙ) আমাদের নিকট ঋণ নেওয়ার জন্য যদি আপনি আবেদন করেন, আপনার অনুরোধ ও প্রস্তাবিত মূল্যের বিনিময়ে সিআরএ-র থেকে পাওয়া ঋণ সংক্রান্ত তথ্যের একটি প্রতিলিপি আপনাকে আমরা দেবো।

৬. বকেয়া আদায়

যখনই আমরা ঋণ প্রদান করি, আমরা তার পরিশোধের পদ্ধতি, অর্থাৎ পরিশোধের পরিমাণ, সময়সীমা ও কালক্রমিকতা বিষয়ে আপনাকে ওয়াকিবহাল করি। কিন্তু পরিশোধের সময়সূচি যদি আপনি না জানেন, সে ক্ষেত্রে দেশের আইনানুগ নির্ধারিত প্রণালীতে বকেয়া আদায় করা হয়। আপনাকে বিজ্ঞপ্তি পাঠানো বা ব্যক্তিগত সাক্ষাতের মাধ্যমে জানানো এবং / অথবা যে ক্ষেত্রে প্রযোজ্য ঋণপত্র পুনারিধকার করা এই প্রণালীরই অন্তর্গত।

আমাদের আদায় নীতি সৌজন্যবোধ প্রদর্শন, ন্যায্য আচরণ ও অনুরোধ করার ওপর আধারিত। আমরা গ্রাহক বিশ্বাস ও দীর্ঘস্থায়ী বন্ধনকে সমৃদ্ধ করতে বিশ্বাসী।

- ক) আমাদের দ্বারা নিযুক্ত আদায়কারী প্রতিনিধি সংস্থা / কোম্পানি বিষয়ে বিশদ বিবরণ আমরা ওয়েবসাইটে প্রদর্শিত করবো।
- খ) অনুরোধ জানালে আদায়কারী প্রতিনিধি সংস্থা / কোম্পানির বিশদ বিবরণ শাখাস্তরে আমরা জানাতে পারি।
- গ) বকেয়া আদায় বা ঋণপত্র পুনারিধকার করার জন্য আমাদের কর্মচারী বা প্রাধিকৃত প্রতিনিধি নিজের পরিচিতি জানাবেন এবং সে প্রসঙ্গে তার প্রাধিকরণ পত্র দেখাবেন এবং আপনার চাইলে ব্যাঙ্ক অথবা কর্তৃত্ব দ্বারা প্রদত্ত পরিচিতি কার্ড দেখাবেন।
- ঘ) বকেয়া বিষয়ে সমস্ত তথ্য আপনাকে দেওয়া হবে এবং তার পরিশোধের জন্য যথেষ্ট বিজ্ঞপ্তি দিয়ে জানানো হবে।
- ঙ) পরিশোধে অক্ষমতার ক্ষেত্রে সেটি বকেয়া আদায়কারী সংস্থার কাজে পাঠানোর পূর্বে বিষয়টি আমরা যাচাই করে দেখে নিই যাতে আমাদের ক্রেটির জন্য যেন আপনাকে ঝামেলা সামলাতে না হয়।



- চ) আদায় প্রক্রিয়া প্রারম্ভের পূর্বে আপনাকে লিখিত জানানো হবে।
- ছ) আদায়করণ বা / ঋণপত্র পুনারিধকারের কাছে নিযুক্ত আমাদের কর্মীরা অথবা প্রাধিকৃত প্রতিনিধিরা নিম্নোক্ত নির্দেশাবলী মেনে চলবেন :
- (১) আপনার বহুন্দের স্থানে আপনার সঙ্গে যোগাযোগ করা হবে নির্দিষ্ট করা স্থানের অভাবে আপনার বাসস্থানে এবং সেখানে আপনাকে না পাওয়া গেলে আপনার ব্যবসা / কর্মক্ষেত্রে
 - (২) প্রতিনিধিত্ব করা সংক্রান্ত পরিচিতি বা প্রাধিকার আপনাকে জানানো হবে
 - (৩) আপনার গোপনীয়তাকে মর্যাদা দেওয়া হবে
 - (৪) আপনার সঙ্গে সংযোগ নাগরিক বিধিসম্মত হবে
 - (৫) আপনার ব্যবসা বা কর্ম-জনিত বিশেষ পরিস্থিতি অন্যথা না চাইলে আমাদের প্রতিনিধিরা স্বাভাবিক নিয়মে সকাল ৭টা থেকে সন্ধ্য ৭টার মধ্যে আপনার সঙ্গে যোগাযোগ করবে
 - (৬) বিশেষ কোনও সময়ে ফোন করা বা বিশেষ কোনও স্থানে যোগাযোগ করা সংক্রান্ত আপনার নিষেধ থাকলে আমরা যথাসম্ভব তাকে সম্মান দেবো
 - (৭) ডাকের সংখ্যা এবং সময় তথা কথাবাতার বিষয় নথিভুক্ত করা হবে
 - (৮) বকেয়া সংক্রান্ত বিবাদ বা মতপার্থক্য নিরসনের জন্য পারস্পরিক সম্পত্তির ভিত্তিতে সুশৃঙ্খল পদ্ধতি অবলম্বন করা হবে এবং সমস্ত কর্মের সহযোগিতা করা হবে



- (৯) বকেয়া আদায়ের জন্য আপনার বাড়িতে দেখা করার সময়ে সৌজন্য এবং ভব্যতা রক্ষা করা হবে।
- (১০) অনুপযুক্ত পরিস্থিতি যেমন পরিবারে কোনও মৃত্যুর ঘটনা বা নিপর্নয়ের সময়ে এই বকেয়া আদায় হেতু সাক্ষাৎ বা ফোন করা থেকে বিরত থাকা হবে।
- (১১) আদায়কারী প্রতিনিধির দ্বারা কোনও অন্যায় আচরণ বিষয়ক আপনার থেকে পেলে আমরা তা নিয়ে অনুসন্ধান করবো।

৬.১ ঋণপত্র পুনরাধিকার নীতি

আইনের সঙ্গে আয়ুজ্যপূর্ণ একটি ঋণপত্র পুনরাধিকার নীতি আমরা গ্রহণ করবো। অনুরোধে তার প্রতিলিপি আপনাকে দেওয়া হবে।

৭. অভিযোগ, ক্ষোভ এবং প্রতিক্রিয়া

৭.১ অভ্যন্তরীণ পদ্ধতি

- ক) অভিযোগ জানাতে চাইলে, আপনাকে আমরা বলে দেবো :
 - (১) কীভাবে তা করবেন
 - (২) অভিযোগ কোথায় করতে হবে
 - (৩) কীভাবে অভিযোগ জানাতে হয়
 - (৪) উত্তরের প্রত্যাশা কখন করবেন
 - (৫) নিরসনের জন্য কার কাছে যাবেন



(৬) শেষ বিচারে খুশি না হতে পারলে কী করবেন।

আমাদের কর্মীরা আপনার যে কোনও প্রশ্নের ব্যাপারে সহযোগিতা করবেন।

- খ) অভিযোগ দ্রুত ও ন্যায্যভাবে নিষ্পত্তির জন্য আমাদের পৃথিত বদ্ধতি বিষয়ক বিশদ বিবরণ কোথায় পাবেন, তা আমাদের কর্মীরা আপনাকে জানাবেন।
- গ) লিখিত অভিযোগের প্রাপ্তিস্বীকার বা সে বিষয়ে প্রতিক্রিয়া এক সপ্তাহের মধ্যেই আমরা পাঠাতে চেষ্টা করবো। আপনার অভিযোগ আমাদের দায়িত্বপ্রাপ্ত সহায়তা ডেস্কের বা গ্রাহক পরিষেবার ফোন নম্বরে পাওয়ার ক্ষেত্রে আপনাকে একটি অভিযোগ উল্লেখ নম্বর দেওয়া হবে যেখানে ঐ ব্যাপারে অগ্রগতির খবরাখবর উপযুক্ত সময়ের মধ্যেই জানানো হবে।
- (ঘ) বিষয়টি যাচাই করার পর ৩০ দিনের মধ্যেই আমরা চেষ্টা করবো হয় চূড়ান্ত প্রতিক্রিয়া জানিয়ে নয়তো কেন আরও সময় লাগবে তা জানিয়ে দিতে। আপনি সন্তুষ্ট না হলে বিষয়টি নিয়ে কীভাবে এগোবেন সেটাও আমরা জানিয়ে দেবো।

৭.২ ব্যাঙ্কিং লোকপাল যোজনা

- ক) আমাদের ওয়াবসাইটে ব্যাঙ্কিং লোকপাল যোজনা প্রদর্শিত হবে। সামান্য মূল্যে তার প্রতিলিপি পাওয়া যাবে। যে ব্যাঙ্কিং লোকপালের আওতায় কোন শাখা পড়ে, তার নাম এবং যোগাযোগ বিবরণ আমাদের শাখায় পাবেন।
- খ) শাখায় অভিযোগ জানানোর জন্য নির্দিষ্ট আধিকারিকের নাম প্রদর্শিত করা হবে। শাখাস্তরে আপনার অভিযোগের নিষ্পত্তি না হলে আপনি শাখায় বিজ্ঞাপিত ঠিকানায় আঞ্চলিক / ক্ষেত্রীয় প্রবন্ধকের সঙ্গে দেখা করতে পারেন।

HSBC 
The world's local bank

- গ) অভিযোগ দায়ের করার ৩০ দিনের মধ্যে সন্তোষজনক জবাব না পেলে আপনি ক্ষোভ নিরসনের জন্য অন্য পছা নিতে পারেন, আপনি রিজার্ভ ব্যাঙ্ক দ্বারা নিযুক্ত ব্যাঙ্কিং লোকপাল যোজনার অন্তর্গত ব্যাঙ্কিং লোকপালের নিকট যেতে পারেন। আমাদের কর্মীরা এ ব্যাপের কী বন্ধতি নিতে হবে তা আপনাকে বুঝিয়ে দেবেন।

৮. পণ্য ও পরিষেবা

৮.১ আমানত অ্যাকাউন্ট

- ক) আমাদের এখানে আপনি বিভিন্ন ধরনের অ্যাকাউন্ট খুলতে পারেন, যেমন সেভিংস অ্যাকাউন্ট, মেয়াদী জমা, কারেন্ট অ্যাকাউন্ট কিংবা 'সীমিত সুবিধার অ্যাকাউন্ট'। নিম্নোক্ত ধঁচে আপনি সেগুলি খুলতে পারেন :

- (১) একক
- (২) যৌথ
- (৩) যৌথ (যে কেউ অথবা উদ্বর্তক)
- (৪) যৌথ (পূর্বতন অথবা উদ্বর্তক)
- (৫) যৌথ (অপর বা উদ্বর্তক); অথবা
- (৬) যে কোনও ধরনের।

- খ) উপরোক্ত অ্যাকাউন্টগুলি আপনি নোমিনেশন ব্যবস্থা সহ বা বাদে, খুলতে পারেন। আমরা অ্যাকাউন্ট খোলার ফর্মে নোমিনেশনের সুযোগ অন্তর্ভুক্ত করে রাখবো। উপরোক্ত অ্যাকাউন্টগুলির তথা নোমিনেশন ব্যবস্থার আৎপর্য অ্যাকাউন্ট খোলার সময় আপনার সামনে ব্যাখ্যা করা হবে।



- গ) আপনার নোমিনেশন সংক্রান্ত বিশদ বিবরণের আমরা প্রাপ্তি স্বীকার করবো এবং আপনার পাশবুকে / অ্যাকাউন্ট বিবরণ / এফডিআর-এ নোমিনেশনের ঘটনাটি নথিভুক্ত করে রাখবো। অনুরোধে, নোমিনির নামও সেখানে দেওয়া যেতে পারে।
- ঘ) অ্যাকাউন্ট খোলার সময় আমরা লিকুইড ডিপোজিট ফেসিলিটি, সুইপ অ্যাকাউন্ট ইত্যাদি ও তদৃশ আমাদের অন্যান্য পণ্য বিষয়ে, তাদের তাৎপর্য ও পদ্ধতি বিষয়ে আপনাকে জানাবো।

অ্যাকাউন্ট খোলা এবং আমানত অ্যাকাউন্টের পরিচালনা

কোনও আমানত অ্যাকাউন্ট খোলার আগে, আমরা :

- ক) ব্যাঙ্কের 'নো ইওর কাস্টোমার' (কেওয়াইসি) নির্দেশিকার যথাযথ নিষ্পন্ন করবো
- খ) প্রয়োজনীয় নথি ও প্রমাণপত্র জমা দেওয়ার জন্য আপনাকে জানাবো
- গ) আমাদের কেওয়াইসি, অ্যান্টি মানি লন্ডারিং অথবা অন্য কোনও সংবিধিমূলক প্রয়োজনেই শুধু আমরা এ ধরনের তথ্য গ্রহণ করবো। যদি অন্য কোনও অতিরিক্ত তথ্য চাওয়া, হয়, তাহলে তা পৃথকভাবে চাওয়া হবে এবং এ ধরনের অতিরিক্ত তথ্য সংগ্রহের উদ্দেশ্যও সুনির্দিষ্টভাবে জানানো হবে। এ ধরনের তথ্য জমা দেওয়ার বিষয়টি স্বৈচ্ছামূলক
- ঘ) আপনাকে অ্যাকাউন্ট খোলার ফর্ম ও অন্যান্য জিনিস আমরা সরবরাহ করবো। এইসব কাগজপত্রে অন্তর্ভুক্ত থাকবে প্রয়োজনীয় তথ্য-বিবরণী, যেগুলি জমা দিতে হবে এবং সত্য-প্রতিপাদনের জন্য এবং / অথবা তথ্য কেওয়াইসি প্রয়োজন মেটানোর নথিভুক্তির জন্য আনুষঙ্গিক নথিপত্র দেখাতে হবে



- ঙ) কোনও আমানত অ্যাকাউন্ট খোলার সময়ে, আপনার চাওয়া পদ্ধতিপত আনুষঙ্গিকতা জানানো এবং প্রয়োজনীয় ব্যাখ্যাও দেব
- চ) অ্যাকাউন্ট খোলার সময়ে, ডিপোজিট ইন্সুরেন্স অ্যান্ড ক্রেডিট গ্যারান্টি কর্পোরেশন অব ইন্ডিয়া (ডিআইসিজিসি) কর্তৃক প্রদত্ত কিছু সীমাও শর্তসাপেক্ষে, বীমা প্রকল্পে চলতি বীমা আওতার বিশদ বিবরণ আপনাকে জানানো।

আপনার অ্যাকাউন্ট বদলানো

- ক) আপনি যদি আপনার কারেন্ট / সেভিংস অ্যাকাউন্ট পছন্দ বিষয়ে সুখী না হন, তাহলে সংশ্লিষ্ট অ্যাকাউন্ট প্রথম অর্থ প্রদানের ১৪ দিনের মধ্যে, আমরা আপনাকে আমাদের অন্য কোনও অ্যাকাউন্টে স্থানান্তর করার ব্যাপারে সাহায্য করবো, অথবা আমরা আপনার টাকা, এতদিন অর্জিত সুদ সহ ফেরত দেওয়ার ব্যবস্থা করবো। আমরা কোনও নোটিশ-সময় এবং অতিরিক্ত মাগুলের বিষয়টি উপেক্ষা করবো।
- খ) আপনি যদি আপনার কারেন্ট / সেভিংস অ্যাকাউন্ট বন্ধ করে দিতে মনস্থ করেন তাহলে আপনার নির্দেশ প্রাপ্তির তিনটি কাজের দিনের মধ্যে আপনার অ্যাকাউন্ট বন্ধ করে দেব।
- গ) যদি আপনি আপনার অ্যাকাউন্ট আমাদের ব্যাঙ্কের অন্য কোনও শাখায় স্থানান্তর করতে চান, আমরা তার ব্যবস্থা করে দেব। নতুন শাখায় প্রয়োজনীয় কেওয়াইসি আনুষঙ্গিকতা নিশ্চিন্তি সাপেক্ষে, আপনার অনুরোধ প্রাপ্তির দুই সপ্তাহের মধ্যে নতুন শাখায় আপনার অ্যাকাউন্ট সক্রিয় হয়ে যাবে। অ্যাকাউন্টটি ষখনই সক্রিয় হবে, তখনই যতশীঘ্র সম্ভব আমরা আপনাকে জানিয়ে দেব। আপনার স্থায়ী নির্দেশিকা / প্রত্যক্ষ ডেবিট, যদি থাকে, সেই তথ্যাবলিও নতুন শাখায় সম্বলিত করা হবে।



ঘ) আপনি যদি আপনার কারেন্ট / সেভিংস অ্যাকাউন্ট আমাদের কাছে বা আমাদের কাছ থেকে স্থানান্তর করেন, তাহলে কোনও ট্রান্সিট বা আমাদের তরফের অযথা বিলম্বের জন্য যদি আপনার ওপর কোনও ব্যাঙ্ক চার্জ ধার্য করা হয় তাহলে তা মকুব করা হবে।

৮.১.১ সেভিংস / কারেন্ট অ্যাকাউন্ট

আপনি যখন কোনও আমানত অ্যাকাউন্ট খুলবেন, তখন আমরা :

- ক) একটি নির্দিষ্ট সময় সীমায় বিনা খরচে সর্বাধিক সংখ্যক লেনদেন, নগদ টাকা তোলা ইত্যাদি করা যাবে, সেই বিষয়ে আপনাকে জানানো হবে।
- খ) উপরোক্ত ঊর্ধ্বসীমা ছাড়িয়ে গেলে, যদি সেরকম পরিস্থিতি হয়, কী ধরনের মাগুল আদায় করা হবে, সে বিষয়ে আপনাকে জানানো হবে। এইসব খরচের বিশদ তথ্য মাগুল সুচিতে অন্তর্ভুক্ত থাকবে।
- গ) আপনার **সেভিংস আমানত**-এর ওপর কত সুদ দেওয়া হবে, কীভাবে তার হিসাব করা হয় এবং তার কালসীমা, এইসব আপনাকে জানানো হবে।

ন্যূনতম ব্যালেন্স

সেভিংস ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্টে ন্যূনতম কত ব্যালেন্স রাখতে হবে, তা আমাদের শাখাসমূহে প্রদর্শিত হবে।

সেভিংস ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্ট ও কারেন্ট অ্যাকাউন্ট অথবা অন্য যে কোনও ধরনের আমানত অ্যাকাউন্টের মতো আমানত-পন্যের জন্য আমরা আপনাকে নিম্নলিখিত বিষয়ে জানাব :

- ক) এ ধরনের অ্যাকাউন্ট পরিচালনমূলক বিধি-শর্তের সংশ্লিষ্ট হিসাবে কত টাকা ন্যূনতম ব্যালেন্স রাখতে হবে সেই বিষয়ে



- খ) আপনার অ্যাকাউন্টে ন্যূনতম ব্যালেন্স রাখার ব্যর্থতার ক্ষেত্রে কত খরচ আরোপ করা হবে সেই বিষয়ে মাগুল ও খরচের বিশদ তথ্য শুদ্ধ সূচিতে অন্তর্ভুক্ত থাকবে
- গ) ন্যূনতম ব্যালেন্স রাখার নিয়মবিধিতে কোনও পরিবর্তন হলে তা ৩০ দিন আগে জানানো হবে। এই নোটিস দানের সময়ে সদ্য নির্ধারিত উচ্চতর ন্যূনতম ব্যালেন্স না রাখতে পারেল, তার জন্য কোনও খরচ আদায় করা হবে না।

মাগুল

আমাদের মাগুলসূচিতে যেসব বিষয়গুলি অন্তর্ভুক্ত থাকবে সেগুলি হল :
চেকবই নির্গমন, অতিরিক্ত / বিকল্প অ্যাকাউন্ট বিবরণী, বিকল্প পাশবই, অর্থ প্রদত্ত চেকের প্রতিলিপি, ফোলিও চার্জ, ডেবিট কার্ড, এটিএম কার্ড, স্বাক্ষর প্রতিপাদন, অপ্রতুল ব্যালেন্সের কারণে চেক ফেরৎ, অ্যাকাউন্টের নির্দেশ ও আঙ্গিক পরিবর্তন, সেভিংস ব্যাঙ্ক / কারেন্ট অ্যাকাউন্ট বন্ধ করা ইত্যাদি ক্ষেত্রসমূহের জন্য ধার্য খরচ বা মাগুল। সুবিধা / ছাড়ের মূল সময়সীমায় প্রদত্ত সুবিধা বা ছাড় (যেমন লাইফ টাইম ক্রেডিট কার্ডের ওপর নবীকরণ মাগুলের ধারাবাহিক মকুব) প্রত্যাহার করা হবে না।

বিবরণী

- ক) আপনার অ্যাকাউন্টের ব্যবস্থাপনা ও সেখানে বিভিন্ন লিখিত অন্তর্মুক্তি পরীক্ষা নিরীক্ষার জন্য আমরা অ্যাকাউন্টের একটি মাসিক বিবরণী দেওয়ার ব্যবস্থা করবো, যদি না আপনি কোনও পাশবই-এর জন্য ইচ্ছা প্রকাশ করবেন।
- খ) আপনার অ্যাকাউন্টের ধরণের সাপেক্ষে যে অ্যাকাউন্ট বিবরণী সাধারণভাবে আপনার প্রাপ্য, তার চেয়ে বেশী হারে, কিছু খরচ দিলে, ওই বিবরণী পাওয়ার জন্য আমাদের বলতে পারেন।



- গ) আপনি কাউন্টারে আপনার কিছু অতীত লেনদেন নজর করতে পারবেন। এছাড়াও, এটিএম, ইন্টারনেট, ফোন-মাধ্যম, মোবাইল ব্যাঙ্কিং, যেখানে আমাদের এইসব সুবিধা রয়েছে, সেগুলিও দেখার সুযোগ পাবেন।
- ঘ) তাছাড়াও, আপনি যদি চান তাহলে ই-মেল অথবা আমাদের নিরাপদ ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং পরিষেবার মাধ্যমেও আপনাকে অ্যাকাউন্ট বিবরণী পাঠাতে পারি, যদি অবশ্য সেখানে আমাদের এ রকম ব্যবস্থা থাকে।
- ঙ) আপনার পাশবইয়ে / বিবরণীতে লিখিত অন্তর্ভুক্তিগুলি হবে সংক্ষিপ্ত ও সুস্পষ্ট, এ ব্যাপারে আপনাকে নিশ্চয়তা দেব।

৮.১.২ মেয়াদী জমা

আপনি যখন আমাদের কাছে কোনও মেয়াদী জমা রাখবেন, তখন আমরা :

- ক) আপনার কাছ থেকে এই মর্মে নির্দেশ সংগ্রহ করবো যে মেয়াদপূর্তিতে আপনার জমার অর্থপ্রদান করবো
- খ) মেয়াদপূর্তির আগে মেয়াদী জমার টাকা তোলার নিয়ম কানুন আপনাকে জানাবো
- গ) মেয়াদী জমার অপরিণত অর্থ প্রদানের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য সুদের হার ও আনুষঙ্গিক খরচ-খরচা বিষয়েও আপনাকে জানাবো
- ঘ) মেয়াদপূর্তির তারিখের পরে আপনি যদি আমানতের নবীকরণ করেন, তাহলে সংশ্লিষ্ট শর্তবিধি ও সুদের হার, আপনার আমানত গ্রহণের সময়েই আমরা জানাবো



- ঙ) আপনার আমানতের ওপর প্রাপ্য সুদভিত্তিক আয়ের ওপর প্রযোজ্য আয়কর-বিধি ব্যবস্থা, এই বিধি মোতাবেক আমাদের দায়বদ্ধতা এবং উৎসে কর কাটা থেকে ছাড়ের জন্য ব্যবস্থা, এসবই আপনাকে জানানো
- চ) আপনার সুদের আয়ের জন্য আয়কর দেওয়ার আপনার যদি কোনও দায় না থাকে, তাহলে আপনার কাছ থেকে ১৫ এইচ / ১৫ জি ফর্ম আমরা সংগ্রহ করবো
- ছ) আপনার আমানতের উপর পুঞ্জিত সুদের জন্য আমরা যদি কোনও আয়কর কাটি, তাহলে আমরা আপনাকে যথোপযুক্ত সার্টিফিকেট দেব।

ব্যাক আমানতের সাপেক্ষে অগ্রিম টাকা প্রদান

আমরা মেয়াদী জমার সাপেক্ষে ঋণ / জমার অতিরিক্ত টাকা বাওয়ার সুবিধা বিষয়ে ব্যাখ্যা করব।

৮.১.৩ 'নো ফ্রিলস্' অ্যাকাউন্ট

ব্যাকের তরফে আমরা পাচ্ছি শূন্য অথবা অত্যন্ত কম জমার প্রাথমিক ব্যাঙ্কিং 'নো ফ্রিলস্' অ্যাকাউন্ট। ওইরূপ অ্যাকাউন্টে বিভিন্ন পরিষেবা / সামগ্রীর জন্য ধার্য মূল্য নির্ধারিত হবে অন্য একটি প্রথক নির্ঘণ্টে (ট্যারিফ সিডিউলে)। উক্ত অ্যাকাউন্টে লেনদেনের প্রকৃতি এবং মাসুল সংখ্যা সীমাবদ্ধ থাকবে যা কিনা আপনাকে (গ্রাহককে) অ্যাকাউন্ট খোলার সময়ে খুব পরিষ্কারভাবে জানিয়ে দেওয়া হবে।

৮.১.৪ নাবালকের অ্যাকাউন্ট

ব্যাকের তরফে আমরা আপনাকে (গ্রাহককে) জানাব, যদি প্রয়োজন হয়, কী ভাবে একজন নাবালক জমা অ্যাকাউন্ট খুলতে পারে এবং তা কার্যকর করতে পারে।



৮.১.৫ বিশেষ অ্যাকাউন্ট

বিশিষ্ট গ্রাহকদের যথা **বরিষ্ঠ নাগরিক**, শারীরিক প্রতিবন্ধকতায়ুক্ত ব্যক্তি এবং নিরক্ষর ব্যক্তি-র আমাদের ওপর নির্ভর করা সহজ এবং সুবিধাজনক করতে আমরা সর্বোত্তম প্রচেষ্টা দেব। প্রচেষ্টার মধ্যে গণ্য হবে আবেদনকারী এবং গ্রাহকদের জন্য সুবিধাজনক পলিসি, পণ্য এবং পরিষেবা প্রদান।

আমরা অ্যাকাউন্ট খোলার পদ্ধতি এবং অন্যান্য শর্তবিধি জানিয়ে দেব সেইসব ব্যক্তিকে যাঁরা অন্ধ / অন্যান্য শারীরিক প্রতিবন্ধী, অবশ্যই এই সাপেক্ষে যে তিনি (স্ত্রী / পুরুষ) স্বয়ং ব্যাঙ্কে আসবেন এমন একজন সাক্ষীকে সঙ্গে নিয়ে যিনি ওই ব্যক্তি এবং ব্যাঙ্ক উভয়ের কাছে পরিচিত।

৮.১.৬ সুপ্ত / নিষ্ক্রিয় অ্যাকাউন্ট

আমরা :

- ক) আপনাকে বলব কখন আপনি আপনার অ্যাকাউন্ট খুলবেন এবং কত সময় অ্যাকাউন্টটি কার্যকর থাকলে আপনার অ্যাকাউন্টটিকে **সুপ্ত / নিষ্ক্রিয় অ্যাকাউন্ট** হিসাবে শ্রেণীভুক্ত করা যাবে। আপনার অ্যাকাউন্ট সুপ্ত। নিষ্ক্রিয় হিসাবে শ্রেণীভুক্ত হলে অথবা দাবীহীন হিসেবে বিবেচিত হলে এবং তার পরবর্তী ফলসমূহ আপনাকে তিনমাস আগেই জানিয়ে দেওয়া হবে
- খ) অ্যাকাউন্ট সুপ্ত / নিষ্ক্রিয় হিসেবে বিবেচিত হওয়ার আগে যৌথ গ্রাহকদের জানিয়ে দেব
- গ) আপনাকে বলবো অ্যাকাউন্ট সক্রিয় করতে চাইলে কোন পদ্ধতি অনুসরণ করতে হবে
- ঘ) নিষ্ক্রিয় অ্যাকাউন্ট সক্রিয় করতে কোনও মাশুল ধার্য করব না।

HSBC 
The world's local bank

৮.১.৭ আপনার অ্যাকাউন্ট বন্ধ করা

স্বাভাবিক পরিস্থিতিতে আমরা কমপক্ষে ৩০ দিনের নোটিশ না দিয়ে আপনার অ্যাকাউন্ট বন্ধ করবো না। স্বাভাবিক নয় এমন পরিস্থিতির উদাহরণ হিসেবে বলা যায় রীতিবিরুদ্ধ অ্যাকাউন্ট পরিচালনা ইত্যাদি। ওই সকল ক্ষেত্রে আপনাকে যে চেকগুলি ইতিপূর্বেই জারি করেছেন তার জন্য বিকল্প ব্যবস্থা করতে হবে এবং ওইরূপ অ্যাকাউন্টের ওপর নতুন চেক জারি করা থেকে বিরত থাকতে হবে।

৮.২ ক্লিয়ারিং চক্র / আদায় পরিষেবা

আমরা :

- ক) আপনাকে জানানো স্থানীয় এবং বাইরের কেন্দ্রের চেক ইত্যাদির ক্লিয়ারিং চক্র সম্বন্ধে বিশদভাবে যেমন চেক ইত্যাদি জমা দেওয়ার পরে কখন আপনি টাকা তুলতে পারবেন এবং কখন আপনি আমাদের চেক আদায় পদ্ধতি অনুসারে বিলম্বজনিত সুদ পাওয়ার হকদার হতে পারেন
- খ) আমাদের চেক সংগ্রহ (কালেকশন) / ক্ষতিপূরণ পদ্ধতি অনুসারে আমরা আপনাকে ক্ষতিপূরণ দেব চেক আদায়ে কোনও বিলম্বের জন্য, আপনার কাছ থেকে দাবীর অপেক্ষা না করেই
- গ) বিস্তারিত জানানো, প্রযোজ্য শর্ত সমেত যেমন কোন সীমা পর্যন্ত আপনার সনস্ট্রুমেন্ট জমা করা যাবে এবং সন্তোষজনকভাবে অ্যাকাউন্টের কাজ করে যদি আমরা বাইরের কেন্দ্রের চেক তৎক্ষণাৎ জমা করি
- ঘ) চেক সংগ্রহ নীতি অনুসরণ করে কাজ করবো এবং আপনাকে সব রকমের সহযোগিতা দেব একটি বিকল্প চেক / ইনস্ট্রুমেন্ট পেতে যদি এক স্থান থেকে অন্য স্থানে যাবার সময় আপনার জমা করা চেক / ইনস্ট্রুমেন্ট হারিয়ে যায়



- ঙ) উপরের তথ্যসমূহ জানানো যখন আপনি আপনার অ্যাকাউন্ট খুলবেন এবং যখনই আমাদের কাছে জানতে চাইবেন। যদি আমাদের নীতিতে কোনও পরিবর্তন হয়, তাহলে পরিবর্তিত নীতি আমাদের ওয়েবসাইটে এবং আমাদের সমস্ত শাখায় প্রদর্শিত হবে।

৮.৩ নগদ লেনদেন

- ক) আমরা চেক / নগদ গ্রহণ করবো এবং কোর ব্যাঙ্কিং-এর অধীনে আমাদের যে কোনও শাখাতে নগদ বিতরণ করবো। লেনদেনের ধরনের ওপর কোন নিষেধাজ্ঞার সাপেক্ষে অথবা মাসুল ধার্য করবো, যদি ওইরূপ লেনদেনের ওপর তা প্রযোজ্য হয়।
- খ) আরবিআই নির্দেশ অনুসারে আমরা বদল করে দেব ময়লা / ছেঁড়াফাটা নোট এবং / অথবা ছোট মুদ্রায়।
- গ) উপরে উল্লিখিত লেনদেনের জন্য একটি বিশেষ পরিমাণ টাকার উপরে আমরা আপনাকে আপনার পিএএন (প্যান) চাইতে পারি।
- ঘ) ব্যর্থ এটিএম লেনদেনে ভুলক্রমে ডেবিট করা টাকা আমরা পূরণ করে দেব আপনার অভিযোগ পাওয়ার দিন থেকে সর্বাপেক্ষা বেশী সময় ১২ কাজের দিনের মধ্যে।

৮.৩.১ প্রত্যক্ষ ডেবিট এবং স্থায়ী নির্দেশাবলী

আমরা :

- ক) অ্যাকাউন্ট খোলার সময়ে আপনাকে জানানো কীভাবে প্রত্যক্ষ ডেবিট / স্থায়ী নির্দেশাবলী কাজ করে এবং কীভাবে আপনি ওইগুলি রেকর্ড করতে / বাতিল করতে পারেন এবং ওই কাজের মাসুল। সময় সময় পরিমার্জিত মাসুল সূচি অনুযায়ী মাসুল ধার্য করা হবে।



- খ) প্রত্যক্ষ ডেবিট দ্বারা যাক ইলেকট্রনিক ক্লিয়ারিং সার্ভিসেস (ইসিএস)ম-এর জন্য আপনার প্রদত্ত আদেশনামা এবং অন্যান্য স্থায়ী নির্দেশাবলী অনুসারে কাজ করবো। আদেশনামা পালনে ব্যর্থতা বা কোনও বিলম্বের ক্ষেত্রে আর্থিক ক্ষতি অথবা অতিরিক্ত খরচ হয়ে থাকলে আমরা ব্যাঙ্কের ক্ষতিপূরণ নীতি অনুযায়ী তার ক্ষতিপূরণ করে দেব। যদি আপনার অ্যাকাউন্টে অপ্রতুল ব্যালেন্সের কারণে আদেশনামা না পালন করা যায় তাহলে সময় সময় পরিশোধিত মাসুল সূচি অনুসারে আমরা মাসুল ধার্য করবো।
- গ) সুদ সমেত আপনার অ্যাকাউন্টে টাকা ফেরৎ দেব যত তাড়াতাড়ি সম্ভব যখনই স্থিরকৃত হবে যে তা অনধিকৃতভাবে। ভুলক্রমে আপনার অ্যাকাউন্ট থেকে ডেবিট করা হয়েছে প্রত্যক্ষ ডেবিটের আদেশ অনুসারে এমং ব্যাঙ্কের ক্ষতিপূরণ নীতি অনুসারে আপনাকে ক্ষতিপূরণ করে দেব।

৮.৪ অর্থপ্রদানের উপর নিষেধাজ্ঞার সুবিধা

আমরা :

- ক) আপনার দেওয়া চেকের ক্ষেত্রে আপনার অর্থপ্রদানের উপর নিষেধাজ্ঞা মান্য করবো। আপনার নির্দেশ পাওয়া মাত্রই তার প্রাপ্তি স্বীকার করবো এবং পদক্ষেপ নেব যদি না চেকটি ইতিপূর্বেই আমাদের দ্বারা ক্লিয়ার না হয়ে গিয়ে থাকে
- খ) মাসুল ধার্য করবো, যদি থাকে কোনও এবং সময় সময় সংশোধিত মাসুল সূচিতে সংযুক্ত করবো
- গ) যদি অর্থ প্রদানের উপর নিষেধাজ্ঞার প্রাপ্তি স্বীকার করার বরে কোনও চেকের অর্থ প্রদান করা হয়ে গিয়ে থাকে তবে ব্যাঙ্কের ক্ষতিপূরণ নীতি অনুযায়ী তা পূরণ করবো এবং আপনাকে ক্ষতিপূরণ দেব।

HSBC 
The world's local bank

৮.৫ আপনার তরফে চেক / ডেবিট নির্দেশ

আমরা :

- ক) রাখবো মূল চেক / আপনার অ্যাকাউন্ট থেকে অর্থ প্রদানের ডেবিট নির্দেশ অথবা ওইগুলির প্রতিলিপি সেই সময় পর্যন্ত যতটা আইনে চাইবে
- খ) আপনাকে দেব চেক / ডেবিট নির্দেশ অথবা সাক্ষ্য হিসাবে ওইগুলির প্রতিলিপি যতদিন পর্যন্ত আমাদের কাছে রেকর্ডগুলি থাকবে। আপনার অ্যাকাউন্ট থেকে চেকের প্রদত্ত অর্থ / ডেবিট নির্দেশ বিষয়ে প্রশ্ন উঠলে, যদি একবছর সময়কালের ভিতর অনুরোধ আসে, কোনও মাসুল ধার্য করা হবে না এবং সময়কাল এক বছরের অধিক হলে মাসুল সূচি অনুযায়ী মাসুল ধার্য করা হবে
- গ) আপনাকে জানাবো কীভাবে আমরা অর্থ না প্রদান করা চেক (আনপেড চেক) এবং অপ্রচলিত (মৃত) চেক (আউট-অব-ডেট বস্টেলম চেক) ব্যবহার করি। সময় সময় সংশোধিত মাসুল সূচিতে ধার্য মাসুলের বিস্তারিত বিবরণ সংযোজিত হবে।

৮.৬ শাখা বন্ধ / স্থানান্তরণ

যদি আমরা আমাদের শাখা বন্ধ করতে মনস্থ করি অথবা যদি আমরা আমাদের শাখা স্থানান্তর করতে চাই, আমরা আপনাকে দেব :

- ক) তিন মাসের নোটিশ যদি আপনার কেন্দ্রে কাজ করছে কোনও ব্যাঙ্কের কোনও শাখা না থাকে এবং আপনাকে জানাবো কীভাবে আমরা আপনাকে ব্যাঙ্কিং পরিষেবা দিয়ে যাব
- খ) যদি আপনার কেন্দ্রে অন্য কোনও ব্যাঙ্কের কোনও শাখা কাজ করে থাকে তাহলে দুই মাসের নোটিশ।

HSBC 
The world's local bank

৮.৭ মৃত ব্যক্তির অ্যাকাউন্টের দাবীর নিষ্পত্তিকরণ

৮.৭.১ মৃত ব্যক্তি অ্যাকাউন্ট (ডিসিজড অ্যাকাউন্ট)-এর দাবীর নিষ্পত্তিকরণের জন্য আমরা একটি সরলীকৃত বদ্ধতি অবলম্বন করবো।

ক) উদ্বর্তম / মনোনীত ব্যক্তি-র ধারা যুক্ত অ্যাকাউন্ট

মৃত আমানতকারীর জমা অ্যাকাউন্টের ক্ষেত্রে যেখানে আমানত উত্তরাধিকারী পছন্দের সুবিধা ব্যবহার করেছেন এবং বৈধ মনোনয়ন নিষ্পন্ন করেছেন অথবা যেখানে অ্যাকাউন্ট খোলা হয়েছে উদ্বর্তন ধারা সমেত (উদ্বর্তক জীবিতদের মধ্যে যে কেউ অথবা যে কেউ অথবা প্রথম ব্যক্তি অথবা দ্বিতীয় ব্যক্তি বা উদ্বর্তক), জমা অর্থ প্রদত্ত হবে মৃত আমানত উদ্বর্তককারীর / মনোনীত ব্যক্তির পক্ষে নিম্নলিখিত শর্তসাপেক্ষে :

- (১) উদ্বর্তক / মনোনীত ব্যক্তির শনাক্তকরণ পরিচিতি এবং অ্যাকাউন্ট গ্রাহকের মৃত্যুর ঘটনাকে উপযুক্ত সাক্ষ্যপ্রমাণ সাপেক্ষে প্রতিষ্ঠা করা
- (২) উপযুক্ত কোর্ট থেকে এমন কোনও অর্ডার নেই যা ব্যাঙ্কে মৃত ব্যক্তির অ্যাকাউন্ট থেকে অর্থপ্রদান করতে নিরস্ত করবে
- (৩) উদ্বর্তক / মনোনীত ব্যক্তির নিকট পরিষ্কার করে জানাতে হবে যে তিনি মৃত আমানতকারীর আইনসম্মত উত্তরাধিকারীর অছি হিসাবে অর্থ পাবেন অর্থাৎ তাঁকে ওইরূপ অর্থপ্রদান করলেই তাঁর অর্থপ্রাপ্তির নিরুদ্ধে অন্য কোনও ব্যক্তির অধিকার বা দাবী গ্রাহ্য হবে না - এমন নয়।

পূর্বোল্লিখিত শর্ত সাপেক্ষে উদ্বর্তক / নোমিনিকে প্রদত্ত অর্থ ব্যাঙ্কে তার দায়বদ্ধতা থেকে পুরোপুরি মুক্তি দেবে। এই সমস্ত ক্ষেত্রে মৃত আমানতকারীর



উদ্বর্তক / আমানতকারীর নোমিনিকে অর্থ প্রদান করা হবে তাঁর কাছ থেকে উত্তরাধিকারের শংসাপত্র, প্রশাসনিক পত্র অথবা প্রোবেট ইত্যাদি অথবা

ক্ষতিপূরণের চুক্তিপত্র অথবা জামিন প্রদানের জন্য জোর না করে, মৃত অ্যাকাউন্ট গ্রাহকের খাতে জমা টাকার পরিমাণ যাই হোক না কেন।

খ) উদ্বর্তক / নোমিনি-র ধারাবিহীন অ্যাকাউন্ট

যে সব ক্ষেত্রে মৃত আমানতকারী কোনও মনোনীত ব্যক্তি নির্বাচন করে যাননি অথবা যে কেউ বা উদ্বর্তক (যেমন একক অথবা যৌথভাবে পরিচালনা করার অ্যাকাউন্ট) বিন্যাসে নেই যে অ্যাকাউন্ট এগুলির জন্য আমরা আমানতকারীর আইনসম্মত উত্তরাধিকারীকে অর্থ প্রদান করতে একটি সরলীকৃত পদ্ধতি অবলম্বন করবো এই কথা মাথায় রেখে যে সাধারণ মানুষ যাতে অযথা হয়রানি এবং অসুবিধা এড়িয়ে যেকে পারেন।

ঝুঁকি পরিচালনা পদ্ধতির কথা মাথায় রেখে, মৃত আমানতকারীর অ্যাকাউন্টে অবশিষ্ট অর্থের জন্য আমরা একটি নূনতম সীমারেখা স্থির করবো যে পর্যন্ত প্রয়াত আমানতকারীর দাবীদায়ার ক্ষতিপূরণের চুক্তিপত্র ব্যতীত অন্য কোনও নথিপত্র ছাড়াই নিষ্পত্তি হবে।

গ) মেয়াদী জমা অ্যাকাউন্টের অকাল সমাপ্তি

মেয়াদী জমার ক্ষেত্রে, আমরা অ্যাকাউন্ট খোলার ফর্মেই একটি ধারা যোগ করবো এই মর্মে যে আমানতকারীর মৃত্যুকে মেয়াদী জমার অকাল সমাপ্তির অনুমতি দেওয়া হবে। শর্ত সাপেক্ষে যে ওইরূপ সময়ের আগেই টাকা তুলে নেওয়ার অনুমতি অ্যাকাউন্ট খোলার ফর্মে বিশেষভাবে নির্দিষ্ট থাকবে। ওইরূপ সময়ের আগেই টাকা তুলে নেওয়ার জন্য কোনও জরিমানা ধার্য করা হবে না।



