

## 1. সংজ্ঞা

- 1.1. "খাতা/গুলি" বলতে অ্যাক্সিস ব্যাঙ্কের সাথে থাকা গ্রাহকের খাতা/গুলিকে বোঝায়, যা বিভিন্ন সময়ে সিআইবি পরিষেবার জন্য পারস্পরিকভাবে নির্ধারিত এবং এর অর্থ হল অ্যাক্সিস ব্যাঙ্কের সাথে গ্রাহকের সমস্ত বিদ্যমান, নতুন এবং ভবিষ্যতের খাতা.
- 1.2. "গ্রাহক" বা "ক্লায়েন্ট" বা "কোম্পানি" মানে এই নিয়ম ও শর্তাবলীর অধীনে সিআইবি পরিষেবা গ্রহণকারী ব্যক্তি/সত্তা.
- 1.3. "সিআইবি" বা "ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং পরিষেবা" বা "কর্পোরেট ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং" বা "পরিষেবা" এই নিয়ম এবং শর্তাবলীতে ব্যবহৃত হলে তার অর্থ হল ফান্ড ট্রান্সফার/পেমেন্ট পরিষেবা (এনইএফটি/আরটিজিএস/আইএমপিএস সুবিধা), চেক/ডিম্যান্ড ড্রাফট/পে অর্ডার সুবিধা, বিধিবদ্ধ এবং ট্যাক্স পেমেন্ট, ট্রেড এবং ফরেন এক্সচেঞ্জ পরিষেবা, নন-ফাইন্যান্সিয়াল পরিষেবা (চেকবই, ডিডি, প্যান আপডেট ইত্যাদি) এবং বিভিন্ন সময়ে উপলব্ধ অন্য যে কোনও পরিষেবা সহ এই নিয়ম এবং শর্তাবলীর অধীনে অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক তার গ্রাহকদের অফার করা পরিষেবাগুলি, এবং এর মধ্যে সময়ে অ্যাক্সিস ব্যাঙ্কের মতো পরিষেবাগুলির সমস্ত পরিবর্তনও অন্তর্ভুক্ত থাকবে.
- 1.4. "নির্দেশাবলী(গুলি)" এর অর্থ হল এবং এর মধ্যে রেমিটেন্স বা ফান্ড ট্রান্সফারের জন্য যে কোনও পেমেন্টের নির্দেশাবলী সহ পরিষেবার অধীনে কভার করা কার্যক্রম পরিচালনা করার জন্য নিরাপত্তা পদ্ধতি অনুসরণ করে অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক গ্রাহক দ্বারা প্রদত্ত সমস্ত যোগাযোগ বা নির্দেশাবলী অন্তর্ভুক্ত থাকবে.
- 1.5. "ওটিপি"-এর অর্থ হল একটি ওয়ান-টাইম পাসওয়ার্ড/ওয়ান-টাইম পার্সোনাল আইডেন্টিফিকেশন নম্বর.
- 1.6. "আরবিআই"-এর অর্থ হল ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক.
- 1.7. "এনপিসিআই"-এর অর্থ হল ন্যাশনাল পেমেন্টস কর্পোরেশন অফ ইন্ডিয়া.
- 1.8. "নিয়মাবলী" বা "নির্দেশিকা" এর অর্থ হল আরবিআই, এনপিসিআই বা অন্য কোনও সরকারী বা বিধিবদ্ধ কর্তৃপক্ষ দ্বারা বিভিন্ন সময়ে ইস্যু করা সমস্ত নিয়ম, নিয়মাবলী এবং/অথবা নির্দেশিকা.
- 1.9. "নিরাপত্তা পদ্ধতি" এর মানে হল অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক দ্বারা নির্ধারিত এই ধরনের পদ্ধতি, সময়ে সময়ে, প্রক্রিয়াকরণ বা যাচাই করার উদ্দেশ্যে যে কোনও নির্দেশনা বা যোগাযোগ সংশোধন বা বাতিল করা গ্রাহকের বা নির্দেশাবলীর বিষয়বস্তুর জন্য ট্রান্সমিশনে ত্রুটি সনাক্ত করার জন্য.
- 1.10. "নিয়ম এবং শর্তাবলী" এর অর্থ হল এই নিয়ম এবং শর্তাবলী যা এখানে নির্ধারিত অনুযায়ী পরিবর্তন এবং পরিপূরক করা যেতে পারে.
- 1.11. "ব্যবহারকারী" মানে গ্রাহকদের প্রতিনিধি যাদের সিআইবি-এর মাধ্যমে গ্রাহকের খাতা অ্যাক্সেস করার অধিকার রয়েছে এবং ইনপুট, আপলোড এবং যাচাইকরণ, নিশ্চিতকরণ এবং/অথবা অনুমোদন অধিকার রয়েছে এমন উভয় ব্যবহারকারীকে অন্তর্ভুক্ত করবে। যেখানে গ্রাহক এই ধরনের অনুমোদন অধিকারগুলি যৌথ ভিত্তিতে দেয়, তাহলে এই শব্দটির অর্থ হল অনুমোদনের অধিকার সহ এই ধরনের যৌথ ব্যবহারকারী, প্রসঙ্গ বা অর্থ প্রয়োজন হতে পারে.
- 1.12. "ওয়েবসাইট/সাইট" এর অর্থ হল ওয়েব-সাইট [www.axis.bank.in](http://www.axis.bank.in) বা এই ধরনের অন্যান্য ওয়েব-সাইট যা অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক দ্বারা বিভিন্ন সময়ে জানানো যেতে পারে.
- 1.13. "জিএসটি" এর মানে জিএসটি আইনের অধীনে পণ্য বা পরিষেবা সরবরাহের উপর আরোপিত যে কোনও কর বা ছাড় বা উভয়ই.
- 1.14. "জিএসটিআইএন" এর মানে পণ্য এবং পরিষেবা কর সনাক্তকরণ নম্বর.
- 1.15. "জিএসটিএন" এর মানে পণ্য ও পরিষেবা কর নেটওয়ার্ক.
- 1.16. "জিএসটি আইন" এর অর্থ হল আইজিএসটি আইন 2017, সিজিএসটি আইন 2017, ইউটিজিএসটি আইন 2017 এবং রাজ্য নির্দিষ্ট এসজিএসটি আইন, 2017 এবং সংশ্লিষ্ট আইনের অধীনে ইস্যু করা সমস্ত প্রাসঙ্গিক নিয়ম, নির্দেশিকা, বিজ্ঞপ্তি এবং সার্কুলার.
- 1.17. গ্রাহক নিশ্চিত করেন যে DD-MM-YYYY তারিখের বোর্ড রেজোলিউশন (বা সমতুল্য) সত্য এবং বৈধ। আবেদন ফর্মে উল্লিখিত খাতাগুলি পরিচালনা করার জন্য ইউজারদের অনুমোদন দেওয়ার জন্য গ্রাহককে বোর্ড রেজোলিউশন (বা সমতুল্য) দ্বারা ক্ষমতা প্রদান করা হয়.
- 1.18. গ্রাহক নিশ্চিত করেন যে আবেদন ফর্মে উল্লিখিত বিবরণগুলি সঠিক এবং প্রদত্ত ইমেল আইডি অফিশিয়াল.
- 1.19. (যদি ব্যবহারকারীর ইমেল আইডি কোনও প্রাইভেট ডোমেন না হয় তাহলে প্রয়োজ্য) গ্রাহক নিশ্চিত করেন যে কর্পোরেট ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং-এ ব্যবহারকারীদের জন্য উল্লিখিত প্রাইভেট ডোমেন এবং ইমেল আইডি সহ তাদের কোনও ইমেল আইডি নেই। ব্যবহারকারীদের জন্য পাবলিক ডোমেন আইডি ব্যবহারের কারণে ফান্ডের ক্ষতি হতে পারে এমন যেকোনো আপোষ, হ্যাকিং, চুরি, সাইবার-অপরাধ সহ কিন্তু এতে সীমাবদ্ধ নয়, উদ্ভূত যেকোনো এবং সমস্ত ঝুঁকির বিরুদ্ধে গ্রাহক ব্যাঙ্ককে ক্ষতিমুক্ত রাখবেন এবং এরকম কিছু হলে ক্ষতিপূরণ দেবেন.
- 1.20. গ্রাহক সচেতন যে কর্পোরেট ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং-এর সুবিধা শুধুমাত্র গ্রাহক(দের) অনুরোধে অনুমোদিত হয় এবং যে কোনও ধরনের হ্যাকিং এবং/অথবা ফিশিং অ্যাটাক এবং/অথবা সাইবার সম্পর্কিত অপরাধের জন্য ব্যাঙ্ক কোনওভাবেই দায়ী থাকবে না, যা সুবিধা বাকি থাকাকালীন খাতায় হতে পারে বা ঘটতে পারে এবং যার ফলে গ্রাহক(দের) খাতা থেকে থার্ড পার্টির খাতায় ফান্ড ট্রান্সফার করার কারণে ক্ষতি হতে পারে.

গ্রাহক এই বিষয়েও সচেতন যে যদিও ব্যাঙ্ক থার্ড পার্টির দ্বারা এই ধরনের আক্রমণের জন্য সমস্ত প্রয়োজনীয় সতর্কতা গ্রহণ করেছে, কিন্তু ব্যাঙ্ক কোনও দিক থেকে এই ধরনের যে কোনও ক্লেমের জন্য ক্ষতিপূরণ প্রদান করবে না।

- 1.21. গ্রাহক স্বীকার করছেন যে উল্লিখিত ব্যবহারকারীদের জন্য প্রদত্ত ইমেল আইডি(গুলি) এবং মোবাইল নম্বর বৈধ এবং ব্যাঙ্ক থেকে যে কোনও/সমস্ত যোগাযোগের জন্য ব্যবহার করা হবে। যোগাযোগ লেনদেন/তথ্য/অ্যাক্সেস/সচেতনতা সম্পর্কিত হতে পারে যা ব্যাঙ্ক থেকে সময়ে সময়ে পাঠানো যেতে পারে।

## 2. শর্তাবলীর প্রযোজ্যতা

- 2.1 সিআইবি পরিষেবার ব্যবহার এই নিয়ম এবং শর্তাবলী দ্বারা পরিচালিত হয়। এই নিয়ম এবং শর্তাবলী অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক দ্বারা নির্ধারিত অনুযায়ী গ্রাহকের জন্য প্রযোজ্য অন্য কোনও নিয়ম এবং শর্তাবলীর অতিরিক্ত এবং অবমাননা করে না।
- 2.2 [অ্যাক্সিস ব্যাঙ্কের অভিযোগ নিরসন নীতি সম্পর্কিত নিয়ম ও শর্তাবলী](#)
- 2.3 [ব্যাঙ্কের প্রতিশ্রুতির নিয়ম এবং শর্তাবলী সম্পর্কিত অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক কোড](#)
- 2.4 [প্রোডাক্টের বিবরণ এবং গ্রাহক সহায়তার ক্ষেত্রে আমাদের সাথে যোগাযোগ করুন](#)
- 2.5 [কাস্টোমার কম্পেনসেশন পলিসি](#)

## 3. পরিষেবা

- 3.1 এই নিয়ম এবং শর্তাবলী, প্রযোজ্য আইন এবং অন্যান্য নিয়ম এবং শর্তাবলীর সাপেক্ষে যা অ্যাক্সিস ব্যাঙ্কের ওয়েবসাইটে নির্দিষ্ট করা থাকতে পারে, অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক গ্রাহককে পরিষেবা প্রদান করবে। অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক বিভিন্ন সময়ে পরিষেবাগুলি পরিবর্তন, আপগ্রেড এবং/অথবা সাসপেন্ড করার, বা মোড পদ্ধতি এবং পরিষেবার সীমা পরিবর্তন করার অধিকারী হবে, এবং পরিষেবাগুলিতে এই ধরনের পরিবর্তন সম্পর্কে গ্রাহককে জানানোর চেষ্টা করবে। অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক কোনও পূর্ব বিজ্ঞপ্তি প্রদান না করেই এবং কোনও কারণ আগাম না জানিয়েই গ্রাহককে প্রদত্ত সমস্ত বা যে কোনও পরিষেবা স্থগিত করার অধিকার সংরক্ষণ করে।
- 3.2 পরিষেবা উপলব্ধ করার জন্য, বা সেগুলির কোনও অংশ উপলব্ধ করা বন্ধ করার জন্য, গ্রাহক নির্ধারিত ফরম্যাটে অ্যাক্সিস ব্যাঙ্কে একটি পৃথক আবেদন করবেন এবং গ্রাহককে এই উদ্দেশ্যের জন্য অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক দ্বারা নির্ধারিত অতিরিক্ত নিয়ম এবং শর্তাবলী দ্বারা পরিচালিত হবে, পাশাপাশি প্রযোজ্য আইনের সাপেক্ষে।
- 3.3 অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক, গ্রাহকের অনুরোধে, অন্য কোনও বিদ্যমান/নতুন খাতায় পরিষেবা বাড়াতে পারে, এবং এই নিয়ম এবং শর্তাবলী স্বয়ংক্রিয়ভাবে গ্রাহকের দ্বারা এই ধরনের পরবর্তী পরিষেবা ব্যবহারের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে।
- 3.4 গ্রাহক এতদ্বারা স্বীকার করছেন এবং সম্মত হচ্ছেন যে, পরিষেবাগুলিতে কভার করা এবং ব্যাঙ্ক দ্বারা পরিষেবা প্রদানের সময় সৃষ্টি হওয়া/উৎপন্ন ইন্ট্যালেকচুয়াল প্রপারটির অধিকারগুলি শুধুমাত্র ব্যাঙ্কের মালিকানাধীন থাকবে এবং ব্যাঙ্কের সাথে নিহিত থাকবে এবং এই নিয়ম এবং শর্তাবলী কোনওভাবেই ইন্ট্যালেকচুয়াল প্রপারটি অধিকারের মালিকানা বা ব্যবহারের জন্য গ্রাহককে কোনও অধিকার প্রদান করে না
- 3.5 অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক, যদি গ্রাহক/ব্যবহারকারী রেজিস্টার করা ব্যবহারকারী আইডির মাধ্যমে কর্পোরেট ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং-এ লগইন না করে থাকেন, তাহলে রেজিস্টার করা ব্যবহারকারী আইডির মাধ্যমে 365 (তিনশ পঁয়ষট্টি) [ক্যালেন্ডার দিন] ধারাবাহিক সময়ের জন্য যে কোনও গ্রাহক/ব্যবহারকারীকে রেজিস্টার করা ব্যবহারকারী আইডি ব্যবহার করে ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং পরিষেবা অ্যাক্সেস করার জন্য নির্ধারিত প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে শেষ লগ-ইন করার তারিখ থেকে "ডরম্যান্ট ব্যবহারকারী" হিসাবে শ্রেণীবদ্ধ/চিহ্নিত/শ্রেণীভুক্ত করতে পারে। এই ধরনের শ্রেণীবিভাগ/মার্কিং/যে কোনও গ্রাহক/ব্যবহারকারী/ব্যবহারকারী আইডি-কে 'ডরম্যান্ট ব্যবহারকারী' হিসাবে শ্রেণীভুক্ত করা অনুযায়ী, এই ধরনের গ্রাহক/ইউজার কর্পোরেট ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং-এ এই ধরনের ডরম্যান্ট ব্যবহারকারী আইডি পুনরায় সক্রিয় না করেই সংশ্লিষ্ট রেজিস্টার করা ব্যবহারকারী আইডি থেকে কোনও কর্পোরেট ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং পরিষেবা অ্যাক্সেস করতে অক্ষম হবেন। একটি ডরম্যান্ট ব্যবহারকারী আইডি পুনরায় সক্রিয় করার জন্য, প্রাসঙ্গিক গ্রাহক (অনুমোদিত স্বাক্ষরকারীর মাধ্যমে)/ব্যবহারকারী অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ককে একটি লিখিত নির্দেশনা প্রদান করতে পারেন, ডরম্যান্ট ব্যবহারকারী আইডি পুনরায় সক্রিয় করার অনুরোধ করতে পারেন এবং পুনরায় সক্রিয়করণের অনুরোধ পাওয়ার পরে, অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক, তার নিজস্ব বিবেচনার ভিত্তিতে, ব্যবহারকারী আইডি পুনরায় সক্রিয় করার জন্য এই ধরনের অনুরোধ অনুমোদন করতে পারে এবং গ্রাহক/ব্যবহারকারীকে অ্যাক্সেস ফেরত দিতে পারে।
- 3.6 গ্রাহক এতদ্বারা ব্যাঙ্ককে একক পেমেন্টের জন্য প্রদত্ত অনুমোদন ম্যাট্রিক্সের ভিত্তিতে বিদ্যমান গ্রাহকদের ডিফল্ট হিসাবে বান্ড পেমেন্ট এবং টিএফ কানেক্টের পরিষেবা বাড়ানোর অনুমতি দেয়। প্রযোজ্য নিয়ম এবং শর্তাবলী গ্রাহকের দ্বারা এই ধরনের পরবর্তী পরিষেবা ব্যবহারের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে।

3.7 অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক লিমিটেড (অ্যাক্সিসবি) কোনও গ্যারান্টি দেয় না বা ওয়ারেন্টি দেয় না এবং অ্যাক্সিসবি পেমেণ্ট ট্রান্সফার সুবিধা (এনইএফটি, আরটিজিএস এবং আইএমপিএস) এর সাথে সংযুক্ত উন্নত মান সম্পর্কে কোনও প্রতিনিধিত্ব করে না। এটি অ্যাক্সিসবি দ্বারা প্রদত্ত একটি সুবিধা যা এই অনুমানের উপর ভাল বিশ্বাসে ফান্ড ট্রান্সফার করার জন্য প্রদান করা হয়, যে প্যারামিটারগুলি পূরণ করলে এটি কাজ করবে। গ্রাহক সম্মত হচ্ছেন এবং স্বীকার করছেন যে, অ্যাক্সিসবি কোনওভাবেই দায়বদ্ধ থাকবে না এবং কোনও ক্ষতির জন্য দায়ী থাকবে না, এই ধরনের ক্ষতি প্রত্যক্ষ, পরোক্ষ, আনুষঙ্গিক বা পরিণামস্বরূপ হতে পারে এবং গ্রাহক দ্বারা করা কোনও লেনদেনের ব্যর্থতার কারণে রাজস্ব, ব্যবসায়ের ক্ষতি, ব্যাঘাতের উপর ভিত্তি করে এবং অ্যাক্সিস দ্বারা প্রক্রিয়া করা, গ্রাহকের খাতা বা কোনও চরিএ বা প্রকৃতিগত ভাবে কোনও ক্ষতি যা গ্রাহক বা অন্য কোনও ব্যক্তি বহন করে থাকতে পারেন।

তবে অ্যাক্সিসবি গ্রাহক দ্বারা প্রস্তাবিত লেনদেনগুলি দ্রুত কার্যকর এবং প্রক্রিয়া করার চেষ্টা করবে কিন্তু অপারেশনাল সিস্টেমের ব্যর্থতা বা কোনও আইনী প্রয়োজনীয়তার মতো যে কোনও কারণে প্রতিক্রিয়ার অভাব বা প্রতিক্রিয়ার ক্ষেত্রে বিলম্বের জন্য দায়ী থাকবে না।

উপরের যা উল্লেখ করা হয়েছে সেগুলি অমান্য করে যদি গ্রাহক অ্যাক্সিস ট্রান্সফার সুবিধা (এনইএফটি, আরটিজিএস এবং আইএমপিএস)-এর অবৈধ বা অনুপযুক্ত ব্যবহার করেন, তাহলে তিনি আর্থিক চার্জ বা জরিমানা পেমেণ্টের জন্য দায়বদ্ধ থাকবেন এই বিষয়ে অ্যাক্সিসবি তার নিজস্ব বিবেচনার ভিত্তিতে সিদ্ধান্ত নিতে পারে বা এর ফলে গ্রাহকের জন্য অ্যাক্সিসবি পেমেণ্ট ট্রান্সফার সুবিধা (এনইএফটি, আরটিজিএস এবং আইএমপিএস) নিষ্ক্রিয় করে দেওয়া হতে পারে। গ্রাহক এতদ্বারা অ্যাক্সিস এবং তার সহায়ক এবং সহযোগীদের যে কোনও মোকদ্দমার বিরুদ্ধে ক্ষতিপূরণ দিতে এবং তার ফলে হওয়া যে কোনও ক্ষতি, খরচ বা লোকসানের বিরুদ্ধে ক্ষতিপূরণ দিতে সম্মত হচ্ছেন।

হয় অ্যাক্সিসবি বা তার সহায়ক বা সহযোগীরা ফিশিং এবং/অথবা হ্যাকিং সহ যে কোনও উপায়ে অ্যাক্সিস পেমেণ্ট ট্রান্সফার সুবিধা (এনইএফটি, আরটিজিএস এবং আইএমপিএস) ব্যবহারের মাধ্যমে রেকর্ড এবং/অথবা খাতা/তথ্য অ্যাক্সেস করা যে কোনও অননুমোদিত ব্যক্তিদের জন্য দায়বদ্ধ থাকবেন এবং গ্রাহক এতদ্বারা অ্যাক্সিস এবং তার সহায়ক এবং সহযোগীদের নির্দোষ হিসেবে গণ্য করার পাশাপাশি যে কোনও পদক্ষেপ, মামলা, তার বিরুদ্ধে শুরু করা প্রক্রিয়া বা তার ফলে হওয়া যে কোনও ক্ষতি, খরচ বা ক্ষতির জন্য সম্পূর্ণরূপে ক্ষতিপূরণ প্রদান করবেন। যদি অ্যাক্সিসবি পেমেণ্ট ট্রান্সফার সুবিধা (এনইএফটি, আরটিজিএস এবং আইএমপিএস) জোরপূর্বক পরিস্থিতি বা অ্যাক্সিসবি-র নিয়ন্ত্রণের বাইরে অন্য কোনও কারণে পছন্দসই পদ্ধতিতে উপলব্ধ না হয়, তাহলে অ্যাক্সিসবি কোনও পরিস্থিতিতে গ্রাহকের কাছে দায়বদ্ধ থাকবে না।

অ্যাক্সিসবি পেমেণ্ট ট্রান্সফার সুবিধা (এনইএফটি, আরটিজিএস এবং আইএমপিএস) ব্যবহারের ফলে উদ্ভূত লেনদেন দ্বারা উৎপন্ন অ্যাক্সিসবি-এর সমস্ত রেকর্ড (ইলেকট্রনিক সহ), রেকর্ড করা সময়ে লেনদেন সহ লেনদেনের আসলতা এবং নির্ভুলতার চূড়ান্ত প্রমাণ হবে। উভয় পক্ষের সুরক্ষার জন্য, এবং ভুল বোঝাবুঝি সংশোধন করার একটি সরঞ্জাম হিসাবে, গ্রাহক অ্যাক্সিসবি-কে বুঝতে পারছেন, সম্মতি দিচ্ছেন এবং অনুমোদন দিচ্ছেন তার বিবেচনার ভিত্তিতে এবং গ্রাহককে আগাম না জানিয়েই, গ্রাহকের সাথে অ্যাক্সিসবি ও তার কোনও কর্মচারী বা এজেন্ট-এর তরফে হওয়া যে কোনও বা প্রতিটি টেলিফোনিক কথোপকথন (যদি কিছু হয়) বা গ্রাহক দ্বারা অ্যাক্সিসবি-কে প্রদান করা নির্দেশাবলী মনিটর এবং রেকর্ড করতে পারে। অ্যাক্সিসবি স্পষ্টভাবে যে কোনও ধরনের ওয়ারেন্টি অস্বীকার করে, তা প্রকাশ বা অন্তর্নিহিত বা বিধিবদ্ধ হোক না কেন, কোনও নির্দিষ্ট উদ্দেশ্যে মার্চেন্টবিলিটি, ফিটনেস, ডেটা নির্ভুলতা এবং সম্পূর্ণতা এবং অ্যাক্সিস পেমেণ্ট ট্রান্সফার সুবিধা (এনইএফটি, আরটিজিএস এবং আইএমপিএস)-এ লঙ্ঘন না করা সম্পর্কিত যে কোনও ওয়ারেন্টি সহ কিন্তু এতেই সীমাবদ্ধ নয়।

#### 4. নিয়ম এবং শর্তাবলীর সংশোধন

4.1. এই নিয়ম এবং শর্তাবলীতে অন্য কোনও কিছু থাকে না সত্ত্বেও, যেখানে অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক গ্রাহকদের পরিষেবা আপগ্রেড বা পরিবর্তন করার বা নতুন পরিষেবা প্রদান করার সিদ্ধান্ত নেয়, এই ধরনের আপগ্রেড, পরিবর্তন এবং নতুন পরিষেবাগুলি অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক দ্বারা নির্ধারিত নিয়ম এবং শর্তাবলীর সাপেক্ষে হবে, এবং অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক যে কোনও সময়, যদি এই ধরনের সংশোধনের প্রয়োজন হয়, তাহলে সেই সংশোধনটি গ্রাহকের জন্য বাধ্যতামূলক হবে। অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক এই ধরনের পরিবর্তনগুলি সম্পর্কে গ্রাহককে জানাতে চেষ্টা করবে। এই নিয়ম এবং শর্তাবলীতে যে কোনও পরিবর্তন গ্রাহকদের জন্য ওয়েবসাইট/সাইটে আপডেট/আপলোড করা হবে, তা গ্রাহকদের জানানো হবে বলে মনে করা হবে।

## 5. নিরাপত্তা পদ্ধতি

- 5.1. গ্রাহক, তার নিজস্ব ঝুঁকিতে, অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক দ্বারা সময়ে সময়ে নির্ধারিত নিরাপত্তা পদ্ধতি অনুসরণ করে পরিষেবাগুলি অ্যাক্সেস করবেন, যার মধ্যে রয়েছে (i) ব্যবহারকারীর-আইডি এবং পাসওয়ার্ড(গুলি) (ii) কর্পোরেট ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং পরিষেবা অ্যাক্সেস করার জন্য ওয়ান টাচ ডিভাইস। এছাড়াও, অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক গ্রাহককে এই ধরনের অন্যান্য নিরাপত্তা পদ্ধতি এবং প্রমাণীকরণের উপায় গ্রহণ করার পরামর্শ দিতে পারে কারণ অ্যাক্সিস ব্যাঙ্কের প্রয়োজন হতে পারে, এবং গ্রাহক এই ধরনের নিরাপত্তা পদ্ধতি মেনে চলতে সম্মত হচ্ছেন।
- 5.2. গ্রাহক এবং গ্রাহক দ্বারা অনুমোদিত ব্যবহারকারীরা পাসওয়ার্ড, গোপনীয় এবং ভালভাবে সুরক্ষিত সহ সমস্ত ব্যবহারকারী আইডি এবং পাসওয়ার্ড, ওটিপি রাখবেন এবং কোনও কর্মচারী এবং প্রতিনিধি, বিক্রেতা, অ্যাক্সিস ব্যাঙ্কের অংশীদার সহ কোনও অননুমোদিত ব্যক্তির কাছে এটি প্রকাশ করা উচিত নয়। যদি গ্রাহক বা ব্যবহারকারী কোনও তৃতীয় পক্ষের কাছে পাসওয়ার্ড প্রকাশ করার ফলে গ্রাহকের কোনও ক্ষতি হয়, তাহলে অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক কোনওভাবেই দায়বদ্ধ থাকবে না।
- 5.3. গ্রাহককে ব্যাঙ্ক দ্বারা প্রদত্ত বাধ্যতামূলক 2 ফ্যাক্টর অথেনটিকেশন (2এফএ) এর মাধ্যমে কর্পোরেট ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং চ্যানেলে অ্যাক্সেস দেওয়া হবে। অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক এসএমএস, কল, মোবাইলে ওটিপি, ওয়ান টাচ ডিভাইস বা সময়ে সময়ে তার প্রোডাক্টের অফারের অংশ হিসাবে এই ধরনের যে কোনও উপায়ে 2এফএ প্রদান করতে পারে。
  - গ্রাহক অ্যাক্সিস মোবাইল-কর্পোরেট অ্যাপে ওটিপি জেনারেট করে ওয়েব ব্রাউজারে লগইন বা অনুমোদন করতে পারেন। যদি ব্যবহারকারী অ্যাক্সিস মোবাইল-কর্পোরেট অ্যাপ্লিকেশনে এমপিন রেজিস্টার করে থাকেন এবং সেট-আপ করে থাকেন, তাহলে মোবাইল অ্যাপে ওটিপি ভারতের মধ্যে বা আন্তর্জাতিকভাবে জেনারেট করা যেতে পারে।
  - গ্রাহকের মোবাইল ফোন নেটওয়ার্ক বা গ্রাহকের মোবাইল ফোন বা সিম কার্ডে অন্য কোনও সমস্যার কারণে লেনদেনে কোনও ব্যর্থতার জন্য ব্যাঙ্ক দায়ী নয়, যার উপর ব্যাঙ্কের কোনও নিয়ন্ত্রণ নেই।
  - গ্রাহকের মোবাইল ফোন এবং/অথবা সিম কার্ডের কোনও ক্ষতি বা চুরির ক্ষেত্রে, গ্রাহককে অবিলম্বে তাদের পরিষেবা প্রদানকারীর সাহায্যে তাদের মোবাইল ফোন এবং/অথবা সিম কার্ড ডি-রেজিস্টার বা ব্লক করতে হবে। গ্রাহক অবিলম্বে এই ধরনের ক্ষতি বা চুরির সম্পর্কে ব্যাঙ্ককে জানাবেন, এর পরে ব্যাঙ্ক অবিলম্বে কর্পোরেট ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং-এ ইউজারের অ্যাক্সেস নিষ্ক্রিয় করবে। কর্পোরেট ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং-এ অ্যাক্সেস সক্রিয় করার জন্য ইউজারকে লিখিত বা একটি বৈধ প্রক্রিয়ার মাধ্যমে ব্যাঙ্ককে জানাতে হবে। এই ধরনের ক্ষতি বা চুরির কারণে মোবাইল ফোন বা সিম কার্ডের অননুমোদিত ব্যবহারের জন্য ব্যাঙ্ক দায়ী থাকবে না। গ্রাহককে অবশ্যই সেখানে মোবাইল ফোন এবং ডেটা, পাসওয়ার্ড এবং ব্যবহার গোপনীয় রাখতে হবে এবং নিশ্চিত করতে হবে যে এটি কোনও পরিস্থিতিতে অন্য কারও সাথে শেয়ার করা হয় না। গ্রাহক মোবাইল ফোনে ডেটার একটি কপি বা ডুপ্লিকেট তৈরি করবেন না বা ব্যাঙ্ক দ্বারা অনুমোদিত বা প্রয়োজনীয় ব্যবহার ছাড়া এই ধরনের ডেটা সেভ করবেন না।
  - গ্রাহকরা নিশ্চিত করবেন যে প্রতিটি ইউজার তার 2এফএ-এর নিরাপত্তার জন্য দায়ী থাকবেন।
- 5.4. ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং চ্যানেলে লেনদেন এবং অনুরোধ অ্যাক্সেস বা অনুমোদন করার সময় গ্রাহকদের বাধ্যতামূলকভাবে এই 2টি এফএ ব্যবহার করতে হবে।
- 5.5. ইউজাররা তাদের মোবাইল ডিভাইস বা ওয়ান টাচ ডিভাইস (হার্ড টোকেন হিসাবেও পরিচিত) এবং 2এফএ ব্যবহার করে তার সংস্থার সদস্যদের দ্বারা প্রদত্ত যে কোনও এবং সমস্ত নির্দেশাবলী এবং/অথবা ট্রানজ্যাকশনের জন্য দায়বদ্ধ থাকবেন। অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক নিরাপত্তা পদ্ধতি ব্যবহার করে প্রদত্ত সমস্ত নির্দেশাবলী আসল হিসাবে অনুমান করার অধিকারী হবে।
- 5.6. মোবাইল ডিভাইস হারালে বা চুরি গেলে বা ক্ষতিগ্রস্ত হলে যদি তার জেরে 2 এফএ-এর সাথে আপস হতে পারে, তাহলে ইউজারের ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং অ্যাক্সেসের অপব্যবহার সীমাবদ্ধ করার জন্য প্রয়োজনীয় প্রতিরোধ গড়ে তুলতে বিষয়টি দ্রুত ব্যাঙ্ককে জানাতে হবে।
- 5.7. অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক বিভিন্ন সময়ে ইন্সট্রাক্ট-তে উপলব্ধ উপযুক্ত নিরাপত্তা ব্যবস্থা গ্রহণ করার চেষ্টা করবে। তবে, গ্রাহক স্বীকার করছেন যে ইন্টারনেট সহ ব্যবহৃত প্রযুক্তি, পাশাপাশি পাবলিক/শেয়ার করা সুবিধাগুলির ব্যবহার বিভিন্ন ঝুঁকির সম্মুখীন হয়, যেমন অপব্যবহার, হ্যাকিং, ভাইরাস, ক্ষতিকর, বিধ্বংসী বা করাপ্টিং কোড, প্রোগ্রাম বা ম্যাক্রো যা পরিষেবাগুলিকে প্রভাবিত করতে পারে। এই ধরনের ঝুঁকির কারণে নির্দেশাবলী, রিপোর্টিং এবং/অথবা রসিদ জেনারেশনের প্রক্রিয়াকরণে কোনও ক্ষতি, বিলম্ব বা ব্যর্থতার জন্য অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক দায়ী থাকবে না।
- 5.8. অ্যাক্সিস ব্যাঙ্কের নিরাপত্তা নীতি অনুযায়ী গ্রাহক প্রতি 90 দিনের পরে কর্পোরেট ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং প্ল্যাটফর্মে তার পাসওয়ার্ড আপডেট করবেন। এর জন্য, ব্যবহারকারীদের লগইন করার সময় 85তম দিন থেকে 90তম দিন পর্যন্ত তাদের লগইন পাসওয়ার্ড পরিবর্তন করার জন্য (একটি প্রি-ইন্টিমেশন) অনুরোধ করা হবে।

- 91তম দিন থেকে 180তম দিনের মধ্যে লগইন চালিয়ে যেতে ইউজারদের অবশ্যই পাসওয়ার্ড রিসেট করতে হবে।
- যদি ব্যবহারকারী 180 দিনের জন্য পাসওয়ার্ড পরিবর্তন না করে থাকেন, তাহলে লগইন অ্যাক্সেস অস্থায়ীভাবে নিষ্ক্রিয় করা হবে। কর্পোরেট ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং পরিষেবাগুলি পুনরায় সক্রিয় করার জন্য গ্রাহককে আরএম/শাখার সাথে যোগাযোগ করতে হবে।

## 6. নির্দেশাবলী

- 6.1. অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক দ্বারা গ্রাহকের কাছ থেকে গৃহীত সমস্ত নির্দেশাবলী শুধুমাত্র কাযদিবসে ব্যাঙ্কিং সময়ের মধ্যে প্রক্রিয়া করা হবে। এই নিয়ম এবং শর্তাবলীতে উল্লিখিত পদ্ধতিতে অ্যাক্সিস ব্যাঙ্কে প্রেরণ করা হলেই শুধুমাত্র অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক দ্বারা একটি নির্দেশাবলী গ্রহণ করা হবে, এখানে নির্ধারিত নিরাপত্তা পদ্ধতি ব্যবহার করে। অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক, তার সম্পূর্ণ বিবেচনার ভিত্তিতে কিন্তু কোনও বাধ্যবাধকতার অধীনে না থাকলে, একটি নির্দেশাবলীর সত্যতা সম্পর্কে আরও চেক করতে পারে।
- 6.2. অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ককে প্রদত্ত নির্দেশাবলীর নির্ভুলতা এবং সত্যতার জন্য গ্রাহক সম্পূর্ণরূপে দায়ী এবং তার দ্বারা অনুমোদিত যে কোনও ব্যবহারকারীর দ্বারা প্রদত্ত এবং/অথবা লেনদেন দ্বারা আবদ্ধ থাকবেন। অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক গ্রাহক দ্বারা প্রদত্ত সমস্ত নির্দেশাবলীর উপর নির্ভর করার এবং এই নির্দেশাবলী অনুযায়ী কাজ করার অধিকারী হবেন। গ্রাহক স্বীকার করছেন এবং সম্মত হচ্ছেন যে, কোনও তথ্য এবং/অথবা নির্দেশাবলীতে কোনও ভুল থাকলে, এর ফলস্বরূপ ভুল ট্রান্সফার হতে পারে। এই ধরনের সমস্ত নির্দেশাবলী চূড়ান্ত এবং গ্রাহকের জন্য বাধ্যতামূলক হবে। অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ককে দেওয়া প্রকৃত নির্দেশাবলীর উপর কোনও বিবাদের ক্ষেত্রে, অ্যাক্সিস ব্যাঙ্কের রেকর্ড চূড়ান্ত এবং গ্রাহকের জন্য বাধ্যতামূলক হবে।
- 6.3. গ্রাহক দ্বারা পরবর্তী নির্দেশাবলী প্রদান করা বা অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক দ্বারা কার্যকর না হওয়া পর্যন্ত এই নির্দেশাবলী কার্যকর থাকবে। যদি গ্রাহক কোনও যোগাযোগে অ্যাক্সিস ব্যাঙ্কে সরবরাহ করা তথ্যে কোনও ত্রুটি লক্ষ্য করেন, তাহলে তিনি অবিলম্বে অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ককে জানাবেন এবং অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক "যুক্তিসঙ্গত প্রচেষ্টা"-এর ভিত্তিতে যেখানে সম্ভব এই ত্রুটি সংশোধন করার চেষ্টা করবে। অন্য কোনও ব্যক্তির দ্বারা করা ভুলের কারণে গ্রাহকের খাতা ভুল ক্রেডিট পায়, তাহলে গ্রাহক যে কোনও সময় ভুল ক্রেডিট ফেরত দেওয়ার জন্য অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ককে অনুমোদন দিচ্ছেন। যে কোনও অন্যান্য বা অন্যান্য কিছু থেকে প্রাপ্ত লাভের জন্য অ্যাক্সিস ব্যাঙ্কের কাছে দায়বদ্ধ রয়েছেন এবং সর্বদা দায়বদ্ধ থাকবেন।
- 6.4. যদি অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক এই মতামত পোষণ করে যে (i) এর দ্বারা গৃহীত একটি নির্দেশাবলী গ্রাহক দ্বারা সঠিকভাবে অনুমোদিত না-ও হতে পারে; অথবা (ii) এটি দ্বন্দ্বপূর্ণ, অসংগত, অস্পষ্ট, অসম্পূর্ণ, ঘাটতি, যে কোনও আইন বা নীতির বিপরীতে, বা (iii) অ্যাক্সিস ব্যাঙ্কের বিশ্বাস করার কারণ রয়েছে যে একটি বেআইনি লেনদেন করার জন্য নির্দেশাবলী ইস্যু করা হয়েছে; অথবা (iv) যে কোনও বিশেষ পরিস্থিতির নোটিশের সাথে নির্দেশাবলী সংযুক্ত করা হয়েছে, (v) খাতায় পর্যাপ্ত ফান্ড নেই বা ফান্ড ক্লিয়ার করার সুবিধা উপলব্ধ নয়; অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক, (এটি করতে বাধ্য না থেকে) এই ধরনের কোনও নির্দেশাবলী বা কাজ করার আগে গ্রাহকের কাছ থেকে স্পষ্টীকরণ চাইতে পারে বা উপযুক্ত বলে মনে করা পদ্ধতিতে এই ধরনের কোনও নির্দেশাবলীর উপর কাজ করতে অস্বীকার করতে পারে। অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক গ্রাহক বা কোনও তৃতীয় পক্ষের কোনও ক্ষতির জন্য দায়ী বা দায়বদ্ধ থাকবে না যা কোনও নির্দেশাবলী পরিচালনা বা অস্বীকার করার ফলে বা উপরের পরিস্থিতিতে কোনও নির্দেশাবলী কার্যকর করতে কোনও বিলম্ব হওয়ার ফলে হয়।
- 6.5. অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক তার যুক্তিসঙ্গত নিয়ন্ত্রণ বা আইনের যে কোনও প্রয়োজনীয়তার বাইরে বা কোনও তৃতীয় পক্ষ, বিক্রোতা এবং/অথবা অংশীদারের কোনও ত্রুটির কারণে যে কোনও কারণে নির্দেশাবলী পালন করতে দেরি হওয়ার জন্য দায়ী থাকবে না।
- 6.6. যদি প্রয়োজনীয় ডকুমেন্টেশনের দ্বারা প্রভাবিত না হয়, তাহলে অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ককে এই ধরনের ডকুমেন্টেশন না পাওয়া পর্যন্ত এই ধরনের নির্দেশাবলীর উপর কাজ করার প্রয়োজন হবে না।
- 6.7. ফান্ডের অপরিপূর্ণতার কারণে এবং/অথবা কোনও সরকারী সংস্থা বা বিধিবদ্ধ কর্তৃপক্ষের কাছ থেকে প্রাপ্ত কোনও অর্ডার, নির্দেশিকা বা নির্দেশাবলীর কারণে নির্দেশাবলী সম্পাদন করতে ব্যর্থ হওয়ার কারণে উদ্ধৃত কোনও পরিণামের জন্য অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক দায়বদ্ধ থাকবে না।
- 6.8. গ্রাহক দ্বারা প্রদত্ত নির্দেশাবলী অনুযায়ী কর্পোরেট ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং চ্যানেলে লেনদেন প্রক্রিয়াকরণের নিয়ম এবং সীমা তৈরি করা হবে। ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং-এ লেনদেনের শুরু এবং অনুমোদনের দায়িত্ব গ্রাহকের কাছে রয়েছে এবং অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক কোনও অপ্রত্যাশিত পরিণামের জন্য দায়বদ্ধ থাকবে না যা সুবিধার অপব্যবহার/অননুমোদিত ব্যবহার বা ব্যবহারকারীর দ্বারা ক্রেডিটলিয়ারের অ্যাক্সেসের আপোষের কারণে হয়।
- 6.9. গ্রাহকের দ্বারা করা কোনও বিদেশী মুদ্রা লেনদেনের সাথে সম্পর্কিত কোনও নির্দেশাবলীর ক্ষেত্রে, অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক দ্বারা উদ্ধৃত এক্সচেঞ্জ রেট, যদি থাকে (তার ওয়েবসাইট বা অন্য কোনওভাবে), শুধুমাত্র অস্থায়ী হবে এবং এক্সচেঞ্জ রেটে ভবিষ্যতে পরিবর্তন হতে পারে। যে রেটে লেনদেন কার্যকর করা হয়েছে তা সমস্ত অভিপ্রায় এবং উদ্দেশ্যের জন্য কার্যকর রেট হবে। গ্রাহক দ্বারা প্রদত্ত যে কোনও নির্দেশাবলী বিদেশী মুদ্রা ব্যবস্থাপনা আইন, 1999 এর অধীনে তৈরি বিভিন্ন নিয়মাবলী এবং ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক বা অন্য কোনও সরকারী সংস্থা বা বিধিবদ্ধ কর্তৃপক্ষ দ্বারা

নির্ধারিত অন্যান্য নিয়ম এবং নিয়মাবলী সহ প্রয়োজ্য আইনের বিধানগুলি লঙ্ঘন করতে পারে না।

## 7. ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং পরিষেবার জন্য অ্যাক্সিস ব্যাঙ্কের কর্তৃত্ব

- 7.1. গ্রাহক অপরিবর্তনীয়ভাবে এবং নিঃশর্তভাবে অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ককে পরিষেবাগুলির জন্য রেজিস্টার করা সমস্ত খাতা অ্যাক্সেস করার জন্য, নির্দেশাবলী প্রদানের মাধ্যমে গ্রাহক দ্বারা সম্পাদিত ব্যাঙ্কিং বা অন্যান্য লেনদেনগুলি কার্যকর করার জন্য অনুমোদন দেয়।

## 8. লেনদেনের সীমা

- 8.1. অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক, বিভিন্ন সময়ে, তার বিভিন্ন পরিষেবার জন্য সর্বাধিক এবং ন্যূনতম লেনদেনের সীমা নির্দিষ্ট করতে পারে। গ্রাহক অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক দ্বারা আরোপিত এই ধরনের সীমাগুলি মেনে চলতে বাধ্য থাকবেন।

## 9. তথ্য পরিবর্তন

- 9.1. গ্রাহক দ্বারা প্রদত্ত তথ্য বা নথির যে কোনও পরিবর্তন গ্রাহক দ্বারা অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ককে নির্ধারিত পদ্ধতিতে পরিবর্তনের তারিখ থেকে 30 দিনের মধ্যে অ্যাক্সিস ব্যাঙ্কে জানানো হবে, এবং গ্রাহকের সমাধানের সাথে। গ্রাহক সময়ে সময়ে তার ব্যবহারকারীদের তালিকা পরিবর্তন, যোগ এবং/অথবা মুছে ফেলার অধিকারী হবেন, এই মর্মে অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ককে একটি চিঠি দিয়ে, গ্রাহকের সিদ্ধান্ত সহ। গ্রাহককে অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক দ্বারা পরিবর্তনগুলি বাস্তবায়নের বিষয়ে জানানোর পরেই এই ধরনের কোনও পরিবর্তন কার্যকর হবে, এবং এই ধরনের সময় পর্যন্ত অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক গ্রাহকের যে কোনও প্রতিনিধির কাছ থেকে গৃহীত নির্দেশাবলী গ্রহণ এবং পরিচালনা করবে যার নামগুলি ব্যবহারকারীর তালিকায় উল্লেখ করা হয়েছে তারপর অ্যাক্সিস ব্যাঙ্কের কাছে উপলব্ধ।

## 10. গোপনীয়তা এবং প্রকাশ

- 10.1. গ্রাহক এতদ্বারা অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক দ্বারা গ্রাহকের গোপনীয় তথ্য ব্যবহার করার এবং অ্যাক্সিস ব্যাঙ্কের শাখা, সহায়ক, প্রতিনিধি অফিস, সহযোগী, অডিটর, বিক্রেতা, অংশীদার এবং অ্যাক্সিস ব্যাঙ্কের এজেন্টদের সাথে এবং এর মধ্যে যে কোনও তথ্য ট্রান্সফার করার অনুমতি দেয়, যেখানেই অবস্থিত থাকবে, গ্রাহককে পরিষেবা প্রদানের সাথে সম্পর্কিত গোপনীয় ব্যবহারের জন্য, এবং আরও স্বীকার করছেন যে এই ধরনের যে কোনও শাখা, সহায়ক, প্রতিনিধি অফিস, সহযোগী, বিক্রেতা, অংশীদার বা এজেন্ট যে কোনও আইন, আদালত, নিয়ন্ত্রক বা আইনী প্রক্রিয়ার দ্বারা প্রয়োজনীয় যে কোনও তথ্য ট্রান্সফার করার অধিকারী হবেন।

## 11. ওয়ারেন্টি সম্পর্কে অস্বীকারোক্তি

- 11.1. এখানে ওয়ারেন্টি দেওয়া এবং নিয়ম ও শর্তাবলী ছাড়া, অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক এখানে প্রদত্ত পরিষেবাগুলির সাথে সম্পর্কিত অন্য কোনও স্পষ্ট বা সূচিত ওয়ারেন্টি দেয় না, এবং এতদ্বারা স্পষ্টভাবে কোনও ধরনের ওয়ারেন্টি অস্বীকার করে, যা প্রকাশ বা অন্তর্নিহিত হোক বা বিধিবদ্ধ, যার মধ্যে সিআইবি সিস্টেম/পরিষেবাগুলির নিরবচ্ছিন্ন, ক্রটি-মুক্ত, সমন্বয়যোগ্য বা সুরক্ষিত পারফরমেন্স, শিরোনাম, সন্তোষজনক গুণমান, ব্যবসায়িকতা, কোনও নির্দিষ্ট উদ্দেশ্যে ফিটনেস, ডেটা নির্ভুলতা এবং সম্পূর্ণতা এবং ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং-এ লঙ্ঘন না করা সম্পর্কিত যে কোনও ওয়ারেন্টি বা অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক থেকে গ্রাহককে ভাইরাস মুক্ত হওয়ার জন্য তথ্য প্রেরণ সম্পর্কিত যে কোনও ওয়ারেন্টি অন্তর্ভুক্ত রয়েছে, কিন্তু এতেই সীমাবদ্ধ নয়।

## 12. সেট-অফ-এর অধিকার

- 12.1. অ্যাক্সিস ব্যাঙ্কের কাছে ব্যাঙ্কারের লিয়েন এবং সেট-অফ-এর অধিকার থাকবে, ডিপোজিট, ফান্ড বা অ্যাক্সিস ব্যাঙ্কের সাথে ক্লায়েন্টের অন্যান্য সম্পত্তির উপর, একক নাম(গুলি) বা যৌথভাবে কোনও ব্যক্তি(দের) সাথে রাখা হোক না কেন, সুবিধার ফলে বা এর সাথে সম্পর্কিত সমস্ত বকেয়া পরিমাণ পর্যন্ত, যাই হোক না কেন।

### 13. ক্ষতিপূরণ

- 13.1. গ্রাহক সম্মত হচ্ছেন যে, গ্রাহক অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক, তার অফিসার, ডিরেক্টর, এজেন্ট, বিক্রেতা, অংশীদার, সহযোগী, কর্মচারী এবং প্রতিনিধিদের সমস্ত কাজ, দাবি, চাহিদা, প্রক্রিয়া, ক্ষতি, ক্ষতি, খরচ, চার্জ এবং ব্যয়ের বিরুদ্ধে ক্ষতিপূরণ প্রদান করবেন এবং ধরে রাখবেন যা অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক যে কোনও সময় যে কোনও পরিষেবা প্রদান করার কারণে বা গ্রাহকের কোনও অবহেলা/ভুল/অসদাচরণের কারণে বা এখানে নির্ধারিত যে কোনও নিয়ম এবং শর্তাবলীর উল্লংঘন বা গ্রাহকের দ্বারা লঙ্ঘন বা অ-সম্মতির কারণে উদ্ভূত হতে পারে যার মধ্যে যে কোনও পরিষেবা সম্পর্কিত প্রযোজ্য আইন এবং বিধিবদ্ধ নির্দেশিকা অন্তর্ভুক্ত রয়েছে বা অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক দ্বারা বিশ্বাসের ভিত্তিতে বা গ্রাহক দ্বারা প্রদত্ত কোনও নির্দেশাবলী অনুযায়ী পদক্ষেপ গ্রহণ করতে অস্বীকার করার কারণে।
- 13.2. গ্রাহক সম্মত হচ্ছেন যে, গ্রাহক ক্ষতিপূরণ বহন করবেন এবং কোনও প্রকার দোষারোপ করবেন না অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক, তার অফিসার, ডিরেক্টর, এজেন্ট, বিক্রেতা, অংশীদার, সহযোগী, কর্মচারী এবং প্রতিনিধিদের কোনও রকম কাজ, দাবি, চাহিদা, প্রক্রিয়া, ক্ষতি, ক্ষয়, খরচ, চার্জ এবং ব্যয়ের জন্য, যা অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক যে কোনও সময় করতে পারে, বজায় রাখতে পারে, সহন করতে পারে বা কোনও সরকারী সংস্থা, নিয়ন্ত্রক কর্তৃপক্ষ বা তৃতীয় পক্ষের দ্বারা গ্রহণ করা কোনও পদক্ষেপের কারণে বা তার ফলে উদ্ভূত হতে পারে।

### 14. ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং রেকর্ড এবং লেনদেনের শর্তাবলী

- 14.1. অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক গ্রাহকের দিক থেকে যাচাইকরণের জন্য অনলাইন/অফলাইন মোডের মাধ্যমে গ্রাহককে খাতার স্টেটমেন্ট ইস্যু করবে। লেনদেনের তারিখ থেকে 7 (সাত) দিনের মধ্যে গ্রাহককে নির্দেশ বাস্তবায়নে কোনও অসঙ্গতি থাকলে তা অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ককে জানাতে হবে। গ্রাহক সম্মত হচ্ছেন যে, উপরোক্ত সময়ের মধ্যে বৈষম্য রিপোর্ট করতে ব্যর্থ হলে তার খাতায় ডেবিট করা কোনও নির্দেশাবলী বা পরিমাণ কার্যকর করার সঠিকতার বিষয়ে বিবাদ করার অধিকারী হবে না।
- 14.2. রেকর্ড করা সময় লেনদেন সহ নির্দেশাবলীর কারণে উদ্ভূত লেনদেনের দ্বারা তৈরি অ্যাক্সিস ব্যাঙ্কের সমস্ত রেকর্ড অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক দ্বারা গৃহীত নির্দেশাবলীর আসলতা এবং নির্ভুলতার চূড়ান্ত প্রমাণ এবং ফলস্বরূপ লেনদেন হবে।
- 14.3. গ্রাহক কোনও আইনী প্রক্রিয়ায় প্রমাণ হিসাবে অ্যাক্সিস ব্যাঙ্কের রেকর্ড ভর্তি করার বিরুদ্ধে আপত্তি করতে সম্মত হচ্ছেন না কারণ এই ধরনের রেকর্ডগুলি আসল নয়, লিখিত নয় বা কম্পিউটার দ্বারা উৎপাদিত ডকুমেন্ট নয়।
- 14.4. অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক কোনও সক্ষম আদালত বা বিচারিক বা আধা-বিচারিক কর্তৃপক্ষ বা ট্রাইব্যুনাল বা অন্য কোনও বিধিবদ্ধ বা সরকারী কর্তৃপক্ষের আগে গ্রাহকের কাছ থেকে প্রাপ্ত সমস্ত তথ্য প্রমাণ হিসাবে ব্যবহার করার অনুমতি দেওয়া হয়।
- 14.5. প্রযোজ্য স্ট্যাম্পিং-সহ সমস্ত আসল ডকুমেন্ট (যেখানে প্রযোজ্য হবে), ট্রেড পোর্টাল পরিষেবায় লেনদেন শুরু হওয়ার তারিখ থেকে দুই কর্মদিবসের মধ্যে ক্লায়েন্টের দ্বারা সংশ্লিষ্ট শাখায় জমা দেওয়া হবে।

### 15. টার্মিনেশন

- 15.1. এই ধারা 15 এর সাপেক্ষে, অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক যে কোনও সময় 30 দিনের পূর্ব বিজ্ঞপ্তির সাথে সমস্ত বা যে কোনও পরিষেবা বন্ধ করার অধিকার সংরক্ষণ করে, সেভ করে এবং এমন পরিস্থিতি ছাড়া যেখানে অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক গ্রাহক যে কোনও নিয়ম এবং শর্তাবলী লঙ্ঘনের ফলে সমস্ত বা যে কোনও পরিষেবা বন্ধ করে দিয়েছে বা যদি এটি মৃত্যুর ঘটনা, দেউলিয়া হওয়া বা ব্যবহারকারীর আইনী ক্ষমতার অভাব সম্পর্কে জানতে পারে।
- 15.2. গ্রাহকের খাতা বন্ধ করলে পরিষেবা বন্ধ হয়ে যাবে।
- 15.3. এই বিষয়ে অন্য পক্ষকে 30 দিনের আগে থেকে নোটিশ দিয়ে এখানে প্রদত্ত পরিষেবাগুলি বাতিল করার জন্য গ্রাহক অনুমোদিত।
- 15.4. অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক এই ধরনের সমাপ্তি বা পরিষেবা বন্ধ করার কারণে যে কোনও ধরনের ক্ষয়, ক্লেম, ক্ষতি, খরচের জন্য দায়বদ্ধ থাকবে না।

### 16. ফোর্স মেজিওর

- 16.1. যদি কোনও ফোর্স মেজিওর ইভেন্টের দ্বারা পারফরমেন্স প্রতিরোধ, বাধাপ্রাপ্ত বা বিলম্বিত হয় তাহলে এই নিয়ম এবং শর্তাবলীর অধীনে তার কোনও দায়বদ্ধতা সম্পাদন করতে ব্যর্থ হওয়ার জন্য অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক দায়বদ্ধ থাকবে না এবং এই ক্ষেত্রে ফোর্স মেজিওর ইভেন্ট যতক্ষণ চলবে ততক্ষণ তার দায়বদ্ধতা স্থগিত করা হবে (তবে শর্ত থাকবে যে এটি প্রদেয় মূল পরিমাণের উপর সুদ জমা হওয়া প্রতিরোধ করবে না এই বিধানের জন্য), "ফোর্স মেজিওর ইভেন্ট" মানে অ্যাক্সিস ব্যাঙ্কের নিয়ন্ত্রণের বাইরে যে কোনও কারণে হওয়া যে কোনও ঘটনা, যার মধ্যে সীমাবদ্ধতা ছাড়াই, নেটওয়ার্ক ব্যর্থতা, কম্পিউটার সিস্টেমে ত্রুটি, স্টোরেজ ডিভাইসের প্রাকৃতিক দুর্যোগ, আইনী প্রতিবন্ধকতা এবং অন্য সমস্ত কারণ অন্তর্ভুক্ত রয়েছে।

## 17. চার্জেস

- 17.1. গ্রাহক এতদ্বারা অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক দ্বারা সময়ে সময়ে নির্ধারিত পরিষেবাগুলির জন্য প্রযোজ্য সমস্ত চার্জ বহন করতে সম্মত হচ্ছেন (পণ্য এবং পরিষেবা কর (জিএসটি) সহ সমস্ত প্রযোজ্য কর ছাড়া এবং এটি গ্রাহক/খাতা ধারককে বহন করতে হবে), বা পরিষেবা উপলব্ধ করার জন্য সময়ে সময়ে সমস্ত হার/চার্জ এবং ওয়েবসাইটের মাধ্যমে বা অন্য কোনও মাধ্যমের মাধ্যমে গ্রাহককে জানানো হবে, যেমন অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক উপযুক্ত মনে করতে পারে। অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক গ্রাহকের খাতায় এই ধরনের চার্জ ডেবিট করার জন্য অনুমোদিত।
- 17.2. ব্যাঙ্ক এতদ্বারা নিম্নরূপ সম্মত এবং স্বীকৃত হচ্ছে
- ব্যাঙ্ক দ্বারা উত্থাপিত চালানে (যদি থাকে) গ্রাহকের জিএসটিআইএন থাকতে হবে এবং যদি গ্রাহক দ্বারা তা প্রদান করা হয়;
  - গ্রাহককে সরবরাহের জন্য নির্ধারিত ফর্মে জিএসটিএন সাধারণ পোর্টালে চালানোর বিবরণ (যদি থাকে) ব্যাঙ্ক আপলোড করবে; এবং
  - ব্যাঙ্ক গ্রাহককে সরবরাহের উপর প্রযোজ্য জিএসটি পে করবে এবং বিধিবদ্ধ সময়সীমার মধ্যে জিএসটি আইএনের অধীনে নির্ধারিত জিএসটি রিটার্ন ফাইল করবে।
- 17.3. চার্জ করা সার্ভিস চার্জ এবং ফী এর বিবরণ

## 18. ব্যবহারকারীর দায়বদ্ধতা

অ্যাক্সিস ব্যাঙ্কের ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং খাতায় অননুমোদিত লেনদেনের ফলে হওয়া যে কোনও ক্ষতির জন্য শুধুমাত্র ব্যবহারকারী দায়ী থাকবেন যদি তিনি শর্তাবলী লঙ্ঘন করে থাকেন বা নিম্নলিখিত ধরনের অবহেলামূলক কার্যকলাপের কারণে ক্ষতি হয়ে থাকে:

- অ্যাক্সিস ব্যাঙ্কের ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং পাসওয়ার্ডের একটি লিখিত বা ইলেকট্রনিক রেকর্ড রাখা
- অ্যাক্সিস ব্যাঙ্কের ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং পাসওয়ার্ড যে কোনও অপ্রাপ্য ব্যক্তি, ব্যাংক কর্মী সহ যে কারও কাছে প্রকাশ করা রোধ করার জন্য সমস্ত যুক্তিসঙ্গত পদক্ষেপ গ্রহণে ব্যর্থ হওয়া এবং/অথবা যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে ব্যাঙ্ককে এই ধরনের প্রকাশ সম্পর্কে অবহিত না করা।
- অ্যাক্সিস ব্যাঙ্কের ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং খাতায় অননুমোদিত অ্যাক্সেস বা ভুল লেনদেন সম্পর্কে যথাযথ সময়ে ব্যাঙ্ককে অবহিত না করা।
- যদি অ্যাক্সিস ব্যাঙ্কের ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং অ্যাক্সেস প্রাকৃতিক দুর্যোগ, বন্যা, আগুন এবং অন্যান্য প্রাকৃতিক দুর্যোগ, আইনী প্রতিবন্ধকতা, টেলিকমিউনিকেশন নেটওয়ার্ক বা ইন্টারনেট বা নেটওয়ার্কের ব্যর্থতা, পাওয়ার ব্রেকডাউন বা ইউপিএস ব্রেকডাউন, সফটওয়্যার বা হার্ডওয়্যারের ত্রুটি এবং/অথবা সমস্যা বা ব্যাঙ্কের যুক্তিসঙ্গত নিয়ন্ত্রণ ছাড়াও অন্য কোনও কারণে পছন্দসই পদ্ধতিতে উপলব্ধ না হয়, তাহলে ব্যবহারকারী কোনও পরিস্থিতিতে ব্যাঙ্ককে দায়ী করবে না। ব্যবহারকারী ব্যতীত অন্য কোনও ব্যক্তির দ্বারা খাতা হ্যাক হওয়ার ফলে হওয়া যে কোনও ক্ষতি বা লোকসানের জন্য ব্যাঙ্ক কোনওভাবেই দায়ী থাকবে না, যা আন্তর্জাতিকভাবে স্বীকৃত 'সাইবার সম্পর্কিত অপরাধ' হিসাবে বিবেচিত হবে। ব্যাঙ্ক কোনও পরিস্থিতিতেই কোনও ক্ষতির জন্য দায়বদ্ধ থাকবে না, তা সেই ক্ষতি প্রত্যক্ষ, পরোক্ষ, আনুষঙ্গিক, পরিণামস্বরূপ হোক বা কোনও ক্লেম রাজস্ব, বিনিয়োগ, উৎপাদন, সুনাম, লাভ, ব্যবসায়ের বাধা বা যে কোনও ধরনের বা প্রকৃতির ক্ষতির উপর ভিত্তি করে হোক অথবা ব্যবহারকারী বা অন্য কোনও ব্যক্তির দ্বারা পরিচালিত হোক, যা-ই হোক না কেন।

## 19. এমআইএস/রিপোর্ট

- 19.1. ব্যাঙ্ক তার নিজস্ব বিবেচনার ভিত্তিতে এই সুবিধা/সুবিধাগুলি/পরিষেবা সম্পর্কিত ক্লায়েন্টকে ডেটা, স্টেটমেন্ট এবং রিপোর্ট সহ তথ্য প্রদান করতে পারে (ক) ক্লায়েন্ট দ্বারা নির্ধারিত ঠিকানায় ইলেকট্রনিক মেল বা (খ) এসএমএস সহ অন্য কোনও ইলেকট্রনিক পদ্ধতি। ক্লায়েন্ট স্বীকার করেন যে এই ধরনের তথ্য একটি গোপনীয় প্রকৃতির হবে এবং এই ধরনের ট্রান্সমিশনের সময় যে কোনও ব্যক্তির দ্বারা তথ্য বাধা দেওয়া, পড়া, পরিবর্তন করা বা পরিবর্তন করা যেতে পারে এবং ইন্টারনেট যোগাযোগ সময়মত, সুরক্ষিত, ত্রুটি বা ভাইরাস-মুক্ত হওয়ার গ্যারান্টি দেওয়া যাবে না। ব্যাঙ্ক কোনও বিলম্ব, ত্রুটি বা বাদ দেওয়ার জন্য দায়বদ্ধতা গ্রহণ করে না এবং ব্যাঙ্ক বা অন্যান্য থার্ড পার্টির কারণে ইন্টারনেটে পাঠানো এই ধরনের তথ্যের কারণে উদ্ভূত যে কোনও প্রত্যক্ষ, পরোক্ষ বা পরিণামস্বরূপ ক্ষতির জন্য কোনও দায়বদ্ধতা বহন করবে না।

## 20. ট্রান্সফার করার অযোগ্য এবং অ্যাসাইন করার অযোগ্য

- 20.1. গ্রাহককে প্রদত্ত পরিষেবার অধিকার কোনো পরিস্থিতিতেই হস্তান্তরযোগ্য নয় এবং তা কেবলমাত্র গ্রাহক নিজেই ব্যবহার করতে পারবেন। গ্রাহক তার পরিষেবা সম্পর্কিত অধিকার এবং/ অথবা দায়িত্ব বা এর কোনও অংশ অন্য কারও কাছে অর্পণ করতে পারবেন না। অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক পরিষেবা সম্পর্কিত তার যেকোনো বাধ্যবাধকতা পালনের জন্য এজেন্টদের সাবকন্ট্রাক্ট এবং নিয়োগ করতে পারে।

## 21. পরিচালনা আইন এবং বিচারব্যবস্থা

21.1. পরিষেবাসমূহ এবং এই শর্তাবলীর নির্মাণ, বৈধতা এবং কার্যকারিতা সর্বতোভাবে ভারতের আইন দ্বারা নিয়ন্ত্রিত হবে। এতদ্বারা উভয় পক্ষ মুম্বাইয়ের আদালতের অ-একচেটিয়া এখতিয়ারের অধীনস্থ হতে সম্মত হচ্ছে। গ্রাহক অ্যাক্সিস ব্যাংকের গ্রাহক ইন্টারনেট ব্যাংকিং পরিষেবায় লগইন করার মাধ্যমে বা অন্য কোনওভাবে প্রবেশ অথবা ব্যবহার করার মাধ্যমে উক্ত শর্তাবলীর প্রতি তার জ্ঞান ও গ্রহণযোগ্যতা প্রদর্শন করবেন। যদি গ্রাহক উপরোক্ত কোনও নিয়ম বা শর্তাবলীর সাথে সম্মত না হন, তাহলে গ্রাহককে ওয়েবসাইটে লগ ইন করা সহ অন্য কোনও উপায়ে অ্যাক্সিস ব্যাংকের গ্রাহক ইন্টারনেট ব্যাংকিং পরিষেবা ব্যবহার বা ব্যবহার করার চেষ্টা করা উচিত নয়।

## 22. ঝুঁকি

অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং অ্যাপ্লিকেশন ব্যবহার করার মাধ্যমে, গ্রাহক ডিজিটাল এবং ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং পরিষেবার সাথে যুক্ত অন্তর্নিহিত সমস্ত ঝুঁকি স্বীকার করছেন এবং বুঝতে পারছেন। যদিও অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক শক্তিশালী নিরাপত্তা ব্যবস্থা প্রদান করার চেষ্টা করে, তবে গ্রাহক সম্মত হন যে, ব্যাঙ্ক তার নিয়ন্ত্রণের বাইরের কারণগুলির জন্য সম্পূর্ণ নিরাপত্তার গ্যারান্টি দিতে পারে না। গ্রাহক সুস্পষ্টভাবে নিম্নলিখিত সম্ভাব্য ঝুঁকিগুলি সম্পর্কে সম্মত হচ্ছেন এবং স্বীকার করছেন:

- **অননুমোদিত অ্যাক্সেস:** গ্রাহকের পিন, পাসওয়ার্ড বা ডিভাইসের নিরাপত্তা সেটিংস ক্ষতিগ্রস্ত হলে অননুমোদিত অ্যাক্সেস ঘটতে পারে। গ্রাহক সম্মত হচ্ছেন যে, এই ক্রেডেন্সিয়ালের গোপনীয়তা বজায় রাখা তাদের একমাত্র দায়িত্ব।
- **সাইবার-আক্রমণ:** গ্রাহক স্বীকার করছেন যে ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং পরিষেবাগুলি হ্যাকিং, ম্যালওয়্যার, ব্লানসমওয়্যার এবং ভাইরাস সহ সাইবার হুমকির সম্মুখীন হতে পারে, যার ফলে সম্ভাব্য রূপে ব্যক্তিগত এবং আর্থিক তথ্য ক্ষতিগ্রস্ত হতে পারে।
- **ফিশিং এবং সোশ্যাল ইঞ্জিনিয়ারিং অ্যাটাক:** সংবেদনশীল ব্যাঙ্কিং ক্রেডেন্সিয়াল আদায়ের জন্য ফিশিং ইমেল, প্রতারণামূলক ওয়েবসাইট, কল, মেসেজ বা অন্যান্য প্রতারণামূলক পদ্ধতি দ্বারা টার্গেট করা হতে পারে। গ্রাহককে সাবধান এবং সতর্ক থাকতে হবে, সন্দেহজনক অনুরোধের জবাব দেওয়া থেকে বিরত থাকতে হবে।
- **ম্যালওয়্যার অ্যাটাক:** ডিভাইসে ক্ষতিকর সফ্টওয়্যার (ম্যালওয়্যার) ইনস্টলেশন ব্যক্তিগত ডেটা, লগইন ক্রেডেন্সিয়াল এবং লেনদেনের বিবরণে অননুমোদিত অ্যাক্সেসের দিতে পারে। গ্রাহকদের অবশ্যই নিশ্চিত করতে হবে যে তাদের ডিভাইসগুলি নির্ভরযোগ্য নিরাপত্তা সফ্টওয়্যারের সাথে সুরক্ষিত রয়েছে এবং অবিশ্বস্ত উৎস থেকে অ্যাপ্লিকেশন ডাউনলোড করা থেকে বিরত থাকতে হবে।
- **প্রক্রিয়াকরণের ত্রুটি:** সিস্টেমের ত্রুটি, সফ্টওয়্যার বাগ বা মানব ইনপুট ত্রুটির কারণে, প্রক্রিয়াকরণের ভুল হতে পারে, যার মধ্যে লেনদেনের ব্যর্থতা অন্তর্ভুক্ত কিন্তু এতেই সীমাবদ্ধ নয়। গ্রাহক সুস্পষ্টভাবে সম্মত হচ্ছেন যে, এই ধরনের কোনও ত্রুটি ব্যাঙ্কের দ্বারা চরম অবহেলা বা ইচ্ছাকৃতভাবে অসদাচরণের কারণে যদি না ঘটে, তাহলে এই ধরনের কোনও ত্রুটি বা ক্ষতির জন্য অ্যাক্সিস ব্যাংক দায়ী থাকবে না।
- **লেনদেনের ঝুঁকি:** ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং-এর মাধ্যমে কার্যকর করা লেনদেনগুলি কখনও কখনও প্রযুক্তিগত সমস্যা, নেটওয়ার্ক ফেলিওর, সার্ভার ডাউনটাইম বা লেনদেন প্রক্রিয়াকরণের ত্রুটির কারণে বিলম্ব, ব্যর্থতা বা ত্রুটির সম্মুখীন হতে পারে। অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক তার যুক্তিসঙ্গত নিয়ন্ত্রণের বাইরে এই ধরনের লেনদেনের বিঘ্নের কারণে উদ্ভূত ক্ষতির জন্য দায়বদ্ধ থাকবে না।
- **নিরাপত্তা লঙ্ঘন:** শক্তিশালী সাইবার নিরাপত্তা পরিকাঠামো প্রয়োগ করা সত্ত্বেও, অননুমোদিত অনুপ্রবেশ, হ্যাকিং প্রচেষ্টা বা ডেটা লঙ্ঘনের ঝুঁকি এখনও রয়েছে। গ্রাহকরা স্বীকার করছেন যে, ব্যাঙ্কের যুক্তিসঙ্গত নিয়ন্ত্রণের বাইরের পরিস্থিতিতে নিরাপত্তা লঙ্ঘনের ফলে হওয়া কোনও ক্ষতি বা লোকসানের জন্য অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক দায়বদ্ধ থাকবে না।
- **ডেটা লঙ্ঘন:** গ্রাহক বুঝতে পারছেন যে, অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক দ্বারা যুক্তিসঙ্গত প্রচেষ্টা সত্ত্বেও ডেটা লঙ্ঘন হতে পারে। এই ধরনের লঙ্ঘনগুলি সংবেদনশীল ব্যক্তিগত এবং আর্থিক তথ্য প্রকাশ করতে পারে, যা পরিচয় চুরি, আর্থিক জালিয়াতি এবং গোপনীয়তা লঙ্ঘনের ঝুঁকি তৈরি করে।
- **তৃতীয় পক্ষের পরিষেবা প্রদানকারী:** অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক কিছু পরিষেবার জন্য তৃতীয় পক্ষের পরিষেবা প্রদানকারী নিয়োগ করতে পারে। গ্রাহক স্বীকার করছেন যে, তৃতীয়-পক্ষের পরিষেবা প্রদানকারী উপর নির্ভরতার কারণে ঝুঁকি সৃষ্টি হতে পারে যার মধ্যে রয়েছে পরিষেবার ব্যর্থতা বা এই ধরনের তৃতীয় পক্ষের দ্বারা ডেটা সুরক্ষা লঙ্ঘন। এই তৃতীয় পক্ষের সত্তাগুলির দ্বারা সৃষ্ট কোনও লঙ্ঘন বা ব্যর্থতার জন্য ব্যাঙ্ক দায়ী থাকবে না।
- **পরিষেবার অনুপলব্ধতা:** নির্দিষ্ট সময় অন্তর, নির্ধারিত রক্ষণাবেক্ষণ, সিস্টেম আপডেট বা অপ্রত্যাশিত প্রযুক্তিগত সমস্যার কারণে ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং পরিষেবা ব্যাহত হতে পারে। গ্রাহকরা বোঝেন এবং স্বীকার করেন যে, এই ধরনের অনুপলব্ধতার সময় ব্যাঙ্কিং পরিষেবা অ্যাক্সেস করতে কোনও বিলম্ব, বিঘ্ন হওয়ার জন্য বা অক্ষমতার জন্য অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক থাকবে না।
- **নিয়ন্ত্রক এবং আইনী ঝুঁকি:** ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং রেগুলেটরি ফ্রেমওয়ার্ক, নির্দেশিকা এবং সম্মতির প্রয়োজনীয়তার পরিবর্তনের উপর নির্ভর করে। আইন বা নিয়মাবলীর পরিবর্তনগুলি ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং পরিষেবার কার্যকারিতা, উপলব্ধতা বা নিরাপত্তা মানকে প্রভাবিত করতে পারে।

গ্রাহক সম্মত হচ্ছেন যে, ব্যাঙ্কিং পরিষেবা ব্যবহারের ফলে এই সকল ঝুঁকি বা অন্যান্য ঝুঁকির কারণে সৃষ্ট কোনও প্রত্যক্ষ, পরোক্ষ, আনুষঙ্গিক বা পরিণামস্বরূপ ক্ষতির জন্য অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক দায়ী থাকবে না।

### 23. ঝুঁকি ত্রাস করার ক্ষেত্রে গ্রাহকের দায়বদ্ধতা

- নিয়মিতভাবে অ্যাপ্লিকেশন এবং অপারেটিং সিস্টেম সাম্প্রতিক ভার্সানে আপডেট করুন.
- ব্যাঙ্কিং ট্রানজ্যাকশন করার ক্ষেত্রে অসুরক্ষিত পাবলিক ওয়াই-ফাই নেটওয়ার্ক ব্যবহার করা এড়িয়ে চলুন.
- সন্দেহজনক বা অননুমোদিত কার্যকলাপের জন্য খাতার স্টেটমেন্ট এবং লেনদেনের অ্যালাট নিয়মিতভাবে পর্যবেক্ষণ করুন.
- অবিলম্বে ডিভাইস এবং/অথবা ব্যাঙ্কিং ক্রেডিটসিয়ালের যে কোনও ক্ষতি, চুরি বা ঝুঁকি তৈরি হওয়ার মতো ঘটনা ঘটলে তা অ্যাক্সিস ব্যাঙ্কে জানান.
- ব্যক্তিগত বা আর্থিক তথ্য চাওয়া অযাচিত মেলের/কলের জবাব দেওয়ার ব্যাপারে সতর্ক থাকুন.
- নিরাপত্তা বজায় রাখতে এবং ঝুঁকি কমাতে নিয়মিতভাবে পাসওয়ার্ড ও পিন পরিবর্তন করুন.

#### অ্যাক্সিস ব্যাঙ্কের পদক্ষেপ:

- অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক গ্রাহকের তথ্য সুরক্ষিত করার জন্য এনক্রিপশন, ফায়ারওয়াল, সুরক্ষিত প্রমাণীকরণ পদ্ধতি এবং নিয়মিতভাবে নিরাপত্তা নিরীক্ষা করা সহ উন্নত নিরাপত্তা ব্যবস্থা ব্যবহার করে. এতসব প্রচেষ্টা সত্ত্বেও, গ্রাহক স্বীকার করেছেন যে, ঝুঁকির বিরুদ্ধে সম্পূর্ণ নিরাপত্তা নিশ্চিত করা সম্ভব নয়.
- গ্রাহক সম্মত হচ্ছেন যে, ব্যাঙ্ক দ্বারা প্রমাণিত অবহেলা বা ইচ্ছাকৃত অসদাচরণের ক্ষেত্র ছাড়া, উপরে উল্লিখিত ঝুঁকি বা অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং অ্যাপ্লিকেশনের ব্যবহারে অন্তর্ভুক্ত অন্য কোনও ঝুঁকির কারণে উদ্ভূত কোনও প্রত্যক্ষ, পরোক্ষ, পরিণামস্বরূপ বা আনুষঙ্গিক ক্ষয়, ক্ষতি, ক্লেম, দায়বদ্ধতা বা খরচের জন্য অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক দায়বদ্ধ থাকবে না.
- অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং অ্যাপ্লিকেশন ব্যবহার চালিয়ে যাওয়ার মাধ্যমে, গ্রাহক এই ঝুঁকিগুলি, তাদের দায়বদ্ধতা এবং অ্যাক্সিস ব্যাঙ্কের দায়বদ্ধতার সীমাবদ্ধতা সম্পর্কে বুঝেছেন এবং তার সাথে সম্মত হওয়ার বিষয়টি নিশ্চিত করেছেন.

### 24. নিরাপদ ব্যাঙ্কিং

#### কী করবেন এবং কী করবেন না

- অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক, ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক বা এই ধরনের অন্য কোনও সংস্থা কখনই আপনার ব্যক্তিগত বা ব্যাঙ্কিং তথ্য চেয়ে ইমেল বা এসএমএস পাঠায় না. এই ধরনের জালিয়াতির শিকার হবেন না.
- কোনও মেসেজে থেকে পাওয়া/প্রেরকের কাছ থেকে পাঠানো এমন কোনও ইউআরএল ফলো করবেন না যার বিষয়ে আপনি নিশ্চিত নন.
- এটিএম কার্ড ব্যবহার করার জন্য অপরিচিতদের কাছ থেকে সাহায্য চাইবেন না বা শাখায় নগদ তোলার জন্য এবং লেনদেনের সময় আপনাকে তাদের দেখতে দেবেন না.
- সাইবার ক্যাফে/শেয়ার করা কম্পিউটার থেকে আপনার ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং খাতা অ্যাক্সেস করা এড়িয়ে চলুন. যদি আপনি এটি করতে চান, তাহলে আপনার নিজের কম্পিউটার থেকে পাসওয়ার্ড পরিবর্তন করুন.
- নিয়মিত লেনদেন সম্পর্কিত অ্যালাট পাওয়ার জন্য আপনি ব্যাঙ্কের কাছে সঠিক মোবাইল নম্বর আপডেট করেছেন কিনা তা নিশ্চিত করুন.

#### নিরাপদ ব্যবহারের নির্দেশিকা

- অজানা গ্রাহকদের ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং-এর অ্যাক্সেস দেবেন না.
- সংগ্রহের অনুরোধ গ্রহণ করার সময়, নিশ্চিত করতে হবে যে, সঠিক প্রাপককে অনুমোদন করা হয়েছে.
- যদি আপনি মোবাইল নম্বর পরিবর্তন করে থাকেন, তাহলে এসএমএস নোটিফিকেশন পেতে আপনার নতুন মোবাইল নম্বরটি সম্পর্কে ব্যাঙ্কে জানাতে ভুলবেন না.
- কলার টিউন, ডায়ালার টিউনের মতো অফার গ্রহণ করার সময় বা পরিচিত বা অজানা উৎস থেকে ইমেল বা অ্যাটাচমেন্ট খোলার/ডাউনলোড করার সময় সতর্ক থাকুন.
- আপনার ফোন/কম্পিউটারে ক্রেডিট কার্ডের বিবরণ, ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং পাসওয়ার্ড, গ্রাহক আইডি ইত্যাদির মতো সংবেদনশীল তথ্য সেভ করে রাখবেন না.
- নিয়মিতভাবে আপনার পিন পরিবর্তন করুন.
- পাবলিক প্লেসে ক্লটুথ ব্যবহার করার সময় সতর্ক থাকুন, কারণ যে কেউ আপনার গোপনীয় ডেটা/তথ্য অ্যাক্সেস করতে পারেন.
- ব্যাঙ্কের বলে দাবি করা ইমেল/সোশ্যাল নেটওয়ার্কিং সাইটে থাকা লিঙ্কে ক্লিক করবেন না

## 25. ঝুঁকি ংবং গ্রাহকের দায়িত্ব

- ব্যাঙ্ক গ্রাহকের দ্বারা প্রদত্ত মোবাইল নম্বর ংবং/অথবা ইমেল অ্যাড্রেসে অ্যালাট ংবং খাতা সম্পর্কিত তথ্য প্রেরণ করবে. ব্যাঙ্ককে প্রদত্ত মোবাইল নম্বর ংবং ইমেল অ্যাড্রেস যে সঠিক ংবং ব্যাঙ্কের রেকর্ডে আপ টু ডেট রাখা হয়েছে তা নিশ্চিত করার দায়িত্ব শুধুমাত্র গ্রাহকের.
- গ্রাহক তাদের ডিভাইস ংবং ইমেল অ্যাকাউন্টের নিরাপত্তা বজায় রাখার জন্য সম্পূর্ণরূপে দায়বদ্ধ থাকবেন. গ্রাহক ংই ধরনের যোগাযোগের বিবরণের নির্ভুলতা বা নিরাপত্তা বজায় রাখতে বা কোনও পরিবর্তন সম্পর্কে ব্যাঙ্ককে জানাতে ব্যর্থ হলে তার সম্পূর্ণ ঝুঁকি ংবং দায়ভার গ্রাহকের উপর বর্তাবে. ংই সুবিধাটি উপভোগ করার জন্য গ্রাহককে নিশ্চিত করতে হবে যে তার মোবাইল ফোন ংবং ইমেল আইডি যেন সক্রিয় থাকে.
- গ্রাহক স্পষ্টভাবে স্বীকার করেছেন ংবং মেনে নিচ্ছেন যে, মোবাইল ফোন ংবং/অথবা ইমেলের মাধ্যমে তথ্য আদান-প্রদান করা সাধারণত অনিরাপদ ংবং ংর সাথে কিছু ঝুঁকি জড়িত থাকতে পারে. ংই ধরনের ঝুঁকি থাকা সত্ত্বেও, গ্রাহক, তাদের নিজের সুবিধার্থে ংবং ংই ধরনের ঝুঁকিগুলি সাবধানে মূল্যায়নের পরে, স্বেচ্ছায় ব্যাঙ্ককে ংই চ্যানেলগুলির মাধ্যমে প্রাপ্ত নির্দেশাবলী বা যোগাযোগের ভিত্তিতে কাজ করার জন্য অনুরোধ করেছেন ংবং অনুমোদন দিয়েছেন.
- গ্রাহক প্রয়োজন অনুযায়ী সত্য, সম্পূর্ণ ংবং সঠিক তথ্য প্রদান করার দায়িত্ব গ্রহণ করেন ংবং সবসময়ই ব্যাঙ্কে জমা দেওয়া ডেটার নির্ভুলতার জন্য সম্পূর্ণরূপে দায়বদ্ধ থাকবেন. গ্রাহক কর্তৃক প্রদান করা ত্রুটিপূর্ণ বা ভুল তথ্যের কারণে উদ্ভূত যে কোনও পরিণামের জন্য ব্যাঙ্ক দায়ী থাকবে না.
- গ্রাহক যদি বিশ্বাস করেন যে ব্যাঙ্ক কর্তৃক প্রদত্ত তথ্যে কোনও ত্রুটি রয়েছে, তাহলে গ্রাহক তাৎক্ষণিকভাবে তা ব্যাঙ্ককে অবহিত করবেন. সম্ভব হলে, ব্যাঙ্ক যথাসাধ্য চেষ্টার মাধ্যমে ত্রুটিটি সংশোধন করার চেষ্টা করবে.
- গ্রাহককে মোবাইল নম্বর ংবং/অথবা ইমেল অ্যাড্রেসে কোনও পরিবর্তন হলে তা বিলম্ব না করে ব্যাঙ্ককে জানাতে হবে, যেখানে তারা অ্যালাট বা ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং পরিষেবা পেতে চান.
- সমস্ত খাতা-সম্পর্কিত লেনদেন প্রয়োজ্য ব্যাঙ্কিং পদ্ধতি অনুযায়ী ংবং গ্রাহকের খাতা ও ংই সম্পর্কিত পরিষেবাগুলি নিয়ন্ত্রণকারী প্রচলিত নিয়ম, শর্তাবলী ংবং আইন অনুযায়ী পরিচালিত হবে. ংছাড়াও, ফোন ব্যাঙ্কিং ংবং নেট ব্যাঙ্কিং পরিষেবা সম্পর্কিত নিয়ম ংবং শর্তাবলী, যতদূর পর্যন্ত সম্ভব, মোবাইল ব্যাঙ্কিং/অ্যালাট সুবিধার ক্ষেত্রেও প্রযোজ্য হবে.
- শুধুমাত্র ব্যাঙ্ক কর্তৃক নির্ধারিত যোগ্যতার সাপেক্ষে গ্রাহকরা মোবাইল ব্যাঙ্কিং/অ্যালাট সুবিধার অ্যাক্সেসের জন্য অনুরোধ করতে পারেন. গ্রাহক ংমন ইভেন্টের ধরনও নির্দিষ্ট করতে পারেন যা সময়ে সময়ে ব্যাঙ্ক দ্বারা নির্ধারিত বা উপলব্ধ পদ্ধতিতে অ্যালাট ট্রিগার করবে. ব্যাঙ্ক তার নিজস্ব বিবেচনার ভিত্তিতে ংবং কোনও কারণ না দেখিয়েই ংই ধরনের যে কোনও আবেদন প্রত্যাখ্যান করার সম্পূর্ণ অধিকার সংরক্ষণ করে.

## 26. অ্যানেন্সার - ব্যাঙ্ক পেমেন্ট সার্ভিস (পেপ্রো)

1. পেমেন্ট প্ল্যাটফর্ম মডিউল হলো ব্যাঙ্কের প্রদত্ত ংকটি ওয়েব-ভিত্তিক পেমেন্ট পরিষেবা, যেখানে ব্যাঙ্কের গ্রাহক-প্রতিষ্ঠানসমূহ ব্যাঙ্ককে অনুরোধ করতে পারে ব্যাঙ্কে তাদের হিসাব থেকে নির্দিষ্ট সুবিধাভোগীদের নিকট অর্থ প্রেরণের জন্য, যা উক্ত গ্রাহক-প্রতিষ্ঠানের প্রদত্ত তথ্যের ভিত্তিতে নির্ধারিত হবে.
2. গ্রাহক অ্যাক্সেস ব্যাঙ্কের বিভিন্ন পণ্যের ক্ষেত্রে ংকক আপলোডের সুবিধার জন্য পেমেন্ট প্ল্যাটফর্ম মডিউল পরিষেবা গ্রহণে ংগ্রহী ংবং ব্যাঙ্ক কর্তৃক নির্ধারিত শর্তাবলীর অধীনে উক্ত পরিষেবা গ্রহণের উদ্দেশ্যে ব্যাঙ্কের নিকট আবেদন করেছেন. ব্যাঙ্ক গ্রাহকের প্রয়োজন অনুসারে ংবং গ্রাহকের অ্যাকাউন্টে পর্যাপ্ত প্রাপ্য অর্থ থাকার সাপেক্ষে পেমেন্ট প্ল্যাটফর্ম মডিউলের অধীনে অর্থ স্থানান্তর, আইএমপিএস, ংনইএফটি, আরটিজিএস, চেক প্রিন্টিং, ডিমাল্ড ড্রাফট প্রিন্টিং, নগদ অর্থ বিতরণ, করেসপন্ডেন্ট চেক ংবং করেসপন্ডেন্ট ডিমাল্ড ড্রাফট ইত্যাদি পরিষেবা প্রদান করতে সম্মত হয়েছে.
3. পেমেন্ট প্ল্যাটফর্ম সফ্টওয়্যার ব্যাঙ্ককে অর্থ স্থানান্তর প্রক্রিয়াকরণ, আইএমপিএস, ংনইএফটি, আরটিজিএস, চেক প্রিন্টিং, ডিমাল্ড ড্রাফট প্রিন্টিং, করেসপন্ডেন্ট চেক ংবং করেসপন্ডেন্ট ডিমাল্ড ড্রাফট, নগদ অর্থ বিতরণ ফাইল ংবং সফ্টওয়্যারের মাধ্যমে প্রদত্ত ংন্যান্য পরিষেবার ব্যবস্থা করার ক্ষমতা প্রদান করবে, ংর পর গ্রাহক ইন্টারনেটের মাধ্যমে উক্ত ফাইলগুলি আপলোড করবেন.
4. আপলোড প্রক্রিয়ার জন্য বিস্তারিত প্রক্রিয়ার স্লেফা যা গ্রাহক দ্বারা অনুসরণ করা হবে তা নীচে বর্ণনা করা হল. উল্লিখিত প্রক্রিয়া থেকে কোনও বিচ্যুতি অনুমোদিত হবে না.
5. গ্রাহক ংতদ্বারা ব্যাঙ্ককে চেক/ডিডি প্রিন্ট করার ংবং/অথবা আরটিজিএস/ংনইএফটি/ফাল্ড ট্রান্সফার/আইএমপিএস লেনদেন কার্যকর করার ংনুমতি দেয় যা শুধুমাত্র প্রক্রিয়া প্রবাহ অনুযায়ী গ্রাহক দ্বারা আপলোড করা বিবরণের উপর ভিত্তি করে. গ্রাহক স্বীকার করেছেন যে ংটি ইন্টারনেট বা ংন্য কোনও তথ্য প্রযুক্তি সিস্টেম সম্পর্কিত কোনও ব্যর্থতা বা বিলম্বের জন্য ব্যাঙ্ককে দায়ী করবে না যদি ংই ধরনের ব্যর্থতা ব্যাঙ্কের মোট ংবং ইচ্ছাকৃত অবহেলার কারণে না হয়.

6. চেক প্রিন্টিং-এর জন্য গ্রাহকের অনুরোধের ক্ষেত্রে, গ্রাহক গ্রহণ করেন এবং সম্মত হন যে ব্যাঙ্ক শুধুমাত্র সেই দলিল গ্রহণ করবে, যা উল্লিখিত নির্দিষ্ট অ্যাকাউন্টের অধীনে ব্যাঙ্ক দ্বারা প্রিন্ট করা হয়েছে। উভয় পক্ষ এই বিষয়ে সম্মত হন যে, গ্রাহক কর্তৃক প্রদত্ত নমুনা স্বাক্ষরের অনুরূপ স্বাক্ষরযুক্ত দলিলগুলি ব্যাঙ্ক গুরুত্ব দেবে, এই শর্তে যে, গ্রাহক উক্ত নমুনা স্বাক্ষর পূর্বেই ব্যাঙ্কের নিকট প্রদান করেছেন এবং তাহা গ্রাহক কর্তৃক ব্যাঙ্কে প্রদত্ত পরিচালনা পর্যদের প্রস্তাবের সাথে সঙ্গতিপূর্ণ। নমুনা স্বাক্ষরের ভিত্তিতে, দলিলগুলিতে গুরুত্ব দেওয়া সম্পূর্ণভাবে গ্রাহকের ঝুঁকি ও দায়িত্বে ব্যাঙ্ক কর্তৃক সম্পন্ন হইবে। গ্রাহক আরও সম্মত হইছেন যে, এই চুক্তির অধীনে বিবেচনা করা ব্যবস্থার অধীনে না থাকা শাখায় উপস্থাপিত সমস্ত চেকের অর্থ প্রদান করা হবে না এবং ফেরত দেওয়া এই ধরনের দলিলের জন্য ব্যাঙ্ক কোনওভাবেই দায়ী বা দায়বদ্ধ থাকবে না। গ্রাহক আরও সম্মত হন যে, একবার ব্যাঙ্ক দ্বারা চেক, ডিমান্ড ড্রাফট, ক্রেসপলেন্ট চেক বা ক্রেসপলেন্ট ডিমান্ড ড্রাফট মুদ্রিত হওয়ার পর, সেগুলো গ্রাহকের নিকট হস্তান্তর বা কুরিয়ার সার্ভিস বা ডাকযোগে পাঠানো হবে। এটিতে স্পষ্টভাবে সম্মতি দেওয়া হয়েছে যে এই ধরনের প্রেরণের ক্ষেত্রে একমাত্র গ্রাহকের ঝুঁকি এবং দায়বদ্ধতা থাকবে এবং উল্লিখিত কুরিয়ার সার্ভিস/পোস্ট এই নিয়ম এবং শর্তাবলীর উদ্দেশ্যে গ্রাহকের এজেন্ট হিসাবে বিবেচিত হবে।
7. গ্রাহক স্বীকার করছেন যে ডেটা একজন অনুমোদিত ব্যক্তি আপলোড করবেন এবং গ্রাহক এই অনুমোদনটি ব্যাঙ্কের কাছে প্রমাণ করার জন্য বোর্ড রেজোলিউশনের একটি কপি প্রদান করবেন। ব্যাঙ্কের খোলা অ্যাকাউন্টেও অনুমোদনকারীর স্বাক্ষর আপডেট করা হবে।
8. ব্যাঙ্কের বিরুদ্ধে কোনও নিয়ম এবং শর্তাবলী পড়া হবে না বা গণ্য বলে মনে করা হবে না। উল্লিখিত অর্থ প্রেরণের কর্তব্য ছাড়া, গ্রাহক এবং/অথবা সুবিধাভোগীর মধ্যে করা কোনো চুক্তি, ব্যবস্থা বা সমঝোতার বিধান ব্যাঙ্ককে বাধ্য করবে না।
9. উল্লিখিত সাইটে ব্যাঙ্ক দ্বারা গৃহীত অনুরোধগুলির সত্যতা এবং/অথবা বৈধতা এবং/অথবা অনুমোদন ছাড়াই পেমেন্ট প্ল্যাটফর্ম মডিউলে পূর্বে করা অনুরোধের উপর কাজ করার অধিকার ব্যাঙ্কের থাকবে এবং এই ধরনের অনুরোধগুলি গ্রাহক দ্বারা সঠিক, বৈধ এবং যথাযথভাবে অনুমোদিত বলে মনে করা হবে। গ্রাহক এতদ্বারা সম্মত হইছেন যে, গ্রাহক পেমেন্ট প্ল্যাটফর্ম মডিউলের মাধ্যমে গ্রাহক দ্বারা ব্যাঙ্ককে প্রদত্ত উপরে উল্লিখিত অনুরোধগুলি দ্বারা অপরিবর্তনীয়ভাবে এবং বিনা শর্তে বাধ্য থাকবেন এবং গ্রাহক উল্লিখিত সাইটে পাঠানো যে কোনও অনুরোধের সত্যতা, বৈধতা বা অনুমোদন নিয়ে বিতর্ক সৃষ্টি করার অধিকারী হবেন না।
10. গ্রাহক স্বীকার করছেন যে, এতে প্রদত্ত ওয়েব সুবিধাটি ব্যাঙ্ক দ্বারা নির্ধারিত নির্দিষ্ট উদ্দেশ্যে ব্যবহার করা হবে।
11. গ্রাহক সম্পন্ন হওয়া লেনদেনের বিবরণ পাবেন এবং আপলোড করা ডেটার সঙ্গে তালিকাটি মিলিয়ে দেখা সম্পূর্ণ রূপে গ্রাহকের দায়িত্বে হবে।
12. যদি অনলাইন পাসওয়ার্ড তৈরি ও রিসেট সুবিধা গ্রহণ করা হয় (শুধুমাত্র ব্যাঙ্ক আপলোড সুবিধা গ্রহণকারী গ্রাহকদের জন্য), তবে এটি বুঝতে হবে যে ব্যাঙ্ক পাসওয়ার্ড প্রেরণের জন্য প্রদত্ত এই তথ্য নিবন্ধন করবে। মোবাইল নম্বর বা ইমেল আইডি বা যে কোনও ব্যবহারকারীর টোকেনে যে কোনও পরিবর্তন হলে তা অনুমোদিত স্বাক্ষরকারীর দ্বারা স্বাক্ষরিত লেটার হেডে ব্যাঙ্ককে জানানো হবে। বিলম্বিত তথ্যের ক্ষেত্রে বা রেজিস্টার করা তথ্য পরিবর্তন করার জন্য ব্যাঙ্কে কোনও তথ্য না থাকলে গ্রাহক ব্যাঙ্কের কার্যকলাপের জন্য ব্যাঙ্ককে ক্ষতিপূরণ দেবে।

#### গ্রাহকের দিক থেকে ফাইল আপলোড করার জন্য প্রক্রিয়ার ধাপ

1. পূর্বনির্ধারিত পারস্পরিক সম্মত ফরম্যাটে পেমেন্ট প্ল্যাটফর্ম মডিউলে ক্লায়েন্ট সরাসরি ডেটা আপলোড করবেন। প্রতিটি কর্পোরেটে একটির বেশি প্রোডাক্ট অ্যাসাইন করা হতে পারে। ক্লায়েন্ট যদি চান, তাহলে একটি মাত্র ফাইলের মাধ্যমে বিভিন্ন প্রোডাক্ট সম্পর্কিত ডেটা আপলোড করতে পারেন।
2. ডেটা আপলোড করার জন্য পেমেন্ট প্ল্যাটফর্মের ওয়েব ইন্টারফেসে লগ ইন করে কর্পোরেটগুলি যে কোনও জায়গা থেকে ডেটা আপলোড করতে পারে। পেমেন্ট প্ল্যাটফর্ম অ্যাক্সেস করার জন্য কর্পোরেটকে লগইন আইডি এবং পাসওয়ার্ড প্রদান করা হবে।
3. অ্যাক্সেস ব্যাঙ্কের প্রশাসক কর্পোরেট ব্যবহারকারীদের সংজ্ঞায়িত করার এবং মাস্টার সংক্রান্ত কার্যাবলী সম্পাদনের অধিকার থাকবে। প্রয়োজনীয়তা অনুযায়ী, কর্পোরেটদের একই কার্যাবলী স্বতন্ত্রভাবে সম্পাদন করার জন্য একই অধিকার প্রদান করা যেতে পারে, যদি প্রয়োজনীয় অনুমোদন নেওয়া হয় এবং প্রয়োজনীয় দলিলগুলি ব্যাঙ্কে জমা দেওয়া হয়।
4. ডেটা আপলোড এবং ডেটার নির্ভুলতা নিশ্চিত করার জন্য অনুমোদনের জন্য একটি মেসেজ চেকার ধারণা থাকবে।
5. নির্ধারিত অনুমোদন ম্যাট্রিক্স অনুযায়ী কর্পোরেট ফাইল/গুলি অনুমোদন/প্রত্যাহান করতে পারে। নির্বাচিত ফাইল আপলোড করার জন্য লগ-ইন ইউজারের অধিকার আছে কিনা তা যাচাই করার জন্য অনুমোদন করা হয়।

6. প্রাথমিক যাচাইকরণ করা হবে. নিম্নলিখিত পয়েন্টগুলি চেক করা হবে:
  - a) একই ফাইলের নাম একবারের বেশি আপলোড করার অনুমতি দেওয়া উচিত নয়.
  - b) একই লেনদেন একবারের বেশি আপলোড করার অনুমতি দেওয়া হবে না, যদি না প্রতিটি লেনদেনের জন্য ক্লায়েন্ট দ্বারা একটি অনন্য সংখ্যা প্রদান করা হয়.
  - c) কর্পোরেট আইডি এবং কর্পোরেট ফরম্যাট এবং প্রোডাক্ট আইডির যাচাইকরণ.
  - d) আপলোড করা ফাইলে পেমেন্ট করার জন্য প্রয়োজনীয় বাধ্যতামূলক ক্ষেত্রগুলি চেক করুন.
  - e) ফিল্ডের ধরন এবং ফিল্ডের দৈর্ঘ্য চেক করুন, সেন্ট্রাল ডেটাবেস ফরম্যাটে নির্দিষ্ট, ডেটা ফাইলের একক ক্ষেত্রের জন্য.
7. বিভিন্ন কারণে কোনও ফাইল প্রত্যাখ্যান করার ক্ষেত্রে, সিস্টেম সামনের দিক থেকে প্রত্যাখ্যানের কারণগুলি প্রদর্শন করবে যা ক্লায়েন্ট দ্বারা সংশোধন করা যেতে পারে এবং সংশোধিত ডেটা আবার আপলোড করা যেতে পারে.
8. আপলোড করা কর্পোরেট ডেটাতে কর্পোরেট খাতা নম্বর থাকবে. যদি আপলোড করা কর্পোরেট ডেটাতে খাতা নম্বর উপস্থিত না থাকে তাহলে ডিফল্ট ভ্যালু ব্যবহার করা হবে যা কর্পোরেট মাস্টার টেবিল থেকে পিকআপ করা হবে.
9. অনুমোদিত ফাইলগুলি ব্যাঙ্ক দ্বারা প্রক্রিয়া করা হবে অর্থাৎ পেমেন্ট ফাইলে উল্লিখিত সুবিধাভোগীর খাতা নম্বরের উপর ভিত্তি করে সরাসরি ক্রেডিট সম্পর্কিত লেনদেনগুলি নির্বাহীভাবে কার্যকর করা হবে এবং আরটিজিএস/এনইএফটি/আইএমপিএস/ক্যাশ ডেলিভারি লেনদেন নির্বাহীভাবে কার্যকর করা হবে, যদি উল্লিখিত পেমেন্ট মোডের জন্য কাটঅফ সময়ের আগে কর্পোরেট দ্বারা যুক্তিসঙ্গতভাবে অনুমোদিত হয়.
10. ব্যবস্থা অনুযায়ী, গ্রাহক চেক/ডিম্যান্ড ড্রাফ্ট/করেসপন্ডেন্ট ডিডি সম্পর্কিত ডেটা ব্যাঙ্কের দূরবর্তী শাখা বা গ্রাহকদের দ্বারা প্রিন্ট করা হবে. যদি উল্লিখিত নেটওয়ার্কে ব্যাঙ্কের নিয়ন্ত্রণের বাইরের কোনও কারণে ক্রটি বা ব্যর্থতা ঘটে, তবে এ ক্ষেত্রে আমাকে/আমাদের প্রদত্ত সুবিধা ও পরিষেবা সেই সময়ে স্থগিত থাকবে এবং এমন স্থগিত করাকালীন ব্যাঙ্ক আমাকে/আমাদের কোনও ধরনের ক্ষতি/ক্ষতিপূরণ দিতে এবং/অথবা অন্যান্য পরিণতির জন্য দায়বদ্ধ থাকবে না.

## 27. অ্যানেক্সার - হোস্ট টু হোস্ট পেমেন্ট

1. পেমেন্ট প্ল্যাটফর্ম মডিউল হলো ব্যাঙ্কের প্রদত্ত একটি ওয়েব-ভিত্তিক পেমেন্ট পরিষেবা, যেখানে ব্যাঙ্কের গ্রাহক-প্রতিষ্ঠানসমূহ ব্যাঙ্ককে অনুরোধ করতে পারে ব্যাঙ্কে তাদের হিসাব থেকে নির্দিষ্ট সুবিধাভোগীদের নিকট অর্থ প্রেরণের জন্য, যা উক্ত গ্রাহক-প্রতিষ্ঠানের প্রদত্ত তথ্যের ভিত্তিতে নির্ধারিত হবে.
2. গ্রাহক অ্যাক্সেস ব্যাঙ্কের বিভিন্ন পণ্যের ক্ষেত্রে হোস্ট-টু-হোস্ট পরিষেবার জন্য পেমেন্ট প্ল্যাটফর্ম মডিউল পরিষেবা গ্রহণে আগ্রহী এবং ব্যাঙ্ক কর্তৃক নির্ধারিত শর্তাবলীর অধীনে উক্ত পরিষেবা গ্রহণের উদ্দেশ্যে ব্যাঙ্কের নিকট আবেদন করেছেন. ব্যাঙ্ক ফান্ড ট্রান্সফার, আইএমপিএস, এনইএফটি, আরটিজিএস, বেতন এবং বিধিবদ্ধ পেমেন্টের মতো পরিষেবা প্রদান করতে সম্মত হয়েছে.
3. গ্রাহকের খাতায় ক্লিয়ার ফান্ডের উপলব্ধতার সাপেক্ষে গ্রাহকদের প্রয়োজনীয়তা অনুযায়ী পেমেন্ট প্ল্যাটফর্ম মডিউলের অধীনে চেক প্রিন্টিং, ডিম্যান্ড ড্রাফ্ট প্রিন্টিং, কর্পোরেট চেক এবং কর্পোরেট ডিডি.
4. পেমেন্ট প্ল্যাটফর্ম সফ্টওয়্যার ব্যাঙ্ককে ফান্ড ট্রান্সফার, আইএমপিএস, এনইএফটি, আরটিজিএস, চেক প্রিন্টিং, ডিম্যান্ড ড্রাফ্ট প্রিন্টিং, কর্পোরেট চেক এবং কর্পোরেট ডিডি, ফাইল এবং সফ্টওয়্যারের মাধ্যমে অফার করা অন্যান্য পরিষেবাগুলির ব্যবস্থা করতে সক্ষম করবে তার পরে গ্রাহক ইন্টারনেটের মাধ্যমে ফাইল আপলোড করবেন.
5. আপলোড প্রক্রিয়ার জন্য বিস্তারিত প্রক্রিয়ার ফ্লো যা গ্রাহক দ্বারা অনুসরণ করা হবে তা নীচে বর্ণনা করা হল. উল্লিখিত প্রক্রিয়া থেকে কোনও বিচ্যুতি অনুমোদিত হবে না.

### হোস্ট টু হোস্ট প্রক্রিয়ার জন্য প্রক্রিয়া প্রবাহ:

- I. গ্রাহক ইআরপি/সফ্টওয়্যার অ্যাক্সেস ব্যাঙ্কের সাথে সম্মত ফরম্যাট অনুযায়ী পেমেন্ট লেনদেন তৈরি করবে.
- II. সম্মত হোস্ট টু হোস্ট (H2H) ইন্টিগ্রেশন প্রক্রিয়া অনুযায়ী এনক্রিপ্ট করা প্রক্রিয়ার মাধ্যমে অ্যাক্সেস ব্যাঙ্কে পেমেন্ট লেনদেন পাঠানো হবে.

- III. গ্রাহকের দ্বারা প্রয়োজনীয় অনুমোদনের জন্য অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক পোর্টালে বৈধ পেমেন্টের অনুরোধ উপলব্ধ হবে।
- IV. লেনদেনের বিবরণ অনুযায়ী ফান্ড ট্রান্সফার হিসাবে বা আরবিআই/এনপিসিআই-এর মাধ্যমে অনুমোদিত পেমেন্ট লেনদেনগুলি ব্যাঙ্কের দিক থেকে প্রক্রিয়া করা হবে।
- V. H2H ইন্টিগ্রেশনের মাধ্যমে গ্রাহক ইআরপি/সফ্টওয়্যারে অটোমেটিকভাবে লেনদেনের স্থিতি/এমআইএস/রিপোর্ট প্রদান করা হবে
6. গ্রাহক এতদ্বারা ব্যাঙ্ককে চেক/ডিডি প্রিন্ট করার এবং/অথবা প্রক্রিয়া প্রবাহ অনুযায়ী গ্রাহক দ্বারা আপলোড করা বিবরণের উপর ভিত্তি করে আরটিজিএস/এনইএফটি/ফান্ড ট্রান্সফার লেনদেন কার্যকর করার অনুমতি দেয়। গ্রাহক স্বীকার করছেন যে এটি ইন্টারনেট বা অন্য কোনও তথ্য প্রযুক্তি সিস্টেম সম্পর্কিত কোনও ব্যর্থতা বা বিলম্বের জন্য ব্যাঙ্ককে দায়ী করবে না যদি এই ধরনের ব্যর্থতা ব্যাঙ্কের মোট এবং ইচ্ছাকৃত অবহেলার কারণে না হয়।
7. চেক প্রিন্টিং-এর জন্য গ্রাহকের অনুরোধের ক্ষেত্রে, গ্রাহক গ্রহণ করেন এবং সম্মত হন যে ব্যাঙ্ক শুধুমাত্র সেই দলিল গ্রহণ করবে, যা উল্লিখিত নির্দিষ্ট অ্যাকাউন্টের অধীনে ব্যাঙ্ক দ্বারা প্রিন্ট করা হয়েছে। উভয় পক্ষ এই বিষয়ে সম্মত হন যে, গ্রাহক কর্তৃক প্রদত্ত নমুনা স্বাক্ষরের অনুরূপ স্বাক্ষরযুক্ত দলিলগুলি ব্যাঙ্ক গুরুত্ব দেবে, এই শর্তে যে, গ্রাহক উক্ত নমুনা স্বাক্ষর পূর্বেই ব্যাঙ্কের নিকট প্রদান করেছেন এবং তাহা গ্রাহক কর্তৃক ব্যাঙ্ক প্রদত্ত পরিচালনা পর্ষদের প্রস্তাবের সাথে সঙ্গতিপূর্ণ। নমুনা স্বাক্ষরের ভিত্তিতে, দলিলগুলিতে গুরুত্ব দেওয়া সম্পূর্ণভাবে গ্রাহকের ঝুঁকি ও দায়িত্বে ব্যাঙ্ক কর্তৃক সম্পন্ন হইবে। গ্রাহক আরও সম্মত হচ্ছেন যে, এই চুক্তির অধীনে বিবেচনা করা ব্যবস্থার অধীনে না থাকা শাখায় উপস্থাপিত সমস্ত চেকের অর্থ প্রদান করা হবে না এবং ফেরত দেওয়া এই ধরনের দলিলের জন্য ব্যাঙ্ক কোনওভাবেই দায়ী বা দায়বদ্ধ থাকবে না। গ্রাহক আরও সম্মত হচ্ছেন যে একবার চেক, ডিডি, ক্রেসপন্ডেন্ট চেক, ক্রেসপন্ডেন্ট ডিডি ব্যাঙ্ক দ্বারা প্রিন্ট করা হয়ে গেলে, তাদের কুরিয়ার পরিষেবার মাধ্যমে বা পোস্টের মাধ্যমে গ্রাহকের হাতে ডেলিভারি করা হবে বা পাঠানো হবে। এটিতে স্পষ্টভাবে সম্মতি দেওয়া হয়েছে যে এই ধরনের প্রেরণের ক্ষেত্রে একমাত্র গ্রাহকের ঝুঁকি এবং দায়বদ্ধতা থাকবে এবং উল্লিখিত কুরিয়ার সার্ভিস/পোস্ট এই নিয়ম এবং শর্তাবলীর উদ্দেশ্যে গ্রাহকের এজেন্ট হিসাবে বিবেচিত হবে।
8. গ্রাহক স্বীকার করছেন যে ডেটা একজন অনুমোদিত ব্যক্তি আপলোড করবেন এবং গ্রাহক এই অনুমোদনটি ব্যাঙ্কের কাছে প্রমাণ করার জন্য বোর্ড রেজোলিউশনের একটি কপি প্রদান করবেন। ব্যাঙ্কের খোলা অ্যাকাউন্টেও অনুমোদনকারীর স্বাক্ষর আপডেট করা হবে।
9. ব্যাঙ্কের বিরুদ্ধে কোনও নিয়ম এবং শর্তাবলী পড়া হবে না বা গণ্য বলে মনে করা হবে না। উল্লিখিত অর্থ প্রেরণের কর্তব্য ছাড়া, গ্রাহক এবং/অথবা সুবিধাভোগীর মধ্যে করা কোনো চুক্তি, ব্যবস্থা বা সমঝোতার বিধান ব্যাঙ্ককে বাধ্য করবে না।
10. উল্লিখিত সাইটে ব্যাঙ্ক দ্বারা গৃহীত অনুরোধগুলির সত্যতা এবং/অথবা বৈধতা এবং/অথবা অনুমোদন ছাড়াই পেমেন্ট প্ল্যাটফর্ম মডিউলে পূর্বে করা অনুরোধের উপর কাজ করার অধিকার ব্যাঙ্কের থাকবে এবং এই ধরনের অনুরোধগুলি গ্রাহক দ্বারা সঠিক, বৈধ এবং যথাযথভাবে অনুমোদিত বলে মনে করা হবে। গ্রাহক এতদ্বারা সম্মত হচ্ছেন যে হোস্ট থেকে হোস্ট সার্ভিসের মাধ্যমে ব্যাঙ্ক দ্বারা গ্রাহককে প্রদত্ত উপরোক্ত অনুরোধ গ্রাহক অপরিবর্তনীয়ভাবে এবং নিঃশর্তে মেনে নিতে বাধ্য থাকবেন এবং গ্রাহক উপরে উল্লিখিত সাইটে পাঠানো যে কোনও অনুরোধের সত্যতা, বৈধতা বা অনুমোদনের বিষয়ে বিতর্ক করার অধিকারী হবেন না।
11. গ্রাহক অঙ্গীকার করছেন যে, ব্যাঙ্ক কর্তৃক প্রদত্ত ওয়েব সুবিধা সহ হোস্ট-টু-হোস্ট পরিষেবা ব্যাঙ্ক দ্বারা নির্ধারিত নির্দিষ্ট উদ্দেশ্যের জন্যই ব্যবহার করা হবে।
12. গ্রাহক রিভার্স ফিড বা অন্য কোনো মাধ্যমে সম্পন্ন হওয়া লেনদেনের বিবরণ পাবেন এবং সেই তালিকাটি লেনদেনের ডেটা যাচাই করা সম্পূর্ণ গ্রাহকের দায়িত্ব।
13. যদি অনলাইন পাসওয়ার্ড তৈরি এবং রিসেট করার সুবিধা গ্রহণ করা হয়, তাহলে এটি বুঝতে হবে যে পাসওয়ার্ড পাঠানোর জন্য ব্যাঙ্ক এই তথ্যটি রেজিস্টার করবে। মোবাইল নম্বর বা ইমেল আইডি বা যে কোনও ব্যবহারকারীর টোকেনে যে কোনও পরিবর্তন হলে তা অনুমোদিত স্বাক্ষরকারীর দ্বারা স্বাক্ষরিত লেটার হেডে ব্যাঙ্ককে জানানো হবে। বিলম্বিত তথ্যের ক্ষেত্রে বা রেজিস্টার করা তথ্য পরিবর্তন করার জন্য ব্যাঙ্ক কোনও তথ্য না থাকলে গ্রাহক ব্যাঙ্কের কার্যকলাপের জন্য ব্যাঙ্ককে ক্ষতিপূরণ দেবে।
14. গ্রাহকের ক্ষতি, অপব্যবহার, অননুমোদিত অ্যাক্সেস এবং চুরি থেকে ব্যবস্থার অধীনে প্রদত্ত সফ্টওয়্যার এবং হার্ডওয়্যার সুরক্ষিত করতে সম্মত হন।
15. কোনও ভিন্নতার ক্ষেত্রে, গ্রাহক পারস্পরিকভাবে সম্মত হওয়া সময়ের মধ্যে ব্যাঙ্ককে জানাবেন।
16. পরস্পরের সুবিধাজনক সময়ে ব্যাঙ্ক এবং গ্রাহকের মধ্যে ডেটা বিনিময় সহজতর করার জন্য গ্রাহক তার পরিসরে হার্ডওয়্যার এবং সফ্টওয়্যার প্রদান, প্রতিস্থাপন এবং সময়ে সময়ে রক্ষণাবেক্ষণের জন্য ব্যাঙ্কের কর্মকর্তা এবং তার অনুমোদিত প্রতিনিধিদের সীমাহীন অ্যাক্সেসের অনুমতি দিতে সম্মত হচ্ছেন।

17. এই পরিষেবাটি বন্ধ করার ক্ষেত্রে, ব্যাঙ্ক সমস্ত হার্ডওয়্যার এবং সফটওয়্যারগুলির হিসাব নেবে, যা এই ব্যবস্থার অধীনে গ্রাহককে ব্যাঙ্ক প্রদান করেছিল।
18. এই পরিষেবাটি বন্ধ করার ক্ষেত্রে, গ্রাহক অবিলম্বে এবং স্থায়ীভাবে সমস্ত সফটওয়্যার নষ্ট করতে সম্মত হচ্ছেন, যা ব্যাঙ্ক বা গ্রাহকের হার্ডওয়্যার সিস্টেমে তার প্রতিনিধিদের দ্বারা প্রদান করা হয়েছে, এই ব্যবস্থার অধীনে ব্যাঙ্ক দ্বারা প্রদত্ত সফটওয়্যার এবং ডকুমেন্ট সহ সমস্ত মিডিয়া ব্যাঙ্কে ফেরত দিতে সম্মত হচ্ছেন।
19. গ্রাহক সম্মত হচ্ছেন এবং নিশ্চিত করছেন যে, ব্যাঙ্ক পূর্ব অনুমোদিত লেনদেন হিসাবে H2H লেনদেন প্রক্রিয়া করবে অর্থাৎ গ্রাহকের ইআরপি/অ্যাপ্লিকেশন থেকে পেমেন্ট শুরু হয়ে গেলে, গ্রাহকের নির্দেশাবলীর ভিত্তিতে এবং এই ধরনের পূর্ব অনুমোদিত লেনদেনের প্রক্রিয়াকরণ থেকে এই ধরনের নির্দেশাবলী পাওয়ার পর এটি আর কোনও অনুমোদন ছাড়াই 'সরাসরি' হিসাবে নির্ঝঞ্ঝাটভাবে প্রক্রিয়া করা হবে। এই ধরনের ক্ষেত্রে, গ্রাহকের যে কোনও ক্ষতি/লোকসান, যদি কিছু থাকে, সে ক্ষেত্রে গ্রাহক কোনওভাবেই ব্যাঙ্ককে দায়বদ্ধ বা দায়ী করবেন না, কারণ ব্যাঙ্ক গ্রাহকের নির্দেশাবলীর ভিত্তিতে সং বিশ্বাসের ভিত্তিতে পদক্ষেপ গ্রহণ করেছে।

## 28. অ্যানেক্সার - পরিষেবার অনুরোধ

1. **মোবাইল নম্বর আপডেট করা:** খাতার পাশাপাশি লেনদেনের পরামর্শ সম্পর্কিত যে কোনও যোগাযোগ পাঠানোর জন্য ব্যাঙ্ক রেকর্ডে মোবাইল নম্বর আপডেট করা যেতে পারে। আমি ব্যাঙ্ককে যাচাইকরণ, কল ব্যাক বা যে কোনও লেনদেনের সত্যতা নিশ্চিত করার জন্য আপডেট করা নম্বরে আমার সাথে যোগাযোগ করার অনুমোদন দিচ্ছি, যা ব্যাঙ্ক দ্বারা উপযুক্ত বলে মনে করা হয়েছে। আমি নিশ্চিত করছি যে মোবাইল নম্বরটি আমার দ্বারা রাখা হয়েছে এবং কোনও হার্ড পাটি ব্যবহার করে না। আমি প্রতিশ্রুতি দিচ্ছি যে যদি এবং যখন মোবাইল নম্বর পরিবর্তন হবে আমি যথাযথভাবে এবং দ্রুত ব্যাঙ্ককে জানাব।
2. **স্কিম কোড রূপান্তর:** আমরা নির্বাচিত নতুন স্কিম কোডের বৈশিষ্ট্য ও এর সাথে সম্পর্কিত চার্জ কাঠামো পড়েছি এবং বুঝেছি এবং উক্ত চার্জ কাঠামো পরবর্তী চার্জ সাইকেল থেকে প্রযোজ্য হবে, যা পরবর্তী মাসের 1 তারিখ থেকে কার্যকর হবে।
3. **ই-মেল আইডি আপডেট করা:** ই-মেল আইডি খাতা লেভেলে আপডেট করা যেতে পারে। ব্যাঙ্ক থেকে খাতার স্টেটমেন্ট এবং কমিউনিকেশন এই রেজিস্টার করা ইমেল আইডি-তে পাঠানো হবে। ইমেল আইডি আপডেট করার ভিত্তিতে, ফিজিক্যাল স্টেটমেন্ট বন্ধ করা হবে।
4. **চেকবইয়ের অনুরোধ:** আমি প্রযোজ্য অনুযায়ী চেকবইয়ের চার্জ পে করতে সম্মত হচ্ছি এবং এটি আমার খাতা থেকে কেটে নেওয়া হবে
5. **চেকের পেমেন্ট বন্ধ করুন:** সিঙ্গল চেক বন্ধ করার জন্য, চেক নির্বাচন করুন এবং পেমেন্ট বন্ধ করার জন্য চেক নম্বর লিখুন। একটি রেঞ্জ একাধিক চেক বন্ধ করার জন্য, "সিঙ্গল চেক" নির্বাচন করুন এবং আপনি যে চেক রেঞ্জের জন্য বন্ধ করতে চান তা লিখুন। যদি আপনার চেক নম্বর মনে না থাকে, তাহলে "চেক নম্বর খুঁজুন এবং পেমেন্ট বন্ধ করুন" নির্বাচন করুন। অনুগ্রহ করে মনে রাখবেন আপনার অনুরোধ তাৎক্ষণিকভাবে প্রক্রিয়া করা হবেন কিন্তু একবার অনুরোধ জমা দেওয়া হলে তা আর প্রত্যাহার করা যাবে না।
6. **জিএসটিআইএন আপডেশন:**
  1. আমি/আমরা এতদ্বারা অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক লিমিটেড ("ব্যাঙ্ক")-কে আমার/আমাদের স্পষ্ট সম্মতি প্রদান করি এবং অনুমোদন দিচ্ছি:
    - a. ব্যাঙ্ক আমার/আমাদের প্যান নম্বর ব্যবহার, প্রবেশ, প্রক্রিয়াকরণ ও সংরক্ষণ করতে পারবে, যাতে তা ব্যাঙ্ক দ্বারা নিযুক্ত একটি পরিষেবা প্রদানকারী কর্তৃক টেকনোলজিস প্রাইভেট লিমিটেড ("কর্জা") এর সঙ্গে ভাগ করা যায়, [যাতে কর্তৃক আমার জিএসটিআইএন নম্বর, জিএসটিআইএন স্থিতি, রেজিস্টার করা মোবাইল নম্বর, রেজিস্টার করা ইমেল আইডি, ঠিকানা ("জিএসটিআইএন ডেটা") জিএসটি পোর্টাল থেকে সংগ্রহ করতে পারে এবং সেই জিএসটিআইএন ডেটা ব্যাঙ্ক ও এর গ্রুপ সংস্থার সঙ্গে শেয়ার, ট্রান্সফার ও প্রকাশ করতে পারে] এবং,
    - b. ব্যাঙ্ক এবং এর গ্রুপ সংস্থাগুলি [জিএসটিআইএন ডেটা ব্যবহার, প্রবেশ, প্রক্রিয়াকরণ, সংরক্ষণ, যাচাই, প্রোফাইল তৈরি, বিশ্লেষণ, শেয়ার, ট্রান্সফার ও প্রকাশ] করতে পারবে, নিম্নলিখিত উদ্দেশ্যে: ব্যাঙ্ক ও এর গ্রুপ সংস্থার পণ্য ও সেবার গুণমান পর্যবেক্ষণ, মূল্যায়ন ও উন্নত করার জন্য; ক্রেডিট মূল্যায়ন, ক্রেডিট ব্যুরো যাচাই, ক্রেডিট স্কোরিং মডেল ও ব্যবসায়িক কৌশল উন্নয়নের জন্য; প্রতারণা শনাক্তকরণ ও আর্থিক তহরুপ প্রতিরোধের দায়িত্ব পূরণের জন্য এবং জিএসটিআইএন ডেটা ক্রেডিট তথ্য সংস্থা, তথ্য ইউটিলিটি, অন্যান্য ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠান এবং নিয়ন্ত্রক কর্তৃপক্ষ, তদন্ত সংস্থা, বিচারিক, অর্ধ- বিচারিক ও আইনি কর্তৃপক্ষের সাথে ভাগ ও প্রকাশ করার জন্য]।

2. আমি/আমরা কোনওভাবেই কর্তা দ্বারা জিএসটিআইএন ডেটার যে কোনও রকমের লঙ্ঘন বা অপব্যবহারের জন্য ব্যাঙ্কে দায়বদ্ধ বা দায়ী করব না এবং আমি/আমরা, সম্মত, নিশ্চিত এবং স্বীকার করছি যে ব্যাঙ্ক কর্তা দ্বারা আমার/আমাদের জিএসটিআইএন ডেটার ব্যবহার অডিট, পর্যবেক্ষণ, পর্যালোচনা এবং মূল্যায়ন করতে বাধ্য নয়।

#### 7. আইই কোড আপডেশন:

1. আমি/আমরা এতদ্বারা অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক লিমিটেড ("ব্যাঙ্ক")-কে আমার/আমাদের স্পষ্ট সম্মতি প্রদান করি এবং অনুমোদন দিচ্ছি:

- (a) ব্যাঙ্ক আমার/আমাদের আইইসি নম্বর ব্যবহার, অ্যাক্সেস, প্রক্রিয়াকরণ ও সংরক্ষণ করতে পারবে, যাতে তা ব্যাঙ্ক দ্বারা নিযুক্ত একটি পরিষেবা প্রদানকারী জোকাটা ফাইন্যান্সিয়াল অ্যাডভাইসরি অ্যান্ড টেকনোলজি ("জোকাটা") এর সঙ্গে শেয়ার করা যায়, [যাতে জোকাটা, ডিজিএফটি পোর্টাল থেকে আমার আইইসি নম্বর ও আইইসি স্থিতি সংগ্রহ করতে পারে এবং সেই আইইসি ডেটা ব্যাঙ্ক ও এর গ্রুপ সংস্থার সঙ্গে শেয়ার, ট্রান্সফার ও প্রকাশ করতে পারে] এবং,
- (b) ব্যাঙ্ক এবং তার গ্রুপ সাবসিডিয়ারি [ব্যবহার, অ্যাক্সেস, প্রক্রিয়া, সংরক্ষণ, যাচাই, প্রোফাইল, বিশ্লেষণ, শেয়ার, স্থানান্তর এবং প্রকাশ করার জন্য] আইইসি ডেটা [ব্যাঙ্ক এবং তার গ্রুপ সাবসিডিয়ারির পণ্য এবং পরিষেবার গুণমান পর্যবেক্ষণ, মূল্যায়ন এবং উন্নত করা, ক্রেডিট মূল্যায়ন, ক্রেডিট ব্যুরো চেক, ক্রেডিট স্কোরিং মডেল এবং ব্যবসায়িক কৌশল বিকাশ করা, জালিয়াতি শনাক্তকরণ এবং আর্থিক তহরুপ বিরোধী বাধ্যবাধকতার জন্য, এবং ক্রেডিট তথ্য কোম্পানি, তথ্য ইউটিলিটি, অন্যান্য ব্যাঙ্ক এবং আর্থিক প্রতিষ্ঠান এবং নিয়ন্ত্রক কর্তৃপক্ষ, তদন্ত সংস্থা, বিচারিক, অর্থ-বিচারিক এবং বিধিবদ্ধ কর্তৃপক্ষের সাথে আইইসি ডেটা ভাগ করে নেওয়া এবং প্রকাশ করার জন্য]।
2. যদি জোকাটা আমার/আমাদের আইইসি ডেটা কোনোভাবে লঙ্ঘন বা ভুল ভাবে ব্যবহার করে, তার জন্য আমি/আমরা ব্যাঙ্কে কোনওভাবেই দায়ী করব না এবং আমি/আমরা সম্মত হচ্ছি, নিশ্চিত করছি ও স্বীকার করছি যে জোকাটা কর্তৃক আমার/আমাদের আইইসি ডেটার ব্যবহার নিরীক্ষণ, পর্যবেক্ষণ, পর্যালোচনা বা মূল্যায়ন করার কোনও দায়িত্ব ব্যাঙ্কের নেই।

#### 8. টিওডি (অস্থায়ী ওভার ড্রাফ্ট)

আমরা নিশ্চিত করছি যে, রিলিজ করা ওভারড্রাফ্টের পরিমাণ শুধুমাত্র উপরের উদ্দেশ্যে ব্যবহার করা হবে এবং আর্বিট্রেজ, পার্সোনাল ট্রেডিং, প্লেজ করা সিকিউরিটি/মিউচুয়াল ফান্ড/ডিবেঞ্চারে বিনিয়োগের জন্য নয় এবং আমরা প্রতিশ্রুতি দিচ্ছি যে উপরে উল্লিখিত নির্দিষ্ট তারিখে নিয়মিতভাবে সমন্বয় করা হবে। এছাড়াও আমরা ব্যাঙ্কে ক্ষতিপূরণ প্রদান করতে এবং তা নিরাপদ রাখতে অঙ্গীকার করছি, যাতে ব্যাঙ্ককে পেআউট এবং/অথবা ইনস্টিটিউশনাল ট্রেডের বিরুদ্ধে টিওডি-এর অনুমোদনের ফলে যে কোনো ক্ষতি/ঝুঁকি/ক্ষতি হতে পারে, তা প্রতিকার করা যায়। আমরা আপনার চাহিদা অনুযায়ী ব্যাঙ্ক দ্বারা নির্ধারিত সর্বাধিক ঋণদানের হার এবং বকেয়া সুদের সাথে এই ধরনের ক্ষতি/ঝুঁকি/ক্ষয়ের ক্ষেত্রে অর্থ প্রদান করি। আমরা বিনীতভাবে অনুরোধ করছি যে, পেআউটের বিরুদ্ধে টিওডি-এর ক্ষেত্রে সেটেলমেন্ট খাতা থেকে অথবা ব্যাঙ্কের সাথে কোম্পানির যে কোনও খাতা থেকে, টিওডি দায়িত্ব পূরণে কোনো ঘটতির ক্ষেত্রে অর্থ স্থানান্তরের জন্য আমাদের অপরিবর্তনীয় ও অপ্রত্যাহারযোগ্য অনুমোদন গ্রহণ করুন। ট্রান্সফার শুধুমাত্র যার খাতা তার ঝুঁকি এবং দায়বদ্ধতার ভিত্তিতে করা হবে। আমরা বিভিন্ন সময়ে কার্যকর হতে পারে এমন ব্যাঙ্কের নিয়মগুলি মেনে চলব। যদি কোনও চার্জ থাকে, আপনি আপনার ব্যাঙ্কের রক্ষণাবেক্ষণ করা আমাদের নির্ধারিত খাতা থেকে সেই মূল্য কেটে নিতে পারেন। আমরা বুঝতে পারছি যে বিভিন্ন সময়ে ব্যাঙ্ক দ্বারা ধার্য করা হারে উল্লিখিত সুবিধা প্রদান করা হবে।

#### 29. অ্যাক্সিস মোবাইল কর্পোরেটে এমপিন দিয়ে লগইন করুন

##### রেজিস্ট্রেশন:

মোবাইল ব্যাঙ্কিং অ্যাপ্লিকেশন রেজিস্ট্রেশনের সময় ব্যবহারকারীকে এমপিন সেট করতে বলা হবে এবং ব্যবহারকারী তার ঝুঁকি এবং ফলাফলের ভিত্তিতে যতবার সম্ভব এমপিন পরিবর্তন করার স্বাধীনতা রয়েছে। এমপিন-এর গোপনীয়তা বজায় রাখার জন্য ব্যবহারকারী সম্পূর্ণরূপে দায়ী থাকবেন, তাই পরিবর্তন করা হয়েছে, এবং অনুমোদিত ব্যবহারকারী ছাড়া অন্য কোনও ব্যক্তির দ্বারা উল্লিখিত এমপিন-এর অপব্যবহারের জন্য ব্যাঙ্ক কোনওভাবেই দায়ী থাকবে না।

মোবাইল ব্যাঙ্কিং সুবিধার অপব্যবহার / অনুমোদিত ব্যবহারের ফলে ব্যবহারকারীর হওয়া ক্ষতির জন্য ব্যাঙ্ক তার তরফে কোনও দায়িত্ব গ্রহণ করবে না।

যদি ইউজার এমপিন ভুলে যান, তাহলে নতুন এমপিন রিসেট করার জন্য মোবাইল ব্যাঙ্কিং অ্যাপ্লিকেশনের একটি ফিচার রয়েছে

অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক মোবাইল ফোন নম্বর যাচাই করার মাধ্যমে এবং/অথবা অ্যাক্সিস ব্যাঙ্কের বিবেচনার ভিত্তিতে নির্ধারিত এমপিন যাচাই করার মাধ্যমে গ্রাহকের প্রমাণীকরণের পদ্ধতি গ্রহণ করেছে

উপরোক্ত প্রমাণীকরণের অননুমোদিত অ্যাক্সেস এবং/অথবা ব্যবহার গ্রাহকের খাতা/গুলির নিরাপত্তার জন্য ঝুঁকির কারণে পরিণত হতে পারে. সুতরাং, যাচাইকরণের পদ্ধতি ব্যবহারের সাথে সম্পর্কিত যে কোনও আইনী ঝুঁকি এড়ানোর জন্য, গ্রাহক(রা) অ্যাক্সিস ব্যাঙ্কের বিবেচনার ভিত্তিতে নির্ধারিত মোবাইল ফোন নম্বর, এমপিন বা অন্য কোনও যাচাইকরণের পদ্ধতির মতো সম্পূর্ণ গোপনীয়তা, গোপনীয়তা এবং প্রমাণীকরণ মানদণ্ডের সুরক্ষা নিশ্চিত করবেন.

### যোগ্যতা:

অ্যাক্সিস মোবাইল কর্পোরেটের অধীনে অফার করা পরিষেবাগুলি - যারা ভারতীয় নাগরিক এবং রেজিস্ট্রেশনের তারিখে 18 বছরের বেশি বয়সী ব্যবহারকারীদের জন্য উপলব্ধ হবে, এই শর্তের সাপেক্ষে যে তিনি অ্যাক্সিস মোবাইল কর্পোরেট অ্যাপ্লিকেশন ডাউনলোড করেছেন, সফলভাবে এটি ইনস্টল করেছেন এবং তারপর প্রয়োজ্য ফ্রেডেন্সিয়াল সহ নিজেই প্রমাণীকরণ করেছেন এবং তার এমপিন সেট করেছেন

### ব্যবহারকারীর দায়বদ্ধতা এবং দায়িত্ব:

1. উল্লিখিত পরিষেবাগুলির ব্যবহারের জন্য ব্যবহারকারী কেবলমাত্র তার মোবাইল ফোন এবং এমপিন রক্ষা করার জন্য দায়ী থাকবেন.
2. উল্লিখিত যে কোনও এমপিন বা অ্যাক্সিস মোবাইল কর্পোরেট-এ প্রদত্ত প্রমাণপত্রের কোনও অননুমোদিত বা অবৈধ ব্যবহারের জন্য অথবা কোনও প্রতারণামূলক বা ভুল নির্দেশনার জন্য ব্যবহারকারী ব্যাঙ্কের প্রতি দায়বদ্ধ থাকবেন এবং এর ফলে হওয়া যে কোনো আর্থিক চার্জ শুধুমাত্র ব্যবহারকারীর দ্বারা প্রদেয় হবে.
3. ব্যবহারকারী স্বীকার করেছেন যে উল্লিখিত পরিষেবার উদ্দেশ্যে বৈধ এমপিন-সহ ব্যবহারকারীর দ্বারা রেজিস্টার করা মোবাইল ফোন নম্বর থেকে উদ্ধৃত যে কোনও লেনদেন, ব্যবহারকারী তার নিজস্ব বিবেচনার ভিত্তিতে শুরু করেছেন বলে ধরে নেওয়া হবে

### পরিষেবার অন্যান্য শর্তাবলী:

1. ব্যবহারকারী এমপিন/ওটিপি/কোড/পাসওয়ার্ড গোপনীয়তা বজায় রাখার জন্য এবং এই ধরনের এমপিন/ওটিপি/পাসকোড/পাসওয়ার্ড ব্যবহার বা অপব্যবহারের কারণে উদ্ধৃত সমস্ত পরিণামের জন্য দায়ী থাকবে.
2. অ্যাক্সিস মোবাইলে তার পক্ষ থেকে করা যে কোনও অননুমোদিত ব্যবহার/অ্যাক্সেস সম্পর্কে যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে অ্যাক্সিস ব্যাঙ্কে অবিলম্বে অবহিত করতে ব্যর্থ হওয়া বা এমপিন/ওটিপি/পাসকোড/পাসওয়ার্ডের অপব্যবহার বা পরিষেবা সম্পর্কিত নিরাপত্তার অন্য কোনও লঙ্ঘনের কারণে হওয়া সমস্ত ক্ষতির জন্য ব্যবহারকারী দায়বদ্ধ থাকবেন, যেগুলি তার জ্ঞানত হয়েছে.
3. ব্যবহারকারী নিশ্চিত করেন যে, তার দ্বারা প্রদত্ত যে কোনও নির্দেশাবলী এই ধরনের পরিষেবাগুলি উপলব্ধ করার জন্য তার দ্বারা ব্যবহৃত প্রামাণিক এমপিন/ওটিপি/পাসকোড/পাসওয়ার্ড যাচাই করার পরেই কার্যকর হবে

অস্বীকারোক্তি: ব্যবহারকারীর এমপিন, পাসওয়ার্ড, পাসকোড, ওটিপি বা মোবাইল ফোন বা মোবাইল ফোন নম্বরের কোনও অননুমোদিত ব্যবহার হলে অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক যে কোনও দায়বদ্ধতার হাত থেকে মুক্ত থাকবে যদি ব্যবহারকারীর এমপিন, পাসওয়ার্ড, পাসকোড, ওটিপি বা মোবাইল ফোন বা মোবাইল ফোন নম্বর ব্যবহার করে কোনও প্রতারণামূলক, ডুপ্লিকেট বা ভুল লেনদেনের নির্দেশাবলীর জন্য ব্যবহারকারীর এমপিন, পাসওয়ার্ড, ওটিপি বা মোবাইল ফোন নম্বর ব্যবহার করে থাকে.

### 30. এফএক্স অ্যান্ড মার্কেটস্

[নিয়ম এবং শর্তাবলী](#)

### 31. ফিন্সড ডিপোজিট - শর্তাবলীর নিয়ম

ডিজিটাল ফিন্সড ডিপোজিট সম্পর্কিত শর্তাবলীর বিস্তারিত নিয়মের জন্য [এখানে ক্লিক করুন](#)

### 32. ডেবিট কার্ড

[নিয়ম এবং শর্তাবলী](#)