

## শর্তাবলী সমূহ/ Terms and Conditions

- বাংলাদেশে তফসিলী ব্যাংকের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য রাষ্ট্র ও বাংলাদেশ ব্যাংকের সকল আইন, নিয়ম, বিধি, প্রবিধান, রীতিনীতি ও কার্য প্রণালী দ্বারা গ্রাহক এবং হিসাব পরিচালিত হবে।
- হিসাবধারী হিসাব পরিচালনার ক্ষেত্রে প্রযোজ্য সকল নিয়মনীতি ও ট্যারিফ পড়েছেন, বুঝেছেন এবং মেনে চলতে সম্মত হয়েছেন।
- প্রত্যেক হিসাবের জন্য একটি নম্বর দেয়া হবে যা ব্যাংক বরাবর যেকোন চিঠি, ডকুমেন্ট এবং সকল জমা শিপিং, চেক ইত্যাদিতে (নম্বরটি) উল্লেখ করতে হবে। ভুল নম্বর দেয়ার কারণে কোন প্রকার ক্ষতি সাধিত হলে সেজন্য ব্যাংক দায়ী থাকবে না।
- বাংলাদেশ ব্যাংকের নীতিমালার আলোকে ব্যাংক মূল্য/কমিশন, সেবা অথবা হিসাব রক্ষণব্যয় বাবদ বিভিন্ন সময়ে চার্জ ধার্য করবে। হিসাব সংক্রান্ত বিভিন্ন ব্যয় বা খরচ (আইনগত ফি সহ) আদায় করার ক্ষমতা ব্যাংক সংরক্ষণ করবে। মেয়াদ পূর্তির পূর্বে কোন মেয়াদী আমানত/বিশেষ স্কিম ভাঙ্গানো হলে ব্যাংক প্রয়োজনে জরিমানা / চার্জ কর্তন করতে পারবে।
- গ্রাহকের অত্র ব্যাংকে যেকোন হিসাবে যদি টাকা থাকে তবে তা গ্রাহকের যেকোন বর্তমান বা ভবিষ্যৎ অঙ্গীকার কিংবা দায় এর বিপরীতে জমানত হিসেবে বিবেচিত হবে। যদি গ্রাহকের দায় পরিশোধ/অঙ্গীকারের শর্ত পূরণ না হয় বা প্রত্যাখ্যাত হয় তাহলে কোনরূপ পূর্ব সতর্কীকরণ ব্যতিরিক্ত গ্রাহকের অন্য হিসাবে বিদ্যমান অর্থ থেকে সমন্বয়ের মাধ্যমে সংশ্লিষ্ট অঙ্গীকার/দায় পূরণে পরিশোধে ব্যবহার করা হবে।
- যদিও কঠোরভাবে গ্রাহকের হিসাব বা ব্যবসা সংক্রান্ত যাবতীয় তথ্যের গোপনীয়তা সংরক্ষণ করে তথাপি ব্যাংক কোন প্রতীক্ষনামূলক তথ্যের চাহিদা মোতাবেক গ্রাহকের হিসাব সংক্রান্ত প্রাসঙ্গিক তথ্য প্রদান করার অধিকার সংরক্ষণ করে:
  - যেকোন ক্ষমতাপ্রাপ্ত নিয়ন্ত্রক সংস্থা, তত্ত্বাবধায়ককারী, সরকারী কর্তৃপক্ষ অথবা আধা-সরকারী কর্তৃপক্ষ
  - আদালত কর্তৃক আদিষ্ট যেকোন ব্যক্তি
  - ব্যাংকের নির্বিধি তত্ত্বাবধায়নে পরিচালিত সেবা সরবরাহকারী/ কর্মীর সীমিত ব্যবহার।
- হিসাবধারী তার চেকবই, ডেবিট ও ক্রেডিট কার্ড, পাসওয়ার্ড ইত্যাদি সংরক্ষণের ব্যাপারে সর্বোচ্চ নিরাপত্তা ব্যবস্থা গ্রহণ করবেন এবং তার নিরাপত্তাজনিত অবহেলার কারণে চেক বা কার্ডের মাধ্যমে সৃষ্টি কোন ক্ষতির জন্য ব্যাংক দায়ী থাকবে না। চেকবই, ডেবিট ও ক্রেডিট কার্ড, পাসওয়ার্ড ইত্যাদি হারিয়ে গেলে বা কোন অপব্যবহার হলে হিসাবধারীকে তৎক্ষণাত্ বা ব্যাংকে জানাতে হবে এবং পরর্তীতে লিখিতভাবে উক্ত হারিয়ে যাওয়ার বিষয়ে নিশ্চিত করতে হবে। চেকবই ও ডেবিট কার্ড যথাযথ যত্নে রাখা প্রক্রিয়া সম্পন্ন না হওয়া পর্যন্ত সরবরাহ করা হবে না।
- যদি কোন হিসাবের লেনদেন ব্যাংকের বিবেচনায় সন্তোষজনক না হয় অথবা অন্য যেকোন কারণে পূর্ব যৌবনা ছাড়াই ব্যাংক উক্ত হিসাব বন্ধ করার অধিকার রাখে। এ বিষয়ে ব্যাংকের সিদ্ধান্তই চূড়ান্ত বলে গণ্য হবে এবং হিসাবধারী তা মেনে নিতে বাধ্য থাকবেন।
- হিসাবের স্থিতি শুধুমাত্র সিটিজেন্স ব্যাংকে পরিশোধযোগ্য এবং তা বাংলাদেশের প্রচলিত আইনে পরিচালিত হবে। এখানে আইন বলতে ব্যাংকের বিজ্ঞপ্তি সংশোধনী এবং সরকার ও বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশনা ও ব্যাংকের প্রচলিত নিয়মকে বোঝানো হয়েছে।
- প্রয়োজনীয় শর্তসমূহের আওতায় হিসাবধারীর লিখিত সম্মতি ব্যতিরিক্ত ডিজিটাল মাধ্যমে (যেমন: ফোন, ফ্যাক্স, ইমেইল, ইন্টারনেট ব্যাংকিং, মোবাইল ব্যাংকিং প্রভৃতি) প্রেরিত হিসাবধারীর নির্দেশ ব্যাংক স্বয়ংক্রিয়ভাবে সম্পাদন করতে বাধ্য থাকবে না।
- একটি নির্দিষ্ট সময় পর্যন্ত হিসাব নিষ্ক্রিয় থাকলে হিসাবটিকে "সুপ্ত" এবং "অদাবীকৃত" শ্রেণীভুক্ত করা হবে এবং হিসাবধারীর নিরাপত্তার স্বার্থে হিসাবের পরিচালনা সীমিত করা হবে। হিসাবটি পুনরায় সচল/সক্রিয় করার জন্য ব্যাংক কর্তৃক হিসাবধারীর due diligence করা প্রয়োজন। ব্যাংক কোম্পানী আইন ১৯৯১ এর ৩৫ ধারায় বর্ণিত "অদাবীকৃত জমা" এর বিধান অনুযায়ী ব্যাংক যথাসময়ে ব্যবস্থা নিবে।
- হিসাবের স্বত্বাধিকারী/স্বাক্ষরকারীদের মধ্যে উদ্ভূত মতানৈক্য এর ক্ষেত্রে ব্যাংকের সন্তুষ্টি সাপেক্ষে, স্বত্বাধিকারী/ স্বাক্ষরকারীদের সর্বসম্মতিক্রমে লিখিত নির্দেশনা না পাওয়া পর্যন্ত, ব্যাংক হিসাব পরিচালনা স্থগিত করতে পারবে।
- হিসাবধারী তার লেনদেন, ব্যাংক কর্তৃক প্রেরিত খুদে (SMS) বার্তা, হিসাব বিবরণী নিয়মিতভাবে যাচাই/নিরীক্ষা করবেন এবং কোনরকম অসামঞ্জস্যতা পেলে তাৎক্ষণিক লিখিতভাবে ব্যাংককে অবহিত করবেন।
- মাল্টিভারি/সন্ত্রাস প্রতিরোধ, ঘৃণা ও দুর্নীতি প্রতিরোধ, আন্তর্জাতিক নিষেধাজ্ঞা (সংশোধন), বৈদেশিক মুদাভিনিময় এবং করারোপ বিষয়ে আন্তর্জাতিক ও জাতীয় বিধান প্রতিপালনে কোন লেনদেন প্রক্রিয়াকরণে বা প্রত্যাখ্যানকরণে ব্যাংকের অতিরিক্ত দলিলাদি, তথ্য এবং সময় প্রয়োজন হতে পারে। গ্রাহক এ বিষয়ে পূর্ণ সহযোগিতা প্রদানে, প্রয়োজনীয় দলিলাদি সরবরাহকরণে অঙ্গীকারাবদ্ধ থাকবেন এবং সর্ববিধি বন্ধ বিধিনিষেধ মানতে সম্মত থাকবেন।
- হিসাবধারী এ ব্যাপারে সম্মত আছেন যে, মুক্ত ব্যক্তির ব্যাংক হিসাবের অবশিষ্ট টাকা ব্যাংক এর রেকর্ড মোতাবেক যাকে নমিনী মনোনয়ন দেয়া আছে, তিনি পাবেন। অন্য কোন দাবি উত্থাপিত হলে তা নিষ্পত্তি করা নমিনীর দায়িত্ব এবং এরূপ ক্ষেত্রে ব্যাংক সম্পূর্ণ দায়মুক্ত থাকবে। যৌথ হিসাবের ক্ষেত্রে একজন হিসাবধারী মারা গেলে, যিনি বেঁচে থাকবেন তিনি টাকা পাবেন। যদি সকল হিসাবধারীই একই সময়ে মারা যান, সে ক্ষেত্রে ব্যাংক এর রেকর্ড মোতাবেক যাকে নমিনী মনোনয়ন দেয়া আছে, তিনি পাবেন। নমিনী মনোনয়ন দেয়া না থাকলে, হিসাবধারী / (দের) আইনগত উত্তরাধিকারী/ (রা) তা পাবেন।
- এটী হোন্ডার বা ডেলিগেট, মূল হিসাবধারীর হিসাব বন্ধ করতে অথবা হিসাবের বিপরীতে স্বীয় নামে কোন ব্যাংকিং সুবিধা (স্থানীয় বা বৈদেশিক মুদ্রায়) গ্রহণ করতে পারবেন না।
- হিসাবধারী এ ব্যাপারে সম্মত আছেন যে, তিনি দেশের বাইরে অবস্থান করলে (অনিবাসী বাংলাদেশীর ক্ষেত্রেও), GFET অনুসারে প্রকৃত হিসাবধারী দেশের বাইরে অবস্থানরত অবস্থায় টাকা হিসাবে লেনদেন সীমিতকরণ করা হবে। হিসাবধারী দেশে সাময়িক বা স্থায়ীভাবে প্রত্যাবর্তনের পর হিসাবটিকে 'নিবাসী হিসাব' রূপে চিহ্নিত করার জন্য এবং দেশের বাইরে সাময়িক বা স্থায়ীভাবে প্রস্থানের পর হিসাবটিকে 'অনিবাসী হিসাব' রূপে চিহ্নিত করার জন্য ব্যাংককে অবিলম্বে অবহিত করতে গ্রাহক সম্মত আছেন।
- গ্রাহক এ বিষয়ে সম্মতি প্রদান করছেন যে, তিনি তার হিসাবের সকল তথ্য হালনাগাদ রাখবেন এবং তার হিসাবের সাথে সম্পর্কিত যেকোন গুরুত্বপূর্ণ দলিলাদি বা তথ্যসমূহে যেকোন পরিবর্তন সাধিত হলে, তা অবিলম্বে ব্যাংককে অবহিত করবেন। এ ব্যাপারে গ্রাহকের কোন প্রকার ব্যর্থতা বা অপারগতায় জন্য তথ্য হালনাগাদ না থাকলে, তার জন্য ব্যাংক কোন প্রকারে দায়বদ্ধ থাকবে না।
- ব্যাংক যেকোন সময় হিসাবধারীকে পৃথকভাবে অথবা বিজ্ঞপ্তির মাধ্যমে পূর্ব ঘোষণাসহ অথবা পূর্ব ঘোষণা ছাড়াই বর্তমান নিয়মনীতি/ শর্তাবলী সংশোধন করার অধিকার সংরক্ষণ করে।
- হিসাবের নিরাপত্তা নিশ্চিতকরণের জন্য হিসাবধারী কখনই হিসাবের গোপনীয় তথ্যসমূহ এবং পিন / পাসওয়ার্ড / ভেরিফিকেশন কোড ইত্যাদি কারও সাথে শেয়ার করবেন না। ব্যাংক কখনই গ্রাহকের এসব গোপনীয় তথ্য জানতে চাইবে না। প্রয়োজনে ব্যাংকের নিকটস্থ শাখা অথবা ১৬৭৫৭ নম্বরে ব্যাংকের অনুমোদিত কর্মকর্তার সাথে যোগাযোগ করুন।
- Customers and accounts shall be governed by all laws, rules, provisions, regulations, customs and procedures of the State and Bangladesh Bank applicable to Scheduled Banks in Bangladesh.
- Account holder has read, understood and agrees to comply with all rules and tariffs applicable to account management.
- Each account shall be assigned a number which shall be mentioned in any letter, document and all deposit slips, checks etc. with the Bank (the number). Bank will not be responsible for any loss due to wrong number.
- In the light of Bangladesh Bank policies, the bank will levy charges at various times for profit/commission service or account maintenance. The Bank reserves the right to charge various costs or expenses (including legal fees) relating to the account. If any fixed deposit/special scheme is broken before the maturity, the bank may deduct penalty/charge if necessary.
- If the customer has any money in the said bank, it will be considered as security against any present or future commitment or liability of the customer. If the conditions of payment/commitment of the customer are not met or rejected then the respective commitment/liability will be used for settlement through adjustment from other existing funds of the customer without any prior warning.
- Although the Bank strictly preserves the confidentiality of all customer account and business-related information, the Bank reserves the right to provide relevant customer account information to the following organizations as per their requirements:
  - Any authorized regulatory body, supervisor, public authority or quasi-public authority.
  - Any person ordered by the Court
  - Limited use of service providers/personnel under close supervision of the bank.
- The account holder shall take maximum security measures regarding the storage of his chequebook, debit and credit cards, passwords etc. and the bank shall not be responsible for any loss caused by check or card due to his security negligence. In case of loss or misuse of check book, debit, credit card, password, etc., the account holder should immediately inform the bank and later confirm the said loss in writing. Check books and debit cards will not be issued until due verification process is completed.
- If the transaction of any account is not satisfactory in the opinion of the bank or for any other reason the bank reserves the right to close the said account without prior notice. The bank's decision in this regard will be considered final and the account holder will be bound to accept it.
- The account status is payable only to Citizens Bank and will be governed by the prevailing laws of Bangladesh. Here the law means bank's circular amendment and government and Bangladesh Bank's instructions and prevailing rules of the bank.
- The Bank shall not be obliged to automatically execute the account holder's instructions sent through digital means (such as: phone, fax, email, internet banking, mobile banking etc.) without the written consent of the account holder under the necessary conditions.
- If the account remains inactive for a specified period of time, the account will be categorized as "dormant" and "unclaimed" and account operations will be restricted for the security of the account holder. Due diligence of the account holder is required by the bank to reactivate/activate the account. The Bank shall take timely action as per the provisions of "Unclaimed Deposits" as per Section 35 of the Bank Companies Act, 1991.
- In case of disagreement arising between the Account Holders/Signatories, the Bank may, subject to the Bank's satisfaction, suspend the operation of the Account until the unanimous written instructions of the Holders/Signatories are received.
- The account holder shall check/audit his transactions, small messages sent by the bank, account statements regularly and inform the bank immediately in writing if there is any discrepancy.
- Additional documentation, information and time may be required by the Bank to process or reject any transaction to comply with international and national regulations on money laundering/anti-terrorism, anti-bribery and corruption, international sanctions (sanctions), foreign exchange and taxation. Customer undertakes to provide full cooperation in this regard, supply necessary documents and agree to comply with statutory restrictions.
- The account holder agrees that the balance in the bank account of the deceased will be received by the nominated nominee as per the bank's records. It is the nominee's responsibility to settle any other claim arising and the Bank shall be fully exempted in such case. In case of joint account, if one account holder dies, the survivor will get the money. If all the account holders die at the same time, then the nominee nominated as per bank records will get it. Account holder(s) legal successor(s) will get it if nominee is not nominated.
- The attorney holder or delegate cannot close the account of the principal account holder or accept any banking facility (in local or foreign currency) in his own name against the account.
- The account holder agrees that if he is located outside the country (even in the case of non-resident Bangladeshis) as per GFET, the transaction will be restricted in cash while the actual account holder is outside the country. The customer agrees to immediately notify the Bank to mark the account as a "resident account" after temporary or permanent return to the country of the account holder and to mark the account as a "non-resident account" after leaving the country temporarily or permanently.
- The Customer agrees that he shall keep all his account information up to date and shall immediately inform the Bank of any change in any important documents or information relating to his account. In this regard, if the information is not updated due to any kind of failure or inability of the customer, the bank will not be responsible for it.
- The Bank reserves the right to modify the present terms and conditions at any time with or without prior notice to the account holder individually or through notification.
- To ensure the security of the account, the account holder will never share confidential account information and PIN/password/verification code etc. with anyone. The bank will never want to know this confidential information of the customer. If necessary, contact the nearest branch of the bank or authorized officer of the bank at 16757.