

## গ্রাহক সনদ

### গ্রাহকের অধিকার এবং অর্থায়নকারীর কর্তব্য

- ❖ আপনার মতামত এবং আপনার সাথে আমাদের সামগ্রিক সম্পর্ক আমাদের কাছে অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ।
- ❖ আপনি আমাদের কাছে সঠিক ও নির্ভুল তথ্য গ্রহণের অধিকার রাখেন।
- ❖ আপনি আমাদের যে কোন শাখা থেকে অতি দ্রুত ও নির্ধারিত সময়ের মধ্যে সেবা গ্রহণ করতে পারেন।
- ❖ আমাদের সব শাখা এবং হেড অফিস প্রতি সপ্তাহে রবিবার থেকে বৃহস্পতিবার সকাল ১০:০০ থেকে বিকাল ০৬:০০ পর্যন্ত সেবা প্রদান করে থাকে। আমাদের কন্ট্যাক্ট সেন্টার সপ্তাহের ৭ দিনই ২৪ ঘন্টা করে সেবা প্রদান করে থাকে। আমাদের কন্ট্যাক্ট সেন্টারের নাম্বার ১৬৩২৫ অথবা ০৯৬১১০ ১৬৩২৫ (বিদেশ থেকে)
- ❖ আপনি আমাদের পণ্য, সেবা ও সুবিধা সম্পর্কে আমাদের যে কোন শাখা অথবা কন্ট্যাক্ট সেন্টার থেকে জানতে পারেন।
- ❖ আপনি আমাদের পণ্য ও সেবা সমূহের সুদ বা মুনাফার হার ও চার্জের তালিকা আমাদের যে কোন শাখা, কন্ট্যাক্ট সেন্টার অথবা ওয়েব সাইট থেকে জানতে পারেন।
- ❖ আপনি আমাদের পণ্য, সেবা, চার্জ অথবা ব্যবসা সংক্রান্ত যে কোন অভিযোগ আমাদের যে কোন শাখা অথবা কন্ট্যাক্ট সেন্টার অথবা অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্রের মাধ্যমে জানাতে পারেন। আমাদের ই-মেইল করতে পারেন [myrequest@lankabangla.com](mailto:myrequest@lankabangla.com)
- ❖ আপনার চুরি বা হারিয়ে যাওয়া কাগজপত্রাদি ও ক্রেডিট কার্ড সংক্রান্ত তথ্য জানাতে আমাদের যে কোন শাখা অথবা কন্ট্যাক্ট সেন্টারের সাহায্য নিতে পারেন।
- ❖ আপনি আমাদের ওয়েব সাইট থেকে আমাদের অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র (Complaint Cell) সম্পর্কে বিস্তারিত জানতে পারেন।
- ❖ আপনি আমাদের সব শাখায় নির্ধারিত সেবা প্রদানকারী অফিসারের সহায়তা নিতে পারেন।

### অর্থায়নকারীর অধিকার এবং গ্রাহকের কর্তব্য

- ❖ আমাদের সাথে কোন ধরনের চুক্তি বা লেনদেন এর সময় সঠিক ও বৈধ তথ্য প্রদানের জন্য আপনাকে অনুরোধ করা হচ্ছে।
- ❖ আমাদের যে কোন পণ্য বা সেবা গ্রহণের পূর্বে এ সংক্রান্ত সকল নিয়মাবলী ও শর্তসমূহ সতর্কতার সাথে পড়ে দেখার জন্য অনুরোধ করা হচ্ছে।
- ❖ আপনাকে অবহিত করা হচ্ছে যে, আপনার জমাকৃত অর্থের অর্জিত মুনাফা হতে প্রচলিত আইনানুযায়ী ট্যাক্স, ভ্যাট ও অন্যান্য চার্জ সমূহ কর্তন করতে আমরা বাধ্য থাকব।
- ❖ আপনাকে অনুরোধ করা হচ্ছে যে, কোন খালি কাগজে স্বাক্ষর না করার জন্য।
- ❖ আপনাকে অবহিত করা হচ্ছে যে, আমরা পূর্ব ঘোষণা ছাড়াই সুদ বা মুনাফার হার ও সেবার চার্জ পরিবর্তন করতে পারি।
- ❖ আপনাকে পাঠানো সব ধরনের কাগজপত্র সতর্কতার সাথে পড়ে দেখার জন্য অনুরোধ করা হচ্ছে।
- ❖ আপনার ক্রেডিট কার্ড নিরাপদে সংরক্ষণ করুন। ক্রেডিট কার্ড ও কার্ডের গোপনীয় পিন (PIN) নাম্বার কারো নিকট হস্তান্তর না করার জন্য অনুরোধ করা হচ্ছে।
- ❖ আপনার ব্যক্তিগত লেনদেনের হিসাব অথবা তথ্য কেন্দ্রীয় ব্যাংক অথবা অন্যান্য নিয়ন্ত্রক কর্তৃপক্ষের কাছে প্রদানে বাধ্য থাকব।
- ❖ ভালো সম্পর্ক উন্নয়নের লক্ষ্যে আপনাকে অনুরোধ করা হচ্ছে লোনের কিস্তি নির্ধারিত সময়ের মধ্যে জমা করার জন্য।
- ❖ আপনার একাউন্টে কোন প্রকারের প্রতারণামূলক লেনদেন চিহ্নিত হলে তা দ্রুত লংকাবাংলা ফাইন্যান্স কর্তৃপক্ষকে অবহিত করার জন্য অনুরোধ করা হচ্ছে।
- ❖ আপনার ব্যক্তিগত তথ্য পরিবর্তন হলে তা আমাদের জানাতে অনুরোধ করা হচ্ছে।