

গ্রাহক সনদ

গ্রাহকের অধিকার এবং আর্থিক প্রতিষ্ঠান এর কর্তব্যঃ

০১. গ্রাহক লংকাবাংলার শাখাসমূহ হতে সকল কার্যদিবসে (সাপ্তাহিক ও সরকার কর্তৃক ঘোষিত ছুটির দিন ব্যতীত) সকাল ১০:০০টা হতে সন্ধ্যা ৬:০০টা পর্যন্ত সকল সেবা গ্রহণ বা অভিযোগ প্রদান করতে পারবেন। (এখানে উল্লেখ্য যে, পবিত্র রমজান মাসে অফিস সময় সকাল ৯:৩০টা হতে বিকাল ৪:০০টা পর্যন্ত অথবা সরকার কর্তৃক নির্ধারিত সময় পর্যন্ত সেবা গ্রহণ করা যাবে।)
০২. গ্রাহক কন্টাক্ট সেন্টার (১৬৩২৫) হতে প্রতিদিন নিরবিচ্ছিন্ন ভাবে (২৪/৭) পণ্য ও সেবা সম্পর্কে তথ্য অনুসন্ধান করতে পারবেন।
০৩. পণ্য ও সেবা সমূহের সুদ/মুনাফার হার ও চার্জের তালিকা আমাদের যেকোন শাখা, কন্টাক্ট সেন্টার অথবা ওয়েব সাইট (www.lankabangla.com) থেকে জানতে পারবেন।
০৪. আমানত বা ঋণের সঠিক তথ্য, প্রযোজ্য শর্তসমূহ ও মেয়াদপূর্তির পূর্বে আমানত উত্তোলন অথবা ঋণ পরিশোধের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য চার্জ সমূহ (যদি থাকে) ও সমাপনী স্থিতি (Closing Balance) সম্পর্কে জানতে পারবেন।
০৫. পণ্য ও সেবার উপর প্রযোজ্য শর্তাবলীর পরিবর্তন, মুনাফা বা সুদের হারের পরিবর্তন, চার্জের পরিবর্তন, অফিসের ঠিকানা পরিবর্তন সংক্রান্ত তথ্যাদি পরিবর্তন বাস্তবায়নের ন্যূনতম ৩০ দিন পূর্বে জানার অধিকার রাখেন।
০৬. ঋণের ক্ষেত্রে ব্যক্তিগত জামানতদানকারী হিসেবে সম্মতিজ্ঞাপনের আগে আপনি স্বাধীনভাবে আইনজ্ঞের পরামর্শ নিতে পারেন।
০৭. আমাদের পণ্য ও সেবা সমূহের সুদ/মুনাফার হার ও চার্জ, ব্যবসা সংক্রান্ত অভিযোগ/পরামর্শ যে কোন শাখা, কন্টাক্ট সেন্টার, ওয়েবসাইট এবং অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্রের মাধ্যমে অবহিত করতে পারবেন।
০৮. আপনার দাখিলকৃত অভিযোগের প্রেক্ষিতে গৃহীত পদক্ষেপ সম্পর্কে অনুসন্ধান করতে পারবেন।
০৯. আপনার ক্রেডিট কার্ড বা লংকাবাংলা সংক্রান্ত কাগজপত্রাদি চুরি/হারিয়ে গেলে অতিসত্বর আমাদের শাখায় সেবাপ্রদানকারী অফিসার অথবা কন্টাক্ট সেন্টারে অবহিত করুন।

অভিযোগ দাখিলের মাধ্যমঃ

পণ্য বা সেবা সংক্রান্ত অভিযোগ করার জন্য গ্রাহক নিজে অথবা প্রযোজ্য ক্ষেত্রে গ্রাহক অনুমোদিত প্রতিনিধি আমাদের শাখা, কন্টাক্ট সেন্টার, ফোন/ফ্যাক্স, ই-মেইল ও অভিযোগ সেল এর সহায়তা নিতে পারবেন।

অভিযোগ সেল কর্মকর্তাঃ

মুহাম্মদ কামরুল হাসান, এফ সি এ

এক্সিকিউটিভ ভাইস প্রেসিডেন্ট

kamrulhasan@lankabangla.com

গ্রাহকের কর্তব্য এবং আর্থিক প্রতিষ্ঠান এর অধিকারঃ

০১. পণ্য বা সেবা গ্রহণের পূর্বে সকল নিয়মাবলী ও শর্তসমূহ সতর্কতার সাথে পড়ে দেখার অনুরোধ করা হচ্ছে।
০২. সকল ধরনের চুক্তি বা লেনদেন এর সময় সঠিক, বৈধ ও পূর্ণাঙ্গ তথ্য প্রদানের জন্য অনুরোধ করা হচ্ছে।
০৩. নিরবিচ্ছিন্নভাবে গ্রাহক সেবা নিশ্চিত করতে ব্যক্তিগত তথ্য (ঠিকানা, ফোন নম্বর ও পেশা ইত্যাদি) পরিবর্তন হলে তা অতিসত্বর হালনাগাদ করার জন্য অনুরোধ করা হচ্ছে।
০৪. গ্রাহক সেবার স্থানে নিয়ম-শৃঙ্খলা বজায় রেখে ব্যবসায়িক কার্য সম্পন্ন করার জন্য অনুরোধ করা হচ্ছে।
০৫. সৌহার্দ্যপূর্ণ সম্পর্ক বজায় রাখতে নির্ধারিত সময়ে সকল প্রকার ঋণের কিস্তি ও অন্যান্য আনুষ্ঠানিক লেনদেন অথবা বকেয়া পরিশোধ করার জন্য অনুরোধ করা হচ্ছে।
০৬. আপনার ক্রেডিট কার্ড নিরাপদে সংরক্ষণ করুন। কার্ড বা কার্ডের গোপনীয় নম্বর (PIN) কারো নিকট হস্তান্তর/প্রকাশ না করার জন্য অনুরোধ করা হচ্ছে।
০৭. খালি কাগজে স্বাক্ষর এবং নগদ অর্থ লেনদেন থেকে বিরত থাকার জন্য অনুরোধ করা হচ্ছে। শুধুমাত্র লংকাবাংলা ফাইন্যান্স এর নামে একাউন্ট পে চেক গ্রহণযোগ্য।
০৮. একাউন্টে কোন প্রকারের প্রতারণামূলক লেনদেন চিহ্নিত হলে তা দ্রুত কর্তৃপক্ষকে জানানোর জন্য অনুরোধ করা হচ্ছে।
০৯. সার্বিক অবস্থা বিবেচনা পূর্বক সুদ বা মুনাফার হার ও সেবার চার্জ পরিবর্তন হতে পারে।
১০. আমানত বা ঋণ হিসাব হতে প্রচলিত আইনানুযায়ী ভ্যাট, ট্যাক্স ও অন্যান্য চার্জ সমূহ কর্তন করা হবে।
১১. কেন্দ্রীয় ব্যাংক অথবা যে কোন সরকারী নিয়ন্ত্রক কর্তৃপক্ষের চাহিদা মোতাবেক গ্রাহকের লেনদেনের হিসাব অথবা তথ্য প্রদান করার অধিকার রাখে।
১২. কোম্পানির সেবা ব্যবহার করে মানিলিডারিং সংক্রান্ত কার্যকলাপ থেকে বিরত থাকার জন্য অনুরোধ করা হচ্ছে।
১৩. সাধারণ নিয়মে বেনামী বা ছদ্মনামী অভিযোগের বিষয়ে কোন ব্যবস্থা গ্রহণের প্রয়োজনীয়তা প্রতিষ্ঠানের নেই, তবে উক্ত অভিযোগপত্রে কোন প্রকার প্রতারণা, জালিয়াতি, দুর্নীতি সম্পর্কিত তথ্যাদি থাকলে কর্তৃপক্ষ যথাযথ পদক্ষেপ নিবে।

- ❖ **অভিযোগ সেলঃ** সকল শাখায় অভিযোগ দাখিল করতে পারবেন অথবা অভিযোগ বক্সের মাধ্যমে অবহিত করতে পারবেন
- ❖ **কন্টাক্ট সেন্টার (২৪/৭)ঃ** ১৬৩২৫, +৮৮-০৯৬৯১০১৬৩২৫ (বিদেশ থেকে)
- ❖ **ফোনঃ** +৮৮ ০২ ৯৮৮৩৭০১-১০
- ❖ **ফ্যাক্সঃ** +৮৮ ০২ ৫৮৮১০৯৯৮
- ❖ **ই-মেইলঃ** myrequest@lankabangla.com
- ❖ **ওয়েব পোর্টালঃ** www.lankabangla.com/complain-cell