

সিটিজেন্স চার্টার
জিএসপি ফাইন্যান্স কোম্পানী (বাংলাদেশ) লিমিটেড
(সর্বশেষ হালনাগাদের তারিখঃ ৩০-০৩-২০২৩ ইং)

১। ভিশন ও মিশন :

ভিশন :

সমাজ ও জাতীয় অর্থনীতির উন্নয়নে দৃঢ় প্রতিশ্রুতি সহ বাংলাদেশের একটি প্রধান আর্থিক প্রতিষ্ঠান হওয়া।

মিশন :

- অত্যাধুনিক প্রযুক্তি সহ উচ্চ মানের আর্থিক পরিষেবা।
- আমাদের ক্লায়েন্টদের সাথে ঘনিষ্ঠভাবে কাজ করা।
- ইক্যুইটিতে সর্বোচ্চ রিটার্ন।
- পেশাদার নৈতিকতার একটি উচ্চ মান বজায় রাখা।
- একটি টেকসই বৃদ্ধির কৌশল সুরক্ষিত করা।

২। প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ :

২.১) নাগরিক সেবা :

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সবার মূল্য এবং পরিশোধ	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	তথ্য অধিকার আইনের আওতায় তথ্য প্রদান	পত্র/ডাক এর মাধ্যমে	জিএসপি ফাইন্যান্স কোম্পানী (বাংলাদেশ) লিমিটেড এর ওয়েবসাইট/পত্র মারফত	বিনা মূল্যে	তথ্য অধিকার আইনের বিধি মোতাবেক	জনাব ফাতেহুল শরীফ উপ-ব্যবস্থাপক ফোন নম্বরঃ ০২২২৩৩৬-৪৩০৭ ইমেইলঃ sharif@gspfinance.com
আমানত সম্পর্কিত সেবা (আমানতের ধরন ও মুনাফার হার)ঃ						
২	স্থায়ী রিটার্ন প্রোগ্রাম আমানতের মেয়াদকাল : ৩ মাস, ৬ মাস, ১২ মাস/১ বছর, ২৪ মাস/২ বছর, ৩৬ মাস/৩ বছর, ৪৮ মাস/ ৪ বছর এবং ৬০ মাস/ ৫ বছর। মুনাফার হার : মুনাফার হার নির্ধারণ/গণনা করা হবে কর্তৃপক্ষ (ALCO) অনুমোদিত মুনাফার হার অনুযায়ী যা শাখার নোটিশ বোর্ডে এবং ওয়েবসাইটে প্রদর্শিত। আমানতের বৈশিষ্ট্য : <ul style="list-style-type: none">• সর্বনিম্ন আমানতের পরিমাণ ৫০,০০০ টাকা।• গ্রাহক এই হিসাবের বিপরীতে তার আমানতের অর্থ জামানত রেখে ঋণ নিতে পারবেন।	হিসাব খোলার মাধ্যমে	ব্যক্তির ক্ষেত্রে <ul style="list-style-type: none">• আবেদনকারীর ১ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি,• নমিনীর ১ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি (আবেদনকারী কর্তৃক সত্যায়িতকৃত),• আবেদনকারী এবং নমিনীর জাতীয় পরিচয় পত্র/ড্রাইভিং লাইসেন্স/পাসপোর্ট ফটোকপি• আবেদনকারীর ট্যাক্স রিটার্ন ফটোকপি• আবেদনকারী নাবালক/অপ্রাপ্ত বয়স্ক হলে তার জন্মসনদ, আইনি অভিভাবকের ছবি সম্মিলিত পরিচয় পত্র, ছবি• ভিজিটিং কার্ড/অফিস আইডি/নিয়োগপত্রের কপি (চাকুরীজীবীদের ক্ষেত্রে)• ইউটিলিটি বিলের কপি	বিনা মূল্যে	৩ কর্ম দিবস	জনাব মোহাম্মদ সাজ্জাদ হোসেন হেড অব সেল্স ফোন নম্বরঃ ০২২২৩৩৬-৪৩০৭ ইমেইলঃ shazzad@gspfinance.com

<ul style="list-style-type: none"> • বাংলাদেশ ব্যাংকের অনুমতি ব্যতীত গ্রাহক আমানতের টাকা তিন মাসের মধ্যে নগদায়ন করতে পারবেন না। • গ্রাহক আমানতের টাকা তিন মাসের মধ্যে নগদায়ন করলে কোনো মুনাফা প্রাপ্ত হবেন না। • গ্রাহক মেয়াদপূর্তির পূর্বে আমানতের টাকা নগদায়ন করলে (৩ মাসের অধিক হলে) প্রতিষ্ঠানের প্রচলিত নিয়ম অনুযায়ী মুনাফা প্রাপ্ত হবেন। 	<p>(Landlord/Land Lady) এব ক্ষেত্রে</p> <p>প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে (লিঃ কোম্পানির ক্ষেত্রে)</p> <ul style="list-style-type: none"> • হিসাব খোলার এবং পরিচালনার বোর্ড রেজুলেশন • MOA (Memorandum of Association) এবং AOA (Articles of Association) • Incorporation সার্টিফিকেট • হালনাগাদকৃত ট্রেড লাইসেন্স • Schedule X, Form XII এর ফটোকপি • স্বাক্ষরকারী/স্বাক্ষরকারীর ১ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি • স্বাক্ষরকারী/স্বাক্ষরকারীর জাতীয় পরিচয় পত্র/ড্রাইভিং লাইসেন্স/পাসপোর্ট ফটোকপি • ট্যাক্স রিটার্ন ফটোকপি <p>ফান্ডের ক্ষেত্রে (PF, GF, Welfare, WPPF etc.)</p> <ul style="list-style-type: none"> • হিসাব খোলার এবং পরিচালনার রেজুলেশন • ট্রাস্ট ডিড এর ফটোকপি • এনবিআর থেকে স্বীকৃত সনদ • এনবিআর থেকে অব্যবহতি সার্টিফিকেট • স্বাক্ষরকারী/স্বাক্ষরকারীর ১ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি • স্বাক্ষরকারী/স্বাক্ষরকারীর জাতীয় পরিচয় পত্র/ড্রাইভিং লাইসেন্স/পাসপোর্ট এর ফটোকপি <p>সোসাইটি/ফাউন্ডেশন/অ্যাসোসিয়েশন /ক্লাব</p> <ul style="list-style-type: none"> • হিসাব খোলার এবং পরিচালনার রেজুলেশন • হালনাগাদকৃত ট্রেড লাইসেন্স (যদি থাকে) • Incorporation সার্টিফিকেট • MOA (Memorandum of Association) <p>অংশীদারিত্ব কোম্পানী</p> <ul style="list-style-type: none"> • হিসাব খোলার এবং পরিচালনার রেজুলেশন • অংশীদারি দলিল/Partnership Deed • হালনাগাদকৃত ট্রেড লাইসেন্স (যদি থাকে) • ট্যাক্স রিটার্ন ফটোকপি 			
---	---	--	--	--

৩	<p>আর্ন ফাস্ট প্রোগ্রাম</p> <p>আমানতের মেয়াদকাল : ১২ মাস থেকে ৬০ মাস পর্যন্ত</p> <p>মুনাফার হারঃ মুনাফার হার নির্ধারণ/গণনা করা হবে কর্তৃপক্ষ (ALCO) অনুমোদিত মুনাফার হার অনুযায়ী যা শাখার নোটিশ বোর্ডে এবং ওয়েবসাইটে প্রদর্শিত।</p> <p>আমানতের বৈশিষ্ট্যঃ</p> <ul style="list-style-type: none"> • সর্বনিম্ন আমানতের পরিমাণ ৫০,০০০ টাকা। • অগ্রিম মুনাফা প্রদান। • মুনাফার অর্থ পুণঃরায় বিনিয়োগের সুবিধা। • মুনাফা বছরে ১ বার উত্তোলন করা যাবে (২ বছর বা তদূর্ধ্ব আমানতের ক্ষেত্রে) • আমানতের অর্থ ব্যাংকে জমা হবার ২৪ ঘন্টার মধ্যে মুনাফা অগ্রিম ভিত্তিতে প্রদান করা হবে। • গ্রাহক এই হিসাবের বিপরীতে তার আমানতের অর্থ জামানত রেখে ঋণ নিতে পারবেন। • বাংলাদেশ ব্যাংকের অনুমতি ব্যতীত গ্রাহক আমানতের টাকা তিন মাসের মধ্যে নগদায়ন করতে পারবেন না। • গ্রাহক আমানতের টাকা তিন মাসের মধ্যে নগদায়ন করলে কোনো মুনাফা প্রাপ্ত হবেন না। • গ্রাহক মেয়াদপূর্তির পূর্বে আমানতের টাকা নগদায়ন করলে (৩ মাসের অধিক হলে) প্রতিষ্ঠানের প্রচলিত নিয়ম অনুযায়ী মুনাফা প্রাপ্ত হবেন। 											
৪	<p>ডাবল রিটার্ন প্রোগ্রাম/ট্রিপল রিটার্ন প্রোগ্রাম</p> <p>আমানতের মেয়াদকাল ও মুনাফার হারঃ (ALCO) কর্তৃপক্ষ দ্বারা নির্ধারিত হবে যা শাখার নোটিশ বোর্ডে প্রদর্শিত।</p> <p>আমানতের বৈশিষ্ট্য :</p> <ul style="list-style-type: none"> • সর্বনিম্ন আমানতের পরিমাণ ৫০,০০০ টাকা। • আসল ও মুনাফা মেয়াদপূর্তিতে সরবরাহ করা হবে। • বাংলাদেশ ব্যাংকের অনুমতি সাপেক্ষে গ্রাহক আমানতের টাকা তিন মাসের মধ্যে নগদায়ন করতে পারবেন না। 											

	<ul style="list-style-type: none"> গ্রাহক আমানতের টাকা তিন মাসের মধ্যে নগদায়ন করলে কোনো মুনাফা প্রাপ্ত হবেন না। আমানতের টাকা নগদায়ন করলে (৩ মাসের অধিক হলে) প্রতিষ্ঠানের প্রচলিত হার অনুযায়ী মুনাফা প্রাপ্ত হবেন। গ্রাহক এই হিসাবের বিপরীতে তার আমানতের অর্থ জামানত রেখে ঋণ নিতে পারবেন। গ্রাহক মেয়াদপূর্তির পূর্বে আমানতের টাকা নগদায়ন করলে (৩ মাসের অধিক হলে) প্রতিষ্ঠানের প্রচলিত নিয়ম অনুযায়ী মুনাফা প্রাপ্ত হবেন। 					
৫	<p>মাসিক উপার্জন প্রোগ্রাম/ত্রৈমাসিক উপার্জন প্রোগ্রাম</p> <p>আমানতের মেয়াদকাল ও মুনাফার হারঃ (ALCO) কর্তৃপক্ষ দ্বারা নির্ধারিত হবে যা শাখার নোটিশ বোর্ডে প্রদর্শিত।</p> <p>আমানতের বৈশিষ্ট্যঃ</p> <ul style="list-style-type: none"> সর্বনিম্ন আমানতের পরিমাণ ৫০,০০০ টাকা। মাসিক/ত্রৈমাসিক মুনাফা প্রদান। বাংলাদেশ ব্যাংকের অনুমতি সাপেক্ষে গ্রাহক আমানতের টাকা তিন মাসের মধ্যে নগদায়ন করতে পারবেন। গ্রাহক আমানতের টাকা তিন মাসের মধ্যে নগদায়ন করলে কোনো মুনাফা প্রাপ্ত হবেন না। গ্রাহক মেয়াদপূর্তির পূর্বে আমানতের টাকা নগদায়ন করলে (৩ মাসের অধিক হলে) প্রতিষ্ঠানের প্রচলিত নিয়ম অনুযায়ী মুনাফা প্রাপ্ত হবেন। গ্রাহক এই হিসাবের বিপরীতে তার আমানতের অর্থ জামানত রেখে ঋণ নিতে পারবেন। 					

৩। সেবা প্রত্যাশীগণের করণীয় :

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্য করণীয়
১।	প্রতিশ্রুত সেবাসমূহের প্রয়োজনীয় দলিলাদিসহ স্বয়ং সম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান।
২।	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি অনুযায়ী যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় সেবামূল্য পরিশোধ করা।
৩।	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ইমেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা।
৪।	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা।
৫।	অনাবশ্যিক ফোন/তদবির না করা।

৪। প্রতিশ্রুত সেবা না পেলে সেবা প্রত্যাশীগণের করণীয় :

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১।	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	জনাব মোঃ সাইফুল ইসলাম, সিনিয়র কর্মকর্তা	জনাব মোঃ সাইফুল ইসলাম সিনিয়র কর্মকর্তা ফোন নম্বরঃ ০২২২৩৩৬-৪৩০৭ ইমেইলঃ saiful@gspfinance.com www.gspfinance.com	৩ কর্ম দিবস
২।	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	জনাব মোহাম্মদ সাজ্জাদ হোসেন, হেড অব সেল্‌স	জনাব মোহাম্মদ সাজ্জাদ হোসেন হেড অব সেল্‌স ফোন নম্বরঃ ০২২২৩৩৬-৪৩০৭ ইমেইলঃ shazzad@gspfinance.com www.gspfinance.com	৩ কর্ম দিবস
৩।	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	জনাব মোঃ মিজানুর রহমান উপ ব্যবস্থাপনা পরিচালক এন্ড কোম্পানী সচিব	জনাব মোঃ মিজানুর রহমান উপ ব্যবস্থাপনা পরিচালক এন্ড কোম্পানী সচিব ফোন নম্বরঃ ০২২২৩৩৬-৪৩০৭ ইমেইলঃ mizan@gspfinance.com www.gspfinance.com	৩ কর্ম দিবস

৫। অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি

ক্রম	অভিযোগের ধরন	কাজ শুরু পুনরায়	নিষ্পত্তির পুনরায়	সময়সীমা	যোগাযোগ
১।	সচরাচর গ্রাহক জিজ্ঞাসা	হেল্প ডেস্ক	হেল্প ডেস্ক	তাৎক্ষণিক	জনাব মোহাম্মদ সাজ্জাদ হোসেন হেড অব সেল্‌স ফোন নম্বরঃ ০২২২৩৩৬-৪৩০৭ ইমেইলঃ shazzad@gspfinance.com www.gspfinance.com
২।	অতি স্পর্শকাতর কিন্তু তদন্তের প্রয়োজন নেই	অভিযোগ নিষ্পত্তিকারী কর্মকর্তা	অভিযোগ কেন্দ্রের প্রধান	৩ কর্ম দিবস	জনাব মোঃ মিজানুর রহমান উপ ব্যবস্থাপনা পরিচালক এন্ড কোম্পানী সচিব ফোন নম্বরঃ ০২২২৩৩৬-৪৩০৭ ইমেইলঃ mizan@gspfinance.com www.gspfinance.com
৩।	অতি স্পর্শকাতর এবং তদন্তের প্রয়োজন রয়েছে	অভিযোগ নিষ্পত্তিকারী কর্মকর্তা	এমডি অ্যান্ড সিইও	২ সপ্তাহ	ব্যবস্থাপনা পরিচালক এন্ড সিইও ফোন নম্বরঃ ০২২২৩৩৬-৪৩০৭
৪।	স্পর্শকাতর এবং অধিক পরিমাণ অর্থের সংশ্লিষ্টতা রয়েছে	অভিযোগ নিষ্পত্তিকারী কর্মকর্তা	এমডি অ্যান্ড সিইও	৫ কর্ম দিবস	ইমেইলঃ md@gspfinance.com www.gspfinance.com
৫।	স্পর্শকাতর কিন্তু কম পরিমাণ অর্থের সংশ্লিষ্টতা রয়েছে	অভিযোগ নিষ্পত্তিকারী কর্মকর্তা	এমডি অ্যান্ড সিইও	৩ কর্ম দিবস	
৬।	সাধারণ ও বেনামী অভিযোগ	অভিযোগ নিষ্পত্তিকারী কর্মকর্তা	এমডি অ্যান্ড সিইও	২ কর্ম দিবস	
৭।	অভিযোগের জবাব প্রদান	অভিযোগ নিষ্পত্তিকারী কর্মকর্তা	অভিযোগ কেন্দ্রের প্রধান	৩ কর্ম দিবস	জনাব মোঃ মিজানুর রহমান উপ ব্যবস্থাপনা পরিচালক এন্ড কোম্পানী সচিব ফোন নম্বরঃ ০২২২৩৩৬-৪৩০৭ ইমেইলঃ mizan@gspfinance.com www.gspfinance.com