

## ইকুইটাস স্মল ফাইন্যান্স ব্যাংকের

# সনদ

গ্রাহকের অধিকার ও দায়িত্ব



## প্রস্তাবনা

### এতে অন্তর্ভুক্ত রয়েছে

- প্রস্তাবনা
- এই সনদটি কী
- ন্যায্য ব্যবহারের অধিকার
- স্বচ্ছতা, ন্যায্য এবং সৎ আচরণের অধিকার
- যোগ্যতার অধিকার
- গোপনীয়তার অধিকার
- অভিযোগের প্রতিকার এবং ক্ষতিপূরণের অধিকার

দ্রুত বর্ধনশীল অর্থনীতির একটিতে একটি নতুন যুগের ব্যাংক হিসাবে, আমরা আমাদের গ্রাহকদের চাহিদা পূরণের জন্য তৈরি করা এক গুচ্ছ পণ্য এবং পরিষেবা অফার করি।

আমাদের প্রাথমিক লক্ষ্য হল গণ ও গণ ধনী পরিবারগুলির কাছ থেকে সঞ্চয়গুলিকে চ্যালেঞ্জ করা, তাদের 'ভ্যালু ফর মানি' পরিষেবা প্রদান করা, সমাজের আন্দোলন এবং আনব্যাংক অংশগুলির ক্রমবর্ধমান আকাঙ্ক্ষাকে সক্ষম করার জন্য বিস্তৃত অর্থায়নপন্য প্রদান করা।

ইকুইটাস স্মল ফাইন্যান্স ব্যাংকের লক্ষ্য হল 'সুখী কর্মীদের মাধ্যমে তার সমস্ত স্টেকহোল্ডারদের জন্য সবচেয়ে মূল্যবান ব্যাংক তৈরি করা'।

এই মিশনের উপর দৃষ্টি নিবদ্ধ করে, ব্যাংক তার গ্রাহকদের প্রথম স্থানে রাখে এবং ন্যায্য এবং স্বচ্ছ ব্যাংকিং অনুশীলনের সাথে উচ্চ পরিষেবার মান প্রদানে মনোনিবেশ করে।

এই সনদটি আমাদের সাথে ব্যাংকিং করার সময় গ্রাহকদের তাদের অধিকার এবং দায়িত্ব সম্পর্কে সচেতন করার জন্য সহায়ক হবে।

আপনার জন্য একটি তৃপ্ত এবং তথ্যপূর্ণ ব্যাংকিং কামনা করি।

# গ্রাহকের অধিকার

## এই সনদটি কি?

এই সনদে গ্রাহকদের অধিকার ও দায়িত্ব এবং গ্রাহকদের প্রতি ব্যাঙ্কের প্রতিশ্রুতি, প্রদত্ত সকল পণ্য ও পরিষেবা প্রদান করার সময় অন্তর্ভুক্ত রয়েছে।

প্রতিটি গ্রাহক নিম্নলিখিত অধিকারের অধিকারী:

1. ন্যায্য ব্যবহারের অধিকার
2. স্বচ্ছতা, ন্যায্যতা এবং সৎ আচরণের অধিকার
3. যোগ্যতার অধিকার
4. গোপনীয়তার অধিকার
5. অভিযোগের প্রতিকার এবং ক্ষতিপূরণের অধিকার



## এই অধিকারের প্রতিটির অর্থ কি?



### 1. ন্যায্য ব্যবহারের অধিকারের অর্থ:

- গ্রাহক এবং ব্যাঙ্ক কর্মীদের উভয়েরই সৌজন্যমূলক আচরণ করার অধিকার রয়েছে।
- গ্রাহকের সাথে ন্যায্য আচরণ করা উচিত এবং আর্থিক পণ্য প্রদান করার সময় লিঙ্গ, বয়স, ধর্ম, বর্ণ এবং শারীরিক সক্ষমতার ইত্যাদিতে বৈষম্য করা উচিত নয়।



BEYOND  
BANKING

The more you save in your account, the more we contribute together.

When you bank with us, we invest upto 5% of our net profit every year back to the communities.

# গ্রাহকের অধিকার

## 2. স্বচ্ছতা, ন্যায্য এবং সৎ আচরণের অধিকার:

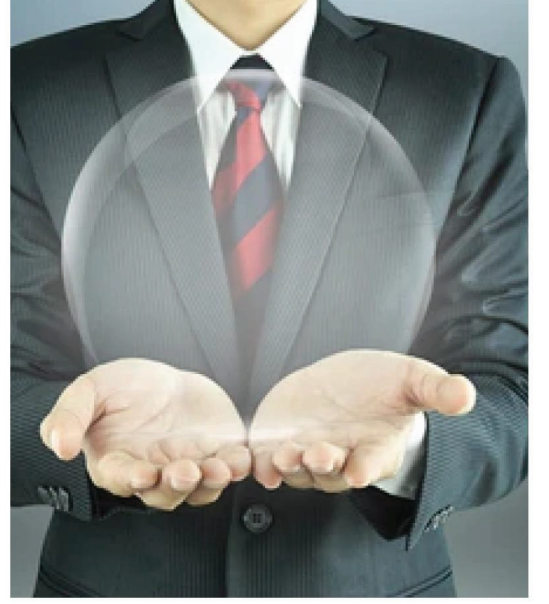
### ব্যাংক:

#### 1. পণ্য, চার্জ এবং পরিষেবা সম্পর্কে তথ্যের সুস্পষ্ট ডকুমেন্টেশন এবং যোগাযোগ নিশ্চিত করবে। কিছু উদাহরণ হল:

- চুক্তি/চুক্তির শর্তাবলী গ্রাহকের সাথে শেয়ার করা হবে।
- পণ্য, চার্জ এবং পরিষেবার বিশদ বিবরণ আমাদের ওয়েবসাইট/শাখাগুলিতে সহজে অ্যাক্সেসের জন্য উপলভ্য করবে।
- ঋণের শর্তাবলী সহজ রেফারেন্সের জন্য গ্রাহকদের সাথে শেয়ার করবে।
- ব্যবসার সময়, লেনদেনের সময় এবং শাখাগুলির ক্লিয়ারিং সময় শাখাগুলিতে প্রদর্শিত করবে।
- ইন্টারনেট ও মোবাইল ব্যাঙ্কিং অ্যাপ্লিকেশনের মাধ্যমে গ্রাহকরা সপ্তাহে 24/7 এবং 7 দিন তাদের ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্ট অ্যাক্সেস করতে পারেন।
- গ্রাহকদের সহজে ব্যাঙ্কের কাছে পৌঁছানোর সুবিধার্থে শাখা, ATM, যোগাযোগ কেন্দ্র এবং কাজের সময় এবং ছুটির তালিকা সহ অভিযোগ নিষ্পত্তির আধিকারিকদের যোগাযোগের বিবরণ প্রদর্শন করবে।

#### 2. কোন অন্যায্য বিপণন বা ব্যবসায়িক অনুশীলন না করা এবং গ্রাহকের কাছে স্পষ্ট উপস্থাপনা নিশ্চিত করবে।

#### 3. গ্রাহক এবং কর্মীদের মধ্যে একটি সৌহার্দ্যপূর্ণ সম্পর্ক নিশ্চিত করা, যা গ্রাহকদের কোনোভাবেই বিভ্রান্ত করবে না।



### গ্রাহকদের থেকে ব্যাংকের প্রত্যাশা:

- কোনো অন্যায্য অনুশীলন (কর্ম পদ্ধতি) অবিলম্বে ব্যাঙ্ক কর্মকর্তাদের কাছে তুলে ধরা।
- ব্যাঙ্কের পরিষেবা নেওয়ার আগে পণ্যের বিশদ বিবরণ, চার্জ এবং পরিষেবাগুলি স্পষ্টভাবে বোঝা এবং সমস্ত স্পষ্টীকরণ প্রাপ্ত করা হয়েছে তা নিশ্চিত করা।
- চেক বুক এবং ATM কার্ড নিরাপদ হেফাজতে রাখা, কোন অপব্যবহার/ক্ষতি হলে ব্যাঙ্ক কর্মীদের অবিলম্বে রিপোর্ট করা।
- ঠিকানা, টেলিফোন নম্বর, ইমেল ID, ইত্যাদির পরিবর্তন (যেমন প্রয়োজ্য) অবিলম্বে অবগত করানো।
- সুদ, কিস্তি, লকার ভাড়া এবং অন্যান্য বকেয়ার সময়মতো পরিশোধ।
- পণ্য এবং পরিষেবাগুলি অন্য নাগরিকদের অসুবিধা সৃষ্টি করার জন্য অপব্যবহার না করা এবং একটি আইনানুগ পদ্ধতিতে ব্যবহার করে তা নিশ্চিত করা।



BEYOND  
BANKING

The more you save in your account, the more we contribute together.

When you bank with us, we invest upto 5% of our net profit every year back to the communities.

## গ্রাহকের অধিকার অব্যাহত...

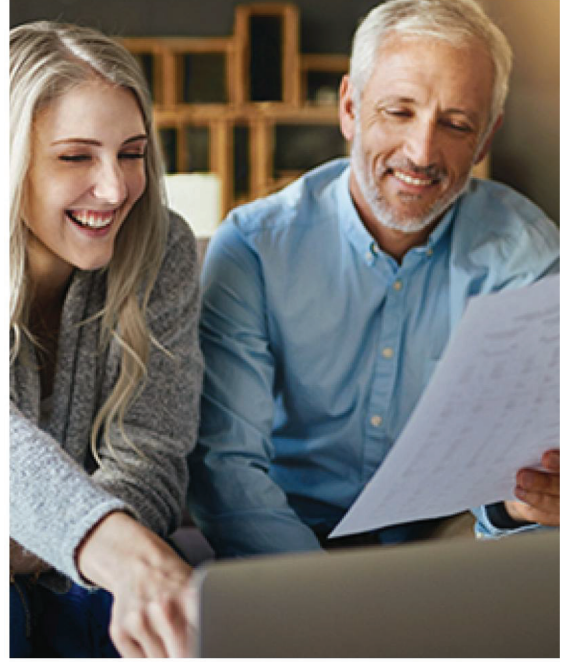
### 3. যোগ্যতার অধিকার:

#### ব্যাংক:

- নিশ্চিত করবে যে এটি ক্রমাগত উদ্ভাবন করে এবং তার গ্রাহকদের আর্থিক অবস্থার চাহিদা অনুযায়ী বিভিন্ন ধরনের পণ্যের বিকল্প প্রদান করবে।
- নিশ্চিত করবে যে তৃতীয় পক্ষের পণ্যগুলি সহ বিক্রয় করা পণ্য বা পরিষেবাগুলি গ্রাহকের চাহিদার সাথে খাপ খায় এবং তাদের আর্থিক পরিস্থিতিতে অনুপযুক্ত না হয়।
- নিশ্চিত করবে যে তৃতীয় পক্ষের পণ্যগুলি (যেমন মিউচুয়াল ফান্ড, বীমা ইত্যাদি) গ্রাহকের উপর জোর করে চাপিয়ে দেওয়া না হয়।

#### গ্রাহকদের থেকে ব্যাংকের প্রত্যাশা:

- গ্রাহকদের কাছে আশা করা হয় যে তারা কোনো আবেদনপত্র বা নথি পুঙ্খানুপুঙ্খভাবে না পড়ে এবং সাবস্ক্রাইব করা পণ্য বা পরিষেবাটি না বুঝে স্বাক্ষর করবেন না এবং ব্যাংক যেখানে ডিস্ট্রিবিউটর বা এজেন্ট হিসাবে যাক করে এমন কোনো পণ্য কেনার আগে বিশেষজ্ঞের সাথে পরামর্শ করবেন।



### 4. গোপনীয়তার অধিকার:

#### ব্যাংক :

- সর্বোচ্চ স্তরের নিরাপত্তা পদ্ধতি এবং সিস্টেমগুলি সমস্ত গ্রাহকের বিবরণ রক্ষা করার জন্য যথাযথ থাকা নিশ্চিত করবে।
- গ্রাহকের বিবরণ ব্যক্তিগত এবং গোপনীয় হিসাবে বিবেচিত করা, এমনকি যখন গ্রাহক আর ব্যাঙ্কিং করছেন না তখনও তার তথ্য গোপন করা নিশ্চিত করবে।
- কোনো বাধ্যতামূলক তথ্য-প্রকাশ অবিলম্বে গ্রাহকদের কাছে জানানো হয়েছে কিনা তা নিশ্চিত করবে।
- বিপণনের উদ্দেশ্যে গ্রাহকের ব্যক্তিগত তথ্য ব্যবহার বা শেয়ার করবেন না, যদি না গ্রাহক এটিকে বিশেষভাবে অনুমোদন করেন তা নিশ্চিত করবে।



BEYOND  
BANKING

The more you save in your account, the more we contribute together.

When you bank with us, we invest upto 5% of our net profit every year back to the communities.



# গ্রাহকের অধিকার অব্যাহত...

গোপনীয়তার অধিকার ... (অব্যাহত)

গ্রাহকদের কাছ থেকে ব্যাংকের প্রত্যাশা:

- ব্যক্তিগত তথ্য শেয়ার করার অনুমোদন/অনুমোদন দেওয়ার আগে নিয়ম ও শর্তাবলী পড়ুন এবং বুঝুন।
- শারীরিক বা ডিজিটাল মোডের মাধ্যমে তাদের ব্যক্তিগত তথ্য শেয়ার করার সময় খুব সংবেদনশীল হন এবং সতর্কতা অবলম্বন করুন।
- ব্যাঙ্কে অবিলম্বে অবহিত করুন যদি তারা অনুভব করেন বা দেখেন যে তাদের ব্যক্তিগত তথ্য ব্যবহার করা হচ্ছে বা তাদের সম্মতি ছাড়াই শেয়ার করা হচ্ছে যদি তা আইন বা প্রবিধান দ্বারা বাধ্যতামূলক না হয়।
- শাখায় যাওয়ার সময় অন্যান্য গ্রাহকদের গোপনীয়তার সম্মান করুন।

## 5. অভিযোগের প্রতিকার এবং ক্ষতিপূরণের অধিকার:

ব্যাঙ্ক এর তার সমস্ত বিক্রিত বা প্রস্তাবিত পণ্য এবং প্রদত্ত পরিষেবার জবাবদিহিতা থাকবে।

- অভিযোগের প্রতিকারের ব্যবস্থার যথাযথ কার্যকারিতা নিশ্চিত করুন।
- অভিযোগের প্রতিকার বৃদ্ধির প্রক্রিয়া গ্রাহকদের কাছে সহজলভ্য এবং এর তৃতীয় পক্ষের পণ্যগুলির অভিযোগ সহ যত তাড়াতাড়ি সম্ভব বৈধ অভিযোগগুলি সমাধান করার চেষ্টা করা নিশ্চিত করুন।
- নিশ্চিত করুন যে ব্যাঙ্কের ক্রটির জন্য ক্ষতিপূরণ নীতি অনুসারে গ্রাহকদের ক্ষতিপূরণ দেওয়া হয়েছে।
- সহজ প্রবেশযোগ্যতা এবং দ্রুত রেফারেন্সের জন্য শাখায় এবং ওয়েবসাইটে অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতি/প্রক্রিয়া, ক্ষতিপূরণ নীতি অন্তর্ভুক্ত করুন।

গ্রাহকদের দায়িত্ব:

- গ্রাহকদের যেকোনো অভিযোগের জন্য ব্যাঙ্কের অভ্যন্তরীণ অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার সাথে যোগাযোগ করতে এবং ব্যাঙ্কের অভ্যন্তরীণ অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার অধীনে সমস্ত প্রতিকার শেষ করার পরেই বিকল্প চ্যানেলগুলির কাছে যেতে উৎসাহিত করা হয়।



Thank  
you



BEYOND  
BANKING

The more you save in your account, the more we contribute together.

When you bank with us, we invest upto 5% of our net profit every year back to the communities.