

**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।
- ইকুইটিতে 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 প্রাপ্তিষ্ঠান	সেবার 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 ০২২২৩০৬-৮৩০৭ ইমেইলঃ sharif@gspfinance.com
আমান্ত সম্পর্কিত সেবা (আমান্তের ধরন ও মুনাফার হার)ঃ						
২	<p><b>স্থায়ী রিটার্ন প্রেগ্রাম</b>  <b>আমান্তের মেয়াদকাল :</b>            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।</p> <p><b>মুনাফার হার :</b>            মুনাফার হার নির্ধারণ/গণনা করা হবে কর্তৃপক্ষ (ALCO) অনুমোদিত মুনাফার হার অনুযায়ী যা শাখার নেটো বোর্ডে এবং ওয়েবসাইটে প্রদর্শিত।</p> <p><b>আমান্তের বৈশিষ্ট্য :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>সর্বমুক্ত আমান্তের পরিমাণ ৫০,০০০ টাকা।</li> <li>গাহক এই হিসাবের বিপরীতে তার আমান্তের অর্থ জামান্ত রেখে ঝাল নিতে পারবেন।</li> </ul>	হিসাব খোলার মাধ্যমে	<p>ব্যক্তির ক্ষেত্রে</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>আবেদনকারীর ১ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি,</li> <li>নম্নীর ১ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি (আবেদনকারী কর্তৃক সত্যায়িতকৃত),</li> <li>আবেদনকারী এবং নম্নীর জাতীয় পরিচয় পত্র/ড্রাইভিং লাইসেন্স/পাসপোর্ট ফটোকপি</li> <li>আবেদনকারীর ট্যাঙ্ক রিটার্ন ফটোকপি</li> <li>আবেদনকারী নাবালক/অপ্রাপ্ত বয়স্ক হলে তার জন্মসনদ, আইনি অভিভাবকের ছবি সম্পূর্ণ পরিচয় পত্র, ছবি</li> <li>ভিজিটিং কার্ড/অফিস আইডি/নিয়োপত্রের কপি (চাকুরীজীবীদের ক্ষেত্রে)</li> <li>ইউটিলিটি বিলের কপি</li> </ul>	বিনা মূল্যে	৩ কর্ম দিবস	জনাব মোহাম্মদ সাজ্জাদ হোসেন হেড অব সেল্স ফোন নম্বরঃ ০২২২৩০৬-৮৩০৭ ইমেইলঃ shazzad@gspfinance.com

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

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

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

### ৩। সেবা প্রত্যাশীগণের করণীয় :

ক্রমিক	প্রতিশ্রূত/কাঞ্চিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১।	প্রতিশ্রূত 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।	অনাবশ্যক 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 ০২২২৩৩৬-৮৩০৭ ইমেইলঃ <a href="mailto:saiful@gspfinance.com">saiful@gspfinance.com</a> <a href="http://www.gspfinance.com">www.gspfinance.com</a>	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 ০২২২৩৩৬-৮৩০৭ ইমেইলঃ <a href="mailto:shazzad@gspfinance.com">shazzad@gspfinance.com</a> <a href="http://www.gspfinance.com">www.gspfinance.com</a>	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 ০২২২৩৩৬-৮৩০৭ ইমেইলঃ <a href="mailto:mizan@gspfinance.com">mizan@gspfinance.com</a> <a href="http://www.gspfinance.com">www.gspfinance.com</a>	৩ কর্ম দিবস

৫। অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি

ক্রম	অভিযোগের ধরন	কাজ শুরু পুনরায়	নিষ্পত্তির পুনরায়	সময়সীমা	যোগাযোগ
১।	সচরাচর গোহক জিজ্ঞাসা	হেল্প ডেক্স	হেল্প ডেক্স	তাৎক্ষনিক	জনাব মোহাম্মদ সাজ্জাদ হোসেন হেডঅব সেল্স ফোন নম্বরঃ ০২২২৩৩৬-৮৩০৭ ইমেইলঃ <a href="mailto:shazzad@gspfinance.com">shazzad@gspfinance.com</a> <a href="http://www.gspfinance.com">www.gspfinance.com</a>
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 ০২২২৩৩৬-৮৩০৭ ইমেইলঃ <a href="mailto:mizan@gspfinance.com">mizan@gspfinance.com</a> <a href="http://www.gspfinance.com">www.gspfinance.com</a>
৩।	অতি স্পর্শকাতর এবং তদন্তের প্রয়োজন রয়েছে	অভিযোগ নিষ্পত্তিকারী কর্মকর্তা	এমডি অ্যান্ড সিইও	২ সপ্তাহ	ব্যবস্থাপনা পরিচালক এন্ড সিইও ফোন নম্বরঃ ০২২২৩৩৬-৮৩০৭
৪।	স্পর্শকাতর এবং অধিক পরিমাণ অর্থের সংশ্লিষ্টতা রয়েছে	অভিযোগ নিষ্পত্তিকারী কর্মকর্তা	এমডি অ্যান্ড সিইও	৫ কর্ম দিবস	ইমেইলঃ <a href="mailto:md@gspfinance.com">md@gspfinance.com</a> <a href="http://www.gspfinance.com">www.gspfinance.com</a>
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 ০২২২৩৩৬-৮৩০৭ ইমেইলঃ <a href="mailto:mizan@gspfinance.com">mizan@gspfinance.com</a> <a href="http://www.gspfinance.com">www.gspfinance.com</a>

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

২.৬) অভ্যন্তরীন সেবা :

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিষ্ঠান	সবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের জন্য স্টেশনারী	প্রতিষ্ঠানের চাহিদাপত্র অনুযায়ী যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে	চাহিদা পত্র অনুযায়ী	বিনামূল্যে	১ দিন থেকে ২ দিন	<b>খাওলা জাহান মুক্তি</b> <b>উপ-ব্যবস্থাপক</b> ফোন নম্বরঃ ০২২২৩০৬-৮৩০৭ ইমেইলঃ mukti@gspfinance.com
২	পুলকার সেবা	প্রতিষ্ঠানের চাহিদাপত্র অনুযায়ী যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে	চাহিদা পত্র অনুযায়ী	বিনামূল্যে	প্রয়োজন অনুসারে ১ দিন থেকে ২ দিন/তাৎক্ষনিক	
৩	শীতাতপ নিয়ন্ত্রিত যন্ত্র (এসি) সার্ভিস	চাহিদাপত্র মোতাবেক সরবরাহকারীর মাধ্যমে সেবা প্রদান করা হয়।	তিন মাস অন্তর অন্তর/প্রয়োজন অনুসারে	বিনামূল্যে	প্রয়োজন অনুসারে ১ দিন থেকে ২ দিন/তাৎক্ষনিক	
৪	প্রিণ্টিং আইটেম	প্রতিষ্ঠানের চাহিদাপত্র অনুযায়ী যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে	চাহিদা পত্র অনুযায়ী	বিনামূল্যে	প্রয়োজন অনুসারে ১ দিন থেকে ২ দিন/তাৎক্ষনিক	
৫	চারী ব্যবস্থাপনা	রেজিস্টার ব্যবস্থাপনার মাধ্যমে	নিয়মিত/দৈনন্দিন কার্যক্রমের অর্তভূক্ত সেবা	বিনামূল্যে	অফিস খোলার ১ ঘণ্টা পূর্বে/অফিস বন্ধ হবার পর	
৬	অগ্নি নির্বাপন মহড়া	বছরে ২ বার ইমেইলে অবহিতকরনের মাধ্যমে	লিখিত আবেদন	মূল্য পরিশোধ সাপেক্ষে	বার্ষিক দুইবার	
৭	গাড়ী বিক্রয় দরপত্র/ই- টেলারিং	পত্রিকায় বিজ্ঞাপনের মাধ্যমে/ই- মেইলে	নির্দিষ্ট ফরমের মাধ্যমে আবেদনের প্রেক্ষিতে	দরপত্রে উল্লেখিত নির্ধারিত মূল্য পরিশোধ সাপেক্ষে	প্রয়োজন অনুসারে	

৮	লোকবল নিয়োগ এবং পদায়ন	<ol style="list-style-type: none"> <li>চাকরির আবেদনকারীদের যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে শূন্য পদে আবেদন</li> <li>চাকরির আবেদনকারীদের জন্য লিখিত পরীক্ষা এবং সাক্ষাত্কার নেওয়ার প্রক্রিয়া</li> <li>নির্বাচিত প্রার্থীদের চাকুরির নিয়োগপত্র প্রদান</li> <li>চাকুরির সংক্রান্ত প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সংগ্রহ</li> <li>নিয়োগপত্র অনুযায়ী কর্মস্থলে পদায়ন এবং দায়িত্ব অপর্ণ</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>আবেদনকারীর জীবনবৃত্তান্ত</li> <li>সকল শিক্ষাগত সনদপত্রের ফটোকপি</li> <li>সমস্ত পূর্ববর্তী অভিভূতার সনদপত্রের ফটোকপি (অভিজ্ঞ কর্মচারীর জন্য)</li> <li>জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি, ই-চিন</li> <li>কর্মীর এবং মনোনীতদের ছবি</li> <li>রেফারেন্স ভেরিফিকেশন</li> </ol>	প্রযোজ্য নয়	কর্তৃপক্ষ ও প্রার্থীর অনুমোদন সাপেক্ষে	
৯	মানবসম্পদ কর্মদক্ষতার উন্নয়ন ও প্রশিক্ষণ	<ol style="list-style-type: none"> <li>কর্মচারীদের প্রয়োজন অনুযায়ী বিভিন্ন ধরনের প্রশিক্ষণ প্রদান করা</li> <li>বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশনা অনুযায়ী বিভিন্ন প্রশিক্ষণ প্রদান</li> </ol>	কর্মীদের ডেটাবেইস	প্রযোজ্য নয়	কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে	
১০	কর্মীদের যাবতীয় তথ্য সংরক্ষণ	<ol style="list-style-type: none"> <li>সংগৃহীত কাগজপত্র দিয়ে ব্যক্তিগত ফাইল তৈরি করা</li> <li>সদ্য যোগদানকারী কর্মীর প্রোফাইল আপডেট করা</li> </ol>	সংগৃহীত কাগজপত্র এবং ডেটাবেইস	প্রযোজ্য নয়	কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে	
১১	কর্মীদের তথ্য যাচাই	<ol style="list-style-type: none"> <li>কর্মীদের শিক্ষাগত সনদ যাচাই করা</li> <li>স্বিমএমএস যাচাইকরণ</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>শিক্ষাগত সনদপত্রের ফটোকপি</li> <li>জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি</li> </ol>	প্রযোজ্য নয়	কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে	
১২	কর্মীদের বার্ষিক কর্মদক্ষতার মূল্যায়ন	<ol style="list-style-type: none"> <li>মূল্যায়ন সূচক গঠন করা</li> <li>নিরীক্ষণ করা</li> <li>মূল্যায়ন করা</li> <li>এবং কর্মীদের কর্মদক্ষতার উপর ভিত্তি করে বার্ষিক বেতন বৃদ্ধি করা</li> </ol>	কর্মীদের ডেটাবেইস, মূল্যায়ন সূচক, কর্মদক্ষতা মূল্যায়ন পত্র	প্রযোজ্য নয়	কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে	

১৩	চুটির আবেদন	লিখিত চুটির আবেদন	লিখিত চুটির আবেদন সংক্রান্ত কাগজপত্র	প্রযোজ্য নয়	৩ কার্য দিবস	
১৪	এনওসির জন্য আবেদন	১. লিখিত এনওসির জন্য এইচ আর এর নিকট আবেদন ২. তথ্য যাচাইপূর্বক পত্র ইস্যু	লিখিত এনওসির জন্য কর্তৃপক্ষের অনুমোদন	প্রযোজ্য নয়	৩ কার্য দিবস	
১৫	অভিজ্ঞতা সনদের জন্য আবেদন	১. যথাযথ কর্তৃপক্ষের এইচ আর এর নিকট লিখিত আবেদন ২. অভিজ্ঞতার বিষয়টি যাচাইপূর্বক পত্র ইস্যু	অভিজ্ঞতা সনদের আবেদন সংক্রান্ত কাগজপত্র	প্রযোজ্য নয়	৭ কার্য দিবস	
১৬	মানবসম্পদ বাজেট প্রণয়ন	সকল বিভাগ ও দপ্তর কর্তৃক চাহিদাপত্র প্রস্তুতপূর্বক অর্থ বিভাগে প্রেরণ	নির্দিষ্ট ছকে তথ্য প্রেরণ	প্রযোজ্য নয়	কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে	
১৭	চাকুরি নিষ্পত্তি বাবদ প্রদেয় আর্থিক সুবিধা প্রদান	১. চাকুরি নিষ্পত্তি বাবদ প্রদেয় আর্থিক হিসাব চূড়ান্ত করা ২. সিস্টেমে হিসাবের এন্ট্রি দেয়া ৩. প্রদেয় আর্থিক সুবিধা প্রার্থীর ব্যাংক হিসাবে প্রেরণ করা	১. চাকুরি নিষ্পত্তি পত্র ২. সকল বিভাগ ও দপ্তর কর্তৃক আর্থিক অনাপত্তি পত্র ইহণ	প্রযোজ্য নয়	৭ কার্য দিবস	

## ১। ভিশন ও মিশন:

**ক্লিপকল্ল (ভিশন/ঠরংডহ):** প্রথম সারির আর্থিক প্রতিষ্ঠান হওয়ার নিমিত্তে সমাজ এবং জাতীয় অর্থনীতি গঠনের জন্য অংগীকারবন্ধ।

**অভিলক্ষ (মিশন/গৱংডহ):**

- ক) উচ্চ গুনমান সম্পন্ন আর্থিক সেবা দেয়া।
- খ) গ্রাহকদের সাথে আন্তরিকভাবে কাজ করা।
- গ) রিটার্ন অন ইকুইটি সর্বোচ্চ করা।
- ঘ) উচ্চ পেশাগত নৈতিকতা বজায় রাখা।
- ঙ) টেকসই প্রবৃদ্ধির কৌশল নিশ্চিত করা।

## ২.০। প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ:

ক্র. ম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিষ্ঠান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	কর্পোরেট লোন (স্বল্প মেয়াদী ঋণ, দীর্ঘ মেয়াদী ঋণ /লীজ ) মুনাফার হারঃ • মুনাফার হার নির্ধারণ / গণনা করা হবে কর্তৃপক্ষ অনুমোদিত মুনাফার হার	কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে ঋণ হিসাবের মাধ্যমে বিতরণ করা হয়	প্রাথমিক প্রয়োজনীয় নথি ১। আবেদনপত্র ২। ঋণপ্রাপ্তকারীর / মালিকের ( পরিচালক , অংশীদার ) ছবি অনুমোদিত স্বাক্ষরকারী দ্বারা সত্যায়িত। ৩। ঋণপ্রাপ্তকারী / মালিকের ( পরিচালক , অংশীদার ) বৈধ ফটো আইডি ( পাসপোর্ট , এনআইডি, ড্রাইভিং লাইসেন্স ) ঋণপ্রাপ্তকারীর অনুমোদিত স্বাক্ষরকারী দ্বারা সত্যায়িত। ৪। ব্যাংক বিবরণী ঋণপ্রাপ্তকারীর অনুমোদিত স্বাক্ষরকারী দ্বারা সত্যায়িত।	সেবার মূল্যঃ প্রকৃত ব্যায়ের ভিত্তিতে অথবা বাংলাদেশ ব্যাংক অথবা কম্পানীর কর্তৃপক্ষ অনুমোদিত শিডিউল অনুযায়ী। পরিশোধ পদ্ধতিঃ চেক/পে অর্ডার এর মাধ্যমে।	১৫ থেকে ২১ কর্মদিবস ( সকল প্রয়োজনীয় কাগজপত্র পরিশোধ পদ্ধতিঃ চেক/পে অর্ডার এর মাধ্যমে। বাছাই স্বাপেক্ষে)	১। আসিফ রহমান,জেনারেল ম্যানেজার, +88-02-223360506 info@gspfinance.com

<p>অনুযায়ী যা শাখার নেটিশ বোর্ডে এবং ওয়েবসাইটে প্রদর্শিত।</p>	<p>৫। ঝণগ্রহণকারীর ক্রেডিট রেটিং ঝণগ্রহণকারীর অনুমোদিত স্বাক্ষরকারী দ্বারা সত্যায়িত।</p> <p>৬। আরজেএসসি সার্চ রিপোর্ট</p> <p>৭। ঝণগ্রহণকারীর / মালিকের ( পরিচালক , অংশিদার )/ গ্যারান্টারের / সহ - প্রতিষ্ঠান এর সিআইবি।</p> <p>৮। বোর্ড রেজুলেশন ঝণগ্রহণকারীর।</p> <p>৯। অংশিদারী রেজুলেশন ঝণগ্রহণকারীর।</p> <p>১০। Schedule X, Form XII, MOA, AOA</p> <p>১১। ঝণগ্রহণকারীর ও কর্পোরেট গ্যারান্টারের হালনাগাদকৃত ট্রেড লাইসেন্স।</p> <p>১২। ঝণগ্রহণকারীর ও কর্পোরেট গ্যারান্টারের নিরীক্ষা বিবরণী।</p> <p>১৩। ঝণগ্রহণকারীর ও কর্পোরেট গ্যারান্টারের ই - টিন সনদপত্র।</p> <p>১৪। ঝণগ্রহণকারীর ও কর্পোরেট গ্যারান্টারের ভ্যাট নিবন্ধন সনদপত্র।</p> <p>১৫। আমদানি ও রপ্তানি নিবন্ধন সনদপত্র।</p> <p>১৬। হালনাগাদকৃত স্টক ডিলার লাইসেন্স।</p> <p>১৭। পরিবেশ ও দূষণ নিয়ন্ত্রণ বিভাগ থেকে হালনাগাদকৃত সনদপত্র / ছাড়পত্র</p> <p>১৮। ফাঁকার সার্ভিস অ্যান্ড সিভিল ডিফেন্স থেকে হালনাগাদকৃত সনদপত্র / ছাড়পত্র</p>		
-------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

		<p>১৯। অন্যান্য রেগুলেটর থেকে অনুমোদন (বাংলাদেশ ব্যাংক, এসইসি, ডিএসই ইত্যাদি)।</p> <p>২০। সর্বশেষ তিন বছরের ফিনাঞ্জিয়াল স্টেটমেন্ট।</p> <p>২১। বন্ধকি সম্পত্তির বিবরণ।</p> <p>২২। সি আই বি।</p> <p>২৩। জিএসপি ফাইনাল এর চাহিদা কৃত অন্যান্য কাগজ পত্রাদি।</p> <p>প্রাণিস্থান: প্রধান শাখা</p>		
--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

### ৩। সেবাপ্রত্যশীগণের করণীয়:

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/ কাঞ্চিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষে করণীয়
১।	প্রতিশ্রুত সেবাসমূহের প্রয়োজনীয় দলিলাদিসহ স্বয়ংসম্পূর্ণ 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।	অনাবশ্যক ফোন/তদবির না করা।

#### ৪। প্রতিশ্রুত সেবানা পেলে সেবাপ্রত্যাশীদের করণীয়ঃ

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সী
১।	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	ডি এম ডি	জিএসপি ফাইনাল, ১, পরিবাগ, ময়মনসিংহ রোড, ঢাকা-১০০০।	৩ কার্যদিবস
২।	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	ডি এম ডি	জিএসপি ফাইনাল, ১, পরিবাগ, ময়মনসিংহ রোড, ঢাকা-১০০০।	৩ কার্যদিবস
৩।	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	ডি এম ডি	জিএসপি ফাইনাল, ১, পরিবাগ, ময়মনসিংহ রোড, ঢাকা-১০০০।	৩ কার্যদিবস

#### ৫। অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি

ক্রম	অভিযোগের ধরণ	কাজ শুরুর পর্যায়	নিষ্পত্তির পর্যায়	সময়সীমা	যোগাযোগ
১।	সচরাচর গ্রাহক জিজ্ঞাসা	প্রধান শাখা	প্রধান শাখা	তাৎক্ষনিক	+88-02-223360506
২।	অতি স্পর্শকাতর কিন্তু তদন্তের প্রয়োজন নেই	অভিযোগ নিষ্পত্তিকারী কর্মকর্তা	অভিযোগ কেন্দ্রের প্রধান	৩ কর্ম দিবস	+88-02-223360506
৩।	অতি স্পর্শকাতর এবং তদন্তের প্রয়োজন রয়েছে	অভিযোগ নিষ্পত্তিকারী কর্মকর্তা	এমডি অ্যান্ড সিইও	২ সপ্তাহ	+88-02-223360506
৪।	স্পর্শকাতর এবং অধিক পরিমাণ অর্থের সংশ্লিষ্টতা রয়েছে	অভিযোগ নিষ্পত্তিকারী কর্মকর্তা	এমডি অ্যান্ড সিইও	৫ কর্ম দিবস	+88-02-223360506

৫।	স্পর্শকাতর কিন্তু কম পরিমাণ অর্থের সংশ্লিষ্টতা রয়েছে	অভিযোগ নিষ্পত্তিকারী কর্মকর্তা	ডি এম ডি	৩ কর্ম দিবস	+88-02-223360506
৬।	সাধারণ ও বেনামী অভিযোগ	অভিযোগ নিষ্পত্তিকারী কর্মকর্তা	ডি এম ডি	২ কর্ম দিবস	+88-02-223360506
৭।	অভিযোগের জবাব প্রদান	অভিযোগ নিষ্পত্তিকারী কর্মকর্তা	অভিযোগ কেন্দ্রের প্রধান	৩ কর্ম দিবস	+88-02-223360506