



বাংলাদেশ হাউজ বিল্ডিং ফাইন্যান্স কর্পোরেশন

Bangladesh House Building Finance Corporation

সুস্থায়নের দিকান্তে প্রতিশ্রুতির স্মারক

শাখা অফিস, রাজ্জামাটি

ভিশন (Vision):

নিম্নমধ্যবিত্ত ও মধ্যবিত্ত মানুষের
আবাসন সমস্যা সমাধানের
মাধ্যমে জীবন মান উন্নয়ন।

মিশন (Mission):

ঋণ সহায়তা প্রদানের মাধ্যমে
নিম্নমধ্যবিত্ত ও মধ্যবিত্ত
মানুষের পরিবেশ-বান্ধব
আবাসন সমস্যার সমাধান।

বিএইচবিএফসি সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি [সিটিজেনস্ চার্টার]

১. নাগরিক সেবা:

| ক্রম. | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | ১. প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ২. প্রাপ্তিস্থান | ১. সেবার মূল্য ২. পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা: ১. নাম ও পদবী : ২. ফোন নম্বর: ৩. ইমেইল এড্রেস: |
|-----------------------------|---|---|--|---|---|---|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| ঋণ প্রদান সংক্রান্ত: | | | | | | |
| (ক) | ঋণ ও বিনিয়োগ প্রদান বিষয়ক পরামর্শ/ তথ্য প্রদান | ঋণ ও বিনিয়োগ গ্রহণেচ্ছুদের পরামর্শ প্রদান | ১. সংশ্লিষ্ট বুশিয়ার/লিষ্ট অব ডকুমেন্টস ২. অফিসের হেল্প ডেস্ক | ১. বিনামূল্যে ২. প্রযোজ্য নয় | তাৎক্ষণিক | ১. জনাব আতিকুর রহমান সিনিয়র অফিসার ২. ০১৬২৩-২৪০৮৭২ ৩. br.rangamati@bhbfc.gov.bd |
| (খ) | সাময়িক আবেদন অনুমোদন | সাময়িক অনুমোদনপত্র প্রদান | ১. নির্ধারিত আবেদন ফরম (http://www.bhbfc.gov.bd/site/page/7330e9d0-7905-4ab3-b48e-6ea86ebbd5de/সাধারণ-ঋণের-আবেদন-ফরম) ২. ঋণ শাখা ও অনলাইন | ১. বিনামূল্যে ২. প্রযোজ্য নয় | ৫ কর্মদিবস | ১. জনাব নীহার রঞ্জন শীল শাখা ম্যানেজার ২. ০১৯১৩-১৭৩৫৯৫ ৩. br.rangamati@bhbfc.gov.bd |
| (গ) | ফরমাল আবেদন গ্রহণ ও ঋণ বিনিয়োগ মঞ্জুরী প্রদান | আবেদনপত্র গ্রহণ, উপযুক্ততা যাচাই ও মঞ্জুরীপত্র প্রদান | ১. আবেদনপত্র (বিক্রয়যোগ্য ফরম), জমির মালিকানা, নকশা এবং প্রাথমিক পরিচয় ও আয় সংক্রান্ত ২. ব্যক্তির নিজস্ব সংগ্রহ এবং সংশ্লিষ্ট অফিসের ঋণ শাখা | ১. নির্ধারিত মূল্য (বিক্রয়যোগ্য ফরম) ৫০০/- ও ১০০০/- ফি: ০.৩০% ও ০.৫০% ২. অন ও অফলাইন ব্যাংকিং | ৩০ কর্মদিবস | ১. জনাব আতিকুর রহমান সিনিয়র অফিসার ২. ০১৬২৩-২৪০৮৭২ ৩. br.rangamati@bhbfc.gov.bd |
| (ঘ) | ঋণ/ বিনিয়োগের চেক বিভরণ | ১ম চেক: বন্ধকী দলিল রেজিস্ট্রেশন এবং অন্যান্য চেক: প্রয়োজনীয় বিনিয়োগ নিশ্চিতের পর | ১. রেহেন দলিল ফরম প্রতি পিস ১০০/- (বিক্রয়যোগ্য ফরম) ও চেকের আবেদন পত্র (http://www.bhbfc.gov.bd/site/page/7dd6dbba-9988-46ee-99d6-18c794d31f0d/অন্যান্য-প্রয়োজনীয়-ফরম-) ২. ঋণ শাখা | ১. ফি: ০.৩০% ও ০.৫০% ২. অন ও অফলাইন ব্যাংকিং | স্বাভাবিক ক্ষেত্রে ১২ মাসের মধ্যে | ১. জনাব আতিকুর রহমান সিনিয়র অফিসার ২. ০১৬২৩-২৪০৮৭২ ৩. br.rangamati@bhbfc.gov.bd |
| (ঙ) | ঋণ/বিনিয়োগের মাসিক কিস্তি/রিপেমেন্ট গ্রহণ | নির্ধারিত মেয়াদে মাসিক কিস্তিতে পাওনা আদায় | ১. উপদেশপত্র ও জমা বই/স্লিপ ২. শাখা অফিস ও অনলাইন | ১. বিনামূল্যে ২. প্রযোজ্য নয় | ৫, ১০, ১৫, ২০ ও ২৫ বছর মেয়াদে মাসিক কিস্তিতে | ১. জনাব রনজিত চন্দ্র দাস সিনিয়র অফিসার ২. ০১৮৬৯-২০৭৫৬০ ৩. br.rangamati@bhbfc.gov.bd |
| (চ) | ঋণ বিভাজন/ অবমুক্তি | রেজিস্ট্রি দলিল সম্পাদন সাপেক্ষে | ১. নির্ধারিত আবেদন ফরম (বিক্রয়যোগ্য ফরম) ২. ঋণ বিতরণকারী কার্যালয় | ১. ৫০০ ও ১০০০ টা. ২. অন ও অফলাইন ব্যাংকিং | ৩০ কর্মদিবস | ১. জনাব রনজিত চন্দ্র দাস সিনিয়র অফিসার ২. ০১৮৬৯-২০৭৫৬০ ৩. br.rangamati@bhbfc.gov.bd |
| (ছ) | ঋণ/বিনিয়োগে হিসাব বিবরণী প্রদান | অন ও অফলাইন মাধ্যম | ১. অন/অফলাইন আবেদন (https://www.bhbfc.org/myloan/) ২. হিসাব শাখা ও হেল্প-ডেস্ক | ১. বিনামূল্যে ২. প্রযোজ্য নয় | তাৎক্ষণিক | ১. জনাব মোহাম্মদ শরিফুল ইসলাম অফিসার ২. ০১৫৩৩-০৫৭০২২ ৩. br.rangamati@bhbfc.gov.bd |
| (জ) | রিসিডিউল প্রদান (ঋণ/বিনিয়োগ পুন. তফসিলীকরণ) | সম্মতিপত্র ও ডাউন পেমেন্ট এর ভিত্তিতে | ১. নির্ধারিত সম্মতিপত্র (http://www.bhbfc.gov.bd/site/page/d90f3648-395c-4cd6-b4ad-a34d85946f3a/রিসিডিউল-ফরম-) ২. আদায় শাখা | ১. বিনামূল্যে ফরম ও নির্ধারিত ডাউন পেমেন্ট ২. অন ও অফলাইন ব্যাংকিং | ২১ কর্মদিবস | ১. জনাব রনজিত চন্দ্র দাস সিনিয়র অফিসার ২. ০১৮৬৯-২০৭৫৬০ ৩. br.rangamati@bhbfc.gov.bd |
| (ঝ) | রেহেন খালাশ ও বন্ধকী দলিলপত্র ফেরৎ প্রদান | গ্রহীতা/বৈধ ওয়ারিশদের নিকট হস্তান্তর | ১. অন/অফলাইন আবেদন (https://bhbfc.org/deed_return/) ২. হেল্প-ডেস্ক | ১. বিনামূল্যে ২. প্রযোজ্য নয় | ৭ কর্মদিবস | ১. জনাব নীহার রঞ্জন শীল শাখা ম্যানেজার ২. ০১৯১৩-১৭৩৫৯৫ ৩. br.rangamati@bhbfc.gov.bd |

২. প্রাতিষ্ঠানিক সেবা:

| ক্রম. | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | ১. প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ২. প্রাপ্তিস্থান | ১. সেবার মূল্য ২. পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা: ১. নাম ও পদবী ২. ফোন নম্বর ৩. ই-মেইল এড্রেস |
|-------|--|--|---|------------------------------------|--|---|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| ২.১ | জাতীয় সংসদ, মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ ব্যাংক ও অন্যান্য প্রতিষ্ঠানকে তথ্য প্রদান। | সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের চাহিদা পত্রের প্রেক্ষিতে সরবরাহ | ১. অনুরোধ/ নির্দেশনাপত্র ২. প্রযোজ্য নয় | ১. বিনামূল্যে ২. প্রযোজ্য নয় | চাহিদা অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ের মধ্যে | ১. জনাব মুহাম্মদ জহিরুল ইসলাম উপমহাব্যবস্থাপক, পরিকল্পনা, পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন বিভাগ ২. ০২-৯৫৬৫৫৫৯৫, ০১৫১১-৫২০৫৭৫ ৩. dgm.phrd@bhbfc.gov.bd |
| ২.২। | বিভিন্ন দফতর/ প্রতিষ্ঠানের বিভিন্ন কমিটিতে প্রতিনিধি মনোনয়ন প্রদান | প্রতিনিধি মনোনয়ন ও অনুমতিপত্র ইস্যু | ১. অনুরোধপত্র ২. প্রযোজ্য নয় | ১. বিনামূল্যে ২. প্রযোজ্য নয় | চাহিদা অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ের মধ্যে | ১. জনাব আবু বকর সিদ্দিক খান উপমহাব্যবস্থাপক, প্রশাসন বিভাগ ২. ২২৩৩৮২৫৩২, ০১৫৫২৩-৪৮৯৬৫ ৩. dgm.admin@bhbfc.gov.bd |
| ২.৩ | কর্পোরেট সোস্যাল রেসপনসিবিলিটি (সি.এস.আর) পরিপালন | আর্থিক অনুদান ও সহায়তা সামগ্রী প্রদান | ১. অনুরোধপত্র প্রাপ্তি/স্বপ্রণোদিত ২. সদর দফতর | ১. বিনামূল্যে ২. প্রযোজ্য নয় | কর্তৃপক্ষের সিদ্ধান্ত অনুযায়ী | ১. জনাব আবু বকর সিদ্দিক খান উপমহাব্যবস্থাপক, প্রশাসন বিভাগ ২. ২২৩৩৮২৫৩২, ০১৫৫২৩-৪৮৯৬৫ ৩. dgm.admin@bhbfc.gov.bd |

৩. অভ্যন্তরীণ সেবা:

| ক্রম. | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | ১. প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ২. প্রাপ্তিস্থান | ১. সেবার মূল্য ২. পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা: ১. নাম ও পদবী ২. ফোন নম্বর ৩. ই-মেইল এড্রেস |
|-------|--|---|---|---|--|--|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| (ক) | কর্মকর্তা-কর্মচারীদের গৃহ-নির্মাণ/যানবাহন/ কম্পিউটার/ অগ্রিম মঞ্জুরী ও বিতরণ | কমিটির সুপারিশ এবং কর্তৃপক্ষের অনুমোদনের পর বরাদ্দ ও মঞ্জুরীপত্র জারী | ১. নির্ধারিত আবেদন ফরম ২. নিজ অফিস | ১. নির্ধারিত হার সুদ প্রযোজ্য ২. বেতন থেকে কর্তন | মঞ্জুরীর ক্ষেত্রে ৩০ কর্মদিবস; এবং চেক বিতরণের ক্ষেত্রে ৭ কর্মদিবস | ১. জনাব আবু বকর সিদ্দিক খান উপমহাব্যবস্থাপক, প্রশাসন বিভাগ ২. ০২-২২৩৩৮২৫৩২, ০১৫৫২৩-৪৮৯৬৫ ৩. dgm.admin@bhbfc.gov.bd |
| (খ) | ভবিষ্য তহবিল থেকে ঋণ মঞ্জুর | ঋণ মঞ্জুরীর অফিস আদেশ জারী ও বিতরণ | ১. হাতে লেখা আবেদনপত্র ২. নিজ অফিস | ১. নির্ধারিত হার সুদ প্রযোজ্য ২. বেতন থেকে কর্তন | ৫ কর্মদিবস | ১. জনাব মোঃ খাজা ইমদাদুল বারী উপ-মহাব্যবস্থাপক, হিসাব ও অর্থ ২. ০২-৯৫৬৫১৩৬৭, ০১৫১১-৬০১৫৭১ ৩. dgm.accounts@bhbfc.gov.bd |
| (গ) | কল্যাণ তহবিল থেকে আর্থিক সহায়তা প্রদান | সংশ্লিষ্ট কমিটির সুপারিশ ও কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে | ১. হাতে লেখা আবেদনপত্র ২. নিজ অফিস | ১. বিনামূল্যে ২. প্রযোজ্য নয় | ১৫ কর্মদিবস | ১. জনাব আবু বকর সিদ্দিক খান উপমহাব্যবস্থাপক, প্রশাসন বিভাগ ২. ০২-২২৩৩৮২৫৩২, ০১৫৫২৩-৪৮৯৬৫ ৩. dgm.admin@bhbfc.gov.bd |
| (ঘ) | বার্ষিক ক্রীড়া ও চিত্র বিনোদন আয়োজন | ক্রীড়া ইভেন্ট বিনোদন অনুষ্ঠান এবং আপ্যায়ন | ১. অফিস আদেশ ২. মার্কেটিং বিভাগ | ১. বিনামূল্যে ২. প্রযোজ্য নয় | বছরে ১ বার | ১. জনাব মোঃ বদিউজ্জামান উপ-মহাব্যবস্থাপক, মার্কেটিং বিভাগ ২. ০২-৪১০৫১১৯৪, ০১৭১৫-০৯৯৯২২ ৩. dgm.mnd@bhbfc.gov.bd |
| (ঙ) | কর্মচারী-সন্তানদেরকে বৃত্তি প্রদান | নীতিমালা অনুযায়ী অফিস আদেশ জারী | ১. হাতে লেখা আবেদনপত্র ২. প্রশাসন বিভাগ | ১. বিনামূল্যে ২. প্রযোজ্য নয় | বছরে ১ বার | ১. জনাব আবু বকর সিদ্দিক খান উপমহাব্যবস্থাপক, প্রশাসন বিভাগ ২. ০২-২২৩৩৮২৫৩২, ০১৫৫২৩-৪৮৯৬৫ ৩. dgm.admin@bhbfc.gov.bd |
| (চ) | অর্জিত ছুটি/শিক্ষা ছুটি/ মাতৃত্বকালীন ছুটি/ চিকিৎসা ছুটি মঞ্জুর সংক্রান্ত। | কর্তৃপক্ষের অনুমোদনে ছুটির অফিস আদেশ জারী | ১. আবেদনপত্র ২. নিজ অফিস | ১. বিনামূল্যে ২. প্রযোজ্য নয় | ৭ কর্মদিবস | ১. জনাব আবু বকর সিদ্দিক খান উপমহাব্যবস্থাপক, প্রশাসন বিভাগ ২. ২২৩৩৮২৫৩২, ০১৫৫২৩-৪৮৯৬৫ ৩. dgm.admin@bhbfc.gov.bd |
| (ছ) | পি.আর.এল মঞ্জুরী/ পেনশন প্রদান | অফিস আদেশ জারী | ১. নির্ধারিত আবেদন ফরম ২. প্রশাসন বিভাগ | ১. বিনামূল্যে ২. প্রযোজ্য নয় | নির্ধারিত সময়ে | ১. জনাব আবু বকর সিদ্দিক খান উপমহাব্যবস্থাপক, প্রশাসন বিভাগ ২. ০২-২২৩৩৮২৫৩২, ০১৫৫২৩-৪৮৯৬৫ ৩. dgm.admin@bhbfc.gov.bd |
| (জ) | কর্মকর্তা-কর্মচারীদের পদোন্নতি প্রদান | মান যাচাই ও পদোন্নতির অফিস আদেশ জারী | ১. প্রযোজ্য নয় ২. প্রযোজ্য নয় | ১. বিনামূল্যে ২. প্রযোজ্য নয় | বিধি মোতাবেক | ১. জনাব আবু বকর সিদ্দিক খান উপমহাব্যবস্থাপক, প্রশাসন বিভাগ ২. ০২-২২৩৩৮২৫৩২, ০১৫৫২৩-৪৮৯৬৫ ৩. dgm.admin@bhbfc.gov.bd |
| (ঝ) | প্রশিক্ষণ | অন ও অফলাইনে প্রশিক্ষণ | ১. প্রযোজ্য নয় ২. প্রযোজ্য নয় | ১. বিনামূল্যে ২. প্রযোজ্য নয় | কর্তৃপক্ষ অনুমোদিত সময়ে | ১. জনাব মোহাম্মদ জাভেদ ইকবাল উপ-মহাব্যবস্থাপক, ট্রেনিং ইনস্টিটিউট ২. ০২-৪৭১২০৬০৪, ০১৫৫৩২৮৭৮৮৯ ৩. dgm.training@bhbfc.gov.bd |

৪. সেবাগ্রহীতাদের নিকট কর্পোরেশনের প্রত্যাশা:

| ক্রম. | প্রতিশ্রুত/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয় |
|-------|--|
| ১. | ত্রুটিমুক্ত ও স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন কর্পোরেশনের সংশ্লিষ্ট অফিসে জমা প্রদান; |
| ২. | প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ই-মেইল ঠিকানায় প্রেরিত নির্দেশনা অনুসরণ করা; |

| ক্রম. | প্রতিশ্রুত/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয় |
|-------|---|
| ৩. | সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখ ও সময়ে উপস্থিত থাকা; |
| ৪. | সেবা গ্রহণের জন্য অনাবশ্যক ফোন/তদবির না করা; |
| ৫. | প্রয়োজনমত অন্যান্য তথ্যাদি/ডকুমেন্টস প্রদান করা। |

৫. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS):

| ক্রম. | কখন যোগাযোগ করবেন | কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন | যোগাযোগের ঠিকানা | নিষ্পত্তির সময়সীমা |
|-------|--|-----------------------------------|---|---------------------|
| ১। | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) | ১. জনাব নীহার রঞ্জন শীল (এজিএম) শাখা ম্যানেজার ২. ০১৯১৩-১৭৩৫৯৫ ৩. br.rangamati@bhbfc.gov.bd | ৩০ কার্য দিবস |
| ২। | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে | আপিল কর্মকর্তা | ১. জনাব মো: ইউসুফ সালাহউদ্দীন (ডিজিএম) জোনাল ম্যানেজার ২. মোবা: ০১৫৫৫০-০৫১১২১ ফোন: ০২-৩৩৩৩১৫৬৩৮ ৩. zm.chittagong@bhbfc.gov.bd | ২০ কার্য দিবস |



Website: www.bhbfc.gov.bd
E-mail: info@bhbfc.gov.bd
<https://www.facebook.com/hbfcdb>
Help Desk: 02-223381380, 01550-043305-6

