



বাংলাদেশ হাউজ বিল্ডিং ফাইন্যান্স কর্পোরেশন

Bangladesh House Building Finance Corporation

সুস্থায়নের দিকান্তে প্রতিশ্রুতির স্মারক

খিলগাঁও শাখা, ঢাকা।

ভিশন (Vision):

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

বিএইচবিএফসি সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

[সিটিজেনস্ চার্টার]

মিশন (Mission):

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

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 মোঃ আব্দুল মোনায়েম সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার ২. মোবা: 01715-596240 ৩. br.khilgaon@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 মোঃ আব্দুল মোনায়েম সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার ২. মোবা: 01715-596240 ৩. br.khilgaon@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 প্রার্থীর 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 মোঃ আব্দুল মোনায়েম সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার ২. মোবা: 01715-596240 ৩. br.khilgaon@bhbfc.gov.bd
(ঘ)	ঋণ/ বিনিয়োগের চেক বিতরণ	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 মোঃ আব্দুল মোনায়েম সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার ২. মোবা: 01715-596240 ৩. br.khilgaon@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 পলাশ কুসুম বড়ুয়া সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার ২. মোবা: 01711-331557 ৩. br.khilgaon@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 পলাশ কুসুম বড়ুয়া সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার ২. মোবা: 01711-331557 ৩. br.khilgaon@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 পলাশ কুসুম বড়ুয়া সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার ২. মোবা: 01711-331557 ৩. br.khilgaon@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 মোঃ জহিরুল ইসলাম প্রিন্সিপাল অফিসার ২. মোবা: 01712-093277 ৩. br.khilgaon@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. মোঃ মাসুদ রানা ম্যানেজার ২. মোবা: 01550-051093 ৩. br.khilgaon@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 উপ-মহাব্যবস্থাপক, 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. ০২-৯৫৬৫৩৬৭, ০১৫১১-৬০১৫৭৯ 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 উপ-মহাব্যবস্থাপক, 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 উপ-মহাব্যবস্থাপক, 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 উপ-মহাব্যবস্থাপক, 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 উপ-মহাব্যবস্থাপক, 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 উপ-মহাব্যবস্থাপক, 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. মোঃ মাসুদ রানা (সহকারী মহাব্যবস্থাপক) ম্যানেজার ২. মোবা: 01550-051093 ৩. br.khilgaon@bhbfc.gov.bd	৩০ কার্য দিবস
২।	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	১. জনাব আইরিন ফেরদৌসী জোনাল ম্যানেজার (ডিজিএম) জোনাল অফিস, ঢাকা দক্ষিণ ২. ০২-৪১০৫ ২৭৭৯ ৩. zm.dhakasouth@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

