



বাংলাদেশ হাউজ বিল্ডিং ফাইন্যান্স কর্পোরেশন

Bangladesh House Building Finance Corporation

সুপ্রাধনের দিবসে প্রতিশ্রুতির স্মারক
শাখা অফিস, পটুয়াখালী।

ভিশন (Vision):

নিম্ন মধ্যবিত্ত 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 প্রদান বিষয়ক পরামর্শ/ তথ্য প্রদান	ঋণ গ্রহণেচ্ছুদের পরামর্শ প্রদান	১. সংশ্লিষ্ট ব্লুশিয়ার/লিষ্ট অব ডকুমেন্টস ২. অফিসের হেল্প ডেস্ক	১. বিনামূল্যে ২. প্রযোজ্য নয়	তাৎক্ষণিক	১. জনাব ইকবাল মাহমুদ ২. মোবা: ০১৫৫০-০৫১২০৪ ৩. br.patuakhali@bhbfc.gov.bd
(খ)	সাময়িক/প্রাথমিক আবেদন অনুমোদন	সাময়িক/প্রাথমিক 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 ইকবাল মাহমুদ, অফিসার ২. মোবা: ০১৫৫০-০৫১২০৪ ৩. br.patuakhali@bhbfc.gov.bd
(গ)	ফরমাল আবেদন গ্রহণ ও ঋণ মঞ্জুরী প্রদান	আবেদনপত্র গ্রহণ, স্বত্বপ্রতিবেদন, উপযুক্ততা যাচাই ও মঞ্জুরীপত্র প্রদান	১. আবেদনপত্র (বিক্রয়যোগ্য ফরম), জমির মালিকানা, নকশা এবং প্রার্থীর পরিচয় ও আয় সংক্রান্ত ২. ঋণ শাখা	১. নির্ধারিত মূল্য ৫০০/- ও ১০০/- ফি: ০.৩০% ও ০.৫০% ২. অন ও অফলাইন ব্যাংকিং	৩০ কর্মদিবস	
(ঘ)	ঋণের চেক বিতরণ	১ম চেক: বন্ধকী দলিল রেজিস্ট্রেশন এবং অন্যান্য চেক;প্রয়োজনীয় বিনিয়োগ নিশ্চিতের পর	১. রেহেন দলিল ফরম (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 ইকবাল মাহমুদ, অফিসার ২. মোবা: ০১৫৫০-০৫১২০৪ ৩. br.patuakhali@bhbfc.gov.bd
(ঙ)	ঋণের মাসিক কিস্তি/রিপেমেন্ট গ্রহণ	নির্ধারিত মেয়াদে মাসিক কিস্তিতে পাওনা আদায়	১. উপদেশপত্র ও জমা বই/স্লিপ ২. অন ও অফলাইন ব্যাংকিং	১. বিনামূল্যে ২. প্রযোজ্য নয়	৫, ১০, ১৫, ২০ ও ২৫ বছর মেয়াদে মাসিক কিস্তিতে	১. জনাব ইকবাল মাহমুদ, অফিসার ২. মোবা: ০১৫৫০-০৫১২০৪ ৩. br.patuakhali@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 ইকবাল মাহমুদ, অফিসার ২. মোবা: ০১৫৫০-০৫১২০৪ ৩. br.patuakhali@bhbfc.gov.bd
(ছ)	ঋণের 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 ইকবাল মাহমুদ, অফিসার ২. মোবা: ০১৫৫০-০৫১২০৪ ৩. br.patuakhali@bhbfc.gov.bd
(জ)	রিসিডিউল প্রদান	সম্মতিপত্র ও ডাউন পেমেন্ট এর ভিত্তিতে	১. নির্ধারিত সম্মতিপত্র (http://www.bhbfc.gov.bd/site/page/d90f3648-395c-4cd6-b4ad-a34d85946f3a /রিসিডিউ ল-ফরম-) ২. আদায় শাখা	১. বিনামূল্যে ফরম ও নির্ধারিত ডাউন পেমেন্ট ২. অন ও অফলাইন ব্যাংকিং	২১ কর্মদিবস	১. জনাব ইকবাল মাহমুদ, অফিসার ২. মোবা: ০১৫৫০-০৫১২০৪ ৩. br.patuakhali@bhbfc.gov.bd
(ঝ)	ঋণ পরিশোধের পর 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. সুভাষ চন্দ্র পাল, এসপিও ২. মোবা/ফোন: ০১৫৫০-০৫১২০৩ ০২-৪৭৮৮৮০২৪৬ ৩. br.patuakhali@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. প্রয়োজ্য নয়	১. বিনামূল্যে ২. প্রয়োজ্য নয়	চাহিদা অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ের মধ্যে	১. জনাব মুহাম্মদ জহিরুল ইসলাম, উপমহাব্যবস্থাপক পরিকল্পনা, পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন বিভাগ ২. ০২-৯৫৬৫৫৯৫, 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. প্রয়োজ্য নয়	১. বিনামূল্যে ২. প্রয়োজ্য নয়	চাহিদা অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ের মধ্যে	১. জনাব আবু বকর সিদ্দিক খান উপমহাব্যবস্থাপক, প্রশাসন বিভাগ ২. ২২৩৩৮২৫৩২, ০১৫৫২-৩৪৮৯৬৫ ৩. dgm.admin@bhbfc.gov.bd
২.৩	কর্পোরেট সোস্যাল রেসপন্সিবিলিটি(সি.এস.আর) পরিপালন	আর্থিক অনুদান ও সহায়তা সামগ্রী প্রদান	১. অনুরোধপত্র প্রাপ্তি/স্বপ্রণোদিত ২. সদর দফতর	১. বিনামূল্যে ২. প্রয়োজ্য নয়	কর্তৃপক্ষের সিদ্ধান্ত অনুযায়ী	১. জনাব আবু বকর সিদ্দিক খান উপমহাব্যবস্থাপক, প্রশাসন বিভাগ ২. ২২৩৩৮২৫৩২, ০১৫৫২-৩৪৮৯৬৫ 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. ২২৩৩৮২৫৩২, ০১৫৫২-৩৪৮৯৬৫ 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. মোঃ খাজা ইমদাদুল বারী উপমহাব্যবস্থাপক, হিসাব ও অর্থা। ২. ০২৯৫৬১৩৬৭, ০১৫১ ১৬-০১৫৭১ 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. প্রয়োজ্য নয়	১৫ কর্মদিবস	১. জনাব আবু বকর সিদ্দিক খান উপমহাব্যবস্থাপক, প্রশাসন বিভাগ ২. ২২৩৩৮২৫৩২, ০১৫৫২-৩৪৮৯৬৫ ৩. dgm.admin@bhbfc.gov.bd
(ঘ)	বার্ষিক চিত্ত বিনোদনের ব্যবস্থা করা	ক্রীড়া, ইভেন্ট, বিনোদন অনুষ্ঠান ও আপ্যায়ন	১. অফিস আদেশ ২. মার্কেটিং বিভাগ	১. বিনামূল্যে ২. প্রয়োজ্য নয়	বছরে ১ বার	১. জনাব মোঃ বদিউজামান উপমহাব্যবস্থাপক, মার্কেটিং বিভাগ ২. ০২২২৩৩৮২৫৩২, ০১৫৫২-৩৪৮৯৬৫ ৩. dgm.mnd@bhbfc.gov.bd
(ঙ)	চাকুরের সন্তানদেরকে বৃত্তি প্রদান	নীতিমালা অনুযায়ী অফিস আদেশ জারী	১. হাতে লেখা আবেদনপত্র ২. প্রশাসন বিভাগ	১. বিনামূল্যে ২. প্রয়োজ্য নয়	বছরে ১ বার	১. জনাব আবু বকর সিদ্দিক খান উপমহাব্যবস্থাপক, প্রশাসন বিভাগ ২. ২২৩৩৮২৫৩২, ০১৫৫২-৩৪৮৯৬৫ 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. প্রয়োজ্য নয়	৭ কর্মদিবস	১. জনাব আবু বকর সিদ্দিক খান উপমহাব্যবস্থাপক, প্রশাসন বিভাগ ২. ২২৩৩৮২৫৩২, ০১৫৫২-৩৪৮৯৬৫ 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. প্রয়োজ্য নয়	নির্ধারিত সময়ে	১. জনাব আবু বকর সিদ্দিক খান উপমহাব্যবস্থাপক, প্রশাসন বিভাগ ২. ২২৩৩৮২৫৩২, ০১৫৫২-৩৪৮৯৬৫ ৩. dgm.admin@bhbfc.gov.bd
(জ)	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের পদোন্নতি প্রদান	মান যাচাই ও পদোন্নতির অফিস আদেশ জারী	১. প্রয়োজ্য নয় ২. প্রয়োজ্য নয়	১. বিনামূল্যে ২. প্রয়োজ্য নয়	কর্তৃপক্ষ অনুমোদিত সময়ে	১. জনাব আবু বকর সিদ্দিক খান উপমহাব্যবস্থাপক, প্রশাসন বিভাগ ২. ২২৩৩৮২৫৩২, ০১৫৫২-৩৪৮৯৬৫ ৩. dgm.admin@bhbfc.gov.bd
(ঝ)	প্রশিক্ষণ	অন ও অফলাইনে প্রশিক্ষণ	১. প্রয়োজ্য নয় ২. প্রয়োজ্য নয়	১. বিনামূল্যে ২. প্রয়োজ্য নয়	কর্তৃপক্ষ অনুমোদিত সময়ে	১. জনাব মোঃ জাভেদ ইকবাল। উপমহাব্যবস্থাপক, ট্রেনিং ইন্সটিটিউট ২. ০২-৪৭১২০৬০৪, ০১৫৫৩-২৮৭৮৮৯ ৩. dgm.training@bhbfc.gov.bd

৪. সেবাগ্রহীতাদের নিকট কর্পোরেশনের প্রত্যাশা

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

ক্রম.	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত 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 দিতেব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	১. জনাব সুভাষ চন্দ্র পাল এসপিও, ম্যানেজার, পটুয়াখালী ০২. ০২-৪৭৮৮৮০২৪৬ ০৩. br.patuakhali@bhbfc.gov.bd	৩০ কার্য দিবস
২।	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা(অনিক) নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	১. জনাব মোহাঃ জামিরুল ইসলাম, ডিজিএম, জোনাল ম্যানেজার, বরিশাল ০২. ০২-৪৭৮৮৩৪৮১৮ ০৩. Zm.barishal@bhbfc.gov.bd	২০ কার্য দিবস



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

