



**ভিশন (Vision):**

গৃহ নির্মাণে ঋণ সহায়তা প্রদানের ক্ষেত্রে দক্ষ, অন্তর্ভুক্তিমূলক, শক্তিশালী ও সহজ সেবা ব্যবস্থা গড়ে তোলা।

**বিএইচবিএফসি সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি [ সিটিজেনস্ চার্টার ]**

**মিশন (Mission):**

নীতিগত ও প্রাতিষ্ঠানিক কাঠামো শক্তিশালী এবং গতিশীল করার মাধ্যমে সেবা ব্যবস্থাপনার মানোন্নয়ন।

**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. পদবী ২. ফোন নম্বর ৩. ই-মেইল এড্রেস
১.১।	সাধারণ তথ্য প্রদান	পত্র/সিডি/সফট কপি	১. অন/অফলাইনে আবেদন ২. মার্কেটিং বিভাগ	১. বিনামূল্যে ২. প্রযোজ্য নয়	২০ কর্মদিবস	১. তথ্য প্রদানকারী কর্মকর্তা ২. মোবা: ০১৭১৩-৬৫১৭২৩ ফোন: ০২-৪১০৫১১৯৪ ৩. pru.bhbfc@gmail.com
১.২. ঋণ প্রদান সংক্রান্ত:						
ক	ঋণ প্রদান বিষয়ক পরামর্শ/তথ্য প্রদান	ঋণ গ্রহণেচ্ছীদের পরামর্শ প্রদান	১. সর্ভস্বীকৃত ক্রশিয়ান/লিট অব ডকুমেন্টস ২. অফিসের হেল্প ডেস্ক	১. বিনামূল্যে ২. প্রযোজ্য নয়	তাত্ক্ষণিক	১. হেল্প ডেস্ক কর্মকর্তা ২. মোবা: ০১৭১৩-৬৫১৭২৩ ফোন: ০২-২২৩৩৮১৩০০ ৩. helpdesk@bhbfc.gov.bd
খ	সাময়িক/প্রাথমিক আবেদন অনুমোদন	সাময়িক/প্রাথমিক অনুমোদনপত্র প্রদান	১. নির্ধারিত আবেদন ফরম ২. ঋণ শাখা ও অনলাইন	১. বিনামূল্যে ২. প্রযোজ্য নয়	৫ কর্মদিবস	১. শাখা অফিসের সোন অফিসার ২. মোবা/ফোন: ০১৭১৩-৬৫০৮৯২ ৩. ই-মেইল: brrajshahi@bhbfc.gov.bd
গ	ফরমাল আবেদন গ্রহণ ও ঋণ মঞ্জুরী প্রদান	আবেদনপত্র গ্রহণ, স্বত্বপ্রতিবেদন, উপযুক্ততা যাচাই ও মঞ্জুরীপত্র প্রদান	১. আবেদনপত্র, জমির মাগিকানা, নকশা এবং প্রাথমিক পরিচয় ও আয় সংক্রান্ত ২. ঋণ শাখা	১. ফরমের মূল্য: ৫০০ ও ১০০০ ফি: ০.৩০% ও ০.৫০% ২. অন ও অফলাইন	৩০ কর্মদিবস	১. শাখা অফিসের সোন অফিসার ২. মোবা/ফোন: ০১৭১৩-৬৫০৮৯২ ৩. ই-মেইল: brrajshahi@bhbfc.gov.bd
ঘ	ঋণের চেক বিতরণ	১ম চেক: বন্ধকী দলিল রেজিস্ট্রেশন এবং অন্যান্য চেক: প্রয়োজনীয় বিনিয়োগ নিশ্চিতের পর	১. রেহেন দলিল ফরম ও চেকের আবেদন পত্র ২. ঋণ শাখা	১. ফি ০.৩০% ও ০.৫০% ২. অন ও অফলাইন	স্বাভাবিক ক্ষেত্রে ১২ মাসের মধ্যে	১. শাখা অফিসের সোন অফিসার ২. মোবা/ফোন: ০১৭১৩-৬৫০৮৯২ ৩. ই-মেইল: brrajshahi@bhbfc.gov.bd
ঙ	ঋণের মাসিক কিস্তি/রিপেমেন্ট গ্রহণ	নির্ধারিত মেয়াদে মাসিক কিস্তিতে শাওনা আদায়	১. উপদেশপত্র ও জমা বই/ট্রিপ ২. অন ও অফলাইন ব্যাংকিং	১. বিনামূল্যে ২. প্রযোজ্য নয়	৫, ১০, ১৫, ২০ ও ২৫ বছর মেয়াদে	১. শাখা অফিসের আদায় কর্মকর্তা ২. মোবা/ফোন: ০১৭১৩-১৮৭৬৬৬ ৩. ই-মেইল: brrajshahi@bhbfc.gov.bd
চ	ঋণ বিভাজন/অবমুক্তি	রেজিস্ট্রি দলিল সম্পাদন সাপেক্ষে	১. নির্ধারিত আবেদন ফরম ২. ঋণ বিতরণকারী কার্যালয়	১. ৫০০ ও ১০০০ টা. ২. অন ও অফলাইন	৩০ কর্মদিবস	১. শাখা অফিসের আদায় কর্মকর্তা ২. মোবা/ফোন: ০১৭১৩-১৮৭৬৬৬ ৩. ই-মেইল: brrajshahi@bhbfc.gov.bd
ছ	ঋণের হিসাব বিবরণী প্রদান	অন ও অফলাইন মাধ্যম	১. অন/অফলাইন আবেদন ২. হিসাব শাখা ও হেল্প-ডেস্ক	১. বিনামূল্যে ২. প্রযোজ্য নয়	তাত্ক্ষণিক	১. হেল্প ডেস্ক কর্মকর্তা ২. মোবা: ০১৭১৩-৬৫০৮৯২ ৩. ই-মেইল: brrajshahi@bhbfc.gov.bd
জ	রিসিডিউল প্রদান	সম্মতিপত্র ও ডাউন পেমেট এর ডিভিডেন্ড	১. নির্ধারিত সম্মতিপত্র ২. আদায় শাখা	১. বিনামূল্যে ফরম ও নির্ধারিত ডাউন পেমেট ২. অন ও অফলাইন ব্যাংকিং	২১ কর্মদিবস	১. শাখা অফিসের আদায় কর্মকর্তা ২. মোবা/ফোন: ০১৭১৩-১৮৭৬৬৬ ৩. ই-মেইল: brrajshahi@bhbfc.gov.bd
ঝ	ঋণ পরিশোধের পর রেহেন খালাশ ও বন্ধকী দলিলপত্র ফেরত প্রদান	গ্রহীতা/বৈধ ওয়ারিশদের নিকট হস্তান্তর	১. অন/অফলাইন আবেদন ২. হেল্প-ডেস্ক	১. বিনামূল্যে ২. প্রযোজ্য নয়	৭ কর্মদিবস	১. শাখা অফিস প্রধান ২. মোবা/ফোন: ০১৭১৩-৮৭২৬৩৮ ৩. ই-মেইল: brrajshahi@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. পদবী ২. ফোন নম্বর ৩. ই-মেইল এড্রেস
২.১।	জাতীয় সংসদ, মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ ব্যাংক ও অন্যান্য প্রতিষ্ঠানকে তথ্য প্রদান।	সর্ভস্বীকৃত প্রতিষ্ঠানের চাহিদা পত্রের প্রেক্ষিতে সরবরাহ	১. অনুরোধ/ নির্দেশনাপত্র ২. প্রযোজ্য নয়	১. বিনামূল্যে ২. প্রযোজ্য নয়	চাহিদা অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ের মধ্যে	১. সর্ভস্বীকৃত বিভাগীয় প্রধান ২. www.bhbfc.gov.bd-এ সকল বিভাগীয় প্রধানের নাম, ফোন নম্বর ও ইমেইল বিদ্যমান
২.২।	বিভিন্ন দফতর/ প্রতিষ্ঠানের বিভিন্ন কর্মসূচিতে প্রতিনিধি মনোনয়ন প্রদান	প্রতিনিধি মনোনয়ন ও অনুমতিপত্র ইস্যু	১. অনুরোধপত্র ২. প্রযোজ্য নয়	১. বিনামূল্যে ২. প্রযোজ্য নয়	চাহিদা অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ের মধ্যে	১. সর্ভস্বীকৃত বিভাগীয় প্রধান ২. www.bhbfc.gov.bd-এ সকল বিভাগীয় প্রধানের নাম, ফোন নম্বর ও ইমেইল বিদ্যমান
২.৩।	কর্পোরেট সোশ্যাল রেসপনসিবিলিটি (সি.এস.আর) পরিপালন	আর্থিক অনুদান ও সহায়তা সামগ্রী প্রদান	১. অনুরোধপত্র প্রাপ্তি/ স্বপ্ররোধিত ২. সদর দফতর	১. বিনামূল্যে ২. প্রযোজ্য নয়	কর্তৃপক্ষের সিদ্ধান্ত অনুযায়ী	১. উপ-মহাব্যবস্থাপক প্রদান বিভাগ, সদর দফতর, ঢাকা ২. ফোন: ২২৩৩৮২৫৩২, মোবা: ০১৬১৩০০৮৮৫৫ ৩. adhousebuilding@gmail.com

**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. পদবী ২. ফোন নম্বর ৩. ই-মেইল এড্রেস
ক	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের গৃহ-নির্মাণ/যানবাহন/কম্পিউটার/অসম 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. উপ-মহাব্যবস্থাপক প্রদান বিভাগ, সদর দফতর, ঢাকা ২. ফোন: ২২৩৩৮২৫৩২, মোবা: ০১৬১৩০০৮৮৫৫ ৩. adhousebuilding@gmail.com
খ	ভবিষ্যৎ তহবিল থেকে ঋণ মঞ্জুর	ঋণ মঞ্জুরীর অফিস আদেশ জারী ও বিতরণ	১. নির্ধারিত আবেদন ফরম ২. নিজ অফিস	১. নির্ধারিত হার সুদ প্রযোজ্য ২. বেতন থেকে কর্তন	৫ কর্মদিবস	১. উপ-মহাব্যবস্থাপক প্রদান বিভাগ, সদর দফতর, ঢাকা ২. ফোন: ২২৩৩৮২৫৩২, মোবা: ০১৬১৩০০৮৮৫৫ ৩. bhbfic_ho_accounts@yahoo.com
গ	কল্যাণ তহবিল থেকে আর্থিক সহায়তা প্রদান	সর্ভস্বীকৃত কমিটির সুপারিশ ও কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে	১. নির্ধারিত আবেদন ফরম ২. নিজ অফিস	১. বিনামূল্যে ২. প্রযোজ্য নয়	১৫ কর্মদিবস	১. উপ-মহাব্যবস্থাপক প্রদান বিভাগ, সদর দফতর, ঢাকা ২. ফোন: ২২৩৩৮২৫৩২, মোবা: ০১৬১৩০০৮৮৫৫ ৩. adhousebuilding@gmail.com
ঘ	বার্ষিক চিত্র বিনোদনের ব্যবস্থা করা	ক্রীড়া ইভেন্ট, বিনোদন অনুষ্ঠান ও আয়োজন	১. অফিস আদেশ ২. মার্কেটিং বিভাগ	১. বিনামূল্যে ২. প্রযোজ্য নয়	বছরে ১ বার	১. উপ-মহাব্যবস্থাপক প্রদান বিভাগ, সদর দফতর, ঢাকা ২. ফোন: ৪১০৫১১৯৪, মোবা: ০১৭১৩৬৩১৭২৩ ৩. dgm.mnd@bhbfc.gov.bd
ঙ	চাকুরির সন্তানদেরকে বৃত্তি প্রদান	নীতিমালা অনুযায়ী অফিস আদেশ জারী	১. নির্ধারিত আবেদন ফরম ২. প্রশাসন বিভাগ	১. বিনামূল্যে ২. প্রযোজ্য নয়	বছরে ১ বার	১. উপ-মহাব্যবস্থাপক প্রদান বিভাগ, সদর দফতর, ঢাকা ২. ফোন: ২২৩৩৮২৫৩২, মোবা: ০১৬১৩০০৮৮৫৫ ৩. adhousebuilding@gmail.com
চ	অর্জিত ছুটি/শিফা ছুটি/মাতৃকৃতকালীন ছুটি/চিকিৎসা ছুটি মঞ্জুর সংক্রান্ত।	কর্তৃপক্ষের অনুমোদন ছুটির অফিস আদেশ জারী	১. আবেদনপত্র ২. নিজ অফিস	১. বিনামূল্যে ২. প্রযোজ্য নয়	৭ কর্মদিবস	১. উপ-মহাব্যবস্থাপক প্রদান বিভাগ, সদর দফতর, ঢাকা ২. ফোন: ২২৩৩৮২৫৩২, মোবা: ০১৬১৩০০৮৮৫৫ ৩. adhousebuilding@gmail.com
ছ	পি.আর.এল মঞ্জুরী/পেনশন প্রদান	কর্তৃপক্ষের অনুমোদন ও অফিস আদেশ জারী	১. নির্ধারিত আবেদন ফরম ২. প্রশাসন বিভাগ	১. বিনামূল্যে ২. প্রযোজ্য নয়	নির্ধারিত সময়	১. উপ-মহাব্যবস্থাপক প্রদান বিভাগ, সদর দফতর, ঢাকা ২. ফোন: ২২৩৩৮২৫৩২, মোবা: ০১৬১৩০০৮৮৫৫ ৩. adhousebuilding@gmail.com
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. উপ-মহাব্যবস্থাপক প্রদান বিভাগ, সদর দফতর, ঢাকা ২. ফোন: ২২৩৩৮২৫৩২, মোবা: ০১৬১৩০০৮৮৫৫ ৩. adhousebuilding@gmail.com
ঝ	প্রশিক্ষণ	অন ও অফলাইনে প্রশিক্ষণ	১. প্রযোজ্য নয় ২. প্রযোজ্য নয়	১. বিনামূল্যে ২. প্রযোজ্য নয়	কর্তৃপক্ষ অনুমোদিত সময়	১. উপ-মহাব্যবস্থাপক প্রদান বিভাগ, সদর দফতর, ঢাকা ২. ফোন: ২২৩৩৮২৫৩২, মোবা: ০১৬১৩০০৮৮৫৫ ৩. adhousebuilding@gmail.com

**৪. সেবাহীতাদের নিকট কর্পোরেশনের প্রত্যাশা:**

ক্রম.	প্রত্যাশিত/কাজিত সেবা প্রার্থির লক্ষ্যে করণীয়	ক্রম.	প্রত্যাশিত/কাজিত সেবা প্রার্থির লক্ষ্যে করণীয়
১.	দ্রুতিমুক্ত ও স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন কর্পোরেশনের সর্ভস্বীকৃত অফিসে জমা প্রদান; প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ই-মেইল ঠিকানায় প্রেরিত নির্দেশনা অনুসরণ করা;	৩.	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখ ও সময়ে উপস্থিত থাকা; সেবা গ্রহণের জন্য অনাবশ্যিক ফোন/ভবিষ্যৎ না করা; প্রয়োজনমত অন্যান্য তথ্যাদি/ডকুমেন্টস প্রদান করা।
২.		৪.	
		৫.	

**৫. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS):**

ক্রম.	কোন যোগাযোগ করবেন	কোন সূত্রে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে।	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা)	১. উপ-মহাব্যবস্থাপক প্রদান বিভাগ, সদর দফতর, ঢাকা ২. ফোন: ২২৩৩৮২৫৩২, মোবা: ০১৬১৩০০৮৮৫৫ ৩. adhousebuilding@gmail.com	৩০ কার্য দিবস
২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) নিদিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে।	আপিল কর্মকর্তা	আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	৩০ 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