



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. পরিষেবা 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 গ্রহণের ক্ষেত্রে পরামর্শ প্রদান	১. সংশ্লিষ্ট ব্রুশায়ার/লিট অফ ডকুমেন্টস ২. অফিসের দেরে ভেতর	১. বিনামূল্যে ২. প্রয়োজ্য নয়	তৎক্ষণিক	জনাব মোঃ এমদাদুল হক অফিসার মোব: ০১৭৩৭১৮৮০৩৮ E-mail: br.kurigram@bhbfc.gov.bd
(খ)	সাময়িক/প্রাথমিক আবেদন অনুমোদন	সাময়িক/প্রাথমিক অনুমোদনপত্র প্রদান	১. নির্ধারিত আবেদন ফর্ম (http://www.bhbfc.gov.bd/site/page/7330e9d0-7905-4ab3-b48e-6ea86ebbd5de/লেনদেন) ২. ঋণ শাখা ও অফলাইন	১. বিনামূল্যে ২. প্রয়োজ্য নয়	৪ কর্মদিবস	জনাব মোঃ এমদাদুল হক অফিসার মোব: ০১৭৩৭১৮৮০৩৮ E-mail: br.kurigram@bhbfc.gov.bd
(গ)	ফরমাল আবেদন গ্রহণ ও ঋণ মঞ্জুরী প্রদান	আবেদনপত্র গ্রহণ, ফরমালিটেশন, উপযুক্ততা যাচাই ও মঞ্জুরী প্রদান	১. আবেদনপত্র (বিজ্ঞপ্তিযোগ্য ফর্ম), জমির মালিকানা, নকশা এবং গ্রাহীর পরিচয় ও আয় সাক্ষ্য ২. ঋণ শাখা	১. নির্ধারিত মূল্য (৫০০/- ও ১০০০/-) ক্রি: ০.০০% ও ০.৪০% ২. অন ও অফলাইন ব্যাংকিং	৩০ কর্মদিবস	জনাব মোঃ এমদাদুল হক অফিসার মোব: ০১৭৩৭১৮৮০৩৮ E-mail: br.kurigram@bhbfc.gov.bd
(ঘ)	ঋণের চেক বিতরণ	১ম চেক: বন্ধকী দলিলা বেকিউশন এবং অন্যান্য চেক-গ্রহণকারীকে বিনিয়োগ নিশ্চিতের পর	১. রেহেন দলিল ফরম (বিজ্ঞপ্তিযোগ্য ফর্ম) ও চেকের আবেদন পত্র (http://www.bhbfc.gov.bd/site/page/7d6d4bba-9988-46ee-99d6-18c794d3110d/অন্যান্য-প্রয়োজনীয়-ফর্ম) ২. ঋণ শাখা	১. ক্রি: ০.০০% ও ০.৪০% ২. অন ও অফলাইন ব্যাংকিং	স্বাভাবিক ফেরত ১২ মাসের মধ্যে	জনাব মোঃ সাইদুর রহমান অফিসার মোব: ০১৭৩৭১৮৮০৩৮ E-mail: br.kurigram@bhbfc.gov.bd
(ঙ)	ঋণের মাসিক কিস্তি/রিপেমেন্ট গ্রহণ	নির্ধারিত বেয়েবে মাসিক কিস্তিতে পাওনা আদায়	১. উপদেশপত্র ও অবা বই/রিপ ২. অন ও অফলাইন ব্যাংকিং	১. বিনামূল্যে ২. প্রয়োজ্য নয়	৫, ১০, ১৫, ২০ ও ২৫ বছর মেয়াদে হারিকি পরিচয়	জনাব মোঃ সাইদুর রহমান অফিসার মোব: ০১৭৩৭১৮৮০৩৮ E-mail: br.kurigram@bhbfc.gov.bd
(চ)	ঋণ বিভাজন/ অবমুক্তি	বেকিউশন দলিল সম্পাদন সাপেক্ষে	১. নির্ধারিত আবেদন ফর্ম (বিজ্ঞপ্তিযোগ্য ফর্ম) ২. ঋণ বিভাজনকারী কার্যালয়	১. ৫০০ ও ১০০০ টা. ২. অন ও অফলাইন ব্যাংকিং	৩০ কর্মদিবস	জনাব মোঃ সাইদুর রহমান অফিসার মোব: ০১৭৩৭১৮৮০৩৮ E-mail: br.kurigram@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 হেরে-ভেতর	১. বিনামূল্যে ২. প্রয়োজ্য নয়	তৎক্ষণিক	জনাব মোঃ সাইদুর রহমান অফিসার মোব: ০১৭৩৭১৮৮০৩৮ E-mail: br.kurigram@bhbfc.gov.bd
(জ)	রিসিডিভ প্রদান	সমাপ্তিপর ও ডাউন পেমেট এর ভিত্তিতে	১. নির্ধারিত সমাপ্তিপত্র (http://www.bhbfc.gov.bd/site/page/90f3648-395c-4cd6-b4ad-a34d85946f3a/রিসিডিভ-নকশা) ২. আদায় শাখা	১. বিনামূল্যে ফরম ও নির্ধারিত ডাউন পেমেট ২. অন ও অফলাইন ব্যাংকিং	১১ কর্মদিবস	জনাব মোঃ এমদাদুল হক অফিসার মোব: ০১৭৩৭১৮৮০৩৮ E-mail: br.kurigram@bhbfc.gov.bd
(ঝ)	ঋণ পরিশোধের পর রেহেন খালি ও বন্ধকী দলিলপত্র ফেরত প্রদান	প্রতিষ্ঠা/বেধ ওয়ারিশদের নিকট হস্তান্তর	১. অন/অফলাইন আবেদন (https://bhbfc.org/aleed-return/) ২. হেরে-ভেতর	১. বিনামূল্যে ২. প্রয়োজ্য নয়	৭ কর্মদিবস	জনাব ইশরাফ হ. ইলহাস শাখা ম্যানেজার (এসপিও) মোব: ০১৭২৪১৮৮৬৬৬ ইমেইল: br.kurigram@bhbfc.gov.bd

২. প্রাতিষ্ঠানিক সেবা:

ক্রম.	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	১. প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ২. প্রাপ্তিস্থান	১. সেবার মূল্য ২. পরিষেবা পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা: ১. নাম ও পদবী ২. ফোন নম্বর ৩. ই-মেইল এড্রেস:
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.১	আবাসন সংকলন, যন্ত্রাংশাদি, বাসনামের ব্যাক ও অন্যান্য প্রকল্পের ক্ষেত্রে তথ্য প্রদান।	সংশ্লিষ্ট প্রকল্পের কার্যালয়/প্রকল্পের প্রকল্প পরিচালকের কার্যালয়	১. অনুমোদন/নির্দেশনাপত্র ২. প্রয়োজ্য নয়	১. বিনামূল্যে ২. প্রয়োজ্য নয়	১. তৎক্ষণিক ২. প্রয়োজ্য নয়	১. জনাব সুপ্রদীপ কর্মসিদ্ধি মাসিক উপমহাপ্রকল্প, প্রধান কার্যালয়, মতিঝিল, ঢাকা-১২০৬ ২. জনাব সুপ্রদীপ কর্মসিদ্ধি মাসিক উপমহাপ্রকল্প, প্রধান কার্যালয়, মতিঝিল, ঢাকা-১২০৬ ৩. জনাব সুপ্রদীপ কর্মসিদ্ধি মাসিক উপমহাপ্রকল্প, প্রধান কার্যালয়, মতিঝিল, ঢাকা-১২০৬ ৪. জনাব সুপ্রদীপ কর্মসিদ্ধি মাসিক উপমহাপ্রকল্প, প্রধান কার্যালয়, মতিঝিল, ঢাকা-১২০৬ ৫. জনাব সুপ্রদীপ কর্মসিদ্ধি মাসিক উপমহাপ্রকল্প, প্রধান কার্যালয়, মতিঝিল, ঢাকা-১২০৬
১.২	বিভিন্ন মতামত/প্রকল্পের বিভিন্ন কার্যক্রমে প্রকল্প পরিচালকের কার্যালয়	প্রকল্প পরিচালকের কার্যালয় ও অনুমোদনপত্র	১. অনুমোদনপত্র ২. প্রয়োজ্য নয়	১. বিনামূল্যে ২. প্রয়োজ্য নয়	১. তৎক্ষণিক ২. প্রয়োজ্য নয়	১. জনাব সুপ্রদীপ কর্মসিদ্ধি মাসিক উপমহাপ্রকল্প, প্রধান কার্যালয়, মতিঝিল, ঢাকা-১২০৬ ২. জনাব সুপ্রদীপ কর্মসিদ্ধি মাসিক উপমহাপ্রকল্প, প্রধান কার্যালয়, মতিঝিল, ঢাকা-১২০৬ ৩. জনাব সুপ্রদীপ কর্মসিদ্ধি মাসিক উপমহাপ্রকল্প, প্রধান কার্যালয়, মতিঝিল, ঢাকা-১২০৬ ৪. জনাব সুপ্রদীপ কর্মসিদ্ধি মাসিক উপমহাপ্রকল্প, প্রধান কার্যালয়, মতিঝিল, ঢাকা-১২০৬ ৫. জনাব সুপ্রদীপ কর্মসিদ্ধি মাসিক উপমহাপ্রকল্প, প্রধান কার্যালয়, মতিঝিল, ঢাকা-১২০৬

৩. অত্যন্তরীণ সেবা:

ক্রম.	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	১. প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ২. প্রাপ্তিস্থান	১. সেবার মূল্য ২. পরিষেবা 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-নিরাপত্তা/স্বাস্থ্য/অগ্নি-প্রতিরোধ ক্ষমতা বৃদ্ধি ও বিজ্ঞান	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের গৃহ-নিরাপত্তা/স্বাস্থ্য/অগ্নি-প্রতিরোধ ক্ষমতা বৃদ্ধি ও বিজ্ঞান	১. নির্ধারিত আবেদন ফর্ম ২. নিক অফিস	১. নির্ধারিত আবেদন ফর্ম ২. নিক অফিস	১. তৎক্ষণিক ২. প্রয়োজ্য নয়	১. জনাব সুপ্রদীপ কর্মসিদ্ধি মাসিক উপমহাপ্রকল্প, প্রধান কার্যালয়, মতিঝিল, ঢাকা-১২০৬ ২. জনাব সুপ্রদীপ কর্মসিদ্ধি মাসিক উপমহাপ্রকল্প, প্রধান কার্যালয়, মতিঝিল, ঢাকা-১২০৬ ৩. জনাব সুপ্রদীপ কর্মসিদ্ধি মাসিক উপমহাপ্রকল্প, প্রধান কার্যালয়, মতিঝিল, ঢাকা-১২০৬ ৪. জনাব সুপ্রদীপ কর্মসিদ্ধি মাসিক উপমহাপ্রকল্প, প্রধান কার্যালয়, মতিঝিল, ঢাকা-১২০৬ ৫. জনাব সুপ্রদীপ কর্মসিদ্ধি মাসিক উপমহাপ্রকল্প, প্রধান কার্যালয়, মতিঝিল, ঢাকা-১২০৬
(খ)	বিশেষ কার্যক্রম থেকে কণ মঞ্জুর	ঋণ মঞ্জুরীর ক্ষেত্রে কণ মঞ্জুর	১. ঋণ মঞ্জুরীর ক্ষেত্রে কণ মঞ্জুর ২. নিক অফিস	১. ঋণ মঞ্জুরীর ক্ষেত্রে কণ মঞ্জুর ২. নিক অফিস	১. তৎক্ষণিক ২. প্রয়োজ্য নয়	১. জনাব সুপ্রদীপ কর্মসিদ্ধি মাসিক উপমহাপ্রকল্প, প্রধান কার্যালয়, মতিঝিল, ঢাকা-১২০৬ ২. জনাব সুপ্রদীপ কর্মসিদ্ধি মাসিক উপমহাপ্রকল্প, প্রধান কার্যালয়, মতিঝিল, ঢাকা-১২০৬ ৩. জনাব সুপ্রদীপ কর্মসিদ্ধি মাসিক উপমহাপ্রকল্প, প্রধান কার্যালয়, মতিঝিল, ঢাকা-১২০৬ ৪. জনাব সুপ্রদীপ কর্মসিদ্ধি মাসিক উপমহাপ্রকল্প, প্রধান কার্যালয়, মতিঝিল, ঢাকা-১২০৬ ৫. জনাব সুপ্রদীপ কর্মসিদ্ধি মাসিক উপমহাপ্রকল্প, প্রধান কার্যালয়, মতিঝিল, ঢাকা-১২০৬
(গ)	কম্পানি অফিস থেকে আর্থিক সহায়তা প্রদান	সংশ্লিষ্ট কারিগরি/কর্মকর্তাদের কম্পানি অফিস থেকে আর্থিক সহায়তা প্রদান	১. ঋণ মঞ্জুরীর ক্ষেত্রে কণ মঞ্জুর ২. নিক অফিস	১. ঋণ মঞ্জুরীর ক্ষেত্রে কণ মঞ্জুর ২. নিক অফিস	১. তৎক্ষণিক ২. প্রয়োজ্য নয়	১. জনাব সুপ্রদীপ কর্মসিদ্ধি মাসিক উপমহাপ্রকল্প, প্রধান কার্যালয়, মতিঝিল, ঢাকা-১২০৬ ২. জনাব সুপ্রদীপ কর্মসিদ্ধি মাসিক উপমহাপ্রকল্প, প্রধান কার্যালয়, মতিঝিল, ঢাকা-১২০৬ ৩. জনাব সুপ্রদীপ কর্মসিদ্ধি মাসিক উপমহাপ্রকল্প, প্রধান কার্যালয়, মতিঝিল, ঢাকা-১২০৬ ৪. জনাব সুপ্রদীপ কর্মসিদ্ধি মাসিক উপমহাপ্রকল্প, প্রধান কার্যালয়, মতিঝিল, ঢাকা-১২০৬ ৫. জনাব সুপ্রদীপ কর্মসিদ্ধি মাসিক উপমহাপ্রকল্প, প্রধান কার্যালয়, মতিঝিল, ঢাকা-১২০৬
(ঘ)	বার্ষিক ঋণ পরিশোধের ব্যয়ভাড়া করা	ঋণ পরিশোধের ব্যয়ভাড়া করা	১. ঋণ পরিশোধের ব্যয়ভাড়া করা ২. নিক অফিস	১. ঋণ পরিশোধের ব্যয়ভাড়া করা ২. নিক অফিস	১. তৎক্ষণিক ২. প্রয়োজ্য নয়	১. জনাব সুপ্রদীপ কর্মসিদ্ধি মাসিক উপমহাপ্রকল্প, প্রধান কার্যালয়, মতিঝিল, ঢাকা-১২০৬ ২. জনাব সুপ্রদীপ কর্মসিদ্ধি মাসিক উপমহাপ্রকল্প, প্রধান কার্যালয়, মতিঝিল, ঢাকা-১২০৬ ৩. জনাব সুপ্রদীপ কর্মসিদ্ধি মাসিক উপমহাপ্রকল্প, প্রধান কার্যালয়, মতিঝিল, ঢাকা-১২০৬ ৪. জনাব সুপ্রদীপ কর্মসিদ্ধি মাসিক উপমহাপ্রকল্প, প্রধান কার্যালয়, মতিঝিল, ঢাকা-১২০৬ ৫. জনাব সুপ্রদীপ কর্মসিদ্ধি মাসিক উপমহাপ্রকল্প, প্রধান কার্যালয়, মতিঝিল, ঢাকা-১২০৬
(ঙ)	চাকরির পরামর্শদেয়ক স্কটি প্রদান	চাকরির পরামর্শদেয়ক স্কটি প্রদান	১. চাকরির পরামর্শদেয়ক স্কটি প্রদান ২. নিক অফিস	১. চাকরির পরামর্শদেয়ক স্কটি প্রদান ২. নিক অফিস	১. তৎক্ষণিক ২. প্রয়োজ্য নয়	১. জনাব সুপ্রদীপ কর্মসিদ্ধি মাসিক উপমহাপ্রকল্প, প্রধান কার্যালয়, মতিঝিল, ঢাকা-১২০৬ ২. জনাব সুপ্রদীপ কর্মসিদ্ধি মাসিক উপমহাপ্রকল্প, প্রধান কার্যালয়, মতিঝিল, ঢাকা-১২০৬ ৩. জনাব সুপ্রদীপ কর্মসিদ্ধি মাসিক উপমহাপ্রকল্প, প্রধান কার্যালয়, মতিঝিল, ঢাকা-১২০৬ ৪. জনাব সুপ্রদীপ কর্মসিদ্ধি মাসিক উপমহাপ্রকল্প, প্রধান কার্যালয়, মতিঝিল, ঢাকা-১২০৬ ৫. জনাব সুপ্রদীপ কর্মসিদ্ধি মাসিক উপমহাপ্রকল্প, প্রধান কার্যালয়, মতিঝিল, ঢাকা-১২০৬
(চ)	আর্থিক দুর্ভোগ/দুর্ভোগ/চাকরির পরামর্শদেয়ক স্কটি প্রদান	আর্থিক দুর্ভোগ/দুর্ভোগ/চাকরির পরামর্শদেয়ক স্কটি প্রদান	১. আর্থিক দুর্ভোগ/দুর্ভোগ/চাকরির পরামর্শদেয়ক স্কটি প্রদান ২. নিক অফিস	১. আর্থিক দুর্ভোগ/দুর্ভোগ/চাকরির পরামর্শদেয়ক স্কটি প্রদান ২. নিক অফিস	১. তৎক্ষণিক ২. প্রয়োজ্য নয়	১. জনাব সুপ্রদীপ কর্মসিদ্ধি মাসিক উপমহাপ্রকল্প, প্রধান কার্যালয়, মতিঝিল, ঢাকা-১২০৬ ২. জনাব সুপ্রদীপ কর্মসিদ্ধি মাসিক উপমহাপ্রকল্প, প্রধান কার্যালয়, মতিঝিল, ঢাকা-১২০৬ ৩. জনাব সুপ্রদীপ কর্মসিদ্ধি মাসিক উপমহাপ্রকল্প, প্রধান কার্যালয়, মতিঝিল, ঢাকা-১২০৬ ৪. জনাব সুপ্রদীপ কর্মসিদ্ধি মাসিক উপমহাপ্রকল্প, প্রধান কার্যালয়, মতিঝিল, ঢাকা-১২০৬ ৫. জনাব সুপ্রদীপ কর্মসিদ্ধি মাসিক উপমহাপ্রকল্প, প্রধান কার্যালয়, মতিঝিল, ঢাকা-১২০৬
(ছ)	প্রশিক্ষণ	প্রশিক্ষণ	১. প্রশিক্ষণ ২. নিক অফিস	১. প্রশিক্ষণ ২. নিক অফিস	১. তৎক্ষণিক ২. প্রয়োজ্য নয়	১. জনাব সুপ্রদীপ কর্মসিদ্ধি মাসিক উপমহাপ্রকল্প, প্রধান কার্যালয়, মতিঝিল, ঢাকা-১২০৬ ২. জনাব সুপ্রদীপ কর্মসিদ্ধি মাসিক উপমহাপ্রকল্প, প্রধান কার্যালয়, মতিঝিল, ঢাকা-১২০৬ ৩. জনাব সুপ্রদীপ কর্মসিদ্ধি মাসিক উপমহাপ্রকল্প, প্রধান কার্যালয়, মতিঝিল, ঢাকা-১২০৬ ৪. জনাব সুপ্রদীপ কর্মসিদ্ধি মাসিক উপমহাপ্রকল্প, প্রধান কার্যালয়, মতিঝিল, ঢাকা-১২০৬ ৫. জনাব সুপ্রদীপ কর্মসিদ্ধি মাসিক উপমহাপ্রকল্প, প্রধান কার্যালয়, মতিঝিল, ঢাকা-১২০৬

নি. প্র. উপরোক্ত সকল অত্যন্তরীণ সেবা সদর দফতর থেকে বিতরণ করা হবে; কোনো অফিস কেন্দ্রীয় পরে প্রদান করা হবে।

৪. সেবাগ্রহীতার নিকট কর্তব্যের নির্দেশনা:

ক্রম.	নির্দেশনা/কর্তব্য	ক্রম.	নির্দেশনা/কর্তব্য
১.	সেবাগ্রহীতার নিকট কর্তব্যের নির্দেশনা	১.	সেবাগ্রহীতার নিকট কর্তব্যের নির্দেশনা
২.	সেবাগ্রহীতার নিকট কর্তব্যের নির্দেশনা	২.	সেবাগ্রহীতার নিকট কর্তব্যের নির্দেশনা

৫. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS):

ক্রম.	কখন যোগাযোগ করবেন	কর সজে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের চিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১।	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে স্বার্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	১. জনাব ইশরাফ হ. ইলহাস শাখা ম্যানেজার (এসপিও) মোব: ০১৭২৪১৮৮৬৬৬ ফোন: ০১৭৩৭১৮৮০৩৮ ৩. ইমেইল: br.kurigram@bhbfc.gov.bd	৩০ কার্য দিবস
২।	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) নির্ধারিত সময় সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	১. মোহাম্মদ নূরুজ্জামান জেনারেল ম্যানেজার, (জিএম) মোব: ০১৭৩৭১৮৮০৩৮ ফোন: ০১৭৩৭১৮৮০৩৮ ৩. ইমেইল: zm.rangpur@bhbfc@gmail.com	২০ কার্য দিবস

