



# বাংলাদেশ হাউজ বিল্ডিং ফাইন্যান্স কর্পোরেশন

Bangladesh House Building Finance Corporation

গৃহাধিকার পথিকৃৎ

সদর দফতর, ২২ পুরানা পল্টন, ঢাকা-১০০০

## 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)
<b>ঋণ প্রদান সংক্রান্ত:</b>						
(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. ফাহিমা আক্তার, প্রিন্সিপাল অফিসার ২. মোবা: ০১৫৫০০৪৩৩০৫-৬, ফোন: ০২-২২৩৩৮১৩৮০ ৩. helpdesk@bhbfc.gov.bd
(খ)	সাময়িক আবেদন অনুমোদন	সাময়িক অনুমোদনপত্র প্রদান	১. নির্ধারিত আবেদন ফরম ( <a href="http://www.bhbfc.gov.bd/site/page/7330e9d0-7905-4ab3-b48e-6ea86ebbd5de/সাধারণ-ঋণের-আবেদন-ফরম">http://www.bhbfc.gov.bd/site/page/7330e9d0-7905-4ab3-b48e-6ea86ebbd5de/সাধারণ-ঋণের-আবেদন-ফরম</a> ) ২. ঋণ শাখা ও অনলাইন	১. বিনামূল্যে ২. প্রযোজ্য নয়	৫ কর্মদিবস	১. শাখা অফিসের লোন অফিসার ২. মোবা/ফোন: ..... ৩. ই-মেইল: .....
(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: ০.১৫%, ০.৩০% ও ০.৫০% ২. অন ও অফলাইন ব্যাংকিং	৩০ কর্মদিবস	১. শাখা অফিসের লোন অফিসার ২. মোবা/ফোন: ..... ৩. ই-মেইল: .....
(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 ( <a href="http://www.bhbfc.gov.bd/site/page/7dd6dbba-9988-46ee-99d6-18c794d31f0d/অন্যান্য-প্রয়োজনীয়-ফরম-">http://www.bhbfc.gov.bd/site/page/7dd6dbba-9988-46ee-99d6-18c794d31f0d/অন্যান্য-প্রয়োজনীয়-ফরম-</a> ) ২. ঋণ শাখা	১. ফি: ০.৩০% ও ০.৫০% ২. অন ও অফলাইন ব্যাংকিং	স্বাভাবিক ক্ষেত্রে ১২ মাসের মধ্যে	১. শাখা অফিসের লোন অফিসার ২. মোবা/ফোন: ..... ৩. ই-মেইল: .....
(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. শাখা অফিসের আদায় কর্মকর্তা ২. মোবা/ফোন: ..... ৩. ই-মেইল: .....
(চ)	ঋণ বিতরণ/ অবমুক্তি	রেজিস্ট্রি দলিল সম্পাদন সাপেক্ষে	১. নির্ধারিত আবেদন ফরম (বিক্রয়যোগ্য ফরম) ২. ঋণ বিতরণকারী কার্যালয়	১. ১০০/-, ৫০০/- ও ফিঃ ৫০০০/ জন ২. অন ও অফলাইন ব্যাংকিং	৩০ কর্মদিবস	১. শাখা অফিসের আদায় কর্মকর্তা ২. মোবা/ফোন: ..... ৩. ই-মেইল: .....
(ছ)	ঋণ/বিনিয়োগে হিসাব বিবরণী প্রদান	অন ও অফলাইন মাধ্যম	১. অন/অফলাইন আবেদন ( <a href="https://www.bhbfc.org/myloan/">https://www.bhbfc.org/myloan/</a> ) ২. হিসাব শাখা ও হেল্প-ডেস্ক	১. বিনামূল্যে ২. প্রযোজ্য নয়	তাৎক্ষণিক	১. ফাহিমা আক্তার, প্রিন্সিপাল অফিসার ২. মোবা: ০১৫৫০০৪৩৩০৫-৬, ফোন: ০২-২২৩৩৮১৩৮০ ৩. helpdesk@bhbfc.gov.bd
(জ)	রিসিডিউল প্রদান (ঋণ/বিনিয়োগ পুন. তফসিলীকরণ)	সম্মতিপত্র ও ডাউন পেমেন্ট এর ভিত্তিতে	১. নির্ধারিত সম্মতিপত্র ( <a href="http://www.bhbfc.gov.bd/site/page/d90f3648-395c-4cd6-b4ad-a34d85946f3a/রিসিডিউল-ফরম-">http://www.bhbfc.gov.bd/site/page/d90f3648-395c-4cd6-b4ad-a34d85946f3a/রিসিডিউল-ফরম-</a> ) ২. আদায় শাখা	১. বিনামূল্যে ফরম ও নির্ধারিত ডাউন পেমেন্ট ২. অন ও অফলাইন ব্যাংকিং	২১ কর্মদিবস	১. শাখা অফিসের আদায় কর্মকর্তা ২. মোবা/ফোন: ..... ৩. ই-মেইল: .....
(ঝ)	রেহেন খালাশ ও বন্ধকী দলিলপত্র ফেরৎ প্রদান	গ্রহীতা/বৈধ ওয়ারিশদের নিকট হস্তান্তর	১. অন/অফলাইন আবেদন ( <a href="https://bhbfc.org/deed-return/">https://bhbfc.org/deed-return/</a> ) ২. হেল্প-ডেস্ক	১. বিনামূল্যে ২. প্রযোজ্য নয়	৭ কর্মদিবস	১. শাখা অফিস প্রধান ২. মোবা/ফোন: ..... ৩. ই-মেইল: .....

## 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 জাভেদ ইকবাল 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, ০১৫১১-০৬১৫৭১ 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 চিত্ত 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 মোছাঃ জুবাইদা খাতুন উপ-মহাব্যবস্থাপক, ট্রেনিং ইনস্টিটিউট ২. ০২-৪৭১২০৬০৪, ০১৫৫৩২৮৭৮৯ 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.	প্রয়োজ্য 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 মো: নূর আলম সরদার উপব্যবস্থাপনা পরিচালক, বিএইচবিএফসি ২. ০২-২২৩৩৮১৩৮৬ ৩. dmd@bhbfc.gov.bd	৩০ কার্য দিবস
২।	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	১. জনাব মোঃ জাহিদ হোসেন যুগ্মসচিব ২. ০২-৫৫১০১৩১৭, ০১৭১২-২৪২৪৮২ ৩. ds.insurance@fid.gov.bd	২০ কার্য দিবস



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

