



বাংলাদেশ হাউজ বিল্ডিং ফাইনান্স কর্পোরেশন

Bangladesh House Building Finance Corporation

পুস্তকের দিগন্তে স্টেটহের ম্যারক

শাখা অফিস, মুন্সিগঞ্জ।

ভিশন (Vision):

গৃহ নির্মাণে ঝণ ও বিনিয়োগ
সহায়তা প্রদানের ক্ষেত্রে দক্ষ,
অস্তুর্ভূক্তমূলক, শক্তিশালী ও সহজ
সেবা ব্যবস্থা গড়ে তোলা।

বিএইচবিএফসি সেবা প্রদান প্রতিশুতি

[সিটিজেনস্ চার্টার]

মিশন (Mission):

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

১. নাগরিক সেবা:

ক্রম.	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	১. প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ২. প্রাপ্তিষ্ঠান	১. সেবার মূল্য ২. পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা:
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)

ঝণ প্রদান সংক্রান্ত:

(ক)	ঝণ প্রদান বিষয়ক পরামর্শ/ তথ্য প্রদান	ঝণ গ্রহণেছুদের পরামর্শ প্রদান	১. সংশ্লিষ্ট বৃশিয়ার/নিষ্ঠ অব ডকুমেন্টস ২. অফিসের হেল্প ডেক্স	১. বিনামূল্যে ২. প্রযোজ্য নয়	তাৎক্ষণিক	১. জনাব মোহাম্মদ শাখাওয়াত হোসেন ২. মোবাইল: ০১৮১২৩৭১১৬৫ ফোন: ৩.
(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-ঝণের-আবেদন-ফরম) ২. ঝণ শাখা ও অনলাইন	১. বিনামূল্যে ২. প্রযোজ্য নয়	৫ কর্মদিবস	১. শাখা অফিসের লোন অফিসার ২. মোবাইল: ০১৮১২৩৭১১৬৫ ৩. ই-মেইল: br.munshiganj@hbhfc.gov.bd
(গ)	ফরমাল আবেদন গ্রহণ ও ঝণ মঙ্গুরী প্রদান	আবেদনপত্র গ্রহণ, স্বত্ত্বপ্রতিবেদন, উপযুক্ততা যাচাই ও মঙ্গুরীপত্র প্রদান	১. আবেদনপত্র (বিক্রয়যোগ্য ফরম), জমির মালিকানা, নকশা এবং প্রার্থীর পরিচয় ও আয় সংক্রান্ত ২. ঝণ শাখা	১. নির্ধারিত মূল্য ৫০০/- ও ১০০/- ফি: ০.৩০% ও ০.৫০% ২. অন ও অফলাইন ব্যাংকিং	৩০ কর্মদিবস	১. নির্ধারিত মূল্য ৫০০/- ও ১০০/- ফি: ০.৩০% ও ০.৫০% ২. অন ও অফলাইন ব্যাংকিং
(ঘ)	ঝণের চেক বিতরণ	১ম চেক: বৰ্ককী দলিল রেজিস্ট্রেশন এবং অন্যান্য চেক; প্রযোজনীয় 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-প্রযোজনীয়-ফরম) ২. ঝণ শাখা	১. ফি: ০.৩০% ও ০.৫০% ২. অন ও অফলাইন ব্যাংকিং	স্থাতাবিক ক্ষেত্রে ১২ মাসের মধ্যে	১. শাখা অফিসের লোন অফিসার ২. মোবাইল: ০১৮১২৩৭১১৬৫ ৩. ই-মেইল: br.munshiganj@hbhfc.gov.bd
(ঙ)	ঝণের মাসিক কিন্তি/রিপোর্ট গ্রহণ	নির্ধারিত মেয়াদে মাসিক কিন্তিতে 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 কিন্তিতে	১. শাখা অফিসের আদায় কর্মকর্তা ২. মোবাইল: ০১৮১২৩৭১১৬৫ ৩. ই-মেইল: br.munshiganj@hbhfc.gov.bd
(ঊ)	ঝণ বিভাজন/ অবস্থান্তি	রেজিস্ট্রি দলিল সম্পাদন সাপেক্ষে	১. নির্ধারিত আবেদন ফরম (বিক্রয়যোগ্য ফরম) ২. ঝণ বিভাজককারী কার্যালয়	১. ৫০০ ও ১০০০ টা. ২. অন ও অফলাইন ব্যাংকিং	৩০ কর্মদিবস	১. শাখা অফিসের আদায় কর্মকর্তা ২. মোবাইল: ০১৮১২৩৭১১৬৫ ৩. ই-মেইল: br.munshiganj@hbhfc.gov.bd
(ঋ)	ঝণের হিসাব বিবরণী প্রদান	অন ও অফলাইন মাধ্যম	১. অন/অফলাইন আবেদন (https://www.bhbfc.org/myloan/) ২. হিসাব শাখা ও হেল্প-ডেক্স	১. বিনামূল্যে ২. প্রযোজ্য নয়	তাৎক্ষণিক	১. ২. মোবাইল: ৩.
(ঌ)	রিসিডিউল প্রদান	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. শাখা অফিসের আদায় কর্মকর্তা ২. মোবাইল: ৩. ই-মেইল:
(ঋ)	ঝণ পরিশোধের পর রেহেন খালাশ ও বৰ্ককী দলিলপত্র	ঘৰীতা/বৈধ ওয়ারিশদের নিকট হস্তান্তর	১. অন/অফলাইন আবেদন (https://bhbfc.org/deed_return/) ২. হেল্প-ডেক্স	১. বিনামূল্যে ২. প্রযোজ্য নয়	৭ কর্মদিবস	১. শাখা অফিস প্রধান ২. মোবাইল: ০১৮১২৩৭১১৬৫ ৩. ই-মেইল: br.munshiganj@hbhfc.gov.bd

	ফেরৎ প্রদান					
--	-------------	--	--	--	--	--

২. প্রাতিষ্ঠানিক সেবা:

ক্রম.	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	১. প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ২. প্রাপ্তিষ্ঠান	১. সেবার মূল্য ২. পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা: ১. নাম ও পদবী ২. ফোন নম্বর ৩. ই-মেইল এড়েস
(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	
২.২।	বিভিন্ন দফতর/ প্রতিষ্ঠানের বিভিন্ন ক্ষেত্রে প্রতিনিধি মনোনয়ন প্রদান	প্রতিনিধি মনোনয়ন ও অনুমতিপত্র ইস্যু	১. অনুরোধপত্র ২. প্রযোজ্য নয়	১. বিনামূল্যে ২. প্রযোজ্য নয়	চাহিদা অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ের মধ্যে	

৩. অভ্যন্তরীণ সেবা:

ক্রম.	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	১. প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ২. প্রাপ্তিষ্ঠান	১. সেবার মূল্য ২. পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা: ১. নাম ও পদবী ২. ফোন নম্বর ৩. ই-মেইল এড়েস
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
(ক)	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের গৃহ-নির্মাণ/ঘানবাহন/কম্পিউটার/ অতিম মঙ্গুরী ও বিতরণ	কমিটির সুপারিশ এবং কর্তৃপক্ষের অনুমোদনের পর বরাদ্দ ও মঙ্গুরীপত্র জারী	১. নির্ধারিত আবেদন ফরম ২. নিজ অফিস	১. নির্ধারিত হার সুদ প্রযোজ্য ২. বেতন থেকে কর্তন	মঙ্গুরীর ক্ষেত্রে ৩০ কর্মদিবস; এবং চেক বিতরণের ক্ষেত্রে ৭ কর্মদিবস	১. ২. ৩.
(খ)	ভবিষ্য তহবিল থেকে খণ্ড মঙ্গুর	খণ্ড মঙ্গুরীর অফিস আদেশ জারী ও বিতরণ	১. হাতে লেখা আবেদনপত্র ২. নিজ অফিস	১. নির্ধারিত হার সুদ প্রযোজ্য ২. বেতন থেকে কর্তন	৫ কর্মদিবস	১. ২. ৩.
(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. ২. ৩.
(ঘ)	বার্ষিক চিত্ত বিনোদনের ব্যবস্থা করা	ক্লিঢ়া, ইভেন্ট, বিনোদন অনুষ্ঠান ও আপ্যায়ন	১. অফিস আদেশ ২. মার্কেটিং বিভাগ	১. বিনামূল্যে ২. প্রযোজ্য নয়	বছরে ১ বার	১. ২. ৩.
(ঙ)	চাকুরের সঠানদেরকে বৃত্তি প্রদান	মীতিমালা অনুযায়ী অফিস আদেশ জারী	১. হাতে লেখা আবেদনপত্র ২. প্রশাসন বিভাগ	১. বিনামূল্যে ২. প্রযোজ্য নয়	বছরে ১ বার	১. ২. ৩.
(চ)	অর্জিত ছুটি/শিক্ষা ছুটি/মাতৃত্বকালীন ছুটি/চিকিৎসা ছুটি মঙ্গুর সংক্রান্ত।	কর্তৃপক্ষের অনুমোদনে ছুটির অফিস আদেশ জারী	১. আবেদনপত্র ২. নিজ অফিস	১. বিনামূল্যে ২. প্রযোজ্য নয়	৭ কর্মদিবস	১. ২. ৩.
(ছ)	প্রশিক্ষণ	অন ও অফলাইনে প্রশিক্ষণ	১. প্রযোজ্য নয় ২. প্রযোজ্য নয়	১. বিনামূল্যে ২. প্রযোজ্য নয়	কর্তৃপক্ষ অনুমোদিত সময়ে	১. ২. ৩.

বি.দ্র. উপরোক্ত সকল অভ্যন্তরীণ সেবা সদর দফতর থেকে বিতরণ করা হয়; জোনাল অফিস কেবলমাত্র পত্র অগ্রায়ন করে থাকে।

৪. সেবাগ্রহীতাদের নিকট কর্পোরেশনের প্রত্যাশা:

ক্রম.	প্রতিশুতু/কাঞ্জিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়	ক্রম.	প্রতিশুতু/কাঞ্জিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১.	ত্রুটিমুক্ত ও স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন কর্পোরেশনের সংশ্লিষ্ট অফিসে জমা প্রদান;	৩.	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখ ও সময়ে উপস্থিত থাকা;
২.	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ই-মেইল টিকানায় প্রেরিত নির্দেশনা অনুসরণ করা;	৪.	সেবা গ্রহণের জন্য অনাবশ্যক ফোন/তদবির না করা;
		৫.	প্রযোজনমত 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 সমাখ্যান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	শাখা ম্যানেজার	৩০ কার্য দিবস
২।	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) নির্দিষ্ট সময়ে সমাখ্যান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	জোনাল ম্যানেজার	২০ কার্য দিবস



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

