



# বাংলাদেশ হাউজ বিল্ডিং ফাইন্যান্স কর্পোরেশন

## Bangladesh House Building Finance Corporation

সুস্থমনের দিনে সুস্থিত্বের স্মারক  
শাখা অফিস, চুয়াডাঙ্গা।

### 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<br>২. প্রাপ্তিস্থান  | ১. সেবার মূল্য<br>২. পরিশোধ পদ্ধতি  | সেবা<br>প্রদানের<br>সময়সীমা                              | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা:<br>১. নাম ও পদবী :<br>২. ফোন নম্বর:<br>৩. ইমেইল এড্রেস:                 |
|-----------------------------|---|---|--|---|---|--|
| (১)                         | (২)   | (৩)   | (৪)  | (৫)   | (৬)   | (৭)  |
| <b>ঋণ প্রদান সংক্রান্ত:</b> |   |   |  |   |   |  |
| (ক)                         | ঋণ প্রদান বিষয়ক<br>পরামর্শ/ তথ্য প্রদান                          | ঋণ গ্রহণেচ্ছুদের পরামর্শ<br>প্রদান  | ১. সংশ্লিষ্ট ব্রুশিয়ার/লিষ্ট অব<br>ডকুমেন্টস<br>২. অফিসের হেল্প ডেস্ক   | ১. বিনামূল্যে<br>২. প্রযোজ্য নয়  | তাৎক্ষণিক   | ১. জনাব মাহামুদুল হাসান<br>(সিনিয়র অফিসার)<br>২. ০১৫৫০-০৫১১৯৪<br>৩. br.chuadanga@bhbfc.gov.bd     |
| (খ)                         | সাময়িক/প্রাথমিক<br>আবেদন অনুমোদন                                 | সাময়িক/প্রাথমিক<br>অনুমোদনপত্র প্রদান  | ১. নির্ধারিত আবেদন ফরম<br>( <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> )<br>২. ঋণ শাখা ও অনলাইন   | ১. বিনামূল্যে<br>২. প্রযোজ্য নয়  | ৫<br>কর্মদিবস   | ১. জনাব মাহামুদুল হাসান<br>(সিনিয়র অফিসার)<br>২. ০১৫৫০-০৫১১৯৪<br>৩. br.chuadanga@bhbfc.gov.bd     |
| (গ)                         | ফরমাল আবেদন<br>গ্রহণ ও ঋণ মঞ্জুরী<br>প্রদান                       | আবেদনপত্র গ্রহণ,<br>স্বত্বপ্রতিবেদন, উপযুক্ততা<br>যাচাই ও মঞ্জুরীপত্র প্রদান                  | ১. আবেদনপত্র (বিক্রয়যোগ্য<br>ফরম), জমির মালিকানা,<br>নকশা এবং প্রার্থীর পরিচয় ও<br>আয় সংক্রান্ত<br>২. ঋণ শাখা   | ১. নির্ধারিত মূল্য<br>৫০০/- ও ১০০০/-<br>ফি: ০.৩০% ও ০.৫০%<br>২. অন ও অফলাইন<br>ব্যাংকিং | ৩০<br>কর্মদিবস  |  |
| (ঘ)                         | ঋণের চেক বিতরণ  | ১ম চেক: বন্ধকী দলিল<br>রেজিস্ট্রেশন এবং<br>অন্যান্য চেক; প্রয়োজনীয়<br>বিনিয়োগ নিশ্চিতের পর | ১. রেহেন দলিল ফরম প্রতি<br>পিস ১০০/- (বিক্রয়যোগ্য<br>ফরম) ও চেকের আবেদন পত্র<br>( <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> )<br>২. ঋণ শাখা | ১. ফি: ০.৩০% ও ০.৫০%<br>২. অন ও অফলাইন<br>ব্যাংকিং                                      | স্বাভাবিক<br>ক্ষেত্রে ১২<br>মাসের<br>মধ্যে                | ১. জনাব মাহামুদুল হাসান<br>(সিনিয়র অফিসার)<br>২. ০১৫৫০-০৫১১৯৪<br>৩. br.chuadanga@bhbfc.gov.bd     |
| (ঙ)                         | ঋণের মাসিক<br>কিস্তি/রিপেমেন্ট<br>গ্রহণ                           | নির্ধারিত মেয়াদে মাসিক<br>কিস্তিতে পাওনা আদায়   | ১. উপদেশপত্র ও জমা বই/স্লিপ<br>২. অন ও অফলাইন ব্যাংকিং   | ১. বিনামূল্যে<br>২. প্রযোজ্য নয়  | ৫, ১০, ১৫,<br>২০ ও ২৫<br>বছর মেয়াদে<br>মাসিক<br>কিস্তিতে | ১. জনাব খোন্দকার মেশকাত আলী<br>(সিনিয়র অফিসার)<br>২. ০১৯৮৩-৬৪৮৪২৪<br>৩. br.chuadanga@bhbfc.gov.bd |
| (চ)                         | ঋণ বিভাজন/<br>অবমুক্তি  | রেজিস্ট্রি দলিল সম্পাদন<br>সাপেক্ষে   | ১. নির্ধারিত আবেদন ফরম<br>(বিক্রয়যোগ্য ফরম)<br>২. ঋণ বিতরণকারী কার্যালয়  | ১. ৫০০ ও ১০০০ টা.<br>২. অন ও অফলাইন<br>ব্যাংকিং   | ৩০<br>কর্মদিবস  | ১. জনাব খোন্দকার মেশকাত আলী<br>(সিনিয়র অফিসার)<br>২. ০১৯৮৩-৬৪৮৪২৪<br>৩. br.chuadanga@bhbfc.gov.bd |
| (ছ)                         | ঋণের হিসাব বিবরণী<br>প্রদান                                       | অন ও অফলাইন<br>মাধ্যমে  | ১. অন/অফলাইন আবেদন<br>( <a href="https://www.bhbfc.org/myloan/">https://www.bhbfc.org/myloan/</a> )<br>২. হিসাব শাখা ও হেল্প-ডেস্ক   | ১. বিনামূল্যে<br>২. প্রযোজ্য নয়  | তাৎক্ষণিক   | ১. জনাব বুবেল হোসেন<br>২. ০১৭২২-৬০৫৫১১<br>৩. br.chuadanga@bhbfc.gov.bd                             |
| (জ)                         | রিসিডিউল প্রদান   | সম্মতিপত্র ও ডাউন<br>পেমেন্ট এর ভিত্তিতে  | ১. নির্ধারিত সম্মতিপত্র<br>( <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> )<br>২. আদায় শাখা  | ১. বিনামূল্যে ফরম ও<br>নির্ধারিত ডাউন<br>পেমেন্ট<br>২. অন ও অফলাইন<br>ব্যাংকিং          | ২১<br>কর্মদিবস  | ১. জনাব খোন্দকার মেশকাত আলী<br>(সিনিয়র অফিসার)<br>২. ০১৯৮৩-৬৪৮৪২৪<br>৩. br.chuadanga@bhbfc.gov.bd |
| (ঝ)                         | ঋণ পরিশোধের পর<br>রেহেন খালাশ ও<br>বন্ধকী দলিলপত্র<br>ফেরৎ প্রদান | গ্রহীতা/বৈধ<br>ওয়ারিশদের নিকট<br>হস্তান্তর   | ১. অন/অফলাইন আবেদন<br>( <a href="https://bhbfc.org/deed_return/">https://bhbfc.org/deed_return/</a> )<br>২. হেল্প-ডেস্ক  | ১. বিনামূল্যে<br>২. প্রযোজ্য নয়  | ৭<br>কর্মদিবস   | ১. জনাব মোঃ বিপ্লব হোসেন<br>(শাখা ম্যানেজার)<br>২. ০১৫৫০-০৫১১৯৩<br>৩. br.chuadanga@bhbfc.gov.bd    |

## ২. প্রাতিষ্ঠানিক সেবা:

| ক্রম. | সেবার নাম  | সেবা প্রদান পদ্ধতি                                     | ১. প্রয়োজনীয় কাগজপত্র<br>২. প্রাপ্তিস্থান    | ১. সেবার মূল্য<br>২. পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা                 | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা:<br>১. নাম ও পদবী<br>২. ফোন নম্বর<br>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/<br>নির্দেশনাপত্র<br>২. প্রযোজ্য নয় | ১. বিনামূল্যে<br>২. প্রযোজ্য নয়   | চাহিদা অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ের মধ্যে | ১. জনাব মুহাম্মদ জহিরুল ইসলাম উপমহাব্যবস্থাপক, পরিকল্পনা, পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন বিভাগ<br>২. ০২-৯৫৬৫৫৯৫, ০১৫১১-৫২০৫৭৫<br>৩. dgm.phrd@bhbfc.gov.bd |
| ২.২।  | বিভিন্ন দফতর/প্রতিষ্ঠানের বিভিন্ন কমিটিতে প্রতিনিধি মনোনয়ন প্রদান             | প্রতিনিধি মনোনয়ন ও অনুমতিপত্র ইস্যু                   | ১. অনুরোধপত্র<br>২. প্রযোজ্য নয়               | ১. বিনামূল্যে<br>২. প্রযোজ্য নয়   | চাহিদা অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ের মধ্যে | ১. জনাব আবু বকর সিদ্দিক খান উপমহাব্যবস্থাপক, প্রশাসন বিভাগ<br>২. ২২৩৩৮২৫৩২, ০১৫৫২৩-৪৮৯৬৫<br>৩. dgm.admin@bhbfc.gov.bd                            |

## ৩. অভ্যন্তরীণ সেবা:

| ক্রম. | সেবার নাম  | সেবা প্রদান পদ্ধতি  | ১. প্রয়োজনীয় কাগজপত্র<br>২. প্রাপ্তিস্থান | ১. সেবার মূল্য<br>২. পরিশোধ পদ্ধতি                  | সেবা প্রদানের সময়সীমা   | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা:<br>১. নাম ও পদবী<br>২. ফোন নম্বর<br>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<br>২. নিজ অফিস       | ১. নির্ধারিত হার সুদ প্রযোজ্য<br>২. বেতন থেকে কর্তন | মঞ্জুরীর ক্ষেত্রে ৩০ কর্মদিবস; এবং চেক বিতরণের ক্ষেত্রে ৭ কর্মদিবস | ১. জনাব আবু বকর সিদ্দিক খান উপমহাব্যবস্থাপক, প্রশাসন বিভাগ<br>২. ০২-২২৩৩৮২৫৩২, ০১৫৫২৩-৪৮৯৬৫<br>৩. dgm.admin@bhbfc.gov.bd         |
| (খ)   | ভবিষ্য তহবিল থেকে ঋণ মঞ্জুর  | ঋণ মঞ্জুরীর অফিস আদেশ জারী ও বিতরণ                                    | ১. হাতে লেখা আবেদনপত্র<br>২. নিজ অফিস       | ১. নির্ধারিত হার সুদ প্রযোজ্য<br>২. বেতন থেকে কর্তন | ৫ কর্মদিবস   | ১. জনাব মোঃ খাজা ইমদাদুল বারী উপ-মহাব্যবস্থাপক, হিসাব ও অর্থ<br>২. ০২-৯৫৬৫৩৬৭, ০১৫১১-৬০১৫৭১<br>৩. dgm.accounts@bhbfc.gov.bd      |
| (গ)   | কল্যাণ তহবিল থেকে আর্থিক সহায়তা প্রদান                                      | সংশ্লিষ্ট কমিটির সুপারিশ ও কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে               | ১. হাতে লেখা আবেদনপত্র<br>২. নিজ অফিস       | ১. বিনামূল্যে<br>২. প্রযোজ্য নয়                    | ১৫ কর্মদিবস  | ১. জনাব আবু বকর সিদ্দিক খান উপমহাব্যবস্থাপক, প্রশাসন বিভাগ<br>২. ০২-২২৩৩৮২৫৩২, ০১৫৫২৩-৪৮৯৬৫<br>৩. dgm.admin@bhbfc.gov.bd         |
| (ঘ)   | বার্ষিক চিত্ত বিনোদনের ব্যবস্থা করা  | ক্রীড়া ইভেন্ট বিনোদন অনুষ্ঠান এবং আপ্যায়ন                           | ১. অফিস আদেশ<br>২. মার্কেটিং বিভাগ          | ১. বিনামূল্যে<br>২. প্রযোজ্য নয়                    | বছরে ১ বার   | ১. জনাব মোঃ বদিউজ্জামান উপ-মহাব্যবস্থাপক, মার্কেটিং বিভাগ<br>২. ০২-৪১০৫১১৯৪, ০১৭১৫-০৯৯৯২২<br>৩. dgm.mnd@bhbfc.gov.bd             |
| (ঙ)   | চাকুরের সন্তানদেরকে বৃত্তি প্রদান  | নীতিমালা অনুযায়ী অফিস আদেশ জারী                                      | ১. হাতে লেখা আবেদনপত্র<br>২. প্রশাসন বিভাগ  | ১. বিনামূল্যে<br>২. প্রযোজ্য নয়                    | বছরে ১ বার   | ১. জনাব আবু বকর সিদ্দিক খান উপমহাব্যবস্থাপক, প্রশাসন বিভাগ<br>২. ০২-২২৩৩৮২৫৩২, ০১৫৫২৩-৪৮৯৬৫<br>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<br>২. নিজ অফিস                 | ১. বিনামূল্যে<br>২. প্রযোজ্য নয়                    | ৭ কর্মদিবস   | ১. জনাব আবু বকর সিদ্দিক খান উপমহাব্যবস্থাপক, প্রশাসন বিভাগ<br>২. ২২৩৩৮২৫৩২, ০১৫৫২৩-৪৮৯৬৫<br>৩. dgm.admin@bhbfc.gov.bd            |
| (ছ)   | প্রশিক্ষণ  | অন ও অফলাইনে প্রশিক্ষণ  | ১. প্রযোজ্য নয়<br>২. প্রযোজ্য নয়          | ১. বিনামূল্যে<br>২. প্রযোজ্য নয়                    | কর্তৃপক্ষ অনুমোদিত সময়ে   | ১. জনাব মোহাম্মদ জাভেদ ইকবাল উপ-মহাব্যবস্থাপক, ট্রেনিং ইনস্টিটিউট<br>২. ০২-৪৭১২০৬০৪, ০১৫৫৩২৮৭৮৮৯<br>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.    | প্রযোজ্য 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 দিতেব্যর্থ হলে                       | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) | ১. জনাব মোঃ বিপ্লব হোসেন<br>শাখা ম্যানেজার, বিএইচবিএফসি, শাখা অফিস,<br>চুয়াডাঙ্গা।<br>২. ০১৫৫০-০৫১১৯৩<br>৩. br.chuadanga@bhbfc.gov.bd | ৩০ কার্য দিবস       |
| ২।    | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা(অনিক) নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে | আপিল কর্মকর্তা                    | ১. জনাব অরুন কুমার চৌধুরী<br>উপব্যবস্থাপনা পরিচালক, বিএইচবিএফসি<br>২. ০২-২২৩৩৮১৩৮৬<br>৩. dmd@bhbfc.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/hbfcdbd>  
Help Desk: 02-223381380, 01550-043305-6

