

# সিটিজেন চার্টার

### ন্যাশনাল হাউসিং ফাইন্যান্স এন্ড ইনভেস্টমেন্টস লিমিটেড

তারিখ: ০১/০১/২০২৩

### ১। ভিশন ও মিশন:

রূপকল্প (vision): ব্যবসা বাণিজ্যের সর্বোচ্চ বা সর্বোন্তম নীতি ও নৈতিকতা পরিপালন করে করপোরেট সামাজিক দায়বদ্ধতার নিরিখে আর্থিক প্রতিষ্ঠান গুলোর মধ্যে নিজেকে অনুকরনীয় হিসেবে গড়ে তোলা। এরই লক্ষ্যে কোম্পানীর সন্মানিত গ্রাহক, কর্মকর্তা–কর্মচারী, শেয়ারহোল্ডার সহ পুরো সমাজকে আমরা একীভূত করার চেষ্টা করছি।

**অভিলক্ষ্য** (Mission): ধর্ম , বর্ণ ও লিঙ্গ নির্বিশেষে সবার জন্য উন্নত মানসম্মত সমগৃহঋণের ব্যবস্থা করা । প্রতিযোগিতামূলক বাজারে সবসময় সৃষ্টিশীল নতুন নতুন সেবাপন্য উপস্থাপন করা। উচ্চমান সম্পন্ন একটি কর্মীবাহিনী যারা স্বীয় কাজের ব্যাপারে সন্তুষ্ট থাকবে ও স্বীয় পেশার উন্নয়নে নিবেদিত হবে আর যারা শেয়ারহোল্ডারদের বিনিয়োগের সর্বোচ্চ পাওনার জন্য সঠিক জায়গায় নিরাপদ বিনিয়োগ নিশ্চিত করবে।

# ২। প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ:

#### ২.১ নাগরিক সেবা :

•		=				
ক্রম	সেবার	সেবা	প্রয়োজনীয়	সেবার	সেবা	দায়িত্বপ্রাপ্ত
	নাম	প্রদান	কাগজপত্ৰ	মূল্য	প্রদানের	কর্মকর্তা(নাম,
		পদ্ধতি	এবং	এবং	সময়সীমা	পদবি, ফোন
			প্রাপ্তিস্থান	পরিশোধ		নাম্বার ও
				পদ্ধতি		ইমেইল)
>	২	৩	8	Č	৬	٩
>	হোম	স্বশরীরে	জাতীয়	ফি এবং	প্রয়োজনীয়	সংশ্লিষ্ট শাখার
	লোন /		পরিচয়পত্র, ০৪	চার্জ	কাগজপত্র	৩য় পদ
	গৃহঋণ		কপি	শিডিউল	প্রদানের	কর্মকর্তা
			সাম্প্রতিক	অনুসারে	পরবর্তী	
			পাসপোর্ট	প্রযোজ্য	<b>७</b> -9	
			সাইজের ছবি,	হবে	কার্যদিবস	

			খ্বণ আবেদন পত্র, ই- টিআইএন সাটিফিকেট আয় এর প্রমাণপত্র, প্রয়োজনীয় দলিলাদি এবং অন্যান্য			
N	এস, <sup>স্থ</sup>	স্ব <b>শ</b> রীরে	জাতীয় পরিচয়পত্র, ০৪ কপি সাম্প্রতিক পাসপোর্ট সাইজের ছবি, ঋণ আবেদন পত্র, ট্রেড লাইসেন্স, ই- টিআইএন সার্টিফিকেট আয় এর প্রমাণপত্র, প্রয়োজনীয় দলিলাদি এবং অন্যান্য	ফি এবং চার্জ শিডিউল অনুসারে প্রযোজ্য হবে	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রদানের পরবর্তী ৩-৭ কার্যদিবস	সংশ্লিষ্ট শাখার ৩য় পদ কর্মকর্তা
9	Kvi ‡jvb /গাড়ি ঋণ	স্বশরীরে	জাতীয় পরিচয়পত্র, ০৪ কপি সাম্প্রতিক পাসপোর্ট সাইজের ছবি, ঋণ আবেদন পত্র, , ই- টিআইএন সার্টিফিকেট, আয় এর প্রমাণপত্র এবং গাড়ির কোটেশন	ফি এবং চার্জ শিডিউল অনুসারে প্রযোজ্য হবে	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রদানের পরবর্তী ৩-৭ কার্যদিবস	সংশ্লিষ্ট শাখার ৩য় পদ কর্মকর্তা
8	প্লট ক্রয় ঋণ	স্বশরীরে	জাতীয় পরিচয়পত্র, ০৪ কপি সাম্প্রতিক	ফি এবং চার্জ শিডিউল অনুসারে	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রদানের পরবর্তী	সংশ্লিষ্ট শাখার ৩য় পদ কর্মকর্তা

			পাসপোর্ট	প্রযোজ্য	৩-৭	
			সাইজের ছবি, ঋণ আবেদন পত্র, ট্রেড লাইসেন্স, ই- টিআইএন সাটিফিকেট, আয় এর প্রমাণপত্র, প্রয়োজনীয় দলিলাদি এবং অন্যান্য	হবে	ত-৭ কার্যদিবস	
¢	গ্রুপ হোম লোন	স্ব <b>শ</b> রীরে	জাতীয় পরিচয়পত্র, ০৪ কপি সাম্প্রতিক পাসপোর্ট সাইজের ছবি, ঋণ আবেদন পত্র, , ই- টিআইএন সাটিফিকেট, আয় এর প্রমাণপত্র, প্রয়োজনীয় দলিলাদি এবং অন্যান্য	ফি এবং চার্জ শিডিউল অনুসারে প্রযোজ্য হবে	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রদানের পরবর্তী ৩-৭ কার্যদিবস	সংশ্লিষ্ট শাখার ৩য় পদ কর্মকর্তা
৬	কমার্শিয়াল মর্টগেজ লোন (সিএমএল ঋণ)	স্বশরীরে	জাতীয় পরিচয়পত্র, ০৪ কপি সাম্প্রতিক পাসপোর্ট সাইজের ছবি, ঋণ আবেদন পত্র, ই- টিআইএন সার্টিফিকেট, আয় এর প্রমাণপত্রসমূহ, প্রয়োজনীয় দলিলাদি এবং অন্যান্য	ফি এবং চার্জ শিডিউল অনুসারে প্রযোজ্য হবে	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রদানের পরবর্তী ১০-১৫ কার্যদিবস	সংশ্লিষ্ট শাখার ৩য় পদ কর্মকর্তা

٩	আমানত	স্বশরীরে/	জাতীয়	ফি এবং	প্রয়োজনীয়	সংশ্লিষ্ট শাখার
	স্কিম সমূহ	অনলাইনে	পরিচয়পত্র,	চার্জ	কাগজপত্র	৩য় পদ
			০৪ কপি	শিডিউল	প্রদানের	কর্মকর্তা
			সাম্প্রতিক	অনুসারে	পরবর্তী ১	
			পাসপোর্ট	প্রযোজ্য	কার্যদিবস	
			সাইজের ছবি,	হবে		
			ই– টিআইএন			
			সার্টিফিকেট,			
			আবেদনপত্ৰ,			
			টিন			
			সাটিফিকেট.			

# ২. ২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

				l	I	
ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা নোম, পদবি, ফোন নাম্বার ও ইমেইল)
>	২	৩	8	œ	৬	٩
>	কমার্শিয়াল মর্টগেজ লোন (সিএমএল ঋণ)	স্ব <b>শ</b> রীরে	জাতীয় পরিচয়পত্র, ০৪ কপি সাম্প্রতিক পাসপোর্ট সাইজের ছবি, ঋণ আবেদন পত্র, ই- টিআইএন সাটিফিকেট, আয় এর প্রমাণপত্রসমূহ, প্রয়োজনীয় দলিলাদি এবং অন্যান্য	ফি এবং চার্জ শিডিউল অনুসারে প্রযোজ্য হবে	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রদানের পরবর্তী ১০-১৫ কার্যদিবস	সংশ্লিষ্ট শাখার ৩য় পদ কর্মকর্তা
*	প্রজেক্ট লোন/ প্রকল্প ঋণ	স্ব <b>শ</b> রীরে	জাতীয় পরিচয়পত্র, ০৪ কপি সাম্প্রতিক পাসপোর্ট সাইজের ছবি,	ফি এবং চার্জ শিডিউল অনুসারে প্রযোজ্য হবে	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রদানের পরবর্তী ১০-১৫ কার্যদিবস	সংশ্লিষ্ট শাখার ৩য় পদ কর্মকর্তা

			ঋণ আবেদন			
			পত্ৰ, ই–			
			টিআইএন			
			সাটিফিকেট,			
			আয় এর			
			প্রমাণপত্র,			
			প্রয়োজনীয়			
			मिलनामि এवः			
			অন্যান্য			
७	প্রাতিষ্ঠানিক	স্বশরীরে/	জাতীয়	ফি এবং	প্রয়োজনীয়	সংশ্লিষ্ট শাখার
	সঞ্চয়	অনলাইনে	পরিচয়পত্র,	চার্জ	কাগজপত্র	৩য় পদ
			০৪ কপি	শিডিউল	প্রদানের	কর্মকর্তা
			সাম্প্রতিক	অনুসারে	পরবর্তী ১	
			পাসপোর্ট	প্রযোজ্য	কার্যদিবস	
			সাইজের ছবি,	হবে		
			টিন			
			সাটিফিকেট			

## ২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা:

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নাম্বার ও ইমেইল)
>	২ কর্মকর্তা/কর্মচারী আবাসন ঋণ	ত স্বশরীরে	৪ জাতীয় পরিচয়পত্র, ০৪ কপি সাম্প্রতিক পাসপোর্ট সাইজের ছবি, ঋণ আবেদন পত্র, ই- টিআইএন সার্টিফিকেট,	৫ ফি এবং চার্জ শিডিউল অনুসারে প্রযোজ্য হবে	৬ প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রদানের পরবর্তী ১- ৩কার্যদিবস	৭ সংশ্লিষ্ট শাখার ৩য় পদ কর্মকর্তা

			DEUTSI (CZ			
			আয় এর			
			প্রমাণপত্র,			
			প্রয়োজনীয়			
			<b>म</b> िलामि			
			এবং অন্যান্য			<b>O</b> \ <b>1</b>
২	কর্মকর্তা/কর্মচারী	স্বশরীরে	জাতীয়	ফি এবং	প্রয়োজনীয়	সংশ্লিষ্ট শাখার
	ব্যক্তিগত ঋণ		পরিচয়পত্র,	চার্জ	কাগজপত্ৰ	৩য় পদ
			০৪ কপি	শিডিউল	প্রদানের	কর্মকর্তা
			সাম্প্রতিক	অনুসারে	পরবর্তী ১–	
			পাসপোর্ট	প্রযোজ্য	<u>৩কার্যদিবস</u>	
			সাইজের	হবে		
			ছবি, ঋণ			
			আবেদন			
			পত্ৰ, ই–			
			টিআইএন			
			সাটিফিকেট,			
			আয় এর			
			প্রমাণপত্র,			
			প্রয়োজনীয়			
			<b>म</b> िलामि			
		<u> </u>	এবং অন্যান্য		5	<u> </u>
O	কর্মকর্তাদের	স্বশরীরে	জাতীয়	ফি ূএবং	প্রয়োজনীয়	সংশ্লিষ্ট শাখার
	গাড়ি ঋণ		পরিচয়পত্র,	চার্জ	কাগজপত্র	৩য় পূদ
			০৪ কপি	শিডিউল	প্রদানের	কর্মকর্তা
			সাম্প্রতিক	অনুসারে	পরবর্তী ১–	
			পাসপোর্ট	প্রযোজ্য	৩	
			সাইজের	হবে	কার্যদিবস	
			ছবি, ঋণ			
			আবেদন			
			পত্ৰ, ই-			
			টিআইএন			
			সাটিফিকেট,			
			সাটোক <b>ে</b> কট, আয় এর			
			প্রমাণপত্র,			
			প্রয়োজনীয়			
			मिलनामि			
İ			এবং অন্যান্য			

৩। সেবা প্রত্যাশীগণের করণীয় : ( যথাযথ সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহ তাদের সেবা প্রত্যাশীদেরকে প্রইয়োজনীয় পরার্মশ প্রদান করবেন। উদাহরণস্বরূপ নিম্নে কিছু নমুনা প্রদান করা হলো-)

ক্রমি	প্রতিশ্রুত/ কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে
ক	করণীয়
	প্রতিশ্রুত সেবাসমূহের প্রয়োজনীয় দলিলাদিসহ স্বয়ংসম্পন্ন আবেদন জমা
,	<u> </u>
	প্রদান।
২	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি অনুযায়ী যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয়
	সেবারমূল্যপরিশোধ করা।
O	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল ম্যাসেজ /ইমেইল নির্দেশনা অনুসরণ করা।
8	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা।
¢	অনাবশ্যক কোন/তদবির না করা।

### ৪। প্রতিশ্রুত সেবা না পেলে সেবা প্রত্যাশিতদের করণীয় :

ক্রম	কখন	কার সঙ্গে	যোগাযোবগ	নিস্পত্তির
	যোগাযোগ	যোগাযোগ	ঠিকানা	সময়সীমা
	করবেন	করবেন		
>	দায়িত্বপ্রাপ্ত	অভিযোগ	নাম ও পদবি:	०७
	কর্মকর্তা সমাধান	নিস্পত্তি	ফোন: সংশ্লিষ্ট	কার্যদিবস
	দিতে ব্যর্থ হলে	কর্মকর্তা()	শাখার	
			অপারেশন	
			ম্যানেজার)	
			ইমেইল:	
			ওয়েবসাইট:	
২	অভিযোগ	আপিল কর্মকর্তা	নাম ও পদবি:	0&
	নিস্পত্তি কর্মকর্তা		ফোন: সংশ্লিষ্ট	কার্যদিবস
	নির্দিষ্ট সময়ে		শাখার	
	সমাধান দিতে		ম্যানেজার)	
	ব্যর্থ হলে		ইমেইল:	
			ওয়েবসাইট:	

৩	আপিল কর্মকর্তা	আপিল	নাম ও পদবি:	09
	নির্দিষ্ট সময়ে	প্রতিষ্ঠানসমূহের	ফোন:	কার্যদিবস
	সমাধান দিতে	অভিযোগ	ইমেইল:	
	ব্যর্থ হলে	ব্যবস্থাপনা সেল	ওয়েবসাইট:	



## ন্যাশনাল হাউসিং ফাইন্যান্স এন্ড ইনভেস্টমেন্টস লিমিটেড

সংশ্লিষ্ট আর্থিক প্রতিষ্ঠানের সিটিজেন'স চার্টার বাস্তবায়নকারী বিভাগ তারিখ: ০১/০১/২০২৩

আর্থিক প্রতিষ্ঠানের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন

বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা ২০....

কার্যক্রম	কর্মসম্পা দন সূচক সমূহ	বাৎসরিক লক্ষ্যমাত্রা ২০	পতিশ্বতি দাগুগুতি			বাৎসরি ক অর্জন ২০	বাস্তবা য়নকা রী বিভাগ	প্র দ ন্ত প্র মা	মন্তব্য	
			১ ম ত্রৈমাসি ক ( জুলাই - সেপ্টে স্বর )২০	২য় ত্রৈমাসি ক (অ ক্টোবর - ডিসেম্বর ) ২০	৩য় ত্রৈমা সিক (জানু য়ারি- মার্চ) ২০	৪র্থ ত্রৈমাসি ক (এপ্রিল- জুন ) ২০			ণ ক	

>	২	৩	8	¢	৬	٩	৮	৯	<b>\$</b>	22
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ব্রেমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদ করণ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	হালনাগাদ করা হয়েছে কিনা? ক প্রশিক্ষণ কর্মসূচী খ. কর্মশালা আয়োজন	৪ বার হালনাগাদ করা প্রশিক্ষণ /কর্মশালা আয়োজন করা								
সেবা প্রদান বিষয়ে স্টেকহোল্ডা রদের সমন্বয়ে অবহিতকর ণ সভা আয়োজন	গ. অন্যান্য সভা আয়োজন	২ টি সভা আয়োজন করা								
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটির সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন	রিপোর্ট প্রণয়ন করা	ক. রিপোর্ট চূড়ান্ত করা. খ. চূড়ান্তরিপোর্ট ওয়েবসাইটে আপলোড করা.								