



অভিযোগ

আমাদের লক্ষ্য একটি উচ্চ মানের সেবা প্রদান করা এবং আমাদের সকল গ্রাহকদের জন্য একটি ইতিবাচক অভিজ্ঞতা প্রদান করা। আমরা বুঝি যে কখনো কোনো ভুল হতে পারে। যদি আপনি মনে করেন যে আমরা ভুল করেছি, অথবা আমরা আরো ভালো কিছু করতে পারতাম আমরা যথাযথ সমাধানের জন্য যথাসাধ্য চেষ্টা করবো।

আপনাদের মতামত আমাদের কাছে গুরুত্বপূর্ণ। নিচের ধাপগুলো আমাদের অভিযোগ প্রক্রিয়ার রূপরেখা দেখায় :

১। আপনি যদি ক্রেডিট কর্প এর সাথে আপনার অভিজ্ঞতায় অসন্তুষ্ট হন, তবে আমরা আপনার কাছে কৃতজ্ঞ থাকবো আমাদেরকে তা ঠিক করার সুযোগ দিয়ার জন্য। আমাদেরকে যত দ্রুত সম্ভব জানান যদি আপনি আপনার কাস্টমার রিলেশনশিপ ম্যানেজার এর উর্ধতন কর্মকর্তার সাথে কথা বলতে চান।

২। আপনি যদি অসন্তুষ্ট থাকেন, আপনি আমাদের কাস্টমার কেয়ার টিম এর সাথে যোগাযোগ করতে পারেন:

* ১৩০০ ৭৬৮ ৬২১ - এই নম্বর এ যোগাযোগ করতে পারেন

* এই পৃষ্ঠার নিচের ফর্ম টি পূরণ করে জমা দিতে পারেন

* আমাদের কে ইমেইল করতে পারেন customercare@creditcorp.com.au

* আমাদের কে লিখতে পারেন

:

ক্রেডিট কর্প

কাস্টমার কেয়ার

জিপিও বক্স ৪৪৭৫

সিডনি, নিউ সাউথ ওয়েলস ২০০১

* আপনার অভিযোগ ফ্যাক্স করতে পারেন - ১৩০০ ৪৮৩ ৯২৬

৩। আপনার অভিযোগের প্রাপ্তি নিশ্চিত করার জন্য আপনাকে ২৪ ঘন্টার মধ্যে বিজ্ঞপ্তি পাঠানো হবে

৪। আপনার অভিযোগটি একজন কাস্টমার কেয়ার অফিসার তদন্ত করবেন। আমরা ন্যায়সঙ্গত এবং পরিশ্রমীভাবে কাজ করব এবং আপনার অভিযোগের প্রকৃতির উপর নির্ভর করে ২১ থেকে ৩০ দিনের মধ্যে আপনার অভিযোগের চূড়ান্ত লিখিত প্রতিক্রিয়া আপনাকে প্রদান করা হবে। যদি আপনি বিবেচনা করেন যে আপনার অভিযোগ জরুরী, উদাহরণস্বরূপ, কষ্ট বা অন্যান্য ক্ষতির সম্ভাবনা হলে, দয়া করে আমাদের জানান।

৫। যদি আমাদের অনুসন্ধান সম্পর্কে আপনার কোন প্রশ্ন বা উদ্বেগ থাকে, অথবা আরও তথ্য বা ব্যাখ্যা প্রয়োজন হয় আমাদের থেকে, অনুগ্রহ করে ১৩০০ ৭৬৮ ৬২১ এ কাস্টমার কেয়ার টিমের সাথে যোগাযোগ করতে দ্বিধা করবেন না। আমাদের ব্যবসার সময় :

সকাল ৮:৩০ থেকে বিকাল ৫:০০ টা, সিডনির সময়। আমরা অস্ট্রেলিয়ার জাতীয় ছুটির দিনে বন্ধ।

৬। আপনি যদি আমাদের কাস্টমার কেয়ার টিমের কাছে প্রদান করা ফলাফল এবং আপনার অভিযোগ নিয়ে অসন্তুষ্ট হন এবং আপনার অভিযোগ যদি একটি নিয়ন্ত্রিত ক্রেডিট চুক্তির সাথে সম্পর্কিত যেমন একটি ব্যাংকিং এবং ঋণ, আপনি আপনার অভিযোগ উত্থাপন করতে পারেন আমাদের বাহ্যিক বিরোধ নিষ্পত্তি স্কিম, অস্ট্রেলিয়ান ফিন্যান্সিয়াল কমপ্লেটস অথরিটি (এফসিএ/ AFCA) এর কাছে, বিনামূল্যে

এবং স্বাধীন বিরোধ নিষ্পত্তি পরিষেবা গ্রহণের জন্য।

৭। যদি আপনার অভিযোগ টেলিযোগাযোগ বা ইউটিলিটি সহ অনিয়ন্ত্রিত ক্রেডিট চুক্তির সাথে সম্পর্কিত হয়, দয়া করে মনে রাখবেন যে ক্রেডিট কর্প এফসিএ (AFCA)এর সদস্য কেবল বেক্তিগত তথ্য সংরক্ষণ সম্পর্কিত অভিযোগের জন্য।

৮। AFCA- এর সাথে যোগাযোগ করা যেতে পারে ১৮০০ ৯৩১ ৬৭৮ এ যোগাযোগ করে, info@afca.org.au ইমেইল করে অথবা তাদের ওয়েবসাইট এ যেয়ে www.afca.org.au. বিকল্পভাবে, আপনি AFCA- কে জিপিও বক্স ৩, মেলবোর্ন, ভিক্টোরিয়া, ৩০০১ এ লিখতে পারেন।

৯। AFCA- এর সময়সীমা যদিও পরিবর্তিত হতে পারে, কিছু পরিস্থিতিতে, আমাদের প্রদান করা অভিযোগের চূড়ান্ত প্রতিক্রিয়ার তারিখের দুই বছরের মধ্যে আপনি অভিযোগ করতে সীমাবদ্ধ থাকতে পারেন। AFCA এর সময়সীমা তাদের ওয়েবসাইটে পাওয়া যায়।

১০। আমরা আপনার অভিযোগের ব্যাপারে ব্যক্তিগত তথ্য সংগ্রহ করতে পারি। সমস্ত ব্যক্তিগত তথ্য পরিচালিত হয় আমাদের গোপনীয়তা নীতি অনুযায়ী। আপনি আমাদের ওয়েবসাইটে আমাদের গোপনীয়তা নীতি দেখতে পারেন <https://www.creditcorp.com.au/privacy/>, অথবা ১৮০০ ২২১ ৪১৪ এ আমাদের সাথে যোগাযোগ করে একটি অনুলিপি অনুরোধ করুন।