



# GUIDE DES RÉCLAMATIONS

## Table des matières

A PROPOS DE CE DOCUMENT .....	3
NOTRE ENGAGEMENT .....	3
SI VOUS AVEZ BESOIN D'AIDE POUR DÉPOSER UNE RÉCLAMATION .....	4
COMMENT DÉPOSER UNE RÉCLAMATION .....	4
COMMENT FAIRE EXAMINER VOTRE RÉCLAMATION SI VOUS N'ÊTES PAS SATISFAIT DE NOTRE RÉPONSE ..	5

## A PROPOS DE CE DOCUMENT

Chez Complete Credit, nous nous soucions de fournir à nos clients des solutions sur mesure qui les aident à se libérer de leurs obligations financières antérieures, mais si nous faisons des erreurs, nous voulons que vous nous en informiez.

Notre objectif est de résoudre les problèmes soulevés de manière équitable et rapide dans le but de parvenir à une solution à l'amiable dans l'intérêt de toutes les parties concernées.

Ce document explique comment déposer une réclamation, ce que vous pouvez attendre de nous et combien de temps vous pouvez vous attendre à ce que le processus prenne. Il explique également comment nous contacter ou contacter l'Australian Financial Complaints Authority (AFCA) si vous n'êtes pas satisfait de la façon dont nous répondons à votre réclamation, ou si nous n'avons pas été en mesure de résoudre votre réclamation dans le délai promis.

## NOTRE ENGAGEMENT

- Nous utiliserons une communication claire, professionnelle et respectueuse ainsi qu'un langage simple dans nos communications avec vous.
- Nous vous fournirons des informations sur notre processus de traitement des réclamations, les délais applicables et l'état d'avancement de votre réclamation.
- Nous fournirons un processus gratuit de résolution des réclamations. Nous examinerons les informations que vous fournissez, vous écouterons attentivement et essaierons de résoudre votre réclamation au moment où vous la soulevez avec nous.
- Si nous ne pouvons pas résoudre votre réclamation rapidement, nous poursuivrons notre enquête. Nous visons généralement à résoudre les réclamations dans les 21 jours.
- Si nous avons besoin de plus de temps pour enquêter et résoudre votre réclamation, nous vous en informerons par écrit, et nous inclueront les coordonnées de l'AFCA.
- Nous travaillerons avec vous pour explorer les options de résolution de votre réclamation. Si nous ne pouvons pas résoudre la réclamation avec vous, nous vous fournirons les raisons de nos opinions et les informations sur lesquelles nous nous sommes appuyés pour prendre notre décision.
- Nous confirmerons la résolution par écrit si la résolution prend plus de 5 jours ouvrables, si vous demandez une réponse écrite ou si la réclamation concerne des difficultés financières.
- Nous vous informerons des options disponibles pour que votre réclamation soit examinée.

## SI VOUS AVEZ BESOIN D'AIDE POUR DÉPOSER UNE RÉCLAMATION

- Vous pouvez nommer quelqu'un d'autre pour gérer votre réclamation en votre nom, par exemple un ami ou un membre de votre famille, un représentant légal ou un conseiller financier.
  
- Nous parlerons à votre représentant si vous nous autorisez à le faire.
  
- Nous pouvons organiser un interprète via le service de traduction et d'interprétation (TIS) pour vous aider à déposer et à gérer votre réclamation, sous réserve de disponibilité.
  
- Nous pouvons également organiser une assistance pour vous si vous êtes sourd, malentendant et/ou avez un trouble de la parole via le Service national de relais (NRS).
  
- Veuillez nous faire savoir si vous avez besoin d'aide, y compris des besoins spécifiques, pour déposer votre réclamation.

## COMMENT DÉPOSER UNE RÉCLAMATION



En ligne: [www.completecredit.com.au/complaints](http://www.completecredit.com.au/complaints)



Par téléphone: 1300 930 070 (Option 2)



Par email: [Complaints@completecredit.com.au](mailto:Complaints@completecredit.com.au)



Par courrier: PO Box W167, Parramatta Westfield, PARRAMATTA NSW 2150

**Lorsque vous soulevez une préoccupation, veuillez fournir des détails sur l'objet de votre réclamation, ce qui n'a pas fonctionné ainsi que la résolution que vous recherchez.**

## COMMENT FAIRE EXAMINER VOTRE RÉCLAMATION SI VOUS N'ÊTES PAS SATISFAIT DE NOTRE RÉPONSE

Vous pouvez contacter l'Australian Financial Complaints Authority (AFCA).

L'AFCA est externe à Complete Credit et fournira un examen gratuit et indépendant de toutes les préoccupations que vous pourriez avoir.

**Vous pouvez contacter l'AFCA via:**

- **Site web:** [www.afca.org.au](http://www.afca.org.au)
- **Téléphone:** 1800 931 678
- **Courrier:** Australian Financial Complaints Authority - GPO Box 3 Melbourne VIC 3001