



GUIA DE RECLAMAÇÕES

Índice

SOBRE ESTE DOCUMENTO	3
O NOSSO COMPROMISSO.....	3
SE NECESSITAR DE AJUDA PARA APRESENTAR UMA RECLAMAÇÃO	4
COMO APRESENTAR UMA RECLAMAÇÃO.....	4
COMO SOLICITAR UMA REVISÃO DA QUEIXA SE NÃO ESTIVER SATISFEITO COM A NOSSA RESPOSTA	5

SOBRE ESTE DOCUMENTO

Complete Credit procura fornecer aos seus clientes soluções personalizadas que os ajudem a superar as obrigações financeiras; mas, se nos enganarmos em algo, queremos que nos informe.

O nosso objetivo é resolver as questões apresentadas de forma justa e oportuna, visando uma solução amigável no interesse de todas as partes interessadas.

Este documento explica como apresentar uma reclamação, o que pode esperar de nós e quanto tempo o processo demorará. Também descreve como entrar em contato conosco ou com a Australian Financial Complaints Authority (AFCA) [*Autoridade Australiana de Reclamações Financeiras*] se estiver desapontado com a forma como respondemos à sua reclamação, ou se não pudermos resolvê-la no prazo prometido.

O NOSSO COMPROMISSO

- Usaremos uma linguagem clara, profissional, respeitosa, e simples quando comunicarmos consigo.
- Prestaremos informações sobre o nosso processo de gestão de queixas, os prazos aplicáveis e o progresso da sua reclamação.
- Forneceremos um processo de resolução de reclamações gratuito. Analisaremos as informações que nos forem prestadas, ouviremos atentamente e tentaremos resolver a sua queixa logo que nos seja encaminhada..
- Se não conseguirmos resolver a sua reclamação imediatamente, continuaremos com a nossa investigação. Em geral, o nosso objetivo é resolver as queixas dentro de um prazo de 21 dias.
- Se necessitarmos de mais tempo para investigar e resolver a sua reclamação, notificá-lo-emos por escrito, incluindo também os dados de contato da AFCA.
- Trabalharemos consigo, explorando opções para resolver a sua queixa. Se não pudermos chegar a uma resolução, forneceremos os motivos do nosso parecer e em que informações nos baseámos para tomar a nossa decisão.
- Avisaremos por escrito se a resolução demorar mais de 5 dias úteis, se solicitar uma resposta por escrito, ou se a queixa for sobre dificuldades financeiras.
- Informaremos sobre as opções disponíveis para que a sua reclamação seja novamente analisada.

SE NECESSITAR DE AJUDA PARA APRESENTAR UMA RECLAMAÇÃO

- Pode nomear outra pessoa para orientar a sua reclamação em seu nome, por exemplo, um amigo ou parente, um representante legal ou um consultor financeiro.
- Falaremos com o seu representante se assim nos autorizar.
- Podemos providenciar um intérprete através do Translating and Interpreting Service (TIS) [*Serviço de Tradução e Interpretação*] para auxiliá-lo com a apresentação e gestão da sua reclamação, sujeito a disponibilidade.
- Podemos também prestar assistência se for surdo, ou se tiver dificuldades de audição e/ou de fala, através do National Relay Service (NSR) [*Serviço Nacional de Tradução*].
- Por favor informe-nos se necessitar de ajuda para apresentar a sua queixa, incluindo quaisquer requisitos específicos.

COMO APRESENTAR UMA RECLAMAÇÃO



Online: www.completecredit.com.au/complaints



Telefone: 1300 930 070 (Option 2)



Email: Complaints@completecredit.com.au



Correio: PO Box W167, Parramatta Westfield, PARRAMATTA NSW 2150

Ao apresentar uma reclamação, queira fornecer detalhes sobre o teor da mesma, o que correu mal, bem como qual a resolução que procura.

COMO SOLICITAR UMA REVISÃO DA QUEIXA SE NÃO ESTIVER SATISFEITO COM A NOSSA RESPOSTA

Pode entrar em contato com a Australian Financial Complaints Authority (AFCA).

A AFCA é uma entidade externa à Complete Credit e analisará, gratuita e independentemente, quaisquer questões que possa ter.

Pode contatar a AFCA pelo:

- **Website: www.afca.org.au**
- **Telefone: 1800 931 678**
- **Correio: Australian Financial Complaints Authority - GPO Box 3 Melbourne VIC 3001**