



ŒIKÂYET REHBERİ

İçindekiler

BU BELGE HAKKINDA	3
TAAHHÜDÜMÜZ	3
ŞİKÂYET ETMEK İÇİN YARDIMA İHTİYACINIZ VARSA	3
ŞİKÂYET NASIL YAPILIR.....	4
YANITIMIZDAN MUTLU DEĞİLTENİZ ŞİKÂYETİNİZİ NASIL GÖZDEN GEÇİRTİRSİNİZ	5

BU BELGE HAKKINDA

Complete Credit olarak, müşterilerimize önceki finansal yükümlülükleri geride bırakmalarına yardımcı olacak özel çözümler sunmayı önemsiyoruz, ancak bazı şeyleri yanlış yaparsak, sizden haber almak istiyoruz.

Amacımız, dile getirilen endişeleri tüm ilgili tarafların çıkarına dostane bir çözüme ulaştırmak amacıyla adil ve zamanında çözmektir.

Bu belgede nasıl şikâyette bulunabileceğiniz, bizden neler bekleyebileceğiniz ve sürecin alabileceği zaman açıklanmaktadır. Ayrıca, şikâyetinize nasıl yanıt verdiğimizden memnun değilseniz veya söz verdiğimiz zaman diliminde şikâyetinizi çözemediysek bizimle veya Avustralya Finansal Şikâyet Kurumu (AFCA) ile nasıl iletişime geçeceğinizi özetler.

TAAHHÜDÜMÜZ

- Sizinle iletişimlerimizde açık, profesyonel ve saygılı iletişimin yanı sıra 'sade İngilizce' dilini kullanacağız.
- Şikâyeti ele alma sürecimiz, geçerli olan zaman dilimleri ve şikâyetinizin ilerlemesi hakkında bilgi vereceğiz.
- Ücretsiz bir şikâyet çözüm süreci sunacağız. Verdiğiniz bilgileri gözden geçireceğiz ve dikkatle dinleyeceğiz ve şikâyetinizi bize dile getirdiğinizde çözmeye çalışacağız.
- Şikâyetinizi derhal çözemsek, soruşturmamıza devam edeceğiz. Genellikle şikâyetleri 21 gün içinde çözmeyi hedefliyoruz.
- Şikâyetinizi araştırmak ve çözmek için daha fazla zamana ihtiyacımız olursa, yazılı olarak AFCA'nın iletişim bilgileri ile birlikte size bildireceğiz..
- Şikâyetinizi çözme seçeneklerini keşfetmek için sizinle birlikte çalışacağız. Şikâyeti sizinle çözemsek, görüşlerimizin nedenlerini ve kararımıza ulaşmak için dayandığımız bilgileri sunacağız.
- Kararın 5 iş gününden uzun sürmesi, yazılı yanıt istemeniz veya şikâyetin mali sıkıntılarla ilgili olması durumunda kararı yazılı olarak onaylayacağız.
- Şikâyetinizi incelemeniz için mevcut olan seçenekleri size bildireceğiz.

ŞİKÂYETTE BULUNMAK İÇİN YARDIMA İHTİYACINIZ VARSA

- Şikâyetinizi sizin adınıza yönetmesi için başka birini görevlendirebilirsiniz, örneğin bir arkadaşınız veya bir aile üyenizi, yasal bir temsilci veya mali müşaviri.
- Bize izin verirseniz temsilcinizle konuşacağız.
- Müsaitlik durumuna bağlı olarak, şikâyetinizi sunmanıza ve yönetimine yardımcı olmak için Yazılı ve Sözlü Tercümanlık Hizmeti (TIS) aracılığıyla bir tercüman ayarlayabiliriz.
- Ayrıca, işitme engelliyseniz, işitme güçlüğü çekiyorsanız ve/veya konuşma bozukluğunuz varsa sizin için Ulusal Aktarma Servisi (NRS) aracılığıyla yardım ayarlayabiliriz.
- Şikâyetinizi bildirmek için belirli ihtiyaçlar da dahil olmak üzere yardıma ihtiyacınız olursa lütfen bize bildirin.

ŞİKÂYET NASIL YAPILIR?



Çevrimiçinde: www.completecredit.com.au/complaints



Telefon: 1300 930 070 (Seçenek 2)



E-posta: Complaints@completecredit.com.au



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

Şikâyette bulunurken, lütfen şikâyetinizin konusu, aradığınız çözümün yanı sıra neyin yanlış gittiği hakkında ayrıntılı bilgi verin.

.

YANITIMIZDAN MEMNUN DEĞİLSENİZ ŞİKÂYETİNİZİ NASIL İNCELETİRSİNİZ?

Avustralya Finansal Şikâyet Kurumu (AFCA) ile iletişime geçebilirsiniz.

AFCA, Complete Credit'in dışında bir kuruluştur ve sahip olabileceğiniz endişelerin ücretsiz ve bağımsız bir incelemesini sağlayacaktır.

AFCA ile şu yollarla iletişime geçebilirsiniz:

- **İnternet sitesi: www.afca.org.au**
- **Telefon: 1800 931 678**
- **Posta: Australian Financial Complaints Authority - GPO Box 3 Melbourne VIC 3001**