



# BESCHWERDELEITFADEN

## Inhalt

<b>ÜBER DIESES DOKUMENT.....</b>	<b>3</b>
<b>UNSERE VERPFLICHTUNGEN.....</b>	<b>3</b>
<b>WENN SIE HILFE BEI EINER BESCHWERDE BENÖTIGEN .....</b>	<b>4</b>
<b>EINBRINGEN EINER BESCHWERDE .....</b>	<b>4</b>
<b>PRÜFUNG IHRER BESCHWERDE IM FALL, DASS SIE MIT UNSERER ANTWORT NICHT ZUFRIEDEN SIND .....</b>	<b>5</b>

## ÜBER DIESES DOKUMENT

Bei Complete Credit ist es uns wichtig, unseren Kunden maßgeschneiderte Lösungen zu bieten, die ihnen helfen, frühere finanzielle Verpflichtungen hinter sich zu lassen. Wenn wir jedoch etwas falsch machen, möchten wir von Ihnen hören.

Unser Ziel ist es, geäußerte Bedenken in gerechter und zeitnaher Weise zu lösen, mit dem Ziel einer einvernehmlichen Lösung im Interesse aller betroffenen Parteien.

Dieses Dokument erklärt, wie Sie eine Beschwerde einbringen können, was Sie von uns erwarten können und wie lange der Prozess dauern wird. Es beschreibt auch, wie Sie uns oder die Australian Financial Complaints Autorität (AFCA), die Australische Finanzbeschwerdestelle kontaktieren können, wenn Sie mit der Art und Weise, wie wir auf Ihre Beschwerde reagieren, nicht zufrieden sind oder wenn wir nicht in der Lage waren, Ihre Beschwerde in dem von uns versprochenen Zeitrahmen zu lösen.

## UNSERE VERPFLICHTUNGEN

- Wir werden klare, professionelle und respektvolle Kommunikation sowie "einfache Sprache" in unserer Kommunikation mit Ihnen verwenden.
- Wir werden Sie über unseren Beschwerdeprozess, die geltenden Fristen und den Verlauf Ihrer Beschwerde informieren.
- Wir werden Ihnen ein kostenloses Verfahren zur Lösung von Beschwerden zur Verfügung stellen. Wir werden die von Ihnen zur Verfügung gestellten Informationen überprüfen, werden sorgfältig zuhören und versuchen, Ihre Beschwerde zu dem Zeitpunkt zu lösen, zu dem Sie sie bei uns vorbringen.
- Wenn wir Ihre Beschwerde nicht umgehend lösen können, werden wir unsere Untersuchung fortsetzen. Wir streben in der Regel danach, Beschwerden innerhalb von 21 Tagen zu lösen.
- Wenn wir mehr Zeit benötigen, um Ihre Beschwerde zu untersuchen und zu lösen, werden wir Sie schriftlich benachrichtigen und Ihnen auch die Kontaktdaten von AFCA bekanntgeben.
- Wir werden mit Ihnen gemeinsam nach Möglichkeiten zur Lösung Ihrer Beschwerde suchen. Wenn wir die Beschwerde nicht mit Ihnen lösen können, werden wir die Gründe für unsere Ansichten und die Informationen, auf die wir uns in unserer Entscheidung bezogen haben, angeben.
- Im Fall, dass die Lösung länger als 5 Arbeitstage dauert, wenn Sie eine schriftliche Antwort anfordern oder wenn es sich um eine Beschwerde betreffend einen finanziellen Härtefall handelt, werden wir die Lösung schriftlich bestätigen.
- Wir werden Sie über die Möglichkeiten informieren, Ihre Beschwerde prüfen zu lassen.

## WENN SIE HILFE BEI EINER BESCHWERDE BENÖTIGEN

- Sie können eine andere Person benennen, die Ihre Beschwerde in Ihrem Namen verwaltet, z. B. einen Freundin oder einen Freund oder ein Familienmitglied, eine gesetzliche Vertreterin oder einen Vertreter oder eine Finanzberaterin oder einen Finanzberater.
- Wir werden mit Ihrer Vertreterin oder Ihrem Vertreter sprechen, wenn Sie uns dazu ermächtigen.
- Wir können, je nach Verfügbarkeit, eine Dolmetscherin oder einen Dolmetscher über den Übersetzungs- und Dolmetschdienst Translating and Interpreting Service (TIS) organisieren, die oder der Sie bei der Einbringung und Verwaltung Ihrer Beschwerde unterstützt.
- Wir können für Sie auch Hilfe über den National Relay Service (NRS) organisieren, wenn Sie taub, schwerhörig und/oder sprachbehindert sind.
- Bitte teilen Sie uns mit, wenn Sie Hilfe benötigen, einschließlich spezifischer Bedürfnisse, um Ihre Beschwerde einzureichen.

## EINBRINGEN EINER BESCHWERDE



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



Telefon: 1300 930 070 (Option 3)



E-Mail: [Complaints@completecredit.com.au](mailto:Complaints@completecredit.com.au)



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

**Wenn Sie eine Beschwerde einbringen, geben Sie bitte an, worum es bei Ihrer Beschwerde geht, was schief gelaufen ist, sowie die von Ihnen gewünschte Lösung.**

## PRÜFUNG IHRER BESCHWERDE IM FALL, DASS SIE MIT UNSERER ANTWORT NICHT ZUFRIEDEN SIND

Sie können sich an Australian Financial Complaints Authority (AFCA), die Australische Finanzbeschwerdestelle, wenden.

AFCA ist unabhängig von Complete Credit und bietet eine kostenlose und unabhängige Überprüfung aller etwaigen Beschwerden an.

### **AFCA erreichen Sie über:**

- **Website: [www.afca.org.au](http://www.afca.org.au)**
- **Telefon: 1800 931 678**
- **Post: Australian Financial Complaints Authority - GPO Box 3 Melbourne VIC 3001**