



शिकायत संदर्शिका

विषय-वस्तु

इस दस्तावेज़ के बारे में.....	3
हमारी वचनबद्धता.....	3
यदि शिकायत करने में आपको सहायता की ज़रूरत है	4
शिकायत कैसे करें.....	4
यदि आप हमारे जवाब से संतुष्ट नहीं हैं तो अपनी शिकायत की समीक्षा कैसे कराएँ.....	5

इस दस्तावेज़ के बारे में

Complete Credit पर, हम अपने ग्राहकों को ज़रूरत के अनुसार तैयार किए गए समाधान प्रदान करने की परवाह करते हैं जिससे उन्हें पुराने वित्तीय दायित्वों को पीछे छोड़ने में मदद मिलती है, परन्तु यदि हम से कोई गलती होती है, तो हम आपके विचार जानना चाहते हैं।

हमारा उद्देश्य एक निष्पक्ष और सामयिक ढंग से चिंताओं का समाधान करना है और यह ध्यान में रखना है कि हम सभी संबंधित पक्षों के हित में एक मैत्रीपूर्ण समाधान पर पहुँचें।

यह दस्तावेज़ वर्णन करता है कि शिकायत कैसे करें, आप हमसे क्या उम्मीद कर सकते/सकती हैं और इस प्रक्रिया में आप कितना समय लगने की उम्मीद कर सकते/सकती हैं। दस्तावेज़ यह भी दर्शाता है कि यदि आप अपनी शिकायत पर हमारे द्वारा जवाब देने के तरीके से संतुष्ट नहीं हैं या हम हमारे द्वारा आपकी शिकायत का समाधान करने की समयसीमा को लेकर किए गए वायदे में इसका समाधान नहीं कर पाते हैं, तो आप हमसे या ऑस्ट्रेलियाई वित्तीय शिकायत प्राधिकरण (Australian Financial Complaints Authority) (AFCA) से कैसे संपर्क करें।

हमारी प्रतिबद्धता

- हम स्पष्ट, पेशेवर, और सम्मानजनक संचार तथा साथ ही आपके साथ बातचीत में 'सादी अंग्रेज़ी' भाषा का प्रयोग करेंगे।
- हम अपनी शिकायत प्रबंधन प्रक्रिया, लागू समयसीमाओं और आपकी शिकायत की प्रगति के बारे में जानकारी प्रदान करेंगे।
- हम एक निःशुल्क शिकायत समाधान प्रक्रिया प्रदान करेंगे। हम आपके द्वारा प्रदान की गई जानकारी की समीक्षा करेंगे और ध्यानपूर्वक आपकी बात सुनेंगे और जब आप हमें शिकायत करते हैं तभी उसका समाधान करने की कोशिश करेंगे।
- यदि हम समय पर आपकी शिकायत का समाधान नहीं कर सकते हैं, तो हम अपनी जांच-पड़ताल जारी रखेंगे। सामान्यतः हमारा उद्देश्य 21 दिनों में शिकायतों का समाधान करना होता है।
- यदि आपकी शिकायत की जांच-पड़ताल और इसका समाधान करने में हमें और अधिक समय की ज़रूरत है, तो हम आपको लिखित में सूचना देंगे जिसमें AFCA के संपर्क विवरण भी शामिल होंगे।
- हम आपकी शिकायत का समाधान करने के लिए विकल्पों की खोज करने के लिए आपके साथ काम करेंगे। यदि हम आपके साथ शिकायत का समाधान न कर सकें, तो हम अपने विचारों के कारण और हमारे फैसले पर पहुँचने के लिए जिस जानकारी पर हमने निर्भर किया, वह आपको बताएँगे।
- यदि समाधान में 5 कार्यकारी दिनों से अधिक का समय लगता है, यदि आप लिखित जवाब की मांग करते/करती हैं, या शिकायत वित्तीय कठिनाई के बारे में है तो हम लिखित में समाधान की पुष्टि करेंगे।
- हम आपको आपकी शिकायत की समीक्षा कराने के लिए उपलब्ध विकल्पों के बारे में बताएँगे।

यदि शिकायत करने में आपको सहायता की ज़रूरत है

- आप अपनी ओर से शिकायत का प्रबंध करने के लिए किसी अन्य व्यक्ति को नियुक्त कर सकते/सकती हैं, जैसे कि कोई मित्र या परिजन, कानूनी प्रतिनिधि या वित्तीय सलाहकार।
- यदि आप हमें ऐसा करने का अधिकार दें तो हम आपके प्रतिनिधि के साथ बात करेंगे।
- आपकी शिकायत जमा करने और इसका प्रबंध करने में आपकी मदद करने के लिए हम अनुवाद एवं दुभाषिया सेवा (Translating and Interpreting Service) (TIS) के माध्यम से दुभाषिए की व्यवस्था कर सकते हैं, उपलब्धता के तहत।
- यदि आप बहरे/बहरी हैं या आपको कम सुनाई देता है और/या आपको बोलने की शक्ति (स्पीच) से जुड़ी समस्याएँ हैं तो भी आप अपने लिए नेशनल रिले सेवा (NRS) के माध्यम से सहायता का प्रबंध कर सकते/सकती हैं।
- अपनी शिकायत जमा करने के लिए यदि आपको सहायता की ज़रूरत है, किन्हीं विशिष्ट आवश्यकताओं सहित, तो कृपया हमें बताएँ।

शिकायत कैसे करें



ऑनलाइन: www.completecredit.com.au/complaints



फोन: 1300 930 070 (विकल्प 3)



ई-मेल: Complaints@completecredit.com.au



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

चिंता प्रकट करते समय, कृपया इस बारे में विवरण दें कि आपकी शिकायत किस बारे में है, क्या गलत हुआ है और आप क्या समाधान चाहते/चाहती हैं।

यदि आप हमारे जवाब से संतुष्ट नहीं हैं तो अपनी शिकायत की समीक्षा कैसे कराएँ

आप Australian Financial Complaints Authority (AFCA) से संपर्क कर सकते/सकती हैं।

AFCA, Complete Credit से अलग है और यदि सम्भवतः आपकी कोई चिंताएँ हैं तो यह उनकी निःशुल्क और स्वतंत्र समीक्षा प्रदान करेगी।

आप AFCA से निम्नलिखित माध्यम से संपर्क कर सकते/सकती हैं:

- वेबसाइट: www.afca.org.au
- फोन: 1800 931 678
- डाक: Australian Financial Complaints Authority - GPO Box 3 Melbourne VIC 3001