



# 불만제기 안내

## 목차

본 문서에 대해.....	3
우리의 약속.....	3
불만을 제기하는 데 도움이 필요한 경우.....	4
불만제기 방법.....	4
만족스럽지 않은 대응에 대해 재검토를 신청하는 방법.....	5

## 본 문서에 대해

컴플릿 크레딧(Complete Credit)은 고객이 이전의 재정적 의무를 마무리 하시는데 도움이 되도록 맞춤형 솔루션을 제공하는 데 중점을 두고 있습니다. 혹 과정 중 저희가 잘못할 경우, 저희는 귀하의 의견을 듣고 싶습니다.

모든 관련 당사자들에게 이익이 되는 우호적인 해결책에 도달하기 위해 당사는 제기되는 문제들을 적시에 공정하게 해결하는 것을 목표로 합니다.

본 문서는 불만제기 방법, 당사로부터 기대할 수 있는 사항들 및 처리 소요 시간 등에 대해 설명합니다. 또한, 불만 사항에 대한 당사의 대응 방식이 만족스럽지 않거나, 약속한 기간 내에 불만이 해결되지 않았을 경우, 당사 또는 호주 금융 불만제기청 (Australian Financial Complaints Authority: AFCA)에 연락하는 방법에 대해서도 설명하고 있습니다.

## 우리의 약속

- 우리는 명확하고 전문적이며 정중하게 의사소통을 하겠으며, '쉬운 영어'를 사용하겠습니다.
- 불만 처리 과정, 소요 시간 및 진행 상황 등에 대한 정보를 제공하겠습니다.
- 불만 해결 절차는 무료로 제공됩니다. 귀하가 제공하는 정보는 주의 깊게 경청하고 검토해서 불만 사항을 해결하도록 노력하겠습니다.
- 즉시 해결하지 못 하는 사항들의 경우에는 조사를 계속적으로 진행할 것입니다. 일반적으로는 접수일로부터 21 일 이내에 불만 신고를 해결하는 것을 목표로 합니다.
- 만약 불만 사항을 조사하고 해결하는 데 시간이 더 필요할 경우에는, AFCA의 연락처가 포함된 서면으로 이 사항을 귀하에게 통지하겠습니다.
- 불만 해결을 위한 옵션들을 모색하기 위해 귀하와 협력할 것입니다. 함께 불만을 해결할 수 없는 경우에는, 우리의 견해와 결정에 도달하는 데 의존했던 정보들과 이유를 제공해 드리겠습니다.
- 불만 해결이 영업일 기준 5일 이상 소요되거나, 서면 답변을 요청했거나, 재정적 어려움에 대한 불만인 경우는, 서면으로 해결 여부를 확인해 드리겠습니다.
- 불만 처리와 대응에 대한 재검토를 받을 수 있는 방법들에 대해 알려 드리겠습니다.

## 불만을 제기하는 데 도움이 필요한 경우

- 친구나 가족, 법적 대리인 또는 재정 상담가 등, 귀하를 대신해서 불만 사항을 제기할 대리인을 지정할 수 있습니다.
- 당사에 권한을 부여하시면, 귀하의 대리인과 이야기할 것입니다.
- 필요하신 경우에는 귀하의 불만을 접수하고 상담하는 데 도움이 되도록 통번역 서비스(TIS)를 통해 통역사를 주선해 드릴 수 있습니다.
- 청각장애, 난청 또는 언어 장애가 있는 경우에는 NRS(National Relay Service) 를 통해 도움을 받으실 수 있습니다.
- 불만을 제기하기 위해 필요로 하는 특정 요구 사항 등 기타 도움이 필요하시면 알려주십시오.

## 불만제기 방법



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



전화: 1300 930 070 (옵션 3)



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



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

**불만 제보 시, 제기하고자 하는 불만 사항은 무엇이고, 어떤 해결책을 원하시는지 등, 불만 사항에 대한 구체적인 정보를 제공해 주세요.**

## 만족스럽지 않은 대응에 대해 재검토를 신청하는 방법

재검토는 호주 금융 불만제기청 (Australian Financial Complaints Authority: AFCA)에 신청할 수 있습니다.

AFCA 는 컴플리트 크레딧 (Complete Credit) 과는 별개의 기관으로 귀하의 불만 사항에 대해 무료로 독립적인 검토를 제공합니다.

**AFCA는 아래의 방법들을 통해 연락하세요.**

- 웹사이트: [www.afca.org.au](http://www.afca.org.au)
- 전화: 1800 931 678
- 우편: Australian Financial Complaints Authority - GPO Box 3 Melbourne VIC 3001