



راهنمای شکایت

محتوا

- ۳ درباره این سند
- ۳ تعهد ما
- ۴ اگر برای طرح شکایت به حمایت نیاز دارید
- ۴ نحوه طرح شکایت
- ۴ اگر از پاسخ ما راضی نیستید چطور می توانید خواستار تجدید نظر در مورد شکایت خود شوید

درباره این سند

در Complete Credit، ما به ارائه راه حل های مناسب به مشتریان خود که به آنها کمک می کند تا وظایف مالی خود را پشت سر بگذارند اهمیت می دهیم، اما اگر کاری را اشتباه انجام دهیم، می خواهیم نظر شما را بشنویم.

هدف ما این است که نگرانی ها را به صورت منصفانه و بموقع و با هدف دستیابی به یک راه حل دوستانه به نفع تمام طرفین مربوطه رفع کنیم.

این سند توضیح می دهد چطور می توان شکایت کرد، چه انتظاری از ما چه انتظاری می توانید داشته باشید و این که این پروسه احتمالاً چقدر طول خواهد کشید. این سند همچنین توضیح می دهد چطور می توانید با ما یا سازمان شکایات مالی استرالیا (AFCA) تماس بگیرید، اگر از نحوه پاسخ ما به شکایت تان راضی نباشید، یا اگر نتوانسته باشیم به شکایت شما در بازه زمانی وعده داده شده رسیدگی کنیم.

تعهد ما

- ما در ارتباط با شما از ارتباطات واضح، حرفه ای و محترمانه استفاده می کنیم، همین طور انگلیسی ساده
- ما در مورد پروسه بررسی شکایت خود، بازه های زمانی که وجود دارد و پیشرفت شکایت به شما اطلاعات ارائه می کنیم.
- ما یک روند رسیدگی به شکایت که بدون هزینه است ارائه می کنیم. ما اطلاعاتی که ارائه می کنید را بررسی می کنیم و به وقت گوش خواهیم کرد و سعی خواهیم کرد تا هنگامی که شکایت خود را مطرح می کنید آن را حل کنیم.
- اگر نتوانیم شکایت شما را به طور مناسب حل کنیم، به بررسی ها خود ادامه خواهیم داد. ما معمولاً سعی می کنیم تا شکایات را ظرف ۲۱ روز حل کنیم.
- اگر به زمان بیشتری برای بررسی و حل شکایت شما نیاز داشته باشیم، به شما به صورت مکتوب اطلاع خواهیم داد که شامل مشخصات تماس AFCA نیز خواهد بود.
- ما با شما کار خواهیم کرد تا گزینه های حل شکایت شما را بررسی کنیم. اگر نتوانیم شکایت را با شما حل کنیم، دلایل نظرات خود و اطلاعاتی که بر اساس آن تصمیم گرفته ایم را ارائه خواهیم کرد.
- ما حل و فصل را به صورت کتبی تایید خواهیم کرد اگر حل و فصل بیشتر از ۵ روز زمان ببرد، اگر شما خواستار یک پاسخ کتبی شده باشید، یا اگر شکایت در مورد دشواری مالی باشد.
- ما در مورد گزینه های موجود برای بررسی شکایت تان به شما اطلاع خواهیم داد.

اگر برای طرح شکایت به کمک نیاز دارید

- ممکن است شما فرد دیگری را معرفی کنید تا از طرف شما شکایت را مدیریت کند، برای مثال، یک دوست یا عضو خانواده، یک نماینده حقوقی یا مشاور مالی.
- اگر اجازه بدهید ما با نماینده شما صحبت خواهیم کرد
- ما می توانیم از طریق سرویس ترجمه کتبی و شفاهی (TIS) یک مترجم شفاهی هماهنگ کنیم تا به شما در مطرح کردن و مدیریت شکایت شما کمک کند، در صورتی که موجود باشد.
- همچنین اگر ناشنوا باشید، مشکل شنوایی داشته باشید و/یا مشکل تکلم داشته باشید از سرویس ملی رله (NRS) برای شما کمک بگیریم.
- اگر برای طرح شکایت خود کمک می خواهید، از جمله هر گونه نیاز ویژه، لطفاً به ما اطلاع دهید.

نحوه طرح شکایت

آنلاین: www.completecredit.com.au/complaints



تلفن: 1300 930 070 (گزینه 3)



ایمیل: Complaints@completecredit.com.au



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



وقتی یک نگرانی را مطرح می کنید، لطفاً اطلاعات مربوط به این که شکایت شما در مورد چه موضوعی است، چه مشکلی ایجاد شده است و این که چه راه حلی می خواهید را مطرح کنید.

چطور می توانید بخواهید شکایت شما مورد تجدید نظر قرار گیرد اگر از پاسخ ما راضی نباشید

می توانید با سازمان شکایت مالی استرالیا (AFCA) تماس بگیرید

AFCA خارج از Complete Credit است و هر نگرانی که ممکن است داشته باشید را به صورت رایگان و مستقل مورد بررسی قرار می دهد.

شما می توانید از طریق زیر با AFCA تماس بگیرید:

- وبسایت: www.afca.org.au
- تلفن: 1800931678
- پست: Mail: Australian Financial Complaints Authority - GPO Box 3 Melbourne VIC 3001