



ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਗਾਈਡ

Contents

ਇਸ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਬਾਰੇ.....	3
ਸਾਡੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ	3
ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਲਈ ਮੱਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ.....	4
ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਵੇਂ ਦਰਜ ਕਰੀਏ	4
ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਜਵਾਬ ਦੇ ਨਾਲ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੋ ਤਾਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਿਵੇਂ ਕਰਵਾਈਏ	5

ਇਸ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਬਾਰੇ

ਕੰਪਲੀਟ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਵਿਖੇ, ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਹਲਾਤਾਂ ਦੇ ਮੁਤਾਬਿਕ ਢੁਕਵੇਂ ਹੱਲ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਵਾਉਣ ਦੀ ਪਰਵਾਹ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਜੋ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਪਿਛਲੀਆਂ ਵਿੱਤੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਪਿੱਛੇ ਛੱਡਣ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਦੇ ਹਨ, ਪਰ ਜੇ ਅਸੀਂ ਚੀਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਗਲਤ ਲੈ ਲੈਂਦੇ ਹਾਂ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਤੋਂ ਸੁਣਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਾਂ।

ਸਾਡਾ ਉਦੇਸ਼ ਸਾਰੀਆਂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਧਿਰਾਂ ਦੇ ਹਿੱਤ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਸੁਖਾਵੇਂ ਹੱਲ 'ਤੇ ਪਹੁੰਚਣ ਦੇ ਟੀਚੇ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਉਠਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਸੁਲਝਾਉਣਾ ਹੈ।

ਇਹ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦੱਸਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਵੇਂ ਕਰਨੀ ਹੈ, ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਤੋਂ ਕੀ ਉਮੀਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਅਤੇ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿੰਨਾ ਸਮਾਂ ਲੱਗਣ ਦੀ ਉਮੀਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੋ ਜਿਵੇਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਜਵਾਬ ਦਿੱਤਾ ਹੈ, ਜਾਂ ਜੇ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਉਸ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕੇ ਜਿਸਦਾ ਅਸੀਂ ਵਾਅਦਾ ਕੀਤਾ ਸੀ ਤਾਂ ਇਹ ਸਾਨੂੰ ਜਾਂ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਅਨ ਵਿੱਤੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅਥਾਰਟੀ (AFCA) ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਦੇ ਤਰੀਕੇ ਦੀ ਰੂਪ-ਰੇਖਾ ਵੀ ਦੱਸਦਾ ਹੈ।

ਸਾਡੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ

- ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਆਪਣੇ ਸੰਚਾਰ ਵਿੱਚ ਸੱਪਸਟ, ਪੇਸ਼ੇਵਰ ਅਤੇ ਆਦਰਪੂਰਨ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਨਾਲ ਨਾਲ 'ਸਾਦੀ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ' ਭਾਸ਼ਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਾਂਗੇ।
- ਅਸੀਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਉਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ, ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਜੋ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿੱਥੇ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚੀ ਇਸ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਾਂਗੇ।
- ਅਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਰਾ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਾਂਗੇ ਜੋ ਕਿ ਮੁਫਤ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਮੁਹੱਈਆ ਕੀਤੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਾਂਗੇ ਅਤੇ ਧਿਆਨ ਨਾਲ ਸੁਣਾਂਗੇ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਉਸੇ ਸਮੇਂ ਸੁਲਝਾਉਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਾਂਗੇ ਜਦੋਂ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਇਸ ਨੂੰ ਉਠਾਉਂਦੇ ਹੋ।
- ਜੇ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਤੁਰੰਤ ਨਿਪਟਾਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਆਪਣੀ ਜਾਂਚ ਜਾਰੀ ਰੱਖਾਂਗੇ। ਅਸੀਂ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਮਿੱਥਦੇ ਹਾਂ।
- ਜੇ ਸਾਨੂੰ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਜਾਂਚ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਵਧੇਰੇ ਸਮਾਂ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸੂਚਿਤ ਕਰਾਂਗੇ ਜਿਸ ਵਿੱਚ AFCA ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ।
- ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਬਦਲਾਂ ਦੀ ਪੜਚੋਲ ਕਰਨ ਲਈ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਮਿਲਕੇ ਕੰਮ ਕਰਾਂਗੇ। ਜੇ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਵਿਚਾਰਾਂ ਦੇ ਕਾਰਨ ਅਤੇ ਸਾਡੇ ਫੈਸਲੇ 'ਤੇ ਪਹੁੰਚਣ ਲਈ ਜਿਸ ਜਾਣਕਾਰੀ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦੇ ਹਾਂ, ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਾਂਗੇ।
- ਜੇ ਹੱਲ 5 ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਸਮਾਂ ਲੈਂਦਾ ਹੈ, ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਲਿਖਤੀ ਜਵਾਬ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਕਰਦੇ ਹੋ, ਜਾਂ ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਿੱਤੀ ਤੰਗੀ ਬਾਰੇ ਹੈ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਹੱਲ ਦੇ ਮਤੇ ਦੀ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰਾਂਗੇ।
- ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਨ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਵਿਕਲਪਾਂ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੱਸਾਂਗੇ।

ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਲਈ ਮੱਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ

- ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਵਲੋਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਨੂੰ ਵੀ ਨਿਯੁਕਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ, ਉਦਾਹਰਣ ਵਜੋਂ, ਕੋਈ ਦੇਸਤ ਜਾਂ ਪਰਿਵਾਰਕ ਮੈਂਬਰ, ਕੋਈ ਕਾਨੂੰਨੀ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਜਾਂ ਵਿੱਤੀ ਸਲਾਹਕਾਰ।
- ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਦਿੰਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਾਂਗੇ।
- ਉਪਲੱਬਧਤਾ ਦੇ ਅਧੀਨ, ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਲਈ ਅਤੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੀ ਸਹਾਇਤਾ ਲਈ ਅਸੀਂ ਅਨੁਵਾਦ ਅਤੇ ਦੁਭਾਸ਼ੀਆ ਸੇਵਾ (TIS) ਦੁਆਰਾ ਇੱਕ ਦੁਭਾਸ਼ੀਏ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ।
- ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਬੋਲੇ ਹੋ, ਸੁਣਨ ਵਿੱਚ ਸਮੱਸਿਆ ਹੈ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਨਾ ਬੋਲਣ ਦੀ ਕਮਜ਼ੋਰੀ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਵੀ ਅਸੀਂ ਨੈਸ਼ਨਲ ਰੀਲੇਅ ਸਰਵਿਸ (NRS) ਦੁਆਰਾ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ।
- ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਾਨੂੰ ਦੱਸੋ ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਲਈ ਕਿਸੇ ਖਾਸ ਲੋੜਾਂ ਸਮੇਤ ਮੱਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਵੇਂ ਦਰਜ ਕਰੀਏ



ਔਨਲਾਈਨ: www.completecredit.com.au/complaints



ਫੋਨ ਰਾਹੀਂ: 1300 930 070 (ਵਿਕਲਪ 3 ਚੁਣੋ)



ਈ-ਮੇਲ ਰਾਹੀਂ: Complaints@completecredit.com.au



ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ: PO Box W167, Parramatta Westfield, PARRAMATTA NSW 2150

ਕੋਈ ਚਿੰਤਾ ਜਾਹਿਰ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ, ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਇਸ ਬਾਰੇ ਵੇਰਵੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੋ ਕਿ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਸ ਬਾਰੇ ਹੈ, ਕੀ ਗਲਤ ਹੋ ਗਿਆ ਹੈ ਅਤੇ ਨਾਲ ਹੀ ਉਹ ਹੱਲ ਜੋ ਤੁਸੀਂ ਲੱਭ ਰਹੇ ਹੋ।

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਜਵਾਬ ਦੇ ਨਾਲ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੋ ਤਾਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਿਵੇਂ ਕਰਵਾਈਏ

ਤੁਸੀਂ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਅਨ ਵਿੱਤੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅਥਾਰਟੀ (AFCA) ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

AFCA, ਕੰਪਲੀਟ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਦੀ ਸੰਸਥਾ ਹੈ ਅਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿੱਤੀ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਦੀ ਮੁਫਤ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਸਮੀਖਿਆ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ।

ਤੁਸੀਂ AFCA ਦੁਆਰਾ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ:

- ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਰਾਹੀਂ: www.afca.org.au
- ਫੋਨ ਰਾਹੀਂ: 1800 931 678
- ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ: Australian Financial Complaints Authority - GPO Box 3 Melbourne VIC 3001