



# 投诉指南

## 目录

关于本文件 .....	3
我们的承诺.....	3
如果您需要帮助来提出投诉 .....	4
如何提出投诉.....	4
如果你对我们的答复不满意, 如何要求对投诉进行复审 .....	5

## 关于本文件

Complete Credit 公司注重为我们的客户提供量身定制的解决方案，帮助他们摆脱以前的债务，但如果我们有出错的地方，也希望听到您的意见。

我们的目标是公平及时地解决提出的问题，以达成符合所有相关各方利益的友好解决方案。

本文件解释了如何进行投诉、您可以从我们这里得到什么帮助以及该过程需要多长时间。本指南还概述了如果您对我们回复投诉的方式不满意，或者如果我们未能在承诺的时间内解决您的投诉，可如何联系我们或澳大利亚金融投诉局（AFCA）。

## 我们的承诺

- 我们将在与您的沟通中使用清晰、专业和尊重的沟通方式以及“简单的英语”。
- 我们将提供有关本公司投诉处理流程、适用时限以及您的投诉进度的信息。
- 我们将提供解决投诉的免费流程。我们将审核您提供的信息，并在您向我们提出投诉时仔细聆听并设法解决您的投诉。
- 如果我们无法及时解决您的投诉，我们将继续进行调查。我们通常的目标是在 21 天内解决投诉。
- 如果需要更多时间来调查和解决您的投诉，我们会以书面形式通知您，其中还包括 AFCA 的联系方式。
- 我们将与您合作，探索解决您的投诉的选项。如果我们无法解决您的投诉，则会提供我们观点的理由以及我们做出决定时所依赖的信息。
- 如果解决方案需要超过 5 个工作日的时间，如果您要求书面答复，或者如果投诉与经济困难有关，我们将以书面形式确认该解决方案。
- 我们会告知审查您的投诉的可用选项。

## 如果您需要帮助来提出投诉

- 您可以指定其他人代表您处理您的投诉，例如，朋友或家人、法律代表或财务顾问。
- 如果您授权我们这样做，我们将与您的代表交谈。
- 我们可以通过笔译和口译服务处（TIS）安排一名口译员，以协助您提出和管理您的投诉，视该服务情况而定。
- 如果您失聪、有听力障碍和/或有语言障碍，我们还可以通过国家中继服务（NRS）为您安排帮助。
- 如果您需要帮助（包括任何特定需求）来提出投诉，请告诉我们。

## 如何提出投诉



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



电话：1300 930 070（选项 3）



电子邮件：[Complaints@completecredit.com.au](mailto:Complaints@completecredit.com.au)



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

提出问题时，请详细说明您的投诉内容，出了什么问题以及您正在寻求的解决方案。

## 如果您对我们的回复不满意，如何要求对您的投诉进行复审

您可以联系澳大利亚金融投诉局（AFCA）。

AFCA 是 Complete Credit 之外的机构会对您可能遇到的任何问题进行免费和独立的审查。

您可以通过以下方式联系 AFCA：

- 网站：[www.afca.org.au](http://www.afca.org.au)
- 电话：1800 931 678
- 邮寄：Australian Financial Complaints Authority – GPO Box 3 Melbourne VIC 3001