



# 投訴指南

## 目录

關於本文件 .....	3
我們的承諾.....	3
如果您需要幫助來提出投訴 .....	4
如何提出投訴.....	4
如果您對我們的回復不滿意，如何要求對投訴進行複審 .....	5

## 關於本文件

Complete Credit 公司註重為我們的客戶提供量身定製的解決方案，幫助他們擺脫以前的債務，但如果我們有出錯的地方，也希望聽到您的意見。

我們的目標是公平及時地解決提出的問題，以達成符合所有相關各方利益的友好解決方案。

本文件解釋了如何進行投訴、您可以從我們這裏得到甚麼幫助以及該過程需要多長時間。本指南還概述了如果您對我們回復投訴的方式不滿意，或者如果我們未能在承諾的時間內解決您的投訴，可如何聯絡我們或澳大利亞金融投訴局（AFCA）。

## 我們的承諾

- 我們將在與您的溝通中使用清晰、專業和尊重的溝通方式以及“簡單的英語”。
- 我們將提供有關本公司投訴處理流程、適用時限以及您的投訴進度的資訊。
- 我們將提供解決投訴的免費流程。我們將審核您提供的資訊，並在您向我們提出投訴時仔細聆聽並設法解決您的投訴。
- 如果我們無法及時解決您的投訴，我們將繼續進行調查。我們通常的目標是在 21 天內解決投訴。
- 如果需要更多時間來調查和解決您的投訴，我們會以書面形式通知您，其中還包括 AFCA 的聯絡方式。
- 我們將與您合作，探索解決您的投訴的選項。如果我們無法解決您的投訴，則會提供我們觀點的理由以及我們做出決定時所依賴的資訊。
- 如果解決方案需要超過 5 個工作日的時間，如果您要求書面答復，或者如果投訴與經濟困難有關，我們將以書面形式確認該解決方案。
- 我們會告知審查您的投訴的可用選項。

## 如果您需要幫助來提出投訴

- 您可以指定其他人代表您處理您的投訴，例如，朋友或家人、法律代表或財務顧問。
- 如果您授權我們這樣做，我們將與您的代表交。
- 我們可以透過筆譯和口譯服務處（TIS）安排一名口譯員，以協助您提出和管理您的投訴，視該服務情況而定。
- 如果您失聰、有聽力障礙和/或有語言障礙，我們還可以透過國家中繼服務（NRS）為您安排幫助。
- 如果您需要幫助（包括任何特定需求）來提出投訴，請告訴我們。

## 如何提出投訴



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



電話：1300 930 070 ( 3)



電子郵件：[Complaints@completecredit.com.au](mailto:Complaints@completecredit.com.au)



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

提出問題時，請詳細說明您的投訴內容，出了甚麼問題以及您正在尋求的解決方案。

## 如果您對我們的回復不滿意，如何要求對您的投訴進行復審？

您可以聯絡澳大利亞金融投訴局（AFCA）。

AFCA 是 Complete Credit 之外的機構會對您可能遇到的任何問題進行免費和獨立的審查。

您可以透過以下方式聯絡 AFCA：

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