



# HƯỚNG DẪN VỀ KHIẾU NẠI

## Nội dung

GIỚI THIỆU VỀ VĂN BẢN NÀY .....	3
CAM KẾT CỦA CHÚNG TÔI.....	3
NẾU QUÝ VỊ CẦN GIÚP ĐỠ ĐỂ KHIẾU NẠI .....	4
CÁCH NÊU LỜI KHIẾU NẠI.....	4
CÁCH YÊU CẦU DUYỆT LẠI KHIẾU NẠI CỦA QUÝ VỊ NẾU QUÝ VỊ KHÔNG HÀI LÒNG VỚI ĐÁP ỨNG CỦA CHÚNG TÔI .....	5

## GIỚI THIỆU VỀ VĂN BẢN NÀY

Tại Complete Credit, chúng tôi chú tâm về việc cung cấp cho thân chủ của chúng tôi các giải pháp thích nghi với hoàn cảnh hầu giúp họ thoát khỏi các ràng buộc tài chính trước đây, nhưng nếu chúng tôi có làm điều gì không đúng, chúng tôi muốn nghe phản ảnh từ quý vị.

Mục đích của chúng tôi là giải quyết các quan ngại được nêu lên, một cách công bằng và đúng lúc với chủ đích là mang lại một giải pháp thuận lợi cho quyền lợi của các bên liên hệ.

Văn bản này giải thích cách nêu lên một khiếu nại, những gì quý vị có thể kỳ vọng từ chúng tôi và thủ tục giải quyết có thể kéo dài bao lâu. Nó cũng trình bày đại cương cách quý vị có thể liên lạc với chúng tôi hoặc Cơ quan Thẩm quyền Khiếu nại Tài chính Úc (Australian Financial Complaints Authority (gọi tắt là AFCA)) nếu quý vị không hài lòng với cách chúng tôi đáp ứng với khiếu nại của quý vị, hoặc nếu chúng tôi không giải quyết được khiếu nại của quý vị trong thời gian chúng tôi đã hứa hẹn.

## CAM KẾT CỦA CHÚNG TÔI

- Chúng tôi sẽ dùng cách truyền đạt rõ ràng, chuyên nghiệp, và tôn trọng cũng như dùng 'tiếng Anh giản dị' trong tiếp xúc của chúng tôi với quý vị.
- Chúng tôi sẽ cung cấp thông tin về thủ tục của chúng tôi để giải quyết khiếu nại, thời gian quy định để hoàn tất và tiến triển của việc khiếu nại của quý vị.
- Chúng tôi sẽ cung cấp miễn phí việc giải quyết khiếu nại. Chúng tôi sẽ xem xét thông tin quý vị cung cấp và lắng nghe kỹ lưỡng và cố gắng giải quyết khiếu nại của quý vị ngay khi quý vị nêu lời khiếu nại với chúng tôi.
- Nếu chúng tôi không thể giải quyết ngay khiếu nại của quý vị, chúng tôi sẽ tiếp tục việc điều tra. Thường thì chúng tôi cố gắng giải quyết các khiếu nại trong vòng 21 ngày.
- Nếu chúng tôi cần thêm thời gian để điều tra và giải quyết khiếu nại của quý vị, chúng tôi sẽ gửi thư thông báo cho quý vị, trong thư này cũng có chi tiết để liên lạc với AFCA.
- Chúng tôi sẽ hợp lực với quý vị để tìm các biện pháp giải quyết khiếu nại của quý vị. Nếu chúng tôi không thể cùng quý vị giải quyết được việc khiếu nại, chúng tôi sẽ cung cấp lý do hình thành quan điểm của chúng tôi và thông tin mà chúng tôi dùng làm cơ sở cho quyết định của chúng tôi.
- Chúng tôi sẽ xác nhận biện pháp giải quyết bằng một văn thư nếu việc giải quyết kéo dài lâu hơn 5 ngày làm việc, nếu quý vị yêu cầu được phúc đáp bằng một văn bản, hoặc nếu việc khiếu nại liên quan đến tình trạng khó khăn về tài chính.
- Chúng tôi sẽ cho quý vị biết các chọn lựa có sẵn để yêu cầu duyệt lại việc khiếu nại của quý vị.

## NẾU QUÝ VỊ CẦN GIÚP ĐỠ ĐỂ KHIẾU NẠI

- Quý vị có thể đề cử một người nào đó quản lý việc khiếu nại thay cho quý vị, ví dụ như, một người bạn hay thân nhân, một đại diện pháp lý hay tư vấn viên tài chính.
- Chúng tôi sẽ nói chuyện với đại diện của quý vị nếu quý vị cho phép chúng tôi.
- Chúng tôi có thể thu xếp có một thông ngôn viên qua Dịch vụ Thông ngôn và Phiên dịch (Translating and Interpreting Service (TIS)) để giúp quý vị nêu lời khiếu nại và quản lý việc khiếu nại, nếu có sẵn người để giúp.
- Chúng tôi cũng có thể thu xếp việc giúp đỡ cho quý vị nếu quý vị bị khiếm thính giác, suy kém thính lực và/hoặc suy kém khả năng nói, qua Dịch vụ Chuyển tiếp Toàn quốc (National Relay Service (NRS)).
- Xin cho chúng tôi biết nếu quý vị cần giúp đỡ, gồm bất kỳ nhu cầu đặc biệt nào, để nêu lời khiếu nại của quý vị.

## CÁCH NÊU LỜI KHIẾU NẠI



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



Điện thoại: 1300 930 070 (Chọn lựa 3)



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



Gửi thư: PO Box W167, Parramatta Westfield, PARRAMATTA NSW 2150

**Khi nêu lên một quan ngại, xin vui lòng cung cấp chi tiết về việc gì quý vị muốn khiếu nại, điều gì đã sai trái cũng như biện pháp giải quyết mà quý vị mong muốn.**

## CÁCH YÊU CẦU DUYỆT LẠI KHIẾU NẠI CỦA QUÝ VỊ NẾU QUÝ VỊ KHÔNG HÀI LÒNG VỚI ĐÁP ỨNG CỦA CHÚNG TÔI

Quý vị có thể liên lạc với Cơ quan Thẩm quyền Khiếu nại Tài chính Úc (Australian Financial Complaints Authority (AFCA)).

AFCA là một cơ quan bên ngoài đối với Complete Credit và sẽ cung cấp việc duyệt lại độc lập và miễn phí về bất kỳ quan ngại nào của quý vị.

**Quý vị có thể liên lạc với AFCA qua:**

- **Trang mạng: [www.afca.org.au](http://www.afca.org.au)**
- **Điện thoại: 1800 931 678**
- **Gửi thư: Australian Financial Complaints Authority - GPO Box 3 Melbourne VIC 3001**