



## Reclamos

Nuestro objetivo es proporcionar un servicio de alto nivel y ofrecer una experiencia positiva a todos nuestros clientes. Reconocemos que a veces las cosas pueden ir mal. En caso que considere que hemos cometido un error o que podríamos haberlo hecho mejor, haremos lo posible para llegar a una solución adecuada.

Su opinión es importante para nosotros. Los siguientes pasos describen nuestro proceso de reclamos.

1. Si no está satisfecho con su experiencia con Credit Corp, nos gustaría tener la oportunidad de arreglar las cosas.
2. Si no está satisfecho puede ponerse en contacto con nuestro equipo de atención al cliente:
  - Llamando al numero 1300 768 621
  - Completando y enviando el formulario al final de esta página.
  - Enviando una carta electrónica a [customercare@creditcorp.com.au](mailto:customercare@creditcorp.com.au)
  - Escribenos  
Credit Corp  
Customer Care  
GPO Box 447  
Sydney, NSW, 2001
3. Se le enviara una notificación entre 24 horas para confirmar que hemos recibido su reclamo.
4. Su reclamo será investigado por un funcionario de atención al cliente. Actuaremos con equidad, diligencia y daremos una respuesta final por escrito en un plazo de entre 21 y 30 días, dependiendo en la naturaleza de caso individual. Si considera que su reclamo es urgente, por ejemplo, un retraso en una resolución puede acarrear dificultades o perjuicios háganos saber.
5. Si tiene alguna pregunta o dudas sobre nuestros resultados o necesita más información o aclaraciones no dude de ponerse en contacto con nuestro equipo de atención al cliente en 1300 768 621. Nuestro horario es entre las 8:30 – 5:00 pm hora de Sydney.

6. Si no está satisfecha con nuestra solución obtenido con nuestro Equipo De Atención al Cliente y su reclamo es en relación a un contrato de crédito regulado, como un préstamo bancario o financiero puede dirigir su disputa ante nuestro sistema externa de resolución, la Autoridad de Reclamaciones Financieras (AFCA), para obtener un servicio de resolución de disputas gratuito e independiente.
7. Si su reclamo es en relación a un servicio de telecomunicaciones o servicio público, tenga en cuenta que Credit Corp es miembro de AFCA únicamente por reclamos relacionadas con la privacidad.
8. Puede comunicarse con AFCA en 1800 931 678 o por correo electrónico a [info@afca.org.au](mailto:info@afca.org.au) o visitando su sitio web [www.afca.org.au](http://www.afca.org.au). También puede escribir al AFCA al GPO Box 3, Melbourne, VIC, 3001.
9. Las reclamaciones a AFCA pueden ser limitados en algunas circunstancias y debe ser presentado entre dos años de nuestra respuesta a los reclamos. Los plazos de AFCA se pueden encontrar en su sitio de web.
10. Podemos coleccionar información personal en relación a su reclamación y está hecho en acuerdo con nuestra política de privacidad. Puede consultarse en nuestro sitio de web <https://www.creditcorp.com.au/>, o solicitar una copia comunicándose a numero 1800 221 414.