



الشكاوى

نحرص على تقديم مستوى عالي من الخدمات وتأمين تجربة إيجابية إلى جميع زبائننا. نحن على يقين أنه في بعض الأحيان هناك إمكانية حصول أخطاء. في حالة الظن أننا قد أخطأنا، أو بإمكاننا تقديم شيئاً أفضل، سنحرص على السعي للوصول إلى حل مناسب.

ملاحظاتكم و تعقيباتكم مهمه لنا. الخطوات المدرجة التالية تلخص كيفي تقديم الشكاوى

1. إذا كنت غير راض عن تجربتك مع Credit Corp نسعى جاهدين لتصحيح أي خطأ. بإمكانك إعلامنا فوراً عبر طلبك التحدث مع المسؤول عن مدير العلاقات مع الزبائن.
2. إذا كنت لا تزال غير راض يمكنك الاتصال بقسم رعاية الزبائن من خلال :
 - إكمال وتعبئة الطلب الموجود في أسفل الصفحة.
 - إرسال بريد إلكتروني إلى customercare@creditcorp.com.au
 - مراسلتنا إلى

Credit Corp
Customer Care
GPO Box 4475
Sydney, NSW, 2001

- إرسال الشكاوى عن طريق الفاكس إلى 1300483926
3. نقوم بإرسال إشعار خلال 24 ساعة للتأكيد على تسلمنا الشكاوى.
 4. سوف يتم التحقيق بالشكاوى من قبل موظف من قسم رعاية الزبائن. سنقوم بالنظر في الشكاوى بكل نزاهة وعدل ثم نرسل إجابة خطية عن الشكاوى خلال 21 إلى 30 يوم بناء على طبيعة الشكاوى. إذا كنت تعتقد أن شكاوك عاجلة، على سبيل المثال، إذا كان أي تأخير للوصول إلى حل يمكن أن يؤدي إلى ضائقة وصعوبات مالية أو أي أضرار أخرى، الرجاء إعلامنا على وجه السرعة.
 5. إذا كان لديك أية أسئلة أو استفسارات تتعلق بنتائج التحقيقات التي قمنا بها، أو في حال حاجتك لمعلومات إضافية أو توضيحات من جانبنا، الرجاء الاتصال بقسم رعاية الزبائن على الرقم 1300768621. ساعات العمل من الساعة 8:30 صباحاً إلى 5:00 مساءً بتوقيت سدني. مكاتبنا تغلق أبوابها في أيام العطل الرسمية.
 6. إذا كنت غير راض عن النتيجة التي توصل إليها قسمنا الخاص في رعاية الزبائن وشكاوك تتعلق بعقد انتماني منظم على سبيل المثال كالخدمات المصرفية أو القروض المالية، بإمكانك تسجيل الشكاوى مع نظام تسوية المنازعات الخارجي الخاص بنا، هيئة الشكاوى المالية الأسترالية AFCA، للحصول على خدمة حلول مجانية ومستقلة.
 7. إذا كانت الشكاوى متعلقة بعقود التبادل الائتماني التي لا تخضع للتنظيم الرقابي مثل الاتصالات أو خدمات المرافق، يرجى العلم أن Credit Corp هو عضو في AFCA للشكاوى المتعلقة بالخصوصية فقط.
 8. يمكن الإتصال ب AFCA غير الرقم 1800931678, إرسال بريد إلكتروني إلى info@afca.org.au أو من خلال زيارة موقعهم الإلكتروني www.afca.org.au كذلك بالإمكان إرسال البريد إلى AFCA على صندوق البريد GPO Box 3, Melbourne, VIC .3001.

9. في حين أن الوقت المحدد من AFCA قد يختلف، حسب بعض الظروف والعوامل، من المحتمل تقديم الشكوى الى AFCA خلال سنتين من حصولك على الجواب النهائي من Credit Corp. يمكن الإطلاع على الوقت المحدد من AFCA على موقعهم الإلكتروني.
10. قد نجمع معلومات شخصية تتعلق بشكواك. جميع المعلومات الشخصية تدار وفقا لسياسة الخصوصية الخاصة بنا، بالإمكان الإطلاع على هذه السياسة على موقعنا الإلكتروني <https://www.creditcorp.com.au/privacy/> أو طلب نسخة عنها عبر الإتصال بنا على الرقم 1800221414.