



## 投诉

我们的目标是提供高标准的服务，为所有客户带来积极体验。我们认识到，我们有时候也会出错。如果您认为我们出了错，或者可以进一步改进，我们会尽最大的努力达成合适的解决方案。

### **您的反馈对我们非常重要。我们的投诉流程分为以下步骤**

1. 如果您对在 Credit Corp 的经历不满意，我们希望得到一个改正的机会，并对此表示感谢。您可以要求与您的客户关系经理的主管谈话，并尽快让我们知道。
2. 如果仍然不满意，您可以通过以下方式联系我们的客户服务团队：
  - 致电 1300 768 621
  - 填写并提交本页面下方的表格
  - 发送电子邮件至 [customercare@creditcorp.com.au](mailto:customercare@creditcorp.com.au)
  - 写信至：  
Credit Corp  
Customer Care  
GPO Box 4475  
Sydney, NSW, 2001
  - 将投诉传真至 1300 483 926
3. 我们会在 24 小时内向您发送通知，确认收到您的投诉。
4. 客户服务人员会对您的投诉进行调查。我们会实事求是地展开调查，并根据投诉性质，在 21 至 30 天内就您的投诉作出最终书面回应。如果您认为您的投诉比较紧急，例如，会因拖延解决造成困难或其他损害，请告知我们。
5. 如果您对我们的调查结果有任何疑问或担忧，或者需要我们提供更多信息或说明，请随时致电 1300 768 621，联系客户服务团队。我们的工作时间为悉尼时间早 8:30 - 晚 5:00。澳大利亚公共假期不办公。
6. 如果您对客户服务团队达成的结果不满意，并且您的投诉涉及到受银行等部门监管的信贷合同和金融贷款，您可以前往我们的外部争议解决体系——澳大利亚金融投诉管理局 (AFCA)，获得免费且独立的纠纷解决服务。

7. 如果您的投诉涉及不受监管的信贷合同，包括电信或公用事业，请注意，Credit Corp 仅在隐私投诉中是澳大利亚金融投诉管理局的成员。
8. 联系澳大利亚金融投诉管理局，请致电：1800 931 678，发送电子邮件至：info@afca.org.au，或访问网站：www.afca.org.au。您也可以致函澳大利亚金融投诉管理局，地址：GPO Box 3, Melbourne, VIC, 3001。
9. 澳大利亚金融投诉管理局的时间限制可能有所不同，在某些情况下，您只能在我们就您的投诉作出最终回应之日起两年内进行投诉。澳大利亚金融投诉管理局的时间限制可以在其网站上找到。
10. 我们可能会收集与您的投诉相关的个人信息。所有个人信息均根据我们的隐私政策进行管理。您可以登陆网站 <https://www.creditcorp.com.au/privacy/> 查看我们的隐私政策，也可以致电 1800 221 414，联系我们获取复印件。