



I reclami

Il nostro obiettivo è di offrire un servizio di alto livello e un'esperienza positiva per tutti i nostri clienti. Ci rendiamo conto del fatto che qualche volta le cose possono andare alla rovescia. Nel caso in cui abbiamo fatto uno sbaglio, o che nel merito avremmo potuto fare meglio, faremo del nostro meglio per raggiungere un'adeguata soluzione.

Il vostro feedback è importante per noi. I passi sotto descrivono il nostro processo di reclamo.

1. Se non siete contenti della vostra esperienza on Credit Corp, gradiremo l'opportunità per mettere le cose a posto. Fatecelo sapere il prima possibile chiedendovi di parlare con il supervisore del vostro Customer Relationship Manager.
2. Se rimanete insoddisfatti potete contattare il nostro servizio clienti Customer Care Team per:
 - Telefonando al numero 1300 768 621
 - Completando e inviandoci il modulo alla fine di questa pagina
 - Per email a customercare@creditcorp.com.au
 - Scrivendoci al seguente indirizzo postale:
Credit Corp
Customer Care
GPO Box 4475
Sydney, NSW, 2001
 - Inviandoci il vostro reclamo tramite un fax al numero 1300 483 926.
3. Entro 24 ore dal ricevimento del vostro reclamo riceverete una notifica che vi verrà inviata.
4. Il vostro reclamo sarà indagato da un Customer Care Officer. Agiremo con equità e diligenza e forniremo, per iscritto, una risposta finale al vostro reclamo entro 21 a 30 giorni a secondo la natura del reclamo. Se ritenete che il vostro reclamo sia urgente, per esempio, se un ritardo della risoluzione potrebbe causare difficoltà finanziarie oppure comportare conseguenze gravosi, vi preghiamo di farcelo sapere.
5. Se avete domande o preoccupazioni sui nostri risultati, o vi occorrono ulteriori informazioni, oppure chiarimenti, non esitate a contattare il Customer Care Team telefonando al numero 1300 768 621. Il nostro orario d'ufficio è entro 8:30 AM a 5:00 PM ora di Sydney. L'ufficio sarà chiuso durante le feste nazionali e pubbliche dell'Australia.
6. Se foste insoddisfatti dei risultati raggiunti dal nostro Customer Care Team e il vostro reclamo riguarderebbe un contratto di credito regolamentato, un prestito specie banche e finanza, potete fare le vostre segnalazioni alla risoluzione delle controversie esterne al The Australian Financial Complaints Authority (AFCA). Un servizio di risoluzione delle controversie, gratuito e indipendente.
7. Se il vostro reclamo riguarda dei contratti credito non regolamentati compresi le telecomunicazioni o i servizi pubblici si prega di notare che Credit Corp è membro di AFCA solo per reclami privacy.
8. Si può contattare l'AFCA al numero di telefono: 1800 931 678, per posta elettronica all'indirizzo: info@afca.org.au, oppure visitando il sito web: www.afca.org.au. In alternativa, potete anche, scrivere al AFCA all'indirizzo postale: AFCA at GPO Box 3, Melbourne, VIC, 3001.

9. Benchè le scadenze di AFCA possano variare, in certe circostanze, potete presentare un reclamo a AFCA entro due anni dalla data della nostra risposta finale sul vostro reclamo. Il limite di tempo di AFCA si può trovare sul suo sito web.
10. Potremmo raccogliere le vostre informazioni personali in relazione al reclamo. Tutti i dati personali da voi forniti verranno gestiti in accordo al nostro Privacy Policy. Potete consultare la polizza sulla Privacy sul nostro sito web: <https://www.creditcorp.com.au/privacy/>, oppure, potete chiedere una copia contattandoci al numero di telefono: 1800 221 414.