



คำร้องเรียน

เราตั้งใจหมายไปที่การให้บริการด้วยมาตรฐานระดับสูงและให้ประสบการณ์เชิงบวกให้กับลูกค้าของเราทุกคน ซึ่งเราเองก็ตระหนักได้ว่าอาจเกิดความผิดพลาดขึ้นได้ในบางครั้ง ในกรณีที่คุณรู้สึกที่เราได้ทำผิดพลาดไป หรือเราควรจะทำให้ได้ดีกว่านี้ เราจะพยายามอย่างเต็มที่เพื่อแก้ไขปัญหาให้ได้อย่างเหมาะสม

ข้อคิดเห็นของคุณเป็นสิ่งสำคัญต่อเรา ต่อไปนี้เป็นขั้นตอนการร้องเรียนของเรา

1. หาก你不พอใจกับประสบการณ์ที่ได้รับจาก Credit Corp เราหวังว่าจะได้รับโอกาสในการแก้ไขปัญหาให้ถูกต้อง โปรดแจ้งให้เราทราบโดยเร็วที่สุด โดยการขอพูดคุยกับหัวหน้าของผู้จัดการฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ของคุณ
2. หากคุณยังคงมีความไม่พึงพอใจอยู่ คุณสามารถติดต่อฝ่ายดูแลลูกค้าได้โดย:
 - โทรมาที่ 1300 768 621
 - กรอกแบบฟอร์มที่ด้านล่างของหน้านี้
 - ส่งเมลมาที่ customercare@creditcorp.com.au
 - เขียนจดหมายมาหาเราที่:
Credit Corp
Customer Care
GPO Box 4475
Sydney, NSW, 2001
 - แฟกซ์คำร้องเรียนมาที่ 1300 483 926.
3. คุณจะได้รับแจ้งว่าคำร้องเรียนของคุณได้รับแล้วภายใน 24 ชั่วโมง
4. คำร้องเรียนของคุณจะได้รับการตรวจสอบโดยเจ้าหน้าที่ฝ่ายดูแลลูกค้า เราจะปฏิบัติอย่างยุติธรรมและเอาใจใส่ และจะเขียนคำตอบสำหรับคำร้องเรียนของคุณภายใน 21 ถึง 30 วัน โดยขึ้นอยู่กับลักษณะของคำร้องเรียนนั้น โปรดแจ้งให้เราทราบหากคุณคิดว่าคำร้องเรียนของคุณจำเป็นต้องดำเนินการโดยเร่งรีบ เช่น ถ้าหากได้รับการแก้ปัญหาอย่างล่าช้า อาจส่งผลให้เกิดความลำบากหรือความเสียหายอื่นๆ
5. หากคุณมีคำถามหรือข้อกังวลเกี่ยวกับการตรวจสอบของเรา หรือต้องการคำชี้แจงหรือข้อมูลเพิ่มเติม โปรดอย่ารีรอที่จะติดต่อฝ่ายดูแลลูกค้าได้ที่เบอร์ 1300

768 621 โดยเรามีเวลาเปิดทำการตั้งแต่ 08.30 น. ถึง 17.00 น. ตามเวลาชิตนีย์ โดยจะปิดทำการในวันหยุดนักขัตฤกษ์ของออสเตรเลีย

6. หากคุณไม่พึงพอใจกับผลการพิจารณาของฝ่ายดูแลลูกค้า และคำร้องเรียนของคุณเกี่ยวกับสัญญาสินเชื่อที่มีกฎหมายควบคุมดูแล เช่น สินเชื่อธนาคารและสินเชื่อไฟแนนซ์ คุณสามารถยื่นข้อพิพาทต่อองค์กรระดับข้อพิพาทภายนอกของเรา คือ the Australian Financial Complaints Authority (AFCA) เพื่อรับบริการอิสระในการระดับข้อพิพาทได้ฟรี
7. หากคำร้องเรียนของคุณเกี่ยวกับสัญญาสินเชื่อที่ไม่มีกฎหมายกำกับดูแล ซึ่งรวมถึงโทรคมนาคมหรือสาธารณูปโภค โปรดทราบว่า Credit Corp เป็นสมาชิกของ AFCA สำหรับคำร้องเรียนส่วนบุคคลเท่านั้น
8. คุณสามารถติดต่อ AFCA ได้โดยการโทรไปที่ 1800 931 678 อีเมลมาที่ info@afca.org.au หรือเข้าดูเว็บไซต์ www.afca.org.au นอกจากนี้ คุณยังสามารถเขียนจดหมายมาที่ AFCA at GPO Box 3, Melbourne, VIC, 3001 ได้ด้วย
9. แม้ว่า AFCA อาจมีการจำกัดเวลาแตกต่างกันไปในบางกรณี คุณก็อาจถูกจำกัดในการยื่นคำร้องเรียนต่อ AFCA ภายในสองปีนับจากวันที่เราตอบกลับคำร้องเรียนครั้งสุดท้ายของคุณ โดยคุณสามารถดูการจำกัดเวลาที่ AFCA กำหนดไว้ได้ที่เว็บไซต์ของพวกเขา
10. เราอาจรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับคำร้องเรียนของคุณด้วย โดยข้อมูลส่วนบุคคลจะได้รับการจัดการตามนโยบายความเป็นส่วนตัวของเรา คุณสามารถดูนโยบายความเป็นส่วนตัวได้ที่เว็บไซต์ <https://www.creditcorp.com.au/privacy/> หรือขอสำเนาโดยการติดต่อเราที่ 1800 221 414.