



Παράπονα Ο στόχος μας είναι να παρέχουμε υπηρεσίες υψηλού επιπέδου και να προσφέρουμε μια θετική εμπειρία σε όλους τους πελάτες μας. Αναγνωρίζουμε ότι μερικές φορές τα πράγματα μπορεί να πάνε στραβά. Στην περίπτωση που θεωρείτε ότι έχουμε κάνει λάθος, ή ότι θα μπορούσαμε να κάνουμε κάτι καλύτερα, θα καταβάλλουμε κάθε προσπάθεια να επιτύχουμε μια κατάλληλη επίλυση του ζητήματος.

Τα σχόλιά σας είναι σημαντικά για εμάς. Τα παρακάτω βήματα περιγράφουν τη διαδικασία υποβολής παραπόνων

1. Εάν δεν είστε ευχαριστημένοι με την εμπειρίας σας με την Credit Corp, θα εκτιμούσαμε να μας δώσετε την ευκαιρία να διορθώσουμε τα πράγματα. Πείτε μας το συντομότερο δυνατό ζητώντας να μιλήσετε με τον προϊστάμενο του Διαχειριστή Πελατειακών Σχέσεων.
2. Εάν εξακολουθείτε να είστε δυσαρεστημένοι, μπορείτε να επικοινωνήσετε με την ομάδα μας Εξυπηρέτησης Πελατών με τους ακόλουθους τρόπους:
 - Τηλεφωνώντας στο 1300 768 621
 - Συμπληρώνοντας και υποβάλλοντας τη φόρμα στο κάτω μέρος αυτής της σελίδας
 - Στέλνοντας e-mail στο customercare@creditcorp.com.au
 - Γράφοντας σε εμάς:
Credit Corp
Customer Care
GPO Box 4475
Sydney, NSW, 2001
 - Στέλνοντας τα παράπονά σας μέσω φαξ στο 1300 483 926.
3. Θα σας σταλεί ειδοποίηση μέσα σε 24 ώρες για να επιβεβαιωθεί η λήψη του παραπόνου σας.
4. Την καταγγελία σας θα τη διερευνήσει ο Υπεύθυνος Εξυπηρέτησης Πελατών. Θα ενεργήσουμε δίκαια και επιμελώς και θα παρέχουμε μία τελική γραπτή απάντηση στο παράπονο σας μέσα σε 21 έως 30 ημέρες, ανάλογα με τη φύση του παραπόνου. Εάν θεωρείτε ότι το παράπονο είναι επείγον, για παράδειγμα η καθυστέρηση της επίλυσής του μπορεί να προκαλέσει δυσκολία ή άλλη ζημιά, παρακαλούμε ενημερώστε μας.
5. Εάν έχετε οποιοσδήποτε ερωτήσεις ή ανησυχίες για τα ευρήματά ή χρειάζεστε περισσότερες πληροφορίες ή διευκρινήσεις από εμάς, παρακαλούμε μην διστάσετε να επικοινωνήσετε με την ομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών στο 1300 768 621. Το ωράριο εργασίας μας είναι από 8:30 π.μ. – 5 μ.μ., ώρα Σίντνεϊ. Είμαστε κλειστά τις αυστραλιανές δημόσιες αργίες.

6. Εάν δεν είστε ευχαριστημένοι με το αποτέλεσμα που επιτεύχθηκε με την ομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών και η καταγγελία σας σχετίζεται με ρυθμισμένη σύμβαση δανείου όπως χρηματοδοτικά δάνεια, μπορείτε να υποβάλετε την ένστασή σας στο εξωτερικό μας σύστημα επίλυσης διαφορών, την Αυστραλιανή Αρχή Οικονομικών Καταγγελιών (AFCA) για μία δωρεάν και ανεξάρτητη υπηρεσία επίλυσης διαφοράς.
7. Εάν η καταγγελία σας σχετίζεται με μη-ρυθμισμένες συμβάσεις δανείων, συμπεριλαμβανομένων των τηλεπικοινωνιών ή υπηρεσιών κοινής ωφέλειας, παρακαλούμε σημειώστε πως η Credit Corp είναι μέλος της AFCA μόνο για παράπονα που αφορούν το απόρρητο..
8. Μπορείτε να επικοινωνήσετε με την AFCA τηλεφωνώντας στο 1800 931 678, μέσω e-mail στη διεύθυνση info@afca.org.au ή πηγαίνοντας την ιστοσελίδα της www.afca.org.au. Εναλλακτικά, μπορείτε να στείλετε γραπτή επιστολή στην AFCA στη διεύθυνση GPO Box 3, Melbourne, VIC, 3001.
9. Παρόλο που τα χρονικά περιθώρια της AFCA μπορεί να διαφέρουν, σε ορισμένες περιπτώσεις ενδέχεται να υπάρχει χρονικός περιορισμός στην υποβολή παραπόνου στην AFCA μέσα σε δύο έτη από την ημερομηνία της τελευταίας μας απάντησης στο παράπονό σας. Μπορείτε να βρείτε τα χρονικά περιθώρια της AFCA στην ιστοσελίδα της.
10. Ενδέχεται να συλλέξουμε προσωπικά δεδομένα σχετικά με το παράπονό σας. Όλα τα προσωπικά δεδομένα διαχειρίζονται σύμφωνα με την Πολιτική Απορρήτου μας. Μπορείτε να δείτε την Πολιτική Απορρήτου στην ιστοσελίδα μας στο <https://www.creditcorp.com.au/privacy/> ή να ζητήσετε ένα αντίγραφο επικοινωνώντας μαζί μας στο 1800 221 414.