



## शिकायत प्रक्रिया

हमारा लक्ष्य उच्च स्तर की सेवा प्रदान करना और अपने सभी ग्राहकों को सकारात्मक अनुभव प्रदान करना है। हम मानते हैं कि कभी-कभी चीजें गलत हो सकती हैं। यदि आपको लगता है कि हमने कोई गलती की है, या हम कुछ बेहतर कर सकते थे, तो हम उचित समाधान तक पहुंचने की पूरी कोशिश करेंगे।

आपकी प्रतिक्रिया हमारे लिए महत्वपूर्ण है। नीचे दिए गए चरण हमारी शिकायत प्रक्रिया को रेखांकित करते हैं

1. यदि आप क्रेडिट कॉर्प के साथ अपने अनुभव से नाखुश हैं, तो हम चीजों को ठीक करने के अवसर की सलाह दे सकते हैं। अपने ग्राहक संबंध प्रबंधक के पर्यवेक्षक से बात करने के लिए कह कर हमें यथाशीघ्र बताएं।

2. यदि आप असंतुष्ट रहते हैं तो आप हमारी कस्टमर केयर टीम से निम्न द्वारा संपर्क कर सकते हैं:

- 1300 768 621 पर कॉल करना
- इस पृष्ठ के नीचे फ़ॉर्म को भरना और जमा करना
- ईमेल करना [Customercare@creditcorp.com.au](mailto:Customercare@creditcorp.com.au)
  - हमें यहां लिख रहे हैं:

क्रेडिट कॉर्प

ग्राहक देखभाल

जीपीओ बॉक्स 4475

सिडनी, एनएसडब्ल्यू, 2001

- अपनी शिकायत 1300 483 926 पर फ़ैक्स करें।

3. आपकी शिकायत की प्राप्ति की पुष्टि के लिए 24 घंटे के भीतर आपको एक सूचना भेजी जाएगी।

4. आपकी शिकायत की जांच कस्टमर केयर ऑफिसर द्वारा की जाएगी। हम निष्पक्ष और लगन से कार्य करेंगे और

शिकायत की प्रकृति के आधार पर 21 से 30 दिनों के भीतर आपकी शिकायत का अंतिम लिखित जवाब देंगे। यदि आपको लगता है कि आपकी शिकायत अत्यावश्यक है, उदाहरण के लिए, क्योंकि समाधान में देरी से कठिनाई या अन्य नुकसान हो सकता है, तो कृपया हमें बताएं।

5. यदि हमारे निष्कर्षों के बारे में आपके कोई प्रश्न या चिंताएं हैं, या हमसे अधिक जानकारी या स्पष्टीकरण की आवश्यकता है, तो कृपया 1300 768 621 पर कस्टमर केयर टीम से संपर्क करने में संकोच न करें। हमारे व्यावसायिक घंटे सुबह 8:30 से शाम 5 बजे तक हैं, सिडनी समय। हम राष्ट्रीय ऑस्ट्रेलियाई सार्वजनिक छुट्टियों पर बंद हैं।

6. यदि आप हमारी कस्टमर केयर टीम के परिणाम से असंतुष्ट हैं और आपकी शिकायत बैंकिंग और वित्त ऋण जैसे विनियमित क्रेडिट अनुबंध से संबंधित है, तो आप अपना विवाद हमारी बाहरी विवाद समाधान योजना, ऑस्ट्रेलियाई वित्तीय शिकायत प्राधिकरण (ऑस्ट्रेलियाई वित्तीय शिकायत प्राधिकरण) के साथ उठा सकते हैं ( AFCA), एक स्वतंत्र और स्वतंत्र विवाद समाधान सेवा के लिए।

7. यदि आपकी शिकायत दूरसंचार या उपयोगिताओं सहित अनियमित क्रेडिट अनुबंधों से संबंधित है, तो कृपया ध्यान दें कि क्रेडिट कॉर्प केवल गोपनीयता शिकायतों के लिए AFCA का सदस्य है।

8. AFCA से 1800 931 678 पर कॉल करके, [info@afca.org.au](mailto:info@afca.org.au) पर ईमेल करके या उनकी वेबसाइट [www.afca.org.au](http://www.afca.org.au) पर जाकर संपर्क किया जा सकता है। वैकल्पिक रूप से, आप AFCA को GPO Box 3, मेलबर्न, VIC, 3001 पर लिख सकते हैं।

9. जबकि AFCA की समय-सीमा भिन्न हो सकती है, कुछ परिस्थितियों में, आप अपनी शिकायत पर हमारी अंतिम प्रतिक्रिया की तारीख के दो वर्षों के भीतर AFCA को शिकायत करने तक सीमित हो सकते हैं। AFCA की समय सीमा उनकी वेबसाइट पर देखी जा सकती है।

10. हम आपकी शिकायत के संबंध में व्यक्तिगत जानकारी एकत्र कर सकते हैं। सभी व्यक्तिगत जानकारी हमारी गोपनीयता नीति के अनुसार प्रबंधित की जाती है। आप हमारी वेबसाइट <https://www.creditcorp.com.au/privacy/> पर हमारी गोपनीयता नीति देख सकते हैं, या 1800 221 414 पर हमसे संपर्क करके एक प्रति का अनुरोध कर सकते हैं।