



Reklamo

Nilalayon naming magbigay ng isang mataas na pamantayan ng serbisyo at maghatid ng positibong karanasan sa lahat ng aming mga customer. Alam namin na minsan maaaring may mangyaring mga kamalian. Kaya kung sa palagay mo na kami ay nagkamali, o maaaring may ibang mas magandang paraan ng pagtugon, ito ay aming aalamin at bibigyang solusyon sa abot ng aming makakaya.

Mahalaga sa amin ang inyong pahayag. Ang proseso sa pagpapahayag ng reklamo ay ang mga sumusunod:

1. Kung ikaw ay hindi nasiyahan sa iyong pakikipag-ugnayan sa Credit Corp, gusto naming kunin ang pagkakataon na ito upang itama ang mga bagay. Mangyaring ipaalam sa amin kaagad sa pamamagitan ng pakikipag-usap sa supervisor ng iyong Customer Relationship Manager.
2. Kung sakaling hindi pa rin naresolba ang iyong reklamo, maaari kang kumonsulta sa aming Customer Care team gamit ang mga sumusunod:
 - Tumawag sa 1300 768 621
 - Kumpletuhin at isumite ang form sa taas ng pahinang ito
 - Mag-email sa customercare@creditcorp.com.au
 - Sumulat sa amin:
Credit Corp
Customer Care
GPO Box 4475
Sydney, NSW, 2001
 - I-fax ang reklamo sa 1300 483 926.
3. Sa loob ng 24-oras, ikaw ay makakatanggap ng abiso mula sa amin na nagsasabing ang iyong reklamo ay aming natanggap.
4. Ang iyong reklamo ay iimbestigahan ng isa sa aming Customer Care Officer. Isasagawa namin ito nang patas at walang kinikilingan at kami ay magbibigay ng kasulatan bilang tugon sa iyong reklamo sa loob ng 21 hanggang 30 araw depende sa uri ng reklamo. Kung ang iyong reklamo ay nangangailangan ng agarang solusyon, halimbawa, ang pagkaantala sa pagresolba ay maaaring magdulot ng paghihirap o iba pang pinsala, mangyaring ipaalam lamang sa amin.

5. Kung ikaw ay mayroong katanungan o hindi sang-ayon sa aming tugon, o kaya naman ay may ibang hiling, huwag mag alinlangan na tumawag sa aming Customer Care Team sa 1300 768 621. Ang aming opisina ay bukas tuwing 8:30am - 5pm, oras ng Sydney at sarado naman kapag national Australian public holidays.
6. Kung ikaw ay hindi nasiyahan sa kinalabasan ng iyong hinaing sa aming Customer Care team at ang iyong reklamo ay nauugnay sa kontroladong kontrata sa pagpapautang tulad ng banking at finance loan, maaari kang makipag-ugnayan sa external dispute resolution scheme, ang Australian Financial Complaints Authority (AFCA) para sa libreng servbisyo ng pagresolba sa iyong reklamo.
7. Kung ang iyong reklamo ay nauugnay sa hindi kontroladong kontrata sa pagpapautang gaya ng telecommunications o utilities, mangyaring tandaan na ang Credit Corp ay miyembro ng AFCA para lamang sa mga reklamo sa privacy.
8. Maaaring makipag-ugnayan sa AFCA sa pamamagitan ng pagtawag sa 1800 931 678, pag-email sa info@afca.org.au o pagbisita sa kanilang website www.afca.org.au. Maaari ding sumulat sa AFCA at GPO Box 3, Melbourne, VIC, 3001.
9. Ang pagpasa ng reklamo sa AFCA ay may limitasyon at maaaring magkakaiba. May mga pagkakataon na ang limitasyon sa paggawa ng reklamo sa AFCA ay hanggang dalawang taon lamang mula sa petsa ng aming huling tugon sa iyong reklamo. Ang mga limitasyong ito ng AFCA ay matatagpuan sa kanilang website.
10. Maaari kaming mangolekta ng personal na impormasyon na may kaugnay sa inyong reklamo. Ang lahat ng personal na impormasyon ay pinamamahalaan alinsunod sa aming Patakaran sa Privacy. Maaaring makita ang aming patakaran sa privacy sa aming website <https://www.creditcorp.com.au/privacy/>, o humiling ng kopya sa pamamagitan ng pagtawag sa aming numero 1800 221 414.