



Khiếu nại

Chúng tôi mong muốn cung cấp tiêu chuẩn dịch vụ cao và mang đến trải nghiệm tích cực cho tất cả khách hàng. Chúng tôi nhận thấy đôi khi có những việc có thể sai sót. Trong trường hợp quý vị cảm thấy chúng tôi đã mắc lỗi, hoặc có thể làm được điều gì đó tốt hơn, chúng tôi sẽ cố gắng hết sức để đạt tới giải pháp thích hợp.

Sự phản hồi của quý vị rất quan trọng đối với chúng tôi. Các bước dưới đây phác thảo quy trình khiếu nại

1. Nếu quý vị không hài lòng về trải nghiệm của mình với Credit Corp, chúng tôi sẽ rất trân trọng cơ hội được sửa sai. Hãy cho chúng tôi biết càng sớm càng tốt bằng cách yêu cầu được nói chuyện với người giám sát của Quản Lý Quan Hệ Khách Hàng.
2. Nếu quý vị vẫn không hài lòng, quý vị có thể liên hệ với nhóm Chăm Sóc Khách Hàng của chúng tôi bằng cách:
 - Gọi theo số 1300 768 621
 - Điền và gửi biểu mẫu ở cuối trang này
 - Gửi email tới customercare@creditcorp.com.au
 - Gửi thư cho chúng tôi tới:
Credit Corp
Customer Care
GPO Box 4475
Sydney, NSW, 2001
 - Fax đơn khiếu nại của quý vị đến số 1300 483 926.
3. Thông báo sẽ được gửi cho quý vị trong vòng 24 giờ để xác nhận việc chúng tôi đã nhận được khiếu nại của quý vị.
4. Khiếu nại của quý vị sẽ được điều tra bởi Nhân Viên Chăm Sóc Khách Hàng. Chúng tôi sẽ hành động một cách công bằng và cẩn trọng và đưa ra văn bản trả lời cuối cùng cho khiếu nại của quý vị trong vòng 21 đến 30 ngày, tùy thuộc vào tính chất của khiếu nại. Nếu quý vị xét thấy khiếu nại của mình là khẩn cấp, chẳng hạn như nếu chậm trễ trong việc giải quyết có thể dẫn đến khó khăn hoặc thiệt hại khác, xin hãy cho chúng tôi biết.
5. Nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi hoặc thắc mắc nào về kết quả của chúng tôi, hoặc cần thêm thông tin hoặc giải thích từ chúng tôi, vui lòng liên hệ với nhóm Chăm Sóc Khách Hàng qua số 1300 768 621. Giờ làm

việc của chúng tôi là từ 8 giờ 30 sáng đến 5 giờ chiều, theo giờ Sydney. Chúng tôi đóng cửa vào các ngày nghỉ lễ quốc gia của Úc.

6. Nếu quý vị không hài lòng với kết quả đạt được với nhóm Chăm Sóc Khách Hàng của chúng tôi và khiếu nại của quý vị liên quan đến một hợp đồng tín dụng chịu kiểm soát, chẳng hạn như khoản vay tài chính và ngân hàng, quý vị có thể đưa tranh chấp tới chương trình giải quyết tranh chấp bên ngoài của chúng tôi, Cơ Quan Khiếu Nại Tài Chính Úc (Australian Financial Complaints Authority, AFCA), để nhận được dịch vụ giải quyết tranh chấp miễn phí và độc lập.
7. Nếu khiếu nại của quý vị liên quan đến các hợp đồng tín dụng không chịu kiểm soát như viễn thông hoặc tiện ích, xin lưu ý rằng Credit Corp chỉ là thành viên của AFCA đối với các khiếu nại về quyền riêng tư.
8. Quý vị có thể liên hệ với AFCA bằng cách gọi số 1800 931 678, gửi email tới info@afca.org.au hoặc truy cập trang web www.afca.org.au. Ngoài ra, quý vị có thể viết thư gửi cho AFCA tại địa chỉ GPO Box 3, Melbourne, VIC, 3001.
9. Mặc dù giới hạn thời gian của AFCA có thể thay đổi, trong một số trường hợp, quý vị có thể bị hạn chế về thời gian đưa khiếu nại lên AFCA là trong vòng hai năm kể từ ngày chúng tôi có trả lời cuối cùng cho khiếu nại của quý vị. Quý vị có thể xem giới hạn thời gian của AFCA trên trang web của họ.
10. Chúng tôi có thể thu thập thông tin cá nhân liên quan đến khiếu nại của quý vị. Tất cả thông tin cá nhân được quản lý theo Chính Sách Quyền Riêng Tư của chúng tôi. Quý vị có thể xem chính sách quyền riêng tư của chúng tôi trên trang web của chúng tôi là <https://www.creditcorp.com.au/privacy/>, hoặc yêu cầu một bản chính sách bằng cách liên hệ với chúng tôi qua số 1800 221 414.