



## हमारी शिकायत प्रक्रिया

यदि आप क्रेडिट कॉर्प के साथ अपने अनुभव से नाखुश हैं, तो हमारा सुझाव है कि आप हमें यथाशीघ्र सूचित करें और अपने ग्राहक संबंध प्रबंधक के पर्यवेक्षक से बात करने के लिए कहें।

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 शीर्ष पर फ़ॉर्म को भरना और जमा करना
- ईमेलिंग [customercare@creditcorp.com.au](mailto:customercare@creditcorp.com.au)
- आप हमें निम्न पते पर लिख सकते हैं

क्रेडिट कॉर्प

ग्राहक देखभाल

जीपीओ बॉक्स 4475

सिडनी, एनएसडब्ल्यू, 2001

- अपनी शिकायत 1300 483 926 . पर फैक्स करें

आपकी शिकायत की प्राप्ति की पुष्टि के लिए 1 कार्य दिवस के भीतर आपको एक सूचना भेजी जाएगी।

आपकी शिकायत की जांच एक ग्राहक सेवा अधिकारी द्वारा की जाएगी और आपको एक लिखित प्रतिक्रिया प्रदान की जाएगी।

यदि हमारे निष्कर्षों के बारे में आपके कोई प्रश्न या चिंताएं हैं, या यदि आपको 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 बजे से शाम 5 बजे तक हैं, सिडनी समय। हम राष्ट्रीय ऑस्ट्रेलियाई सार्वजनिक छुट्टियों पर बंद हैं।

अगर आप हमारी कस्टमर केयर टीम के परिणाम से असंतुष्ट हैं, तो आप हमारी बाहरी विवाद समाधान योजना, ऑस्ट्रेलियाई वित्तीय शिकायत प्राधिकरण (AFCA) में एक मुफ्त और स्वतंत्र विवाद समाधान सेवा के लिए जा सकते हैं।

AFCA की सेवा में आपको कुछ भी खर्च नहीं करना पड़ता है और वे शिकायत को हल करने में मदद करेंगे।

आप 1300 56 55 62 पर कॉल करके या AFCA की वेबसाइट ([www.afca.org.au](http://www.afca.org.au)) के माध्यम से या AFCA, GPO Box 3, मेलबर्न VIC 3001 पर लिखकर AFCA से संपर्क कर सकते हैं।