



## Quy Trình Khiếu Nại Của Chúng Tôi

Nếu quý vị không hài lòng về trải nghiệm của mình với Credit Corp, chúng tôi đề nghị quý vị 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.

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 số 1300 768 621
- Điền và gửi biểu mẫu ở đầu trang này
- Gửi email tới [customercare@creditcorp.com.au](mailto: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

Một thông báo sẽ được gửi cho quý vị trong vòng 1 ngày làm việc để xác nhận việc chúng tôi đã nhận được đơn khiếu nại của quý vị.

Đơn khiếu nại của quý vị sẽ được điều tra bởi Nhân Viên Chăm Sóc Khách Hàng và một văn bản trả lời sẽ được cung cấp cho quý vị.

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.

Nếu quý vị không hài lòng với kết quả đạt được với nhóm Chăm Sóc Khách Hàng của chúng tôi, quý vị có thể chuyển 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.

Dịch vụ của AFCA không tính phí quý vị và họ sẽ giúp giải quyết khiếu nại.

Quý vị có thể liên hệ với AFCA bằng cách gọi số 1300 56 55 62, hoặc thông qua trang web của AFCA ([www.afca.org.au](http://www.afca.org.au)) hoặc viết thư gửi tới: AFCA, GPO Box 3, Melbourne VIC 3001