



# GABAY SA PAGREKLAMO

## Contents

<b>TUNGKOL SA DOKUMENTONG ITO .....</b>	<b>3</b>
<b>ANG AMING PANGAKO .....</b>	<b>3</b>
<b>KUNG KINAKAILANGAN MO NG TULONG SA PAGGAWA NG ISANG REKLAMO .....</b>	<b>4</b>
<b>PAANO GUMAWA NG ISANG REKLAMO .....</b>	<b>4</b>
<b>PAANO MAGKARON NG MULING PAGSURI SA IYONG REKLAMO KUNG HINDI KA NASIYAHAN SA AMING PAGTUGON .....</b>	<b>5</b>

## TUNGKOL SA DOKUMENTONG ITO

Sa Complete Credit, pinapahalagahan namin ang pagbibigay ng mga pinasadyang solusyon sa aming mga kliyente upang matulungan sila na lisanin ang mga dating obligasyong pampinansyal, ngunit kung mayroon kaming mga kamalian, nais naming marinig ito mula sa iyo.

Layunin namin na lutasin ang mga pag-aalalang hinaharap sa isang patas at napapanahong paraan na ang layunin ay ang makarating sa isang kasiya-siyang solusyon para sa kabutihan ng lahat ng mga nauugnay na partido.

Ipinapaliwanag ng dokumentong ito kung paano magsagawa ng isang reklamo, kung ano ang maaari mong asahan mula sa amin at kung gaano katagal ang maaari mong paghihintay sa proseso. Binabalangkas din nito kung paano makipag-ugnay sa amin o sa Australian Financial Complaints Authority (AFCA) kung hindi ka nasisiyahan sa aming pagtugon sa iyong reklamo, o kung hindi namin nagawang malutas ang iyong reklamo sa loob ng panahon na ipinangako namin.

## ANG AMING PANGAKO

- Kami ay gagamit ng malinaw, propesyonal, at magalang na pakikipag-usap pati na rin ang wikang 'simpleng Ingles' sa aming mga komunikasyon sa iyo.
- Magbibigay kami ng impormasyon tungkol sa aming proseso sa paghawak ng reklamo, ang katagal ng panahon na nalalapat at ang progreso ng iyong reklamo.
- Magbibigay kami ng isang proseso sa paglutas ng reklamo na walang bayad. Susuriin namin ang impormasyon na iyong ibinigay at makikinig nang mabuti at subukang lutasin ang iyong reklamo sa panahong ihinarap mo ito sa amin.
- Kung hindi namin makaya na lutasin kaagad ang iyong reklamo, ipagpapatuloy namin ang aming pagsisiyasat. Karaniwang layunin namin na malutas ang mga reklamo sa loob ng 21 na araw.
- Kung kinakailangan namin ng karagdagang panahon upang siyasatin at lutasin ang iyong reklamo, aabisuhan ka namin sa pamamagitan ng isang sulat na kasama rin ang mga detalye sa pakikipag-ugnay sa AFCA.
- Makikipagtulungan kami sa iyo upang siyasatin ang mga mapagpipilian para sa paglutas ng iyong reklamo. Kung hindi namin malulutas ang reklamo nang kasama ka, ibibigay namin ang mga dahilan ng aming mga pananaw at ang impormasyong ginamit namin upang maabot ang aming desisyon.
- Kumpirmahin namin ang resolusyon sa sulat kung ang resolusyon ay magtatagal ng higit sa 5 araw ng negosyo, kung humiling ka ng isang nakasulat na pagtugon, o kung ang reklamo ay tungkol sa kahirapan sa pananalapi.
- Sasabihin namin sa iyo ang tungkol sa mga magagamit na mapagpipilian upang siyasatin ang iyong reklamo.

## KUNG KINAKAILANGAN MO NG TULONG SA PAGGAWA NG ISANG REKLAMO

- Maaari kang humirang ng ibang tao upang pangasiwaan ang iyong reklamo sa ngalan mo, halimbawa, isang kaibigan o miyembro ng pamilya, isang legal na kinatawan o tagapayo sa pananalapi.
- Kami ay makikipag-usap sa iyong kinatawan kung pinahintulutan mo kaming gawin ito.
- Maaari kaming makipag-ayos sa isang interpreter sa pamamagitan ng Translating and Interpreting Service (TIS) upang tumulong sa iyo sa pagharap at pamamahala ng iyong reklamo, depende kung may makukuha (subject to availability).
- Maaari din kaming makipag-ayos ng tulong para sa iyo kung kayo ay bingi, nahihirapang makarinig at/o may kapansanan sa pagsasalita sa pamamagitan ng National Relay Service (NRS).
- Mangyaring ipaalam sa amin kung kailangan mo ng tulong, kasama ng anumang mga partikular na pangangailangan, upang ihain ang iyong reklamo.

## PAANO GUMAWA NG ISANG REKLAMO



Online: [www.completecredit.com.au/complaints](http://www.completecredit.com.au/complaints)



Telepono: 1300 930 070 (Opsyon 3)



Email: [Complaints@completecredit.com.au](mailto:Complaints@completecredit.com.au)



Koreo: PO Box W167, Parramatta Westfield, PARRAMATTA NSW 2150

**Kapag magpapahayag isang pag-aalala, mangyaring sabihin ang mga detalye tungkol sa iyong reklamo, kung ano ang kamali pati na rin ang resolusyon na iyong inaasahan.**

## PAANO MAGKARON NG MULING PAGSUSURI SA IYONG REKLAMO KUNG HINDI KA NASISIYAHAN SA AMING PAGTUGON

Maaari kang makipag-ugnay sa Australian Financial Complaints Authority (AFCA).

Ang AFCA ay panlabas sa Complete Credit at magbibigay ng isang libre at malayang pagsusuri ng anumang alalahanin na mayroon ka.

**Maaari kang makipag-ugnay sa AFCA sa pamamagitan ng:**

- **Website:** [www.afca.org.au](http://www.afca.org.au)
- **Telepono:** 1800 931 678
- **Koreo:** Australian Financial Complaints Authority - GPO Box 3 Melbourne VIC 3001