

## ملخص إجراءات حل النزاعات

تهدف CCC Financial Solutions Group (المشار إليها هنا بـ CCC) للبت في شكاوى العملاء بالعدل والسرعة من خلال التعاطي المباشر مع مسار حل النزاع الداخلي الخاص بنا أو IDR.

سيقر موظفونا بحق العملاء بتقديم شكوى وسيشجعون الملاحظات وذلك لتحسين نوعية سلعنا وخدماتنا ومساندنا. إن CCC ملتزمة بمعالجة كل شكوى بأسلوب منصف ومحايد.

سيعامل موظفونا جميع العملاء بأسلوب يتسم بالأدب والاحترام. نتوقع من عملائنا المعاملة بالمثل أيضاً.

تتضمن الشكوى أي تعبير عن الاستياء تجاه أو عن المؤسسة المتعلقة بسلعاتها، خدماتها وموظفيها أو طريقة معالجة الشكوى حيث من المتوقع أن تحصل استجابة بشكل معلن أو ضمني. سوف يتم التحقيق في كل شكوى بدقة بهدف تزويد العميل بحل عادل.

من الممكن أن تُقدّم الشكاوى بالشكل المريح والمناسب للعميل. وذلك عبر الهاتف، البريد الإلكتروني، الرسائل أو على موقعنا الإلكتروني [www.cccfinancial.com.au](http://www.cccfinancial.com.au). يمكن تقديم جميع الشكاوى مجاناً.

لتقديم شكوى يُرجى التحدث إلى فريق عملنا المختص بالشكاوى أو زيارة موقعنا لمعرفة خيارات أخرى لتقديم الشكوى.

سنُقرّ CCC باستلام الشكوى خلال يوم عمل واحد من تاريخ استلامها وستضع خطة لمسار IDR.

سيقوم فريق عملنا الملتزم المختص بالشكاوى بإبلاغ العملاء عن تطوّر الشكوى وسيهدف لتقديم أي معلومات أو مستندات مطلوبة ضمن إطار زمني محدد في الدليل التنظيمي 271ASIC. في حال عدم قدرتنا الحصول على المعلومات ضمن المدة المطلوبة، فسنقوم بإخطار العميل.

سوف يتم اعطاء رد IDR النهائي المكتوب عندما تُحلّ الشكوى. سيتضمن هذا الرد نتيجة الشكوى، أسباب اتخاذ القرار وحق العميل بتصعيد المسألة.

إن كنت غير راضٍ عن رد IRD الصادر عن CCC، يمكنك الاتصال بسلطة الشكاوى المالية الأسترالية على رقم الهاتف 1800 931 678. هذه خطة مستقلة ومجانية لحل النزاع. إذا كانت الشكوى الخاصة بك تتعلق بحساب خدمات عامة يمكنك الاتصال بمأمور مظالم الطاقة المناسب في ولايتك أو مقاطعتك.

للمزيد من المعلومات حول إجراءات حل النزاع الخاص بنا باللغة الانكليزية الرجاء زيارة [www.cccfinancial.com.au](http://www.cccfinancial.com.au)