

## ملخص الضيق المالي

تلتزم CCC Financial Group Solutions (المشار إليها هنا ب CCC) بالعمل مع العملاء وتقديم الإعانة في حال عدم دفع الديون بسبب ضيق مالي. إذا كان دفع دين مستحق سيؤثر على قدرة العميل على تغطية الاحتياجات المعيشية الأساسية، يُمكن له للحصول على إعانة بسبب الضيق المالي.

ستعمل CCC مع عملائها للوصول الى حل مناسب للدفع. يمكن ان يتضمّن ذلك إعانة بسبب الضيق المالي على المديين القصير أو الطويل.

تتفهم CCC أن طلب الإعانة من ممكن أن يكون صعباً. سيعامل فريق عملنا جميع عملائنا بأدب واحترام. نتوقّع من عملائنا المعاملة بالمثل أيضاً.

تمّ صياغة سياسة التعامل مع الضيق المالي الخاصة ب CCC تماشياً مع القانون الوطني لحماية تسليف المستهلك.

لطلب إعانة بسبب الضيق المالي يمكن للعملاء تبليغ CCC شفهيّاً أو خطياً بعدم قدرتهم على تسديد المُتوجّب عليهم. بعد استلام التبليغ بالضيق، من الممكن أن تطلب CCC معلومات محددة يجب تقديمها خلال ٢١ يوماً.

يجب أن تكون المعلومات التي نطلبها متعلقة بموضوع اتخاذ القرار حول كون العميل غير قادر على الالتزام بموجبات عقد التسليف وبكيفية تغيير العقد لمساعدة العميل على الالتزام بموجباته.

بصورة عامة، ستطلب CCC بيان للوضع المالي بالإضافة الى مستندات تتعلق بحالة العميل.

على العملاء الاستجابة لطلب هذه المعلومات لأنه يتوجب على CCC ان تصدر نتيجة نهائية خلال ٢٨ يوماً من تاريخ الإبلاغ عن الضيق.

يمكن أن يتسبب عدم تقديم الوثائق المتعلقة بالضيق لرفض طلب الإعانة بسبب هذا الضيق.

إذا كان العميل يعاني من ضيق مالي حادّ طويل الأمد، فمن الممكن ان يكون مؤهلاً للاستفادة من السجل الوطني للضيق وهو عبارة عن مبادرة مشتركة بين مُحصّلي الديون الأستراليين واتحاد مُشترري القروض والقطاع المجتمعي. تهدف هذه المبادرة الى حماية العملاء الضعفاء من النشاط غير الضروري لتحصيل الديون. لمزيد من المعلومات ولمعرفة إذا كُنْتَ مؤهلاً لذلك، قم بزيارة [www.nhr.org.au](http://www.nhr.org.au).

للحصول على معلومات إضافية بخصوص التعامل مع ديونك، يمكنك الاتصال ب الاستشارات المالية استراليا على الرقم 1800 007 007 حيث يتم تحويلك لأقرب خدمة استشارات مالية مجانية.

لمزيد من المعلومات حول سياسة إعانة الضيق المالي الخاصة بنا باللغة الانكليزية الرجاء زيارة [www.cccfinancial.com.au](http://www.cccfinancial.com.au)