

Buod ng Pamaraan sa Pagresolba sa mga Alitan

(Disputes Resolution Procedure Summary)

Ang CCC Financial Solutions Group (dito tinukoy bilang CCC) ay naghahangad na ang mga reklamo ay mareresolba nang makatarungan at mabilisan sa pamamagitan ng direktang pag-uugnayan sa pamamagitan ng aming proseso ng internal dispute resolution (IDR).

Ang aming mga kawani ay kikilala sa karapatan ng isang kostumer na maghain ng reklamo at hinihikayat nila ang pagbigay ng mga puna bilang isang paraan ng pagpapahusay ng kalidad ng aming mga produkto, serbisyo at proseso. Ang CCC ay nakatuon sa pagtugon sa bawat reklamo sa pantay-pantay at walang kinikilingan na paraan.

Ang aming mga kawani ay makikitungo sa lahat ng kostumer ng magalang at mapitagang paraan. Ito ay inaasahan ding gagawin ng aming mga kostumer.

Kabilang sa isang reklamo ang anumang pagtukoy ng hindi nasiyahan tungkol sa mga produkto, serbisyo, kawani o pamamahala ng isang reklamo kung saan ang isang katugunan ay direkta o hindi direktang ipinahayag. Ang bawat reklamo ay maimbestiga ng lubusan upang magkakaroon ang kostumer ng isang makatarungang resolusyon.

Ang mga reklamo ay maaaring isumite sa pormang madaling gawin at makatwiran para sa kostumer, kabilang na ang paggamit ng telepono, email, sulat o sa aming website sa www.cccfinancial.com.au. Lahat ng mga reklamo ay maaaring isumite na walang bayad.

Upang magsumite ng reklamo, mangyaring kausapin ang aming complaints team o bumisita sa aming website para sa ibang mga pagpipiliang paghahain.

Ang CCC ay magkilala sa bawat reklamo sa loob ng isang araw ng trabaho pagkatanggap ng reklamo at nakabalangkas sa proseso ng IDR. Ipapabatid ng aming nakatalagang complaints team ang pag-uunlad ng reklamo sa kostumer at sisikaping magbigay ng anumang hihilinging impormasyon o dokumento sa loob ng nakatalagang panahon sang-ayon sa ASIC Regulatory Guide 271. Kung hindi namin kayang makuha ang impormasyon sa loob ng panahong hinihingi, masasabihan ang kostumer.

Isang panghuling kasagutan sa IDR ay maibibigay na nakasulat kapag naresolba na ang reklamo. Kasama rito ang resulta ng reklamo, mga dahilan ng desisyon at ang karapatan ng mga kostumer na maghain ang reklamo sa mas mataas na kapulungan.

Kung kayo ay hindi nasiyahan sa sagot ng IDR ng CCC, maaari kayong tumawag sa Australian Financial Complaints Authority, sa 1800 931 678. Ito ay libre at malayang pamaraan ng pagresolba sa labas sa mga alitan. Kung ang inyong reklamo ay tungkol sa mga babayaran sa mga serbisyo at kagamitan, maaari kayong tumawag sa kaugnay na Energy Ombudsman ng inyong Estado o Teritoryo.

Para sa dagdag na impormasyon tungkol sa aming Disputes Resolution Procedure sa Ingles, mangyaring bumisita sa aming website sa www.cccfinancial.com.au.