

Résumé de la procédure de résolution des litiges

CCC Financial Solutions Group (ci-après dénommé « le CCC ») vise à résoudre les réclamations des clients équitablement et rapidement grâce à un engagement direct avec notre processus interne de règlement des différends - ou IDR -.

Notre personnel reconnaîtra le droit d'un client de déposer une réclamation et encouragera les commentaires comme moyen d'améliorer la qualité de nos produits, services et processus. Le CCC s'engage à traiter chaque réclamation de manière équitable et impartiale.

Notre personnel traitera tous les clients avec respect et courtoisie. Ceci est également attendu de nos clients.

Une réclamation comprend toute expression d'insatisfaction faite à ou à propos d'une organisation relative à ses produits, services, personnel ou le traitement d'une réclamation lorsqu'une réponse est explicitement ou implicitement attendue. Chaque réclamation fera l'objet d'une enquête approfondie dans le but de fournir une résolution juste au client.

Les réclamations peuvent être soumises dans le format qui est le plus confortable et approprié pour le client, y compris par téléphone, e-mail, courrier ou sur notre site Web à l'adresse www.cccfinancial.com.au. Toutes les réclamations peuvent être déposées gratuitement.

Pour soumettre une réclamation, veuillez demander à parler à notre équipe chargée des réclamations ou visitez notre site Web pour d'autres possibilités de soumission.

Le CCC accusera réception d'une réclamation dans un délai d'un jour ouvrable suivant sa réception et décrira le processus IDR. Notre équipe dédiée aux réclamations informera les clients de l'avancement des réclamations et s'efforcera de fournir toute information ou document demandé dans les délais spécifiés dans le guide de réglementation ASIC 271. Si nous ne sommes pas en mesure de fournir des informations dans le délai requis, le client en sera informé.

Une réponse finale de l'IDR sera fournie par écrit lorsque la réclamation sera résolue. Cela comprendra le résultat de la réclamation, les motifs de la décision et le droit du client de faire remonter l'affaire.

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse IDR du CCC, vous pouvez contacter l'Australian Financial Complaints Authority, au 1800 931 678. Il s'agit d'une organisation gratuite et indépendante du règlement des litiges. Si votre réclamation concerne un compte de services publics, vous pouvez contacter le médiateur ou organisme indépendant le plus approprié dans votre État ou Territoire.

Pour plus d'informations sur notre procédure de règlement des litiges en anglais, veuillez visiter notre site Web à l'adresse www.cccfinancial.com.au.