

Zusammenfassung der Streitbeilegungsrichtlinie

Die CCC Financial Solutions Group (im Folgenden als CCC bezeichnet) strebt eine faire und schnelle Lösung von Kundenbeschwerden durch direkte Anwendung unseres internen Streitbeilegungsprozesses – oder IDR-Prozess – an.

Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erkennen das Recht von Kundinnen und Kunden an, eine Beschwerde einzureichen und rufen zu Feedback auf, um die Qualität unserer Produkte, Dienstleistungen und Prozesse zu verbessern. CCC verpflichtet sich, jede Beschwerde in gerechter und unvoreingenommener Weise zu behandeln.

Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden alle Kundinnen und Kunden respektvoll und höflich behandeln. Dies wird auch von unseren Kundinnen und Kunden erwartet.

Eine Beschwerde umfasst jede Äußerung von Unzufriedenheit gegenüber oder über eine Organisation in Bezug auf ihre Produkte, Dienstleistungen, Mitarbeiterinnen, Mitarbeiter oder den Umgang mit einer Beschwerde, wenn eine Antwort explizit oder implizit erwartet wird. Jede Beschwerde wird gründlich untersucht, mit dem Ziel der Kundin oder dem Kunden eine faire Lösung anzubieten.

Beschwerden können in jener Form eingereicht werden, die für die Kundin oder den Kunden am einfachsten und geeignetsten ist, einschließlich per Telefon, E-Mail, Brief oder auf unserer Website unter www.cccfinancial.com.au. Alle Beschwerden können kostenlos eingereicht werden.

Um eine Beschwerde einzureichen, wenden Sie sich bitte an unser Beschwerdeteam oder besuchen Sie unsere Website für weitere Möglichkeiten, diese vorzubringen.

CCC wird eine Beschwerde innerhalb eines Geschäftstages nach Eingang bestätigen und den IDR-Prozess darlegen. Unser spezielles Beschwerdeteam wird die Kundinnen und Kunden über den Fortschritt der Beschwerdebearbeitung informieren und wird sich bemühen, alle angeforderten Informationen oder Dokumente innerhalb der im ASIC Regulatory Guide 271, der Richtlinie 271 der Australischen Wertpapieraufsichtsbehörde, festgelegten Fristen zur Verfügung zu stellen. Wenn wir nicht in der Lage sind, Informationen innerhalb der erforderlichen Zeit zu beschaffen, wird die Kundin oder der Kunde benachrichtigt.

Eine endgültige Antwort aus dem IDR-Prozess wird schriftlich übermittelt, wenn die Beschwerde beigelegt ist. Dazu gehören das Ergebnis der Beschwerde, die Gründe für die Entscheidung und das Recht des Kunden, die Angelegenheit zu eskalieren.

Wenn Sie mit der Antwort aus dem CCC IDR-Prozess nicht zufrieden sind, können Sie sich unter der Nummer 1800 931 678 an die Australian Financial Complaints Authority, die Australische Finanzbeschwerdestelle, wenden. Diese bietet ein kostenloses und unabhängiges, externes Streitbeilegungsverfahren an. Wenn sich Ihre Beschwerde auf ein Versorgungsunternehmen bezieht, können Sie sich an den zuständigen Energie-Ombudsmann in Ihrem Bundesstaat wenden.

Weitere Informationen über unser Streitbeilegungsverfahren in englischer Sprache finden Sie auf unserer Website unter www.cccfinancial.com.au.