

Περίληψη Διαδικασίας Επίλυσης Διαφορών

Ο Όμιλος CCC Financial Solutions Group (ο οποίος θα ονομάζεται εφεξής CCC) στοχεύει στην δίκαιη και γρήγορη επίλυση παραπόνων των πελατών μέσω απευθείας συνεργασίας με την εσωτερική μας διαδικασία επίλυσης διαφορών – ή IDR.

Τα μέλη του προσωπικού μας θα αναγνωρίσουν το δικαίωμα ενός πελάτη να υποβάλει παράπονο και θα ενθαρρύνουν σχόλια ως τρόπο βελτίωσης της ποιότητας των προϊόντων, των υπηρεσιών και των διαδικασιών μας. Ο CCC δεσμεύεται να εξετάσει κάθε παράπονο με έναν δίκαιο και αμερόληπτο τρόπο.

Τα μέλη του προσωπικού μας θα συμπεριφέρονται σε όλους του πελάτες με σεβασμό και ευγένεια. Το ίδιο αναμένουμε και από τους πελάτες μας.

Ένα παράπονο περιλαμβάνει οποιαδήποτε έκφραση δυσαρέσκειας προς ή για έναν οργανισμό σχετικά με τα προϊόντα, τις υπηρεσίες, το προσωπικό του ή την διαχείριση ενός παραπόνου όπου μία απάντηση αναμένεται ρητά ή σιωπηρά. Κάθε παράπονο θα διερευνηθεί ενδελεχώς με τον στόχο να δοθεί στον πελάτη μία δίκαιη επίλυση.

Τα παράπονα μπορούν να υποβάλλονται στην πιο άνετη και κατάλληλη μορφή για τον πελάτη, που συμπεριλαμβάνει μέσω τηλεφώνου, email, ή στην ιστοσελίδα μας στην διεύθυνση www.cccfinancial.com.au. Όλα τα παράπονα μπορούν να υποβάλλονται δωρεάν.

Για την υποβολή παραπόνου, παρακαλείστε να ζητήσετε να μιλήσετε στην ομάδα μας παραπόνων η να επισκεφθείτε την ιστοσελίδα μας για άλλες επιλογές υποβολής.

Ο CCC θα αναγνωρίσει ένα παράπονο εντός μιας εργάσιμης ημέρας από την λήψη του και θα περιγράψει την διαδικασία IDR. Η ειδική μας ομάδα παραπόνων θα ενημερώσει τους πελάτες για την πρόοδο με το παράπονο και θα στοχεύσει να παράσχει οποιοσδήποτε αιτούμενες πληροφορίες ή έγγραφα εντός των καθορισμένων χρονοδιαγραμμάτων στον Κανονιστικό Οδηγό ASIC 271 [Regulatory Guide]. Εάν αδυνατούμε να βρούμε τις πληροφορίες εντός του απαιτούμενου χρόνου, θα ενημερώσουμε τον πελάτη.

Θα παράσχουμε μία τελική απάντηση IDR γραπτώς όταν επιλυθεί το παράπονο. Αυτό θα περιλαμβάνει την έκβαση του παραπόνου, τους λόγους για την απόφαση και το δικαίωμα του πελάτη να θέσει το ζήτημα σε ανώτερο επίπεδο.

Εάν δεν μείνετε ικανοποιημένοι από την απάντηση της IDR του CCC, μπορείτε να επικοινωνήσετε με την Αυστραλιανή Αρχή Οικονομικών Παραπόνων [Australian Financial Complaints Authority], στο 1800 931 678. Αυτό είναι ένα δωρεάν και ανεξάρτητο εξωτερικό πρόγραμμα επίλυσης διαφορών. Εάν το παράπονό σας είναι σχετικά με λογαριασμό κοινωφελών οργανισμών, μπορείτε να επικοινωνήσετε με τον αρμόδιο Συνήγορο του Πολίτη για την Ενέργεια [Energy Ombudsman] στην Πολιτεία ή στην Επικράτειά σας.

Για περισσότερες πληροφορίες για την Διαδικασία μας Επίλυσης Διαφορών στα Αγγλικά, παρακαλείστε να επισκεφθείτε την ιστοσελίδα μας στην διεύθυνση www.cccfinancial.com.au.