

विवाद समाधान कार्यविधि का सारांश

CCC Financial Solutions Group (अब से इसे CCC कहा जाएगा) का उद्देश्य हमारे आंतरिक विवाद समाधान या IDR प्रक्रिया के साथ प्रत्यक्ष सहभागिता के द्वारा ग्राहक की शिकायतों का निष्पक्षता और तेजी से समाधान करना है।

हमारे कर्मचारी ग्राहक के शिकायत करने के अधिकार की अभिस्वीकृति करेंगे और हमारे उत्पादों, हमारी सेवाओं और प्रक्रियाओं की गुणवत्ता को बेहतर बनाने के तरीके के तौर पर फीडबैक (प्रतिक्रिया) को बढ़ावा देंगे। प्रत्येक शिकायत पर न्यायसंगत और निष्पक्ष तरीके से ध्यान देने के लिए प्रतिबद्ध है।

हमारे कर्मचारी सभी ग्राहकों के साथ सम्मानजनक और विनम्र तरीके से बर्ताव करेंगे। हमारे ग्राहकों से भी वापस ऐसा करने की उम्मीद की जाती है।

शिकायत में किसी संगठन को या उसके बारे में असंतुष्टि की अभिव्यक्ति किया जाना शामिल है जो उसके उत्पादों, सेवाओं, कर्मचारियों या शिकायत का प्रबंध करने से सम्बन्धित हो और जहाँ स्पष्ट या अस्पष्ट रूप से जवाब की उम्मीद हो।

शिकायतें एक ऐसे फॉर्मेट में जमा कराई जा सकती हैं जो ग्राहक के लिए सबसे अधिक आश्वासक और उचित हो। शिकायतें टेलीफोन, ई-मेल, पत्र के माध्यम से या हमारी वेबसाइट www.cccfinancial.com.au पर जमा कराई जा सकती हैं। सभी शिकायतें निःशुल्क जमा कराई जा सकती हैं।

शिकायत जमा करने के लिए कृपया शिकायत टीम (complaints team) से बात करवाने के लिए कहें या शिकायत जमा करने के अन्य विकल्पों के लिए हमारी वेबसाइट देखें।

CCC शिकायत मिलने के एक कार्यकारी दिन में शिकायत की अभिस्वीकृति करेगा और प्रक्रिया को दर्शाएगा। हमारी समर्पित शिकायत टीम ग्राहकों को शिकायत प्रगति की सूचना देगी और इसका प्रयोजन ASIC विनियामक संदर्शिका 271 (ASIC Regulatory Guide 271) में उल्लिखित समय-सीमाओं के भीतर निवेदन की गई कोई जानकारी या दस्तावेज़ प्रदान करने का होगा। यदि हम आवश्यक समय में जानकारी स्रोत करने में असक्षम रहते हैं, तो ग्राहक को इसकी सूचना दी जाएगी।

शिकायत का समाधान किए जाने पर एक अंतिम IDR जवाब प्रदान किया जाएगा। इसमें शिकायत का परिणाम, फैसले के कारण और मामले को आगे बढ़ाने का उपभोक्ता का अधिकार शामिल होगा।

यदि आप CCC's IDR के जवाब से संतुष्ट नहीं हैं, तो आप ऑस्ट्रेलियाई वित्तीय शिकायत प्राधिकरण (Australian Financial Complaints Authority) से 1800 931 678 पर संपर्क करने में सक्षम हो सकते/सकती हैं। यह एक निःशुल्क और स्वतंत्र बाहरी विवाद समाधान योजना है। यदि आपकी शिकायत किसी उपयोगिता एकाउंट के बारे में है, तो आप अपने राज्य या टेरिटरी में संबंधित ऊर्जा लोकपाल (Energy Ombudsman) से संपर्क कर सकते/सकती हैं।

विवाद समाधान कार्यविधि के बारे में अंग्रेज़ी में और अधिक जानकारी के लिए, कृपया हमारी वेबसाइट www.cccfinancial.com.au देखें।