

## **Összefoglaló a vitarendezési eljárásról**

A CCC Financial Solutions Group (CCC Pénzügyi Megoldások Csoport) (a továbbiakban: CCC) igazságosan és gyorsan kívánja megoldani az ügyfelek panaszait, közvetlenül a belső vitamegoldási eljárás – vagyis az IDR eljárás - alkalmazásával.

Személyzetünk elismeri az ügyfelek jogát a panasztevésre és szívesen fogad visszajelzéseket, amelyek alapján javíthatja a termékeink, szolgáltatásaink és eljárásaink minőségét. A CCC arra kötelezte el magát, hogy minden panaszt igazságosan és elfogulatlanul old meg.

Személyzetünk minden ügyfelünkkel tiszteletteljesen és udvariasan viselkedik. Ügyfeleinktől is ugyanezt várjuk el.

A panasz minden elégedetlenséget magába foglal, amelyet az ügyfelek a szervezetnek jelentenek, vagy amely a szervezetről szól, termékeivel, szolgáltatásaival, személyzetével vagy panasztevési eljárásaival kapcsolatban, amelyekre kifejezetten vagy magától értetődően az ügyfelek választ várnak el. Minden panaszt alaposan kivizsgálunk, hogy az ügyfeleinknek igazságos megoldást biztosítsunk.

Az ügyfelek olyan formában adhatják be panaszukat, amely nekik a legkényelmesebb és legmegfelelőbb, beleértve a telefont, az emailt, a levelet vagy a honlapunkon: [www.cccfinancial.com.au](http://www.cccfinancial.com.au). Minden panaszt díjmentesen lehet beadni.

Ha panaszkodni kíván, beszéljen a panaszrendezési csapatunkkal vagy látogassa meg honlapunkat, ahol további panasztevési lehetőségeket talál.

A CCC egy munkanapon belül igazolja, hogy megkapta a panaszt és felvilágosítást nyújt az IDR eljárásról. Elkötelezett panasztevési csapatunk értesíti az ügyfeleket a panaszrendezési eljárás haladásáról és igyekszik megadni a kért információkat vagy dokumentumokat az ASIC Szabályzataiban (Regulatory Guide 271) előírt időn belül. Ha ezen az időn belül nem tudjuk megszerezni a kért információt, erről értesítjük az ügyfeleket.

Végleges IDR választ a panaszrendezési eljárás végén közlünk írásban. Ez a válasz magába foglalja a panaszrendezési eljárás kimenetelét, minek alapján hoztunk ilyen döntést és az ügyfél jogát, hogy eskalálja az ügyet.

Ha nem elégedett a CCC IDR válaszával, kapcsolatba léphet az Ausztrál Pénzügyi Panasztevési Hivatallal (Australian Financial Complaints Authority), az 1800 931 678 számon. Ez a külső szervezet ingyenes és független panaszrendezési szolgáltatásokat nyújt. Ha panasza közszolgáltatási vállalat számlájára vonatkozik, forduljon a megfelelő Energia Ombudsmanhoz (Igazságügyi Megbízotthoz) (Energy Ombudsman) az Ön államában vagy területén.

További felvilágosítást a vitarendezési eljárásról angol nyelven a honlapunkon találhat: [www.cccfinancial.com.au](http://www.cccfinancial.com.au).