

## **Összefoglaló a pénzügyi nehézségek esetében alkalmazandó eljárásról**

A CCC Financial Solutions Group (CCC Pénzügyi Megoldások Csoport) (a továbbiakban: CCC) elkötelezte magát, hogy együttműködik az ügyfeleivel és segítséget nyújt, ha az ügyfelek pénzügyi nehézségek miatt nem fizethetik ki az adósságukat. Ha a kifizetetlen adósság kifizetése segíthet az ügyfeleknek a mindennapi élet költségeiben, lehetséges, hogy joguk van a pénzügyi nehézségek esetében nyújtott támogatásra.

A CCC együttműködik ügyfeleivel, hogy megfelelő adósságkifizetési megoldást találjon. Ez lehet rövid- vagy hosszútávú pénzügyi nehézségek esetében nyújtott támogatás.

A CCC érti, hogy segítséget kérni nehéz lehet. Csatunk minden ügyfelünkkel szemben udvariasan és tiszteletteljesen viselkedik. Ügyfeleinktől is ugyanezt várjuk el.

A CCC Pénzügyi Nehézségek Esetében Nyújtott Támogatási Szabályzatai a Nemzeti Ügyfél Kredit Védelmi Törvénnyel (National Consumer Credit Protection Act) összhangban vannak megfogalmazva.

Ha az ügyfelek kérvényt kívánnak benyújtani a pénzügyi nehézségek esetében nyújtott támogatásra, értesíteniük kell a CCC-t – szóban vagy írásban – hogy nem képesek kifizetni a kötelezettségeiket. Amikor a CCC megkapja ezt az értesítést, részletezett információt kérhet, amelyet 21 napon belül kell szolgáltatni.

Ez az információ alapján döntjük el, hogy az ügyfél valóban nem képes kifizetni a kreditszerződésből eredő tartozásait és hogyan lehetne módosítani a szerződést, hogy az ügyfélnek segítsen a kötelezettségei fizetésében.

A CCC általában számlakivonatot kér az ügyfél pénzügyi helyzetéről és más arra vonatkozó okmányokat.

Az ügyfeleknek ezeket az információkat meg kell adniuk a CCC-nek, mivel a CCC-nek 28 napon belül, az első pénzügyi nehézségekről szóló értesítés kézhezvételétől, meg kell adnia a végleges választ. Ha az ügyfelek nem nyújtják be a kért pénzügyi nehézségekre vonatkozó okmányokat, kérvényük vissza lehet utasítva.

Ha az ügyfeleknél komoly és hosszantartó pénzügyi nehézségek állnak fenn, lehetséges, hogy joguk lesz arra a támogatásra, amelyet a Nemzeti Pénzügyi Nehézségek Jegyzéke (National Hardship Register) nyújt – az Ausztrál Adósságbeszedő és Kifizető Szövetség (Australian Collectors and Debt Buyers Association) és a közösségi szektor közös kezdeményezése. E kezdeményezés célja, hogy megvédje a kiszolgáltatott helyzetben lévő ügyfeleket a felesleges adósságbeszedéstől. Bővebb információt és a jogosultság megszerzésének feltételeit ezen a honlapon talál: [www.nhr.org.au](http://www.nhr.org.au).

Ha további segítségre van szüksége az adósságai rendezéséhez, kapcsolatba léphet a Pénzügyi Tanácskozási Hivatallal (Financial Counselling Australia) az 1800 007 007 számon, amely beutalja Önt a legközelebbi ingyenes Pénzügyi Tanácskozási Szolgálathoz (Financial Counselling Service).

További információt a Pénzügyi Nehézségek Esetében Nyújtott Támogatási Szabályzatainkról (Financial Hardship Policy) angol nyelven a honlapunkon talál: [www.cccfinancial.com.au](http://www.cccfinancial.com.au).