

## **Riepilogo sulla risoluzione di controversie**

CCC Financial Solutions Group (di seguito denominato CCC) si prefigge di risolvere le controversie con i clienti in maniera equa e rapida attraverso l'adozione diretta della procedura per la risoluzione delle controversie interne (IDR, *internal dispute resolution*).

Il nostro personale prenderà atto del diritto del cliente di sporgere un reclamo e incoraggerà i feedback quali strumenti per migliorare la qualità di prodotti, servizi e procedure. CCC si impegna a rispondere a ciascun reclamo in maniera equa e imparziale.

Il nostro personale tratta tutti i clienti in maniera cortese e rispettosa e ci si aspetta lo stesso trattamento da parte dei clienti.

Con reclamo si intende la presentazione di qualsiasi tipo insoddisfazione notificata a un'organizzazione o fatta riguardo tale ente in merito a prodotti o servizi, al personale o alla gestione di un reclamo qualora ci si aspetti una risposta esplicita o implicita. Ogni lamentela verrà presa in esame attentamente con l'obiettivo di fornire al cliente una giusta risoluzione.

I reclami possono essere inoltrati nella forma che risulterà più semplice e appropriata per il cliente, quindi per telefono, via email, lettera o tramite il nostro sito internet [www.cccfinancial.com.au](http://www.cccfinancial.com.au). L'invio di un reclamo non prevede alcun costo.

Per sporgere una lamentela, chiedete di parlare con il nostro ufficio che si occupa di reclami o visitate il nostro sito per tutte le altre opzioni.

CCC confermerà la ricezione del reclamo entro un giorno lavorativo e darà indicazioni circa la procedura di risoluzione interna (IDR). L'ufficio preposto terrà al corrente i clienti sullo stato di avanzamento del reclamo e si prefigge di fornire informazioni o documenti nei tempi stabiliti dalla Guida normativa 271 dell'ASIC (*Australian Securities and Investments Commission Regulatory Guide 271*). Qualora non fossimo in grado di fornire le suddette informazioni nei tempi previsti, il cliente riceverà una notifica.

A conclusione della procedura IDR, verrà fornita una risposta per iscritto con la risoluzione del reclamo. Ciò includerà l'esito, le motivazioni della decisione presa e il diritto del cliente di sottoporre la questione a terzi.

Se non siete soddisfatti con la risposta finale di CCC, potrete contattare l'Autorità nazionale per i reclami finanziari (*Australian Financial Complaints Authority*) al numero verde 1800 931 678. Si tratta di un programma indipendente e gratuito per la risoluzione di controversie. Se il vostro reclamo è in relazione a un'utenza come gas o elettricità, potete contattare il difensore civico (*Energy Ombudsman*) del vostro Stato o Territorio.

Per maggiori informazioni in inglese sulla nostra procedura di risoluzione delle controversie, potete visitare il nostro sito [www.cccfinancial.com.au](http://www.cccfinancial.com.au).