

Riepilogo sulle difficoltà economiche

CCC Financial Solutions Group (di seguito denominato CCC) si impegna a lavorare con i propri clienti e fornire assistenza qualora ci siano difficoltà economiche tali da impedire di onorare i debiti. Se il pagamento di un debito va a impattare la capacità del cliente di far fronte a spese essenziali, allora potrebbe avere diritto a supporto economico.

CCC lavorerà quindi con il cliente per trovare le soluzioni di pagamento più adatte o possibili forme di assistenza economica a breve o lungo termine.

Il personale di CCC sa che può essere difficile chiedere aiuto e tratterà tutti i clienti con rispetto. Pertanto, ci si aspetta che lo stesso trattamento cortese venga contraccambiato.

Le linee guida di CCC in merito a difficoltà economiche è stata stilata in linea con la Legge nazionale sul credito al consumo (*National Consumer Credit Protection Act*).

Per richiedere assistenza per sopraggiunte difficoltà economiche, i clienti devono comunicare a CCC – per iscritto o a voce – la loro inabilità ad adempiere all’obbligo di rimborso del debito. Dopo aver ricevuto tale avviso, CCC potrebbe richiedere ulteriori informazioni specifiche che devono essere inoltrate entro 21 giorni.

Le informazioni devono essere rilevanti affinché possiamo decidere se il cliente è in grado o meno di rispettare gli obblighi contrattuali di credito e così fornire soluzioni su eventuali modifiche del contratto per agevolare il cliente all’adempimento dei propri obblighi.

CCC richiede generalmente un rendiconto finanziario e altri documenti necessari a determinare la posizione del cliente.

I clienti sono tenuti a ottemperare alla richiesta di informazioni dato che CCC deve fornire un esito entro 28 giorni dalla comunicazione iniziale di difficoltà economiche. In caso di inadempienza nell’inoltro dei documenti, la richiesta di assistenza potrebbe venir rifiutata.

Qualora un cliente si trovi a fronteggiare gravi difficoltà economiche a lungo termine, potrebbe avere diritto all’iscrizione al Registro nazionale di indigenza (*National Hardship Register*), un’iniziativa nata dalla collaborazione dell’Associazione australiana di recupero crediti e acquisto crediti inesigibili (*Australian Collectors and Debt Buyers Association*) e il terzo settore. L’obiettivo dell’iniziativa è quello di tutelare le fasce più deboli da attività di recupero crediti non necessarie. Per maggiori informazioni e per confermare la propria idoneità, visitate il sito www.nhr.org.au.

Per ottenere assistenza nella gestione dei vostri debiti, potete contattare il servizio di consulenza finanziaria (*Financial Counselling Australia*) al numero verde 1800 007 007 e verrete indirizzati al servizio gratuito più vicino a voi.

Per maggiori informazioni in inglese sulle nostre Linee guida sulle difficoltà economiche, visitate il nostro sito www.cccfinancial.com.au.