

## 분쟁 해결 절차 요약

CCC 금융 솔루션 그룹(이하 CCC)은 내부 분쟁 해결(IDR) 절차에 직접 참여하여 고객의 불만을 공정하고 신속하게 해결하는 것을 목표로 합니다.

당사는 상품, 서비스, 절차 등의 질을 향상시키기 위해, 불만을 제기할 수 있는 고객의 권리를 인정하고 고객들의 의견수렴을 장려합니다. CCC는 공정하고 편견 없는 방식으로 각 불만 사항들을 처리하기 위해 최선을 다하고 있습니다.

저희 직원들은 모든 고객을 정중하고 예의있게 대할 것입니다. 고객님도 저희 직원들에게 그렇게 해 주시기를 기대합니다.

불만 사항에는, 상품, 서비스, 직원 또는 불만 신고 처리와 관련하여 명시적 또는 묵시적 대응이 기대되는 조직에 표현한, 혹은 특정 부서에 대한 불만 등을 포함합니다. 고객님께 공정한 해결 방법을 제공하기 위해 각 불만 사항들은 철저히 조사될 것입니다.

전화, 이메일, 서신 또는 당사 웹사이트 [www.cccfinancial.com.au](http://www.cccfinancial.com.au) 등, 고객님께서 가장 편안하고 적절하다고 생각되는 방식으로 제출하시면 됩니다. 모든 불만 신고는 무료로 제출할 수 있습니다.

불만 신고 방법에 대해서는 불만 신고 전담팀 (complaints team)에 문의하시거나 웹사이트에서 제안하는 방법들을 선택하시면 됩니다.

영업일 기준으로 접수일로부터 1 일 이내에 CCC는 불만 신고 접수를 고객님께 확인하고, IDR 절차를 간략하게 설명해 드릴 것입니다. 또한, CCC 불만 신고 전담팀이 진행 상황을 알려드릴 것이며, ASIC Regulatory Guide 271 에 명시된 기간 내에 요청된 정보나 문서를 제공해 드리는 것을 목표로 할 것입니다. 필요한 기간 내에 정보를 확보하지 못 한 경우는 고객님께 통보해 드리겠습니다.

불만 사항에 대한 조사가 종결되면 최종 IDR 대응을 서면으로 보내드립니다. 여기에는 불만 신고 결과와 결정 이유, 고객님의 문제 확대 권한에 대한 설명이 포함됩니다.

CCC의 IDR 대응이 불만족스러우신 경우에는 호주 금융 불만 신고청(Australian Financial Complaints Authority) 전화 1800 931 678 로 문의하실 수 있습니다. 상기 서비스는 무료로 제공되며 독자적으로 운영되는 외부 분쟁 해결 기관입니다. 전기, 가스, 상하수도 계정과 관련된 불만 신고는 해당 주 또는 테리토리의 관련 에너지 옴부즈맨(Energy Ombudsman)에 연락하세요.

분쟁 해결 절차에 대한 자세한 정보(영어)는 웹사이트 [www.cccfinancial.com.au](http://www.cccfinancial.com.au) 를 방문하세요.