

خلاصه روند حل اختلافات

گروه راه حل های مالی CCC (که در اینجا به صورت CCC مورد اشاره قرار می گیرد) قصد دارد تا از طریق تعامل مستقیم با روند داخلی حل اختلاف - یا IDR - شکایت های مشتریان را به طور منصفانه و سریع حل کند.

کارکنان ما حق یک مشتری برای طرح شکایت را تایید می کنند و تشویق می کنند بازخورد به عنوان راهی برای ارتقا کیفیت محصولات، خدمات و پروسه های ما مورد استفاده قرار گیرد. CCC مصمم است تا به هر شکایتی به صورت منصفانه و بی طرفانه رسیدگی کند.

کارکنان ما با همه مشتریان به صورت محترمانه و مودبانه برخورد خواهند کرد. همین انتظار از مشتریان ما نیز وجود دارد.

یک شکایت شامل هر گونه اظهار عدم رضایت است که در مورد محصولات، خدمات، کارکنان یا نحوه رسیدگی به یک شکایت در مواردی که به طور علنی یا غیر علنی انتظار پاسخ دادن وجود داشته باشد، به سازمان ما و یا در مورد آن اعلام شده باشد. هر شکایت به طور کامل مورد بررسی قرار خواهد گرفت با این هدف که به مشتری یک راه حل منصفانه ارائه شود.

شکایات می توانند به هر شکلی که برای مشتری راحت تر و مناسب تر است ارائه شوند، از جمله از طریق تلفن، ایمیل، نامه یا از طریق وبسایت ما به آدرس www.cccfinancial.com.au. همه شکایات می توانند به صورت رایگان ارائه شوند.

برای طرح یک شکایت لطفا خواستار صحبت با تیم شکایات ما شوید یا برای سایر گزینه های مطرح کردن شکایت به وبسایت ما مراجعه کنید.

CCC ظرف یک روز کاری از زمان دریافت، شکایت را تایید و پروسه IDR را مطرح خواهد کرد. تیم اختصاصی شکایات ما به مشتریان در مورد پیشرفت شکایت اطلاع خواهند داد و سعی خواهند تا اطلاعات یا اسناد درخواست شده را ظرف بازه های زمانی مشخص شده در راهنمای نظارتی ASIC ۲۷۱ ارائه کنند. اگر نتوانیم اطلاعات را ظرف زمان مشخص شده ارائه کنیم، به مشتری اطلاع داده خواهد شد.

پاسخ نهایی IDR به صورت مکتوب و زمانی ارائه خواهد شد که شکایت حل شود. این شامل نتیجه شکایت، دلایل تصمیم و حق مشتری برای ارجاع موضوع به سطح بالاتر می شود.

اگر از پاسخ IDR ارائه شده از سوی CCC راضی نباشید، قادر خواهید بود تا از طریق شماره تلفن ۱۸۰۰۹۳۱۶۷۸ با سازمان شکایات مالی استرالیا تماس بگیرید. این یک برنامه خارجی مستقل حل اختلاف است. اگر شکایت شما مربوط به حساب انرژی باشد، می توانید با آمبودزمان انرژی در ایالت یا قلمروی خود تماس بگیرید.

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد روند حل اختلاف به زبان انگلیسی، لطفا به وبسایت ما به آدرس www.cccfinancial.com.au مراجعه کنید.