

Resumo do Procedimento de Resolução de Disputas

CCC Financial Solutions Group (doravante denominado CCC) tem como objetivo solucionar as reclamações dos clientes de maneira justa e rápida por meio de um envolvimento direto com o nosso processo interno de resolução de disputas - ou IDR (*Internal Dispute Resolution*).

A nossa equipe reconhece o direito do cliente de apresentar uma reclamação e incentiva o feedback como forma de melhorar a qualidade dos nossos produtos, serviços e processos. O CCC está empenhado em abordar cada reclamação de uma forma equitativa e imparcial.

O nosso pessoal atenderá todos os clientes de maneira respeitosa e cortês, e esperamos o mesmo dos nossos clientes.

Uma reclamação inclui qualquer expressão de insatisfação apresentada a ou sobre uma organização em relação aos seus produtos, serviços, pessoal ou gestão de queixas, onde se espera uma resposta explícita e sem reservas. Cada reclamação será minuciosamente investigada com o objetivo de facultar uma solução justa ao cliente.

As reclamações podem ser apresentadas no formato mais conveniente e adequado para o cliente, seja por telefone, email, carta ou através do nosso website em www.cccfinancial.com.au. Todas as queixas podem ser enviadas gratuitamente.

Para apresentar uma queixa, por favor peça para ser posto em contato com a nossa secção de reclamações, ou consulte o nosso website para outras opções.

O CCC acusará o recebimento da reclamação dentro de um dia útil e descreverá o processo de IDR. A nossa competente secção de reclamações informará os clientes sobre o progresso das reclamações e tentará fornecer todas as informações ou documentos solicitados dentro dos prazos especificados no ASIC Regulatory Guide 271 (*Guia de Regulamentação ASIC 271*). Se não pudermos fornecer as informações dentro do prazo estipulado, o cliente será notificado.

O parecer final do IDR será apresentado por escrito quando a reclamação for resolvida. Essa resposta incluirá o resultado da apreciação da queixa, a justificação da decisão e o direito do cliente a aprofundar o assunto.

Se não estiver satisfeito com a resposta do IDR, poderá contatar a Australian Financial Complaints Authority (*Autoridade Australiana de Reclamações Financeiras*), em 1800 931 678. Este é um esquema externo, independente e gratuito de resolução de litígios. Se a sua reclamação estiver relacionada com uma conta de serviços energéticos, pode contatar o Provedor de Energia no seu Estado ou Território.

Para mais informações sobre o nosso Processo de Resolução de Disputas em inglês, por favor consulte o nosso website em www.cccfinancial.com.au.