

Resumo sobre Dificuldades Financeiras

CCC Financial Solutions Group (doravante denominado CCC) compromete-se a acompanhar os seus clientes e a prestar assistência se as dívidas não puderem ser pagas devido a dificuldades financeiras. Se o pagamento de uma dívida em atraso comprometer a capacidade do cliente de atender às necessidades básicas de vida, talvez ele possa se qualificar para receber assistência.

CCC acompanhará os seus clientes com o objetivo de encontrar uma solução adequada de pagamento, que poderá incluir um apoio financeiro de curto ou longo prazo, em caso de dificuldades.

CCC compreende que pode ser difícil pedir apoio. O nosso pessoal atenderá todos os clientes de maneira respeitosa e cortês, e esperamos o mesmo dos nossos clientes.

A política de gestão de constrangimentos financeiros do CCC é elaborada em conformidade com a National Consumer Credit Protection Act (*Lei Nacional de Proteção do Crédito ao Consumidor*).

Para solicitar assistência em caso de dificuldades financeiras, os clientes podem informar o CCC - verbalmente ou por escrito – sobre a sua incapacidade de cumprir com as obrigações de reembolso. Após recebimento dessa informação, o CCC poderá requerer dados específicos, que deverão ser apresentados dentro de 21 dias.

Os dados solicitados devem ser indispensáveis para determinar se o cliente não tem possibilidades de cumprir as obrigações previstas no contrato de crédito e como o contrato deve ser alterado para facilitar que o cliente possa cumprir as suas obrigações.

Geralmente, o CCC solicitará uma comprovação da posição financeira, juntamente com outros documentos relacionados à situação do cliente.

Os clientes são obrigados a satisfazer os pedidos para informação, uma vez que o CCC deve apresentar um resultado final no prazo de 28 dias após a notificação inicial. O pedido para assistência poderá ser indeferido, se os documentos comprovativos das dificuldades declaradas não forem disponibilizados.

Se clientes estiverem a passar por graves dificuldades financeiras a longo prazo, poderão talvez ser elegíveis para o National Hardship Register (*Registo Nacional de Privações Indevidas*) - que é uma iniciativa de parceria entre a Australian Collectors and Debt Buyers Association (*Associação Australiana de Cobradores e Compradores de Dívidas*) e o setor comunitário. O objetivo desta iniciativa é proteger os clientes vulneráveis contra atividades desnecessárias de cobrança de dívidas. Para saber mais e verificar se é elegível, consulte www.nhr.org.au.

Se necessitar de mais apoio no gerenciamento das suas dívidas, entre em contato com o Financial Counselling Australia (*Serviço de Aconselhamento Financeiro da Austrália*) pelo telefone 1800 007 007, para encaminhamento ao Serviço de Aconselhamento Financeiro gratuito mais próximo.

Para mais informações sobre a nossa Financial Hardship Policy (*Política de Dificuldades Financeiras*) em inglês, por favor consulte o nosso website em www.cccfinancial.com.au.