

## ਵਿਵਾਦ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦਾ ਸਾਰ

CCC Financial Solutions Group (ਇਸਤੋਂ ਬਾਅਦ CCC ਦੇ ਨਾਮ ਨਾਲ ਜਾਣਿਆ ਜਾਵੇਗਾ) ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸਾਡੇ ਅੰਦਰੂਨੀ ਵਿਵਾਦ ਨਿਪਟਾਰੇ - ਜਾਂ IDR - ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨਾਲ ਸਿੱਧੀ ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਪੱਖ ਤਰੀਕੇ ਅਤੇ ਤੇਜ਼ੀ ਨਾਲ ਸੁਲਝਾਉਣਾ ਹੈ।

ਸਾਡਾ ਸਟਾਫ਼ ਸਾਡੇ ਉਤਪਾਦਾਂ, ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ ਨੂੰ ਬਿਹਤਰ ਬਣਾਉਣ ਦੇ ਤਰੀਕੇ ਵਜੋਂ ਗਾਹਕ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਫੀਡਬੈਕ ਦੇਣ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਤ ਕਰਨਗੇ। CCC ਹਰੇਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਆਂਪੂਰਨ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹੈ।

ਸਾਡਾ ਸਟਾਫ਼, ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਆਦਰਪੂਰਵਕ ਅਤੇ ਨਿਮਰਤਾਪੂਰਵਕ ਵਿਵਹਾਰ ਕਰੇਗਾ। ਸਾਡੇ ਗਾਹਕਾਂ ਤੋਂ ਵੀ ਇਹੀ ਉਮੀਦ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਸੰਸਥਾ ਨੂੰ ਜਾਂ ਸੰਸਥਾ ਬਾਰੇ ਉਸਦੇ ਉਤਪਾਦਾਂ, ਸੇਵਾਵਾਂ, ਸਟਾਫ਼ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਦਾ ਪ੍ਰਗਟਾਵਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਿੱਥੇ ਸਪੱਸ਼ਟ ਜਾਂ ਅਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਵਾਬ ਦੀ ਉਮੀਦ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਨਿਰਪੱਖ ਨਿਪਟਾਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਨਾਲ ਹਰੇਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜਾਂਚ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਉਸ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ ਜੋ ਗਾਹਕ ਲਈ ਸਭ ਤੋਂ ਅਰਾਮਦਾਇਕ ਅਤੇ ਢੁੱਕਵਾਂ ਹੋਵੇ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਟੈਲੀਫੋਨ, ਈਮੇਲ, ਚਿੱਠੀ ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਸਾਡੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ [www.cccfinancial.com.au](http://www.cccfinancial.com.au) 'ਤੇ ਜਾ ਕੇ ਕਰਨਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ। ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਮੁਫ਼ਤ ਵਿੱਚ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਟੀਮ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਕਹੋ ਜਾਂ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਉਣ ਦੇ ਹੋਰ ਵਿਕਲਪਾਂ ਲਈ ਸਾਡੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਜਾਓ।

CCC ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੇ ਇੱਕ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਦਿਨ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਮਿਲ ਜਾਣ ਦੀ ਰਸੀਦ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ IDR ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਰੂਪਰੇਖਾ ਤਿਆਰ ਕਰੇਗਾ। ਸਾਡੀ ਸਮਰਪਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਟੀਮ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਅੱਗੇ ਵੱਧਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ASIC ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਗਾਈਡ 271(ASIC Regulatory Guide 271) ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਬੇਨਤੀ ਕੀਤੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਾਂ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਵਾਉਣ ਦਾ ਟੀਚਾ ਰੱਖੇਗੀ। ਜੇ ਅਸੀਂ ਮਿੱਥੇ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਮਰੱਥ ਹਾਂ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਹੋਣ 'ਤੇ ਇੱਕ ਅੰਤਮ IDR ਜਵਾਬ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਤੀਜਾ, ਇਸ ਫ਼ੈਸਲੇ ਦੇ ਕਾਰਨ ਅਤੇ ਮਾਮਲੇ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਵਧਾਉਣ ਦੇ ਗਾਹਕ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ।

ਜੇ ਤੁਸੀਂ CCC ਦੇ IDR ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ 1800 931 678 'ਤੇ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਅਨ ਵਿੱਤੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅਥਾਰਟੀ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਇਹ ਇੱਕ ਮੁਫ਼ਤ ਅਤੇ ਖੁਦਮੁਖਤਿਆਰ ਬਾਹਰੀ ਵਿਵਾਦ ਨਿਪਟਾਰਾ ਯੋਜਨਾ ਹੈ। ਜੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਸੇ ਉਪਯੋਗਤਾ ਖਾਤੇ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਹੈ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਰਾਜ ਜਾਂ ਪ੍ਰਦੇਸ਼ ਦੇ ਸੰਬੰਧਤ ਊਰਜਾ ਲੇਕਪਾਲ (Energy Ombudsman) ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਸਾਡੀ ਵਿਵਾਦ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੀ ਵਿਧੀ ਬਾਰੇ ਵਧੇਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ, ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਾਡੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ [www.cccfinancial.com.au](http://www.cccfinancial.com.au) 'ਤੇ ਜਾਓ।