

## *Simplified Chinese*

### 争议解决程序摘要

CCC 财务方案集团（CCC Financial Solutions Group，下称 CCC）致力于通过客户直接参与我们内部争议解决程序（或称 IDR），使投诉得到公平、迅速的解决。

我们的员工会确认客户投诉的权利，并鼓励客户将反馈意见作为提高我们产品、服务和流程的质量的一种方式。CCC 承诺会以公平和公正的方式处理每个投诉。

我们的员工将尊重客户和礼貌对待所有客户。也希望我们的客户以同样方式对待我们。

投诉是指向某一组织表达的或对其产品、服务、员工或处理投诉的任何不满，并明示或默示地期望得到回应。每个投诉都将得到彻底调查，目的是为客户提供一个公平的解决方案。

投诉可以以客户感到最自在和合适的形式提交，包括通过电话、电子邮件、信件或通过我们的网站 [www.cccfinancial.com.au](http://www.cccfinancial.com.au)。所有投诉都可以免费提交。

若要提交投诉，请与我们的投诉部门联系，或访问我们的网站了解其他提交方式。

CCC 将在收到投诉后的一个工作日内确认，并向客户概述内部争议解决程序（IDR）。我们的专职投诉部门将通知客户投诉进展，并致力于在澳大利亚证券与投资委员会（ASIC）的监管指南第 271 条规定的时限内提供任何要求的信息或文件。如果无法在规定时间内提供信息，我们会通知客户。

若投诉得到解决，我们将以书面形式提供最终的 IDR 答复。其中包括投诉的结果、决定的理由以及客户将该个案升级的权利。

如果您对 CCC 的 IDR 答复不满意，您可以联系澳大利亚金融投诉局（Australian Financial Complaints Authority），电话是 1800 931 678。这是一种免费和独立的外部争端解决机制。如果您的投诉与公用事业账户有关，您可以联系所在州或地区的相关能源监察专员（Energy Ombudsman）。

关于我们的争议解决程序英文版的更多信息，请访问我们的网站：[www.cccfinancial.com.au](http://www.cccfinancial.com.au)。