

Resumen del Procedimiento de Resolución de Disputas

El objetivo del Grupo de Soluciones Financieras CCC [CCC Financial Solutions Group] (en adelante, CCC) es que las quejas de los clientes se resuelvan de manera justa y rápida a través del compromiso directo con nuestro proceso interno de resolución de disputas o PIRD [según su sigla en castellano].

Nuestro personal reconocerá que el cliente tiene derecho a presentar una queja y fomentará la retroalimentación [solicitud de opiniones] como forma de mejorar la calidad de nuestros productos, servicios y procesos. CCC se compromete a abordar cada queja de manera equitativa e imparcial.

Nuestro personal tratará a todos los clientes de forma respetuosa y cortés. Esto también se espera de parte de nuestros clientes.

Una queja incluye cualquier expresión de insatisfacción presentada ante una organización o acerca de ella en relación a sus productos, sus servicios, su personal o al manejo de una reclamación donde se espera una respuesta explícita o implícita. Cada queja será investigada a fondo con el propósito de proporcionarle al cliente una resolución justa.

Las reclamaciones pueden ser presentadas en el formato que sea más cómodo y apropiado para el cliente, incluido por teléfono, por correo electrónico, por carta o en nuestro sitio web en www.cccfinancial.com.au. Todas las quejas pueden presentarse de forma gratuita.

Para presentar una queja por favor pida para hablar con nuestro equipo de reclamaciones o visite nuestro sitio web para ver otras opciones de presentación.

CCC acusará recibo de la queja dentro de un día hábil de haberla recibido y describirá el proceso IRD. Nuestro equipo dedicado a las reclamaciones informará a los clientes sobre el avance de las quejas y tendrá como objetivo proporcionar cualquier información o documentos solicitados dentro de los plazos especificados en la Guía Regulatoria 271 de ASIC. Le notificaremos al cliente si no podemos obtener información dentro del tiempo requerido.

Cuando se resuelva la queja se proporcionará una respuesta final por escrito acerca de PIRD. Esto incluirá el resultado de la reclamación, los motivos de la decisión y el derecho del cliente a elevar el asunto.

Si usted no está satisfecho con la respuesta PIRD de CCC, puede comunicarse con la Autoridad Australiana de Quejas Financieras, al 1800 931 678. Este es un sistema de resolución de disputas externo gratuito e independiente. Si su queja está relacionada con una cuenta de servicios públicos, puede comunicarse con el Defensor de los Usuarios de Energía correspondiente en su Estado o en su Territorio.

Para obtener más información acerca de nuestro Procedimiento de Resolución de Disputas en inglés, visite nuestro sitio web en www.cccfinancial.com.au.