

## **Resumen acerca de las Dificultades Financieras**

El Grupo de Soluciones Financieras CCC [CCC Financial Solutions Group] (en adelante, CCC) se compromete a trabajar con sus clientes y proporcionar asistencia si no pueden pagar las deudas debido a dificultades financieras. Si el pago de una deuda pendiente afectara la capacidad de un cliente para satisfacer sus necesidades básicas de la vida, ellos podrían tener derecho a recibir asistencia por dificultades.

CCC trabajará con sus clientes para llegar a una solución de pago adecuada. Esto puede incluir asistencia por dificultades financieras a corto o a largo plazo.

CCC entiende que puede ser difícil pedir apoyo. Nuestro equipo tratará a todos sus clientes con cortesía y con respeto. Esto también se espera a cambio por parte de nuestros clientes.

La política de dificultades de CCC está redactada de acuerdo con la Ley Nacional de Protección del Crédito al Consumidor.

Para solicitar asistencia por dificultades financieras, los clientes pueden informarle a CCC - ya sea verbalmente o por escrito – acerca de su incapacidad para cumplir con las obligaciones de pago. Después de recibir este aviso de dificultad, es posible que CCC solicite información específica la cual deberá proporcionarse dentro de los 21 días.

La información que solicitamos debe ser pertinente para decidir si el cliente no puede cumplir con las obligaciones bajo el contrato de crédito y cómo se debe cambiar el contrato para ayudar al cliente a cumplir con sus obligaciones.

En general, CCC solicitará un estado de la situación financiera junto con otros documentos pertinentes a la situación del cliente.

Los clientes deben cumplir con el pedido de información, ya que CCC debe proporcionar el resultado final dentro de los 28 días posteriores al aviso inicial acerca de la dificultad. El no proporcionar documentos acerca de la dificultad puede ocasionar que la solicitud por dificultades sea rechazada.

Si un cliente está experimentando graves dificultades financieras a largo plazo, es posible que tenga derecho al Registro Nacional de Dificultades - esta es una iniciativa conjunta entre la Asociación Australiana de Cobradores y Compradores de Deudas y el sector comunitario. El propósito de esta iniciativa es proteger a los clientes vulnerables de actividades innecesarias de cobro de deudas. Para obtener más información y averiguar si usted cumple con los requisitos, visite [www.nhr.org.au](http://www.nhr.org.au).

Si desea más asistencia para administrar sus deudas, puede comunicarse con el Servicio de Consejería Financiera de Australia [Financial Counselling Australia] al 1800 007 007 para que lo remitan a su Servicio de Consejería Financiera gratuito más cercano.

Para obtener más información sobre nuestra Política de Dificultades Financieras en inglés, visite nuestro sitio web en [www.cccfinancial.com.au](http://www.cccfinancial.com.au).