

爭議解決程序摘要

CCC 財務方案集團（CCC Financial Solutions Group，下稱 CCC）致力於透過客戶直接參與我們內部爭議解決程序（或稱 IDR），使投訴得到公平、迅速的解決。

我們的員工會確認客戶投訴的權利，並鼓勵客戶將反饋意見作為提高我們產品、服務和流程的質量的一種方式。CCC 承諾會以公平和公正的方式處理每個投訴。

我們的員工將尊重客戶和禮貌對待所有客戶。也希望我們的客戶以同樣方式對待我們。

投訴是指向某一組織表達的或對其產品、服務、員工或處理投訴的任何不滿，並明示或默示地期望得到回應。每個投訴都將得到徹底調查，目的是為客戶提供一個公平的解決方案。

投訴可以以客戶感到最自在和合適的形式提交，包括透過電話、電子郵件、信件或透過我們的網站 www.cccfinancial.com.au。所有投訴都可以免費提交。

若要提交投訴，請與我們的投訴部門聯絡，或訪問我們的網站了解其他提交方式。

CCC 將在收到投訴後的一個工作日內確認，並向客戶概述內部爭議解決程序（IDR）。我們的專職投訴部門將通知客戶投訴進展，並致力於在澳大利亞證券與投資委員會（ASIC）的監管指南第 271 條規定的時限內提供任何要求的資訊或文件。如果無法在規定時間內提供資訊，我們會通知客戶。

若投訴得到解決，我們將以書面形式提供最終的 IDR 答復。其中包括投訴的結果、決定的理由以及客戶將該個案升級的權利。

如果您對 CCC 的 IDR 答復不滿意，您可以聯絡澳大利亞金融投訴局（Australian Financial Complaints Authority），電話是 1800 931 678。這是一種免費和獨立的外部爭端解決機制。如果您的投訴與公用事業賬戶有關，您可以聯絡所在州或地區的相關能源監察專員（Energy Ombudsman）。

關於我們的爭議解決程序英文版的更多資訊，請訪問我們的網站：www.cccfinancial.com.au。