

Uyuşmazlıkların Çözümü Prosedürü Özeti

CCC Financial Solutions Group (burada CCC olarak anılacaktır), müşteri şikâyetlerinin iç anlaşmazlık çözümü - veya kısaca IDR - sürecimizle doğrudan katılım yoluyla adil ve hızlı bir şekilde çözülmesini amaçlamaktadır.

Personelimiz, müşterimizin şikâyetinde bulunma hakkını kabul edecek ve ürün, hizmet ve süreçlerimizin kalitesini artırmanın bir yolu olarak geri bildirim teşvik edecektir. CCC, her şikâyeti adil ve tarafsız bir şekilde ele almayı taahhüt eder.

Personelimiz tüm müşterilere saygılı ve nazik bir şekilde davranacaktır. Bu tavır müşterilerimizden de beklenmektedir.

Şikâyet, bir kuruluşa ürünleri, hizmetleri, personeli veya bir yanıtın açıkça veya örtülü olarak beklendiği bir şikâyetin ele alınmasıyla ilgili olarak yapılır veya bu kuruluş hakkındaki memnuniyetsizliğin herhangi bir ifadesini içerir. Her şikâyet, müşteriye adil bir çözüm sunmak amacıyla kapsamlı bir şekilde araştırılacaktır.

Şikâyetler, telefon, e-posta, mektup veya www.cccfinancial.com.au adresindeki internet sitemizde dahil olmak üzere müşteri için en rahat ve uygun biçimde gönderilebilir. Tüm şikâyetler ücretsiz olarak gönderilebilir.

Şikâyetinde bulunmak için lütfen şikâyet ekibimizle görüşme isteyin veya diğer gönderme seçenekleri için internet sitemizi ziyaret edin.

CCC bir şikâyetin alındığını, alınmasından itibaren bir iş günü içinde teyit edecek ve IDR sürecini özetleyecektir. Özel şikâyet ekibimiz, müşterileri şikâyet sürecinin ilerlemesi hakkında bilgilendirecek ve ASIC Düzenleyici Kılavuzu 271'de belirtilen zaman dilimlerinde istenen herhangi bir bilgi veya belgeyi sağlamayı hedefleyecektir. Gerekli süre içinde bilgi sağlayamazsak, müşteri bilgilendirilecektir.

Şikâyet çözümlendiğinde nihai bir IDR yanıtı yazılı olarak verilecektir. Bu, şikâyetin sonucunu, kararın nedenlerini ve müşterinin konuyu üst düzeye taşıma hakkını içerecektir.

CCC'nin IDR yanıtından memnun kalmazsanız, 1800 931 678 numaralı telefondan Avustralya Mali Şikâyetler Kurumu ile iletişime geçebilirsiniz. Bu özgür ve bağımsız bir dış uyuşmazlık çözüm programıdır. Şikâyetiniz bir enerji servisi hesabıyla ilgiliyse, Eyaletinizdeki veya Bölgenizdeki ilgili Enerji Kamu Hakemi (Ombudsman) ile iletişime geçebilirsiniz.

Anlaşmazlıkların Çözümü Prosedürümüz hakkında daha fazla İngilizce bilgi için lütfen www.cccfinancial.com.au adresindeki internet sitemizi ziyaret edin.