

Tóm lược về Thủ tục Giải quyết Tranh chấp

Tập đoàn Các Đáp án Tài chính CCC (CCC Financial Solutions Group (từ đây sẽ được gọi tắt là CCC)) cố gắng giải quyết khiếu nại của thân chủ một cách công bằng và nhanh chóng qua việc sử dụng trực tiếp thủ tục giải quyết tranh chấp trong nội bộ (internal dispute resolution) – hay gọi tắt là IDR - của chúng tôi.

Nhân viên của chúng tôi sẽ công nhận quyền của thân chủ để nêu lời khiếu nại và khuyến khích việc góp ý phản ánh như một cách để cải tiến chất lượng của các sản phẩm, dịch vụ và phương cách làm việc của chúng tôi. CCC cam kết tìm biện pháp giải quyết mỗi khiếu nại một cách hợp tình hợp lý và không thiên vị.

Nhân viên của chúng tôi sẽ đối xử với mọi thân chủ một cách tôn trọng và nhã nhặn. Chúng tôi cũng mong muốn điều này từ các thân chủ của chúng tôi.

Việc khiếu nại bao gồm bất kỳ biểu hiện không hài lòng nào đối với hoặc về một tổ chức, liên quan đến các sản phẩm, dịch vụ, nhân viên hay cách xử lý việc khiếu nại của tổ chức này cho dầu có cần phúc đáp rõ rệt hay hàm ẩn. Mỗi việc khiếu nại sẽ được điều tra thấu đáo với mục đích mang lại cho thân chủ một giải quyết công bằng.

Các khiếu nại có thể được nộp bằng hình thức nào tiện lợi và thích hợp nhất cho thân chủ, gồm qua điện thoại, điện thư, thư viết trên giấy hay trên trang mạng của chúng tôi tại www.cccfinancial.com.au. Mọi khiếu nại có thể được nộp miễn phí.

Muốn nộp một khiếu nại xin quý vị vui lòng nói chuyện với đội ngũ phụ trách khiếu nại của chúng tôi hoặc viếng trang mạng của chúng tôi để có các chọn lựa khác cho việc nộp lời khiếu nại.

CCC sẽ báo đã nhận được việc khiếu nại trong vòng một ngày làm việc và trình bày sơ lược về thủ tục IDR. Đội ngũ nhiệt tâm phụ trách về khiếu nại của chúng tôi sẽ thông báo cho thân chủ biết tiến triển của việc khiếu nại và sẽ cố gắng cung cấp bất kỳ thông tin hay văn bản nào đã được yêu cầu, trong khuôn khổ thời gian như quy định trong Hướng dẫn Quy luật 271 của ASIC (ASIC Regulatory Guide 271). Nếu chúng tôi không thể tìm được thông tin trong thời gian quy định, thân chủ sẽ được thông báo.

Một phúc đáp chung cuộc của thủ tục IDR sẽ được cung cấp qua một văn bản khi việc khiếu nại được giải quyết xong. Văn bản này sẽ bao gồm kết quả của việc khiếu nại, các lý do đưa đến quyết định và quyền của thân chủ để chuyển sự việc đến cấp cao hơn để xét xử.

Nếu quý vị không hài lòng với phúc đáp qua thủ tục IDR của CCC, quý vị có thể liên lạc với Cơ quan Thẩm quyền Khiếu nại Tài chính Úc (Australian Financial Complaints Authority), qua số 1800 931 678. Đây là một chương trình miễn phí độc lập bên ngoài giúp giải quyết tranh chấp. Nếu việc khiếu nại của quý vị liên quan đến các tài khoản về tiện ích trong nhà (utilities account), quý vị có thể liên lạc với Thanh tra về Năng lượng (Energy Ombudsman) trong Tiểu bang hay Lãnh thổ của quý vị.

Muốn biết thêm thông tin về Thủ tục Giải quyết Tranh chấp (Disputes Resolution Procedure) của chúng tôi bằng tiếng Anh, xin viếng trang mạng của chúng tôi tại www.cccfinancial.com.au.