

投訴管理政策

我們的目標是為我們的客戶提供優質的產品和服務，一旦出現問題，我們希望您及時告訴我們。

我們希望與您合作，了解發生了什麼，並儘快解決您的訴求。

本檔囊括了如何進行投訴、您可以從我們這裡得到什麼以及該過程需要的時間。它還概述了如果您對我們的回應感到不滿意，或者如果我們未能在我們承諾的時間範圍內解決您的投訴，您應該如何聯繫澳大利亞金融投訴局（AFCA）。

如何提出投訴

如果您有投訴或爭議，您可以通過以下方式之一聯繫我們：

電話	地址	電子郵件
1300 613 182	Locked Bag 2004, Brandon Park, Victoria 3150	scfdr@skylinecarfinance.com.au

需要進行投訴

如果您需要額外幫助來進行投訴，請使用您喜歡的方法與我們聯繫，我們將評估您的情況以確定為您提供說明的最佳方式。或者，您可以指定某人代表您處理投訴，例如家庭成員、朋友、法律代表或財務顧問。如果您授權我們這樣做，我們將與該人討論您的投訴。

投訴後會怎樣？

我們將審查您提供的資訊，並在您向我們提出投訴時與您合作解決投訴。

如果我們無法在第一次聯繫時解決您的投訴，我們將進行額外調查。在這些情況下，我們將在24小時（或1個工作日）內或儘快以口頭或書面形式確認您的投訴。

我們的目的是儘快有效地解決您的投訴。如果需要擴展調查，我們將傳達原因和調查進展，特別是在進展被延遲的情況下。

我們將與您聯繫，讓您知道調查的結果，我們將與您一起探索解決您的投訴的可用選項。如果我們無法解決投訴，我們將解釋做出該決定的原因以及我們用來做出該決定的資訊。

如果您的投訴持續時間超過5個工作日，或者在所有情況下，如果投訴與困難申請有關，我們將提供書面答覆，除非您表示不希望收到書面答覆。

我們的書面答覆將包括：

1. 投訴的最終結果。
2. 為什麼做出這個決定
3. 我們用來做出決定的資訊

4. 關於您向澳大利亞金融投訴局提出投訴的權利及其聯繫方式的資訊。

如果投訴涉及困難、還款延期或違約通知，則書面答覆將在 21 個日曆日內發給您，或在任何其他投訴的 30 個日曆日內發給您。如果我們需要更多時間或資訊來進行調查，我們會與您聯繫。

每當我們與您交流時，我們都會使用「簡單的英語」語言。

如果您對我們的回覆不滿意

如果您對我們的答覆不滿意，可以聯繫澳大利亞金融投訴局（AFCA）。AFCA 和 Skyline Car Finance 無任何關聯，為消費者和小企業對金融公司的投訴提供免費和獨立的服務。

澳大利亞金融投訴局（AFCA）：

電話：1800 931 678

電子郵件：info@afca.org.au

網站：www.afca.org.au

地址：澳大利亞金融投訴局

GPO Box 3, 墨爾本, VIC 3001