

## Kebijakan Manajemen Pengaduan

Tujuan kami adalah untuk memberikan produk dan layanan yang sangat baik kepada pelanggan kami, apabila terjadi sesuatu yang tidak di harapkan, hubungi kami segera.

Kami ingin bekerja sama dengan Anda untuk memahami apa yang terjadi dan mencoba menyelesaikan keluhan Anda dengan segera.

Dokumen ini menjelaskan cara mengajukan keluhan, apa yang dapat Anda harapkan dari kami, dan berapa lama proses yang Anda harapkan. Di sini juga menguraikan cara menghubungi atau Australian Financial Complaints Authority (AFCA) jika Anda tidak puas dengan cara kami menanggapi keluhan Anda, atau jika kami tidak dapat menyelesaikan keluhan Anda dalam jangka waktu yang kami janjikan.

### Cara mengajukan keluhan

Jika Anda memiliki keluhan atau perselisihan, Anda dapat menyampaikan masalah tersebut kepada kami dengan menghubungi kami melalui salah satu cara berikut:

Telepon	Pos	Email
Ph.1300 613 182	Locked Bag, 2004, Brandon Park, Victoria 3150	scfdr@skylinecarfinance.com.au

### Butuh bantuan buat Keluhan

Jika Anda memerlukan bantuan tambahan untuk menyampaikan keluhan Anda, silakan hubungi kami menggunakan metode pilihan Anda dan kami akan menilai situasi Anda untuk menentukan cara terbaik untuk membantu Anda. Sebagai alternatif, Anda dapat menunjuk seseorang untuk mengelola keluhan atas nama Anda seperti anggota keluarga, teman, perwakilan hukum, atau penasihat keuangan. Kami akan berbicara dengan orang itu tentang keluhan Anda jika Anda mengizinkan kami untuk melakukannya.

### Apa yang terjadi setelah Anda mengajukan keluhan?

Kami akan meninjau informasi yang Anda berikan dan jika mungkin bekerja dengan Anda untuk menyelesaikan keluhan pada saat Anda menyampaikannya kepada kami.

Jika kami tidak dapat menyelesaikan keluhan Anda pada kontak pertama itu, kami akan melakukan penyelidikan tambahan. Dalam kasus ini, kami akan mengakui keluhan Anda baik secara lisan atau tertulis dalam waktu 24 jam (atau 1 hari kerja), atau sesegera mungkin. .

Tujuan kita adalah untuk mencapai penyelesaian yang efektif atas keluhan Anda secepat mungkin. Jika penyelidikan lanjutan diperlukan, kami akan beri tahu alasannya dan kemajuan penyelidikan, terutama jika kemajuannya tertunda.

Kami akan menghubungi Anda untuk memberi tahu hasil penyelidikan dan kami akan bekerja dengan Anda untuk mencari pilihan yang tersedia untuk menyelesaikan keluhan Anda. Jika kami tidak dapat menyelesaikan keluhan, kami akan menjelaskan mengapa keputusan tersebut dibuat dan informasi yang kami gunakan untuk mencapai keputusan tersebut.

Jika keluhan Anda tetap terbuka selama lebih dari 5 hari kerja, atau dalam semua kasus jika keluhan terkait dengan aplikasi kesulitan, kami akan memberikan tanggapan tertulis, kecuali jika Anda menyarankan tidak menginginkan tanggapan tertulis.

Tanggapan tertulis kami akan mencakup:

- Hasil akhir dari pengaduan.
- Mengapa keputusan itu dibuat
- Informasi yang kami gunakan untuk mencapai keputusan itu
- Informasi tentang hak Anda untuk membawa keluhan Anda ke otoritas Pengaduan Keuangan Australia dan perincian kontak mereka.

Tanggapan tertulis akan diberikan kepada Anda dalam waktu 21 hari kalender jika keluhan terkait dengan kesulitan, penundaan pembayaran atau pemberitahuan wanprestasi atau 30 hari kalender untuk keluhan lainnya. Jika kami membutuhkan lebih banyak waktu atau informasi untuk melakukan penyelidikan kami, kami akan menghubungi Anda.

Kami akan menggunakan 'bahasa Inggris biasa' setiap kali kami berkomunikasi dengan Anda.

## Jika Anda tidak puas dengan tanggapan kami

Jika Anda tidak puas dengan tanggapan kami, Anda dapat menghubungi Australian Financial Complaints Authority (AFCA). AFCA berada di luar Skyline Car Finance dan menyediakan layanan gratis dan independen untuk menyelesaikan keluhan konsumen dan usaha kecil tentang perusahaan keuangan.

Otoritas Pengaduan Keuangan Australia (AFCA):

Telepon: 1800 931 678

Email: [info@afca.org.au](mailto:info@afca.org.au)

On line: [www.afca.org.au](http://www.afca.org.au)

Surat: Australian Financial Complaints Authority (AFCA)  
GPO Box 3, Melbourne, VIC 3001