

## Chính sách Quản lý Khiếu nại

Mục tiêu của chúng tôi là cung cấp các sản phẩm và dịch vụ tuyệt vời cho khách hàng nhưng nếu có vấn đề gì xảy ra, chúng tôi mong bạn cho chúng tôi biết.

Chúng tôi muốn làm việc với bạn để hiểu điều gì đã xảy ra và cố gắng giải quyết khiếu nại của bạn ngay lập tức.

Tài liệu này giải thích cách khiếu nại, những gì bạn có thể mong đợi từ chúng tôi và bạn có thể mong đợi quá trình này sẽ mất bao lâu. Nó cũng nêu cách liên hệ hoặc Cơ quan Khiếu nại Tài chính Úc (AFCA) nếu bạn không hài lòng với cách chúng tôi trả lời khiếu nại của bạn hoặc nếu chúng tôi không thể giải quyết khiếu nại của bạn trong khung thời gian mà chúng tôi đã hứa.

### Cách khiếu nại

Nếu bạn có khiếu nại hoặc tranh chấp, bạn có thể nêu vấn đề với chúng tôi bằng cách liên hệ với chúng tôi theo một trong các cách sau:

Điện thoại	Bài đăng	E-mail
NS.1300 613 182	Túi có khóa 2004, Công viên Brandon, Victoria 3150	scfdr@skylinecarfinance.com.au

### Cần trợ giúp để khiếu nại

Nếu bạn cần hỗ trợ thêm để nêu khiếu nại của mình, vui lòng liên hệ với chúng tôi bằng cách sử dụng phương pháp ưa thích của bạn và chúng tôi sẽ đánh giá tình huống của bạn để xác định cách tốt nhất để hỗ trợ bạn. Ngoài ra, bạn có thể chỉ định một người nào đó để thay mặt bạn quản lý khiếu nại, chẳng hạn như thành viên gia đình, bạn bè, đại diện pháp lý hoặc cố vấn tài chính. Chúng tôi sẽ nói chuyện với người đó về khiếu nại của bạn nếu bạn cho phép chúng tôi làm như vậy.

### Điều gì xảy ra sau khi bạn khiếu nại?

Chúng tôi sẽ xem xét thông tin bạn cung cấp và nếu có thể làm việc với bạn để giải quyết khiếu nại tại thời điểm bạn nêu ra với chúng tôi.

Nếu chúng tôi không thể giải quyết khiếu nại của bạn trong lần liên hệ đầu tiên đó, chúng tôi sẽ tiến hành điều tra bổ sung. Trong những trường hợp này, chúng tôi sẽ xác nhận khiếu nại của bạn bằng lời nói hoặc bằng văn bản trong vòng 24 giờ (hoặc 1 ngày làm việc), hoặc ngay khi có thể. .

Của chúng tôi mục đích là đạt được giải pháp hữu hiệu cho khiếu nại của bạn càng nhanh càng tốt. Khi cần điều tra mở rộng, chúng tôi sẽ thông báo lý do của việc này và tiến trình của cuộc điều tra, đặc biệt khi tiến độ đã bị trì hoãn.

Chúng tôi sẽ liên hệ với bạn để thông báo cho bạn biết kết quả của cuộc điều tra và chúng tôi sẽ làm việc với bạn để khám phá các tùy chọn có sẵn để giải quyết khiếu nại của bạn. Nếu chúng tôi không thể giải quyết khiếu nại, chúng tôi sẽ giải thích lý do tại sao quyết định đó được đưa ra và thông tin chúng tôi đã sử dụng để đưa ra quyết định đó.

Nếu khiếu nại của bạn vẫn đề ngỏ trong hơn 5 ngày làm việc, hoặc trong mọi trường hợp nếu khiếu nại liên quan đến đơn xin khó khăn, chúng tôi sẽ cung cấp phản hồi bằng văn bản, trừ khi bạn cho biết bạn không muốn phản hồi bằng văn bản.

Phản hồi bằng văn bản của chúng tôi sẽ bao gồm:

- Kết quả cuối cùng của khiếu nại.
- Tại sao quyết định đó được đưa ra
- Thông tin chúng tôi đã sử dụng để đi đến quyết định đó
- Thông tin về quyền của bạn để đưa đơn khiếu nại của bạn đến Cơ quan Khiếu nại Tài chính Úc và các chi tiết liên hệ của họ.

Phản hồi bằng văn bản sẽ được gửi cho bạn trong vòng 21 ngày theo lịch nếu khiếu nại liên quan đến khó khăn, hoãn trả nợ hoặc thông báo mặc định hoặc 30 ngày theo lịch đối với bất kỳ khiếu nại nào khác. Nếu chúng tôi cần thêm thời gian hoặc thông tin để tiến hành cuộc điều tra của mình, chúng tôi sẽ liên hệ với bạn.

Chúng tôi sẽ sử dụng ngôn ngữ 'tiếng Anh thuần túy' bất cứ khi nào chúng tôi giao tiếp với bạn.

## Nếu bạn không hài lòng với phản hồi của chúng tôi

Nếu không hài lòng với câu trả lời của chúng tôi, bạn có thể liên hệ với Cơ quan Khiếu nại Tài chính Úc (AFCA). AFCA là bên ngoài của Skyline Car Finance và cung cấp dịch vụ miễn phí và độc lập để giải quyết các khiếu nại của người tiêu dùng và doanh nghiệp nhỏ về các công ty tài chính.

Cơ quan Khiếu nại Tài chính Úc (AFCA):

Điện thoại: 1800 931 678

E-mail: [info@afca.org.au](mailto:info@afca.org.au)

Trực tuyến: [www.afca.org.au](http://www.afca.org.au)

Thư: Cơ quan Khiếu nại Tài chính Úc  
GPO Box 3, Melbourne, VIC 3001