

投诉管理政策

我们的目标是为我们的客户提供优质的产品和服务，一旦出现问题，我们希望您及时告诉我们。

我们希望与您合作，了解发生了什么，并尽快解决您的诉求。

本文件囊括了如何进行投诉、您可以从我们这里得到什么以及该过程需要的时间。它还概述了如果您对我们的回应感到不满意，或者如果我们未能在我们承诺的时间范围内解决您的投诉，您应该如何联系澳大利亚金融投诉局（AFCA）。

如何提出投诉

如果您有投诉或争议，您可以通过以下方式之一联系我们：

电话	地址	电子邮件
1300 613 182	Locked Bag 2004, Brandon Park, Victoria 3150	scfdr@skylinecarfinance.com.au

需要进行投诉

如果您需要额外帮助来进行投诉，请使用您喜欢的方法与我们联系，我们将评估您的情况以确定为您提供帮助的最佳方式。或者，您可以指定某人代表您处理投诉，例如家庭成员、朋友、法律代表或财务顾问。如果您授权我们这样做，我们将与该人讨论您的投诉。

投诉后会怎样？

我们将审查您提供的信息，并在您向我们提出投诉时与您合作解决投诉。

如果我们无法在第一次联系时解决您的投诉，我们将进行额外调查。在这些情况下，我们将在 24 小时（或 1 个工作日）内或尽快以口头或书面形式确认您的投诉。

我们的目的是尽快有效地解决您的投诉。如果需要扩展调查，我们将传达原因和调查进展，特别是在进展被延迟的情况下。

我们将与您联系，让您知道调查的结果，我们将与您一起探索解决您的投诉的可用选项。如果我们无法解决投诉，我们将解释做出该决定的原因以及我们用来做出该决定的信息。

如果您的投诉持续时间超过 5 个工作日，或者在所有情况下，如果投诉与困难申请有关，我们将提供书面答复，除非您表示不希望收到书面答复。

我们的书面答复将包括：

- 投诉的最终结果。
- 为什么做出这个决定
- 我们用来做出决定的信息
- 关于您向澳大利亚金融投诉局提出投诉的权利及其联系方式的信息。

如果投诉涉及困难、还款延期或违约通知，则书面答复将在 21 个日历日内发给您，或在任何其他投诉的 30 个日历日内发给您。如果我们需要更多时间或信息来进行调查，我们会与您联系。

每当我们与您交流时，我们都会使用“简单的英语”语言。

如果您对我们的回复不满意

如果您对我们的答复不满意，可以联系澳大利亚金融投诉局（AFCA）。AFCA 和 Skyline Car Finance 无任何关联，为消费者和小企业对金融公司的投诉提供免费和独立的服务。

澳大利亚金融投诉局（AFCA）：

电话： 1800 931 678

电子邮件： info@afca.org.au

网站： www.afca.org.au

地址： 澳大利亚金融投诉局
GPO Box 3, 墨尔本, VIC 3001