

Politica di gestione dei reclami

L'obiettivo è fornire ai nostri clienti prodotti e servizi di qualità eccellente, ma in caso di problemi desideriamo segnalarcelo.

Vogliamo collaborare con lei per capire cosa è successo e cercare di risolvere tempestivamente il suo reclamo.

In questo documento viene spiegato come presentare un reclamo, cosa ci si può aspettare da noi e quanto tempo ci si può aspettare che il processo si concluda. Indica inoltre come contattare l' Australian Financial Complaints Authority (AFCA) qualora non si sia soddisfatti di come abbiamo risposto alla sua denuncia o se non siamo stati in grado di risolvere la sua denuncia entro il termine promesso.

Come presentare un reclamo

In caso di reclamo o controversia, può sollevare la questione contattandoci in uno dei modi seguenti:

Telefono	Posta	E-mail
Ph.1300 613 182	Locked Bag 2004, Brandon Park, Victoria 3150	scfdr@skylinecarfinance.com.au

Serve aiuto per presentare un reclamo

Se ha bisogno di ulteriore assistenza per la segnalazione, ci contatti usando il suo metodo preferito e valuteremo la sua situazione per stabilire il modo migliore per assisterla. In alternativa, è possibile nominare qualcuno che gestisca la denuncia per suo conto, ad esempio un familiare, un amico, un rappresentante legale o un consulente finanziario. Parleremo con quella persona della sua denuncia se lei ci autorizza.

Cosa succede dopo aver fatto una denuncia?

Rivedere le informazioni fornite e, se possibile, collaborare con il cliente per risolvere il reclamo nel momento in cui viene sollevato.

Se non riusciamo a risolvere la sua denuncia al primo contatto, svolgeremo ulteriori indagini. In questi casi, la sua denuncia sarà comunicata verbalmente o per iscritto entro 24 ore (o 1 giorno lavorativo), o il più presto possibile.

La nostra intenzione è di pervenire a una risoluzione efficace della sua denuncia il più rapidamente possibile. Qualora sia necessaria un'indagine estesa, comunicheremo il motivo e i progressi dell'indagine, in particolare quando i progressi sono stati ritardati.

La contatteremo per comunicare l'esito dell'indagine e collaboreremo con lei per esaminare le opzioni disponibili per la risoluzione del reclamo. Se non possiamo risolvere la denuncia, spiegheremo perché è stata presa tale decisione e le informazioni che abbiamo usato per giungere a tale decisione.

Se il reclamo rimane aperto per più di 5 giorni lavorativi o in tutti i casi se riguarda un'applicazione difficile, forniremo una risposta scritta, a meno che il cliente non desideri ricevere una risposta scritta.

La nostra risposta scritta includerà:

- L'esito finale del reclamo.
- Perché è stata presa questa decisione?
- Le informazioni che usavamo per prendere quella decisione
- Informazioni sul suo diritto di inoltrare la denuncia all'autorità australiana per i reclami finanziari e i relativi dati di contatto.

La risposta scritta verrà inviata entro 21 giorni di calendario se il reclamo riguarda difficoltà, un rinvio del rimborso o un avviso di inadempimento o 30 giorni di calendario per qualsiasi altro reclamo. Se avremo bisogno di più tempo o informazioni per condurre le nostre indagini, contatteremo lei.

Useremo la lingua "inglese" ogni volta che comunicheremo con lei.

Se la nostra risposta non è soddisfacente

Se non sei soddisfatto della nostra risposta, puoi contattare l'Australian Financial Complaints Authority (AFCA). AFCA è esterno a Skyline Car Finance e fornisce un servizio gratuito e indipendente per risolvere i reclami dei consumatori e delle piccole imprese sulle società finanziarie.

Australian Financial Complaints Authority (AFCA):

Telefono: 1800 931 678

E-mail: info@afca.org.au

Sito web: www.afca.org.au

Posta: Australian Financial Complaints Authority
GPO Box 3, Melbourne, VIC 3001