

苦情管理ポリシー

私たちの目的は、お客様に優れた製品とサービスを提供することですが、問題が発生した場合はお知らせください。

私たちはお客様と協力して何が起こったのかを理解し、問題を迅速に解決するよう努めたいと思います。

この文書では、苦情を申し立てる方法、私たちに期待できること、およびプロセスにかかる予想できる時間について説明します。また、私たちの対応方法に満足できない場合、または約束した期間内に苦情を解決できなかった場合、オーストラリア金融苦情局 Australian Financial Complaints Authority (AFCA) への連絡方法についても概説します。

苦情を申し立てる方法

苦情や異議申し立てがある場合は、次のいずれかの方法で当社に連絡することにより、問題を提起することができます。

電話	郵送	Eメール
(オーストラリア国内) 1300 613 182	Locked Bag 2004, Brandon Park, Victoria 3150 Australia	scfdr@skylinecarfinance.com.au

苦情を申し立てに助けが必要な場合

苦情を申し立てるために追加の支援が必要な場合は、ご希望の方法を使用してご連絡ください。状況を精査し、お客様にとって最善の支援方法を決定いたします。あるいは、家族、友人、法定代理人、財務カウンセラーなど、お客様に代わって苦情を管理する人を任命することもできます。お客様の許可が得られた場合のみ、私たちはあなたの苦情について代理人にお話します。

苦情申し立て後はどうなりますか？

お客様にご提供していただいた情報を検討し、可能であればご連絡を頂いた時点で問題を解決出来るよう尽力いたします。

最初のご連絡で問題を解決できない場合は、追加の調査を行います。このような場合、24 時間以内（または 1 営業日以内）に、または実行可能な限り早く、口頭または書面で問題を確認します。

効果的な解決方法をご提案させていただくために、長期にわたる調査が必要な場合、特に進捗が遅れている場合は、その理由と調査の進捗状況をお知らせします。

調査結果をお知らせするためにご連絡いたします。また、問題を解決するために利用可能なオプションを検討出来るよう尽力いたします。問題を解決できない場合は、その決定がなされた理由と、その決定に到達するために使用した情報について説明します。

苦情が5営業日を超えて開いたままの場合、または苦情が経済的困窮に関する申請（ハードシップ部門）に関連する場合はお客様が書面による回答を望まないことを通知しない限り、すべて書面による回答を提供します。

書面による回答には以下が含まれます。

- 最終調査結果
- 最終決定がなされた理由
- 最終決定に到るために使用した情報
- オーストラリアの金融苦情当局に苦情を申し立てる権利とその連絡先に関する情報。

苦情が経済的困窮に関する申請（ハードシップ部門）、返済の延期、デフォルト通知に関連する場合は21暦日以内、その他の苦情の場合は30暦日以内に、書面による回答が発行されます。調査を行うためにさらに時間や情報が必要な場合は、ご連絡いたします。

ご連絡を頂いた場合またはお客様にご連絡いたします場合、私たちはいつでも「簡潔な英語」の言語を使用します。

私たちの対応に不満がある場合

私たちの対応に満足できない場合は、オーストラリア金融苦情局 Australian Financial Complaints Authority (AFCA) に連絡することができます。AFCAは Skyline Car Finance 外部にあり、金融会社に関する消費者や中小企業からの苦情を解決するための無料の独立したサービスを提供しています。

オーストラリア金融苦情局（AFCA）：

電話： 1800 931 678

Eメール：info@afca.org.au

オンライン：www.afca.org.au

郵送：オーストラリア金融苦情局 (Australian Financial Complaints Authority)
GPO Box 3, Melbourne, VIC 3001