ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਨੀਤੀ

ਸਾਡਾ ਉਦੇਸ਼ ਸਾਡੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਨਦਾਰ ਉਤਪਾਦ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਹੈ ਪਰ ਜੇ ਕੁਝ ਗਲਤ ਹੋ ਰਿਹਾ ਹੈ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਦੱਸੋ.

ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸਮਝਣ ਲਈ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਾਂਗੇ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਤੁਰੰਤ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਾਂਗੇ. ਇਹ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦੱਸਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਵੇਂ ਕਰਨੀ ਹੈ, ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਤੋਂ ਕੀ ਉਮੀਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਕਿੰਨਾ ਸਮਾਂ ਲੱਗੇਗਾ. ਇਸ ਵਿੱਚ ਇਹ ਵੀ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ ਹੈ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਕਿਵੇਂ Australian Financial Complaints Authority (AFCA) ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਜਵਾਬਾਂ ਤੋਂ ਖੁਸ਼ ਨਹੀਂ ਹੋ ਅਤੇ ਜੇ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਉਸ ਸਮੇਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਵਿੱਚ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਨਹੀਂ ਹੋਏ ਜਿਸਦਾ ਅਸੀਂ ਵਾਅਦਾ ਕੀਤਾ ਸੀ.

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਵੇਂ ਦਰਜ ਕਰਨੀ ਹੈ

ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜਾਂ ਸਮੱਸਿਆਹੈ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਤਰੀਕਿਆਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਸੇ ਇੱਕ ਨਾਲ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ:

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

ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ

ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਵਾਧੂ ਸਹਾਇਤਾ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਤੁਰੰਤ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ ਅਤੇ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸਥਿਤੀ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਾਂਗੇ, ਤਾਂ ਜੋ ਤੁਹਾਡੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨ ਦਾ ਸਭ ਤੋਂ ਵਧੀਆ ਤਰੀਕਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ. ਵਿਕਲਪਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਤਰਫੋਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿਸੇ ਨੂੰ ਨਿਯੁਕਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਪਰਿਵਾਰਕ ਮੈਂਬਰ, ਦੋਸਤ, ਕਾਨੂੰਨੀ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਜਾਂ ਵਿੱਤੀ ਸਲਾਹਕਾਰ. ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਦਿੰਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਬਾਰੇ ਉਸ ਵਿਅਕਤੀ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਾਂਗੇ.

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕੀ ਹੁੰਦਾ ਹੈ?

ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਾਂਗੇ ਅਤੇ ਜੇ ਸੰਭਵ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਾਂਗੇ.

ਜੇ ਅਸੀਂ ਉਸ ਪਹਿਲੇ ਸੰਪਰਕ ਤੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਹੋਰ ਜਾਂਚ ਕਰਾਂਗੇ. ਇਨ੍ਹਾਂ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਮੌਖਿਕ ਜਾਂ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ 24 ਘੰਟਿਆਂ (ਜਾਂ 1 ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਦਿਨ) ਦੇ ਅੰਦਰ, ਜਾਂ ਜਿੰਨੀ ਜਲਦੀ ਸੰਭਵ ਹੋ ਸਕੇ, ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਾਂਗੇ.

ਸਾਡਾ ਇਰਾਦਾ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਜਲਦੀ ਤੋਂ ਜਲਦੀ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਹੱਲ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚਣਾ ਹੈ. ਜਿੱਥੇ ਇੱਕ ਵਿਸਤ੍ਰਿਤ ਜਾਂਚ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ ਅਸੀਂ ਇਸ ਦਾ ਕਾਰਨ ਦੱਸਾਂਗੇ ਅਤੇ ਜਾਂਚ ਦੀ ਪ੍ਰਗਤੀ ਬਾਰੇ ਗੱਲ ਕਰਾਂਗੇ, ਖ਼ਾਸਕਰ ਜਿੱਥੇ ਪ੍ਰਗਤੀ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਹੋਈ ਹੈ.

ਅਸੀਂ ਜਾਂਚ ਦੇ ਨਤੀਜਿਆਂ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੱਸਣ ਲਈ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਵਿੱਚ ਰਹਾਂਗੇ ਅਤੇ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਵਿਕਲਪਾਂ ਦੀ ਪੜਚੋਲ ਕਰਨ ਲਈ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਾਂਗੇ. ਜੇ ਅਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੱਸਾਂਗੇ ਕਿ ਇਹ ਫੈਸਲਾ ਕਿਉਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਅਤੇ ਕਿਹੜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਸੀਂ ਉਸ ਫੈਸਲੇ ਲਈ ਵਰਤੀ ਹੈ.

ਜੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਿੱਚ 5 ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਸਮਾਂ ਲਗਦਾ ਹੈ, ਜਾਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਸੇ ਵਿੱਤੀ ਤੰਗੀ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਇੱਕ ਲਿਖਤੀ ਜਵਾਬ ਦੇਵਾਂਗੇ.

ਸਾਡੇ ਲਿਖਤੀ ਜਵਾਬ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ:

- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਅੰਤਮ ਨਤੀਜਾ.
- ਇਹ ਫੈਸਲਾ ਕਿਉਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ
- ਉਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜੋ ਅਸੀਂ ਉਸ ਫੈਸਲੇ ਤੇ ਪਹੁੰਚਣ ਲਈ ਵਰਤੀ ਸੀ
- ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਅਨ ਵਿੱਤੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅਥਾਰਟੀ (AFCA) ਕੋਲ ਲਿਜਾਣ ਦੇ ਤੁਹਾਡੇ ਅਧਿਕਾਰ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵਿਆਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ.

ਜੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਿੱਤੀ ਤੰਗੀ, ਕਿਸ਼ਤ ਮੁਲਤਵੀ ਕਰਨ ਲਈ ਜਾਂ ਡਿਫਾਲਟ ਨੋਟਿਸ ਲਈ ਹੈ ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਜਵਾਬ 21 ਕੈਲੰਡਰ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਜਾਏਗਾ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਵਿੱਚ 30 ਕੈਲੰਡਰ ਦਿਨ ਲੱਗ ਸਕਦੇ ਹਨ. ਜੇ ਸਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਲਈ ਹੋਰ ਸਮਾਂ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਾਂਗੇ.

ਜਦੋਂ ਵੀ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਾਂਗੇ ਅਸੀਂ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਭਾਸ਼ਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਾਂਗੇ.

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਨਾਖੁਸ਼ ਹੋ

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੋ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਅਨ ਵਿੱਤੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅਥਾਰਟੀ (AFCA) ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ. AFCA ਇੱਕ ਬਾਹਰੀ ਏਜੰਸੀ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਛੋਟੇ ਕਾਰੋਬਾਰੀਆਂ ਦੀ ਮਦਦ ਲਈ ਮੁਫਤ ਤੇ ਸੁਤੰਤਰ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੀ ਹੈ.

ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਅਨ ਵਿੱਤੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅਥਾਰਟੀ (AFCA):

ਫ਼ੋਨ: 1800 931 678

ਈ - ਮੇਲ: info@afca.org.au

Online: www.afca.org.au

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