

Sagen Sie uns Ihre Meinung

Feedback über unseren Service

Wir schätzen Ihr Feedback. Komplimente, Vorschläge und Beschwerden über den AFCA-Service helfen uns, diesen zu verbessern.

Wie geht AFCA mit meinem Feedback um?

Ihr Feedback sollte so spezifisch wie möglich sein, damit Ihre Kommentare zunächst an den AFCA-Mitarbeiter, mit dem Sie Kontakt hatten, oder an dessen Manager gerichtet werden können.

Wir werden Sie nur kontaktieren, wenn Sie um eine Antwort gebeten haben.

Wenn Sie eine Beschwerde über unseren Service einreichen, werden Ihre Bedenken gemäß unserer Feedback-Richtlinie behandelt.

Kann ich mich über eine AFCA-Entscheidung beschweren?

Eine Feststellung ist eine endgültige Entscheidung. Es ist nicht möglich, unseren Service-Feedback-Prozess zu verwenden, um Ihre Beschwerde erneut zu öffnen.

Über Sie

Wählen Sie die Option aus, die Sie am besten beschreibt.

- Einzelperson
- Kleinunternehmen
- Verbrauchervertreter

Möchten Sie eine Antwort auf Ihr Feedback?

- Ja
- Nein

Wenn ja, wie würden Sie es vorziehen, kontaktiert zu werden?

- Post
- Telefon
- E-Mail

Bezieht sich Ihr Feedback auf eine Beschwerde, die derzeit von AFCA bearbeitet wird?

- Ja
- Nein

Wenn ja, geben Sie bitte Ihre Referenznummer für die Beschwerde an:

Name	
Organisation (falls zutreffend)	
Anschrift	
Telefonnummer	
E-Mail	

Art des Feedbacks (wählen Sie eines aus)

- Servicebeschwerde über AFCA
- Kompliment
- Vorschlag

Informationen, die uns helfen, auf Ihr Feedback zu antworten

(alle zutreffenden auswählen)

- Wie wir mit Ihrer Beschwerde umgegangen sind
- Unsere Entscheidungen

Welches Ergebnis suchen Sie gegebenenfalls?

- Ich möchte, dass die Beschwerde priorisiert wird
- Ich möchte eine Entschuldigung
- Ich möchte, dass Informationen geändert oder korrigiert werden
- Ich möchte, dass technische Probleme gelöst werden
- Ich möchte eine Erklärung des Prozesses oder der Bearbeitung der Beschwerde
- Ich möchte, dass die Entscheidung erklärt wird
- Ich möchte, dass die Entscheidung überprüft oder geändert wird
- Ich möchte, dass meine Beschwerde neu eröffnet wird
- Sonstiges

Bitte geben Sie eine kurze Beschreibung:

Sagen Sie uns Ihre Meinung

Bitte geben Sie Details zu Ihrem Feedback an:

Datenschutz

AFCA hat sich verpflichtet, Ihre persönlichen Daten sicher zu verwahren. Dazu halten wir uns an das Datenschutzgesetz und die australischen Datenschutzgrundsätze. Allgemeine Informationen zum Umgang mit uns zur Verfügung gestellten Informationen finden Sie in unserer Datenschutzrichtlinie unter www.afca.org.au/privacy.

Vielen Dank für Ihr Feedback

Bitte senden Sie dieses Formular nach dem Ausfüllen zusammen mit weiteren relevanten Informationen an:

Service Manager
Australian Financial Complaints Authority
GPO Box 3
MELBOURNE VIC 3001
E-mail: info@afca.org.au

Was ist, wenn ich immer noch unzufrieden bin?

Jede Person oder jede Firma, die direkt davon betroffen ist, wie wir mit einer Beschwerde umgehen, kann ihre Unzufriedenheit mit einem unabhängigen Prüfer, dem Independent Assessor, registrieren.

Bevor eine Service-Beschwerde über AFCA beim Independent Assessor eingereicht werden kann, müssen wir angemessen Gelegenheit gehabt haben, über unseren Service-Feedback-Prozess darauf einzugehen.

Wenn Sie mit der Antwort des Service Managers nicht zufrieden sind, können Sie Ihre Bedenken an den Independent Assessor weiterleiten. Der Independent Assessor wird Ihr Feedback unabhängig prüfen und darauf antworten.