

Plainte

auprès de l'évaluateur indépendant de l'Australian Financial Complaints Authority

L'évaluateur indépendant examine les plaintes concernant la qualité du service fourni par l'AFCA et travaille indépendamment de la procédure interne de traitement des plaintes de l'AFCA. L'évaluateur indépendant n'a pas le pouvoir d'examiner le bien-fondé ou la nature d'une décision de l'AFCA concernant une plainte contre une société financière.

Avant que l'évaluateur indépendant puisse examiner une plainte en matière de service, les conditions suivantes doivent être remplies :

1. La plainte que vous avez déposée contre une société financière a été clôturée (sauf circonstances exceptionnelles)
2. L'AFCA a eu la possibilité de répondre à vos préoccupations (c'est-à-dire que vous devez d'abord avoir soumis votre plainte à l'AFCA et avoir reçu une réponse de sa part)
3. Vous avez reçu la réponse de l'AFCA concernant votre plainte en matière de service il y a moins de trois mois.

Pour en savoir plus: www.afca.org.au/independent-assessor

Questions fréquemment posées: www.afca.org.au/about-afca/accountability/independent-assessor/frequently-asked-questions

Vos coordonnées

Je dépose cette plainte

- pour mon propre compte
- conjointement avec d'autres personnes
- pour le compte d'une entreprise
- pour une tierce personne

Titre	
Prénom	
Nom de famille	
Nom de votre organisation	
Adresse	
Banlieue	
État	
Pays	
Numéro de téléphone	
Adresse électronique	

Vos numéros de dossier AFCA

Votre numéro de dossier AFCA (litige avec la société financière)

L'affaire est-elle clôturée ? Oui Non

L'évaluateur indépendant ne peut pas examiner votre plainte tant que le dossier de litige n'est pas clôturé, sauf circonstances particulières.

Numéro de dossier de plainte contre l'AFCA (numéro CRef)

Si vous n'avez pas déposé de plainte directement auprès de l'AFCA, ceci doit être fait au préalable. Vous pouvez déposer une plainte ici <https://apps.afca.org.au/feedback>

Votre plainte

Votre plainte concernant le service fourni par l'AFCA

Quel résultat cherchez-vous à obtenir ?

Une copie de votre formulaire de plainte sera également transmise à l'équipe de l'AFCA des plaintes concernant le service.

Information complémentaire

Comment avez-vous entendu parler de l'évaluateur indépendant ?

- Par un responsable de dossier de l'AFCA au téléphone
- Par une lettre d'un responsable de dossier de l'AFCA
- Au téléphone par l'équipe de l'AFCA des plaintes concernant le service
- Par une lettre de l'équipe de l'AFCA des plaintes concernant le service
- En faisant une recherche sur le site web de l'AFCA
- À l'aide d'un moteur de recherche (Google, Bing, etc)
- Autre (merci de préciser)

Une fois rempli, veuillez envoyer ce formulaire de plainte ainsi que toute information complémentaire à l'adresse suivante :

The Independent Assessor
of the Australian Financial Complaints Authority
AFCA
GPO Box 3
MELBOURNE VIC 3001

Courriel: independentassessor@afca.org.au