

Queja

al asesor independiente de la “Autoridad de Quejas Financieras de Australia”

El asesor independiente examina quejas relacionadas con los estándares de servicio brindado por la AFCA y opera de forma independiente al proceso de quejas internas de la AFCA. El asesor independiente no tiene autoridad para examinar los méritos o bases sobre las cuales la AFCA toma alguna decisión relacionada con alguna queja ante una compañía financiera.

Antes de que el asesor independiente pueda tomar en consideración una queja de servicio, deberán darse las siguientes circunstancias:

1. Que ya se haya cerrado su reclamación ante una compañía financiera relevante (salvo en circunstancias excepcionales)
2. Que la AFCA haya tenido la oportunidad de abordar sus inquietudes, (en otras palabras usted debió ya haber presentado su queja ante la AFCA y recibido una respuesta)
3. Que hayan pasado menos de tres meses de haber recibido respuesta de la AFCA en relación a su queja de servicio.

Averigue más: www.afca.org.au/independent-assessor

Preguntas frecuentes: www.afca.org.au/about-afca/accountability/independent-assessor/frequently-asked-questions

Sus datos

Estoy presentando esta queja

- personal
- conjuntamente con otras personas
- en nombre de un negocio
- en nombre de otra persona

Título	
Primer nombre	
Apellido	
Nombre de la organización	
Dirección	
Barrio residencial	
Estado	
País	
Número telefónico	
Correo electrónico	

Sus números de caso relacionados con la AFCA

Número de caso relacionado con la AFCA (de la disputa con la compañía financiera)

¿Está este caso cerrado? Sí No

El asesor independiente podrá considerar su queja hasta que se haya cerrado el caso relacionado con la disputa, exceptuando circunstancias especiales.

Número de caso de la AFCA relacionado con la queja (número de CRef)

Si no se ha quejado directamente con la AFCA, usted deberá dar antes ese paso. Usted puede presentar su queja acá: <https://apps.afca.org.au/feedback>

Su queja

Su queja sobre el servicio de la AFCA

¿Qué resultado busca?

También se enviará copia de su formulario de queja al equipo de la AFCA que gestiona quejas de servicio.

Más información

¿Cómo se enteró sobre el asesor independiente?

- Un trabajador de la AFCA (que maneja casos), por teléfono
- Una carta del trabajador de la AFCA (que maneja casos)
- El equipo de la AFCA a cargo de quejas de servicio, por teléfono
- Una carta del equipo de la AFCA a cargo de quejas de servicio
- Búsqueda en la página web de la AFCA
- Herramienta de búsqueda (Google, Bing, etc)
- Otro (favor especificar)

Una vez completado, favor enviar este formulario de queja junto con cualquier otra información adicional a:

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

Correo electrónico: independentassessor@afca.org.au