

Reklamo

sa Independiyenteng Tagatasa (Independent Assessor) ng Australian Financial Complaints Authority

Sinusuri ng Independent Assessor ang mga reklamo tungkol sa pamantayan sa serbisyo ng AFCA at nagtatrabaho nang hiwalay sa proseso ng mga panloob na reklamo ng AFCA. Ang Independent Assessor ay walang kapangyarihan na suriin ang mga merito o kahalagahan ng isang desisyon ng AFCA tungkol sa isang reklamo ukol sa kompanya ng pananalapi.

Bago maisaalang-alang ng Independent Assessor ang isang reklamo sa serbisyo, ang mga sumusunod ay dapat ilapat:

1. Ang iyong kaugnay na reklamo sa kompanya ng pananalapi ay sarado na (maliban kung may mga pambihirang pangyayari)
2. Ang AFCA ay binigyan ng pagkakataong tugunan ang iyong mga alalahanin (ibig sabihin, dapat ay naisumite mo muna ang iyong reklamo sa AFCA at nakatanggap ng tugon)
3. Wala pang tatlong buwan mula nang matanggap mo ang tugon ng AFCA sa reklamo sa serbisyo.

Alamin ang higit pa: www.afca.org.au/independent-assessor

Mga Madalas Itanong: www.afca.org.au/about-afca/accountability/independent-assessor/frequently-asked-questions

Ang iyong mga detalye

Ako ang maghahain ng reklamang ito

- ☐ para sa aking sarili
- ☐ kasama ang ibang mga tao
- ☐ para sa negosyo
- ☐ para sa ibang tao

Titulo	
Pangalan	
Apelyido	
Pangalan ng organisasyon	
Address	
Suburb	
Estado	
Bansa	
Numero ng telepono	
Email address	

Ang mga numero ng iyong kaso (case numbers) ng AFCA

Case number ng AFCA (ang hindi pagkakasundo sa kompanya ng pananalapi)

Sarado na ba ang kaso?

☐ Oo

☐ Hindi

Hindi maaaring isaalang-alang ng Independent Assessor ang iyong reklamo hangga't hindi pa sarado ang kaso ng hindi pagkakaunawaan, maliban kung may mga natatanging pangyayari.

case number ng reklamo ng AFCA (the CRef number)

Kung hindi ka direktang nagreklamo sa AFCA, kailangan mo munang gawin ito. Maaari kang maghain ng reklamo dito <https://apps.afca.org.au/feedback>

Ang iyong reklamo

Ang iyong reklamo tungkol sa serbisyo ng AFCA

Anong kalalabasan ang inaasahan mo?

Ang kopya ng iyong form ng reklamo ay ibibigay din sa AFCA Service Complaints Team.

Karagdagang impormasyon

Paano mo nalaman ang tungkol sa Independent Assessor?

- ☐ Isang case worker ng AFCA sa telepono
- ☐ Isang liham mula sa isang case worker ng AFCA
- ☐ Ang pangkat ng mga Pagrereklamo sa Serbisyo ng AFCA sa telepono
- ☐ Isang liham mula sa pangkat ng mga Pagrereklamo sa Serbisyo ng AFCA
- ☐ paghahanap sa website ng AFCA
- ☐ Search engine (Google, Bing atbp)
- ☐ Iba pa (Pakitukoy)

Kapag nakumpleto mo na, mangyaring ipadala ang form ng reklamo na ito kasama ng anumang karagdagang impormasyon sa:

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

Email: independentassessor@afca.org.au