

投訴

向澳大利亞金融投訴局獨立評估員提出

獨立評估員審查有關AFCA服務標準的投訴，並獨立於AFCA的內部投訴流程開展工作。

獨立評估員無權審查AFCA對金融公司投訴的決定的是非曲直或實質內容。

在獨立評估員考慮服務投訴之前，必須滿足以下條件：

1. 您的相關金融公司投訴已結束（除非有特殊情況）
2. AFCA 已有機會解決您的疑慮（即您必須首先向 AFCA 提交投訴並已收到回復）
3. 從您收到 AFCA 的服務投訴回復至今不足三個月。

了解詳情，請訪問：www.afca.org.au/independent-assessor

常見問題：www.afca.org.au/about-afca/accountability/independent-assessor/frequently-asked-questions

您的個人資料

我以以下名義進行投訴

- ☐ 為我自己
- ☐ 與他人聯名
- ☐ 為公司
- ☐ 為他人

稱謂	
名	
姓	
組織名稱	
地址	
區	
州	
國家	
電話號碼	
電子郵件地址	

您的AFCA個案號

AFCA個案號（與金融公司的爭議）

個案結束了嗎？ ☐ 是 ☐ 否

除非有特殊情況，否則在爭議個案結束之前，獨立評估員無法考慮您的投訴。

AFCA 投訴個案編號（CRef 編號）

如果您尚未直接向 AFCA 投訴，則需首先直接向AFCA投訴。您可在此進行投訴<https://apps.afca.org.au/feedback>

您的投訴

您對AFCA服務的投訴

您在尋求何種結果？

您的投訴表格的副本也將提供給AFCA服務投訴團隊。

更多資訊

您是如何得知有關獨立評估員的資訊？

- ☐ AFCA個案專員在通話中告知
- ☐ 來自AFCA個案專員的信件
- ☐ AFCA服務投訴團隊在通話中告知
- ☐ 來自AFCA服務投訴團隊的信件
- ☐ AFCA網站搜索
- ☐ 搜索引擎（Google、Bing等等）
- ☐ 其他（請說明）

填寫完畢後，請將此投訴表連同任何其他信息一起發送至：

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

電子郵件：independentassessor@afca.org.au