

رأيك حول خدمتنا

رأيك يهمننا. تساعدنا الآراء والاقتراحات والشكاوى المتعلقة بخدمة AFCA على تحسين خدماتنا.

ما الذي ستفعله AFCA بملاحظاتك؟

يجب أن تكون ملاحظتك محددة بقدر الإمكان بحيث يمكن توجيه تعليقاتك في البداية إلى موظف AFCA الذي كنت تتعامل معه، أو إلى مديره.

لن نتصل بك إلا إذا طلبت الر على ملاحظتك.

إذا قَدِّمت شكوى بشأن خدمتنا، فسيتم التعامل مع مخاوفك وفقاً لسياسة الآراء.

هل يمكنني تقديم شكوى بشأن قرار اتخذته AFCA؟

القرار نهائي. لا يمكنك استخدام إجراءات الملاحظات حول الخدمة لإعادة فتح شكواك.

معلومات عنك

حدد أفضل خيار يصفك.

فرد

عمل تجاري صغير

ممثل مستهلك

هل ترغب في الحصول على رد بشأن ملاحظتك؟

نعم لا

إذا أُجبت بنعم، ما هي الطريقة التي تفضلها للتواصل معك؟

البريد العادي الهاتف

البريد الإلكتروني

هل تتعلق ملاحظتك بالشكوى التي تنتظر فيها AFCA حالياً؟

نعم لا

إذا أُجبت بنعم، يرجى تقديم الرقم المرجعي لشكواك:

الاسم	
المنظمة (إذا كان منطبقاً)	
عنوان البريد	
رقم الهاتف	
البريد الإلكتروني	

نوع الملاحظات (اختر نوعاً واحداً)

شكوى بشأن خدمة AFCA

إطراء

اقتراح

معلومات ستساعدنا في الرد على ملاحظتك (حدد كل ما ينطبق)

كيف تعاملنا مع شكواك

قراراتنا

ما هي النتيجة التي تريدها، إن وجدت؟

أرغب في إعطاء الأولوية لشكواي

أريد اعتذاراً

أريد تغيير المعلومات أو تصحيحها

أريد أن يتم حل مشكلات فنية

أريد توضيحاً للإجراءات أو كيفية التعامل مع الشكوى

أريد أن يتم توضيح القرار

أريد أن تتم مراجعة القرار أو تغييره

أريد إعادة فتح شكواي

شيء آخر

يرجى تقديم وصف موجز:

يرجى تقديم تفاصيل عن ملاحظتك:

الخصوصية

تلتزم AFCA بالحفاظ على أمان معلوماتك الشخصية للقيام بذلك، سنلتزم بقانون الخصوصية ومبادئ الخصوصية الأسترالية. للحصول على معلومات عامة حول كيفية تعاملنا مع المعلومات المقدمة إلينا، يمكنك الاطلاع على سياسة الخصوصية الخاصة بنا على الموقع الإلكتروني.

ماذا إذا لازالت غير راضٍ؟

يمكن لأي شخص أو عمل تجاري متأثر بشكل مباشر بكيفية تعاملنا مع الشكوى أن يسجل عدم الرضا لدى المقيّم المستقل (Independent Assessor).

قبل تقديم شكوى تتعلق بخدمة AFCA إلى المقيّم المستقل، يجب أن تكون لدينا فرصة معقولة للرد طبقاً لإجراءات الملاحظات حول الخدمة.

إذا كنت غير راضٍ عن رد مدير الخدمة، فيمكنك إحالة مخاوفك إلى المقيّم المستقل. سوف ينظر المقيّم المستقل في ملاحظتك بشكل مستقل ويرد عليها.

شكراً لك على ملاحظتك

يرجى إرسال هذه الاستمارة بمجرد اكتمالها، مع أية معلومات إضافية ذات صلة إلى:

Service Manager
Australian Financial Complaints Authority
GPO Box 3
MELBOURNE VIC 3001
البريد الإلكتروني: info@afca.org.au