

告訴我們您的想法

對我們服務的回饋

我們重視您的回饋。對AFCA服務的表揚、建議和投訴都能幫助我們作出改進。

AFCA如何處理回饋？

您的回饋應盡可能具體，以便您的意見從一開始就可以發送給一直為您服務的AFCA員工或其經理。

除非您要求回復，否則我們不會就此與您聯繫。

如果您對我們的服務提出投訴，我們將根據我們的回饋政策處理您的疑慮。

我可以投訴AFCA的決定嗎？

決定一旦作出，即為最終。您無法使用我們的服務回饋流程重新開啟您的投訴。

您的身份

選擇對您描述最準確的選項。

- 個人
- 小企業
- 消費者代表

您希望我們對您的回饋作出回復嗎？

- 是
- 否

如果是，您希望我們如何聯繫您？

- 信件
- 電話
- 電郵

您的回饋是否與AFCA目前正在處理的投訴有關？

- 是
- 否

如果是，請提供您的投訴參考編號：

名稱：	
組織 (如適用)	
郵政 地址	
電話號碼	
電郵	

回饋類型 (選擇一項)

- 對AFCA服務的投訴
- 表揚
- 建議

有助於我們對您的回饋作出回復的資料 (選擇所有適用的選項)

- 我們如何處理您的投訴
- 我們的決定

您希望取得怎樣的結果？

- 我希望投訴得以優先考慮
- 我希望收到道歉
- 我希望對資料進行更改或更正
- 我希望解決技術問題
- 我希望有人向我解釋流程或投訴的處理方法
- 我希望有人闡明該決定
- 我希望有人對決定進行審核或更改
- 我希望我的投訴能夠重新開啟
- 其他

請簡要說明：

請提供您的回饋詳情：

隱私

AFCA致力於保護您的個人資訊安全。為此，我們將遵守《隱私法》和《澳洲隱私原則》。有關我們如何處理提供給我們的資料的一般資訊，請前往 www.afca.org.au/privacy 參閱我們的隱私政策。

感謝您的回饋

完成後，請將此表格連同所有其他相關資料發送至：

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

如果我還不滿意怎麼辦？

任何直接受我們的投訴處理方式影響的個人或企業都可以將其不滿告知獨立評估員。

在向獨立評估員提出有關AFCA服務的投訴之前，我們必須有合理的機會通過我們的服務回饋流程作出回復。

如果您對服務經理的回復不滿意，您可以將您的問題提交給獨立評估員。獨立評估員會獨立考慮並回復您的回饋。