

نظرات درباره خدمات ما

ما به نظرات شما ارج می نهیم. نظرات، پیشنهادات و شکایات درباره خدمات AFCA، به ما برای بهبود خدماتمان کمک می کنند.

AFCA با نظرات شما چه می کند؟

نظرات شما باید تا حد امکان واضح و مشخص باشند، بنابراین شما می توانید نظرات خود را مستقیماً به کارمند AFCA که به کار شما رسیدگی نموده است و یا مدیر اوارسال نمایید.

ما با شما به غیر از مواردی که درخواست پاسخ نموده باشید، تماس نخواهیم گرفت.

اگر در مورد خدمات ما طرح شکایت نمایید، به نگرانیهای شما بر اساس سیاست رسیدگی به نظرات رسیدگی خواهد شد.

آیا می توانم در مورد تصمیم AFCA شکایت کنم؟

رای صادره آخرین تصمیم خواهد بود. استفاده از روند ما در رسیدگی به نظرات برای بازگشایی شکایت شما ممکن نخواهد بود.

درباره شما

گزینه ای که به بهترین نحو شما را توصیف می کند را انتخاب کنید.

فرد

کسب و کار کوچک

نماینده ارباب رجوع

آیا مایل به دریافت پاسخ به نظرات خود می باشید؟

بله خیر

در صورت پاسخ مثبت، نحوه تماس مورد نظرتان چیست؟

پست تلفن

ایمیل

آیا نظرات شما مربوط به شکایتی است که در حال حاضر توسط AFCA بررسی می گردد؟

بله خیر

در صورت پاسخ مثبت، شماره پیگیری شکایت خود را ذکر نمایید.

نام	
سازمان (در صورت لزوم)	
آدرس پستی	
شماره تلفن	
ایمیل	

نوع نظر (یکی را انتخاب کنید)

شکایت درباره خدمات AFCA

شکایت

پیشنهاد

اطلاعاتی که به ما کمک می کند تا به نظرات شما

پاسخ دهیم (تمامی موارد مورد نظر را انتخاب کنید)

چگونه به شکایت شما رسیدگی نمودیم

تصمیم های ما

نتیجه مورد نظر شما چیست؟

مایلم که شکایت من در اولویت قرار گیرد

لازم است که عذرخواهی شود

مایلم که اطلاعات مربوطه تغییر داده شوند و یا تصحیح گردند

می خواهم که مشکلات فنی رفع گردند

می خواهم که روند رسیدگی به شکایت برای من شرح داده شود

می خواهم که تصمیم گرفته شده شفاف گردد

می خواهم که تصمیم گرفته شده، بازنگری شده و یا تغییر پذیرد

می خواهم که شکایت من بازگشایی گردد

سایر

لطفاً به طور مختصر توضیح دهید.

لطفا جزئیات بیشتری درباره نظر خود ارائه فرمایید:

حریم خصوصی

AFCA متعهد به حفظ اطلاعات شخصی شما است. به همین منظور ما از قانون حفظ اطلاعات شخصی و اصول حفظ حریم شخصی استرالیا تبعیت می نماییم. برای کسب اطلاعات کلی درباره نحوه استفاده از اطلاعاتی که در اختیار ما قرار می گیرد، به سیاست حفظ اطلاعات شخصی به نشانی www.afca.org.au/privacy مراجعه فرمایید.

از نظرات شما سپاسگذاریم

لطفا پس از تکمیل فرم، آن را به همراه سایر معلومات مورد نیاز به نشانی زیر ارسال نمایید.

مدیر خدمات

Australian Financial Complaints Authority

GPO Box 3

MELBOURNE VIC 3001

ایمیل: info@afca.org.au

اگر رضایت من جلب نگردد چه؟

هر شخص و یا کسب و کاری که از نحوه رسیدگی ما به شکایات متأثر شده است، می تواند نارضایتی خود را نزد یک ارزیاب مستقل به ثبت برساند.

لازم است که پیش از آنکه شکایت طرح شده درباره خدمات AFCA قابل ارجاع به یک ارزیاب مستقل بشود، به ما فرصت لازم و معقول برای پاسخگویی از طریق رویه ما برای رسیدگی به نظرات داده شده باشد.

چنانچه پاسخ مدیر خدمات نتواند که رضایت شما را جلب نماید، می توانید نگرانی های خود را با یک ارزیاب مستقل مطرح نمایید. ارزیاب مستقل نظرات شما را به شکل بی طرفانه بررسی نموده و به آنها پاسخ خواهد داد.