

Πείτε μας τη γνώμη σας

Παρατηρήσεις και σχόλια για την υπηρεσία μας

Εκτιμούμε τα σχόλια και τις παρατηρήσεις σας. Επαινετικά σχόλια, προτάσεις και παράπονα σχετικά με τις υπηρεσίες που παρέχει το AFCA μας βοηθούν να γίνουμε καλύτεροι.

Τι θα κάνει το AFCA με τα σχόλια και τις παρατηρήσεις μου;

Τα σχόλια και οι παρατηρήσεις σας πρέπει να είναι όσο το δυνατό πιο συγκεκριμένα προκειμένου να παραπεμφθούν αρχικά στον υπάλληλο του AFCA ο οποίος ασχολείται με την υπόθεσή σας ή με τον διευθυντή του.

Δεν θα επικοινωνήσουμε μαζί σας εκτός και αν ζητήσετε να σας απαντήσουμε.

Αν υποβάλλετε κάποια καταγγελία για την υπηρεσία μας θα τη χειριστούμε σύμφωνα με την Πολιτική Ανατροφοδότησης που διαθέτουμε.

Μπορώ να υποβάλλω καταγγελία σχετικά με απόφαση του AFCA;

Η έκβαση είναι τελική. Δεν είναι δυνατό να χρησιμοποιήσετε τη διαδικασία ανατροφοδότησης της υπηρεσίας μας προκειμένου να κάνετε ανακίνηση της καταγγελίας σας.

Σχετικά με ότι σας αφορά

Επιλέξτε την επιλογή που σας περιγράφει καλύτερα.

- Άτομο
 Μικρή Επιχείρηση
 Αντιπρόσωπος καταναλωτή

Θέλετε να λάβετε απάντηση στα σχόλια και τις παρατηρήσεις σας;

- Ναι Όχι

Αν ναι, πώς προτιμάτε να επικοινωνήσουμε μαζί σας;

- Ταχυδρομικώς Διά τηλεφώνου
 Με Email

Έχουν σχέση τα σχόλια και οι παρατηρήσεις σας με τρέχουσα καταγγελία που αντιμετωπίζεται από το AFCA;

- Ναι Όχι

Αν ναι, παρακαλούμε γράψτε τον αριθμό αναφοράς της καταγγελίας σας:

Όνομα	
Οργάνωση (Αν ισχύει)	
Ταχυδρομική διεύθυνση	
Αριθμός τηλεφώνου	
Email	

Τύπος σχολίων και παρατηρήσεων (επιλέξτε ένα)

- Καταγγελία παροχής υπηρεσίας από το AFCA
 Επαινετικά σχόλια
 Πρόταση

Πληροφορίες που θα μας βοηθήσουν να αντιμετωπίσουμε τα σχόλια και τις παρατηρήσεις σας (επιλέξτε όλα όσα ισχύουν)

- Πώς χειριστήκαμε την καταγγελία σας
 Οι αποφάσεις μας

Ποια έκβαση, αν υπάρχει, αναζητάτε στην καταγγελία σας;

- Θέλω να δοθεί προτεραιότητα στην καταγγελία
 Θέλω να μου ζητηθεί συγνώμη
 Θέλω οι πληροφορίες να αλλάξουν ή να διορθωθούν
 Θέλω να επιλυθούν τεχνικά ζητήματα
 Θέλω εξηγήσεις για τη διαδικασία που ακολουθήθηκε ή πώς χειρίστηκε η καταγγελία
 Θέλω διευκρινήσεις για την απόφαση
 Θέλω να γίνει αναθεώρηση της απόφασης ή να αλλάξει
 Θέλω να γίνει ανακίνηση της καταγγελίας
 Άλλο

Παρακαλούμε κάνετε μια συνοπτική περιγραφή για αυτό που θέλετε:

Παρακαλούμε δώστε μας στοιχεία για τα σχόλια και τις παρατηρήσεις σας:

Απόρρητο

Το AFCA δεσμεύεται για την ασφαλή διατήρηση πληροφοριών προσωπικού χαρακτήρα. Για να το πετύχουμε αυτό, ακολουθούμε τον Νόμο περί Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων και τις Αρχές Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων της Αυστραλίας. Για γενικές πληροφορίες όσον αφορά το χειρισμό των πληροφοριών που μας παρέχονται, η πολιτική μας για τα προσωπικά δεδομένα είναι διαθέσιμη στην ιστοσελίδα www.afca.org.au/privacy.

Ευχαριστούμε για τα σχόλια και τις παρατηρήσεις σας

Όταν συμπληρώσετε αυτή την αίτηση, από κοινού με άλλες σχετικές πληροφορίες, παρακαλούμε να την στείλετε στη διεύθυνση:

Service Manager/Διευθυντή Υπηρεσίας
Australian Financial Complaints Authority
GPO Box 3
MELBOURNE VIC 3001
Email: info@afca.org.au

Τι γίνεται, αν είμαι ακόμα δυσαρεστημένος;

Οποιοδήποτε άτομο ή επιχείρηση που δεν έμεινε ικανοποιημένο από τον τρόπο που αντιμετωπίσαμε κάποια καταγγελία μπορεί να αποτανθεί στον Ανεξάρτητο Αξιολογητή/ Independent Assessor και να αναφέρει τη δυσαρέσκειά του.

Πριν αποτανθείτε στον Ανεξάρτητο Αξιολογητή για καταγγελία που σχετίζεται με υπηρεσία του AFCA, πρέπει να έχουμε μια εύλογη ευκαιρία να απαντήσουμε σύμφωνα με τη διαδικασία που ακολουθεί η υπηρεσία μας για σχόλια και παρατηρήσεις.

Αν δεν σας ικανοποιήσει η απάντηση του Διευθυντή Υπηρεσίας, μπορείτε να παραπέμψετε τις ανησυχίες σας στον Ανεξάρτητο Αξιολογητή. Ο Ανεξάρτητος Αξιολογητής θα προβεί σε ανεξάρτητη αξιολόγηση και θα απαντήσει στα σχόλια και στις παρατηρήσεις σας.