

# 여러분의 의견을 제공해 주십시오



## 저희 서비스에 대한 피드백

우리는 여러분의 피드백을 소중하게 여깁니다. AFCA 서비스에 대한 칭찬, 제안 및 불만 제기를 통해 저희 서비스의 개선을 도울 수 있습니다.

## AFCA는 피드백에 대해 어떤 조치를 취하나요?

귀하의 피드백은 가능하면 구체적이어야 합니다. 그래야 귀하의 의견이 귀하가 처리해왔던 AFCA 직원 혹은 이들의 매니저에게 먼저 의뢰될 수 있습니다.

귀하가 답변을 요청하지 않은 한 저희가 귀하에게 연락을 취하지 않을 것입니다.

귀하가 저희 서비스에 대한 불만제기를 제출하시면 귀하의 우려사항은 피드백 정책에 따라 다루어질 것입니다.

## AFCA의 결정에 대해 불만을 제기할 수 있나요?

결정은 최종적인 것입니다. 저희 서비스 피드백 절차를 이용하여 귀하의 불만제기를 다시 오픈하는 것은 불가능합니다.

## 자기 소개

자신을 가장 잘 묘사하는 옵션을 선택하세요.

- 개인
- 소규모 사업
- 소비자 대표

귀하의 피드백에 대한 답변을 원하시나요?

- 예
- 아니오

예일 경우, 어떻게 연락 받길 원하십니까?

- 우편
- 전화
- 이메일

귀하의 피드백은 현재 AFCA가 다루고 있는 불만제기와 연관됩니까?

- 예
- 아니오

예일 경우, 귀하의 불만제기 참조 번호를 제공하십시오:

이름	
기관 (해당될 경우)	
우편주소	
전화번호	
이메일	

## 피드백 유형 (하나를 선택)

- AFCA에 대한 서비스 불만제기
- 칭찬
- 제안

## 귀하의 피드백에 우리가 답변하도록 도울 정보 (해당되는 모든 것을 선택)

- 본사가 귀하의 불만제기를 다른 방법
- 본사의 결정

## 어떤 결과를 원하시나요?

- 불만제기가 우선적으로 처리되길 원합니다
- 사과를 받길 원합니다
- 정보가 변경되거나 정정되길 원합니다
- 기술적 문제가 해결되길 원합니다
- 절차에 대해 혹은 불만제기가 다루어진 방법에 대한 설명을 원합니다
- 해당 결정을 설명해 주길 원합니다
- 해당 결정이 검토되어 변경되길 원합니다
- 나의 불만제기가 다시 오픈되길 원합니다
- 기타

간단한 설명을 제공하십시오:

## 여러분의 의견을 제공해 주십시오

귀하의 피드백 내용을 제공하십시오:

### 개인정보보호

AFCA는 귀하의 개인 정보를 안전하게 유지하기 위해 노력합니다. 그렇게 하기 위해 본사는 개인정보보호법과 호주 개인정보보호 원칙을 준수할 것입니다. 본사에 제공된 정보를 다루는 방법에 대한 일반 정보를 원하시면 [www.afca.org.au/privacy](http://www.afca.org.au/privacy)에서 본사의 개인정보보호 정책을 참조하십시오.

### 피드백을 주셔서 감사합니다

작성 후에 이 양식을 기타 관련된 추가 정보와 함께 아래로 보내주십시오:

Service Manager  
Australian Financial Complaints Authority  
GPO Box 3  
MELBOURNE VIC 3001  
이메일: [info@afca.org.au](mailto:info@afca.org.au)

### 여전히 만족스럽지 않을 경우에는?

불만제기 처리 방법에 직접 영향을 받는 사람 혹은 사업체는 독립된 평가자에게 불만을 등록할 수 있습니다.

AFCA에 대한 서비스 불만제기가 독립된 평가자에게 의뢰될 수 있기 전에 본사에서 서비스 피드백 절차를 통해 답변할 적절한 기회를 가졌어야 합니다.

만일 서비스 매니저의 답변에 만족스럽지 못한 경우, 독립된 평가자에게 귀하의 우려사항을 의뢰할 수 있습니다. 독립된 평가자가 귀하의 피드백을 독립적으로 고려하고 답변을 보낼 것입니다.