

## Comente sobre nuestro servicio

Valoramos sus comentarios. Los elogios, sugerencias y quejas sobre el servicio de AFCA nos ayudarán a mejorar.

## ¿Qué hará AFCA con mis comentarios?

Sus comentarios deben ser lo más específicos posible para que puedan dirigirse inicialmente al miembro del personal de AFCA con el que ha estado tratando, o a su gerente.

No nos pondremos en contacto con usted a menos que haya solicitado una respuesta.

Si presenta una queja sobre nuestro servicio, sus inquietudes se tratarán de acuerdo con nuestra Política sobre Comentarios.

## ¿Puedo quejarme de la decisión de AFCA?

Una determinación es una decisión final. No es posible utilizar nuestro proceso de comentarios sobre el servicio para reabrir su queja.

## Acerca de usted

Seleccione la opción que mejor le describa.

- Individual
- Pequeño negocio
- Representante del consumidor

¿Quiere una respuesta a sus comentarios?

- Sí  No

En caso afirmativo, ¿cómo prefiere ser contactado?

- Correo  Teléfono
- Correo electrónico

¿Sus comentarios se relacionan con una queja que al momento está siendo tratada por AFCA?

- Sí  No

En caso afirmativo, proporcione el número de referencia de su queja:

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| Nombre                          |  |
| Organización<br>(si va al caso) |  |
| Dirección postal                |  |
| Número de teléfono              |  |
| Correo electrónico              |  |

## Tipo de comentario (seleccione uno)

- Quejas sobre el Servicio de AFCA.
- Cumplido
- Sugerencia

## Información que nos ayudará a responder a sus comentarios

(seleccione todos los que correspondan)

- Cómo hemos manejado su queja
- Nuestras decisiones

## ¿Qué resultado, si hay alguno, está buscando?

- Quiero que la queja sea priorizada
- Quiero una disculpa
- Quiero que la información sea cambiada o corregida
- Quiero que se resuelvan problemas técnicos
- Quiero una explicación del proceso o cómo se ha manejado la queja
- Quiero que la decisión sea clarificada
- Quiero que la decisión sea revisada o cambiada
- Quiero que mi queja sea reconsiderada
- Otro

Proporcione una breve descripción:

Proporcione detalles sobre sus comentarios:

### Privacidad

AFCA se compromete a mantener segura su información personal. Para hacerlo, cumpliremos con la Ley de Privacidad y los Principios de Privacidad de Australia. Para obtener información general sobre cómo manejamos la información que se nos proporciona, nuestra política de privacidad se puede encontrar en [www.afca.org.au/privacy](http://www.afca.org.au/privacy).

### Gracias por sus comentarios

Una vez rellenado, envíe este formulario, junto con cualquier información adicional relevante a:

Gerente de Servicio  
Australian Financial Complaints Authority  
GPO Box 3  
MELBOURNE VIC 3001  
Correo electrónico: [info@afca.org.au](mailto:info@afca.org.au)

### ¿Y si sigo insatisfecho?

Cualquier persona o empresa directamente afectada por la forma en que manejamos cualquier queja puede registrar su insatisfacción con el Asesor independiente.

Antes de poder presentar cualquier queja sobre el servicio de AFCA al Asesor Independiente, hemos de haber tenido la oportunidad de responder a través de nuestro proceso de comentarios de servicio.

Si no está satisfecho con la respuesta del Administrador del Servicio, puede remitir sus inquietudes al Asesor Independiente. El Asesor Independiente considerará sus comentarios independientemente y le responderá.