

Form ng reklamo



1. Personal na mga detalye: Nagrereklamo

☐ Mangyaring markahan ng tsek dito kung ang isa o higit pa sa mga nagrereklamo ay kinikilala bilang Aboriginal o Torres Strait Islander (opsiyonal)

Sa pamamagitan ng pagmarka ng tsek sa kahong ito, binibigyan mo ng pahintulot ang AFCA na pag-aralan ang iyong reklamo alinsunod sa aming patakaran sa pagpapabuti ng access para sa mga mamamayang Aboriginal at Torres Strait Islander.

Nagrereklamo 1

Nagrereklamo 2

Titulo		
Pangalan		
Apelyido		
Petsa ng kapanganakan		
Address sa koreo		
Estado		
Postcode		
Mobile phone		
Telepono na matatawagan sa araw		
Email		

Mangyaring kumpletuhin ang mga detalye ng (mga) Nagrereklamo.

Ang **nagrereklamo** ay ang taong may reklamo sa pinansyal na kompanya.

Kung ang nagrereklamo ay isang kompanya o kapisanan, ang form ay kailangang kumpletuhin ng isang taong awtorisadong kumilos sa ngalan ng kompanya o samahan.

Kung ikaw ay nakikipagtulungan sa isang kinatawan, itala ang kanilang personal na mga detalye sa pahina 2.

2. Mga detalye ng negosyo

Naghahain ka ba ng reklamo sa ngalan ng isang negosyo?

☐ Oo ☐ Hindi (pumunta sa tanong 3)

Ano ang iyong relasyon sa negosyo? halimbawa may-ari, empleyado

Pangalan ng negosyo: _____

ABN: _____

Bilang ng mga empleyado sa negosyo sa panahon ng (mga) pangyayari na nagresulta sa reklamo: _____

Maaaring pag-aralan ng AFCA ang mga reklamo para sa maliliit na mga negosyo.

Ang **maliit na negosyo** ay itinuturing na mas mababa sa 100 ang bilang ng mga empleyado.

3. Personal na mga detalye: Awtorisadong kinatawan

Kumpletuhin lamang ang bahaging ito kung pumili ka ng isang tao na kakatawan sa iyo sa pagharap sa amin.

Pangalan		Titulo	
Apelyido			
Pangalan ng organisasyon (kung naaangkop)			
Relasyon sa iyo			
Address sa koreo		Postcode	
Estado			
Telepono na matatawagan sa araw			
Email			

Kung ikaw ay pumili ng isang **kinatawan**, ang kinatawan at anumang organisasyon na pinagtatrabahuhan niya ang aming kokontakin para sa iyo at padadalhan namin siya ng lahat ng liham na kaugnay sa iyong reklamo.

Nagpapaubaya ang AFCA ng **libreng serbisyo**. Hindi mo kailangang ng representasyon, ngunit maaari kang humiling ng tulong sa ibang tao. Maaaring siya ay mula sa iyong pamilya o libreng serbisyo sa pagpapayo sa pananalapi. Kung ang iyong kinatawan ay may bayad, kadalasang ikaw ang dapat sumagot sa bayad dito.

4. Mga detalye ng pinansiyal na kompanya

Pangalanan ang pinansiyal na kompanyang inirereklamo mo:

Kung hindi ka nagreklamo dati sa iyong pinansiyal na kompanya, kadalasan sila ay may 45 araw upang tumugon sa iyo.

Naghain ka na ba ng reklamo sa pinansiyal na kompanyang ito?

☐ Oo

☐ Hindi (pumunta sa tanong 6)

Kung oo, kailan* ka nagreklamo sa mga pinansiyal na kompanya?

* Kung hindi mo alam ang eksaktong petsa, mangyaring tantyahin na lamang

5. Paano ka nagreklamo?

Halimbawa: Tumawag ako at nakipag-usap sa isang tao sa call centre.

Sabihin sa maikiling paraan kung paano ka nagreklamo. Isama kung paano mo ginawa ang iyong reklamo, sino ang kinausap mo, ang mga numero ng telepono na tinawagan mo, o ang email address na ginamit mo.

Dahil ikaw ang gumawa ng reklamo, nakatanggap ka ba ng huling tugon na nakasulat?

☐ Oo

☐ Hindi

Kung nakatanggap ka ng huling tugon na nakasulat mula sa iyong pinansiyal na kompanya, maglakip ng kopya, kung mayroon.

6. Mga detalye ng reklamo

Anong uri ng produkto o serbisyo ang inirereklamo?

Ilarawan ang (mga) uri ng produkto (hal. utang sa pabahay, polisiya ng seguro sa buhay o bahay, produkto ng pamumuhunan, account ng superannuation).

Sanguniang (mga) numero ng pinansiyal na kompanya kung mayroon:

Ito ay makakatulong sa iyong pinansyal na kompanya na mahanap ang tamang bilang/account/reklamo ng polisiya atbp.

Tungkol saan ba ang iyong reklamo?

Kung kailangan mo ng mas maraming espasyo, maglakip ng karagdagang mga pahina sa form na ito.

Kailan* naganap ang mga pangyayari na inirereklamo mo?

** Kung hindi mo alam ang eksaktong petsa, mangyaring tantyahin na lamang*

7. Paano kami makatutulong?

Ano sa palagay mo ang isang patas at makatwirang resolusyon sa reklamo?

Kung ikaw ay naghahabol ng kabayaranang halaga ng pera, ibigay ang anumang kalkulasyon ng iyong (mga) claim.

8. Mga paglilitis sa batas/korte

Sinimulan na ba ng iyong pinansiyal na kompanya ang mga paglilitis sa batas laban sa iyo sa korte?

☐ Oo ☐ Hindi

May mga limitasyon sa kakayahan ng isang pinansiyal na kompanya na gumawa ng pagpapatupad o anumang karagdagang hakbang sa kasalukuyang paglilitis sa batas kung saan ang reklamo ay inihain sa AFCA.

9. Karagdagang tulong

☐ Oo ☐ Hindi Wika: _____

Ang AFCA ay nagpapaubaya ng libreng serbisyo ng interpreter sa telepono.

May maibibigay ba kaming anumang karagdagang tulong?

- | | |
|--|---|
| ☐ Kognitibong kalagayan | ☐ Pisikal na kapansanan |
| ☐ Karahasan sa pamilya | ☐ Paningin/pagkakita |
| ☐ Pagdinig | ☐ Text na telepono |
| ☐ Kaalaman sa pagbasa at pagsulat | ☐ Iba pa (ilarawan sa ibaba) |
| ☐ Kalusugan ng pag-iisip | |

Ito ay isang pagkakataon para sa iyo upang sabihin sa amin kung paano ka namin matutulungan upang makipag-ugnayan sa amin.

Ikaw ay kokontakin ng isang miyembro ng kawani ng AFCA kung isinaad mo dito na kailangan mo ng tulong. Tatalakayin namin sa iyo ang gusto mong paraan ng pakikipag-ugnayan sa amin at iba pang mga tulong na maibibigay namin.

Paglalarawan:

10. Paano mo nalaman ang tungkol sa AFCA?

- | | |
|---|---|
| ☐ Alam ko na ang tungkol sa AFCA | ☐ Pinansiyal na kompanya |
| ☐ Mga organisasyon ng komunidad | ☐ Tulong sa Batas/sentrong pambatas ng komunidad |
| ☐ Pamilya/kaibigan | ☐ Media/pag-aanunsiyo (advertising) |
| ☐ Tagapayo sa pananalapi | ☐ Online/Social media |

11. Awtoridad

Sa paglagda sa form na ito, pumapayag ka na pag-aralan ng AFCA ang reklamo laban sa pinansiyal na kompanya sa ilalim ng mga Patakaran ng AFCA. Pinahihintulutan mo ang AFCA na:

- makipagpalitan ng iyong impormasyon, kabilang ang mga may-kinalamang sensitibong impormasyon, sa ibang mga partido o panlabas na mga organisasyon kung makatwirang kinakailangan para sa layunin na asikasuhin ang reklamo, at gaya ng ipinag-uutos o pinapayagan ng batas
- isangguni ang reklamo sa iba pang pinansiyal na kompanya o serbisyo sa pagresolba ng alitan kung saan magdedesisyon ang AFCA kung ito ay naaangkop
- makipagpalitan ng iyong impormasyon, kabilang ang mga may-kinalamang sensitibong impormasyon, sa pagitan ng mga pinansiyal na kompanya kung saan may maramihang reklamo laban sa ibang mga pinansiyal na kompanya.

Binibigyan mo rin ng pahintulot ang iyong kinatawan (o ang kinatawan ng organisasyon na iyon), iba pang mga partido sa reklamo, o ang pinansiyal na kompanya na makipagpalitan ng iyong impormasyon, kabilang ang may-kinalamang mga sensitibong impormasyon, sa iba pang mga partido para sa layunin na asikasuhin ang reklamo, at gaya ng ipinag-uutos o pinapayagan ng batas.

Para sa pangkalahatang impormasyon kung paano namin inaasikaso ang impormasyon na ibinigay sa amin, ang aming **patakaran sa pagkapribado** ay matatagpuan sa www.afca.org.au/privacy.

Ang aming proseso sa paghawak ng reklamo ay pinamamahalaan ng **AFCA mga Patakaran**.

Matatagpuan ang aming mga patakaran sa www.afca.org.au/rules.

12. Mga lagda

Lagda ng Nagrereklamo 1

Lagda ng Nagrereklamo 2

Lagda ng Kinatawan

Petsa

Petsa

Petsa

13. Survey – tulungan kaming pagbutihin ang aming serbisyo

Paminsan-minsan maaari ka (o isang tao na tumatayo para sa iyo) naming kontakin para sa feedback (hindi mo kailangang ibigay ang iyong pangalan). Kung ayaw mong makontak, markahan ng tsek ang kahon sa ibaba.

☐ Huwag akong kontakin para sa feedback

Ang iyong **feedback** tungkol sa aming mga serbisyo ay makakatulong sa aming maunawaan kung paano namin mapagbubuti pa ang aming organisasyon.

14. Mga suportang dokumento

Kapag kumpleto na, ipadala ang form ng reklamo na ito, kasama ang lahat ng mga mahalalagang detalye, mga dokumento at pagsusulatan sa:

Australian Financial Complaints Authority
GPO Box 3, MELBOURNE VIC 3001
Email: info@afca.org.au

Mangyaring ilakip ang mga kopya ng lahat ng mga dokumento na may kinalaman sa iyong reklamo. Kung ikaw ay sinulatan ng iyong pinansyal na kompanya tungkol sa iyong reklamo, mangyaring magbigay ng kopya ng tugon nito.

Tseklist ng Dokumento – ang listahang ito ay ipinaubaya bilang isang gabay*

☐ Form ng reklamo na kumpleto at nilagdaan (kabilang ang lagda ng kinatawan, kung naaangkop)

☐ Kopya ng nakasulat na tugon mula sa iyong pinansyal na kompanya (kung angkop)

☐ Kopya ng Pahayag ng Claim (kung saan nagsimula ang mga paglilitis sa batas)

☐ Kopya ng iba pang mga dokumentong kaugnay sa iyong reklamo

* Para sa isang buong Tseklist ng Dokumento, bisitahin ang www.afca.org.au/checklist

Natanggap mo ba ang **Pahayag ng Claim** o kailangan mo ng tulong para kumpletuhin ang form na ito? Makipag-ugnayan sa amin sa 1800 931 678 para sa tulong