

Feedback tungkol sa aming serbisyo

Pinahahalagahan namin ang iyong feedback. Ang mga papuri, mungkahi at reklamo tungkol sa serbisyo ng AFCA ay tutulong sa amin upang magpabuti pa.

Ano ang gagawin ng AFCA sa aking feedback?

Kailangang maging tiyak hangga't maaari ang iyong feedback upang ang iyong mga komento ay maidirekta muna sa miyembro ng kawani ng AFCA na kausap mo, o sa kanilang tagapamahala.

Hindi ka namin kokontakin, maliban na lang kung humiling ka ng tugon.

Kung nagpadala ka ng reklamo tungkol sa aming serbisyo, ang iyong suliranin ay aasikasuhin ayon sa aming Patakaran sa Feedback (Feedback Policy).

Maaari ba akong magreklamo tungkol sa desisyon ng AFCA?

Ang determinasyon ay isang pinal na desisyon. Hindi maaaring gamitin ang aming serbisyo sa proseso ng feedback upang buksang-muli ang iyong reklamo.

Tungkol sa iyo

Pumili ng opsyon na mahusay na naglalarawan sa iyo.

- Indibidwal
- Maliit na negosyo
- Kinatawan ng konsyumer

Nais mo bang tumanggap ng tugon sa iyong feedback?

- Oo
- Hindi

Kung oo, anong paraan ng pakikipag-ugnayan ang nais mo?

- Liham
- Telepono
- Email

Ang iyong feedback ba ay kaugnay ng isang reklamo na kasalukuyang inaasikaso ng AFCA?

- Oo
- Hindi

Kung oo, pakibigay ang iyong sangguniang numero ng reklamo (complaint reference number):

Pangalan	
Organisasyon (kung naaangkop)	
Postal address	
Numero ng telepono	
Email	

Uri ng feedback (pumili ng isa)

- Reklamo sa serbisyo tungkol sa AFCA
- Papuri
- Mungkahi

Impormasyon na tutulong sa amin upang tumugon sa iyong feedback

(piliin ang lahat ng nababagay)

- Paano namin inaasikaso ang iyong reklamo
- Ang aming mga desisyon

Anong kalalabasan, kung mayroon man, ang iyong hinahanap?

- Gusto kong unahin ang reklamo
- Gusto kong mabigyan ng paumanhin
- Gusto kong mapalitan ang impormasyon o maitama ito
- Gusto kong malutas ang mga isyung teknikal
- Gusto kong mapaliwanagan tungkol sa proseso o kung paano hinahawakan ang reklamo
- Gusto ko na ipaliwanag sa akin ang desisyon
- Gusto kong marepaso o mabago ang desisyon
- Gusto kong mabuksang-muli ang reklamo
- Iba pa

Mangyaring magsulat ng maikling paglalarawan:

Sabihin sa amin ang iyong palagay

Mangyaring ibigay ang mga detalye ng iyong feedback:

Pagkapribado

Ang AFCA ay nakatuon sa pagpapanatiling ligtas ng iyong personal na impormasyon. Upang gawin ito, susundin namin ang Privacy Act at (mga Alituntunin ng Pagkapribado sa Australya (Australian Privacy Principles). Para sa pangkalahatang impormasyon tungkol sa paraan ng paghawak namin ng impormasyon na ibinigay mo sa amin, ang aming patakaran sa pagkapribado ay matatagpuan sa www.afca.org.au/privacy.

Salamat sa iyong feedback

Kapag nakumpleto na, mangyaring ipadala ang pormularyong ito, kasama ang anumang karagdagang kaugnay na impormasyon sa:

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

Paano kung hindi pa rin ako nasisiyahan?

Sinumang tao o negosyo na direktang naapektuhan ng paaran ng aming pakikitungo sa isang reklamo ay maaaring magrehistro ng kanilang pagkadismaya sa Independiyenteng tagatasa (Independent Assessor).

Bago gawin ang reklamo sa serbisyo ng AFCA sa Independiyenteng Tagatasa, dapat muna kaming bigyan ng makatwirang pagkakataon na makatugon sa pamamagitan ng aming serbisyo sa proseso ng feedback.

Kung hindi ka nasisiyahan sa naging tugon sa iyo ng Tagapamahala ng Serbisyo, maaari mong isangguni ang iyong mga suliranin sa Independiyenteng Tagatasa. Malayang pag-aaralan ng Independiyenteng Tagatasa at tutugon sa iyong feedback.