

Mondja el, mit gondol rólunk

Visszajelzés szolgáltatásunkról

Visszajelzését értékeljük Dícséretet, javaslatok és panaszok az AFCA szolgáltatásáról segítenek abban, hogy tökéletesebbek legyünk.

Mit fog AFCA tenni a visszajelzéssel?

Visszajelzésének a lehető legpontosabbnak kell lennie, így észrevételeit rögtön az AFCA munkatársához vagy a menedzserhez irányíthatja.

Csak akkor lépünk kapcsolatba Önnel, ha választ kért.

Ha panaszt nyújt be szolgáltatásunkkal kapcsolatban, aggodalmait visszajelzési irányelveinknek megfelelően kezeljük.

Tehetek panaszt egy AFCA határozattal kapcsolatban?

A megállapítás végleges döntés. A panasz újra megnyitására nem használható a szolgáltatási visszajelzési folyamatunk.

Önről

Válassza ki azt az alternatívát, ami Önt a legjobban leírja.

- Egyén
- Kisvállalkozás
- Fogyasztói képviselő

Szeretne választ kapni visszajelzésére?

- Igen
- Nem

Ha igen, hogyan szeretné, hogy kapcsolatba lépjünk Önnel?

- Levél
- Telefon
- Email

Visszajelzése olyan panaszra vonatkozik-e, melyet az AFCA jelenleg kezel?

- Igen
- Nem

Ha igen, kérjük, adja meg a panasz hivatkozási számát.

Név	
Szervezet <i>(ha vonatkozó)</i>	
Postai cím	
Telefonszám	
Email	

Visszajelzés típusa (válasszon egyet)

- Az AFCA szolgáltatásával kapcsolatos panasz
- Dícséret
- Javaslat

Információk, melyek segítenek válaszolni visszajelzésére (válassza az összes vonatkozót)

- Hogyan kezeltük panaszát
- Döntéseink

Milyen eredményt, ha van valami elképzelése, vár?

- Szeretném a panaszt előtérbe helyezni
- Szeretném, ha bocsánatot kérnének
- Szeretném az információkat megváltoztatni vagy kijavítani
- Azt akarom, hogy a technikai kérdések megoldódjanak
- Magyarázatot szeretnék a folyamat vagy a panasz kezelésének módjáról
- Szeretném tisztázni a döntést
- Szeretném, ha a döntést felülvizsgálnák vagy megváltoztatnák
- Szeretném a panaszomat újra megnyitni
- Más

Kérjük, adjon rövid leírást:

Mondja el, mit gondol rólunk

Kérjük, részletezze visszajelzését:

Adatvédelem

AFCA elkötelezett, hogy személyes információit biztonságban tartja. Ennek érdekében betartjuk az Adatvédelmi Törvényt és az ausztrál Adatvédelmi Elveket Általános információként, hogy hogyan kezeljük a ránk bízott adatokat, adatvédelmi politikánk a www.afca.au/privacy weboldalon található.

Köszönjük visszajelzését

Kitöltés után kérjük, küldje el ezt az űrlapot és minden vonatkozó adatot a következő címre:

Service Manager (Szolgáltatás Menedzser)
Australian Financial Complaints Authority
GPO Box 3
MELBOURNE VIC 3001
Email: info@afca.org.au

Mi van, ha még mindig elégedetlen vagyok?

Bármely személy vagy vállalkozás, melyet közvetlenül érint a panasz kezelése, elégedetlenségét közölheti egy Független Értékelővel.

Mielőtt az AFCA szolgáltatásával kapcsolatos panaszt benyújtaná a Független Értékelőnek, elfogadható lehetőséget kell kapnunk arra, hogy válaszoljunk Önnek a visszajelzési folyamatunkon keresztül.

Ha elégedetlen a Szolgáltatási Menedzser válaszával, aggodalmaival az Független Értékelőhöz fordulhat. A Független Értékelő önállóan mérlegeli és válaszol visszajelzésére.