

Ne düşündüğünüzü bize bildirin

Hizmetimiz hakkında geribildirim

Geri bildirimimize değer veriyoruz. AFCA'nın hizmetiyle ilgili övgü, öneri ve şikayetler gelişmemize yardımcı oluyor.

AFCA benim geri bildirimimle ne yapacak?

Görüşleriniz mümkün olduğunca spesifik olmalı, bu nedenle yorumlarınız ilk olarak çalıştığınız AFCA personeline veya yöneticisine yönlendirilebilir.

Bir yanıt talep etmediğiniz sürece sizinle iletişim kurmayacağız.

Hizmetimiz hakkında şikayette bulunursanız, endişeleriniz Geri Bildirim Politikamıza uygun olarak ele alınacaktır.

Bir AFCA kararı hakkında şikayette bulunabilir miyim?

Bir hüküm nihai karardır. Şikayetinizin tekrar açılmasını sağlamak için servis geri bildirim sürecimizi kullanmak mümkün değildir.

Hakkınızda

Sizi en iyi tanımlayan seçeneği seçin.

- Bireysel
 Küçük işletme
 Tüketici temsilcisi

Geri bildirimimize cevap ister misiniz?

- Evet Hayır

Evet ise, nasıl iletişime geçmeyi tercih edersiniz?

- Posta Telefon
 E-posta

Geri bildiriminiz, şu anda AFCA tarafından ele alınan bir şikayete mi ilgili?

- Evet Hayır

Evet ise, lütfen şikayet referans numaranızı belirtin:

İsim	
Organizasyon (uygunsa)	
Posta adresi	
Telefon numarası	
E-posta	

Geribildirim türü (bir tane seç)

- AFCA hakkında hizmet şikayeti
 Övgü
 Öneri

Geri bildirimimize yanıt vermemize yardımcı olacak bilgiler

(tüm geçerli olanları seçin)

- Şikayetinizi nasıl ele aldık
 Kararlarımız

Varsa, hangi sonucu arıyorsun?

- Şikayetin önceliklendirilmesini istiyorum
 Bir özür istiyorum
 Bilgilerin değiştirilmesini veya düzeltilmesini istiyorum
 Teknik sorunların çözülmesini istiyorum
 Sürecin bir açıklamasını ya da şikayetin nasıl ele alındığını bilmek istiyorum
 Kararın açıklığa kavuşturulmasını istiyorum
 Kararın gözden geçirilmesini veya değiştirilmesini istiyorum
 Şikayetimin yeniden açılmasını istiyorum
 Diğer

Lütfen kısa bir açıklama sağlayın:

Ne düşündüğünüzü bize bildirin

Lütfen geri bildiriminiz ile ilgili ayrıntıları sağlayın:

Gizlilik

AFCA kişisel bilgilerinizi güvende tutmaya kendini adanmıştır. Bunu yapmak için Gizlilik Yasasına ve Avustralya Gizlilik İlkelerine uyacağız. Bize sağlanan bilgilerin nasıl ele alındığına dair genel bilgi için gizlilik politikamızı www.afca.org.au/privacy adresinde bulabilirsiniz.

Geri bildiriminiz için teşekkürler

Tamamlandığında, lütfen bu formu ilgili ek bilgilerle birlikte gönderin:

Servis Müdürü
Australian Financial Complaints Authority
GPO Box 3
MELBOURNE VIC 3001
E-posta: info@afca.org.au

Yine memnun değilsem?

Bir şikayeti nasıl ele aldığımız konusunda doğrudan etkilenen herhangi bir kişi veya işletme, Bağımsız Değerlendiriciye memnuniyetsizliğini kaydedebilir.

Bağımsız Değerlendiriciye AFCA ile ilgili bir şikayette bulunulmadan önce, hizmet geri bildirim sürecimizle yanıt vermek için makul bir fırsatımız olmalıdır.

Servis Müdürünüzün yanıtından memnun değilseniz, endişelerinizi Bağımsız Değerlendiriciye iletebilirsiniz. Bağımsız Değerlendirici, bağımsız olarak geri bildirimizi değerlendirecek ve cevap verecektir.