

# ਸਾਨੂੰ ਦੱਸੋ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਕੀ ਸੋਚਦੇ ਹੋ

## ਸਾਡੀ ਸੇਵਾ ਬਾਰੇ ਵਾਪਸੀ ਸਲਾਹ

ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਵਾਪਸੀ ਸਲਾਹ ਦੀ ਕਦਰ ਕਰਦੇ ਹਾਂ। ਏ ਐਫ ਸੀ ਏ ਦੀ ਸੇਵਾ ਦੇ ਬਾਰੇ ਸਲਾਹਾਵਾਂ, ਸਲਾਹਵਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਸਾਨੂੰ ਸੁਧਾਰਨ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਦੀਆਂ ਹਨ।

## AFCA ਮੇਰੀ ਵਾਪਸੀ ਸਲਾਹ ਨਾਲ ਕੀ ਕਰੋਗੀ?

ਤੁਹਾਡੀ ਵਾਪਸੀ ਸਲਾਹ ਜਿੰਨ੍ਹੀ ਹੋ ਸਕੇ ਸੰਖੇਪ ਵਿੱਚ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਟਿੱਪਣੀਆਂ AFCA ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਨੂੰ ਜਿਸ ਨਾਲ ਤੁਸੀਂ ਵਰਤ ਰਹੇ ਹੋ, ਜਾਂ ਉਸ ਦੇ ਮੈਨੇਜਰ ਨੂੰ ਭੇਜੀਆਂ ਜਾ ਸਕਣ।

ਜਦ ਤੱਕ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਵਾਸਤੇ ਨਹੀਂ ਕਹਿੰਦੇ, ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸੰਪਰਕ ਨਹੀਂ ਕਰਾਂਗੇ।

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੀ ਸੇਵਾ ਦੇ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਦੇ ਹੋ, ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਦਾ ਸਾਡੀ ਵਾਪਸੀ ਸਲਾਹ ਦੀ ਨੀਤੀ ਅਨੁਸਾਰ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

## ਕੀ ਮੈਂ AFCA ਦੇ ਇਕ ਫੈਸਲੇ ਦੇ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹਾਂ?

ਇਕ ਨਿਰਧਾਰਨ ਹੀ ਆਖਰੀ ਫੈਸਲਾ ਹੈ। ਸਾਡੀ ਵਾਪਸੀ ਸਲਾਹ ਦੀ ਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਵਰਤ ਕੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਦੋਬਾਰਾ ਖੁਲ੍ਹਵਾਉਣਾ ਸੰਭਵ ਨਹੀਂ ਹੈ।

## ਤੁਹਾਡੇ ਬਾਰੇ

ਉਹ ਵਿਕਲਪ ਚੁਣੋ ਜੋ ਤੁਹਾਡੇ ਬਾਰੇ ਸਭ ਤੋਂ ਜ਼ਿਆਦਾ ਦੁੱਕਦਾ ਹੈ।

- ਵਿਅਕਤੀ
- ਛੋਟਾ ਵਪਾਰ
- ਗਾਹਕ ਦਾ ਨੁਮਾਇੰਦਾ

ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਵਾਪਸੀ ਸਲਾਹ ਦਾ ਜਵਾਬ ਲੈਣਾ ਪਸੰਦ ਕਰੋਗੇ?

- ਹਾਂ
- ਨਹੀਂ

ਜੇਕਰ ਹਾਂ, ਤੁਸੀਂ ਕਿਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸੰਪਰਕ ਕਰਵਾਉਣਾ ਚਾਹਵੋਗੇ?

- ਡਾਕ
- ਟੈਲੀਫੋਨ
- ਈਮੇਲ

ਕੀ ਤੁਹਾਡੀ ਵਾਪਸੀ ਸਲਾਹ ਉਸ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਬਾਰੇ ਵਿੱਚ ਹੈ ਜਿਸ ਨਾਲ AFCA ਨਜਿੱਠ ਰਿਹਾ ਹੈ?

- ਹਾਂ
- ਨਹੀਂ

ਜੇਕਰ ਹਾਂ, ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹਵਾਲਾ ਨੰਬਰ ਦਿਓ:

ਨਾਮ	
ਸੰਸਥਾ (ਜੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੋਵੇ)	
ਡਾਕ ਦਾ ਪਤਾ	
ਫੋਨ ਨੰਬਰ	
ਈਮੇਲ	

## ਵਾਪਸੀ ਸਲਾਹ ਦੀ ਕਿਸਮ (ਇਕ ਚੁਣੋ)

- AFCA ਦੀ ਸੇਵਾ ਦੇ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ
- ਸਲਾਹਾ
- ਸਲਾਹ

## ਜਾਣਕਾਰੀ ਜੋ ਤੁਹਾਡੀ ਵਾਪਸੀ ਸਲਾਹ ਦਾ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਸਾਡੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰੇਗੀ (ਸਾਰੀਆਂ ਚੁਣੋ ਜੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ)

- ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਕਿਵੇਂ ਨਜਿੱਠਦੇ ਹਾਂ
- ਸਾਡੇ ਫੈਸਲੇ

## ਤੁਸੀਂ ਕਿਸ ਨਤੀਜੇ ਦੀ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੈ, ਦੀ ਭਾਲ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ?

- ਮੈਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਤਰਜੀਹ ਦਿਵਾਉਣਾ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹਾਂ
- ਮੈਂ ਮਾਫੀਨਾਮਾ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹਾਂ
- ਮੈਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਬਦਲਾਉਣਾ ਜਾਂ ਸਹੀ ਕਰਵਾਉਣਾ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹਾਂ
- ਮੈਂ ਤਕਨੀਕੀ ਮੁੱਦਿਆਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਵਾਉਣਾ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹਾਂ
- ਮੈਂ ਕਿਰਿਆ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਕਿਵੇਂ ਨਜਿੱਠਿਆ ਗਿਆ ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹਾਂ
- ਮੈਂ ਫੈਸਲੇ ਦਾ ਸਪਸ਼ਟੀਕਰਨ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹਾਂ
- ਮੈਂ ਫੈਸਲੇ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਜਾਂ ਬਦਲਵਾਉਣਾ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹਾਂ
- ਮੈਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਦੋਬਾਰਾ ਖੁਲ੍ਹਵਾਉਣਾ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹਾਂ
- ਹੋਰ

ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸੰਖੇਪ ਵਿੱਚ ਵੇਰਵਾ ਦਿਓ:

ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਤੁਹਾਡੀ ਵਾਪਸੀ ਸਲਾਹ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਦਿਓ:

### ਜੇਕਰ ਮੈਂ ਅਜੇ ਵੀ ਨਾ-ਖੁਸ਼ ਹਾਂ ਤਾਂ ਕੀ?

ਅਸੀਂ ਇਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਕਿਵੇਂ ਨਜਿੱਠਿਆ ਹੈ ਤੋਂ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਹੋਇਆ ਕੋਈ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਜਾਂ ਵਪਾਰ ਸੁਤੰਤਰ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਕੋਲ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

AFCA ਦੀ ਸੇਵਾ ਦੇ ਬਾਰੇ ਸੁਤੰਤਰ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਸਾਨੂੰ ਸਾਡੀ ਸੇਵਾ ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਸਲਾਹ ਦੀ ਕਿਰਿਆ ਦੇ ਰਾਹੀਂ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਦਾ ਢੁਕਵਾਂ ਮੌਕਾ ਜ਼ਰੂਰ ਮਿਲਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਸੇਵਾ ਮੈਨੇਜਰ ਦੇ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੇ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੋ, ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਸੁਤੰਤਰ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਕੋਲ ਲਿਜਾ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਸੁਤੰਤਰ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਤੁਹਾਡੀ ਵਾਪਸੀ ਸਲਾਹ ਨੂੰ ਸੁਤੰਤਰ ਤੌਰ ਤੇ ਵਿਚਾਰੇਗਾ ਅਤੇ ਜਵਾਬ ਦੇਵੇਗਾ।

### ਗੁਪਤਤਾ

AFCA ਤੁਹਾਡੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਰੱਖਣ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹੈ। ਇਹ ਕਰਨ ਵਾਸਤੇ, ਅਸੀਂ ਗੁਪਤਤਾ ਕਾਨੂੰਨ ਅਤੇ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਦੇ ਗੁਪਤਤਾ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਦਾ ਪਾਲਣ ਕਰਦੇ ਹਾਂ। ਤੁਹਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਸਾਨੂੰ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨਾਲ ਅਸੀਂ ਕਿਵੇਂ ਨਜਿੱਠਦੇ ਹਾਂ ਵਾਸਤੇ ਆਮ ਜਾਣਕਾਰੀ [www.afca.org.au/privacy](http://www.afca.org.au/privacy) ਉੱਪਰੋਂ ਲੱਭੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

### ਤੁਹਾਡੀ ਵਾਪਸੀ ਸਲਾਹ ਲਈ ਤੁਹਾਡਾ ਧੰਨਵਾਦ

ਇਕ ਵਾਰ ਪੂਰਾ ਹੋ ਜਾਣ ਤੇ, ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਇਸ ਫਾਰਮ ਨੂੰ, ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਸਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਨਾਲ ਭੇਜ ਦਿਓ:

ਸੇਵਾ ਮੈਨੇਜਰ  
Australian Financial Complaints Authority  
GPO Box 3  
MELBOURNE VIC 3001  
ਈਮੇਲ: [info@afca.org.au](mailto:info@afca.org.au)