

# Panasz

## az Ausztrál Pénzügyi Panaszkezelő Hatóság (Australian Financial Complaints Authority) Független Értékelőjének (Independent Assessor)

A Független Értékelő (Independent Assessor) kivizsgálja a panaszokat, amelyek az AFCA szolgálat szabványaira vonatkoznak és függetlenül jár el az AFCA belső panaszkezelési eljárásától. A Független Értékelőnek (Independent Assessor) nincs meghatalmazása, hogy az AFCA döntéseinek érdemeit vagy tartalmát vizsgálja pénzügyi szolgálatokra vonatkozó panaszokkal kapcsolatban.

Mielőtt a Független Értékelő a szolgáltatásokra tett panaszt vizsgálni kezdené, a következő feltételeket kell teljesíteni:

1. Az Ön pénzügyi szolgálatra vonatkozó panaszja le van csukva (hacsak nem állnak fenn kivételes körülmények)
2. Az AFCA lehetőséget kapott arra, hogy kivizsgálja az Ön panaszát (ami azt jelenti, hogy panaszát először az AFCA-nak kell benyújtania és megvárnia, míg választ kap tőle)
3. Kevesebb mint három hónap múlt el amióta megkapta az AFCA válaszát a panaszára.

**További információ:** [www.afca.org.au/independent-assessor](http://www.afca.org.au/independent-assessor)

**Gyakori kérdések:** [www.afca.org.au/about-afca/accountability/independent-assessor/frequently-asked-questions](http://www.afca.org.au/about-afca/accountability/independent-assessor/frequently-asked-questions)

## Az Ön adatai

Ezt a panaszt

- saját nevemben
- több személlyel együtt
- vállalkozás nevében
- más személy nevében teszem

<b>Cím</b>	
<b>Keresztnév</b>	
<b>Vezetéknév</b>	
<b>Szervezet neve/elnevezése</b>	
<b>Lakcím</b>	
<b>Kerület</b>	
<b>Állam</b>	
<b>Ország</b>	
<b>Telefonszám</b>	
<b>Email cím</b>	

## Az Ön AFCA esetszámai

AFCA esetszám (a pénzügyi szolgálattal való vita száma)

Ez az eset le van zárva?  Igen  Nem

*A Független Értékelő nem vizsgálhatja ki panaszát amíg a vitára vonatkozó eljárás nem fejeződik be, hacsak nem állnak fenn kivételes körülmények.*

AFCA panaszra vonatkozó esetszáma (ún. CRef number)

*Ha panaszát nem nyújtotta be közvetlenül az AFCA-nak, ezt kell először megtennie. Itt nyújthatja be panaszát <https://apps.afca.org.au/feedback>*

## Az Ön panasza

Az Ön panasza az AFCA szolgáltatásaira

Milyen kimenetelt kíván elérni?

Panasztevési formanyomtatványának másolatát átadjuk az AFCA szolgáltatásaira vonatkozó panaszkezelési csapatnak (AFCA Service Complaints Team).

## További információ

Hol hallott a Független Értékelőről (Independent Assessor)?

- Az AFCA esetkezelőjétől telefonon
- Az AFCA esetkezelője leveléből
- Az AFCA szolgáltatásaira vonatkozó panaszkezelési csapattól telefonon
- Az AFCA szolgáltatásaira vonatkozó panaszkezelési csapat leveléből
- Az AFCA weboldal kereséséből
- Keresőmotor (Google, Bing, stb.)
- Más forrásból (Melyből)

Amikor kitölti ezt a panasztevési formanyomtatványt, más információval együtt küldje el erre a címre:

The Independent Assessor  
of the Australian Financial Complaints Authority  
AFCA  
GPO Box 3  
MELBOURNE VIC 3001

Email: [independentassessor@afca.org.au](mailto:independentassessor@afca.org.au)