

告诉我们您的想法

对我们服务的反馈

我们重视您的反馈。对AFCA服务的表扬、建议和投诉都能帮助我们作出改进。

AFCA如何处理反馈？

您的反馈应尽可能具体，以便您的意见从一开始就可以发送给一直为您服务的AFCA员工或其经理。

除非您要求回复，否则我们不会就此与您联系。

如果您对我们的服务提出投诉，我们将根据我们的反馈政策处理您的疑虑。

我可以投诉AFCA的决定吗？

决定一旦作出，即为最终。您无法使用我们的服务反馈流程重新开启您的投诉。

您的身份

选择对您描述最准确的选项。

- 个人
- 小企业
- 消费者代表

您希望我们对您的反馈作出回复吗？

- 是
- 否

如果是，您希望我们如何联系您？

- 信件
- 电话
- 电邮

您的反馈是否与AFCA目前正在处理的投诉有关？

- 是
- 否

如果是，请提供您的投诉参考编号：

名称：	
组织 (如适用)	
邮政地址	
电话号码	
电邮	

反馈类型 (选择一项)

- 对AFCA服务的投诉
- 表扬
- 建议

有助于我们对您的反馈作出回复的信息 (选择所有适用的选项)

- 我们如何处理您的投诉
- 我们的决定

您希望取得怎样的结果？

- 我希望投诉得以优先考虑
- 我希望收到道歉
- 我希望对信息进行更改或更正
- 我希望解决技术问题
- 我希望有人向我解释流程或投诉的处理方法
- 我希望有人阐明该决定
- 我希望有人对决定进行审核或更改
- 我希望我的投诉能够重新开启
- 其他

请简要说明：

请提供您的反馈详情：

隐私

AFCA致力于保护您的个人信息安全。为此，我们将遵守《隐私法》和《澳洲隐私原则》。有关我们如何处理提供给我们资料的资料的一般信息，请前往 www.afca.org.au/privacy 参阅我们的隐私政策。

感谢您的反馈

完成后，请将此表格连同所有其他相关信息发送至：

Service Manager
Australian Financial Complaints Authority
GPO Box 3
MELBOURNE VIC 3001
电邮： info@afca.org.au

如果我还不满意怎么办？

任何直接受我们的投诉处理方式影响的个人或企业都可以将其不满告知独立评估员。

在向独立评估员提出有关 AFCA 服务的投诉之前，我们必须有合理的机会通过我们的服务反馈流程作出回复。

如果您对服务经理的回复不满意，您可以将您的问题提交给独立评估员。独立评估员会独立考虑并回复您的反馈。