

हमें बताएँ कि आप क्या सोचते/सोचती हैं

हमारी सेवा के बारे में फीडबैक

हम आपके फीडबैक की सराहना करते हैं। AFCA की सेवा के बारे में प्रशंसा, सुझाव और शिकायतें हमें सुधार करने में सहायता देती हैं।

AFCA मेरे फीडबैक के साथ क्या करेगा?

आपका फीडबैक अधिक से अधिक संभव रूप से विशिष्ट होना चाहिए, ताकि आपकी टिप्पणियों को आरंभ में उस AFCA कर्मी के प्रति निर्देशित किया जा सके जिसके साथ आप व्यवहार कर रहे थे/रही थीं, या उसके प्रबंधक के प्रति निर्दिष्ट किया जा सके।

यदि आप उत्तर के लिए निवेदन नहीं करते/करती हैं, तो हम आपसे संपर्क नहीं करेंगे।

यदि आप हमारी सेवा के बारे में कोई शिकायत दर्ज करते/करती हैं, तो आपकी चिंताओं के साथ हमारी फीडबैक नीति के अनुसार व्यवहार किया जाएगा।

क्या मैं AFCA के निर्णय के बारे में शिकायत कर सकता/सकती हूँ?

निर्धारण एक अंतिम निर्णय होता है। आपकी शिकायत पर फिर से विचार किए जाने के लिए हमारी सेवा फीडबैक प्रक्रिया का उपयोग करना संभव नहीं होगा।

आपके बारे में

अपना विवरण देने वाले सबसे उपयुक्त विकल्प का चयन करें।

- सामान्य नागरिक
 छोटा व्यवसाय
 उपभोक्ता प्रतिनिधि

क्या आप अपने फीडबैक के लिए उत्तर प्राप्त करना चाहते/चाहती हैं?

- हाँ नहीं

यदि हाँ, तो हमें किस माध्यम से आपके साथ संपर्क करना चाहिए?

- डाक से टेलीफोन से
 ईमेल से

क्या आपका फीडबैक किसी ऐसी शिकायत से संबंधित है जिसपर AFCA वर्तमान में काम कर रहा है?

- हाँ नहीं

यदि हाँ, तो कृपया अपनी शिकायत संदर्भ संख्या बताएँ:

नाम	
संगठन (यदि लागू हो)	
डाक पता	
फोन नंबर	
ईमेल	

आपका फीडबैक किस विषय पर है? (एक विकल्प का चयन करें)

- AFCA के बारे में सेवा शिकायत
 प्रशंसा
 सुझाव

आपके फीडबैक का उत्तर देने में हमारी सहायता करने वाली जानकारी (लागू होने वाले सभी विकल्पों का चयन करें)

- हमने आपकी शिकायत का प्रबंध कैसे किया
 हमारे निर्णय

आप किस प्रकार का परिणाम प्राप्त करना चाहते/चाहती हैं, यदि कोई हो तो?

- मैं शिकायत को प्राथमिकता दिया जाना चाहता/चाहती हूँ
 मैं दोष स्वीकार किया जाना चाहता/चाहती हूँ
 मैं जानकारी में परिवर्तन या संशोधन किया जाना चाहता/चाहती हूँ
 मैं तकनीकी मामलों को हल किया जाना चाहता/चाहती हूँ
 मैं प्रक्रिया या शिकायत के प्रबंधन के तरीके के बारे में स्पष्टीकरण चाहता/चाहती हूँ
 मैं निर्णय का स्पष्टीकरण चाहता/चाहती हूँ
 मैं निर्णय की समीक्षा या इसमें परिवर्तन चाहता/चाहती हूँ
 मैं अपनी शिकायत पर फिर से विचार किया जाना चाहता/चाहती हूँ
 अन्य

कृपया संक्षिप्त विवरण दें:

हमें बताएँ कि आप क्या सोचते/सोचती हैं

कृपया अपने फीडबैक का विवरण दें:

गोपनीयता

AFCA आपकी व्यक्तिगत जानकारी को सुरक्षित रखने के लिए प्रतिबद्ध है। इसके लिए हम गोपनीयता अधिनियम और ऑस्ट्रेलियाई गोपनीयता सिद्धांतों का अनुपालन करेंगे। हम आपकी जानकारी के साथ किस प्रकार से व्यवहार करते हैं, इसके बारे में सामान्य जानकारी के लिए वेबसाइट www.afca.org.au/privacy पर हमारी गोपनीयता नीति देखें।

हम फीडबैक देने के लिए आपको धन्यवाद देते हैं

इस फॉर्म को पूरा भर लेने के बाद सभी अतिरिक्त प्रासंगिक जानकारी के साथ फॉर्म को यहाँ भेजें:

सेवा प्रबंधक
Australian Financial Complaints Authority
GPO Box 3
MELBOURNE VIC 3001
ईमेल: info@afca.org.au

यदि मैं अभी भी संतुष्ट न हूँ, तो?

हमारे द्वारा किसी शिकायत का प्रबंधन करने के तरीके से सीधे प्रभावित हुआ कोई भी व्यक्ति या व्यवसाय स्वतंत्र निर्धारक के पास अपना असंतोष दर्ज करा सकता है।

स्वतंत्र निर्धारक के पास AFCA के बारे में कोई सेवा शिकायत दर्ज कराने से पहले हमें अपनी सेवा फीडबैक प्रक्रिया के माध्यम से उत्तर देने के लिए एक समुचित अवसर मिलना चाहिए।

यदि आप सेवा प्रबंधक के उत्तर से असंतुष्ट हों, तो आप अपनी चिंताओं को स्वतंत्र निर्धारक के प्रति निर्दिष्ट कर सकते/सकती हैं। स्वतंत्र निर्धारक स्वतंत्र रूप से आपके फीडबैक पर विचार करेगा और उसका उत्तर देगा।