

Hãy cho chúng tôi biết ý kiến của quý vị



Đóng góp ý kiến về dịch vụ của chúng tôi

Chúng tôi coi trọng ý kiến đóng góp của quý vị. Lời khen, đề nghị và khiếu nại về dịch vụ của AFCA giúp chúng tôi cải thiện.

AFCA sẽ làm gì với ý kiến tôi đóng góp?

Quý vị nên đóng góp ý kiến càng cụ thể càng tốt để ý kiến của quý vị thoạt đầu có thể được chuyển đến nhân viên AFCA đã giao dịch với quý vị hoặc người quản lý của họ.

Chúng tôi sẽ không liên lạc với quý vị trừ trường hợp quý vị yêu cầu chúng tôi hồi đáp.

Nếu quý vị nộp đơn khiếu nại về dịch vụ của chúng tôi, mọi mối lo ngại của quý vị sẽ được giải quyết theo đúng Chính sách Ý kiến Đóng góp của chúng tôi.

Tôi có thể khiếu nại về quyết định của AFCA không?

Phán quyết là quyết định cuối cùng. Quý vị không thể sử dụng thủ tục đóng góp ý kiến cho dịch vụ của chúng tôi để khiếu nại của quý vị được tái xét.

Sơ lược về quý vị

Chọn câu trả lời nào đúng nhất với quý vị.

- Cá nhân
 Doanh nghiệp nhỏ
 Đại diện người sử dụng

Quý vị có muốn chúng tôi hồi đáp ý kiến đóng góp của quý vị không?

- Có Không

Nếu trả lời 'có', quý vị muốn chúng tôi liên lạc với quý vị bằng cách nào?

- Thư Điện thoại
 Email

Ý kiến đóng góp của quý vị có liên quan đến việc khiếu nại hiện đang được AFCA giải quyết không?

- Có Không

Nếu trả lời 'có', xin quý vị cho biết số hồ sơ khiếu nại của quý vị:

Tên	
Tổ chức (nếu có)	
Địa chỉ bưu điện	
Số điện thoại	
Email	

Loại ý kiến đóng góp (chọn một loại)

- Khiếu nại dịch vụ về AFCA
 Khen ngợi
 Đề nghị

Thông tin sẽ giúp chúng tôi hồi đáp ý kiến đóng góp của quý vị (chọn tất cả các câu thích hợp)

- Cách chúng tôi giải quyết khiếu nại của quý vị
 Các quyết định của chúng tôi

Kết quả quý vị mong muốn, nếu có, là gì?

- Tôi muốn việc khiếu nại được giải quyết ưu tiên
 Tôi muốn một lời xin lỗi
 Tôi muốn thông tin được thay đổi hoặc sửa lại
 Tôi muốn các vấn đề kỹ thuật được giải quyết
 Tôi muốn được giải thích về thủ tục hoặc cách giải quyết khiếu nại
 Tôi muốn quyết định được giải thích rõ ràng
 Tôi muốn quyết định được tái xét hoặc thay đổi
 Tôi muốn khiếu nại của tôi được tái xét
 Vấn đề khác

Xin cho biết chi tiết ngắn gọn:

Hãy cho chúng tôi biết ý kiến của quý vị

Xin cho biết chi tiết ý kiến đóng góp của quý vị:

Sự riêng tư

AFCA cam kết giữ thông tin cá nhân của quý vị an toàn. Để làm như vậy, chúng tôi sẽ tuân theo Đạo luật Bảo mật Thông tin và Các Nguyên tắc Bảo mật Thông tin của Úc. Muốn biết thông tin tổng quát về cách chúng tôi xử lý thông tin đã được cung cấp cho chúng tôi, quý vị có thể tìm thấy chính sách bảo mật thông tin của chúng tôi tại www.afca.org.au/privacy.

Cảm ơn quý vị đã đóng góp ý kiến

Sau khi hoàn tất, xin quý vị gửi văn bản này cùng mọi thông tin bổ sung, và có liên quan đến:

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

Nếu tôi vẫn không hài lòng thì sao?

Bất kỳ cá nhân hoặc doanh nghiệp nào bị ảnh hưởng trực tiếp bởi cách thức chúng tôi giải quyết khiếu nại có thể nộp đơn lên Giám định viên Độc lập (Independent Assessor) về việc mình không hài lòng.

Trước khi có thể nộp đơn khiếu nại dịch vụ về AFCA lên Giám định viên Độc lập, chúng tôi phải có cơ hội hợp lý để hồi đáp ý kiến đóng góp qua thủ tục ý kiến đóng góp về dịch vụ của chúng tôi.

Nếu không hài lòng với cách Quản lý Dịch vụ (Service Manager) hồi đáp, quý vị có thể trình mối quan ngại của mình với Giám định viên Độc lập. Giám định viên Độc lập sẽ xem xét và hồi đáp ý kiến đóng góp của quý vị một cách khách quan.