

Feedback ao nosso serviço

Valorizamos o seu feedback. Elogios, sugestões e reclamações sobre o serviço da AFCA ajudam-nos a melhorar.

O que fará a AFCA com o meu feedback?

O seu feedback deve ser o mais específico possível, por isso os seus comentários podem ser inicialmente direccionados para o membro da equipa AFCA com o qual está a lidar, ou com o seu gerente.

Não o contactaremos, a menos que tenha solicitado uma resposta.

Se submeter uma reclamação sobre o nosso serviço, os seus problemas serão processados de acordo com a nossa Política de Feedback.

Posso fazer uma reclamação acerca de uma decisão da AFCA?

Uma determinação é uma decisão final. Não é possível utilizar o nosso processo de feedback ao serviço, a fim de ter a sua reclamação reaberta.

Sobre si

Seleccione a opção que melhor o descreve

- Pessoa singular
- Pequena empresa
- Representante do consumidor

Gostaria de receber uma resposta ao seu feedback?

- Sim
- Não

Se sim, como prefere ser contactado?

- Correio
- Telefone
- Email

O seu feedback relaciona-se a reclamação que está neste momento a ser processada pela AFCA ?

- Sim
- Não

Se sim, por favor providencie o número de referência da sua reclamação:

Nome	
Organização <i>(se aplicável)</i>	
Morada	
Telefone	
Email	

Tipo de feedback (selecione uma opção)

- Reclamação sobre o serviço AFCA
- Elogio
- Sugestão

Informação que nos ajudará a responder ao seu feedback

(selecione todas as opções aplicáveis)

- Como lidámos com a sua reclamação
- As nossas decisões

Qual o resultado, se houver, que espera?

- Eu quero que a reclamação seja priorizada
- Eu quero um pedido de desculpa
- Eu quero que informação seja alterada ou corrigida
- Eu quero problemas técnicos resolvidos
- Eu quero uma explicação do processo ou de como a reclamação tem sido processada.
- Eu quero que decisão seja clarificada.
- Eu quero que decisão seja revista ou alterada
- Eu quero que a minha reclamação seja reaberta.
- Outros

Por favor, providencie uma breve descrição:

Por favor, providencie detalhes do seu feedback:

Privacidade

A AFCA está empenhada em manter a sua informação pessoal segura. Para isso, cumprimos a Lei da Privacidade e os Princípios de Privacidade Australianos. Para informação geral sobre a forma como lidamos com a informação que nos providencia, a nossa política de privacidade pode ser encontrada em www.afca.org.au/privacy.

Muito obrigado pelo seu feedback

Assim que completo, envie este formulário, juntamente com toda a informação adicional relevante, para:

Gerente de Serviço
Australian Financial Complaints Authority
GPO Box 3
Melbourne VIC 3001
Email: info@afca.org.au

E se ainda estiver insatisfeito?

Qualquer pessoa ou empresa directamente afectada pela forma como lidamos com uma reclamação pode registar a sua insatisfação com o Assessor Independente

Antes de uma reclamação do serviço da AFCA poder ser feita ao Assessor Independente, nós temos de ter tido uma oportunidade razoável de resposta, através do nosso processo de feedback de serviço.

Caso esteja insatisfeito com a resposta do Gestor de Serviço, pode encaminhar os seus problemas para o Assessor Independente. O Assessor Independente irá considerar e responder ao seu feedback de uma firma independente.