

## අපේ සේවාව ගැන ප්‍රතිපෝෂණ

අපි ඔබේ ප්‍රතිපෝෂණය අගය කරන්නෙමු. AFCAහි සේවාව පිළිබඳ ශුභාශිංසන, යෝජනා හෝ පැමිණිලි අපට වඩා හොඳ සේවාවක් සැපයීම සඳහා උපකාරී වේ.

## ඔබේ ප්‍රතිපෝෂණය සම්බන්ධයෙන් AFCA කුමක් කරන්නේද?

ඔබේ ප්‍රතිපෝෂණය හැකි තාක් විශේෂිත විය යුතුය, එවිට ඔබේ අදහස් ඔබ සමග ගනුදෙනු කළ AFCA කාර්යමණ්ඩල සාමාජිකයා වෙත හෝ ඔවුන්ගේ කළමනාකරුවා වෙත එය යොමු කළ හැකිය.

ඔබ ප්‍රතිචාරයක් අපේක්ෂා නොකරන්නේ නම් අපි ඔබව අමතන්නේ නැත.

ඔබ අපේ සේවාව පිළිබඳ පැමිණිල්ලක් ඉදිරිපත් කළහොත්, ඔබේ කණස්සල්ලට අදාළ කාරණා අපේ ප්‍රතිපෝෂණ පරිපාටියට අදාළව විමර්ශනය කෙරේ.

## AFCAහි තීරණයක් පිළිබඳව මට පැමිණිලි කළ හැකිද?

තීරණයක් යනු අවසාන තීරණයකි. ඔබේ පැමිණිල්ල පිළිබඳ විභාගය නැවත ආරම්භ කිරීම සඳහා අපේ සේවාව පිළිබඳ ප්‍රතිපෝෂණ ක්‍රියාවලිය භාවිත කළ නොහැකිය.

## ඔබ ගැන

ඔබව වඩාත් හොඳින් විස්තර කෙරෙන විකල්පය තෝරන්න.

- තනි පුද්ගලයෙක්
- මම කුඩා පරිමාණ ව්‍යාපාරිකයෙක්
- පාරිභෝගික නියෝජිතයෙක්

ඔබේ ප්‍රතිපෝෂණය පිළිබඳ ප්‍රතිචාරයක් බලාපොරොත්තු වන්නේද?

- ඔව්  නැත

ඔව් නම්, ඔබව අමතනු ලැබීමට කැමති කිහිමි ආකාරයකටද?

- තැපෑල  දුරකථනය
- ඊමේල්

ඔබේ ප්‍රතිපෝෂණය දැනට AFCAහි විභාග වන පැමිණිල්ලක් සම්බන්ධයෙන්ද?

- ඔව්  නැත

එසේ නම්, ඔබේ පැමිණිල්ලට අදාළ සැදුණුම අංකය ඉදිරිපත් කරන්න.

නම	
ප්‍රජා ආයතනයේ නම (අදාළ වේනම්)	
තැපැල් ලිපිනය	
දුරකථන අංකය	
ඊමේල්	

## ප්‍රතිපෝෂණ ප්‍රවර්ග (එකක් තෝරන්න)

- AFCA ගැන වන සේවා පැමිණිලි
- ශුභාශිංසන
- යෝජනා

## ඔබේ ප්‍රතිපෝෂණයට ප්‍රතිචාර දැක්වීම සඳහා අපට උපකාරී වන තොරතුරු (අදාළ වන සියල්ල තෝරන්න)

- අපි ඔබේ පැමිණිල්ල මෙහෙයවන්නේ කෙසේද?
- අපේ තීරණ

## ඔබ අපේක්ෂා කරන ප්‍රතිඵලයක් තිබේනම්, ඒ මොනවාද?

- මට අවශ්‍ය මෙම පැමිණිල්ලට ප්‍රමුඛතාවක් ලැබීමයි
- මට අවශ්‍ය කණගාටුව ප්‍රකාශ කිරීමටයි
- මට අවශ්‍ය මෙම පැමිණිල්ලට අදාළ තොරතුරු වෙනස් කිරීමට හෝ නිවැරදි කිරීමටයි
- මට අවශ්‍ය මෙම පැමිණිල්ලට අදාළ තාක්ෂණික ගැටලු නිරාකරණය කිරීමටයි
- මට ක්‍රියාවලිය පිළිබඳ හෝ පැමිණිල්ල විභාග කෙරෙන්නේ කෙසේද යන්න පිළිබඳ විස්තරයක් අවශ්‍යයි.
- මට අවශ්‍ය තීරණය පැහැදිලි කර ගැනීමටයි.
- මට අවශ්‍ය මෙම තීරණය පුනරීක්ෂණය කිරීමට හෝ වෙනස් කිරීමටයි.
- මට මගේ පැමිණිල්ලේ නැවත විවෘත කිරීමට අවශ්‍යයි.
- වෙනත්

කරුණාකර කෙටි විස්තරයක් ඉදිරිපත් කරන්න:

පැමිණිලි අදාළ විස්තර ඉදිරිපත් කරන්න.

## රහස්‍යභාවය

ඔබේ පුද්ගලික තොරතුරු ආරක්ෂිතව තබා ගැනීමට AFCA කැප වී සිටී. එසේ කිරීමට, රහස්‍යභාවය පිළිබඳ පණත සහ ඔස්ට්‍රේලියානු රහස්‍යභාවය පිළිබඳ ප්‍රතිපත්තියට අපි බැඳී සිටිමු. අප වෙත ලැබෙන තොරතුරු සම්බන්ධයෙන් අපි කටයුතු කරන්නේ කෙසේද යන්න පිළිබඳ සාමාන්‍ය තොරතුරු සඳහා, අපේ රහස්‍යභාවය පිළිබඳ ප්‍රතිපත්තිය [www.afca.org.au/privacy](http://www.afca.org.au/privacy) වෙබ් අඩවියෙන් කියවන්න.

## ඔබේ ප්‍රතිපෝෂණයට ස්තූතියි

සම්පූර්ණ කිරීමෙන් අනතුරුව, මෙම ආකෘති පත්‍රය මීට අදාළ වන වෙනත් අතිරේක තොරතුරු සමඟින් අප වෙත එවන්න.

සේවා කළමනාකරු  
ඔස්ට්‍රේලියානු මූල්‍ය පැමිණිලි අධිකාරිය  
GPO Box 3  
Melbourne VIC 3001  
ඊමේල්: [info@afca.org.au](mailto:info@afca.org.au)

## මම තව දුරටත් අසතුවූ නම් කළ යුත්තේ කුමක්ද?

අපි පැමිණිලි විභාග කරන ආකාරයෙන් යම් පුද්ගලයකු හෝ ව්‍යාපාරයක් පෘථුල බලපෑමට ලක් වූයේ නම් ඔවුනට තමාගේ අසතුටුභාවය පිළිබඳව ස්වාධීන තක්සේරුකරුවකු මාර්ගයෙන් ලියාපදිංචි කළ හැකිය.

ස්වාධීන තක්සේරුකරුවෙකු වෙත AFCA සම්බන්ධ සේවා පැමිණිලිකර ඉදිරිපත් කිරීමට පෙර, අපට අපේ සේවා ප්‍රතිපෝෂණ ක්‍රියාවලිය ඔස්සේ ප්‍රතිචාර දැක්වීමට සාධාරණ අවස්ථාවක් ලැබිය යුතුය.

සේවා කළමනාකරුගෙන් ලැබෙන ප්‍රතිචාරය සම්බන්ධයෙන් ඔබ තෘප්තිමත් නැත්නම්, ඔබට ඔබේ පැමිණිලි ස්වාධීන තක්සේරුකරුවෙකුට යොමු කළ හැකිය. ඔබේ ප්‍රතිපෝෂණය සම්බන්ධයෙන් ස්වාධීන තක්සේරුකරුවා ස්වාධීනව විමසා බලා ප්‍රතිචාර දක්වනු ඇත.