

Donnez-nous votre avis

Retour d'information sur nos services

Votre retour d'information est important pour nous. Les compliments, suggestions et reproches concernant le service offert par l'AFCA nous permettent de nous améliorer.

Que va faire l'AFCA de mon retour d'information ?

Votre retour d'information doit être aussi spécifique que possible de façon à ce que votre retour soit dirigé dans un premier temps vers le membre du personnel de l'AFCA avec qui vous avez traité, ou vers son supérieur.

Nous ne vous contacterons pas sauf si vous avez demandé une réponse.

Si vous avez déposé une réclamation concernant le service que nous vous avons offert, les questions que vous avez soulevées seront examinées en accord avec notre politique de retour d'information.

Puis-je déposer une réclamation à propos d'une décision prise par l'AFCA ?

Une détermination constitue une décision définitive. Vous ne pouvez pas utiliser le processus de retour d'information pour réclamer la ré-ouverture de votre litige.

Des détails sur vous

Sélectionnez l'option qui vous décrit le mieux.

- Particulier
- Petite entreprise
- Représentant de consommateurs

Souhaitez-vous une réponse à votre retour d'information ?

- Oui Non

Si oui, quelle est la meilleure façon de vous contacter ?

- Courriel Téléphone
- Courriel

Votre retour d'information concerne-t-il un litige actuellement traité par l'AFCA ?

- Oui Non

Dans l'affirmative, fournissez-nous le numéro de référence de votre réclamation :

Nom	
Organisation (le cas échéant)	
Adresse postale	
Numéro de téléphone	
Courriel	

Type de retour (en sélectionner un)

- Réclamation sur le service offert par l'AFCA
- Félicitations
- Suggestions

Informations pour nous aider à répondre à votre retour d'information

(sélectionnez tout ce qui est pertinent)

- Comment avons-nous répondu à votre réclamation
- Nos décisions

Quel est le résultat que vous souhaitez obtenir (si vous souhaitez en obtenir un) ?

- Je demande à ce qu'une priorité soit accordée à ma réclamation
- Je demande des excuses
- Je demande que certaines informations soient modifiées ou corrigées
- Je demande que certains problèmes techniques soient résolus
- Je veux une explication sur les procédures suivies ou sur la façon dont ma réclamation a été traitée
- Je demande que la décision prise soit éclaircie
- Je demande que la décision soit réexaminée ou modifiée
- Je demande que ma réclamation soit réouverte
- Autre

Veuillez fournir une brève description de votre demande :

Donnez-nous votre avis

Veillez fournir des détails sur votre retour d'information :

Confidentialité

L'AFCA s'engage à garder en sécurité vos informations personnelles. Pour cela, nous nous conformerons à la Privacy Act (Loi sur la protection des renseignements personnels) et les Australian Privacy Principles (Principes australiens sur la protection des renseignements personnels). Pour des informations générales sur la façon dont nous traitons les informations qui nous sont fournies, notre politique en matière de protection des renseignements personnels est disponible sur le site www.afca.org.au/privacy.

Merci pour votre retour d'information

Une fois rempli, envoyez ce formulaire, accompagné des informations complémentaires pertinentes, à l'adresse suivante :

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

Que faire si je suis toujours insatisfait ?

Toute personne ou entreprise directement affectée par la façon dont nous avons traité une réclamation peut enregistrer son désaccord auprès de l'Évaluateur indépendant.

Avant qu'une réclamation à propos du service offert par l'AFCA ne soit faite auprès de l'Évaluateur indépendant, nous devons avoir eu la possibilité de répondre par le biais de notre mécanisme de retour d'information sur nos services.

Si la réponse du Directeur des services ne vous satisfait pas vous pouvez adresser les points que vous souhaitez soulever à l'Évaluateur indépendant. L'Évaluateur indépendant examinera votre retour d'information en toute indépendance et donnera sa réponse.