

Chúng tôi xử lý một cách nghiêm túc đối với tất cả các khiếu nại về dịch vụ mà chúng tôi cung cấp

Cách thức để gửi khiếu nại đến AFSA

Trước hết, chúng tôi khuyến khích quý vị nên liên hệ với nhân viên AFSA, người đó sẽ trách nhiệm xử lý giải quyết khiếu nại của quý vị. Nếu quý vị không cảm thấy thoải mái về điều này, hoặc không hài lòng với câu trả lời, quý vị có thể liên hệ trực tiếp với người quản lý của nhân viên đó.

Quý vị cũng có thể nộp đơn khiếu nại đến AFSA bằng một trong các phương thức sau:

Gọi điện – Quý vị có thể gọi đến Trung tâm Dịch vụ Quốc gia của AFSA để nêu trực tiếp các khiếu nại. Đối với vấn đề liên quan đến mất khả năng thanh toán, gọi điện theo số 1300 364 785. Đối với các vấn đề liên quan đến Chứng khoán Tài sản Cá nhân, gọi điện theo số 1300 007 777.

Dịch vụ Phiên Biên Dịch (TIS Quốc gia) sẽ cung cấp dịch vụ phiên dịch trên điện thoại với trên 160 ngôn ngữ và thổ ngữ qua số 131 450. Nếu quý vị không biết tiếng Anh, cách thức dễ dàng nhất là quý vị gọi cho dịch vụ TIS và yêu cầu họ liên lạc với Trung tâm Dịch vụ Quốc gia của AFSA.

Đường bưu điện – quý vị có thể gửi khiếu nại đến AFSA bằng đường bưu điện đến hòm thư GPO 2604, Adelaide SA 5001.

Trực tuyến – quý vị có thể gửi khiếu nại theo phương thức điện tử đến cho chúng tôi bằng cách điền vào “Liên lạc với chúng tôi” trên website www.afsa.gov.au

Thông thường chúng tôi đặt mục tiêu giải quyết dứt điểm khiếu nại trong vòng 14 ngày kể từ khi nhận được. Đôi khi không thể giải quyết dứt điểm trong khung thời gian này. Chúng tôi sẽ tiếp tục thông tin cho quý vị về tiến triển của khiếu nại.