

## **Tratamos las quejas sobre nuestros servicios con seriedad**

### **Cómo presentar una queja ante AFSA**

Le animamos a contactar en un principio al empleado de AFSA con quien haya estado tratando para resolver el asunto. Si no se siente cómodo con esto, o no queda satisfecho con su respuesta, le recomendamos que pida hablar con el superior de dicho empleado.

También puede presentar una queja ante AFSA por uno de los medios descritos más adelante.

**Por teléfono** – puede llamar al Centro de Servicio Nacional de AFSA para realizar su queja. Para asuntos relativos a la insolvencia, llame al 1300 364 785. Para asuntos relativos a Garantías de Bienes Muebles, llame al 1300 007 777.

El Servicio de Traducción e Interpretación (TIS National) proporciona acceso a servicios de interpretación en más de 160 idiomas y dialectos llamando al 131 450. Si usted no habla inglés, es posible que le resulte más fácil llamar al TIS y pedirles que se pongan en contacto con el Centro de Servicio Nacional de AFSA.

**Por correo** – puede enviar su queja por correo a AFSA, a la dirección postal GPO Box 2604, Adelaide SA 5001.

**Por internet** – puede enviarnos su queja por vía electrónica rellenando el formulario de ‘Contacto’ en nuestra web [www.afsa.gov.au](http://www.afsa.gov.au)

Nuestro objetivo es solucionar las quejas dentro de los 14 días siguientes a su recepción. Pero en ocasiones, eso no es siempre posible. Usted quedará informado del progreso de su queja.