

# چگونگی حل و فصل شکایت



# Australian Financial Complaints Authority (AFCA)

به افراد و کسب و کارهای کوچک  
کمک می کند تا شکایات مربوط به  
محصولات و خدمات مالی را حل و  
فصل نماید.

خدمات ما منصفانه، رایگان و با  
رعایت بی طرفی می باشد.

## ارزش های ما

- منصفانه و با رعایت بی طرفی – ما با رعایت مساوات ،  
تصمیم گیری می نماییم و اطمینان حاصل می کنیم که سخن  
همگان در حد مناسب شنیده گردد
- شفاف و پاسخگو – ما دلایل خود برای اقداماتی که انجام می  
دهیم را تشریح می نماییم
- صادق و محترمانه – ما حرفه ای هستیم و با همه با متانت  
برخورد می نماییم
- فعال و مشتری محور- خدمات ما در دسترس همگان می باشد.

## چه کسی میتواند به AFCA شکایت نماید؟

هر شخصی که شکایت حل و فصل نشده ای از یک موسسه مالی که عضو AFCA می باشد دارد، می تواند شکایت خود را مطرح نماید. این موضوع شامل موارد زیر است:

- افراد
- شراکت افراد
- کسب و کارهای کوچک
- باشگاه ها یا انجمن های عمومی.

شکایت هایی که می توانیم به آنها رسیدگی کنیم، در قوانین ما مشخص شده اند. برای کسب اطلاعات بیشتر در خصوص قوانین ما و روال حل و فصل شکایات با ما تماس بگیرید و یا به تارنمای ما به نشانی [afca.org.au/rules](http://afca.org.au/rules) مراجعه کنید.

## AFCA به چه نوع شکایاتی می تواند رسیدگی کند؟

ما می توانیم به گستره وسیعی از مشکلات مالی، از جمله موارد زیر رسیدگی کنیم:

- خطا در تراکنشهای بانکی و فهرستهای استعلام اعتبار
- مشکل در بازپرداخت وام، کارتهای اعتباری و تسهیلات کوتاه مدت در مواقعی که وضعیت مالی شما تغییر کرده است
- رد درخواست مطالبه خسارت از بیمه (مانند اتوموبیل، منزل و لوازم آن، حیوانات خانگی، سفر، بیمه درآمد و ضربات جسمی و روحی)
- مشاوره سرمایه گذاری نامناسب
- تصمیم یک معتمد در خصوص توزیع مزایای پس انداز بازنشستگی.



اعتبار، تسهیلات و وام ها



بیمه



واریز ها و پرداخت های بانکی



سرمایه گذاری و مشاوره مالی



اندوخته بازنشستگی



# بهترین روش حل و فصل یک شکایت چیست؟

## گام اول: با موسسه مالی خود تماس بگیرید

بسیاری از مشکلات ضمن تماس مستقیم با موسسه مالی قابل حل و فصل می باشند. بسیاری از کسب و کارها راه کاری را برای طرح شکایت دارند و شما می توانید به آنها تلفن نمایید، ایمیل بزنید و یا نامه بفرستید.

اگر همچنان درباره نگرانی هایتان با آنها تماس نگرفته اید، ما پیشنهاد می نمایم که نخست این کار را انجام دهید. پس از آنکه که شما شکایتی را طرح می نمایید، چهارچوب زمانی برای پاسخگویی موسسه مالی شما در نظر گرفته می شود:

- 90 روز برای اندوخته بازنشستگی یا شکایت های مربوط به هیاتهای سنتی امنای

- 21 روز برای شکایت در ارتباط با مضیقه مالی و یا

- 45 روز برای سایر شکایات

اگر در مدت زمانی مشخص، پاسخی دریافت ننمودید و یا از پاسخ دریافت شده خشنود نمی باشید، با ما تماس بگیرید.

## گام دوم: شکایت خود را در AFCA طرح نمایید

طرح شکایت آسان است. شما می توانید از فرم آنلاین ما استفاده کنید، یا با هر یک از روش هایی که در بخش تماس با ما در این بروشور آورده شده است، با ما تماس بگیرید.

قبل از اینکه با ما تماس بگیرید، می توانید بررسی نمایید که آیا موسسه مالی طرف شما عضو AFCA می باشد یا خیر. ما هزاران عضو داریم، بنابراین شانس زیادی وجود دارد که بتوانیم کمک نماییم. برای جزییات

بیشتر از تارنمای ما به نشانی [afca.org.au/find-a-financial-firm](http://afca.org.au/find-a-financial-firm) بازدید فرمایید.

## گام سوم رسیدن به نتیجه

هنگامی که شکایت شما را دریافت نماییم، ما برای حل و فصل نمودن آن با شما و موسسه مالی شما آغاز به فعالیت خواهیم کرد.

ممکن است ما تلاش نماییم که شکایت شما را از طریق مذاکره یا مصالحه حل و فصل نماییم. با این همه، اگر نیاز به مذاکره بیشتر و یا تصمیم گیری وجود داشته باشد، اقدام خواهیم نمود.

ما تصمیم خود را بر مبنای رعایت انصاف در شرایط مربوط به شکایت و با در نظر گرفتن قوانین مربوطه، دستورالعملهای اجرایی و اطلاعات ارائه شده توسط شما و موسسه مالی شما اتخاذ می کنیم.

تفاوت های مهمی بین تصمیم هایی که ما در باره شکایات مطرح شده در اندوخته بازنشستگی در مقایسه با مسائل و خدمات مالی دیگر اتخاذ می نماییم ، وجود دارد. برای کسب اطلاعات بیشتر با ما تماس بگیرید.



## چک لیست

در اینجا مراحل را که لازم است که پیش از طرح شکایت به ما در نظر داشته باشید، آورده شده است.

- ☐ آیا شکایت خود را مستقیماً به موسسه مالی خود برده اید؟
- ☐ آیا به موسسه مالی زمان کافی برای پاسخ گویی را داده اید؟
- ☐ آیا موسسه مالی مربوطه عضوی از AFCA است؟ به [afca.org.au/find-a-financial-firm](https://afca.org.au/find-a-financial-firm) مراجعه کنید.
- ☐ آیا ادعا نامه دریافت خسارت و یا اوراق مربوط به دادگاه را از موسسه مالی خود مبنی بر اینکه مراحل پیگرد قانونی را آغاز نموده اند، دریافت نموده اید؟ در صورت پاسخ مثبت، شکایت خود را سریعاً تقدیم نمایید.

لطفاً توجه داشته باشید که ما مشاوره مالی و یا حقوقی ارائه نمی نماییم. جزییات مربوط به خدمات رایگان و کمک رسانی محرمانه حقوقی و حمایت از مصرف کننده گان در تارنمای ما موجود است.



## اطلاعات مفید

### آیا برای طرح شکایت خود به کمک احتیاج دارید؟

خدمات ما برای عموم رایگان است و شما نیاز به پرداخت هیچ وجهی به اشخاص دیگر برای کمک به منظور طرح شکایت در AFCA ندارید.

ممکن است که افراد واجد شرایط دریافت کمک حقوقی رایگان و یا مشاوره مالی رایگان باشند. برای کسب اطلاعات بیشتر

از تارنمای کمک های حقوقی ملی [nationallegalaid.org](http://nationallegalaid.org)

و یا سامانه Financial Counselling Australia به نشانی

[/financialcounsellingaustralia.org.au](http://financialcounsellingaustralia.org.au)

[corporate/find-a-counsellor](http://corporate/find-a-counsellor) بازدید فرمایید.

### محدودیت های زمانی

برای طرح شکایت در AFCA محدودیت های زمانی وجود دارد. شما در بیشتر موارد پس از آنکه آخرین پاسخ را در خصوص شکایت خود از موسسه مالی خود دریافت کرده اید، دو سال وقت برای طرح شکایت خود با ما دارید. اگر شکایت خود را به موسسه مالی خود نداده باشید در اغلب موارد برای طرح شکایت، 6 سال وقت از زمانی که از زیان خود مطلع گشته اید، دارید.

مهلت زمانی کوتاه تری در خصوص شکایات مربوط به پس انداز بازنشستگی در نظر گرفته شده است. به طور معمول چنانچه شکایتی در خصوص پس انداز بازنشستگی داشته باشید که مربوط به عواید ناشی از فوت باشد، برای طرح شکایت، یک محدودیت زمانی 28 روزه از زمان ابلاغ تصمیم نهایی از جانب صندوق ذخیره بازنشستگی شما، وجود خواهد داشت.

با این حال ممکن است که در صورتی که بر این باور باشیم که شرایط ویژه ای وجود دارد، برخی از شکایات مطرح شده بعد از مهلت زمانی مربوطه را در نظر بگیریم.

## اگر نتوانیم در خصوص شکایت شما کمکی بکنیم چه؟

اغلب در صورت عدم توانایی رسیدگی به شکایت شما، می توانیم سازمانهای دیگری را که ممکن است بتوانند به شما کمک کنند را معرفی کنیم. همچنین شما می توانید به خط داغ Australian Securities and Investment Commission به شماره 1300 300 630 تماس بگیرید و یا برای مشاوره در خصوص افراد دیگری که می توانند به شما کمک کنند از تارنمای **asic.gov.au** بازدید فرمایید.

## کمک بیشتر

اطلاعات بیشتر به زبانهای مختلف در تارنمای AFCA موجود می باشد. همچنین می توانیم ترتیب دسترسی رایگان شما به خدمات ترجمه شفاهی را فراهم کنیم.

## خدمات ترجمه شفاهی

با خدمات ترجمه شفاهی به شماره 131 450 تماس بگیرید و یا با ما با شماره 1800 931 678 (از دوشنبه تا جمعه از ساعت 9 صبح تا 5 عصر به وقت ملبورن) تماس بگیرید و ما برای شما یک مترجم فراهم می کنیم.

## خدمات ملی رلی

اگر ناشنوا هستید و یا دارای ناتوانی گفتاری یا شنوایی هستید با ما از طریق خدمات ملی رلی تماس بگیرید

TTY / تماس صوتی 133 677 (محلی)

Speak & Listen 1300 555 727 (محلی)

به تارنمای National Relay Service مراجعه کنید،  
**relayservice.gov.au** نوع تماس را انتخاب نمایید و  
شماره ما را وارد کنید، 1800 678 931.

## تماس با ما

**Australian Financial  
Complaints Authority**

**1800 931 678** (تماس رایگان)

(از دوشنبه تا جمعه از ساعت 9 صبح تا 5 عصر)

**(03) 9613 6399** (دورنگار)

**info@afca.org.au** (پست الکترونیکی)

**afca.org.au/complaints** (فرم طرح شکایت)

صندوق پستی 3، ملبورن، ویکتوریا 3000