

# छोटे व्यवसाय की शिकायत को हल कैसे करें



**Australian Financial Complaints Authority (AFCA) एक स्वतंत्र, गैर-लाभ, गैर-सरकारी संगठन है।**

**हम व्यक्ति-विशेषों और छोटे व्यवसायों को वित्तीय उत्पादों और सेवाओं के बारे में शिकायतें हल करने में सहायता देते हैं।**

**हमारी सेवा निष्पक्ष, निःशुल्क और स्वतंत्र है।**

## **हमारे आदर्श**

- निष्पक्ष और स्वतंत्र - हम संतुलित निर्णय लेते हैं, और यह सुनिश्चित करते हैं कि सभी पक्षों की बातों को उचित रूप से सुना जाए
- पारदर्शी और जवाबदेह - हम अपने निर्णयों के लिए कारण प्रकट करेंगे
- ईमानदार और सम्मानपूर्ण - हम पेशेवर हैं और सभी के साथ गरिमापूर्ण व्यवहार करते हैं
- समयपूर्व-सक्रिय और सेवार्थी-केंद्रित - हमारी सेवाएँ सभी के लिए सुलभ हैं।

## **AFCA के पास कौन शिकायत दर्ज कर सकता है?**

कोई भी व्यक्ति/निकाय, जिसके पास AFCA की सदस्य वित्तीय संस्था के बारे में कोई अनसुलझी शिकायत है। इसमें निम्नलिखित शामिल हैं:

- एकल व्यवसायी और साझेदारियाँ
- 100 से कम कर्मियों वाले छोटे व्यवसाय (निगमित या अनिगमित)
- 100 से कम कर्मियों वाले व्यवसायों का संचालन करने वाले गैर-लाभ संगठन या क्लब, जो पंजीकृत दान-संस्थाएँ नहीं हैं
- पंजीकृत दान-संस्थाएँ, भले ही उनमें कितने भी व्यक्ति काम करते हों और भले ही वे दान-संस्थाएँ व्यवसाय चलाती हों या नहीं।

# वित्तीय संस्था के लिए AFCA का सदस्य होना आवश्यक है

AFCA द्वारा आपकी शिकायत पर विचार-मनन किए जाने के लिए यह आवश्यक है कि वह वित्तीय संस्था हमारे संगठन की सदस्य हो।

अधिकांश वित्तीय संस्थाओं के लिए AFCA सदस्यता का लाइसेंस होना अनिवार्य होता है। अन्य वित्तीय संस्थाओं के लिए यह लाइसेंस एक सहमत कार्यप्रथा संहिता (Code of Practice) का हिस्सा होता है, या किसी उद्योग संघ की सदस्यता के लिए अनिवार्य होता है।

कुछ वित्तीय संस्थाओं के लिए AFCA की सदस्यता स्वैच्छिक होती है। उदाहरण के लिए, केवल छोटे व्यवसायों को वित्तीय सेवाएँ प्रदान करने वाले फिनटेक व्यवसायों और वित्तीय संस्थाओं के लिए AFCA की सदस्यता अनिवार्य नहीं होती है।

यदि आप किसी वित्तीय संस्था के साथ व्यापार करने के बारे में सोच रहे/रही हैं, तो इस बात की जाँच करें कि वह संस्था AFCA की सदस्य है या नहीं, क्योंकि भविष्य में आपको हमारी विवाद समाधान सेवा की आवश्यकता पड़ सकती है।

हमारे सदस्यों की संख्या 37,000 से भी अधिक है, इसलिए इस बात की काफी संभावना रहती है कि हम आपकी सहायता कर सकते हैं।

यहाँ जाँच करें: [afca.org.au.au/find-a-financial-firm](https://afca.org.au.au/find-a-financial-firm)

हमारे नियम ऐसी शिकायतों के बारे में समझाते हैं जिनके बारे में हम विचार कर सकते हैं और नहीं कर सकते हैं।

हमारी शिकायत समाधान प्रक्रिया के बारे में और अधिक जानकारी के लिए हमारे नियम पढ़ें।

[afca.org.au/rules](https://afca.org.au/rules)

# हम छोटे व्यवसायों की किस प्रकार की शिकायतों पर विचार कर सकते हैं?

हम अनेक प्रकार की वित्तीय समस्याओं पर विचार कर सकते हैं, जिनमें निम्नलिखित शामिल हैं:

- बैंकिंग लेन-देनों और साख सूचीकरण में गलतियाँ
- आपकी वित्तीय स्थिति में परिवर्तन होने के कारण कर्ज़, क्रेडिट कार्ड और अल्पकालिक वित्तीय सहायता के पुनर्भुगतान में कठिनाई
- गारंटी देने वाले व्यक्ति से संबंधित व्यवस्थाओं में गलतियाँ
- अनुबंधों को पट्टे पर देने में गलतियाँ
- साख के अनुचित प्रावधान
- बीमा दावों की अस्वीकृति (जैसे कार, आवास और यात्रा)
- इंटरनेट से किए गए भुगतानों में गलतियाँ
- अनुचित निवेश सलाह।

## अधिकतम सीमाएँ और क्षतिपूर्ति सीमाएँ

दावे का प्रकार	प्रति दावा क्षतिपूर्ति सीमा	AFCA के अधिकार-क्षेत्र की आर्थिक सीमाएँ
साख सुविधा	छोटे व्यवसायों के लिए \$10 लाख	\$50 लाख से अधिक नहीं होनी चाहिए
	प्राथमिक उत्पादकों के लिए \$20 लाख	\$50 लाख से अधिक नहीं होनी चाहिए
अन्य अधिकाँश दावे (सुपरएन्युएशन के अतिरिक्त)	\$5,00,000	\$10 लाख से अधिक नहीं होने चाहिए

AFCA द्वारा उपलब्ध कराए जाने वाले परिणामों के प्रकार देखें: [afca.org.au/what-to-expect/outcomes-afca-provides](https://afca.org.au/what-to-expect/outcomes-afca-provides)

# शिकायत का समाधान करने का सबसे अच्छा तरीका क्या है?

## पहला कदम: अपनी वित्तीय संस्था से संपर्क करें

वित्तीय संस्था से सीधे संपर्क करके कई शिकायतों को हल किया जा सकता है। अधिकांश व्यवसायों में एक शिकायत विभाग होता है, जिससे ईमेल या पत्र भेजकर या कॉल करके संपर्क किया जा सकता है।

हम आपको शिकायत दर्ज करने से पहले वित्तीय संस्था से सीधे संपर्क करने की सलाह देते हैं।

वित्तीय संस्थाओं के पास उत्तर देने के लिए नियत समय-सीमाएँ होती हैं:

- सुपरएन्युएशन या पारंपरिक न्यासी शिकायतों के लिए 90 दिन
- वित्तीय कठिनाई से संबंधित शिकायतों के लिए 21 दिन, या
- अन्य सभी शिकायतों के लिए 45 दिन।

यदि आपको नियत समय-सीमा के अंदर अपनी शिकायत का उत्तर न मिले या आप प्राप्त हुए उत्तर से खुश न हों, तो हमसे संपर्क करें।

AFCA के पास शिकायत दर्ज किए जाने पर वित्तीय संस्था के लिए अपनी सभी प्रवर्तन कार्यवाही को रोकना आवश्यक होता है।

## दूसरा कदम: AFCA के पास शिकायत दर्ज करें

यदि वित्तीय संस्था से सीधे संपर्क करने के बाद भी आपकी शिकायत का समाधान नहीं हो पाया, तो आप AFCA के पास शिकायत दर्ज करने के लिए आगे बढ़ सकते/सकती हैं। इससे पहले आपको इस बात की जाँच करनी चाहिए कि क्या वह वित्तीय संस्था AFCA की सदस्य है या नहीं।

यहाँ जाँच करें: [afca.org.au/find-a-financial-firm](https://afca.org.au/find-a-financial-firm)।

शिकायत दर्ज करना आसान है। आप हमारे ऑनलाइन फॉर्म का प्रयोग कर सकते/सकती हैं या इस प्रपत्र के हमसे संपर्क करें (Contact us) अनुभाग में बताए गए किसी भी तरीके से हमसे संपर्क कर सकते/सकती हैं।

## तीसरा कदम: समाधान प्राप्त करें

आपकी शिकायत प्राप्त होने के बाद इसे हल करने के लिए हम आपके और वित्तीय संस्था के साथ मिलकर काम करते हैं।

हम बातचीत या सुलह के माध्यम से आपकी शिकायत का समाधान करने का प्रयास कर सकते हैं।

यदि इसमें सफलता न मिले, तो हम आगे जाँच करके कार्यवाही का मार्ग निर्धारित कर सकते हैं।

हम प्रासंगिक कानूनों, उपलब्ध कराई गई जानकारी और कार्यप्रथा संहिताओं को ध्यान में रखते हुए इन परिस्थितियों में सर्वोचित तथ्यों के आधार पर निर्णय लेते हैं।

आपके द्वारा स्वीकार किया गया कोई भी निर्णय वित्तीय संस्था के लिए बाध्यकारी होता है।

सुपरएन्युएशन से संबंधित शिकायतों के बारे में निर्णयों के बीच कुछ महत्वपूर्ण अंतर होते हैं। आप हमसे संपर्क करके और अधिक जानकारी प्राप्त कर सकते/सकती हैं।

हम आपकी शिकायत का समाधान करने में आपकी सहायता कर सकते हैं, लेकिन हम कानूनी या वित्तीय सलाह प्रदान नहीं करते हैं।

# जाँचसूची

हमारे पास शिकायत दर्ज करने से पहले आपको इन कदमों के बारे में विचार करना चाहिए:

- क्या आपने अपनी वित्तीय संस्था के पास सीधे शिकायत की है?
- क्या आपने अपनी वित्तीय संस्था को उत्तर देने के लिए समुचित समय दिया है?
- क्या वह वित्तीय संस्था AFCA की सदस्य है? यहाँ जाँच करें: [afca.org.au/find-a-financial-firm](https://afca.org.au/find-a-financial-firm)।
- क्या आपको वित्तीय संस्था द्वारा कानूनी कार्यवाही आरंभ किए जाने के बारे में सूचित करने वाला कोई दावा वक्तव्य (Statement of Claim) या अन्य अदालती दस्तावेज मिला है? यदि हाँ, तो अपनी शिकायत तुरंत दर्ज करें।



# उपयोगी जानकारी

## क्या अपनी शिकायत दर्ज करने में आपको सहायता की आवश्यकता होगी?

हमारी सेवा उपभोक्ताओं और छोटे व्यवसायों के लिए निःशुल्क है; आपको AFCA के पास शिकायत दर्ज करने में सहायता के लिए किसी को पैसे देने की आवश्यकता नहीं है।

## समय सीमाएँ

AFCA के पास शिकायत दर्ज करने के लिए समय सीमाएँ नियत होती हैं। अधिकतर मामलों में अपनी वित्तीय संस्था से अंतिम उत्तर मिलने के बाद अपनी शिकायत दर्ज करने के लिए आपके पास दो वर्ष होते हैं। यदि आपने अपनी वित्तीय संस्था के पास शिकायत नहीं की है, तो अधिकतर मामलों में आपके पास अपने नुकसान से पहली बार अवगत होने के बाद छह वर्षों के अंदर अपनी शिकायत दर्ज करने का समय होता है।

यदि हमें लगे कि कुछ विशेष परिस्थितियाँ मौजूद रही हों, तो हम प्रासंगिक समय सीमा के बाद दर्ज की गई कुछ शिकायतों पर विचार कर सकते हैं।

## यदि हम आपकी शिकायत में सहायता न कर पाएँ, तो क्या होगा?

यदि हम आपकी शिकायत में संलग्न न हो सकें, तो अक्सर हम आपकी सहायता करने में संभावित रूप से समर्थ अन्य संगठनों का सुझाव दे सकते हैं। आप Australian Securities and Investments Commission की हॉटलाइन को 1300 300 630 पर कॉल करके या उनकी वेबसाइट **asic.gov.au** पर जा करके भी यह पता कर सकते/सकती हैं कि सहायता प्राप्त करने के लिए आप और किससे पूछ सकते/सकती हैं।

# अतिरिक्त सहायता

हमारी वेबसाइट पर अनेक भाषाओं में जानकारी उपलब्ध है। हम निःशुल्क दुभाषिया सेवा सुलभ कराने के लिए भी व्यवस्था कर सकते हैं।

## दुभाषिया सेवा

निःशुल्क दुभाषिया सेवा को 131 450 पर कॉल करें या हमें 1800 931 678 पर कॉल करें (सुबह 9बजे से लेकर शाम 5बजे तक, मेलबर्न समय) और हम आपके लिए एक दुभाषिए की व्यवस्था करेंगे।

## National Relay Service

यदि आप सुनने में अक्षम हैं या आपकी सुनने या बोलने की क्षमता बाधित है, तो National Relay Service के माध्यम से हमसे संपर्क करें।

TTY / Voice कॉल 133 677 (स्थानीय)

Speak & Listen 1300 555 727 (स्थानीय)

वेबसाइट [relayservice.gov.au](http://relayservice.gov.au) पर जाएँ, कॉल के प्रकार का चयन करें और हमारा नंबर 1800 678 931 एंटर करें।





# afca

Australian Financial  
Complaints Authority

## हमसे संपर्क करें

**Australian Financial  
Complaints Authority**

**1800 931 678** (निःशुल्क कॉल)

(सोमवार से शुक्रवार सुबह 9बजे से लेकर शाम 5बजे तक)

**(03) 9613 6399** (फैक्स)

**info@afca.org.au** (ईमेल)

**afca.org.au/complaints** (शिकायत फॉर्म)

GPO Box 3 Melbourne VIC 3001

[www.afca.org.au](http://www.afca.org.au)