

1. التفاصيل الشخصية: مقدم الشكوى

☐ يُرجى وضع علامة هنا إذا كان واحد أو أكثر من أصحاب الشكوى من السكان الأصليين أو من سكان جزر مضيق توريس (اختياري)

إذا وضعت علامة في هذا المربع، فإنك بهذا تعطي موافقتك لـ AFCA للنظر في شكواك وفقاً لسياستنا بشأن تعزيز إمكانية الوصول للسكان الأصليين وسكان جزر مضيق توريس.

مقدم الشكوى 2

مقدم الشكوى 1

العنوان		
الاسم الأول		
اسم العائلة		
تاريخ الميلاد		
العنوان البريدي		
الولاية		
الرمز البريدي		
الهاتف المحمول		
الوقت المتاح للاتصال		
البريد الإلكتروني		

يرجى اكمل تفاصيل مقدم (مقدمي) الشكوى.

مقدم الشكوى هو صاحب الشكوى لدى المؤسسة المالية.

إذا كان مقدم الشكوى شركة أو جمعية، يجب إكمال الاستمارة من قبل شخص مخول بالتصرف بالنيابة عن الشركة أو الجمعية.

إذا كنت تعمل مع ممثل، قم بتسجيل بياناته الشخصية في صفحة 2.

2. تفاصيل العمل

هل تقدم الشكوى بالنيابة عن شركة؟

☐ نعم ☐ لا (انتقل إلى السؤال 3)

ما هي علاقتك بالشركة؟ مثلاً، مالك أو موظف

تستطيع AFCA النظر في الشكاوى بالنيابة عن المشاريع الصغيرة.

يتم تعريف المشاريع الصغيرة على أنها المشاريع التي يعمل فيها أقل من 100 موظف.

اسم الشركة:

ABN:

عدد الموظفين العاملين في الشركة في وقت الحدث (الأحداث) الذي أدى إلى تقديم الشكوى:

هل العمل التجاري عبارة عن أعمال إنتاج أولي؟

☐ نعم ☐ لا

3. التفاصيل الشخصية: الممثل المفوض

أكمل هذا القسم فقط إذا اخترت شخصاً ما للتصرف بالنيابة عنك في التعامل معنا.

الاسم الأول		
اسم العائلة		
اسم المنظمة (إن وجد)		
علاقة الشركة/المنظمة بك		
العنوان البريدي	الرمز البريدي	
الولاية		
الوقت المتاح للإتصال		
البريد الإلكتروني		

إذا اخترت ممثلاً، فسيكون الممثل وأية منظمة يعمل لديها هو جهة تواصلنا فيما يتعلق بك، وسنرسل له جميع المراسلات المتعلقة بشكواك.

تقدم AFCA خدمة مجانية.
ليس بالضرورة أن يتم تمثيلك، ولكن يمكنك أن تطلب من شخص ما مساعدتك. قد يكون هذا شخصاً من عائلتك أو خدمة استشارات مالية مجانية. إذا قام ممثلك بتحصيل رسوم منك، فسيتعين عليك عادة دفع هذه التكلفة بنفسك.

4. تفاصيل المؤسسة المالية

اسم المؤسسة المالية التي قَدِّمت لها الشكوى:

هل قَدِّمت شكوى إلى هذه المؤسسة المالية؟

☐ نعم ☐ لا (انتقل إلى السؤال 6)

إذا قَدِّمت شكوى، متى كان ذلك * هل قَدِّمت بالشكوى إلى المؤسسة المالية؟

* إذا كنت لا تعرف التاريخ بالضبط، يمكنك كتابة تاريخ تقديري

5. كيف قَدِّمت شكواك؟

مثلاً: اتصلت وتحدثت إلى شخص ما في مركز الاتصال.

وضَّح بإيجاز الطريقة التي قَدِّمت بها شكواك. وضَّح كيفية تقديم شكواك، ومن الذي تحدثت إليه، ورقم الهاتف الذي اتصلت به، أو عنوان البريد الإلكتروني الذي استخدمته.

منذ أن قَدِّمت الشكوى، هل تلقيت رداً نهائياً مكتوباً؟

☐ نعم ☐ لا

إذا كنت قد تلقيت رداً كتابياً نهائياً من المؤسسة المالية، أرفق نسخة عنه، إذا كانت متوفرة.

6. تفاصيل الشكوى

ما نوع المنتج أو الخدمة التي قَدِّمت الشكوى بشأنها؟

صف نوع (أنواع) المنتج (على سبيل المثال، قرض سكني، أو بوليصة تأمين على الحياة/المنزل، أو منتج استثماري، أو إيداع تقاعدي).

رقم (أرقام) مرجع المؤسسة المالية إن وُجدت:

سيساعد ذلك المؤسسة المالية على تحديد رقم الدويلة/الحساب/الشكوى الصحيح.

ما هي شكاؤك؟

إذا كنت بحاجة إلى مساحة أكبر، ارفق صفحات إضافية بهذه الاستمارة.

متى* حدثت الأحداث التي تشكو منها؟

* إذا كنت لا تعرف التاريخ بالضبط، يمكنك كتابة تاريخ تقديري

7. كيف يمكن أن نساعدك؟

إذا كنت تطالب بدفع مبلغ من المال، يجب عليك تقديم أي حسابات لمطالباتك.

حسب وجهة نظرك، ما هو الحل العادل والمعقول للشكوى؟

8. إجراءات قانونية/قضائية

هل بدأت المؤسسة المالية في اتخاذ إجراءات قانونية ضدك في المحكمة؟

☐ نعم ☐ لا

هناك حدود تنطبق على قدرة المؤسسة المالية على اتخاذ إجراءات إنفاذ أو أي خطوات أخرى في الإجراءات القانونية الحالية في حالة تقديم شكوى إلى AFCA.

9. مساعدة إضافية

تقدّم AFCA خدمة ترجمة شفوية مجانية عبر الهاتف.

اللغة: _____

☐ نعم ☐ لا

هل هناك أية مساعدة إضافية يمكننا تقديمها؟

هذه فرصة لك لتخبرنا عن كيف يمكننا مساعدتك في التواصل معنا.

☐ إعاقة ذهنية

☐ ضعف جسدي

☐ العنف العائلي

☐ ضعف النظر/الرؤية

☐ السمع

☐ هاتف نصي

☐ القراءة والكتابة

☐ غير ذلك (صف أدناه)

☐ الصحة العقلية

سيصل بك أحد موظفي AFCA إذا أشرت هنا إلى أنك بحاجة إلى المساعدة. سنناقش معك الكيفية التي تفضلها للتواصل معنا وأية مساعدة أخرى يمكننا تقديمها.

الوصف:

10. كيف سمعت عن AFCA؟

☐ كنت أعرف مسبقاً عن AFCA

☐ مؤسسة مالية

☐ منظمة مجتمعية

☐ هيئة المساعدة القانونية/المركز القانوني المجتمعي

☐ الأسرة/صديق

☐ وسائل الإعلام/إعلان

☐ مستشار مالي

☐ عبر الإنترنت/وسائل التواصل الاجتماعي

11. تفويض

بتوقيعك على هذه الاستمارة، فإنك تعطي موافقتك لـ AFCA للنظر في الشكوى المقدمة ضد المؤسسة المالية وفقاً لقواعد AFCA. أنت تفوض AFCA لكي تقوم بما يلي:

- تبادل معلوماتك، بما في ذلك المعلومات الحساسة ذات الصلة، مع أطراف آخرين أو منظمات خارجية حسبما يكون ضرورياً بشكل معقول لغرض التعامل مع الشكوى، وعلى النحو المطلوب أو المسموح به بموجب القانون
- إحالة الشكوى إلى مؤسسة مالية أخرى أو إلى خدمة فضّ نزاعات حسبما تقرر AFCA أنها مناسبة
- تبادل معلوماتك، بما في ذلك المعلومات الحساسة ذات الصلة، بين المؤسسات المالية حيث توجد عدة شكوى ضد مؤسسات مالية مختلفة.

كما أنك تفوض ممثلك (أو منظمة ذلك الممثل)، أو أطراف الشكوى الآخرين، أو المؤسسة المالية لتبادل معلوماتك، بما في ذلك المعلومات الحساسة ذات الصلة، مع أطراف آخرين لغرض التعامل مع الشكوى، وحسبما هو مطلوب أو مسموح به بموجب القانون.

12. التوقيعات

توقيع الممثل	توقيع مقدم الشكوى 2	توقيع مقدم الشكوى 1
التاريخ	التاريخ	التاريخ

13. إستمارة - ساعدنا على تحسين خدماتنا

قد نتصل بك (أو يتصل بك شخص ما بالنيابة عنا) من وقت لآخر للإدلاء برأيك (لا يتوجب عليك إعطاء اسمك). إذا كنت لا تريد أن يتم الاتصال بك، ضع علامة في المربع أدناه.

☐ أرجو عدم الاتصال بي لأخذ رأيي

14. المستندات الداعمة

بمجرد اكتمال استمارة الشكوى هذه، أرسلها مع كافة التفاصيل والمستندات والمراسلات ذات الصلة إلى:

Australian Financial Complaints Authority
GPO Box 3, MELBOURNE VIC 3001
بريد إلكتروني: info@afca.org.au

قائمة التحقق من المستندات - تم إدراج هذه القائمة كدليل*

- ☐ إستمارة شكوى مكتملة وموقعة (بما في ذلك توقيع الممثل، إن وجد) ☐ نسخة من الرد الكتابي من المؤسسة المالية (إن وجد)
- ☐ نسخة عن بيان المطالبة (إذا بدأت إجراءات قانونية) ☐ نسخة عن أية مستندات أخرى ذات صلة بشكواك

* للحصول على قائمة كاملة للتحقق من المستندات، قم بزيارة www.afca.org.au/checklist

للحصول على معلومات عامة حول كيفية تعاملنا مع المعلومات المقدمة إلينا، اطلع على سياسة الخصوصية الخاصة بنا على الموقع الإلكتروني www.afca.org.au/privacy

تخضع عملية التعامل مع الشكوى لدينا لقواعد AFCA.

يمكنك الاطلاع على قواعداً على www.afca.org.au/rules

ستساعدنا ملاحظاتك حول خدماتنا على فهم كيفية تحسين خدماتنا كمنظمة.

يرجى إرفاق نسخ عن جميع المستندات ذات الصلة بشكواك. إذا كتبت إليك المؤسسة المالية فيما يتعلق بشكواك، يرجى تقديم نسخة عن ردهم.