

1. مشخصات فردی: شکایت

لطفا در صورتی یک یا چند نفر از شاکیان، خود را بومی (ابوریژنال) و یا از بومیان تنگه جزیره Torres معرفی می کنند، اینجا را تیک بزنید.

با تیک زدن این مربع به AFCA اجازه می دهید که شکایت شما را بر اساس سیاست فراهم آوردن دسترسی بهتر برای ابوریژنالها و بومیان جزیره تنگه Torres فراهم نماید.

شاکای 2

شاکای 1

		عنوان
		نام
		نام خانوادگی
		تاریخ تولد
		نشانی پستی
		ایالت
		کدپستی
		شماره همراه
		تلفن تماس در طول روز
		ایمیل

لطفا جزئیات مربوط به شکایت(ها) را تکمیل نمایید.

شاکای فردی است که از موسسه مالی طرح شکایت نموده است.

اگر شاکای یک شرکت و یا یک انجمن باشد، فرم مربوطه می بایست توسط شخصی که از طرف آن شرکت و یا انجمن مجاز به انجام این کار باشد، تکمیل شود.

اگر نماینده ای را منصوب نموده اید، مشخصات فردی آنها را در صفحه 2 درج کنید.

2. جزئیات کسب و کار

آیا این شکایت را از طرف یک کسب و کار طرح می کنید؟

بله خیر (به پرسش 3 بروید)

سمت شما در آن کسب و کار چیست؟ مثلا: صاحب، کارمند

نام کسب و کار: _____

ABN: _____

تعداد کارمندانی که در هنگام وقوع حادثه /حوادثی که منجر به طرح این شکایت شد در استخدام آن کسب و کار بوده اند؟ _____

آیا این کسب و کار یک تولید کننده اولیه است؟

بله خیر

3. مشخصات فردی: نماینده مجاز

تنها در صورتی که مایل به انتخاب شخصی به نمایندگی از خود برای تعامل با ما هستید، این بخش را تکمیل کنید.

نام		
نام خانوادگی		
نام سازمان (در صورت وجود)		
رابطه آن با شما		
نشانی پستی	کدپستی	
ایالت		
تلفن تماس در طول روز		
ایمیل		

4. مشخصات موسسه مالی

نام موسسه مالی که از آن شکایت دارید

آیا از این موسسه مالی شکایت کرده اید؟

بله خیر (به پرسش 6 بروید)

در این صورت، چه موقع * از موسسه مالی شکایت نمودید؟

* اگر تاریخ دقیق آن را نمی دانید، لطفا تخمین بزنید.

5. شکایت خود را به چه شکل مطرح نمودید؟

مثلا من تماس گرفتم و با شخصی در مرکز پاسخگویی صحبت کردم.

آیا از زمانی که شکایت نموده اید، پاسخ نهایی را بصورت کتبی دریافت نموده اید؟

بله خیر

اگر نماینده ای را انتخاب کنید، آن نماینده و یا هر سازمانی که برای آن کار می کنند، مرجع برقراری تماس ما خواهد بود و ما تمام مکاتبات مربوط به شکایت شما را برای آنها خواهیم فرستاد.

AFCA خدمات رایگان ارائه می دهد. شما نیازی به داشتن نماینده ندارید، اما می توانید از کسی بخواهید که به شما کمک کند. این شخص ممکن است که یکی از اعضای خانواده شما و یا یکی از کارکنان مراکز ارائه دهنده خدمات رایگان مشاوره مالی باشد. اگر نماینده شما هزینه ای از شما مطالبه کند، معمولاً خودتان باید آن را پرداخت نمایید.

اگر قبلاً از موسسه مالی خود شکایت نکرده، در بیشتر مواقع آنها 45 روز فرصت پاسخگویی به شما را خواهند داشت.

مختصراً بگویید که چطور طرح شکایت نمودید. بگویید که چطور طرح شکایت نمودید، با چه کسی صحبت کردید، به چه شماره ای تلفن کردید و با کدام نشانی ایمیل مکاتبه نمودید.

اگر پاسخی از موسسه مالی خود بصورت کتبی دریافت نموده اید، تصویر آن را در صورت امکان ضمیمه کنید.

6. جزئیات مربوط به شکایت

در مورد چه نوع خدمات و محصولی شکایت دارید؟

نوع محصول (مثلا وام منزل، بیمه عمر یا منزل، محصولات سرمایه گذاری، حساب صندوق ذخیره بزنشستگی) را شرح دهید.

شماره/های پیگیری موسسه مالی در صورت وجود:

این به موسسه مالی شما کمک می کند که شماره دستور العمل/حساب/شکایت و (غیره) مربوطه را مشخص نماید.

شکایت شما درباره چیست؟

اگر به فضای بیشتری نیاز دارید، صفحات اضافی را به این فرم پیوست کنید.

چه زمانی* وقایعی که درموردشان شکایت دارید به وقوع پیوسته اند؟

* اگر تاریخ دقیق آن را نمی دانید، لطفا تخمین بزنید.

7. چطور می توانیم کمک کنیم؟

به نظر شما راه حل منصفانه و معقول برای حل و فصل این شکایت چیست؟

اگر به دنبال دریافت مقداری پول هستید، مبلغ محاسبه خسارت (های) خود را ذکر کنید.

8. پیگرد قانونی/ در دادگاه

آیا موسسه مالی مربوطه، اقدام به پیگرد قانونی علیه شما در دادگاه نموده است؟

بله خیر

در مواقعی که شکایتی در AFCA طرح می گردد، محدودیتهایی برای موسسه مالی در خصوص اقدام اجرایی، یا هر اقدام دیگری در خصوص پیگرد قانونی برقرار می شود.

9. کمک بیشتر

بله خیر

AFCA خدمات ترجمه تلفنی را به صورت رایگان فراهم می کند.

زبان: _____

آیا می توانیم کمک بیشتری بکنیم؟

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> ناتوانی جسمی | <input type="checkbox"/> مشکلات ادراکی |
| <input type="checkbox"/> بینایی/ قدرت دید | <input type="checkbox"/> خشونت خانوادگی |
| <input type="checkbox"/> تلفن نوشتاری | <input type="checkbox"/> شنوایی |
| <input type="checkbox"/> سایر موارد (ذیلا شرح دهید) | <input type="checkbox"/> سواد خواندن و نوشتن |
| | <input type="checkbox"/> سلامت روانی |

شرح:

10. چطور با AFCA آشنا شدید؟

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> پیش از این AFCA را می شناختم. | <input type="checkbox"/> موسسه مالی |
| <input type="checkbox"/> سازمانهای اجتماعی | <input type="checkbox"/> یاری رسانی حقوقی/ مرکز مشاوره حقوقی در جامعه |
| <input type="checkbox"/> دوست / خانواده | <input type="checkbox"/> رسانه ها/ تبلیغات |
| <input type="checkbox"/> مشاور مالی | <input type="checkbox"/> رسانه های اجتماعی/ آنلاین |

11. مرجع

برای کسب معلومات کلی درباره اینکه چگونه از اطلاعاتی که به ما ارائه می شود استفاده می کنیم به سیاست حفظ اطلاعات شخصی ما که در www.afca.org.au/privacy موجود است، مراجعه نمایید.

روند ما در رسیدگی به شکایات تحت نظر قوانین AFCA می باشد.

قوانین ما در www.afca.org.au/rules موجود است.

با امضا این فرم رضایت خود را مبنی بر در نظر گرفتن شکایت شما بر علیه موسسه مالی مربوطه توسط AFCA و بر مبنای قوانین AFCA اعلام می دارید. شما به AFCA اجازه می دهید تا:

- در مواقعی که به طور معقول به منظور رسیدگی به شکایت ايجاب می کند و یا از نظر قانون بلامانع و یا الزامی است، اطلاعات خود را از جمله اطلاعات حساس و مرتبط را با سازمانهای بیرونی یا سایر اشخاص رد و بدل کنید

- در صورت صلاحدید AFCA، بررسی شکایت را به موسسه مالی و یا خدمات حل اختلاف دیگری محول کنید.

- در مواقعی که چندین شکایت بر علیه چندین موسسه مالی تحت رسیدگی قرار دارد، اطلاعات خود را از جمله اطلاعات حساس و مرتبط را بین موسسات مالی مربوطه رد و بدل کنید

شما همچنین به نماینده خود (یا سازمان نماینده خویش)، طرفهای دیگر شکایت و یا موسسه مالی اجازه می دهید که به منظور رسیدگی به شکایت و یا برحسب مواردی که از نظر قانون بلامانع و یا الزامی است، اطلاعات خود را از جمله اطلاعات حساس و مرتبط را با سایر اشخاص مرتبط ردل بدل نمایند.

12. امضاها

امضا نماینده	امضا شاکی 2	امضا شاکی 1
تاریخ	تاریخ	تاریخ

13. نظر سنجی - کمک به ما برای بهبود خدمات

نظرات شما درباره خدمات ما به ما کمک خواهد کرد تا دریابیم که چطور کیفیت خدمات سازمان خود را بهبود بخشیم.

ممکن است که ما (و یا یک نفر از طرف ما) هر از چند گاهی با شما برای دریافت نظرات تماس بگیریم. (شما مجبور نخواهید بود که نام خود را ذکر کنید) چنانچه مایل نیستید که با شما تماس گرفته شود، مربع زیر را تیک بزنید.

با من برای طرح نظرات تماس نگیرید

14. مدارک تکمیلی

لطفا یک نسخه از تمام مدارک مرتبط با شکایت خود را ضمیمه کنید. لطفا چنانچه موسسه مالی مربوطه با شما درباره شکایت شما، مکاتبه ای کرده است، یک نسخه از آن را ارائه دهید.

این فرم شکایت را پس از تکمیل به همراه تمام جزئیات مربوطه، مدارک و مکاتبات به این نشانی بفرستید:

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

چک لیست مدارک - این لیست جنبه راهنما دارد*

فرم شکایت تکمیل و امضا شده (شامل امضا نماینده در صورت نیاز)

یک نسخه از پاسخ کتبی موسسه مالی مربوطه (در صورت وجود)

تصویر سایر مدارک مرتبط با شکایت شما

یک نسخه از اظهار نامه شرح خسارت

(در مواردی که دعوی حقوقی آغاز شده است)

*به منظور دریافت چک لیست کامل مدارک لازم از www.afca.org.au/checklist بازدید نمایید.