

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		
کد پستی		
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

AFCA می تواند شکایات مطروحه طرف کسب و کارهای کوچک را لحاظ نماید.

یک کسب و کار کوچک به کسب و کاری اطلاق می شود که کمتر از 100 نفر را در استخدام خود دارد.

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؟

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	کد پستی	
ایالت		
تلفن تماس در طول روز		
ایمیل		

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.

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؟

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

--

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 یا با کدام نشانی ایمیل مکاتبه نمودید.

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

☐ بله ☐ خیر

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 (مثلاً 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 دستورالعمل/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، لطفاً 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؟

- | | |
|--|--|
| ☐ ناتوانی جسمی | ☐ مشکلات ادراکی |
| ☐ بینایی/ قدرت دید | ☐ خشونت خانوادگی |
| ☐ تلفن نوشتاری | ☐ شنوایی |
| ☐ سایر موارد (ذیلاً شرح دهید) | ☐ سواد خواندن و نوشتن |
| | ☐ سلامت روانی |

این فرصتی برای شما است که به ما بگویید چطور می توانیم با شما ارتباط داشته باشیم.

در صورتی که در اینجا اشاره نمایید که ممکن است که به کمک نیاز داشته باشید، یکی از کارکنان AFCA با شما تماس خواهد گرفت. ما در این باره که به چه شکلی ترجیح می دهید با شما ارتباط داشته باشیم و سایر کمکهایی که می توانیم فراهم کنیم گفتگو خواهیم کرد.

شرح:

10. چطور با AFCA آشنا شدید؟

- | | |
|--|---|
| ☐ پیش از این AFCA را می شناختم. | ☐ موسسه مالی |
| ☐ سازمانهای اجتماعی | ☐ یاری رسانی حقوقی/ مرکز مشاوره حقوقی در جامعه |
| ☐ دوست / خانواده | ☐ رسانه ها/ تبلیغات |
| ☐ مشاور مالی | ☐ 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 اظهار نامه شرح خسارت (در مواردی که دعوی حقوقی آغاز شده است)
- ☐ یک نسخه از پاسخ کتبی موسسه مالی مربوطه (در صورت وجود)
- ☐ تصویر سایر مدارک مرتبط با شکایت شما

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