

كيفية حلّ الشكوى



afca

Australian Financial
Complaints Authority

**تساعد Australian Financial
Complaints Authority (AFCA)
الأفراد والأعمال التجارية الصغيرة
على حل الشكاوى المتعلقة بالمنتجات
والخدمات المالية.**

خدمتنا عادلة ومجانية ومستقلة.

قيمتنا

- العدل والاستقلالية - نحن نتخذ قرارات متوازنة، ونضمن الاستماع إلى الجميع بشكل صحيح
- الشفافية والمساءلة - سنوضح سبب الإجراءات التي نتخذها
- الصدق والاحترام - نحن محترفون ونتعامل مع الجميع بكرامة
- الاستباقية والتركيز على العملاء - خدماتنا متاحة للجميع

مَن الذي يمكنه تقديم شكوى إلى AFCA؟

يستطيع أي شخص لديه شكوى لم يتم حلها مع مؤسسة مالية أن يتقدم بشكوى، إذا كانت المؤسسة المالية عضواً لدى AFCA. هذا يشمل:

- الأفراد
- شركات الأفراد
- الأعمال التجارية الصغيرة
- النوادي أو الجمعيات ذات الشخصية الاعتبارية.

أنواع الشكاوى التي يمكننا النظر فيها موضحة في قواعدها. لمعرفة المزيد حول قواعدها وإجراءات حل الشكاوى، اتصل بنا أو قم بزيارة موقعنا الإلكتروني afca.org.au/rules

ما هي أنواع الشكاوى التي يمكن أن تتعامل معها AFCA؟

يمكننا النظر في مجموعة كبيرة من المشكلات المالية، بما في ذلك:

- الأخطاء في المعاملات المصرفية والقوائم الائتمانية
- الصعوبة في سداد القروض والبطاقات الائتمانية والتمويل قصير الأجل عندما يتغير وضعك المالي
- رفض المطالبة المتعلقة بالتأمين (مثل المطالبات المتعلقة بالتأمين على السيارة والمنزل ومحتوياته، والحيوانات الأليفة، والسفر، وحماية الدخل والأزمات)
- المشورة الاستثمارية غير الملائمة
- قرار الوصي بشأن توزيع مزايا الإيداع التقاعدي.



الائتمان والتمويل والقروض



التأمين



الودائع والدفوعات المصرفية



المشورة المتعلقة بالإستثمارات
والمشورة المالية



الإدخار التقاعدي

ما هي أفضل طريقة لحل الشكوى؟

الخطوة الأولى: الاتصال بالمؤسسة المالية

يمكن حلّ العديد من الشكاوى عن طريق الاتصال بالمؤسسة المالية مباشرة. معظم المؤسسات التجارية لديها قسم للشكاوى يمكنك مراسلتهم عبر البريد الإلكتروني أو الاتصال بهم هاتفياً، أو إرسال خطاب إليهم.

إذا لم تكن قد تواصلت معهم مسبقاً بشأن مخاوفك، فإننا ننصحك بالقيام بذلك أولاً. بمجرد تقديم الشكوى، تكون هناك أطر زمنية محددة لكي تقوم خلالها المؤسسة المالية بالرد:

• 90 يوم للشكاوى المتعلقة بالإدخار التقاعد أو شكاوى الوصايا التقليدية

• 21 يوم للشكاوى المتعلقة بضائقة مالية، أو

• 45 يوم لجميع الشكاوى الأخرى.

إذا لم تتلقَ رداً على شكواك خلال الإطار الزمني المحدد، أو إذا لم تكن راضياً عن الرد الذي تلقينته، اتصل بنا.

الخطوة الثانية: تقديم شكوى إلى AFCA

تقديم الشكوى أمر سهل. يمكنك استخدام استمارتنا الإلكترونية، أو الاتصال بنا عن طريق أي من الطرق الموضحة في قسم "الاتصال بنا" في هذه النشرة.

يمكنك التحقق مما إذا كانت المؤسسة المالية عضواً لدى AFCA قبل الاتصال بنا. لدينا الآلاف من الأعضاء، لذا هناك فرصة جيدة أن نستطيع تقديم المساعدة. للمزيد من التفاصيل، قم بزيارة موقعنا الإلكتروني

[.afca.org.au/find-a-financial-firm](http://afca.org.au/find-a-financial-firm)

الخطوة الثالثة: الوصول إلى نتيجة

بمجرد أن نتلقى شكاوك، سنعمل معك ومع المؤسسة المالية لحلّ الشكوى.

قد نحاول حل شكاوك من خلال التفاوض أو التوفيق. ومع ذلك، إذا كنا بحاجة إلى المزيد من التحقيق في الشكوى واتخاذ قرار، فسنقوم بذلك.

نحن نتخذ قراراتنا بناءً على ما هو عادل في ظروف الشكوى، مع الأخذ بعين الاعتبار القوانين وقواعد الممارسة ذات الصلة والمعلومات المقدمة منك ومؤسستك المالية.

هناك بعض الاختلافات المهمة بين كيفية اتخاذنا قرارات بشأن الشكاوى المتعلقة بالإدخار التقاعدي، مقارنة بالمنتجات والخدمات المالية الأخرى. للمزيد من المعلومات، يمكنك الاتصال بنا.



قائمة التحقق

فيما يلي بعض الخطوات التي يجب وضعها في الاعتبار قبل تقديم شكوى إلينا:

- هل تقدّمت بشكوى إلى المؤسسة المالية مباشرة؟
- هل منحت المؤسسة المالية الوقت المناسب للرد؟
- هل المؤسسة المالية عضواً لدى AFCA؟ قم بزيارة afca.org.au/find-a-financial-firm
- هل تلقيت بيان مطالبة أو أي مستند قضائي آخر من مؤسسة مالية يفيدونك بموجبه بأنهم قد شرعوا في اتخاذ إجراءات قانونية ضدك؟ إذا كانت الإجابة بنعم، قدّم شكواك على الفور.

يُرجى العلم بأننا لا نقدم المشورة القانونية أو المالية. يحتوي موقعنا الإلكتروني على تفاصيل عن خدمات دعم المستهلك والخدمات القانونية المجانية والسرية.



معلومات مفيدة

هل ستحتاج إلى المساعدة في تقديم شكواك؟

خدماتنا مجانية للجمهور ولا يتعين عليك الدفع لأي شخص لمساعدتك في تقديم شكوى إلى AFCA.

قد يستحق الأفراد الحصول على مساعدة قانونية مجانية أو مساعدة عبر مشورة مالية. للمزيد من المعلومات، يرجى زيارة الموقع الإلكتروني لهيئة المساعدة القانونية الوطنية nationallegalaid.org أو زيارة موقع Financial Counselling Australia الإلكتروني financialcounsellingaustralia.org.au [/corporate/find-a-counsellor](http://corporate/find-a-counsellor) للمزيد من المعلومات.

الحدود الزمنية

هناك حدود زمنية لتقديم شكوى إلى AFCA. في معظم الحالات يكون أمامك عامين لتقديم شكوى لنا بعد تلقيك رد نهائي على شكواك من المؤسسة المالية. إذا لم تكن قد تقدمت بشكوى إلى المؤسسة المالية، ففي معظم الحالات يكون أمامك ست سنوات من تاريخ علمك بخسارتك لكي تقدم شكوى.

تنطبق حدود زمنية أقصر على بعض الشكاوى المتعلقة بالادخار التقاعدي. إذا كانت لديك شكوى متعلقة بالادخار التقاعدي مرتبطة بدفع مزايا الوفاة، فثمة غالباً مدة زمنية تبلغ 28 يوماً من تاريخ استلامك للقرار النهائي من صندوق الادخار التقاعدي حول دفع مزايا الوفاة.

قد ندرس بعض الشكاوى المقدمة بعد الوقت المحدد، إذا اعتقدنا أن ثمة ظروف خاصة منطبقة.

ماذا إذا لم نتمكن من مساعدتك في شكاوك؟

إذا لم نستطع التعامل مع شكاوك، يمكننا في كثير من الأحيان اقتراح منظمات أخرى قد تكون قادرة على المساعدة. يمكنك أيضاً الاتصال بالخط الساخن الخاص بـ Australian Securities and Investment Commission على الرقم 1300 300 630 أو زيارة الموقع الإلكتروني asic.gov.au للحصول على المشورة بشأن الجهات الأخرى التي يمكنك طلب المساعدة منها.

المزيد من المساعدة

تتوفر معلومات على موقع AFCA الإلكتروني بعدة لغات. يمكننا أيضاً أن نرتب لك الوصول إلى خدمة الترجمة الشفهية المجانية.

خدمة الترجمة الشفهية

اتصل بخدمة الترجمة ال مجانية على الرقم 131 450 أو اتصل بنا على الرقم 1800 931 678 (من الساعة 9 صباحاً إلى الساعة 5 مساءً بتوقيت ملبورن، من الاثنين إلى الجمعة) وسنرتب لك مترجماً شفهياً.

خدمة المرحل الوطني

إذا كنت أصمّاً أو تعاني من ضعف في السمع أو النطق، اتصل بنا من خلال خدمة المرحل الوطني.

TTY / مكالمة صوتية 133 677 (محلية)

Speak & Listen 1300 555 727 (محلية)

قم بزيارة موقع National Relay Service الإلكتروني relayservice.gov.au وحدد نوع المكالمة وادخل رقمنا، 1800 678 931.



afca

Australian Financial
Complaints Authority

التواصل معنا

**Australian Financial
Complaints Authority**

1800 931 678 (مكالمة مجانية)

(من 9 صباحاً حتى 5 مساءً من الاثنين إلى الجمعة)

(03) 9613 6399 (فاكس)

info@afca.org.au (بريد إلكتروني)

afca.org.au/complaints (إستمارة الشكوى)

GPO Box 3 Melbourne VIC 3001

www.afca.org.au