

1. Személyes adatok: Meghatalmazott képviselő

Kérjük, itt jelölje meg, ha a panaszosok közül egy vagy több őslakósnak vagy torrens-szoros-szigeti származásúnak bizonyul.

A négyzet bejelölésével engedélyt ad az AFCA-nak, hogy panaszát az őslakosok és a torrens-szoros-szigeti népek hozzáféréseinek javítását célzó irányelveinknek megfelelően fontoljuk meg.

1. Panaszos

2. Panaszos

Cím		
Adott név		
Családnév		
Születési dátum		
Postai cím		
Állam		
Postai irányító szám		
Mobile telefon		
Nappali telefon		
Email		

Kérjük, töltsze ki a panasz(ok) részleteit

A **panaszos** az a személy, akinek panasza van a pénzügyi céggel szemben.

Ha a panaszos egy társaság vagy társulás az űrlapot olyannak kell kitöltenie, akit felhatalmaztak arra, hogy a társaság vagy társulás nevében cselekedhet.

Ha képviselővel dolgozik, jegyezze le személyes adatait a 2. oldalon

2. Üzleti részletek:

Vállalkozás nevében nyújtja be a panaszt?

Igen Nem (folytassa a 3. kérdéssel)

Mi a kapcsolata az üzleti vállalkozással? pl. tulajdonos, alkalmazott

Üzlet neve: _____

ABN: _____

A vállalkozás alkalmazottai száma a panasz alapjául szolgáló esemény(ek) időpontjában. _____

Vállalkozás nevében nyújtja be a panaszt?

Kis vállalkozásnak számít ha kevesebb mint 100 alkalmazottat foglalkoztat.

3. Személyes adatok: Meghatalmazott képviselő

Csak akkor töltse ki ezt a részt, ha úgy dönt, hogy valaki nevében tárgyal velünk.

Adott név		Cím	
Családnév			
Szervezet neve <i>(ha vonatkozó)</i>			
Önhöz való viszonya			
Postai cím		Postai irányító szám	
Állam			
Nappali telefon			
Email			

Ha **képviselője van**, a képviselőn és azokon a szervezeteken keresztül, ahol dolgoznak fogjuk Önnel tartani a kapcsolatot és minden, a panaszával kapcsolatos levelezést továbbítunk nekik.

AFCA szolgáltatása ingyenes Önnek nem kell képviseltetni magát, de bárkitől kérhet segítséget. Ez lehet egy családtag vagy egy ingyenes pénzügyi tanácsadó. Ha képviselője díjat számít fel Önnek, ezt a költséget általában magának kell megfizetnie.

4. Pénzügyi cég részletei

Nevezze meg azt a pénzügyi céget, amelynél panaszja van:

Tett panaszt ennél a pénzügyi cégnél?

Igen Nem (folytassa a 6. kérdésnél)

Ha igen,* mikor tett panaszt ennél a pénzügyi cégnél?

*Ha nem tudja a pontos dátumot, legjobb tudása szerint írja be.

5. Hogyan nyújtotta be a panaszt?

Például: Felhívtam és beszéltem valakivel a telefonközpontban.

A panasz benyújtása óta kapott-e írásbeli végleges választ?

Igen Nem

Ha korábban még nem nyújtott be panaszt pénzügyi cégéhez, akkor a legtöbb esetben 45 nap áll rendelkezésükre, hogy válaszoljanak Önnek.

Röviden ismertesse, hogyan panaszkodott. Írja be a panasz benyújtásának módját, kivel beszélt, a felhívott telefonszámot vagy az email címet, amit használt.

Ha a pénzügyi cégtől megkapta a végleges választ csatoljon erről egy másolatot, ha rendelkezésére áll.

6. A panasz részletei

Milyen termékkel vagy szolgáltatással kapcsolatos a panasz?

Írja le a termék típus(oka)t, (pl. lakáshitel, élet vagy házbiztosítás, befektetési termék, öregségi járadék számla).

Pénzügyi cég hivatkozási száma(i), ha van:

Ez segít pénzügyi vállalkozójának az irányelv szám/számla/panasz megtalálásában.

Mivel kapcsolatos a panasza?

Ha több helyre van szüksége, csatoljon további oldalt ehhez az űrlaphoz.

Mikor* történt az esemény, amiről panaszcodik?

* Ha nem tudja a pontos dátumot, legjobb tudása szerint írja be.

7. Hogyan tudunk segíteni?

Véleménye szerint mi a méltányos és ésszerű megoldás a panaszra?

Ha bizonyos összeg visszafizetését akarja elérni, csatolja követelése részletes kiszámolását.

8. Jogi/bírósági eljárások

Indított pénzügyi cége bírósági eljárást Ön ellen?

- Igen Nem

A pénzügyi cégek képességei korlátozottak abban, hogy végrehajtási intézkedéseket tegyenek, vagy bármiféle további lépést tegyenek folyamatban lévő bírósági eljárásban, amikor a panaszt már benyújtották az AFCA-hoz.

9. További segítség

- Igen Nem Nyelv: _____

Az AFCA ingyenes telefon tolmács szolgáltatásról is gondoskodik.

Van még valami, amiben segítségére lehetünk?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Kognitív állapot | <input type="checkbox"/> Fizikai károsodás |
| <input type="checkbox"/> Családon belüli erőszak | <input type="checkbox"/> Szem/látás |
| <input type="checkbox"/> Hallás | <input type="checkbox"/> SMS telefon |
| <input type="checkbox"/> Műveltség | <input type="checkbox"/> Más (írja le alább) |
| <input type="checkbox"/> Mentális egészség | |

Leírás:

Ez az Ön lehetősége arra, hogy elmondja nekünk, hogyan segíthetünk Önnek abban, ahogy velünk értekezik.

Az AFCA alkalmazottja felveszi Önnel a kapcsolatot ha itt jelzi, hogy segítségre lehet szüksége. Megbeszéljük Önnel hogyan szeretne jobban értekezni velünk, vagy bármi más segítséget, amit nyújthatunk.

10. Hol hallott az AFCA-ról?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Már volt tudomásom az AFCA-ról | <input type="checkbox"/> Pénzügyi cég |
| <input type="checkbox"/> Közösségi szervezet | <input type="checkbox"/> Jogi segítség/közösségi jogi központ |
| <input type="checkbox"/> Család/barát | <input type="checkbox"/> Média/reklám |
| <input type="checkbox"/> Pénzügyi tanácsadó | <input type="checkbox"/> internetbe kapcsolva/közösségi média |

11. Hatóság

A formanyomtatvány aláírásával hozzájárul, hogy az AFCA saját szabályai alapján a pénzügyi cégével szembeni panaszt kivizsgálja. Felhatalmazza az AFCA-t, hogy:

- adatait, ideértve releváns érzékeny információit, továbbíthatja más, akár külső szervezeteknek is, ha a panasz kezelése érdekében elgogadhatóan szükséges, és a törvény előírja vagy megengedi.
- a panaszt egy másik pénzügy vállalkozáshoz vagy vitarendezési szolgálathoz utalja, amennyiben az AFCA helyénvalónak itéli meg
- továbbítja adatait, ideértve releváns érzékeny információt, több pénzügyi cégnek, amikor több panaszt tettek különböző pénzügyi cégek ellen.

Ön szintén felhatalmazza képviselőjét (vagy képviselője szervezetét) más panaszos feleket vagy a pénzügyi céget arra, hogy a panasz kezelése céljából és a törvény által előírt vagy megengedett módon kicseréljék egymás között az Ön adatait, ideértve a releváns érzékeny információkat is.

A nekünk adott információk kezeléséről szóló általános információ, **adattvédelmi irányelvek** megtalálhatók a www.afca.org.au/privacy weboldalon.

Panaszkezelési folyamatunkat az **AFCA szabályai vezérlik.**

Szabályaink megtalálhatók a www.afca.org.au/rules weboldalon.

12. Aláírások

1. Panaszos aláírása

2. Panaszos aláírása

Képviselő aláírása

Dátum

Dátum

Dátum

13. Közvéleménykutatás - segítsen abban, hogy szolgáltatásunkat javítsuk

Időnként mi (vagy valaki a mi nevünkben) kapcsolatba léphet Önnel visszajelzésért (nevét nem kell megadni) Ha nem akarja, hogy kapcsolatba lépjünk Önnel, jelölje meg az alábbi négyzetet.

Ne hívjanak fel visszajelzésért

Az Ön **visszajelzése** szolgáltatásunkról segít nekünk megérteni, hogyan tökéletesíthetjük szervezetünket.

14. Igazoló dokumentumok

Miután kitöltötte, küldje ezt a panasz űrlapot vonatkozó adatokkal, dokumentumokkal, levelezéssel együtt a következő címre:

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

Kérjük, csatoljon minden, a panaszra vonatkozó dokumentumot. Ha pénzügyi cégje írt Önnek panaszáról, kérjük, küldje el annak másolatát.

Dokumentumellenőrző lista – ez a lista útmutatóként szolgál*

- Kitöltött és aláírt panasz űrlap, (beleértve a képviselő aláírását, ha van)
- A pénzügy vállalkozójától kapott írásos válasz másolata (ha van)
- Követelési nyilatkozat másolata (amennyiben jogi eljárás megkezdődött)
- Minden egyéb más, a panaszára vonatkozó dokumentum

*A teljes dokumentumellenőrző listáért látogasson el a www.afca.org.au/checklist weboldalra