كيفية حل الشكاوى المتعلقة بالشركات الصغيرة



afca
Australian Financial Complaints Authority

Australian Financial Complaints Authority (AFCA) هي منظمة مستقلة غير حكومية وغير ربحية

نحن نساعد الأفراد والشركات الصغيرة على حل الشكاوى المتعلقة بالمنتجات والخدمات المالية

خدمتنا عادلة وحرة ومستقلة.

قيمنا

- عادلة ومستقلة - نتخذ قرارات متوازنة، ونضمن سماع الجميع بشكل صحيح
- شفافة وخاضعة للمساءلة - سوف نشرح سبب الإجراءات التي نتخذها
- صادقة ومحترمة - نحن محترفون ونعامل الجميع بكرامة
- استباقية وتركز على العملاء - خدماتنا متاحة للجميع.

من يمكنه تقديم شكوى لدى AFCA؟

أي شخص لديه شكوى لم يتم حلها مع شركة مالية عضو في AFCA بما فيها:

- أصحاب الشركات الفردية او الشراكة
- الشركات الصغيرة التي يعمل فيها أقل من 100 موظف (الشركة المحدودة أو غير المحدودة)
- الشركات أو الأندية غير ربحية التي ليست جمعيات خيرية مسجلة إذا كانت تمارس نشاطاً تجارياً ولديها أقل من 100 موظف
- المؤسسات الخيرية المسجلة بغض النظر عن عدد الأشخاص العاملين فيها وما إذا كانوا يزاولون نشاطاً تجارياً.

يجب أن تكون الشركة المالية عضواً في AFCA

لكي تنظر AFCA في شكواك، يجب أن تكون الشركة المالية عضواً في مؤسستنا.

معظم الشركات المالية لديها متطلبات ترخيص إلزامية لعضوية AFCA. بالنسبة للآخرين، فهي تشكل جزءاً من مدونة قواعد الممارسة المتفق عليها، أو شرط عضوية جمعية صناعية.

أن عضوية AFCA طوعية لبعض الشركات المالية. على سبيل المثال، قد لا تكون شركات التكنولوجيا المالية والشركات المالية التي تقدم خدمات مالية فقط للشركات الصغيرة أعضاء في AFCA.

تحقق مما إذا كانت الشركة المالية التي تفكر في التعامل معها هي عضو في AFCA في حال كنت في حاجة إلى خدمة المصالحة في المستقبل.

لدينا أكثر من 37000 عضو، لذلك هناك فرصة جيدة للمساعدة.

تحقق هنا: **afca.org.au/find-a-financial-firm**

توضح قواعدنا الشكاوى التي يمكننا أو لا يمكننا النظر فيها.

اقرأ قواعدنا حول عملية حل الشكاوى.

afca.org.au/rules

ما هي أنواع شكاوى الأعمال الصغيرة التي يمكن أن نأخذها بعين الاعتبار؟

يمكننا التعامل مع مجموعة كبيرة من المشكلات، بما في ذلك:

- الأخطاء في المعاملات المصرفية والقوائم الائتمانية
- الصعوبة في سداد القروض والبطاقات الائتمانية والتمويل قصير الأجل عندما يتغير وضعك المالي
- أخطاء في ترتيبات الكفيل
- الأخطاء في عقود الايجار
- توفير الائتمان غير مناسب
- رفض مطالبة متعلقة بالتأمين (مثل المطالبات المتعلقة بالتأمين على السيارة، المنزل والسفر)
- مدفوعات خاطئة عبر الانترنت
- المشورة الاستثمارية غير الملائمة

الحدود المعينة والتعويض المسموح به

نوع المطالبة	حد التعويض لكل مطالبة	القيود النقدية على سلطة لـ AFCA القضائية.
التسهيلات الائتمانية	مليون دولار للشركات الصغيرة	يجب ألا يتجاوز 5 ملايين دولار
	مليونين دولار للمنتجين الاساسين	يجب ألا يتجاوز 5 ملايين دولار
معظم المطالبات الأخرى (باستثناء المعاشات التقاعدية)	$500,000	يجب ألا يتجاوز المليون دولار

مراجعة أنواع النتائج التي توفرها AFCA:
afca.org.au/what-to-expect/outcomes-afca-provides

ما هي أفضل طريقة لحل الشكوى؟

الخطوة الأولى: اتصل بشركتك المالية

معظم الشكاوى يمكن حلها عن طريق الاتصال بشركتك المالية مباشرة. يوجد لدى معظم الشركات قسم لشكاوى يمكنك إرسال بريد إلكتروني أو الاتصال، أو إرسال رسالة بريدية إليهم.

ننصحك بالاتصال بالشركة المالية قبل تقديم شكوى:

هناك أطر زمنية محددة للشركة المالية للرد:

- 90 يوماً لشكاوى التقاعد أو الوصي التقليدي
- 21 يوماً للشكاوى التي تنطوي على الصعوبة المالية، أو
- 45 يوما لجميع الشكاوى الأخرى.

اتصل بنا إذا لم تتلق رداً على شكواك خلال الإطار الزمني المحدد، أو أنك لست راضياً عن الرد الذي تلقيته.

عندما يتم تقديم شكوى لـ AFCA، يجب على الشركة المالية وقف جميع إجراءات الإنفاذ.

الخطوة الثانية: تقديم شكوى إلى AFCA

إذا اتصلت بالمؤسسة المالية مباشرةً ولم يتم حل الشكوى، يمكنك المضي قدماً في تقديم شكوى إلى AFCA، والتحقق أولاً من أن الشركة المالية هي أحد أعضائنا.

تحقق هنا: **afca.org.au/find-a-financial-firm**.

تقديم شكوى سهل.يمكنك استخدام نموذجنا عبر الإنترنت أو الاتصال بنا عن طريق أي من الطرق الموضحة في قسم اتصل بنا من هذا الكتيب.

الخطوة الثالثة: الوصول إلى نتيجة

عندما نتلقى شكواك، نعمل معك ومع الشركة المالية لحلها.

قد نحاول حل شكواك من خلال التفاوض أو التوفيق.

إذا لم يكن ذلك ناجحاً، فقد نقوم بإجراء مزيد من التحقيق والبت في مسار العمل.

نتخذ قرارات بناءً على ما هو عادل في هذه الظروف، مع مراعاة القوانين ومدونات الممارسات والمعلومات المقدمة.

أي قرار توافق عليه يكون ملزم للشركة المالية.

هناك بعض الاختلافات المهمة حول القرارات المتعلقة بشكاوى التقاعد.يمكنك معرفة المزيد من خلال الاتصال بنا.

يمكننا مساعدتك في حل شكواك ولكننا لا نقدم استشارات قانونية أو مالية.

قائمة التحقق

خطوات يجب مراعاتها قبل تقديم شكوى معنا:

- ☐ هل تقدّمت بشكوى إلى مؤسستك المالية مباشرة؟
- ☐ هل أعطيت الشركة المالية الوقت المناسب للرد؟
- ☐ هل الشركة المالية عضو في AFCA؟ تحقق هنا: **afca.org.au/find-a-financial-firm**
- ☐ هل تلقيت بيان دعوى أو مستند محكمة آخر من شركتك المالية تشير إلى أنها قد بدأت بالإجراءات القانونية؟إذا كانت الإجابة بنعم، فقم بتقديم شكواك على الفور.



معلومات مفيدة

هل ستحتاج إلى مساعدة في تقديم شكواك؟

خدمتنا مجانية للمستهلكين والشركات الصغيرة، لست بحاجة إلى أن تدفع لشخص ما لمساعدتك في تقديم شكوى لدى AFCA.

حدود زمنية

هناك حدود زمنية لتقديم شكوى إلى AFCA. في معظم الحالات، أمامك سنتان لتقديم شكوى إلينا بعد تلقي رد نهائي من شركتك المالية.إذا لم تكن قد تقدمت بشكوى إلى مؤسستك المالية، فأمامك في معظم الحالات ست سنوات من أول مرة علمت فيها بخسارتك.

إذا كنا نعتقد أن هناك ظروفاً خاصة قد تنطبق، فقد نستمر في النظر في بعض الشكاوى المقدمة بعد المهلة الزمنية ذات الصلة.

ماذا لو لم نتمكن من تقديم المساعدة في شكواك؟

إذا لم نتمكن من التعامل مع شكواك ، فيمكننا غالباً اقتراح مؤسسات أخرى قد تكون قادرة على المساعدة. يمكنك أيضاً الاتصال بالخط الساخن لهيئة الأوراق المالية والاستثمارات الأسترالية على 1300 300 630 أو زيارة موقع الويب الخاص بهم **asic.gov.au** للحصول على المشورة بشأن من يمكنك طلبه للحصول على المساعدة.



مساعدة إضافية

ان المعلومات متاحة على موقعنا على الإنترنت بمجموعة من اللغات. يمكننا أيضاً ترتيب الوصول الى خدمة الترجمة المجانية.

خدمة الترجمة

اتصل بخدمة المترجم المجاني على 450 131 أو اتصل بنا على 678 931 1800 (من الساعة 9 صباحاً حتى 5 مساءً بتوقيت ملبورن من الاثنين إلى الجمعة) وسننظم مترجماً لك.

خدمة الترحيل الوطنية

إذا كنت أصم أو تعاني من ضعف في السمع أو الكلام، فاتصل بنا من خلال خدمة الترحيل الوطنية.

TTY / مخابرة صوتية 677 133 (محلي)

تحدث وأسمع 727 555 1300 (محلي)

قم بزيارة **relayservice.gov.au**، اختر نوع المكالمة وأدخل رقمنا 678 931 1800.



afca
Australian Financial Complaints Authority

إتصل بنا

Australian Financial Complaints Authority

1800 931 678 (اتصال مجاني)
(من 9 صباحاً حتى 5 مساءً من الاثنين إلى الجمعة)
(03) 9613 6399 (فاكس)
info@afca.org.au (البريد الإلكتروني)

afca.org.au/complaints (نموذج شكوى)

GPO Box 3 Melbourne VIC 3001

www.afca.org.au