

# بروشور نحوه حل و فصل شکایات



**Australian Financial Complaints Authority (AFCA) یک طرح حل اختلاف مستقل و برون سازمانی است.**  
**وظیفه این سازمان حل اختلافات مربوط به محصولات و خدمات مالی افراد و کسب و کارهای کوچک است.**  
**خدمات ما منصفانه، رایگان و مستقل است.**

## ارزش های ما

- ما با رعایت انصاف و بی طرفی، سعی می کنیم تصمیمات منصفانه ای اتخاذ نماییم و اطمینان حاصل کنیم که صدای همگان به درستی شنیده شود.
- ما شفاف و پاسخگو هستیم و دلیل تصمیمات خود را توضیح می دهیم
- رفتار ما صادقانه، محترمانه و حرفه ای است و در برخورد با افراد، شان آن ها را رعایت می کنیم
- خدمات ما موثر، مشتری مدار و برای عموم مردم قابل دسترسی است.

## چه کسانی می توانند شکایت خود را به AFCA اعلام نمایند؟

همه افرادی که شکایت رسیدگی نشده از شرکت های مالی دارند و عضو AFCA هستند از جمله:

- شرکت های تجاری خصوصی و سهامی
- شرکت ها یی که کمتر از 100 نفر کارمند دارند (ثبت شده و یا ثبت نشده)
- شرکت های غیر انتفاعی و یا کلوپ هایی که سازمان خیریه ثبت شده نیستند و فعالیت های تجاری انجام می دهند و کمتر از 100 نفر کارمند در استخدام خود دارند
- سازمان های خیریه ثبت شده بدون توجه به تعداد کارمندان و یا اینکه دارای فعالیت های تجاری هستند یا خیر

## مؤسسات مالی باید عضو AFCA باشند

شرط رسیدگی به شکایت توسط AFCA عضویت موسسه مالی در سازمان ما می باشد.

عضویت اکثر مؤسسات مالی در AFCA منوط به داشتن مجوز اجباری است. برای سایر شرکت ها بر اساس شرایط توافقی و یا الزامات عضویت در اتحادیه صنعتی مربوطه رفتار می شود.

عضویت در AFCA برای برخی مؤسسات مالی اجباری نیست. به عنوان مثال، عضویت شرکت های فناوری مالی و مؤسسات مالی که فقط به کسب و کارهای کوچک خدمت ارائه می کنند، الزامی نیست.

در صورت نیاز به خدمات ما در خصوص حل و فصل مناقشات آینده، عضویت AFCA شرکتی که قصد همکاری با آن دارید را بررسی کنید.

ما بیش از 37,000 عضو داریم و احتمال اینکه بتوانیم به شما کمک کنیم، زیاد است.

اینجا کلیک کنید: [afca.org.au/afca.org.au/find-a-financial-firm](https://afca.org.au/afca.org.au/find-a-financial-firm)  
پیدا کردن یک موسسه مالی.

قوانین ما شکایت های قابل بررسی و غیر قابل بررسی را توضیح می دهند.

برای اطلاعات بیشتر در مورد روند رسیدگی به شکایات، قوانین ما را مطالعه کنید.

[afca.org.au/rules](https://afca.org.au/rules)

# شکایات قابل بررسی مربوط به کسب و کار های کوچک

ما می توانیم به طیف وسیعی از مشکلات مالی رسیدگی کنیم، از آن جمله:

- خطا در تراکنشهای بانکی و فهرستهای استعلام اعتبار
- مشکل در بازپرداخت وام، کارتهای اعتباری و تسهیلات کوتاه مدت در مواقعی که وضعیت مالی شما تغییر کرده است
- خطا های مربوط به ضمانت
- خطا در قرارداد های اجاره
- عدم تناسب در تامین اعتبار
- رد درخواست مطالبه خسارت از بیمه (مانند اتومبیل، ساختمان و سفر)
- اشتباه در پرداخت های اینترنتی
- مشاوره نامناسب در سرمایه گذاری

## حد اقل و حداکثر میزان جبران خسارت

نوع ادعا	حدود خسارت به ازای هر ادعا	محدودیت های پولی در حوزه اختیارات قضایی AFCA
تسهیلات اعتباری	1 میلیون دلار برای کسب و کار های کوچک	نباید از 5 میلیون دلار تجاوز کند.
	2 میلیون دلار برای تولید کنندگان محصولات کشاورزی و مزرعه	نباید از 5 میلیون دلار تجاوز کند.
سایر دعاوی (بجز بازنشستگی)	\$500,000	از سطح 1 میلیون دلار نباید بیشتر باشد.

بررسی نتایج حاصل از فعالیت های AFCA:

[afca.org.au/what-to-expect/outcomes-afca-provides](https://afca.org.au/what-to-expect/outcomes-afca-provides)

# بهترین روش حل اختلاف کدام است؟

## گام نخست: تماس با موسسه مالی

بسیاری از مشکلات با مراجعه مستقیم به موسسه مالی مربوطه قابل حل است. اکثر شرکت ها یک بخش رسیدگی به شکایات دارند که می توانید با آن از طریق تلفن، پست الکترونیک و یا نامه نگاری ارتباط برقرار کنید.

توصیه ما این است که قبل از اقامه دعوی با موسسه مالی مورد نظر تماس بگیرید.

موسسات مالی بازه زمانی مشخصی برای پاسخ گویی به شکایات دارند:

- 90 روز برای رسیدگی به شکایات مربوط به صندوق های بازنشستگی و یا سایر متولیان سنتی
- 21 روز برای شکایت های مربوط به مشکلات مالی و یا
- 45 روز برای تمامی شکایات دیگر

در صورت عدم دریافت پاسخ در بازه زمانی مذکور و یا عدم رضایت از پاسخ دریافتی با ما تماس بگیرید.

در صورت طرح شکایت نزد AFCA، موسسه مالی باید روند رسیدگی را به طور کامل متوقف نماید.

## مرحله دوم: به AFCA شکایت کنید

در صورت تماس مستقیم با موسسه مالی مربوطه و عدم رسیدگی، در مرحله بعد شما می توانید به AFCA شکایت کنید. البته از عضویت موسسه مالی در سازمان ما اطمینان حاصل کنید.

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

طرح شکایت آسان است. شما می توانید از فرم آنلاین استفاده کنید و یا از طریق هر یک از شیوه های ذکر شده در قسمت تماس با ما در این بروشور ارتباط برقرار کنید.

## مرحله سوم: رسیدن به نتیجه

ما به محض دریافت شکایت، با شما و موسسه مالی برای حل مشکل همکاری می نماییم.

ما ممکن است مشکل شما را از طریق گفتگو و مصالحه حل کنیم. در صورت عدم موفقیت، ما ممکن است پس از تحقیقات بیشتر، اقدام قانونی لازم را انجام دهیم.

تصمیمات ما، با در نظر گرفتن قوانین، آیین نامه ها و اطلاعات موجود، به رعایت عدالت در هر مورد وابسته است.

هر تصمیم مورد قبول شما برای موسسه مالی به لحاظ قانونی الزام آور است.

تصمیمات مربوط به شکایت از صندوق های بازنشستگی برخی تفاوت های مهم دارد. جهت اطلاع بیشتر از این تفاوت ها می توانید با ما تماس بگیرید.

ما می توانیم برای حل مشکل به شما کمک کنیم اما مشاوره حقوقی و مالی ارائه نمی کنیم.

## چک لیست مدارک

مراحل قبل از طرح شکایت نزد ما:

آیا مستقیماً به موسسه مالی خود شکایت کرده اید؟

آیا به موسسه به اندازه کافی برای پاسخ گویی وقت داده اید؟

آیا موسسه عضو AFCA می باشد؟ اینجا چک کنید:

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

آیا شکوائیه و یا هر سند قضایی دیگری مبنی بر طرح دعوی از طرف موسسه بر علیه شما از دادگاه دریافت کرده اید؟ در صورتی که پاسخ مثبت است فوراً شکایت کنید.



# اطلاعات مفید

## آیا برای شکایت نیاز به کمک دارید؟

خدمات ما برای مصرف کنندگان و کسب و کار های کوچک رایگان است. و نیازی به پرداخت وجه به هیچکس برای طرح شکایت به AFCA نمی باشد.

## محدودیت زمانی

برای طرح شکایت در AFCA محدودیت زمانی وجود دارد. در اغلب موارد پس از دریافت پاسخ نهایی از موسسه مالی، دو سال برای طرح شکایت خود فرصت دارید. اگر به موسسه مالی خود شکایت نکرده اید، در اکثر موارد، از زمان آگاهی از ضرر وارد شده، 6 سال برای اعلام شکایت خود فرصت دارید.

در صورتی که مورد شما از نظر سازمان مشمول شرایط خاص باشد، ما می توانیم شکایت واصله را حتی پس از اتمام مهلت مقرر، بررسی کنیم.

## اگر نتوانیم به شما کمک کنیم؟

اگر نتوانیم در مورد شکایت شما اقدامی انجام دهیم، معمولاً این امکان وجود دارد که برای کمک به شما سازمان دیگری را پیشنهاد کنیم. شما همچنین می توانید برای مشورت در مورد کسانی که می توانند در این زمینه کمک کنند با شماره مستقیم 1300 300 630 کمیسیون سرمایه گذاری و اوراق بهادار استرالیا و یا به وب سایت آن ها به آدرس [asic.gov.au](http://asic.gov.au) مراجعه کنید.



## کمک بیشتر

اطلاعات به زبان های بسیار دیگر در تارنمای ما موجود است. ما همچنین می توانیم هماهنگی لازم را برای دسترسی شما به سرویس های رایگان ترجمه انجام دهیم.

### خدمات ترجمه

با خدمات رایگان مترجمان به شماره 131 450 تماس بگیرید و یا با ما با شماره 1800 931 678 (از ساعت 9 صبح تا 5 بعد از ظهر به وقت ملبورن روز های دوشنبه تا جمعه) تماس بگیرید تا هماهنگی لازم برای دسترسی به مترجم فراهم گردد.

### خدمات ملی بازگویی

خدمات ملی بازگویی با ما تماس بگیرید.

تماس صوتی 133 677 (محلی)

گفتار و شنیدار 1300 555 727 (محلی)

پس از مراجعه به سایت [relayservice.gov.au](http://relayservice.gov.au) نوع تماس را انتخاب نموده و سپس شماره ما را وارد نمایید، 1800 678 931.





Australian Financial  
Complaints Authority

## تماس با ما

**Australian Financial  
Complaints Authority**

**1800 931 678** (تماس رایگان)

(9 صبح الی 5 بعد از ظهر دوشنبه تا جمعه)

**(03) 9613 6399** (نمابر)

**info@afca.org.au** (پست الکترونیک)

**afca.org.au/complaints** (فرم شکایت)

GPO Box 3 Melbourne VIC 3001

[www.afca.org.au](http://www.afca.org.au)