

## 1. ਨਿੱਜੀ ਵੇਰਵੇ: ਸ਼ਿਕਾਇਤ

ਜੇਕਰ ਇਕ ਜਾਂ ਵੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਤਾ ਮੂਲ ਨਿਵਾਸੀ ਜਾਂ ਟੈਰੈਸ ਸਟ੍ਰੇਟ ਆਈਲੈਂਡਰ ਮੂਲ ਦੇ ਵਿੱਚੋਂ ਹਨ ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਇੱਥੇ ਟਿੱਕ ਕਰੋ (ਜ਼ਰੂਰੀ ਨਹੀਂ)

ਇਸ ਡੱਬੇ ਨੂੰ ਟਿੱਕ ਕਰਕੇ ਤੁਸੀਂ AFCA ਨੂੰ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਸਾਡੀ ਮੂਲਵਾਸੀ ਅਤੇ ਟੈਰੈਸ ਆਈਲੈਂਡਰ ਲੋਕਾਂ ਦੀ ਵਧਾਈ ਹੋਈ ਪਹੁੰਚ ਵਾਲੀ ਨੀਤੀ ਅਨੁਸਾਰ ਵਿਚਾਰਨ ਦੀ ਆਗਿਆ ਦੇਂਦੇ ਹੋ।

### ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਤਾ 1

### ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਤਾ 2

ਖਿਤਾਬ		
ਪਹਿਲਾ ਨਾਮ		
ਪਰਿਵਾਰਕ ਨਾਮ		
ਜਨਮ ਦੀ ਤਰੀਕ		
ਡਾਕ ਦਾ ਪਤਾ		
ਰਾਜ		
ਡਾਕ ਦਾ ਕੋਡ		
ਮੋਬਾਈਲ ਫੋਨ		
ਦਿਨ ਵੇਲੇ ਦਾ ਫੋਨ		
ਈਮੇਲ		

ਕਿਰਪਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਤਾ(ਵਾਂ) ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਭਰੋ।

**ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਤਾ** ਉਹ ਵਿਅਕਤੀ ਹੈ ਜਿਸ ਦੀ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੈ।

ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਤਾ ਕੰਪਨੀ ਜਾਂ ਸੰਗਠਨ ਹੈ, ਤਾਂ ਫਾਰਮ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਇਹੋ ਜਿਹੇ ਵਿਅਕਤੀ ਦੁਆਰਾ ਭਰਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਜਾਂ ਸੰਗਠਨ ਵੱਲੋਂ ਇਹ ਅਧਿਕਾਰ ਹੋਵੇ।

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਨੁਮਾਇੰਦੇ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ, ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਨਿੱਜੀ ਵੇਰਵਿਆਂ ਨੂੰ ਸਫਾ 2 ਉਪਰ ਭਰੋ।

## 2. ਵਪਾਰ ਦੇ ਵੇਰਵੇ

ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਵਪਾਰ ਦੇ ਥਾਂਵੇਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ?

ਹਾਂ  ਨਹੀਂ (ਸਵਾਲ 3 ਉਪਰ ਜਾਓ)

ਤੁਹਾਡਾ ਵਪਾਰ ਨਾਲ ਕੀ ਰਿਸ਼ਤਾ ਹੈ? ਉਦਾਹਰਣ ਮਾਲਕ, ਰੋਜ਼ਗਾਰਦਾਤਾ

ਵਪਾਰ ਦਾ ਨਾਮ: \_\_\_\_\_

ABN: \_\_\_\_\_

ਘਟਨਾ(ਵਾਂ) ਜਿਸ ਕਰਕੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੋਈ ਦੇ ਸਮੇਂ ਵਪਾਰ ਵਿੱਚ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੀ ਗਿਣਤੀ: \_\_\_\_\_

AFCA ਛੋਟੇ ਵਪਾਰਾਂ ਦੀ ਥਾਂਵੇਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਵਿਚਾਰ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਇਕ **ਛੋਟੇ ਵਪਾਰ** ਦੀ ਪ੍ਰਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ 100 ਤੋਂ ਘੱਟ ਕਰਮਚਾਰੀ ਹਨ।

## 3. ਨਿੱਜੀ ਵੇਰਵੇ: ਅਧਿਕਾਰਤ ਨੁਮਾਇੰਦਾ

ਇਸ ਹਿੱਸੇ ਨੂੰ ਤਾਂ ਹੀ ਭਰੋ ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਨੂੰ ਤੁਹਾਡੀ ਥਾਂਵੇਂ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਵਰਤਣ ਲਈ ਚੁਣਦੇ ਹੋ।

ਪਹਿਲਾ ਨਾਮ		ਖਿਤਾਬ	
ਪਰਿਵਾਰਕ ਨਾਮ			
ਸੰਸਥਾ ਦਾ ਨਾਮ (ਜੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੋਵੇ)			
ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਰਿਸ਼ਤਾ			
ਡਾਕ ਦਾ ਪਤਾ		ਡਾਕ ਦਾ ਕੋਡ	
ਰਾਜ			
ਦਿਨ ਵੇਲੇ ਦਾ ਫੋਨ			
ਈਮੇਲ			

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਨੁਮਾਇੰਦੇ ਨੂੰ ਚੁਣਦੇ ਹੋ, ਨੁਮਾਇੰਦਾ ਜਾਂ ਕੋਈ ਸੰਸਥਾ ਜਿਸ ਲਈ ਉਹ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਹਨ, ਸਾਡੇ ਲਈ ਤੁਹਾਡਾ ਸੰਪਰਕ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਸਾਰਾ ਚਿੱਠੀ-ਪੱਤਰ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਭੇਜਾਂਗੇ।

AFCA ਮੁਫਤ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਤੁਹਾਨੂੰ ਨੁਮਾਇੰਦੇ ਦੀ ਲੋੜ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਪਰ ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਨੂੰ ਤੁਹਾਡੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨ ਲਈ ਕਹਿ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਇਹ ਤੁਹਾਡੇ ਪਰਿਵਾਰ ਵਿੱਚੋਂ ਕੋਈ ਜਾਂ ਮੁਫਤ ਵਿੱਤੀ ਸਲਾਹ ਸੇਵਾ ਤੋਂ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡਾ ਨੁਮਾਇੰਦਾ ਫੀਸ ਲੈਂਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਆਮ ਤੌਰ ਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਹ ਲਾਗਤ ਆਪਣੇ ਕੋਲ ਦੇਣੀ ਪਵੇਗੀ।

## 4. ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਦੇ ਵੇਰਵੇ

ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਦਾ ਨਾਮ ਜਿਸ ਨਾਲ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸਬੰਧਿਤ ਹੈ:

ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਹੈ?

ਹਾਂ  ਨਹੀਂ (ਸਵਾਲ 6 ਉਪਰ ਜਾਓ)

ਜੇ ਹਾਂ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਕਦੋਂ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਸੀ?

\* ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਹੀ ਤਰੀਕ ਦਾ ਪਤਾ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਅਨੁਮਾਨ ਲਗਾਓ

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਪਹਿਲਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਹੈ, ਬਹੁਤੇ ਕੇਸਾਂ ਵਿੱਚ ਉਹਨਾਂ ਕੋਲ ਤੁਹਾਨੂੰ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਲਈ 45 ਦਿਨ ਹੁੰਦੇ ਹਨ।

## 5. ਤੁਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਵੇਂ ਕੀਤੀ ਸੀ?

ਉਦਾਹਰਣ ਵਜੋਂ: ਮੈਂ ਫੋਨ ਕੀਤਾ ਸੀ ਅਤੇ ਕਾਲ ਸੈਂਟਰ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕੀਤੀ ਸੀ।

ਸੰਖੇਪ ਵਿੱਚ ਦੱਸੋ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਵੇਂ ਕੀਤੀ ਸੀ। ਤੁਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਵੇਂ ਕੀਤੀ ਸੀ, ਤੁਸੀਂ ਕਿਸ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕੀਤੀ ਸੀ, ਕਿਸ ਫੋਨ ਨੰਬਰ ਉਪਰ ਗੱਲ ਕੀਤੀ ਸੀ, ਜਾਂ ਕਿਹੜਾ ਈਮੇਲ ਐਡਰੈਸ ਤੁਸੀਂ ਵਰਤਿਆ ਸੀ, ਨੂੰ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰੋ।

ਜਦੋਂ ਦੀ ਤੁਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਹੈ, ਕੀ ਤੁਹਾਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਅੰਤਿਲਾ ਜਵਾਬ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਇਆ ਹੈ?

ਹਾਂ  ਨਹੀਂ

ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਕੋਲੋਂ ਲਿਖਤੀ ਅੰਤਿਮ ਜਵਾਬ ਮਿਲਿਆ ਹੈ, ਜੇ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਨਕਲ ਨਾਲ ਲਗਾਓ।

## 6. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਵੇਰਵੇ

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਉਤਪਾਦ ਜਾਂ ਸੇਵਾ ਦੇ ਬਾਰੇ ਵਿੱਚ ਹੈ?

ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀ ਕਿਸਮ(ਕਿਸਮਾਂ) ਦਾ ਵਰਨਣ ਕਰੋ (ਜਿਵੇਂ ਘਰ ਦਾ ਕਰਜ਼ਾ, ਜੀਵਨ ਜਾਂ ਘਰ ਦੀ ਬੀਮਾ ਪਾਲਸੀ, ਨਿਵੇਸ਼ ਦਾ ਉਤਪਾਦ, ਸੁਪਰਐਨੂਏਸ਼ਨ ਅਕਾਊਂਟ)।

ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਦਾ ਹਵਾਲਾ ਨੰਬਰ, ਜੇ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇ:

ਇਹ ਤੁਹਾਡੀ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਸਹੀ ਪਾਲਸੀ ਨੰਬਰ/ਅਕਾਊਂਟ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਆਦਿ ਨੂੰ ਲੱਭਣ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰੇਗੀ।

ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਸ ਬਾਰੇ ਵਿੱਚ ਹੈ?

ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਹੋਰ ਜਗ੍ਹਾ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ, ਇਸ ਫਾਰਮ ਦੇ ਨਾਲ ਹੋਰ ਸਫੇ ਲਗਾਓ।

ਉਹ ਘਟਨਾਵਾਂ ਕੌਣ ਵਾਪਰੀਆਂ ਸਨ ਜਨ੍ਹਾਂ ਬਾਰੇ ਤੁਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ?

\* ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਹੀ ਤਰੀਕ ਦਾ ਪਤਾ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਅਨੁਮਾਨ ਲਗਾਓ

ਕੀ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਆਫ ਕਲੇਮ ਮਿਲਿਆ ਹੈ ਜਾਂ ਇਸ ਫਾਰਮ ਨੂੰ ਭਰਨ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ? ਸਹਾਇਤਾ ਵਾਸਤੇ ਸਾਨੂੰ 1800 931 678 ਉਪਰ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ

## 7. ਅਸੀਂ ਕਿਵੇਂ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ?

ਤੁਸੀਂ ਕੀ ਸੋਚਦੇ ਹੋ ਕਿ ਇਸ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਕੀ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਵਾਜਬ ਹੱਲ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ?

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਰਾਸ਼ੀ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ, ਆਪਣੇ ਦਾਅਵੇ (ਦਾਅਵਿਆਂ) ਦਾ ਹਿਸਾਬ ਨਾਲ ਲਗਾਓ।

## 8. ਕਾਨੂੰਨੀ/ਅਦਾਲਤੀ ਕਾਰਵਾਈਆਂ

ਕੀ ਤੁਹਾਡੀ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਨੇ ਤੁਹਾਡੇ ਖਿਲਾਫ ਅਦਾਲਤ ਵਿੱਚ ਕਾਨੂੰਨੀ ਕਾਰਵਾਈ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰ ਦਿੱਤੀ ਹੈ?

- ਹਾਂ  ਨਹੀਂ

ਜਿੱਥੇ AFCA ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਹੋ ਜਾਵੇ, ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਦੀ ਕਾਰਵਾਈ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਜਾਂ ਮੌਜੂਦਾ ਕਾਨੂੰਨੀ ਕਾਰਵਾਈ ਵਿੱਚ ਅਗਲੇ ਕਦਮ ਪੁੱਟਣ ਦੀ ਸਮਰੱਥਾ ਦੀ ਸੀਮਾ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

## 9. ਵਧੇਰੇ ਸਹਾਇਤਾ

- ਹਾਂ  ਨਹੀਂ ਭਾਸ਼ਾ: \_\_\_\_\_

AFCA ਟੈਲੀਫੋਨ ਉਪਰ ਦੇਭਾਸ਼ੀਏ ਦੀ ਮੁਫਤ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੀ ਹੈ।

ਕੀ ਕੋਈ ਵਾਧੂ ਸਹਾਇਤਾ ਹੈ ਜੋ ਅਸੀਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ?

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> ਗਿਆਨ ਸਬੰਧੀ ਸਥਿਤੀ | <input type="checkbox"/> ਸਰੀਰਕ ਵਿਕਲਾਂਗਤਾ      |
| <input type="checkbox"/> ਪਰਿਵਾਰਕ ਹਿੰਸਾ    | <input type="checkbox"/> ਨਜ਼ਰ/ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀ        |
| <input type="checkbox"/> ਸੁਨਣ ਬਾਰੇ        | <input type="checkbox"/> ਅੱਖਰਾਂ ਵਾਲਾ ਟੈਲੀਫੋਨ  |
| <input type="checkbox"/> ਸਾਖਰਤਾ           | <input type="checkbox"/> ਹੋਰ (ਹੇਠਾਂ ਵਰਨਣ ਕਰੋ) |
| <input type="checkbox"/> ਮਾਨਸਿਕ ਸਿਹਤ      |   |

ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ ਸਾਨੂੰ ਦੱਸਣ ਦਾ ਇਹ ਮੌਕਾ ਹੈ ਕਿ ਅਸੀਂ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੀ ਕਿਵੇਂ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰੀਏ।

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਇੱਥੇ ਦੱਸਦੇ ਹੋ ਕਿ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਹਾਇਤਾ ਦੀ ਲੋੜ ਪੈ ਸਕਦੀ ਹੈ, AFCA ਦਾ ਇਕ ਕਰਮਚਾਰੀ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸੰਪਰਕ ਕਰੇਗਾ। ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਕਿਵੇਂ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨ ਨੂੰ ਤਰਜੀਹ ਦਿਓਗੇ ਅਤੇ ਕੋਈ ਹੋਰ ਸਹਾਇਤਾ ਜੋ ਅਸੀਂ ਦੇ ਸਕਦੇ ਹਾਂ, ਦੇ ਬਾਰੇ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਵਿਚਾਰ ਕਰਾਂਗੇ।

ਵਿਆਖਿਆ:

## 10. ਤੁਸੀਂ AFCA ਦੇ ਬਾਰੇ ਕਿਵੇਂ ਸੁਣਿਆ ਸੀ?

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> ਮੈਂ AFCA ਦੇ ਬਾਰੇ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਹੀ ਜਾਣਦਾ ਸੀ | <input type="checkbox"/> ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ  |
| <input type="checkbox"/> ਭਾਈਚਾਰਕ ਸੰਸਥਾ                           | <input type="checkbox"/> ਲੀਗਲ ਏਡ (ਕਾਨੂੰਨੀ ਸਹਾਇਤਾ)/ ਭਾਈਚਾਰੇ ਦਾ ਕਾਨੂੰਨੀ ਕੇਂਦਰ |
| <input type="checkbox"/> ਪਰਿਵਾਰ/ਦੋਸਤ                             | <input type="checkbox"/> ਮੀਡੀਆ/ਇਸ਼ਤਿਹਾਰ                                     |
| <input type="checkbox"/> ਵਿੱਤੀ ਸਲਾਹਕਾਰ                           | <input type="checkbox"/> ਐਨਲਾਈਨ/ਸਮਾਜਿਕ ਮੀਡੀਆ                                |

## 11. ਅਧਿਕਾਰਤਾ

ਇਸ ਫਾਰਮ ਉਪਰ ਦਸਤਖਤ ਕਰਕੇ ਤੁਸੀਂ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਦੇ ਖਿਲਾਫ ਕੀਤੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ AFCA ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਵਿਚਾਰਨ ਦੇ ਲਈ AFCA ਨੂੰ ਸਹਿਮਤੀ ਦਿੰਦੇ ਹੋ। ਤੁਸੀਂ AFCA ਨੂੰ ਇਹ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਦਿੰਦੇ ਹੋ:

- ਜਿੱਥੇ ਇਹ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਵਾਜਬ ਤੌਰ ਤੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੋਵੇ, ਅਤੇ ਜਿੱਥੇ ਕਾਨੂੰਨ ਦੁਆਰਾ ਆਗਿਆ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇ, ਤੁਹਾਡੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ, ਸੰਵੇਦਨਸ਼ੀਲ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਸਮੇਤ ਦੂਸਰੀਆਂ ਧਿਰਾਂ ਜਾਂ ਬਾਹਰਲੀਆਂ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਨਾਲ ਵਟਾਂਦਰਾ ਕਰਨ ਦੀ
- ਜਿੱਥੇ AFCA ਨੂੰ ਉਚਿੱਤ ਲੱਗੇ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਜਾਂ ਝਗੜਾ ਸੁਲਝਾਉਣ ਵਾਲੀ ਸੇਵਾ ਨੂੰ ਭੇਜਣ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਕਰਨ ਦਾ
- ਤੁਹਾਡੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ, ਸੰਵੇਦਨਸ਼ੀਲ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਸਮੇਤ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਵਟਾਂਦਰਾ, ਜਿੱਥੇ ਕਿ ਵੱਖ ਵੱਖ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਇਕ ਤੋਂ ਜ਼ਿਆਦਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਹੋਣ।

ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਨੁਮਾਇੰਦੇ ਨੂੰ ਵੀ (ਜਾਂ ਨੁਮਾਇੰਦੇ ਦੀ ਸੰਸਥਾ), ਹੋਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਵਾਲੀਆਂ ਧਿਰਾਂ, ਜਾਂ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਨੂੰ ਤੁਹਾਡੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ, ਸਬੰਧਿਤ ਸੰਵੇਦਨਸ਼ੀਲ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਸਮੇਤ, ਨੂੰ ਦੂਸਰੀਆਂ ਧਿਰਾਂ ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ, ਅਤੇ ਜਿੱਥੇ ਕਾਨੂੰਨ ਦੁਆਰਾ ਲੋੜ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਆਗਿਆ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇ, ਵਟਾਂਦਰਾ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਦਿੰਦੇ ਹੋ।

ਸਾਨੂੰ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨਾਲ ਅਸੀਂ ਕਿਵੇਂ ਨਿਪਟਦੇ ਹਾਂ, ਬਾਰੇ ਆਮ ਜਾਣਕਾਰੀ ਵਾਸਤੇ, ਸਾਡੀ **ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਪਾਲਸੀ ਨੂੰ** ਉਪਰ ਲੱਭਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਸਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਬੰਧ ਦੀ ਕਿਰਿਆ AFCA ਨਿਯਮਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਨਿਯੰਤਰਤ ਹੈ।

ਸਾਡੇ ਨਿਯਮਾਂ ਨੂੰ ਉਪਰ ਲੱਭਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

## 12. ਦਸਤਖਤ

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਤਾ 1 ਦੇ ਦਸਤਖਤ	ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਤਾ 2 ਦੇ ਦਸਤਖਤ	ਨੁਮਾਇੰਦੇ ਦੇ ਦਸਤਖਤ
ਤਰੀਕ	ਤਰੀਕ	ਤਰੀਕ

## 13. ਸਰਵੇਖਣ – ਸਾਡੀ ਸੇਵਾ ਨੂੰ ਸੁਧਾਰਨ ਲਈ ਸਾਡੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰੋ

ਸਮੇਂ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਅਸੀਂ (ਜਾਂ ਸਾਡੀ ਥਾਂਵੇਂ ਕੋਈ ਹੋਰ) ਤੁਹਾਨੂੰ ਵਾਪਸੀ ਸਲਾਹ ਵਾਸਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ (ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣਾ ਨਾਮ ਦੱਸਣ ਦੀ ਲੋੜ ਨਹੀਂ ਹੈ)। ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਨਹੀਂ ਚਾਹੁੰਦੇ, ਹੇਠਲੇ ਡੱਬੇ ਵਿੱਚ ਟਿੱਕ ਕਰੋ

ਮੈਨੂੰ ਵਾਪਸੀ ਸਲਾਹ ਵਾਸਤੇ ਸੰਪਰਕ ਨਾ ਕਰੋ

ਸਾਡੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਡੀ **ਵਾਪਸੀ ਸਲਾਹ** ਸਾਨੂੰ ਇਕ ਸੰਸਥਾ ਵਜੋਂ ਅਸੀਂ ਕਿਵੇਂ ਸੁਧਾਰ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ, ਨੂੰ ਸਮਝਣ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰੇਗੀ।

## 14. ਸਹਾਇਕ ਦਸਤਾਵੇਜ਼

ਇਕ ਵਾਰ ਪੂਰਾ ਭਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਇਸ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਫਾਰਮ ਨੂੰ, ਸਾਰੇ ਸਬੰਧਿਤ ਵੇਰਵਿਆਂ, ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਅਤੇ ਚਿੱਠੀ-ਪੱਤਰਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਇੱਥੇ ਭੇਜ ਦਿਓ:

ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਸਾਰੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀਆਂ ਨਕਲਾਂ ਨਾਲ ਲਗਾਓ। ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡੀ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਨੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਬਾਰੇ ਲਿਖ ਭੇਜਿਆ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਉਸ ਦੇ ਜਵਾਬ ਦੀ ਨਕਲ ਨਾਲ ਲਗਾਓ।

Australian Financial Complaints Authority  
GPO Box 3, MELBOURNE VIC 3001  
ਈਮੇਲ: [info@afca.org.au](mailto:info@afca.org.au)

## ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਸੂਚੀ – ਇਹ ਸੂਚੀ ਮਾਰਗ ਦਰਸ਼ਨ ਲਈ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ

ਭਰਿਆ ਹੋਇਆ ਅਤੇ ਦਸਤਖਤ ਕੀਤਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਫਾਰਮ (ਨੁਮਾਇੰਦੇ ਦੇ ਦਸਤਖਤਾਂ ਸਮੇਤ, ਜੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੋਵੇ)

ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਆਫ ਕਲੇਮ ਦੀ ਨਕਲ (ਜਿੱਥੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਕਾਰਵਾਈ ਸ਼ੁਰੂ ਹੋ ਚੁੱਕੀ ਹੋਵੇ)

ਤੁਹਾਡੀ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਵੱਲੋਂ ਲਿਖਤੀ ਜਵਾਬ ਦੀ ਨਕਲ (ਜੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੋਵੇ)

ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਨਕਲ

\*ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਪੂਰੀ ਸੂਚੀ ਵਾਸਤੇ, [www.afca.org.au/checklist](http://www.afca.org.au/checklist) ਉਪਰ ਜਾਓ