

# Bir Şikayeti nasıl  oz mlersiniz



**Australian Financial Complaints Authority (AFCA) bireylere ve küçük işletmelere, finansal ürünler ve hizmetler hakkındaki Őikayetlerini çözmede yardımcı olur.**

**Hizmetimiz adil, zgr ve bağımsızdır.**

### **Değerlerimiz**

- adil ve bağımsız - dengeli kararlar alıyoruz ve herkesin doğru Őekilde sesinin duyurulmasını sağlıyoruz
- Őeffaf ve hesap verebilir - gerçekleştirdiğimiz eylemlerin nedenini açıklıyoruz
- dürüst ve saygılı - profesyoneliz ve herkese onurlu bir Őekilde davranıyoruz
- proaktif ve müşteri odaklı - hizmetlerimiz herkese açıktır

## AFCA'ya kim şikayette bulunabilir?

Bir finans firması ile çözülmemiş bir şikayeti olan herkes, eğer finans firması bir AFCA üyesiye şikayette bulunabilir. Bu aşağıdakileri içerir:

- bireyler
- bireylerin ortaklıkları
- küçük işletmeler
- kulüpler veya anonim dernekler.

Göz önünde bulundurabileceğimiz şikayetler Kurallarımızda belirtilmiştir. Kurallarımız ve şikayet çözüm sürecimiz hakkında daha fazla bilgi için bizimle iletişime geçin veya web sitemize gidin. [afca.org.au/rules](https://afca.org.au/rules)

## AFCA ne tür şikayetler ile ilgilenebilir?

Aşağıdakileri de içeren çok çeşitli finansal sorunları göz önünde bulundurabiliriz:

- bankacılık işlemlerinde hatalar ve kredi listeleri
- Finansal pozisyonunuz değiştiğinde kredileri, kredi kartlarını ve kısa vadeli finansmanı geri ödeme zorluğu
- Bir sigorta talebinin reddi (araba, ev ve içerik, evcil hayvan, seyahat, gelir koruma ve travma gibi)
- uygun olmayan yatırım tavsiyesi
- Bir vekilin bir emeklilik ödeneğinin dağıtımı ile ilgili kararı.

**Kredi, finans ve krediler**



**Sigorta**



**Banka mevduatları  
ve ödemeleri**



**Yatırımlar ve finansal  
danışmanlık**



**Emeklilik**



# Bir Şikayeti çözmenin en iyi yolu nedir?

## İlk adım: Finansal Őirketinize başvurun

Doğrudan finans Őirketinize başvurarak birçok Şikayet giderilebilir. oğru işletme, e-posta gönderebileceğiniz, arayabileceğiniz veya mektup gönderebileceğiniz bir Şikayet alanına sahiptir.

Endişeleriniz hakkında onlarla iletişim kurmadıysanız, önce bunu yapmanızı öneririz. Bir Şikayette bulunduğunuzda, finans Őirketinizin yanıt vermesi için belirlenmiş zaman dilimleri vardır:

- Emeklilik veya geleneksel müteveli Şikayetleri için 90 gün
- Finansal zorluk içeren Şikayetler için 21 gün, veya
- Diğer tüm Şikayetler için 45 gün.

Őikayetinize belirli bir süre içerisinde cevap alamadıysanız veya aldığınız cevaptan memnun değilseniz, bizimle iletişime geçin.

## İkinci adım: AFCA'ya Şikayette bulunun

Şikayet etmek kolaydır. Çevrimiçi formumuzu kullanabilir veya bu broőürün Bize Ulaşın bölümünde açıklanan yöntemlerden herhangi biriyle bize ulaşabilirsiniz.

Bizimle iletişime geçmeden önce finans firmanızın AFCA üyesi olup olmadığını kontrol edebilirsiniz. Binlerce üyemiz var, bu yüzden yardımcı olabilmemiz için iyi bir Őans var. Daha fazla ayrıntı için web sitemizi ziyaret edin [afca.org.au/find-a-financial-firm](http://afca.org.au/find-a-financial-firm).

## Üçüncü adım: Bir sonuca ulaşmak

Şikayetinizi aldığımızda, sorunu çözmek için sizinle ve finansal şirketinizle birlikte çalışacağız.

Şikayetinizi müzakere veya uzlaşma yoluyla çözmeye çalışabiliriz. Ancak, şikayeti daha fazla araştırmamız ve bir karar vermemiz gerekirse yapacağız.

Kararlarımızı, şikayet koşullarında neyin adil olduğuna, ilgili yasaları, uygulama kodlarını ve sizin ve finans firmanız tarafından sağlanan bilgileri dikkate alarak alırız.

Emeklilik şikayetleri hakkında kararlarımızı diğer finansal ürün ve hizmetlere kıyasla nasıl yaptığımız arasında bazı önemli farklılıklar var. Daha fazla bilgi için bizimle iletişime geçin.



## Kontrol listesi

Bize bir Şikayette bulunmadan önce göz önünde bulundurmanız gereken bazı adımlar:

- Doğrudan finans Őirketinize Şikayet ettiniz mi?
- Finansal firmaya cevap vermek için uygun zamanı verdiniz mi?
- Finansal firma AFCA yesi mi?  
**[afca.org.au/find-a-financial-firm](http://afca.org.au/find-a-financial-firm)**'e gidin.
- Finans Őirketinizden yasal iŐlem baŐlattıđını belirten bir İddia Beyanı veya baŐka bir mahkeme belgesi aldınız mı? Eğer evet ise, Şikayetinizi derhal bildiriniz.

Lütfen yasal veya finansal tavsiye vermediğimizi unutmayın. Ücretsiz ve gizli tüketiciler müdafaası ve yasal hizmetlerin detayları web sitemizde sunulmaktadır.



## Yararlı bilgiler

### Şikayetinizi bildirmek için yardıma ihtiyacınız olacak mı?

Hizmetimiz halka ücretsizdir ve AFCA'ya Şikayette bulunmanıza yardımcı olacak birine ödeme yapmanız gerekmez.

Bireyler ücretsiz adli yardım veya finansal danışmanlık yardımı alabilirler. Daha fazla bilgi için National Legal Aid internet sitesini ziyaret edin **[nationallegalaid.org](http://nationallegalaid.org)** ya da Financial Counselling Australia internet sitesini ziyaret edin **[financialcounselingaustralia.org.au/corporate/find-a-counsellor](http://financialcounselingaustralia.org.au/corporate/find-a-counsellor)**

### Zaman sınırı

AFCA'ya Şikayette bulunmak için zaman sınırları vardır. Çoğu durumda, Őikayetinizle ilgili finans firmanızdan en son yanıtı aldıktan sonra bize bir Şikayette bulunmak için iki yılınız vardır. Finansal Őirketinize Şikayet etmediyseniz, çoğu durumda, Şikayette bulunmama konusundaki kaybınızı ilk farkettiğiniz andan itibaren altı yılınız olur.

Bazı emeklilik Şikayetleri için daha kısa zaman sınırları geçerlidir. Bir emeklilik Őikayetiniz varsa ve bu bir ölüm ödeneğinin ödenmesiyle ilgili ise, emeklilik fonunuzdan ölüm ödeneğinin ödenmesiyle ilgili son kararın alınmasından itibaren 28 gün süre vardır.

Özel koşulların geçerli olduğuna inanıyorsak, ilgili zaman sınırından sonra gelen bazı Şikayetleri göz önünde bulundurabiliriz.



## Ya Őikayetinize yardım edemezsek?

Őikayetinizle ilgilenemezsek, genellikle yardım edebilecek baŐka kuruluŐları önerebiliriz. Ayrıca 1300 300 630 numaralı telefondan Australian Securities and Investment Commission yardım hattını arayabilir veya yardım isteyebileceğiniz baŐka yerler konusunda tavsiye almak iÇin **asic.gov.au** web sitelerini ziyaret edebilirsiniz.

## Ek yardım

AFCA internet sitesinde bilgi çeşitli dillerde mevcuttur. Ayrıca ücretsiz tercüman servisine erişim sağlayabiliriz.

## Tercümanlık servisi

131 450'den ücretsiz tercümanlık servisini arayın veya 1800 931 678 numarasından(Pazartesi'den cumaya 09:00-17:00 saatleri arasında) bizi arayın; sizin iÇin bir tercüman ayarlarız.

## National Relay Service

EĞer sağırsanız veya bir iŐitme veya konuŐma bozukluğunuz varsa, National Relay Service aracılığıyla bizimle iletişime geÇin.

TTY / Sesli arama 133 677 (yerel)

KonuŐ & Dinle 1300 555 727 (yerel)

National Relay Service internet sitesine gidin **relayservice.gov.au**,  ağrı tipini seŐin ve numaramızı girin, 1800 678 931.



# afca

Australian Financial  
Complaints Authority

## Bizimle iletişime gein

**Australian Financial  
Complaints Authority**

**1800 931 678** (ücretsiz arama)  
(Pazartesi'den cumaya 09:00-17:00)

**(03) 9613 6399** (faks)

**info@afca.org.au** (e-posta)

**afca.org.au/complaints** (şikayet formu)

GPO Box 3 Melbourne VIC 3001

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