

शिकायत का समाधान कैसे करें



**Australian Financial
Complaints Authority
(AFCA) व्यक्ति-विशेषों और छोटे
व्यवसायों को वित्तीय उत्पादों और
सेवाओं के बारे में शिकायतों का
समाधान करने में सहायता देती है।
हमारी सेवा निष्पक्ष, निःशुल्क और
स्वतंत्र है।**

हमारे मूल्य

- निष्पक्ष और स्वतंत्र - हम संतुलित निर्णय लेते हैं, और हम यह सुनिश्चित करते हैं कि सभी पक्षों के तर्कों को ठीक से सुना जाए
- पारदर्शी और जवाबदेह - हम जो कार्यवाही करते हैं, उनके पीछे कारण बताएँगे
- ईमानदार और सम्मानपूर्ण - हम व्यावसायिक हैं और सभी के साथ सम्मानपूर्वक व्यवहार करते हैं
- सक्रिय और ग्राहक केंद्रित - हमारी सेवाएँ सभी के लिए सुलभ हैं

AFCA के पास कौन शिकायत दर्ज कर सकता है?

कोई भी शिकायत दर्ज कर सकता है जिसके पास किसी वित्तीय संस्थान के साथ कोई अनसुलझी शिकायत हो, बशर्ते वह संस्थान AFCA का सदस्य हो। इसमें निम्नलिखित शामिल हैं:

- व्यक्ति-विशेष
- साझेदारी में व्यक्ति-विशेष
- छोटे व्यवसाय
- क्लब या निगमित संघ।

हम जिन शिकायतों पर विचार कर सकते हैं, उन्हें हमारे नियमों में निर्धारित किया गया है। हमारे नियमों और शिकायत समाधान प्रक्रिया के बारे में और अधिक जानकारी के लिए हमसे संपर्क करें या हमारी वेबसाइट afca.org.au/rules पर जाएँ।

AFCA किस प्रकार की शिकायतों पर विचार कर सकता है?

हम कई प्रकार की वित्तीय समस्याओं पर विचार कर सकते हैं, जिनमें निम्नलिखित शामिल हैं:

- बैंकिंग लेन-देन और क्रेडिट लिस्टिंग में गलतियाँ
- यदि आपकी वित्तीय स्थिति बदल गई है, तो ऋण, क्रेडिट कार्ड और अल्पकालिक भुगतान करने में कठिनाई
- बीमा के दावे की अस्वीकृति (जैसे कार, आवास और साजो-सामान, पालतू पशु, यात्रा, आय सुरक्षा और आघात)
- अनुचित निवेश सलाह
- सुपरएन्युएशन लाभ के वितरण के बारे में न्यासी का निर्णय।

क्रेडिट, फायनेंस और लोन



बीमा



बैंकिंग जमा
और भुगतान



निवेश और
वित्तीय सलाह



सुपरएन्त्युएशन



शिकायत का समाधान करने का सबसे अच्छा तरीका क्या है?

पहला कदम: अपने वित्तीय संस्थान से संपर्क करें

अपने वित्तीय संस्थान के साथ सीधे संपर्क करके कई शिकायतों का समाधान किया जा सकता है। अधिकांश व्यवसायों का एक शिकायत क्षेत्र होता है जिसे आप ईमेल भेज सकते/सकती हैं, कॉल कर सकते/सकती हैं या पत्र भेज सकते/सकती हैं।

यदि आपने अपनी चिंताओं के बारे में पहले से ही उनके साथ संपर्क नहीं किया है, तो हम यह सलाह देते हैं कि आप उनसे संपर्क करें। जब आप अपनी शिकायत दर्ज करते/करती हैं, तो आपके वित्तीय संस्थान के लिए उत्तर देने हेतु निम्नलिखित समय-सीमाएँ नियत होती हैं:

- सुपरएन्युएशन या पारंपरिक न्यासी शिकायतों के लिए 90 दिन
- वित्तीय कठिनाई से संबंधित शिकायतों के लिए 21 दिन, या
- अन्य सभी शिकायतों के लिए 45 दिन।

यदि आपको निर्धारित समय-सीमा के अंदर अपनी शिकायत का उत्तर नहीं मिलता है या आप दिए गए उत्तर से खुश नहीं हैं, तो हमसे संपर्क करें।

दूसरा कदम: AFCA के पास शिकायत दर्ज करें

शिकायत दर्ज करना आसान है। आप हमारे ऑनलाइन फॉर्म का उपयोग कर सकते/सकती हैं, या इस प्रपत्र के 'हमसे संपर्क करें' अनुभाग में बताए गए किसी भी तरीके से हमारे साथ संपर्क कर सकते/सकती हैं।

आप हमसे संपर्क करने से पहले इस बात की जाँच कर सकते/सकती हैं कि आपका वित्तीय संस्थान AFCA का सदस्य है या नहीं। हज़ारों वित्तीय संस्थान हमारे सदस्य हैं, इसलिए इस बात की संभावना काफी अधिक रहती है कि हम आपकी सहायता कर सकते हैं। और अधिक जानकारी के लिए हमारी वेबसाइट afca.org.au/find-a-financial-firm पर जाएँ।

तीसरा कदम: परिणाम प्राप्त करें

आपकी शिकायत मिल जाने के बाद हम इसका समाधान करने के लिए आपके और आपके वित्तीय संस्थान के साथ काम करेंगे।

हम बातचीत या सुलह के माध्यम से आपकी शिकायत का समाधान करने की कोशिश कर सकते हैं। परंतु यदि आवश्यक हो, तो हम शिकायत की आगे जाँच करके निर्णय लेंगे।

हम प्रासंगिक कानूनों, कार्य-संहिताओं और आपके तथा आपके वित्तीय संस्थान द्वारा उपलब्ध कराई गई जानकारी पर विचार करते हुए शिकायत की परिस्थितियों में समुचित बातों के आधार पर अपने निर्णय लेते हैं।

अन्य वित्तीय उत्पादों और सेवाओं की तुलना में सुपरएन्युएशन से संबंधित शिकायतों के बारे में निर्णय लेने के तरीके में कुछ महत्वपूर्ण अंतर होते हैं। और अधिक जानकारी के लिए हमसे संपर्क करें।



जाँचसूची

नीचे कुछ कदम दिए गए हैं जिनके ऊपर आप हमारे पास अपनी शिकायत दर्ज करने से पहले विचार कर सकते/सकती हैं:

- क्या आपने अपने वित्तीय संस्थान के पास सीधे शिकायत की है?
- क्या आपने वित्तीय संस्थान को उत्तर देने के लिए समुचित समय दिया है?
- क्या वह वित्तीय संस्थान AFCA का सदस्य है? वेबसाइट afca.org.au/find-a-financial-firm पर जाएँ।
- क्या आपको अपने वित्तीय संस्थान से एक दावा वक्तव्य (Statement of Claim) या कोई अन्य अदालती दस्तावेज मिला है, जिसमें यह सूचना दी गई हो कि संस्थान ने कानूनी कार्यवाही शुरू कर दी है? यदि हाँ, तो अपनी शिकायत तुरंत दर्ज करें।

कृपया ध्यान दें कि हम कानूनी या वित्तीय सलाह नहीं देते हैं। हमारी वेबसाइट पर निःशुल्क और गोपनीय उपभोक्ता पक्षसमर्थन और कानूनी सेवाओं का विवरण दिया गया है।



उपयोगी जानकारी

क्या आपको अपनी शिकायत दर्ज करने में सहायता की आवश्यकता होगी?

हमारी सेवा जनसाधारण के लिए निःशुल्क है और आपको AFCA के पास अपनी शिकायत दर्ज करने में सहायता के लिए किसी को कुछ भी भुगतान देने की आवश्यकता नहीं है।

कुछ व्यक्ति-विशेष निःशुल्क कानूनी सहायता या वित्तीय सलाह सहायता के लिए पात्र हो सकते हैं। और अधिक जानकारी के लिए National Legal Aid की वेबसाइट nationallegalaid.org पर जाएँ या Financial Counselling Australia की वेबसाइट financialcounsellingaustralia.org.au/corporate/find-a-counsellor से जानकारी प्राप्त करें।

समय-सीमाएँ

AFCA के पास शिकायत दर्ज करने के लिए समय-सीमाएँ लागू होती हैं। अधिकतर मामलों में आपको अपने वित्तीय संस्थान से अपनी शिकायत के बारे में अंतिम उत्तर मिलने के बाद हमारे पास अपनी शिकायत दर्ज करने के लिए दो वर्ष का समय उपलब्ध होता है। यदि आपने अपने वित्तीय संस्थान से शिकायत न की हो, तो अधिकतर मामलों में पहली बार अपने नुकसान से अवगत होने के बाद आपके पास शिकायत दर्ज करने के लिए छह वर्षों का समय होता है।

सुपरएन्युएशन से संबंधित कुछ शिकायतों के लिए कम समय-सीमाएँ लागू होती हैं। यदि आपके पास सुपरएन्युएशन के बारे में कोई शिकायत है और इस शिकायत का संबंध मृत्यु-लाभ के भुगतान से है, तो आपके पास मृत्यु-लाभ के भुगतान के बारे में अपने सुपरएन्युएशन फंड से अंतिम निर्णय प्राप्त होने के बाद सामान्यतः 28 दिनों की समय-सीमा होती है।

यदि हमें ऐसा लगे कि कुछ विशेष परिस्थितियाँ लागू होती हैं, तो हम प्रासंगिक समय-सीमा के बाद दर्ज की गई कुछ शिकायतों पर भी विचार कर सकते हैं।

यदि हम आपकी शिकायत के संबंध में सहायता न कर सकें, तो क्या होगा?

यदि हम आपकी शिकायत का समाधान न कर सकें, तो हम अक्सर आपकी सहायता करने में सक्षम अन्य संगठनों के बारे में सुझाव दे सकते हैं। आप Australian Securities and Investment Commission की हॉटलाइन को 1300 300 630 पर कॉल भी कर सकते/सकती हैं या उनकी वेबसाइट asic.gov.au से यह पता कर सकते/सकती हैं कि आप सहायता के लिए किससे पूछ सकते/सकती हैं।

अतिरिक्त सहायता

AFCA की वेबसाइट पर कई भाषाओं में जानकारी उपलब्ध है। हम निःशुल्क दुभाषिया सेवा उपलब्ध कराने की व्यवस्था भी कर सकते हैं।

दुभाषिया सेवा

निःशुल्क दुभाषिया सेवा के लिए 131 450 पर कॉल करें या 1800 931 678 पर (सोमवार से शुक्रवार मेलबर्न समयानुसार सुबह के 9बजे से लेकर शाम के 5बजे तक) कॉल करें और हम आपके लिए एक दुभाषिए की व्यवस्था करेंगे।

National Relay Service

यदि आप सुनने में अक्षम हैं या आपकी सुनने या बोलने की क्षमता में कोई कमी है, तो National Relay Service के माध्यम से हमसे संपर्क करें।

टीटीवाई / वॉयस कॉल 133 677 (स्थानीय)

स्पीक एंड लिसन 1300 555 727 (स्थानीय)

National Relay Service की वेबसाइट

relayservice.gov.au

पर जाएँ और कॉल के प्रकार का चयन करके हमारा नंबर 1800 678 931 एंटर करें।



हमसे संपर्क करें

**Australian Financial
Complaints Authority**

1800 931 678 (निःशुल्क कॉल)

(सोमवार से शुक्रवार सुबह 9बजे से लेकर शाम 5बजे तक)

(03) 9613 6399 (फैक्स)

info@afca.org.au (ईमेल)

afca.org.au/complaints (शिकायत फॉर्म)

GPO Box 3 Melbourne VIC 3001

www.afca.org.au