

Œikayet broŒürünü nasıl özebilirim?



Australian Financial Complaints Authority (AFCA) bağımsız kar amacı gütmeyen, sivil toplum kuruluşudur.

Bireylerin ve küçük işletmelerin finansal ürünler ve hizmetler hakkındaki şikayetleri çözmelerine yardımcı oluyoruz.

Hizmetimiz adil, özgür ve bağımsızdır.

Değerlerimiz

- adil ve bağımsız - dengeli kararlar veriyoruz ve herkesin doğru şekilde duyulmasını sağlıyoruz.
- şeffaf ve sorumlu - yaptığımız işlemlerin nedenini açıklayacağız
- dürüst ve saygılı - biz profesyoneliz ve herkese değer veriyoruz
- proaktif ve müşteri odaklı - hizmetlerimiz herkes tarafından erişilebilir.

Kimler AFCA'ya şikayette bulunabilir.

AFCA üyesi olan bir finans firmasından çözümlenmemiş şikayeti olan herkes. Aşağıdakiler dahil olmak üzere:

- bağımsız tüccarlar ve ortaklıklar
- 100'den az çalışanı olan küçük işletmeler (anonim veya anonim olmayan)
- ticari faaliyette bulunuluyorsa 100'den az çalışanı olan kayıtlı hayır kurumu olmayan kar amacı gütmeyen kuruluşlar veya kulüpler
- kaç kişinin istihdam edildiğine ve faaliyet gösterip göstermediklerine bakılmaksızın kayıtlı yardım kuruluşları.

Finansal firma AFCA üyesi olmalıdır

AFCA'nın şikayetinizi dikkate alması için finansal firmanın kuruluşumuzun bir üyesi olması gerekir.

Çoğu finans firmasının AFCA üyeliği için zorunlu bir lisanslama gereksinimi vardır. Diğerleri için, üzerinde anlaşmaya varılan bir Uygulama Kuralının veya bir endüstri birliği üyelik şartının bir parçasını oluşturur.

AFCA üyeliği bazı finansal firmalar için isteğe bağlıdır. Örneğin, fintech işletmeleri ve yalnızca küçük işletmelere finansal hizmet sağlayan finans firmaları AFCA üyesi olmayabilir.

İleride anlaşmazlık çözümü hizmetimize ihtiyacınız olması durumunda, iş yapmayı düşündüğünüz finansal firmanın AFCA üyesi olup olmadığını kontrol edin.

37.000'den fazla üyemiz var, bu yüzden size yardımcı olabiliriz.

Bu sayfayı kontrol edebilirsiniz:

afca.org.au.au/find-a-financial-firm

Kurallarımız, dikkate alabileceğimiz ve dikkate alamayacağımız şikayetleri açıklar.

Şikayet çözümü sürecimiz hakkında daha fazla bilgi için Kurallarımızı okuyun.

afca.org.au/rules

Ne tür küçük işletme şikayetlerini dikkate alabiliriz?

Aşağıdakiler de dahil olmak üzere çok çeşitli finansal sorunları düşünebiliriz:

- bankacılık işlemlerinde ve kredi listelemelerinde hatalar
- finansal durumunuzun değiştiği kredileri, kredi kartlarını ve kısa vadeli finansmanı geri ödemede zorluk
- kefil düzenlemelerinde hatalar
- bankacılık işlemlerinde ve kredi listelemelerinde hatalar
- uygun olmayan kredi karşılığı
- Bir sigorta talebinin reddi (araba, ev ve seyahat gibi)
- yanlış internet ödemeleri
- uygun olmayan yatırım tavsiyesi

Eşik sınırları ve telafi sınırları

Talep türü	Talep başına tazminat limiti	AFCA'nın yargı yetkisine parasal kısıtlama
Kredi kuruluşu	Küçük işletmeler için 1 milyon dolar	5 milyon doları aşmamalıdır
	Birincil üreticiler için 2 milyon dolar	5 milyon doları aşmamalıdır
Diğer taleplerin çoğu (Emeklilik hariç)	\$500,000	1 milyon doları aşmamalıdır

AFCA'nın sağladığı sonuç türlerini gözden geçirin: afca.org.au/what-to-expect/outcomes-afca-provides

Ŗikayeti özöme kavuŖturmanın en iyi yolu nedir?

Birinci adım: Finans Ŗirketinizle iletiŖime geçin

Birçok Ŗikayet doğrudan finans firmanızla temasa geçerek giderilebilir. Çoğu iŖletmenin e-posta gönderebileceğiniz, arayabileceğiniz veya mektup gönderebileceğiniz bir Ŗikayet departmanı vardır.

Bir Ŗikayette bulunmadan önce finans firması ile iletiŖime geçmenizi öneririz.

Finansal firmanın cevap vermesi için belirli zaman dilimleri vardır:

- Emeklilik veya geleneksel mütevellî Ŗikayetleri için 90 gün
- Finansal zorluk içeren Ŗikayetler için 21 gün veya
- Tüm diğer Ŗikayetler için 45 gün.

Belirlenen süre içinde Ŗikayetinize bir yanıt almazsanız veya aldığınız yanıtta memnun değilseniz bizimle iletiŖime geçin.

AFCA'da bir Ŗikayette bulunduğunda, finans firması tüm icra faaliyetlerini durdurmalıdır.

İkinci adım: AFCA'ya şikayette bulunun

Doğrudan finansal firmaya başvurduysanız ve şikayetiniz çözülmeyse, önce finansal firmanın üyelerimizden biri olup olmadığını kontrol ederek AFCA'ya şikayette bulunmaya devam edebilirsiniz.

Bu sayfayı kontrol edebilirsiniz:

afca.org.au.au/find-a-financial-firm

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

Üçüncü adım: Sonuca ulaşmak

Şikayetinizi aldığımızda, sorunu çözmek için sizinle ve finans firmasıyla birlikte çalışıyoruz.

Şikayetinizi doğrudan mali firmanızla çözemiyorsanız, AFCA'ya başvurabilirsiniz.

Bu başarılı olmazsa, daha fazla araştırma yapabilir ve bir eylem planına karar verebiliriz.

İlgili yasaları, uygulama kurallarını ve sağlanan bilgileri göz önünde bulundurarak, koşullarda neyin adil olduğuna dayanarak karar veririz.

Tarafınızdan kabul edilen herhangi bir karar, finansal şirketi bağlar.

Emeklilik şikayetlerine ilişkin kararların bazı önemli farklılıkları vardır. Bizimle iletişime geçerek daha fazla bilgi edinebilirsiniz.

Şikayetinizi çözmeye size yardımcı olabiliriz, ancak yasal veya finansal tavsiye vermiyoruz.

Kontrol Listesi

Bize bir Şikayette bulunmadan önce dikkat etmeniz gereken adımlar:

- Finans Şirketinize doğrudan Şikayet ettiniz mi?
- Finansal firmaya cevap vermesi için uygun zamanı verdiniz mi?
- Finansal firma AFCA yesi mi?Bu sayfayı kontrol edebilirsiniz:
afca.org.au.au/find-a-financial-firm
- Mali firmanızdan yasal iŐlem baŐlattıklarını bildiren bir Beyanname veya başka bir mahkeme belgesi aldınız mı? Evetse, Şikayetinizi derhal iletin.



Yaralı bilgiler

Şikayetinizi bildirmek için yardıma ihtiyacınız var mı?

Hizmetimiz tüketiciler ve küçük işletmeler için ücretsizdir; AFCA'ya şikayette bulunmanıza yardımcı olması için birine ödeme yapmanız gerekmez.

Zaman sınırları

AFCA'ya şikayette bulunmak için zaman sınırları vardır. Çoğu durumda, finans firmanızdan nihai bir yanıt aldıktan sonra bizimle şikayette bulunmak için iki yılınız vardır. Finans şirketinize şikayet etmediyseniz, çoğu durumda şikayette bulunmak için kaybınızın ilk farkına vardığınız tarihten itibaren altı yıl süreniz var.

Özel koşulların geçerli olduğuna inanırsak, yine de ilgili süre sınırlamasından sonra yapılan bazı şikayetleri dikkate alabiliriz.

Şikayetinize yardımcı olamıyorsak ne olur?

Şikayetinizi ele alamazsak, genellikle yardımcı olabilecek başka kuruluşlar önerebiliriz.

Ayrıca, Avustralya Menkul Kıymetler ve Yatırımlar Komisyonu yardım hattını 1300 300 630 numaralı telefondan arayabilirsiniz ya da başka kimden yardım isteyebileceğiniz konusunda öneriler için web sitelerini ziyaret **asic.gov.au**.



Ek yardım

Web sitemizde çeşitli dillerde bilgiler bulunmaktadır. Ayrıca ücretsiz bir tercümanlık hizmetine erişim sağlayabiliriz.

Tercümanlık hizmeti

131 450 numaralı telefondan ücretsiz tercüman servisini arayın ya da 1800 931 678 numaralı telefondan bizi arayın (Pazartesten Cuma'ya 09:00 - 17:00 arası Melbourne zamanı ile) ve sizin için bir tercüman ayarlayalım.

Ulusal Bayrak Servisi

Sağırırsanız veya işitme veya konuşma bozukluğunuz varsa, Ulusal Röle Servisi aracılığıyla bizimle iletişime geçebilirsiniz.

TTY / Sesli arama 133677 (yerel)

Konuş ve Dinle 1300 555 727 (yerel)

relayservice.gov.au adresini ziyaret edin çağrı türünü seçmek için 1800 678 931 numaramızı girin.





afca

Australian Financial
Complaints Authority

Bizimle iletişime geçin

**Australian Financial
Complaints Authority**

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

(03) 96136399 (faks)

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

afca.org.au/complaints (şikayet formu)

GPO Box 3 Melbourne VIC 3001

www.afca.org.au