

## 1. Személyes adatok: Meghatalmazott képviselő

Kérjük, itt jelölje meg, ha a panaszosok közül egy vagy több őslakósnak vagy torrens-szoros-szigeti származásúnak bizonyul.

A négyzet bejelölésével engedélyt ad az AFCA-nak, hogy panaszát az őslakosok és a torrens-szoros-szigeti népek hozzáféréseinek javítását célzó irányelveinknek megfelelően fontoljuk meg.

### 1. Panaszos

### 2. Panaszos

Cím		
Adott név		
Családnév		
Születési dátum		
Postai cím		
Állam		
Postai irányító szám		
Mobile telefon		
Nappali telefon		
Email		

Kérjük, töltsé ki a panasz(ok) részleteit

A **panaszos** az a személy, akinek panasza van a pénzügyi céggel szemben.

Ha a panaszos egy társaság vagy társulás az űrlapot olyannak kell kitöltenie, akit felhatalmaztak arra, hogy a társaság vagy társulás nevében cselekedhet.

Ha képviselővel dolgozik, jegyezze le személyes adatait a 2. oldalon

## 2. Üzleti részletek:

Vállalkozás nevében nyújtja be a panaszt?

Igen  Nem (folytassa a 3. kérdéssel)

Mi a kapcsolata az üzleti vállalkozással? pl. tulajdonos, alkalmazott

Üzlet neve: \_\_\_\_\_

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

A vállalkozás alkalmazottai száma a panasz alapjául szolgáló esemény(ek) időpontjában. \_\_\_\_\_

Elsődleges termelő-e a vállalkozás?

Igen  Nem

Vállalkozás nevében nyújtja be a panaszt?

**Kis vállalkozásnak számít** ha kevesebb mint 100 alkalmazottat foglalkoztat.

## 3. Személyes adatok: Meghatalmazott képviselő

Csak akkor töltse ki ezt a részt, ha úgy dönt, hogy valaki nevében tárgyal velünk.

Adott név		Cím	
Családnév			
Szervezet neve <i>(ha vonatkozó)</i>			
Önhöz való viszonya			
Postai cím		Postai irányító szám	
Állam			
Nappali telefon			
Email			

Ha **képviselője van**, a képviselőn és azokon a szervezeteken keresztül, ahol dolgoznak fogjuk Önnel tartani a kapcsolatot és minden, a panaszával kapcsolatos levelezést továbbítunk nekik.

**AFCA szolgáltatása ingyenes** Önnek nem kell képviseltetni magát, de bárkitől kérhet segítséget. Ez lehet egy családtag vagy egy ingyenes pénzügyi tanácsadó. Ha képviselője díjat számít fel Önnek, ezt a költséget általában magának kell megfizetnie.

## 4. Pénzügyi cég részletei

Nevezze meg azt a pénzügyi céget, amelynél panaszja van:

Tett panaszt ennél a pénzügyi cégnél?

Igen  Nem (folytassa a 6. kérdésnél)

Ha igen,\* mikor tett panaszt ennél a pénzügyi cégnél?

\*Ha nem tudja a pontos dátumot, legjobb tudása szerint írja be.

## 5. Hogyan nyújtotta be a panaszt?

Például: Felhívtam és beszéltem valakivel a telefonközpontban.

A panasz benyújtása óta kapott-e írásbeli végleges választ?

Igen  Nem

Ha korábban még nem nyújtott be panaszt pénzügyi cégéhez, akkor a legtöbb esetben 45 nap áll rendelkezésükre, hogy válaszoljanak Önnek.

Röviden ismertesse, hogyan panaszkodott. Írja be a panasz benyújtásának módját, kivel beszélt, a felhívott telefonszámot vagy az email címet, amit használt.

Ha a pénzügyi cégtől megkapta a végleges választ csatoljon erről egy másolatot, ha rendelkezésére áll.

## 6. A panasz részletei

Milyen termékkel vagy szolgáltatással kapcsolatos a panasz?

Írja le a termék típus(oka)t, (pl. lakáshitel, élet vagy házbiztosítás, befektetési termék, öregségi járadék számla).

Pénzügyi cég hivatkozási száma(i), ha van:

Ez segít pénzügyi vállalkozójának az irányelv szám/számla/panasz megtalálásában.

Mivel kapcsolatos a panasz?

Ha több helyre van szüksége, csatoljon további oldalt ehhez az űrlaphoz.

Mikor\* történt az esemény, amiről panaszcodik?

\* Ha nem tudja a pontos dátumot, legjobb tudása szerint írja be.

## 7. Hogyan tudunk segíteni?

Véleménye szerint mi a méltányos és ésszerű megoldás a panaszra?

Ha bizonyos összeg visszafizetését akarja elérni, csatolja követelése részletes kiszámolását.

## 8. Jogi/bírósági eljárások

Indított pénzügyi cége bírósági eljárást Ön ellen?

- Igen  Nem

A pénzügyi cégek képességei korlátozottak abban, hogy végrehajtási intézkedéseket tegyenek, vagy bármiféle további lépést tegyenek folyamatban lévő bírósági eljárásban, amikor a panaszt már benyújtották az AFCA-hoz.

## 9. További segítség

- Igen  Nem Nyelv: \_\_\_\_\_

Az AFCA ingyenes telefon tolmács szolgáltatásról is gondoskodik.

Van még valami, amiben segítségére lehetünk?

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Kognitív állapot        | <input type="checkbox"/> Fizikai károsodás   |
| <input type="checkbox"/> Családon belüli erőszak | <input type="checkbox"/> Szem/látás          |
| <input type="checkbox"/> Hallás                  | <input type="checkbox"/> SMS telefon         |
| <input type="checkbox"/> Műveltség               | <input type="checkbox"/> Más (írja le alább) |
| <input type="checkbox"/> Mentális egészség       |  |

Leírás:

Ez az Ön lehetősége arra, hogy elmondja nekünk, hogyan segíthetünk Önnek abban, ahogy velünk értekezik.

Az AFCA alkalmazottja felveszi Önnel a kapcsolatot ha itt jelzi, hogy segítségre lehet szüksége. Megbeszéljük Önnel hogyan szeretne jobban értekezni velünk, vagy bármi más segítséget, amit nyújthatunk.

## 10. Hol hallott az AFCA-ról?

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Már volt tudomásom az AFCA-ról | <input type="checkbox"/> Pénzügyi cég                         |
| <input type="checkbox"/> Közösségi szervezet            | <input type="checkbox"/> Jogi segítség/közösségi jogi központ |
| <input type="checkbox"/> Család/barát                   | <input type="checkbox"/> Média/reklám                         |
| <input type="checkbox"/> Pénzügyi tanácsadó             | <input type="checkbox"/> internetbe kapcsolva/közösségi média |

## 11. Hatóság

A formanyomtatvány aláírásával hozzájárul, hogy az AFCA saját szabályai alapján a pénzügyi cégével szembeni panaszt kivizsgálja. Felhatalmazza az AFCA-t, hogy:

- adatait, ideértve releváns érzékeny információit, továbbíthatja más, akár külső szervezeteknek is, ha a panasz kezelése érdekében elgogadhatóan szükséges, és a törvény előírja vagy megengedi.
- a panaszt egy másik pénzügy vállalkozáshoz vagy vitarendezési szolgálathoz utalja, amennyiben az AFCA helyénvalónak itéli meg
- továbbítja adatait, ideértve releváns érzékeny információt, több pénzügyi cégnek, amikor több panaszt tettek különböző pénzügyi cégek ellen.

Ön szintén felhatalmazza képviselőjét (vagy képviselője szervezetét) más panaszos feleket vagy a pénzügyi céget arra, hogy a panasz kezelése céljából és a törvény által előírt vagy megengedett módon kicseréljék egymás között az Ön adatait, ideértve a releváns érzékeny információkat is.

A nekünk adott információk kezeléséről szóló általános információ, **adattvédelmi irányelvek** megtalálhatók a [www.afca.org.au/privacy](http://www.afca.org.au/privacy) weboldalon.

Panaszkezelési folyamatunkat az **AFCA szabályai vezérlik.**

Szabályaink megtalálhatók a [www.afca.org.au/rules](http://www.afca.org.au/rules) weboldalon.

## 12. Aláírások

1. Panaszos aláírása

2. Panaszos aláírása

Képviselő aláírása

Dátum

Dátum

Dátum

## 13. Közvéleménykutatás - segítsen abban, hogy szolgáltatásunkat javítsuk

Időnként mi (vagy valaki a mi nevünkben) kapcsolatba léphet Önnel visszajelzésért (nevét nem kell megadni) Ha nem akarja, hogy kapcsolatba lépjünk Önnel, jelölje meg az alábbi négyzetet.

Ne hívjanak fel visszajelzésért

Az Ön **visszajelzése** szolgáltatásunkról segít nekünk megérteni, hogyan tökéletesíthetjük szervezetünket.

## 14. Igazoló dokumentumok

Miután kitöltötte, küldje ezt a panasz űrlapot vonatkozó adatokkal, dokumentumokkal, levelezéssel együtt a következő címre:

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

Kérjük, csatoljon minden, a panaszra vonatkozó dokumentumot. Ha pénzügyi cégje írt Önnek panaszáról, kérjük, küldje el annak másolatát.

### Dokumentumellenőrző lista – ez a lista útmutatóként szolgál\*

- Kitöltött és aláírt panasz űrlap, (beleértve a képviselő aláírását, ha van)
- A pénzügy vállalkozójától kapott írásos válasz másolata (ha van)
- Követelési nyilatkozat másolata (amennyiben jogi eljárás megkezdődött)
- Minden egyéb más, a panaszára vonatkozó dokumentum

\*A teljes dokumentumellenőrző listáért látogasson el a [www.afca.org.au/checklist](http://www.afca.org.au/checklist) weboldalra