ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨਾ

ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਅਨ ਵਿੱਤੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅਥਾਰਟੀ (Australian Financial Complaints Authority) ਦੇ ਸੁਤੰਤਰ ਮੁਲਾਂਕਣਕਰਤਾ (Independent Assessor) ਨੂੰ

ਇਹ ਸੁਤੰਤਰ ਮੁਲਾਂਕਣਕਰਤਾ AFCA ਦੀ ਸੇਵਾ ਦੇ ਮਿਆਰ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ AFCA ਦੀ ਅੰਦਰੂਨੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਤੋਂ ਅਲੱਗ ਸੁਤੰਤਰ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਸੁਤੰਤਰ ਮੁਲਾਂਕਣਕਰਤਾ ਕੋਲ ਵਿੱਤੀ ਫਰਮ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ 'ਤੇ AFCA ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਫ਼ੈਸਲੇ ਦੇ ਲਾਭਾਂ ਜਾਂ ਨੁਕਤਿਆਂ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

ਇਸ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕਿ ਸੁਤੰਤਰ ਮੁਲਾਂਕਣਕਰਤਾ ਕਿਸੇ ਸੇਵਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ 'ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰ ਸਕੇ, ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਦਾ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੇ ਹੋਣਾ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੈ:

1. ਤੁਹਾਡੀ ਵਿੱਤੀ ਫਰਮ ਦੀ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਬੰਦ ਕਰ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ (ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਅਸਧਾਰਨ ਹਾਲਾਤ ਲਾਗੂ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੇ)
2. AFCA ਨੂੰ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦਾ ਮੌਕਾ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਲਾਜ਼ਮੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪਹਿਲਾਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ AFCA ਨੂੰ ਸੌਂਪੀ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਜਵਾਬ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤਾ ਹੋਵੇ)
3. ਤੁਹਾਨੂੰ AFCA ਵੱਲੋਂ ਸੇਵਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਜਵਾਬ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਏ ਤਿੰਨ ਮਹੀਨਿਆਂ ਤੋਂ ਵੀ ਘੱਟ ਸਮਾਂ ਹੋਇਆ ਹੋਵੇ।

ਹੋਰ ਜਾਣੋ: www.afca.org.au/independent-assessor

ਅਕਸਰ ਪੁੱਛੇ ਜਾਂਦੇ ਸਵਾਲ: www.afca.org.au/about-afca/accountability/independent-assessor/frequently-asked-questions

ਤੁਹਾਡੇ ਵੇਰਵੇ

ਮੈਂ ਇਹ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹਾਂ

☐ ਆਪਣੇ ਲਈ

☐ ਦੂਜਿਆਂ ਨਾਲ ਸਾਂਝੇ ਤੌਰ 'ਤੇ

☐ ਕਿਸੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਲਈ

☐ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਲਈ

ਸਿਰਲੇਖ	
ਪਹਿਲਾ ਨਾਮ	
ਆਖਰੀ ਨਾਮ	
ਸੰਸਥਾ ਦਾ ਨਾਮ	
ਪਤਾ	
ਸਬਰਬ	
ਰਾਜ	
ਦੇਸ਼	
ਫ਼ੋਨ ਨੰਬਰ	
ਈਮੇਲ ਪਤਾ	

ਤੁਹਾਡਾ AFCA ਕੇਸ ਨੰਬਰ

AFCA ਕੇਸ ਨੰਬਰ (ਵਿੱਤੀ ਫਰਮ ਨਾਲ ਵਿਵਾਦ)

ਕੀ ਇਹ ਕੇਸ ਬੰਦ ਹੋ ਚੁੱਕਾ ਹੈ? ☐ ਹਾਂ ☐ ਨਹੀਂ

ਇਹ ਸੁਤੰਤਰ ਮੁਲਾਂਕਣਕਰਤਾ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ 'ਤੇ ਉਦੋਂ ਤੱਕ ਵਿਚਾਰ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦਾ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਵਿਵਾਦ ਬਾਰੇ ਕੇਸ ਬੰਦ ਨਹੀਂ ਹੋ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਜਾਂ ਫਿਰ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਹਾਲਾਤ ਨਾ ਹੋਣ।

AFCA ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੇਸ ਨੰਬਰ (CRef ਨੰਬਰ)

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ 'ਤੇ AFCA ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਪਹਿਲਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ। ਤੁਸੀਂ https://apps.afca.org.au/feedback 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦੇ ਹੋ

ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ

AFCA ਦੀ ਸੇਵਾ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ

ਤੁਸੀਂ ਕੀ ਨਤੀਜਾ ਲੱਭ ਰਹੇ ਹੋ?

ਤੁਹਾਡੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਫਾਰਮ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ AFCA ਸੇਵਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਟੀਮ ਨੂੰ ਵੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ

ਤੁਸੀਂ ਸੁਤੰਤਰ ਮੁਲਾਂਕਣਕਰਤਾ ਬਾਰੇ ਕਿਵੇਂ ਸੁਣਿਆ?

☐ ਫ਼ੋਨ 'ਤੇ AFCA ਕੇਸ ਵਰਕਰ ਤੋਂ

☐ AFCA ਕੇਸ ਵਰਕਰ ਤੋਂ ਚਿੱਠੀ ਦੁਆਰਾ

☐ AFCA ਦੀ ਸੇਵਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਟੀਮ ਤੋਂ ਫ਼ੋਨ 'ਤੇ

☐ AFCA ਦੀ ਸੇਵਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਟੀਮ ਤੋਂ ਚਿੱਠੀ ਦੁਆਰਾ

☐ AFCA ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਖੋਜ ਤੋਂ

☐ ਸਰਚ ਇੰਜਣ (ਗੂਗਲ, ਬਿੰਗ ਆਦਿ) ਤੋਂ

☐ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤੋਂ (ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਦੱਸੋ)

ਜਦੋਂ ਫਾਰਮ ਪੂਰਾ ਹੋ ਜਾਵੇ ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹੋਰ ਉਪਲਬਧ ਵਾਧੂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਨਾਲ ਇਸ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਫਾਰਮ ਨੂੰ ਇੱਥੇ ਭੇਜੋ:

The Independent Assessor
of the Australian Financial Complaints Authority
AFCA
GPO Box 3
MELBOURNE VIC 3001

ਈਮੇਲ: independentassessor@afca.org.au