

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਵੇਂ
ਹੱਲ ਕਰਨੀ ਹੈ



Australian Financial Complaints Authority (AFCA) ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਅਤੇ ਛੋਟੇ ਵਪਾਰਾਂ ਦੀਆਂ ਵਿੱਤੀ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਹੱਲ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਸਾਡੀ ਸੇਵਾ ਨਿਰਪੱਖ, ਮੁਫਤ ਅਤੇ ਸੁਤੰਤਰ ਹੈ।

ਸਾਡੀਆਂ ਕਦਰਾਂ ਕੀਮਤਾਂ

- ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਸੁਤੰਤਰ – ਅਸੀਂ ਸੰਤੁਲਿਤ ਫੈਸਲੇ ਲੈਂਦੇ ਹਾਂ, ਅਤੇ ਅਸੀਂ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਸਾਰਿਆਂ ਨੂੰ ਠੀਕ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਸੁਣਿਆ ਜਾਵੇ
- ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਅਤੇ ਜਵਾਬਦੇਹ – ਅਸੀਂ ਸਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਦੇ ਕਾਰਣ ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰਾਂਗੇ
- ਇਮਾਨਦਾਰ ਅਤੇ ਆਦਰਪੂਰਣ – ਅਸੀਂ ਪੇਸ਼ੇਵਰ ਹਾਂ ਅਤੇ ਹਰ ਕਿਸੇ ਨਾਲ ਇਜ਼ਤ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਆਉਂਦੇ ਹਾਂ
- ਕਿਰਿਆਸ਼ੀਲ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਉਪਰ ਕੇਂਦਰਿਤ – ਸਾਡੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਸਾਰਿਆਂ ਵਾਸਤੇ ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਹਨ

AFCA ਨਾਲ ਕੌਣ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦਾ ਹੈ?

ਜੇਕਰ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ AFCA ਦੀ ਮੈਂਬਰ ਹੈ, ਕੋਈ ਵੀ ਜਿਸ ਦੀ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਨਾਲ ਅਣ-ਸੁਲਝੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੈ ਤਾਂ ਉਹ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ:

- ਵਿਅਕਤੀ
- ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੀ ਸਾਂਝੀਦਾਰੀ
- ਛੋਟੇ ਵਪਾਰ
- ਕਲੱਬਾਂ ਜਾਂ ਸੰਯੁਕਤ ਐਸੋਸੀਏਸ਼ਨਾਂ

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਜੋ ਅਸੀਂ ਵਿਚਾਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਸਾਡੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਆਉਂਦੀਆਂ ਹਨ। ਸਾਡੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਵਿਧੀ ਬਾਰੇ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲੈਣ ਵਾਸਤੇ ਸਾਨੂੰ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ ਜਾਂ ਸਾਡੀ ਵੈਬਸਾਈਟ afca.org.au/rules ਉਪਰ ਜਾਓ

AFCA ਕਿਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠ ਸਕਦਾ ਹੈ?

ਅਸੀਂ ਬਹੁਤ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਵਿੱਤੀ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਵਿਚਾਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ, ਜਿੰਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ:

- ਬੈਂਕ ਦੇ ਲੈਣ ਦੇਣ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਸੂਚੀਆਂ ਵਿੱਚ ਗਲਤੀਆਂ
- ਕਰਜ਼ਾ, ਕਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡਾਂ ਅਤੇ ਥੋੜ੍ਹੇ ਸਮੇਂ ਦਾ ਕਰਜ਼ਾ ਵਾਪਸ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮੁਸ਼ਕਿਲਾਂ, ਜਦੋਂ ਤੁਹਾਡੀ ਵਿੱਤੀ ਹਾਲਤ ਬਦਲ ਜਾਂਦੀ ਹੈ
- ਬੀਮੇ ਦੇ ਦਾਅਵੇ ਤੋਂ ਇਨਕਾਰ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕਾਰ, ਘਰ ਤੇ ਘਰੇਲੂ ਚੀਜ਼ਾਂ, ਪਾਲਤੂ, ਸਫਰ, ਆਮਦਨ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਅਤੇ ਸਦਮਾ)
- ਅਣਉਚਿਤ ਨਿਵੇਸ਼ ਦੀ ਸਲਾਹ
- ਸੁਪਰਐਨੂਏਸ਼ਨ ਦੇ ਲਾਭ ਦੀ ਵੰਡ ਦੇ ਬਾਰੇ ਟਰੱਸਟੀ ਦਾ ਫੈਸਲਾ।

ਉਧਾਰ, ਵਿੱਤ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ



ਬੀਮਾ



ਬੈਂਕ ਵਿੱਚ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਉਣਾ
ਅਤੇ ਭੁਗਤਾਨ



ਨਿਵੇਸ਼ ਅਤੇ ਵਿੱਤੀ ਸਲਾਹ



ਸੁਪਰਐਨੂਏਸ਼ਨ



ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦਾ ਸਭ ਤੋਂ ਵਧੀਆ ਤਰੀਕਾ ਕੀ ਹੈ?

ਪਹਿਲਾ ਪੜਾਅ: ਆਪਣੀ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ

ਬਹੁਤ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਤੁਹਾਡੀ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਨਾਲ ਸਿੱਧਾ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਨਾਲ ਹੱਲ ਹੋ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ। ਬਹੁਤੇ ਵਪਾਰਾਂ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਖੇਤਰ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਿੱਥੇ ਤੁਸੀਂ ਈਮੇਲ, ਫੋਨ ਜਾਂ ਚਿੱਠੀ ਭੇਜ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਅਜੇ ਤੱਕ ਉਹਨਾਂ ਨਾਲ ਆਪਣੀਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਸੰਪਰਕ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ, ਅਸੀਂ ਸਿਫਾਰਸ਼ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਪਹਿਲਾਂ ਇਹ ਕਰੋ। ਇਕ ਵਾਰ ਤੁਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰ ਦਿੱਤੀ, ਤੁਹਾਡੀ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਕੋਲ ਤੁਹਾਨੂੰ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਲਈ ਸਮੇਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਮਿਥੀ ਹੋਈ ਹੁੰਦੀ ਹੈ:

- ਸੁਪਰਐਨੂਏਸ਼ਨ ਜਾਂ ਰਵਾਇਤੀ ਟਰਸਟੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਵਾਸਤੇ 90 ਦਿਨ
- ਵਿੱਤੀ ਮੁਸ਼ਕਿਲਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਵਾਸਤੇ 21 ਦਿਨ, ਜਾਂ
- ਦੂਸਰੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਵਾਸਤੇ 45 ਦਿਨ।

ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਜਵਾਬ ਸਮੇਂ ਦੀ ਮਿਥੀ ਮਿਆਦ ਨਾਲ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ, ਜਾਂ ਤੁਸੀਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਏ ਜਵਾਬ ਨਾਲ ਖੁਸ਼ ਨਹੀਂ ਹੋ, ਸਾਨੂੰ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ।

ਦੂਸਰਾ ਪੜਾਅ: AFCA ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰੋ

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨੀ ਸੌਖੀ ਹੈ। ਤੁਸੀਂ ਔਨਲਾਈਨ ਫਾਰਮ ਵਰਤ ਸਕਦੇ ਹੋ, ਜਾਂ ਇਸ ਕਿਤਾਬਚੇ ਦੇ 'ਸਾਨੂੰ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ' ਵਾਲੇ ਹਿੱਸੇ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਤਰੀਕਿਆਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕੋਈ ਇਕ ਵਰਤ ਕੇ ਸਾਨੂੰ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ।

ਸਾਨੂੰ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਤੁਸੀਂ ਪਤਾ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਕਿ ਤੁਹਾਡੀ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ AFCA ਦੀ ਮੈਂਬਰ ਹੈ। ਸਾਡੇ ਹਜ਼ਾਰਾਂ ਮੈਂਬਰ ਹਨ, ਸੋ ਵਧੀਆ ਸੰਭਾਵਨਾ ਹੈ ਕਿ ਅਸੀਂ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰ ਸਕਾਂਗੇ। ਵਧੇਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਸਾਡੀ ਵੈਬਸਾਈਟ afca.org.au/find-a-financial-firm ਉੱਪਰ ਜਾਓ।

ਤੀਸਰਾ ਪੜਾਅ: ਨਤੀਜੇ ਤੇ ਪਹੁੰਚਣਾ

ਜਦੋਂ ਸਾਨੂੰ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਮਿਲਦੀ ਹੈ, ਅਸੀਂ ਇਸ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਤੁਹਾਡੇ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੀ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਨਾਲ ਰਲ ਕੇ ਕੰਮ ਕਰਾਂਗੇ।

ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਗੱਲ-ਬਾਤ ਜਾਂ ਸੁਲ੍ਹਾ ਸਫਾਈ ਨਾਲ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ। ਫਿਰ ਵੀ, ਜੇਕਰ ਸਾਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਹੋਰ ਅੱਗੇ ਛਾਣਬੀਣ ਅਤੇ ਫੈਸਲਾ ਲੈਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇਗੀ, ਅਸੀਂ ਕਰਾਂਗੇ।

ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਫੈਸਲੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਹਾਲਾਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕੀ ਜਾਇਜ਼ ਹੈ ਉਪਰ ਆਧਾਰਿਤ ਕਰ ਕੇ, ਸਬੰਧਿਤ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖ ਕੇ, ਨੈਤਿਕਤਾ ਦੇ ਜ਼ਾਬਤਿਆਂ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਤੇ ਤੁਹਾਡੀ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਵੱਲੋਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਆਧਾਰ ਉੱਤੇ ਕਰਦੇ ਹਾਂ।

ਸੁਪਰਐਨੂਏਸ਼ਨ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਵਿੱਤੀ ਉਤਪਾਦਾਂ ਤੇ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਬਾਰੇ ਅਸੀਂ ਫੈਸਲੇ ਕਿਵੇਂ ਕਰਦੇ ਹਾਂ, ਵਿੱਚ ਕੁਝ ਮਹੱਤਵਪੂਰਣ ਫਰਕ ਹਨ। ਵਧੇਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ, ਸਾਨੂੰ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ।



ਜਾਂਚ-ਸੂਚੀ

ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਇੱਥੇ ਕੁਝ ਧਿਆਨ ਦੇਣ ਯੋਗ ਪੜਾਅ ਹਨ:

- ☐ ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਕੋਲ ਸਿੱਧੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਈ ਹੈ?
- ☐ ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਨੂੰ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਲਈ ਢੁਕਵਾਂ ਸਮਾਂ ਦਿੱਤਾ ਹੈ?
- ☐ ਕੀ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ AFCA ਦੀ ਮੈਂਬਰ ਹੈ?
afca.org.au/find-a-financial-firm
ਉਪਰ ਜਾਓ।
- ☐ ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਕੋਲੋਂ ਦਾਅਵੇ ਦਾ ਬਿਆਨ ਜਾਂ ਕੋਈ ਹੋਰ ਅਦਾਲਤੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੇ ਹਨ, ਜੋ ਇਹ ਦੱਸਣ ਕਿ ਕਾਨੂੰਨੀ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰ ਦਿੱਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ। ਜੇਕਰ ਹਾਂ, ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਤੁਰੰਤ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਓ।

ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਜਾਣੋ ਕਿ ਅਸੀਂ ਕਾਨੂੰਨੀ ਜਾਂ ਵਿੱਤੀ ਸਲਾਹ ਨਹੀਂ ਦਿੰਦੇ। ਖਪਤਕਾਰ ਦੀ ਵਕਾਲਤ ਅਤੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦਾ ਮੁਫਤ ਅਤੇ ਗੁਪਤ ਵਿਸਥਾਰ ਸਾਡੀ ਵੈਬਸਾਈਟ ਉਪਰ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।



ਉਪਯੋਗੀ ਜਾਣਕਾਰੀ

ਕੀ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਦੀ ਲੋੜ ਪਵੇਗੀ?

ਸਾਡੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਜਨਤਾ ਲਈ ਮੁਫਤ ਹਨ ਅਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ AFCA ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨ ਵਾਸਤੇ ਕਿਸੇ ਨੂੰ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਨਹੀਂ ਹੈ।

ਵਿਅਕਤੀ ਮੁਫਤ ਕਾਨੂੰਨੀ ਸਹਾਇਤਾ ਜਾਂ ਵਿੱਤੀ ਸਲਾਹਕਾਰ ਸਹਾਇਤਾ ਵਾਸਤੇ ਯੋਗ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਵਧੇਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ National Legal Aid ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ nationallegalaid.org ਉਪਰ ਜਾਓ ਜਾਂ ਵਧੇਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ Financial Counselling Australia ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ financialcounsellingaustralia.org.au/corporate/find-a-counsellor ਉਪਰ ਜਾਓ।

ਸਮੇਂ ਦੀਆਂ ਹੱਦਾਂ

AFCA ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਲਈ ਸਮੇਂ ਦੀ ਕੋਈ ਹੱਦ ਨਹੀਂ ਹੈ। ਬਹੁਤੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਆਪਣੀ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਕੋਲੋਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਅਖੀਰਲਾ ਜਵਾਬ ਮਿਲਣ ਦੇ ਬਾਅਦ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਵਾਸਤੇ ਦੋ ਸਾਲ ਦਾ ਸਮਾਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਨਹੀਂ ਕਰਵਾਈ, ਬਹੁਤੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਜਦੋਂ ਤੁਸੀਂ ਪਹਿਲੀ ਵਾਰ ਆਪਣੇ ਨੁਕਸਾਨ ਦੇ ਬਾਰੇ ਸੁਚੇਤ ਹੋਏ ਸੀ ਤੇ ਸਮੇਂ ਤੋਂ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ ਛੇ ਸਾਲ ਦਾ ਸਮਾਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

ਕੁਝ ਸੁਪਰਐਨੂਏਸ਼ਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਉਪਰ ਘੱਟ ਸਮੇਂ ਦੀ ਸੀਮਾ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡੀ ਸੁਪਰਐਨੂਏਸ਼ਨ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਮੌਤ ਦੇ ਲਾਭ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਹੈ, ਆਮ ਤੌਰ ਤੇ ਇਸ ਵਾਸਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਸੁਪਰਐਨੂਏਸ਼ਨ ਫੰਡ ਕੋਲੋਂ ਮੌਤ ਦੇ ਲਾਭ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਬਾਰੇ ਅਖੀਰਲਾ ਫੈਸਲਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਤੇ 28 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

ਸਬੰਧਿਤ ਸਮੇਂ ਦੀ ਹੱਦ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਦਰਜ ਕਰਵਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਕੁਝ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਵੀ ਅਸੀਂ ਵਿਚਾਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ, ਜੇਕਰ ਅਸੀਂ ਮੰਨਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਹਾਲਾਤ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੇ ਹਨ।

ਜੇਕਰ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ, ਤਾਂ ਕੀ?

ਜੇਕਰ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਨਹੀਂ ਨਜ਼ਿੱਠ ਸਕਦੇ, ਅਕਸਰ ਅਸੀਂ ਹੋਰ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਸਲਾਹ ਦੇ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਜੋ ਸ਼ਾਇਦ ਯੋਗ ਹੋ ਸਕਣਗੀਆਂ। ਤੁਸੀਂ Australian Securities and Investment Commission ਦੀ ਹੋਟਲਾਈਨ ਨੂੰ ਵੀ 1300 300 630 ਉਪਰ ਫੋਨ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਜਾਂ ਸਲਾਹ ਲੈਣ ਲਈ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਹੋਰ ਕਿਸ ਨੂੰ ਸਹਾਇਤਾ ਵਾਸਤੇ ਪੁੱਛ ਸਕਦੇ ਹੋ, ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ **asic.gov.au** ਉਪਰ ਜਾਓ।

ਵਧੇਰੇ ਸਹਾਇਤਾ

ਜਾਣਕਾਰੀ ਕਈ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ AFCA ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ ਉਪਰ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਮੁਫਤ ਦੋਭਾਸ਼ੀਆ ਸੇਵਾ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਵੀ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ।

ਦੋਭਾਸ਼ੀਆ ਸੇਵਾ

ਮੁਫਤ ਦੋਭਾਸ਼ੀਆ ਸੇਵਾ ਨੂੰ 131 450 ਉਪਰ ਫੋਨ ਕਰੋ ਜਾਂ ਸਾਨੂੰ 1800 931 678 (9 ਵਜੇ ਸਵੇਰ ਤੋਂ 5 ਵਜੇ ਸ਼ਾਮ, ਮੈਲਬੋਰਨ ਦੇ ਸਮੇਂ, ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁਕਰਵਾਰ)

National Relay Service

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਬੋਲੋ ਹੋ ਜਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸੁਣਨ ਜਾਂ ਬੋਲਣ ਦੀ ਅਪੰਗਤਾ ਹੈ, ਸਾਨੂੰ National Relay Service ਰਾਹੀਂ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ।

ਟੀ ਟੀ ਵਾਈ / ਬੋਲ ਕੇ ਫੋਨ ਕਾਲ 133 677 (ਸਥਾਨਿਕ)

ਬੋਲੋ ਅਤੇ ਸੁਣੋ 1300 555 727 (ਸਥਾਨਿਕ)

National Relay Service ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ

relayservice.gov.au ਉਪਰ ਜਾਓ, ਕਿਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦਾ ਫੋਨ ਕਰਨਾ ਹੈ ਉਹ ਨੂੰ ਚੁਣੋ ਅਤੇ ਸਾਡਾ ਨੰਬਰ 1800 678 931 ਭਰੋ।



ਸਾਨੂੰ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ

**Australian Financial
Complaints Authority**

1800 931 678 (ਮੁਫਤ ਕਾਲ)

(9 ਵਜੇ ਸਵੇਰ ਤੋਂ 5 ਵਜੇ ਸ਼ਾਮ, ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁਕਰਵਾਰ)

(03) 9613 6399 (ਫੈਕਸ)

info@afca.org.au (ਈਮੇਲ)

afca.org.au/complaints (ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਫਾਰਮ)

GPO Box 3 Melbourne VIC 3001

www.afca.org.au