

# Beschwerdeformular

## 1. Persönliche Daten: Beschwerdeführer

☐ Bitte kreuzen Sie hier an, wenn einer oder mehrere der Beschwerdeführer als Aborigine oder Torres Strait Islander identifiziert (optional).

Wenn Sie dieses Kästchen ankreuzen, erteilen Sie der AFCA die Erlaubnis, Ihre Beschwerde gemäß unserer Richtlinie zur Verbesserung des Zugangs für Aborigines und Torres Strait Islander zu prüfen.

Beschwerdeführer 1

Beschwerdeführer 2

|                  |  |  |
|------------------|--|--|
| Titel            |  |  |
| Vorname          |  |  |
| Familiennamen    |  |  |
| Geburtsdatum     |  |  |
| Anschrift        |  |  |
| Bundesland       |  |  |
| Postleitzahl     |  |  |
| Mobiltelefon     |  |  |
| Telefon tagsüber |  |  |
| E-Mail           |  |  |

Bitte vervollständigen Sie die Angaben des / der Beschwerdeführer.

Der **Beschwerdeführer** ist die Person, die die Beschwerde bezüglich des Finanzunternehmens hat.

Wenn der Beschwerdeführer ein Unternehmen oder eine Vereinigung ist, muss das Formular von jemandem ausgefüllt werden, der befugt ist, im Namen des Unternehmens oder der Vereinigung zu handeln.

Wenn Sie mit einem Vertreter zusammenarbeiten, notieren Sie dessen persönliche Daten auf Seite 2.

## 2. Geschäftsdaten

Reichen Sie die Beschwerde im Namen eines Unternehmens ein?

☐ Ja ☐ Nein (weiter zu Frage 3)

In welcher Beziehung stehen Sie zum Unternehmen? z.B. Eigentümer, Angestellter

Firmenname: \_\_\_\_\_

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

Anzahl der Mitarbeiter, die das Unternehmen zum Zeitpunkt des Ereignis / der Ereignisse hatte, die zur Beschwerde geführt haben: \_\_\_\_\_

Die AFCA kann Beschwerden im Namen kleiner Unternehmen prüfen.

Ein **kleines Unternehmen** hat laut Definition weniger als 100 Mitarbeiter.

## 3. Persönliche Daten: Bevollmächtigter

Füllen Sie diesen Abschnitt nur aus, wenn Sie sich entschieden haben, dass jemand in Ihrem Namen mit uns kommuniziert und handelt.

|                                             |  |              |  |
|---------------------------------------------|--|--------------|--|
| Vorname                                     |  | Titel        |  |
| Familienname                                |  |              |  |
| Name der Organisation<br>(falls zutreffend) |  |              |  |
| Beziehung zu Ihnen                          |  |              |  |
| Anschrift                                   |  | Postleitzahl |  |
| Bundesland                                  |  |              |  |
| Telefon tagsüber                            |  |              |  |
| E-Mail                                      |  |              |  |

Wenn Sie einen **Vertreter auswählen**, ist der Vertreter und jede Organisation, für die er arbeitet, unser Ansprechpartner für Sie und wir werden die gesamte Korrespondenz im Zusammenhang mit Ihrer Beschwerde an diese schicken.

Die AFCA bietet einen **kostenlosen Service**. Sie müssen nicht vertreten werden, können aber jemanden bitten, Ihnen zu helfen. Dies kann jemand aus Ihrer Familie oder eine kostenlose Finanzberatung sein. Wenn Ihr Vertreter Ihnen eine Gebühr berechnet, müssen Sie diese Kosten normalerweise selbst bezahlen.

## 4. Angaben zum Finanzunternehmen

Name des Finanzunternehmens, über das Sie sich beschweren:

Haben Sie eine Beschwerde bei diesem Finanzunternehmen eingereicht?

☐ Ja ☐ Nein (weiter zu Frage 6)

Wenn ja, wann\* haben Sie sich bei dem Finanzunternehmen beschwert?

\* Wenn Sie das genaue Datum nicht kennen, machen Sie bitte eine ungefähre Annahme

Wenn Sie sich nicht zuvor bei Ihrem Finanzunternehmen beschwert haben, haben diese in den meisten Fällen 45 Tage Zeit, um Ihnen zu antworten.

## 5. Wie haben Sie Ihre Beschwerde eingereicht?

Zum Beispiel: Ich habe angerufen und mit jemandem im Call-Center gesprochen.

Geben Sie kurz an, wie Sie sich beschwert haben. Geben Sie an, wie Sie Ihre Beschwerde eingereicht haben, mit wem Sie gesprochen haben, welche Telefonnummer Sie angerufen haben oder welche E-Mail-Adresse Sie verwendet haben.

Haben Sie seit Ihrer Beschwerde eine endgültige schriftliche Antwort erhalten?

☐ Ja ☐ Nein

Wenn Sie eine endgültige schriftliche Antwort von Ihrem Finanzunternehmen erhalten haben, fügen Sie eine Kopie bei, falls verfügbar.

## 6. Beschwerdedetails

Um welche Art von Produkt oder Dienstleistung handelt es sich bei der Beschwerde?

Beschreiben Sie die Art(en) von Produkt (z. B. ohnungsbaudarlehen, Lebens- oder Hausratversicherung, Anlageprodukt, Rentenkonto).

Referenznummer(n) des Finanzunternehmens, falls verfügbar:

Dies hilft Ihrem Finanzunternehmen, die richtige Versicherungsnummer / das richtige Konto / die richtige Beschwerde usw. zu finden.

Worum geht es in Ihrer Beschwerde?

Wenn Sie mehr Platz benötigen, fügen Sie diesem Formular zusätzliche Seiten bei.

Wann\* sind die Ereignisse eingetreten, über die Sie sich beschweren?

\* Wenn Sie das genaue Datum nicht kennen, machen Sie bitte eine ungefähre Annahme

## 7. Wie können wir helfen?

Was halten Sie für eine faire und vernünftige Lösung der Beschwerde?

Wenn Sie die Zahlung eines Geldbetrags beantragen, geben Sie alle Berechnungen Ihres Anspruchs / Ihrer Ansprüche an.

## 8. Rechtliche / gerichtliche Verfahren

Hat Ihr Finanzunternehmen ein Gerichtsverfahren gegen Sie eingeleitet?

☐ Ja ☐ Nein

Wenn eine Beschwerde bei der AFCA eingereicht wurde, ist die Fähigkeit eines Finanzunternehmens begrenzt, Durchsetzungsmaßnahmen oder weitere Schritte in laufenden Gerichtsverfahren zu ergreifen.

## 9. Zusätzliche Unterstützung

☐ Ja ☐ Nein Sprache: \_\_\_\_\_

Die AFCA bietet einen kostenlosen Telefondolmetscherservice an.

Können wir Sie mit zusätzlichen Hilfeleistungen unterstützen?

- |                                                     |                                                        |
|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Geistiger Zustand          | <input type="checkbox"/> Körperliche Behinderung       |
| <input type="checkbox"/> Familiäre Gewalt           | <input type="checkbox"/> Sehvermögen                   |
| <input type="checkbox"/> Hörvermögen                | <input type="checkbox"/> Texttelefon                   |
| <input type="checkbox"/> Lese- und Schreibfähigkeit | <input type="checkbox"/> Sonstiges (unten beschreiben) |
| <input type="checkbox"/> Psychische Gesundheit      |                                                        |

Dies ist eine Gelegenheit für Sie, uns mitzuteilen, wie wir Ihnen bei der Kommunikation mit uns helfen können.

Ein AFCA-Mitarbeiter wird sich mit Ihnen in Verbindung setzen, wenn Sie hier angeben, dass Sie möglicherweise Unterstützung benötigen. Wir werden mit Ihnen besprechen, wie sie bevorzugt mit uns kommunizieren und welche andere Hilfe wir anbieten können.

Beschreibung;

## 10. Wie haben Sie von der AFCA erfahren?

- |                                                      |                                                              |
|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Ich wusste bereits von AFCA | <input type="checkbox"/> Finanzunternehmen                   |
| <input type="checkbox"/> Gemeinschaftsorganisation   | <input type="checkbox"/> Rechtshilfe / Gemeinderechtszentrum |
| <input type="checkbox"/> Familie / Freund(in)        | <input type="checkbox"/> Medien / Werbung                    |
| <input type="checkbox"/> Finanzberater               | <input type="checkbox"/> Online/Social Media                 |

## 11. Behörde

Mit der Unterzeichnung dieses Formulars stimmen Sie zu, dass AFCA die Beschwerde gegen das Finanzunternehmen gemäß den AFCA-Regeln erwägen wird. Sie ermächtigen AFCA zu Folgendem:

- Austausch Ihrer Informationen, einschließlich relevanter sensibler Informationen, mit anderen Parteien oder externen Organisationen, wenn dies zum Zwecke der Bearbeitung der Beschwerde vernünftigerweise erforderlich und gesetzlich vorgeschrieben oder zulässig ist
- Verweisen der Beschwerde an ein anderes Finanzunternehmen oder einen anderen Streitbeilegungsdienst, wenn AFCA dies für angemessen hält
- Austausch Ihrer Informationen, einschließlich relevanter sensibler Informationen, zwischen Finanzunternehmen wenn mehrere Beschwerden gegen verschiedene Finanzunternehmen vorliegen.

Sie ermächtigen Ihren Vertreter (oder die Organisation dieses Vertreters), andere Beschwerdeführer oder das Finanzunternehmen außerdem, Ihre Informationen, einschließlich relevanter sensibler Informationen, zum Zwecke der Bearbeitung der Beschwerde an andere Parteien weiterzugeben, sofern dies gesetzlich vorgeschrieben oder zulässig ist.

Allgemeine Informationen zum Umgang mit uns zur Verfügung gestellten Informationen finden Sie in unserer **Datenschutzrichtlinie** unter [www.afca.org.au/privacy](http://www.afca.org.au/privacy).

Unser Beschwerdeverfahren unterliegt den **AFCA-Regeln**.

Unsere Regeln finden Sie unter [www.afca.org.au/rules](http://www.afca.org.au/rules).

## 12. Unterschriften

\_\_\_\_\_  
Unterschrift Beschwerdeführer 1

\_\_\_\_\_  
Unterschrift Beschwerdeführer 2

\_\_\_\_\_  
Unterschrift Vertreter

\_\_\_\_\_  
Datum

\_\_\_\_\_  
Datum

\_\_\_\_\_  
Datum

## 13. Umfrage - helfen Sie uns, unseren Service zu verbessern

Von Zeit zu Zeit können wir (oder jemand in unserem Namen) Sie kontaktieren, um Sie Feedback bitten (Sie müssen Ihren Namen nicht angeben). Wenn Sie nicht kontaktiert werden möchten, kreuzen Sie das Kästchen unten an.

☐ Kontaktieren Sie mich nicht für Feedback

Ihr **Feedback** zu unseren Dienstleistungen hilft uns zu verstehen, wie wir uns als Organisation verbessern können.

## 14. Unterstützende Dokumente

Nach dem Ausfüllen senden Sie dieses Beschwerdeformular zusammen mit allen relevanten Informationen, Dokumenten und Korrespondenz an:

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

Bitte fügen Sie Kopien aller Dokumente bei, die für Ihre Beschwerde relevant sind. Wenn Ihr Finanzunternehmen Ihnen bezüglich Ihrer Beschwerde geschrieben hat, legen Sie bitte eine Kopie der Antwort vor.

### Dokumenten-Checkliste - diese Liste dient als Orientierungshilfe\*

☐ Ausgefülltes und unterschriebenes Beschwerdeformular (ggf. einschließlich Unterschrift des Vertreters)

☐ Kopie der schriftlichen Antwort Ihres Finanzunternehmens (falls zutreffend)

☐ Kopie der Klageschrift (wenn ein Gerichtsverfahren eingeleitet wurde)

☐ Kopien aller anderen für Ihre Beschwerde relevanten Dokumente

\* Eine vollständige Dokumenten-Checkliste finden Sie unter [www.afca.org.au/checklist](http://www.afca.org.au/checklist)