

ਛੋਟੇ ਵਪਾਰ ਦੀ
ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ
ਕਿਵੇਂ ਸੁਲਝਾਈਏ



Australian Financial Complaints Authority (AFCA)

ਇਕ ਸੁਤੰਤਰ, ਬੇ-ਮੁਨਾਫਾ, ਗੈਰ-ਸਰਕਾਰੀ ਸੰਸਥਾ ਹੈ।

ਅਸੀਂ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਤੇ ਛੋਟੇ ਵਪਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਵਿੱਤੀ ਉਤਪਾਦਾਂ ਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਸਬੰਧੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸੁਲਝਾਉਣ ਲਈ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੇ ਹਾਂ।

ਸਾਡੀ ਸੇਵਾ ਨਿਰਪੱਖ, ਮੁਫਤ ਅਤੇ ਸੁਤੰਤਰ ਹੈ।

ਸਾਡੀਆਂ ਕਦਰਾਂ

- ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਸੁਤੰਤਰ - ਅਸੀਂ ਸੰਤੁਲਿਤ ਫੈਸਲੇ ਕਰਦੇ ਹਾਂ, ਅਤੇ ਅਸੀਂ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਹਰ ਕਿਸੇ ਦੀ ਗੱਲ ਸਹੀ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਸੁਣੀ ਜਾਵੇ
- ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਅਤੇ ਜਵਾਬਦੇਹ - ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਵੱਲੋਂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਦਾ ਕਾਰਣ ਸਮਝਾਵਾਂਗੇ
- ਇਮਾਨਦਾਰ ਅਤੇ ਸਨਮਾਨ ਵਾਲੇ - ਅਸੀਂ ਪੇਸ਼ੇਵਰ ਹਾਂ ਅਤੇ ਹਰ ਕਿਸੇ ਨਾਲ ਇੱਜ਼ਤ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਆਉਂਦੇ ਹਾਂ
- ਕਿਰਿਆਸ਼ੀਲ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਕੇਂਦਰਿਤ - ਸਾਡੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਸਭ ਵਾਸਤੇ ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਹਨ।

AFCA ਨਾਲ ਕੌਣ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ?

ਕੋਈ ਵੀ ਜਿਸ ਦੀ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਜੋ ਕਿ AFCA ਦੀ ਮੈਂਬਰ ਹੈ ਦੇ ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾ ਸੁਲਝੀ ਹੋਵੇ। ਇਹਨਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ:

- ਆਪ ਵਪਾਰ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਅਤੇ ਹਿੱਸੇਦਾਰੀਆਂ
- ਛੋਟੇ ਵਪਾਰ ਜਿਸ ਵਿੱਚ 100 ਤੋਂ ਘੱਟ ਕਰਮਚਾਰੀ ਹਨ (ਨਿਗਮਤ ਜਾਂ ਅਣਨਿਗਮਤ)
- ਬੇ-ਮੁਨਾਫਾ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਜਾਂ ਕਲੱਬਾਂ ਜੋ ਕਿ ਦਾਨ ਵਾਸਤੇ ਰਜਿਸਟਰ ਨਹੀਂ ਹਨ ਜੇਕਰ ਉਹ ਵਪਾਰ ਕਰਦੀਆਂ ਹਨ ਅਤੇ 100 ਤੋਂ ਘੱਟ ਕਰਮਚਾਰੀ ਹਨ
- ਦਾਨ ਵਾਲੀਆਂ ਰਜਿਸਟਰ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਇਸ ਦੀ ਪਰਵਾਹ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ ਕਿ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਕਿੰਨੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਹਨ ਅਤੇ ਕੀ ਉਹ ਵਪਾਰ ਕਰਦੀਆਂ ਹਨ।

ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਦਾ AFCA ਦੀ ਮੈਂਬਰ ਹੋਣਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ

AFCA ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਉਪਰ ਵਿਚਾਰ ਕਰੇ, ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਦਾ ਸਾਡੀ ਸੰਸਥਾ ਦਾ ਮੈਂਬਰ ਹੋਣਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ।

ਬਹੁਤੀਆਂ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਲਈ AFCA ਦੀ ਮੈਂਬਰਸ਼ਿੱਪ ਲਾਈਸੈਂਸ ਦੀ ਲਾਜ਼ਮੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ। ਦੂਸਰਿਆਂ ਵਾਸਤੇ, ਇਹ ਅਭਿਆਸ ਦੇ ਸਹਿਮਤੀ ਕੋਡ ਦਾ ਹਿੱਸਾ ਬਣਦੀ ਹੈ, ਜਾਂ ਇੰਡਸਟਰੀ ਐਸੋਸੀਏਸ਼ਨ ਮੈਂਬਰਸ਼ਿੱਪ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

ਕੁਝ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਲਈ AFCA ਦੀ ਮੈਂਬਰਸ਼ਿੱਪ ਸਵੈ-ਇੱਛਕ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਉਦਾਹਰਣ ਵਜੋਂ, ਫਿਨਟੈਕ ਵਪਾਰ ਅਤੇ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਜੋ ਕਿ ਸਿਰਫ ਛੋਟੇ ਵਪਾਰਾਂ ਨੂੰ ਹੀ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੀਆਂ ਹਨ ਉਹ ਸ਼ਾਇਦ AFCA ਦੀਆਂ ਮੈਂਬਰ ਨਾ ਹੋਣ।

ਜਾਂਚ ਲਓ ਕਿ ਜਿਸ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਨਾਲ ਤੁਸੀਂ ਵਪਾਰ ਕਰਨ ਦੀ ਸੋਚ ਰਹੇ ਹੋ, ਕੀ ਉਹ AFCA ਦੀ ਮੈਂਬਰ ਹੈ ਜੇਕਰ ਭਵਿੱਖ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਨੂੰ ਝਗੜੇ ਦਾ ਹੱਲ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਸੇਵਾ ਦੀ ਲੋੜ ਪਵੇ।

ਸਾਡੇ 37,000 ਮੈਂਬਰ ਹਨ, ਇਸ ਲਈ ਵਧੀਆ ਮੌਕਾ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕਿ ਅਸੀਂ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰ ਸਕੀਏ।

ਇੱਥੇ ਪਤਾ ਕਰੋ: afca.org.au/find-a-financial-firm

ਸਾਡੇ ਨਿਯਮ ਦੱਸਦੇ ਹਨ ਕਿ ਕਿਹੜੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਅਸੀਂ ਵਿਚਾਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਅਤੇ ਕਿਸ ਨੂੰ ਨਹੀਂ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਸਾਡੀ ਕਾਰਵਾਈ ਬਾਰੇ ਵਧੇਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲੈਣ ਲਈ ਸਾਡੇ ਨਿਯਮਾਂ ਨੂੰ ਪੜ੍ਹੋ।

afca.org.au/rules

ਛੋਟੇ ਵਪਾਰ ਦੀਆਂ ਕਿਸ ਪ੍ਰਕਾਰ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਅਸੀਂ ਵਿਚਾਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ?

ਅਸੀਂ ਕਈ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਮੁਸ਼ਕਿਲਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠ ਸਕਦੇ ਹਾਂ, ਇਸ 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
- ਜ਼ਾਮਨ ਬਣਨ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧਾਂ ਵਿੱਚ ਗਲਤੀਆਂ
- ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮਿਆਂ ਵਿੱਚ ਗਲਤੀਆਂ
- ਕਰਜ਼ੇ ਦਾ ਅਨੁਚਿੱਤ ਬੰਦੋਬਸਤ
- ਬੀਮੇ ਦੇ ਦਾਅਵੇ ਤੋਂ ਇਨਕਾਰ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕਾਰ, ਇਮਾਰਤ ਅਤੇ ਸਫਰ)
- ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਉਪਰ ਹੋਏ ਗਲਤ ਭੁਗਤਾਨ
- ਅਣਉਚਿੱਤ ਨਿਵੇਸ਼ ਦੀ ਸਲਾਹ।

ਰਾਸ਼ੀ ਦੀਆਂ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ ਸੀਮਾਵਾਂ ਅਤੇ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦੀ ਸੀਮਾ

ਦਾਅਵੇ ਦੀ ਕਿਸਮ	ਪ੍ਰਤੀ ਦਾਅਵਾ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦੀ ਸੀਮਾ	AFCA ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਖੇਤਰ ਉਪਰ ਆਰਥਿਕ ਪਾਬੰਦੀ
ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਸਹੂਲਤ	ਛੋਟੇ ਵਪਾਰਾਂ ਲਈ 1 ਮਿਲੀਅਨ ਡਾਲਰ	5 ਮਿਲੀਅਨ ਡਾਲਰ ਤੋਂ ਵੱਧ ਬਿਲਕੁਲ ਨਹੀਂ
	ਮੂਲ ਉਤਪਾਦਕਾਂ ਲਈ 2 ਮਿਲੀਅਨ ਡਾਲਰ	5 ਮਿਲੀਅਨ ਡਾਲਰ ਤੋਂ ਵੱਧ ਬਿਲਕੁਲ ਨਹੀਂ
ਬਹੁਤੇ ਦੂਸਰੇ ਦਾਅਵੇ (ਸੁਪਰਐਨੂਏਸ਼ਨ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ)	500,000 ਡਾਲਰ	1 ਮਿਲੀਅਨ ਡਾਲਰ ਤੋਂ ਵੱਧ ਬਿਲਕੁਲ ਨਹੀਂ

AFCA ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਨਤੀਜਿਆਂ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੋ:

[afca.org.au/what-to-expect/
outcomes-afca-provides](https://afca.org.au/what-to-expect/outcomes-afca-provides)

ਇਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦਾ ਸਭ ਤੋਂ ਵਧੀਆ ਤਰੀਕਾ ਕਿਹੜਾ ਹੈ?

ਪਹਿਲਾ ਕਦਮ: ਆਪਣੀ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਨੂੰ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ

ਕਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਆਪਣੀ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਨਾਲ ਸਿੱਧਾ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਨਾਲ ਹੱਲ ਹੋ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ। ਬਹੁਤੇ ਵਪਾਰਾਂ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਵਿਭਾਗ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਨੂੰ ਤੁਸੀਂ ਈਮੇਲ, ਫੋਨ ਜਾਂ ਚਿੱਠੀ ਭੇਜ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾਇਰ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਅਸੀਂ ਸਿਫਾਰਸ਼ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਦੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ।

ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਦੀ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਦੀ ਇਕ ਤਹਿਸੂਦਾ ਸਮੇਂ ਸਾਰਣੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ:

- ਸੁਪਰਐਨੂਏਸ਼ਨ ਜਾਂ ਰਿਵਾਇਤੀ ਟਰੱਸਟੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ 90 ਦਿਨ
- ਵਿੱਤੀ ਐਂਕਿਆਈ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ 21 ਦਿਨ, ਜਾਂ
- ਦੂਸਰੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ 45 ਦਿਨ।

ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਤਹਿਸੂਦਾ ਸਮੇਂ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ ਹੈ, ਜਾਂ ਤੁਸੀਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਏ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਖੁਸ਼ ਨਹੀਂ ਹੋ, ਸਾਨੂੰ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ।

ਜਦੋਂ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ AFCA ਕੋਲ ਦਾਇਰ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਸਾਰੀਆਂ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਤੋਂ ਜ਼ਰੂਰ ਰੋਕੇ।

ਦੂਸਰਾ ਕਦਮ: AFCA ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰੋ

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਹੈ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਹੋਇਆ ਹੈ, ਤੁਸੀਂ AFCA ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਲਈ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹੋ, ਪਹਿਲਾਂ ਇਹ ਜਾਂਚ ਕਰਕੇ ਕਿ ਕੀ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਸਾਡੇ ਮੈਂਬਰਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਇਕ ਹੈ।

ਇੱਥੇ ਪਤਾ ਕਰੋ: afca.org.au/find-a-financial-firm

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨਾ ਸੌਖਾ ਹੈ। ਤੁਸੀਂ ਸਾਡਾ ਔਨਲਾਈਨ ਫਾਰਮ ਵਰਤ ਸਕਦੇ ਹੋ ਜਾਂ ਇਸ ਕਿਤਾਬਚੇ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਸਾਨੂੰ ਸੰਪਰਕ ਕਰੇ ਵਾਲੇ ਹਿੱਸੇ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਤਰੀਕਿਆਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕੋਈ ਵਰਤ ਕੇ ਸਾਨੂੰ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ।

ਤੀਸਰਾ ਕਦਮ: ਨਤੀਜੇ ਉਪਰ ਪਹੁੰਚਣਾ

ਜਦੋਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਾਂਗੇ, ਅਸੀਂ ਇਸ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਅਤੇ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਾਂਗੇ।

ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਗੱਲਬਾਤ ਜਾਂ ਸੁਲ੍ਹਾ ਸਫਾਈ ਰਾਹੀਂ ਸੁਲਝਾਉਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ।

ਜੇਕਰ ਇਸ ਵਿੱਚ ਸਫਲਤਾ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦੀ, ਅਸੀਂ ਹੋਰ ਅੱਗੇ ਪੜਤਾਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਅਤੇ ਅਗਲੀ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਲੈ ਸਕਦੇ ਹਾਂ।

ਸਬੰਧਿਤ ਕਾਨੂੰਨਾਂ, ਅਭਿਆਸ ਦੇ ਕੋਡਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਫੈਸਲੇ ਇਸ ਉਪਰ ਆਧਾਰਿਤ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਇਹਨਾਂ ਹਾਲਾਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕੀ ਨਿਰਪੱਖ ਹੈ।

ਤੁਹਾਡੇ ਵੱਲੋਂ ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤੇ ਗਿਆ ਕੋਈ ਵੀ ਫੈਸਲਾ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਨੂੰ ਮੰਨਣਾ ਪਵੇਗਾ।

ਸੁਪਰਐਨੂਏਸ਼ਨ ਸਬੰਧੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਬਾਰੇ ਫੈਸਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਮਹੱਤਵਪੂਰਣ ਅੰਤਰ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਸਾਨੂੰ ਸੰਪਰਕ ਕਰਕੇ ਤੁਸੀਂ ਵਧੇਰੇ ਪਤਾ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਸੁਲਝਾਉਣ ਵਿੱਚ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਪਰ ਅਸੀਂ ਕਾਨੂੰਨੀ ਜਾਂ ਵਿੱਤੀ ਸਲਾਹ ਨਹੀਂ ਦਿੰਦੇ ਹਾਂ।

ਜਾਂਚ ਸੂਚੀ

ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਵਿਚਾਰਨਯੋਗ ਕਦਮ:

- ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਨੂੰ ਸਿੱਧੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਹੈ?
- ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਨੂੰ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਲਈ ਉਚਿੱਤ ਸਮਾਂ ਦਿੱਤਾ ਹੈ?
- ਕੀ ਤੁਹਾਡੀ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ AFCA ਦੀ ਮੈਂਬਰ ਹੈ? ਇੱਥੇ ਪਤਾ ਕਰੋ:
afca.org.au/find-a-financial-firm
- ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਕੋਲੋਂ ਦਾਅਵੇ ਦਾ ਬਿਆਨ ਜਾਂ ਕੋਈ ਦੂਸਰਾ ਅਦਾਲਤੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਮਿਲਿਆ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਅਦਾਲਤੀ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਨੂੰ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰਨ ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ? ਜੇਕਰ ਹਾਂ, ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਤੁਰੰਤ ਦਾਇਰ ਕਰੋ।



ਲਾਭਦਾਇਕ ਜਾਣਕਾਰੀ

ਕੀ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾਇਰ ਕਰਨ ਵਾਸਤੇ ਸਹਾਇਤਾ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ?

ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਅਤੇ ਛੋਟੇ ਵਪਾਰਾਂ ਲਈ ਸਾਡੀ ਸੇਵਾ ਮੁਫਤ ਹੈ; AFCA ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾਇਰ ਕਰਨ ਵਾਸਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਿਸੇ ਨੂੰ ਤੁਹਾਡੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨ ਲਈ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਨਹੀਂ ਹੈ।

ਸਮੇਂ ਦੀਆਂ ਸੀਮਾਵਾਂ

AFCA ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾਇਰ ਕਰਨ ਵਾਸਤੇ ਸਮੇਂ ਦੀਆਂ ਸੀਮਾਵਾਂ ਹਨ। ਆਪਣੀ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਕੋਲੋਂ ਅਖੀਰਲਾ ਜਵਾਬ ਮਿਲਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਬਹੁਤੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾਇਰ ਕਰਨ ਲਈ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ ਦੋ ਸਾਲ ਹੁੰਦੇ ਹਨ। ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਹੈ, ਬਹੁਤੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਤੁਸੀਂ ਕਦੇ ਪਹਿਲੀ ਵਾਰੀ ਆਪਣੇ ਘਾਟੇ ਦੇ ਬਾਰੇ ਜਾਣੂ ਹੋਏ ਸੀ ਤੋਂ ਲੈ ਕੇ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ ਛੇ ਸਾਲ ਹੁੰਦੇ ਹਨ।

ਜੇਕਰ ਸਾਨੂੰ ਯਕੀਨ ਹੈ ਕਿ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਹਾਲਾਤ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੇ ਹਨ, ਅਸੀਂ ਸਬੰਧਿਤ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਦਾਇਰ ਕੀਤੀਆਂ ਕੁਝ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਹਾਲੇ ਵੀ ਵਿਚਾਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ।

ਜੇਕਰ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਾਸਤੇ ਮਦਦ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਤਾਂ ਕੀ?

ਜੇਕਰ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਨਹੀਂ ਸਿੱਝ ਸਕਦੇ, ਅਸੀਂ ਅਕਸਰ ਦੂਸਰੀਆਂ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਦੀ ਸਿਫਾਰਸ਼ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਜੋ ਸ਼ਾਇਦ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ। ਤੁਸੀਂ ਅਸਟ੍ਰੇਲੀਅਨ ਸਿਕਓਰਟੀ ਐਂਡ ਇਨਵੈਸਟਮੈਂਟ ਕਮਿਸ਼ਨ ਦੀ ਹੋਟਲਾਈਨ ਨੂੰ ਵੀ 1300 300 630 ਉਪਰ ਫੋਨ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਜਾਂ ਹੋਰ ਕਿਸ ਨੂੰ ਤੁਸੀਂ ਸਹਾਇਤਾ ਲਈ ਪੁੱਛ ਸਕਦੇ ਹੋ, ਸਾਡੀ ਵੈਬਸਾਈਟ asic.gov.au ਉਪਰ ਜਾਓ।

ਵਧੇਰੇ ਸਹਾਇਤਾ

ਸਾਡੀ ਵੈਬਸਾਈਟ ਦੇ ਉਪਰ ਕਈ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਜਾਣਕਾਰੀ 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 (ਮੈਲਬੋਰਨ ਦੇ 9 ਵਜੇ ਸਵੇਰ ਤੋਂ 5 ਵਜੇ ਸ਼ਾਮ, ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ) ਉਪਰ ਫੋਨ ਕਰੋ ਅਤੇ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਦੋਭਾਸ਼ੀਏ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰਾਂਗੇ।

ਨੈਸ਼ਨਲ ਰੀਲੇਅ ਸੇਵਾ

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਸੁਣ ਨਹੀਂ ਸਕਦੇ ਜਾਂ ਉਣਨ ਜਾਂ ਬੋਲਣ ਦੀ ਵਿਕਲਾਂਗਤਾ ਹੈ, ਸਾਨੂੰ ਨੈਸ਼ਨਲ ਰੀਲੇਅ ਸੇਵਾ ਰਾਹੀਂ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ।

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

ਬੋਲੋ ਅਤੇ ਸੁਣੋ 1300 555 727 (ਸਥਾਨਿਕ)

relayservice.gov.au ਉਪਰ ਜਾਓ, ਕਾਲ ਦੀ ਕਿਸਮ ਚੁਣੋ ਅਤੇ ਸਾਡਾ ਨੰਬਰ 1800 678 931 ਪਾਓ।





afca

Australian Financial
Complaints Authority

ਸਾਨੂੰ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ

**Australian Financial
Complaints Authority**

1800 931 678 (ਮੁਫਤ ਕਾਲ)

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

(03) 9613 6399 (ਫੈਕਸ)

info@afca.org.au (ਈਮੇਲ)

afca.org.au/complaints (ਸਿਕਾਇਤ ਫਾਰਮ)

GPO Box 3 Melbourne VIC 3001

www.afca.org.au