

المحقق في شكاوى خدمات القطاع البنكي والخدمات المالية

Banking and Financial Services Ombudsman

A.B.N. 48 050 070 034

Level 5, 31 Queen Street, Melbourne 3000
GPO Box 3, Melbourne, 3001.
Telephone: 1300 78 08 08 Facsimile: (03) 9613 7345

www.bfso.org.au



كيف تحل خلافاتك

ماذا نفعل؟

إن برنامج المحقق في الشكاوى البنكية عبارة عن خدمة مجانية ومستقلة في حل المشكلة. ويحقق المحقق في الشكاوى في الخلافات بين المستهلكين ومقدمي الخدمات المالية الأعضاء في البرنامج. ويشمل ذلك البنوك التجارية والمنتسبين إليها في أستراليا وبعض المؤسسات غير البنكية.

وأنواع الخلافات التي يمكن للمحقق في الشكاوى أن يدرسها وصلاحياته في حل الخلافات مدرجة في الدليل.

يمكنك الحصول على نسخة من الدليل ولائحة حديثة للأعضاء من مكتبنا أو من موقعنا على الشبكة الدولية الإنترنت.

هل يصب خلافك ضمن دليلنا؟

كقاعدة عامة، يمكننا أن ندرس خلافك إذا:

- كان متعلقاً بخدمة مالية مقدمة من أحد الأعضاء؛
- كنت فرداً أو صاحب تجارة صغيرة؛ و
- كانت قيمة الخسارة التي تطالب بها أقل من \$١٥٠,٠٠٠ إذا حصل الحادث قبل ١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠٠٤؛ أو
- كان مبلغ الخسارة التي تطالب به أقل من \$٢٨٠,٠٠٠ إذا وقع الحادث بعد ١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠٠٤.

ما هي التجارة "الصغيرة"؟

إذا كنت صاحب تجارة وتريد أن تقدم طلباً لخلاف، فعليك إذن أن تستوفي شروط التجارات الصغيرة التي كانت منطبقة في وقت حصول خلافك.

الرجاء الإتصال بنا لبحث ما إذا كانت تجارتك تستوفي شروطنا.

ما هي الخلافات التي لا نستطيع دراستها؟

هناك بعض أنواع الخلافات التي لا نستطيع دراستها. وهذه الخلافات مدرجة في الدليل.

لا يمكننا أن ندرس خلافات عن السياسات العامة لمقدم الخدمات المالية مثل نسب الفوائد والرسوم، أو الخلافات عن القرارات التجارية، مثل رفض طلب الحصول على التسليف.

ماذا يحدث أولاً؟

نشجعك على حل الخلاف بشكل مباشر مع مقدم الخدمات المالية في اللحظة الأولى.

عندما تتصل بنا في البداية، سنحوّلك عادة إلى المكتب الرئيسي لمقدم الخدمات المالية. وإذا اتصلت بمقدم الخدمات المالية مسبقاً وظلت القضية عالقة، فستحتاج أن تكتب إلينا.

الكتابة إلينا

عندما تكتب إلينا بإمكانك الكتابة بشكل غير رسمي، ولكن حاول أن تحدد ما تقوله قدر الإمكان عن الذي قام به مقدم الخدمات والضرر الذي لحق بك. ويمكنك تقديم خطابك عن خلافاك بالبريد أو الفاكس، أو من خلال موقعنا على الإنترنت باستخدام "طلب الخلاف المباشر" Online Dispute Form.

ما هي الخدمات التي تحتاج أن تعطيتها لنا؟

يجب أن تشمل رسالتك لنا:

- الإسم؛
- العنوان؛
- رقم الهاتف؛
- اسم مقدم الخدمات المالية؛ و
- أي تفاصيل عن رقم الحساب.

يجب أن ترسل لنا أيضاً نسخاً من الوثائق المتعلقة بخلافك.

استخدام المعلومات

- إذا كانت رسائلك تحتوي على معلومات حساسة أو متعلقة بطرف ثالث، فالرجاء الرجوع إلى "منشور الخصوصية" Privacy Brochure التابع لنا لمعرفة الخطوط الرئيسية عن كيفية تعاملنا مع هذه المعلومات.
- ويمكنك أن تطلب منا أن نحتفظ بسرية جزء أو بكامل المعلومات التي تزودنا بها. ولن يتم تحويل المعلومات السرية إلى مقدمي الخدمات المالية. ولكن يجب أن تعلم أنه لن يمكننا استخدام تلك المعلومات السرية في اتخاذ قرار معاكس ضد مقدم الخدمات المالية.
- والمعلومات التي يتم تبادلها بين الأطراف خلال فترة دراسة الخلاف من قبل هذا المكتب يتم تقديمها على أساس عدم التحيز ولن يتم استخدام الإقرارات المقدمة من قبلك أو مقدم الخدمات المالية في أي مداولات فيما بعد.

هل تحتاج للحصول على استشارات قانونية؟

ليست هناك حاجة للحصول على استشارات قانونية لتقديم طلب عن إحدى الخلافات ولكن يمكنك القيام بذلك إذا رغبت.

وسيتم تحميلك عادة التكاليف القانونية إذا اخترت استخدام مستشار قانوني.

ماذا يحصل لخطابك؟

بعد وصول خطابك إلينا سنكتب لك ما إذا سيكون بإمكاننا دراسة خلافك.

وسنرسل نسخة من خطابك إلى مقدم الخدمات المالية. ويمكن لأحد ممثلي مقدمي الخدمات المالية أن يحاول الإتصال بك لبحث خلافك.

ماذا سيحدث إذا لم يستطع المحقق في الشكاوى دراسة خلافك؟

إذا لم نستطع دراسة خلافك، فقد نحولك عندئذ إلى منظمة أخرى، يمكن أن يكون لديها برنامج لحل الخلافات أيضاً.

ماذا يجب على مقدم الخدمات المالية فعله؟
سيكون لدى مقدم الخدمات المالية ٣٠ يوماً للرد على خلافك معه.

وفي بعض الأحيان، قد يطلب مقدم الخدمات إعطائه مدة أطول من ٣٠ يوماً، خاصة إذا أثرت قضية معقدة أو إذا كان هناك مشكلة في العثور على وثائق لها علاقة بالقضية.

ماذا سيحصل إذا لم يتم حل خلافك؟

إذا لم يُحل الخلاف بعد وصول جواب مقدم الخدمات المالية إلينا، فسنقوم بدراسة إضافية للخلاف وإما الكتابة إليك، أو تحويلها إلى مقدم الخدمات المالية من أجل مزيد من التعليقات أو التحقيق في الأمور المطروحة.

كم تستغرق مدة التحقيق؟

بما أن لدينا عدد كبير من القضايا، فيمكن أن يكون هناك تأخير قبل تعيين قضيتك لمدير القضية للتحقيق فيها. ويمكن لعملية التحقيق نفسها أن تستغرق وقتاً أيضاً.

ما هو دورك في التحقيق؟

سيتصل بك مدير قضيتك عندما يحتاج أو تحتاج (هي) للمعلومات. ويمكنك أن تتصل بمدير قضيتك في أي وقت لبحث قضيتك.

ماذا يحصل عندما يتم الإنتهاء من التحقيق؟

إذا لم يتم حل الخلاف بالتفاوض خلال عملية التحقيق، فسيكتب مدير القضية لك ولمقدم الخدمات المالية شارحاً كيف يعتقد أو تعتقد (هي) أن تُحل المشكلة. ويدعى ذلك "نتيجة التحقيق" "Finding".

ونتيجة التحقيق عبارة عن قرار عن استحقاقات الطلب ورأي عن كيف يمكن حل الخلاف.

وستشرح نتيجة التحقيق الأسباب التي أدت بمدير القضية إلى تلك النتائج.

ماذا تفعل عندما تصلك إحدى نتائج التحقيق؟

يمكنك قبول أو رفض نتيجة التحقيق. أما إذا قبلت وقبل مقدم الخدمات نتيجة التحقيق، فعندها يتم حل القضية وسنغلق الملف الذي لدينا.

ماذا يجب أن تفعله إذا رفضت نتيجة التحقيق؟

إذا رفضت نتيجة التحقيق، فستحتاج عندئذ أن تكتب لنا شارحاً لماذا رفضتها. فمثلاً، يمكنك أن تعتقد أن نتيجة التحقيق كانت مبنية على معلومات غير صحيحة أو يكون لديك معلومات جديدة ومُجبرة على الأخذ بها عن الخلاف.

ماذا يحصل لقضيتك إذا رفضت نتيجة التحقيق؟

إذا رفضت أو رفض مقدم الخدمات نتيجة التحقيق، فسيتم تحويل قضيتك إلى المحقق في الشكاوى الذي قد يقدم توصية رسمية عن كيفية حل الخلاف.

ماذا يجب عليك القيام به إذا وصلتك توصية من المحقق في الشكاوى؟

يمكنك قبول أو رفض توصية المحقق في الشكاوى. ولكن إذا رفضتها، فلن يمكننا دراسة القضية بعد ذلك وسنغلق ملف القضية لدينا.

وإذا قبلت التوصية وقبلها مقدم الخدمات المالية، فعندئذ تكون قضيتك قد تم حلها.

ماذا يحدث إذا لم يقبل مقدم الخدمات المالية توصية المحقق في الشكاوى؟

إذا قبلت التوصية ولكن لم يقبلها مقدم الخدمات المالية، فعلى المحقق في الشكاوى عندئذ أن يصدر حكماً. وسيكون الحكم ملزماً على مقدم الخدمات المالية.

المشاوره التوفيقية

طريقة أخرى لحل الخلافات هي المشاوره التوفيقية. قد تكون قضيتك مناسبة لعقد مشاورة، حيث تحضرها ويحضرها مقدم الخدمات المالية والمحقق في الشكاوى. ويقرر المحقق في الشكاوى بخصوص عقد المشاوره التوفيقية أو عدم عقدها.

المرجمون الشفهيون

إذا لم تكن الإنجليزية لغتك الأولى فسيمكننا عندئذ أن نرتب لترجمة مراسلاتك مجاناً. وقد يحصل بعض التأخير بسبب ترتيب الترجمة والانتظار لاستلامها.

ويمكن ترتيب حضور المترجمين الشفهيين في أي وقت للمكالمات الهاتفية أو من أجل الاجتماع مع المحقق في الشكاوى.

سحب قضية خلافك

إن البرنامج هو بديل للمجالس والاجتماعات الأخرى مثل المحاكم.

ويمكنك سحب قضية خلافك في أي وقت. إذا رغبت في الحفاظ على خيار متابعة قضية الخلاف في مجلس آخر، فعليك عندئذ أن تبحث عن استشارة قانونية مستقلة لأن الوقت السانح لتقديم أمر ما أمام مجلس آخر قد ينتهي بينما يدرس المحقق في الشكاوى قضية خلافك.

هل تدفع الضريبة على دفعات التعويض؟

إذا تم حل الخلاف عن طريق دفع تعويض للمنازع، فقد ينعكس ذلك على ضريبة السلع والخدمات أو غيرها من الضرائب. نشجع المنازعين أن يحصلوا على الإستشارات من محاسبهم أو مستشاريهم الماليين. أو من مكتب الضريبة الأسترالي.

هل تحتاج للحصول على مزيد من المعلومات؟

إذا احتجت إلى مزيد من المعلومات، الرجاء الإتصال بنا بالهاتف على الأرقام المذكورة أو ادخل على موقعنا على الإنترنت.

الإتصال بنا

1300 78 08 08

اتصل بنا على الرقم:

TTY (03) 9613 7344

من الإثنين إلى الجمعة بين الساعة: ٩٠٠ صباحاً إلى الساعة ٥٠٠ بعد الظهر (حسب توقيت شرق أستراليا).



GPO Box 3

اكتب لنا على العنوان التالي:

MELBOURNE VIC 3001



(03) 9613 7345

أرسل لنا الفاكس على الرقم:



www.bfso.org.au قدم طلب خلافك مباشرة عن طريق:



www.bfso.org.au

قم بزيارة موقعنا على الإنترنت:

