



Australian Government

Australian Financial Security Authority

ग्राहक सेवा चार्टर

सितम्बर 2015

यह चार्टर हमारी संस्था, हमारे उद्देश्य और लक्ष्यों और हमारे द्वारा अपने ग्राहकों के प्रति की जाने वाली सेवा प्रतिबद्धता का वर्णन करता है।

हम कौन हैं

ऑस्ट्रेलियाई वित्तीय ज़मानत प्राधिकरण (Australian Financial Security Authority - AFSA) अटॉर्नी-जनरल के पोर्टफोलियो में एक कार्यकारी संस्था है। हम उच्च कोटि की व्यक्तिगत दिवालियापन और ट्रस्ट, विनियम एवं प्रवर्तन, और व्यक्तिगत संपत्ति ज़मानत सेवाओं के माध्यम से दिवालियापन और व्यक्तिगत संपत्ति ज़मानत कानूनों के प्रयोग का प्रबंध करते हैं।

हमारा मकसद

AFSA एक गतिशील संस्था है जो सेवा सुपुर्दगी के माध्यम से उपभोक्ताओं, व्यापारों व समुदाय के लिए बेहतर एवं उचित वित्तीय परिणामों को सुगम बनाती है।

हमारा उद्देश्य

हमारा उद्देश्य दिवालियापन एवं व्यक्तिगत संपत्ति ज़मानत अधिनियम के अनुपालन, व्यक्तिगत दिवालियापन व्यवसायियों व ट्रस्टी सेवाओं के विनियमन के द्वारा उपभोक्ताओं, कारोबारियों और समुदायों को समुन्नत एवं समरूप वित्तीय परिणाम देना है।

हमारे लक्ष्य

हम अपने लक्ष्यों के माध्यम से अपना उद्देश्य प्रदान करते हैं।

लक्ष्य 1: व्यक्तिगत दिवालियापन और हमारे द्वारा प्रबंध किए जाने वाले ज़मानत कार्यक्रमों में विश्वास जगाना।

लक्ष्य 2: हमारे ग्राहकों के उचित वित्तीय परिणामों की सहायता करने के लिए उपयोगिता प्रदान करनी।

लक्ष्य 3: हमारे साथ आपके पारस्परिक प्रभावों को निरंतर बेहतर बनाने वाली प्रभावी सेवाएँ।

लक्ष्य 4: ग्राहकों और साझेदारों को सुविज्ञ निर्णय लेने हेतु सक्षम बनाने के लिए गुणवत्ता भरी जानकारी।

हमारी सेवाएँ

दिवालियापन और ट्रस्टी सेवाएँ

हमारी व्यापक व्यक्तिगत दिवालियापन और ट्रस्टी सेवाओं में शामिल हैं: अव्यवस्थित ऋण से निपटने के विकल्पों के बारे में व्यावहारिक सूचना प्रदान करना और व्यक्तिगत दिवालियापन प्रशासनों के लिए ट्रस्टी के रूप में काम करना।

विनियम और प्रवर्तन

हमारी मुख्य भूमिकाओं में व्यक्तिगत दिवालियापन व्यवसायियों का विनियमन करना और कथित दिवालियापन अधिनियम और व्यक्तिगत संपत्ति ज़मानत अधिनियम (PPS अधिनियम) से सम्बन्धित अपराधों की जांच करना और जहाँ उचित हो मुकदमा चलाए जाने के लिए निर्दिष्ट करना शामिल है।

व्यक्तिगत संपत्ति ज़मानत

हमारी दक्षता हमें विभिन्न प्रकार की सेवाएँ प्रदान करने हेतु सक्षम बनाती है, इनमें शामिल हैं: PPS अधिनियम के तहत किए गए आवेदनों का जवाब देना और उपभोक्ताओं को प्रभावपूर्ण ढंग से व्यक्तिगत संपत्ति ज़मानत रजिस्टर (Personal Property Securities Register - PPSR) का प्रयोग करने में मदद करने के लिए क्षेत्र विशिष्ट जानकारी प्रदान करना।

विशिष्ट गुणात्मक और मात्रात्मक प्रदर्शन उपाय तैयार किए गए हैं ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि हम अपने लक्ष्यों को हासिल करते हैं। हमारी सेवाओं और हमारे प्रदर्शन उपायों से सम्बन्धित विस्तृत जानकारी AFSA की वेबसाइट www.afsa.gov.au पर हमारे कॉर्पोरेट प्लेन में पाई जा सकती है।

हमारी सेवा प्रतिबद्धताएँ

हमारी सेवा प्रतिबद्धताएँ सेवा सुपुर्दगी में उत्कृष्टता का समर्थन करती हैं और ऑस्ट्रेलियाई जन सेवा मान्यताओं तथा आचार-संहिता की अनुपूरक हैं। आप हमसे क्या उम्मीद कर सकते/सकती हैं:

- **व्यावसायिकता**—हम निष्पक्ष और प्रभावकारी ढंग से अपनी सेवाएँ प्रदान करते हैं और आपके साथ विनम्रता और सम्मान से बर्ताव करते हैं।
- **अनुक्रियाशीलता**—हम आपकी बात सुनते हैं, सहमत समयसीमाओं को पूरा करते हैं और प्रतिक्रिया व पूछताछ पर उचित प्रकार से जवाब देते हैं। हम आपकी ज़रूरतों को समझने और नवप्रवर्तनशीलता को संचालित करने के लिए इस जानकारी का प्रयोग करते हैं।
- **सेवाओं तक आसान पहुँच**—हम सही सेवाओं तक आपको तात्कालिक और आसान पहुँच प्रदान करते हैं और सुविज्ञ निर्णय लेने के लिए प्रासंगिक और अनुकूल जानकारी प्रकाशित करते हैं।
- **उत्तरदेही**—हम अपने निर्णयों और कार्यों के लिए जवाबदेह हैं। हम अपने ग्राहकों को वाणिज्यिक रूप से प्रभावी और निष्पक्ष तरीके से सेवाएँ प्रदान करने अपने साझेदारों के साथ विश्वसनीय सहभागी बनने का प्रयास करते हैं।

AFSA हमारे ग्राहकों के लिए सेवा के उच्च स्तर को हासिल करने और इसे बनाए रखने के लिए प्रतिबद्ध है। हम सहायक जानकारी प्रदान करने का प्रयास करते हैं परन्तु हम कानूनी सलाह, कानूनी स्पष्टीकरण या राय प्रदान नहीं कर सकते हैं।

आप हमारी मदद कैसे कर सकते/सकती हैं

हम अपने ग्राहकों को उत्कृष्ट सेवा प्रदान करने का प्रयास करते हैं। इसमें हमारी मदद करने के लिए, हम आपसे निवेदन करते हैं कि आप:

- उचित जानकारी के लिए हमारी व्यापक वेबसाइटें देखें
- हमारी जानकारी या सेवा के बारे में मदद की ज़रूरत होने पर हमसे संपर्क करें
- हमारे सेवाओं के आपकी अपेक्षानुसार न होने पर हमें इसकी प्रति-सूचना दें
- दिवालियापन और व्यक्तिगत संपत्ति ज़मानत कानून एवं तत्संबन्धित विनियमों का पालन करें
- हमें संपूर्ण एवं सटीक जानकारी यथासमय प्रदान करें
- अपने द्वारा अनुरोध करने पर कार्रवाई करने के लिए हमें पर्याप्त समय दें
- हमारे स्टाफ के साथ आदर व सौजन्यता पूर्वक बर्ताव करें।

प्रतिक्रिया

हम आपकी प्रतिक्रिया का सम्मान करते हैं क्योंकि यह हमें आपके अनुभव को समझने और साथ ही आपकी ज़रूरतों को बेहतर तरीके से पूरा करने में हमारी मदद करती है।

यदि आप प्रतिक्रिया प्रदान करना या शिकायत करना चाहते/चाहती हैं, तो आप निम्नलिखित माध्यम से ऐसा कर सकते/सकती हैं:

- हमारी वेबसाइट पर उपलब्ध ऑनलाइन फीडबैक फॉर्म भरके
- इस प्रकाशन के 'How to contact us' अनुभाग में दर्शाए गई एक प्रणाली के माध्यम से।

AFSA की शिकायत व्यवस्था कार्यविधियों के बारे में अधिक जानकारी हमारी वेबसाइट पर पाई जा सकती है।

अन्य औद्योगिक व्यवसायियों के बारे में शिकायतें

यदि आप किसी गैर-सरकारी दिवालियापन ट्रस्टी, ऋण अनुबंध प्रशासक, या किसी अन्य व्यवसायी द्वारा की गई कार्यवाही को लेकर चिंतित हैं, तो आपको हमारी वेबसाइट पर उपलब्ध *Resolving complaints about trustees and administrators* पेज पढ़ना चाहिए।

शिकायतों की समीक्षा के लिए अन्य तरीके

जिस तरह से आपकी शिकायत का निपटारा किया गया है यदि उसे लेकर आप खुश नहीं हैं तो आपकी शिकायत की समीक्षा कराए जाने के अन्य तरीके हो सकते हैं।

पूछताछ का प्रकार	संस्था	फोन
सामान्य शिकायत	कॉमन्वेल्थ ओम्बड्समैन	1300 362 072
जहाँ आपको लगता है कि आपकी गुप्तता के अधिकारों की उल्लंघना हुई है	ऑस्ट्रेलियाई सूचना आयुक्त का कार्यालय	1300 363 992
कुछ विशेष परिस्थितियों में जहाँ कानून ऐसा करने की अनुमति देता है	एडमिनिस्ट्रेटिव अपील ट्रिब्यूनल	1800 228 333

ट्रस्टी और प्रशासक निर्णयों की समीक्षा

हो सकता है कि AFSA ट्रस्टियों और प्रशासकों द्वारा लिए गए कुछ निर्णयों की समीक्षा करे। इस प्रक्रिया के बारे में अधिक जानकारी के लिए, कृपया हमारी वेबसाइट पर *Can I appeal?* पेज पढ़ें।

हमसे कैसे संपर्क करें

दिवालियापन	व्यक्तिगत संपत्ति जमानत रजिस्टर
वेबसाइट: www.afsa.gov.au	वेबसाइट: www.ppsr.gov.au
हमसे संपर्क करें: www.afsa.gov.au/contact-us	हमसे संपर्क करें: www.ppsr.gov.au/contact-us
टेलीफोन: 1300 364 785	टेलीफोन: 1300 007 777 (1300 00 PPSR)
संचालन के समय (AEST एवं AEDT): <ul style="list-style-type: none">सोमवार से शुक्रवार सुबह 8.30 बजे से लेकर रात 8 बजे तकराष्ट्रीय अवकाश वाले दिन – बंद	
कृपया क्रिसमस/नव वर्ष की समयवधि के दौरान कार्यालय के समय की जांच करने के लिए हमारी वेबसाइट देखें	

अन्य भाषाओं में सहायता

अंग्रेजी के अलावा अन्य भाषाओं में सूचना हमारी वेबसाइट से प्राप्त की जा सकती है।

यदि आपको अंग्रेजी बोलने या समझने में मुश्किल आती है, तो आप अनुवाद एवं दुभाषिया सेवा (Translating and Interpreting Service - TIS) नेशनल को 131 450 पर स्थानीय कॉल की लागत पर फोन कर सकते/सकती हैं।