



رسیدگی به شکایت از سرپرستان و متولیان

AFSA مسئول نظارت بر استانداردهای کاروران حوزه ورشکستگی شخصی (شامل سرپرستان ثبت شده، "سرپرست رسمی" و متولیان توافقنامه بدهی) بر اساس "قانون ورشکستگی" است.

وظایف آن شامل رسیدگی به شکایات مطرح شده علیه سرپرستان و متولیان و بررسی درخواستهای بازنگری در برخی تصمیماتی است که سرپرستان از طرف "بازرس کل ورشکستگی" می‌گیرند.

کمیسون اوراق بهادار و سرمایه‌گذاری استرالیا (ASIC) مسئول نظارت بر رسیدگی به دعاوی مربوط به سوء رفتار کاروران ورشکستگی شرکتی (شامل مدیران تصفیه، گیرندگان و متولیان) است.

چه کسی می‌تواند شکایت خود را تسلیم بخش "نظارت و اجرای AFSA" کند؟

هر فردی که از اقدامات افراد زیر ناراضی باشد، حق شکایت دارد:

- سرپرست ورشکستگی، شامل "سرپرست رسمی"؛
- متولیان توافقنامه بدهی، شامل همه افرادی که در تهیه توافقنامه بدهی نقش دارند؛
- سرپرست کنترل‌کننده توافقنامه طرف X؛ یا
- سرپرست توافقنامه ورشکستگی شخصی.

پرسش‌های مربوط به اعلام نظر درباره توافقنامه بدهی پیشنهادی، یا تغییر دادن یا فسخ کردن توافقنامه بدهی باید با شماره 1300 364 785 با "گروه توافقنامه بدهی AFSA" در میان گذاشته شود.

برای مطرح کردن پرسش‌ها یا گزارش‌های مربوط به سوء رفتار مدیر تصفیه، گیرنده یا متولی باید با شماره 1300 360 تماس بگیرید یا به نشانی زیر مراجعه کنید: www.asic.gov.au/complain.

چگونه شکایت کنیم؟

ابتدا سعی کنید که مشکل خود را با سرپرست یا متولی حل کنید. اگر نتوانید مشکل خود را با آنها در میان بگذارید یا پاسخ آنها رضایت شما را تامین نکند، باید با بخش "نظارت و اجرای AFSA" تماس بگیرید.

- تلفن - می‌توانید با شماره 1300 364 785 با ما تماس بگیرید.
- آنلاین - با پر کردن فرم "[تماس با ما](#)" می‌توانید شکایت خود را به صورت الکترونیکی برای ما بفرستید. بهتر است از فرم شکایات [KB201PDF] موجود در وبسایت AFSA که همه اطلاعات لازم درباره برای بررسی شکایت شما را در اختیار ما قرار می‌دهد، استفاده کنید.
- پست/نمبر - می‌توانید از طریق پست یا نمابر نیز شکایت خود را برای ما بفرستید.

نشانی پستی و شماره نمابر	منطقه
PO Box 10443, Adelaide Street, BRISBANE 4001 نمبر: (07) 3360 5402	برای QLD, WA & NT
GPO Box 2851, MELBOURNE 3001 نمبر: (03) 8631 4840	برای SA و VIC، TAS
GPO Box 548, SYDNEY 2001 نمبر: (02) 8233 7805	برای ACT و NSW

همه شکایات جدی گرفته می‌شود.

چقدر هزینه دارد؟

این سرویس رایگان ارائه می‌شود.

به شکایت من چگونه رسیدگی می‌شود؟

AFSA ظرف هفت روز به شکایات کتبی پاسخ می‌دهد. به طور کلی، ما می‌توانیم ظرف 28 روز به بیشتر شکایات رسیدگی کنیم. اگر مشکل شما پیچیده باشد، این مدت ممکن است طولانی‌تر شود ولی ما شما را از روند رسیدگی مطلع نگه می‌داریم.

اگر بخواهید ناشناس بمانید یا اگر نگران فاش شدن مشخصات خود باشید، باید این موضوع را به AFSA اعلام کنید. AFSA می‌کوشد تا ظرف 60 روز از تاریخ دریافت شکایت آن را به نتیجه برساند و شما را از روند تحقیقات مطلع نگه دارد.

اگر رسیدگی به شکایت شما از حوزه اختیارات AFSA خارج باشد یا امکان رفع مشکل شما وجود نداشته باشد، گزینه‌های موجود مانند شکایت به دادگاه به شما اعلام می‌شود. AFSA همچنین می‌تواند با هدف حل و فصل سریع‌تر اختلاف جلساتی را بین طرف‌ها برگزار کند. در هنگام طرح شکایت باید مشخص کنید که مایل به استفاده از این گزینه هستید یا خیر.

درباره شکایت من چگونه تحقیق می‌شود؟

اگر مشکل از راه مذاکره با کارور و رشکستگی شخصی برطرف نشود، ما پاسخ کتبی سرپرست یا متولی رسیدگی کننده به شکایت شما را درخواست می‌کنیم و ممکن است پرونده آنها را بررسی کنیم.

گزارش تحقیقات

AFSA نسخه‌ای از گزارش شکایت را در اختیار شما و سرپرست یا متولی قرار می‌دهد.

تصمیماتی که AFSA می‌تواند آنها را بازنگری کند

AFSA گاهی اوقات می‌تواند تصمیم سرپرست را بازنگری کند، مثلاً در موارد زیر:

- ارائه اخطار مخالفت با پرداخت
 - صدور برگه ارزیابی مالیات بر درآمد
 - نپذیرفتن بررسی درخواست تنگدستی درباره ارزیابی مالیات بر درآمد
 - استفاده از حساب تحت نظارت برای وصول مالیات بر درآمد
 - پرداخت دستمزد سرپرست و هزینه‌های شخص ثالث (مانند هزینه‌های قانونی)
- اگر شکایت شما به تصمیم قابل بازبینی سرپرست مربوط باشد، باید از روال‌های مشروح در 'آیا می‌توانم اعتراض کنم؟' پیروی کنید.

بازبینی دستمزد سرپرست و هزینه‌های شخص ثالث

اگر ورشکستگی، توافق‌نامه اعسار شخصی یا اختیار بخش 188 در قسمت X پیش از 1 دسامبر 2010 موضوعیت یافته باشد.

فرد بستانکار یا ورشکسته‌ای که از درخواست سرپرست ثبت شده درباره دستمزد و هزینه‌های شخص ثالث ناراضی باشد، می‌تواند:

- به AFSA شکایت کند، یا
- از AFSA بخواهد که دستمزد سرپرست را بازبینی کند.

این فرآیند "مالیات‌بندی هزینه‌ها" نامیده می‌شود و شامل بررسی ماهیت کار انجام گرفته، زمان صرف شده و مبلغ مطالبه شده می‌شود. بابت این خدمت کارمزد دریافت می‌شود و اگر دستمزد کاهش چشمگیری نداشته باشد شما ممکن است ملزم به پرداخت هزینه‌های سرپرست نیز شوید.

AFSA می‌تواند مشروعیت دستمزد و کیفیت پیروی سرپرست از استانداردهای مشروح در "قانون ورشکستگی" را بررسی کند و اگر پیروی از این استانداردها به طور قانونی یا بر اساس استانداردهای جاری انجام صورت نگرفته باشد، فقط می‌تواند سرپرست را ملزم به تعدیل دستمزد کند.

اگر ورشکستگی، توافق‌نامه اعسار شخصی یا اختیار بخش 188 در قسمت X از 1 دسامبر 2010 یا پس از آن موضوعیت یافته باشد.

فرد بستانکار یا ورشکسته‌ای که از درخواست سرپرست ثبت شده درباره دستمزد ناراضی باشد، می‌تواند درخواست بازبینی را به AFSA ارائه کند. بازبینی فقط زمانی کاربرد دارد که فرد بستانکار یا ورشکسته بتواند قصور از الزامات قانونی در فرآیند تایید کارمزد، رفتار ناشایست سرپرست یا نماینده وی یا شرایط استثنایی مشابه را ثابت کند. فرد درخواست‌کننده بازبینی باید همچنین ثابت کند که نتیجه بازبینی نفعی برای وی دارد. درخواست بازبینی دستمزد باید به صورت کتبی و ظرف 28 روز از تاریخ دریافت "اخطار مطالبه دستمزد" از سرپرست، ارائه شود.

فرد بستانکار یا ورشکسته که به صورت هزینه سرپرست بابت خدمات ارائه شده از سوی شخص ثالث معترض باشد، می‌تواند از سرپرست بخواهد که درخواست بازبینی را به AFSA ارائه کند. بازبینی هزینه‌های شخص ثالث شامل هزینه‌هایی می‌شود که AFSA در مقام "سرپرست رسمی" متحمل می‌شود. بازبینی کارمزد شامل "سرپرست رسمی" نمی‌شود زیرا کارمزد آن طبق قانون معین می‌شود. به نتیجه بازبینی AFSA می‌توان در دادگاه اعتراض کرد.

اگر AFSA نتواند کمک کند، چه می‌شود؟

اگر شکایت شما با مداخله AFSA به نتیجه نرسد، تنها راهکار شما شکایت به دادگاه خواهد بود. اگر چنین وضعیتی پیش بیاید، موضوع را به آگاهی شما می‌رسانیم.

اگر با شما محترمانه رفتار نشود یا اگر شما از روند رسیدگی AFSA به شکایت خود ناراضی باشید، باید مشکل خود را با مدیر مامور رسیدگی کننده در میان بگذارید. اگر همچنان ناراضی بمانید، می‌توانید شکایت خود را تسلیم بازرس فدرال کنید.

اطلاعات بیشتر درباره وظایف AFSA در منشور خدمات مشتری ارائه شده است.

پیشینه شکایات

AFSA پیشینه همه شکایات شما را نگه می‌دارد. این اسناد مرجعی ارزشمند برای امور زیر است:

- پایش پیوسته رفتار آن سرپرست یا متولی
- تعیین حوزه نظارت AFSA بر عملکرد سرپرستان و متولیان
- راهنمایی سرپرستان و متولیان
- رایزنی با دولت درباره مسائل سیاست ورشکستگی شخصی

سیاست‌ها و روال AFSA

برای کسب اطلاعات بیشتر درباره تصمیمات خاص سرپرستان به بیانیه 12 روال بازرس کل مراجعه کنید.

برای کسب اطلاعات بیشتر درباره وظیفه AFSA در زمینه بازبینی دستمزد سرپرست و هزینه‌های شخص ثالث به بیانیه 16 روال بازرس کل مراجعه کنید.

هر دو بیانیه روال را می‌توانید در وبسایت AFSA به نشانی www.afsa.gov بیابید.