Australian Government
Australian Financial Security Authority

Xalinta cabashooyinka ku saabsan wakiilada iyo maamulayaasha

AFSA waxay masuul ka tahay la socodka heerarka ka shaqeeyayaasha musalifnimada shakhsiyeed (oo ay ku jiraan wakiilada diiwaangashan, wakiilada rasmiga ah, iyo maamujlayaasha heshiiska deynta) ee hoos imanaya Sharciga Musalifnimada.

Doorkeeda waxaa ka mid ah maareynta cabashooyinka laga cawdo maamulayaasha iyo wakiilada iyo maareynta codsiyada dib u eegida go'aamada qaarkood ee ay sameeyeenwakiilada iyagoo metelaya Kormeeraha Guud ee Musalifnimada.

Guddiga Maalingelinta iyo Dammaanadaha Australiya (ASIC) ayaa masuul ka ah la socoshada heerarka iyo maareynta dacwadaha dhaqan xumada ah ee ka soo horjeeda, xirfad layaasha musalifnimada shirkadaha waaweyn(oo ay ka mid yihiin iibiyayaasha, qaabilayaasha iyo maamulayaasha).

Yaa ka dacwoonaya Dhaqangelinta iyo Sharciga AFSA?

cid kastaa waa ka caban kartaa haddii aad saluugsan tahay tal ay qaadeen:

- wakiilka musalnimada,oo uu ku jiro Wakiilka Rasmiga ah;
- maamulaha heshiiska deynta oo uu ku jiro qof kasta ee bixiya caawimaad ah dejinta heshiiska deynta;
- contoroolida wakiilka nidaamka Qaybta X; ama
- wakiilka Heshiiska Musalifnimada Shakhsiyeed.

Weydiimaha ku saabsan coddeynta soojeedinta heshiiska deynta, ama kala duwida ama joojinta heshiiska deynta waa in lagu soo toosiyaa Kooxda Heshiiska Deynta ee AFSA1300364785.

Weydiimaha ama warbixinta ku saabsan fal xumada iibiyaha, helaha ama maamulaha waa in lagu soo hagaajiyaa ASICee1300300360ama galwww.asic.gov.au/complain.

Sidii aad u caban lahayd?

Marka koowaad iskudey oo la xali waxaad saluugsan tahay wakiilka ama maamulaha. Haddii aad ahaato midaan ku qanacsanayn ama dareemaya inuusan awoodin inuu arinta la soo qaado iyaga, waxaa laga yaabaa inaad la xiriirto Dhaqangelinta iyo Sharciyeynta AFSA:

- Taleefan–waxaad nagala soo xiriiri kartaa1300364785
- Internetka–waxaad noogu soo diri kartaa cabashadaada interneetka adoo buuxinaya foomka Çontact us' ama waxaan doorbideynu wuxuu noqonayaa inaad adigu isticmaasho foomka cabashada complaints form [PDF 201KB] ee website ka AFSA oo na siinaya dhammaan macluumaadka lagama maarmaanka ah ee aan u baahan nahay si aan u qiimeyno cabashadaada.
- Boosta soo dhig/Fakis–waxaad noogu soo diri kartaa cabashadaada boosta ama fakis:

Gobolada	Lambarka Fakiska iyo cinwaanka Boosta
QLD,WA&NT	POBox10443,AdelaideStreet,BRISBANE4001 Facsimile:(07)33605402
VIC,TAS&SA	GPOBox2851,MELBOURNE3001 Facsimile:(03)86314840
NSW&ACT	GPOBox548,SYDNEY2001 Facsimile:(02)82337805

Dhammaan cabashooyinka waxaa loola dhaqmaa si daran.

Meeqay joogtaa?

Adeegani wax lacag ah kuguma joogi doono.

Sidee baa loo maareynayaa cabashadeyda?

AFSAwaxay soo sheegi doontaa cabashooyinka qoraalka ah inay heshay toddoba maalmood gudahood..guud ahaan, waxaan awoodnaa inaad ku maareyno badi cabashooyinka 28 maalmood gudahood. Haddii arimaha aad soo jeediso ay dhib badan yihiin taas waxaa laga yaabaa inay wakhti ka dheer qaadato laakiinse waanu kula socodsiin doonaa.

Haddii aad dooneysid inaad ahaato qof aan la ogeyn , ama aad saluugsan tahay in faahfaahintaada in la heli karo, fadlan u caddee taas AFSA, AFSA waxay u qasdeysaa inay dhammeyso baaritaanka 60 maalmood gudahood markay hesho cabashadaada wayna kula socodsiin doonaan horumarka baaritaanka.

Haddii cabashadaadu ay ka koreyso awoodaha AFSA inay baarto, ama aan la xalin Karin, waxaa laguu sheegi doonaa waxa kuu bannaan, sida codsi u qorashada Maxkamada. AFSA waxay sidoo kale fududeyn kartaa shirar u dhaxeeya dhinacyada qaba xalka degdega ah ee isafgaranwaaga. Waa inaad u tilmaantaa markaad sameynaysid cabashada haddii aad dooneysid inaad tixgeliso fursadaann.

Sidee baa loo baadhay cabashadeyda?

Halka aan arinta lagu xalin wada hadal ka xirfadlaha musalifka shakhsiyeed, waxaan ka heli doonaa jawaab qoraal ah maamulaha ama wakiilka oo ka hadlaya arimaha cabashadaada waxaana laga yaabaa inaan baadhno galkooda.

Warbixinta baadhitaanka

AFSAayaa ku siin doonta adiga iyo wakiilka ama maamulaha nuqul ah warbixinta cabashada.

Go’aamada ay dib u eegi kartoAFSA

Tusaalayaasha qaarkood AFSA waxay dib u eegi kartaa go’aanka wakiilka sida:

- soo xareynta ogeysiiska diidmada ah in lagaa sii daayo
- soo saarida qiimeynta bixinta dakhliga
- go’aansiga iyo diidida in la tixgeliyo codsi dhibka dhaqaale iyadoo loo eegayo qiimeynta dakhli bixinta
- isticmaalida xisaab la kormeero si dib loogu helo bixinta dakhliga
- bixinta mushaarka wakiilka iyo kharashaadka dhinaca saddexaad (tus, kharashka dacwada)

haddii cabashadaadu ay la xiriirto go’aanka wakiilka ee dib loo eegi karo, waa inaad raacdaa nidaamka lagu dejiyey ‘Racfaan Ma Qaadan karaa’'CanIAppeal?'

Dib u eegida mushaarka wakiilka iyo kharashka dhinaca saddexaad

Haddii musalifnimada, heshiiska musalifnimada shakhsiyeed ama awooda qaybta 188 ee qaybta X ay bilaabatay ka hor 1 Diiseembar 2010.

Deyn bixiyaha ama musalifka aan ku qanacsaneyn dalabka mushaarka wakiilka diiwaanka gashan iyo kharashaadka dhinacyada kale waxay midkood noqonayaan:

- u cabbo AFSA,ama
- codsoAFSAinay sameyso dib u eegida mushaarka wakiilka.

Nidaamkan waxaa loogu yeeraa çashuurta kharashaadka’ waxayna baadhaa xaalada shaqada la qabtay, wakhtiga ay qaadatay iyo caddadka lagu soo dalacay.Lacagta ujrada ee lagu soo dalacaday adeegan waxaana laga yaabaa in lagaaga baahdo inaad bixiso kharashaadka wakiilka haddii aan si weyn loo yareyn mushaarka.

AFSA waxay baari kartaa sharcinimada mushaarka iyo haddii wakiilku uu raacay heerarka lagu dejiyey Sharciyada Musalifnimada oo uu u baahan doono oo kaliya in wakiilku uu bedelo mushaarkiisa haddii aan si sharci ah loo qaadan ama sida waafaqsan heerarka la sharciyeeyey ee lagu dejiyey Sharciga Musalifnimada haddii aan si sharcid ah loo qaadan ama si waafaqdan heerarka la sharciyeeyeey.

Haddii heshiiska musalifnimada shakhsiyeed ama qaybta 188ee hayada Qaybta X ay bilaabantay 1dii Diiseembar 2010.

Deyn bixiye ama musalifka aan ku qanacsameyn dalabka mushaarka wakiilka diiwanka gashan wuxuu ka dalban karaa dib u eegis AFSA. Dib u eegistaan waxay haboonaan doontaa oo kaliya halka deyn bixiyuhu ama musalifku ay muujiyaan ku guuldareysiga muujinta sharciga wuxuu uga baahan yahay inay raacaan ee nidaamka lacagta la ogol yahay. Dhaqan xumada ee ama wakiilka cid metelaysa ama xaalado la mid ah oo laga soo reebayo. Qofka dalbanaya dib u eegista waa inuu sidoo kale muujiyaa inay daneynayaan natiijada dib u eegista. Waa inaad sameysaa wixii codsi ah ee dib loogu eegayo musaaarka isagoo qoraal ah 28 maalmood guadahood ee markaad ka hesho ógeysiiska dalabka Mishihaarka' wakiilka.

Deyn bixiyaha ama musalifka aan ku qanacsaneyn adeegyada kharashka wakiilka ee ay qaybteen dhinacyo kale, waxaa laga yaabaa inay ka codsadaan wakiilka AFSA inay di bu eegaan. Dib u eegista kharashka dhinaca saddexaad waxaa ka mid ah kharashaadka ay galeen AFSA ilaa heerkooda Wakiilka Rasmiga ahaan. Dib u eegista lacagta la xiriira ma gaarayso Wakiilka Rasmiga ah maadaama lacagtooda uu goáamiyey amar. Natiijada dib u eegista AFSA waxaa racfaan looga qaadan karaa Maxkamad.

Ka waran haddii AFSA aysan I caawin karin?

Haddii AFSA soo dhexgalkeedu uusan xalin karin cabashadaada xalkaaga kaliya wuxuu noqonayaa inaad dalbato Maxkamad. Waanu idin wargelin doonaa haddii xaaladu sidaas tahay.

Haddii aad dareemayso inaan laguula dhaqmin si xushmad iyo sharaf leh ama haddii kale aadan ku qanacsaneyn sida AFSA ay u maareysay cabashadaada, fadlan cabashadaada kor u sii qaad adoo weydiisanaya inaad la hadashid maareeyaha sarkaalka ku simaha ah. Haddii aad ahaato midaan ku qanacsaneyn waxaad xaq u leedahay inaad u cabato Ombudsman ka Dawlada dhexe.

Macluumaad dheeraad ah oo ku saabsan waxaad ka fileyso AFSA waxaa laga helayaa Xeerka Adeega Macaamiilka (ClientServiceCharter).

Diiwaanada cabashooyinka

AFSAwaxay heysataa diiwaanka dhammaan cabashooyinka.Diiwaanka waxaa loo hayaa sidii natiijo celin qiimo leh oo kaa caawineysa:

- la socoshada joogtada ah heerka wakiilkaas ama maamulaha
- go'aaminta ilaa intay gaarsiisan tahay la socoshada AFSA ee maamulayaasha iyo wakiilada
- siinta hagid maamulayaasha iyo wakiilada
- kala talinaya Dawlada arimaha qorshaha musalifka shakhsiga ah

Waxqabadka iyo qorshayaasha AFSA

Wixii macluumaad dheeraad ah ee ku saabsan doorka AFSA ee dib u eegista go'aamada wakiilada qaarkood fadlan tixraac Inspector-General'sPracticeStatement12.

Wixii macluumaad dheeraad ah oo ku saabsan doortka dib u eegista kharashaadka dhinaca saddexaad iyo lacagta wakiilka fadlan tixraacInspector-General'sPracticeStatement16.

Waxaad ka heli kartaa labada Qoraal Waxqabad ee AFSA website ka ahwww.afsa.gov.