



حلّ الشكاوى المتعلقة بالأوصياء والمدراء

تتولى هيئة الأمن المالي الأسترالية (AFSA) مسؤولية مراقبة معايير أداء العاملين في مجال الإعسار الشخصي (بما في ذلك الأوصياء المسجلين، الوصي الرسمي، ومدراء اتفاقيات الدين) بموجب قانون الإفلاس.

يتضمن دور هيئة الأمن المالي الأسترالية التعامل مع الشكاوى المقدمة ضد الأوصياء ومدراء اتفاقيات الدين والتعامل مع طلبات مراجعة قرارات معينة اتخذها الأوصياء بالنيابة عن المفتش العام في حالات الإفلاس.

لجنة الأوراق المالية والاستثمارات الأسترالية (ASIC) هي المسؤولة عن مراقبة معايير، والتعامل مع ادعاءات سوء السلوك ضد، العاملين في مجال الإعسار التجاري (بما في ذلك، موظفو التصفية والجبابة والمدراء).

من الذي يستطيع التقدم بشكوى إلى مكتب التنظيم والإنفاذ في هيئة الأمن المالي الأسترالية؟

يمكن لأي شخص التقدم بشكوى إذا شعر بالقلق حيال إجراء تم اتخاذه من قبل:

- وصي الإفلاس بما في ذلك الوصي الرسمي؛
- مدير اتفاقية الدين بما في ذلك أي شخص يقدم مساعدة في إعداد اتفاقية الدين؛
- الوصي المنظم للجزء X من الاتفاقية؛ أو
- وصي اتفاقية الإعسار الشخصي.

ينبغي توجيه الاستفسارات عن التصويت على اقتراح اتفاقية دين، أو حول تعديل أو إنهاء اتفاقية دين، إلى فريق اتفاقيات الدين في هيئة الأمن المالي الأسترالية (AFSA) على الرقم 1300 364 785.

ينبغي توجيه الاستفسارات أو التبليغات عن سوء تصرف موظف التصفية، الجابي الحارس القضائي، أو مدير اتفاقية الدين إلى لجنة الأوراق المالية والاستثمارات الأسترالية (ASIC) على رقم هاتف 1300 300 360 أو قم بزيارة الموقع www.asic.gov.au/complain.

كيف أتقدم بشكوى؟

حاول أن تقوم بمعالجة مصادر قلقك مع الوصي أو المدير أولاً. إذا كنت لا تزال غير راض، أو تعذر عليك أن تناقش المسألة معهم، يمكنك الاتصال بمكاتب التنظيم والإنفاذ بهيئة الأمن المالي الأسترالية عن طريق:

- الهاتف – يمكنك الاتصال بنا على الرقم 1300 364 785

• الإنترنت – يمكنك أن ترسل شكاوك إلينا عن طريق الإنترنت بتعبئة نموذج الاتصال [Contact us](#) أو بالطريقة المفضلة بالنسبة لنا وهي أن تستخدم [نموذج الشكاوى \[PDF 201KB\]](#) على موقع هيئة الأمن المالي الأسترالية (AFSA) والذي يعطينا كل المعلومات الضرورية التي نحتاجها لدراسة شكاوك.

- البريد/الفاكس – يمكنك إرسال شكاوك إلينا بالبريد أو الفاكس:

العنوان البريدي ورقم الفاكس	المنطقة
العنوان البريدي: PO Box 10443, Adelaide Street, BRISBANE 4001 رقم الفاكس: (07) 3360 5402	لمناطق: كوينزلاند (QLD) وأستراليا الغربية (WA) والإقليم الشمالي (NT)
العنوان البريدي: GPO Box 2851, MELBOURNE 3001 رقم الفاكس: (03) 8631 4840	لمناطق: فيكتوريا (VIC) وتاسمانيا (TAS) وجنوب أستراليا (SA)
العنوان البريدي: GPO Box 548, SYDNEY 2001 رقم الفاكس: (02) 8233 7805	لمناطق: نيوساوث ويلز (NSW) وإقليم العاصمة الأسترالية (ACT)

تتم معالجة جميع الشكاوى بجدية.

كم تكأف؟

لا يوجد تكلفة لهذه الخدمة.

كيف تتم معالجة الشكوى التي قدمتها؟

تقوم هيئة الأمن المالي الاسترالي بتأكيد استلام الشكاوى الكتابية في غضون سبع أيام من استلام الشكوى. بشكل عام، بوسعنا التعامل مع معظم الشكاوى في غضون 28 يوماً. إذا كانت المسائل التي تثيرها في شكواك معقدة، فقد نحتاج إلى وقت أطول ولكننا سوف نبقيك على اطلاع حول سير الأمور.

إذا لم تكن ترغب بالكشف عن هويتك، أو كنت قلقاً من جعل معلوماتك متاحة، يرجى توضيح هذا لهيئة الأمن المالي الاسترالية. يسعى مكتب التنظيم والنفاد إلى إنهاء التحقيق في غضون 60 يوماً من استلام شكواك، وسيبقىك على اطلاع بتقدم سير التحقيق.

إذا كانت شكواك خارج نطاق صلاحيات التحقيق لهيئة الأمن المالي الاسترالية (AFSA)، أو ليس بالإمكان حلها، سيتم إخبارك عن الخيارات المتوفرة لديك، مثل تقديم طلب إلى المحكمة. يمكن أيضاً لهيئة الأمن المالي الاسترالية (AFSA) أن تسهل عقد لقاءات بين الأطراف بهدف تسريع تسوية النزاعات. إذا كنت ترغب في أخذ هذا الخيار بعين الاعتبار، فعليك الإشارة إلى ذلك في شكواك.

كيف يتم التحقيق في الشكوى التي أقدمتها؟

عندما يتعذر حل مسألتك عن طريق المناقشات مع موظف الإعسار الشخصي، فسوف نحصل عندها على استجابة خطية من الوصي أو مدير اتفاقية الدين نتناول القضايا التي كنت قد أثيرتها في شكواك، وقد نقوم بتفحص ملفهم.

تقارير التحقيق

ستقوم هيئة الأمن المالي الاسترالية بتزويدك وتزويد الوصي أو المدير بنسخة عن أي تقرير حول شكواك.

القرارات التي يمكن لهيئة الأمن المالي الاسترالية (AFSA) مراجعتها

تستطيع هيئة الأمن المالي الاسترالية (AFSA) مراجعة قرار الوصي في بعض الظروف مثل:

• تقديم إشعار بالاعتراض على التحرر من الإفلاس

• إصدار تقييم حول مساهمة الدخل

• اتخاذ قرار بشأن أو رفض النظر في طلب صعوبات مالية بناء على تقييم لمساهمة الدخل

• استخدام حساب مصرفي تحت الإشراف لاستيفاء مساهمات الدخل

• دفع أجر الوصي وتكاليف أي طرف ثالث (مثل التكاليف القانونية)

عندما تتعلق شكواك بقرار الوصي القابل للمراجعة، عليك اتباع الإجراءات المنصوص عليها في [\(هل بإمكانني استئناف القرار؟\)](#)

مراجعة أجور الوصي وتكاليف الطرف ثالث

إذا بدأ الإفلاس، اتفاقية الإعسار الشخصي، أو بلب السلطات 188 في الجزء X قبل 1 كانون الأول (ديسمبر) عام 2010.

يمكن للدائن أو المفلس غير الراضي عن مطالبة الوصي المسجل بخصوص الأجر وتكاليف الطرف الثالث إما:

• أن يتقدم بشكوى إلى هيئة الأمن المالي الاسترالية (AFSA)، أو

• أن يطلب من هيئة الأمن المالي الاسترالية إجراء مراجعة لأجور الوصي.

تدعى هذه العملية "تحديد مقدار التكاليف"، حيث تبحث طبيعة العمل المنجز، والوقت المستغرق، والمبلغ الذي تم فرضه. هناك رسم مقابل هذه الخدمة، وقد يطلب منك أيضاً دفع تكاليف الوصي في حال لم يتم تخفيض أجور الوصي بشكل كبير.

تستطيع هيئة الأمن المالي الاسترالية بحث شرعية الأجر وما إذا كان الوصي قد قام بالامتثال للمعايير المنصوص عليها في قانون الإفلاس، وبإمكانها أن تطلب من الوصي تعديل أجره فقط إذا لم يستحق هذا الأجر بصورة قانونية أو لم تتوافق مع المعايير الضابطة.

إذا بدأ الإفلاس، أو اتفاقية الإعسار الشخصي، أو بلب السلطات 188 في الجزء X بتاريخ 1 كانون الأول (ديسمبر) عام 2010 أو بعد هذا التاريخ.

يحق للدائن أو الطرف المفلس، غير الراضي عن مطالبة الوصي المسجل بخصوص الأجر، أن يتقدم بطلب مراجعة إلى هيئة الأمن المالي الاسترالية (AFSA). سيتم الموافقة على المراجعة فقط في حال استطاع الدائن أو المفلس إثبات تخلف الوصي عن اتباع الشروط القانونية خلال عملية إقرار الرسوم، أو السلوك غير اللائق من قبل الوصي أو من ينوب عنه، أو في حالة الظروف الاستثنائية المشابهة. كما يجب على الشخص المتقدم بطلب المراجعة أن يثبت بأن لديه مصلحة في نتيجة المراجعة. ينبغي عليك التقدم بأي طلب لمراجعة الأجر خطياً في غضون 28 يوماً من استلامك 'إشعار المطالبة بالأجر' من الوصي.

يحق للدائن أو الطرف المفلس، غير الراضي عن فاتورة الوصي بخصوص تكاليف الخدمات المقدمة من قبل طرف ثالث، أن يطلب من الوصي أن يتقدم بطلب

مراجعة إلى هيئة الأمن المالي الاسترالية (AFSA). تتضمن مراجعة تكاليف الطرف الثالث تلك التكاليف التي تكبدها هيئة الأمن المالي الاسترالية (AFSA) بصفتها الوصي الرسمي. لا تشمل مراجعة الأجر "الوصي الرسمي" حيث أن رسوم هذا الوصي محددة بموجب لوائح النظام الأساسي. يمكن استئناف نتيجة مراجعة هيئة الأمن المالي الاسترالية (AFSA) أمام المحكمة.

ماذا إن لم تتمكن هيئة الأمن المالي الاسترالية (AFSA) من المساعدة؟

إذا لم يؤدي تدخل هيئة الأمن المالي الاسترالية (AFSA) إلى حل شكواك، قد يكون الحل الوحيد لديك هو التقدم بطلب إلى المحكمة. سنقوم بإعلامك إذا وصلت الأمور إلى هذا الحال.

إذا شعرت بأنه لم يتم التعامل معك باحترام وكرامة، أو كنت غير راض عن الطريقة التي عالجت بها هيئة الأمن المالي الاسترالية (AFSA) شكواك، يرجى رفع مخاوفك إلى مرتبة أعلى من خلال طلب التحدث إلى مدير الموظف المنفذ. وإذا كنت لا تزال غير راض بعد ذلك، يحق لك أن تشنكي إلى أمين مظالم الكومنولث. يتوفر المزيد من المعلومات عن الخدمات التي تقدمها لك هيئة الأمن المالي الاسترالية (AFSA) من خلال [ميثاق خدمة العملاء](#).

سجلات الشكاوى

تحتفظ هيئة الأمن المالي الاسترالية (AFSA) بسجل عن جميع الشكاوى. يتم الاحتفاظ بهذا السجل كمعلومات قيمة للمساعدة في:

- المراقبة المستمرة لمستوى أداء ذلك الوصي أو المدير
- تحديد نطاق مراقبة هيئة الأمن المالي الاسترالية (AFSA) للأوصياء والمدراء
- تثقيف الأوصياء والمدراء
- إخطار الحكومة بمشاكل سياسة الإعسار الشخصي

سياسات وممارسات هيئة الأمن المالي الاسترالية (AFSA)

لمعرفة المزيد من المعلومات عن دور هيئة الأمن المالي الاسترالية (AFSA) في مراجعة قرارات أوصياء معينة، يرجى مراجعة [بيان المفتش العام للممارسة 12](#).

لمعرفة المزيد من المعلومات عن دور هيئة الأمن المالي الاسترالية (AFSA) في مراجعة أجر الوصي وتكاليف أي طرف ثالث، يرجى مراجعة [بيان المفتش العام للممارسة 16](#).

يمكن إيجاد كلا البيانين على موقع هيئة الأمن المالي الاسترالية (AFSA) www.afsa.gov.