

نعالج جميع الشكاوى بجديّة.

كيف تقوم بالتقدم بشكوى عن طريق هيئة الأمن المالي الاسترالية (AFSA)

بداية، نشجعك على الاتصال بموظف هيئة الأمن المالي الاسترالية (AFSA) الذي قد تعاملت معه لحل مشكلتك. إذا كنت لا تشعر بالارتياح بالقيام بهذا، أو إذا كنت لا تشعر بالرضى عن استجابة هذا الموظف، ينبغي عليك أن تطلب التحدث مع مدير ذلك الموظف.

يمكنك أيضا أن تتقدم بشكوى عن طريق هيئة الأمن المالي الاسترالية (AFSA) بواسطة واحدة من الوسائل المبينة أدناه.

الهاتف – يمكنك الاتصال هاتفيا بمركز الخدمة الوطني لهيئة الأمن المالي الاسترالية (AFSA) لتقديم شكواك. بالنسبة للأمور المتعلقة بالإعسار، اتصل بالرقم 1300 364 785. بالنسبة للأمور المتعلقة بسندات (الأرواق المالية) الممتلكات الشخصية، اتصل بالرقم 1300 007 777.

تقدم خدمة الترجمة الخطية والشفهية (TIS National) خدمات الترجمة الفورية عبر الهاتف في أكثر من 160 لغة ولهجة، وذلك بالاتصال بالرقم 131 450. إذا كنت لا تتحدث اللغة الإنجليزية، قد تجد أنه من السهل عليك الاتصال بخدمة TIS والطلب منهم الاتصال بمركز الخدمات الوطنية (National Service Centre) لهيئة الأمن المالي الاسترالية (AFSA).

البريد – يمكنك إرسال شكواك إلى هيئة الأمن المالي الاسترالية (AFSA) على العنوان البريدي: GPO Box 2604, Adelaide SA 5001.

الإنترنت – يمكنك إرسال شكواك إلينا إلكترونيا عن طريق تعبئة نموذج الإتصال 'contact us' على موقعنا الإلكتروني www.afsa.gov.au

هدفنا هو استكمال معالجة الشكاوى في غضون 14 يوما. قد لا يكون هذا ممكنا في بعض الأحيان. سوف نبقيك على اطلاع حول تقدم سير العمل في شكواك.