



Australian Government

Australian Financial Security Authority

Yediemin ve kayyum hakkındaki şikâyetlerin çözümlenmesi

AFSA, İflâs Yasası çerçevesinde, tasfiye görevlilerinin (ruhsatlı yedieminler, Resmî Yediemin ve borç anlaşması kayyumları dâhil) standartlarını takip etmekten sorumludur.

Görevleri arasında, İflâs Baş Müfettişliği adına yedieminler ve kayyumlara ilişkin şikâyetlerin yanı sıra yedieminlerin vermiş olduğu belli kararların gözden geçirilmesi taleplerinin ele alınması da vardır.

Şirket tasfiye görevlileri(İflâs ve icra işleri görevlileri, kayyumlar) ile ilgili görevi kötüye kullanma standartlarının gözetilmesi ve bunlar aleyhine ortaya konulan görevi kötüye kullanma iddialarının incelenmesinden Avustralya Menkul Kıymetler ve Yatırımlar Komisyonu (ASIC)sorumludur.

AFSA Düzenleme ve Uygulama birimine kimler şikâyette bulunabilir?

Aşağıdakiler tarafından gerçekleştirilen bir işlem hakkında endişesi olan herkes şikâyette bulunabilir:

- Resmî Yediemin dâhil iflâs yediemini;
- borç sözleşmesinin oluşturulmasına yardımda bulunan tüm kişiler dahil borç sözleşmesi kayyumu
- X. Bölümdeki düzenlemeye tabi kontrol yediemini veya
- Kişisel İflâs Sözleşmesi yediemini.

Borç sözleşmesi teklifinin oylanması veya borç sözleşmesinin değiştirilmesi veya feshiyle ilgili sorular 1300 364 785 numaralı telefonda AFSA'nın Borç Sözleşmesi Servisine yönlendirilmelidir.

Tasfiye görevlisi, icra memuru veya kayyumun görevini kötüye kullanması hakkındaki sorular ve raporlar 1300 300 360 numaralı telefonda ASIC'e yöneltilmeli veya www.asic.gov.au/complain web adresi ziyaret edilmelidir.

Nasıl şikâyette bulunulur?

İlk olarak, endişelerinizi yediemin veya kayyumla çözmeyi deneyin. Memnun kalmamanız veya konuyu ilgililerle ele alamadığınızı düşünmeniz durumunda, AFSA Düzenleme ve Uygulama birimiyle aşağıdaki yöntemlerle irtibat kurabilirsiniz:

- Telefon – 1300 364 785 numaralı telefonda bizimle irtibata geçebilirsiniz.
- Çevrimiçi – Şikâyetlerinizi çevrimiçi olarak [‘Contact us’](#) (Bize Ulaşın)' formunu doldurarak veya bizim tercihimiz olan ve şikâyetinizi değerlendirmemizde gerekli olan tüm gerekli bilgileri bize sağlayan AFSA web sitesindeki [complaints form \[PDF 201KB\]](#) (şikâyet formunu) kullanarak gönderebilirsiniz
- Posta/Faks – Şikâyetinizi posta veya faks yolu ile gönderebilirsiniz:

Bölge	Posta adresi ve Faks numarası
QLD, WA & NT için	PO Box 10443, Adelaide St., BRISBANE 4001 Faks: (07) 3360 5402
VIC, TAS & SA için	GPO Box 2851, MELBOURNE 3001 Faks: (03) 8631 4840
NSW & ACT için	GPO Box 548, SYDNEY 2001 Faks: (02) 8233 7805

Tüm şikâyetler ciddi şekilde ele alınmaktadır.

Ücreti ne kadardır?

Bu hizmet için ücret alınmaz.

Şikâyetim nasıl işlem görür?

AFSA yazılı şikâyetlerin alındığını yedi gün içerisinde bildirecektir. Genellikle, çoğu şikâyetlerle ilgili olarak 28 gün içerisinde işlem yapabilmekteyiz. Dile getirdiğiniz konular karmaşık ise, bu işlem daha uzun sürebilir fakat sizi bilgilendirmeye devam edeceğiz.

Adınızın gizli tutulmasını isterseniz veya verdiğiniz ayrıntıların açıklanmasıyla ilgili endişeleriniz varsa, lütfen bunu AFSA'ya açıkça belirtin. AFSA'nın amacı soruşturmayı şikâyetinizin ulaşmasından itibaren 60 gün içinde sonuçlandırmaktır ve sizi soruşturmanın ilerleyişi hakkında bilgilendirecektir.

Şikâyetiniz AFSA'nın yetkilerinin ötesinde ise veya birim şikâyetinizi çözümleyemiyorsa, elinizdeki seçenekler - Mahkemeye başvurmak gibi- size bildirilecektir. Anlaşmazlıkların daha hızlı çözülmesi için taraflar arasında toplantılar da düzenlenebilir. Bu seçeneği göz önünde bulundurmak istiyorsanız bunu şikâyette bulunurken belirtiniz.

Şikâyetim nasıl soruşturulur?

Sorunuzun yediemin ile görüşmeler yapılarak çözümlenemediği durumlarda, yediemin veya kayyumdan şikâyetinizin ilgili olduğu konulara değinen yazılı bir savunma alınır ve kendilerinin dosyası incelenebilir.

Soruşturma Raporu

Şikâyetinize ilişkin her raporun bir kopyası size ve yediemin veya kayyuma sunulur.

AFSA tarafından gözden geçirilebilen kararlar

Bazı durumlarda, AFSA yedieminin kararını gözden geçirebilir; örneğin:

- tasfiyeye itiraz bildiriminde bulunulması
- gelir katkısı tahakkuk bildiriminde bulunulması
- gelir katkısı değerlendirmesine ilişkin olarak güçlük başvurusunun karara bağlanması veya reddedilmesi
- gelir katkılarını tahsil etmek için bir denetimli bir banka hesabının kullanılması
- yedieminin ücretinin ve üçüncü şahıs masraflarının (yasal masraflar gibi) ödenmesi

Şikâyetiniz gözden geçirilebilen bir yediemin kararı ile ilgiliyse, ['Can I Appeal?'](#) (İtiraz Edebilir miyim?) bölümünde açıklanan işlemi takip etmeniz gereklidir.

Yediemin ve üçüncü şahıs ücretlerinin gözden geçirilmesi

İflas, kişisel iflâs sözleşmesi veya X.bölüm 188. kısım hükümleri 1 Aralık 2010'dan önce başladıysa;

Ruhsatlı yedieminin ödeme talebinden ve üçüncü şahıs masraflarından hoşnut olmayan alacaklı veya müflis kişi:

- AFSA'ya şikâyette bulunabilir, veya
- AFSA'dan yedieminin ücretlerini gözden geçirmesini isteyebilir.

Bu işleme 'masrafların vergilendirilmesi' denir ve üstlenilen işin mahiyeti, harcanan zaman ve istenen ücret incelenir. Bu servis için bir ücret alınır ve eğer yedieminin ücretleri büyük ölçüde azaltılmamışsa yediemin masraflarını karşılamamız da gerekebilir.

AFSA ücretlerin yasallığını ve yedieminin İflâs Yasasınca belirlenmiş olan standartlara uyup uymadığını inceleyebilir ve sadece yasal yollarla veya düzenlenen standartlara uygun olarak alınmadığı takdirde yedieminin ücretlerini değiştirmesini zorunlu tutabilir.

İflâs, kişisel iflâs sözleşmesi veya X bölümü 188. kısım hükümleri 1 Aralık 2010 tarihinde veya daha sonra başladıysa

Ruhsatlı yedieminin ödeme talebinden hoşnut olmayan alacaklı veya müflis kişi, inceleme için AFSA'ya başvurabilir. İncelemenin uygun görülebilmesi için, alacaklı veya müflis kişinin ücret onay sürecinde mevzuat hükümlerinin uygulanmadığını, yediemin tarafından veya uygunsuz işlem yapıldığının veya benzeri olağandışı durumların kanıtlanması şartı aranır. İnceleme için başvuran kişinin aynı zamanda incelemenin sonucunda bir çıkarlarının olduğunu da kanıtlanması gerekir. Yedieminden gelen 'Ücret ödeme talep yazısı'nın size ulaşmasından itibaren 28 gün içerisinde yazılı olarak ücret ödeme talebinin gözden geçirilmesini isteyebilirsiniz.

Yedieminin üçüncü şahıslarca sunulan hizmetlere ilişkin masraf pusulasından hoşnut olmayan alacaklı veya müflis kişi yedieminin inceleme için AFSA'ya başvurmasını isteyebilir. Üçüncü şahıs masraflarının incelenmesi, Resmî Yediemin olarak kapasitesi dahilinde AFSA'dan kaynaklanan masrafları kapsar. Resmi Yedieminin ücretinin gözden geçirilmesi ile ilgili olarak başvuruda bulunulması söz konusu değildir. Çünkü Resmi Yedieminin ücreti yasa ile tespit edilmiştir. AFSA'nın incelemesinin sonucuna Mahkeme yoluyla itiraz edilebilir.

AFSA yardım edemediğinde ne olur?

Şikâyetinizin AFSA'nın müdahalesi ile çözümlenememesi durumunda, tek çareniz Mahkemeye başvurmak olabilir. Bu durumda tarafınıza bilgi verilecektir.

Uygun ve saygılı biçimde muamele görmediğinizi düşünüyorsanız veya AFSA'nın şikâyetinizi ele alış şeklinden memnun kalmadıysanız, lütfen işlemde bulunan yöneticiyle görüşmeyi isteyerek endişelerinizi dile getirin. Halâ memnun değilseniz, Federal Hükûmet Kamu Denetçisine şikâyette bulunma hakkına sahipsiniz.

AFSA'dan beklentilerinizin neler olabileceği hakkında ayrıntılı bilgiyi [Client Service Charter](#) (Müşteri Hizmet Sözleşmesi)'nde bulabilirsiniz.

Şikâyetlerin kaydı

AFSA tarafından tüm şikâyetlerin bir kaydı tutulur. Kayıt, aşağıdaki konularda yardımcı olmak üzere değerli bir geribildirim olarak tutulur:

- ilgili yediemin veya kayyumun standardının sürekli izlenmesi,
- AFSA'nın yedieminleri ve kayyumları izleme kapsamının belirlenmesi
- yedieminlere ve kayyumlara rehberlik sağlanması,
- hükûmete kişisel iflâs politikasına ilişkin konularda görüş bildirilmesi.

AFSA politikaları ve uygulamaları

AFSA'nın belli yediemin kararlarını incelemedeki rolüyle ilgili daha ayrıntılı bilgi için, lütfen [Inspector-General's Practice Statement 12](#) (Baş Müfettişin Uygulama Bildirimi 12)'ye başvurun.

AFSA'nın yediemin ücretlerini ve üçüncü şahıs masraflarını incelemedeki rolüyle ilgili daha ayrıntılı bilgi için, lütfen [Inspector-General's Practice Statement 16](#). (Baş Müfettişin Uygulama Bildirimi 16)'ya başvurun.

Her iki Uygulama Bildirimine AFSA'nın www.afsa.gov.au adresindeki internet sitesinden ulaşılabilir.