



Australian Government

Australian Financial Security Authority

MÜŞTERİ HİZMETLERİ SÖZLEŞMESİ

Eylül 2015

Bu sözleşme, kurumumuzu, amacımızı, hedeflerimizi ve müşterilerimize sunduğumuz hizmet taahhütlerimizi tanımlamaktadır.

Kim olduğumuz

Avustralya Mâlî Güvenlik Kurumu (AFSA), Başsavcılık bünyesindeki bir yürütme organıdır. Yüksek kalitede kişisel acziyet ve yediemin düzenleme ve uygulamaları ve kişisel mülkiyet güvenliği hizmetleri vasıtasıyla iflâs uygulaması ve kişisel mülkiyet güvenliği kanunlarını uygularız.

Vizyonumuz

AFSA, mükemmel hizmet sunumu sayesinde müşteriler, işletmeler ve toplum için gelişmiş ve âdil mâlî sonuçlar alınmasını sağlayan dinamik bir kurumdur.

Amacımız

Amacımız, müşteriler, işletmeler ve toplum için iflâs uygulamasından ve kişisel mülkiyet güvenliği kanunu, kişisel tasfiye görevlileri ve yediemin hizmetlerinden oluşan gelişmiş ve âdil mâlî sonuçlar sağlamaktır.

Hedeflerimiz

Hedeflerimiz sayesinde amacımıza ulaşırız.

Hedef 1: Uygulamakta olduğumuz kişisel acziyet ve güvenlik programlarına olan **güveni geliştirmek**.

Hedef 2: Müşterilerimiz için âdil mâlî sonuçlar sağlamayı desteklemek için **değer katmak**.

Hedef 3: Sürekli olarak bizimle olan ilişkinizi geliştiren **etkin hizmetler** vermek.

Hedef 4: Müşterileri ve tarafları bilgiye dayalı karar vermeleri maksadıyla yetkilendirmek için **kaliteli bilgiler** vermek.

Hizmetlerimiz

Acziyet ve yediemin hizmetleri

Kapsamlı kişisel acziyet ve yediemin hizmetlerimiz, yönetilemeyen borçları ele almak için seçenekler hakkında bilgi sağlamayı ve kişisel acziyet yönetimlerine yediemin olarak görev yapmayı kapsar.

Düzenleme ve Uygulama

Kişisel tasfiye görevlilerinin çalışmalarını denetleme ve İflâs Yasası ve Kişisel Mülkiyet Teminatları Yasasına (PPS Act) göre iddia edilen suçları araştırma ve adlî kovuşturma için uygun birime havale edilmesi bizim önemli görevlerimiz arasındadır.

Kişisel Mülkiyet Teminatları

Uzmanlığımız, Kişisel Mülkiyet Teminatları Yasası kapsamında yapılan uygulamalara cevap vermeyi ve kullanıcılara Kişisel Mülkiyet Teminatları Kütüğünü (PPSR) etkin olarak kullanmalarına yardımcı olmak maksadıyla sektöre belirli bilgiler sağlamayı içeren bir hizmet çeşitliliği sunmamıza olanak sağlar.

Hedeflerimize ulaşmayı sağlamak için birtakım niteliksel ve sayısal performans tedbirleri geliştirilmiştir. Hizmetlerimiz ve performans tedbirlerimiz hakkında detaylı bilgiye www.afsa.gov.au olan AFSA internet sitesindeki Kurumsal Planımızdan ulaşılabilir.

Hizmet taahhütlerimiz

Hizmet taahhütlerimiz, hizmet sunumunda mükemmelliği desteklemekte ve Avustralya Kamu Hizmeti Değerleri ve İş Ahlâkı Kurallarını tamamlamaktadır.

Bizden şunları bekleyebilirsiniz:

- **Profesyonellik**—hizmetlerimizi âdil ve etkin bir şekilde verir, size nâzik ve saygılı davranırız.
- **Hızlı Cevap Verme**—sizi dinler, kararlaştırılmış zaman dilimlerinde görüşür ve geri bildirim ve sorulara uygun bir şekilde cevap veririz. Bu bilgileri, ihtiyaçlarınızı anlamak ve yenilikleri yönetmek için kullanırız.
- **Hizmetlere kolay erişim**—sizin doğru hizmete hızlı ve kolay bir şekilde erişmenizi sağlar ve bilgiye dayalı karar vermeye yardımcı olmak için sürekli ve doğru bilgiler yayınlarız.
- **Sorumluluk**—kararlarımız ve faaliyetlerimizden dolayı sorumlu oluruz Müşterilerimize ticari anlamda güvenilir ve şeffaf şekilde hizmet sunarak ilgililere güvenilir bir ortak olmayı amaçlarız.

AFSA, müşterilerimiz için yüksek seviyede hizmet sağlamayı ve bunu sürdürmeyi amaç edinmiştir. Faydalı bilgiler sağlamaya çaba gösteriyoruz fakat yasal tavsiye, yasal yorum veya görüş sunamıyoruz.

Bize nasıl yardım edebilirsiniz

Müşterilerimize mükemmel hizmet sağlamak için gayret gösteriyoruz. Bize yardımcı olmanız için, aşağıdaki hususları yerine getirmenizi isteriz:

- ilgili bilgiler için kapsamlı internet sitemize başvurun
- bilgi ve hizmetlerimiz konusunda yardıma ihtiyaç duyarsanız bizimle irtibata geçin
- hizmetimiz beklendiği gibi yerine getirilmiyorsa, geri bildirimde bulunun
- iflâs ve kişisel mülkiyet teminatları yasasına ve bunlar ile ilgili yönetmeliklere bağlı kalın
- eksiksiz, zamanında ve doğru bilgi verin
- taleplerinize cevap verebilmek için bize yeterli zaman tanıyın
- personelimize nâzik ve saygılı davranın.

Geri bildirim

Geri bildirimlerinizi önemsiyoruz çünkü deneyimlerinizi anlamamıza yardımcı olduğu gibi ihtiyaçlarınızı daha iyi karşılamamıza yardımcı olur.

Geri bildirimde veya şikâyette bulunmak istiyorsanız bunu aşağıda belirtilen şekilde yapabilirsiniz:

- internet sitemizdeki çevrimiçi geri bildirim formunu doldurarak
- bu yayının "How to contact us" (Bizimle nasıl irtibata geçebilirsiniz) bölümünde belirtilen kanallardan birisi vasıtasıyla.

AFSA'nın şikâyette bulunma yöntemlerine ilişkin daha fazla bilgiyi internet sitemizde bulabilirsiniz.

Diğer işkolu profesyonelleri hakkındaki şikâyetler

Özel bir yediemin, borç sözleşmesi kaydumu veya diğer tasfiye görevlileri tarafından verilen bir karardan endişe duyuyorsanız, internet sitemizdeki “*Resolving Complaints about Trustees and Administrators*” (Yedieminler ve Kayyumlar hakkındaki Şikâyetlerin Çözümü) sayfasını okumalısınız.

Şikâyetleri gözden geçirmenin diğer yolları

Şikâyetlerinizin ele alınma yolundan hoşnut değilseniz, şikâyetinizi gözden geçirmenin diğer yolları olabilir.

| Sorgulama tipi | İlgili daire | Telefon |
|---|--------------------------------|--------------|
| Genel şikâyet | Federal Kamu Denetçisi | 1300 362 072 |
| Mahremiyetinizin ihlâl edildiğine inanıyorsanız | Avustralya Enformasyon Dairesi | 1300 363 992 |
| Yasaların müsaade ettiği belli koşullar altında | İdarî İtiraz Kurulu | 1800 228 333 |

Yediemin ve kayyum kararlarının gözden geçirilmesi

AFSA yedieminler ve kayyumlar tarafından verilen bazı kararları gözden geçirebilir. Bu süreç için daha fazla bilgi için, lütfen internet sitemizdeki “*Can I appeal?*” (İtiraz Edebilir miyim?) sayfasını okuyunuz.

Bizimle nasıl irtibata geçebilirsiniz

| Acziyet | Kişisel Mülkiyet Teminatları Kütüğü |
|---|--|
| İnternet Sitesi: www.afsa.gov.au | İnternet Sitesi: www.ppsr.gov.au |
| Bize ulaşın: www.afsa.gov.au/contact-us | Bize ulaşın: www.ppsr.gov.au/contact-us |
| Telefon: 1300 364 785 | Telefon: 1300 007 777 (1300 00 PPSR) |
| Çalışma saatleri (AEST; Avustralya Doğu Standart Saati ve AEDT; Avustralya Doğu Yaz Saati): <ul style="list-style-type: none">Pazartesi-Cuma 8:30-20:00 arasıMilli bayram resmi tatillerde kapalıdır | |
| Noel/Yeni Yıl süresi boyunca mesai saatleri için lütfen internet sitemizi kontrol edin. | |

Diğer dillerde yardım

İngilizce dışındaki diğer dillerdeki bilgiyi web sitemizde bulabilirsiniz.

İngilizceyi konuşmakta ve anlamakta zorluk çekiyorsanız şehir içi konuşma ücretiyle 131 450 numaralı telefondan Sözlü ve Yazılı Tercüme Servisini (TIS National) arayabilirsiniz.