Australian Government
Australian Financial Security Authority

ट्रस्टियों एवं प्रशासकों से संबंधित शिकायतों का निवारण

दिवालियापन अधिनियम के तहत एएफएसए AFSA व्यक्तिगत दिवालियापन व्यवसायियों (रजिस्टर्ड ट्रस्टियों, अधिकृत ट्रस्टी एवं ऋणकरार प्रशासकों सहित) के मानकों का अनुश्रवण करने के लिए उत्तरदायी है।

इसकी भूमिका में ट्रस्टियों और प्रशासकों के विरुद्ध मिली शिकायतों का निवारण तथा दिवाला महा-निरीक्षक की ओर से ट्रस्टियों द्वारा लिए गए कुछ निर्णयों की समीक्षा के अनुरोधों का निपटान शामिल है।

ऑस्ट्रेलियाई ज़मानत एवं निवेश आयोग (एएसआइसी Australian Securities and Investments Commission- ASIC) निगमों के दिवालियापन व्यवसायियों (परिशोधकों, रिसीवरों एवं प्रशासकों सहित) के मानकों के अनुश्रवण करने के साथ-साथ उनके विरुद्ध लगे कदाचार के आरोपों से निपटने के लिए भी उत्तरदायी है।

एएफएसए विनियमन एवं प्रवर्तन (AFSA Regulation and Enforcement) को शिकायत कौन कर सकता है?

कोई भी ऐसा व्यक्ति शिकायत कर सकता है जो निम्नालिखितों द्वारा की गई कार्रवाई से चिंतित है:

- अधिकृत ट्रस्टी सहित दिवालियेपन का ट्रस्टी
- ऋण करार को तैयार करने में सहायक व्यक्ति सहित ऋण करार प्रशासक
- भाग X व्यवस्था का नियंत्रक ट्रस्टी, या
- व्यक्तिगत दिवालियापन करार का ट्रस्टी

ऋण करार प्रस्ताव पर मतदान या उसमें बदलाव अथवा निरस्त किये जाने संबंधी पूछताछ एएफएसए AFSA के ऋण करार दल को 1300 364 785 पर अग्रेषित की जानी चाहिए।

किसी परिशोधक, रिसीवर, या प्रशासक द्वारा किये गए कदाचार के बारे में पूछताछ या रिपोर्ट एएसआइसी ASIC को 1300 300 360 पर अग्रेषित करें अथवा www.asic.gov.au/complain देखें।

शिकायत कैसे करें?

सर्वप्रथम ट्रस्टी या प्रशासक के साथ अपनी चिंताओं का निवारण करने का प्रयास करें। यदि आप असंतुष्ट रहते/रहती हैं या उनके समक्ष मुद्दे को उठाने में असमर्थ पाते/पाती हैं, तो आप एएफएसए AFSA विनियमन एवं प्रवर्तन से संपर्क कर सकते/सकती हैं:

फ़ोन – आप हमें 1300 364 785 पर फ़ोन कर सकते/सकती हैं।

ऑन लाइन–'Contact us'फॉर्म भर कर आप हमें शिकायत 'ऑन लाइन' भेज सकते/सकती हैं। अथवा हम तो चाहेंगे कि आप एएफएसए AFSA की वेबसाइट पर complaints form [PDF201KB] का प्रयोग करें जो हमें वह सब जानकारी देता है जो आपकी शिकायत का मूल्यांकन करने की दृष्टि से आवश्यक है।

डाक/फैक्स –आप हमें डाक से या फैक्स पर अपनी शिकायत भेज सकते/सकती हैं।

क्षेत्र	डाक पता व फैक्स नम्बर
क्वींसलैंड, वेस्टर्न ऑस्ट्रेलिया WAएवं नार्दर्न टेरेटरी NTके लिए	PO Box 10443, Adelaide Street, BRISBANE 4001 **फैक्स**:(07)3360 5402
विक्टोरिया, तस्मानिया एवं साउथ ऑस्ट्रेलिया SA के लिए	GPO Box 2851, MELBOURNE 3001 **फैक्स**:(03) 8631 4840
न्यू साउथ वेल्स NSW व ए.सी.टी.ACT के लिए	GPO Box 548, SYDNEY 2001 **फैक्स**:(02) 8233 7805

सभी शिकायतों को गंभीरता से लिया जाता है।

इसमें कितनी लागत आती है ?

इस सेवा के लिए कोई चार्ज नहीं लगता है।.

मेरी शिकायत पर कैसे कार्रवाई होती है?

एएफएसए AFSA सात दिन के अन्दर शिकायत की प्राप्ति सूचना देगा। आम तौर पर अधिकाँश शिकायतों का निवारण 28 दिनों में हो जाता है। यदि आपके द्वारा उठाया गया मामला पेंचीदा है तो अधिक समय लग सकता है। परन्तु हम आपको इस बारे में सूचित करते रहेंगे।

यदि आप अज्ञात रहना चाहते/चाहती हैं, या आपको अपना व्यौरा उजागर होने की चिंता है, तो कृपया एएफएसए AFSA को अवगत कराएं। एएफएसए AFSA आपकी शिकायत मिलने के 60 दिनों के अन्दर जांच-पड़ताल को अंतिम रूप देने का लक्ष्य रखता है और इस सम्बन्ध में हुई प्रगति से आपको अवगत कराता रहेगा।

यदि आपकी शिकायत एएसएफए AFSA की जांच-पड़ताल के अधिकारों के दायरे से बाहर है, अथवा इसका निवारण नहीं हो सकता हो, तो आपको अन्य विकल्प सुझाये जांएगे, जैसे कोर्ट को आवेदन करना। एएफएसए AFSA विवादों के त्वरित निपटान के लिए एएफएस AFSA संबंधित पक्षों के बीच बैठकें भी आयोजित कर सकता है। यदि आप इस विकल्प पर विचार करने को राजी हों तो आपको शिकायत करते समय इसका संकेत देना चाहिए।

मेरे द्वारा की गई शिकायत की जांच-पड़ताल कैसे होती है?

जब व्यक्तिगत दिवालियापन व्यवसायी से चर्चा के द्वारा मामला नहीं सुलझता, तब हमें उस ट्रस्टी या प्रशासक से लिखित प्रत्युत्तर मिलता है, जो आपके मामलों का निवारण करता है और हम उनकी फाइल का निरीक्षण कर सकते हैं।

जाँच-पड़ताल की रिपोर्ट

यदि कोई शिकायत रिपोर्ट होगी तो एएफएसए AFSA उसकी प्रति आपको तथा ट्रस्टी या प्रशासक को उपलब्ध कराएगा।

एएफएसए AFSA द्वारा समीक्षा किये जा सकनेवाले निर्णय

कुछ उदाहरणों में एएफएसए AFSA किसी ट्रस्टी के निर्णय की समीक्षा कर सकता है, जैसे कि:

- ऋण-मुक्त किये जाने पर आपत्ति की सूचना दायर करना
- आय के अंशदान का निर्धारण जारी करना
- आय–अंशदान के निर्धारण के सम्बन्ध में प्राप्त कठिनाई आवेदन पर निर्णय लेना तथा/या इस पर विचारने से इनकार करना
- आय-अंशदान से वसूली हेतु पर्यवीक्षित खाते का उपयोग
- ट्रस्टी का पारिश्रमिक तथा तीसरे पक्ष की लागत (याने विधिक खर्च) का भुगतान

यदि आपकी शिकायत किसी ट्रस्टी के निर्णय से संबंधित है, जिसकी पुनर्समीक्षा संभव है, तो 'Can I Appeal? (‘क्या मैं अपील कर सकता/सकतीहूँ?’) शीर्ष के तहत दी गई पद्धति का अनुसरण करें।

ट्रस्टी का पारिश्रमिक एवं तीसरे पक्ष की लागत

यदि दिवालियापन,व्यक्तिगत दिवालियापन करार या भाग एक्स x *की धारा* 188 *का प्राधिकार 1 दिसंबर 2010 से पहले शुरू हुआ हो, तो।*

जो लेनदार या दिवालिया या रजिस्टर्ड ट्रस्टी के पारिश्रमिक एवं तीसरे पक्ष के लागत संबंधी दावे से असंतुष्ट हो तो या तो:

- एएफएसए AFSA को इसकी शिकायत करनी चाहिए, अथवा
- एएफएसए AFSA से ट्रस्टी के पारिश्रमिक की समीक्षा करने का अनुरोध करना चाहिए।

इस प्रक्रिया को'लागत का कराधान' कहा जाता है और इसके तहत हाथ में लिए गए काम का स्वरुप, इसमें लगा समय और प्रभारित रकम की जांच-पड़ताल की जाती है। इस सेवा के लिए शुल्क प्रभारित किया जाता है और यदि पारिश्रमिक में उल्लेखनीय कटौती नहीं की जाती तो आपको ट्रस्टी की लागत का भी भुगतान करना पड़ सकता है।

एएफएसए AFSA पारिश्रमिक की वैधता के साथ-साथ यह भी जांच कर सकता है कि ट्रस्टी ने दिवालियापन अधिनियम में दिए गए मानकों का अनुपालन किया है या नहीं; साथ ही, यदि पारिश्रमिक वैधतापूर्वक या विनियमित मानकों के अनुरूप नहीं लिया गया है तो ट्रस्टी से अपने पारिश्रमिक में फेर-बदल के लिए भी कह सकता है।

यदि दिवालियापन, व्यक्तिगत दिवालियापन करार या भाग एक्स x *की धारा* 188 *का प्राधिकार* 1 *दिसंबर* 2010 *को या इसके बाद शुरू हुआ हो,तो।*

जो लेनदार या दिवालिया रजिस्टर्ड ट्रस्टी के पारिश्रमिक संबंधी दावे से असंतुष्ट हो तो वह एएफएसए AFSA से उसकी सामीक्षा करने का आवेदन कर सकता है। यह समीक्षा तभी समुचित होगी जब लेनदार या दिवालिया यह सिद्ध कर सके कि ट्रस्टी ने शुल्क के अनुमोदन की प्रक्रिया में कानूनी अपेक्षाओं का पालन नहीं किया है, उसने या उसकी ओर से अनुचित आचरण किया गया है या ऐसी ही अपवादात्मक परिस्थियां रहीं हैं। समीक्षा के लिए आवेदक को यह भी बताना होगा कि ऊक्त समीक्षा के परिणाम में उसके हित हैं। ट्रस्टी से पारिश्रमिक के दावे की सूचना मिलने के 28 दिनों में पारिश्रमिक की समीक्षा हेतु लिखित आवेदन कर दिया जाना चाहिए।

जो लेनदार या दिवालिया तीसरे पक्ष द्वारा दी गई सेवाओं के लिए ट्रस्टी के लागत बिल से असंतुष्ट हो वे ट्रस्टी से अनुरोध कर सकते हैं कि वह एएफएसए AFSA से समीक्षा करने का आवेदन करे। तीसरे पक्ष की लागत की समीक्षा में एएफएसए AFSA द्वारा अधिकृत ट्रस्टी के तौर पर वहन किया गया खर्च शामिल है। चूंकि अधिकृत ट्रस्टी के शुल्क का निर्धारण कानूनन होता है अतः यह शुल्क समीक्षा की परिधि में नहीं आता है। एएफएसए AFSA की समीक्षा के परिणाम के विरुद्ध कोर्ट में अपील की जा सकती है।

यदि एएफएसए AFSA मदद न कर सके तो क्या करें?

यदि एएफएसए AFSA के हस्तक्षेप से भी आपकी शिकायत का निवारण न हो सके तो कोर्ट में आवेदन करना ही आपके लिए एकमात्र उपाय है। यदि ऐसा होगा तो हम आपको सूचित करेंगे।

यदि आप यह सोचते/सोचती हैं कि आपके साथ समुचित आदर-सम्मान के साथ व्यवहार नहीं किया गया है अथवा एएफएसए AFSA द्वारा आपकी शिकायत पर कृत कार्रवाई से आप असंतुष्ट हैं तो संबंधित कार्यालय के प्रबंधक से मिलकर उन्हें अपनी चिंता से अवगत कराएं। यदि आप असंतुष्ट रहते/रहती हैं तो आपको कामनवेल्थ ओम्बड्समैन से शिकायत करने का हक़ है।

एएफएसए AFSA से आपकी अपेक्षाओं के बारे में अगली जानकारी Client Service Charter.में उपलब्ध है।

शिकायतों का रिकॉर्ड

एएफएसए AFSA सभी शिकायतों का रिकॉर्ड रखता है। यह रिकॉर्ड अमूल्य प्रति-सूचना के रूप में रखा जाता है, जो हमें निम्नानुसार मदद करता है:

- संबंधित ट्रस्टी या प्रशासक के मानक का सतत रूप से अनुश्रवण
- ट्रस्टियों व प्रशासकों के पूछताछ अनुश्रवण में एएफएसए AFSA की संभावनाओं का निर्धारण
- ट्रस्टियों एवं प्रशासको को मार्गदर्शन करने के प्रावधान
- व्यक्तिगत दिवालियापन से संबंधित नीतिगत मामलों पर सरकार को परामर्श देना

एएफएसए AFSA नीतियाँ एवं व्यवहार

कुछ ट्रस्टी निर्णयों की समीक्षा में एएफएसए AFSA की भूमिका पर अगली जानकारी हेतु महानिरीक्षक का व्यवहार निर्णय 12 देखें।

कुछ ट्रस्टी पारिश्रमिक एवं तीसरे पक्ष की लागत की समीक्षा में एएफएसए AFSA की भूमिका पर अगली जानकारी हेतु महानिरीक्षक का व्यवहार निर्णय 16 देखें।

आप दोनों अभ्यास वक्तव्य www.afsa.gov की वेबसाइट पर पा सकते/सकती हैं।