

So lösen Sie eine Beschwerde



Die australische Behörde für Finanzbeschwerden (Australian Financial Complaints Authority - AFCA) hilft Einzelpersonen und kleinen Unternehmen bei der Lösung von Beschwerden über Finanzprodukte und -dienstleistungen.

Unser Service ist fair, kostenlos und unabhängig.

Unsere Werte

- fair und unabhängig - wir treffen ausgewogene Entscheidungen und sorgen dafür, dass jeder ordnungsgemäß gehört wird
- transparent und rechenschaftspflichtig - wir erklären den Grund für die von uns ergriffenen Maßnahmen
- ehrlich und respektvoll - wir sind professionell und behandeln jeden mit Würde
- proaktiv und kundenorientiert - unsere Dienstleistungen sind für jedermann zugänglich

Wer kann eine Beschwerde bei der AFCA einreichen?

Jeder, der eine ungelöste Beschwerde bei einer Finanzfirma hat, kann eine Beschwerde einreichen, wenn die Finanzfirma ein AFCA-Mitglied ist.

Dazu gehören:

- Einzelpersonen
- Partnerschaften von Einzelpersonen
- Kleinunternehmen
- Vereine oder eingetragene Verbände

Beschwerden, die wir berücksichtigen können, sind in unseren Regeln aufgeführt. Um mehr über unsere Regeln und den Prozess zur Lösung von Beschwerden zu erfahren, setzen Sie sich mit uns in Verbindung oder besuchen Sie unsere Website afca.org.au/rules

Mit welcher Art von Beschwerden kann AFCA umgehen?

Wir können eine breite Palette finanzieller Probleme berücksichtigen, darunter:

- Fehler bei Bankgeschäften und Kreditlisten
- Schwierigkeiten bei der Rückzahlung von Krediten, Kreditkarten und kurzfristigen Finanzierungen, wenn sich Ihre Finanzlage geändert hat
- Ablehnung eines Versicherungsanspruchs (wie Auto, Haus-/ Hausrat, Haustiere, Reise, Einkommensschutz und Trauma)
- unangemessene Anlageberatung.
- Entscheidung eines Treuhänders über die Verteilung einer Altersrente.

**Kredit, Finanzen &
Darlehen**



Versicherung



**Bankeinlagen &
Zahlungen**



**Investitionen &
Finanzberatung**



Rente



Was ist der beste Weg, um eine Beschwerde zu lösen?

Schritt eins: Wenden Sie sich an Ihr Finanzunternehmen

Viele Beschwerden können behoben werden, indem Sie sich direkt an Ihr Finanzunternehmen wenden. Die meisten Unternehmen haben eine Beschwerdeabteilung, die Sie anrufen können oder an die Sie eine E-Mail oder einen Brief senden können.

Wenn Sie sich noch nicht wegen Ihrer Bedenken mit dem Unternehmen in Verbindung gesetzt haben, empfehlen wir Ihnen, dies zuerst zu tun. Sobald Sie eine Beschwerde eingereicht haben, gibt es festgelegte Fristen für die Beantwortung durch Ihr Finanzunternehmen:

- 90 Tage für Renten- oder herkömmliche Treuhandbeschwerden
- 21 Tage für Beschwerden bezüglich finanziellen Schwierigkeiten oder
- 45 Tage für alle anderen Beschwerden

Wenn Sie innerhalb des festgelegten Zeitraums keine Antwort auf Ihre Beschwerde erhalten oder mit der erhaltenen Antwort nicht zufrieden sind, setzen Sie sich mit uns in Verbindung.

Schritt zwei: Reichen Sie eine Beschwerde bei der AFCA ein

Eine Beschwerde einzureichen ist einfach. Sie können unser Online-Formular verwenden oder uns durch eine der Methoden, die im Abschnitt „Setzen Sie sich mit uns in Verbindung“ dieser Broschüre beschrieben werden, kontaktieren.

Sie können überprüfen, ob Ihre Finanzfirma Mitglied der AFCA ist, bevor sich mit uns in Verbindung setzen. Wir haben Tausende von Mitgliedern, daher besteht eine gute Chance, dass wir helfen können. Weitere Informationen finden Sie auf unserer Website afca.org.au/find-a-financial-firm.

Schritt drei: Erreichen eines Ergebnisses

Sobald wir Ihre Beschwerde erhalten haben, werden wir mit Ihnen und Ihrem Finanzunternehmen zusammenarbeiten, um sie zu lösen.

Wir können versuchen, Ihre Beschwerde durch Verhandlung oder Schlichtung zu lösen. Wenn wir die Beschwerde jedoch weiter untersuchen und eine Entscheidung treffen müssen, werden wir dies tun.

Wir treffen unsere Entscheidungen auf der Basis einer gerechten Abwägung der Umstände der Beschwerde unter Berücksichtigung der einschlägigen Gesetze, Verhaltensvorschriften und Informationen, die Sie und Ihr Finanzunternehmen zur Verfügung gestellt haben.

Es gibt einige wichtige Unterschiede darin, wie wir Entscheidungen über Rentenbeschwerden im Vergleich zu anderen Finanzprodukten und -dienstleistungen treffen. Kontaktieren Sie uns, um weitere Informationen zu erhalten.



Checkliste

Bevor Sie eine Beschwerde bei uns einreichen, sollten Sie folgende Schritte beachten:

- Haben Sie sich direkt bei Ihrem Finanzunternehmen beschwert?
- Haben Sie dem Finanzunternehmen angemessen Zeit gegeben, um zu antworten?
- Ist das Finanzunternehmen Mitglied der AFCA? Hier überprüfen: afca.org.au/find-a-financial-firm.
- Haben Sie von Ihrem Finanzunternehmen eine Klageschrift oder ein anderes Gerichtsdokument erhalten, aus dem hervorgeht, dass es ein Gerichtsverfahren eingeleitet hat? Wenn ja, reichen Sie Ihre Beschwerde sofort ein.

Bitte beachten Sie, dass wir keine rechtliche oder finanzielle Beratung anbieten. Einzelheiten zur kostenlosen und vertraulichen Interessenvertretung und Rechtsberatung für Verbraucher finden Sie auf unserer Website.



Nützliche Informationen

Benötigen Sie Hilfe bei der Einreichung Ihrer Beschwerde?

Unser Service ist kostenlos für die Öffentlichkeit und Sie müssen niemanden bezahlen, um Ihnen bei der Einreichung einer Beschwerde bei der AFCA zu helfen.

Einzelpersonen haben möglicherweise Anspruch auf kostenlose Rechtshilfe oder finanzielle Beratung. Weitere Informationen finden Sie auf der Website der Rechtshilfe National Legal Aid unter **nationallegalaid.org** oder auf der Website der Finanzberatung Financial Counseling Australia unter **financialcounselingaustralia.org.au/corporate/find-a-counsellor**.

Zeitbegrenzungen

Es gibt Fristen für die Einreichung einer Beschwerde bei der AFCA. In den meisten Fällen haben Sie zur Einreichung einer Beschwerde bei uns zwei Jahre Zeit nach dem Erhalt einer endgültigen Antwort von Ihrem Finanzunternehmen. Wenn Sie sich nicht bei Ihrem Finanzunternehmen beschwert haben, haben Sie in den meisten Fällen zur Einreichung einer Beschwerde sechs Jahre Zeit nachdem Sie zum ersten Mal Kenntnis von Ihrem Verlust erlangt haben.

Für einige Rentenbeschwerden gelten kürzere Fristen. Wenn Sie eine Rentenbeschwerde haben und diese sich auf die Zahlung eines Sterbegelds bezieht, besteht normalerweise eine Frist von 28 Tagen ab dem Zeitpunkt, an dem Sie von Ihrem Pensionsfonds die endgültige Entscheidung über die Zahlung des Sterbegelds erhalten haben.

Wir können weiterhin einige nach Ablauf der entsprechenden Frist eingereichte Beschwerden prüfen, wenn wir der Ansicht sind, dass besondere Umstände zutreffen.

Was ist, wenn wir Ihnen bei Ihrer Beschwerde nicht helfen können?

Wenn wir Ihre Beschwerde nicht bearbeiten können, können wir häufig andere Organisationen vorschlagen, die möglicherweise helfen können. Sie können auch die Hotline der australischen Wertpapier- und Investitionskommission (Australian Securities and Investment Commission) unter der Nummer 1300 300 630 anrufen oder deren Website **asic.gov.au** besuchen, um Ratschläge zu erhalten, wen Sie sonst noch um Hilfe bitten können.

Zusätzliche Unterstützung

Informationen sind auf der AFCA-Website in verschiedenen Sprachen verfügbar. Wir können auch den Zugang zu einem kostenlosen Dolmetscherservice arrangieren.

Dolmetscherservice

Rufen Sie den kostenlosen Dolmetscherservice unter 131 450 an oder rufen Sie uns unter 1800 931 678 an (Montag bis Freitag von 9 bis 17 Uhr Melbourne-Zeit), und wir organisieren einen Dolmetscher für Sie.

National Relay Service

Kontaktieren Sie uns über den National Relay Service wenn Sie taub sind oder eine Hör- oder Sprachbehinderung haben.

TTY / Sprachanruf 133 677 (Ortsgespräch)

Sprechen & Hören 1300 555 727 (Ortsgespräch)

Besuchen Sie die Website des National Relay Service **relayservice.gov.au**, wählen Sie die Art des Anrufs aus und geben Sie unsere Nummer 1800 678 931 ein.



Setzen Sie sich mit uns in Verbindung

**Australian Financial
Complaints Authority**

1800 931 678 (kostenloser Anruf)
(Montag bis Freitag von 9 bis 17 Uhr)

(03) 9613 6399 (Fax)

info@afca.org.au (E-Mail)

afca.org.au/complaints (Beschwerdeformular)

GPO Box 3 Melbourne VIC 3001

www.afca.org.au