

# A panasz megoldása



**Az Australian Financial Complaints Authority (AFCFA) egyéneknek és kisvállalkozásoknak segít a pénzügyi termékekkel és szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszok megoldásában.**

**Szolgáltatásunk igazságos, ingyenes és független.**

## **Értékeink**

- igazságos és független - kiegyensúlyozott döntéseket hozunk és biztosítjuk, hogy mindenkit megfelelően meghallgatunk
- átlátható és elszámoltatható - elmagyarázzuk a végrehajtott intézkedések okát
- becsületes és tiszteletteljes - hivatásosak vagyunk és mindenkit méltósággal kezelünk
- proaktív és ügyfélközpontú - szolgáltatásaink mindenki számára elérhetőek

## Ki nyújthat be panaszt az AFCA-hez?

Bárki, akinek egy pénzügyi céggel szemben van panaszja, ha a pénzügyi cég AFCA tag. Ez magában foglalja:

- egyéneket
- magánszemélyek társulatait
- kisvállalkozásokat
- klubokat vagy bejegyzett társaságokat

A Szabályok tartalmazzák azokat a panaszokat, melyeket kivizsgálunk. Ha többet szeretne megtudni a szabályokról és a panaszkezelési folyamatról, lépjen kapcsolatba velünk vagy látogasson el weboldalunkra [afca.org.au/rules](https://afca.org.au/rules)

## Milyen panaszokkal foglalkozhat az AFCA?

A pénzügyi problémák széles körét mérlegelhetjük, ide értve:

- hibák a banki tranzakciókban és hitelminősítésekben
- nehézségek a kölcsönök, hitel kártyák és rövid távú finanszírozás visszafizetésében megváltozott pénzügyi helyzete miatt
- biztosítási igény elutasítása (például, autó, otthon és berendezés, háziállatok, utazás, jövedelemvédelem és trauma)
- helytelen befektetési tanács
- vagyonkezelő döntése a öregségi járadék (superannuation)elosztásáról.

**Hitel, pénzügy  
és kölcsönök**



**Biztosítás**



**Banki betétek  
és fizetések**



**Beruházások és  
pénzügyi tanácsadás**



**Öregségi járadék**



# Mi a panasz megoldásának a legjobb módja?

## Első lépés: vegye fel a kapcsolatot pénzügyi cégével

Sok panaszt meg lehet úgy oldani, hogy közvetlenül kapcsolatba lép pénzügyi cégével. Legtöbb vállalkozásnak van panasztételi lehetősége, melyet telefonon, emailben vagy levélben elérhet.

Ha még nem vette fel velük a kapcsolatot aggályaival kapcsolatban, azt javasoljuk, hogy tegye ezt először. Miután benyújtotta a panaszt, a pénzügyi cégnek meghatározott időn belül válaszolnia kell:

- 90 nap a öregségi járadékra vagy hagyományos vagyonkezelői panaszokra
- 21 nap pénzügyi panaszokkal kapcsolatos panaszok esetén vagy
- 45 nap minden más panasz esetén.

Ha a meghatározott időn belül nem kap választ panaszára, vagy a választ nem találja kielégítőnek, lépjen velünk kapcsolatba.

## Második lépés: a panasz benyújtása az AFCA-hoz

Panasz benyújtása egyszerű Használhatja az interneten található űrlapunkat, vagy kapcsolatba léphet velünk a brossúra Kapcsolatfelvétel szakaszában ismertetett módszerek bármelyikével.

Mielőtt kapcsolatba lépne velünk, ellenőrizheti, hogy pénzügyi vállalkozója tagja-e az AFCA-nak. Több ezer tagunk van, tehát nagy esély van arra, hogy segíthetünk. További részletekért látogasson el weboldalunkra [afca.org.au/find-a-financial-firm](https://afca.org.au/find-a-financial-firm)

### Harmadik lépés: az eredmény elérése

Miután megkapjuk panaszát, együtt fogunk Önnel és pénzügyi cégével működni, hogy megoldjuk azt.

Megpróbálhatjuk panaszát egyezkedés vagy kiegyezés útján rendezni. Ha azonban a panaszt tovább kell vizsgálni és döntést kell hoznunk, azt is megtesszük.

Döntéseink azon alapulnak, ami a panasz körülményeire vonatkozóan igazságos, figyelembe véve a vonatkozó törvényeket, gyakorlati kódokat valamint az Ön és pénzügyi cége által szolgáltatott információkat.

Van néhány fontos különbség hogyan döntünk öregségi járadékkal kapcsolatos panasz esetén mint más pénzügyi termékekkel és szolgáltatásokkal kapcsolatos panasznál. További információért lépjen velünk kapcsolatba.



## Ellenőrző lista

Néhány fontolóra vehető lépés mielőtt panaszt nyújt be nekünk:

- Nyújtott-e be panaszt közvetlenül pénzügyi cégéhez?
- Megfelelő időt adott a pénzügyi cégének a válaszára?
- A pénzügyi cég tagja az AFCA-nak? Látogassa meg a következő weboldalt **[afca.org.au/find-a-financial-firm](https://afca.org.au/find-a-financial-firm)**.
- Kapott-e kerestlevelet vagy más bírósági iratot pénzügyi cégtől, hogy a bírósági eljárást megindította? Ha igen, azonnal nyújtsa be panaszát.

Felhívjuk figyelmét, hogy jogi vagy pénzügyi tanácsot nem nyújtunk. Az ingyenes és bizalmas fogyasztói érdekképviselő és jogi szolgáltatások részleteit weboldalunkon találja.



# Hasznos információk

## Lesz segítségére szüksége a panasz benyújtásban?

Szolgáltatásunk ingyenes a nyilvánosság számára és nem kell senkinek fizetnie azért, hogy segítsen panaszt benyújtani az AFCA-hoz.

Egyének jogosultak lehetnek ingyenes jogi segítségre vagy pénzügyi tanácsadásra. További információért látogasson el a National Legal Aid weboldalra **[nationallegalaid.org](http://nationallegalaid.org)** vagy a Financial Counselling Australia weboldalra **[financialcounsellingaustralia.org.au/corporate/find-a-counsellor](http://financialcounsellingaustralia.org.au/corporate/find-a-counsellor)**

## Határidők

Az AFCA-hoz való panaszbenyújtás határidőhöz kötött. Legtöbb esetben két év áll rendelkezésére ahhoz, hogy panaszt nyújtson be nekünk, miután pénzügyi cégétől végleges választ kapott. Ha még nem nyújtott be panaszt pénzügyi cégéhez, akkor a legtöbb esetben hat év áll rendelkezésére, miután tudomására jutott vesztesége, hogy panaszt nyújthat be.

Rövidebb határidők vonatkoznak az öregségi járadékkal kapcsolatos panaszokra. Ha öregségi járadékkal kapcsolatos a panasz és haláleseti juttatás kifizetésére vonatkozik, általában 28 napos határidő van attól a naptól számítva, amikor megkapta az öregségi járadék alaptól a haláleseti juttatás kifizetésére vonatkozó döntést.

Néhány, határidő után benyújtott panaszt még elfogadhatunk, ha úgy látjuk, hogy különleges körülmények állnak fenn.



## Mi van, ha nem tudunk segíteni panaszán?

Ha nem tudjuk panaszát megoldani, javasolhatunk más szervezeteket, melyek segíthetnek Önnek. Felhívhatja az Australian Securities-t és Investment Commission-t az 1300 300 630 számon vagy látogasson el tanácsért a weboldalukra, **asic.gov.au** hogy ki tudna segíteni.

## További segítség

Az AFCA weboldalán több nyelvű információ talál. Ingyenes tolmács szolgáltatást is igénybe információt.

### Tolmács szolgáltatás

Hívja az ingyenes tolmács szolgáltatást a 131 450 számon, vagy hívjon bennünket az 1800 931 678 számon (de. 9-től du. 5-ig Melbourne idő számítás szerint, hétfőtől péntekig) mi szervezünk tolmácsot Önnek.

### National Relay Service

Ha süket, hallás vagy beszéd hibás, vegye fel velünk a kapcsolatot a National Relay Service-en keresztül.

TTY / hang hívás 133 677 (helyi)

Beszéljen és halgasson 1300 555 727 (helyi)

Látogasson el a National Relay Service weboldalára **relayservice.gov.au**, válassza ki a hívás típusát és írja be a számunkat 1800 678 931.



## Lépjén kapcsolatba velünk

**Australian Financial  
Complaints Authority**

**1800 931 678** (Ingyenes hívás)  
(hétfőtől péntekig de. 9:00-től du. 5:00 -ig)

**(03)9613 6399** (fax)

**info@afca.org.au** (email)

**afca.org.au/complaints** (panasz űrlap)

GPO Box 3 Melbourne VIC 3001

[www.afca.org.au](http://www.afca.org.au)