

调解会议指南



我们的免费服务可以帮助您解决投诉，免去您上法庭的费用和压力。

澳大利亚金融投诉局(AFCA)是什么机构？

AFCA为个人和小企业解决有关金融产品和服务的投诉。我们的服务公平、免费、独立。

价值观

- 公平、独立——AFCA确保各方充分表达观点。
- 透明、问责——AFCA对做出的所有行动都会做出解释。
- 诚信、尊重——AFCA是专业机构，尊重所有当事方。
- 主动、以客户为本——AFCA的服务面向所有人。



调解是什么意思？对我有什么帮助？

调解是AFCA用于解决投诉的方法之一，在我们经验看来，这也是最快最有效的方式。

AFCA会通过三方电话会议的方式让您、相关金融机构及AFCA的调解员参加电话调解，调解会以开诚布公、非正式的形式讨论投诉问题。

AFCA将宣传单中的此类电话会议称为**调解会议**。AFCA完成的大多数调解会议都是通过电话完成，但有时如果合宜，也会采用人到场见面的方式调解。

AFCA协调员具有独立性，掌握调解技巧。通过有经验的人士来引导对话，将更有助于大家讨论投诉问题。

调解会议的目的是为了当日达成一致，解决争议。虽然有时无法达到此目的，但是AFCA发现通过调解会议，各方均能更好地理解问题的本质和各方情况。

大多数调解会议会持续一到两小时，但有时会
更久。您可以随时要求暂时休会。

谁决定是否要开调解会议？

您的投诉分配给AFCA的案件经理后，经理会审查投诉的客观事实，然后决定开调解会议是否有帮助。

如果您的投诉跟退休公积金有关，AFCA在某些情况下会要求您参加调解会议。只有我们认为您确有必要参加调解会议，我们才会有此要求，而且AFCA一定会提前跟您解释相关情况。

此外，您也可以要求AFCA组织调解会议。相关金融公司也可要求组织调解会议。AFCA会考虑这类请求，并会向当事双方解释该方式是否适用您的情况。

能否更加详细地解释调解流程？

调解会议前：

- AFCA会联系您及相关金融机构来了解您的投诉事项，确认调解流程，还会确认调解会议的日期及时间。
- 如果AFCA无法与您取得联系，我们会自行确认日期及时间，并书面确认。如果您无法在通知的日期和时间出席，您需要尽快通知AFCA。



调解会议期间：

- 在调解会议刚开始的时候，我们会请您对投诉内容进行简要概括，然后会让相关金融公司简要概括其回应。
- 调解会议通过调解员主持双方对话，为您与相关金融公司提供了直接沟通的机会。

调解员的作用：

有时，调解员可能是受理您投诉的AFCA案件经理，但有时可能会是AFCA的其他调解员。在调解会议进行时，调解员负责以下内容：

- 欢迎当事方，给双方做介绍。
- 解释调解员的作用以及进行调解会议时须遵循的指导原则。
- 确定投诉事项的主要问题，并制定讨论话题。
- 邀请您及相关金融公司就您的主要问题发表详细意见。调解员会帮助您确认可能解决投诉事项的方法，但调解员不会偏向任何一方。
- 调解员会分别跟您和相关金融公司商讨，澄清提出的问题或担心。
- 如有需要，提供用于解决投诉的其他方式的信息（调解员无法提供法律意见）。
- 确认双方均理解互相达成一致的内容。
- 如果出现滥用调解流程的情况，调解员可终止调解会议。

对参加调解的当事方有什么要求？

- 在确认的时间参加调解会议。
- 本着善意友好、开放的心态参与调解会议。
- 做好准备，开诚布公地商讨投诉事项及主要的担心
- 确保您有权限可以在当日解决投诉问题。例如：您有可能需要获得他人对某种结果认可的同意。
- 如果出现紧急医疗事件等极特殊的情况，而无法在确定时间参加调解会议，请提前通知AFCA。

如果通过调解会议达成共识，接下来应怎么做？

- AFCA会记录下所达成共识的条款，之后提供书面确认。
- 如果对所达成共识的条款有疑虑，您须在7天内联系AFCA。
- 有些情况下，相关金融公司会准备一份和解协议供您签署。协议应该反映调解会议中达成一致的内容。如果并非如此，您应告知AFCA。
- 重要提示：您不一定要在调解会议上同意解决投诉事项。

未能通过调解会议达成共识怎么办？

- 如果未能通过调解会议或进一步磋商达成共识，AFCA很可能会进一步调查您的投诉。
- 某些情况下，AFCA在调解会议时可能可以告知您进一步调查的可能结果。其他情况下，AFCA可能需要您或相关金融公司提供更多信息，才能就投诉做出决定。

调解会议有哪几种结果

您与相关金融公司就调解结果做出最终决定

可能的结果，例如有：

- 双方达成一致，彻底或部分解决投诉内容
- 双方达成一致，需进一步提供信息
- 双方就相关金融公司今后应当如何为您提供服务达成一致
- 双方就如何终止现有金融服务达成一致
- 正式道歉
- 如果涉及到经济困难的投诉，可能的结果有设置还款安排，或在贷款没有任何办法可以偿还的情况下，确定变卖抵押资产的时限。

是否需要花钱请代理？

- 参加AFCA调解会议，您无需请律师或办理付费的支持服务。
- 您可邀请律师等其他代表您，但由此产生的费用需自行承担。
- 即便请他人代理，您本人还是应当参加调解会议。

能否带其他人参加调解会议？

参加调解会议时，您可带上家人、配偶、朋友等。如果您确定要带上其他人，请提前告知AFCA其他人的姓名（如果不跟您在一起，也请告知该人的电话号码）。

有免费的帮助支持服务吗？

投诉人可能符合免费法律援助或财务咨询协助服务。更多信息，请访问全国法律援助服务(National Legal Aid)网站：nationallegalaid.org，或拨打全国债务协助热线(National Debt Helpline)：1800 007 007，咨询财务咨询师。全国债务协助热线网站(ndh.org.au)上也有具体步骤，解释如何应对财务困难。

调解会议前的注意事项：

- 确定自己在调解会当天有时间参加，并且预留足够时间，因为会议可能超过两小时。
- 思考要投诉的主要问题是什么，想说什么、所期望的解决方案是怎样的。
- 思考需不需要带其他人来参加调解会，给自己支持。确定想带来的人当天有空，还要提前通知AFCA。
- 从各个角度来思考投诉内容，也包括从相关金融公司的角度来思考相关问题。
- 将调解会议可能用到的文件或通信都准备好一份副本。
- 确保您有权限可以在当日同意解决投诉问题。例如：您可能需要获得代他人对某种结果认可的同意确认。
- 阅读AFCA信息说明单《参加调解会议》(afca.org.au/publications)，了解详细的调解流程，以及AFCA会如何考虑及使用您提供的资料等信息。





联系我们

**Australian Financial
Complaints Authority**
(澳大利亚金融投诉局)

1800 931 678 (免费拨打)
(周一至周五早9:00至下午5:00)

(03) 9613 6399 (传真)

info@afca.org.au (电子邮件)

afca.org.au/complaints (投诉表格)

GPO Box 3 Melbourne VIC 3001

www.afca.org.au