

# Útmutató az egyeztető konferenciákhoz



# Ingyenes szolgáltatásunk segítségével lehet panaszja megoldásában a bírósági eljárás stressze és költségei nélkül.

## Kik vagyunk

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

## 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



# Mi az egyeztetés és hogyan segíthet az nekem?

Az egyeztetés az AFCA egyik módszere a panasz megoldására, tapasztalataink szerint ez lehet a leggyorsabb és leghatásosabb módszer.

Telefonos konferenciabeszélgetést szervezünk Ön, pénzügyi cége és egy AFCA egyeztető között, hogy nyíltan és közvetlen módon beszéljenek a panaszról.

Ezt a telefon konferenciabeszélgetést **egyeztető konferenciának** nevezzük ebben a brosúrában.

Legtöbb egyeztető konferenciát telefonon bonyolítunk le, bár megfelelő esetekben az érdekelt felek személyes jelenlétében tesszük ezt.

Békéltetőink függetlenek és szakképzettek a közvetítésben. Ha egy tapasztalt személy irányítja a beszélgetést, az mindenkinek megkönnyíti a panaszról való beszélgetést.

Az egyeztető konferencia célja, hogy megpróbálja a panaszt megálapodással rendezni az egyeztetés végén. Ez nem mindig történik meg, de úgy találjuk, hogy az egyeztető konferencia hatékony módszer lehet mindenki számára a kérdések és körülmények jobb megértésére.

Legtöbb egyeztető konferencia egy-két órát vesz igénybe, de hosszabb ideig is tarthat. Bármikor kérheti, hogy tartsanak szünetet.

## Ki dönti el, hogy tartanak-e egyeztető konferenciát?

Amikor panaszja a AFCA erre kijelölt munkatársához kerül, ő áttekinti a panasz tényeit és eldönti, hogy az egyeztető konferencia segíthet-e.

Ha panaszja az öregségi járadékról (superannuation) szól, bizonyos esetekben előírhatjuk, hogy vegyen részt egy egyeztető konferencián. Ezt csak akkor tesszük meg, ha úgy gondoljuk, hogy az Ön részvétele fontos és ezt a konferencia előtt mindig megbeszéljük Önnel.

Más megoldásként Ön kérheti tőlünk az egyeztető konferencia megszervezését. Pénzügyi cégje is kérheti az egyeztető konferencia megszervezését. Kéréseiket mérlegelni fogjuk és mindkettőjükkel megbeszéljük, hogy ez hasznos megoldás-e az Ön helyzetére.

## Tudna többet mondani az egyeztető konferenciáról?

### A konferencia előtti telefon hívás:

- Felvesszük Önnel és pénzügyi cégével a kapcsolatot, hogy megvitassuk a panaszát, visszaigazoljuk az egyeztetési folyamatot, és megbeszéljük az egyeztető konferencia dátumát és időpontját.
- Ha nem tudjuk elérni, kitűzünk egy napot és időpontot, amit írásban tudatunk Önnel. Ha ezen a napon és időpontban nem tud megjelenni, tudassa velünk azonnal.

## A konferencia - beszélgetés során:

- Az egyeztető konferencia elején felkérjük Önt, hogy foglalja össze panaszát, és pénzügyi cégét, hogy körvonalazza válaszát.
- Az egyeztető konferencia alkalmat ad Önnek és pénzügyi cégének, hogy közvetlenül tárgyaljanak egymással, az egyeztető irányítása alatt.

## Az egyeztető szerepe:

Az egyeztető néha, de nem mindig ugyanaz a személy, aki az Ön panaszát az AFCA-ál kezeli. Az egyeztető konferencia során:

- Üdvözlöi a megjelenteket és bemutatja őket egymásnak.
- Elmagyarázza szerepüket és az egyeztető konferencia során követendő irányelveket.
- Azonosítja a panasz fő problémáit és meghatározza a napirendet.
- Felszólítja Önt és pénzügyi cégét, hogy beszéljenek részletesebben aggályaikról. Segítségükre lesz lehetséges megoldások azonosításában, de sem Önt, sem pénzügyi cégét nem pártolja.
- Külön-külön beszél Önnel és pénzügyi cégével, hogy megvitassa és tisztázza a felmerült kérdéseket.
- Ha szükséges, információt ad a panasz megoldásának alternatíváiról (de nem adhat jogi tanácsot).
- Biztosítja, hogy mindenki megérti, mit vállal.
- Bezárja az egyeztető konferenciát, ha bárki visszaél a folyamat szabályaival.

## Mi az elvárás tőlem?

- Hogy a megállapodott időben résztvegyen az egyeztető konferencián.
- Az egyeztető konferencián jóhiszeműen és nyílt gondolkodással vegyen részt.
- Készüljön fel arra, hogy panaszáról és fő aggályairól nyíltan beszéljen.
- Biztosítsa, hogy megfelelő felhatalmazása legyen a panasz megoldására az adott napon. Ez azt is jelentheti, hogy egy másik személy engedélyét kell megszereznie egy adott eredmény eléréséhez.
- Előzetesen tudassa velünk, ha rendkívüli körülmények miatt nem tud a megadott időben résztvenni az egyeztető konferencián, például orvosi sürgősség esetén.

## Mi történik, ha az egyeztető konferencián megállapodás születik?

- Lejegyezzük a megállapodás feltételeit és utólag írásban megerősítjük.
- Ha bármi aggálya van a megállapodás feltételeivel, 7 napon belül kapcsolatba kell lépnie velünk.
- Néha a pénzügyi cég megállapodási dokumentumot készít, amit Önnel aláíratnak. Ennek a dokumentumnak tükröznie kell azt, amiben az egyeztető konferencián megállapodtak. Ha nem, akkor tudassa velünk.
- Ne felejtse el, hogy nem kell beleegyeznie a panasz megoldásába az egyeztető konferencián.

## Mi történik, ha az egyeztető konferencián nem jutnak megállapodásra.

- Ha nem sikerül az egyeztető konferencián vagy további tárgyalások során megállapodásra jutni, akkor valószínűleg tovább vizsgáljuk panaszát.
- Bizonyos esetekben sejtetni tudjuk Önnel az egyeztető konferencián, hogy nyomozásunk milyen eredménnyel járhat. Más esetekben szükségünk lehet arra, hogy Öntől, vagy pénzügyi cégétől további információt kérjünk mielőtt döntést hoznánk a panaszról.

## Az egyeztetéssel elért eredmények típusai

Ön és pénzügyi cégje fogja az egyeztetés eredményét eldönteni.

Néhány példa a lehetséges eredményekre:

- Megállapodás, amely a panaszt részben vagy egészben megoldja.
- Megállapodás további információk nyújtására.
- Megállapodás arról, hogy a jövőben miként nyújtják Önnek a pénzügyi szolgáltatást.
- Megállapodás az Ön számára nyújtott pénzügyi szolgáltatás megszüntetéséről.
- Bocsánatkérés.
- Pénzügyi nehézségek esetén visszafizetési megállapodás vagy a kölcsön biztosítását szolgáló eszközök értékesítésének határideje, amennyiben a kölcsönt más módon nem lehet kifizetni.

## Szükségem van fizetett képviselőre?

- Az egyeztető konferencia részvételekor nincs szüksége jogi képviseletre vagy bármilyen más fizetett támogatásra.
- Lehetséges, hogy valaki, pl. ügyvéd képviselje Önt, de a felmerülő költségek Önt terhelik.
- Akkor is, ha van, aki képviselje Önt, az egyeztető konferencián Önnek is meg kell jelennie.

## Lehetséges, hogy egy másik személy jelen legyen?

Dönthet úgy, hogy hoz magával valakit, pl. családtagot, partnert vagy barátot, az egyeztető konferenciára. Ha úgy dönt, hogy valaki támogatni fogja Önt, kérjük, előzetesen tudassa velünk az illető nevét (és telefonszámát, ha különböző helyen laknak).

## Kapható ingyenes segítség?

Egyének jogosultak lehetnek ingyenes jogi segítségre vagy pénzügyi tanácsadásra. További információért látogasson el a National Legal Aid weboldalra **[nationallegalaid.org](http://nationallegalaid.org)** vagy hívja fel a National Debt Helpline-t az 1800 007 007 számon, hogy egy pénzügyi tanácsadóval beszélhessen. National Debt Helpline weboldala (**[ndh.org.au](http://ndh.org.au)**) itt részletes útmutatót is talál a pénzügyi problémák kezelésére.



# Konferencia előtti ellenőrző lista

- Ellenőrizze, hogy a konferencia napján szabad lesz-e és elég időt biztosítson magának arra az esetre, ha a konferencia 2 óránál tovább fog tartani.
- Gondolkozzon panasz kulcskérdéseiről, mit szeretne elmondani és milyen megoldást szeretne elérni.
- Gondolkozzon, hogy szeretne-e egy másik személyt is a konferencián résztvenni, aki Önt támogatná. Biztosítsa, hogy ez a személy elérhető és tudassa ezt az AFCA-val.
- Mérlegelje panaszát minden szempontból, beleértve a pénzügyi cég szempontjából is.
- Készítsen másolatot az összes dokumentumról és levelezésről amire az egyeztető konferencián szüksége lehet.
- Győződjön meg arról, hogy rendelkezik-e azzal a fehatalmazással, hogy beleegyezzen a panasz azon a napon történő megoldásában. Ez azt jelentheti, hogy valaki mástól kell beleegyezést kérni hogy egy adott eredményt nevükben elfogadhasson.

Olvassa el az AFCA adatlapot *Részvétel egyeztető konferencián* [afca.org.au/publications](https://afca.org.au/publications) az egyeztetési folyamat részletesebb átekintése érdekében, beleértve az Öntől kapott információk figyelembe vételét és felhasználását.





## Lépjen 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)