

조정 회의를 위한 안내



AFCA의 무료 서비스는 비용 없이 그리고 법원에 가는 스트레스 없이 귀하의 불만 해결을 도울 수 있습니다.

AFCA에 대하여

Australian Financial Complaints Authority (AFCA)는 개인과 소기업들이 금융상품과 서비스에 대한 불만을 해결하는 데 도움을 줍니다. 저희의 서비스는 공정하고 무료이며 독립적입니다.

AFCA의 가치

- 공정성과 독립성 - 저희는 균형잡힌 결정을 내리며, 모든 사람의 의견이 적절히 전달되도록 보장합니다
- 투명성과 책임성 - 저희는 저희가 취한 행동에 대해 이유를 설명할 것입니다
- 정직과 존중 - 저희는 전문가이며 모든 사람을 존엄으로 대합니다
- 능동성과 고객 중심 - 저희의 서비스는 누구나 이용할 수 있습니다



조정 은 무엇이며 이것이 어떻게 저를 도울 수 있나요?

조정은 AFCA가 불만 해결에 사용하는 방법들 중 하나로서, 저희의 경험에 따르면 이것은 가장 빠르고 효과적인 방법이 될 수 있습니다.

저희는 귀하와 귀하의 금융회사, AFCA 조정관을 포함하는 전화 컨퍼런스를 준비하여 해당 불만에 대해 공개적이고 비공식적인 방법으로 이야기 합니다.

AFCA는 본 브로셔를 통틀어 이 전화 회의를 **조정 회의**라고 부릅니다. 적절한 경우에는 대면 조정 회의도 있지만, 저희가 주선하는 조정 회의의 대부분은 전화로 진행됩니다.

AFCA 조정관은 독립적이며 중재에 숙련되어 있습니다. 경험이 풍부한 사람이 대화를 안내함으로써 참가자 전원이 해당 불만에 대해 이야기하는 것이 용이해 집니다.

조정 회의의 목적은 불만을 해결하여 회의 당일 합의에 도달하게 하는 것입니다. 항상 그렇게 되지는 않지만, AFCA는 조정 회의가 모든 사람이 해당 문제와 상황에 대해 더 잘 이해하게 되는 효과적인 방법이 될 수 있음을 알게 되었습니다.

대부분의 조정 회의는 한 두시간 걸리지만, 더 길어질 수도 있습니다. 귀하는 언제라도 휴식을 요청할 수 있습니다.

조정 회의가 열리게 될 지 여부는 누가 결정하나요?

귀하의 불만이 AFCA 케이스 담당관에게 배정되면 그 담당관은 불만에 대한 사실 여부를 검토하여 조정 회의가 도움이 될 지 여부를 결정합니다.

귀하의 불만이 퇴직연금에 대한 것이라면, 저희는 일부의 경우 귀하가 조정 회의에 출석하도록 요청할 수도 있습니다. AFCA는 귀하의 출석이 중요하다고 생각되는 때에 한해서만 그렇게 할 것이며, 언제나 그것에 대해 먼저 귀하에게 알릴 것입니다.

또는 귀하가 저희에게 조정 회의 주선을 요청할 수 있습니다. 귀하의 금융회사도 조정 회의를 요청할 수 있습니다. AFCA는 요청을 검토하여 이것이 귀하의 상황에서 유용한 옵션이 될 지에 대해 귀하와 금융회사 모두와 이야기할 것입니다.

조정 절차에 대해 더 알고 싶은데요?

조정 회의 전화 전:

- AFCA는 귀하와 귀하의 금융회사에 연락하여 귀하의 불만에 대해 이야기하고, 조정 과정을 확인, 조정 회의 날짜와 시간을 주선할 것입니다.
- 귀하에게 연락이 닿지 않으면 날짜와 시간을 선택하여 서면으로 이것을 확인할 것입니다. 귀하가 그 날짜와 시간에 출석할 수 없으면 귀하는 최대한 빨리 저희에게 알려야 합니다.

조정 회의 전화 중:

- 조정 회의 초입에서 AFCA는 귀하에게는 불만을 요약해 주도록, 그리고 금융회사에게는 그들의 답변을 개괄해 주도록 요청할 것입니다.
- 조정 회의는 조정관의 대화 안내 하에 귀하와 금융회사가 서로에게 직접 이야기 할 수 있는 좋은 기회입니다.

조정관의 역할

조정관은 때때로 (언제나 그렇지 않음) AFCA에서 귀하의 불만을 담당하는 동일한 사람이 될 것입니다. 조정 회의 동안 조정관은:

- 모든 사람을 환영하고 소개합니다.
- 조정관의 역할 및 조정 회의 동안 따라야 할 안내지침을 설명합니다.
- 불만의 주요 우려사항을 확인하고 안건을 설정합니다.
- 귀하와 금융회사가 귀하의 우려사항에 대해 구체적으로 이야기하도록 독려합니다. 조정관은 불만을 해결하기 위해 가능한 옵션을 찾도록 돕지만, 귀하나 금융회사 어느 쪽도 지지하지는 않을 것입니다.
- 귀하와 금융회사와 따로 이야기함으로써 제기된 질문이나 우려사항이 무엇인지 확인합니다.
- 필요할 경우 불만 해결을 위한 다른 방법에 대한 정보를 제공합니다 (그러나 조정관은 법률 조언을 제공할 수 없음).
- 모든 사람이 합의한 내용에 대해 확실히 이해하게 합니다.
- 조정 절차가 누군가에 의해 오용될 경우 조정 회의를 종료합니다.

저는 어떻게 임해야 하나요?

- 주선된 시간에 조정회의에 참여합니다.
- 성실하고 열린 마음으로 조정회의에 임합니다.
- 불만과 귀하의 주요 우려사항에 대해 솔직하게 이야기합니다.
- 조정 회의 당일에 귀하가 불만 해결에 합의할 권한이 있음을 확실히 합니다. 이것은 다른 사람의 동의를 얻어 특정 결과가 진행됨을 뜻할 수 있습니다.
- 예외적인 상황 (예, 응급 의료 상황)으로 인해 주선된 시간에 조정 회의에 참여할 수 없을 경우 사전에 저희에게 알려 주십시오.

조정 회의에서 합의에 이르면 어떻게 되나요?

- AFCA는 합의 조건을 기록하고 추후 서면으로 이를 확인할 것입니다.
- 합의 조건에 대해 걱정이 될 경우 반드시 7일 안에 AFCA에 연락해야 합니다.
- 때때로 금융회사는 합의 서류를 작성하여 귀하가 서명할 수 있게 합니다. 이것은 조정 회의에서 합의된 내용을 반영합니다. 만약 그렇지 않다면 귀하는 AFCA에 알려야 합니다.
- 조정 회의에서 불만 해결을 위해 반드시 합의해야 할 필요는 없음을 주지하십시오.

조정에서 합의에 이르지 않으면 어떻게 되나요?

- 조정 회의나 추가 교섭 후에도 합의에 도달하지 않으면 AFCA는 귀하의 불만을 추가로 조사하게 될 것입니다.
- 일부의 경우, 저희는 귀하에게 조사 결과가 어떻게 될 지에 대해 조정 회의에서 알려 줄 수도 있습니다. 기타 다른 경우에는 저희가 해당 불만에 대해 결정하기 전에 귀하나 금융회사에 추가 정보를 제공하도록 요청할 수도 있습니다.

조정을 통해 나오는 결과의 유형

귀하와 귀하의 금융회사가 조정 회의의 결과를 결정할 것입니다.

일부 가능한 결과들의 예:

- 불만을 전적으로 또는 부분적으로 해결하는 합의 도출.
- 추가 정보를 제공하겠다는 합의.
- 금융 서비스가 향후 귀하에게 제공되는 방법에 대한 합의.
- 귀하에게 제공되는 금융 서비스가 종료되는 것에 대한 합의.
- 사과.
- 경제 곤란인 경우 상환 주선, 또는 대출금이 기타 다른 방법으로 상환되지 못할 경우 그 대출금을 확보하는 자산 매각을 위한 합의 기간.

돈을 지불하고 대표자를 세울 필요가 있나요?

- AFCA 조정 회의에 참여할 때 법적 대표자 또는 기타 다른 유형의 유료 지원을 구할 필요가 없습니다.
- 귀하를 대표할 사람 (예, 변호사)을 선택할 수는 있지만 이 때 발생하는 비용은 모두 귀하의 책임입니다.
- 대표자를 선택할 경우에도 귀하는 여전히 조정 회의에 직접 참석해야 합니다.

다른 사람도 참여할 수 있나요?

다른 사람 (예, 가족 구성원, 파트너, 친구)을 조정 회의에 동석시키기로 결정할 수 있습니다. 누군가의 지원을 받기로 할 경우 그 사람의 이름 (과 그 사람이 귀하와 다른 곳에 있을 경우 전화번호)을 사전에 저희에게 알려 주십시오.

무료 지원 서비스를 받을 수 있나요?

개인은 무료 법률 지원이나 경제 상담 지원을 받을 자격이 될 수도 있습니다. 자세한 정보는 National Legal Aid, nationallegalaid.org 또는 National Debt Helpline, 1800 007 007번에 전화하여 경제 상담사와 상의하십시오. National Debt Helpline 웹사이트 (ndh.org.au)는 경제 문제에 대처하는 방법에 대해 단계별 안내 서비스도 제공합니다.

회의 전 체크리스트:

- 조정 회의 날짜에 시간이 되는 지 확인하고 회의가 두시간을 넘을 것에 대비해 충분한 시간적 여유를 두십시오.
- 귀하의 불만에서 핵심적인 문제에 대해, 그리고 말하고 싶은 내용, 희망하는 잠재적인 해결책은 무엇인 지 생각해 보십시오.
- 다른 사람이 귀하를 지원하기 위해 회의에 동석하기를 바라는 지 생각해 보십시오. 그 사람이 확실히 시간을 낼 수 있게 한 후 AFCA에 알리십시오.
- 불만을 금융회사의 관점을 포함한 모든 각도에서 고려하십시오.
- 조정 회의 동안 필요하게 될 모든 서류와 왕래 서신 사본을 준비하십시오.
- 조정 회의 당일에 귀하가 불만 해결에 합의할 권한이 있음을 확실히 하십시오. 이것은 다른 누군가의 합의를 얻어 당사자들을 대신하여 특정 결과가 진행되게 함을 뜻할 수 있습니다.
- AFCA 조정 회의 참석 (*Attending conciliation conference*) (afca.org.au/publications) 현황 보고서를 참고하여 조정 과정에 대한 구체적인 내용 (귀하가 제공하는 정보를 AFCA가 다루고 사용하는 방법을 포함)을 확인하십시오.





afca

Australian Financial
Complaints Authority

연락처

**Australian Financial
Complaints Authority**

1800 931 678 (무료전화),
(월요일에서 금요일 오전 9시 - 오후 5시),
(03) 9613 6399 (팩스),
info@afca.org.au (이메일)

afca.org.au/complaints (불만제출 양식)

GPO Box 3 MELBOURNE VIC 3001

www.afca.org.au