

# Οδηγός για διασκέψεις συμβιβασμού



# Η δωρεάν υπηρεσία μας μπορεί να βοηθήσει στην επίλυση της καταγγελίας σας χωρίς το κόστος και το άγχος της προσφυγής σε δικαστήριο.

## Ποιοι είμαστε

Η Αυστραλιανή Αρχή Χρηματοοικονομικών Παραπόνων (AFCA) βοηθά άτομα και μικρές επιχειρήσεις να επιλύουν καταγγελίες για χρηματοπιστωτικά προϊόντα και υπηρεσίες. Η υπηρεσία μας είναι δίκαιη, δωρεάν και ανεξάρτητη.

## Οι αξίες μας

- δίκαιοι και ανεξάρτητοι - παίρνουμε ισορροπημένες αποφάσεις και διασφαλίζουμε ότι όλοι ακούγονται σωστά
- διαφανείς και υπεύθυνοι - θα εξηγήσουμε τον λόγο για τα μέτρα που λάβαμε
- ειλικρινείς και γεμάτοι σεβασμό - είμαστε επαγγελματίες και αντιμετωπίζουμε τον καθένα με αξιοπρέπεια
- προληπτικοί και εστιασμένοι στον πελάτη - οι υπηρεσίες μας είναι προσιτές σε όλους.



## Τι είναι ο συμβιβασμός και πώς μπορεί να με βοηθήσει;

Ο συμβιβασμός είναι μία από τις μεθόδους που μπορεί να χρησιμοποιήσει το AFCA για την επίλυση παραπόνων και, από την εμπειρία μας, μπορεί να είναι ο γρηγορότερος και αποτελεσματικότερος τρόπος.

Διοργανώνουμε τηλεφωνική συνδιάσκεψη που περιλαμβάνει εσάς, τον χρηματοπιστωτικό σας οργανισμό και έναν μεσολαβητή του AFCA, για να μιλήσουμε για την καταγγελία με ανοιχτό και ανεπίσημο τρόπο.

Αναφερόμαστε σε αυτήν την τηλεφωνική τηλεδιάσκεψη σαν **διάσκεψη συμβιβασμού** σε ολόκληρο αυτό το φυλλάδιο.

Οι περισσότερες από τις διασκέψεις συμβιβασμού που κάνουμε, διεξάγονται τηλεφωνικά, παρόλο που κάνουμε, επίσης, συμβιβασμούς πρόσωπο με πρόσωπο όταν αρμόζει.

Οι μεσολαβητές μας είναι ανεξάρτητοι και εξειδικευμένοι στο συμβιβασμό. Έχοντας ένα έμπειρο πρόσωπο να καθοδηγεί τη συζήτηση καθιστά ευκολότερο σε όλους να μιλήσουν για την καταγγελία.

Ο στόχος της διάσκεψης συμβιβασμού είναι να προσπαθήσει να επιλύσει την καταγγελία με συμφωνία αυθημερόν.

Αυτό δεν συμβαίνει πάντα, αλλά διαπιστώνουμε ότι η διάσκεψη συμβιβασμού μπορεί να αποτελέσει έναν αποτελεσματικό τρόπο για να κατανοήσουν καλύτερα τα θέματα και τις περιστάσεις όλοι.

Οι περισσότερες διασκέψεις συμβιβασμού διαρκούν μία έως δύο ώρες, αλλά μπορεί να διαρκέσουν περισσότερο. Μπορείτε ανά πάσα στιγμή να ζητήσετε διάλειμμα .

## Ποιος αποφασίζει αν θα διεξαχθεί διάσκεψη συμβιβασμού;

Όταν η καταγγελία σας έχει ανατεθεί σε υπάλληλο του AFCA, αυτοί θα εξετάσουν τα περιστατικά της καταγγελίας και θα αποφασίσουν αν μια διάσκεψη συμβιβασμού θα μπορούσε να βοηθήσει.

Αν η καταγγελία σας αφορά αποζημίωση, ενδέχεται σε ορισμένες περιπτώσεις να απαιτήσουμε να παρευρεθείτε σε διάσκεψη συμβιβασμού. Αυτό θα το κάνουμε μόνο αν πιστεύουμε ότι είναι σημαντικό να παρευρεθείτε και πάντα θα σας μιλήσουμε πρώτα για αυτό.

Εναλλακτικά, μπορείτε να μας ζητήσετε να οργανώσουμε μια διάσκεψη συμβιβασμού. Ο χρηματοπιστωτικός σας οργανισμός μπορεί επίσης να ζητήσει διάσκεψη συμβιβασμού. Θα εξετάσουμε το αίτημα και θα μιλήσουμε και με τους δυο σας για το αν αυτό αποτελεί χρήσιμη επιλογή στην περίστασή σας.

## Μπορείτε να μου πείτε περισσότερα για τη διαδικασία συμβιβασμού;

### Πριν από την τηλεδιάσκεψη:

- Θα επικοινωνήσουμε μαζί σας και με τον χρηματοπιστωτικό σας οργανισμό για να συζητήσουμε την καταγγελία σας, να επιβεβαιώσουμε τη διαδικασία συμβιβασμού και να κανονίσουμε μια ημερομηνία και ώρα για τη διάσκεψη συμβιβασμού.
- Αν δεν μπορούμε να επικοινωνήσουμε μαζί σας, θα επιλέξουμε ημερομηνία και ώρα και θα την επιβεβαιώσουμε εγγράφως. Αν δεν μπορείτε να παρευρεθείτε εκείνη την ημερομηνία και ώρα, πρέπει να μας ενημερώσετε το συντομότερο δυνατό.

## Κατά την τηλεδιάσκεψη:

- Στις αρχές της διάσκεψης συμβιβασμού θα σας ζητήσουμε να συνοψίσετε την καταγγελία σας και τον χρηματοπιστωτικό σας οργανισμό να υποτυπώσει την απάντησή του.
- Η διάσκεψη συμβιβασμού είναι μια ευκαιρία για εσάς και τον χρηματοπιστωτικό σας οργανισμό να μιλήσετε απευθείας μεταξύ σας με τον μεσολαβητή να καθοδηγεί τη συζήτηση.

## Ο ρόλος του μεσολαβητή:

Ο μεσολαβητής θα είναι μερικές φορές, αλλά όχι πάντα, το ίδιο πρόσωπο που διαχειρίζεται την καταγγελία σας στο AFCA. Κατά τη διάρκεια της διάσκεψης συμβιβασμού, θα:

- Καλωσορίσουν και θα συστήσουν τους πάντες.
- Εξηγήσουν τον ρόλο τους και τις κατευθυντήριες γραμμές που πρέπει να ακολουθήσετε κατά τη διάρκεια της διάσκεψης συμβιβασμού.
- Προσδιορίσουν τις κύριες ανησυχίες στην καταγγελία και θα ορίσουν την ημερήσια διάταξη.
- Προσκαλέσουν εσάς και τον χρηματοπιστωτικό σας οργανισμό να συζητήσετε λεπτομερέστερα τις ανησυχίες σας. Θα σας βοηθήσουν να προσδιορίσετε τις πιθανές επιλογές για την επίλυση της καταγγελίας, αλλά δεν θα υποστηρίξουν ούτε εσάς ούτε τον χρηματοπιστωτικό σας οργανισμό.
- Μιλήσουν ξεχωριστά μαζί σας και με τον χρηματοπιστωτικό σας οργανισμό για να συζητήσουν και να διευκρινίσουν τα ερωτήματα ή τις ανησυχίες που εκφράστηκαν.
- Παράσχουν, αν χρειάζεται, πληροφορίες σχετικά με εναλλακτικές λύσεις για την επίλυση της καταγγελίας (αλλά δεν μπορούν να παράσχουν νομικές συμβουλές).
- Εξασφαλίσουν ότι όλοι καταλαβαίνουν σε τι συμφωνούν.
- Τερματίσουν τη διάσκεψη συμβιβασμού, αν γίνεται κατάχρηση της διαδικασίας από κάποιον.

## Από μένα τι αναμένεται;

- Συμμετάσχετε στη συνδιάσκεψη συμβιβασμού κατά την προγραμματισμένη ώρα.
- Προσεγγίστε τη διάσκεψη συμβιβασμού με καλή πίστη και με ανοιχτό μυαλό.
- Να είστε έτοιμοι να μιλήσετε ανοιχτά για την καταγγελία και τις κύριες ανησυχίες σας.
- Βεβαιωθείτε ότι έχετε την εξουσία να επιλύσετε την καταγγελία αυθημερόν. Αυτό μπορεί να σημαίνει τη λήψη συγκατάθεσης από κάποιον άλλο για να προχωρήσετε με ένα συγκεκριμένο αποτέλεσμα.
- Ενημερώστε μας εκ των προτέρων αν εξαιρετικές περιστάσεις ορίζουν ότι δεν μπορείτε να συμμετάσχετε στη διάσκεψη συμβιβασμού κατά την καθορισμένη ώρα, όπως ένα επείγον ιατρικό περιστατικό.

## Τι συμβαίνει αν επιτευχθεί συμφωνία κατά το συμβιβασμό;

- Θα καταγράψουμε τους όρους της συμφωνίας και θα διαθέσουμε στη συνέχεια έγγραφη επικύρωση.
- Αν έχετε κάποιες ανησυχίες σχετικά με τους όρους συμφωνίας, πρέπει να επικοινωνήσετε μαζί μας μέσα σε 7 ημέρες.
- Μερικές φορές ο χρηματοπιστωτικός οργανισμός θα προετοιμάσει ένα έγγραφο διακανονισμού για να υπογράψετε. Αυτό θα πρέπει να αντικατοπτρίζει αυτό που συμφωνήθηκε στη διάσκεψη συμβιβασμού. Αν δεν το κάνει, θα πρέπει να μας ενημερώσετε.
- Να θυμάστε, δεν χρειάζεται να συμφωνήσετε να επιλύσετε την καταγγελία σε μία διάσκεψη συμβιβασμού.

## Τι συμβαίνει αν δεν επιτευχθεί συμφωνία κατά το συμβιβασμό;

- Αν δεν καταλήξετε σε συμφωνία κατά τη διάσκεψη συμβιβασμού ή μετά από περαιτέρω διαπραγματεύσεις, είναι πιθανό ότι θα διερευνήσουμε περαιτέρω την καταγγελία σας.
- Σε ορισμένες περιπτώσεις, ίσως μπορέσουμε να σας δώσουμε μια ιδέα στη διάσκεψη συμβιβασμού σχετικά με το ποιο θα είναι το αποτέλεσμα της έρευνάς μας. Σε άλλες περιπτώσεις, ίσως χρειαστεί να ζητήσουμε από εσάς ή από τον χρηματοπιστωτικό σας οργανισμό να μας δώσετε περισσότερες πληροφορίες πριν λάβουμε οποιαδήποτε απόφαση σχετικά με την καταγγελία.

## Είδη αποτελεσμάτων από το συμβιβασμό

Εσείς και ο χρηματοπιστωτικός σας οργανισμός θα αποφασίσετε το αποτέλεσμα μιας διάσκεψης συμβιβασμού.

Μερικά παραδείγματα πιθανών αποτελεσμάτων είναι:

- Συμφωνία που επιλύει την καταγγελία πλήρως ή εν μέρει.
- Συμφωνία για την παροχή περαιτέρω πληροφοριών.
- Συμφωνία σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο θα σας παρέχεται η χρηματοπιστωτική υπηρεσία στο μέλλον.
- Συμφωνία να τερματιστεί η χρηματοπιστωτική υπηρεσία που σας παρέχεται.
- Έκφραση συγγνώμης.
- Σε περιπτώσεις οικονομικής δυσχέρειας, συμφωνία αποπληρωμής ή συμφωνημένο χρονοδιάγραμμα για την πώληση περιουσιακών στοιχείων που εξασφαλίζουν το δάνειο, αν το δάνειο δεν μπορεί να εξοφληθεί με οποιονδήποτε άλλο τρόπο.

## Χρειάζομαι έμμισθη εκπροσώπηση;

- Δεν χρειάζεστε νομική εκπροσώπηση ή άλλου είδους έμμισθης υποστήριξης όταν συμμετέχετε σε διάσκεψη συμβιβασμού του AFCA.
- Μπορείτε να επιλέξετε να έχετε κάποιον να σας εκπροσωπεί, όπως ένα δικηγόρο, αλλά όποιες δαπάνες προκύψουν, αποτελούν δική σας ευθύνη.
- Αν επιλέξετε να έχετε εκπρόσωπο, θα πρέπει να παρευρεθείτε κι εσείς οι ίδιοι στη διάσκεψη συμβιβασμού.

## Μπορώ να έχω παρόν κάποιο άλλο άτομο;

Μπορεί να αποφασίσετε να έχετε κατά τη διάρκεια της διάσκεψης συμβιβασμού κάποιον μαζί σας, όπως μέλος της οικογένειας, σύντροφο ή φίλο σας. Αν επιλέξετε να υποστηριχθείτε από κάποιον, παρακαλούμε να μας πείτε το όνομά του (και τον αριθμό τηλεφώνου, αν βρίσκονται σε διαφορετική τοποθεσία από εσάς) εκ των προτέρων.

## Υπάρχει δωρεάν βοήθεια;

Ορισμένα άτομα μπορεί να πληρούν τις προϋποθέσεις για δωρεάν νομική συνδρομή ή παροχή συμβουλών χρηματοπιστωτικής βοήθειας. Για περισσότερες πληροφορίες, επισκεφτείτε τη Δημόσια Νομική Βοήθεια [nationallegalaid.org](http://nationallegalaid.org) ή καλέστε την Δημόσια Γραμμή Βοήθειας για το Χρέος στο 1800 007 007 για να μιλήσετε με έναν οικονομικό σύμβουλο. Ο ιστοσελίδα της Δημόσιας Γραμμής Βοήθειας για το Χρέος ([ndh.org.au](http://ndh.org.au)) παρέχει επίσης οδηγίες βήμα προς βήμα σχετικά με τον τρόπο αντιμετώπισης χρηματοπιστωτικών προβλημάτων.



## Λίστα ελέγχου πριν τη διάσκεψη:

- Βεβαιωθείτε ότι είστε διαθέσιμοι κατά την ημερομηνία της διάσκεψης συμβιβασμού και αφήστε αρκετό χρόνο σε περίπτωση που η διάσκεψη διαρκέσει περισσότερο από δύο ώρες.
- Σκεφτείτε τα βασικά ζητήματα στην καταγγελία σας, τι θα θέλατε να πείτε και ποια θα θέλατε να είναι η ενδεχόμενη λύση
- Σκεφτείτε αν θα θέλατε ένα άλλο άτομο να συμμετέχει στη διάσκεψη για υποστήριξη. Βεβαιωθείτε ότι το άτομο είναι διαθέσιμο και ενημερώστε το AFCA.
- Εξετάστε την καταγγελία από όλες τις οπτικές γωνίες, καθώς και από την άποψη του χρηματοπιστωτικού οργανισμού.
- Ετοιμάστε αντίγραφο όλων των εγγράφων και της αλληλογραφίας που ενδέχεται να χρειαστείτε κατά τη διάρκεια της διάσκεψης συμβιβασμού.
- Βεβαιωθείτε ότι έχετε την εξουσία να συμφωνήσετε να επιλύσετε την καταγγελία αυθημερόν. Αυτό μπορεί να σημαίνει τη λήψη συγκατάθεσης από κάποιον άλλο για να ενεργήσετε με κάποιο συγκεκριμένο αποτέλεσμα εκ μέρους τους.
- Διαβάστε το ενημερωτικό δελτίο του AFCA *Attending a conciliation conference* (Η συμμετοχή σε συνδιάσκεψη συμβιβασμού) ([afca.org.au/publications](https://afca.org.au/publications)) για μια λεπτομερέστερη εικόνα της διαδικασίας συμβιβασμού, καθώς και του τρόπου με τον οποίο εξετάζουμε και χρησιμοποιούμε τις πληροφορίες που παρέχετε.





## Επικοινωνήστε μαζί μας

**Australian Financial  
Complaints Authority**

**1800 931 678** (δωρεάν κλήση)

(9 π.μ. έως 5 μ.μ. από Δευτέρα έως Παρασκευή)

**(03) 9613 6399** (φαξ)

**info@afca.org.au** (ιμέιλ)

**afca.org.au/complaints** (έντυπο καταγγελίας)

GPO Box 3 Melbourne VIC 3001

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