

Πώς να επιλύσετε μια καταγγελία μικρής επιχείρησης



Το Australian Financial Complaints Authority (AFCA) είναι ένας ανεξάρτητος, μη κερδοσκοπικός, μη κυβερνητικός οργανισμός.

Βοηθούμε 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.

Ποιος μπορεί να υποβάλλει καταγγελία στο AFCA;

Οποιος έχει μια ανεπίλυτη καταγγελία με ένα χρηματοπιστωτικό οργανισμό που είναι μέλος του AFCA. Καθώς και:

- ατομικές επιχειρήσεις και συνεταιρισμοί
- μικρές επιχειρήσεις με λιγότερους από 100 εργαζόμενους (νόμιμα συσταθείσας επιχείρησης ή μη)
- μη κερδοσκοπικοί οργανισμοί ή σωματεία που δεν είναι εγγεγραμμένα φιλανθρωπικά ιδρύματα αν ασκούν επιχειρηματική δραστηριότητα και έχουν λιγότερους από 100 υπαλλήλους
- οι οργανώσεις που έχουν καταχωρηθεί σαν φιλανθρωπικά σωματεία ανεξάρτητα από το πόσα άτομα εργάζονται και αν λειτουργούν επιχειρησιακά.

Ο χρηματοπιστωτικός οργανισμός πρέπει να είναι μέλος του AFCA.

Προκειμένου να εξετάσει την καταγγελία σας το AFCA, ο χρηματοπιστωτικός οργανισμός πρέπει να είναι μέλος του οργανισμού μας.

Οι περισσότεροι χρηματοπιστωτικοί οργανισμοί έχουν υποχρεωτική απαίτηση αδειοδότησης για την ιδιότητα μέλους του AFCA. Για άλλες, αποτελεί μέρος ενός συμφωνηθέντος κώδικα ορθής πρακτικής ή μιας απαίτησης συμμετοχής σε κάποιο βιομηχανικό σύνδεσμο.

Η δυνατότητα ιδιότητας μέλους του AFCA είναι εθελοντική για ορισμένους χρηματοπιστωτικούς οργανισμούς. Για παράδειγμα, οι επιχειρήσεις χρηματοοικονομικής τεχνολογίας και οι χρηματοοικονομικές εταιρείες που παρέχουν χρηματοοικονομικές υπηρεσίες μόνο σε μικρές επιχειρήσεις ενδέχεται να μην είναι μέλη του AFCA.

Εξετάστε αν ο χρηματοπιστωτικός οργανισμός με τον οποίο σκέπτεστε να συνεργαστείτε είναι μέλος του AFCA σε περίπτωση που χρειαστείτε στο μέλλον την υπηρεσία επίλυσης διαφορών που παρέχουμε.

Έχουμε πάνω από 37.000 μέλη, οπότε υπάρχει καλή πιθανότητα να μπορούμε να βοηθήσουμε.

Ελέγξτε εδώ: afca.org.au.au/find-a-financial-firm

Οι Κανόνες μας εξηγούν τις καταγγελίες που μπορούμε και δεν μπορούμε να εξετάσουμε.

Διαβάστε τους Κανόνες μας για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη διαδικασία επίλυσης των καταγγελιών.

afca.org.au/rules

Ποιους τύπους καταγγελιών μικρών επιχειρήσεων μπορούμε να εξετάσουμε;

Μπορούμε να εξετάσουμε ένα ευρύ φάσμα οικονομικών προβλημάτων, όπως:

- λάθη σε τραπεζικές συναλλαγές και καταχωρίσεις πιστώσεων
- δυσκολία εξόφλησης δανείων, πιστωτικών καρτών και βραχυπρόθεσμης χρηματοδότησης λόγω αλλαγής της οικονομικής σας κατάστασης
- σφάλματα σε ρυθμίσεις εγγυητή
- λάθη σε συμβάσεις ενοικίασης ακινήτων
- ακατάλληλη παροχή πίστωσης
- άρνηση μιας ασφαλιστικής αξίωσης (όπως αυτοκίνητου, κτίριου και ταξιδιού)
- πληρωμές στο διαδίκτυο που έγιναν κατά λάθος
- ακατάλληλες επενδυτικές συμβουλές.

Περιορισμοί ορίων και ανώτατα όρια αποζημίωσης

Είδος αξίωσης	Όριο αποζημίωσης ανά αξίωση	Χρηματικοί περιορισμοί στη δικαιοδοσία του AFCA
Πιστωτική διευκόλυνση	1 εκατομμύριο δολάρια για μικρές επιχειρήσεις	Δεν πρέπει να υπερβαίνει τα 5 εκατομμύρια δολάρια
	2 εκατομμύρια δολάρια για πρωτογενείς παραγωγούς	Δεν πρέπει να υπερβαίνει τα 5 εκατομμύρια δολάρια
Οι περισσότερες άλλες αξιώσεις (εξαιρουμένης της Συνταξιοδότησης)	\$500.000	Δεν πρέπει να υπερβαίνει το 1 εκατομμύριο δολάρια

Αναλύστε τις κατηγορίες αποτελεσμάτων που παρέχει το AFCA:

afca.org.au/what-to-expect/outcomes-afca-provides

Ποιος είναι ο καλύτερος τρόπος επίλυσης μιας καταγγελίας;

Βήμα πρώτο: επικοινωνήστε με τον χρηματοπιστωτικό σας οργανισμό

Πολλές καταγγελίες μπορούν να διευθετηθούν επικοινωνώντας άμεσα με τον χρηματοπιστωτικό σας οργανισμό.

Οι περισσότεροι οργανισμοί έχουν ένα τμήμα παραπόνων που μπορείτε να στείλετε ιμείλ, να καλέσετε ή να τους στείλετε γράμμα.

Σας συνιστούμε να επικοινωνήσετε με τον χρηματοπιστωτικό οργανισμό πριν υποβάλλετε την καταγγελία.

Υπάρχουν καθορισμένα χρονικά πλαίσια για να ανταποκριθεί ο χρηματοπιστωτικός οργανισμός:

- 90 ημέρες για συνταξιοδοτικό δικαίωμα ή για καταγγελίες τυπικού διαχειριστή
- 21 ημέρες για καταγγελίες που αφορούν οικονομική δυσχέρεια, ή
- 45 ημέρες για όλες τις άλλες καταγγελίες.

Επικοινωνήστε μαζί μας αν δεν λάβετε απάντηση για την καταγγελία που υποβάλατε στην καθορισμένη χρονική περίοδο, ή αν δεν είστε ικανοποιημένοι με την απάντηση που λάβατε.

Όταν υποβάλλεται καταγγελία στο AFCA, ο χρηματοπιστωτικός οργανισμός πρέπει να σταματήσει κάθε ενέργεια επιβολής του νόμου.

Βήμα δεύτερο: υποβάλλετε καταγγελία στο AFCA

Αν επικοινωνήσατε άμεσα με τον χρηματοπιστωτικό οργανισμό και η καταγγελία δεν επιλύθηκε, μπορείτε να προχωρήσετε στην υποβολή καταγγελίας στο AFCA, ελέγχοντας πρώτα ότι ο χρηματοπιστωτικός οργανισμός είναι ένα από τα μέλη μας.

Ελέγξτε εδώ: afca.org.au/find-a-financial-firm.

Η υποβολή καταγγελίας είναι εύκολη. Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε το ηλεκτρονικό έντυπο ή να επικοινωνήσετε μαζί μας με οποιαδήποτε από τις μεθόδους που περιγράφονται στην ενότητα Επικοινωνήστε μαζί μας αυτού του φυλλαδίου.

Βήμα τρίτο: η επίτευξη ενός αποτελέσματος

Όταν λάβουμε την καταγγελία σας, συνεργαζόμαστε μαζί σας και τον χρηματοπιστωτικό οργανισμό για να την επιλύσετε.

Ενδέχεται να προσπαθήσουμε να επιλύσουμε την καταγγελία σας μέσω διαπραγματεύσεων ή συμβιβασμού.

Αν αυτό δεν είναι επιτυχές, μπορούμε να διερευνήσουμε περαιτέρω και να αποφασίσουμε για μια πορεία δράσης.

Παίρνουμε αποφάσεις βάσει του τι είναι δίκαιο στις περιστάσεις, λαμβάνοντας υπόψη τους σχετικούς νόμους, τους κώδικες πρακτικής και τις πληροφορίες που παρήχθησαν.

Κάθε απόφαση που εσείς αποδεχέστε δεσμεύει τον χρηματοπιστωτικό οργανισμό.

Οι αποφάσεις σχετικά με τις καταγγελίες για συνταξιοδότηση έχουν κάποιες σημαντικές διαφορές. Μπορείτε να μάθετε περισσότερα επικοινωνώντας μαζί μας.

Μπορούμε να σας βοηθήσουμε στην επίλυση της καταγγελίας σας, αλλά δεν παρέχουμε νομικές ή χρηματοπιστωτικές συμβουλές.

Κατάλογος Ελέγχου

Τα βήματα που πρέπει να λάβετε υπόψη πριν υποβάλετε καταγγελία σε μας:

- Έχετε κάνει καταγγελία άμεσα στον χρηματοπιστωτικό σας οργανισμό;
- Έχετε δώσει στον χρηματοπιστωτικό οργανισμό τον κατάλληλο χρόνο να ανταποκριθεί;
- Είναι ο χρηματοπιστωτικός οργανισμός μέλος του AFCA; Ελέγξτε εδώ: **afca.org.au/find-a-financial-firm**.
- Έχετε λάβει υπόμνημα απαίτησης ή κάποιο άλλο δικαστικό έγγραφο από τον χρηματοπιστωτικό οργανισμό που συμβουλεύει ότι έχουν ξεκινήσει νομικές διαδικασίες; Αν ναι, καταθέστε αμέσως την καταγγελία σας.



Χρήσιμες πληροφορίες

Θα χρειαστείτε βοήθεια για την υποβολή της καταγγελίας σας;

Η υπηρεσία μας είναι δωρεάν για τους καταναλωτές και τις μικρές επιχειρήσεις· δεν χρειάζεται να πληρώσετε κάποιον να σας βοηθήσει να υποβάλετε καταγγελία στο AFCA.

Προθεσμίες

Υπάρχουν προθεσμίες υποβολής καταγγελίας στο AFCA.

Στις περισσότερες περιπτώσεις έχετε δύο χρόνια να υποβάλετε καταγγελία σε μας αφού λάβετε την τελική απάντηση από τον χρηματοπιστωτικό σας οργανισμό. Αν δεν έχετε υποβάλλει καταγγελία στον χρηματοπιστωτικό σας οργανισμό, στις περισσότερες περιπτώσεις έχετε έξι χρόνια από τότε που καταλάβετε για πρώτη φορά την απώλειά σας να υποβάλλετε καταγγελία.

Αν πιστεύουμε ότι ισχύουν ειδικές περιστάσεις, ενδέχεται να εξετάσουμε κάποιες καταγγελίες που υποβλήθηκαν μετά τη σχετική προθεσμία.

Τι γίνεται αν δεν μπορούμε να βοηθήσουμε στην καταγγελία σας;

Αν δεν μπορούμε να ανταποκριθούμε στην καταγγελία σας, συχνά μπορούμε να προτείνουμε άλλες υπηρεσίες που μπορεί να είναι σε θέση να σας βοηθήσουν. Μπορείτε επίσης να καλέσετε την ανοικτή τηλεφωνική γραμμή του Australian Securities and Investments Commission (Επιτροπή Κινητών Αξιών και Επενδύσεων της Αυστραλίας (ASIC)) στο 1300 300 630 ή να επισκεφθείτε την ιστοσελίδα τους **asic.gov.au** για συμβουλές σχετικά με το από ποιους άλλους μπορείτε να ζητήσετε βοήθεια.



Επιπρόσθετη βοήθεια

Πληροφορίες διατίθενται στην ιστοσελίδα μας σε μια σειρά γλωσσών. Μπορούμε επίσης να κανονίσουμε την πρόσβαση σε δωρεάν υπηρεσία διερμηνέων.

Υπηρεσία διερμηνέων

Καλέστε τη δωρεάν υπηρεσία διερμηνέων στο 131 450, ή καλέστε μας στο 1800 931 678 (9 π.μ. έως 5 μ.μ. ώρα Μελβούρνης από Δευτέρα έως Παρασκευή) και θα κανονίσουμε εμείς διερμηνέα για σας.

Εθνική Υπηρεσία Αναμετάδοσης

Αν είστε κωφοί ή έχετε προβλήματα ακοής ή ομιλίας, επικοινωνήστε μαζί μας μέσω της Εθνικής Υπηρεσίας Αναμετάδοσης.

TTY / Φωνητική κλήση 133 677 (τοπική κλήση)

Μιλήστε & Ακούστε 1300 555 727 (τοπική κλήση)

Επισκεφθείτε το relayservice.gov.au, επιλέξτε τον τύπο κλήσης και βάλτε τον αριθμό μας, 1800 678 931.





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 (ιμείλ)

afca.org.au/complaints (έντυπο καταγγελίας)

GPO Box 3 Melbourne VIC 3001

www.afca.org.au