

सुलह सम्मेलनों के लिए एक मार्गदर्शिका



हमारी निःशुल्क सेवा अदालत में जाने के शुल्क और तनाव के बिना आपकी शिकायत को हल करने में सहायता कर सकती है।

हम कौन हैं

Australian Financial Complaints Authority (AFCA) व्यक्ति-विशेषों और छोटे व्यवसायों को वित्तीय उत्पादों और सेवाओं के बारे में शिकायतें हल करने में सहायता देती है। हमारी सेवा निष्पक्ष, निःशुल्क और स्वतंत्र है।

हमारे आदर्श

- निष्पक्ष और स्वतंत्र - हम यह सुनिश्चित करते हैं कि सभी पक्षों की बातों को उचित रूप से सुना जाए
- पारदर्शी और जवाबदेह - हम अपने निर्णयों के लिए कारण प्रकट करेंगे
- ईमानदार और सम्मानपूर्ण - हम पेशेवर हैं और सभी के साथ सम्मानपूर्वक व्यवहार करते हैं
- समयपूर्व-सक्रिय और सेवार्थी-केंद्रित - हमारी सेवाएँ सभी के लिए सुलभ हैं



सुलह क्या होती है और यह मेरी सहायता कैसे कर सकती है?

सुलह AFCA द्वारा शिकायतों के समाधान में उपयोग किए जाने वाले कई तरीकों में से एक तरीका है और हमारे अनुभव में यह सबसे त्वरित और प्रभावी तरीका हो सकता है।

हम टेलीफोन के माध्यम से एक सम्मेलन की व्यवस्था करते हैं जिसमें आप, आपकी वित्तीय संस्था और एक AFCA सुलहकर्ता शामिल होते हैं तथा ये सभी व्यक्ति एक खुले और अनौपचारिक तरीके से शिकायत के बारे में बात कर सकते हैं।

इस टेलीफोन सम्मेलन कॉल को पूरे प्रपत्र में **सुलह सम्मेलन** के रूप में उल्लेखित किया गया है। हमारे द्वारा आयोजित अधिकाँश सुलह सम्मेलन फोन के माध्यम से संचालित किए जाते हैं, परंतु यदि उचित हो तो हम आमने-सामने के सुलह सम्मेलनों की व्यवस्था भी कर सकते हैं।

हमारे सुलहकर्ता स्वतंत्र और मध्यस्थता में कार्यकुशल होते हैं। एक अनुभवी व्यक्ति द्वारा बातचीत को निर्देशित करने से सभी व्यक्तियों के लिए शिकायत के बारे में बात करना आसान हो जाता है।

सुलह सम्मेलन का उद्देश्य समझौते के माध्यम से उसी दिन शिकायत का समाधान प्राप्त करने के लिए प्रयास करना होता है। ऐसा हमेशा संभव नहीं हो पाता है, लेकिन हमारे अनुभव में सुलह सम्मेलन हरेक पक्ष के लिए मुद्दों और परिस्थितियों की बेहतर समझ प्राप्त करने का एक प्रभावी तरीका हो सकता है।

अधिकाँश सुलह सम्मेलनों में एक से दो घंटे लगते हैं, लेकिन इससे अधिक समय भी लग सकता है। आप किसी भी समय अंतराल के लिए निवेदन कर सकते/सकती हैं।

सुलह सम्मेलन के आयोजन का निर्णय कौन लेता है?

AFCA मामला-कार्यकर्ता को आपकी शिकायत सौंपे जाने के बाद वह शिकायत के तथ्यों की समीक्षा करेगा और यह निर्णय लेगा कि सुलह सम्मेलन से सहायता मिल सकती है या नहीं।

यदि आपकी शिकायत सुपरएन्युएशन के बारे में है, तो कुछ मामलों में हमें सुलह सम्मेलन में आपकी उपस्थिति की आवश्यकता हो सकती है। हम ऐसा तभी करेंगे जब हमारे विचार में सम्मेलन में आपका प्रतिभाग महत्वपूर्ण हो और हम हमेशा इसके बारे में आपसे पहले बात करेंगे।

वैकल्पिक रूप से आप स्वयं एक सुलह सम्मेलन का आयोजन करने के लिए हमसे निवेदन कर सकते/सकती हैं। आपकी वित्तीय संस्था भी एक सुलह सम्मेलन के लिए निवेदन कर सकती है। हम निवेदन पर विचार करेंगे और आप दोनों के साथ आपकी परिस्थिति में इस विकल्प की उपयोगिता के बारे में बात करेंगे।

क्या आप सुलह प्रक्रिया के बारे में मुझे और अधिक बता सकते हैं?

सम्मेलन कॉल से पहले:

- हम आपकी शिकायत के बारे में चर्चा करने के लिए आपसे और आपकी वित्तीय संस्था से संपर्क करेंगे, सुलह प्रक्रिया की पुष्टि करेंगे और सुलह सम्मेलन के लिए तिथि और समय की व्यवस्था करेंगे।
- यदि हम आप तक न पहुँच पाएँ, तो हम स्वयं एक तिथि और समय का चयन करेंगे और लिखित रूप में इसकी पुष्टि करेंगे। यदि आप उस तिथि और समय पर उपस्थित नहीं हो सकते/सकती हैं, तो आपको जल्दी से जल्दी हमें इसके बारे में सूचित करना होगा।

सम्मेलन कॉल के दौरान:

- सुलह सम्मेलन के आरंभ में ही हम आपको अपनी शिकायत को संक्षेप में बताने और आपकी वित्तीय संस्था को अपनी प्रतिक्रिया रेखांकित करने के लिए कहेंगे।
- सुलह सम्मेलन सुलहकर्ता द्वारा चर्चा के मार्गदर्शन के तहत आपके और आपकी वित्तीय संस्था के लिए एक-दूसरे के साथ सीधे बात करने का एक अवसर होता है।

सुलहकर्ता की भूमिका:

कभी-कभी AFCA में आपकी शिकायत का प्रबंधन करने वाला व्यक्ति ही सुलहकर्ता होगा, परंतु ऐसा हमेशा नहीं होता है। सुलह सम्मेलन के दौरान वह:

- सभी का स्वागत करेगा और परिचय देगा।
- सुलह सम्मेलन के दौरान अपनी भूमिका और दिशा-निर्देशों के बारे में समझाएगा, जिनका पालन करना आवश्यक होगा।
- शिकायत के प्रमुख मुद्दों की पहचान करेगा और एक कार्यावली नियत करेगा।
- आपको और आपकी वित्तीय संस्था को अपनी-अपनी चिंताओं के बारे में और अधिक विस्तार से बात करने के लिए आमंत्रित करेगा। वह शिकायत को हल करने के लिए संभावित विकल्पों की पहचान करने में आपकी सहायता करेगा, परंतु वह आपकी या आपकी वित्तीय संस्था का पक्ष-समर्थन नहीं करेगा।
- प्रस्तुत किए गए प्रश्नों या चिंताओं को स्पष्ट करने के लिए आपके और आपकी वित्तीय संस्था के साथ अलग-अलग बात करेगा।
- यदि आवश्यक हो, तो शिकायत का समाधान करने के लिए विकल्पों के बारे में जानकारी प्रदान करेगा (लेकिन वह कानूनी सलाह नहीं दे सकता है)।
- यह सुनिश्चित करेगा कि प्रत्येक पक्ष को इस बात की समझ हो कि वे किन बातों के लिए सहमति दे रहे हैं।
- किसी पक्ष द्वारा प्रक्रिया का दुरुपयोग किए जाने पर सम्मेलन को समाप्त करेगा।

मुझसे क्या आशा की जाती है?

- आपको आयोजित किए गए समय पर सुलह सम्मेलन में भाग लेना चाहिए।
- आपको सद्भाव और खुले मानस के साथ सुलह सम्मेलन में भाग लेना चाहिए।
- आपको शिकायत और अपनी प्रमुख चिंताओं के बारे में खुलकर बोलने के लिए तैयार रहना चाहिए।
- आपको यह सुनिश्चित करना चाहिए कि आपके पास उस दिन शिकायत को हल करने के लिए सहमति देने का अधिकार है। इसका अर्थ यह हो सकता है कि आपको किसी विशिष्ट परिणाम के साथ आगे बढ़ने के लिए किसी अन्य व्यक्ति से उसकी सहमति प्राप्त करनी पड़े।
- यदि चिकित्सीय आपातकाल जैसी असाधारण परिस्थितियों के कारण आप आयोजित समय पर सम्मेलन में भाग न ले पाएँ, तो आपको इसके बारे में हमें पहले ही बताना चाहिए।

यदि समझौते में सहमति प्राप्त हो जाए, तो क्या होगा?

- हम समझौते की शर्तों को रिकॉर्ड करेंगे और बाद में इसकी लिखित पुष्टि उपलब्ध कराएँगे।
- यदि समझौते की शर्तों के बारे में आपके पास कोई चिंताएँ हैं, तो आपको 7 दिनों के अंदर हमसे संपर्क करना होगा।
- कभी-कभी वित्तीय संस्था आपके हस्ताक्षर के लिए एक समझौता दस्तावेज (settlement document) तैयार करेगी। इसमें समझौता सम्मेलन में प्राप्त हुई सहमति को प्रतिबिंबित किया जाना चाहिए। यदि ऐसा न हो, तो आपको हमें बताना चाहिए।
- याद रखें कि आपको सुलह सम्मेलन में शिकायत को हल करने के लिए अपनी सहमति देना अनिवार्य नहीं है।

यदि सुलह में सहमति प्राप्त न हो सके, तो क्या होगा?

- यदि सुलह सम्मेलन में या आगे की बातचीत के बाद भी सहमति प्राप्त न हो सके, तो हम संभावित रूप से आपकी शिकायत की आगे जाँच करेंगे।
- कुछ मामलों में हम आपको सुलह सम्मेलन में इस बात का संकेत भी दे सकते हैं कि हमारी जाँच का संभावित निष्कर्ष क्या निकलेगा। कुछ अन्य मामलों में, शिकायत के बारे में कोई भी निर्णय लेने से पहले हमें आपसे या आपकी वित्तीय संस्था से और अधिक जानकारी प्रदान करने का आग्रह करने की आवश्यकता हो सकती है।

सुलह से प्राप्त होने वाले परिणामों के प्रकार

आप और आपकी वित्तीय संस्था सुलह सम्मेलन के परिणाम का निर्णय लेंगे।

संभावित परिणामों के कुछ उदाहरण निम्नलिखित हैं:

- शिकायत को संपूर्ण या आंशिक रूप से हल करने के लिए समझौता।
- और अधिक जानकारी प्रदान करने के लिए समझौता।
- आपको भविष्य में वित्तीय सेवा प्रदान किए जाने के तरीके के बारे में समझौता।
- आपको प्रदान की जाने वाली वित्तीय सेवा को समाप्त करने के लिए समझौता।
- क्षमा-प्रार्थना।
- वित्तीय कठिनाई के मामलों में एक पुनर्भुगतान व्यवस्था, अथवा किसी अन्य तरीके से कर्ज़ चुकाने में असमर्थ होने की स्थिति में इसे संरक्षित रखने वाली परिसंपत्तियों की बिक्री के लिए एक सहमत समय-सीमा।

क्या मुझे शुल्क देकर प्रतिनिधित्व प्राप्त करने की आवश्यकता है?

- AFCA के सुलह सम्मेलन में भाग लेने के लिए आपको कानूनी प्रतिनिधित्व या शुल्क देकर प्राप्त किए गए किसी भी अन्य प्रकार के समर्थन की आवश्यकता नहीं है।
- आप अपने प्रतिनिधित्व के लिए वकील जैसे किसी व्यक्ति का चयन कर सकते/सकती हैं, लेकिन इसमें लगाने वाले सभी शुल्कों का भुगतान करने की जिम्मेदारी आपकी होती है।
- प्रतिनिधि रखने का चयन करने के बावजूद भी आपको सम्मेलन में स्वयं भाग लेना चाहिए।

क्या मेरे साथ कोई अन्य व्यक्ति उपस्थित हो सकता है?

आप सम्मेलन के दौरान किसी परिजन, जीवनसाथी या मित्र को अपने साथ रखने का निर्णय ले सकते/सकती हैं। यदि आप किसी अन्य व्यक्ति से समर्थन प्राप्त करने का चयन करते/करती हैं, तो कृपया हमें उसका नाम (और यदि वह आपसे अलग स्थान पर स्थित है, तो फोन नंबर) पहले से ही बता दें।

क्या निःशुल्क सहायता उपलब्ध है?

निःशुल्क कानूनी सहायता या वित्तीय परामर्श समर्थन के लिए व्यक्ति-विशेष पात्र हो सकते हैं। और अधिक जानकारी के लिए National Legal Aid की वेबसाइट nationallegalaid.org पर जाएँ या किसी वित्तीय सलाहकार से बात करने के लिए National Debt Helpline को 1800 007 007 पर कॉल करें। National Debt Helpline की वेबसाइट (ndh.org.au) पर वित्तीय समस्याओं का समाधान करने के लिए चरण-दर-चरण मार्गदर्शिकाएँ भी उपलब्ध हैं।

सम्मेलन-पूर्व जाँचसूची:

- इस बात की जाँच करें कि आप सम्मेलन की तिथि के दिन उपलब्ध हैं और यदि सम्मेलन दो घंटे से अधिक समय तक चलेगा, तो इसके लिए पर्याप्त समय अलग रखें।
- अपनी शिकायत में प्रमुख मुद्दों के बारे में विचार करें, आप क्या कहना चाहेंगे/चाहेंगी और आप किस प्रकार का संभावित समाधान प्राप्त करने के इच्छुक होंगे/होंगी।
- इस बारे में विचार करें कि क्या आप समर्थन प्राप्त करने के लिए किसी अन्य व्यक्ति को सम्मेलन में अपने साथ रखना चाहते/चाहती हैं। उस व्यक्ति की उपलब्धता सुनिश्चित करें और AFCA को इसके बारे में सूचित करें।
- सभी दृष्टिकोणों से शिकायत के बारे में सोचें, जिसमें वित्तीय संस्था का दृष्टिकोण भी शामिल होना चाहिए।
- ऐसे सभी दस्तावेजों और पत्राचार की प्रति तैयार करें, जिनकी आवश्यकता आपको सम्मेलन के दौरान हो सकती है।
- यह सुनिश्चित करें कि आपके पास उस दिन शिकायत को हल करने के लिए सहमति देने का अधिकार है। इसका अर्थ यह हो सकता है कि आपको किसी अन्य व्यक्ति की ओर से विशिष्ट परिणाम के साथ आगे बढ़ने के लिए उसकी सहमति प्राप्त करनी पड़े।
- सुलह प्रक्रिया का और अधिक विस्तृत परिदृश्य प्राप्त करने के लिए AFCA का तथ्य-पत्रक **सुलह सम्मेलन में भाग लेना** (afca.org.au/publications) पढ़ें, जिसमें यह भी बताया गया है कि हम आपके द्वारा उपलब्ध कराई गई जानकारी के साथ कैसे व्यवहार और उपयोग करते हैं।





afca

Australian Financial
Complaints Authority

हमसे संपर्क करें

**Australian Financial
Complaints Authority**

1800 931 678 (निःशुल्क कॉल)

(सोमवार से शुक्रवार सुबह 9बजे से लेकर शाम 5बजे तक)

(03) 9613 6399 (फैक्स)

info@afca.org.au (ईमेल)

afca.org.au/complaints (शिकायत फॉर्म)

GPO Box 3 Melbourne VIC 3001

www.afca.org.au