

Uzlaşma konferansları rehberi



**Ücretsiz hizmetimiz,
mahkemeye gitme
maliyeti ve stresi olmadan
şikayetinizi çözenimize
yardımcı olabilir.**

Biz kimiz

Avustralya Finansal Şikayet Kurumu (AFCA), bireylerin ve küçük işletmelerin finansal ürünler ve hizmetler hakkındaki şikayetleri çözmelerine yardımcı olur. Hizmetimiz adil, özgür ve bağımsızdır.

Değerlerimiz

- adil ve bağımsız - herkesin doğru duyulduğundan emin olacağız
- şeffaf ve sorumlu - yaptığımız işlemlerin nedenini açıklayacağız
- dürüst ve saygılı - profesyoneliz ve herkese saygılı davranıyoruz
- proaktif ve müşteri odaklı - hizmetlerimiz herkes tarafından erişilebilir.



Uzlaşma nedir ve bana nasıl yardımcı olabilir?

Uzlaşma, AFCA'nın şikayetleri çözmek için kullanabileceği yöntemlerden biridir ve deneyimimize göre en hızlı ve en etkili yol olabilir.

Sizi, finans firmanızı ve şikayeti açık ve gayri resmi bir şekilde konuşmak için bir AFCA uzlaştırıcısını içeren bir telefon konferansı görüşmesi düzenliyoruz.

Bu telefon konferansı çağrısını bu broşür boyunca uzlaşma konferansı **olarak adlandırıyoruz**. Yaptığımız uzlaşma konferanslarının çoğu telefonla yapılır, ancak uygun olduğunda yüz yüze görüşmeler de yaparız.

Bizim uzlaştırıcılarımız bağımsız ve arabuluculukta yeteneklidir. Deneyimli bir kişinin sohbeti yönlendirmesi, herkesin şikayet hakkında konuşmasını kolaylaştırır.

Bir uzlaşma konferansının amacı, şikayeti gün içinde anlaşma ile çözmeye çalışmaktır. Bu her zaman gerçekleşmez, ancak herkesin sorunları ve koşulları daha iyi anlaması için bir uzlaşma konferansının etkili bir yol olabileceğini düşünüyoruz.

Çoğu uzlaşma konferansı bir ila iki saat sürer, ancak daha uzun sürebilir. İstedığınız zaman mola isteyebilirsiniz.

Uzlaşma konferansının yapılıp yapılmayacağına kim karar verir?

Şikayetiniz bir AFCA vaka çalışanına atandığında, şikayetin gerçeklerini gözden geçirecek ve bir uzlaşma konferansının yardımcı olup olmayacağına karar verecektir.

Şikayetiniz emeklilik ödeneği ile ilgiliyse, bazı durumlarda bir uzlaşma konferansına katılmanızı isteyebiliriz. Bunu ancak katılmanızın önemli olduğunu düşünürsek yapacağız ve her seferinde öncesinde sizinle konuşacağız.

Alternatif olarak, bir uzlaşma konferansı düzenlememizi isteyebilirsiniz. Finans firmanız ayrıca bir uzlaşma konferansı talep edebilir. İsteği dikkate alacağız ve bunun durumunuz için yararlı bir seçenek olup olmadığı konusunda sizinle konuşacağız.

Uzlaşma süreci hakkında daha fazla bilgi verebilir misiniz?

Konferans görüşmesinden önce:

- Şikayetinizi görüşmek, uzlaşma sürecini onaylamak ve uzlaşma konferansı için bir tarih ve saat ayarlamak üzere sizinle ve finans şirketinizle iletişime geçeceğiz.
- Size ulaşamazsak, bir tarih ve saat seçer ve bunu yazılı olarak onaylarız. Bu tarih ve saate katılmıyorsanız, mümkün olan en kısa sürede bize bildirmeniz gerekir.

Konferans görüşmesi sırasında:

- Uzlaşma konferansının başlarında, yanıtınızı özetlemenizi ve finansal firmanızın yanıtını anahatlarıyla çizmesini isteyeceğiz.
- Uzlaşma konferansı, sizin ve finans firmanızın uzlaşmacının konuşmayı yönlendirmesi ile doğrudan birbirinizle konuşmanız için bir fırsattır.

Uzlaştırıcının rolü:

Uzlaştırıcı bazen, ancak her zaman değil, şikayetinizi AFCA'da yöneten aynı kişi olacaktır. Uzlaşma konferansı sırasında:

- Herkesi karşılar ve tanıtır.
- Uzlaşma konferansı sırasında herkesin rollerini ve uyulması gereken kuralları açıklayacaktır.
- Şikayetteki temel endişeleri tespit eder ve bir gündem belirler.
- Sizi ve finans firmanızı endişeleriniz hakkında daha ayrıntılı konuşmaya davet eder. Şikayeti çözmek için olası seçenekleri belirlemenize yardımcı olacaklar, ancak sizin veya finansal firmanız için savunucu olmayacaklardır.
- Sorulan soruları veya endişeleri tartışmak ve netleştirmek için sizinle ve finansal firmanızla ayrı ayrı konuşur.
- Gerekirse şikayeti çözümlerin alternatifleri hakkında bilgi verirler (ancak yasal tavsiye veremezler).
- Herkesin neyi kabul ettiğini anladığından emin olurlar.
- Süreç herhangi bir tarafından kötüye kullanılıyorsa uzlaşma konferansını sonlandırır.

Benden ne bekleniyor?

- Düzenlenen uzlaşma konferansına zamanında katılmak.
- Uzlaşma konferansına iyi niyetle ve açık bir zihinle yaklaşmak.
- Şikayet ve temel endişeleriniz hakkında açıkça konuşmaya hazır olun.
- Şikayeti gün içinde çözme yetkisine sahip olduğunuzdan emin olun. Bu, belirli bir sonuçla devam etmek için başka bir kişiden onay almak anlamına gelebilir.
- Organize edilmiş bir zamanda yapılacak olan uzlaşma konferansına, tıbbi acil durum gibi, istisnai koşullar yüzünden katılamayacağınızı bize önceden bildirin.

Uzlaşma sırasında bir anlaşmaya varıldığında ne olur?

- Anlaşmanın şartlarını kaydedeceğiz ve daha sonra yazılı olarak teyit edeceğiz.
- Sözleşme şartlarıyla ilgili herhangi bir endişeniz varsa, 7 gün içinde bizimle iletişime geçmeniz gerekir.
- Bazen finans firması imzalamanız için bir uzlaşma belgesi hazırlar. Bu, uzlaşma konferansında kabul edilenleri yansıtmalıdır. Yansıtmıyorsa, bize bildirmeniz gerekir.
- Unutmayın, bir uzlaşma konferansında şikayeti çözmek için mutabık olmak zorunda değilsiniz.

Uzlaşma sırasında bir anlaşmaya varılmazsa ne olur?

- Bir uzlaşma konferansında veya daha sonraki görüşmelerden sonra bir anlaşmaya varmazsanız, şikayetinizi daha ayrıntılı bir şekilde araştırabiliriz.
- Bazı durumlarda, uzlaşma konferansında, araştırmamızın sonucunun ne olması gerektiği hakkında size bir fikir verebiliriz. Diğer durumlarda, şikayete karar verebilmemiz için sizden veya finans firmanızdan bize daha fazla bilgi vermesini istememiz gerekebilir.

Uzlaşmadan elde edilen sonuç türleri

Siz ve finansal firmanız bir uzlaşma konferansının sonucuna karar verebilirsiniz.

Olası sonuçlara bazı örnekler:

- Şikayeti tamamen veya kısmen çözen bir anlaşma.
- Daha fazla bilgi sağlamak için bir anlaşma.
- İleride finansal hizmetin size nasıl sağlanacağı konusunda bir anlaşma.
- Size sunulan finansal hizmeti sonlandırmak için bir anlaşma.
- Bir özür.
- Mali zorluk durumlarında, başka bir şekilde geri ödenemezse, geri ödeme düzenlemesi veya krediyi güvence altına alan varlıkların satışı için üzerinde anlaşmaya varılan bir zaman dilimi ayarlanabilir.

Ücretli temsile ihtiyacım var mı?

- Bir AFCA uzlaşma konferansına katıldığınızda yasal temsilciliğe veya başka herhangi bir ücretli desteğe ihtiyacınız yoktur.
- Bir avukat gibi birisinin sizi temsil etmesini seçebilirsiniz, ancak ortaya çıkan masraflar sizin sorumluluğunuzdadır.
- Bir temsilciye sahip olmayı seçerseniz, yine de uzlaşma konferansına kendiniz katılmalısınız.

Başka bir kişi daha yanımda olabilir mi?

Uzlaşma konferansı sırasında bir aile üyesi, ortak veya arkadaşınız gibi birinin yanınızda olmasına karar verebilirsiniz. Birisi tarafından desteklenmeyi seçerseniz, lütfen önceden adını (ve sizden farklı bir konumdalarsa telefon numaralarını) bize bildirin.

Ücretsiz yardım var mı?

Bireyler ücretsiz adli yardım veya mali danışmanlık yardımı alabilirler. Daha fazla bilgi için Ulusal Yasal Yardım nationallegalaid.org adresini ziyaret edin veya bir finansal danışmanla konuşmak için 1800007 007 numaralı telefondan Ulusal Borç Yardım Hattı'nı arayın. Ulusal Borç Yardım Hattı web sitesinde (ndh.org.au) ayrıca finansal sorunların nasıl çözüleceği konusunda adım adım kılavuzlar bulunmaktadır.

Konferans öncesi kontrol listesi:

- Uzlaşma konferansı tarihinde müsait olup olmadığını kontrol edin ve konferansın iki saatten uzun sürmesi takdirde yeterli süre tanıyın.
- Şikayetinizdeki temel sorunları, ne söylemek istediğinizi ve potansiyel çözümün ne olmasını istediğinizi düşünün.
- Başka bir kişinin destek için konferansta oturmasını isteyip istemediğinizi düşünün. Kişinin müsait olduğundan emin olun ve AFCA'yı bilgilendirin.
- Şikayeti finansal firmanın bakış açısı da dahil olmak üzere her açıdan düşünün.
- Uzlaşma konferansı sırasında ihtiyaç duyabileceğiniz tüm belgelerin ve yazışmaların bir kopyasını hazırlayın.
- Şikayeti gün içinde çözme yetkisine sahip olduğunuzdan emin olun. Bu belirli bir sonuçla devam etmek için başka bir kişiden onay almak anlamına gelebilir.
- AFCA veri sayfasını okuyun. Sağladığınız bilgileri nasıl değerlendirdiğimiz ve kullandığımız da dahil olmak üzere, uzlaştırma sürecinin daha ayrıntılı bir görünümü için bir *uzlaşma konferansına* (afca.org.au/publications) katılmak.





afca

Australian Financial
Complaints Authority

Bizimle iletişime geçin

**Australian Financial
Complaints Authority**

1800 931 678 (ücretsiz arama)
(Pazartesi'den Cumaya 09:00 - 17:00)

(03) 96136399 (faks)

info@afca.org.au (e-posta)

afca.org.au/complaints (şikayet formu)

GPO Box 3 Melbourne VIC 3001

www.afca.org.au