

Hướng dẫn cho những buổi hòa giải



Dịch vụ miễn phí của chúng tôi giúp giải quyết khiếu nại của quý vị không tốn tiền và căng thẳng khi ra tòa.

Hiểu biết về chúng tôi

The Australian Financial Complaints Authority (AFCA) giúp cá nhân và doanh nghiệp nhỏ giải quyết các khiếu nại về những sản phẩm và dịch vụ tài chính. Dịch vụ của chúng tôi công bằng, miễn phí và độc lập.

Đạo lý của chúng tôi

- công bằng và độc lập - Những quyết định của chúng tôi được cân nhắc kỹ lưỡng, và chúng tôi bảo đảm lắng nghe mọi người rõ ràng.
- minh bạch và có trách nhiệm - chúng tôi sẽ giải thích lý do cho những việc chúng tôi thực hiện
- trung thực và tôn trọng - chúng tôi làm việc chuyên nghiệp và đối xử với mọi người một cách tôn trọng
- chủ động và chú tâm đến nhu cầu, ý kiến của khách hàng - mọi người đều sử dụng được những dịch vụ của chúng tôi.



Hòa giải là gì và việc này giúp tôi ra sao?

Hòa giải là một trong những phương pháp mà AFCA sử dụng để giải quyết khiếu nại và, theo kinh nghiệm của chúng tôi, đây là cách nhanh chóng và hiệu quả nhất.

Chúng tôi tổ chức cuộc họp qua điện thoại gồm có quý vị, công ty tài chính của quý vị, và một chuyên viên hòa giải của AFCA để nói về khiếu nại của quý vị trong tinh thần cởi mở và thân mật.

Chúng tôi gọi cuộc họp qua điện thoại này là **buổi hòa giải** trong suốt tập thông tin này. Hầu hết các buổi hòa giải của chúng tôi được thực hiện qua điện thoại, dù rằng chúng tôi cũng có những buổi hòa giải mặt đối mặt khi thích hợp.

Những chuyên viên hòa giải của chúng tôi độc lập và đầy kinh nghiệm trong việc hòa giải. Có một người kinh nghiệm hướng dẫn cuộc đối thoại khiến cho mọi người nói về việc khiếu nại dễ dàng hơn.

Mục đích của buổi hòa giải là để cố gắng giải quyết khiếu nại bằng cách thỏa thuận trong ngày. Điều này không phải lúc nào cũng đạt được, nhưng chúng tôi thấy một buổi hòa giải có thể là phương cách hiệu quả nhất để mọi người thấu hiểu hơn về những vấn đề và hoàn cảnh.

Hầu hết những buổi hòa giải kéo dài từ một tới hai tiếng, nhưng có thể lâu hơn. Quý vị có thể yêu cầu tạm nghỉ bất cứ lúc nào.

Ai là người quyết định nếu buổi hòa giải được tổ chức?

Khi khiếu nại của quý vị được giao cho một nhân viên phụ trách của AFCA, họ sẽ xem lại những cơ sở lập luận của việc khiếu nại và quyết định liệu buổi hòa giải có giúp được hay không.

Nếu khiếu nại của quý vị về hưu bổng, trong một số trường hợp chúng tôi có thể yêu cầu quý vị tham dự buổi hòa giải. Chúng tôi chỉ làm thế nếu chúng tôi nghĩ rằng sự tham dự của quý vị là điều quan trọng, và chúng tôi luôn luôn trao đổi với quý vị về việc này trước.

Mặt khác, quý vị có thể yêu cầu chúng tôi tổ chức buổi hòa giải. Công ty tài chính của quý vị cũng có thể yêu cầu một buổi hòa giải. Chúng tôi xem xét yêu cầu và nói chuyện với cả đôi bên xem liệu đây có phải là chọn lựa hữu ích nhất cho tình huống của quý vị không.

Có thể cho tôi biết thêm về tiến trình hòa giải không?

Gọi trước buổi hòa giải:

- Chúng tôi sẽ liên lạc với quý vị và công ty tài chính của quý vị để thảo luận về việc khiếu nại, xác định tiến trình hòa giải và sắp xếp ngày và giờ cho buổi hòa giải.
- Nếu không liên lạc được với quý vị, chúng tôi sẽ chọn ngày và giờ và gửi thư xác định ngày giờ. Nếu không thể tham dự vào ngày giờ đó, quý vị cần báo cho chúng tôi biết càng sớm càng tốt.

Trong buổi hòa giải:

- Đầu buổi hòa giải, chúng tôi sẽ yêu cầu quý vị tóm tắt khiếu nại của quý vị và công ty tài chính nêu ra trả lời của họ.
- Buổi hòa giải là cơ hội để quý vị và công ty tài chính của mình nói chuyện trực tiếp với nhau qua sự hướng dẫn đối thoại của chuyên viên hòa giải.

Vai trò của chuyên viên hòa giải:

Đôi khi, nhưng không phải luôn luôn, chuyên viên hòa giải cũng là người phụ trách khiếu nại của quý vị tại AFCA. Trong buổi hòa giải, họ sẽ:

- Chào đón và giới thiệu mọi người.
- Giải thích vai trò của họ và những quy định cần tuân thủ trong buổi hòa giải.
- Nhận ra những mối lo ngại chính trong đơn khiếu nại và đề ra chương trình làm việc.
- Mời quý vị và công ty tài chính của quý vị nêu ra chi tiết hơn những mối lo ngại. Họ sẽ giúp quý vị nhận ra chọn lựa khả dĩ có thể giải quyết khiếu nại, nhưng họ sẽ không bên vực hoặc cho quý vị hoặc công ty tài chính của quý vị.
- Nói chuyện riêng với quý vị và công ty tài chính của quý vị và làm sáng tỏ những câu hỏi hoặc lo ngại được đề ra.
- Cung cấp thông tin về những giải pháp khác để giải quyết khiếu nại nếu cần (nhưng họ không thể cung cấp tư vấn pháp lý).
- Bảo đảm mọi người hiểu rõ những gì họ đồng ý.
- Chấm dứt buổi hòa giải nếu có bất cứ ai lạm dụng tiến trình.

Phần tôi nên làm những gì?

- Tham dự buổi hòa giải vào ngày giờ đã sắp đặt.
- Đến buổi hòa giải với thiện chí và tinh thần cởi mở.
- Sẵn sàng nói chuyện một cách cởi mở về việc khiếu nại và những lo ngại chính của mình.
- Chắc chắn quý vị có quyền đồng ý giải quyết việc khiếu nại trong ngày. Điều này nghĩa là có thể quý vị phải xin sự đồng ý của ai khác để thay mặt cho họ chấp thuận một kết quả đặc biệt.
- Báo cho chúng tôi biết trước nếu có tình huống ngoại lệ khiến quý vị không thể tham dự buổi hòa giải theo ngày giờ đã định, chẳng hạn như cấp cứu.

Chuyện gì xảy ra nếu buổi hòa giải đạt được thỏa thuận?

- Chúng tôi sẽ lưu lại những điều kiện của thỏa thuận và sau đó cung cấp các xác nhận bằng văn bản.
- Nếu có băn khoăn gì về những điều kiện của thỏa thuận, quý vị phải liên lạc với chúng tôi trong vòng 7 ngày.
- Đôi khi công ty tài chánh sẽ chuẩn bị một văn bản thỏa thuận giải quyết cho quý vị ký tên. Văn bản này cần có những gì đã đồng ý trong buổi hòa giải. Nếu không có, quý vị nên báo cho chúng tôi biết.
- Hãy nhớ, quý vị không cần phải đồng ý giải quyết khiếu nại trong một buổi hòa giải.

Chuyện gì xảy ra nếu buổi hòa giải không đạt được thỏa thuận?

- Nếu quý vị không đạt được thỏa thuận trong buổi hòa giải hoặc sau khi thương lượng thêm, thì rất có thể chúng tôi sẽ điều tra thêm về khiếu nại của quý vị.
- Trong một số trường hợp, tại buổi hòa giải chúng tôi có thể cho quý vị biết qua về khả năng xảy ra của kết quả việc điều tra thêm của chúng tôi. Trong những trường hợp khác, chúng tôi có thể cần yêu cầu quý vị hoặc công ty tài chính của quý vị cho thêm thông tin trước khi chúng tôi có quyết định về việc khiếu nại.

Những loại kết quả từ việc hòa giải

Quý vị và công ty tài chính của mình sẽ quyết định kết quả của buổi hòa giải.

Một số ví dụ về kết quả có thể xảy ra là:

- Thỏa thuận giải quyết toàn bộ hoặc một phần khiếu nại.
- Thỏa thuận cung cấp thêm thông tin.
- Thỏa thuận về việc quý vị sẽ được cung cấp dịch vụ tài chính như thế nào trong tương lai.
- Thỏa thuận chấm dứt cung cấp dịch vụ tài chính cho quý vị.
- Lời xin lỗi.
- Trong trường hợp khó khăn tài chính, có sự dàn xếp để thanh trả, hoặc thời gian thỏa thuận để bán tài sản dùng thế chấp cho món nợ vay, nếu món nợ không thể trả lại được bằng cách nào khác.

Tôi có cần thuê người đại diện không?

- Quý vị không cần người đại diện pháp lý hoặc bất cứ hình thức trợ giúp phải trả tiền nào khi quý vị tham gia buổi hòa giải của AFCA.
- Quý vị có thể chọn ai đó, chẳng hạn một luật sư, đại diện cho mình, nhưng quý vị phải chịu trách nhiệm cho toàn bộ phí tổn.
- Nếu quý vị chọn có người đại diện, quý vị vẫn nên tự mình tham dự buổi hòa giải.

Tôi có thể mang theo một người đến dự không?

Quý vị có thể quyết định có ai đó, chẳng hạn như thân nhân, người phối ngẫu hoặc bạn, theo quý vị trong buổi hòa giải. Nếu quý vị chọn mang theo ai đó hỗ trợ, xin vui lòng cho chúng tôi biết tên (và số điện thoại, nếu họ không ở cùng chỗ với quý vị) trước.

Có sẵn trợ giúp miễn phí không?

Nhiều cá nhân có thể đủ điều kiện để được trợ giúp pháp lý hoặc tư vấn tài chính miễn phí. Muốn biết thêm thông tin hãy xem trong trang mạng của National Legal Aid **nationallegalaid.org** hoặc gọi cho National Debt Helpline qua số 1800 007 007 để nói chuyện với một chuyên viên tư vấn tài chính. Trang mạng của National Debt Helpline (**ndh.org.au**) cũng có hướng dẫn từng bước làm thế nào đối phó với những khó khăn tài chính.

Danh sách kiểm tra trước buổi hòa giải

- Kiểm tra xem quý vị có rảnh trong ngày có buổi hòa giải và dự trù cho đủ thời gian trong trường hợp buổi hòa giải kéo dài hơn hai tiếng.
- Suy nghĩ về những vấn đề chánh trong khiếu nại của quý vị, những gì quý vị muốn nói và cách giải quyết quý vị mong muốn là gì
- Suy nghĩ về việc quý vị có muốn cho một người khác ngồi trong buổi hòa giải để hỗ trợ hay không. Quý vị phải bảo đảm người đó rảnh rỗi và báo cho AFCA biết.
- Xem xét việc khiếu nại từ mọi góc độ, gồm cả quan điểm của công ty tài chánh.
- Chuẩn bị sẵn bản sao của tất cả tài liệu và thư từ trao đổi mà quý vị có thể cần trong buổi hòa giải.
- Bảo đảm là quý vị có quyền đồng ý giải quyết việc khiếu nại trong ngày. Điều này nghĩa là có thể quý vị phải xin sự đồng ý của ai khác để thay mặt cho họ chấp thuận một kết quả nào đó.
- Đọc tờ thông tin, hướng dẫn của AFCA *Tham dự buổi hòa giải* (**afca.org.au/publications**) để có cái nhìn chi tiết hơn về tiến trình hòa giải, bao gồm cả việc chúng tôi xem xét và sử dụng thông tin quý vị cung cấp như thế nào.





Liên lạc với chúng tôi

**Australian Financial
Complaints Authority**

1800 931 678 (cuộc gọi miễn phí)

(9 giờ sáng đến 5 giờ chiều từ
Thứ Hai đến Thứ Sáu)

(03) 9613 6399 (fax)

info@afca.org.au (email)

afca.org.au/complaints (mẫu đơn khiếu nại)

Hộp thư GPO Box 3 Melbourne VIC 3001

www.afca.org.au