

So lösen Sie eine Beschwerde für kleine Unternehmen



Die australische Behörde für Finanzbeschwerden (Australian Financial Complaints Authority - AFCA) ist eine unabhängige, gemeinnützige Nichtregierungsorganisation.

Wir helfen Einzelpersonen und kleinen Unternehmen bei der Lösung von Beschwerden über Finanzprodukte und -dienstleistungen.

Unser Service ist fair, kostenlos und unabhängig.

Unsere Werte

- fair und unabhängig - wir treffen ausgewogene Entscheidungen und sorgen dafür, dass jeder ordnungsgemäß gehört wird
- transparent und rechenschaftspflichtig - wir erklären den Grund für die von uns ergriffenen Maßnahmen
- ehrlich und respektvoll - wir sind professionell und behandeln jeden mit Würde
- proaktiv und kundenorientiert - unsere Dienstleistungen sind für jedermann zugänglich

Wer kann eine Beschwerde bei der AFCA einreichen?

Jeder mit einer ungelösten Beschwerde bei einem Finanzunternehmen, das AFCA-Mitglied ist. Einschließlich:

- Einzelunternehmer und Partnerschaften
- kleine Unternehmen mit weniger als 100 Mitarbeitern (eingetragen oder nicht eingetragen)
- gemeinnützige Organisationen oder Vereine, die keine eingetragenen Wohltätigkeitsorganisationen sind, wenn sie ein Geschäft betreiben und weniger als 100 Mitarbeiter haben
- registrierte Wohltätigkeitsorganisationen, unabhängig davon, wie viele Personen beschäftigt sind und ob sie ein Geschäft betreiben.

Das Finanzunternehmen muss AFCA-Mitglied sein

Damit AFCA Ihre Beschwerde prüfen kann, muss das Finanzunternehmen Mitglied unserer Organisation sein.

Die meisten Finanzunternehmen haben eine obligatorische Lizenzpflicht zur AFCA-Mitgliedschaft. Für andere ist es Teil eines vereinbarten Verhaltenskodex oder einer Mitgliedschaft in einem Branchenverband.

Die AFCA-Mitgliedschaft ist für einige Finanzunternehmen freiwillig. Beispielsweise sind FinTech-Unternehmen und Finanzunternehmen, die Finanzdienstleistungen ausschließlich für kleine Unternehmen anbieten, möglicherweise keine AFCA-Mitglieder.

Für den Fall, dass Sie in Zukunft unseren Streitbeilegungsservice benötigen, sollten Sie prüfen Sie, ob das Finanzunternehmen, mit dem Sie Geschäfte tätigen möchten, ein AFCA-Mitglied ist.

Wir haben über 37.000 Mitglieder, daher besteht eine gute Chance, dass wir helfen können.

Hier überprüfen: afca.org.au/find-a-financial-firm

Unsere Regeln erklären, welche Beschwerden wir berücksichtigen können und welche nicht.

Lesen Sie unsere Regeln, um weitere Informationen zu unserem Beschwerdeverfahren zu erhalten.

afca.org.au/rules

Welche Arten von Beschwerden von Kleinunternehmen können wir berücksichtigen?

Wir können eine breite Palette finanzieller Probleme berücksichtigen, darunter:

- Fehler bei Bankgeschäften und Kreditlisten
- Schwierigkeiten bei der Rückzahlung von Krediten, Kreditkarten und kurzfristigen Finanzierungen, wenn sich Ihre Finanzlage geändert hat
- Fehler bei Garantievereinbarungen
- Fehler in Leasingverträgen
- unangemessene Bereitstellung von Krediten
- Ablehnung eines Versicherungsanspruchs (wie Auto, Gebäude und Reise)
- falsche Internetzahlungen
- unangemessene Anlageberatung.

Schwellenwerte und Kompensationsobergrenzen

Art des Anspruchs	Entschädigungsgrenze pro Anspruch	Monetäre Beschränkung der Zuständigkeit der AFCA
Kreditfazilität	1 Million Dollar für kleine Unternehmen	Darf 5 Millionen Dollar nicht überschreiten
	2 Millionen Dollar für Primärerzeuger	Darf 5 Millionen Dollar nicht überschreiten
Die meisten anderen Ansprüche (ausgenommen Rente)	500.000 Dollar	Darf 1 Millionen Dollar nicht überschreiten

Hier ist ein Überblick über die Arten von Ergebnissen, die AFCA verschafft: afca.org.au/what-to-expect/outcomes-afca-provides

Was ist der beste Weg, um eine Beschwerde zu lösen?

Schritt eins: Wenden Sie sich an Ihr Finanzunternehmen

Viele Beschwerden können behoben werden, indem Sie sich direkt an Ihr Finanzunternehmen wenden. Die meisten Unternehmen haben eine Beschwerdeabteilung, die Sie anrufen können oder an die Sie eine E-Mail oder einen Brief senden können.

Wir empfehlen Ihnen, sich vor Einreichung einer Beschwerde an das Finanzunternehmen zu wenden.

Es gibt festgelegte Fristen für die Beantwortung durch das Finanzunternehmen:

- 90 Tage für Renten- oder herkömmliche Treuhandbeschwerden
- 21 Tage für Beschwerden bezüglich finanziellen Schwierigkeiten oder
- 45 Tage für alle anderen Beschwerden.

Setzen Sie sich mit uns in Verbindung, wenn Sie innerhalb des festgelegten Zeitraums keine Antwort auf Ihre Beschwerde erhalten oder mit der erhaltenen Antwort nicht zufrieden sind.

Wenn eine Beschwerde bei der AFCA eingereicht wird, muss das Finanzunternehmen alle Vollstreckungsmaßnahmen einstellen.

Schritt zwei: Reichen Sie eine Beschwerde der bei AFCA ein

Wenn Sie sich direkt an das Finanzunternehmen gewandt haben und die Beschwerde nicht gelöst wurde, können Sie eine Beschwerde bei der AFCA einreichen nachdem Sie zunächst überprüft haben, ob das Finanzunternehmen bei uns Mitglied ist.

Hier überprüfen: afca.org.au/find-a-financial-firm.

Eine Beschwerde einzureichen ist einfach. Sie können unser Online-Formular verwenden oder uns durch eine der Methoden, die im Abschnitt „Setzen Sie sich mit uns in Verbindung“ dieser Broschüre beschrieben werden, kontaktieren.

Schritt drei: Ein Ergebnis erzielen

Wenn wir Ihre Beschwerde erhalten, arbeiten wir mit Ihnen und dem Finanzunternehmen zusammen, um sie zu lösen.

Wir können versuchen, Ihre Beschwerde durch Verhandlung oder Schlichtung zu lösen.

Wenn dies nicht erfolgreich ist, können wir weitere Untersuchungen durchführen und eine Vorgehensweise festlegen.

Wir treffen Entscheidungen auf der Basis einer gerechten Abwägung der Umstände unter Berücksichtigung der einschlägigen Gesetze, Verhaltensvorschriften und bereitgestellten Informationen.

Jede von Ihnen akzeptierte Entscheidung ist für das Finanzunternehmen bindend.

Entscheidungen über Rentenbeschwerden weisen einige wichtige Unterschiede auf. Weitere Informationen erhalten Sie bei uns.

Wir können Ihnen bei der Lösung Ihrer Beschwerde behilflich sein, bieten jedoch keine rechtliche oder finanzielle Beratung an.

Checkliste

Schritte, die Sie berücksichtigen sollten, bevor Sie eine Beschwerde bei uns einreichen:

- Haben Sie sich direkt bei Ihrem Finanzunternehmen beschwert?
- Haben Sie dem Finanzunternehmen angemessen Zeit gegeben, um zu antworten?
- Ist das Finanzunternehmen Mitglied der AFCA? Hier überprüfen: **afca.org.au/find-a-financial-firm**.
- Haben Sie von Ihrem Finanzunternehmen eine Klageschrift oder ein anderes Gerichtsdokument erhalten, aus dem hervorgeht, dass es ein Gerichtsverfahren eingeleitet hat? Wenn ja, reichen Sie Ihre Beschwerde sofort ein.



Nützliche Informationen

Benötigen Sie Hilfe bei der Einreichung Ihrer Beschwerde?

Unser Service ist für Verbraucher und kleine Unternehmen kostenlos. Sie müssen niemanden bezahlen, um Ihnen bei der Einreichung einer Beschwerde bei der AFCA zu helfen.

Zeitbegrenzungen

In den meisten Fällen haben Sie zur Einreichung einer Beschwerde bei uns zwei Jahre Zeit nach Erhalt einer endgültigen Antwort von Ihrem Finanzunternehmen.

Wenn wir der Ansicht sind, dass besondere Umstände zutreffen, können wir dennoch einige Beschwerden berücksichtigen, die nach Ablauf der entsprechenden Frist eingereicht wurden.

Was ist, wenn wir Ihnen bei Ihrer Beschwerde nicht helfen können?

Wenn wir Ihre Beschwerde nicht bearbeiten können, können wir häufig andere Organisationen vorschlagen, die möglicherweise helfen können. Sie können auch die Hotline der australischen Wertpapier- und Investitionskommission (Australian Securities and Investment Commission) unter der Nummer 1300 300 630 anrufen oder deren Website **asic.gov.au** besuchen, um Ratschläge zu erhalten, wen Sie sonst noch um Hilfe bitten können.



Zusätzliche Unterstützung

Informationen finden Sie auf unserer Website in verschiedenen Sprachen. Wir können auch den Zugang zu einem kostenlosen Dolmetscherservice arrangieren.

Dolmetscherservice

Rufen Sie den kostenlosen Dolmetscherservice unter 131 450 an oder rufen Sie uns unter 1800 931 678 an (Montag bis Freitag von 9 bis 17 Uhr Melbourne-Zeit), und wir organisieren einen Dolmetscher für Sie.

National Relay Service

Kontaktieren Sie uns über den National Relay Service wenn Sie taub sind oder eine Hör- oder Sprachbehinderung haben.

TTY / Sprachanruf 133 677 (Ortsgespräch)

Sprechen & Hören 1300 555 727 (Ortsgespräch)

Besuchen Sie **relayservice.gov.au**, wählen Sie die Art des Anrufs aus und geben Sie unsere Nummer 1800 678 931 ein.





Setzen Sie sich mit uns in Verbindung

**Australian Financial
Complaints Authority**

1800 931 678 (kostenloser Anruf)
(Montag bis Freitag von 9 bis 17 Uhr)

(03) 9613 6399 (Fax)

info@afca.org.au (E-Mail)

afca.org.au/complaints (Beschwerdeformular)

GPO Box 3 Melbourne VIC 3001

www.afca.org.au