

Paano lulutasin ang reklamo



Ang Australian Financial Complaints Authority (AFCA) ay tumutulong sa mga indibidwal at maliliit na negosyo upang malutas ang mga reklamo sa mga produktong pinansiyal at mga serbisyo.

Ang aming serbisyo ay patas, libre at independiyente.

Aming mga pinahahalagahan

- patas at independiyente – gumagawa kami ng mga balanseng desisyon, at tinitiyak namin na lahat ay napapakinggan nang mabuti
- walang itinatago at may pananagutan – ipapaliwanag namin ang dahilan ng aming mga aksyon
- matapat at magalang – kami ay propesyonal at tinatrato ang lahat nang may dangal
- proactive at nakatuon sa kostumer – ang aming mga serbisyo ay naa-access ng lahat

Sino ang maaaring maghain ng reklamo sa AFCA?

Sinumang may di nalutas na reklamo laban sa isang kumpanyang pinansyal ay maaaring maghain ng reklamo, kung ang kumpanyang pinansyal ay miyembro ng AFCA. Kabilang dito ang:

- mga indibidwal
- mga pagtutuwang ng mga indibidwal
- maliliit na mga negosyo
- mga samahan o asosasyon na inkorporada.

Ang mga reklamo na maaari naming isaalang-alang ay nakasaad sa aming mga Patakaran. Para malaman pa ang tungkol sa aming mga Patakaran at proseso sa paglutas ng reklamo, makipag-ugnayan sa amin o pumunta sa aming website afca.org.au/rules

Anong uri ng mga reklamo ang maaaring harapin ng AFCA?

Maaari naming isaalang-alang ang malaking hanay ng mga suliraning pinansiyal, kabilang ang:

- mga pagkakamali sa mga transaksyon sa bangko at mga listahan ng kredito (credit listings)
- hirap sa pagbabayad ng mga utang, mga credit card at panandaliang pagpipinansya (short-term finance) kung saan nagbago ang iyong pinansiyal na kalagayan
- pagtanggig sa claim ng seguro (tulad ng sasakyan, tahanan at mga nilalaman, mga alagang hayop, paglalakbay, proteksyon sa kita at trauma)
- di-angkop na payo sa pamumuhunan
- ang desisyon ng tagapangasiwa (trustee) tungkol sa pamamahagi ng benepisyo sa superannuation.

**Kredito, pinansya
at pautang**



Seguro



**Mga deposito sa bangko
at mga kabayaran**



**Mga pamumuhunan at payo
sa pananalapi**



Superannuation



Ano ang pinakamahusay na paraan sa paglutas ng isang reklamo?

Unang hakbang: Kontakin ang iyong kumpanyang pinansyal

Maraming reklamo ang maaaring maayos sa pamamagitan ng pagkontak nang direkta sa iyong kumpanyang pinansyal. Karamihan ng mga negosyo ay may reklamuhan na maaaring padalhan ng email, tawagan o sulatan.

Kung hindi mo pa sila nakokontak tungkol sa iyong mga alalahanin, iminumungkahi naming gawin mo muna ito. Sa sandaling ikaw ay naghain ng reklamo, mayroong itinakdang panahon para sa pagtugon ng iyong kumpanyang pinansyal:

- 90 na araw para sa mga reklamo sa superannuation o tradisyonal na mga reklamo sa tagapangasiwa
- 21 na araw para sa mga reklamo na may kinalaman sa kahirapan sa pera, o
- 45 araw para sa lahat ng ibang mga reklamo.

Kung hindi ka nakatanggap ng tugon sa iyong reklamo sa loob ng itinakdang panahon, o ikaw ay hindi ka masaya sa tugon na iyong natanggap, makipag-ugnayan sa amin.

Ikalawang hakbang: Maghain ng reklamo sa AFCA

Madali lang ang paggawa ng reklamo. Maaari mong gamitin ang aming pormularyo sa online, o makipag-ugnayan sa amin sa pamamagitan ng alinman sa mga pamamaraan na inilalarawan sa bahaging Contact Us ng polyetong ito.

Maaari mong i-tsek kung ang iyong kumpanyang pinansyal ay miyembro ng AFCA bago ka makipag-ugnayan sa amin. Libu-libo ang miyembro namin, kaya malaki ang tsansa na matutulungan ka namin. Para sa karagdagang detalye, bisitahin ang aming website **afca.org.au/find-a-financial-firm**

Ikatlong hakbang: Pagkamit ng resulta

Sa sandaling matanggap namin ang iyong reklamo, makikipagtulungan kami sa iyo at sa iyong kumpanyang pinansyal upang lutasin ito.

Maaari naming subukang lutasin ang iyong reklamo sa pamamagitan ng negosasyon o pakikipagkasundo. Gayunman, kung kailangan naming imbestigahan pa lalo ang reklamo at gumawa ng desisyon, gagawin namin ito.

Ginagawa namin ang aming desisyon batay sa kung ano ang patas sa sirkunstansya ng reklamo, isinasaalang-alang ang nauugnay na mga batas, koda ng pagsasanay (code of practice) at impormasyon na ibinigay mo at ng iyong kumpanyang pinansyal.

May ilang mahahalagang pagkakaiba sa paraan ng paggawa namin ng mga desisyon para sa mga reklamo sa superannuation kumpara sa iba pang pinansiyal na mga produkto at serbisyo. Para sa karagdagang impormasyon, makipag-ugnayan sa amin.



Tseklis

Narito ang ilang mga hakbang na dapat pag-isipan bago ka maghain ng reklamo sa amin:

- ☐ Nagreklamo ka ba nang direkta sa iyong kumpanyang pinansyal?
- ☐ Binigyan mo ba ang kumpanyang pinansyal ng angkop na oras para makatugon?
- ☐ Miyembro ba ng AFCA ang kumpanyang pinansyal? Pumunta sa **afca.org.au/find-a-financial-firm**
- ☐ Nakatanggap ka ba ng isang Pahayag ng Claim o iba pang dokumento ng hukuman mula sa iyong kumpanyang pinansyal na nagsasabi na nagsimula ng ang mga legal na pagdinig? Kung oo, maghain kaagad ng iyong reklamo.

Mangyaring tandaan na hindi kami nagbibigay ng payo sa batas o sa pinansiya. Ang mga detalye ng adbokasiya ng konsyumer na libre at kumpidensyal at ang mga serbisyo sa batas ay nakalagay sa aming website.



Kapaki-pakinabang na impormasyon

Kakailanganin mo ba ng tulong sa paghain ng iyong reklamo?

Ang aming serbisyo ay libre para sa publiko at hindi mo na kailangang magbayad ng isang tao para tulungan kang maghain ng reklamo sa AFCA.

Ang mga indibidwal ay maaaring kwalipikadong tumanggap ng libreng tulong sa batas o tulong sa pagpapayong pinansyal. Para sa karagdagang impormasyon bisitahin ang website ng National Legal Aid **nationallegalaid.org** o bisitahin ang website ng Financial Counselling Australia **financialcounsellingaustralia.org.au/corporate/find-a-counsellor** para sa karagdagang impormasyon.

Mga limitasyon ng panahon (time limits)

May mga limitasyon ng panahon para sa paghahain ng reklamo sa AFCA. Sa karamihan ng mga kaso mayroon kang dalawang taon upang maghain ng reklamo sa amin matapos mong matanggap ang pinakahuling tugon sa iyong reklamo mula sa iyong kumpanyang pinansyal. Kung ikaw ay hindi nagreklamo sa iyong kumpanyang pinansyal, sa karamihan ng mga kaso mayroon kang anim na taon upang maghain ng reklamo mula nang una mong nalaman ang iyong pagkalugi.

Ang mga limitasyon na mas maikling panahon ay para sa ilang mga reklamo sa superannuation. Kung mayroon kang reklamo sa superannuation at ito ay may kaugnayan sa kabayaran ng benepisyo sa kamatayan, karaniwan ay may limitasyon ng panahon na 28 na araw mula nang pagkatanggap mo ng pinakahuling desisyon mula sa iyong superannuation fund tungkol sa kabayaran ng benepisyo sa kamatayan.

Maaari pa rin naming isaalang-alang ang ilang reklamo na inihain matapos ang kaugnay na limitasyon sa panahon, kung naniniwala kami na naaangkop dito ang natatanging sirkunstansya.

Paano kung hindi kami makakatulong sa iyong reklamo?

Kung hindi namin kayang harapin ang iyong reklamo, kadalasan maaari kaming magmungkahi ng ibang organisasyon na maaaring makatulong. Maaari mo rin tawagan ang hotline ng Australian Securities and Investment Commission sa 1300 300 630 o bisitahin ang kanilang website **asic.gov.au** para sa payo kung kanino ka pa makakahingi ng tulong.

Karagdagang tulong

Ang impormasyon ay makukuha sa website ng AFCA sa maraming wika. Maaari rin naming asikasuhin ang pagkakaroon ng libreng serbisyo ng interpreter.

Serbisyo ng interpreter

Tawagan ang libreng serbisyo ng interpreter sa 131 450 o tawagan kami sa 1800 931 678 (9nu hanggang 5nh na oras sa Melbourne mula Lunes hanggang Biyernes) at aasikasuhin namin ang isang interpreter para sa iyo.

National Relay Service

Kung ikaw ay bingi o may kapansanan sa pandinig o pananalita, makipag-ugnayan sa amin sa pamamagitan ng National Relay Service.

TTY / Voice call 133 677 (lokal)

Speak & Listen 1300 555 727 (lokal)

Pumunta sa website ng National Relay Service **relayservice.gov.au**, piliin ang uri ng mga tawag at i-enter ang aming numero, 1800 678 931.



Makipag-ugnay sa amin

**Australian Financial
Complaints Authority**

1800 931 678 (libreng tawag)
(9nu hanggang 5nh mula Lunes hanggang Biyernes)
(03) 9613 6399 (fax)
info@afca.org.au (email)

afca.org.au/complaints (pormularyo ng reklamo)

GPO Box 3 Melbourne VIC 3001

www.afca.org.au