دليل المؤتمرات التوافقية



afca
Australian Financial Complaints Authority

يمكن أن تساعد خدمتنا المجانية في حل شكواك دون التكلفة والتعب والحاجة إلى اللجوء للمحكمة.

من نحن

AFCA تساعد الأفراد والشركات الصغيرة على حل الشكاوى المتعلقة بالمنتجات والخدمات المالية. خدمتنا عادلة وحرة ومستقلة.

قيمنا

- عادلة ومستقلة - ونضمن سماع الجميع بشكل صحيح
- شفافة وخاضعة للمساءلة - سوف نشرح سبب الإجراءات التي نتخذها
- صادقة ومحترمة - نحن محترفون ونعامل الجميع بكرامة
- استباقية وتركز على العملاء - خدماتنا متاحة للجميع.



ما هو التوفيق وكيف يمكن أن يساعدني؟

التوفيق هو أحد الأساليب التي يمكن أن تستخدمها AFCA لحل الشكاوى، وفي تجربتنا، يمكن أن تكون الطريقة الأسرع والأكثر فعالية.

ننظم مؤتمر عبر مكالمة هاتفية تشملك أنت وشركتك المالية وموفق AFCA للتحدث عن الشكوى بطريقة مفتوحة وغير رسمية.

نشير إلى هذا المؤتمر الهاتفي باعتباره **مؤتمر التوفيق** طوال هذا الكتيب. تتم معظم مؤتمرات التوفيق التي نقوم بها عن طريق الهاتف، على الرغم من أننا نجتمع أيضاً وجهاً لوجه عند الاقتضاء.

الموفقون لدينا مستقلون ومهرة في الوساطة. كما إن وجود شخص متمرس يوجه المحادثة يجعل من السهل على الجميع التحدث عن الشكوى.

الهدف من مؤتمر التوفيق هو محاولة حل الشكوى بالاتفاق في نفس اليوم. لا يحدث هذا دائماً، لكننا نجد أن مؤتمر التوفيق يمكن أن يكون وسيلة فعالة للجميع لاكتساب فهم أفضل للقضايا والظروف.

تستغرق معظم مؤتمرات التوفيق ما بين ساعة إلى ساعتين، ولكنها قد تستغرق وقتاً أطول. يمكنك طلب استراحة في أي وقت.

من يقرر اذا كان مؤتمر المصالحة سوف يعقد؟

عندما يتم تعيين شكواك إلى أخصائي الحالة في AFCA، فسوف يراجع وقائع الشكوى ويقرر ما إذا كان مؤتمر التوفيق يمكن أن يساعد.

إذا كانت شكواك تتعلق بالتقاعد، فقد نطلب منك في بعض الحالات حضور مؤتمر المصالحة. لن نقوم بذلك إلا إذا اعتقدنا أنه من المهم أن تحضر، وسنتحدث دائماً معك أولاً.

بدلاً من ذلك، يمكنك أن تطلب منا تنظيم مؤتمر مصالحة. يمكن لشركتك المالية أيضاً طلب مؤتمر مصالحة. سوف ننظر في الطلب ونتحدث معك حول ما إذا كان هذا خياراً مفيداً لموقفك.

هل يمكنك أن تخبرني المزيد عن عملية التوفيق؟

قبل المؤتمر:

- سوف نتصل بك وبشركتك المالية لمناقشة شكواك، وتأكيد عملية التوفيق وترتيب موعد ووقت لمؤتمر التوفيق.
- إذا لم نتمكن من الوصول إليك، فسنختار التاريخ والوقت ونؤكده كتابيا. إذا لم تتمكن من الحضور في ذلك التاريخ والوقت، فأنت بحاجة لإخبارنا في أقرب وقت ممكن.

أثناء المؤتمر الهاتفي:

- في وقت مبكر من مؤتمر التوفيق، سنطلب منك تلخيص شكواك وشركتك المالية لتوضيح ردها.
- مؤتمر التوفيق هو فرصة لك ولشركتك المالية للتحدث مباشرة سوياً ومع الموفق الذي يوجه المحادثة.

دور الموفق:

سيكون الموفق في بعض الأحيان، ولكن ليس دائماً، هو نفس الشخص الذي يدير شكواك في AFCA. خلال مؤتمر التوفيق، سيقومون بما يلي

- بالترحيب والتعريف عن الجميع.
- شرح دورهم والمبادئ التوجيهية التي يجب اتباعها خلال مؤتمر التوفيق.
- تحديد الاهتمامات الرئيسية في الشكوى ووضع جدول أعمال.
- يقومون بدعوتك أنت وشركتك المالية للتحدث عن مخاوفك بمزيد من التفصيل. سوف يساعدونك في تحديد الخيارات الممكنة لحل الشكوى، لكنهم لن يدافعون عنك أو عن مؤسستك المالية.
- يقومون بالتحدث بشكل منفصل معك ومع شركتك المالية لمناقشة وتوضيح الأسئلة أو المخاوف المثارة.
- تقديم معلومات عن بدائل لحل الشكوى إذا لزم الأمر (لكن لا يمكنهم تقديم المشورة القانونية).
- تأكد من أن الجميع يفهم ما يوافقون عليه.
- إنهاء مؤتمر التوفيق في حال إساءة استخدام العملية من قبل أيّ شخص..

ماذا يتوقع مني؟

- المشاركة في مؤتمر التوفيق في الوقت المحدد.
- يرجى حضور مؤتمر التوفيق بحسن نية وبعقل متفتح.
- كن مستعداً للتحدث بصراحة عن الشكوى واهتماماتك الرئيسية.
- تأكد من أن لديك السلطة للموافقة على حل الشكوى في اليوم. وقد يعني هذا الحصول على موافقة من شخص آخر للمضي قدماً بنتيجة معينة نيابة عنك.
- أخبرنا مسبقاً إذا كانت الظروف الاستثنائية تعني أنه لا يمكنك المشاركة في مؤتمر التوفيق في الوقت المنظم، مثل حالة طبية طارئة.

ماذا يحدث عندما يتم التوصل إلى اتفاق في المصالحة؟

- سوف نسجل شروط الاتفاقية ونقدم تأكيداً كتابياً بعد ذلك.
- إذا كان لديك أي مخاوف بشأن شروط الاتفاقية، يجب عليك الاتصال بنا في غضون 7 أيام.
- في بعض الأحيان تقوم الشركة المالية بإعداد وثيقة تسوية لتوقيعها. وهذا يجب أن يعكس ما تم الاتفاق عليه في مؤتمر التوفيق. إذا لم يحدث ذلك، يجب أن تخبرنا.
- تذكر أنه ليس عليك الموافقة على حل الشكوى في مؤتمر التوفيق.

ماذا يحدث إذا لم يتم التوصل إلى اتفاق في المصالحة؟

- إإذا لم تتوصل إلى اتفاق في مؤتمر مصالحة أو بعد مفاوضات أخرى، فمن المحتمل أن نحقق في شكواك بشكل أكبر.
- في بعض الحالات، قد نتمكن من إعطائك فكرة في مؤتمر التوفيق حول النتيجة المحتملة لتحقيقنا.في حالات أخرى، قد نحتاج إلى أن نطلب منك أو من مؤسستك المالية تزويدنا بمزيد من المعلومات قبل ان نتمكن من اتخاذ قرار متعلق بالشكوى.

أنواع نتائج المصالحة

ستقرر أنت وشركتك المالية نتائج مؤتمر التوفيق.

بعض الأمثلة على النتائج المحتملة هي:

- اتفاقية لحل الشكوى كلياً أو جزئياً
- اتفاقية لتقديم المزيد من المعلومات.
- اتفاقية حول كيفية تقديم الخدمة المالية لك في المستقبل.
- اتفاقية لإنهاء الخدمة المالية المقدمة لك.
- اعتذار.
- في حالات الصعوبات المالية، أو ترتيب سداد الدين، أو الإطار الزمني المتفق عليه لبيع الممتلكات التي تضمن القرض، إذا كان لا يمكن سداد القرض بأي طريقة أخرى.

هل أحتاج إلى تمثيل مدفوع؟

- لا تحتاج إلى تمثيل قانوني أو أي نوع آخر من الدعم المدفوع عند المشاركة في مؤتمر التوفيق AFCA.
- يمكنك اختيار أن يمثلك شخص ما، مثل محامٍ، ولكن أي تكاليف يتم تكبدها تقع على عاتقك.
- إذا اخترت أن يكون لديك ممثل، فلا يزال عليك حضور مؤتمر التوفيق بنفسك.

هل يمكنني إحضار شخص آخر؟

قد تقرر أن يكون لديك شخص ما، مثل أحد أفراد الأسرة أو شريك أو صديق لك أثناء مؤتمر التوفيق.إذا اخترت الحصول على الدعم من شخص ما، فالرجاء إخبارنا باسمه (ورقم هاتفه، إذا كان في مكان مختلف عنك) مسبقاً.

هل هناك مساعدة مجانية متاحة؟

قد يكون الأفراد مؤهلين للحصول على مساعدة قانونية مجانية أو مساعدة استشارية مالية. لمزيد من المعلومات ، يرجى زيارة National Legal Aid **Nationallegalaid.org** أو اتصل بخط مساعدة الديون الوطنية على الرقم 007 007 1800 للتحدث إلى مستشار مالي. موقع خط المساعدة الوطني للديون **ndh.org.au** يحتوي أيضاً على إرشادات خطوة بخطوة حول كيفية معالجة المشكلات المالية.

قائمة مراجعة ما قبل المؤتمر:

- ☐ تحقق من تواجدك في تاريخ مؤتمر التوفيق واسمح بوقت كافٍ في حال تجاوز المؤتمر أكثر من ساعتين.
- ☐ فكر في القضايا الرئيسية في شكواك، وماذا تريد أن تقول وماذا تريد أن يكون الحل المحتمل.
- ☐ فكر فيما إذا كنت ترغب في أن يحضر المؤتمر شخص آخر للحصول على الدعم. وتأكد من أن الشخص متاح، وقم باخبار AFCA.
- ☐ النظر في الشكوى من جميع الزوايا، بما في ذلك من وجهة نظر الشركة المالية.
- ☐ قم بإعداد نسخة من جميع المستندات والمراسلات التي قد تحتاجها أثناء مؤتمر التوفيق.
- ☐ تأكد من أن لديك السلطة للموافقة على حل الشكوى في اليوم. وقد يعني هذا الحصول على موافقة من شخص آخر للمضي قدماً معينة نيابة عنهم .
- ☐ اقرأ ورقة حقائق AFCA *حضور مؤتمر التوفيق* **afca.org.au/publications** للحصول على عرض أكثر تفصيلا لعملية التوفيق، بما في ذلك كيفية النظر واستخدام المعلومات التي تقدمها.



afca
Australian Financial
Complaints Authority

إتصل بنا

Australian Financial
Complaints Authority

1800 931 678 (اتصال مجاني)
(من 9 صباحاً حتى 5 مساءً من الاثنين إلى الجمعة)
(03) 9613 6399 (فاكس)
info@afca.org.au (البريد الإلكتروني)

afca.org.au/complaints (نموذج شكوى)

GPO Box 3 Melbourne VIC 3001

www.afca.org.au