

# 調解會議 指南



# 我們的免費服務可以幫助您解決投訴，免去您上法庭的費用和壓力。

## 澳大利亞金融投訴局 (AFCA) 是什麼機構？

AFCA 為個人和小企業解決有關金融產品和服務的投訴。我們的服務公平、免費、獨立。

### 價值觀

- 公平、獨立 — AFCA 確保各方充分表達觀點。
- 透明、問責 — AFCA 對做出的所有行動都會做出解釋。
- 誠信、尊重 — AFCA 是專業機構，尊重所有當事方。
- 主動、以客戶為本 — AFCA 的服務面向所有人。



## 調解是什麼意思？對我有什麼幫助？

調解是 AFCA 用於解決投訴的方法之一，在我們經驗看來，這也是最快最有效的方式。

AFCA 會透過三方電話會議的方式讓您、相關金融機構及 AFCA 的調解員參加電話調解，調解會以開誠佈公、非正式的形式討論投訴問題。

AFCA 將宣傳單中的此類電話會議稱為**調解會議**。AFCA 完成的大多數調解會議都是透過電話完成，但有時如果合宜，也會採用人到場見面的方式調解。

AFCA 協調員具有獨立性，掌握調解技巧。透過有經驗的人士來引導對話，將更有助於大家討論投訴問題。

調解會議的目的是為了當日達成一致，解決爭議。雖然有時無法達到此目的，但是 AFCA 發現透過調解會議，各方均能更好地理解問題的本質和各方情況。

大多數調解會議會持續一到兩小時，但有時會更久。您可以隨時要求暫時休會。

## 誰決定是否要開調解會議？

您的投訴分配給 AFCA 的案件經理後，經理會審查投訴的客觀事實，然後決定開調解會議是否有幫助。

如果您的投訴跟退休公積金有關，AFCA 在某些情況下會要求您參加調解會議。只有我們認為您確有必要參加調解會議，我們才会有此要求，而且 AFCA 一定會提前跟您解釋相關情況。

此外，您也可以要求 AFCA 組織調解會議。相關金融公司也可要求組織調解會議。AFCA 會考慮這類請求，並會向當事雙方解釋該方式是否適用您的情況。

## 能否更加詳細地解釋調解流程？

### 調解會議前：

- AFCA 會聯繫您及相關金融機構來瞭解您的投訴事項，確認調解流程，還會確認調解會議的日期及時間。
- 如果 AFCA 無法與您取得聯繫，我們會自行確認日期及時間，並書面確認。如果您無法在通知的日期和時間出席，您需要儘快通知 AFCA。

## 調解會議期間：

- 在調解會議剛開始的時候，我們會請您對投訴內容進行簡要概括，然後會讓相關金融公司簡要概括其回應。
- 調解會議透過調解員主持雙方對話，為您與相關金融公司提供了直接溝通的機會。

## 調解員的作用：

有時，調解員可能是受理您投訴的 AFCA 案件經理，但有時可能會是 AFCA 的其他調解員。在調解會議進行時，調解員負責以下內容：

- 歡迎當事方，給雙方做介紹。
- 解釋調解員的作用以及進行調解會議時須遵循的指導原則。
- 確定投訴事項的主要問題，並制定討論話題。
- 邀請您及相關金融公司就您的主要問題發表詳細意見。調解員會幫助您確認可能解決投訴事項的方法，但調解員不會偏向任何一方。
- 調解員會分別跟您和相關金融公司商討，澄清提出的問題或擔心。
- 如有需要，提供用於解決投訴的其他方式的信息（調解員無法提供法律意見）。
- 確認雙方均理解互相達成一致的內容。
- 如果出現濫用調解流程的情況，調解員可終止調解會議。

## 對參加調解的當事方有什麼要求？

- 在確認的時間參加調解會議。
- 本著善意友好、開放的心態參與調解會議。
- 做好準備，開誠佈公地商討投訴事項及主要的擔心。
- 確保您有許可權可以在當日解決投訴問題。例如：您可能需要獲得他人對某種結果認可的同意。
- 如果出現緊急醫療事件等極特殊的情況，而無法在確定時間參加調解會議，請提前通知 AFCA。

## 如果透過調解會議達成共識，接下來應怎麼做？

- AFCA 會記錄下所達成共識的條款，之後提供書面確認。
- 如果對所達成共識的條款有疑慮，您須在 7 天內聯繫 AFCA。
- 有些情況下，相關金融公司會準備一份和解協議供您簽署。協定應該反映調解會議中達成一致的內容。如果並非如此，您應告知 AFCA。
- 重要提示：您不一定要在調解會議上同意解決投訴事項。

## 未能透過調解會議達成共識怎麼辦？

- 如果未能透過調解會議或進一步磋商達成共識，AFCA 很可能會進一步調查您的投訴。
- 某些情況下，AFCA 在調解會議時可能可以告知您進一步調查的可能結果。其他情況下，AFCA 可能需要您或相關金融公司提供更多信息，才能就投訴做出決定。

## 調解會議有哪幾種結果

您與相關金融公司就調解結果做出最終決定

可能的結果，例如有：

- 雙方達成一致，徹底或部分解決投訴內容。
- 雙方達成一致，需進一步提供信息。
- 雙方就相關金融公司今後應當如何為您提供服務達成一致。
- 雙方就如何終止現有金融服務達成一致。
- 正式道歉。
- 如果涉及到經濟困難的投訴，可能的結果有設置還款安排，或在貸款沒有任何辦法可以償還的情況下，確定變賣抵押資產的時限。

## 是否需要花錢請代理？

- 參加 AFCA 調解會議，您無需請律師或辦理付費的支援服務。
- 您可邀請律師等其他人士代表您，但由此產生的費用需自行承擔。
- 即便請他人代理，您本人還是應當參加調解會議。

## 能否帶其他人參加調解會議？

參加調解會議時，您可帶上家人、配偶、朋友等。如果您確定要帶上其他人，請提前告知 AFCA 其他人的姓名（如果不跟您在一起，也請告知該人的電話號碼）。

## 有免費的幫助支援服務嗎？

投訴人可能符合免費法律援助或財務諮詢協助服務。更多信息，請訪問全國法律援助服務 (National Legal Aid) 網站：[nationallegalaid.org](http://nationallegalaid.org)，或撥打全國債務協助熱線 (National Debt Helpline)：1800 007 007，諮詢財務諮詢師。全國債務協助熱線網站 ([ndh.org.au](http://ndh.org.au)) 上也有具體步驟，解釋如何應對財務困難。

## 調解會議前的注意事項：

- 確定自己在調解會當天有時間參加，並且預留足夠時間，因為會議可能超過兩小時。
- 思考要投訴的主要問題是什麼，想說什麼、所期望的解決方案是怎樣的。
- 思考需不需要帶其他人來參加調解會，給自己支持。確定想帶來的人當天有空，還要提前通知 AFCA。
- 從各個角度來思考投訴內容，也包括從相關金融公司的角度來思考相關問題。
- 將調解會議可能用到的文檔或通信都準備好一份副本。
- 確保您有許可權可以在當日同意解決投訴問題。例如：您可能需要獲得代他人對某種結果認可的同意確認。
- 閱讀 AFCA 信息說明單《參加調解會議》([afca.org.au/publications](https://afca.org.au/publications))，瞭解詳細的調解流程，以及 AFCA 會如何考慮及使用您提供的資料等信息。





## 聯繫我們

澳大利亞  
金融投訴局

**1800 931 678** (免費電話)  
(週一至週五早 9:00 至下午 5:00)

**(03) 9613 6399** (傳真)

**info@afca.org.au** (電子郵件)

**afca.org.au/complaints** (投訴表格)

GPO Box 3 Melbourne VIC 3001

[www.afca.org.au](http://www.afca.org.au)