

Hogyan lehet megoldani egy kisvállalkozó panaszát



Az Australian Financial Complaints Authority független, külső, vitákat megoldó szervezet

Az Australian Financial Complaints Authority (AFCA) segít egyéneknek és kisvállalkozásoknak a pénzügyi termékekkel kapcsolatos panaszok megoldásában.

Szolgáltatásunk igazságos, ingyenes és független.

Értékeink

- igazságos és független - kiegyensúlyozott döntéseket hozunk és biztosítjuk, hogy mindenkit megfelelően meghallgatunk
- átlátható és elszámoltatható - elmagyarázzuk a végrehajtott intézkedések okát
- becsületes és tiszteletteljes -hivatásosak vagyunk és mindenkit méltósággal kezelünk
- proaktív és ügyfélközpontú - szolgáltatásaink mindenki számára elérhetőek

Ki nyújthat be panaszt az AFCA-hez?

Bárki, akinek panaszja van egy pénzügyi céggel szemben, panaszt nyújthat be, ha a pénzügyi cég AFCA tag.

- egyéni kereskedők és társaságok
- kis vállalkozások kevesebb, mint 100 alkalmazottal (bejegyzett vagy nem bejegyzett)
- nem profittal működő szervezetek vagy klubok, melyek nem bejegyzett jótékonyági intézmények, ha üzleti vállalkozással foglalkoznak és kevesebb, mint 100 alkalmazottjuk van.
- bejegyzett jótékonyági intézmények tekintet nélkül arra, hány alkalmazottjuk van és foglalkoznak-e üzleti vállalkozással

A pénzügyi cégnek AFCA tagnak kell lenni

Ahhoz, hogy az AFCA megvizsgálja panaszát, az pénzügyi cégnek AFCA tagnak kell lennie.

A legtöbb pénzügyi cég kötelező engedélyezési kötelezettséget ír elő az AFCA tagsághoz. Mások számára ez elfogadott gyakorlati kódex, vagy egy iparág szövetség tagsági követelménye.

Egyes pénzügyi cégek esetében az AFCA tagság önkéntes. Például, a pénzügyi technológiai (fintech) vállalkozások és a kizárólag kisvállalkozásoknak pénzügyi szolgáltatásokat nyújtó pénzügyi cégek nem lehetnek az AFCA tagjai.

Ellenőrizze, hogy az a pénzügyi cég mellyel Ön üzletelni szándékozik, AFCA tag-e, arra az esetre, ha a mi vitarendezési szolgáltatásunkra szüksége lenne a jövőben.

Több, mint 37,000 tagunk van, tehát nagy esély van arra, hogy segíthetünk.

Látogassa meg a következő weboldalt
afca.org.au/find-a-financial-firm

Szabályaink megmagyarázzák milyen panaszokkal foglalkozhatunk és milyenekkel nem.

Olvassa el Szabályzatunkat, ha további információt szeretne kapni a panaszkezelési folyamatról.

afca.org.au/rules

A kisvállalkozók milyen típusu panaszaival tudunk foglalkozni?

A pénzügyi problémák széles körét mérlegelhetjük, ide értve:

- hibák a banki tranzakciókban és hitelminősítésekben
- nehézségek a kölcsönök, hitel kártyák és rövid távú finanszírozás visszafizetésében megváltozott pénzügyi helyzete miatt
- hibák a kezesi megállapodásokban
- hibák a haszonbérletszerződésekben
- helytelen hitelnyújtás
- biztosítási igény elutasítása (például, autó, otthon és berendezés, háziállatok, utazás, jövedelemvédelem és trauma)
- hibás internet fizetések
- helytelen befektetési tanács

Tartási határértékek és kompenzációs felső határok

Követelés típusa	Kártérítés korlátozása igényenként	Az AFCA joghatóságának pénzügyi korlátozása
Hitelkeret	\$ 1 millió kisvállalkozásoknak	Nem haladhatja meg az \$ 5 milliót
	\$ 2 millió elsődleges termelőknek	Nem haladhatja meg az \$ 5 milliót
Legtöbb más követelés (öregségi járadék kivételével)	\$ 500,000	Nem haladhatja meg az \$ 1 milliót

Tekintse át az AFCA által biztosított eredmények típusait: afca.org.au/what-to-expect/outcomes-afca-provides

Mi a panasz megoldásának a legjobb módja?

Első lépés: vegye fel a kapcsolatot pénzügyi cégével

Sok panasz megoldható azzal, hogy felveszi a kapcsolatot közvetlenül a pénzügyi cégével. Legtöbb vállalkozásnak van panasztételi lehetősége, melyet telefonon, emailben vagy levélben elérhet.

Azt javasoljuk, hogy vegye fel a kapcsolatot a pénzügyi céggel mielőtt panaszt nyújtana be.

A pénzügyi cégnek meghatározott időn belül válaszolnia kell:

- 90 nap az öregségi járadékra vagy hagyományos vagyonkezelői panaszokra
- 21 nap pénzügyi nehézségekkel kapcsolatos panaszok esetén, vagy
- 45 nap minden más panasz esetén

Ha a meghatározott időn belül nem kap választ panaszára, vagy a válasz nem kielégítő az Ön számára, lépjen velünk kapcsolatba.

Amikor panaszt nyújtanak be az AFCA-hoz, a pénzügyi cégnek le kell állítania minden végrehajtási intézkedést.

Második lépés: a panasz benyújtása az AFCA-hoz

Ha közvetlenül a pénzügyi céggel vette fel a kapcsolatot és panaszát nem oldották meg, a panaszt benyújthatja az AFCA-hoz, de előtte ellenőrizze, hogy a pénzügyi cég AFCA tag-e.

Látogassa meg a következő weboldalt
afca.org.au/find-a-financial-firm.

A panasz benyújtása egyszerű. Használhatja az interneten található űrlapunkat, vagy kapcsolatba léphet velünk a prospektus Kapcsolatfelvétel szakaszában ismertetett módszerek bármelyikével.

Harmadik lépés: az eredmény elérése

Miután megkapjuk panaszát, együtt fogunk Önnel és pénzügyi cégével működni, hogy megoldjuk azt.

Megpróbálhatjuk panaszát egyezkedés vagy kiegyezés útján rendezni.

Ha ez eredménytelen, tovább vizsgálhatjuk az ügyet és eldöntjük, milyen úton haladjunk tovább.

Döntéseink azon alapulnak, ami a panasz körülményeire vonatkozóan igazságos, figyelembe véve a vonatkozó törvényeket, gyakorlati kódokat valamint az Ön és pénzügyi cég által szolgáltatott információkat.

Az Ön által elfogadott bármely határozat kötelező a pénzügyi cégre.

Van néhány fontos különbség hogyan döntünk öregségi járadékkal kapcsolatos panasz esetén. Többet megtudhat erről ha kapcsolatba lép velünk.

Mi segíthetünk panaszának megoldásában, de sem jogi tanácsot, sem pénzügyi tanácsot nem tudunk adni.

Ellenőrző lista

Néhány fontolóra vehető lépés mielőtt panaszt nyújt be nekünk:

- Nyújtott-e be panaszt közvetlenül pénzügyi cégéhez?
- Megfelelő időt adott-e a pénzügyi vállalkozójának a válaszadásra?
- Pénzügyi vállalkozója AFCA tag? Ellenőrizze itt: **afca.org.au/find-a-financial-firm**.
- Kapott-e keresetlevelet vagy más bírósági iratot pénzügyi cégétől, hogy a bírósági eljárást megindította? Ha igen, azonnal nyújtsa be panaszát.



Hasznos információk

Lesz segítségre szüksége a panasz benyújtásban?

Szolgáltatásunk ingyenes a fogyasztók és kisvállalkozások számára ; nem kell senkinek fizetnie azért, hogy segítsen panaszát benyújtani az AFCA-hoz.

Határidők

Az AFCA-hoz határidőn belül kell a panaszokat benyújtani. Legtöbb esetben két év áll rendelkezésére ahhoz, hogy panaszt nyújtson be nekünk, miután pénzügyi cégtől végleges választ kapott. Ha pénzügyi cégének nem nyújtott be panaszt, legtöbb esetben 6 év áll rendelkezésére attól az időtől számítva, amikor figyelmes lett veszteségére, hogy panaszt nyújtson be.

Néhány határidő után benyújtott panaszt még elfogadhatunk, ha úgy látjuk, hogy különleges körülmények állnak fenn.

Mi van, ha nem tudunk segíteni panaszán?

Ha nem tudjuk panaszát megoldani, javasolhatunk más szervezeteket, melyek segíthetnek Önnek. Felhívhatja az Australian Securities-t és Investment Commission-t az 1300 300 630 számon vagy látogasson el a weboldalukra **asic.gov.au** tanácsért, hogy ki tudna segíteni.

További segítség

A weboldalunkon több nyelvű információt talál. Ingyenes tolmács szolgáltatást is meg tudunk szervezni.

Tolmács szogáلتatás

Hívja az ingyenes tolmács szolgáltatást a 131 450 számon, vagy hívjon bennünket az 1800 931 678 számon (de. 9-től du. 5-ig Melbourne idő számítás szerint, Hétfőtől péntekig) mi szervezünk tolmácsot Önnek.

National Relay Service

Ha süket, hallás vagy beszéd hibás, vegye fel velünk a kapcsolatot a National Relay Service-en keresztül.

TTY / hang hívás 133 677 (helyi)

Beszéljen és halgasson 1300 555 727 (helyi)

Látogasson el a National Relay Service weboldalára **relayservice.gov.au**, válassza ki a hívás típusát és írja be a számunkat 1800 678 931.





Lépjén kapcsolatba velünk

**Australian Financial
Complaints Authority**

1800 931 678 (Ingyenes hívás)
hétfőtől péntekig de. 9:00-től du. 5:00 -ig
(03)9613 6399 (fax)
info@afca.org.au (email)

afca.org.au/complaints (panasz űrlap)

GPO Box 3 Melbourne VIC 3001

www.afca.org.au