

راهنمای جلسات میانجیگری



سرویس رایگان ما می تواند به شما کمک کند تا بدون هزینه دادرسی و استرس رفتن به دادگاه، مشکل شکایت خود را حل کنید.

در باره ما

مرجع رسیدگی به دعاوی مالی استرالیا AFCA به اشخاص و کسب و کار های کوچک کمک می کند تا اختلافات خود در مورد محصولات و خدمات مالی را حل و فصل نمایند. خدمات ما منصفانه، رایگان و بی طرفانه است.

ارزش های ما

- ما با رعایت انصاف و استقلال تلاش می کنیم تا صدای همگان به شکل مناسب شنیده شود
- ما شفاف و پاسخگو هستیم و دلیل تصمیمات خود را توضیح می دهیم
- ما با کمال صداقت و احترام وظیفه حرفه ای خود را برای همگان انجام می دهیم
- خدمات ما موثر، مشتری مدار و برای عموم مردم قابل دسترسی است



مصالحه چیست و چگونه می تواند به من کمک کند؟

مصالحه یکی از شیوه های مورد استفاده AFCA برای حل و فصل شکایات می باشد و بر اساس تجربه ما می تواند سریع ترین و موثرترین راه باشد.

ما با حضور شما، موسسه مالی شما و یک میانجی از طرف AFCA یک کنفرانس تلفنی ترتیب می دهیم تا طرفین بتوانند به صورت شفاف و دوستانه در مورد موضوع اختلاف گفتگو نمایند.

ما در طول این بروشور از این جلسه به عنوان **کنفرانس مصالحه** یاد می کنیم. اکثر کنفرانس های مصالحه ما از طریق تلفن انجام می شود اگر چه جلسات رو در رو نیز در صورت امکان، برگزار می شود.

واسطه های ما در امر میانجیگری بیطرف و متخصص هستند. هدایت جلسه با حضور یک شخص باتجربه در این جمع، روند گفتگو را برای همه تسهیل می کند.

هدف از کنفرانس مصالحه این است که در روز مقرر اختلاف از طریق توافق حل شود. اگر چه این موضوع همیشه اتفاق نمی افتد ولی ما معتقدیم این جلسات می تواند در درک بهتر مشکلات و شرایط برای همه بسیار موثر باشد.

اکثر کنفرانس های مصالحه یک تا دو ساعت طول می کشد اما ممکن است طولانی تر هم بشود. در هر زمان از جلسه شما می توانید تقاضای استراحت کنید.

چه کسی در مورد برگزاری کنفرانس مصالحه تصمیم می گیرد؟

وقتی شکایت شما به یکی از مسئولین رسیدگی AFCA ارجاع می شود، آنها حقایق و اطلاعات مربوطه را بررسی کرده و در مورد نیاز به برگزاری کنفرانس مصالحه تصمیم می گیرند.

اگر شکایت شما در مورد بازنشستگی باشد در برخی موارد ما ممکن است از شما درخواست کنیم در یک کنفرانس مصالحه شرکت کنید. البته این کار تنها زمانی صورت می پذیرد که احساس شود حضور شما مهم است و قطعا در ابتدا با شما در این مورد صحبت خواهیم کرد. بر عکس شما هم می توانید از ما درخواست برگزاری کنفرانس مصالحه بنمایید. این موضوع در مورد موسسه مالی شما نیز صدق می کند. ما در خواست را بررسی کرده و با هر دو طرف در خصوص فایده این گزینه برای شرایط خاص گفتگو می کنیم.

ممکن است لطفا اطلاعات بیشتری در مورد روند مصالحه ارائه کنید؟

قبل از اعلام تلفنی کنفرانس:

- ما برای بحث در مورد شکایت شما و تایید روند مصالحه با شما تماس خواهیم گرفت و تاریخ و ساعتی را برای کنفرانس مصالحه مشخص خواهیم کرد.
- در صورتی که تماس برقرار نشود، تاریخ و زمانی را مشخص کرده و از طریق مکاتبه به تایید شما می رسانیم. در صورت عدم امکان حضور در آن زمان لازم است مراتب را در اولین فرصت به اطلاع ما برسانید.

در جریان کنفرانس تلفنی:

- در ابتدای کنفرانس مصالحه، از شما درخواست خواهیم کرد که خلاصه ای از شکایت خود را ارائه نمایید و موسسه مالی نیز پاسخ خود را مطرح خواهد کرد.
- کنفرانس مصالحه با هدایت میانجی، فرصتی برای شما و موسسه مالی فراهم می آورد تا به طور مستقیم با یکدیگر گفت و گو کنید.

نقش میانجی:

- برخی اوقات میانجی همان شخصی است که شکایت شما را در AFCA رسیدگی می کند اما همیشه اینطور نیست. در طی کنفرانس مصالحه آنها موارد زیر را انجام می دهند:
- خوش آمد گویی و معرفی همه.
- توضیح نقش خود و اصولی که باید در طی کنفرانس رعایت شود.
- مشخص کردن موضوع اصلی شکایت و تعیین دستور جلسه.
- دعوت از شما و موسسه مالی برای صحبت در مورد مسائل مورد نظر با ارائه جزئیات. آنها برای پیدا کردن راه حل مشکل به شما کمک خواهند کرد اما از هیچ یک از طرفین جانبداری نخواهند کرد. ما برای بحث در مورد شکایت شما و تایید روند مصالحه با شما تماس خواهیم گرفت و تاریخ و ساعتی را برای کنفرانس مصالحه مشخص خواهیم کرد.
- گفتگوی جداگانه با شما و موسسه مالی برای بحث و بررسی سوالات و یا نگرانی های مطرح شده.
- در صورت نیاز ارائه اطلاعات در مورد شیوه های حل و فصل اختلاف اما آنها نمی توانند مشاوره حقوقی ارائه نمایند.
- حصول اطمینان از اینکه طرفین موارد توافق را به درستی درک کرده اند.
- خاتمه کنفرانس مصالحه در صورتی که روند کار توسط هر کدام از طرفین مورد سوء استفاده قرار گیرد.

تعهدات من چه می باشد؟

- توضیح نقش خود و اصولی که باید در طی کنفرانس رعایت شود.
- داشتن حسن نیت و فکر باز در برخورد با کنفرانس مصالحه.
- آمادگی برای گفتگوی شفاف و بیان نگرانی ها.
- اطمینان حاصل کنید که مجوز لازم برای حل و فصل اختلاف در روز مقرر را دارید. این بدان معنی است که ممکن است لازم باشد موافقت شخص دیگری را برای ادامه روند رسیدن به نتیجه ای خاص داشته باشید.
- در شرایط استثنایی مانند موارد اورژانس پزشکی، در صورتی که حضور در کنفرانس مصالحه در زمان مقرر امکان پذیر نیست، مراتب را قبلا به ما اطلاع دهید.

در صورت توافق در کنفرانس، چه اتفاقی می افتد؟

- ما شرایط توافق را ثبت نموده و سپس به صورت کتبی آن را اعلام می نماییم.
- در صورتی که در مورد شرایط توافق نگرانی دارید لازم است طی مدت 7 روز با ما تماس بگیرید.
- در برخی موارد موسسه مالی یک سند حل اختلاف تهیه خواهد کرد که باید آن را امضا کنید. این سند باید نشانگر مواردی باشد که در کنفرانس مصالحه بر روی آن توافق شده است. در غیر این صورت لازم است موضوع را به ما اطلاع دهید.
- به خاطر داشته باشید که حل و فصل اختلاف در کنفرانس مصالحه برای شما اجباری نیست.

در صورت عدم توافق

- در صورت عدم توافق از طریق مصالحه و یا پس از گفتگو های بیشتر، احتمال ادامه پی گیری شکایت شما وجود دارد.
- در برخی موارد ممکن است بتوانیم در جلسه مذاکره اطلاعاتی در مورد نتیجه احتمالی دادرسی به شما ارائه کنیم. در موارد دیگر، ممکن است نیاز باشد قبل از اتخاذ هر گونه تصمیم در خصوص شکایت، اطلاعات بیشتری را از شما ویا موسسه مالی درخواست نماییم.

انواع نتیجه حاصل از مذاکره

- شما و موسسه مالی در مورد نتیجه مذاکرات تصمیم خواهید گرفت. نمونه هایی از نتایج احتمالی عبارتند از:
- نتایجی که تمام مشکل و یا قسمتی از آن را حل می کنند.
 - توافق در باره ارائه اطلاعات بیشتر.
 - توافق در باره چگونگی ارائه خدمات مالی به شما در آینده.
 - توافق در باره پایان ارائه خدمات مالی به شما.
 - عذر خواهی.
 - در مورد مشکلات مالی، نحوه بازپرداخت ویا بازه زمانی توافقی برای فروش اموالی که به عنوان تضمین بازپرداخت وام در رهن می باشند، در صورتی که راه دیگری برای بازپرداخت وام وجود نداشته باشد.

آیا پرداخت هزینه برای گرفتن وکیل مورد نیاز است؟

- به هنگام شرکت در جلسات مذاکره AFCA نیازی به وکیل و یا هر گونه حمایت مشمول هزینه نمی باشد.
- شما می توانید وکیل بگیرید اما هزینه های مربوطه به عهده خودتان خواهد بود.
- حتی در صورت گرفتن وکیل لازم است شخصا در جلسات مذاکره شرکت کنید.

آیا شخص دیگری نیز می تواند به همراه من در جلسه شرکت کند؟

شما می توانید شخص دیگری همچون یک عضو خانواده، شریک زندگی و یا یک دوست را به همراه خود در جلسه داشته باشید. در این صورت لطفا اطلاعات مربوط به این شخص را مانند نام (و شماره تلفن آن ها در صورتی که در محل دیگری غیر از محل سکونت شما زندگی می کنند) را قبلا به ما اطلاع دهید.

آیا امکان حمایت رایگان نیز وجود دارد؟

اشخاص ممکن است شرایط استفاده از حمایت های قانونی و یا مشاوره مالی را داشته باشند. برای اطلاعات بیشتر در این زمینه به سایت حمایت های حقوقی ملی به آدرس nationallegalaid.org مراجعه نمایید و یا با شماره 1800 007 007 خط ملی یاری رسانی به امور بدهی برای گفتگو با مشاور مالی تماس بگیرید. تارنمای خط ملی یاری رسانی به امور بدهی به آدرس (ndh.org.au) نیز راهنمای قدم به قدم در مورد چگونگی برخورد با مشکلات مالی دارد.

چک لیست قبل از جلسه:

- از حضور خود در روز جلسه اطمینان حاصل کنید و پیش بینی لازم را برای ادامه جلسه بیش از دو ساعت انجام دهید.
- در مورد نکات کلیدی شکایت خود فکر کنید، مواردی مانند اینکه چه می خواهید بگویید و یا راه حل مورد نظر شما چیست.
- در صورت تمایل به حضور شخص دیگری در جلسه برای کمک به این موضوع فکر کنید و پس از اطمینان از حضور وی، مراتب را به AFCA اطلاع دهید.
- همه زوایای شکایت را از جمله از نقطه نظر موسسه مالی بررسی کنید.
- یک نسخه از تمامی اسناد و مکاتبات مورد نیاز در جلسه تهیه کنید.
- از اینکه مجوز لازم را برای موافقت با حل و فصل اختلاف در روز مقرر دارا هستید اطمینان حاصل کنید. این به آن معنی است که ممکن است شما موافقت شخص دیگری را برای رسیدن به نتیجه ای خاص نیاز داشته باشید تا بتوانید از طرف او هم موافقت خود را اعلام کنید.
- گزار برگ AFCA را مطالعه کنید. شرکت در جلسه مصالحه (afca.org.au/publications) برای آگاهی از جزئیات روند مصالحه از جمله چگونگی بررسی و استفاده از اطلاعات ارائه شده توسط شما.





afca
Australian Financial
Complaints Authority

تماس با ما

**Australian Financial
Complaints Authority**

1800 931 678 (تماس رایگان)

(9 صبح الی 5 بعد از ظهر دوشنبه تا جمعه)

(03) 9613 6399 (نمابر)

info@afca.org.au (پست الکترونیک)

afca.org.au/complaints (فرم شکایت)

GPO Box 3 Melbourne VIC 3001

www.afca.org.au