

# Gabay sa mga kumperensya ng pakikipagkasundo



# Matutulungan ng aming libreng serbisyo ang iyong reklamo nang walang gastos at istres ng pagpunta sa korte.

## Sino kami

Tumutulong ang Australian Financial Complaints Authority (AFCA) sa mga indibidwal at maliliit na negosyo upang lutasin ang mga reklamo tungkol sa mga pinansiyal na produkto at serbisyo. Ang aming serbisyo ay patas, libre at independiyente.

## Ang aming mga pinahahalagahan

- patas at independiyente - sinisiguro namin na lahat ay pinakikinggan nang maayos.
- walang itinatago (transparent) at mananagot (accountable) - ipapaliwanag namin ang dahilan para sa aming mga aksyon
- matapat at magalang - kami ay propesyonal at tinatrato ang lahat nang may paggalang
- proactive at nakatutok sa kostumer - ang aming mag serbisyo ay maa-access ng lahat



## Ano ang pakikipagkasundo at paano ako matutulungan nito.

Ang pakikipagkasundo ay isa sa mga paraan na magagamit ng AFCA para lumutas ng mga reklamo at, sa aming karanasan, maaaring ito ang pinakamabilis at epektibong paraan.

Inayos namin ang isang komperensya sa telepono na kasama ka, ang iyong kompanya ng pananalapi, at ang tagapagkasundo ng AFCA upang pag-usapan ang reklamo sa bukas at di-pormal na paraan.

Tinatawag namin ang komperensya sa telepono na ito bilang **komperensya ng pakikipagkasundo** sa buong polyetong ito. Karamihan sa mga komperensya sa pakikipagkasundo na ginagawa natin ay isinasagawa sa pamamagitan ng telepono, bagaman nagsasagawa rin kami ng harap-harapang mga pakikipagkasundo kung naaangkop.

Ang aming mga tagapagkasundo ay independiyente at may kasanayan sa pamamagitan (mediation). Ang pagkakaroon ng may kasanayang tao para gabayan ang pag-uusap ay nagpapadali para sa lahat na pag-usapan ang reklamo.

Ang layunin ng komperensya ng pakikipagkasundo ay subukang lutasin ang reklamo sa kasunduan sa araw na iyon. Hindi ito laging nangyayari, pero sa karanasan namin ay epektibong paraan ang komperensya ng pakikipagkasundo para magkaroon ang lahat ng mas mabuting pag-unawa sa mga isyu at sirkumstansya.

Karamihan ng mga komperensya sa pakikipagkasundo ay tumatagal ng isa hanggang dalawang oras, pero maaari ring mas matagal pa. Maaari kang humingi ng pahinga o break sa anumang oras.

## Sino ang magpapasya kung saan gaganapin ang komperensya ng pakikipagkasundo.


Kapag ang reklamo ay itinalaga isang caseworker ng AFCA, pag-aaralan niya ang mga detalye ng reklamo at magpapasya kung makakatulong ang pagkakaroon ng komperensya ng pakikipagkasundo.

Kung ang iyong reklamo ay tungkol sa superannuation, maaaring hilingin namin sa ilang mga kaso na dumalo ka sa isang komperensya sa pakikipagkasundo. Gagawin lang namin ito kung sa tingin namin ay mahalaga na dumalo ka, at lagi ka naming kakausapin muna tungkol dito.

O kaya naman, maaari mo kaming hilingan na asikasuhin ang isang komperensya ng pakikipagkasundo. Ang iyong kompanya ng pananalapi ay maaari ring humiling ng komperensya ng pakikipagkasundo. Pag-iisipan namin ang kahilingan at kakausapin namin kayo pareho kung ito ay isang magagamit na opsyon para sa iyong kalagayan.

## Puwede mo ba sabihin sa akin ang higit pa tungkol sa proseso ng pakikipagkasundo?

### Bago ang tawag sa komperensya:

- kokontakin ka namin at ang iyong kompanya ng pananalapi upang talakayin ang reklamo, kumpirmahin ang proseso ng pakikipagkasundo at ayusin ang petsa at oras para sa komperensya ng pakikipagkasundo.
  - Kung hindi ka namin maka-ugnay, pipili kami ng petsa at oras at kukumpirmahin namin ito sa pagsulat. Kung hindi ka makakadalo sa petsa at oras na iyon, kailangan mo itong ipaalam sa amin sa lalong madaling panahon.
- 

## Habang nasa tawag sa komperensya:

- Sa unang bahagi ng komperensya ng pakikipagkasundo, hihilingin namin sa iyo na ibigay ang buod ng iyong reklamo at sa iyong kompanya ng pananalapi na balangkasin ang tugon nito.
- Ang komperensya sa pakikipagkasundo ay isang pagkakataon para sa inyo ng iyong kompanya ng pananalapi na mag-usap nang direktso sa isa't isa kasama ang tagapagkasundo (conciliator) na gagabay sa pag-uusap.

## Ang tungkulin ng tagapagkasundo:

Ang tagapagkasundo, kung minsan, ngunit hindi kadalasan, ay ang tao ring nangangasiwa ng iyong reklamo sa AFCA. Habang nasa komperensya ng pakikipagkasundo, siya ay:

- mainit na tatanggapin at ipapakilala ang lahat.
- Ipapaliwanag ang kanilang papel at mga patnubay na kailangang sundin habang nasa komperensya ng pakikipagkasundo.
- Tutukuyin ang mga pangunahing alalahanin sa reklamo at magtatakda ng agenda.
- Anyayahan kayo ng iyong kompanya ng pananalapi na pag-usapan ang iyong mga alalahanin nang mas detalyado. Tutulungan ka nilang tukuyin ang posibleng mga opsyon upang lutasin ang reklamo, ngunit hindi sila magtatangol para kaninuman sa inyo ng kompanya ng pananalapi.
- Makikipag-usap sa inyo ng iyong kompanya ng pananalapi nang magkahiwalay upang talakayin at linawin ang mga tanong o alalahaning nabanggit.
- Magbibigay ng impormasyon tungkol sa mga alternatibo sa paglutas ng reklamo kung kailangan (pero hindi sila makakapagbigay ng payo sa batas).
- Sisiguruhing nauunawaan ng lahat kung ano ang sinasang-ayunan nila.
- Wakasan ang komperensya ng pakikipagkasundo kung ang proseso ay sinasamantala ninuman.

## Ano ang inaasahan mula sa akin?

- Makilahok sa komperensya ng pakikipagkasundo sa pinag-usapang oras.
- Pumunta sa komperensya ng pakikipagkasundo ng may pagtitiwala at bukas-isip.
- Humandang magsalita nang bukas tungkol sa reklamo at iyong mga pangunahing alalahanin.
- Tiyaking mayroon kang awtoridad na malutas ang reklamo sa araw na ito. Ito ay maaaring mangahulugan ng pagkuha ng pahintulot mula sa ibang tao na ipagpatuloy ang partikular na kalalabasan.
- Ipaalam sa amin kung ang mga natatanging sirkumstansya ay nangangahulugan na hindi ka maaaring makibahagi sa komperensya ng pakikipagkasundo sa itinakdang oras, gaya ng medikal na emerhensiya.

## Anong mangyayari kung ang kasunduan ay hindi nakamit sa pakikipagkasundo (conciliation)?

- Itatala namin ang mga kondisyon ng kasunduan at pagkatapos ay magbibigay ng kumpirmasyon na nakasulat.
- Kung mayroon kang mga alalahanin tungkol sa mga kondisyon ng kasunduan dapat mo kaming kontakin sa loob ng 7 na araw.
- Minsan ang kompanya ng pananalapi ay maghahanda ng dokumento ng pakikipag-ayos para iyong lagdaan. Kailangang nagpapakita ito ng napagkasunduan sa komperensya ng pakikipagkasundo. Kung hindi ay dapat mo itong ipaalam sa amin.
- Tandaan, hindi mo kailangang sumang-ayon na lutasin ang reklamo sa komperensya ng pakikipagkasundo.

# Anong mangyayari kung ang kasunduan ay hindi narating sa pakikipagkasundo (conciliation)?

- kung hindi ninyo narating ang kasunduan sa isang komperensya ng pakikipagkasundo o matapos ang iba pang mga negosasyon, malamang na iimbestigahan pa namin ang iyong reklamo.
- sa ilang mga kaso, maaaring bigyan ka namin sa komperensya ng pakikipagkasundo ng ideya tungkol sa maaaring maging kalabasan ng aming imbestigasyon. Sa ilang mga kaso, maaaring kailangan naming hilingin sa iyo o sa iyong kompanya ng pananalapi na bigyan kami ng higit pang impormasyon bago kami gumawa ng anumang desisyon tungkol sa reklamo.

## Mga uri ng kalalabasan mula sa pakikipagkasundo

Kayo ng iyong kompanya ng pananalapi ang magpapasya sa kalalabasan ng komperensya ng pakikipagkasundo.

Ilang halimbawa ng posibleng kalalabasan ay:

- Isang kasunduan na magresolba sa buong reklamo o bahagi lang nito.
- Isang kasunduan na magbibigay ng karagdagang impormasyon.
- Isang kasunduan kung paano ibibigay sa iyo ang serbisyo ng pananalapi sa hinaharap.
- Isang kasunduan na wakasan ang serbisyo ng pananalapi para sa iyo.
- Isang paumanhin.
- Sa mga kaso ng kagipitan sa pera, isang kaayusan sa pagbabayad, o isang napagkasunduang takdang panahon ng pagbebenta ng mga ari-arian (assets) na nageseguro sa utang, kung ang utang ay hindi maaaring bayaran sa ibang paraan.

## Kailangan ko ba ng bayad na representasyon?

- Hindi mo kailangan ng kinatawan sa batas o ano pa mang uri ng bayad na suporta kung ikaw ay makikibahagi sa komperensya sa pakikipagkasundo ng AFCA.
- Maaari moong piliin na katawanin ka ng iba, gaya ng abogado, ngunit anumang magagastos dito ay iyong sasagutin.
- Kung pinili mong magkaroon ng kinatawan, kailangan mo pa ring dumalo mismo sa komperensya sa pakikipagkasundo.

## Maaari ba akong magsama ng ibang tao dito?

Maaaring magpasya kang magsama sa kumperensya sa pakikipagkasund ng ibang tao, tulad ng isang miyembro ng pamilya, kapareha o kaibigan. Kung pinili mong mabigyan ng suporta ng ibang tao, mangyaring sabihin muna sa amin ang kanilang pangalan (at numero ng telepono, kung iba ang lugar niya sa iyo)

## May makukuha bang libreng tulong?

Ang mga indibidwal ay maaaring maging kwalipikado para sa libreng tulong sa batas o tulong na pagpapayo sa pananalapi. Para sa karagdagang impormasyon, bisitahin ang National Legal Aid **[nationallegalaid.org](http://nationallegalaid.org)** o tawagan ang National Debt Helpline sa 1800 007 007 upang makausap ang isang tagapayo sa pananalapi. Ang website ng National Debt Helpline na (**[ndh.org.au](http://ndh.org.au)**) ay may sunud-sunod na gabay kung paano haharapin ang mga problema sa pananalapi.



## Checklist bago ang komperensya:

- Tingnan kung ikaw ay makakadalo sa petsa ng komperensya sa pakikipagkasundo at maglaan ng sapat na oras sakaling ang komperensya ay tumagal ng mas mahaba sa dalawang oras.
- pag-isipan ang mga pangunahing isyu sa iyong reklamo, ano ang nais mong sabihin at ano ang nais mong maging posibleng solusyon
- Tingnan kung nais mong dumalo ang ibang tao sa kumperensya para sa suporta. Tiyaking makakadalo ang taong ito at ipaalam sa AFCA.
- Isaalang-alang ang reklamo sa lahat ng mga anggulo, kabilang ang pananaw ng kompanya ng pananalapi.
- Maghanda ng isang kopya ng lahat ng mga dokumento at mga sulat na maaaring kailanganin mo sa kumperensya ng pakikipagkasundo.
- Tiyaking mayroon kang awtoridad na sumang-ayon upang malutas ang reklamo sa araw na ito. Ito ay maaaring mangahulugan ng pagkuha ng pahintulot mula sa ibang tao na ipagpatuloy ang partikular na kalalabasan para sa kanila.
- Basahin ang AFCA papel-pangkaalaman *Pagdalo sa isang komperensya sa pakikipagkasundo* ([afca.org.au/publications](https://afca.org.au/publications)) para sa mas detalyadong pananaw sa proseso ng pakikipagkasundo , kabilang kung paano namin pinag-aaralan at ginagamit ang impormasyon na iyong ibinigay.





**afca**

Australian Financial  
Complaints Authority

## Makipag-ugnayan sa amin

**Australian Financial  
Complaints Authority**

**1800 931 678** (libreng tawag)

(9 ng umaga hanggang 5 ng hapon mula Lunes  
hanggang Biyernes)

**(03) 9613 6399** (fax)

**info@afca.org.au** (email)

**afca.org.au/complaints** (form para sa reklamo)

GPO Box 3 Melbourne VIC 3001

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