

Polyeto tungkol sa paraan ng paglutas ng reklamo



Ang Australian Financial Complaints Authority (AFCA) ay isang independiyente, hindi pinagkakakitaan na organisasyon na hindi pampamahalaan (non-government).

Tumutulong kami 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 - gumagawa kami ng mga balanseng desisyon, at tinitiyak namin na lahat ay maayos na napapakinggan.
- 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 dignidad
- proactive at nakatutok sa kostumer - ang aming mag serbisyo ay maa-access ng lahat

Sino ang maaaring maghain ng reklamo sa AFCA?

Sinuman na may hindi nalutas na reklamo laban sa isang kompanya ng pananalapi na kasapi sa AFCA. Kabilang ang:

- mga solong nangangalakal (sole traders) at mga magkakatuwang (partnerships)
- maliliit na negosyo na mas mababa sa 100 ang bilang ng mga empleyado. (incorporated o unincorporated)
- mga organisasyong hindi pinagkakakitaan o mga club na hindi nakarehistrong pangkawanggawa kung ginagamit sa negosyo at mas mababa sa 100 ang bilang ng mga empleyado
- mga nakarehistrong pangkawanggawa anuman ang bilang ng mga kinuhang magtrabaho at ginagamit man o hindi sa negosyo

Ang kompanya ng pananalapi ay dapat kasapi sa AFCA

Para maisaalang-alang ng AFCA ang iyong reklamo, ang kompanya ng pananalapi ay dapat kasapi ng aming organisasyon.

Karamihan ng mga kompanya ng pananalapi ay may ipinag-uutos na kahilingan ng paglilisensiya para maging kasapi ng AFCA. Para sa iba, bahagi ito ng napagkasunsiang Koda ng Gawi (Code of Practice), o kahilingan sa pagiging kasapi sa samahang pang-industriya.

Ang pagiging kasapi ng AFCA ay boluntaryo para sa ilang mga kompanya ng pananalapi. Halimbawa ang mga fintech na negosyo at mga kompanya ng pananalapi na nagbibigay ng mga serbisyong pananalapi sa maliliit na mga negosyo lamang ay hindi maaaring maging kasapi ng AFCA.

Magtanong sa kompanya ng pananalapi kung ikaw ay nag-iisip na makipag-negosyo sa isang miyembro ng AFCA sakaling kailanganin mo sa hinaharap ang aming serbisyo sa pagresolba ng alitan.

Lampas sa 37,000 ang bilang ng aming mga miyembro, kaya't mas malamang na matulungan ka namin.

Tingnan dito: afca.org.au.au/find-a-financial-firm

Ipinapaliwanag sa aming mga Alituntunin ang mga reklamo na maaari naming tanggapin at hindi maaaring tanggapin.

Basahin ang aming mga Alituntunin para sa karagdagang impormasyon tungkol sa aming proseso sa pagresolba ng reklamo.

afca.org.au/rules

Anong mga uri ng mga reklamo ng maliliit na negosyo ang maaari naming tanggapin?

Maari naming harapin ang iba't ibang uri ng problema sa pananalapi, kabilang ang:

- mga pagkakamali sa mga transaksyon sa bangko at mga pagkalista sa kredito (credit listings)
- hirap sa pagbabayad ng mga utang, mga credit card at panandaliang pagpopondo (short-term finance) kung saan nagbago ang iyong pinansiyal na kalagayan
- mga pagkakamali sa mga pag-aayos ng guarantor
- mga pagkakamali sa mga kontrata sa pagpapaupa
- hindi naaangkop na pagkakaloob ng kredito
- pagtanggì sa claim sa seguro (tulad sa kotse, gusali at paglalakbay)
- nagkamaling mga kabayaran sa internet
- di-angkop na payo sa pamumuhunan

Mga limit ng threshold at mga caps sa kompensasyon

Uri ng claim	Limit ng kompensasyon para sa bawat claim	Mga limitasyon ng pananalapi na saklaw ng AFCA
Pasilidad ng kredito	\$1 milyon para sa maliliit na negosyo	Hindi dapat lumampas sa \$5 milyon
	\$2 milyon para sa mga pangunahing tagagawa (primary producers)	Hindi dapat lumampas sa \$5 milyon
Karamihan ng iba pang mga claim (puwera ang Superannuation)	\$500,000	Hindi dapat lumampas sa \$1 milyon

Repasuhin ang mga uri ng mga kalalabasan na ipinagkakaloob ng AFCA:

afca.org.au/what-to-expect/outcomes-afca-provides

Ano ang pinakamabuting paraan ng pagresolba ng reklamo?

Unang hakbang: kontakin ang iyong kompanya ng pananalapi

Lahat ng mga reklamo ay maaayos sa pamamagitan ng direktang pagkontak sa iyong kompanya ng pananalapi. Karamihan ng mga negosyo ay may departamento para sa reklamo na maaari mong padalahan ng email, tawagan or padalahan ng liham.

Iminumungkahi namin na kontakin mo ang kompanya ng pananalapi bago maghain ng reklamo:

May mga takdang panahon ang pagtugon ng kompanya ng pananalapi:

- 90 na araw para sa mga reklamo sa superannuation o sa traditional na tagapangasiwa (trustee)
- 21 na araw para sa mga reklamo na may kinalaman sa kahirapan sa pera, o
- 45 na araw para sa lahat ng iba pang mga reklamo.

Kontakin kami kung hindi ka nakatanggap ng tugon sa iyong reklamo sa loob ng tinakdang panahon, o kung hindi ka nasiyahan sa tugon na iyong natanggap.

Kapag ang reklamo ay inihain sa AFCA, dapat ihinto ng kompanya ng pananalapi ang lahat ng aksyong pagpapatupad.

Ikalawang hakbang: maghain ng reklamo sa AFCA

Kung direkta mong kinontak ang kompanya ng pananalapi at hindi naresolba ang reklamo, maaari kang magpatuloy na maghain ng reklamo sa AFCA, tiyakin muna na ang kompanya ng pananalapi ay isa aming miyembro.

Tingnan dito: afca.org.au/find-a-financial-firm.

Ang paggawa ng reklamo ay madali lang. Maaari mong gamitin ang aming online form, o makipag-ugnayan sa amin sa alinmang pamamaraan na inilarawan sa seksyon na Contact Us ng brosyur.

Ikatlong hakbang: marating ang isang kalalabasan

Kapag natanggap namin ang iyong reklamo, makikipagtulungan kami sa iyo at sa kompanya ng pananalapi upang resolbahin ito.

Maaari naming subukang maresolba ang iyong reklamo sa pamamagitan ng negosasyon o pagkakasundo (conciliation).

Kung hindi ito nagtagumpay, maaari kaming mag-imbetiga pa at magpasya sa aksyong gagawin.

Gumagawa kami ng desisyon batay sa kung ano ang patas sa mga sirkumstansya, isinasaalang-alang ang mga kaugnay na batas, mga koda ng gawi at impormasyong ibinigay.

Anumang desisyon na tinanggap mo ay paiiralin ng kompanya ng pananalapi.

Ang mga desisyon tungkol sa mga reklamo sa superannuation ay may mahalagang mga pagkakaiba. Malalaman mo ang higit pa sa pamamagitan ng pagkontak sa amin.

Matutulungan ka namin sa pagresolba ng iyong reklamo ngunit hindi kami nagbibigay ng payo sa batas o pananalapi.

Checklist

Mga hakbang na dapat isaalang-alang bago maghain ng reklamo sa amin:

- Nagreklamo ka ba nang direkta sa iyong kompanya ng pananalapi?
- Binigyan mo ba ng sapat na panahon upang makatugon ang kompanya ng pananalapi:
- Miyembro ba ng AFCA ang kompanya ng pananalapi? Tingnan dito: **afca.org.au/find-a-financial-firm**.
- Tumanggap ka ba ng Pahayag ng Claim (Statement of Claim) o iba pang dokumento ng korte mula sa iyong kompanya ng pananalapi na nagbibigay-alam na inumpisahan na nila ang mga pamamaraan ng batas? Kung oo, ihain kaagad ang iyong reklamo.



Magagamit na impormasyon

Mangangailangan ka ba ng tulong sa paghain ng iyong reklamo?

Ang aming serbisyo ay libre para sa mga konsyumer at maliliit na negosyo; hindi mo kailangang magbayad ng tao upang tulungan kang maghain ng reklamo sa AFCA.

Mga limitasyon sa panahon (Time limit)

May mga limitasyon ang panahon ng paghahain ng reklamo sa AFCA. Sa karamihan ng kaso, ikaw ay may dalawang taon para maghain ng reklamo sa amin matapos mong matanggap ang pinakahuling tugon mula sa iyong kompanya ng pananalapi. kung hindi ka nagreklamo sa iyong kompanya ng pananalapi, sa karamihan ng mga kaso ay mayroon kang anim na taon para maghain ng reklamo, mula nang una mong malaman ang iyong pagkalugi.

Kung naniniwala kami na mailalapat ang natatanging mga sirkumstansya (special circumstances), maaaring tanggapin pa rin namin ang ilang mga reklamo na inihain makaraan ang ibinigay na limitasyon ng panahon.

Paano kung hindi ka namin matulungan sa iyong reklamo?

Kung hindi namin maharap ang iyong reklamo, kadalasan ay magmumungkahi kami ng ibang mga samahan na maaaring makatulong. Maaari mo ring tawagan ang hotline ng Australian Securities and Investments Commission sa 1300 300 630 o bisitahin ang kanilang website na asic.gov.au para sa payo sa kung sino pa ang mahihingan mo ng tulong.

Karagdagang tulong

Ang impormasyon ay makukuha sa aming website sa iba't ibang wika. Maaari rin naming ayusin na mabigyan ka ng libreng serbisyo ng interpreter.

Serbisyo ng interpreter

Tumawag sa libreng serbisyo ng interpreter sa 131 450, o tumawag sa amin sa 1800 931 678 (9 ng umaga hanggang 5 ng hapon na oras sa Melbourne mula Lunes hanggang Biyernes) at aayusin naming mabigyan ka ng isang interpreter.

National Relay Service

Kung ikaw ay bingi o may kapansanan sa pandinig at pananalita, kontakin kami sa pamamagitan ng National Relay Service.

TTY / Voice call 133 677 (lokal)

Speak & Listen 1300 555 727 (lokal)

Bisitahin ang **relayservice.gov.au**, piliin ang uri ng tawag at i-enter ang aming numero, 1800 678 931.





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