



Bankacılık ve Finans Hizmetleri Kamu Temsilcisi (Banking and Financial Services Ombudsman)

A.B.N 48 050 070 034

Level 5, 31 Queen Street, Melbourne 3000
GPO BOX 3, Melbourne, 3001.
Telefon: 1300 78 08 08 Faks: (03) 9613 7345

www.bfso.org.au

Anlaşmazlıklar Nasıl Çözülür

Ne tür hizmetler sunmaktayız?

Bankacılık ve Finans Hizmetleri Kamu Temsilciliği Programı (Banking and Financial Services Ombudsman Scheme) ücretsiz ve bağımsız bir anlaşmazlık çözüm servisedir. Bankacılık ve Finans Hizmetleri Kamu Temsilcisi, müşteriler ile programa üye finans kuruluşları arasındaki anlaşmazlıkları değerlendirir. Bu kuruluşlar, perakende bankalar ve onların Avustralya çapında faaliyet gösteren şubeleri ile bankalar dışındaki diğer finans kuruluşlarını kapsamaktadır.

Bankacılık ve Finans Hizmetleri Kamu Temsilcisi'nin değerlendirebileceği anlaşmazlık türleri ve çözüm yetkileri Tüzükte (Terms of Reference) belirtilmektedir.

Tüzüğün bir kopyasını ve üyelerin güncel listesini ofisimizden ya da web sitemizden edinebilirsiniz.

Anlaşmazlığınız Tüzük kapsamında değerlendirilebilir mi?

Genel bir kural olarak aşağıda belirtilen durumlarda anlaşmazlık konunuzu değerlendirebiliriz:

- anlaşmazlığın bir üye kuruluş tarafından sağlanan bir finans servisi ile ilgili olması;
- serbest çalışan ya da küçük ölçekli bir işletme olmanız; ve
- olayın 1 Aralık 2004 tarihinden önce meydana gelmesi durumunda, talep ettiğiniz kaybın 150 bin dolardan daha az olması; ya da
- olayın 1 Aralık 2004 tarihinden sonra meydana gelmesi durumunda, talep ettiğiniz kaybın 280 bin dolardan daha az olması.

"Küçük ölçekli işletme" nedir?

Bir işletme olmanız ve bir anlaşmazlıkla ilgili başvuruda bulunmak istemeniz durumunda, anlaşmazlığın ortaya çıktığı tarihte uygulanan küçük ölçekli işletmelere ilişkin kriterleri karşılamamız gerekecektir.

İşletmenizin, kriterlerimizi karşılayıp karşılamadığını görüşmek için lütfen bizimle ilişki kurunuz.

Ne tür anlaşmazlıkları değerlendiremeyiz?

Değerlendirmeye tabi tutamayacağımız bazı anlaşmazlık türleri vardır. Bunlar Tüzükte belirtilmektedir.

Bir finans kuruluşunun faiz oranları ve ücretler gibi genel politikalarına ya da kredi başvurusunun reddedilip reddedilmemesi gibi ticari kararlarına ilişkin anlaşmazlıkları değerlendiremeyiz.

Atılacak ilk adım?

Sizi, anlaşmazlığı önce doğrudan finans kuruluşunuzla çözümlenmeye teşvik etmekteyiz.

Bize ilk kez telefon ettiğinizde, sizi genellikle finans kuruluşunun merkez ofisine sevk edeceğiz. Finans kuruluşu ile halihazırda ilişki kurmanız ve sorunun çözümlenmemesi durumunda, bize yazmanız gerekecektir.

Yazılı başvuru

Bize resmi olmayan bir biçimde yazabilirsiniz. Ancak, finans kuruluşunun ne yaptığını ve uğradığınız kaybın ne olduğunu açıklarken olabildiğince açık olmaya çalışınız. Anlaşmazlık başvurunuzu posta ya da faksla veya 'Online Dispute Formu' u kullanarak web sitemiz aracılığıyla gönderebilirsiniz.

Bize iletmeniz gereken bilgiler nelerdir?

Bize yazacağınız mektupta şu bilgiler yer almalıdır:

- ad ve soyadınız;
- adresiniz;
- telefon numaranız;
- finans kuruluşunun adı; ve
- ilgili her türlü muhasebe kayıtları.

Ayrıca anlaşmazlıkla ilintili olan belgelerin kopyalarını da bize göndermeniz gerekecektir.

Bilgilerin Kullanımı

- Yazışmanızın özel ya da üçüncü şahısları ilgilendiren bilgileri kapsamı durumunda, bu tür bilgileri nasıl kullanacağımıza ilişkin yol gösterici olarak Gizlilik Broşürümüze (Privacy Brochure) bakınız.
- Bize verdiğiniz bilgilerin bir bölümünün ya da tümünün gizli tutulmasını isteyebilirsiniz. Gizli bilgiler finans kuruluşuna verilmeyecektir. Bununla beraber, bu gizli bilgileri finans kuruluşunun aleyhine olacak bir kararın verilmesinde kullanamayacağımızı bilmeniz gerekir.
- Bir anlaşmazlık değerlendirme sürecinde bu ofis tarafından taraflar arasında transfer edilen bilgiler önyargısız bir şekilde sağlanmaktadır. Ayrıca, siz ya da finans kuruluşu tarafından yapılan açıklamalar daha sonraki işlemlerde kanıt olarak kullanılamaz.

Yasal tavsiye almanız gerekir mi?

Bir anlaşmazlık için başvuruda bulunma konusunda yasal tavsiye alınması gerekmez. Ancak eğer isterseniz alabilirsiniz. Yasal tavsiye almak istediğinizde, genellikle yasal masrafları sizin ödemeniz gerekecektir.

Mektubunuzla ilgili ne tür işlemler yapılacaktır?

Mektubunuzu aldıktan sonra, anlaşmazlığınızı değerlendirip değerlendiremeyeceğimizi size yazılı olarak bildireceğiz.

Ayrıca, mektubunuzun bir kopyasını finans kuruluşuna da göndereceğiz. Finans kuruluşunun bir temsilcisi, anlaşmazlığı görüşmek amacıyla sizinle ilişki kurabilir.

Anlaşmazlığın Bankacılık ve Finans Hizmetleri Kamu Temsilcisi tarafından değerlendirilememesi durumunda ne olur?

Anlaşmazlığı değerlendiremememiz durumunda, sizi, anlaşmazlık çözüm programı kapsamında olan bir başka kuruluşa sevk edebiliriz.

Finans kuruluşunun ne yapması gerekir?

Finans kuruluşunun 30 gün içinde anlaşmazlık konunuzla ilgili bir yanıt vermesi gerekir.

Özellikle anlaşmazlık konunuzun karmaşık ya da ilgili belgelerin temininin zor olduğu bazı durumlarda, finans kuruluşu 30 günlük sürenin uzatılması talebinde bulunur.

Anlaşmazlığın çözümlenmemesi durumunda ne olacaktır?

Finans kuruluşu bize yanıt verdiğinde, anlaşmazlığın çözümlenmemiş olması durumunda, anlaşmazlığı daha ayrıntılı bir şekilde değerlendirecek ve ya sizi yazılı olarak bilgilendirecek ya da söz konusu olan anlaşmazlığı daha kapsamlı değerlendirmesi için finans kuruluşuna sevk edecek veya sorunu araştıracağız.

Bir soruşturma ne kadar sürer?

Anlaşmazlıklarla ilgili fazla sayıda dosya olduğundan, anlaşmazlık konusunu araştırarak bir dosya sorumlusunun görevlendirilmesi gecikebilir. Ayrıca soruşturma sürecinin kendisi de zaman alabilir.

Bir soruşturmada sizin rolünüz nedir?

Dosya sorumlusu ihtiyaç duyduğunda sizinle ilişkiye geçecektir. Sorununuzu bu görevli ile istediğiniz zaman görüşebilirsiniz.

Bir soruşturma tamamlandıktan sonra ne olacaktır?

Anlaşmazlığın soruşturma sürecinde görüşmelerle çözümlenmemesi durumunda, dosya sorumlusu sorunun giderilme yöntemine ilişkin düşüncelerini size ve finans kuruluşuna yazılı olarak bildirecektir. Bu bir "Soruşturma Kararı" olarak adlandırılmaktadır.

"Soruşturma Kararı" bir talebin değerlerine ilişkin bir kararı ve anlaşmazlığın nasıl çözümlenmesi gerektiğine ilişkin bir görüşü ifade etmektedir.

Bu kararda dosya sorumlusunun sonuç gerekçeleri açıklanacaktır.

Bir Soruşturma Kararı verildiğinde ne yapacaksınız?

Bu kararı kabul ya da reddedebilirsiniz. Sonuç Kararının siz ve finans kuruluşu tarafından kabul edilmesi halinde sorun çözümlenmiş olduğundan dosyayı kapatacağız.

Soruşturma Kararını reddetmeniz durumunda ne yapmanız gerekir?

Kararı reddetmeniz durumunda, nedenini bize yazılı olarak açıklamanız gerekecektir. Sözgelimi; Soruşturma kararının gerçek dışı bilgilere dayandırıldığını düşünebilir ya da anlaşmazlık konusunda yeni ve inandırıcı bilgilere sahip olabilirsiniz.

Soruşturma Kararı kabul edilmediğinde başvurunuzla ilgili ne tür işlem yapılır?

Sizin ya da finans kuruluşunun kararı kabul etmemesi durumunda, şikayetiniz, anlaşmazlığın çözümüne ilişkin resmi bir Tavsiyede bulunacak olan Bankacılık ve Finans Hizmetleri Kamu Temsilcisi'ne havale edilecektir.

Bankacılık ve Finans Hizmetleri Kamu Temsilcisi'nden bir Tavsiye aldığınızda ne yapacaksınız?

Kamu Temsilcisi'nin Tavsiyesini kabul ya da reddedebilirsiniz. Reddetmeniz durumunda, anlaşmazlığı daha ayrıntılı bir şekilde değerlendirmeyecek ve dosyanızı kapatacağız.

Sizin ve finans kuruluşunun her ikinizin de Tavsiyeyi kabul etmesi durumunda, anlaşmazlık çözümlenmiş olacaktır.

Finans kuruluşunun Bankacılık ve Finans Hizmetleri Kamu Temsilcisi'nin Tavsiyesini kabul etmemesi durumunda ne olur?

Bu Tavsiyeyi sizin kabul etmeniz, ancak finans kuruluşunun reddetmesi durumunda, Bankacılık ve Finans Hizmetleri Kamu Temsilcisi bir Karar çıkarabilir. Bu Karar finans kuruluşu için bağlayıcıdır.

Uzlaşma Görüşmeleri

Anlaşmazlıkların çözümünde uygulanan bir diğer yöntem de bir uzlaşma görüşmesi düzenlemektir. Sorununuz sizin, finans kuruluşunun ve Bankacılık ve Finans Hizmetleri Kamu Temsilcisi'nin katılacağı bir uzlaşma görüşmesi için uygun olabilir. Bir uzlaşma görüşmesinin düzenlenip düzenlenmeyeceğine Kamu Temsilcisi karar verir.

Sözlü Tercümanlar

İngilizcenin anadiliniz olmaması halinde, yazışmalarınızın ücretsiz olarak tercüme edilmesi için gereken düzenlemeyi yapabiliriz. Düzenleme yaparken ve tercümeleri beklerken bazı gecikmeler olabilir.

Ayrıca, telefon görüşmeleri ya da Bankacılık ve Finans Hizmetleri Kamu Temsilcisi ile görüşmek için her zaman sözlü tercüman sağlayabiliriz.

Anlaşmazlıkla ilgili şikayetten vazgeçilmesi

Bu program, mahkeme ve hakemler kurulu gibi diğer yargı makamlarına bir seçenektir.

Şikayetinizi herhangi bir zamanda geri alabilirsiniz. Anlaşmazlıkla ilgili şikayetinizi bir başka makama götürerek sürdürmeyi seçmeniz durumunda, Bankacılık ve Finans Hizmetleri Kamu Temsilcisi şikayetinizi değerlendirirken, bir sorunun bir diğer makama götürülmesi için gerekli olan zaman süresi dolabileceğinden, yasal tavsiye almanız gerekmektedir.

Tazminat ödemelerinde vergi uygulanır mı?

Bir anlaşmazlık, şikayette bulunan kişiye bir miktar tazminat ödenmesi ile sonuçlandığında, bir GST ödemesi ya da bir başka vergi uygulaması olabilir. Şikayet sahipleri, muhasebecileri, finans kuruluşları ya da Avustralya Vergi Dairesi'nden bilgi almaya özendirilmektedir.

Daha fazla bilgiye ihtiyacınız var mı?

Daha fazla bilgiye ihtiyaç duymanız durumunda, lütfen aşağıda verilen numaralardan bizi arayınız ya da web sitemizi ziyaret ediniz.

Bizimle nasıl ilişki kuracaksınız?



Telefon ediniz: 1300 78 08 08
İşitme Engelliler için TTY (03) 9613 7344
Pazartesi - Cuma, saat 09.00-17.00 arası (AET)



Bize yazınız: GPO Box 3
MELBOURNE VIC 3001



Faks gönderiniz: (03) 9313 7345



İnternet aracılığıyla başvurunuz: www.bfso.org.au



Web sitemizi ziyaret ediniz: www.bfso.org.au