



Συνήγορος του Πολίτη για Τραπεζικές και Χρηματοοικονομικές Υπηρεσίες

A.B.N. 48 050 070 034

Level 5, 31 Queen Street, Melbourne 3000

GPO Box 3, Melbourne, 3001.

Τηλέφωνο: 1300 78 08 08 Φαξ: (03) 9613 7345

www.bfso.org.au

Πώς να λύσετε τη διαφορά σας

Τι κάνουμε;

Ο Συνήγορος του Πολίτη για Τραπεζικές και Χρηματοοικονομικές Υπηρεσίες είναι μια δωρεάν και ανεξάρτητη υπηρεσία επίλυσης διαφορών. Ο Συνήγορος του Πολίτη εξετάζει διαφορές μεταξύ καταναλωτών και τραπεζικών οργανισμών που είναι μέλη του συστήματος. Στα μέλη αυτά περιλαμβάνονται λιανικές τράπεζες και οι θυγατρικές τους που λειτουργούν στην Αυστραλία και μερικά μέλη που δεν είναι τράπεζες.

Τα είδη των διαφορών που μπορεί να εξετάζει ο Συνήγορος του Πολίτη και οι αρμοδιότητές του να επιλύει διαφορές καθορίζονται απ' τα Όρια Αρμοδιοτήτων (Terms of Reference).

Μπορείτε να πάρετε ένα αντίγραφο των Ορίων Αρμοδιοτήτων και μια τρέχουσα κατάσταση των μελών από τα γραφεία μας ή από την ιστοσελίδα μας.

Υπάγεται η διαφορά σας στα Όρια Αρμοδιοτήτων μας;

Ως γενικός κανόνας μπορούμε να εξετάσουμε τη διαφορά σας εάν:

- αφορά μια τραπεζική υπηρεσία που σας παρασχέθηκε από ένα μέλος,
- είστε ιδιώτης ή έχετε μια μικροεπιχείρηση,
- το ποσό της απώλειας που αξιώνετε είναι κάτω από \$150.000 εάν το περιστατικό συνέβη πριν την 1η Δεκεμβρίου 2004, ή
- το ποσό της απώλειας που αξιώνετε είναι κάτω από \$280.000 εάν το περιστατικό συνέβη μετά την 1η Δεκεμβρίου 2004.

Τι είναι "μικροεπιχείρηση";

Αν έχετε μια επιχείρηση και θέλετε να υποβάλλετε μια διαφορά, τότε πρέπει να ικανοποιήσετε τα κριτήρια που ισχύουν για μικροεπιχειρήσεις κατά το χρόνο που συνέβη η διαφορά σας.

Μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί μας για να συζητήσετε κατά πόσο η επιχείρησή σας ικανοποιεί τα κριτήριά μας.

Ποιες διαφορές δεν μπορούμε να εξετάσουμε;

Υπάρχουν μερικά είδη διαφορών που δεν μπορούμε να εξετάσουμε.

Αυτά αναφέρονται στα Όρια των Αρμοδιοτήτων.

Δεν μπορούμε να εξετάσουμε διαφορές που αφορούν γενικούς κανονισμούς ενός τραπεζικού οργανισμού, όπως επιτόκια και τραπεζικά τέλη ή διαφορές σχετικά με εμπορικές αποφάσεις, όπως για παράδειγμα αν δεν εγκριθεί μια αίτησή σας για πίστωση.

Τι γίνεται πρώτα;

Σας παροτρύνουμε να λύσετε πρώτα τη διαφορά σας κατευθείαν με τον τραπεζικό οργανισμό.

Όταν μας τηλεφωνήσετε για πρώτη φορά συνήθως θα σας παραπέμψουμε στα κεντρικά γραφεία του τραπεζικού οργανισμού. Αν έχετε ήδη επικοινωνήσει με τον τραπεζικό οργανισμό και το ζήτημα παραμένει άλυτο, τότε θα χρειαστεί να μας γράψετε.

Στέλνοντας επιστολή στην υπηρεσία μας

Όταν μας στέλνετε μια επιστολή μπορείτε να μας γράψετε ανεπίσημα, αλλά προσπαθήστε να είστε όσο το δυνατόν πιο συγκεκριμένοι για το τι έκανε ο τραπεζικός οργανισμός και τι ζημιά σας προκάλεσε. Μπορείτε να υποβάλλετε τη διαφορά σας ταχυδρομικώς, με φαξ, ή μέσω της ιστοσελίδας μας χρησιμοποιώντας το Έντυπο Διαδικτυακής Υποβολής Διαφορών (Online Dispute Form).

Τι στοιχεία χρειάζεται να μας δώσετε;

Η επιστολή σας προς εμάς θα πρέπει να περιέχει:

- το όνομά σας,
- τη διεύθυνσή σας,
- τον αριθμό τηλεφώνου σας,
- το όνομα του τραπεζικού οργανισμού, και
- οποιαδήποτε σχετικά στοιχεία του λογαριασμού.

Θα πρέπει επίσης να μας στείλετε αντίγραφα εγγράφων που σχετίζονται με τη διαφορά σας.

Χρήση των στοιχείων

- Αν η αλληλογραφία σας περιέχει στοιχεία που είναι εμπιστευτικής φύσεως ή σχετίζονται με τρίτα πρόσωπα, σας παρακαλούμε να διαβάσετε το Φυλλάδιο Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων (Privacy Brochure) της υπηρεσίας μας για οδηγίες σχετικά με το πώς θα χειριστούμε αυτά τα στοιχεία.
- Μπορείτε να μας ζητήσετε να κρατήσουμε εμπιστευτικά ένας μέρος ή όλα τα στοιχεία που μας παρέχετε. Εμπιστευτικά στοιχεία δεν θα μεταβιβαστούν στον τραπεζικό οργανισμό. Όμως, θα πρέπει να γνωρίζετε ότι δεν θα μπορούμε να χρησιμοποιήσουμε αυτά τα εμπιστευτικά στοιχεία για να πάρουμε μια απόφαση που θα είναι δυσμενής για τον τραπεζικό οργανισμό.
- Τα στοιχεία που ανταλλάσσονται μεταξύ των μερών κατά τη διάρκεια της διαδικασίας εξέτασης μιας διαφοράς απ' το γραφείο μας παρέχονται με βάση την αμφιμερή επιφύλαξη των δικαιωμάτων και παραδοχές που έγιναν από εσάς ή τον τραπεζικό οργανισμό δεν δύνανται να χρησιμοποιηθούν ως αποδεικτικά στοιχεία σε οποιαδήποτε μεταγενέστερη δικαστική διαδικασία.

Χρειάζεται να πάρετε νομικές συμβουλές;

Δεν υπάρχει ανάγκη να ζητήσετε νομικές συμβουλές για να υποβάλλετε μια υπόθεση διαφοράς, αλλά εάν θέλετε μπορείτε να ζητήσετε νομικές συμβουλές. Συνήθως τα νομικά έξοδα θα επιβαρύνουν εσάς αν διαλέξετε να χρησιμοποιήσετε νομικό σύμβουλο.

Τι θα συμβεί στην αλληλογραφία σας;

Αφού λάβουμε την αλληλογραφία σας, θα σας γράψουμε κατά πόσο μπορούμε να εξετάσουμε τη διαφορά σας.

Θα στείλουμε επίσης ένα αντίγραφο της αλληλογραφίας σας στον τραπεζικό οργανισμό. Ένας εκπρόσωπος του τραπεζικού οργανισμού μπορεί να επικοινωνήσει μαζί σας για να συζητήσει τη διαφορά σας.

Τι θα συμβεί αν ο Συνήγορος του Πολίτη δεν μπορεί να εξετάσει τη διαφορά σας;

Αν δεν μπορούμε να εξετάσουμε τη διαφορά σας, μπορεί να σας παραπέμψουμε σε άλλον οργανισμό που μπορεί επίσης να είναι μια άλλη υπηρεσία επίλυσης διαφορών.

Τι πρέπει να κάνει ο τραπεζικός οργανισμός;

Ο τραπεζικός οργανισμός έχει 30 ημέρες για να απαντήσει στη διαφορά σας.

Μερικές φορές ένας τραπεζικός οργανισμός ζητά ένα μεγαλύτερο χρονικό περιθώριο απ' ό,τι 30 ημέρες, ειδικά αν εγείρατε ένα πολύπλοκο θέμα ή υπάρχει πρόβλημα εντοπισμού σχετικών εγγράφων.

Τι θα συμβεί αν δεν λυθεί η διαφορά σας;

Αν η διαφορά δεν έχει λυθεί όταν μας απαντήσει ο τραπεζικός οργανισμός, θα εξετάσουμε περαιτέρω τη διαφορά και είτε θα σας γράψουμε, θα την παραπέμψουμε στον τραπεζικό οργανισμό για περαιτέρω σχολιασμό ή θα ερευνήσουμε τα ζητήματα που εγέρθηκαν.

Πόσο διάστημα χρειάζεται για μια έρευνα;

Επειδή έχουμε ένα μεγάλο φόρτο υποθέσεων, μπορεί να υπάρξει κάποια καθυστέρηση μέχρι να οριστεί ένας αρμόδιος για να ερευνήσει την υπόθεσή σας. Η καθεαυτή ερευνητική διαδικασία μπορεί επίσης να είναι χρονοβόρα.

Ποιος είναι ο ρόλος σας σε μια έρευνα;

Ο αρμόδιος της υπόθεσής σας θα επικοινωνήσει μαζί σας όταν χρειάζεται πληροφορίες. Μπορείτε να επικοινωνήσετε με τον αρμόδιο της υπόθεσής σας οποιαδήποτε στιγμή για να συζητήσετε την υπόθεση.

Τι θα συμβεί όταν τελειώσει η έρευνα;

Αν η διαφορά δεν επιλυθεί με διαπραγματεύση κατά την ερευνητική διαδικασία, τότε ο αρμόδιος της υπόθεσής σας θα γράψει σε εσάς και στον τραπεζικό οργανισμό αναφέροντας τον τρόπο με τον οποίο πιστεύει ότι η υπόθεση θα έπρεπε να επιλυθεί. Αυτό λέγεται "Πόρισμα" (Finding).

Πόρισμα είναι μια απόφαση σχετικά με την ουσία της αξίωσης και μια γνωμάτευση σχετικά με το πώς θα έπρεπε να επιλυθεί η διαφορά.

Στο Πόρισμα θα εξηγούνται οι λόγοι για το συμπέρασμα του αρμόδιου της υπόθεσής.

Τι θα πρέπει να κάνετε όταν λάβετε το Πόρισμα;

Μπορείτε να συμφωνήσετε ή να διαφωνήσετε με το Πόρισμα. Αν εσείς και ο τραπεζικός οργανισμός δεχτείτε το Πόρισμα, τότε η υπόθεση έχει επιλυθεί και θα κλείσουμε το φάκελό μας.

Τι θα πρέπει να κάνετε αν απορρίψετε το Πόρισμα;

Αν απορρίψετε το Πόρισμα τότε θα πρέπει να μας γράψετε και να εξηγήσετε τους λόγους. Για παράδειγμα, ίσως πιστεύετε ότι το Πόρισμα βασίστηκε σε λάθος στοιχεία ή μπορεί να έχετε νέα, ακαταμάχητα στοιχεία σχετικά με τη διαφορά.

Τι θα συμβεί στην υπόθεσή σας αν απορριφθεί το Πόρισμα;

Αν εσείς ή ο τραπεζικός οργανισμός απορρίψετε το Πόρισμα, τότε η υπόθεσή σας θα παραπεμφθεί στον Συνήγορο του Πολίτη που μπορεί να κάνει μια επίσημη Πρόταση (Recommendation) σχετικά με το πώς θα πρέπει να επιλυθεί η διαφορά.

Τι θα πρέπει να κάνετε αν λάβετε μια Πρόταση από τον Συνήγορο του Πολίτη;

Μπορείτε να συμφωνήσετε ή να διαφωνήσετε με την Πρόταση του Συνηγόρου του Πολίτη. Όμως, αν την απορρίψετε, δεν θα μπορούσαμε να εξετάσουμε περαιτέρω την υπόθεση και θα κλείσουμε το φάκελό μας.

Αν αμφότεροι εσείς και ο τραπεζικός οργανισμός δεχτείτε την Πρόταση τότε η υπόθεσή σας έχει επιλυθεί.

Τι θα συμβεί εάν ο τραπεζικός οργανισμός δεν δεχτεί την Πρόταση του Συνηγόρου του Πολίτη;

Αν εσείς συμφωνείτε με την Πρόταση αλλά ο τραπεζικός οργανισμός διαφωνεί, τότε ο Συνήγορος του Πολίτη μπορεί να εκδώσει μια Απόφαση (Determination). Η Απόφαση είναι δεσμευτική στον τραπεζικό οργανισμό.

Διαμεσολαβητικές συνεδρίες

Μια άλλη μέθοδος επίλυσης διαφορών είναι η διαμεσολαβητική συνεδρία. Η υπόθεσή σας μπορεί να είναι κατάλληλη για συνεδρία, στην οποία θα παρευρεθείτε εσείς, ο τραπεζικός οργανισμός και ο Συνήγορος του Πολίτη. Ο Συνήγορος του Πολίτη αποφασίζει κατά πόσο θα διεξαχθεί μια διαμεσολαβητική συνεδρία ή όχι.

Διερμηνείς

Αν η αγγλική γλώσσα δεν είναι η μητρική σας γλώσσα τότε μπορεί να κανονίσουμε να μεταφραστεί η αλληλογραφία σας δωρεάν. Μπορεί να υπάρξει κάποια καθυστέρηση επειδή πρέπει να κανονίσουμε και να περιμένουμε για τις μεταφράσεις.

Μπορεί επίσης να διατεθούν διερμηνείς οποιαδήποτε στιγμή για τηλεφωνικές κλήσεις ή για την συνάντηση με τον Συνήγορο του Πολίτη.

Απόσυρση της διαφοράς σας

Η Υπηρεσία μας είναι μια εναλλακτική λύση άλλων ένδικων μέσων επίλυσης διαφορών όπως δικαστήρια και δικαστικές επιτροπές.

Μπορείτε να αποσύρετε τη διαφορά σας οποιαδήποτε στιγμή. Αν θέλετε να διαφυλάξετε την επιλογή για να φέρετε τη διαφορά σας σε άλλα ένδικα μέσα, τότε θα πρέπει να ζητήσετε ανεξάρτητες νομικές συμβουλές επειδή το χρονικό περιθώριο προσφυγής σε άλλα ένδικα μέσα μπορεί να λήξει ενώ ο Συνήγορος του Πολίτη εξετάζει τη διαφορά σας.

Πληρώνεται φόρος στις πληρωμές αποζημιώσεων;

Αν η διαφορά επιλυθεί και πληρωθεί ένα ποσό αποζημίωσης στον ενάγοντα (το άτομο που εγείρει τη διαφορά), μπορεί να υπάρξουν επιπλοκές σχετικά με το GST ή άλλες φορολογικές επιπλοκές. Παροτρύνονται οι εναγόντες να ζητήσουν συμβουλές απ' τους λογιστές τους, οικονομικούς συμβούλους ή την Εφορία Αυστραλίας.

Χρειάζεστε περισσότερες πληροφορίες;

Αν χρειάζεστε περισσότερες πληροφορίες, μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί μας στους παρακάτω αριθμούς τηλεφώνων ή επισκεφθείτε την ιστοσελίδα μας.

Επικοινωνώντας μαζί μας



Τηλεφωνήστε μας στο:

1300 78 08 08

TTY (03)9613 7344

Δευτέρα έως Παρασκευή, μεταξύ 9.00 πμ και 5.00 μμ.
(Ανατολική Κανονική Ώρα)



Γράψτε μας στη διεύθυνση:

GPO Box 3

MELBOURNE VIC 3001



Στείλτε μας φαξ στο:

(03) 9313 7345



Υποβάλλετε τη διαφορά σας στο διαδίκτυο:

www.bfso.org.au



Επισκεφθείτε την ιστοσελίδα μας:

www.bfso.org.au