

Come risolvere un reclamo



L'Australian Financial Complaints Authority (AFCA) aiuta gli individui e le piccole imprese a risolvere i reclami sui prodotti e i servizi finanziari.

Il nostro servizio è equo, gratuito e indipendente.

I nostri valori

- equo e indipendente – prendiamo decisioni equilibrate, e ci assicuriamo che tutti siano ascoltati
- trasparente e responsabile – spiegheremo i motivi per le azioni che prendiamo
- onesto e rispettoso – siamo professionisti e trattiamo tutti con dignità
- proattivo e con attento al cliente – i nostri servizi sono accessibili a tutti

Chi può presentare un reclamo a AFCA?

Chiunque abbia un reclamo non risolto con un istituto finanziario può presentare reclamo, se l'istituto finanziario è un socio di AFCA. Ciò include:

- individui
- associazioni di individui
- piccole imprese
- club o associazioni incorporate.

I reclami che possiamo considerare sono stabiliti nel nostro Regolamento. Per saperne di più sul nostro Regolamento e sul processo di risoluzione dei reclami, contattateci o andate sul nostro sito web afca.org.au/rules

Che reclami può gestire AFCA?

Possiamo prendere in considerazione una serie di problemi finanziari, quali:

- errori nelle transizioni bancarie e negli elenchi creditizi
- difficoltà a ripagare i prestiti, le carte di credito e la finanza a breve termine ove la vostra posizione finanziaria sia cambiata
- richiesta di risarcimento negata da parte dell'assicurazione (ad es. automobile, casa e contenuti, animali domestici, viaggio, tutela del reddito e trauma)
- consulenza di investimento inappropriata
- la decisione di un amministratore fiduciario sulla distribuzione di un superannuation benefit.

**Credito,
finanza & prestiti**



Assicurazione



**Depositi &
pagamenti bancari**



**Investimenti & consulenza
finanziaria**



Superannuation



Qual è il modo migliore per risolvere un reclamo?

Prima fase: Contattare il proprio istituto finanziario

Molti reclami possono essere risolti contattando direttamente il proprio istituto finanziario. La maggior parte delle aziende hanno un ufficio reclami a cui potete inviare email o lettere, oppure contattare telefonicamente.

Se non li avete già contattati riguardo i vostri dubbi, vi consigliamo di farlo subito. Una volta presentato il reclamo, ci sono tempistiche che il vostro istituto finanziario deve rispettare per fornire una risposta:

- 90 giorni per reclami riguardo la superannuation o amministrazione fiduciaria tradizionale
- 21 giorni per reclami che riguardano difficoltà finanziarie
- 45 giorni per tutti gli altri reclami.

Se non ricevete una risposta al vostro reclamo entro il periodo stabilito, o se non siete soddisfatti della risposta ricevuta, contattateci.

Seconda fase: Presentate un reclamo con AFCA

Presentare un reclamo è facile. Potete usare il nostro modulo online, o contattarci tramite qualsiasi metodo descritto nella sezione Contattateci di questa brochure.

Puoi verificare se il tuo istituto finanziario è membro di AFCA prima di contattarci. Abbiamo migliaia di soci, perciò ci sono buone probabilità che potremmo aiutarti. Per maggiori informazioni visita il sito afca.org.au/find-a-financial-firm

Terza fase: Ottenere un risultato

Una volta ricevuto il reclamo, collaboreremo con voi e col vostro istituto finanziario per risolverlo.

Cercheremo di risolvere il reclamo attraverso la negoziazione o la conciliazione.

Tuttavia, nel caso in cui sia necessario investigare ulteriormente il reclamo e prendere una decisione, lo faremo.

Prenderemo una decisione basandoci su ciò che è equo rispetto alle circostanze del reclamo, prendendo in considerazione le leggi rilevanti, i codici della pratica e le informazioni fornite da voi e dall'istituto finanziario.

Ci sono importanti differenze tra come prendiamo le decisioni sui reclami relativi alla superannuation rispetto agli altri prodotti e servizi finanziari. Per maggiori informazioni, contattateci.



Checklist

Qui sono elencati una serie di punti da prendere in considerazione prima di presentare reclamo a noi:

- Avete presentato reclamo direttamente all'istituto finanziario?
- Avete dato all'istituto finanziario abbastanza tempo per rispondere?
- L'istituto finanziario è socio di AFCA?
Visita afca.org.au/find-a-financial-firm
- Avete ricevuto una Dichiarazione o qualche altro documento legale dal vostro istituto finanziario che comunica l'avvio del procedimento legale? Se sì, presentate un reclamo immediatamente.

Si prega di notare che non forniamo consulenza legale o finanziaria. Informazioni gratuite e confidenziali sull'Associazione dei Consumatori sono fornite sul nostro sito web.



Informazioni utili

Avrai bisogno di aiuto per presentare il tuo reclamo?

Il nostro servizio è gratuito al pubblico e non devi pagare nessuno che ti aiuti a presentare reclamo con AFCA.

Gli individui potrebbero qualificarsi per consulenza legale o finanziaria gratuita. Per maggiori informazioni visita il sito web National Legal Aid nationallegalaid.org o il sito Financial Counselling Australia financialcounsellingaustralia.org.au/corporate/find-a-counsellor

Limiti temporali

Ci sono limiti di tempo per presentare un reclamo con AFCA. Nella maggior parte dei casi avete due anni per presentare un reclamo con noi dopo aver ricevuto una risposta definitiva dal vostro istituto finanziario. Se non avete presentato reclamo al vostro istituto finanziario, nella maggior parte dei casi avrete sei anni da quando siete venuti a conoscenza della vostra perdita per presentare un reclamo.

Tempi più brevi si applicano ad alcuni reclami relativi alla superannuation. Se avete un reclamo relativo alla superannuation che si riferisce a un pagamento per decesso, si applica un limite di 28 giorni di solito, da quando avete ricevuto la decisione finale dal vostro fondo di superannuation sul pagamento del beneficio di morte.

Potremmo comunque considerare alcuni reclami presentati dopo il limite di tempo rilevante, se riteniamo che si applichino circostanze speciali.

E se non possiamo aiutarvi con il vostro reclamo?

Se non possiamo gestire il vostro reclamo, possiamo suggerirvi altre organizzazioni che potrebbero essere in grado di aiutarvi. Potete anche chiamare l'Australian Securities and Investment Commission hotline allo 1300 300 630 o andare sul loro sito **asic.gov.au** per consulenza su chi potete contattare per chiedere aiuto.

Assistenza aggiuntiva

Le informazioni sono disponibili sul sito di AFCA in diverse lingue. Possiamo anche organizzare l'accesso a un servizio di interpretariato gratuito.

Servizio di interpretariato

Chiamate il servizio di interpretariato gratuito al 131 450 o contattateci al 1800 931 678 (dalle 9am alle 5pm ora locale a Melbourne dal lunedì al venerdì) e organizzeremo un interprete per voi.

National Relay Service

Se siete non udenti o avete disturbi dell'udito o del linguaggio, contattateci attraverso il National Relay Service.

TTY / Voice call 133 677 (locale)

Speak & Listen 1300 555 727 (locale)

Andate sul sito web National Relay Service **relayservice.gov.au**, selezionate il tipo di chiamata e il nostro numero, 1800 678 931.



Contattateci

**Australian Financial
Complaints Authority**

1800 931 678 (chiamata gratuita)
(dalle 9am alle 5pm da lunedì a venerdì)

(03) 9613 6399 (fax)

info@afca.org.au (email)

afca.org.au/complaints (modulo reclami)

GPO Box 3 Melbourne VIC 3001

www.afca.org.au