

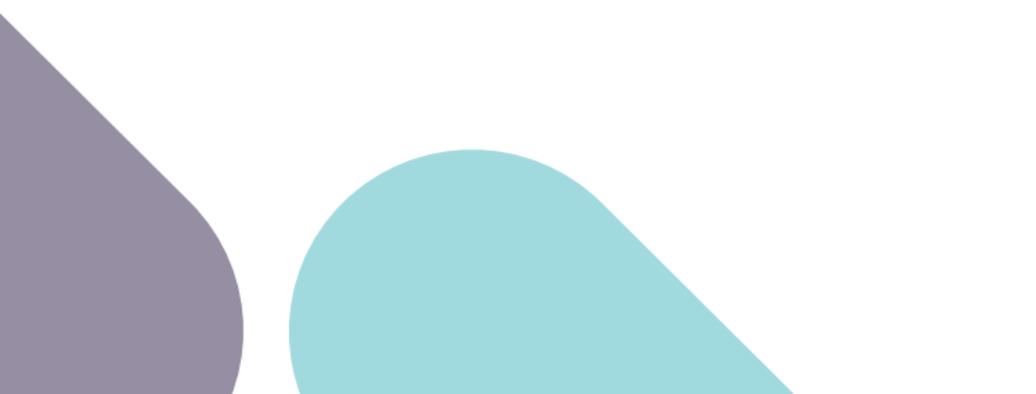
Cómo resolver una queja



La Australian Financial Complaints Authority (La Autoridad Australiana para Presentar Quejas Financieras) (AFCA) ayuda a los individuos y a las pequeñas empresas a resolver quejas sobre productos y servicios financieros.

Nuestro servicio es equitativo, gratuito e independiente.

Nuestros valores

- **Equidad e independencia:** Tomamos decisiones equilibradas y nos aseguramos de que todas las partes sean escuchadas adecuadamente
 - **Transparencia y responsabilidad** – explicaremos el motivo de las acciones que tomemos.
 - **Honestidad y respeto** – somos profesionales y tratamos a todas las partes con dignidad.
 - **Proactividad y enfoque al cliente** – nuestros servicios son accesibles para todos
- 

¿Quién puede presentar una queja ante la AFCA?

Cualquier persona que tenga una queja no resuelta ante una empresa financiera puede presentar su queja, si la empresa financiera es miembro de AFCA. Esto incluye:

- Individuos
- Asociaciones de individuos
- Pequeños negocios
- Clubes o asociaciones incorporadas.

Las quejas que podemos considerar están establecidas en nuestras Reglas. Para obtener más información sobre nuestras reglas y el proceso de resolución de quejas, contáctenos o visite nuestro sitio web afca.org.au/rules

¿Con qué tipo de quejas puede intervenir la AFCA?

Podemos considerar una amplia gama de problemas financieros, que incluyen:

- Errores en las transacciones bancarias y listas de créditos
- Dificultades para pagar préstamos, tarjetas de créditos y financiación a corto plazo en los casos en que su situación financiera haya cambiado
- Negación a un reclamo de seguro (como automotriz, de hogar y contenidos, de mascotas, de viaje, protección de los ingresos y trauma)
- Asesoramiento inapropiado en temas de inversión
- Cualquier decisión del fideicomisario sobre la distribución de un beneficio de jubilación.

Crédito, finanzas y préstamos.



Seguros



Depósitos y pagos bancarios



Inversiones y asesoramiento financiero.



Superannuation



¿Cuál es la mejor manera de resolver una queja?

Primer paso: Póngase en contacto con su empresa financiera

Muchas quejas pueden solucionarse contactando directamente a su firma financiera. La mayoría de las empresas tienen una sección de quejas a la que puede enviar un correo electrónico, llamar por teléfono o enviar una carta a.

Si aún no los ha contactado sobre sus inquietudes, le recomendamos que lo haga antes de nada. Una vez que presente una queja, existen plazos establecidos para que su firma financiera responda:

- 90 días para la “superannuation” o para las quejas tradicionales sobre los administradores
- 21 días para quejas relacionadas con dificultades financieras, o
- 45 días para todas las demás quejas.

Si dentro del plazo establecido no recibe una respuesta a su queja, o si no está satisfecho con la respuesta que recibió, contáctenos.

Segundo paso: Someta una queja con AFCA

Presentar una queja es fácil. Puede utilizar nuestro formulario en línea o comunicarse con nosotros por cualquiera de los métodos descritos en la sección “Contáctenos” de este folleto.

Antes de contactarnos, puede verificar si su empresa financiera es miembro de AFCA. Tenemos miles de miembros, por lo que es muy posible que podamos ayudar. Para obtener más información, visite nuestro sitio web afca.org.au/find-a-financial-firm

Tercer paso: Llegada al resultado

Una vez que recibamos su queja, trabajaremos con usted y su empresa financiera para resolverla.

Podemos intentar resolver su queja a través de la negociación o la conciliación. Sin embargo, si necesitamos investigar más la queja y tomar una decisión, lo haremos.

Tomamos nuestras decisiones en base a lo que es justo en las circunstancias de la queja, considerando las leyes pertinentes, los códigos de práctica y la información proporcionada por usted y su firma financiera.

Existen algunas diferencias importantes entre cómo tomamos decisiones sobre las quejas de jubilación en comparación con otros productos y servicios financieros. Para mas información contáctenos.



Lista de verificación

Algunos pasos a considerar antes de presentar una queja ante nosotros:

- ¿Se ha quejado directamente a su empresa financiera?
- ¿Le ha dado a la firma financiera el tiempo adecuado para responder?
- ¿Es la firma financiera miembro de AFCA? Vaya a [afca.org.au/find-a-financial-firm](https://www.afca.org.au/find-a-financial-firm)
- ¿Recibió una Declaración de Reclamación o algún otro documento judicial de su firma financiera que notifique que ha iniciado un proceso legal? En caso afirmativo, presente su denuncia inmediatamente.

Tenga en cuenta que no proporcionamos asesoramiento legal o financiero. En nuestro sitio web se proporcionan los detalles de los servicios legales y de defensa del consumidor, gratuitos y confidenciales.



Información útil

¿Necesitará ayuda para presentar su queja?

Nuestro servicio es gratuito para las personas y usted no tiene que pagar a nadie para que le ayude a presentar su queja ante la AFCA.

Algunas personas puede que reúnan las condiciones para obtener asistencia legal o asesoramiento financiero gratuitos. Para obtener más información, visite el sitio web de National Legal Aid nationallegalaid.org o visite el sitio web de Financial Counseling Australia financialcounselingaustralia.org.au/corporate/find-a-counsellor para más información.

Límites de tiempo

Hay establecidos límites de tiempo para presentar cualquier queja a AFCA, En la mayoría de los casos, usted tiene dos años para presentarnos cualquier queja después de haber recibido una respuesta final a su queja por parte de su firma financiera. Si no se ha quejado con su empresa financiera, en la mayoría de los casos tiene seis años desde la primera vez que tuvo conocimiento de su pérdida para presentar la queja.

Se aplican límites de tiempo más cortos a algunas quejas de jubilación. Si tiene cualquier queja sobre jubilación que se relaciona con el pago de algún beneficio por fallecimiento, generalmente hay un límite de tiempo de 28 días a partir de la fecha en que recibió la decisión final de su fondo de jubilación sobre el pago del beneficio por fallecimiento.

Podemos considerar algunas quejas presentadas después del límite de tiempo relevante, si creemos que se aplican circunstancias especiales.

¿Qué pasa si no podemos ayudar con su queja?

Si no podemos atender a su queja, a menudo podemos sugerir otras organizaciones que puedan ayudarle. También puede llamar a la línea directa de la Australian Securities and Investment Commission (Comisión Australiana de Valores e Inversiones) al 1300 300 630 o visitar su sitio web **asic.gov.au** para obtener consejos sobre a quién más puede pedir ayuda.

Asistencia adicional

La información está disponible en varios idiomas en el sitio web de AFCA. También podemos organizar el acceso a un servicio gratuito de interpretación.

Servicio de intérprete

Llame al servicio gratuito de interpretación al 131 450 o llámenos al 1800 931 678 (de lunes a viernes, de 9:00am a 5:00pm, hora de Melbourne) y organizaremos un intérprete para usted.

National Relay Service (Servicio Nacional de Retransmisión)

Si es sordo o tiene una discapacidad auditiva o del habla, contáctenos a través del National Relay Service (Servicio Nacional de Retransmisión).

TTY / Llamada de voz 133 677 (local)

Hable y escuche 1300 555 727 (local)

Vaya al sitio web del National Relay Service (Servicio Nacional de Retransmisión) **relayservice.gov.au**, seleccione el tipo de llamada e entre nuestro número 1800 678 931.



Contáctenos

**Australian Financial
Complaints Authority
(Autoridad Australiana para
Presentar Quejas Financieras)**

1800 931 678 (llamada gratuita)

(9am a 5pm de lunes a viernes)

(03) 9613 6399 (fax)

info@afca.org.au (correo electrónico)

afca.org.au/complaints (formulario de quejas)

GPO Box 3 Melbourne VIC 3001

www.afca.org.au