

Come risolvere un reclamo relativo a piccole imprese



L'Australian Financial Complaints Authority (AFCA) è un'organizzazione non governativa indipendente, senza fini di lucro.

Aiutiamo i privati e le piccole imprese a risolvere reclami relativi a prodotti e servizi finanziari.

Il nostro servizio è equo, gratuito e indipendente.

I nostri valori

- Equo e indipendente: prendiamo decisioni equilibrate e assicuriamo che tutti siano ascoltati in modo adeguato
- Trasparente e responsabile: spiegheremo il motivo delle azioni che intraprendiamo
- Onesto e rispettoso: siamo professionisti e trattiamo tutti con dignità
- Proattivo e incentrato sul cliente: i nostri servizi sono accessibili a tutti

Chi può presentare un reclamo all'AFCA?

Chiunque abbia un reclamo irrisolto con una società finanziaria iscritta all'AFCA. Tra cui:

- Lavoratori autonomi e società di persone
- Piccole imprese con meno di 100 dipendenti (dotate o prive di personalità giuridica)
- Organizzazioni o club senza scopo di lucro, ad eccezione di enti di beneficenza registrati, che svolgono un'attività commerciale e hanno meno di 100 dipendenti
- Enti di beneficenza registrati indipendentemente dal numero di dipendenti e dal fatto che svolgano un'attività commerciale o meno.

La società finanziaria deve essere iscritta all'AFCA

Affinché l'AFCA consideri il tuo reclamo, la società finanziaria deve essere iscritta alla nostra organizzazione.

La maggior parte delle società finanziarie ha un requisito di licenza obbligatorio per l'iscrizione all'AFCA. Per altre, fa parte di un Codice di condotta concordato o di un requisito di iscrizione ad una associazione di categoria.

L'iscrizione all'AFCA è volontaria per alcune società finanziarie. Ad esempio, le società di fintech e le società finanziarie che forniscono servizi finanziari esclusivamente alle piccole imprese possono non essere iscritte all'AFCA.

Verifica se la società finanziaria con cui stai considerando di fare affari è iscritta all'AFCA nel caso in cui in futuro avessi bisogno del nostro servizio di risoluzione delle controversie.

Abbiamo oltre 37.000 membri, quindi è molto probabile che possiamo aiutarti.

Controlla qui:

afca.org.au.au/find-a-financial-firm

Le nostre regole spiegano i reclami che possiamo e non possiamo prendere in considerazione.

Leggi le nostre regole per ulteriori informazioni sulla nostra procedura di risoluzione dei reclami.

afca.org.au/rules

Quali tipi di reclami possiamo prendere in considerazione per le piccole imprese?

Possiamo prendere in considerazione una vasta gamma di problemi finanziari tra cui:

- Errori nelle transazioni bancarie e nell'elenco dei creditori
- Difficoltà a rimborsare prestiti, ripagare carte di credito e finanziamenti a breve termine qualora la tua posizione finanziaria sia cambiata
- Errori nelle disposizioni del garante
- Errori nei contratti di leasing
- Fornitura inadeguata di credito
- Rifiuto di una richiesta di indennità assicurativa (come auto, edifici e viaggi)
- Pagamenti errati su Internet
- Consulenza inappropriata in materia di investimento.

Limiti di soglia e limiti di compensazione

Tipo di reclamo	Limite di indennizzo per reclamo	Limitazione monetaria sulla giurisdizione AFCA
Linea di credito	1 milione di dollari per le piccole imprese	Non deve superare i 5 milioni di dollari
	2 milioni di dollari per i produttori primari	Non deve superare i 5 milioni di dollari
La maggior parte degli altri reclami (ad eccezione di reclami relativi a Superannuation)	500.000\$	Non deve superare 1 milione di dollari

Rivedi i tipi di esiti che offre AFCA:

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

Qual è il modo migliore per risolvere un reclamo?

1° passo: contatta la tua società finanziaria

Molti reclami possono essere risolti contattando direttamente la tua società finanziaria. La maggior parte delle aziende ha un ufficio reclami a cui puoi inviare un'e-mail, una lettera o che puoi chiamare.

Ti consigliamo di contattare la società finanziaria prima di presentare un reclamo.

La società finanziaria ha dei tempi prestabiliti con cui rispondere:

- 90 giorni per i reclami relativi a superannuation o a trustee tradizionali
- 21 giorni per i reclami che comportano difficoltà finanziarie, oppure
- 45 giorni per tutti gli altri reclami.

Contattaci se non ricevi una risposta al tuo reclamo entro il termine prestabilito o se non sei soddisfatto della risposta che hai ricevuto.

Quando viene presentato un reclamo all'AFCA, la società finanziaria deve interrompere tutte le misure di esecuzione.

2° passo: presenta un reclamo all'AFCA

Se hai contattato direttamente la società finanziaria e il reclamo non è stato risolto, puoi procedere a presentare un reclamo all'AFCA, verificando innanzitutto che la società finanziaria sia uno dei nostri membri.

Controlla qui: afca.org.au/find-a-financial-firm.

Presentare un reclamo è facile. Puoi utilizzare il nostro modulo online o contattarci tramite uno dei metodi indicati nella sezione "Contattaci" di questa brochure.

3° passo: raggiungi un risultato

Quando riceviamo il tuo reclamo, collaboriamo con te e la società finanziaria al fine di risolverlo.

Potremmo cercare di risolvere il tuo reclamo attraverso la trattativa o la conciliazione.

Se ciò non ha esito positivo, potremmo indagare ulteriormente e decidere su una linea d'azione.

Prendiamo decisioni basate su ciò che è giusto in tali circostanze, tenendo conto delle leggi, dei codici di condotta e delle informazioni fornite.

Qualsiasi decisione che accetti è vincolante per la società finanziaria.

Le decisioni in merito ai reclami relativi a superannuation presentano alcune importanti differenze. Puoi saperne di più contattandoci.

Possiamo aiutarti a risolvere il tuo reclamo ma non forniamo consulenza legale né finanziaria.

Lista di controllo

Passaggi da considerare prima di presentare un reclamo:

- Hai presentato il reclamo direttamente alla tua società finanziaria?
- Hai dato alla società finanziaria il tempo adeguato per rispondere?
- La società finanziaria è iscritta all'AFCA? Controlla qui: **afca.org.au/find-a-financial-firm**.
- Hai ricevuto una dichiarazione dell'attore o qualche altro documento giudiziario dalla tua società finanziaria in cui si afferma che la società finanziaria ha avviato un procedimento legale? In caso affermativo, presenta immediatamente il reclamo.



Informazioni utili

Avrai bisogno di aiuto per presentare il tuo reclamo?

Il nostro servizio è gratuito per i consumatori e le piccole imprese; non devi pagare qualcuno per aiutarti a presentare un reclamo all'AFCA.

Termini

Esistono dei termini per presentare un reclamo all'AFCA. Nella maggior parte dei casi hai due anni per presentare un reclamo dopo aver ricevuto una risposta definitiva dalla tua società finanziaria. Se non hai presentato reclami alla tua società finanziaria, nella maggior parte dei casi hai sei anni da quando sei venuto a conoscenza della perdita per presentare un reclamo.

Se riteniamo che si verifichino circostanze straordinarie, potremmo comunque prendere in considerazione alcuni reclami presentati dopo il termine previsto.

Che cosa succede se non possiamo aiutarti con il tuo reclamo?

Se non riusciamo a gestire il tuo reclamo, possiamo spesso suggerire altre organizzazioni che potrebbero essere in grado di aiutarti. Puoi anche chiamare la linea informativa dell'Australian Securities and Investments Commission al numero 1300 300 630 o visitare il suo sito web **asic.gov.au** per avere consigli su chi altro può aiutarti.

Ulteriore assistenza

Le informazioni sono disponibili sul nostro sito web in varie lingue. Possiamo anche richiedere l'accesso a un servizio di interpretariato gratuito.

Servizio di interpretariato

Chiama il servizio di interpretariato gratuito al numero 131 450 o chiamaci al numero 1800 931 678 (dalle 9:00 alle 17:00, ora di Melbourne, dal lunedì al venerdì) e richiederemo un interprete per te.

National Relay Service

I non udenti o le persone con disturbi dell'udito o del linguaggio, possono contattarci attraverso il National Relay Service.

TTY/Chiamata vocale 133 677 (locale)

Speak & Listen 1300 555 727 (locale)

Visita **relayservice.gov.au**, seleziona il tipo di chiamata e inserisci il nostro numero, 1800 678 931.





Contattaci

**Australian Financial
Complaints Authority**

1800 931 678 (chiamata gratuita)
(Dalle 9 alle 17 dal lunedì al venerdì)

(03) 9613 6399 (fax)

info@afca.org.au (email)

afca.org.au/complaints (modulo di reclamo)

GPO Box 3 Melbourne VIC 3001

www.afca.org.au