

# Guía para las conferencias de conciliación



**Nuestro servicio gratuito puede ayudarle a resolver su denuncia sin sufrir el costo y el estrés que implican presentarse ante los tribunales.**

## **Quiénes somos**

La Autoridad Australiana de Denuncias Financieras (Australian Financial Complaints Authority, AFCA) ayuda a las personas y a las pequeñas empresas a resolver las denuncias sobre productos y servicio. Nuestro servicio es justo, gratuito e independiente.

## **Nuestros valores**

- justo e independiente: aseguramos que todas las personas sean debidamente escuchadas;
- transparente y responsable: explicaremos el motivo por el cual tomamos las medidas;
- honesto y respetuoso: somos profesionales y tratamos a todos con respeto;
- proactivos y enfocados en el cliente: nuestros servicios son accesibles a todos.



# ¿Qué es la conciliación y cómo puede ayudarme?

La conciliación es uno de los métodos que la AFCA puede utilizar para resolver las denuncias y, según nuestra experiencia, puede ser la forma más rápida y eficaz.

Organizamos una conferencia telefónica de conciliación que lo incluyen a usted, a su entidad financiera y a un conciliador de la AFCA para hablar acerca de la denuncia de manera abierta e informal.

En este folleto, nos referimos a esta conferencia telefónica de conciliación como **conferencia de conciliación**. La mayoría de las conferencias de conciliación que hacemos se realizan por teléfono, aunque también hacemos conciliaciones presenciales cuando resulte adecuado.

Nuestros conciliadores son personas independientes y experimentadas en conciliación. Contar con una persona con experiencia que modere la conversación facilita la posibilidad de que todos hablen sobre la denuncia.

El objetivo de una conferencia de conciliación es tratar de resolver la denuncia mediante acuerdo ese día. Esto no siempre sucede, pero consideramos que una conferencia de conciliación es una manera eficaz para que todos tengan una mejor comprensión de los temas y de las circunstancias.

La mayoría de las conferencias de conciliación llevan entre una y dos horas, pero pueden demorar más. Usted puede solicitar un descanso en cualquier momento.

## ¿Quién decide si se llevará a cabo una conferencia de conciliación?

Cuando se asigna su denuncia a un trabajador de caso de la AFCA, él o ella revisará los hechos de la denuncia y decidirá si una conferencia de conciliación puede ser de ayuda.

Si su denuncia es sobre jubilación, en algunos casos podemos solicitarle que asista a una conferencia de conciliación. Haremos esto solo si creemos que es importante que asista y siempre lo hablaremos primero con usted.

Opcionalmente, puede pedirnos que organicemos una conferencia de conciliación. Su entidad financiera también puede solicitar una conferencia de conciliación. Tendremos en cuenta la solicitud y hablaremos con ambos acerca de si es una opción útil para su situación.

## ¿Me puede decir más acerca del proceso de conciliación?

### Antes de la conferencia telefónica:

- Los contactaremos a usted y a su entidad financiera para conversar acerca de su denuncia, para confirmar el proceso de conciliación y coordinar una fecha y hora para la conferencia de conciliación.
- Si no podemos contactarlo, elegiremos una fecha y hora, y la confirmaremos por escrito. Si usted no puede asistir en esa fecha y hora, debe avisárnoslo tan pronto como sea posible.

## Durante la conferencia telefónica:

- Al principio de la conferencia de conciliación le pediremos que resuma su denuncia y a la entidad financiera que describa su respuesta.
- La conferencia de conciliación es una oportunidad para que usted y su entidad financiera hablen directamente entre sí con el conciliador para que modere la conversación.

## La función del conciliador:

Algunas veces, aunque no siempre, el conciliador será la misma persona que maneja su denuncia ante la AFCA. Durante la conferencia de conciliación, él o ella:

- Les dará la bienvenida a todos y los presentará.
- Explicará su función y los lineamientos que se deben seguir durante la conferencia de conciliación.
- Identificará las inquietudes principales de la denuncia y establecerá un temario.
- Lo invitará a usted y a la entidad financiera para que hablen sobre sus inquietudes con más detalle. Ellos lo(la) ayudarán a identificar las opciones posibles para resolver la denuncia, pero no lo(la) defenderán ni a usted ni a la entidad financiera.
- Hablará en forma separada con usted y con la entidad financiera, para conversar y aclarar las preguntas o inquietudes que se planteen.
- Brindará información sobre las alternativas para resolver la denuncia si fuere necesario (pero no puede brindar asesoramiento legal).
- Se asegurará de que todos comprendan lo que están acordando.
- Dará por terminada la conferencia de conciliación si alguna de las partes hace un uso indebido del proceso.

## ¿Qué se espera de mí?

- Que participe de la conferencia de conciliación a la hora prevista.
- Que se presente a la conferencia de conciliación de buena fe y con la mente abierta.
- Que esté preparado para hablar de manera franca sobre la denuncia y sus principales inquietudes.
- Asegúrese de tener la autorización para resolver la denuncia ese día. Esto podría implicar tener el consentimiento de otra persona para continuar con el resultado específico.
- Avísenos con anticipación si existen las circunstancias excepcionales que le impidan participar de la conferencia de conciliación a la hora prevista, tales como una urgencia médica.

## ¿Qué sucede cuando se llega a un acuerdo en la conciliación?

- Registraremos los términos y condiciones del acuerdo y después le proporcionaremos una confirmación por escrito.
- Si usted tiene alguna inquietud sobre los términos y condiciones de este acuerdo, debe contactarnos dentro de los 7 días.
- Algunas veces la entidad financiera elaborará un documento de acuerdo para que usted lo firme. Este documento debe reflejar lo que se acordó en la conferencia de conciliación. En caso contrario, usted debe avisarnos.
- Recuerde, no tiene que estar de acuerdo para resolver la denuncia en una conferencia de conciliación.

## ¿Qué sucede si no se llega a un acuerdo en la conciliación?

- Si no llega a un acuerdo en la conferencia de conciliación o después de otras negociaciones, es probable que sigamos investigando su denuncia.
- En algunos casos, es posible que podamos darle una idea en la conferencia de conciliación acerca de cuál será el resultado probable de nuestra investigación. En otros casos, podríamos pedirle a usted o a su entidad financiera que nos dé más información antes de tomar cualquier decisión sobre la denuncia.

## Tipos de resultados después de una conciliación

Usted y su entidad financiera decidirán el resultado de una conferencia de conciliación.

Algunos ejemplos de resultados posibles son:

- Un acuerdo que resuelva la denuncia en todo o en parte.
- Un acuerdo para brindar más información.
- Un acuerdo sobre cómo se le brindará el servicio financiero en el futuro.
- Un acuerdo para terminar el servicio financiero que se le brinda.
- Una disculpa.
- En casos de dificultad financiera que impida pagar el préstamo de otra manera, se puede hacer un arreglo de pago o un período acordado para la venta de los bienes que garantizan su préstamo.

## ¿Necesito pagarle a un representante?

- Usted no tiene que pagarle a ningún representante o a ningún otro tipo de apoyo pago si forma parte de una conferencia de conciliación con la AFCA.
- Usted puede elegir traer a alguien, tal como un abogado, para que lo represente, pero los costos en los que usted incurra correrán por su cuenta.
- Si elige tener un representante, usted también debe asistir a la conferencia de conciliación.

## ¿Puedo llevar a otra persona?

Usted puede decidir llevar a otras personas, tales como un miembro de la familia, pareja o amigo durante la conferencia de conciliación. Si elige estar respaldado por alguien, díganos de antemano su nombre (y número de teléfono, si está en un lugar distinto al suyo).

## ¿Hay ayuda gratuita disponible?

Las personas podrían reunir los requisitos para obtener ayuda de asesoramiento financiero o legal de manera gratuita. Para obtener más información, visite National Legal Aid **[nationallegalaid.org](http://nationallegalaid.org)** o llame a la Línea de ayuda nacional en materia de deudas (National Debt Helpline) al 1800 007 007 para hablar con un asesor financiero. El sitio web de la línea de ayuda nacional en materia de deudas (**[ndh.org.au](http://ndh.org.au)**) también tiene guías paso a paso sobre cómo abordar los problemas financieros.

## Lista de verificación antes de la conferencia:

- Verifique que usted esté disponible en la fecha de la conferencia de conciliación y que tenga suficiente tiempo en caso de que la reunión lleve más de dos horas.
- Piense acerca de los temas clave de su denuncia, qué quisiera decir y cuál desearía que fuese la solución posible.
- Piense acerca de si quiere que otra persona esté con usted en la conferencia para que lo(la) apoye. Asegúrese de que la persona esté disponible y avísele a la AFCA.
- Analice la denuncia desde todas las perspectivas, incluso desde el punto de vista de la entidad financiera.
- Prepare una copia de todos los documentos y correspondencia que pudiera necesitar durante la conferencia de conciliación.
- Asegúrese de tener la autorización para acordar la resolución de la denuncia ese día. Esto puede implicar tener el consentimiento de alguien para continuar con el resultado específico en su nombre.
- Lea la hoja informativa de la AFCA *Asistir a una conferencia de conciliación* ([afca.org.au/publications](https://afca.org.au/publications)) para obtener una perspectiva más detallada del proceso de conciliación, que incluye cómo analizamos y utilizamos la información que usted proporciona.





## Contáctenos

**Australian Financial  
Complaints Authority**

**1800 931 678** (llamada gratuita)

(De lunes a viernes de 9 a 17 h)

**(03) 9613 6399** (fax)

**info@afca.org.au** (correo electrónico)

**afca.org.au/complaints** (formulario de denuncias)

GPO Box 3 Melbourne VIC 3001

[www.afca.org.au](http://www.afca.org.au)