

Cómo resolver una denuncia de una pequeña empresa



La Australian Financial Complaints Authority (AFCA) es una organización no gubernamental, independiente, sin fines de lucro.

Ayudamos a las personas y a las pequeñas empresas a resolver las denuncias sobre productos y servicios financieros.

Nuestro servicio es justo, gratuito e independiente.

Nuestros valores

- justo e independiente: tomamos decisiones equilibradas y 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 dignidad;
- proactivos y enfocados en el cliente: nuestros servicios son accesibles a todos.

¿Quién puede presentar una denuncia ante la AFCA?

Cualquier persona que tenga una denuncia sin resolver con una entidad financiera que sea miembro de la AFCA. Entre estas se incluyen:

- personas independientes y asociaciones;
- pequeñas empresas con menos de 100 empleados (incorporada o no incorporada);
- organizaciones sin fines de lucro o clubes que no sean organizaciones caritativas registradas, que tengan una actividad comercial y que tengan menos de 100 empleados;
- organizaciones caritativas registradas independientemente de la cantidad de personas que emplee y de si tienen una actividad comercial.

La entidad financiera debe ser miembro de la AFCA

Para que la AFCA analice su denuncia, la entidad financiera debe ser miembro de nuestra organización.

La mayoría de las entidades financieras tienen un requisito de licencia obligatorio para ser miembro de la AFCA. Para otros, forma parte de un Código de Práctica acordado o un requisito de membresía de asociación a una industria.

La membresía a la AFCA es voluntaria para algunas entidades financieras. Por ejemplo, es probable que las empresas de tecnología y entidades financieras que proveen servicios financieros exclusivamente a las pequeñas empresas no puedan ser miembros de la AFCA.

Verifique si la entidad financiera con la que usted está pensando hacer negocios es miembro de la AFCA en caso de que necesite un servicio de resolución de conflictos en el futuro.

Tenemos alrededor de 37 000 miembros, por lo cual es muy probable que podamos ayudarlo.

Verifique aquí: afca.org.au.au/find-a-financial-firm.

Nuestro reglamento explica las denuncias que podemos analizar o no.

Para obtener más información sobre el proceso de resolución de denuncias, sírvase leer nuestro reglamento.

afca.org.au/rules

¿Qué tipo de denuncias de pequeñas empresas podemos analizar?

Podemos analizar una amplia variedad de problemas financieros, entre los que se incluyen:

- errores en transacciones bancarias y líneas de crédito;
- dificultad para pagar los préstamos, tarjetas de créditos y financiación a corto plazo en casos en los que su posición financiera haya cambiado;
- errores en los arreglos con los garantes;
- errores en los contratos de alquiler;
- otorgamiento inadecuado de crédito;
- rechazo de un reclamo de seguro (como automotriz, de hogar y de viaje);
- pagos erróneos por Internet;
- asesoramiento inadecuado con respecto a inversiones.

Límites de umbral y topes de compensación

Tipo de denuncia	Límite de indemnización por denuncia	Restricción monetaria en la jurisdicción de la AFCA
Líneas de crédito	1 millón de \$ para pequeñas empresas	No deben exceder los 5 millones de \$
	2 millones de \$ para productores primarios	No deben exceder los 5 millones de \$
La mayoría de las otras denuncias (que excluye jubilación)	500 000\$	No deben exceder 1 millón de \$

Revisión de los tipos de resultados que obtiene la AFCA: afca.org.au/what-to-expect/outcomes-afca-provides.

¿Cuál es la mejor manera de resolver una denuncia?

Primer paso: contáctese con su entidad financiera

Muchas denuncias se pueden resolver poniéndose en contacto directamente con su entidad financiera. La mayoría de las empresas tienen un departamento de denuncias al que se puede llamar, enviar un correo electrónico o una carta.

Recomendamos que se ponga en contacto con la entidad financiera antes de presentar una denuncia.

Hay períodos establecidos para que la entidad financiera responda:

- 90 días para denuncias sobre jubilación o fideicomiso tradicional;
- 21 días para denuncias que comprenden dificultades financieras o
- 45 días para todas las demás denuncias.

Póngase en contacto con nosotros si no recibe una respuesta a su denuncia dentro del período establecido o si no está satisfecho con la respuesta que ha recibido.

Cuando se presenta una denuncia ante la AFCA, la entidad financiera debe suspender toda medida de ejecución.

Paso dos: presentar una denuncia ante la AFCA

Si usted ya se ha puesto en contacto con la entidad financiera directamente y la denuncia no fue resuelta, puede presentar una denuncia ante la AFCA. Primero verifique que la entidad financiera sea uno de nuestros miembros.

Verifique aquí: afca.org.au/find-a-financial-firm.

Hacer una denuncia es fácil. Usted puede utilizar nuestro formulario en línea o ponerse en contacto con nosotros por alguno de los métodos descritos en la sección de Contact Us (Contáctenos) de este folleto.

Paso tres: llegar a un resultado

Cuando recibimos su denuncia, trabajamos con usted y la entidad financiera para resolverla.

Es probable que intentemos resolver la denuncia mediante negociación o conciliación.

Si esto no tiene éxito, podemos investigar más y decidir el curso de acción a tomar.

Tomamos las decisiones basados en lo que es justo de acuerdo con las circunstancias, teniendo en cuenta las leyes pertinentes, los códigos de práctica y la información provista.

Cualquier decisión que usted acepte es vinculante para la entidad financiera.

Las decisiones sobre denuncias de jubilación tienen algunas diferencias importantes. Póngase en contacto con nosotros para saber más.

Podemos ayudarlo a resolver su denuncia, pero no proporcionamos asesoramiento legal o financiero.

Lista de verificación

Pasos a tener en cuenta antes de presentar una denuncia ante nosotros:

- ¿Ha presentado directamente una denuncia a su entidad financiera?
- ¿Le ha dado a la entidad financiera un período adecuado para responder?
- ¿Es la entidad financiera miembro de la AFCA? Verifique aquí: **afca.org.au/find-a-financial-firm**.
- ¿Ha recibido una Declaración de denuncia o algún otro documento legal de su entidad financiera que lo notifique que ellos han comenzado acciones legales? En caso afirmativo, presente su denuncia de inmediato.



Información útil

¿Necesita ayuda para presentar su denuncia?

Nuestro servicio es gratuito para consumidores y pequeñas empresas y no tiene que pagar para que lo ayuden a presentar una denuncia ante la AFCA.

Límites de tiempo

Hay límites de tiempo para presentar una denuncia ante la AFCA. En la mayoría de los casos usted tiene dos años para presentar una denuncia ante nosotros después de haber recibido una respuesta definitiva de su entidad financiera. Si usted no ha denunciado a su entidad financiera, en la mayoría de los casos tiene seis años a partir de la fecha en que tomó conocimiento de su pérdida para presentar una denuncia.

Si creemos que se aplican circunstancias especiales, aún podemos tener en cuenta algunas denuncias presentadas después del límite de tiempo pertinente.

¿Qué sucede si no podemos ayudarlo con su denuncia?

Si no podemos resolver su denuncia, a menudo podemos sugerirle otras organizaciones que lo pueden ayudar. También puede llamar a la línea directa de la Australian Securities and Investments Commission (Comisión Australiana de Títulos e Inversiones) al 1300 300 630 o visitar su sitio web **asic.gov.au** para obtener asesoramiento sobre quién más puede ayudarlo.

Ayuda adicional

En nuestro sitio web, hay información disponible en varios idiomas. También podemos organizar el acceso a un servicio de intérpretes gratuito.

Servicio de intérpretes

Llame al servicio de intérpretes gratuito al 131 450, o llámenos al 1800 931 678 (de lunes a viernes de 9 a 17 h, hora de Melbourne) y organizaremos el servicio de interpretación para usted.

Servicio Nacional de Retransmisión Telefónica

Si es sordo(a) o tiene una deficiencia auditiva o del habla, puede contactarnos a través del Servicio Nacional de Retransmisión Telefónica (National Relay Service).

TTY / Llamada de voz 133 677 (local)

Servicio de habla y escucha (Speak & Listen)
1300 555 727 (local)

Visite **relayservice.gov.au**, seleccione el tipo de llamada e ingrese nuestro número de teléfono 1800 678 931.





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