

Guia para conferências de conciliação



O nosso serviço gratuito pode ajudar a resolver a sua reclamação sem os custos e o stress de ir a tribunal.

Quem somos

A Autoridade Australiana para Reclamações no Sector Financeiro (AFCA) ajuda pessoas e pequenas empresas a resolver reclamações, acerca de produtos e serviços financeiros. O nosso serviço é justo, gratuito e independente.

Os nossos valores

- justos e independentes - tomamos decisões equilibradas, e asseguramos que todos são ouvidos adequadamente.
- transparentes e responsáveis - nós explicamos a razão para as acções que tomamos
- honestos e respeitáveis - somos profissionais que tratamos todos com dignidade
- proactivos e centrados no cliente - os nossos serviços são acessíveis a todos.



O que é a conciliação e como pode ajudar-me?

A conciliação é um dos métodos utilizados pela AFCA para resolver reclamações e, segundo a nossa experiência, pode ser a forma mais rápida e eficaz.

Organizamos uma conferência telefónica que o inclui a si, a sua instituição financeira e um conciliador da AFCA, para falar sobre a sua reclamação de uma forma aberta e informal.

Referimo-nos a esta conferência telefónica como **conferência de conciliação**, ao longo desta brochura. A maioria das conferências de conciliação que fazemos são conduzidas através do telefone, porém, também efectuamos conferências cara-a-cara, quando for apropriado.

Os nossos conciliadores são independentes e especializados em mediação. Ter uma pessoa experiente a guiar a conversa torna mais fácil para todos falarem sobre a reclamação.

O objectivo da conferência de conciliação é tentar resolver a reclamação através de acordo, no próprio dia. Nem sempre acontece, mas achamos que a conferência de conciliação pode ser uma forma eficaz, de todos obterem um maior entendimento dos problemas e circunstâncias.

A maioria das conferências de conciliação duram entre uma e duas horas, mas podem durar mais. Pode pedir por uma pausa a qualquer altura.

Quem decide se será efectuada uma conferência de conciliação?

Quando a sua reclamação é atribuída a um assistente da AFCA, este irá rever os factos da reclamação e decidir se uma conferência de conciliação poderá ajudar.

Se a sua reclamação for sobre "superannuation" (PPR), podemos, em alguns casos solicitar que esteja presente numa conferência de conciliação. Apenas o faremos se pensarmos que é importante que esteja presente, e falaremos sobre isso consigo sempre, em primeiro lugar.

Em alternativa, pode solicitar-nos que organizemos uma conferência de conciliação. A sua instituição financeira pode também solicitar uma conferência de conciliação. Nós consideraremos o pedido e falaremos com ambos acerca desta ser uma opção útil para a vossa situação.

Pode dizer-me mais sobre o processo de conciliação?

Antes da conferência telefónica:

- Contactá-lo-emos a si e à sua instituição financeira para discutir a sua reclamação, confirmaremos o processo de conciliação e arranjaríamos uma data e hora para a conferência de conciliação.
- Caso não consigamos alcançá-lo, escolheremos uma data e hora e confirmaremos esta, por escrito. Se não puder estar presente nessa data e hora, terá de nos avisar o mais depressa possível.

Durante a conferência telefónica:

- No início da conferência de conciliação pedir-lhe-emos que resuma a sua reclamação e à sua instituição financeira que elabore a sua resposta.
- A conferência de conciliação é uma oportunidade para você e a sua instituição financeira falarem directamente entre si, com o conciliador a guiar a conversa.

A função do conciliador:

Por vezes, mas nem sempre, o conciliador será a mesma pessoa que está a gerir a sua reclamação na AFCA. Durante a conferência de conciliação, este irá:

- Dar as boas-vindas e apresentar todas as partes.
- Explicar a sua função e as normas que têm de ser seguidas durante a conferência de conciliação
- Identificar os problemas maiores na reclamação e estipular uma agenda.
- Convidá-lo a si e à sua instituição financeira a falar em mais detalhe sobre seus problemas. Este ajudará a identificar opções possíveis para resolver a sua reclamação, mas não defenderá, nem a si, nem à sua instituição financeira.
- Falar separadamente consigo e com a sua instituição financeira, para discutir e clarificar questões ou problemas levantados.
- Providenciar informação acerca de alternativas para resolver a sua reclamação, caso necessário (mas não poderá providenciar assistência jurídica).
- Assegurar que todos entendem o que estão a acordar.
- Encerrar a conferência de conciliação se o processo estiver a ser utilizado indevidamente por alguém.

O que é esperado de mim?

- Participar na conferência de conciliação na hora marcada
- Abordar a conferência de conciliação com boa fé e uma mente aberta.
- Estar preparado para falar abertamente da sua reclamação e dos seus maiores problemas.
- Assegure-se de possui autoridade para concordar em resolver a reclamação no dia. Isto pode significar obter consentimento de alguém, para avançar com um resultado em particular.
- Avise-nos com antecedência, se por circunstâncias excepcionais, tais como uma emergência médica, não puder fazer parte da conferência de conciliação à hora organizada.

O que acontece quando é chegado um acordo em conciliação?

- Nós registaremos os termos do acordo e providenciaremos posteriormente, uma confirmação por escrito.
- Se tiver alguns problemas relativos aos termos do acordo, terá de nos contactar num prazo de 7 dias.
- Por vezes, a instituição financeira preparará um documento de acerto para você assinar. Este deverá reflectir o que foi acordado na conferência de conciliação. Caso não o faça, deverá avisar-nos.
- Lembre-se, não tem de concordar em resolver a reclamação numa conferência de conciliação.

O que acontece se não é chegado um acordo em conciliação?

- Se não chegarmos a um acordo numa conferência de conciliação ou após negociações posteriores, é provável que efectuemos mais investigações à sua reclamação.
- Em alguns casos, podemos dar-lhe uma ideia acerca de qual resultado provável da nossa investigação, na conferência de conciliação. Noutros casos, podemos precisar de pedir-lhe a si ou à sua instituição financeira para nos dar mais informações, antes de começarmos a tomar uma decisão sobre a sua reclamação.

Tipos de resultados decorrentes da conciliação

Você e a sua instituição financeira decidirão o resultado de uma conferência de conciliação.

Estes são alguns exemplos de possíveis resultados:

- Um acordo que resolve a reclamação totalmente ou parcialmente.
- Um acordo para providenciar mais informação.
- Um acordo acerca da forma como lhe será providenciado o serviço financeiro no futuro.
- Um acordo para cessar o serviço financeiro que lhe foi providenciado.
- Um pedido de desculpa
- Em casos de dificuldade financeira, um plano de pagamento do empréstimo, ou de um prazo acordado para a venda de bens, o quais segurem o empréstimo, se o empréstimo não pode ser pago de qualquer outra forma.

Precisa de representação paga?

- Não necessita que representação legal ou qualquer outro tipo de assistência paga, quando tomar parte da conferência de conciliação da AFCA.
- Pode escolher ter alguém, tal como um advogado, a representá-lo, mas quaisquer custos que incorra são da sua responsabilidade.
- Mesmo se escolher ter um representante, deverá estar presente em pessoa na conferência de conciliação.

Posso ter outra pessoa presente?

Pode decidir ter alguém, tal como um familiar, companheiro ou amigo consigo durante a conferência de conciliação. Se escolher ser apoiado por alguém, por favor diga-nos com antecedência o nome deste representante (e o número de telefone, se estiver numa localização diferente da sua).

Existe alguma assistência gratuita disponível?

Pessoas singulares podem qualificar-se para assistência legal ou aconselhamento financeiro. Para mais informação, visite o "National Legal Aid" (Apoio Jurídico Nacional) **nationallegalaid.org** ou ligue para a Linha Directa da Dívida Nacional em 1800 007 007 para falar com um consultor financeiro. A página da Linha Directa da Dívida Nacional (**ndh.org.au**) possui também guias passo-a-passo sobre como abordar problemas financeiros.

Lista de verificação pré-conferência

- Verifique se está disponível na data da conferência de conciliação e conceda tempo necessário, no caso da conferência se prolongar por mais de duas horas.
- Pense nos problemas chave da sua reclamação, o que gostaria de dizer e o que gostaria que fosse a possível solução.
- Pense se gostaria que outra pessoa se sentasse na conferência para assistência. Assegure-se de que a pessoa está disponível e avise a AFCA.
- Considere a reclamação em todos os ângulos, incluindo do ponto de vista da instituição financeira.
- Prepare uma cópia de todos os documentos e correspondência que possa precisar durante a conferência de conciliação.
- Assegure-se de possui autoridade para concordar em resolver a reclamação no dia. Isto pode significar obter consentimento de alguém, para avançar com um resultado em particular, em nome deste.
- Leia a ficha técnica da AFCA *Estar presente na conferência de conciliação* (afca.org.au/publications) para uma visão mais detalhada do processo de conciliação, incluindo como consideramos e utilizamos a informação que providencia.





Contacte-nos

**Australian Financial
Complaints Authority**

1800 931 678 (chamada gratuita)
(das 9h às 17h de Segunda a Sexta)

(03) 9613 6399 (fax)

info@afca.org.au (email)

afca.org.au/complaints (formulário de reclamação)

GPO Box 3 Melbourne VIC 3001

www.afca.org.au