

Como resolver uma reclamação de uma pequena empresa



A Autoridade Australiana para Reclamações no Sector Financeiro (AFCA) uma organização independente, não governamental e sem fins lucrativos.

Ajudamos 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.

Quem pode submeter uma reclamação com a AFCA?

Todas as pessoas que tenham uma reclamação por resolver com uma instituição financeira que seja membro da AFCA. Incluindo:

- Trabalhadores por conta própria e sociedades
- pequenas empresas com menos de 100 empregados (corporativas ou não corporativas)
- organizações sem fins lucrativos ou clubes que não sejam registados como instituições de caridade, se levarem a cabo um negócio que tenha menos de 100 empregados
- instituições de caridade registadas, independentemente do número de pessoas empregadas ou de levarem a cabo um negócio.

A instituição financeira tem de membro da AFCA

Para a AFCA considerar a sua reclamação, a instituição financeira tem de ser membro da nossa organização.

A maioria das instituições financeiras possui um requisito obrigatório de licenciamento para afiliação com a AFCA. Para outras, faz parte de um Código de Conduta acordado, ou um requisito de afiliação numa associação do sector.

A afiliação com a AFCA é voluntária para algumas instituições financeiras. Por exemplo, empresas de tecnologia financeira e instituições financeiras que providenciem serviços financeiros a pequenas empresas podem não ser membros da AFCA.

Verifique se a instituição financeira, com a qual está a considerar fazer negócios, é membro da AFCA, em caso de necessitar resolução de disputa de serviço no futuro.

Temos mais de 37.000 membros, por isso existe uma grande possibilidade de podermos ajudar.

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

As nossas Regras explicam as reclamações que não podemos considerar.

Leia a nossas Regras, para saber mais sobre o nosso processo de resolução de reclamações.

afca.org.au/rules

Que tipos de reclamações de pequenas empresas podemos considerar?

Podemos considerar uma vasta gama de problemas financeiros, incluindo:

- erros em transacções bancárias e listas de crédito
- dificuldade em pagar empréstimos, cartões de crédito e financiamentos a curto prazo em que a sua posição financeira mudou
- erros em acordos de fiador
- erros em contractos de aluguer
- provisão inadequada de crédito
- recusa num pedido de reembolso de seguro (tais como seguro automóvel, construção ou viagem)
- pagamentos errados através da internet
- aconselhamento de investimento inadequado

Limites no limiar e limites na compensação

Tipo de reclamação	Limite de compensação por reclamação	Restrição monetária na jurisdição da AFCA
Linha de crédito	1 milhão de dólares para pequenas empresas	Não pode exceder os 5 milhões de dólares
	2 milhões de dólares produtores primários	Não pode exceder os 5 milhões de dólares
Majoria de outras reclamações (excluindo "superannuation" (PPR))	\$500.000	Não pode exceder 1 milhão de dólares

Reveja os tipos de resultados que a AFCA providencia: afca.org.au/what-to-expect/outcomes-afca-provides

Qual a melhor forma de resolver uma reclamação?

Primeiro passo: Contactar a sua instituição financeira

Muitas reclamações podem ser resolvidas contactando a sua instituição financeira directamente. A maioria das empresas possui uma área de reclamações, para a qual pode enviar um email, telefonar ou enviar uma carta.

Recomendamos que contacte a instituição financeira antes de submeter uma reclamação.

Existem prazos estipulados para a instituição financeira responder:

- 90 dias para reclamações relacionadas com "superannuation" (PPR) ou administradores tradicionais.
- 21 dias para reclamações envolvendo dificuldades financeiras, ou
- 45 dias para outras reclamações.

Contacte-nos, caso não receba uma resposta à sua reclamação dentro do prazo estipulado, ou se está insatisfeito com a resposta que recebeu.

Quando é submetida uma reclamação com a AFCA, a instituição financeira tem de parar todas as acções de execução.

Segundo passo: Submeta uma reclamação com a AFCA?

Se contactou a sua instituição financeira directamente e a reclamação não foi resolvida, pode prosseguir submetendo uma reclamação com a AFCA, verificando primeiro se a instituição financeira é um dos nossos membros.

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

Fazer uma reclamação é simples. Pode utilizar o nosso formulário online, ou contactar-nos através dos métodos descritos na secção de Contactos desta brochura.

Terceiro passo: Alcançar um resultado

Quando recebemos a sua reclamação, trabalhamos consigo e com a sua instituição financeira para a resolver.

Podemos tentar resolver a sua reclamação através de negociação e conciliação.

Se esta medida não tiver sucesso, podemos efectuar mais investigações e decidir um plano de acção.

Tomamos as nossas decisões com base no que é justo nas circunstâncias, considerando as leis aplicáveis, códigos de conduta e informação providenciada.

Qualquer decisão aceite por si é vinculativa na instituição financeira.

As decisões relacionadas com reclamações relativas à "superannuation" (PPR) possuem algumas diferenças importantes. Pode saber mais contactando-nos.

Podemos ajudá-lo a resolver a sua reclamação, mas não providenciamos aconselhamento jurídico ou financeiro.

Lista de verificação

Passos a considerar antes de submeter uma reclamação connosco:

- Já fez uma reclamação directa à sua instituição financeira?
- Deu à instituição financeira o prazo apropriado para responder?
- A instituição financeira é membro da AFCA? Verifique aqui: **afca.org.au/find-a-financial-firm**.
- Recebeu da sua instituição financeira uma Declaração de Reclamação ou qualquer outro documento do tribunal avisando-o de que se iniciaram os procedimentos legais? Se sim, submeta a sua reclamação imediatamente.



Informação útil

Vai precisar de ajuda a submeter a sua reclamação?

O nosso serviço é gratuito para consumidores e pequenas empresas; não necessita de pagar a alguém, para o ajudar a submeter uma reclamação com a AFCA.

Prazos limite

Existem prazos limite para submeter uma reclamação com a AFCA. Na maioria dos casos, tem dois anos para submeter uma reclamação connosco, após ter recebido uma resposta final da sua instituição financeira. Se não efectuou uma reclamação com a sua instituição financeira, na maioria dos casos, tem seis anos, a partir da data em que teve conhecimento da sua perda, para submeter uma reclamação.

Se acreditarmos que se aplicam circunstâncias especiais, podemos ainda considerar algumas reclamações, que sejam submetidas após o prazo limite relevante.

E se não o podermos ajudar com a sua reclamação?

Se não pudermos lidar com a sua reclamação, normalmente sugerimos outras organizações que o poderão ajudar. Pode também ligar para a linha directa da Australian Securities and Investment Commission (Comissão para o Investimento e Valores Imobiliários Australiana) através do número 1300 300 630 ou visitar a sua página **asic.gov.au** para aconselhamento acerca de quem pedir ajuda.



Assistência adicional

Informação está disponível na nossa página numa grande variedade de línguas. Podemos também arranjar o acesso a um serviço de intérprete gratuito.

Serviço de intérprete

Ligue para o serviço de intérprete gratuito através do número 131 450 ou ligue-nos através do número 1800 931 678 (das 9h às 17h, hora de Melbourne, de Segunda a Sexta) e nós organizaremos um intérprete para si.

National Relay Service (Serviço Nacional de Linguagem Gestual)

Caso seja surdo ou tenha deficiência auditiva ou na fala, contacte-nos através do National Relay Service (Serviço Nacional de Linguagem Gestual)

TDD/Ligação por voz 133 677 (chamada local)

Fale & Oiça 1300 555 727 (chamada local)

Visite relayservice.gov.au, seleccione o tipo de chamada e introduza o nosso número, 1800 678 931





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