

# Comment résoudre un litige



**L'AFCA (Autorité australienne des réclamations dans le domaine de la finance) aide les particuliers et les petites entreprises à résoudre les litiges concernant les produits et services financiers.**

**Nous offrons un service équitable, gratuit et indépendant.**

### **Nos valeurs**

- **équité et indépendance** - les décisions que nous prenons sont équilibrées et nous nous assurons que toutes les parties ont la possibilité de s'exprimer de manière adéquate
  - **transparence et responsabilité** - nous expliquons les raisons derrière les décisions que nous prenons
  - **honnêteté et respect** - nous sommes des professionnels et nous traitons chaque personne avec dignité
  - **proactivité et orientation client** - nos services sont ouverts à tous
- 

## Qui peut déposer une réclamation auprès de l'AFCA ?

Toute personne qui a un litige en cours avec une société financière peut déposer une réclamation si cette société financière est membre de l'AFCA. Ces plaignants peuvent être :

- des particuliers
- des sociétés de personnes
- des petites entreprises
- des clubs ou des associations constituées.

Les plaintes sur lesquelles nous pouvons enquêter sont définies dans notre Réglementation. Pour en savoir plus sur notre Réglementation et nos procédures de résolution des litiges, prenez contact avec nous ou consultez notre page internet [afca.org.au/rules](http://afca.org.au/rules)

## Quels types de réclamation l'AFCA examine-t-elle ?

Nous pouvons examiner une grande variété de problèmes financiers, en particulier :

- les erreurs commises dans les opérations bancaires et les dossiers de crédit
- les difficultés à rembourser les prêts, les financements à court terme ou sur carte de crédit lorsque votre situation financière a changé
- les demandes de règlement refusées par les assurances (automobile, habitation, animaux de compagnie, voyage, protection du revenu et traumatismes)
- conseils inappropriés en matière de placement
- décision d'un administrateur concernant la distribution d'une prestation de retraite.

**Crédit, financement et prêts**



**Assurances**



**Dépôts et versements bancaires**



**Conseils financiers ou en matière de placements**



**Pensions de retraite**



# Quel est le meilleur moyen de résoudre un litige ?

## Première étape : Contactez votre société financière

De nombreux litiges peuvent être résolus en contactant directement votre société financière. La plupart des compagnies ont un service des réclamations que vous pouvez appeler par téléphone ou auquel vous pouvez adresser un courriel ou une lettre.

Si vous ne les avez pas déjà contactés à propos de votre problème, nous vous recommandons de le faire. Une fois que vous avez déposé votre réclamation, la société financière doit vous répondre dans des délais précis :

- 90 jours pour les réclamations concernant les administrateurs traditionnels ou les administrateurs de fonds de pension
- 21 jours pour les litiges associés à des difficultés financières, ou
- 45 jours pour tous les autres litiges.

Prenez contact avec nous si vous n'avez pas reçu de réponse à votre réclamation dans les délais impartis ou si la réponse que vous avez reçue ne vous satisfait pas.

## Deuxième étape : Déposer une réclamation auprès de l'AFCA

Il est facile de déposer une réclamation. Vous pouvez utiliser notre formulaire en ligne ou nous contacter directement par l'un des moyens décrits dans la section Contacts de cette brochure.

Vous pouvez vérifier si votre société financière est membre de l'AFCA avant de nous contacter. Comme nous comptons des milliers de membres, il y a de grandes chances que nous puissions vous venir en aide. Pour plus d'informations consultez notre page : [afca.org.au/find-a-financial-firm](https://afca.org.au/find-a-financial-firm).

### Troisième étape : Trouver une solution

Une fois votre réclamation reçue, nous cherchons à résoudre votre litige en collaboration avec vous et la société financière.

Nous pouvons essayer de résoudre le litige par la négociation ou la médiation. Mais si nous devons mener une enquête plus approfondie et prendre nous-même une décision, nous le ferons.

Les décisions que nous prenons sont fondées sur ce que nous jugeons équitable dans les circonstances données, en prenant en compte la législation en vigueur, les codes de bonnes pratiques et les informations fournies par vous-même et par la société financière.

La façon dont nous prenons nos décisions en matière de pensions de retraite est sensiblement différente de celle appliquée aux autres produits et services financiers. Pour plus d'informations, contactez-nous.



## Liste de contrôle

Voici certaines démarches à prendre en compte avant de déposer une réclamation auprès de l'AFCA :

- Avez-vous adressé votre réclamation directement à votre société financière ?
- Avez-vous donné suffisamment de temps à la société financière pour y répondre ?
- La société financière impliquée est-elle membre de l'AFCA ? Pour effectuer cette vérification consultez la page [afca.org.au/find-a-financial-firm](https://afca.org.au/find-a-financial-firm).
- Avez-vous reçu de la part de votre société financière une demande en justice ou tout autre document légal vous informant qu'une action en justice a été lancée contre vous ? Dans l'affirmative, déposez votre réclamation immédiatement.

Nous pouvons vous aider à résoudre votre litige mais nous ne fournissons aucun avis juridique ou financier. Les coordonnées de services gratuits et confidentiels de conseil légal et de défense des intérêts des consommateurs sont disponibles sur notre site internet.



# Informations utiles

## Avez-vous besoin d'assistance pour déposer votre réclamation ?

Nos services sont gratuits pour le public en général et vous n'avez pas besoin de payer quelqu'un pour vous aider à déposer une réclamation auprès de l'AFCA.

Certains particuliers peuvent bénéficier d'une aide juridique ou d'une assistance en matière de conseils financiers gratuite. Pour plus d'informations, consultez le site internet de la National Legal Aid (Aide juridique nationale) [nationallegalaid.org](http://nationallegalaid.org) ou consultez le site internet de Financial Counselling Australia (Conseils Financiers Australie) [financialcounsellingaustralia.org.au/corporate/find-a-counsellor](http://financialcounsellingaustralia.org.au/corporate/find-a-counsellor).

## Délais

Il y a des délais à respecter pour déposer une réclamation auprès de l'AFCA. Dans la plupart des cas vous avez deux ans pour déposer une réclamation auprès de nous une fois que vous avez reçu la réponse définitive de la part de votre société financière. Si vous n'avez pas fait de réclamation auprès de votre société financière, vous avez six ans, dans la plupart des cas, pour déposer une réclamation auprès de nous à compter du jour où vous vous êtes rendu compte de la perte subie.

Les délais sont plus courts pour certains litiges concernant les pensions de retraite. Si vous avez un litige en matière de pension de retraite concernant le paiement d'une prestation de décès, le délai prescrit est de 28 jours à partir du moment où vous avez reçu la décision définitive de la part de votre fond de pension concernant le paiement de cette prestation de décès.

Si nous estimons que des circonstances particulières sont à prendre en compte, il est possible que nous puissions examiner des réclamations déposées après les délais prescrits.

## Que se passe-t-il si nous ne pouvons pas vous aider dans votre litige ?

Si nous ne pouvons pas traiter votre réclamation, nous pouvons souvent suggérer d'autres organisations susceptibles de vous aider. Vous pouvez également appeler la ligne d'assistance de l'Australian Securities and Investments Commission au 1300 300 630 ou consulter leur site internet **asic.gov.au** pour obtenir le nom des organisations capables de vous aider.

## Assistance complémentaire

Des informations sont disponibles sur le site internet de l'AFCA en différentes langues. Nous pouvons également organiser un service d'interprétariat gratuit.

## Service d'interprétariat

Pour appeler le service gratuit d'interprétariat, composez le 131 450 ou appelez-nous au 1800 931 678 (de 9.00 h à 17.00 h heure de Melbourne du lundi au vendredi) et nous vous fournirons un interprète.

## National Relay Service (Service national de relais téléphonique pour les sourds et malentendants)

Si vous êtes sourd, malentendant ou que vous avez un trouble de la parole, contactez-nous par l'intermédiaire du National Relay Service.

TTY / Appel vocal 133 677 (appel local)

Speak & Listen (Parlez et écoutez) 1300 555 727 (appel local)

Rendez-vous sur le site internet du National Relay Service **relayservice.gov.au**, sélectionnez le type d'appel et composez notre numéro, 1800 678 931.



## Pour nous contacter

**Australian Financial  
Complaints Authority**

**1800 931 678** (appel gratuit)  
(de 9.00 h à 17.00 h du lundi au vendredi)

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

**info@afca.org.au** (courriel)

**afca.org.au/complaints** (formulaire de réclamation)

GPO Box 3 Melbourne VIC 3001

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