

Guida alle conferenze di conciliazione



Il nostro servizio gratuito può aiutarti a risolvere il tuo reclamo senza i costi e lo stress derivanti dal dover andare in tribunale.

Chi siamo

L'Australian Financial Complaints Authority (AFCA) aiuta i privati e le piccole imprese a risolvere i reclami relativi a prodotti e servizi finanziari. Il nostro servizio è equo, gratuito e indipendente.

I nostri valori

- Equo e indipendente: faremo in modo che tutti siano ascoltati in modo adeguato
- Trasparente e responsabile: spiegheremo il motivo delle azioni che intraprendiamo
- Onesto e rispettoso: siamo professionisti e trattiamo tutti con rispetto
- Proattivo e incentrato sul cliente: i nostri servizi sono accessibili a tutti



Che cos'è la conciliazione e come può aiutarmi?

La conciliazione è uno dei metodi che l'AFCA può utilizzare per risolvere i reclami e, per esperienza, può essere il modo più rapido ed efficace.

Organizziamo una teleconferenza tra te, la tua società finanziaria e un conciliatore dell'AFCA per parlare del reclamo in modo aperto e informale.

Questa teleconferenza viene chiamata **conferenza di conciliazione** in questo opuscolo. La maggior parte delle conferenze di conciliazione che svolgiamo vengono fatte per telefono, anche se effettuiamo anche conciliazioni faccia a faccia quando è appropriato.

I nostri conciliatori sono indipendenti e competenti nella mediazione. La presenza di una persona esperta che guida la conversazione agevola per tutti la discussione sul reclamo.

Lo scopo di una conferenza di conciliazione è quello di cercare di risolvere il reclamo di comune accordo. Questo non accade sempre, ma secondo noi una conferenza di conciliazione può essere un modo efficace per tutti di comprendere meglio i problemi e le circostanze.

La maggior parte delle conferenze di conciliazione richiede da una a due ore, ma possono durare di più. Puoi chiedere una pausa in qualsiasi momento.

Chi decide se si terrà una conferenza di conciliazione?

Quando il reclamo viene assegnato a un addetto dell'AFCA, questo esaminerà i fatti in questione e deciderà se una conferenza di conciliazione può essere d'aiuto.

Se il tuo reclamo riguarda la superannuation, potremmo chiederti in alcuni casi di partecipare a una conferenza di conciliazione. Lo faremo solo se pensiamo che la tua partecipazione sia importante e te ne parleremo prima.

In alternativa, puoi chiederci di organizzare una conferenza di conciliazione. Anche la tua società finanziaria può richiedere una conferenza di conciliazione. Prenderemo in considerazione la richiesta e ci metteremo in contatto con entrambe le parti per sapere se si tratta di un'opzione utile per la tua situazione.

Posso avere maggiori informazioni sulla procedura di conciliazione?

Prima della teleconferenza:

- Contatteremo te e la tua società finanziaria per esaminare il reclamo, confermare la procedura di conciliazione e stabilire una data e un'ora per la conferenza di conciliazione.
- Se non riusciamo a contattarti, sceglieremo una data e un'ora e la confermeremo per iscritto. Se non puoi partecipare a tale data e ora, devi comunicarcelo il prima possibile.



Durante la teleconferenza:

- All'inizio della conferenza di conciliazione chiederemo a te di riassumere il reclamo e alla tua società finanziaria di descrivere a grandi linee la sua risposta.
- La conferenza di conciliazione è un'opportunità per te e la tua società finanziaria di parlarvi direttamente mentre il conciliatore gestisce la conversazione.

Il ruolo del conciliatore:

Il conciliatore a volte sarà, ma non sempre, la stessa persona che gestisce il tuo reclamo all'AFCA. Durante la conferenza di conciliazione, dovrà:

- Dare il benvenuto e presentare tutti.
- Spiegare il suo ruolo e le linee guida che devono essere seguite durante la conferenza di conciliazione.
- Individuare le principali preoccupazioni incluse nel reclamo e fissare un ordine del giorno.
- Invitare te e la tua società finanziaria a parlare delle vostre preoccupazioni in modo più dettagliato. Ti aiuterà a identificare le possibili opzioni per risolvere il reclamo, ma non difenderà né te né la tua società finanziaria.
- Parlare separatamente con te e la tua società finanziaria per discutere e chiarire domande o dubbi sollevati.
- Fornire informazioni sulle alternative per risolvere il reclamo, se necessario (ma non può fornire consulenza legale).
- Assicurarci che tutti capiscano cosa stanno accettando.
- Terminare la conferenza di conciliazione se la procedura viene utilizzata in modo improprio da qualcuno.

Cosa ci si aspetta da me?

- Prendi parte alla conferenza di conciliazione all'ora concordata
- Presentati alla conferenza di conciliazione in buona fede e con una visione aperta.
- Preparati a parlare apertamente del reclamo e di cosa principalmente ti preoccupa.
- Assicurati di avere l'autorizzazione per risolvere il reclamo il giorno stesso. Ciò può voler dire che devi ottenere il consenso di un'altra persona per poter proseguire ed ottenere un esito specifico.
- Avvisaci in anticipo se a causa di circostanze eccezionali, tra cui un'urgenza medica, non puoi prendere parte alla conferenza di conciliazione all'ora concordata.

Cosa succede se viene raggiunto un accordo durante la conciliazione?

- Registreremo i termini dell'accordo e forniremo successivamente la conferma per iscritto.
- Se hai dubbi sui termini dell'accordo devi contattarci entro 7 giorni.
- A volte la società finanziaria prepara un documento di risoluzione da firmare. Tale documento dovrebbe riflettere ciò che è stato concordato alla conferenza di conciliazione. In caso contrario, dovresti farcelo sapere.
- Ricorda, non devi accettare di risolvere il reclamo in una conferenza di conciliazione.

Cosa succede se non viene raggiunto un accordo durante la conciliazione?

- Se non raggiungi un accordo durante una conferenza di conciliazione o dopo ulteriori trattative, probabilmente dovremo esaminare ulteriormente il tuo reclamo.
- In alcuni casi, potremmo essere in grado di darti un'idea durante la conferenza di conciliazione su quale sarà l'esito della nostra indagine. In altri, potremmo aver bisogno di chiedere a te o alla tua società finanziaria di fornirci ulteriori informazioni prima di poter prendere qualsiasi decisione in merito al reclamo.

Tipi di esiti ottenuti con la conciliazione

Tu e la tua società finanziaria deciderete l'esito della conferenza di conciliazione.

Di seguito alcuni esempi di esiti che si possono ottenere:

- Un accordo che risolve completamente o in parte il reclamo.
- Un accordo per fornire ulteriori informazioni.
- Un accordo relativo alle modalità in cui il servizio finanziario ti verrà fornito in futuro.
- Un accordo per terminare il servizio finanziario che ti viene fornito.
- Vengono portate delle scuse.
- In casi di difficoltà finanziaria, un accordo per il rimborso o un termine concordato per la vendita dei beni a garanzia del prestito, se il prestito non può essere rimborsato in altro modo.

Ho bisogno di assumere qualcuno affinché mi rappresenti?

- Non hai bisogno di assumere nessuno che ti rappresenti legalmente o di qualsiasi altro tipo di sostegno per cui deve pagare quando prendi parte a una conferenza di conciliazione dell'AFCA.
- Puoi scegliere di essere rappresentato da qualcuno, come ad esempio un avvocato, ma i costi sostenuti sono a tuo carico.
- Se decidi che qualcuno ti rappresenti, è consigliabile che partecipi comunque alla conferenza di conciliazione.

Posso accompagnarmi un'altra persona?

Puoi decidere che ti accompagni qualcuno (come ad esempio un familiare, un partner o un amico) alla conferenza di conciliazione. Se scegli di essere assistito da qualcuno, ti preghiamo di comunicarci anticipatamente il suo nome (e il numero di telefono, se si trova in un luogo diverso da dove ti trovi tu).

È disponibile aiuto gratuito?

I privati possono beneficiare di assistenza legale gratuita o assistenza in materia di consulenza finanziaria. Per ulteriori informazioni, visita National Legal Aid nationallegalaid.org o chiama a linea di assistenza National Debt Helpline al numero 1800 007 007 per parlare con un consulente finanziario. Il sito web di National Debt Helpline (ndh.org.au) contiene inoltre delle guide dettagliate su come affrontare i problemi finanziari.

Elenco di controllo pre-conferenza:

- Controlla se sei disponibile per la data della conferenza di conciliazione e tieniti libero per un po' di tempo in più nel caso in cui la conferenza duri più di due ore.
- Pensa alle questioni chiave del tuo reclamo, cosa vorresti dire e quale vorresti fosse la soluzione potenziale
- Pensa se vorresti che partecipasse un'altra persona alla conferenza per assisterti. Assicurati che la persona sia disponibile e avverti AFCA a riguardo.
- Considera il reclamo sotto tutti gli aspetti, anche dal punto di vista della società finanziaria.
- Prepara una copia di tutti i documenti e la corrispondenza di cui potresti aver bisogno durante la conferenza di conciliazione.
- Assicurati di avere l'autorizzazione per accettare di risolvere il reclamo il giorno stesso. Ciò può voler dire che devi ottenere il consenso di qualcun altro per poter proseguire e ottenere un esito specifico per suo conto.
- Leggi la scheda informativa dell'AFCA *Assistere ad un una conferenza di conciliazione*(afca.org.au/publications) per una visione più dettagliata della procedura di conciliazione, incluso il modo in cui prendiamo in considerazione e utilizziamo le informazioni fornite.





Contattaci

**Australian Financial
Complaints Authority**

1800 931 678 (chiamata gratuita)
(Dalle 9 alle 17 dal lunedì al venerdì)

(03) 9613 6399 (fax)

info@afca.org.au (email)

afca.org.au/complaints (modulo di reclamo)

GPO Box 3 Melbourne VIC 3001

www.afca.org.au