


Como resolver uma reclamação



**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.
- 

Quem pode submeter uma reclamação com a AFCA?

Todas as pessoas que tenham uma reclamação por resolver com uma instituição financeira podem submeter uma reclamação, caso a instituição financeira seja membro da AFCA. Isto inclui:

- pessoas singulares
- sociedades de indivíduos
- pequenas empresas
- clubes ou associações incorporadas.

As reclamações que podemos considerar estão estipuladas nas nossas Regras. Para saber mais sobre as nossas Regras e processo de resolução de reclamações, contacte-nos ou visite a nossa página afca.org.au/rules

Qual o tipo de reclamação que a AFCA pode lidar com?

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
- recusa num pedido de reembolso de seguro (tais como seguro automóvel, casa e recheio, animais de estimação, viagens, protecção de rendimentos e trauma)
- aconselhamento financeiro inadequado
- decisão de um administrador acerca da distribuição de um benefício relacionado com a "superannuation" (PPR)

**Crédito,
financiamento
e empréstimos**



Seguros



**Depósitos
e pagamentos
bancários**



**Investimentos
e aconselhamento
financeiro**



"superannuation" (PPR)



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.

Se ainda não os contactou em relação aos seus problemas, recomendamos que o faça em primeiro lugar. Uma vez que submeta a sua reclamação, existem prazos estipulados para a sua 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.

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

Segundo passo: Submeta uma reclamação com a AFCA?

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

Pode verificar se a sua instituição financeira é membro da AFCA antes de nos contactar. Temos milhares de membros, por isso existe uma grande possibilidade de podermos ajudar. Para mais detalhes, visite a nossa página afca.org.au/find-a-financial-firm

Terceiro passo: Alcançar um resultado

Assim que recebemos a sua reclamação, trabalharemos consigo e com a sua instituição financeira para a resolver.

Podemos tentar resolver a sua reclamação através de negociação e conciliação. Contudo, se necessitarmos de efectuar mais investigações relativamente à reclamação e tomar uma decisão, assim o faremos.

Tomamos as nossas decisões com base no que é justo dadas as circunstâncias da reclamação, considerando as leis aplicáveis, códigos de conduta e informação providenciada por si e pela sua instituição financeira.

Existem algumas diferenças importantes entre a forma como tomamos decisões relacionadas com reclamações relativas à "superannuation" (PPR), em comparação com outros produtos e serviços financeiros. Para mais informações, contacte-nos.



Lista de verificação

Existem alguns 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?
Visite 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.

Por favor, note que não providenciamos aconselhamento jurídico ou financeiro. Detalhes do apoio ao consumidor gratuito e confidencial, e serviços jurídicos são providenciados na nossa página.



Informação útil

Vai precisar de ajuda a submeter a sua reclamação?

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

Indivíduos podem qualificar-se para receber apoio jurídico gratuito ou assistência no aconselhamento financeiro. Para mais informação, visite a página do "National Legal Aid" (Apoio Jurídico Nacional) nationallegalaid.org ou visite a página da "Financial Counselling Australia" (Aconselhamento Financeiro Austrália)

financialcounsellingaustralia.org.au/corporate/find-a-counsellor, para mais informações.

Prazos limite

Existem prazos limite para submeter uma reclamação com a AFCA. Na maior parte dos casos, tem dois anos para submeter uma reclamação connosco, após receber a resposta final à sua reclamação, da sua instituição financeira. Se não fez reclamação com a sua instituição financeira, na maioria dos casos, tem seis anos a partir da data em que tomou conhecimento da sua perda, para submeter a sua reclamação.

Para algumas reclamações relacionadas à "Superannuation" (PPR) aplicam-se prazos mais curtos. Se possui uma reclamação relativa à "superannuation", relacionada com o pagamento de um benefício por morte, normalmente existe um prazo limite de 28 dias desde que receba a decisão final do seu fundo de "superannuation" (PPR), sobre o pagamento do benefício por morte.

Podemos ainda considerar algumas reclamações submetidas após o prazo limite relevante, se acreditamos que se aplicam circunstâncias especiais.

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 disponível na página da AFCA numa grande variedade de línguas. Podemos também arranjar o acesso a um serviço de interprete gratuito.

Serviço de intérprete

Ligue para a linha de serviço de interprete 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 interprete 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 a pagina do National Relay Service (Serviço Nacional de Linguagem Gestual) **relayservice.gov.au**, seleccione o tipo de chamada e introduza o nosso número, 1800 878 931.



Contacte-nos

**Australian Financial Complaints
Authority (Autoridade Australiana
para Reclamações no Sector Financeiro)**

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