



Ombudsman Servizi Finanziari & Operazioni Bancarie (Banking and Financial Services Ombudsman)

A.B.N. 48 050 070 034

Level 5, 31 Queen Street, Melbourne 3000
GPO Box 3, Melbourne, 3001.
Telephone: 1300 78 08 08 Facsimile: (03) 9613 7345

www.bfso.org.au

Come risolvere una disputa

Qual'è la nostra funzione?

Il “**Banking and Financial Services Ombudsman Scheme**” (Programma dell’Ombudsman per le Operazioni Bancarie e i Servizi Finanziari) è un servizio indipendente e gratuito che si occupa della risoluzione delle dispute. L’Ombudsman prende in considerazione le dispute fra i consumatori e gli istituti finanziari che sono membri del Programma. Questi includono le banche e le società affiliate operanti in Australia ed altri istituti di credito.

I tipi di dispute che l’Ombudsman può prendere in considerazione e i suoi poteri per risolverle sono esposti nei Termini di Riferimento.

Termini di Riferimento

Puoi procurarti una copia dei Termini di Riferimento ed un elenco corrente dei membri contattando direttamente il nostro ufficio oppure collegandoti al sito web.

La tua disputa rientra nei nostri Termini di Riferimento?

Come regola generale possiamo prendere in considerazione la disputa se:

- si tratta di un servizio finanziario fornito da un membro;
- sei un individuo o titolare di una piccola azienda; e
- l’importo della perdita finanziaria è meno di \$150.00, se l’evento è accaduto prima del 1 dicembre 2004; o
- l’importo della perdita è meno di \$280.000, se l’evento è accaduto dopo il 1 dicembre 2004.

Che cos’è una “piccola azienda”?

Se sei il titolare di un’azienda e vuoi presentare una disputa, devi soddisfare i criteri applicabili alle piccole aziende all’epoca in cui è insorta la disputa.

Prendi contatto con il nostro ufficio per discutere se la tua azienda soddisfa i criteri stabiliti.

Quali sono le dispute che non possiamo prendere in considerazione?

Ci sono delle dispute particolari che non possiamo prendere in considerazione.

Tali dispute sono esposte nei Termini di Riferimento.

Non possiamo prendere in considerazione le dispute che riguardano le politiche generali di un'istituzione finanziaria come ad esempio tassi di interesse e tariffe o dispute che riguardano decisioni di carattere commerciale come ad esempio una domanda di credito che viene respinta.

Che cosa succede all'inizio?

In primo luogo ti esortiamo a risolvere la disputa direttamente con l'istituzione finanziaria.

Dopo averci telefonato, generalmente ti metteremo in contatto con la Direzione dell'istituzione finanziaria in questione. Se lo hai già fatto e la faccenda rimane irrisolta, devi metterti in corrispondenza direttamente con il nostro ufficio.

Corrispondenza

Puoi scriverci una lettera non ufficiale, però devi aver cura di esporre chiaramente i particolari del caso e i danni che ti ha causato l'istituzione finanziaria. Puoi presentare la domanda per posta o via fax, o anche collegandoti al nostro sito web usando il modulo speciale "Online Dispute Form".

Che informazioni devi darci?

La tua lettera dovrebbe includere:

- nome e cognome;
- indirizzo;
- numero di telefono;
- nome dell'istituzione finanziaria; e
- particolari rilevanti del conto

Dovresti anche inviarci una copia dei documenti che sono di particolare importanza ai fini della disputa.

Utilizzo delle informazioni

- Se la tua corrispondenza contiene informazioni delicate o che riguardano una terza persona, procurati l'Opuscolo sulla Privacy per conoscere le linee guida sull'utilizzo di tali informazioni.
- Su richiesta le informazioni che ci dai possono rimanere completamente o parzialmente riservate. Le informazioni riservate non verranno trasmesse all'istituzione finanziaria, però devi renderti conto che non potremo utilizzarle per emettere una decisione che sia sfavorevole all'istituzione finanziaria.
- Le informazioni scambiate fra le parti in causa durante il procedimento vengono fornite senza pregiudizio e le ammissioni di responsabilità fatte da te o dall'istituzione finanziaria non possono essere utilizzate come prove in procedimenti futuri.

Hai bisogno di consulenza legale?

Per presentare una disputa non c'è bisogno che ti rivolga a un consulente legale, ma se vuoi puoi farlo. Se ti rivolgi a un consulente legale le spese legali sono a tuo carico.

Che cosa accade alla tua corrispondenza?

Dopo aver ricevuto la tua corrispondenza, ti scriveremo per dirti se possiamo prendere in considerazione la tua disputa.

Invieremo anche una copia della tua corrispondenza all'istituzione finanziaria. Un rappresentante di tale istituzione potrebbe cercare di contattarti per discutere della disputa.

Che cosa accade se l'Ombudsman non può prendere in considerazione la tua disputa?

Se non possiamo prendere in considerazione la tua disputa, potremmo deferire il tuo caso ad un'altra organizzazione che potrebbe anche essere un Programma che si occupa della risoluzione delle dispute.

Che cosa deve fare l'istituzione finanziaria?

L'istituzione finanziaria ha 30 giorni di tempo per rispondere.

A volte un'istituzione finanziaria potrebbe chiedere più di 30 giorni di tempo per rispondere, soprattutto se si tratta di una faccenda complessa o se i documenti rilevanti sono difficili da individuare.

Che cosa accade se la disputa rimane irrisolta?

Se dopo aver ricevuto la risposta da parte dell'istituzione finanziaria la disputa rimane irrisolta, prenderemo ancora una volta in considerazione il caso e o scriveremo direttamente a te, o contatteremo un'altra volta l'istituzione finanziaria perchè faccia altri commenti oppure svolgeremo ulteriori indagini sulle questioni che sono state sollevate.

Quanto tempo occorre per svolgere le indagini?

I casi da esaminare sono numerosi, per cui potrebbe passare qualche tempo prima che un "case manager" possa occuparsi delle indagini relative al tuo caso. Inoltre devi anche tener presente che per svolgere le indagini ci vuole del tempo.

Qual'è il tuo ruolo nel corso delle indagini?

Il tuo "case manager" ti contatterà quando avrà bisogno di informazioni. Tu puoi contattare il "case manager" in qualsiasi momento per discutere la faccenda.

Che cosa accade alla fine delle indagini?

Se la disputa non viene risolta tramite negoziati durante il procedimento delle indagini, il "case manager" scriverà a te e all'istituzione finanziaria dichiarando come si dovrebbe risolvere il caso. Questo procedimento si chiama "Accertamento dei fatti" (in inglese "Finding").

L'Accertamento dei fatti (Finding) è una decisione che delinea il merito di un caso e dà un'opinione sul modo in cui una disputa dovrebbe essere risolta.

L'Accertamento spiega le ragioni per cui il "case manager" ha raggiunto una data conclusione.

Che cosa devi fare quando ricevi un Accertamento?

Puoi accettarlo o respingerlo. Se l'Accertamento viene accettato sia da te che dall'istituzione finanziaria, il caso è risolto e la pratica verrà chiusa.

Che cosa dovresti fare se respingi l'Accertamento?

Se respingi l'Accertamento devi scriverci e devi darci spiegazioni sui tuoi motivi. Per esempio, potresti ritenere che l'Accertamento si sia basato su informazioni incorrette oppure potresti avere informazioni nuove e convincenti sulla disputa.

Che cosa accade al tuo caso se l'Accertamento viene respinto?

Se l'accertamento viene respinto da te o dall'istituzione finanziaria, il tuo caso verrà deferito all'Ombudsman che potrebbe emettere una Raccomandazione ufficiale (in inglese "Recommendation") sul modo in cui la disputa dovrebbe essere risolta.

Che cosa devi fare se ricevi una Raccomandazione dall'Ombudsman?

Puoi accettarla o respingerla. Però se la respingi, non possiamo prendere in considerazione ulteriormente il caso e la pratica verrà chiusa.

Se la raccomandazione viene accettata sia da te che dall'istituzione finanziaria il caso è risolto.

Che cosa accade se l'istituzione finanziaria non accetta la Raccomandazione dell'Ombudsman?

Se la Raccomandazione viene accettata da te ma non dall'istituzione finanziaria, l'Ombudsman potrebbe emettere una Decisione. La decisione è vincolante per l'istituzione finanziaria.

Conferenze per la conciliazione di una disputa

Un altro metodo per risolvere una disputa è la conferenza di conciliazione. Il tuo caso potrebbe essere adatto per la conferenza di conciliazione, alla quale dovrebbero prendere parte tu stesso, l'istituzione finanziaria e l'Ombudsman. L'Ombudsman decide se **si** debba tenere o meno una conferenza.

Interpreti

Se sei di madrelingua non inglese possiamo prendere accordi affinché la tua corrispondenza venga tradotta gratis. Devi tener presente che ci vorrà un po' più tempo per poter organizzare e completare la traduzione dei documenti.

Possiamo anche prendere accordi perchè un interprete possa essere disponibile per le chiamate telefoniche o possa essere presente durante la conferenza con l'Ombudsman.

Ritiro della Disputa

Il Programma rappresenta un'alternativa a corti di giustizia e tribunali.

Puoi ritirare la disputa in qualsiasi momento. Se vuoi perseguire la faccenda in tribunale dovresti chiedere consulenza legale perchè i limiti di tempo per andare in tribunale potrebbero scadere mentre l'Ombudsman prende in considerazione il tuo caso.

È prevista la GST sui pagamenti di risarcimento?

Se la disputa si risolve con un pagamento a favore di un disputante, potrebbe essere prevista la GST. A tale scopo esortiamo i disputanti a chiedere informazioni ad un commercialista, ad un consulente legale o all'Australian Taxation Office.

Hai bisogno di maggiori informazioni?

Se hai bisogno di maggiori informazioni, telefona al nostro ufficio al numero sottoindicato oppure collegati al nostro sito web.

Per contattarci:



Numero telefonico: 1300 78 08 08
TTY (03) 9613 7344
Lunedì a Venerdì Ore 9.00am - 5.00pm



Indirizzo: GPO Box 3
MELBOURNE Vic 3001



Numero di fax: (03) 9313 7345



Presentazione della domanda in rete: www.bfso.org.au



Sito Web: www.bfso.org.au