



Risolvere reclami riguardo a curatori fallimentari e amministratori

AFSA è responsabile di monitorare gli standard dei professionisti dell'insolvenza personale (inclusi curatori fallimentari registrati, Amministratore Ufficiale e amministratori degli accordi sui debiti) secondo la normativa sulla bancarotta.

Il suo ruolo include la gestione di reclami contro curatori fallimentari e amministratori e la gestione di richieste di rianalizzare specifiche decisioni prese dai curatori fallimentari per conto dell'Ispettore generale di bancarotta.

La commissione australiana sulla sicurezza e sugli investimenti (ASIC) è responsabile di monitorare gli standard e di gestire le accuse di negligenza verso professionisti dell'insolvenza aziendale (inclusi curatori fallimentari, curatori legali e amministratori).

Chi può inviare in reclamo al dipartimento AFSA sulla normativa e sulla relativa applicazione?

Qualsiasi persona che abbia dei dubbi riguardo ai servizi prestati delle persone di seguito elencate può inviare un reclamo:

- curatore fallimentare, incluso l'Amministratore Ufficiale;
- amministratore degli accordi sui debiti, inclusa qualsiasi persona che fornisce assistenza nel momento di stilare un accordo su un debito;
- curatore fallimentare di controllo di un accordo di parte X; o
- curatore fallimentare di un accordo di insolvenza personale.

Domande riguardo alla votazione di una proposta di accordo su un debito, o alla variazione o conclusione di un accordo su un debito, devono essere rivolte al team AFSA che si occupa di accordi sui debiti, chiamando il numero 1300 364 785.

Domande o resoconti riguardo a negligenza di un curatore fallimentare, curatore legale o amministratore devono essere rivolte a ASIC chiamando il numero 1300 300 360 o visitando il sito www.asic.gov.au/complain.

Come posso inviare un reclamo?

Per prima cosa prova a risolvere i tuoi dubbi con il curatore fallimentare o l'amministratore. Se non sei soddisfatto o senti di non riuscire a discutere di questo problema con loro, rivolgiti al dipartimento AFSA sulla normativa e sulla relativa applicazione:

- Telefono - puoi chiamare il numero 1300 364 785
- Online – puoi inviare un reclamo online completando il modulo [Contattaci](#). Preferiremo tuttavia venir contattati tramite il [modulo di reclamo \[PDF 201KB\]](#) disponibile sul sito di AFSA, poiché in questo modo ci verranno fornite tutte le informazioni necessarie per valutare il tuo reclamo.
- Posta/Fax – puoi inviarci il tuo reclamo via posta o fax:

Territorio	Indirizzo postale e numero facsimile
Per QLD, WA e NT	Casella postale 10443, Adelaide Street, BRISBANE 4001 Facsimile: (07) 3360 5402
Per VIC, TAS e SA	Casella ufficio postale generale 2851, MELBOURNE 3001 Facsimile: (03) 8631 4840
Per NSW e ACT	Casella ufficio postale generale 548, SYDNEY 2001 Facsimile: (02) 8233 7805

Tutti i reclami vengono trattati con la massima serietà.

Quanto costa?

Questo servizio è gratuito.

Come viene gestito il mio reclamo?

AFSA confermerà la ricezione di reclami scritti entro sette giorni dalla data di ricezione. In generale siamo in grado di gestire la maggior parte dei reclami entro 28 giorni. Se i reclami inviati riguardano questioni complesse ci potrebbe volere più tempo ma ti terremo informato in ogni caso.

Se vuoi rimanere anonimo, o hai dei dubbi riguardo alla pubblicazione dei tuoi dati, per favore comunicalo chiaramente a AFSA. AFSA ha come scopo quello di finalizzare le verifiche entro 60 giorni dalla data di ricezione del reclamo, e ti terrà informato sul progresso della verifica.

Se il tuo reclamo va oltre il potere di verifica di AFSA, o non può essere risolto, ti verranno illustrate le tue opzioni come ad esempio presentare una richiesta in tribunale. AFSA può inoltre facilitare gli incontri tra le parti in modo da risolvere più velocemente le dispute. Dovresti indicare nel momento di presentare un reclamo se vuoi o meno considerare questa opzione.

Come viene portato a termine il processo di verifica del mio reclamo?

Quando il reclamo non può essere risolto con un incontro con il professionista dell'insolvenza personale, richiederemo una risposta scritta dal curatore fallimentare o dall'amministratore, in cui vengano specificate le questioni relative al tuo reclamo. Potremmo investigare i loro documenti.

Report sulla verifica

AFSA fornirà sia a te che al curatore fallimentare o amministratore una copia di ogni report relativo al reclamo.

Decisioni che posso essere riviste da AFSA

In alcuni casi AFSA può rivedere la decisione su un curatore fallimentare, come ad esempio nei seguenti casi:

- compilazione di una notifica di obiezione di annullamento
- formulazione di una valutazione contributiva sul reddito
- decidere riguardo a o rifiutare di considerare una domanda di difficoltà rispetto a una valutazione contributiva sul reddito
- utilizzo di un conto supervisionato per recuperare i contributi sul reddito
- pagamento della parcella del curatore fallimentare e i costi di terzi (ad esempio i costi legali)

Se il tuo reclamo si riferisce a una decisione su un curatore fallimentare che può essere rivista, devi seguire il procedimento indicato nella scheda ['Posso fare appello?'](#)

Revisione della parcella del curatore fallimentare e dei costi di terzi

Se la bancarotta, l'accordo di insolvenza personale o l'autorità della sezione 188 nella Parte X sono iniziate prima del 1 dicembre 2010.

Un creditore o vittima di bancarotta che non è soddisfatto della domanda di remunerazione di un curatore fallimentare registrato e di costi di terzi può:

- inviare un reclamo a AFSA o
- richiedere a AFSA di avviare una verifica sulla remunerazione del curatore fallimentare.

Questo processo viene chiamato "tassazione dei costi" e prevede l'esame della natura del lavoro svolto, il tempo impiegato e la parcella richiesta. Si deve pagare una parcella per questo servizio e ti può anche venire richiesto di pagare i costi del curatore fallimentare se la remunerazione non viene significativamente ridotta.

AFSA può esaminare la legalità della remunerazione e anche se il curatore fallimentare rispetta gli standard previsti dalla normativa sulla bancarotta, può solamente richiedere al curatore fallimentare di cambiare la sua remunerazione se non è stata legalmente presa o se non è conforme con gli standard pianificati.

Se la bancarotta, l'accordo di insolvenza personale o l'autorità della sezione 188 nella Parte X sono iniziate il/dopo il 1 dicembre 2010.

Un creditore o vittima di bancarotta che non è soddisfatto della domanda di remunerazione di un curatore fallimentare registrato, può fare richiesta a AFSA per una revisione. Una revisione verrà portata a termine solo se il creditore o la persona in bancarotta può dimostrare il mancato rispetto dei requisiti legislativi durante il processo di approvazione della parcella, la condotta impropria da parte del curatore fallimentare o da una persona facentene le veci, o simili circostanze eccezionali. La persona che richiede una revisione deve inoltre dimostrare che ha un interesse nel risultato della revisione stessa. Devi inoltrare qualsiasi richiesta per una revisione della remunerazione per iscritto entro 28 giorni dalla ricezione di una 'Notifica di reclamo sulla remunerazione' dal curatore fallimentare.

Un creditore o una persona in bancarotta che non è soddisfatto con la ricevuta dei costi del curatore fallimentare per i servizi prestati da terzi, può richiedere al curatore fallimentare di fare ricorso ad AFSA per una revisione. La revisione dei costi di terzi include quei costi addebitabili a AFSA nella sua funzione di Amministratore Ufficiale. Una revisione relativa alle parcelle non viene applicata all'Amministratore Ufficiale poiché le parcelle sono determinate dallo statuto. Il risultato della revisione di AFSA può essere portato in tribunale.

Che cosa succede se AFSA non riesce ad aiutarti?

Se il tuo reclamo non può essere risolto da AFSA, la tua unica possibilità è quella di ricorrere ad un tribunale. Verrai informato se questo è il tuo caso.

Se senti di non essere stato trattato con dignità o rispetto o sei insoddisfatto del modo in cui AFSA ha gestito il tuo reclamo, per favore indirizza i tuoi dubbi chiedendo di parlare con il manager in carica. Se non sei soddisfatto hai il diritto di fare un reclamo al Commonwealth Ombudsman.

Ulteriori informazioni su cosa ti puoi aspettare da AFSA sono disponibili sullo [Statuto del servizio clienti](#).

Archivio dei clienti

AFSA mantiene un archivio con tutti i reclami. L'archivio viene utilizzato come valido feedback per aiutare a:

- monitorare continuamente lo standard di quel curatore fallimentare o amministratore
- determinare lo scopo del monitoraggio di AFSA sui curatori fallimentari e amministratori
- fornire materiale formativo ai curatori fallimentari e amministratori
- avvisare il governo su problemi relativi alla politica di insolvenza personale.

Politiche e pratiche di AFSA

Per ulteriori informazioni sul ruolo di AFSA nel rivedere certe decisioni sui curatori fallimentari consultare la [Dichiarazione 12 sulle pratiche dell'ispettore generale](#).

Per ulteriori informazioni sul ruolo di AFSA nel rivedere la remunerazione dei curatori fallimentari e costi di terzi consultare la [Dichiarazione 16 sulle pratiche dell'ispettore generale](#).

Entrambe le dichiarazioni sulle pratiche sono disponibili sul sito di AFSA www.afsa.gov.au.