



Australian Government

Australian Financial Security Authority

# ESTATUTO DE SERVICIOS AL CLIENTE

*Septiembre de 2015*

En el presente estatuto se describe nuestra agencia, así como el objetivo, las metas y el compromiso de servicio que asumimos con nuestros clientes.

## Quiénes somos

La Autoridad de Supervisión Financiera Australiana (Australian Financial Security Authority, AFSA) es una agencia ejecutiva de la cartera del Procurador General. Gestionamos la aplicación de las leyes de quiebras y de garantía de bienes muebles, ofreciendo servicios de alta calidad de insolvencia personal y síndicos, normativas y ejecución de las mismas, y la garantía de bienes muebles.

## Nuestra visión

La AFSA es una organización dinámica que facilita resultados financieros óptimos y equitativos para consumidores, empresas y la comunidad en general, en base a la excelencia en la prestación de servicios.

## Nuestro propósito

Nuestro propósito es proporcionar resultados financieros óptimos y equitativos para consumidores, empresas y la comunidad general, mediante la aplicación de de las leyes de quiebras y de garantía de bienes muebles, la regulación del ejercicio profesional en la insolvencia personal y los servicios de los síndicos.

## Nuestros objetivos

Logramos nuestro propósito estableciendo unos objetivos.

**Objetivo 1: Fomentar la confianza** en los programas de insolvencia personal y bienes muebles que administramos.

**Objetivo 2: Aportar valor** para respaldar los resultados financieros equitativos para nuestros clientes.

**Objetivo 3: Prestar servicios eficaces** que mejoren continuamente su interacción con nosotros.

**Objetivo 4: Ofrecer información de calidad** que permita a los clientes y las partes interesadas adoptar decisiones fundamentadas.

## Nuestros servicios

### Servicios de insolvencia y síndicos

Nuestros completos servicios de insolvencia personal y síndicos incluyen la provisión de información práctica sobre las opciones para hacer frente a una deuda inmanejable y la actuación en calidad de síndico en administraciones de insolvencia personal.

## Normativas y su ejecución

Nuestras funciones clave incluyen la regulación del ejercicio profesional en la insolvencia personal y la investigación de presuntas infracciones de la Ley de Quiebras (Bankruptcy Act) y de la Ley de Garantía de Bienes Muebles (Personal Property Securities Act, PPS) y, en su caso, remitir dichas infracciones para su enjuiciamiento.

## Garantía de bienes muebles

Gracias a nuestra experiencia podemos prestar diversos servicios, entre otros, responder a solicitudes interpuestas en virtud de la Ley PPS y facilitar información especializada para ayudar a los usuarios a utilizar el Registro de Garantía de Bienes Muebles (Personal Property Securities Register, PPSR) de forma eficaz.

Hemos desarrollado medidas cualitativas y cuantitativas específicas de rendimiento para cerciorarnos de conseguir nuestros objetivos. Encontrará información detallada acerca de nuestros servicios y medidas de rendimiento en nuestro Plan corporativo, que aparece en el sitio web de la AFSA [www.afsa.gov.au](http://www.afsa.gov.au).

## Nuestro compromiso de servicio

Nuestro compromiso de servicio respalda la excelencia de nuestra prestación de servicios y complementa los Valores y el Código de Conducta de la Administración Pública de Australia.

Puede esperar de nosotros:

- **Profesionalismo** – Prestaremos nuestros servicios de forma justa y eficaz, y le trataremos con cortesía y respeto.
- **Receptividad** – Le escucharemos, cumpliremos los plazos acordados y responderemos de forma apropiada a comentarios y preguntas. Utilizaremos esa información para comprender sus necesidades e impulsar la innovación.
- **Servicios de fácil acceso** – Le proporcionaremos un acceso rápido y fácil a los servicios adecuados y publicaremos información relevante y coherente para ayudarle a adoptar decisiones fundamentadas.
- **Responsabilidad** – Rendiremos cuentas de nuestras decisiones y actos. Tenemos la intención de actuar como socios de confianza para las partes interesadas prestando a los clientes servicios comercialmente responsables y transparentes.

La AFSA se compromete a conseguir y mantener un alto nivel de servicio para sus clientes. Nos esforzamos por facilitar información útil, pero no podemos ofrecer asesoramiento legal, interpretaciones legales ni opiniones.

## Lo que usted puede hacer para ayudarnos

Nos esforzamos por prestar un servicio excelente a nuestros clientes. Para ayudarnos en ese objetivo, le pedimos que:

- consulte nuestros detallados sitios web para obtener información pertinente
- se ponga en contacto con nosotros si precisa ayuda con nuestra información o servicios
- haga comentarios si nuestros servicios no rinden al nivel esperado
- cumpla con la legislación sobre quiebras y garantías de bienes muebles y la normativa relacionada
- proporcione información completa, puntual y exacta
- nos dé tiempo suficiente para responder a sus peticiones
- trate a nuestros empleados con respeto y cortesía.

## Comentarios

Sus comentarios son importantes para nosotros, puesto que nos ayudan a entender su experiencia y a satisfacer mejor sus necesidades.

Si quiere hacer comentarios o presentar una queja, puede hacerlo:

- completando el formulario de comentarios online disponible en nuestro sitio web
- a través de una de las vías detalladas en la sección “Cómo contactar con nosotros” de esta publicación.

Encontrará más información sobre los procedimientos de gestión de quejas de AFSA en nuestro sitio web.

## Quejas sobre otros profesionales del sector

Si le preocupa algún acto realizado por un síndico privado de quiebra, un administrador de contrato de deuda u otro profesional, debe leer la página de *Resolución de Quejas sobre Síndicos y Administradores* en nuestro sitio web.

## Otras vías para la revisión de quejas

Si no está satisfecho con el modo en que se ha gestionado su queja, puede haber otras vías para la revisión de la misma.

Tipo de consulta	Agencia	Teléfono
Queja general	Oficina Federal del Defensor del Pueblo (Commonwealth Ombudsman)	1300 362 072
Cuando crea que se ha infringido su derecho a la privacidad	Oficina del Comisionado Australiano para la Información (Office of the Australian Information Commissioner)	1300 363 992
En ciertas circunstancias específicas cuando la legislación lo permite	Tribunal de Apelaciones Administrativas (Administrative Appeals Tribunal)	1800 228 333

## Revisión de decisiones de síndicos y administradores

La AFSA puede revisar algunas de las decisiones tomadas por síndicos y administradores. Para obtener más información sobre dicho proceso, lea la página *¿Puedo apelar?* en nuestro sitio web.

## Cómo contactar con nosotros

Insolvencia	Registro de Garantías de Bienes Muebles
Sitio web: <a href="http://www.afsa.gov.au">www.afsa.gov.au</a>	Sitio web: <a href="http://www.ppsr.gov.au">www.ppsr.gov.au</a>
Contacto web: <a href="http://www.afsa.gov.au/contact-us">www.afsa.gov.au/contact-us</a>	Contacto: <a href="http://www.ppsr.gov.au/contact-us">www.ppsr.gov.au/contact-us</a>
Teléfono: 1300 364 785	Teléfono: 1300 007 777 (1300 00 PPSR)
Horario de atención (AEST y AEDT): <ul style="list-style-type: none"><li>• De lunes a viernes, de 8:30 a 20:00</li><li>• Festivos nacionales - Cerrado</li></ul>	
Consulte en nuestro sitio web el horario de atención en el período de Navidad y Año Nuevo.	

## Ayuda en otros idiomas

Puede encontrar información en idiomas distintos del inglés en nuestro sitio web.

Si tiene dificultades para hablar o entender el inglés, puede llamar al Servicio de Traducción e Interpretación (TIS) Nacional al 131 450 al coste de una llamada local.