



Επίλυση Παραπόνων σχετικά με Εκκαθαριστές και Διαχειριστές

Η AFSA είναι υπεύθυνη για την παρακολούθηση της απόδοσης των επαγγελματιών ή εμπειρογνομόνων σε θέματα προσωπικής αφερεγγυότητας (συμπεριλαμβανομένων των αναγνωρισμένων εκκαθαριστών, του Επίσημου Εκκαθαριστή και των διαχειριστών συμφωνητικού χρέους) σύμφωνα με τη Νομοθεσία περί Πτώχευσης.

Ο ρόλος της περιλαμβάνει την επίλυση παραπόνων εναντίον εκκαθαριστών και διαχειριστών και τον χειρισμό αιτήσεων για αναθεώρηση ορισμένων αποφάσεων που πάρθηκαν από εκκαθαριστές εκ μέρους του Γενικού Επιθεωρητή Πτώχευσης.

Η Αυστραλιανή Επιτροπή Τίτλων και Επενδύσεων (ASIC) είναι υπεύθυνη για την παρακολούθηση της απόδοσης ή ποιότητας και τον χειρισμό ισχυρισμών κακής διαχείρισης κατά επαγγελματιών εταιρικής αφερεγγυότητας (συμπεριλαμβανομένων εκκαθαριστών, συνδίκων και διαχειριστών).

Ποιος μπορεί να διαμαρτυρηθεί στο Τμήμα Διευθέτησης και Εκτέλεσης της AFSA;

Μπορεί να διαμαρτυρηθεί οποιοσδήποτε που ανησυχεί για κάποια ενέργεια που έγινε από:

- Εκκαθαριστή πτώχευσης, περιλαμβανομένου του Επίσημου Εκκαθαριστή.
- Διαχειριστή συμφωνητικού χρέους, περιλαμβανομένου οποιουδήποτε ατόμου που παρέχει βοήθεια στη σύνταξη συμφωνητικού χρέους.
- Εκκαθαριστή που ελέγχει διευθετήσεις του Τμήματος Χ ή
- Εκκαθαριστή ενός Συμφωνητικού Προσωπικής Αφερεγγυότητας.

Οι ζήτηση πληροφοριών σχετικά με την ψήφιση μίας πρότασης συμφωνητικού χρέους ή σχετικά με τη μεταβολή ή τον τερματισμό ενός συμφωνητικού χρέους θα πρέπει να απευθύνεται στην Υπηρεσία Συμφωνητικού Χρέους της AFSA στο 1300 364 785.

Η ζήτηση πληροφοριών ή οι αναφορές σχετικά με κακή διαχείριση, εκκαθαριστή, σύνδικο ή διαχειριστή θα πρέπει να απευθύνονται στην Αυστραλιανή Επιτροπή Τίτλων και Επενδύσεων (ASIC) στο 1300 300 360 ή να επισκεφθείτε τον ιστότοπο www.asic.gov.au/complain.

Πώς γίνονται οι καταγγελίες παραπόνων;

Κατ'αρχάς, προσπαθήστε να διευθετήσετε τις ανησυχίες σας με τον εκκαθαριστή ή τον διαχειριστή. Αν παραμείνετε δυσαρεστημένος ή αισθάνεστε αδυναμία να θίξετε το ζήτημα σε αυτούς, επικοινωνήστε με το Τμήμα Διευθέτησης και Εκτέλεσης της AFSA:

- Τηλεφωνικά – μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί μας στο 1300 364 785
 - Στο διαδίκτυο – μπορείτε να στείλετε την καταγγελία σας διαδικτυακά συμπληρώνοντας την φόρμα ['Επικοινωνήστε μαζί μας'](#) (Contact us) ή, κατά προτίμηση, τη [φόρμα παραπόνων \[PDF 201KB\]](#) στον ιστότοπο της AFSA, η οποία παρέχει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες που χρειαζόμαστε για να αξιολογήσουμε την καταγγελία σας
 - Ταχυδρομικά ή με φαξ – μπορείτε να μας στείλετε την καταγγελία παραπόνου σας ταχυδρομικά ή με φαξ
- Όλες οι καταγγελίες αντιμετωπίζονται με σοβαρότητα.

Περιοχή	Ταχυδρομική διεύθυνση και αριθμός φαξ
Για QLD, WA & NT	PO Box 10443, Adelaide Street, BRISBANE 4001 Facsimile: (07) 3360 5402
Για VIC, TAS & SA	GPO Box 2851, MELBOURNE 3001 Facsimile: (03) 8631 4840
Για NSW & ACT	GPO Box 548, SYDNEY 2001 Facsimile: (02) 8233 7805

Πόσο κοστίζει;

Δεν υπάρχει χρέωση για αυτή την υπηρεσία.

Πώς αντιμετωπίζεται η καταγγελία μου;

Η AFSA επιβεβαιώνει τις γραπτές καταγγελίες μέσα σε επτά ημέρες.

Γενικά, είμαστε σε θέση να χειριστούμε τις περισσότερες καταγγελίες μέσα σε 28 ημέρες. Αν τα ζητήματα που αναφέρετε είναι περίπλοκα, μπορεί να χρειαστεί περισσότερος χρόνος, αλλά θα σας κρατούμε ενήμερους.

Αν επιθυμείτε να παραμείνετε ανώνυμοι, ή έχετε ανησυχίες σχετικά με την διάθεση των στοιχείων σας, παρακαλούμε να το διευκρινίσετε με την AFSA.

Η AFSA αποσκοπεί στην περάτωση της έρευνας μέσα σε 60 ημέρες από τη λήψη της καταγγελίας σας και σας ενημερώνει για την πρόοδο της έρευνας.

Αν καταγγελία σας είναι πέραν της αρμοδιότητας της AFSA, η καταγγελία σας δεν μπορεί να επιλυθεί, θα σας πληροφορήσουμε για τις επιλογές που έχετε, όπως το να υποβάλετε αίτηση στο Δικαστήριο. Η AFSA μπορεί επίσης να διευκολύνει τις συναντήσεις ανάμεσα στους συμβαλλόμενους προκειμένου οι διαφορές να επιλυθούν ταχύτερα. Όταν κάνετε την καταγγελία, θα πρέπει να δηλώσετε αν επιθυμείτε να εξετάσετε αυτή την επιλογή.

Πώς ερευνάται η καταγγελία μου;

Όταν το ζήτημα δεν επιλύεται διαμέσου συζητήσεων με τον διαχειριστή προσωπικής αφερεγγυότητας, θα ζητήσουμε γραπτή απάντηση από τον εκκαθαριστή ή διαχειριστή που χειρίζεται τα ζητήματα της καταγγελίας σας και μπορεί να επιθεωρήσουμε το αρχείο τους.

Αναφορά σχετικά με την έρευνα

Η AFSA θα παράσχει σε εσάς και στον εκκαθαριστή ή διαχειριστή αντίγραφο οποιασδήποτε αναφοράς σχετικά με την καταγγελία σας.

Αποφάσεις που μπορούν να αναθεωρηθούν από την AFSA

Σε ορισμένες περιπτώσεις η AFSA μπορεί να αναθεωρήσει την απόφαση ενός εκκαθαριστή, όπως:

- Υποβολή κοινοποίησης κατά απαλλαγής
- Έκδοση εκτίμησης εισοδηματικής εισφοράς
- Απόφαση για ή απόρριψη να εξετάσει αίτηση δυσχερειών σχετικά με εκτίμηση εισοδηματικής εισφοράς
- Χρήση επιτήρησης λογαριασμού για την ανάκτηση εισοδηματικών εισφορών
- Πληρωμή της αμοιβής του εκκαθαριστή και των εξόδων τρίτου (π.χ. νομικά έξοδα)

Αν η καταγγελία σας σχετίζεται με μία απόφαση ενός εκκαθαριστή που είναι αναθεωρήσιμη, θα πρέπει να ακολουθήσετε τη διαδικασία που αναφέρεται στο τμήμα ['Μπορώ να κάνω έφεση:' \(Can I appeal?\)](#)

Αναθεώρηση της αμοιβής του εκκαθαριστή και εξόδων τρίτων

Αν η πτώχευση, το συμφωνητικό προσωπικής αφερεγγυότητας ή η ισχύς του τμήματος 188 στο Μέρος Χ ξεκίνησαν πριν την 1 Δεκεμβρίου 2010.

Ο πιστωτής ή ο χρεοκοπημένος που είναι δυσαρεστημένος με την αξίωση αμοιβής του αναγνωρισμένου εκκαθαριστή και των εξόδων τρίτων μπορεί:

- Είτε να το καταγγείλει στην AFSA, ή
- Να ζητήσει από την AFSA να αναθεωρήσει την αμοιβή του εκκαθαριστή.

Η διαδικασία αυτή ονομάζεται «φορολόγηση εξόδων» και εξετάζει τη φύση της εργασίας που διεκπεραιώθηκε, τον χρόνο που χρειάστηκε και το ποσό που χρεώθηκε. Χρεώνεται ένα ποσό για αυτή την υπηρεσία και μπορεί να σας ζητηθεί επίσης να πληρώσετε τα έξοδα του εκκαθαριστή, αν η αμοιβή δεν μειωθεί σημαντικά.

Η AFSA μπορεί να εξετάσει τη νομιμότητα της αμοιβής και κατά πόσο ο εκκαθαριστής έχει συμμορφωθεί με τα πρότυπα

που αναφέρονται στο Νόμο περί Πτώχευσης και μπορεί να απαιτήσει από τον εκκαθαριστή να μεταβάλει την αμοιβή του αν δεν έχει αποκτηθεί νόμιμα ή σύμφωνα με τα κανονισμένα πρότυπα.

Αν η πτώχευση, το συμφωνητικό προσωπικής αφερεγγυότητας ή η ισχύς του τμήματος 188 στο Μέρος Χ άρχισε μετά την 1 Δεκεμβρίου 2010.

Ο πιστωτής ή χρεοκοπημένος που είναι δυσαρεστημένος με την αξίωση αμοιβής ενός αναγνωρισμένου εκκαθαριστή μπορεί να υποβάλει αίτηση στην AFSA για αναθεώρηση. Η αναθεώρηση θα είναι κατάλληλη μόνο όταν ο πιστωτής ή ο χρεοκοπημένος μπορούν να αποδείξουν ότι δεν ακολουθήθηκαν οι νομοθετικές προδιαγραφές στη διαδικασία έγκρισης του ποσού αμοιβής, ότι υπήρξε ανάρμοστη διαγωγή από τον εκκαθαριστή, ή παρόμοιες εξαιρετικές περιστάσεις. Ο αιτών για αναθεώρηση πρέπει επίσης να εκδηλώνει ότι ενδιαφέρεται για την έκβαση της αναθεώρησης. Θα πρέπει να υποβάλετε αίτηση αναθεώρησης αμοιβής γραπτώς μέσα σε διάστημα 28 ημερών από την παραλαβή της ειδοποίησης απαίτησης αμοιβής από τον εκκαθαριστή.

Ο πιστωτής ή χρεοκοπημένος που είναι δυσαρεστημένος με το εξοδολόγιο ενός εκκαθαριστή για υπηρεσίες που προσφέρθηκαν από τρίτο πρόσωπο, μπορεί να ζητήσει από τον εκκαθαριστή να κάνει αίτηση στην AFSA για αναθεώρηση. Η αναθεώρηση των εξόδων τρίτων περιλαμβάνει και τα έξοδα της AFSA ως Επίσημου Εκκαθαριστή. Η αναθεώρηση σχετικά με τις αμοιβές δεν επεκτείνεται στον Επίσημο Εκκαθαριστή, καθώς οι αμοιβές του προσδιορίζονται από τον νόμο. Μπορεί να γίνει έφεση στο Δικαστήριο σχετικά με την έκβαση της αναθεώρησης της AFSA.

Τί γίνεται αν η AFSA δεν μπορεί να βοηθήσει;

Αν η παρέμβαση της AFSA δεν μπορεί να επιλύσει την καταγγελία σας, η μόνη σας προσφυγή είναι η αίτηση στο Δικαστήριο. Θα σας ενημερώσουμε αν συμβεί αυτό.

Αν αισθάνεστε ότι δεν σας έχουν συμπεριφερθεί αξιοπρεπώς και με σεβασμό, ή είστε δυσαρεστημένοι με τον τρόπο που η AFSA χειρίστηκε την καταγγελία σας, παρακαλείστε να επιδιώξετε τις ανησυχίες σας περαιτέρω ζητώντας να μιλήσετε με τον υπεύθυνο προϊστάμενο. Αν παραμείνετε δυσαρεστημένοι, έχετε το δικαίωμα να παραπονεθείτε στον Επίτροπο Παραπόνων της Κοινοπολιτείας.

Περαιτέρω πληροφορίες σχετικά με το τι μπορείτε να αναμένετε από την AFSA διατίθενται στον [Χάρτη Εξυπηρέτησης Πελατών. \(Client Service Charter\)](#)

Μητρώα παραπόνων

Η AFSA διατηρεί μητρώο όλων των καταγγελιών. Το μητρώο διατηρείται ως αξιόλογο μέσο ανατροφοδότησης για να βοηθήσει:

- στη διαρκή παρακολούθηση της απόδοσης του εκκαθαριστή ή διαχειριστή
- στον καθορισμό του βαθμού παρακολούθησης των εκκαθαριστών και των διαχειριστών από την AFSA
- στην παροχή καθοδήγησης σε εκκαθαριστές και διαχειριστές
- στην παροχή συμβουλών στην Κυβέρνηση σε θέματα προσωπικής αφερεγγυότητας

Πολιτικές και Πρακτική της AFSA

Για περαιτέρω πληροφορίες σχετικά με τον ρόλο της AFSA στην αναθεώρηση ορισμένων αποφάσεων εκκαθαριστών, παρακαλείστε να αναφερθείτε στη [Δήλωση 12 περί Πρακτικής του Γενικού Επιθεωρητή \(Inspector-General's Practice Statement 12\)](#).

Για περαιτέρω πληροφορίες σχετικά με τον ρόλο της AFSA στην αναθεώρηση αμοιβών εκκαθαριστών και τρίτων, παρακαλείστε να αναφερθείτε στη [Δήλωση 16 περί Πρακτικής του Γενικού Επιθεωρητή \(Inspector-General's Practice Statement 16\)](#).

Μπορείτε να βρείτε και τις δύο Δηλώσεις περί Πρακτικής στον ιστότοπο της AFSA www.afsa.gov.au