



Australian Government

Australian Financial Security Authority

Resolución de Quejas sobre Síndicos y Administradores

En virtud de la Ley de Quiebras (Bankruptcy Act) AFSA es responsable del control de los estándares del servicio de los síndicos de quiebras personales (incluidos los síndicos registrados, el Síndico Oficial, y los administradores de los contratos de deuda).

Su función incluye el manejo de quejas en contra de síndicos y administradores, y tratar las solicitudes de revisión de determinadas decisiones tomadas por los síndicos en nombre del Inspector General de Quiebras.

La (ASIC), Comisión Australiana de Valores e Inversiones, es responsable del control de los estándares de los síndicos de quiebras de sociedades y del manejo de las alegaciones de conducta indebida contra ellos (que incluyen a liquidadores, síndicos y administradores).

¿Quién puede presentar una queja ante Reglamentación y Normativas de AFSA?

Cualquier persona puede quejarse si le preocupa una decisión que haya tomado:

- el síndico de una quiebra, incluido el Síndico Oficial;
- el administrador de un contrato de deuda, incluida toda persona que proporcione asistencia en la constitución de un contrato de deuda;
- el síndico de control de un convenio Parte X;
- o el síndico de un Acuerdo de Insolvencia Personal.

Las consultas sobre la votación de una propuesta de contrato de deuda, o sobre la variación o terminación de un contrato de deuda deben remitirse al Equipo de Contratos de Deuda de AFSA, al teléfono 1300 364 785.

Las consultas o denuncias de conducta indebida por parte de un liquidador, síndico o administrador deben dirigirse a ASIC, al teléfono 1300 300 360, o visitando www.asic.gov.au/complain.

Cómo presentar una queja

Trate primero de resolver sus inquietudes con el síndico o el administrador. Si usted sigue descontento o no se siente capaz de plantearles el asunto, puede ponerse en contacto con Reglamentación y Normativas de AFSA:

- Por teléfono – puede llamarnos al 1300 364 785
- Por internet – puede enviarnos su queja por internet, rellenando el formulario de '[Contacto](#)', o emplee, como nosotros preferimos, el [formulario para quejas \[PDF 201KB\]](#) que se encuentra en el sitio web de AFSA, el cual le proporciona toda la información necesaria que nosotros requerimos para evaluar su queja
- Por correo/fax – puede enviarnos su queja por correo o por fax:

Región	Dirección postal y número de fax
Para Queensland, Australia Occidental y Territorio del Norte:	PO Box 10443, Adelaide Street, BRISBANE 4001 Fax: (07) 3360 5402
Para Victoria, Tasmania y Australia del Sur:	GPO Box 2851, MELBOURNE 3001 Fax: (03) 8631 4840
Para Nueva Gales del Sur y Territorio de la Capital Australiana:	GPO Box 548, SYDNEY 2001 Fax: (02) 8233 7805

Todas las quejas son tratadas con absoluta seriedad.

¿Cuánto cuesta?

Este es un servicio totalmente gratuito.

¿Cómo se maneja mi queja?

AFSA hará acuse de recibo de las quejas por escrito dentro de los 7 días siguientes a su recepción. Normalmente, podremos tratar la mayoría de las quejas en un plazo de 28 días. Si las cuestiones que plantea son complejas, puede tomar más tiempo, pero en ese caso le mantendremos informado.

Si prefiere permanecer en el anonimato, o le preocupa que sus datos sean facilitados, deje este punto bien claro ante Reglamentación y Normativas de AFSA. AFSA aspira a finalizar la investigación dentro de los 60 días siguientes a la recepción de su queja, y le mantendrá informado del progreso de la investigación.

Si su queja está fuera del alcance de las facultades de AFSA, o no puede resolverse, se le informará de las opciones de que dispone, como por ejemplo recurrir a un Tribunal. AFSA puede también facilitar reuniones entre las partes con vistas a lograr una resolución más rápida de las disputas. Al realizar su queja, usted debe indicar si desea considerar dicha opción.

¿Cómo se investiga mi queja?

Cuando no se pueda resolver el asunto a través de discusiones con el síndico, obtendremos una respuesta por escrito del síndico o administrador, en la que éste trate las cuestiones relativas a su queja; asimismo, podemos inspeccionar su expediente.

Informe sobre la investigación

AFSA les facilitará una copia de todo informe sobre la queja tanto a usted como al síndico o administrador.

Decisiones que pueden ser revisadas por AFSA

En algunos casos, AFSA puede revisar la decisión de un síndico, p. ej.:

- presentación de notificación de objeción a la rehabilitación
- emisión de una tasación de contribuciones por ingresos
- decidir sobre, y/o rechazar la consideración de, una solicitud de penuria económica respecto a una tasación de contribuciones por ingresos
- utilizar una cuenta no supervisada para la recuperación de contribuciones por ingresos
- pagar la remuneración del síndico y los costes de terceros (p. ej., las costas legales)

Si su queja se relaciona con una decisión del síndico que es revisable, usted debe seguir el procedimiento esbozado en la sección informativa ['¿Puedo apelar?'](#)

Revisión de la remuneración del síndico y los costes de terceros

Si la quiebra, contrato de insolvencia personal o autoridad según la sección 188 de la Parte X comenzó antes del 1 de diciembre de 2010.

El acreedor o la persona en quiebra que esté insatisfecha con la reclamación del síndico en concepto de remuneración y costes de terceras partes puede:

- o bien quejarse a AFSA,
- o bien solicitar que AFSA emprenda una revisión de la remuneración del síndico.

Este proceso se denomina 'tasación de costes' y examina la naturaleza del trabajo realizado, el tiempo empleado y la cantidad cobrada. Este servicio acarrea un coste, y es posible que también se le exija pagar los costes del síndico si la remuneración no se reduce de forma significativa.

AFSA puede examinar la legalidad de la remuneración y si el síndico ha cumplido las normas establecidas en la Ley de Quiebras, y únicamente puede exigirle al síndico que varíe su remuneración si no ha sido tomada de manera legítima o de conformidad con las normas reglamentadas.

Si la quiebra, contrato de insolvencia personal o autoridad según la sección 188 de la Parte X comenzó con fecha de/después del 1 de diciembre de 2010.

El acreedor o la persona en quiebra que esté insatisfecho con la reclamación de remuneración de un síndico registrado puede solicitar una revisión por parte de AFSA. La revisión será pertinente solamente cuando el acreedor o la persona en quiebra puedan demostrar que en el proceso de aprobación de los honorarios no se han seguido los requisitos establecidos en la legislación, conducta indebida por parte del síndico o en nombre del síndico, o circunstancias excepcionales similares. La persona que solicite la revisión debe también demostrar que tiene un interés en su resultado. Usted debe hacer por escrito su solicitud de revisión de la remuneración dentro de los 28 días siguientes a la recepción de una 'Notificación de reclamación de remuneración' del síndico.

El acreedor o la persona en quiebra que esté insatisfecha con la nota de costas de un síndico en concepto de servicios prestados por terceros pueden solicitar que el síndico solicite una revisión por parte de AFSA. La revisión de los costes de un tercero incluye los costes incurridos por AFSA en su capacidad de Síndico Oficial. La revisión respecto a los honorarios no se extiende al Síndico Oficial, puesto que sus honorarios vienen determinados por ley. El resultado de la revisión realizada por AFSA puede apelarse ante un Tribunal.

¿Qué ocurre si AFSA no puede ayudarme?

Si su queja no puede ser resuelta mediante la intervención de AFSA, su único recurso puede ser la presentación de una solicitud al Tribunal. Le informaremos de ello si es este el caso.

Si usted siente que no le han tratado con dignidad y respeto, o se siente de otro modo descontento con la forma en que AFSA ha tratado su queja, exprese sus preocupaciones detalladamente y pida hablar con el gerente del oficial de tramitación. Si sigue estando insatisfecho, tiene derecho a quejarse ante la Oficina Federal del Defensor del Pueblo (Commonwealth Ombudsman).

Más información sobre lo que puede esperar de AFSA está a su disposición en la [Carta de Servicio al Cliente](#).

Archivamiento de quejas

AFSA conserva un archivo de todas las quejas. Dicho archivo se mantiene en tanto que supone una valiosa información para ayudarnos en:

- la supervisión continua del nivel de calidad de dicho síndico o administrador
- determinar el alcance de la supervisión de AFSA de síndicos y administradores
- la formación de síndicos y administradores
- el asesoramiento al Gobierno en temas de política sobre insolvencia personal

Políticas y prácticas de AFSA

Para más información sobre el papel de AFSA en la revisión de ciertas decisiones del síndico, consulte la [Declaración de Prácticas nº12 del Inspector General](#).

Para más información sobre el papel de AFSA en la revisión de la remuneración de síndicos y costes de terceras partes, consulte la [Declaración de Prácticas nº16 del Inspector General](#).

Ambas declaraciones puede encontrarlas en la web de AFSA www.afsa.gov.au