



Australian Government

Australian Financial Security Authority

CHARTRE DU SERVICE AUX CLIENTS

Septembre 2015

Cette chartre décrit notre agence, notre but, nos objectifs et notre engagement en matière de service envers nos clients.

Qui sommes-nous?

L'Australian Financial Security Authority (AFSA / Autorité australienne de la sécurité financière) est une agence exécutive au sein du cabinet du procureur général. Nous gérons l'application des lois en matière de faillite et de sûretés relatives aux biens personnels grâce à la prestation de services de grande qualité en matière d'insolvabilité personnelle et de syndic de faillite, de réglementation et d'application, et de sûretés relatives aux biens personnels.

Notre vision

L'AFSA est un organisme dynamique qui facilite des résultats financiers améliorés et équitables pour les consommateurs, les entreprises et la communauté grâce à l'excellence des prestations des services.

Notre but

Notre but est de fournir des résultats financiers améliorés et équitables pour les consommateurs, les entreprises et la communauté grâce à l'application de lois en matière de faillite et de sûretés relatives aux biens personnels et à la réglementation des services de syndics et de fiduciaires.

Nos objectifs

Nous respectons notre but grâce à nos objectifs:

Objectif 1 : Favoriser la confiance dans les programmes d'insolvabilité personnelle et de sûretés que nous administrons.

Objectif 2 : Apporter de la valeur pour soutenir des résultats financiers équitables pour nos clients.

Objectif 3 : Des services efficaces qui améliorent constamment vos interactions avec nous.

Objectif 4 : Une information de qualité pour permettre aux clients et aux intervenants de prendre des décisions en connaissance de cause.

Nos services

Services d'insolvabilité et de fiducie

Nos services exhaustifs en matière de faillite personnelle et de fiducie incluent la transmission d'informations pratiques sur les options concernant les dettes ingérables et l'action en tant que fiduciaire pour les administrations d'insolvabilité personnelle.

Réglementation et application des lois

Nos rôles clés consistent à réglementer les professionnels de l'insolvabilité personnelle et enquêter sur les infractions présumées du Bankruptcy Act (Loi sur la faillite) et du Personal Property Securities Act (PPS Act / Loi sur les sûretés relatives aux biens personnels) et, si cela est approprié, de saisir les tribunaux.

Sûretés relatives aux biens personnels

Notre expertise nous permet d'offrir un éventail de services y compris de répondre aux demandes faites en vertu du PPS Act et de fournir des informations sectorielles afin d'aider les utilisateurs à utiliser efficacement le Personal Property Securities Register (PPSR / Registre des sûretés relatives aux biens personnels).

Des mesures qualitatives et quantitatives de rendement spécifiques ont été élaborées pour nous assurer que nous atteignons nos objectifs. Vous pourrez trouver des informations détaillées sur nos services et les mesures de rendement dans notre Plan général en consultant le site de l'AFSA www.afsa.gov.au.

Nos engagements en matière de services

Nos engagements en matière de services favorisent l'excellence dans la prestation de services et complètent l'Australian Public Service Values and Code of Conduct (Valeurs de la fonction publique australienne et Code de conduite).

Ce que vous pouvez attendre de nous:

- **Du professionnalisme** – Nous fournissons nos services de façon équitable et efficace et nous vous traitons avec courtoisie et respect.
- **Réactivité** – Nous vous écoutons, nous respectons les délais impartis et nous répondons de façon appropriée au feedback et aux demandes de renseignement. Nous utilisons ces informations afin de comprendre vos besoins et de favoriser l'innovation.
- **Un accès facile aux services** – Nous vous offrons un accès rapide et facile aux services adéquats et nous publions des renseignements pertinents et cohérents afin de vous aider à prendre des décisions en toute connaissance de cause.
- **De la responsabilité** – Nous sommes responsables de nos décisions et de nos actions. Nous désirons être un partenaire de confiance pour nos intervenants en offrant des services d'une façon transparente et commercialement saine.

L'AFSA est déterminée à instaurer et maintenir un niveau de service de qualité pour nos clients. Nous nous efforçons de fournir des informations utiles, mais nous ne pouvons pas offrir de conseils juridiques, d'interprétations légales ou d'opinions.

Comment pouvez-vous nous aider ?

Nous nous efforçons d'offrir un excellent service à nos clients. Pour nous aider, nous vous demandons de:

- Consulter nos sites Web exhaustifs pour y trouver des informations pertinentes
- Nous contacter si vous avez besoin d'aide, d'informations ou de services
- Fournir un feedback si nos services ne sont pas exécutés comme prévu
- Respecter les lois sur la faillite et sur les sûretés relatives aux biens personnels ainsi que les règlements connexes
- Fournir en temps voulu des informations complètes et exactes
- Nous accorder suffisamment de temps pour répondre à vos demandes
- Traiter notre personnel avec respect et courtoisie.

Feedback

Vos commentaires nous sont précieux car ils nous aident à comprendre votre expérience ainsi qu'à mieux répondre à vos besoins.

Si vous souhaitez formuler des commentaires ou déposer une plainte vous pouvez le faire:

- En remplissant le formulaire de commentaires disponible en ligne sur notre site Web
- Par l'une des voies décrites dans la section intitulée « Comment nous contacter » de cette publication.

Vous pouvez trouver de plus amples informations concernant les procédures de traitement des plaintes sur notre site Web.

Plaintes au sujet d'autres professionnels de l'industrie

Si une action entreprise par un syndic de faillite privé, un administrateur d'entente de dette ou un autre professionnel vous préoccupe, vous devriez lire la page Resolving complaints about trustees and administrators (*Résoudre les plaintes contre les fiduciaires et administrateurs*) sur notre site Web.

Autres voies pour l'examen des plaintes

Si vous n'êtes pas satisfait de la façon dont votre plainte a été traitée, vous pouvez utiliser d'autres voies afin de faire revoir votre plainte.

| Type de demande | Agence | Téléphone |
|--|---|--------------|
| Plainte d'ordre général | Le Commonwealth Ombudsman | 1300 362 072 |
| Si vous pensez que vos droits à la confidentialité n'ont pas été respectés | Bureau du Australian Information Commissioner (Commissaire à l'information d'Australie) | 1300 363 992 |
| Dans certaines circonstances spécifiques lorsque la loi le permet | Tribunal d'appel administratif | 1800 228 333 |

Examen de fiduciaires et de décisions d'administrateur

L'AFSA peut examiner certaines décisions faites par les fiduciaires et les administrateurs. Pour de plus amples informations à propos de ce processus, veuillez lire la page Can I appeal? (*Puis-je faire appel?*) sur notre site Web.

Comment nous contacter?

| Insolvabilité | Registre des sûretés relatives aux biens personnels |
|--|---|
| Site Web: www.afsa.gov.au | Site Web: www.ppsr.gov.au |
| Nous contacter: www.afsa.gov.au/contact-us | Nous contacter: www.ppsr.gov.au/contact-us |
| Téléphone: 1300 364 785 | Téléphone: 1300 007 777 (1300 00 PPSR) |
| Heures d'ouverture (AEST et AEDT) : <ul style="list-style-type: none">• Du lundi au vendredi de 8h30 à 20h.• Jours fériés nationaux - fermé | |
| Veuillez consulter notre site Web pour les heures d'ouverture durant la période de Noël / Nouvel An | |

Aide en d'autres langues

Vous pouvez trouver des renseignements dans des langues autres que l'Anglais sur notre site Web.

Si vous avez des difficultés à parler ou à comprendre l'Anglais, vous pouvez appeler le Translating and Interpreting Service (TIS / Service de traduction et d'interprétariat) National au 131 450 pour le prix d'un appel local.