



STATUTO DEL SERVIZIO AL CLIENTE

Settembre 2015

Questo statuto descrive la nostra agenzia, gli scopi, gli obiettivi e l'impegno di consulenza verso i nostri clienti.

Chi siamo

L'Australian Financial Security Authority (AFSA) (Autorità per la sicurezza finanziaria australiana) è un'agenzia esecutiva che collabora con il Procuratore Generale. Ci occupiamo delle richieste di bancarotta e delle leggi relative ai vincoli sui beni mobili e forniamo servizi di alta qualità relativi all'insolvenza personale, ai curatori fallimentari, alla regolazione e all'applicazione e ai vincoli sui beni mobili.

La nostra missione

AFSA è un'organizzazione dinamica che opera per il raggiungimento di giuste e migliori soluzioni finanziarie per i consumatori, le aziende e la comunità attraverso un servizio di eccellenza.

Il nostro scopo

Il nostro scopo è quello di fornire giuste e migliori soluzioni finanziarie ai consumatori, alle aziende e alla comunità attraverso l'applicazione delle leggi sulla bancarotta e sui vincoli sui beni mobili e la regolazione dei servizi forniti da professionisti specializzati in insolvenza personale e curatori fallimentari.

I nostri obiettivi

Raggiungiamo i nostri scopi ponendoci degli obiettivi.

Obiettivo 1: promuovere la fiducia nell'insolvenza personale e nei programmi che gestiamo relativi ai beni.

Obiettivo 2: dare valore per sostenere giuste soluzioni finanziarie per i nostri clienti.

Obiettivo 3: servizi efficaci che migliorano continuamente le interazioni dei clienti con noi.

Obiettivo 4: informazioni di qualità per responsabilizzare i clienti e le parti interessate a prendere decisioni informate.

I nostri servizi

Servizi relativi a insolvenza e curatori fallimentari

I nostri servizi completi relativi all'insolvenza personale e ai curatori fallimentari includono: fornire informazioni pratiche sulle opzioni per gestire un debito difficile e agire come curatore fallimentare per compagnie specializzate in insolvenza personale.

Regolazione e applicazione

I nostri ruoli chiave consistono nel fornire delle direttive ai professionisti specializzati in insolvenza personale e verificare presunti reati contro la Normativa sulla bancarotta e la Normativa sui vincoli sui beni mobili (Normativa PPS), e qualora fosse necessario avviare un procedimento.

Vincoli sui beni mobili

Grazie ai nostri esperti possiamo fornire una vasta gamma di servizi, quali: rispondere alle richieste effettuate tramite la Normativa PPS e fornire informazioni specifiche del settore per assistere gli utenti a utilizzare efficacemente il registro dei vincoli sui beni mobili (PPSR).

Sono stati sviluppati dei metodi specifici di valutazione delle performance qualitative e quantitative, e tale sistema garantisce il raggiungimento dei nostri obiettivi. Le informazioni dettagliate sui servizi e sui metodi di valutazione delle performance si possono trovare nel nostro piano aziendale sul sito di AFSA www.afsa.gov.au.

Il nostro impegno nei vostri confronti

Il nostro impegno di consulenza è alla base del nostro servizio di eccellenza e completa i valori dell'assistenza pubblica australiana e del codice di condotta.

Cosa vi potete aspettare da noi:

- **Professionalità** – forniamo i nostri servizi in modo giusto ed efficiente e vi trattiamo con cortesia e rispetto.
- **Comprensione** – vi ascoltiamo, rispettiamo le scadenze accordate e rispondiamo in modo appropriato ai feedback e alle domande. Utilizziamo queste informazioni per capire i vostri bisogni e promuovere l'innovazione.
- **Facile accesso ai servizi** – vi permettiamo di accedere velocemente e facilmente ai servizi e pubblichiamo informazioni rilevanti e coerenti, con lo scopo di fornire assistenza nel momento di prendere una decisione informata.
- **Trasparenza** – siamo responsabili delle nostre decisioni e azioni. Vogliamo essere un partner affidabile per i nostri clienti fornendo loro servizi in modo commercialmente trasparente e sicuro.

AFSA è impegnata nel raggiungimento e nel mantenimento di un alto livello di servizio per i propri clienti. Ci impegniamo a fornire informazioni utili ma non possiamo offrire consulenza legale, interpretazioni o opinioni in ambito legale.

Come potete aiutarci

Ci impegniamo a fornire servizi di eccellenza ai nostri clienti. Per aiutarci, vi chiediamo di:

- Consultare i nostri siti completi per avere informazioni rilevanti.
- Contattarci se avete bisogno di assistenza nel consultare le nostre informazioni o nell'interagire con i nostri servizi.
- Fornire dei feedback se i nostri servizi non rispecchiano le vostre aspettative.
- Accettare e rispettare la normativa sulla bancarotta e i vincoli sui beni mobili e normative associate.
- Fornire informazioni complete, puntuali e precise.
- Consentirci il tempo necessario per rispondere alle vostre domande.
- Trattare il nostro personale con rispetto e cortesia.

Feedback

Appreziamo molto i vostri feedback poiché ci aiutano a capire le vostre esperienze e a soddisfare le vostre necessità.

Se desiderate lasciare un feedback o presentare un reclamo potete:

- Completare il modulo online per i feedback disponibile sul nostro sito.
- Utilizzare uno dei canali menzionati nella sezione "Come contattarci" di questa pubblicazione.

Si possono trovare ulteriori informazioni sulle procedure di gestione dei reclami di AFSA sul nostro sito.

Reclami relativi ad altri professionisti del settore

Se siete preoccupati riguardo a un'azione intrapresa da un curatore fallimentare privato, da un amministratore specializzato in accordi sui debiti o da un altro professionista, dovrete consultare la pagina *Risolvere reclami riguardanti curatori fallimentari e amministratori* sul nostro sito.

Altri modi per presentare reclami riguardo a revisioni

Se non siete soddisfatti del modo in cui è stato gestito il vostro reclamo, potrebbero esserci altri modi per rivederlo.

Tipo di richiesta	Agenzia	Telefono
Reclamo generale	Commonwealth Ombudsman	1300 362 072
Quando credete che i vostri diritti sulla privacy siano stati violati	Ufficio del Commissario australiano responsabile delle informazioni	1300 363 992
In determinate circostanze ove la legge lo permette	Tribunale amministrativo competente	1800 228 333

Revisione delle decisioni prese da curatori fallimentari e amministratori

AFSA potrebbe rivedere alcune decisioni prese da curatori fallimentari e amministratori. Per ulteriori informazioni riguardo a questo processo, per favore consultate la pagina *Come posso fare ricorso?* sul nostro sito.

Come contattarci

Insolvenza	Registro dei vincoli sui beni mobili
Sito: www.afsa.gov.au	Sito: www.ppsr.gov.au
Contatti: www.afsa.gov.au/contact-us	Contatti: www.ppsr.gov.au/contact-us
Telefono: 1300 364 785	Telefono: 1300 007 777 (1300 00 PPSR)
Orari di apertura (AEST e AEDT): <ul style="list-style-type: none">• Dal lunedì al venerdì, dalle 8:30 alle 20:00• Chiuso per le festività nazionali	
Consultare il sito per gli orari di apertura durante il periodo di Natale e Capodanno.	

Aiuto in altre lingue

Sono disponibili informazioni in lingue diverse dall'inglese sul nostro sito.

Se avete delle difficoltà a parlare e capire l'inglese, potete rivolgervi al servizio nazionale di Traduzione e Interpretariato (TIS) chiamando il numero 131 450 al costo di una chiamata locale.