

Cách thức giải quyết khiếu nại



Australian Financial Complaints Authority (AFCA) giúp cá nhân và doanh nghiệp nhỏ giải quyết khiếu nại về sản phẩm và dịch vụ tài chính.

Dịch vụ của chúng tôi công bằng, miễn phí và độc lập.

Các nguyên tắc đạo lý của chúng tôi

- công bằng và độc lập – chúng tôi quyết định công bằng và chúng tôi bảo đảm rằng mọi người đều có dịp trình bày
- minh bạch và có trách nhiệm – chúng tôi sẽ giải thích lý do cho những gì chúng tôi thực hiện
- trung thực và tôn trọng – chúng tôi duy trì tác phong chuyên nghiệp và đối xử tôn trọng với mọi người
- chủ động và chú trọng đến khách hàng – mọi người đều có thể sử dụng dịch vụ của chúng tôi

Ai có thể khiếu nại với AFCA?

Bất cứ ai có khiếu nại nhưng không giải quyết được với công ty tài chính đều có thể khiếu nại, nếu công ty tài chính đó là thành viên của AFCA. Những người này bao gồm:

- cá nhân
- đối tác của cá nhân
- doanh nghiệp nhỏ
- câu lạc bộ hoặc hiệp hội hợp thức hóa.

Trong Bản quy tắc của chúng tôi liệt kê các việc khiếu nại chúng tôi có thể xem xét được. Muốn tìm hiểu thêm về Bản quy tắc và thủ tục giải quyết khiếu nại của chúng tôi, hãy liên lạc với chúng tôi hoặc truy cập trang mạng **afca.org.au/rules** của chúng tôi.

AFCA có thể giải quyết những khiếu nại nào?

Chúng tôi có thể xem xét nhiều vấn đề tài chính khác nhau, bao gồm:

- lỗi trong giao dịch ngân hàng và liệt kê về tín dụng
- khó khăn trả nợ vay, thẻ tín dụng và khoản vay ngắn hạn khi tình hình tài chính của quý vị thay đổi
- đơn xin bảo hiểm bồi thường bị từ chối (chẳng hạn như xe hơi, nhà cửa và đồ đạc, thú nuôi, du lịch, bảo vệ thu nhập và chấn thương)
- tư vấn đầu tư không phù hợp
- quyết định của ủy thác viên về việc phân phối quyền lợi hưu bổng.

**Tín dụng, tài
chính & nợ vay**



Bảo hiểm



**Tiền gửi & khoản thanh
toán ngân hàng**



**Tư vấn về đầu tư
& tài chính**



Hưu bổng



Cách tốt nhất để giải quyết khiếu nại là gì?

Bước một: Liên lạc với công ty tài chính

Nhiều khiếu nại có thể giải quyết được khi liên lạc thẳng với công ty tài chính. Hầu hết các doanh nghiệp có ban phụ trách khiếu nại để quý vị có thể liên lạc bằng email, gọi điện thoại hoặc viết thư.

Nếu chưa liên lạc với họ về vấn đề của mình, chúng tôi khuyên quý vị nên tiếp xúc với họ trước. Khi quý vị khiếu nại, công ty tài chính sẽ phải trả lời trong vòng khoảng thời gian cụ thể:

- 90 ngày đối với các khiếu nại về hưu bổng hoặc ủy thác viên truyền thống
- 21 ngày đối với các khiếu nại liên quan đến trường hợp gặp khó khăn về tài chính, hoặc
- 45 ngày đối với tất cả các khiếu nại khác.

Nếu công ty tài chính không trả lời khiếu nại của quý vị trong khoảng thời gian cụ thể hoặc quý vị không hài lòng với câu trả lời quý vị nhận được, quý vị hãy liên lạc với chúng tôi.

Bước hai: Nộp đơn khiếu nại với AFCA

Nộp đơn khiếu nại không khó. Quý vị có thể nộp đơn bằng mẫu đơn trực tuyến của chúng tôi hoặc liên lạc với chúng tôi bằng bất kỳ hình thức nào được mô tả trong phần Liên lạc với chúng tôi trong tài liệu này.

Quý vị có thể kiểm tra xem công ty tài chính có phải là thành viên của AFCA hay không trước khi liên lạc với chúng tôi. Chúng tôi có hàng ngàn thành viên, vì vậy chúng tôi có thể giúp đỡ quý vị. Muốn biết thêm chi tiết, quý vị hãy truy cập trang mạng **afca.org.au/find-a-financial-firm** của chúng tôi.

Bước ba: Tìm cách đạt được kết quả

Khi nhận được đơn khiếu nại của quý vị, chúng tôi sẽ cùng với quý vị và công ty tài chính giải quyết vấn đề.

Chúng tôi có thể tìm cách giải quyết khiếu nại của quý vị bằng cách thương thảo hoặc hòa giải. Tuy nhiên, nếu chúng tôi cần điều tra việc khiếu nại thêm nữa và quyết định, chúng tôi sẽ xúc tiến.

Chúng tôi quyết định dựa trên sự công bằng đối với tình huống việc khiếu nại, xem xét các luật liên quan, quy tắc thực hành và thông tin do quý vị và công ty tài chính cung cấp.

Cách chúng tôi quyết định về khiếu nại liên quan đến hưu bổng có một số điểm khác biệt quan trọng so với các sản phẩm và dịch vụ tài chính khác. Muốn biết thêm thông tin, quý vị hãy liên lạc với chúng tôi.



Danh sách kiểm tra

Dưới đây là một số bước quý vị nên xem xét trước khi nộp đơn khiếu nại với chúng tôi:

- ☐ Quý vị đã khiếu nại thẳng với công ty tài chính?
- ☐ Quý vị đã cho công ty tài chính thời gian thích hợp để trả lời hay không?
- ☐ Công ty tài chính đó có phải là thành viên của AFCA hay không? Truy cập **afca.org.au/find-a-financial-firm**.
- ☐ Quý vị đã nhận được Statement of Claim (Bản khai Xin Bồi thường) hoặc một số giấy tờ tòa án khác mà công ty tài chính gửi đến cho quý vị để thông báo rằng họ đã xúc tiến thủ tục tố tụng? Nếu có, quý vị hãy nộp đơn khiếu nại ngay lập tức.

Xin lưu ý rằng chúng tôi không tư vấn pháp lý hoặc tài chính. Tại trang mạng của chúng tôi có chi tiết các dịch vụ pháp lý và bên vực người tiêu dùng miễn phí và bảo mật.



Thông tin hữu ích

Liệu quý vị sẽ cần có người giúp mình nộp đơn khiếu nại?

Công chúng không phải trả lệ phí dịch vụ của chúng tôi và quý vị không cần phải trả tiền cho người khác giúp mình nộp đơn khiếu nại với AFCA.

Cá nhân có thể hội đủ điều kiện để được trợ giúp pháp lý hoặc tư vấn tài chính miễn phí. Muốn biết thêm thông tin, truy cập trang mạng National Legal Aid **nationallegalaid.org** hoặc truy cập trang mạng **financialcounsellingaustralia.org.au/corporate/find-a-counsellor** của Financial Counselling Australia để biết thêm thông tin.

Giới hạn về thời gian

Hiện có giới hạn về thời gian để nộp đơn khiếu nại với AFCA. Trong hầu hết các trường hợp, quý vị có hai năm để nộp đơn khiếu nại với chúng tôi sau khi nhận được hồi đáp chính thức của công ty tài chính về việc khiếu nại của quý vị. Nếu quý vị không khiếu nại với công ty tài chính, trong hầu hết các trường hợp, quý vị có sáu năm kể từ lần đầu tiên quý vị biết mình bị mất mát để khiếu nại.

Thời hạn ngắn hơn sẽ áp dụng với một số việc khiếu nại liên quan đến hưu bổng. Nếu quý vị có khiếu nại hưu bổng và khiếu nại này liên quan đến khoản thanh toán quyền lợi tử vong, thời hạn thường là 28 ngày kể từ ngày quý vị nhận được quyết định chính thức của quỹ hưu bổng về khoản thanh toán quyền lợi tử vong.

Chúng tôi vẫn có thể xem xét một số khiếu nại nộp trễ hạn, nếu chúng tôi tin rằng đó là các trường hợp đặc biệt.

Nếu chúng tôi không thể giúp đỡ với khiếu nại của quý vị thì sao?

Nếu không thể giải quyết việc khiếu nại của quý vị, chúng tôi thường có thể đề nghị các tổ chức khác có thể giúp đỡ. Quý vị cũng có thể gọi điện thoại cho đường dây thường trực của Australian Securities and Investment Commission qua số 1300 300 630 hoặc truy cập trang mạng **asic.gov.au** của họ để được tư vấn về những ai khác để quý vị có thể nhờ giúp đỡ.

Trợ giúp bổ sung

Tại trang mạng của AFCA có thông tin bằng các ngôn ngữ khác nhau. Chúng tôi cũng có thể sắp xếp để quý vị có thông dịch viên miễn phí.

Dịch vụ thông dịch viên

Gọi điện thoại cho dịch vụ thông dịch viên miễn phí qua số 131 450 hoặc gọi cho chúng tôi qua số 1800 931 678 (9 giờ sáng đến 5 giờ chiều giờ Melbourne từ thứ Hai đến thứ Sáu) và chúng tôi sẽ sắp xếp thông dịch viên cho quý vị.

National Relay Service

Nếu bị khiếm thính hoặc lãng tai hay nói khó, quý vị hãy liên lạc với chúng tôi qua National Relay Service.

TTY / Cuộc gọi thoại 133 677 (địa phương)

Nói & Nghe (Speak & Listen) 1300 555 727
(địa phương)

Truy cập trang mạng **relayservice.gov.au** của National Relay Service, chọn loại cuộc gọi và nhập số của chúng tôi, 1800 678 931.



Liên lạc với chúng tôi

**Australian Financial
Complaints Authority**

1800 931 678 (gọi miễn phí)

(9 giờ sáng đến 5 giờ chiều, thứ Hai đến thứ Sáu)

(03) 9613 6399 (fax)

info@afca.org.au (email)

afca.org.au/complaints (mẫu đơn khiếu nại)

GPO Box 3 Melbourne VIC 3001

www.afca.org.au