

Thủ tục giải quyết khiếu nại của một doanh nghiệp nhỏ



Australian Financial Complaints Authority (AFCA) là một cơ quan độc lập, phi lợi nhuận, phi chính phủ.

Chúng tôi giúp cá nhân và doanh nghiệp nhỏ giải quyết các khiếu nại về những sản phẩm và dịch vụ tài chính.

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

Đạo lý của chúng tôi

- công bằng và độc lập - những quyết định của chúng tôi được cân nhắc kỹ lưỡng, và chúng tôi bảo đảm tiếp thu tất cả ý kiến của mọi người.
- minh bạch và có trách nhiệm - chúng tôi sẽ giải thích lý do cho những việc chúng tôi thực hiện
- trung thực và tôn trọng - chúng tôi làm việc chuyên nghiệp và tôn trọng phẩm giá mọi người trong cách đối xử
- chủ động và chú tâm đến nhu cầu, ý kiến của khách hàng - mọi người đều sử dụng được những dịch vụ của chúng tôi.

Ai có thể nộp đơn khiếu nại với AFCA?

Bất cứ ai có khiếu nại chưa được giải quyết với một công ty tài chính là hội viên của AFCA. Bao gồm:

- Doanh nghiệp cá thể và hợp tác
- doanh nghiệp nhỏ có ít hơn 100 nhân viên (có hoặc không có tư cách pháp nhân)
- những tổ chức hoặc câu lạc bộ phi lợi nhuận không phải là tổ chức từ thiện có đăng ký nếu họ hoạt động như một doanh nghiệp và có ít hơn 100 nhân viên
- những tổ chức từ thiện có đăng ký bất kể họ có bao nhiêu nhân viên và có hoạt động như một doanh nghiệp hay không.

Công ty tài chính phải là hội viên của AFCA

Để AFCA xem xét khiếu nại của quý vị, công ty tài chính phải là hội viên của tổ chức chúng tôi.

Hầu hết các công ty tài chính đều có yêu cầu bắt buộc khi đăng ký làm hội viên của AFCA. Với những công ty khác, việc này cấu thành một phần của Bộ Nguyên tắc Nghề nghiệp đã được thỏa thuận, hoặc phải là hội viên của một hiệp hội kinh doanh.

Đối với một số công ty tài chính làm hội viên của AFCA là tự nguyện. Ví dụ như, những doanh nghiệp công nghệ tài chính (fintech) và công ty tài chính chỉ cung cấp dịch vụ tài chính cho những doanh nghiệp nhỏ có thể không phải là hội viên của AFCA.

Kiểm tra xem công ty tài chính quý vị dự tính làm việc có phải là hội viên của AFCA hay không, phòng trường hợp quý vị cần đến dịch vụ giải quyết tranh chấp của chúng tôi trong tương lai.

Chúng tôi có trên 37,000 hội viên, vì thế có nhiều cơ hội chúng tôi có thể giúp được.

Kiểm tra nơi đây:

afca.org.au.au/find-a-financial-firm

Những Điều lệ của chúng tôi cho biết rõ những khiếu nại nào chúng tôi có thể và không thể xem xét.

Hãy đọc những Điều lệ của chúng tôi để biết thêm thông tin về tiến trình giải quyết khiếu nại của chúng tôi.

afca.org.au/rules

Những loại khiếu nại của doanh nghiệp nhỏ nào chúng tôi có thể xem xét?

Chúng tôi có thể xem xét rất nhiều vấn đề về tài chính như là:

- những sai lầm trong giao dịch ngân hàng và danh sách tín dụng xấu
- khó khăn trả nợ vay, thẻ tín dụng và nợ ngắn hạn vì tình trạng tài chính thay đổi
- những sai lầm trong việc thu xếp người bảo đảm
- những sai lầm trong hợp đồng thuê
- cung cấp tín dụng không phù hợp
- từ chối đơn bồi thường bảo hiểm (như là xe, nhà và du lịch)
- sai lầm khi thanh trả qua internet
- tư vấn đầu tư không đúng

Mức giới hạn tối đa và bồi thường tối đa

Loại yêu cầu bồi thường	Bồi thường tối đa cho mỗi yêu cầu bồi thường	Mức giới hạn tiền bạc thuộc thẩm quyền của AFCA
Vay thấu chi	1 triệu đô-la cho những doanh nghiệp nhỏ	Không được quá 5 triệu đô-la
	2 triệu đô-la cho những nhà sản xuất sơ cấp	Không được quá 5 triệu đô-la
Hầu hết những yêu cầu bồi thường khác (không bao gồm Hưu bổng)	500,000 đô-la	Không được quá 1 triệu đô-la

Xem xét lại các loại kết quả do AFCA cung cấp:
afca.org.au/what-to-expect/outcomes-afca-provides

Phương cách tốt nhất để giải quyết khiếu nại là gì?

Bước một: liên lạc công ty tài chánh của quý vị

Nhiều khiếu nại có thể được giải quyết bằng cách liên lạc trực tiếp với công ty tài chánh của quý vị. Hầu hết các doanh nghiệp đều có một bộ phận phụ trách khiếu nại mà quý vị có thể gửi email, gọi điện thoại hoặc gửi thư cho họ.

Chúng tôi đề nghị quý vị liên lạc với công ty tài chánh của quý vị trước khi nộp đơn khiếu nại.

Công ty tài chánh có khoảng thời gian ấn định để trả lời:

- 90 ngày cho những khiếu nại về hưu bổng hoặc quỹ tín thác truyền thống
- 21 ngày cho những khiếu nại liên quan đến khó khăn tài chánh, hoặc
- 45 ngày cho tất cả những khiếu nại khác.

Hãy liên lạc với chúng tôi nếu quý vị không nhận được trả lời cho khiếu nại của mình trong khoảng thời gian ấn định, hoặc quý vị không hài lòng với trả lời mình nhận được.

Khi đơn khiếu nại được nộp cho AFCA, công ty tài chánh phải dừng tất cả các biện pháp thúc ép.

Bước thứ nhì: nộp đơn khiếu nại với AFCA?

Nếu quý vị đã liên lạc trực tiếp công ty tài chánh và khiếu nại không được giải quyết, quý vị có thể tiến hành nộp đơn khiếu nại với AFCA, trước hết kiểm tra xem công ty tài chánh có phải là một trong những hội viên của chúng tôi không.

Kiểm tra nơi đây:

afca.org.au/find-a-financial-firm.

Việc khiếu nại thì dễ dàng thôi. Quý vị có thể sử dụng mẫu đơn trực tuyến của chúng tôi hoặc liên lạc với chúng tôi bằng những cách đã được ghi ở phần Liên lạc với chúng tôi (Contact us) trong tập thông tin này.

Bước thứ ba: đạt đến kết quả

Khi nhận được khiếu nại của quý vị, chúng tôi làm việc với quý vị và công ty tài chánh để giải quyết khiếu nại.

Chúng tôi có thể cố gắng giải quyết khiếu nại của quý vị qua việc thương thảo hoặc hòa giải.

Nếu phương cách này không thành công, chúng tôi có thể điều tra thêm và quyết định phương cách thực hiện để đạt kết quả.

Chúng tôi quyết định dựa trên những gì công bằng trong hoàn cảnh đó, xem xét những luật lệ liên quan, bộ quy tắc nghề nghiệp và thông tin được cung cấp.

Bất cứ quyết định nào mà quý vị chấp thuận sẽ ràng buộc với công ty tài chánh.

Những quyết định về khiếu nại hưu bổng có một số khác biệt quan trọng. Quý vị có thể liên lạc với chúng tôi để tìm hiểu thêm.

Chúng tôi có thể giúp quý vị trong việc giải quyết khiếu nại nhưng chúng tôi không cung cấp tư vấn pháp lý hoặc tài chánh.

Danh sách kiểm tra

Những bước quý vị xem xét trước khi nộp đơn khiếu nại với chúng tôi:

- ☐ Quý vị đã trực tiếp khiếu nại với công ty tài chính của mình chưa?
- ☐ Quý vị có cho công ty tài chính thời gian hợp lý để trả lời không?
- ☐ Phải công ty tài chính là hội viên của AFCA không? Kiểm tra nơi đây: **afca.org.au/find-a-financial-firm**.
- ☐ Quý vị có nhận được Đơn Khởi Tố hoặc văn bản nào khác của tòa từ công ty tài chính của mình báo cho biết họ bắt đầu tiến trình khởi kiện chưa? Nếu có, hãy nộp đơn khiếu nại của quý vị ngay lập tức.



Thông tin hữu ích

Quý vị có cần giúp để nộp đơn khiếu nại không?

Dịch vụ của chúng tôi miễn phí cho khách hàng và các doanh nghiệp nhỏ; quý vị không cần thuê người giúp quý vị nộp đơn khiếu nại với AFCA.

Hạn định về thời gian

Việc nộp đơn khiếu nại với AFCA có hạn định về thời gian. Trong hầu hết các trường hợp quý vị có hai năm để nộp đơn khiếu nại với chúng tôi sau khi đã nhận được trả lời lần cuối cùng từ công ty tài chính của mình. Nếu quý vị không có khiếu nại về công ty tài chính của mình, trong hầu hết các trường hợp quý vị có sáu năm để nộp đơn tính từ lúc đầu tiên quý vị nhận ra thiệt hại của mình.

Nếu xét thấy có hoàn cảnh đặc biệt, chúng tôi vẫn có thể xem xét một số khiếu nại nộp sau thời gian hạn định liên quan.

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

Nếu không thể giải quyết được khiếu nại của quý vị, thường chúng tôi có thể đề nghị những tổ chức khác có thể giúp được. Quý vị cũng có thể gọi cho đường dây khẩn cấp của Australian Securities and Investments Commission (Ủy ban Chứng khoán và Đầu tư Úc Châu) qua số 1300 300 630 hoặc vào trang mạng **asic.gov.au** để xem hướng dẫn có tổ chức nào khác quý vị có thể yêu cầu giúp đỡ.



Trợ giúp thêm

Thông tin bằng nhiều ngôn ngữ có sẵn trong trang mạng của chúng tôi. Chúng tôi cũng có thể sắp xếp dịch vụ thông ngôn miễn phí.

Dịch vụ thông ngôn

Gọi cho dịch vụ thông ngôn miễn phí qua số 131 450 hoặc gọi cho chúng tôi qua số 1800 931 6678 (9 giờ sáng đến 5 giờ chiều giờ Melbourne từ Thứ Hai đến Thứ Sáu) và chúng tôi sẽ sắp đặt thông ngôn viên cho quý vị.

Dịch vụ Tiếp âm Toàn quốc

Nếu quý vị bị khiếm thính hoặc kém thính lực hoặc nói khó, hãy liên lạc chúng tôi qua Dịch vụ Tiếp âm Toàn quốc.

Người sử dụng TTY / Gọi số 133 677 (nội địa)

Người sử dụng Nói & Nghe gọi số 1300 555 727 (nội địa)

Vào trang mạng **relayservice.gov.au**, chọn cách gọi và bấm số của chúng tôi, 1800 678 931.





Liên lạc với chúng tôi

**Australian Financial
Complaints Authority**

1800 931 678 (cuộc gọi miễn phí)

(9 giờ sáng đến 5 giờ chiều từ
Thứ Hai đến Thứ Sáu)

(03) 9613 6399 (fax)

info@afca.org.au (email)

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

Hộp thư GPO Box 3 Melbourne VIC 3001

www.afca.org.au