

불만제기 양식

1. 개인 정보: 불만제기인

한 명 이상의 불만제기인이 원주민 또는 토레스 해협 섬 주민 출신으로 확인된 경우 여기에 체크표시를 하십시오 (선택 사항)

이 상자에 체크 표시를 하면 AFCA는 원주민 및 토레스 해협 섬 주민들에 대한 접근성 향상 정책에 따라 불만 사항을 고려할 수 있습니다.

불만제기인 1

불만제기인 2

호칭		
이름		
성씨		
생년월일		
우편 주소		
주		
우편 번호		
휴대 전화		
주간 전화		
이메일		

AFCA는 중소기업을 대신하여 불만 사항을 고려할 수 있습니다.

불만제기인은 금융 회사에 대해 불만을 제기한 사람입니다.

불만제기인이 회사나 협회인 경우, 이 양식은 그 회사 또는 협회를 대리하도록 인가된 누군가가 작성해야 합니다.

대리인과 함께 일하는 경우 2 페이지에 이들의 개인정보를 기록하십시오.

2. 사업 정보

귀하는 사업체를 대신하여 불만제기를 하고 있습니까?

예 아니오 (3 번 문항으로 가십시오)

해당 사업체와의 관계가 무엇입니까? 예: 소유주, 직원

사업체 이름: _____

ABN: _____

불만을 야기한 사건 발생시 사업체가 보유한 직원 수: _____

해당 사업체가 일차산업 업체인가요?

예 아니오

AFCA는 소규모 사업체를 대신하여 불만제기를 고려할 수 있습니다.

소규모 사업체는 100명 미만의 직원으로 정의됩니다.

3. 개인 정보: 인가 대리인

본 기관과의 업무를 위해 귀하를 대리할 누군가를 선택하는 경우에만 이 섹션을 작성하십시오.

이름		호칭	
성씨			
기관 이름 (해당되는 경우)			
귀하와의 관계			
우편 주소		우편 번호	
주			
주간 전화			
이메일			

대리인을 선택하는 경우 그 대리인 혹은 이들이 일하는 기관은 귀하를 위한 연락처가 되며, 본 기관은 이들에게 귀하의 불만제기와 관련된 모든 서신을 발송할 것입니다.

AFCA는 무료 서비스를 제공합니다. 대리인을 세우야 할 필요는 없지만 다른 사람에게 도움을 요청할 수 있습니다. 이는 귀하의 가족 중 누군가가 될 수도 있고 무료 재정 상담 서비스일 수도 있습니다. 귀하의 대리인이 귀하에게 수수료를 부과할 경우, 일반적으로 귀하 스스로 그 비용을 지불해야 합니다.

4. 금융 회사 정보

귀하가 불만제기를 한 금융 회사 이름:

이 금융 회사에 불만제기를 했습니까?

예 아니오 (6 번 문항으로 가십시오)

그렇다면 귀하는 언제*그 금융 회사에 불만제기를 하셨습니까?

*만일 정확한 날짜를 모르는 경우 대략의 날짜를 작성하십시오.

5. 어떻게 불만을 제기했습니까?

사례: 콜 센터의 누군가에게 전화를 걸어 이야기했습니다.

귀하가 불만제기를 한 이후 서면으로 최종 답변을 받았습니까?

예 아니오

귀하가 이전에 금융 회사에 불만제기를 하지 않은 경우, 대부분의 경우 이들은 45 일 이내에 귀하에게 답변을 해야 합니다.

귀하의 불만제기 방법에 대해 간단히 진술하십시오. 불만제기 방법, 대화를 한 사람, 상대방 전화번호 혹은 귀하가 사용한 이메일 주소 등을 포함하십시오.

귀하의 금융 회사로부터 서면으로 최종 답변을 받은 경우 가능하면 사본을 첨부하십시오.

6. 불만제기 내용

어떤 종류의 제품이나 서비스에 대한 불만제기입니까?

상품 유형 (예: 주택 용자, 생명 보험 또는 주택 보험, 투자 상품, 퇴직 연금 계정)을 기술하십시오.

해당될 경우, 금융 회사 참조 번호:

이를 통해 귀하의 금융 회사가 올바른 보험 번호/계정/불만제기 등을 찾을 수 있습니다.

귀하의 불만제기는 무엇에 관한 것입니까?

공간이 더 필요하다면 이 양식에 추가 페이지를 첨부하십시오.

귀하가 불만제기를 하는 사건은 언제* 발생했습니까?

*만일 정확한 날짜를 모르는 경우 대략의 날짜를 작성하십시오.

클레임 진술서를 받았거나 이 양식을 작성하는 데 도움이 필요합니까?
도움이 필요하시면 1800 931 678 번으로 저희에게 문의하십시오.

7. 저희 기관에서 어떻게 도울 수 있나요?

해당 불만제기에 대한 공정하고 합리적인 해결책이 무엇이라고 생각하십니까?

총 금액 지불을 원할 경우
귀하의 청구 계산을
제공하십시오.

8. 법적/법원 절차

귀하의 금융 회사가 귀하를 상대로 법원에서 소송 절차를 시작 했습니까?

- 예 아니오

불만제기가 AFCA에 접수된
상황에서는 현재 법적
절차에서 집행 조치 또는
추가 단계를 취할 수 있는
금융 회사의 능력에
한계가 있습니다.

9. 추가 지원

- 예 아니오 언어: _____

AFCA에서는 전화 통역
서비스를 무료로
제공합니다.

본 기관에서 제공할 수 있는 추가적인 도움이 있습니까?

- | | |
|--------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 인지 상태 | <input type="checkbox"/> 신체적 장애 |
| <input type="checkbox"/> 가정 폭력 | <input type="checkbox"/> 시력/시야 |
| <input type="checkbox"/> 청력 | <input type="checkbox"/> 문자 전화 |
| <input type="checkbox"/> 언어능력 | <input type="checkbox"/> 기타 (아래 명시) |
| <input type="checkbox"/> 정신 건강 | |

이를 통해 귀하는 본 기관의
소통 지원 방법에 대해
우리에게 말해 줄
수 있습니다.

귀하가 도움을 원할 수도
있음을 표시하시면 AFCA
직원이 연락을 드릴
것입니다. 본 기관은 귀하가
선호하는 의사소통 방법에
대해 그리고 우리가 제공할
수 있는 기타 도움에 대해
논의 할 것입니다.

명시:

10. AFCA를 어떻게 알게 되었습니까?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 나는 AFCA에 대해 이미
알고 있었다. | <input type="checkbox"/> 금융 회사 |
| <input type="checkbox"/> 커뮤니티 조직 | <input type="checkbox"/> 법률 지원/지역사회 법률 센터 |
| <input type="checkbox"/> 가족/친구 | <input type="checkbox"/> 미디어/광고 |
| <input type="checkbox"/> 금융 상담가 | <input type="checkbox"/> 온라인/소셜 미디어 |

11. 인가

이 양식에 서명함으로써 귀하는 AFCA 규정에 따라 AFCA가 해당 금융 회사에 대한 불만제기를 고려하는 것에 동의하게 됩니다. 귀하는 AFCA가 다음과 같은 사항을 할 권한을 부여합니다.

- 법에 의해 요구되거나 허용되는 대로 불만 사항을 처리할 목적으로, 합리적으로 필요한 경우, 관련 민감한 정보를 포함한 귀하의 정보를 다른 당사자 또는 외부 기관과 교환한다
- AFCA가 적절하다고 판단할 경우 해당 불만제기를 다른 금융기관 혹은 분쟁 해결 서비스에 의뢰한다
- 서로 다른 금융 회사에 대한 불만제기가 여러 개일 경우, 관련된 민감한 정보를 포함한 귀하의 정보를 금융 회사간에 교환한다.

귀하는 또한 귀하의 대리인 (또는 그 대리인의 기관), 기타 불만제기 당사자 또는 금융 회사가 관련된 민감한 정보를 포함하여 귀하의 정보를 법에 의해 요구되거나 허용되는 대로 불만 사항을 처리 할 목적으로 다른 당사자들과 교환할 수 있는 권한을 부여합니다.

귀하에게 제공된 정보를 본 기관에서 다루는 방법에 대한 일반적인 정보는 www.afca.org.au/privacy 에서 **개인 정보 보호 정책** 을 참조하십시오.

본 기관의 불만제기 처리 절차는 **AFCA 규정** 의 적용을 받습니다.

본 기관의 규정은 www.afca.org.au/rules 에서 얻을 수 있습니다.

12. 서명

불만제기인 1 서명	불만제기인 2 서명	대표자 서명
날짜	날짜	날짜

13. 설문 조사 - 본 기관의 서비스 개선을 도와주세요

때때로 본 기관 (또는 본 기관을 대신하는 누군가)가 피드백을 위해 귀하에게 연락할 수도 있습니다 (귀하의 이름을 제공할 필요는 없습니다). 연락을 원치 않으시면 아래 상자에 체크표시를 하십시오.

피드백 사안으로 나에게 연락하지 마십시오.

본 기관의 서비스에 대한 **피드백**은 우리가 조직으로서 개선 방법을 이해하는데 도움이 될 것입니다.

14. 보조 문서

작성이 완료되면 모든 관련 정보, 문서 및 서신과 함께 이 불만제기 양식을 송달하십시오.

Australian Financial Complaints Authority
GPO Box 3, MELBOURNE VIC 3001
이메일: info@afca.org.au

귀하의 불만제기와 관련된 모든 문서의 사본을 첨부하십시오. 귀하의 금융 회사가 귀하의 불만제기에 대해 귀하에게 서면으로 보낸 경우, 그 답변 사본을 제공하십시오.

문서 체크리스트 - 이 목록은 안내서로 제공됩니다*

- 작성 및 서명 된 불만 양식 (해당되는 경우 대표자의 서명 포함)
- 청구서 사본 (법적 소송이 시작된 곳)
- 금융 회사의 서면 답변 사본 (해당되는 경우)
- 귀하의 불만과 관련된 기타 서류 사본

*전체 문서 체크리스트를 보려면 www.afca.org.au/checklist를 방문하십시오.