投訴表格

1. 個人資料：投訴人

☐ 如果一名或多名投訴人的身份認定為土著居民或托雷斯海峽島民，請在此處打勾（可選）

勾選此框即表示您允許AFCA根據我們對於改善原住民和托雷斯海峽島民服務獲取的政策來考慮您的投訴。

	投訴人1	投訴人2
稱謂		
名		
姓		
出生日期		
郵寄地址		
州		
郵編		
行動電話		
日間電話		
電子郵件		

請填寫投訴人的詳細資料。

投訴人是指對金融機構提出投訴的人。

如果投訴人是公司或協會，則該表格必須由有權代表公司或協會行事的人填寫。

如果您和代表一起行事，請在第2頁上記錄他們的個人詳細資料。

2. 企業資料

AFCA可以代表小企業考慮投訴。

小型企業是指員工少於100人的企業。

您是代表企業提出投訴嗎？

☐ 是　　☐ 否（轉到問題3）

您與企業的關係是什麼？例如老闆、員工

企業名稱：_____

ABN：_____

導致投訴的事件發生時企業擁有的員工人數：_____

3. 個人資料：授權代表

如果您讓他人代表您與我們打交道，則僅填寫此部分。

名		**稱謂**	
姓			
組織名稱 *（如適用）*			
與您的關係			
郵寄地址		**郵編**	
州			
日間電話			
電子郵件			

如果您選擇了一名**代表**，該代表和他們所工作的組織將成為我們的連絡人，我們將向他們發送與您的投訴相關的所有信件。

AFCA提供的**服務免費**。您不需要讓別人代表您，但您可以請別人幫助您。這可以是您的家人或免費的財務諮詢服務機構。如果您的代表向您收取費用，您通常需要自己支付這筆費用。

4. 金融機構資料

您投訴的金融機構名稱：

您是否已向此金融機構投訴？

☐ 是　　☐ 否（轉到問題6）

如果您的回答為是，您是在何時*向該金融機構投訴的？

**如果您不知道具體日期，請估算*

如果您之前沒有向您的金融機構投訴過，在大多數情況下，他們會有45天的時間回復您。

5. 您是如何投訴的？

示例: 我打過電話並與呼叫中心的某個人交談過。

在您提出投訴之後，您是否收到了書面的最終答覆？

☐ 是　　☐ 否

簡要說明您的投訴。包括您投訴的方式，與您交談的人，您聯繫過的電話號碼或電郵地址。

如果您已從您的金融機構處收到書面的最終答覆，請附上一份副本（如果有）。

6. 投訴細節

投訴涉及哪種產品或服務？

說明產品類型（例如房屋貸款、人壽或房屋保險單、投資產品、退休金帳戶）。

金融機構參考號（如有）：

這將有助於您的金融機構找到正確的保單號/帳戶/投訴等。

您的投訴是什麼？

如果您需要更多空間，請隨此表格附上其他頁。

7. 我們可以怎樣幫助您？

如果您要求支付一筆款項，請提供您的索賠額計算方式。

您認為對投訴的公平合理解決方案是什麼？

8. 法律/法庭訴訟

如果某一投訴已提交至AFCA，那麼金融機構根據當前法律訴訟程式採取法律行動或任何進一步措施的能力都會受到限制。

您的金融機構是否已在法庭上對您提起法律訴訟？

☐ 是　　☐ 否

9. 額外的協助

AFCA免費提供電話口譯服務。

☐ 是　　☐ 否　　語言：_____

我們可以提供任何其他幫助嗎？

您可借此機會告訴我們如何幫助您與我們溝通。

如果您在此處指明您可能需要幫助，AFCA工作人員將與您聯繫。我們將與您討論您希望與我們溝通的方式，以及我們可以提供的任何其他幫助。

☐ 認知條件
☐ 家庭暴力
☐ 聽證會
☐ 讀寫能力
☐ 心理健康
☐ 身體受損
☐ 視力
☐ 文字電話
☐ 其他（在下方說明）

說明：

10. 您是從何處聽說AFCA的？

☐ 我以前就知道AFCA
☐ 社區組織
☐ 家人/朋友
☐ 財務顧問
☐ 金融機構
☐ 法律援助/社區法律中心
☐ 媒體/廣告
☐ 線上/社交媒體

11. 授權

簽署此表格即表示您同意AFCA根據《AFCA條例》考慮對金融機構的投訴。您授權AFCA：

- 在處理投訴合理必要時以及在法律要求或允許的情況下，將您的資料（包括相關敏感資料）與其他方或外部組織交流
- 在AFCA認為適當時將投訴轉給另一家金融機構或爭議解決服務機構
- 如果投訴為針對多個金融機構提出，在金融機構間交流您的資料，包括相關敏感資料。

為處理投訴之目的，且在法律要求或允許的情況下，您還授權您的代表（或該代表隸屬的組織）、其他投訴方或金融機構將您的資料（包括相關敏感資料）與其他方交流。

有關我們如何處理提供給我們的資料的一般資訊，請參見我們的**隱私政策**，網址是：www.afca.org.au/privacy。

我們的投訴處理流程受**《AFCA條例》**約束。

我們的條例請參見www.afca.org.au/rules。

12. 簽名

投訴人1簽名	投訴人2簽名	代表簽名
日期	日期	日期

13. 調查——幫助我們改進服務

我們（或我們的代表）可能會不時與您聯繫以獲得回饋（您不必提供您的姓名）。如果您不希望我們聯繫您，請勾選下面的方框。

☐ 請勿就尋求回饋與我聯繫

您對我們服務的**回饋**將幫助我們瞭解我們如何作為一個組織加以改進。

14. 支持文件

填寫完成後，將此投訴表格連同所有相關資料、文件和通信發送至：

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

請附上與您的投訴相關的所有文件的副本。如果您的金融機構已就您的投訴向您致函，請提供其回復的副本。

文件清單——此清單僅作為指南*

☐ 已填寫並簽署的投訴表格（包括代表的簽名，如適用）

☐ “起訴書”副本（法律程式已經開始的情況）

☐ 您的金融機構的書面回復副本（如適用）

☐ 與您的投訴相關的任何其他文件的副本

**有關完整文件清單的資訊，請瀏覽www.afca.org.au/checklist*