

小企业投诉 争议解决指南



澳大利亚金融投诉局(AFCA)是一家独立、非盈利、非政府机构。

AFCA为个人和小企业解决有关金融产品和服务的投诉。

服务公平、免费、独立。

价值观

- 公平、独立——AFCA的决定均基于全方位权衡，确保各方充分表达观点。
- 透明、问责——AFCA对做出的所有行动都会做出解释。
- 诚信、尊重——AFCA是专业机构，尊重所有当事方。
- 主动、以客户为本——AFCA的服务面向所有人。

谁能向AFCA投诉？

出现未解决的争议，且该争议的对方金融机构只要是AFCA会员，即可向我们投诉。您可以是：

- 个体户、合伙制企业
- 员工少于100人的小企业（无论是否为公司）
- 有业务运营，非注册慈善机构，且员工少于100名的非营利机构或俱乐部
- 无论员工数量，无论是否有业务运营的注册慈善机构

金融机构必须是AFCA会员

被投诉金融机构必须是AFCA会员，我们才能考虑您的投诉。

多数金融公司要想获得牌照，都须满足强制要求，即成为AFCA会员。对于其他公司，成为会员表明公司会遵循公认的行为准则，或者是满足行业协会会员要求。

对于某些金融公司，是否加入AFCA会员纯属自愿。例如金融科技公司和仅为小企业提供金融服务的金融公司。

如果考虑使用某家金融公司的服务，您可提前查询该公司是否为AFCA会员，未来如果出现争议时，您就可提前知道能否使用我们的争议解决服务。

AFCA有超过37000个会员机构，我们能为您提供帮助的几率很大。

在此查询：afca.org.au.au/find-a-financial-firm

AFCA《规则》解释了我们可受理投诉的类型。

请阅读AFCA《规则》，了解AFCA投诉解决流程详情。

afca.org.au/rules

AFCA可受理哪一类小企业投诉？

我们可以受理众多类别的金融投诉，包括：

- 银行交易和不良信用记录的错误
- 财务状况发生变化以致难以偿还贷款、信用卡欠款和短期贷款
- 担保人手续错误
- 租赁合同错误
- 不合理授信
- 保险索赔遭拒（例如：汽车险、房屋险、旅行保险等）
- 在线支付错误
- 投资建议不当

赔偿上限及受理争议金额上限

索赔类别	每次索赔赔偿金额上限	AFCA权限内受理争议金额上限
授信类投诉	小企业： \$100万澳元	不得超过 \$500万澳元
	初级生产者： \$200万澳元	不得超过 \$500万澳元
其他多数类别的索赔（不包括退休公积金）	\$50万澳元	不得超过 \$100万澳元

了解AFCA提供的解决方案类型：

afca.org.au/what-to-expect/outcomes-afca-provides

什么是解决争议的最有效方式？

第一步：与相关金融公司沟通

许多投诉都能通过与金融公司直接沟通解决。大多数机构都有自己的投诉部门，可通过电邮、电话、寄信的方式联系。

AFCA建议您在向我们投诉前先跟金融机构沟通。

金融公司有规定回复时限：

- 退休公积金或传统受托人机构需在90天内回应投诉
- 如跟经济困难相关，投诉回应时限为21天
- 其他投诉的回应时限为45天。

如果在规定时限内未收到回应，或者对收到的回应不满意，请联系AFCA。

向AFCA提起投诉后，金融公司须立即停止所有强制执行活动。

第二步：向AFCA投诉

如果您已经直接与金融公司沟通过，但未能解决您的投诉事项，您可向AFCA投诉。请确保您已查明该金融公司是AFCA的会员。

在此查询：

afca.org.au/find-a-financial-firm。

投诉很容易。您可使用AFCA在线表格，或通过本传单“联系我们”项下列举的方式与AFCA取得联系。

第三步：投诉处理结果

AFCA收到您的投诉后，会努力与您以及当事金融公司解决问题。

AFCA可能会通过谈判或调解的方式解决您的投诉。

如果还是无法解决，我们可能会进一步调查，并决定下一步应当如何进行。

AFCA在做决定时，会考虑就事情本身而言，如何权衡公平，会考虑相关法律、行为准则和提供的其他信息。

您一旦同意AFCA做出的决定，则该决定对该金融公司就有约束力。

跟退休公积金投诉相关的决定有重要的不同之处。您可联系AFCA，了解详情。

AFCA可以帮助解决您的投诉，但无法提供法律意见或财务意见。

投诉前的确认事项

向AFCA投诉前应确认的事项：

- 您是否已经直接向该金融机构提起过投诉？
- 是否给予了该金融公司合理时间来回应您？
- 该金融公司是不是AFCA?会员？在此查询：
afca.org.au/find-a-financial-firm。
- 您是否从该金融公司收到诉书(Statement of Claim)或其他法院文件，告知已对您展开法律流程？如果是，请立刻提交您的投诉书。



其他有用信息

您是否需要帮助来投诉？

AFCA免费为消费者和小企业提供服务。您无需付费请他人帮助您向AFCA投诉。

时限

向AFCA投诉有时限要求。大多数情况下，自收到相关金融公司最终回应后两年之内，您都可以向AFCA投诉。如果尚未向相关金融公司提出投诉，大多数情况下，自您首次发现权益受损之后的六年内均可投诉。

如果AFCA认为有特殊情况，我们仍有可能受理超过相关时限的投诉。

如果AFCA无法就您的投诉提供协助，应该怎么办？

如果AFCA无法受理您的投诉，我们通常会推荐其他可能可以提供协助的机构。您可拨打澳大利亚证券与投资委员会(ASIC)咨询热线：1300 300 630，或浏览网站：asic.gov.au，了解还有哪些机构可以提供协助。

其他帮助

AFCA网站上的信息有多语种版本。我们还能安排免费口译服务。

口译服务

您可拨打免费口译服务电话：131 450，或拨打：1800 931 678（墨尔本时间周一至周五上午9:00至下午5:00）联系我们，我们会为您安排口译员。

全国转接服务

如果失聪、有听力或语言障碍，请通过全国转接服务联系我们。

文本电话/语音电话：133 677（本地通话）

说听服务：1300 555 727（本地通话）

请浏览：relayservice.gov.au，选择通话类别，并输入我们的号码：1800 678 931。





联系我们

**Australian Financial
Complaints Authority**
(澳大利亚金融投诉局)

1800 931 678 (免费拨打)
(周一至周五早9:00至下午5:00)

(03) 9613 6399 (传真)

info@afca.org.au (电子邮件)

afca.org.au/complaints (投诉表格)

GPO Box 3 Melbourne VIC 3001

www.afca.org.au