

# 小企業投訴 爭議解決手冊



**澳大利亞金融投訴局 (AFCA) 是一家獨立、非盈利、非政府機構。**

**AFCA 為個人和小企業解決有關金融產品和服務的投訴。  
服務公平、免費、獨立。**

## **價值觀**

- 公平、獨立 —— AFCA 的決定均基於全方位權衡，確保各方充分表達觀點。
- 透明、問責 —— AFCA 對做出的所有行動都會做出解釋。
- 誠信、尊重 —— AFCA 是專業機構，尊重所有當事方。
- 主動、以客戶為本 —— AFCA 的服務面向所有人。

## **誰能向 AFCA 投訴？**

出現未解決的爭議，且該爭議的對方金融機構只要是 AFCA 會員，即可向我們投訴。您可以是：

- 個體戶、合夥制企業
- 員工少於 100 人的小企業（無論是否為公司）
- 有業務運營，非註冊慈善機構，且員工少於 100 名的非營利機構或俱樂部
- 無論員工數量，無論是否有業務運營的註冊慈善機構

## 金融機構必須是 AFCA 會員

被投訴金融機構必須是 AFCA 會員，我們才能考慮您的投訴。

多數金融公司要想獲得牌照，都須滿足強制要求，即成為 AFCA 會員。對於其他公司，成為會員表明公司會遵循公認的行為準則，或者是滿足行業協會會員要求。

對於某些金融公司，是否加入 AFCA 會員純屬自願。例如金融科技公司和僅為小企業提供金融服務的金融公司。

如果考慮使用某家金融公司的服務，您可提前查詢該公司是否為 AFCA 會員，未來如果出現爭議時，您就可提前知道能否使用我們的爭議解決服務。

AFCA 有超過 37,000 個會員機構，我們能為您提供幫助的幾率很大。

在此查詢：[afca.org.au/afca/find-a-financial-firm](https://afca.org.au/afca/find-a-financial-firm)

AFCA 《規則》解釋了我們可受理投訴的類型。請閱讀 AFCA 《規則》，瞭解 AFCA 投訴解決流程詳情。

[afca.org.au/rules](https://afca.org.au/rules)

# AFCA 可受理哪一類小企業投訴？

我們可以受理眾多類別的金融投訴，包括：

- 銀行交易和不良信用記錄的錯誤
- 財務狀況發生變化以致難以償還貸款、信用卡欠款和短期貸款
- 擔保人手續錯誤
- 租賃合同錯誤
- 不合理授信
- 保險索賠遭拒（例如：汽車險、房屋險、旅行保險等）
- 線上支付錯誤
- 投資建議不當

## 賠償上限及受理爭議金額上限

索賠類別	每次索賠賠償金額上限	AFCA 許可權內受理爭議金額上限
授信類投訴	小企業： \$100 萬澳元	不得超過 \$500 萬澳元
	初級生產業者： \$200 萬澳元	不得超過 \$500 萬澳元
其他多數類別的索賠（不包括退休公積金）	\$50 萬澳元	不得超過 \$100 萬澳元

瞭解 AFCA 提供的解決方案類型：

[afca.org.au/what-to-expect/outcomes-afca-provides](https://afca.org.au/what-to-expect/outcomes-afca-provides)

# 什麼是解決爭議的最有效方式？

## 第一步：與金融公司溝通

許多投訴都能透過與金融公司直接溝通解決。大多數機構都有自己的投訴部門，可透過電郵、電話、寄信的方式聯繫。

AFCA 建議您在向我們投訴前先跟金融機構溝通。

金融公司有規定回覆時限：

- 退休公積金或傳統受託人機構需在 90 天內回應投訴；
- 如跟經濟困難相關，投訴回應時限為 21 天；
- 其他投訴的回應時限為 45 天。

如果在規定時限內未收到回應，或者對收到的回應不滿意，請聯繫 AFCA。

向 AFCA 提起投訴後，金融公司須立即停止所有強制執行活動。

## 第二步：向 AFCA 投訴

如果您已經直接與金融公司溝通過，但未能解決您的投訴事項，您可向 AFCA 提交投訴。請確保您已查明該金融公司是 AFCA 的會員。

在此查詢：[afca.org.au/find-a-financial-firm](https://afca.org.au/find-a-financial-firm)。

投訴很方便。您可使用 AFCA 線上表格，或透過本傳單「聯繫我們」項下列舉的方式與 AFCA 取得聯繫。

## 第三步：投訴處理結果

AFCA 收到您的投訴後，會努力與您以及當事金融公司解決問題。

AFCA 可能會透過談判或調解的方式解決您的投訴。

如果還是無法解決，我們可能會進一步調查，並決定下一步應當如何進行。

AFCA 在做決定時，會考慮就事情本身而言，如何權衡公平，會考慮相關法律、行為準則和提供的其他信息。

您一旦同意 AFCA 做出的決定，則該決定對該金融公司就有約束力。

跟退休公積金投訴相關的決定有重要的不同之處。您可聯繫 AFCA，瞭解詳情。

AFCA 可以幫助解決您的投訴，但無法提供法律意見或財務意見。

## 投訴前的確認事項

向 AFCA 提交投訴前應確認的事項：

- 您是否已經直接向該金融機構提起過投訴？
- 是否給予了該金融公司合理時間來回應您？
- 該金融公司是不是 AFCA?會員？在此查詢：  
**[afca.org.au/find-a-financial-firm](https://afca.org.au/find-a-financial-firm)**。
- 您是否從該金融公司收到訴書 (Statement of Claim) 或其他法院文檔，告知已對您展開法律流程？如果是，請立刻提交您的投訴書。



## 其他有用信息

### 您是否需要幫助來投訴？

AFCA 免費為消費者和小企業提供服務。您無需付費請他人幫助您向 AFCA 投訴。

### 時限

向 AFCA 提交投訴有時限要求。大多數情況下，自收到相關金融公司最終回應後兩年之內，您都可以向 AFCA 提交投訴。如果尚未向相關金融公司提出投訴，大多數情況下，自您首次發現權益受損之後的六年內均可投訴。

如果 AFCA 認為有特殊情況，我們仍有可能受理超過相關時限的投訴。

### 如果 AFCA 無法就您的投訴提供協助，應該怎麼辦？

如果 AFCA 無法受理您的投訴，我們通常會推薦其他可能可以提供協助的機構。您可撥打澳大利亞證券與投資委員會 (ASIC) 諮詢熱線：1300 300 630，或瀏覽網站：[asic.gov.au](http://asic.gov.au)，瞭解還有哪些機構可以提供協助。



## 其他幫助

AFCA 網站上的信息有多語種版本。我們還能安排免費口譯服務。

### 口譯服務

您可撥打免費口譯服務電話：131 450，或撥打：1800 931 678（墨爾本時間週一至週五上午 9:00 至下午 5:00）聯繫我們，我們會為您安排口譯員。

### 全國轉接服務

如果失聰、有聽力或語言障礙，請透過全國轉接服務聯繫我們。

文本電話/語音電話：133 677（本地通話）

說聽服務：1300 555 727（本地通話）

請流覽：[relayservice.gov.au](https://relayservice.gov.au)，選擇通話類別，並輸入我們的號碼：1800 678 931。





## 聯繫我們

澳大利亞  
金融投訴局

**1800 931 678** (免費電話)  
(週一至週五早 9:00 至下午 5:00)

**(03) 9613 6399** (傳真)

**info@afca.org.au** (電子郵件)

**afca.org.au/complaints** (投訴表格)

GPO Box 3 Melbourne VIC 3001

[www.afca.org.au](http://www.afca.org.au)