

# 소기업의 불만을 해결하는 방법



**Australian Financial Complaints Authority (AFCA)는 독립된 비영리, 비정부 기관입니다.**

**AFCA는 개인과 소기업들이 금융상품과 서비스에 대한 불만을 해결하도록 돕습니다.**

**AFCA의 서비스는 공정하고 무료이며 독립적입니다.**

## **AFCA의 가치**

- **공정성과 독립성** - 저희는 균형잡힌 결정을 내리며, 모든 사람의 의견이 적절히 전달되도록 보장합니다
- **투명성과 책임성** - 저희는 저희가 취한 행동에 대해 이유를 설명할 것입니다
- **정직과 존중** - 저희는 전문가로서 모든 사람을 존엄으로 대합니다
- **능동성과 고객 중심** - 저희의 서비스는 누구나 이용할 수 있습니다.

## **누가 AFCA에 불만을 제출할 수 있나요?**

AFCA 회원 금융회사와 해결되지 않은 불만사항이 있는 모든 사람. 아래를 포함함:

- 자영업자와 동업자
- 100명 미만의 직원을 둔 소기업 (법인 또는 비법인)
- 등록된 자선기관이 아닌 비영리 단체나 클럽이 사업을 운영하고 100명 미만의 직원을 둔 경우
- 등록된 자선기관 (고용된 직원 수 및 사업체 운영 여부와 무관)

## 금융회사는 반드시 AFCA 회원이어야 함

AFCA가 귀하의 불만을 처리하기 위해서는 해당 금융회사는 본 기관의 회원이어야 합니다.

대부분의 금융회사는 AFCA 회원이 되기 위한 의무적인 자격 요건이 있습니다. 그밖의 회사의 경우, 자격 요건은 합의된 실행규범 또는 해당 업계 협회의 회원 자격 요건의 일부를 구성합니다.

AFCA 회원 자격은 일부 금융회사의 경우 자발적입니다. 예를 들어, 전적으로 소기업에만 금융 서비스를 제공하는 핀테크업체와 금융회사는 AFCA 회원이 아닐 수도 있습니다.

귀하가 향후 분쟁 해결 서비스를 필요로 할 경우를 대비하여 귀하가 현재 비즈니스를 고려중인 금융회사가 AFCA 회원인 지 확인하십시오.

AFCA는 37,000 이상의 회원사가 있으므로, 본 기관이 보탬이 될 가능성이 큼니다.

참조 웹사이트:

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

AFCA 규정은 저희가 다룰 수 있고 다룰 수 없는 불만에 대해 설명합니다.

AFCA의 불만 해결 과정에 대한 자세한 내용은 저희 규정에서 확인하십시오.

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

# AFCA는 어떤 유형의 소기업 불만사항을 다룰 수 있나요?

본 기관은 아래를 포함한 광범위한 금융 관련 문제를 다룰 수 있습니다:

- 은행 거래 및 신용 등급 오류
- 경제 상황의 변화로 인해 대출금, 신용카드 및 단기 금융 상환이 어려울 때
- 보증인 주선 시 발생한 실수
- 임대 계약 관련 오류
- 부적절한 신용 제공
- 보험 청구 (예: 자동차, 건물 및 여행)가 거부되었을 때
- 인터넷 납부금 관련 실수
- 부적절한 투자 조언

## 상한선 제한과 보상 한도

청구 유형	청구 건 당 보상 한도	AFCA 관할권에서의 금액 제한
신용 대출	소기업의 경우 백만불	5백만불을 초과할 수 없음
	1차산업 종사자의 경우 2백만불	5백만불을 초과할 수 없음
대부분의 기타 청구 (퇴직연금 제외)	50만불	백만불을 초과할 수 없음

AFCA가 제공하는 결과의 유형은 웹사이트:

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

# 불만을 해결하는 최선의 방법은 무엇인가요?

## 1단계: 해당 금융 회사에 연락하십시오

다수의 불만사항은 귀하의 금융회사에 직접 연락함으로써 해결될 수 있습니다.

대부분의 사업체에는 귀하가 이메일, 전화 또는 편지를 보낼 불만 담당부서가 있습니다.

AFCA는 귀하가 불만 제출에 앞서 먼저 금융회사에 연락하도록 권장합니다.

금융회사가 응답하는 데는 지정된 기간이 있습니다:

- 퇴직연금 또는 전통적인 신탁 관련 불만인 경우 90일
- 경제 곤란이 동반된 불만의 경우 21일, 또는
- 기타 모든 불만의 경우 45일.

지정된 기간 안에 귀하의 불만에 대해 답변을 받지 않을 경우, 또는 받은 답변에 대해 귀하가 만족하지 않을 경우 AFCA에 연락하십시오.

AFCA에 불만이 제출되면 금융회사는 모든 집행 행위를 멈춰야 합니다.

## 2단계: AFCA에 불만 제출

귀하가 직접 금융회사에 연락하였고 여전히 불만이 해결되지 않았다면, 귀하는 AFCA에 불만을 제출할 수 있습니다. 이 때 먼저 해당 금융회사가 AFCA 회원인 지 확인하십시오.

참조 웹사이트:

**[afca.org.au.au/find-a-financial-firm](http://afca.org.au.au/find-a-financial-firm)**

불만 제출은 쉽습니다. 저희의 온라인 서식을 사용하거나, 또는 본 브로셔의 연락처 (Contact us) 부분에 설명된 방법 중의 하나를 통해 저희에게 연락할 수 있습니다.

## 3단계: 결과에 도달

AFCA가 귀하의 불만을 접수하면 저희는 귀하 및 금융회사와 함께 문제 해결을 위해 일합니다.

AFCA는 협상이나 조정을 통해 귀하의 불만 해결을 시도할 수 있습니다.

위 방법이 성공적이지 않을 경우, AFCA는 추가 조사 및 적절한 행동 방침을 결정할 수 있습니다.

AFCA는 관련 법률 및 실행규범, 제공된 정보를 고려하여 해당 상황에서 무엇이 공정한 지에 기초하여 결정합니다.

귀하가 수락한 모든 결정은 금융회사가 준수해야 합니다.

퇴직연금 관련 불만에 대한 결정에는 몇가지 중요한 차이가 있습니다. 자세한 내용은 AFCA에 연락하여 확인하십시오.

AFCA는 귀하의 불만 해결에 노력하지만 법률 조언이나 경제 조언은 제공하지 않습니다.

## 체크리스트

AFCA에 불만을 제출하기 전에 고려해야 할 단계

- 직접 귀하의 금융회사에 불만을 제기하였나?
- 금융회사에 응답할 수 있는 적절한 시간을 주었나?
- 금융회사는 AFCA 회원인가? 참조 웹사이트: **[afca.org.au.au/find-a-financial-firm](http://afca.org.au.au/find-a-financial-firm)**
- 금융회사로부터 법적 절차를 시작하였음을 알리는 청구 진술서 (Statement of Claim) 또는 기타 다른 법정 서류를 받았나? 만약 그렇다면, 즉시 귀하의 불만을 제출하십시오.



## 유용한 정보

### 귀하의 불만 제출을 위해 도움이 필요하십니까?

저희의 서비스는 소비자와 소기업에게 무료입니다. AFCA에 불만을 제출하는 데 도와 줄 사람에게 요금을 지불할 필요가 없습니다.

### 시간 제한

AFCA에 불만을 제출하는 데는 시간 제한이 있습니다. 대부분의 경우 귀하가 금융회사로부터 최종 답변을 받은 후로부터 저희에게 불만을 제출하는 데 2년의 시간이 있습니다. 귀하가 금융회사에 불만을 제출하지 않았다면, 대부분의 경우 귀하가 처음으로 손해 본 것을 알게 된 때로부터 불만을 제출하기까지 6년의 시간이 있습니다.

특별한 상황이 적용된다고 AFCA가 판단할 경우, 저희는 관련된 시간 제한 후에도 일부 불만 제출을 검토할 수 있습니다.

### AFCA가 귀하의 불만 제출을 도울 수 없다면?

저희가 귀하의 불만을 다룰 수 없다면 저희는 보통 도움이 될 수 있는 다른 조직을 제안할 수 있습니다. 귀하는 또한 호주 증권투자위원회 (Australian Securities and Investments Commission, ASIC) 직통전화 1300 300 630번에 전화, 또는 이 기관의 웹사이트 [asic.gov.au](http://asic.gov.au)를 참고하여 도움을 요청할 수 있는 다른 기관이 어디인 지 조언을 얻을 수 있습니다.



## 추가 지원

AFCA 웹사이트에서는 다양한 언어로 정보를 이용할 수 있습니다. 또한 저희는 무료 통역 서비스도 주선할 수 있습니다.

### 통역 서비스

무료 통역 서비스 131 450번에 전화하거나 또는 AFCA 1800 931 678번에 전화 (월요일에서 금요일, 멜번 시간으로 오전9시 - 오후 5시)하시면 저희가 귀하를 위해 통역사를 주선할 것입니다.

### 전국 중계 서비스

청각 장애 또는 언어 장애인은 전국 중계 서비스를 통해 AFCA에 연락하십시오.

TTY/ 음성 전화 133 677번 (지역)

스피크 앤드 리스 1300 555 727번 (지역)

**relayservice.gov.au**를 방문하여 전화 유형을 선택한 후 AFCA 번호 1800 678 931번을 입력하십시오.





# afca

Australian Financial  
Complaints Authority

## 연락처

**Australian Financial  
Complaints Authority**

**1800 931 678** (무료전화),  
(월요일에서 금요일 오전 9시 - 오후 5시),  
**(03) 9613 6399** (팩스),  
**info@afca.org.au** (이메일)

**afca.org.au/complaints** (불만제출 양식)

GPO Box 3 MELBOURNE VIC 3001

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