

# Mẫu đơn khiếu nại

## 1. Thông tin cá nhân: Người khiếu nại

Xin quý vị đánh dấu vào đây nếu một hoặc nhiều người khiếu nại nhận mình là người gốc Thổ Dân hoặc dân Đảo Torres Strait (tùy ý)

Khi đánh dấu vào ô này, quý vị cho phép AFCA xem xét việc khiếu nại của quý vị theo chính sách của chúng tôi về việc tăng cường tiếp cận cho người Thổ Dân và dân Đảo Torres Strait.

### Người khiếu nại 1

### Người khiếu nại 2

Danh hiệu		
Tên		
Họ		
Ngày sinh		
Địa chỉ bưu điện		
Tiểu bang		
Mã vùng (bưu điện)		
Điện thoại di động		
Số điện thoại ban ngày		
Email		

Xin quý vị điền chi tiết của (các) Người khiếu nại.

**Người khiếu nại** là người muốn khiếu nại công ty tài chính.

Nếu người khiếu nại là công ty hoặc hiệp hội, người điền mẫu đơn này phải là người được ủy quyền thay mặt công ty hoặc hiệp hội.

Nếu có đại diện trợ giúp mình, quý vị hãy ghi chi tiết cá nhân của họ ở trang 2.

## 2. Chi tiết doanh nghiệp

Có phải quý vị nộp đơn khiếu nại thay mặt cho doanh nghiệp không?

Phải  Không (sang câu 3)

Giữa quý vị và doanh nghiệp có mối quan hệ như thế nào? ví dụ chủ nhân, nhân viên

Tên doanh nghiệp: \_\_\_\_\_

ABN: \_\_\_\_\_

Doanh nghiệp này có bao nhiêu nhân viên (các) sự kiện khiến quý vị nộp đơn khiếu nại xảy ra vào lúc nào: \_\_\_\_\_

AFCA có thể xem xét việc khiếu nại thay mặt các doanh nghiệp nhỏ.

**Doanh nghiệp nhỏ** được định nghĩa là có ít hơn 100 nhân viên.

## 3. Thông tin cá nhân: Đại diện được ủy quyền

Chỉ điền phần này nếu quý vị chọn ai đó thay mặt quý vị giao tiếp với chúng tôi.

Tên		Danh hiệu	
Họ			
Tên của tổ chức (nếu có)			
Mối quan hệ với quý vị			
Địa chỉ bưu điện		Mã vùng (bưu điện)	
Tiểu bang			
Số điện thoại ban ngày			
Email			

Nếu quý vị chọn **đại diện**, thì chúng tôi sẽ liên lạc với đại diện này và bất kỳ tổ chức nào họ làm việc thay vì liên lạc với quý vị và chúng tôi sẽ gửi cho họ tất cả thư từ liên quan đến việc khiếu nại của quý vị.

AFCA cung cấp dịch vụ **miễn phí**. Quý vị không cần phải có đại diện, nhưng quý vị có thể nhờ ai đó giúp quý vị. Đây có thể là người trong gia đình quý vị hoặc dịch vụ tư vấn tài chính miễn phí. Nếu đại diện của quý vị tính chi phí với quý vị, thông thường quý vị sẽ phải tự trả chi phí này.

## 4. Chi tiết công ty tài chính

Cho biết tên công ty tài chính quý vị muốn khiếu nại:

Quý vị đã khiếu nại với công ty tài chính này chưa?

Rồi  Chưa (sang câu 6)

Nếu đã khiếu nại rồi, \* quý vị khiếu nại với công ty tài chính vào lúc nào?

\*Nếu không biết ngày chính xác, quý vị hãy ước tính

Nếu trước đây quý vị chưa nêu khiếu nại với công ty tài chính của mình, trong hầu hết các trường hợp, họ sẽ có 45 ngày để hồi đáp quý vị.

## 5. Quý vị đã khiếu nại bằng cách nào?

Ví dụ: Tôi gọi điện và nói chuyện với ai đó ở trung tâm điện thoại.

Trình bày ngắn gọn cách quý vị đã khiếu nại. Bao gồm cách quý vị đã khiếu nại, quý vị nói chuyện với ai, số điện thoại quý vị đã gọi hoặc địa chỉ email quý vị đã sử dụng.

Kể từ khi quý vị khiếu nại, quý vị có nhận được văn bản giải quyết dứt điểm không?

Có  Không

Nếu quý vị đã nhận được văn bản giải quyết dứt điểm từ công ty tài chính, quý vị hãy đính kèm bản sao, nếu có.

## 6. Chi tiết vụ khiếu nại

Vụ khiếu nại này về sản phẩm hoặc dịch vụ nào?

Mô tả (các) loại sản phẩm (ví dụ: khoản vay mua nhà, bảo hiểm nhân thọ hoặc bảo hiểm nhà, sản phẩm đầu tư, tài khoản hưu bổng).

Số hồ sơ phía công ty tài chính nếu có:

Điều này sẽ giúp công ty tài chính của quý vị xác định chính xác số hợp đồng/tài khoản/việc khiếu nại, v.v.

Quý vị khiếu nại về chuyện gì?

Nếu cần chỗ, quý vị hãy đính kèm các trang bổ sung với mẫu đơn này.

## 7. Chúng tôi có thể giúp đỡ quý vị như thế nào?

Quý vị nghĩ thế nào là giải quyết công bằng và hợp lý đối với vụ khiếu nại của mình?

Nếu muốn được trả khoản thanh toán gộp một lần, quý vị hãy cung cấp bất kỳ tính toán nào cho (các) yêu cầu của quý vị.

## 8. Thủ tục tố tụng/tòa án

Công ty tài chính của quý vị có bắt đầu đưa quý vị ra tòa không?

Có  Không

Có những giới hạn về việc công ty tài chính để thực hiện hành động thực thi hoặc bất kỳ bước nào khác trong các thủ tục tố tụng đang diễn ra, khi đã nộp đơn khiếu nại với AFCA.

## 9. Hình thức trợ giúp bổ sung

Có  Không Ngôn ngữ: \_\_\_\_\_

AFCA cung cấp dịch vụ thông dịch viên qua điện thoại miễn phí.

Có hình thức trợ bổ sung nào mà chúng tôi có thể cung cấp cho quý vị không?

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Vấn đề về nhận thức     | <input type="checkbox"/> Suy giảm thể chất     |
| <input type="checkbox"/> Bạo hành trong gia đình | <input type="checkbox"/> Mắt/thị lực           |
| <input type="checkbox"/> Thính lực               | <input type="checkbox"/> Điện thoại đánh chữ   |
| <input type="checkbox"/> Đọc viết                | <input type="checkbox"/> Khác (mô tả bên dưới) |
| <input type="checkbox"/> Sức khỏe tâm thần       |  |

Đây là cơ hội để quý vị cho chúng tôi biết cách chúng tôi có thể giúp quý vị giao tiếp với chúng tôi.

Nhân viên AFCA sẽ liên lạc với quý vị nếu quý vị cho biết ở đây rằng quý vị có thể cần được giúp đỡ. Chúng tôi sẽ thảo luận với quý vị về cách quý vị muốn giao tiếp với chúng tôi và bất kỳ hình thức trợ giúp nào khác mà chúng tôi có thể cung cấp.

Mô tả:

## 10. Làm sao quý vị biết về AFCA?

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Tôi vốn đã biết về AFCA    | <input type="checkbox"/> Công ty tài chính  |
| <input type="checkbox"/> Tổ chức cộng đồng          | <input type="checkbox"/> Legal Aid (Cơ quan Trợ giúp Pháp lý/trung tâm pháp luật cộng đồng) |
| <input type="checkbox"/> Gia đình/bạn bè            | <input type="checkbox"/> Giới truyền thông/quảng cáo  |
| <input type="checkbox"/> Nhân viên tư vấn tài chính | <input type="checkbox"/> Trực tuyến/Phương tiện truyền thông xã hội                         |

## 11. Thẩm quyền

Khi ký tên vào mẫu đơn này, quý vị đồng ý cho AFCA xem xét việc khiếu nại liên quan đến công ty tài chính theo các Quy định AFCA. Quý vị ủy quyền cho AFCA:

- trao đổi thông tin của quý vị, bao gồm thông tin nhạy cảm liên quan, cho các bên khác hoặc tổ chức bên ngoài khi cần thiết để giải quyết việc khiếu nại, và theo yêu cầu hoặc được pháp luật cho phép
- gửi đơn khiếu nại đến công ty tài chính hoặc dịch vụ giải quyết tranh chấp khác mà theo quyết định của AFCA là thích hợp
- trao đổi thông tin của quý vị, bao gồm thông tin nhạy cảm có liên quan, giữa các công ty tài chính trong trường hợp có nhiều khiếu nại đối với các công ty tài chính khác nhau.

Quý vị cũng ủy quyền cho đại diện của quý vị (hoặc tổ chức của đại diện này), các bên khiếu nại khác hoặc công ty tài chính trao đổi thông tin của quý vị, bao gồm thông tin nhạy cảm có liên quan, với các bên khác để giải quyết việc khiếu nại và theo yêu cầu hoặc được pháp luật cho phép.

Muốn biết thông tin tổng quát về cách chúng tôi xử lý thông tin chúng tôi đã được cung cấp, quý vị có thể tìm thấy **chính sách bảo mật** của chúng tôi tại [www.afca.org.au/privacy](http://www.afca.org.au/privacy).

Thủ tục giải quyết khiếu nại của chúng tôi tuân thủ các Quy định **AFCA**.

Quý vị có thể tìm thấy các Quy định của chúng tôi tại [www.afca.org.au/rules](http://www.afca.org.au/rules).

## 12. Chữ ký

Chữ ký của Người khiếu nại 1	Chữ ký của Người khiếu nại 2	Chữ ký của Đại diện
Ngày	Ngày	Ngày

## 13. Cuộc thăm dò ý kiến - giúp chúng tôi cải thiện dịch vụ

Thỉnh thoảng chúng tôi (hoặc người nào đó thay mặt chúng tôi) có thể liên lạc với quý vị để thu thập ý kiến đóng góp (quý vị không bắt buộc phải cho biết tên). Nếu không muốn chúng tôi (hoặc người nào đó thay mặt chúng tôi) liên lạc với mình, quý vị hãy đánh dấu vào ô bên dưới.

Đừng liên lạc với tôi để thu thập ý kiến đóng góp

**Ý kiến đóng góp** của quý vị về các dịch vụ của chúng tôi sẽ giúp chúng tôi biết chúng tôi có thể cải thiện như thế nào như là một tổ chức.

## 14. Giấy tờ hỗ trợ

Sau khi điền xong, quý vị hãy gửi mẫu đơn khiếu nại này cùng tất cả các chi tiết, giấy tờ và thư từ liên quan về:

Australian Financial Complaints Authority  
GPO Box 3, MELBOURNE VIC 3001  
Email: [info@afca.org.au](mailto:info@afca.org.au)

Xin quý vị đính kèm bản sao tất cả giấy tờ có liên quan đến việc khiếu nại của quý vị. Nếu công ty tài chính đã viết thư gửi đến cho quý vị về việc khiếu nại của quý vị, xin quý vị gửi cho chúng tôi bản sao thư hồi đáp của họ.

### Danh sách Kiểm tra Giấy tờ – danh sách này được cung cấp nhằm mục đích hướng dẫn\*

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Mẫu đơn khiếu nại đã điền và ký tên (bao gồm chữ ký của đại diện, nếu có)                  | <input type="checkbox"/> Bản sao văn bản hồi đáp từ công ty tài chính của quý vị (nếu có)           |
| <input type="checkbox"/> Statement of Claim (Bản khai xin Bồi thường) (trong trường hợp thủ tục tố tụng đã bắt đầu) | <input type="checkbox"/> Bản sao bất kỳ giấy tờ nào khác có liên quan đến việc khiếu nại của quý vị |

\* Muốn có danh sách kiểm tra giấy tờ đầy đủ, truy cập [www.afca.org.au/checklist](http://www.afca.org.au/checklist)