

# Khiếu nại

## với Thẩm định viên Độc lập của Cơ quan Khiếu nại Tài chính Úc

Thẩm định viên Độc lập tái duyệt các khiếu nại về tiêu chuẩn dịch vụ của AFCA và làm việc một cách độc lập về quy trình khiếu nại nội bộ của AFCA. Thẩm định viên Độc lập không có quyền tái duyệt giá trị hoặc nội dung quyết định của AFCA về việc khiếu nại công ty tài chính.

Trước khi Thẩm định viên Độc lập có thể xem xét một khiếu nại về dịch vụ, phải áp dụng những điều sau đây:

1. Việc khiếu nại về công ty tài chính liên quan của quý vị đã được khép lại (trừ phi áp dụng các trường hợp ngoại lệ)
2. AFCA đã được cung cấp cơ hội giải quyết mối lo âu của quý vị (ví dụ như trước tiên quý vị phải nộp đơn khiếu nại với AFCA và đã nhận được hồi báo)
3. Chưa tới ba tháng kể từ lúc quý vị nhận được hồi báo khiếu nại dịch vụ của AFCA.

**Muốn tìm hiểu thêm:** [www.afca.org.au/independent-assessor](http://www.afca.org.au/independent-assessor)

**Những Câu hỏi Thường gặp:** [www.afca.org.au/about-afca/accountability/independent-assessor/frequently-asked-questions](http://www.afca.org.au/about-afca/accountability/independent-assessor/frequently-asked-questions)

## Chi tiết của quý vị

Tôi đang nộp khiếu nại này

- cho riêng tôi
- chung với những người khác
- cho một doanh nghiệp
- cho ai khác

<b>Danh xưng</b>	
<b>Tên</b>	
<b>Họ</b>	
<b>Tên Tổ chức</b>	
<b>Địa chỉ</b>	
<b>Vùng</b>	
<b>Tiểu bang</b>	
<b>Quốc gia</b>	
<b>Số điện thoại</b>	
<b>Địa chỉ email</b>	

## Các số tham chiếu vụ việc của quý vị với AFCA

Số tham chiếu vụ việc của AFCA (tranh chấp với công ty tài chính)

Vụ việc này đã được khép lại chưa?  Đã được khép lại  Chưa

*Thẩm định viên Độc lập không thể xem xét khiếu nại của quý vị cho đến khi vụ việc tranh chấp được khép lại, trừ phi có trường hợp đặc biệt.*

Số tham chiếu vụ việc khiếu nại của AFCA (số CRef)

*Nếu chưa khiếu nại trực tiếp với AFCA thì quý vị cần làm điều này trước tiên. Quý vị có thể nộp đơn khiếu nại tại đây <https://apps.afca.org.au/feedback>*

## Khiếu nại của quý vị

Khiếu nại của quý vị về dịch vụ của AFCA

Quý vị mong muốn kết quả thế nào?

Một bản sao mẫu đơn khiếu nại của quý vị cũng sẽ được cung cấp cho Tổ Khiếu nại Dịch vụ AFCA.

## Thông tin thêm

Quý vị đã nghe về Thẩm định viên Độc lập từ đâu?

- Nhân viên phụ trách vụ việc của AFCA qua điện thoại
- Lá thư của nhân viên phụ trách vụ việc của AFCA
- Tổ Khiếu nại Dịch vụ của AFCA qua điện thoại
- Lá thư của tổ Khiếu nại Dịch vụ của AFCA
- Tìm kiếm trang mạng của AFCA
- Công cụ tìm kiếm (Google, Bing v.v.)
- Nơi khác (Xin cho biết rõ)

Một khi điền xong, xin vui lòng gửi mẫu đơn khiếu nại này cùng với những thông tin bổ sung đến:

The Independent Assessor  
of the Australian Financial Complaints Authority  
AFCA  
GPO Box 3  
MELBOURNE VIC 3001

Email: [independentassessor@afca.org.au](mailto:independentassessor@afca.org.au)