

불만제기 해결 방법



Australian Financial Complaints Authority

(AFCA)는 개인 및
소기업들이 금융상품 및
서비스에 관한 불만제기를
해결하도록 돕습니다.

본 기관의 서비스는
공정하고 자유로우며
독립적입니다.

우리의 가치

- 공정과 독립성 - 우리는 균형 있는 결정을 내리며 모든 사람이 적절한 정보를 접할 수 있도록 합니다
- 투명성과 책임성 - 우리는 우리가 취하는 조치에 대한 이유를 설명합니다
- 정직과 존중 - 우리는 전문성을 가지며 모든 사람을 품위 있게 대합니다
- 사전 대책과 고객 중심 - 우리의 서비스는 모든 사람이 이용 가능합니다

누가 AFCA에 대한 불만제기를 할 수 있나요?

어떤 금융회사와의 불만제기가 해결되지 않은 사람은 그 금융회사가 AFCA 회원사일 경우 누구든지 불만제기를 접수시킬 수 있습니다. 이는 아래를 포함합니다.

- 개인
- 개인의 파트너십
- 소기업
- 클럽 혹은 법인 협회.

본 기관의 규정에 명시된 것으로 우리가 간주할 수 있는 불만제기들. 본 기관의 규정과 불만제기 해결 절차에 관한 더 자세한 정보:
afca.org.au/rules

AFCA는 어떤 종류의 불만제기를 다룰 수 있나요?

본 기관은 광범위한 범위의 금융 문제들을 고려할 수 있습니다. 예:

- 은행 거래 및 신용 등급의 오류
- 재정적 상황이 변하여 부채, 신용카드 및 단기 금융 상환에 대한 어려움
- 보험 클레임의 기각 (예: 자동차, 주택 및 가재도구, 애완동물, 여행, 소득 보호 및 트로마)
- 합당하지 않은 투자 조언
- 퇴직연금 혜택 분배에 대한 수탁자의 결정.

신용, 금융 및 용자



보험



은행 예금 및 지불



투자 및 재정 조언



퇴직연금



불만제기를 해결하는 최상의 방법이 무엇인가요?

1단계: 해당 금융 회사에 연락합니다

많은 불만제기가 해당 금융 회사에 직접 연락함으로써 해결될 수 있습니다. 대부분의 사업체에는 이메일, 전화 혹은 서신을 통해 연락할 수 있는 불만제기 분야가 있습니다.

귀하의 우려사항에 대해 이들에게 아직 연락하지 않은 경우, 먼저 그렇게 하시길 권장합니다. 일단 불만제기를 접수시키면 아래와 같이 해당 금융회사가 답변을 할 정해진 기간이 있습니다.

- 퇴직연금 혹은 전통적인 신탁 관리자에 대한 불만제기를 위해서는 90일
- 재정적 어려움이 연관된 불만제기는 21일, 혹은
- 기타 모든 불만제기를 위해서는 45일.

정해진 기간 내에 불만제기에 대한 답변을 받지 못하실 경우 혹은 귀하가 받은 답변이 만족스럽지 않은 경우 저희에게 연락하십시오.

2단계: AFCA와의 불만제기 제출

불만제기는 간단합니다. 저희의 온라인 양식을 이용하거나 이 브로셔의 Contact Us 섹션에서 명시된 방법을 통해 저희에게 연락하십시오.

저희에게 연락을 하기 이전에 해당 금융회사가 AFCA 회원사인지 여부를 확인하실 수 있습니다. 우리는 수천의 회원이 있으므로 우리가 도와드릴 확률이 높습니다. 더 자세한 정보를 원하시면 본 기관의 웹사이트

afca.org.au/find-a-financial-firm를 방문하십시오.

3단계: 결과 도달

우리가 귀하의 불만제기를 받으면 이를 해결하기 위해 귀하 및 해당 금융회사와 협력할 것입니다.

우리는 협상이나 조정을 통해 귀하의 불만제기를 해결하려 할 수도 있습니다. 하지만 불만제기를 좀더 조사할 필요가 있을 경우에는 그렇게 할 것입니다.

우리는 관련 법률과 행동 강령 그리고 귀하 및 해당 금융회사에서 제공한 정보를 고려하면서 불만제기 상황에서 공정하다고 판단한 것에 근거하여 결정을 내립니다.

퇴직연금 불만제기에 대한 결정은 기타 금융 상품 및 서비스와 비교할 때 그 결정 방법에 있어 몇 가지 중요한 차이가 있습니다. 더 자세한 정보를 원하시면 저희에게 연락하십시오.



점검목록

본 기관에 불만제기를 제출하기 전에 고려할 몇 가지 단계는:

- 해당 금융회사에 직접 불만을 제기하셨나요?
- 해당 금융회사에 답변할 적절한 기간을 부여하셨나요?
- 해당 금융회사가 AFCA 회원사인가요? 방문 사이트: afca.org.au/find-a-financial-firm
- 법적 절차가 시작되었다고 알리는 클레임 진술문 혹은 기타 법정 문서를 해당 금융회사로부터 받으셨나요? 그러한 경우 귀하의 불만제기를 즉시 접수시키십시오.

본 기관은 법적 혹은 재정적 조언을 제공하지 않음을 주지하십시오. 비밀유지를 하는 무상 고객 변호 및 법률 서비스 내용이 본 기관 웹사이트에 제공됩니다.



유용한 정보

귀하의 불만제기를 접수시키는데 도움이 필요하신가요?

본 기관의 서비스는 일반인에게 무료이며 AFCA와의 불만제기를 제출하시는데 돕는 누군가에게 돈을 지불하실 필요가 없습니다.

개인은 무료 법률 지원 혹은 재정 상담 지원에 해당 자격이 될 수도 있습니다. 더 자세한 정보를 원하시면 National Legal Aid 웹사이트 nationallegalaid.org 혹은 Financial Counselling Australia 웹사이트 financialcounsellingaustralia.org.au/corporate/find-a-counsellor 를 방문하십시오.

시간 제한

AFCA와의 불만제기 제출에는 시간 제한이 있습니다. 대부분의 경우, 해당 금융회사로부터 귀하의 불만제기에 대한 최종 답변을 받은 후에 본 기관과의 불만제기 접수를 위해서는 2년의 기간이 있습니다. 해당 금융회사에 불만제기를 하지 않은 경우, 대부분의 경우 귀하의 손실을 처음 인지했을 때부터 불만제기하기까지 6년의 기간이 있습니다.

일부 퇴직연금 불만제기에는 좀더 짧은 시간 제한이 적용됩니다. 퇴직연금 불만제기를 할 경우 이것이 사망 수당 지불에 연관될 경우, 사망 수당 지불에 관하여 해당 퇴직연금 기금으로부터 최종 결정을 받은 때로부터 대개 28일간의 시간 제한이 있습니다.

특별한 상황이 적용된다고 본 기관이 판단할 경우 본 기관은 관련 시간 제한 이후에 제출된 일부 불만제기를 여전히 고려할 수도 있습니다.

귀하의 불만제기를 우리가 도와드릴 수 없을 경우에는?

본 기관이 귀하의 불만제기를 다룰 수 없을 경우, 도움을 제공할 수도 있는 다른 기관에 종종 제의할 수 있습니다. 귀하는 또한 Australian Securities and Investment Commission 핫라인 1300 300 630에 전화하거나 해당 기관 웹사이트 **asic.gov.au**를 방문하여 누가 귀하를 도울 수 있는 지에 대해 조언을 받으십시오.

추가 지원

AFCA 웹사이트는 다양한 언어로 된 정보가 가능합니다. 또한 무료 통역사 서비스를 주선해 드릴 수 있습니다.

통역사 서비스

무료 통역사 서비스 131 450에 전화하십시오. 혹은 본 기관에 1800 931 678로 전화하시면 (월요일에서 금요일, 멜번 시간으로 오전 9시부터 오후 5시까지) 저희가 통역사를 주선해 드리겠습니다.

National Relay Service

청각 장애 혹은 언어 장애가 있을 경우 National Relay Service를 통해 저희에게 연락하십시오.

TTY / 보이스 콜 133 677 (현지)

Speak & Listen 1300 555 727 (현지)

National Relay Service 웹사이트 **relayservice.gov.au**를 방문하여 통화 유형을 선택하고 저희 전화 번호 1800 678 931를 입력하십시오.



연락해 주세요

**Australian Financial
Complaints Authority**

1800 931 678 (무료 통화)
(월요일에서 금요일, 오전 9시부터 오후 5시)

(03) 9613 6399 (팩스)

info@afca.org.au (이메일)

afca.org.au/complaints (불만제기 양식)

GPO Box 3 Melbourne VIC 3001

www.afca.org.au