

# 如何解决 投诉？



**Australian Financial  
Complaints Authority  
(AFCA) 帮助个人和  
小企业解决关于金融  
产品和服务的投诉。**

**我们的服务公平、免费、  
独立。**

## **我们的价值观**

- **公平、独立**——我们做出平衡兼顾的裁决，确保妥善倾听每个人的意见
- **透明、负责**——我们将解释我们采取行动的原因
- **诚实和尊重**——我们行事专业，尊待每一个人
- **积极主动、以客户为先**——我们的服务面向所有人

## 谁可以向AFCA投诉？

如果金融公司是AFCA成员，任何对此类金融公司投诉未得到解决的人士都可以向AFCA提出投诉。其中包括：

- 个人
- 个人的合伙企业
- 小企业
- 社团或注册协会。

我们可以审议的投诉类型载于我们的规章之中。要了解有关我们的规章和投诉解决流程的更多信息，请联系我们或访问我们的网站 [afca.org.au/rules](https://afca.org.au/rules)

## AFCA能处理什么样的投诉？

我们可以审议一系列的财务问题，包括：

- 银行交易和信用清单中的错误
- 您的财务状况发生变化以致难以偿还贷款、信用卡和短期融资
- 保险索赔（例如汽车、房屋及财产、宠物、旅行、收入保护和创伤保险）遭拒
- 投资建议不当
- 受托人关于退休公积金福利分配的决定。

信贷、金融和贷款



保险



银行存款和支付



投资和财务咨询



退休公积金



# 解决投诉的最佳方式是什么？

## 第一步：联系金融公司

许多投诉可以通过直接联系当事金融公司来解决。大多数企业都有一个投诉部门，您可以通过电子邮件、电话或信件联系该部门。

如果您还没有就您的关切联系他们，我们建议您先联系他们。一旦您提出投诉，当事金融公司要在既定时间表内做出回应：

- 有关退休公积金或传统受托人投诉回应期为90天
- 涉及经济困难的投诉回应期为21天，
- 所有其他投诉的回应期为45天。

如果您在规定的时间内没有收到回复，或者您对收到的回复不满意，请联系我们。

## 第二步：向AFCA投诉

投诉很容易。您可以使用我们的在线表格，或者通过本手册“联系我们”部分中描述的任何方法联系我们。

在联系我们之前，可以检查一下当事金融公司是否是AFCA成员。我们有成千上万的会员，所以我们很有可能能够提供帮助。有关详细信息，请访问我们的网站 [afca.org.au/find-a-financial-firm](http://afca.org.au/find-a-financial-firm)。

### 第三步：达成结果

我们收到投诉后，会与您和当事金融公司一道解决问题。

我们可以通过协商或调解来解决您投诉的问题。然而，我们可能会需要进一步调查投诉的问题并做出裁决。

我们在考虑相关法律、业务守则以及您和当事金融公司所提供信息的基础上，根据投诉情况做出我们的裁决。

与其他金融产品和服务相比，我们对退休公积金投诉的裁决方式有一些重要差异。有关更多信息，请联系我们。



## 核查清单

在您向我们提出投诉之前，请考虑以下几个步骤：

- 有没有直接向当事金融公司投诉？
- 是否给了当事金融公司适当的时间做出回应？
- 当事金融公司是AFCFA成员吗？请访问 [afca.org.au/find-a-financial-firm](https://afca.org.au/find-a-financial-firm)。
- 您有没有从当事金融公司收到起诉书或其他法院文书，告知您其已开始法律诉讼？如果是，请立即提出投诉。

请注意，我们不提供法律或财务建议。我们的网站上提供了免费和保密的消费者维权和法律服务的详细信息。



## 实用信息

### 对于提交投诉，您是否需要帮助？

我们的服务对公众免费，您不需要付钱请人帮您向AFCA投诉。

作为个人，您可能有资格获得免费法律援助或财务咨询援助。有关更多信息，请访问National Legal Aid网站[nationallegalaid.org](http://nationallegalaid.org)或访问Financial Counselling Australia网站[financialcounsellingaustralia.org.au/corporate/find-a-counsellor](http://financialcounsellingaustralia.org.au/corporate/find-a-counsellor)。

### 时限

向AFCA投诉有时限规定。在大多数情况下，在收到金融公司对投诉的最终答复后，您有两年时间向我们提出投诉。如果您没有向当事金融公司投诉，在大多数情况下，从第一次意识到自己遭受损失起，您有六年时间提出投诉。

对于一些退休公积金，投诉时限较短。如果您有关于退休公积金的投诉，并且涉及死亡抚恤金，通常有28天的时限。这一时限是从您收到退休公积金机构关于死亡抚恤金的最终决定之日算起。

如果我们认为特殊情况适用，可能仍会审议在相关时限之后提出的一些投诉。

## 如果我们帮不上忙怎么办？

如果我们不能处理您的投诉，我们通常可以推荐其他有能力提供帮助的机构。您也可以拨打Australian Securities and Investment Commission热线1300 300 630，或者访问网站 [asic.gov.au](http://asic.gov.au) 寻求关于还可以向谁寻求帮助的建议。

## 额外的协助

A F C A 网站上有多种语言的信息。我们也可以安排免费口译服务。

### 口译服务

拨打免费翻译服务电话131 450或拨打1800 931 678（墨尔本时间周一至周五上午9点到下午5点），我们将为您安排一名翻译。

### National Relay Service

如果您失聪或有听力或言语障碍，请通过National Relay Service联系我们。

电传打字机/语音呼叫133 677 (本地)

听说呼叫1300 555 727 (当地)

请访问National Relay Service网站 [relayservice.gov.au](http://relayservice.gov.au)，选择呼叫类型并输入我们的号码1800 678 931。



## 联系我们

**Australian Financial  
Complaints Authority**

**1800 931 678** (免费电话)  
(周一至周五上午9点到下午5点)

**(03) 9613 6399** (传真)  
**info@afca.org.au** (电邮)

**afca.org.au/complaints** (投诉表格)

GPO Box 3 Melbourne VIC 3001

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