

# 如何解決投訴



**Australian Financial Complaints Authority (AFCA) 幫助個人和小企業解決與金融產品和服務相關的投訴。**

**我們提供公平、免費和獨立的服務。**

## **我們的價值觀**

- 公平和獨立——我們會做出平衡的決定，並確保每個人都得到適當的聆聽
- 透明和負責任——我們會解釋我們採取行動的原因
- 誠實和尊重——我們很專業，會尊重地對待每個人
- 積極主動，以客戶為中心——每個人都可以使用我們的服務

## 哪些人可以向AFCA投訴？

只要您投訴的金融公司是AFCA會員，任何與該金融公司有未解決投訴的人都可以投訴。其中包括：

- 個人
- 合夥企業
- 小企業
- 俱樂部或法人團體。

我們可以考慮的投訴已在我們的規定中列出。若要了解有關我們的規定和投訴解決流程的更多資訊，請聯繫我們或瀏覽我們的網站 [afca.org.au/rules](https://afca.org.au/rules)

## AFCA可以處理哪些投訴？

我們可以考慮許多種金融問題，包括：

- 銀行交易和信貸清單中的錯誤
- 因財務狀況發生變化以致難以償還貸款、信用卡和短期融資
- 保險索賠（例如汽車、房屋及財產、寵物、旅行、收入保護和創傷保險）遭拒
- 投資建議不當
- 受託人關於退休金福利分配的決定。

信貸、金融和貸款



保險



銀行存款和付款



投資和財務建議



退休金



# 解決投訴的最佳方式是什麼？

## 第一步：聯繫您的金融公司

直接聯繫您的金融公司可以解決許多投訴。大多數企業都有投訴區，您可以通過電子郵件、電話或寄信聯繫。

如果您尚未就您的疑慮與他們聯繫，我們建議您先這樣做。一旦您提交投訴，您的金融公司需要依照設定的時間表予以回復：

- 退休金或傳統受託人投訴為90天
- 涉及財務困難的投訴為21天，或
- 所有其他投訴為45天。

如果您未在規定的時間範圍內收到投訴回復，或者您對收到的回復不滿意，請與我們聯繫。

## 第二步：向AFCA提交投訴

投訴很容易。您可以使用我們的在線表格，或通過本手冊“聯繫我們”部分中描述的其中一種方法與我們聯繫。

在聯繫我們之前，您可以檢查您的金融公司是否是AFCA的成員。我們有成千上萬的會員，所以很有可能我們能夠提供幫助。欲了解更多詳情，請瀏覽我們的網站 [afca.org.au/find-a-financial-firm](http://afca.org.au/find-a-financial-firm)

### 第三步：達成結果

在收到您的投訴後，我們會與您和您的金融公司一起予以解決。

我們可能會嘗試通過談判或調解來解決您的投訴。但是，如果我們需要進一步調查投訴才能做出決定，我們也會這麼做。

我們做出決定時會根據投訴情況的公平性，同時考慮相關法律、行為準則以及您和您的金融公司提供的資料。

相較於其他金融產品和服務，我們在同類投訴做出決定時所採取的方法有一些重要差異。如需更多資訊，請聯繫我們。



## 清單

在您向我們提交投訴之前，請考慮以下步驟：

- 您是否已直接向您的金融公司投訴？
- 您是否已給予金融公司適當的回復時間？
- 該金融公司是 AFCA 的會員嗎？轉至 [afca.org.au/find-a-financial-firm](https://afca.org.au/find-a-financial-firm)。
- 您是否收到了金融公司發給您的起訴書或其他法院文件，告知其已啟動法律程序？如果是，請立即提交投訴。

請注意，我們不提供法律或財務建議。我們的網站上提供了免費和保密的消費者代訴和法律服務的詳細資訊。



## 實用資訊

### 您需要幫助來提交投訴嗎？

我們的服務對公眾免費，您無需向他人支付費用幫助您向AFCA提交投訴。

個人可能有資格獲得免費法律援助或財務諮詢援助。欲了解更多資訊，請瀏覽National Legal Aid網站 [nationallegalaid.org](http://nationallegalaid.org) 或瀏覽Financial Counselling Australia網站 [financialcounsellingaustralia.org.au/corporate/find-a-counsellor](http://financialcounsellingaustralia.org.au/corporate/find-a-counsellor) 了解更多資訊。

### 時限

向AFCA提交投訴是有時限的。在大多數情況下，在您收到金融公司對投訴的最終答復後，您有兩年的時間向我們提交投訴。如果您還沒有向您的金融公司投訴，在大多數情況下，從您第一次意識到您的損失起您有六年的時間提交投訴。

某些退休金投訴的時限要更短一些。如果您有退休金投訴，並且該投訴與支付死亡撫卹金有關，那麼通常的時限是從退休基金收到關於支付死亡撫卹金的最終決定起28天內。

如果我們認為特殊情況適用，我們仍可考慮在相關時限過後提交的一些投訴。

## 如果我們無法幫助您處理投訴怎麼辦？

如果我們無法處理您的投訴，我們通常會建議其他可能提供幫助的組織。您也可以致電Australian Securities and Investment Commission熱線1300 300 630或瀏覽他們的網站**asic.gov.au**，獲取有關您可以向哪些人求助的建議。

## 額外協助

AFCA網站上提供多種語言版本的資訊。我們還可以安排免費口譯服務。

### 口譯服務

致電131 450聯繫免費翻譯服務或致電1800 931 678（墨爾本時間週一至週五上午9點至下午5點），我們會為您安排口譯員。

### National Relay Service

如果您是聾人，或有聽力或語言障礙，請通過 National Relay Service聯繫我們。

TTY/語音通話133 677（本地撥打）

Speak & Listen 1300 555 727（本地撥打）

前往 National Relay Service 網站 **relayservice.gov.au**，選擇呼叫類型並輸入我們的號碼1800 678 931。



## 聯繫我們

**Australian Financial  
Complaints Authority**

**1800 931 678** (免費電話)  
(週一至週五上午9點至下午5點)

**(03) 9613 6399** (傳真)

**info@afca.org.au** (電子郵件)

**afca.org.au/complaints** (投訴表格)

GPO Box 3 Melbourne VIC 3001

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