

解决对受托人和管理人的投诉

AFSA负责依据《破产法案》监督个人破产从业者（包括注册受托人、法定受托人和债务协议管理人)的标准。

其职责包括代表破产监察长处理对受托人和管理人的投诉、处理对受托人所做的某些决定的复审请求。

澳大利亚证券与投资管理委员会(ASIC)负责监督公司破产从业者（包括清算人、接管人和管理人）的标准，并处理对公司破产从业者不当行为的指控。

谁可以向AFSA的监管和执法处投诉？

凡对下列人员所采取的行动关切的人都可以投诉：

- 破产受托人，包括法定受托人；
- 债务协议管理人，包括在订立债务协议中提供协助的任何人；
- 第十部分安排的控制受托人；或者
- 个人破产协议受托人。

有关债务协议提议的表决、或者变更或中止债务协议的询问，应联系 AFSA的债务协议团队，电话是1300 364 785。

有关清算人、接管人或管理人不当行为的询问或报告，应联系 ASIC，电话是 1300 300 360，或者访问 www.asic.gov.au/complain

如何投诉？

首先应尝试与受托人或管理人解决你的关心的问题。如果你仍然不满意或觉得无法向他们提出问题，你可以联系 AFSA 的监管和执法处：

- 电话 – 你可以联系我们，电话是 1300 364 785
- 网络 – 你可以在线发送你的投诉给我们，填写 ‘[Contact us](#)’（联系我们）表单即可；不过，我们建议你使用AFSA网站上的 [complaints form（投诉表格）](#) [[PDF 201KB](#)]，该表格可向我们提供评估你的投诉所需的所有必要信息
- 邮寄/传真 – 你可以通过邮寄或传真将你的投诉发送给我们：

地区	邮寄地址和传真号码
对于 QLD, WA 和 NT	PO Box 10443, Adelaide Street, BRISBANE 4000 传真: (07) 3360 5402
对于 VIC, TAS 和 SA	GPO Box 2851, MELBOURNE 3001 传真: (03) 8631 4840
对于 NSW 和 ACT	GPO Box 548, SYDNEY 2001 传真: (02) 8233 7805

所有投诉都会得到认真对待。

费用是多少？

这项服务不收费。

我的投诉会得到怎样处理？

AFSA将会在七天内告知书面投诉已经收到。

通常，我们能够在28天内处理大多数投诉。如果你提出的问题比较复杂，可能会需要更长的时间，不过我们会及时通知你。

如果你希望保持匿名，或者担心你的详细资料被公开，请向 AFSA 申明。

AFSA 将争取在收到你的投诉的60天内结束调查，并会向你通报调查的进展情况。

如果你的投诉在 AFSA 的调查权力之外，或者你的投诉无法得到解决，则会向你告知可选的途径，如向法院提出申请。AFSA 也会促成各方之间会面，以便加快争端的解决。在提出投诉时，你应当指出是否愿意考虑采用这一办法。

如何调查我的投诉？

如果通过与个人破产从业者磋商无法解决问题，我们将会从处理你的投诉问题的受托人或管理人处获得书面回应，我们会检查他们的卷宗。

调查报告书

AFSA 将会向你和受托人或管理人提供一份投诉报告。

AFSA可以复审的决定

在有些情况下，AFSA可以复审受托人的决定，例如：

- 呈递反对解除破产的通知书
- 发布用收入抵债的评估结果
- 在评估用收入来抵债时，决定和或拒绝考虑困苦申请
- 利用受监管的账户收回收入抵债
- 支付受托人的酬金和第三方费用（如法律费用）

如果你的投诉与受托人的可复审决定有关，那么你应当遵从 [‘Can I Appeal?’（我可以上诉吗？）](#) 中规定的程序。

复审受托人的酬金和第三方费用

如果破产案、个人破产协议或第十部分的第188条权力于2010年12月1日之前发生。

对注册受托人的酬金要求及第三方费用不满意的债权人或破产者可以：

- 向 AFSA 投诉，或者
- 请求 AFSA 复审受托人的酬金。

这一过程称作‘讼费评定’，该过程检查所从事工作的性质、所花费的时间、以及收费金额。这项服务是收费的，并且如果受托人的酬金没有显著减少，可能还会要求你支付受托人的费用。

AFSA 可以检查酬金的合法性，以及受托人是否遵从《破产法案》中规定的标准。如果受托人收取的酬金不合法或者不符合规定的标准，AFSA只能要求受托人更改其酬金。

如果破产案、个人破产协议或第十部分的第188条权力于2010年12月1日或之后发生。

对注册受托人的酬金要求不满意的债权人或破产者可以向 AFSA 申请复审。只有在债权人或破产者可以证明受托人或其代理未遵守费用批准过程的立法要求、行为不当或类似例外情况时，复审才是适当的。申请复审的人也必须证明其与复审结果有利益关系。你应当在收到受托人‘酬金要求通知’的28天内以书面形式提出有关酬金复审的请求。

对受托人的第三方服务费用账单不满意的债权人或破产者，可以要求受托人向AFSA申请复审。对第三方费用的复审包括AFSA在担任法定受托人时发生的费用。费用方面的复审不会涉及法定受托人，因为其费用是由法规确定的。

AFSA的复审结果可以上诉到法院。

如果AFSA不能帮忙怎么办？

如果 AFSA的介入不能解决你的投诉，那么唯一的补救办法或许是请法院裁决。如果是这种情况，我们将会通知你。

如果你觉得没有受到尊重的对待，或者如果你对AFSA 处理你的投诉的方式不满意，请要求与做事职员的领导交谈，以进一步提出你关心的问题。如果你仍然不满意，你有权向联邦投诉专员投诉。

有关你可以从 AFSA 获得的帮助的更多信息，可以在 [Client Service Charter.（客户服务宪章）](#) 中找到。

投诉的记录

AFSA 保留所有投诉的记录。该记录作为宝贵的反馈而被保存，以有助于：

- 持续监督该受托人或管理人的标准
- 确定 AFSA 监督受托人和管理人的范围
- 向受托人和管理人提供指引
- 就个人破产政策问题向政府提供建议

AFSA 政策与实践

有关AFSA在复审某些受托人决定中的角色的更多信息，请参阅 [Inspector-General's Practice Statement 12（监察长第12号实践声明）](#)。

有关AFSA在复审受托人酬金和第三方费用中的角色的更多信息，请参阅 [Inspector-General's Practice Statement 16（监察长第16号实践声明）](#)。

你可以在AFSA的网站上找到这两个实践声明，网址是 www.afsa.gov.au。