



客戶服務憲章

2015年9月

本憲章概述我們的機構、宗旨、目標，以及我們對客戶的服務承諾。

關於我們

澳洲金融安全局（AFSA）是總檢察長轄下的行政機構。我們透過高質素的個人無力償債與託管、監管與執法及個人資產擔保服務，管理破產及個人資產擔保法律之執行。

我們的願景

澳洲金融安全局是一個高度靈活的組織。我們通過卓越的服務，幫助消費者、商戶和公眾實行更理想和公平合理的財務方案。

我們的宗旨

我們的宗旨是要透過執行破產及個人資產擔保法律、監管個人破產從業員及受託人服務，為消費者、商戶和公眾提供更理想和公平合理的財務方案。

我們的目標

我們藉着實踐目標來履行我們的宗旨。

- 目標1: 建立信心 – 我們為我們所施行的個人無力償債及資產擔保程序對客戶建立信心。
- 目標2: 實現價值 – 我們全力支援客戶公平合理的財務方案，實現我們機構的核心價值。
- 目標3: 高效服務 – 我們不斷提升我們的服務質素，以向客戶提供優質的服務。
- 目標4: 優質資訊 – 我們向客戶和利益相關者提供相關的資訊，令他們有能力作出明智的決定。

我們的服務

無力償債與受託人服務

我們周全的個人無力償債與受託人服務包括為客戶提供實用資料，讓客戶了解處理未能償還的債務的各種辦法和當受託人的責任。

監管與執法

我們主要的職責包括監管個人破產從業員，及調查被指稱違反《破產法》和《個人資產擔保法》（PPS Act）的行為，並在適當情況下將案件交予檢控部門作出起訴。

個人資產擔保

我們運用我們的專業知識來為客戶提供一系列的服務，當中包括處理在《個人資產擔保法》下提出的申請，及提供針對個別界別的資訊，以協助客戶有效地使用個人資產擔保登記名冊（PPSR）。

我們制訂了明確的質量和定量績效指標來確保我們的服務達標。如欲了解我們評估服務績效的詳情，請到澳洲金融安全局的網站 www.afsa.gov.au，瀏覽我們「企業規劃」（Corporate Plan）的網頁。

我們的服務承諾

我們承諾為客戶提供優質的服務。我們的服務符合澳洲公共服務價值和行為守則（Australian Public Service Values and Code of Conduct）。

我們致力於履行：

- **專業精神** – 我們在提供合理適當又高效的服務的時不忘以禮待人。我們的每位客戶都能得到應有的尊重。
- **積極回應** – 我們細心聆聽客戶的需要，對客戶的需求和查詢給予恰當的回應，並會在協定的時間內完成工作項目。我們會利用從經驗得到的數據來進一步了解客戶的需要和推動我們創新。
- **便捷服務** – 我們提供便利快捷的途徑讓客戶能迅速找到適合他們的服務。我們恆常發佈相關及連貫的資訊，以協助客戶作出明智的決定。
- **可靠盡責** – 我們對我們的決定和行動負責。我們藉着提供商業公平和透明度高的服務，致力於成為我們的利益相關者值得信賴的合作夥伴。

澳洲金融安全局力求向客戶提供卓越的服務和保持其服務水準。我們致力於為有需要人士提供相關的資訊，但我們並未能給予法律意見、法律詮釋或觀點。

如何幫助我們提升服務質素

我們致力於提供卓越的服務予我們的客戶。如欲幫助我們提升服務質素，您可以：

- 瀏覽我們的網頁以獲得相關資訊；
- 聯絡我們以獲取所需的資訊或服務；
- 提供反饋意見；
- 遵守破產與個人資產擔保的法例及其相關條例；
- 向我們提供完整、適時和準確的資料；
- 給予我們充足的時間來回應您的請求；
- 尊重並有禮地對待我們的職員。

反饋意見

我們非常重視您的意見。您的意見有助我們了解您接受我們服務的經驗，讓我們更容易明白您的需求。

如希望提供反饋意見或作出投訴，您可以：

- 填寫我們網站內提供的線上反饋表格；
- 使用本文中「聯絡我們」部分下列出的其中一個方法聯絡我們。

如欲獲得更多有關澳洲金融安全局處理投訴的詳情，請瀏覽我們的網站。

針對其他業內人士的投訴

若您對任何私人破產受託人、債務協議管理人或其他業內人士的舉動有懷疑，請參閱我們網頁「解決對受託人和破產管理人的投訴」(Resolving complaints about trustees and administrators) 的部分。

其他投訴途徑

若您對我們處理您的投訴的方式感到不滿，您可以考慮從以下途徑再作出投訴。

投訴類型	機構部門	電話
一般投訴	聯邦申訴專員	1300 362 072
私隱權受侵犯	澳大利亞信息專員辦公室	1300 363 992
其他法例允許的個案	行政上訴審裁處	1800 228 333

覆核受託人與破產管理人的決定

澳洲金融安全局可覆核受託人與管理人所作出的其中一些決定。如欲了解詳情，請參閱我們網站「我可以上訴嗎？」(Can I appeal?) 的部分。

聯絡我們

無力償債及破產	個人資產擔保登記名冊
網站: www.afsa.gov.au	網站: www.ppsr.gov.au
聯絡我們: www.afsa.gov.au/contact-us	聯絡我們: www.ppsr.gov.au/contact-us
電話: 1300 364 785	電話: 1300 007 777 (1300 00 PPSR)
辦公時間 (AEST和AEDT): <ul style="list-style-type: none">• 星期一至星期五 8:30 a.m. – 8:00 p.m.• 公眾假期 – 休息	
聖誕節 / 西歷新年期間的辦公時間 – 請參考我們的網站。	

其他語言的支援

除了英語，我們的網站也提供其他語言版本的資訊。

若您對使用英語有困難，您可以致電131 450聯絡全國翻譯與傳譯服務 (TIS National) 求助。每個電話將按照本地電話通話費收費。