



고객 서비스 헌장

2015년 9월

이 헌장은 본 기관의 소개 및 목적과 목표 그리고 고객에 대한 서비스 노력을 명시합니다.

소개

호주 금융안정청(Australian Financial Security Authority, AFSA)은 법무장관 산하의 책임집행기관입니다. 본 기관은 수준 높은 개인파산 및 파산관재인, 규정 및 집행 그리고 동산담보서비스 제공을 통한 파산 및 동산담보법 적용을 관리합니다.

본 기관의 비전

AFSA는 우수한 서비스 제공으로 소비자, 기업 및 지역사회에 개선된 공정한 재무 성과를 촉진하는 역동적인 조직입니다.

본 기관의 목적

저희의 목적은 파산 및 동산담보법 적용, 개인파산전문가 규제 및 관재인 서비스를 통해 소비자, 기업 및 지역사회에 개선된 공정한 재무 성과를 제공하는 것입니다.

본 기관의 목표

저희는 다음과 같은 목표를 통해 목적을 달성합니다.

- 목표 1: 본 기관이 관장하는 개인파산과 담보프로그램에서 신뢰 배양
- 목표 2: 당 고객을 위한 공정한 재무 성과를 지원하는 가치 제공
- 목표 3: 귀하와 본 기관과의 상호관계를 지속적으로 개선하는 효과적인 서비스
- 목표 4: 고객과 이해관계자가 정보에 입각한 결정을 내릴 수 있는 수준 높은 정보

본 기관의 서비스

파산 및 관재인 서비스

본 기관의 종합적인 개인파산 및 관재인 서비스에는 감당할 수 없는 부채 처리 옵션에 관한 실무적인 정보 제공과 개인파산 관리를 위한 관재인으로서의 행동이 포함됩니다.

규제 및 집행

본 기관의 핵심적 역할에는 개인파산 전문가 규제와 파산법 및 동산담보법(PPS Act) 위반 조사 그리고 적절한 경우 기소 의뢰가 포함됩니다.

동산담보

본 기관의 전문성을 통해 PPS법 하의 신청에 대한 대응 및 사용자가 동산담보등록부(Personal Property Securities Register, PPSR)를 효과적으로 사용하도록 지원하는 특정 부문 정보 제공 등 다양한 서비스를 제공할 수 있습니다.

구체적인 양적 질적 성과 측정 방법을 개발하여 본 기관의 목표를 달성하고 있습니다. 본 기관의 서비스 및 성과 측정에 관한 자세한 정보는 AFSA 웹사이트 www.afsa.gov.au의 기업 플랜에서 찾을 수 있습니다.

본 기관의 서비스 노력

본 기관의 서비스 노력을 통해 우수한 서비스 제공을 지원하며 호주 공공 서비스 가치와 행동규범을 보완합니다.

본 기관으로부터 기대할 수 있는 것:

- **전문성**- 본 기관은 서비스를 공정하고 효과적으로 제공하며 고객을 존중하고 예를 갖춰 대우합니다.
- **대응성**- 본 기관은 고객의 의견을 경청하며, 합의된 일정을 지키고, 피드백 및 질의에 대해 적절하게 대응합니다. 이 정보를 사용하여 고객이 필요로 하는 것을 파악하고 혁신을 추구합니다.
- **서비스의 손쉬운 이용** - 본 기관은 고객이 올바른 서비스를 빠르고 쉽게 이용하도록 하며 관련이 있고 일관된 정보를 제공하여 정보에 입각한 의사결정을 하도록 지원합니다.
- **책임성**- 본 기관은 본 기관이 내린 결정과 행동에 대해 책임을 집니다. 본 기관은 업무적으로 안전하고 투명한 방법으로 고객에게 서비스를 제공함으로써 이해관계자에게 신뢰받을 수 있는 파트너가 되고자 합니다.

AFSA는 고객을 위해 수준 높은 서비스를 제공하고 유지할 것을 다짐합니다. 도움이 되는 정보를 제공하기 위해 노력하지만 법적 조언, 법적 해석 또는 견해를 제공할 수는 없습니다.

본 기관을 돕는 방법

저희는 고객들에게 우수한 서비스를 제공하기 위해 노력합니다. 저희를 도와주실 수 있도록, 다음을 요청합니다.

- 관련 정보를 찾기 위해 본 기관의 종합적인 웹사이트를 참조해 주십시오.
- 본 기관의 정보나 서비스에 대해 도움이 필요하시면 연락하여 주십시오.
- 본 기관의 서비스가 기대에 미치지 못하면 피드백을 주십시오.
- 파산 및 동산담보법과 관련 규정을 준수해 주십시오.
- 완전하고 시기적절하며 정확한 정보를 제공해 주십시오.
- 본 기관이 고객의 요청에 대응할 적절한 시간을 주십시오.
- 본 기관의 직원을 존중하여 주시고 예를 갖춰 대해 주십시오.

피드백

고객의 피드백은 고객의 경험을 이해하고 고객의 요구를 더 잘 만족시키는데 도움이 되기 때문에 소중합니다.

피드백을 제공하시거나 불만을 제기하고 싶으시면, 다음과 같이 하실 수 있습니다:

- 본 기관의 웹사이트에서 이용할 수 있는 온라인 피드백 양식을 작성
- 이 간행물의 '연락방법' 부분에 기재된 채널 중의 한 곳을 이용.

AFSA의 불만취급절차에 대해 더 자세한 정보가 필요하시면 본 기관의 웹사이트에서 찾으실 수 있습니다.

업계 전문가에 대한 불만

만약 개인파산관재인, 부채계약관리인 또는 기타 전문가가 취한 조치에 대해 우려가 있으신 경우, *본 기관 웹사이트의 관재인과 관리인에 관한 불만 해결 페이지*를 참조하셔야 합니다.

불만 검토를 위한 기타 방안

불만을 처리하는 방법이 마음에 들지 않으시면, 귀하의 불만을 검토하는 다른 방안이 있을 수 있습니다.

질의유형	기관	전화
일반적인 불만	호주연방 옴부즈만(Commonwealth Ombudsman)	1300 362 072
개인정보 보호권리가 침해되었다고 생각되는 경우	호주정보위원회(Office of the Australian Information Commissioner)	1300 363 992
법률이 허가하는 특정 상황인 경우	행정재판소(Administrative Appeals Tribunal)	1800 228 333

관재인 및 관리인 결정 검토

AFSA에서 관재인과 관리인이 내린 일부 결정을 검토할 수 있습니다. 이 절차에 관한 추가 정보는 본 기관 웹사이트의 [항소할 수 있습니까 \(Can I appeal\)?](#) 페이지를 읽어 주십시오.

연락방법

파산	동산담보등록부
웹사이트: www.afsa.gov.au	웹사이트: www.ppsr.gov.au
연락처: www.afsa.gov.au/contact-us	연락처: www.ppsr.gov.au/contact-us
전화번호: 1300 364 785	전화번호: 1300 007 777 (1300 00 PPSR)
근무시간 (AEST 및 AEDT): <ul style="list-style-type: none">월요일~금요일 오전 8시 30분부터 오후 8시까지공휴일 - 휴무	
크리스마스/신년 연휴 기간의 근무시간은 저희 웹사이트를 확인해 주십시오.	

기타 언어 지원

영어 이외의 언어로 된 정보는 저희 웹사이트에서 보실 수 있습니다.

영어로 말하거나 이해하는데 어려움이 있으시면, 시내 통화료로 131 450에 전화하여 번역 및 통역 서비스(TIS National)에 연락할 수 있습니다.