



ĐIỀU LỆ DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG

Tháng 9 năm 2015

Điều lệ này mô tả cơ quan của chúng tôi, các mục đích, mục tiêu và cam kết dịch vụ mà chúng tôi đem đến cho khách hàng.

Chúng tôi là ai

Cơ quan An Ninh Tài Chính Úc (AFSA) là cơ quan hành pháp có trong danh mục của Bộ Trưởng Bộ Tư Pháp. Chúng tôi quản lý việc áp dụng luật bảo vệ tài sản cá nhân và phá sản bằng cách cung cấp các dịch vụ chất lượng cao về mất khả năng thanh toán và ủy thác, các quy định và thi hành, và dịch vụ bảo vệ tài sản cá nhân.

Tầm nhìn của chúng tôi

AFSA là một tổ chức năng động cung cấp các kết quả cải thiện và công bằng về tài chính cho người tiêu dùng, doanh nghiệp và cộng đồng nhờ khả năng cung cấp dịch vụ xuất sắc.

Mục đích của chúng tôi

Mục đích của chúng tôi là cung cấp các kết quả cải thiện và công bằng về tài chính cho người tiêu dùng, doanh nghiệp và cộng đồng thông qua việc áp dụng luật bảo vệ tài sản cá nhân và phá sản, quy định của chuyên viên về trường hợp mất khả năng thanh toán cá nhân và các dịch vụ ủy thác.

Mục tiêu của chúng tôi

Chúng tôi thực hiện mục đích của mình thông qua các mục tiêu:

Mục tiêu 1: Tăng cường sự tín nhiệm trong các chương trình bảo vệ và mất khả năng thanh toán cá nhân mà chúng tôi mang đến.

Mục tiêu 2: Cung cấp giá trị để hỗ trợ cho khách hàng với những kết quả tài chính công bằng.

Mục tiêu 3: Dịch vụ hiệu quả không ngừng cải thiện tương tác của quý vị với chúng tôi.

Mục tiêu 4: Thông tin chất lượng giúp khách hàng và các bên liên quan đưa ra các quyết định sáng suốt.

Các dịch vụ của chúng tôi

Dịch vụ ủy thác và mất khả năng thanh toán

Dịch vụ ủy thác và mất khả năng thanh toán cá nhân toàn diện của chúng tôi bao gồm cung cấp thông tin thiết thực về các giải pháp đối phó với món nợ không thể kiểm soát và nhận ủy thác quản lý mất khả năng thanh toán cá nhân.

Quy định và thi hành

Vai trò chính của chúng tôi bao gồm điều tiết các chuyên viên về mặt khả năng thanh toán cá nhân và điều tra các cáo buộc vi phạm Điều Luật Phá Sản và Điều Luật Bảo vệ Tài Sản Cá Nhân (Điều luật PPS) và khi có, truy tố phù hợp.

Bảo vệ tài sản cá nhân

Chuyên môn của chúng tôi giúp chúng tôi có thể đem đến nhiều dịch vụ khác nhau bao gồm phản hồi các đơn yêu cầu về Điều luật PPS và cung cấp thông tin cụ thể trong lĩnh vực để hỗ trợ người dùng sử dụng Danh Bạ Bảo Vệ Tài Sản Cá Nhân (PPSR) một cách hiệu quả.

Các biện pháp hoạt động định tính và định lượng cụ thể được phát triển để đảm bảo chúng tôi đạt được mục tiêu của mình. Có thể xem thông tin chi tiết về dịch vụ và biện pháp hoạt động của chúng tôi tại Kế Hoạch Công trên trang web của AFSA www.afsa.gov.au.

Các cam kết dịch vụ của chúng tôi

Các cam kết dịch vụ của chúng tôi hỗ trợ khả năng cung cấp dịch vụ xuất sắc và bổ sung cho các Giá Trị Dịch Vụ Công của Úc và Quy tắc Ứng xử.

Quý vị có thể mong đợi ở chúng tôi:

- **Sự chuyên nghiệp**—chúng tôi cung cấp các dịch vụ của mình một cách công bằng và hiệu quả, đồng thời dành cho quý vị sự tôn trọng và lịch sự.
- **Sự hòng ứng**—Chúng tôi lắng nghe quý vị, đúng hẹn với khung thời gian đã thỏa thuận và hồi đáp phù hợp với các phản hồi và yêu cầu của quý vị. Chúng tôi sử dụng các thông tin này để hiểu rõ nhu cầu của quý vị và thúc đẩy sự đổi mới.
- **Dễ dàng tiếp cận dịch vụ**—Chúng tôi đem đến cho quý vị khả năng tiếp cận nhanh chóng và dễ dàng với các dịch vụ phù hợp và công bố các thông tin thường xuyên và chính xác để hỗ trợ quý vị đưa ra quyết định sáng suốt.
- **Trách nhiệm**—Chúng tôi chịu trách nhiệm cho các quyết định và hành động của mình. Mục tiêu của chúng tôi là trở thành đối tác đáng tin cậy với các bên liên quan thông qua việc cung cấp cho khách hàng dịch vụ hợp lý về mặt thương mại và minh bạch.

AFSA cam kết đạt được và duy trì dịch vụ chất lượng cao cho khách hàng. Chúng tôi luôn nỗ lực cung cấp các thông tin hữu ích, nhưng không thể đưa ra các lời khuyên, ý kiến pháp lý hoặc giải thích về mặt pháp lý.

Điều quý vị có thể làm để giúp chúng tôi

Chúng tôi luôn nỗ lực cung cấp các dịch vụ chất lượng cao cho khách hàng của mình. Để có thể hỗ trợ chúng tôi, chúng tôi mong rằng quý vị:

- tham khảo trang web toàn diện của chúng tôi để biết thêm thông tin liên quan
- liên hệ với chúng tôi nếu quý vị cần hỗ trợ về thông tin hoặc dịch vụ của chúng tôi
- cung cấp thông tin phản hồi nếu dịch vụ của chúng tôi không như quý vị mong đợi
- tuân thủ luật bảo vệ tài sản cá nhân, phá sản và các quy định liên quan
- cung cấp thông tin đầy đủ, kịp thời và chính xác
- cho chúng tôi đủ thời gian để trả lời yêu cầu của quý vị
- dành cho nhân viên của chúng tôi sự tôn trọng và lịch sự

Phản hồi

Chúng tôi trân trọng các phản hồi của quý vị vì sẽ giúp chúng tôi hiểu được các trải nghiệm của quý vị cũng như hỗ trợ chúng tôi đáp ứng các nhu cầu của quý vị tốt hơn.

Quý vị có thể cung cấp cho chúng tôi thông tin phản hồi hoặc khiếu nại bằng cách:

- hoàn thành mẫu phản hồi trực tuyến có trên trang web của chúng tôi
- thông qua một trong các kênh nêu trong phần “Liên hệ với chúng tôi” trong ấn phẩm này.

Các thông tin chi tiết về thủ tục xử lý khiếu nại của AFSA có thể được tìm thấy trên trang web của chúng tôi.

Khiếu nại về các chuyên gia khác trong ngành

Nếu quý vị lo ngại về hành động của một ủy viên quản trị phá sản tư nhân, người quản lý thỏa thuận nợ, hoặc chuyên viên khác, vui lòng tham khảo trang thông tin “*Giải quyết khiếu nại về ủy viên quản trị và người quản lý*” trên trang web của chúng tôi.

Các phương pháp xét duyệt khiếu nại khác

Nếu quý vị không hài lòng với phương pháp xử lý khiếu nại của mình, quý vị có thể chọn các phương pháp xét duyệt khiếu nại khác.

Loại yêu cầu	Cơ quan	Điện thoại
Khiếu nại chung	Thanh Tra Liên Bang	1300 362 072
Trường hợp quý vị cho rằng quyền riêng tư của mình đã bị xâm phạm	Văn phòng Ủy Viên Thông Tin Úc	1300 363 992
Trong một số trường hợp cụ thể mà pháp luật cho phép	Tòa An Phúc Thẩm Hành Chính	1800 228 333

Xét lại các quyết định của ủy viên quản trị và người quản lý

AFSA có thể xét lại một số quyết định của ủy viên quản trị và người quản lý. Để biết thêm thông tin về quy trình này, vui lòng tham khảo trang thông tin “*Tôi có thể kháng cáo không?*” trên trang web của chúng tôi.

Liên hệ với chúng tôi

Dịch vụ mất khả năng thanh toán	Danh Mục Bảo Vệ Tài Sản Cá Nhân
Trang web: www.afsa.gov.au	Trang web: www.ppsr.gov.au
Liên hệ: www.afsa.gov.au/contact-us	Liên hệ: www.ppsr.gov.au/contact-us
Số điện thoại: 1300 364 785	Số điện thoại: 1300 007 777 (1300 00 PPSR)
Giờ làm việc (Giờ Chuẩn Đông Úc và Giờ Chuẩn Tây Úc): <ul style="list-style-type: none">• Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8.30 sáng đến 8.00 tối• Các dịp lễ quốc gia – đóng cửa	
Xin vui lòng kiểm tra trên trang web của chúng tôi về giờ làm việc trong dịp lễ Giáng Sinh và Năm Mới	

Trợ giúp bằng các ngôn ngữ khác

Thông tin bằng các ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh có thể được tìm thấy trên trang web của chúng tôi.

Nếu quý vị gặp khó khăn trong việc nói hoặc hiểu tiếng Anh, quý vị có thể gọi đến Dịch vụ Thông dịch và Phiên dịch (TIS) Quốc gia theo số 131 450 với cước phí theo cuộc gọi địa phương.