



Giải quyết khiếu nại về Ủy viên quản trị và Người quản lý

Theo Điều luật Phá sản, AFSA có trách nhiệm giám sát tiêu chuẩn của những người hoạt động trong lĩnh vực mất khả năng thanh toán cá nhân (bao gồm ủy viên quản trị đăng ký, Ủy viên Quản trị Chính thức và người quản lý thỏa thuận nợ).

Vai trò của AFSA bao gồm, thay mặt cho Tổng Thanh tra Phá sản, xử lý các khiếu nại chống lại các ủy viên quản trị và người quản lý cũng như xử lý các yêu cầu xét lại các quyết định nhất định của ủy viên quản trị.

Ủy ban Đầu tư và Chứng khoán Úc (ASIC) có trách nhiệm theo dõi tiêu chuẩn, và xử lý những tố cáo về hoạt động sai trái, của những người làm việc trong lĩnh vực mất khả năng thanh toán đoàn thể (bao gồm nhân viên thanh lý, người nhận và người quản lý).

Ai có thể khiếu nại với Quy chế và Thực thi AFSA?

Ai cũng có thể khiếu nại nếu họ thắc mắc về một hành động được thực hiện bởi:

- ủy viên quản trị phá sản, bao gồm Ủy viên quản trị Chính thức;
- người quản lý thỏa thuận nợ bao gồm bất cứ cá nhân nào tham gia trợ giúp thành lập một thỏa thuận nợ;
- ủy viên quản trị kiểm soát của một thỏa thuận Phần X; hoặc
- ủy viên quản trị của một Thỏa thuận mất Khả năng thanh toán Cá nhân.

Hỏi đáp về biểu quyết cho một đề xuất thỏa thuận nợ, hoặc thay đổi hoặc chấm dứt một thỏa thuận nợ phải được chuyển tới Dịch vụ Thỏa thuận Nợ của AFSA theo số 1300 364 785.

Hỏi đáp hoặc báo cáo về hành vi sai trái của nhân viên thanh lý, người nhận hoặc người quản lý phải được chuyển đến ASIC theo số 1300 300 360 hoặc truy cập trang web www.asic.gov.au/complain

Làm thế nào để khiếu nại?

Trước hết quý vị hãy cố gắng giải quyết những băn khoăn với ủy viên quản trị hoặc người quản lý. Nếu quý vị vẫn không hài lòng hoặc cảm thấy không thể nêu vấn đề với họ, vui lòng liên hệ bộ phận Quy chế và Thực thi AFSA

- Gọi điện – quý vị có thể liên lạc với chúng tôi theo số 1300 364 785
- Trực tuyến – quý vị có thể gửi thắc mắc của quý vị cho chúng tôi bằng phương pháp online bằng cách điền vào đơn [“Liên hệ với chúng tôi”](#) hoặc điền vào [đơn khiếu nại \[PDF 210KB\]](#) trên website AFSA để cung cấp cho chúng tôi thông tin cần thiết để chúng tôi đánh giá khiếu nại của quý vị.
- Gửi bưu điện/fax – quý vị có thể gửi khiếu nại cho chúng tôi bằng đường bưu điện hoặc gửi fax.

Khu vực	Địa chỉ hòm thư và số fax
Đối với QLD, WA & NT	Hòm thư 10443, Đường Adelaide, Brisbane 4001 Fax: (07) 3360 5402
Đối với VIC, TAS & SA	Hòm thư GPO 2851, Melbourne 3001 Fax: (03) 8631 4840
Đối với NSW & ACT	Hòm thư GPO 548, SYDNEY 2001 Fax: (02) 8233 7805

Tất cả khiếu nại sẽ được xử lý nghiêm túc.

Chi phí là bao nhiêu?

Dịch vụ này không mất phí.

Khiếu nại của tôi sẽ được xử lý như thế nào?

AFSA sẽ xác nhận khiếu nại bằng văn bản trong vòng 7 ngày.

Thông thường, chúng tôi sẽ xử lý các khiếu nại trong vòng 28 ngày. Nếu vấn đề mà quý vị khiếu nại phức tạp, thì thời gian xử lý sẽ lâu hơn nhưng chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị biết về tình hình xử lý.

Nếu quý vị muốn giấu tên, hoặc băn khoăn về việc tiết lộ các thông tin chi tiết, hãy nêu rõ với AFSA.

AFSA đặt mục tiêu dứt điểm điều tra trong vòng 60 ngày từ khi nhận được khiếu nại và hàng tháng sẽ thông tin cho quý vị về tiến triển điều tra.

Nếu khiếu nại của quý vị vượt quá quyền hạn điều tra của AFSA, hoặc không thể giải quyết được, quý vị sẽ được tư vấn về các giải pháp, như là gửi yêu cầu lên Tòa án. Các cuộc gặp giữa các bên cũng có thể được AFSA tạo điều kiện thuận lợi để giải quyết tranh chấp nhanh hơn. Khi thực hiện khiếu nại quý vị nên cho biết nếu quý vị muốn xem xét giải pháp này.

Khiếu nại của tôi sẽ được điều tra như thế nào?

Trường hợp vấn đề không thể giải quyết được thông qua thảo luận với ủy viên xử lý các vấn đề mất khả năng thanh toán cá nhân, một trả lời bằng văn bản sẽ được lấy từ ủy viên quản trị hoặc người quản lý đánh giá các vấn đề khiếu nại của quý vị và hồ sơ của họ có thể bị kiểm tra.

Báo cáo điều tra

Quý vị và ủy viên quản trị hoặc người quản lý sẽ được AFSA cung cấp một bản sao của bất cứ báo cáo khiếu nại nào.

Những quyết định được AFSA xét lại

Trong một số trường hợp, AFSA có thể xét lại quyết định của một ủy viên quản trị ví dụ như

- nộp một thông báo phản đối giải tòa
- đưa ra một đánh giá đóng góp thu nhập
- quyết định hoặc từ chối xem xét một đơn xin công nhận tình trạng khó khăn đối với một đánh giá đóng góp thu nhập
- sử dụng một tài khoản được giám sát để thu hồi đóng góp thu nhập
- trả thù lao của ủy viên quản trị và chi phí cho bên thứ ba (ví dụ như chi phí pháp lý)

Nếu khiếu nại của quý vị liên quan tới một quyết định của một ủy viên quản trị mà có thể được xét lại, quý vị nên làm theo thủ tục quy định trong tờ thông tin [Tôi Có thể Kháng cáo?](#)

Xét lại thù lao của ủy viên quản trị và chi phí cho bên thứ ba

Nếu phá sản, thỏa thuận mất khả năng thanh toán cá nhân hoặc đoạn 188 quyền năng trong Phần X bắt đầu trước ngày 1 tháng 12 năm 2010.

Một chủ nợ hoặc người phá sản không hài lòng với yêu cầu thù lao của một ủy viên quản trị có đăng ký và chi phí cho bên thứ ba có thể hoặc:

- khiếu nại với AFSA, hoặc
- yêu cầu AFSA thực hiện đánh giá về thù lao của ủy viên quản trị

Quá trình này được gọi là một 'đánh giá chi phí' và nó thẩm tra bản chất công việc thực hiện, thời gian thực hiện và số tiền chi trả. Quý vị phải trả phí cho dịch vụ này và quý vị cũng có thể bị yêu cầu trả phí cho ủy viên quản trị nếu khoản thù lao không giảm bớt đáng kể.

AFSA có thể thẩm tra tính hợp pháp của mức thù lao và liệu ủy viên quản trị có tuân theo các tiêu chuẩn quy định trong Điều luật Phá sản không và chỉ có thể yêu cầu ủy viên quản trị thay đổi mức thù lao nếu nó chưa được thực hiện hợp pháp hoặc theo các tiêu chuẩn quy định.

Nếu phá sản, thỏa thuận mất khả năng thanh toán cá nhân hoặc đoạn 188 quyền năng trong Phần X bắt đầu vào/sau ngày 1 tháng mười hai 2010

Một chủ nợ hoặc người phá sản không hài lòng với yêu cầu thù lao của một ủy viên quản trị đăng ký có thể yêu cầu AFSA xét lại. Xét lại sẽ chỉ phù hợp với trường hợp chủ nợ hoặc người phá sản đó có thể chứng minh quá trình phê duyệt lệ phí đã không tuân theo các yêu cầu pháp lý, các hành xử không đúng đắn được thực hiện bởi hoặc trên danh nghĩa của ủy viên quản trị hoặc người đại diện hoặc các trường hợp đặc biệt tương tự. Cá nhân yêu cầu xét lại cũng phải chứng minh rằng họ có quyền lợi đối với kết quả của xét lại. Quý vị có thể yêu cầu để xét lại mức thù lao bằng văn bản trong vòng 28 ngày sau khi nhận được "Thông báo thù lao" từ ủy viên quản trị.

Một chủ nợ hoặc người phá sản không hài lòng với hóa đơn chi phí của ủy viên quản trị cho dịch vụ cung cấp bởi bên thứ ba có thể đề nghị ủy viên quản trị yêu cầu AFSA xét lại. Việc xét lại chi phí bên thứ ba bao gồm chí phí mà AFSA phải chịu trong phạm vi quyền hạn của Ủy viên Quản trị Chính thức. Việc xét lại về chi phí không áp dụng với Ủy viên Quản trị Chính thức bởi vì chi phí này được xác định theo luật định.

Quý vị có thể kháng cáo kết quả xét lại của AFSA tại Tòa án.

Nếu AFSA không thể trợ giúp thì sao?

Nếu sự can thiệp của AFSA không thể giải quyết khiếu nại của quý vị thì giải pháp duy nhất của quý vị là khiếu nại với Tòa án. Quý vị sẽ được thông báo nếu gặp phải trường hợp này.

Nếu quý vị cảm thấy không được đối xử tôn trọng và đúng đắn hoặc nói cách khác là không hài lòng với cách mà AFSA xử lý khiếu nại của quý vị, hãy đề xuất mỗi bản khoản của quý vị cao hơn nữa bằng cách yêu cầu được nói chuyện với người quản lý của viên chức xử lý. Nếu vẫn không hài lòng quý vị có quyền khiếu nại lên Tổng Thanh Tra Khối Thịnh Vượng Chung.

Để biết thêm thông tin về quý vị hy vọng gì từ AFSA, truy cập vào phần [Điều lệ Dịch vụ Khách hàng](#).

Biên bản khiếu nại

AFSA giữ lại một biên bản của tất cả các khiếu nại. Biên bản được giữ như một phần hồi có giá trị để hỗ trợ trong:

- liên tục giám sát tiêu chuẩn của ủy viên quản trị hoặc người quản lý đó
- xác định phạm vi của AFSA trong việc giám sát ủy viên quản trị và người quản lý
- giáo dục hướng dẫn ủy viên quản trị và người quản lý
- tư vấn Chính phủ về các vấn đề chính sách mất khả năng thanh toán cá nhân

Chính sách và thủ tục của AFSA

Để biết thêm thông tin về vai trò của AFSA trong việc xét lại những quyết định nhất định của ủy viên quản trị xin vui lòng tham khảo [Hướng dẫn Thủ tục 12 của Tổng Thanh tra](#).

Để biết thêm thông tin về vai trò của AFSA trong việc xét lại thù lao của ủy viên quản trị và chi phí cho bên thứ ba xin vui lòng tham khảo [Hướng dẫn Thủ tục 16 của Tổng Thanh tra](#).

Quý vị có thể xem cả hai Hướng dẫn Thủ tục trên trang web của AFSA www.afsa.gov.au.