



การแก้ไขข้อร้องเรียนเกี่ยวกับทรัพย์สินและผู้บริหาร

หน่วยงานที่มีอำนาจด้านหลักประกันทางการเงินแห่งออสเตรเลีย (AFSA) รับผิดชอบในการสอดส่องดูแลมาตรฐานของผู้ปฏิบัติงานด้านการมีหนี้สินส่วนตัว (รวมถึงทรัพย์สินที่ขึ้นทะเบียนเจ้าพนักงานทรัพย์สิน และผู้บริหารข้อตกลงเรื่องหนี้สิน) ตามพระราชบัญญัติล้มละลาย

บทบาทของหน่วยงานนั้นรวมถึงการจัดการกับข้อร้องเรียนเกี่ยวกับทรัพย์สินและผู้บริหารและการจัดการคำร้องขอพิจารณาทบทวนคำตัดสินบางประการที่ตัดสินโดยทรัพย์สินในนามของผู้ตรวจการใหญ่ในคดีล้มละลาย

คณะกรรมการการลงทุนและหลักทรัพย์แห่งประเทศออสเตรเลีย (ASIC) รับผิดชอบในการสอดส่องดูแลมาตรฐานของและจัดการกับข้อกล่าวหาเกี่ยวกับการประพฤติมิชอบของผู้ปฏิบัติงานด้านการมีหนี้สินส่วนตัวของบริษัท (รวมถึงผู้ชำระบัญชี เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ และผู้บริหาร)

ใครบ้างที่อาจร้องเรียนต่อหน่วยงานกำกับดูแลและบังคับใช้กฎหมายของ AFSA?

ใครจะร้องเรียนก็ได้หากมีข้อกังวลเกี่ยวกับการดำเนินการโดย

- ทรัพย์สินในคดีล้มละลาย รวมทั้งเจ้าพนักงานทรัพย์สิน
- ผู้บริหารข้อตกลงเรื่องหนี้สินรวมถึงบุคคลใดที่ให้ความช่วยเหลือในการจัดทำข้อตกลงเรื่องหนี้สิน
- ทรัพย์สินผู้ควบคุมการยื่นแผนชำระหนี้ส่วน X หรือ
- ทรัพย์สินตามข้อตกลงการมีหนี้สินส่วนตัวส่วนบุคคล

โปรดส่งข้อสอบถามเกี่ยวกับการออกเสียงลงมติเกี่ยวกับข้อเสนอเรื่องข้อตกลงเรื่องหนี้สิน

หรือการเปลี่ยนแปลงหรือการบอกเลิกข้อตกลงเกี่ยวกับหนี้สิน ไปที่ทีมข้อตกลงเรื่องหนี้สินของ AFSA โดยตรง ที่ 1300364785

โปรดส่งข้อสอบถามหรือรายงานเกี่ยวกับการประพฤติมิชอบของผู้ชำระบัญชีเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ และผู้บริหาร ไปที่ ASIC โดยตรงที่ 1300300360 หรือไปที่ www.asic.gov.au/complain

ร้องเรียนอย่างไร?

ก่อนอื่น ขอให้ท่านพยายามแก้ไขข้อกังวลของท่านกับทรัพย์สินหรือผู้บริหาร

หากท่านยังคงไม่พอใจหรือรู้สึกว่าคุณไม่สามารถยกประเด็นเรื่องนี้ขึ้นพูดกับเจ้าหน้าที่เหล่านี้ได้

ท่านอาจติดต่อกับหน่วยงานกำกับดูแลและบังคับใช้กฎหมายของ AFSA ผ่านทาง

- โทรศัพท์ – ท่านสามารถติดต่อเราได้ที่ 1300 364 785
 - ออนไลน์ – ท่านสามารถส่งข้อร้องเรียนของท่านมาที่เราทางออนไลน์โดยกรอกแบบฟอร์ม [Contactus](#) หรือถ้าเป็นไปได้ เราอยากให้คุณใช้แบบฟอร์มร้องเรียน [complaintsform\[PDF201KB\]](#) ซึ่งอยู่บนเว็บไซต์ของ AFSA
- มากกว่าเพราะแบบฟอร์มนี้จะช่วยให้เราได้รับข้อมูลที่จำเป็นทั้งหมดที่เราต้องมีเพื่อประเมินข้อร้องเรียนของท่าน
- ไปรษณีย์/โทรสาร – ท่านสามารถส่งข้อร้องเรียนของท่านให้เราได้ทางไปรษณีย์หรือโทรสาร

ภูมิภาค	ที่อยู่สำหรับการติดต่อทางไปรษณีย์และหมายเลขโทรศัพท์
สำหรับรัฐควีนส์แลนด์ รัฐเวสต์เทิร์นออสเตรเลีย และเขตปกครองตนเองนอร์เทิร์นเทร์ริทอรี	POBox10443, Adelaide Street, BRISBANE 4001 โทรศัพท์: (07) 33605402
สำหรับรัฐวิกตอเรีย รัฐแทสมเนีย และรัฐเซาท์ออสเตรเลีย	GPOBox2851, MELBOURNE 3001 โทรศัพท์: (03) 86314840
สำหรับรัฐนิวเซาท์เวลส์ และรัฐออสเตรเลียตะวันตกเทร์ริทอรี	GPOBox548, SYDNEY 2001 โทรศัพท์: (02) 82337805

ข้อร้องเรียนทั้งหมดจะได้รับการพิจารณาอย่างจริงจัง

ต้องเสียค่าใช้จ่ายเท่าไร?

ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการนี้

AFSA จัดการกับข้อร้องเรียนของฉันอย่างไร?

AFSA จะตอบรับข้อร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษรภายในเจ็ดวัน

โดยทั่วไปเราสามารถจัดการกับข้อร้องเรียนส่วนใหญ่ได้ภายใน 28 วัน แต่หากประเด็นปัญหาที่ท่านยกขึ้นมาร้องเรียนนั้นซับซ้อน การจัดการอาจใช้เวลานานมากขึ้นแต่เราจะแจ้งความคืบหน้าให้ท่านทราบ

หากท่านไม่ประสงค์จะเปิดเผยชื่อของท่านหรือมีข้อกังวลว่ารายละเอียดของท่านอาจถูกนำไปเปิดเผย โปรดแจ้งให้ AFSA ทราบอย่างชัดเจน AFSA มุ่งที่จะดำเนินการสอบสวนให้เสร็จสิ้นภายใน 60 วันนับจากวันที่ได้รับข้อร้องเรียนของท่านและจะแจ้งให้ท่านทราบถึงความคืบหน้าของการสอบสวน

หากข้อร้องเรียนของท่านอยู่นอกเหนืออำนาจการสอบสวนของ AFSA หรือ AFSA ไม่สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนได้

เราจะแจ้งให้ท่านทราบถึงทางเลือกต่างๆ ของท่าน เช่น การยื่นคำขอต่อศาลนอกจากนี้ AFSA

ยังสามารถอำนวยความสะดวกในจัดให้มีการประชุมระหว่างฝ่ายต่างๆ เพื่อให้ข้อพิพาทระงับได้เร็วขึ้น

ท่านควรระบุเรื่องนี้ไว้ในข้อร้องเรียนของท่านหากท่านประสงค์จะพิจารณาทางเลือกนี้

สอบสวนข้อร้องเรียนของฉันอย่างไร?

ในกรณีที่การเจรจาหรือกับผู้มีปฏิบัติงานด้านการมีหนี้สินล้มเหลวส่วนบุคคลไม่สามารถแก้ไขเรื่องของท่านได้

เราจะขอคำตอบเป็นลายลักษณ์อักษรจากทราสต์หรือผู้บริหารโดยระบุประเด็นปัญหาของข้อร้องเรียนของท่านและเราอาจตรวจสอบแฟ้มของเจ้าหน้าที่เหล่านั้น

รายงานการสอบสวน

AFSA จะมอบสำเนารายงานข้อร้องเรียนหนึ่งชุดแก่ท่านและทราสต์หรือผู้บริหาร

คำตัดสินที่ AFSA สามารถพิจารณาทบทวนได้

ในบางกรณี AFSA สามารถทบทวนคำตัดสินของทราสต์ได้ เช่น

- การยื่นคำคัดค้านการปลดหนี้
- การออกหนังสือประเมินการสมทบรายได้
- การตัดสินเรื่องและหรือการปฏิเสธที่จะพิจารณาคำขอยกเว้นเนื่องจากความยากลำบากทางการเงินในกรณีเกี่ยวกับการประเมินการสมทบรายได้

- การใช้บัญชีที่อยู่ภายใต้การควบคุมเพื่อเรียกคืนเงินสมทบที่มาจากรายได้
- การจ่ายค่าตอบแทนของทรัสต์และค่าใช้จ่ายของบุคคลภายนอก (เช่น ค่าใช้จ่ายด้านกฎหมาย)

หากข้อร้องเรียนของท่านนั้นเกี่ยวข้องกับคำตัดสินของทรัสต์ซึ่งสามารถทบทวนได้ ท่านควรทำตามขั้นตอนที่ระบุไว้ใน ['Can I Appeal?'](#)

การทบทวนค่าตอบแทนของทรัสต์และค่าใช้จ่ายของบุคคลภายนอก

หากคดีล้มละลาย ข้อตกลงการมีหนี้สินล้มละลายส่วนบุคคล หรือการใช้อำนาจตามมาตรา 188 ของส่วน x เริ่มต้นก่อนวันที่ 1 ธันวาคม 2010

เจ้าหนี้หรือผู้ล้มละลายที่ไม่พอใจการเรียกร้องค่าตอบแทนของทรัสต์ขึ้นทะเบียน หรือค่าใช้จ่ายของบุคคลภายนอกอาจทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งต่อไปนี้ได้

- ร้องเรียนต่อ AFSA หรือ
- ขอร้องให้ AFSA พิจารณาทบทวนค่าตอบแทนของทรัสต์

กระบวนการนี้เรียกว่า 'การตรวจสอบค่าใช้จ่ายโดยละเอียด' และเป็นการตรวจสอบลักษณะของงานที่ทำ เวลาที่ใช้ และจำนวนเงินที่เรียกเก็บ จะมีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมสำหรับบริการนี้และท่านอาจถูกขอร้องให้ชำระค่าใช้จ่ายของทรัสต์หากค่าตอบแทนลดลงไม่มากนัก

AFSA สามารถตรวจสอบความถูกต้องตามกฎหมายของค่าตอบแทนและตรวจสอบว่าทรัสต์ได้ปฏิบัติตามมาตรฐานต่างๆ

ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติล้มละลายหรือไม่และทำได้เพียงขอให้ทรัสต์ปรับปรุงค่าตอบแทนหากค่าตอบแทนไม่ถูกต้องตามกฎหมายหรือไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่มีการกำกับดูแล

หากคดีล้มละลาย ข้อตกลงการมีหนี้สินล้มละลายส่วนบุคคล หรือการใช้อำนาจตามมาตรา 188 ของส่วน x เริ่มต้นในวันที่/หลังจากวันที่ 1 ธันวาคม 2010

เจ้าหนี้หรือผู้ล้มละลายที่ไม่พอใจการเรียกร้องค่าตอบแทนของทรัสต์อาจยื่นคำขอให้ AFSA พิจารณาทบทวน

การทบทวนจะเหมาะสมต่อเมื่อเจ้าหนี้หรือผู้ล้มละลายสามารถแสดงให้เห็นว่ามีความล้มเหลวในการปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมายในกระบวนการอนุมัติค่าธรรมเนียม ความประพฤติที่ไม่เหมาะสมโดยหรือในนามของทรัสต์

หรือพฤติการณ์พิเศษทำนองเดียวกันนี้ผู้ที่ยื่นคำร้องขอให้มีการพิจารณาทบทวนต้องแสดงให้เห็นอีกด้วยว่าตนมีส่วนได้ส่วนเสียในผลของการประเมิน ท่านควรทำคำร้องขอให้มีการทบทวนค่าตอบแทนเป็นลายลักษณ์อักษรภายใน 28 วันนับจากวันที่ได้รับ "Remuneration claim notice" (คำบอกกล่าวเพื่อเรียกร้องค่าตอบแทน) จากทรัสต์

เจ้าหนี้หรือผู้ล้มละลายที่ไม่พอใจบัญชีค่าใช้จ่ายของทรัสต์สำหรับบริการต่างๆ ที่บุคคลภายนอกเรียกเก็บอาจขอร้องให้ทรัสต์ยื่นคำขอต่อ AFSA เพื่อให้มีการพิจารณาทบทวน การพิจารณาทบทวนค่าใช้จ่ายของบุคคลภายนอกรวมถึงค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่ AFSA ได้จ่ายไปฐานะเจ้าพนักงานทรัสต์

การพิจารณาทบทวนกรณีเกี่ยวกับค่าธรรมเนียมไม่ครอบคลุมถึงเจ้าพนักงานทรัสต์เนื่องจากค่าธรรมเนียมนั้นถูกกำหนดไว้แล้วตามกฎหมาย เจ้าหนี้หรือผู้ล้มละลายอาจยื่นอุทธรณ์ผลการพิจารณาทบทวนของ AFSA ต่อศาลได้

แล้วถ้า AFSA ช่วยไม่ได้ล่ะ?

หากการแทรกแซงของ AFSA ไม่สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของท่านได้ ทางแก้ทางเดียวของท่านคือการยื่นคำร้องต่อศาล เราจะไม่แนะนำให้ท่านทราบหากกรณีของท่านเข้าข่ายนี้

หากท่านรู้สึกว่าคุณไม่ได้รับการปฏิบัติอย่างให้เกียรติและด้วยความเคารพ หรือไม่พอใจวิธีที่ AFSA จัดการข้อร้องเรียนของท่าน โปรดดำเนินการต่อโดยขอพูดกับผู้จัดการของเจ้าหน้าที่ดำเนินการ และหากท่านยังคงไม่พอใจอีก ท่านมีสิทธิร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งเครือรัฐ

ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับสิ่งที่ท่านสามารถคาดหวังได้จาก AFSA อยู่ใน [Client Service Charter](#)

การเก็บบันทึกข้อร้องเรียนทั้งหลาย

AFSA เก็บบันทึกข้อร้องเรียนทั้งหมด บันทึกเหล่านี้จะถูกเก็บไว้ในฐานะเป็นข้อมูลที่มีค่าเพื่อช่วย

- สอดส่องดูแลมาตรฐานของทรัสต์และผู้บริหารผู้นั้นอย่างต่อเนื่อง
- กำหนดขอบเขตของ AFSA ในการสอดส่องดูแลทรัสต์และผู้บริหาร
- ให้แนวทางแก่ทรัสต์และผู้บริหาร
- แนะนำรัฐบาลเกี่ยวกับประเด็นนโยบายการมีหนี้สินล้นพ้นตัวส่วนบุคคล

นโยบายและการปฏิบัติของ AFSA

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับบทบาทของ AFSA ในการพิจารณาบททวนคำตัดสินบางประการของทรัสต์ โปรดดู

[Inspector-General's Practice Statement 12](#)

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับบทบาทของ AFSA

ในการพิจารณาบททวนคำตอบแทนของทรัสต์และค่าใช้จ่ายของบุคคลภายนอกโปรดดู [Inspector-General's Practice Statement 16](#)

ท่านสามารถดูคำแถลงเกี่ยวกับการปฏิบัติงานทั้งสองฉบับได้ที่เว็บไซต์ของ AFSA ที่ www.afsa.gov.