



## Tổng Giám sát Dịch vụ Ngân hàng và Tài chính (Banking and Financial Services Ombudsman)

A.B.N. 48 050 070 034

Level 5, 31 Queen Street, Melbourne 3000  
GPO Box 3, Melbourne, 3001.  
Telephone: 1300 78 08 08 Facsimile: (03) 9613 7345

[www.bfso.org.au](http://www.bfso.org.au)

## Cách Giải quyết sự Tranh chấp của Quý vị

### Chúng tôi làm gì?

Qui hoạch Tổng Giám sát Dịch vụ Ngân hàng và Tài chính (Banking and Financial Services Ombudsman Scheme) là một dịch vụ miễn phí, độc lập để giải quyết các tranh chấp. Tổng Giám sát cứu xét các vụ tranh chấp giữa người tiêu thụ và các cơ sở cung cấp dịch vụ tài chính là những thành viên của qui hoạch. Những thành viên này gồm có các ngân hàng, các cơ sở phụ thuộc của ngân hàng hoạt động tại Úc và một số không phải là ngân hàng.

Các loại tranh chấp mà Tổng Giám sát có thể cứu xét và thẩm quyền giải quyết các tranh chấp được qui định trong Bản Điều khoản Tham chiếu (Terms of Reference).

Quý vị có thể xin một bản Điều khoản Tham chiếu và bản danh sách hội viên mới nhất tại văn phòng chúng tôi hoặc lấy trên trang mạng (website) của chúng tôi.

### Vụ tranh chấp của quý vị có nằm trong phạm vi Bản Điều khoản Tham chiếu của chúng tôi hay không?

Nói chung, chúng tôi có thể cứu xét vụ bất đồng của quý vị nếu:

- đó là một dịch vụ tài chính do một hội viên cung cấp;
- quý vị là một cá thể hay một tiểu thương (small business); và
- số tiền thất thoát của quý vị dưới \$150.000 nếu xảy ra trước ngày 1 Tháng Mười Hai 2004; hay
- số tiền thất thoát của quý vị dưới \$280.000 nếu xảy ra sau ngày 1 Tháng Mười Hai 2004.

### "Tiểu thương" là gì?

Nếu là một nghiệp vụ và muốn nộp đơn khiếu nại về một vụ tranh chấp, quý vị phải hội đủ tiêu chuẩn qui định cho tiểu thương áp dụng vào thời điểm mà vụ tranh chấp xảy ra.

Vui lòng liên lạc với chúng tôi để thảo luận xem nghiệp vụ của quý vị có hội đủ tiêu chuẩn hay không.

### Chúng tôi không thể cứu xét các tranh chấp nào?

Có nhiều loại tranh chấp mà chúng tôi không thể cứu xét.

Các loại này được qui định trong Bản Điều khoản Tham chiếu.

Chúng tôi không thể cứu xét các vụ tranh chấp về chính sách tổng quát của một cơ sở cung cấp dịch vụ tài chính, chẳng hạn như lãi suất và lệ phí, hoặc các tranh chấp về những quyết định có tính cách thương mại, chẳng hạn như đơn xin cấp tín dụng bị từ chối.

### **Điều gì xảy ra trước tiên?**

Bước đầu tiên chúng tôi khuyến khích quý vị giải quyết trực tiếp sự bất đồng với cơ sở cung cấp dịch vụ tài chính của quý vị.

Lần đầu tiên quý vị gọi điện thoại cho chúng tôi, thường thường chúng tôi sẽ giới thiệu quý vị đến văn phòng trung ương của cơ sở cung cấp dịch vụ tài chính. Nếu quý vị đã liên lạc với họ mà vấn đề vẫn chưa được giải quyết, quý vị cần phải viết thư cho chúng tôi.

### **Viết thư cho chúng tôi**

Khi viết thư cho chúng tôi, quý vị có thể viết theo mẫu bán chính thức, nhưng cố gắng trình bày càng rõ ràng càng tốt về những gì mà cơ sở cung cấp dịch vụ tài chính đã làm và các thiệt hại đã gây ra cho quý vị. Quý vị có thể gửi chi tiết tranh chấp đến cho chúng tôi bằng thư hay điện thư (fax), hoặc qua trang mạng của chúng tôi bằng cách điền vào Mẫu Online Dispute Form.

### **Những chi tiết nào mà quý vị cần phải cung cấp cho chúng tôi?**

Trong bức thư của quý vị gửi cho chúng tôi phải gồm có:

- tên họ của quý vị;
- địa chỉ của quý vị;
- số điện thoại của quý vị;
- tên của cơ sở cung cấp dịch vụ tài chính; và
- chi tiết của trường mục liên hệ.

Quý vị cũng phải gửi cho chúng tôi bản sao của các tài liệu liên quan đến vụ tranh chấp.

### **Sử dụng các chi tiết**

- Nếu thư từ và tài liệu liên lạc của quý vị có những chi tiết tế nhị hoặc có liên hệ đến thành phần thứ ba, vui lòng tham khảo phần hướng dẫn trong Phiếu Chỉ dẫn về Đời tư (Privacy Brochure) của chúng tôi để biết chúng tôi sẽ phải giữ gìn các chi tiết này như thế nào.
- Quý vị có thể yêu cầu chúng tôi giữ kín toàn bộ hoặc một phần các tài liệu mà quý vị đã cung cấp. Các tài liệu bảo mật sẽ không được chuyển cho cơ sở cung cấp dịch vụ tài chính. Tuy nhiên, quý vị cũng nên biết là chúng tôi không thể dùng các chi tiết bảo mật để đưa ra một quyết định bất lợi cho cơ sở cung cấp dịch vụ tài chính.
- Các chi tiết trao đổi giữa các bên trong suốt thời gian mà văn phòng chúng tôi cứu xét vụ tranh chấp sẽ được chúng tôi cung cấp trên căn bản không định kiến, và các lời khai của quý vị hay của cơ sở cung cấp dịch vụ tài chính có thể sẽ không được sử dụng để làm bằng chứng trong bất kỳ thủ tục kiện cáo nào sau này.

### **Quý vị có cần cố vấn về luật pháp hay không?**

Không cần phải xin chỉ dẫn luật pháp khi nộp đơn khiếu nại trừ phi quý vị muốn. Quý vị thường phải tự trả các chi phí luật pháp nếu muốn sử dụng chuyên viên cố vấn luật pháp.

### **Điều gì xảy ra với thư hay đơn xin cứu xét của quý vị?**

Sau khi nhận được thư hay đơn xin cứu xét của quý vị, chúng tôi sẽ viết thư báo cho biết chúng tôi có thể cứu xét vụ tranh chấp của quý vị hay không.

Chúng tôi cũng sẽ gửi một bảo sao thư hay đơn xin cứu xét của quý vị đến cho cơ sở cung cấp dịch vụ tài chánh. Một đại diện của cơ sở này có thể liên lạc với quý vị để thảo luận về vụ tranh chấp.

### **Nếu Tổng Giám sát không thể cứu xét vụ tranh chấp của quý vị thì sao?**

Nếu không thể cứu xét vụ tranh chấp của quý vị, chúng tôi có thể giới thiệu quý vị đến một tổ chức khác. Tổ chức này có thể thuộc về một qui hoạch khác giải quyết các tranh chấp.

### **Cơ sở cung cấp dịch vụ tài chánh phải làm gì?**

Cơ sở cung cấp dịch vụ tài chánh có 30 ngày để trả lời cho vụ khiếu nại của quý vị.

Đôi khi cơ sở cung cấp dịch vụ tài chánh có thể xin một thời hạn lâu hơn 30 ngày, nhất là khi quý vị nêu ra một vấn đề phức tạp hoặc nếu họ gặp khó khăn khi truy tìm các tài liệu liên hệ.

### **Nếu không thể giải quyết vụ tranh chấp của quý vị thì sao?**

Nếu cơ sở cung cấp dịch vụ tài chánh trả lời cho chúng tôi nhưng vụ tranh chấp vẫn không thể giải quyết, chúng tôi sẽ mở rộng thêm phần cứu xét bằng cách hoặc viết thư cho quý vị hay nêu vấn đề đến cho cơ sở cung cấp dịch vụ tài chánh để yêu cầu các bên cho biết thêm ý kiến, hoặc chúng tôi sẽ điều tra về những điều được đưa ra.

### **Cuộc điều tra sẽ kéo dài bao lâu?**

Vì chúng tôi phải giải quyết nhiều vụ tranh chấp, do đó có thể phải cần một thời gian trước khi vụ của quý vị được trao cho một nhân viên quản lý trường hợp (case manager) để người này mở cuộc điều tra. Tiến trình điều tra cũng có thể mất nhiều thì giờ.

### **Vai trò của quý vị sẽ như thế nào trong cuộc điều tra?**

Nhân viên quản lý trường hợp sẽ liên lạc với quý vị khi họ cần thêm chi tiết. Bất cứ lúc nào quý vị cũng đều có thể liên lạc với nhân viên này để thảo luận về trường hợp của quý vị.

### **Điều gì xảy ra sau khi hoàn tất cuộc điều tra?**

Nếu trong suốt tiến trình điều tra mà vụ tranh chấp không được giải quyết bằng sự thương thảo, nhân viên quản lý trường hợp sẽ viết thư cho quý vị lẫn cơ sở cung cấp dịch vụ tài chánh để cho biết theo họ thì vụ tranh chấp phải được giải quyết như thế nào. Kết luận này được gọi là "Điều tìm thấy" ("Finding").

Điều tìm thấy là một quyết định về sự phải trái của một vụ tranh chấp kèm thêm ý kiến nên giải quyết sự tranh chấp như thế nào.

Điều tìm thấy sẽ giải thích những nguyên nhân khiến cho nhân viên quản lý trường hợp đưa đến kết luận nói trên.

### **Quý vị phải làm gì sau khi nhận được Điều tìm thấy?**

Quý vị có thể chấp nhận hay từ chối Điều tìm thấy. Nếu quý vị và cơ sở cung cấp dịch vụ tài chánh chấp nhận Điều tìm thấy thì nội vụ được giải quyết và chúng tôi sẽ xếp hồ sơ.

### **Quý vị phải làm gì nếu từ chối Điều tìm thấy?**

Nếu từ chối Điều tìm thấy, quý vị phải viết thư cho chúng tôi để giải thích lý do. Chẳng hạn như quý vị có thể tin rằng Điều tìm thấy đã dựa vào các chi tiết không chính xác hoặc quý vị có các chi tiết khả tín mới cho vụ tranh chấp.

### **Điều gì xảy ra cho vụ tranh chấp của quý vị nếu Điều tìm thấy bị từ chối?**

Nếu quý vị hoặc cơ sở cung cấp dịch vụ tài chính từ chối Điều tìm thấy, vụ của quý vị sẽ được chuyển lên Tổng Giám sát viên (Ombudsman) để người này đưa ra Lời Khuyên cáo (Recommendation) chính thức về cách nên giải quyết vụ tranh chấp như thế nào.

### **Quý vị phải làm gì khi nhận được Lời Khuyên cáo của Tổng Giám sát viên?**

Quý vị có thể chấp nhận hay từ chối Lời Khuyên cáo của Tổng Giám sát viên. Tuy nhiên, nếu quý vị từ chối, chúng tôi sẽ không thể tiếp tục cứu xét nội vụ và chúng tôi sẽ xếp hồ sơ của chúng tôi.

Nếu quý vị và cơ sở cung cấp dịch vụ tài chính chấp nhận Lời Khuyên cáo thì nội vụ được giải quyết.

### **Việc gì xảy ra nếu cơ sở cung cấp dịch vụ không chấp nhận Lời Khuyên cáo?**

Nếu quý vị chấp nhận Lời Khuyên cáo nhưng cơ sở cung cấp dịch vụ tài chính lại không, Tổng Giám sát viên có thể tuyên một Quyết định (Determination). Quyết định này có tính cách bắt buộc đối với cơ sở cung cấp dịch vụ.

### **Cuộc Hội thảo Hòa giải (Conciliation Conference)**

Một phương pháp khác để giải quyết vụ tranh chấp là dùng cuộc hội thảo hòa giải. Trường hợp của quý vị có thể thích hợp với cuộc hội thảo trong đó những người tham dự sẽ gồm có quý vị, cơ sở cung cấp dịch vụ tài chính và Tổng Giám sát viên. Tổng Giám sát viên sẽ quyết định xem có nên tổ chức cuộc hội thảo hòa giải hay không.

### **Thông dịch viên**

Nếu tiếng Anh không phải là ngôn ngữ chính của quý vị, chúng tôi sẽ sắp xếp để phiên dịch các tài liệu của quý vị miễn phí. Có thể phải cần thêm thời gian để chúng tôi sắp xếp và chờ các bản dịch.

Bất cứ lúc nào chúng tôi cũng đều có thể sắp xếp thông dịch viên giúp quý vị khi gọi điện thoại hoặc khi có cuộc hội thảo với Tổng Giám sát viên.

### **Rút lại vụ tranh chấp của quý vị**

Kế hoạch này là một cách thay thế cho các hình thức phân xử khác chẳng hạn như các tòa án và tòa tài phán (tribunals).

Bất cứ lúc nào quý vị cũng đều có thể xin rút lại vụ tranh chấp của mình. Nếu quý vị định đưa nội vụ sang một hình thức phân xử khác, nên tìm sự cố vấn về luật pháp vì thời gian qui định để nộp đơn có giới hạn và khi quý vị đưa vấn đề của mình đến một hình thức phân xử khác thì có thể đã trễ trong lúc chờ Tổng Giám sát viên cứu xét vụ tranh chấp của quý vị.

### **Có phải đóng thuế GST cho tiền bồi thường hay không?**

Nếu vụ tranh chấp được giải quyết bằng một số tiền bồi thường cho người khiếu nại, số tiền này có thể phải chịu thuế GST. Chúng tôi khuyên người khiếu nại nên hỏi ý kiến của kế toán viên, chuyên viên cố vấn tài chính hay Sở Thuế vụ Úc (Australian Taxation Office).

### **Muốn biết thêm chi tiết?**

Muốn biết thêm chi tiết, vui lòng liên lạc với chúng tôi qua các số điện thoại được cung cấp hoặc viếng trang mạng của chúng tôi.

## Liên lạc với chúng tôi



Điện thoại cho chúng tôi qua số: 1300 78 08 08  
Đt đánh chữ (03) 9613 7344  
Thứ Hai đến Thứ Sáu từ 9 giờ sáng đến  
5 giờ chiều



Viết thư cho chúng tôi gửi về: GPO Box 3  
MELBOURNE Vic 3001



Fax cho chúng tôi qua số: (03) 9313 7345



Nộp đơn khiếu nại qua  
đường dây Online tại địa chỉ: [www.bfso.org.au](http://www.bfso.org.au)



Viếng trang mạng của chúng tôi: [www.bfso.org.au](http://www.bfso.org.au)