

投诉表格

邮寄至：**信贷投资督察署案件管理办公室**
 传真：02 9273 8440 邮件：PO Box A252, Sydney South NSW 1235

此表格将让我们能够收集和使用所需信息，用于评估和调查您的投诉。

请填写好相关空白处，确认所有相关人员（如联名账户持有人）在第4页的披露声明上签名并注明日期。

如果您在填写表格时需要协助，请在周一至周五 澳大利亚东部标准时间上午9点一下午5点拨打 1800 138 422 给我们。

如要查看我们的规定文本或在线进行投诉，请访问 www.cio.org.au。

消费者详情

个人

主消费者

次消费者

<p>称谓 名</p> <p>姓</p> <p>出生日期 (日/月/年)</p>	<p>称谓 名</p> <p>姓</p> <p>出生日期 (日/月/年)</p>
--	--

主消费者将是我们的主要联系人。如果有人代表您，例如您的亲戚、朋友或律师，请填写第5页。

地址

住址

通讯地址

<p>郊区</p> <p>州</p> <p>邮编</p>	<p>郊区</p> <p>州</p> <p>邮编</p>
------------------------------	------------------------------

联系方式

<p>生意</p> <p>手机</p> <p>电子邮件</p>	<p>传真</p> <p>家庭</p>
---------------------------------	---------------------

(如果您提供电子邮箱，我们将通过电子邮件与您联系。)

您需要口译员协助您投诉吗？

是 否

语言

您还需要其它辅助吗？

如 学习、视力或听力辅助

您是土著原住民或托雷斯海峡原岛民吗？

是 否

关于您的投诉

您投诉的个人或商家叫什么？

«会员显示名»

(我们将该个人或商家称作金融服务提供商或简称 FSP.)

与您最初交易的个人或商家叫什么？

账户名：

账户号：

您是代表商家递交投诉吗？

是 否

您的投诉已经或正在由法院、仲裁庭、仲裁人或金融调查专员服务处受理吗？

是 否

导致投诉的事件首次发生在什么时候？

/ /

您请求了 FSP 处理此问题吗？

是 否

您什么时候就此问题的处理首次接触 FSP？

/ /

您收到回复了吗？

是 否

如果是，您什么时候收到回复的？

(您在递交投诉时，请务必附上回复的复印件)

/ /

您得到的是什么产品或服务？

(例如贷款、汽车租赁、投资建议、存款产品及保险等)

该产品的目的是为什么？

(例如贷款再融资、购买房产或装修、理财、存款、投资或投保)

如果您有损失，金额多少？您在寻求赔偿吗？

\$

如果您索赔的损失低于500,000澳元，我们只受理一件投诉案。我们判决最高赔偿额只能到280,000澳元。如果您的损失低于500,000澳元但高于280,000澳元时，您希望继续寻求赔偿吗？

是 否

您是怎么知道信贷投资督查署的？

例如通过公平贸易署、金融调查专员服务处...

您是不是经济上遇到困难了？

是 否

贷款人是不是已经开始法律诉讼或收回行动？

是 否

如果是，请提供详情：

披露声明

主消费者

次消费者

我/我们:

授权信贷投资督察署将我的/我们的投诉和证明文件发送至:

a) «会员显示名»

(请在上面填入您投诉的个人或公司名称)

b) 有关的澳大利亚信贷许可证持有者 (ACL) 或澳大利亚金融服务许可证持有者 (AFSL) (如果您投诉的个人或公司是 ACL 和 AFSL 的代表)。

您确认并同意, 在此文件上签字后授权:

- a) 我们收集、保存、使用、更正和披露有关您或投诉的信息;
- b) 您投诉的个人, 及其 ACL 和/或 AFSL 给我们提供有关您或投诉的信息, 这些信息可能是我们要求他们提供的或者可能是他们另外提供给我们的; 以及
- c) 我们将您或投诉的信息提供给澳大利亚证券和投资委员会 (ASIC) 或澳大利亚信息专员办公室 (OAIC) 批准的另一外部争议解决计划, 如果我们认为其它计划更适合处理此投诉的话。

我们仅会使用您或投诉的信息对您的投诉进行复审和调查, 这是我们正常工作的一部分, 而且我们可能披露您的信息:

- a) 给您投诉的个人及其 ACL 和/或 AFSL;
- b) 给政府或管理部门如 ASIC;
- c) 给 ASIC 或 OAIC 批准的另一外部争议解决计划; 以及
- d) 是依照强制性法律程序进行的, 如来自法院的“传票” (‘首要目的’)。

我们既不直接参与市场营销活动, 也不会为此目的将您个人信息提供给任何人。

主消费者

次消费者

签名

签名

日期

日期

公司消费者 (若有)

签名

签名

姓名

姓名

唯一董事和秘书/董事

董事/秘书

日期

日期

您的隐私权

我们将仅为某一目的而非首要目的使用或披露您的个人信息, 如果:

- 次要目的与首要目的有关联 (如果这是您的敏感信息, 与首要目的有直接关联), 以及您有理由期望我们为了次要目的使用或披露信息; 或
- 您同意使用或披露; 或
- 我们有理由相信, 使用或披露您的信息是必要的, 是为了减少或防止某人生命、健康或安全即将受到严重威胁, 公众健康或公众安全受到严重威胁。
- 我们有理由怀疑, 有非法活动已经、正在或可能进行; 我们使用或披露该信息, 向有关人员或部门如 ASIC 和 OAIC 反映我们的忧虑, 这是我们其中一项必要的工作。

我们的隐私权政策全文可在 www.cio.org.au 网站上查阅或者拨打 1800 138 422 向我们查询。

授权第三方

可选择的授权就是您请他人代表您，负责向信贷投资督察署投诉。

主消费者

次消费者

我/我们：

授权：

就此事代表我。

联系详情

联系人姓名

公司名称

地址

州

邮编

电话

传真

电子邮件

您确认并同意，在此授权部分签字后，您授权我们将您有关的投诉信息披露给您授权代表您的人士。

主消费者

次消费者

签字

签字

日期

日期

注意事项

所有信件联系将由您上述提名的人士负责。
如果与您上述提名的人士无法联系，我们则采用您较为喜欢的联系方式与您联系。