

1. البيانات الشخصية: مقدم الطلب

ضع علامة هنا إذا كان واحد أو أكثر من مقدمي الطلب من السكان الأصليين أو من سكان جزر مضيق توريس*.

* هذا السؤال اختياري

بوضع علامة على هذا المربع، أنت تعطي موافقتك إلى FOS للنظر في نزاعك وفقاً لسياستنا بشأن تعزيز الوصول للسكان الأصليين وسكان جزر مضيق توريس.

مقدم الطلب 2

مقدم الطلب 1

يُرجى إكمال بيانات مقدم(مقدمي) الطلب.

مقدم الطلب هو الشخص الذي لديه الشكوى، وهو في نزاع مع مقدم الخدمات المالية (FSP).

إذا كان مقدم الطلب شركة أو جمعية، يجب تعبئة الاستمارة بواسطة شخص مفوض للتصرف بالنيابة عن الشركة أو الجمعية.

إذا كنت تعمل مع ممثل، يُرجى كتابة بياناته الشخصية على الصفحة رقم 2.

		اللقب
		الاسم الأول
		اسم العائلة
		عنوان البريد
		الولاية
		الرمز البريدي
		الهاتف المحمول
		الهاتف النهاري
		البريد الإلكتروني

2. بيانات العمل

هل تقدم طلب فضّ النزاع هذا بالنيابة عن شركة؟

نعم لا (انتقل إلى السؤال 3)

ما هي علاقتك بالشركة؟ مثلاً، مالك، موظف

اسم الشركة:

:ABN

عدد الموظفين الذين يعملون في الشركة في وقت الحدث (الأحداث) التي أدت إلى النزاع:

6. تفاصيل النزاع

قدم وصفاً لنوع(أنواع) المنتج (مثلاً،
قرض عقاري، بوليصة تأمين على الحياة
أو على محتويات منزل، منتج استثماري).

ما نوع المنتج أو الخدمة التي نشأ بشأنه/بشأنها النزاع؟

هذا سوف يساعد مقدم خدماتك المالية
على تحديد رقم البوليصة الصحيحة/
الحساب/الشكوى...إلخ

رقم(أرقام) مرجع FSP إن وجدت:

إذا كنت بحاجة لمساحة إضافية، يُرجى
إرفاق صفحات إضافية بهذه الاستمارة.

ما هو موضوع نزاعك؟

3. البيانات الشخصية: الممثل المفوض

قم بتعبئة هذا الجزء فقط إذا اخترت شخصاً للتصرف بالنيابة عنك في التعامل معنا.

إذا اخترت ممثلاً، فإن الممثل، وأي منظمة يعمل لديها سيكون هو وجهتنا الأولى للاتصال بك، وسوف نرسل له جميع المراسلات المتعلقة بنزاعك.

تقدم خدمة مجانية FOS أنت لست بحاجة إلى أن يكون لديك ممثل، ولكن يمكنك أن تطلب من أي شخص مساعدتك. وقد يكون هذا الشخص أحد أفراد عائلتك أو خدمة مشورة مالية مجانية. وإذا فرض عليك ممتلكات رسمياً، فسوف يتوجب عليك عادة دفع هذه التكلفة بنفسك.

الاسم الأول	اللقب
اسم العائلة	
اسم المنظمة (إذا انطبق)	
العلاقة بك	
عنوان البريد	
الولاية	الرمز البريدي
الهاتف النهاري	
البريد الإلكتروني	

4. بيانات مقدم الخدمات المالية

اسم مقدم الخدمات المالية الذي لديك معه نزاع:

للتحقق مما إذا كان مقدم خدماتك المالية (FSP) عضواً لدى FOS، اتصل على الرقم **1800 367 287** أو استخدم خاصية البحث المتاحة على موقعنا الإلكتروني www.fos.org.au

إذا لم تتقدم بشكوى من قبل إلى مقدم خدماتك المالية، ففي معظم الأحوال سوف يكون لديهم 45 يوم للرد عليك.

هل تقدمت بشكوى إلى مقدم الخدمات المالية هذا؟

نعم لا (انتقل إلى السؤال 6)

إذا أجبت بنعم، متى * تقدمت بالشكوى إلى مقدم الخدمات المالية؟

* إذا كنت لا تعلم التاريخ بالتحديد، يمكنك إعطاء تاريخ تقريبي.

5. كيف تقدمت بشكواك؟

يُرجى تقديم شرح موجز للطريقة التي قدمت بها شكواك، مع توضيح كيف تقدمت بالشكوى، وإلى من تحدثت، ورقم الهاتف الذي اتصلت عليه، أو البريد الإلكتروني الذي استخدمته.

مثلاً: اتصلت هاتفياً وتحدثت إلى أحد موظفي مركز الاتصال.

منذ أن تقدمت بشكواك، هل تلقيت رداً كتابياً نهائياً؟

نعم لا

إذا تلقيت بياناً بالمطالبة، أو بحاجة إلى المساعدة في تعبئة هذه الاستمارة، اتصل بنا على الرقم **1800 367 287** للمساعدة.

11. تفويض

للإطلاع على معلومات عامة عن طريقة تعاملنا مع المعلومات المقدمة إلينا، يمكن الاطلاع على سياستنا بشأن الخصوصية على الموقع الإلكتروني www.fos.org.au/privacy

تخضع اجراءات النظر في النزاعات لدينا إلى بيان اختصاصاتنا. ويمكن الاطلاع على بيان اختصاصاتنا على الموقع الإلكتروني www.fos.org.au/tor

يقوم مقدم (مقدمو) الطلب بتفويض (FOS) Financial Ombudsman Service، ومقدم الخدمات المالية (FSP)، وأي ممثل معين من قبل مقدم (مقدمي) الطلب وأي منظمة مرشحة بالتضامن مع ذلك الممثل، لتبادل المعلومات عن مقدم (مقدمي) الطلب، بما في ذلك أي معلومات حساسة ذات صلة، لغرض التعامل مع النزاع.

إذا تمّ تقديم نزاعات متعددة من قبل مقدم (مقدمي) الطلب ضد مقدمي خدمات مالية مختلفين (FSPs)، يفوض مقدم (مقدمو) الطلب FOS لتبادل المعلومات ذات الصلة بين مقدمي الخدمات المالية هؤلاء. وإذا قررت FOS أنه من المناسب أن تحيل النزاع إلى خدمة أخرى مختصة بتسوية النزاعات أو FSP، فإن مقدم (مقدمو) الطلب يفوض/يفوضون FSP للقيام بذلك..

12. التوقيعات

توقيع مقدم الطلب 1

توقيع مقدم الطلب 2

توقيع الممثل

التاريخ

التاريخ

التاريخ

سوف يساعدنا رأيك حول خدماتنا على فهم الكيفية التي يمكننا بها تحسين خدماتنا كمنظمة.

13. إستبيان – ساعدنا على تحسين خدماتنا

من وقت لآخر قد نتصل بك نحن (أو شخص ما بالنيابة عنا) للحصول على رأيك (لا إلزام عليك لإعطاء اسمك). وإذا كنت لا تريد أن يتم الاتصال بك، ضع علامة في المربع أدناه.

أرجو عدم الاتصال بي لطلب رأيي

14. المستندات الداعمة

يُرجى إرفاق نسخ عن جميع المستندات ذات الصلة بنزاعك. وإذا كتب إليك FSP بشأن نزاعك، يُرجى تزويدنا بنسخة عن رده.

بعد إكمال استمارة طلب فضّ النزاع هذه، يُرجى إرسالها سوياً مع كافة التفاصيل والمستندات والمراسلات ذات الصلة إلى:

Financial Ombudsman Service
GPO Box 3
MELBOURNE VIC 3001
البريد الإلكتروني: info@fos.org.au

قائمة التحقق من المستندات – هذه القائمة إرشادية فقط*

نسخة عن رد مكتوب من FSP (إذا انطبق)

أكملت ووقعت على استمارة طلب فضّ النزاع (بما في ذلك توقيع الممثل، إذا انطبق)

نسخة عن أي مستندات أخرى ذات صلة بالنزاع

نسخة عن بيان المطالبة (في حالة وجود إجراءات قانونية)

*للإطلاع على قائمة تحقق من المستندات كاملة، قم بزيارة www.fos.org.au/checklist

7. كيف يمكننا مساعدتك؟

إذا كنت تطالب بدفع مبلغ من المال،
يُرجى توضيح أي حسابات ذات صلة
بمطالبتك (مطالبتك).

ماذا تعتقد أنه عادلاً ومعقولاً كحل للنزاع؟

8. الإجراءات القانونية/القضائية

هل شرع مقدم خدماتك القانونية في أي إجراءات قانونية ضدك في المحكمة؟

نعم لا

هناك حدود لقدرة FSP على اتخاذ إجراء
تنفيذي أو أي خطوات أخرى في أي
إجراءات قانونية حالية إذا قَدّم مقدم الطلب
طلباً إلى FOS لفض النزاع.

9. المزيد من المساعدة

هل سوف تحتاج إلى مترجم شفهي للتواصل مع Financial Ombudsman Service؟ إذا كنت ستحتاج
إليه، ما هي اللغة؟

نعم لا اللغة: _____

توفر FOS خدمة الترجمة الشفهية
المجانية عبر الهاتف.

هل هناك أي مساعدة إضافية يمكننا توفيرها؟

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> صعوبات متعلقة بالأدراك | <input type="checkbox"/> ضعف بدني |
| <input type="checkbox"/> صعوبات متعلقة بالسمع | <input type="checkbox"/> ضعف في البصر |
| <input type="checkbox"/> صعوبات متعلقة بالقراءة والكتابة | <input type="checkbox"/> استخدام هاتف نصّي |
| <input type="checkbox"/> صعوبات متعلقة بالصحة العقلية | <input type="checkbox"/> غير ذلك (يُرجى التوضيح أدناه) |

هذه فرصة لك لكي تخبرنا عن الكيفية التي
ترغب أن نساعدك بها للتواصل معنا.

سوف يتصل بك أحد موظفي FOS
إذا أشرت هنا إلى أنك قد تحتاج إلى
المساعدة. وسوف نناقش معك الطريقة
التي تفضلها للتواصل معنا وأي مساعدة
أخرى يمكن أن نقدمها.

الوصف:

10. أين سمعت عن FOS؟

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> أعرف FOS مسبقاً | <input type="checkbox"/> مقدم خدمات مالية |
| <input type="checkbox"/> منظمة مجتمعية | <input type="checkbox"/> هيئة المساعدة القانونية / مركز قانوني مجتمعي |
| <input type="checkbox"/> العائلة / صديق | <input type="checkbox"/> وسائل الاعلام / إعلان |
| <input type="checkbox"/> مستشار مالي | <input type="checkbox"/> عبر الانترنت / وسائل التواصل الاجتماعي |