

Έντυπο αίτησης διευθέτησης διαφοράς

1. Προσωπικά στοιχεία: Αιτών

Παρακαλούμε τοποθετήστε ένα εδώ αν ο ένας ή περισσότεροι από τους Αιτούντες ταυτίζεται ως προέλευσης Αβορίγιων ή των Νήσων Torres Strait *.

* Αυτή η ερώτηση είναι προαιρετική

Με την τοποθέτηση ενός στο τετράγωνο δίνετε τη συγκατάθεσή σας στην FOS να εξετάσει τη διαφορά σας σύμφωνα με την πολιτική μας για την επαύξηση της πρόσβασης για άτομα προέλευσης Αβορίγιων ή των Νήσων.

Αιτών 1

Αιτών 2

Τίτλος		
Όνομα		
Επώνυμο		
Ταχυδρομική διεύθυνση		
Πολιτεία		
Ταχυδρομικός κώδικας		
Κινητό τηλέφωνο		
Τηλέφωνο κατά διάρκεια ημέρας		
Ηλεκτρονική διεύθυνση		

Παρακαλούμε συμπληρώστε τα στοιχεία Αιτούντος/Αιτούντων:

Αιτών είναι το άτομο που έχει το παράπονο και βρίσκεται σε διάσταση με τον Πάροχο Χρηματοοικονομικών Υπηρεσιών (Financial Services Provider - FSP).

Αν ο Αιτών είναι εταιρεία ή σύλλογος, το έντυπο πρέπει να συμπληρωθεί από άτομο που είναι εξουσιοδοτημένο να πράξει για λογαριασμό της εταιρείας ή συλλόγου.

Αν συνεργάζεστε με εκπρόσωπο, παρακαλούμε καταγράψτε τα προσωπικά του στοιχεία στη σελίδα 2.

2. Στοιχεία επιχείρησης

Υποβάλετε αίτηση διευθέτησης διαφοράς εκ μέρους επιχείρησης;

Μάλιστα Όχι (προχωρήστε στην ερώτηση 3)

Ποια είναι η σχέση σας με την επιχείρηση; π.χ ιδιοκτήτης, υπάλληλος

Επωνυμία επιχείρησης: _____

ABN: _____

Αριθμός ατόμων που απασχολούσε η επιχείρηση τον καιρό που έλαβε χώρα το περιστατικό από το οποίο απορρέει η διαφορά: _____

Η FOS δύναται να εξετάσει τις διαφορές μεταξύ μικροεπιχειρήσεων.

Μικροεπιχείρηση ορίζεται ως επιχείρηση που έχει:

- Λιγότερους από 100 απασχολούμενους αν η επιχείρηση είναι, ή περιλαμβάνει, την κατασκευή αγαθών ή
- Σε οποιαδήποτε άλλη περίπτωση, λιγότερους από 20 απασχολούμενους.

Έντυπο αίτησης διευθέτησης διαφοράς

3. Προσωπικά στοιχεία: Εξουσιοδοτημένος εκπρόσωπος

Συμπληρώστε αυτό το τμήμα μόνο αν επιλέγετε να διορίσετε τρίτον να σας εκπροσωπεί στις δοσοληψίες σας με την υπηρεσία μας.

Όνομα		Τίτλος	
Επώνυμο			
Επωνυμία οργανισμού (αν ισχύει)			
Σχέση μαζί σας			
Ταχυδρομική διεύθυνση			
Πολιτεία		Ταχυδρομικός κώδικας	
Τηλέφωνο κατά διάρκεια ημέρας			
Ηλεκτρονική διεύθυνση			

Εάν επιλέξετε εκπρόσωπο, ο **εκπρόσωπος** και οποιοσδήποτε οργανισμός όπου εργάζεται θα είναι το σημείο επικοινωνίας μαζί σας όπου θα αποστείλλουμε όλη την αλληλογραφία σχετικά με τη διαφορά σας.

Η FOS παρέχει **δωρεάν υπηρεσία**. Δεν χρειάζεται να έχετε εκπρόσωπο, όμως μπορείτε να ζητήσετε από κάποιον να σας βοηθήσει. Αυτό το άτομο μπορεί να είναι μέλος οικογένειας ή από δωρεάν υπηρεσία οικονομικής συμβουλής. Σε περίπτωση που επιβάλει χρέωση ο εκπρόσωπος, συνήθως πρέπει εσείς να την πληρώσετε.

4. Στοιχεία Παρόχου Χρηματοοικονομικών Υπηρεσιών

Επωνυμία του Παρόχου Χρηματοοικονομικών Υπηρεσιών με τον οποίο έχετε τη διαφορά:

Για να ελέγξετε αν ο πάροχος χρηματοοικονομικών υπηρεσιών (FSP) είναι μέλος της FOS καλέστε 1800 367 287 ή ερευνήστε την ιστοσελίδα μας **www.fos.org.au**

Εάν δεν έχετε ήδη υποβάλει παράπονο στον πάροχο χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, στις περισσότερες περιπτώσεις θα έχει προθεσμία 45 ημερών για να σας απαντήσει.

Έχετε υποβάλει παράπονο στον ίδιο τον Πάροχο Χρηματοοικονομικών Υπηρεσιών;

Μάλιστα Όχι (προχωρήστε στην ερώτηση 6)

Αν απαντήσατε ναι, τότε* υποβάλετε το παράπονο στον Πάροχο Χρηματοοικονομικών Υπηρεσιών;

* Αν δεν γνωρίζετε την ακριβή ημερομηνία, παρακαλούμε δηλώστε κατά προσέγγιση.

5. Με ποιο τρόπο υποβάλατε παράπονο;

Για παράδειγμα: τηλεφώνησα και μίλησα με κάποιον στο κέντρο κλήσεων.

Δηλώστε συνοπτικά το πώς υποβάλατε το παράπονο. Δηλώστε μεταξύ άλλων, το πώς κάνατε το παράπονο, με ποιον μιλήσατε, τον τηλεφωνικό αριθμό που καλέσατε ή την ηλεκτρονική διεύθυνση (email) που χρησιμοποιήσατε.

Από τότε που υποβάλατε το παράπονο, λάβατε έγγραφη τελική απάντηση;

Μάλιστα Όχι

Εάν έχετε λάβει τελική έγγραφη απάντηση από τον FSP, παρακαλούμε επισυνάψτε αντίτυπο, αν έχετε διαθέσιμο.

Έντυπο αίτησης διευθέτησης διαφοράς

6. Στοιχεία σχετικά με το ζήτημα της διαφοράς

Ποιο είδος προϊόντος ή υπηρεσίας αφορά η διαφορά;

Επεξηγήστε το είδος προϊόντος
π.χ. στεγαστικό δάνειο,
ασφάλιστρο ζωής ή οικίας,
επενδυτικό προϊόν).

Αριθμός πρωτοκόλλου FSP αν έχετε διαθέσιμο:

Αυτό θα βοηθήσει τον Πάροχο
Χρηματοοικονομικών Υπηρεσιών
να εντοπίσει τον ακριβή αριθμό
ασφαλίστρου/λογαρισμού/
παραπόνου κλπ.

Ποιο είναι το θέμα της διαφοράς;

Αν χρειάζεστε περισσότερο
περιθώριο, παρακαλούμε
εσωκλείστε πρόσθετες σελίδες
μαζί μ' αυτό το έντυπο.

Έντυπο αίτησης διευθέτησης διαφοράς

7. Πώς μπορούμε να βοηθήσουμε;

Ποια είναι μια λύση της διαφοράς που εσείς θεωρείτε δίκαια και εύλογη;

Αν επιδιώκετε να πληρωθείτε ένα χρηματικό ποσό παρακαλούμε προσκομίστε σχετικούς υπολογισμούς της απαίτησής σας.

8. Νομική / Δικαστική προσφυγή

Ο Πάροχος Χρηματοοικονομικών Υπηρεσιών έχει ασκήσει δικαστική προσφυγή εναντίον σας;

- Μάλιστα Όχι

Ισχύουν όρια στην ικανότητα ενός Παρόχου Χρηματοοικονομικών Υπηρεσιών να αναλαμβάνει μέτρα επιβολής ή άλλα μέτρα σε περίπτωση τρέχουσας δικαστικής προσφυγής όπου ο Αιτών έχει υποβάλει αίτηση διευθέτησης διαφοράς στη FOS.

9. Πρόσθετη βοήθεια

Μήπως θα χρειαστείτε διερμηνέα για να επικοινωνήσετε με την υπηρεσία Financial Ombudsman Service; Αν χρειαστείτε, ποια είναι η γλώσσα;

- Μάλιστα Όχι Γλώσσα: _____

Η FOS παρέχει τηλεφωνική υπηρεσία διερμηνείας χωρίς χρέωση.

Μήπως υπάρχει κάποια πρόσθετη βοήθεια που μπορούμε να σας προσφέρουμε;

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Διανοητική κατάσταση | <input type="checkbox"/> Σωματική βλάβη |
| <input type="checkbox"/> Ακοή | <input type="checkbox"/> Όραση |
| <input type="checkbox"/> Γραφή και ανάγνωση | <input type="checkbox"/> Κειμενικό τηλέφωνο |
| <input type="checkbox"/> Ψυχική υγεία | <input type="checkbox"/> Άλλο (επεξηγήστε παρακάτω) |

Αυτή είναι μια ευκαιρία να μας πείτε εσείς πώς μπορούμε να σας βοηθήσουμε για να επικοινωνήσετε μαζί μας.

Μέλος του προσωπικού της FOS θα επικοινωνήσει μαζί σας αφού υποδείξετε εδώ ότι μπορεί να χρειαστείτε βοήθεια. Θα συζητήσουμε μαζί σας για το πώς προτιμάτε να επικοινωνήσετε μαζί μας και οποιαδήποτε άλλη βοήθεια που μπορούμε να προσφέρουμε.

Επεξήγηση:

10. Πώς μάθατε για την FOS;

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Ήδη γνώριζα για την FOS | <input type="checkbox"/> Πάροχος Χρηματοοικονομικών Υπηρεσιών |
| <input type="checkbox"/> Κοινωνικός οργανισμός | <input type="checkbox"/> Νομικές υπηρεσίες - Legal Aid / community legal centre |
| <input type="checkbox"/> Συγγενής/φίλος | <input type="checkbox"/> Μέσα ενημέρωσης / διαφήμιση |
| <input type="checkbox"/> Χρηματοοικονομικός Σύμβουλος | <input type="checkbox"/> Διαδίκτυο / μέσα κοινωνικής δικτύωσης |

Αν έχετε λάβει **Έκθεση Απαίτησης**, ή χρειάζεστε βοήθεια για να συμπληρώσετε αυτό το έντυπο, καλέστε την υπηρεσία μας στο **1800 367 287** για να ζητήσετε βοήθεια.

Έντυπο αίτησης διευθέτησης διαφοράς

11. Εξουσιοδότηση

Ο Αιτών/οι Αιτούντες εξουσιοδοτώ/ούν την υπηρεσία Financial Ombudsman Service (FOS), τον Πάροχο Χρηματοοικονομικών Υπηρεσιών (FSP), οποιοδήποτε εκπρόσωπο που έχουν διορίσει οι Αιτούντες και οποιοδήποτε οργανισμό που ονομάζεται σχετικά με τον εκπρόσωπο, να ανταλλάξουν πληροφορίες σχετικά με τον Αιτών/τους Αιτούντες, συμπεριλαμβανομένων οποιωνδήποτε ευαίσθητων πληροφοριών, για τον σκοπό του χειρισμού της διαφοράς.

Σε περίπτωση υποβολής αιτήσεων πολλαπλών διαφορών από αιτών/αιτούντες με παράπονα εναντίον διαφορετικούς παρόχους FSP, ο αιτών/οι αιτούντες εγκρίνουν την ανταλλαγή των πληροφοριών μεταξύ των FSP από την FOS. Εάν η FOS κρίνει κατάλληλο να αναφέρει τη διαφορά σε διαφορετική υπηρεσία διευθέτησης διαφορών ή FSP, ο αιτών/οι αιτούντες εξουσιοδοτούν την FOS να πράξει σύμφωνα.

Για γενικές πληροφορίες σχετικά με το πως χειριζόμαστε τις πληροφορίες που μας παρέχονται, η **πολιτική περί απορρήτου** μας βρίσκεται στο www.fos.org.au/privacy.

Η διαδικασία χειρισμού διαφορών της υπηρεσίας μας κυβερνείται από τους Όρους Αναφοράς **Οι Όροι Αναφοράς**, μας βρίσκονται στο www.fos.org.au/tor.

12. Υπογραφές

Υπογραφή Αιτούντος 1

Υπογραφή Αιτούντος 2

Υπογραφή Εκπροσώπου

Ημερομηνία

Ημερομηνία

Ημερομηνία

13. Έρευνα - βοηθήστε μας να βελτιώσουμε την υπηρεσία μας

Κατά διαστήματα εμείς (ή κάποιος άλλος για λογαριασμό μας) ίσως να σας ειδοποιήσει για να ζητήσει τα σχόλια σας (δεν χρειάζεται να δώσετε το όνομά σας). Αν δε θέλετε να σας ειδοποιήσουμε, τοποθετήστε ένα στο παρακάτω τετράγωνο.

Να μην με ειδοποιήσετε για σχόλια.

Τα **σχόλια** σας για τις υπηρεσίες μας θα μας βοηθήσουν έτσι ώστε να καταλάβουμε πώς μπορούμε να βελτιωθούμε ως οργανισμός.

14. Δικαιολογητικά

Εφόσον συμπληρώσετε το έντυπο αίτησης διευθέτησης διαφοράς, παρακαλούμε να το αποστείλετε μαζί με όλα τα σχετικά στοιχεία, έγγραφα και αλληλογραφία στο:

Financial Ombudsman Service
GPO Box 3
MELBOURNE VIC 3001
Ηλεκ.Ταχ/μείο: info@fos.org.au

Παρακαλούμε επισυνάψτε αντίτυπα όλων των εγγράφων που σχετίζονται με την διαφορά σας. Εάν ο FSP έχει αλληλογραφήσει μαζί σας σχετικά με τη διαφορά, παρακαλούμε διασφαλίστε ότι προσκομίτε αντίτυπο της απάντησής του.

Κατάλογος Ελέγχου Εγγράφων - αυτός ο κατάλογος παρέχεται ως παράδειγμα*

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Συμπληρωμένο και υπογεγραμμένο έντυπο αίτησης διευθέτησης διαφοράς (συμπεριλαμβανομένης της υπογραφής το εκπροσώπου, αν ισχύει) | <input type="checkbox"/> Αντίτυπο της έγγραφης απάντησης από τον FSP (αν ισχύει) |
| <input type="checkbox"/> Αντίτυπο της Έκθεσης Απαίτησης (Statement of Claim) (όπου έχει ασκήσει δικαστική προσφυγή) | <input type="checkbox"/> Αντίτυπο άλλων εγγράφων που σχετίζονται με τη διαφορά |

* Για πλήρες Κατάλογο Ελέγχου Εγγράφων, δείτε www.fos.org.au/checklist