

## 1. Dati personali: richiedente

Si prega di contrassegnare questa casella se uno o più richiedenti si identificano come di origini aborigene o delle isole Torres Strait\*.

\* Questa domanda è facoltativa

Contrassegnando questa casella darai a FOS il permesso di prendere in esame la tua vertenza secondo la nostra politica per consentire l'accesso alle persone aborigene e delle isole Torres Strait.

Richiedente 1

Richiedente 2

	Richiedente 1	Richiedente 2
<b>Titolo</b>		
<b>Nome</b>		
<b>Cognome</b>		
<b>Indirizzo postale</b>		
<b>Stato</b>		
<b>Codice postale</b>		
<b>Cellulare</b>		
<b>Telefono</b>		
<b>Email</b>		

Si prega di compilare i dati del/i richiedente/i

Il **richiedente** è la persona che ha sporto reclamo ed ha avviato una vertenza con il fornitore di servizi finanziari (FSP).

Se il richiedente è un'azienda o un'associazione, il modulo deve essere compilato da qualcuno autorizzato ad agire per conto dell'azienda o associazione.

Se stai collaborando con un rappresentante, sei pregato di registrarne i dati personali alla pagina 2.

## 2. Dati dell'azienda

Stai facendo vertenza per conto di un'azienda?

Sì  No (vai alla domanda 3)

Qual è la tua relazione con l'azienda? Ad es. proprietario, dipendente

Nome dell'azienda: \_\_\_\_\_

ABN: \_\_\_\_\_

Numero di dipendenti dell'azienda al momento in cui la vertenza è stata presentata: \_\_\_\_\_

FOS può valutare una vertenza per conto di piccole aziende.

Una **piccola azienda** è un'impresa che ha:

- Ha meno di 100 dipendenti se l'azienda prevede la produzione di beni;
- Negli altri casi, ha meno di 20 dipendenti.

## 3. Dati personali: rappresentante autorizzato

Compilare questa sezione se si sceglie che qualcun altro agisca per conto tuo.

Nome		Titolo	
Cognome			
Nome dell'organizzazione (ove applicabile)			
Relazione con te			
Indirizzo postale			
Stato		Codice postale	
Telefono			
Email			

Se scegli un **rappresentante**, il rappresentante, ed eventuali organizzazioni per cui collabori saranno il tuo punto di contatto: invieremo loro tutta la corrispondenza relativa alla tua vertenza

FOS offre un **servizio gratuito**. Non devi essere rappresentato, ma puoi chiedere aiuto a qualcuno. Potrebbe trattarsi di qualcuno della tua famiglia o un servizio di consulenza finanziaria gratuita. Se il tuo rappresentante richiede una commissione, dovrai sostenere tu stesso i costi.

## 4. Dati del fornitore di servizi finanziari

Nominare il fornitore di servizi finanziari con cui si ha una vertenza in corso:

Hai sporto reclamo al suddetto fornitore di servizi finanziari?

Sì  No (vai alla domanda 6)

Se sì, quando\* hai sporto reclamo al fornitore di servizi finanziari?

\* Se non conosci la data esatta, fornisci una stima.

## 5. Come hai sporto reclamo?

Ad esempio: ho chiamato il call centre e parlato con l'operatore.

Da quando hai fatto reclamo, hai ricevuto una risposta finale per iscritto?

Sì  No

Per verificare se il tuo fornitore di servizi finanziari (FSP) è un socio di FOS, chiama il **1800 367 287** o utilizza la funzione ricerca sulla nostra pagina iniziale. [www.fos.org.au](http://www.fos.org.au)

Se non hai sporto reclamo al tuo fornitore di servizi finanziari in precedenza, nella maggior parte questi avrà 45 giorni per risponderti.

Descrivi il modo in cui hai sporto reclamo. Includi la modalità con cui hai sporto reclamo, con chi hai parlato, il numero di telefono che hai chiamato o l'indirizzo email a cui hai scritto.

Se hai ricevuto una risposta finale per iscritto dal tuo FSP, allega una copia se possibile.

## 6. Dati della vertenza

Che tipo di prodotti o servizi riguarda la vertenza?

Descrivi il tipo di prodotto/i (ad es. mutuo sulla casa, polizza assicurativa sulla vita o sulla casa, prodotti di investimento).

Numero di riferimento FSP, se disponibile:

Ciò consentirà al tuo FSP di localizzare il numero di polizza corretto / il conto / il reclamo ecc.

Che cosa riguarda la vertenza?

Se hai bisogno di più spazio, aggiungi altre pagine a questo modulo.

## 7. Cosa possiamo fare

Quale pensi sia la risoluzione equa e ragionevole alla tua vertenza?

Se stai richiedendo il pagamento di una somma di denaro, allega il calcolo relativo alla tua richiesta di risarcimento.

## 8. Procedimenti legali / giudiziari

Il tuo fornitore di servizi finanziari ha avviato procedimenti legali nei tuoi confronti in tribunale?

Sì  No

Ove il richiedente abbia presentato vertenza con FOS ci sono limiti alla capacità di azione di FSP o alle fasi successive nei procedimenti legali in corso.

## 9. Assistenza aggiuntiva

Ti servirà un interprete per comunicare con il Financial Ombudsman Service? Se sì, in che lingua?

Sì  No Lingua: \_\_\_\_\_

FOS mette a disposizione gratuitamente un servizio di interpretariato telefonico.

Ci sono altri servizi che possiamo offrire?

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Disturbi cognitivi | <input type="checkbox"/> Disabilità fisica        |
| <input type="checkbox"/> Udito              | <input type="checkbox"/> Vista/visione            |
| <input type="checkbox"/> Alfabetizzazione   | <input type="checkbox"/> Telefono testuale        |
| <input type="checkbox"/> Salute mentale     | <input type="checkbox"/> Altro (descrivere sotto) |

Descrizione:

Questa è un'opportunità per farci sapere come possiamo aiutarti a comunicare con noi.

Un membro del personale FOS ti contatterà se indichi qui che ti serve assistenza. Discuteremo con te il metodo preferito per comunicare con noi e altro aiuto che eventualmente possiamo offrire.

## 10. Come sei venuto a conoscenza di FOS?

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Conoscevo già FOS             | <input type="checkbox"/> Fornitore di servizi finanziari               |
| <input type="checkbox"/> Organizzazione della comunità | <input type="checkbox"/> Assistenza legale / Centro legale di comunità |
| <input type="checkbox"/> Famiglia / amici              | <input type="checkbox"/> Mezzi di comunicazione / Pubblicità           |
| <input type="checkbox"/> Consulente finanziario        | <input type="checkbox"/> Online / Social media                         |

## 11. Authority

I richiedenti autorizzano il Financial Ombudsman Service (FOS), il fornitore di servizi finanziari (FSP), ed eventuali ulteriori rappresentanti nominati dal richiedente ed eventuali organizzazioni nominate in associazione con il rappresentante, a scambiarsi eventuali informazioni sensibili allo scopo di gestire la vertenza.

Se vertenze multiple sono presentate dal richiedente contro i vari FSP, il richiedente autorizza lo scambio di informazioni tra FOS e tali FSP. Se FOS ritiene che sia appropriato riferire la vertenza ad un altro servizio di risoluzione vertenze o FSP, il richiedente autorizza FOS a farlo.

La **normativa sulla privacy** è consultabile al link [www.fos.org.au/privacy](http://www.fos.org.au/privacy) per informazioni generali su come gestiamo le informazioni che ci hai fornito.

Il nostro processo di gestione delle vertenze è disciplinato dalla nostra **normative di riferimento**. Questa può essere consultata su [www.fos.org.au/tor](http://www.fos.org.au/tor).

## 12. Firme

\_\_\_\_\_  
Firma del richiedente 1

\_\_\_\_\_  
Firma del richiedente 1

\_\_\_\_\_  
Firma del rappresentante

\_\_\_\_\_  
Data

\_\_\_\_\_  
Data

\_\_\_\_\_  
Data

## 13. Sondaggio - aiutaci a migliorare il nostro servizio

Occasionalmente noi (o qualcuno per nostro conto) potremmo contattarti per un riscontro (può essere fatto anonimamente). Se non vuoi essere contattato, barra la casella sottostante.

Non contattatemi per il riscontro.

La **tua opinione** sui nostri servizi ci aiuterà a comprendere come migliorare la nostra organizzazione.

## 14. Documenti a supporto

Una volta completo, invia il modulo vertenze, insieme a tutte le informazioni, la documentazione e la corrispondenza pertinente a:

Financial Ombudsman Service  
GPO Box 3  
MELBOURNE VIC 3001  
Email: [info@fos.org.au](mailto:info@fos.org.au)

Si prega di allegare copia di tutti i documenti che riguardano la tua vertenza. Se FSP ti ha già contattato riguardo la vertenza, assicurati di poter fornire una copia della risposta.

## Checklist dei documenti - questo elenco è fornito come guida\*

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Modulo di vertenza completo e sottoscritto (che comprenda la firma del rappresentante, ove applicabile) | <input type="checkbox"/> Copia della risposta scritta dal tuo FSP (ove applicabile) |
| <input type="checkbox"/> Copia dell'atto di citazione (nel caso in cui siano stati avviati i procedimenti legali)                | <input type="checkbox"/> Copia della documentazione che riguarda la tua vertenza    |

\* Per la Checklist completa dei documenti, vai su [www.fos.org.au/checklist](http://www.fos.org.au/checklist)