

Σχόλια σχετικά με την υπηρεσία μας

Ανεξάρτητα από την έκβαση της διαφοράς σας με την υπηρεσία μας, αξιοσημείωτο είναι το γεγονός ότι σας διευκολύνουμε να κατανοήσετε το λόγο της απόφασής μας και ότι σε όλες τις συναλλαγές που είχαμε μαζί σας ενεργήσαμε με τον δέοντα επαγγελματισμό.

Τι θα κάνει η υπηρεσία FOS με τα σχόλιά μου;

Επαινετικά σχόλια και προτάσεις

Όπου ενδείκνυται, θα μοιραστούμε τα σχόλιά σας με τον αρμόδιο υπάλληλο που συντονίζει την υπόθεσή σας.

Παράπονα

Δείχνουμε την απαιτούμενη σοβαρότητα στα παράπονα για την υπηρεσία μας και εντός 7 ημερών θα σας απαντήσουμε γραπτώς ότι τα λάβαμε, αν δεν μπορούσαμε να δώσουμε λύση ενωρίτερα.

Αφού εξετάσουμε όλες τις ανησυχίες σας, θα σας απαντήσουμε εξηγώντας τη θέση μας και τι σκοπεύουμε να κάνουμε. Στόχος μας είναι να απαντήσουμε στα παράπονά σας το συντομότερο δυνατόν - κατά προτίμηση εντός 28 ημερών από την ημέρα που σας στείλαμε κοινοποίηση ότι τα λάβαμε. Εάν για οποιονδήποτε λόγο δεν μπορούσαμε να ολοκληρώσουμε την εξέταση στο διάστημα των 28 ημερών, θα σας ενημερώσουμε σε ποιο στάδιο βρίσκεται η όλη διαδικασία.

Μπορώ να διαμαρτυρηθώ για απόφαση του Διαμεσολαβητή ή της Επιτροπής;

Όχι. Οι αποφάσεις του Διαμεσολαβητή και της Επιτροπής είναι τελεσίδικες και δεν επιδέχονται αναθεώρηση.

Μπορούμε μόνο να επανεξετάσουμε παράπονα και σχόλια για την υπηρεσία μας. Για περαιτέρω πληροφορίες παρακαλούμε διαβάστε την Πολιτική και Διαδικασίες για Παράπονα και Σχόλια στην ιστοσελίδα (www.fos.org.au/feedback).

Για εσάς

Παρακαλούμε κάνετε την επιλογή που σας περιγράφει καλύτερα

- Άτομο
- Μικρή επιχείρηση
- Αντιπρόσωπος/συνήγορος
- Πάροχος οικονομικών υπηρεσιών

Όνομα	
Οργάνωση: (αν χρειάζεται)	
Ταχυδρομική διεύθυνση:	
Αριθμός τηλεφώνου	
Ιμείλ	

Θα θέλατε να λάβετε απάντηση στα σχόλιά σας;

- Ναι
- Όχι

Αν ναι, πώς προτιμάτε να επικοινωνήσουμε μαζί σας;

- Με επιστολή
- Με Ιμείλ
- Διά τηλεφώνου

FOS αριθμός αναφοράς:

Για την υπηρεσία μας (προαιρετικό)

- Πώς χειριστήκαμε την υπόθεση
- Η απόφασή μας
- Οι υπάλληλοί μας
- Ο δικτυακός μας τόπος / κέντρο επικοινωνίας

Τα σχόλιά σας

- Επαινετικά σχόλια
- Πρόταση
- Παράπονα

Λεπτομέρειες:

Τι λύση, αν υπάρχει, επιδιώκετε;

- Θέλω να δοθεί σειρά προτεραιότητας στη διαφορά που έχω με την υπηρεσία σας
- Θέλω να μου ζητηθεί συγνώμη
- Θέλω η πληροφόρηση να αλλάξει ή να διορθωθεί
- Θέλω τα τεχνικά ζητήματα να επιλυθούν
- Θέλω μια εξήγηση της διαδικασίας ή πώς έχει χειρισθεί η υπόθεση
- Θέλω η απόφαση να διαλευκανθεί
- Θέλω η απόφαση να αναθεωρηθεί ή να αλλάξει
- Θέλω να γίνει ανακίνηση της διαφοράς μου
- Άλλο

Παρακαλούμε κάνετε μια συνοπτική περιγραφή:

Προσωπικά δεδομένα

Η υπηρεσία FOS δεσμεύεται να διατηρεί ασφαλή τα προσωπικά δεδομένα. Για να το πετύχουμε αυτό, ακολουθούμε το Νόμο περί Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων και τις Αρχές Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων της Αυστραλίας. Για γενικές πληροφορίες όσον αφορά τον τρόπο με τον οποίο χειριζόμαστε τις πληροφορίες που μας παρέχονται, η πολιτική απορρήτου που ακολουθούμε υπάρχει στην ιστοσελίδα www.fos.org.au/privacy.

Ευχαριστούμε για τα σχόλιά σας

Μόλις συμπληρώσετε την αίτηση με τα σχόλιά σας, παρακαλείσθε να την στείλετε, μαζί με τυχόν άλλες σχετικές πληροφορίες στη διεύθυνση:

FOS Australia
GPO Box 3
MELBOURNE VIC 3001

Email: info@fos.org.au