

हमें बताएँ कि आप क्या सोचते/सोचती हैं

हमारी सेवा के बारे में प्रतिक्रिया

भले ही आपके विवाद का परिणाम कुछ भी हो, यह महत्वपूर्ण है कि हमने आपके लिए अपने निर्णय का कारण समझना आसान बना दिया है और आपके साथ अपने सभी लेन-देन में व्यावसायिक व्यवहार प्रदर्शित किया है।

FOS मेरी प्रतिक्रिया के साथ क्या करेगा?

प्रशंसा और सुझाव

जहाँ उपयुक्त हो, हम आपके मामला प्रबंधक के साथ आपकी प्रतिक्रिया को साझा करेंगे।

शिकायतें

हम अपनी सेवा के बारे में शिकायतों को बहुत गंभीरता से लेते हैं और हम 7 दिनों के अंदर लिखित रूप में आपकी राय को अभिस्वीकृति देंगे, अगर हम इससे पहले इसे हल न कर पाएँ।

एक बार आपकी सभी चिंताओं के ऊपर विचार कर लेने के बाद हम आपको एक प्रतिक्रिया देंगे, जिसमें यह समझाया जाएगा कि हमारी स्थिति क्या है और हम क्या करना चाहते हैं। हम जितनी जल्दी हो सके शिकायतों का उत्तर देना चाहते हैं – हो सके तो शिकायत प्राप्त करने की अभिस्वीकृति के **28 दिनों** के अंदर। अगर किसी कारण से हम अपनी समीक्षा 28 दिनों के अंदर पूरी न कर सकें, तो हम आपको प्रगति से अद्यतन करेंगे।

क्या मैं लोकपाल या पैनल के निर्णय के बारे में शिकायत कर सकता/सकती हूँ?

नहीं, लोकपाल और पैनल के निर्णय अंतिम होते हैं और समीक्षा के लिए फिर से उनका अवलोकन नहीं किया जा सकता है।

हम केवल अपनी सेवा के बारे में ही शिकायतों और प्रतिक्रिया की समीक्षा कर सकते हैं। और अधिक जानकारी के लिए कृपया हमारी शिकायत और प्रतिक्रिया नीति और प्रक्रियाएँ पढ़ें

(www.fos.org.au/feedback)।

आपके बारे में

कृपया वह विकल्प चुनें जो आपका सबसे अच्छा वर्णन करता है।

- व्यक्ति-विशेष
- छोटा व्यापार
- प्रतिनिधि/वकील
- वित्तीय सेवा प्रदाता

नाम:	
संगठन: (यदि लागू हो तो)	
डाक पता:	
फोन नं:	
ईमेल:	

क्या आप अपनी प्रतिक्रिया का उत्तर प्राप्त करना चाहते/चाहती हैं?

- हाँ
- नहीं

यदि हाँ, तो आप किस माध्यम से संपर्क किया जाना पसंद करेंगे/करेंगी?

- डाक
- ईमेल
- टेलीफोन

FOS केस संदर्भ संख्या:

हमारी सेवा के बारे में (वैकल्पिक)

- हमने आपके विवाद के साथ कैसे व्यवहार किया
- हमारा निर्णय
- हमारे लोग
- हमारी वेबसाइट/ संपर्क केंद्र

आपकी प्रतिक्रिया

- प्रशंसा
- सुझाव
- शिकायत

विवरण:

आप किस परिणाम की, यदि कोई हो तो,
उम्मीद कर रहे/रही हैं?

- मैं चाहता/चाहती हूँ कि विवाद को प्राथमिकता दी जाए
- मैं माफी चाहता हूँ
- मैं चाहता/चाहती हूँ कि जानकारी को बदला या सही किया जाए
- मैं तकनीकी मुद्दों को हल करना चाहता/चाहती हूँ
- मैं प्रक्रिया या इस बात का एक स्पष्टीकरण चाहता/चाहती हूँ कि विवाद का निपटान कैसे किया गया है
- मैं निर्णय का स्पष्टीकरण चाहता/चाहती हूँ
- मैं निर्णय की समीक्षा या इसमें परिवर्तन चाहता/चाहती हूँ
- मैं चाहता/चाहती हूँ कि मेरे विवाद को फिर से खोला जाए
- अन्य:

कृपया एक संक्षिप्त विवरण प्रदान करें:

गोपनीयता

FOS आपकी व्यक्तिगत जानकारी को सुरक्षित रखने के लिए प्रतिबद्ध है। ऐसा करने के लिए हम गोपनीयता कानून और ऑस्ट्रेलियाई गोपनीयता सिद्धांतों का पालन करेंगे। हम प्रदान की गई जानकारी के साथ कैसे व्यवहार करते हैं, इसके बारे में सामान्य जानकारी के लिए हमारी गोपनीयता नीति www.fos.org.au/privacy पर देखी जा सकती है।

आपकी प्रतिक्रिया के लिए धन्यवाद

पूरा कर लेने पर कृपया इस प्रतिक्रिया फॉर्म को साथ में किसी भी अतिरिक्त प्रासंगिक जानकारी के साथ यहाँ भेजें:

FOS Australia
GPO Box 3
MELBOURNE VIC 3001

ईमेल: info@fos.org.au