

Hãy cho chúng tôi biết ý kiến của quý vị

Đóng góp ý kiến về dịch vụ của chúng tôi

Bất kể kết quả vụ tranh chấp của quý vị là gì đi nữa, điều quan trọng là chúng tôi đã tạo điều kiện để quý vị dễ dàng hiểu lý do của quyết định của chúng tôi và chúng tôi luôn giữ tác phong chuyên nghiệp khi giao dịch với quý vị.

FOS sẽ làm gì với ý kiến đóng góp của tôi?

Khen ngợi và đề nghị

Nếu thích hợp, chúng tôi sẽ chia sẻ ý kiến đóng góp của quý vị với nhân viên phụ trách hồ sơ quý vị.

Khiếu nại

Chúng tôi không coi thường khiếu nại về dịch vụ của chúng tôi, và khi nhận được ý kiến đóng góp của quý vị chúng tôi sẽ viết thư báo cho quý vị biết trong vòng 7 ngày, nếu chúng tôi không thể giải quyết vụ việc sớm hơn.

Một khi đã xem xét tất cả các mối quan ngại của quý vị, chúng tôi sẽ hồi đáp để giải thích cho quý vị hiểu vị trí của chúng tôi và chúng tôi dự định thực hiện những việc gì. Chúng tôi cố gắng hồi đáp mọi việc khiếu nại càng sớm càng tốt – lý tưởng nhất là trong vòng **28 ngày** kể từ ngày chúng tôi thông báo đã nhận được khiếu nại. Nếu vì bất kỳ lý do nào khiến chúng tôi không thể hoàn tất công việc xem xét trong vòng 28 ngày, chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị biết thông tin mới nhất sự việc đã được xem xét đến đâu.

Tôi có thể khiếu nại về quyết định của Giám sát viên hoặc Hội đồng hay không?

Không. Quyết định của Giám sát viên hoặc Hội đồng là chung cuộc và không thể mở hồ sơ để xem xét lại.

Chúng tôi chỉ có thể xem xét các khiếu nại và ý kiến đóng góp về dịch vụ của chúng tôi mà thôi. Muốn biết thêm thông tin, xin quý vị đọc tài liệu Chính sách và Thủ tục Khiếu nại & Đóng góp ý kiến của chúng tôi (www.fos.org.au/feedback).

Sơ lược về quý vị

Xin quý vị chọn điều nào mô tả quý vị sát nhất.

- Cá nhân
- Doanh nghiệp nhỏ
- Đại diện/người bên thứ ba
- Cơ sở cung cấp dịch vụ tài chính

Tên:	
Tổ chức: (nếu liên quan)	
Địa chỉ bưu điện:	
Số điện thoại:	
Email:	

Quý vị có muốn chúng tôi hồi đáp ý kiến đóng góp của quý vị hay không?

- Có
- Không

Nếu có, quý vị muốn chúng tôi liên lạc với quý vị bằng cách nào?

- Thư
- Thư điện tử (Email)
- Gọi điện thoại

Số hồ sơ FOS:

Sơ lược về dịch vụ của chúng tôi (không bắt buộc)

- Chúng tôi giải quyết vụ tranh chấp của quý vị như thế nào
- Quyết định của chúng tôi
- Nhân viên của chúng tôi
- Trang mạng / trung tâm liên lạc của chúng tôi

Ý kiến đóng góp của quý vị

- Ngợi khen
- Đề nghị
- Khiếu nại

Hãy cho chúng tôi biết ý kiến của quý vị

Chi tiết:

Quý vị muốn đạt được kết quả như thế nào, nếu có?

- Tôi muốn vụ tranh chấp được giải quyết ưu tiên
- Tôi muốn một lời xin lỗi
- Tôi muốn thay đổi hoặc sửa đổi thông tin
- Tôi muốn các vấn đề kỹ thuật được giải quyết
- Tôi muốn được giải thích về thủ tục hoặc cách thức vụ tranh chấp đã được giải quyết như thế nào
- Tôi muốn quyết định được giải thích rõ hơn
- Tôi muốn quyết định được xem xét hoặc thay đổi
- Tôi muốn vụ tranh chấp của tôi được xem xét lại:

Xin trình bày ngắn gọn:

Bảo mật chi tiết riêng tư

FOS cam kết cẩn mật cất giữ thông tin cá nhân của quý vị. Để đạt được điều này, chúng tôi sẽ tuân theo Đạo luật Bảo mật và các Nguyên tắc Bảo mật của Úc. Muốn biết thông tin thông thường về cách thức xử lý thông tin chúng tôi nhận được, quý vị có thể đọc chính sách bảo mật của chúng tôi tại www.fos.org.au/privacy.

Cảm ơn quý vị đã đóng góp ý kiến

Sau khi hoàn tất, xin quý vị gửi phiếu đóng góp ý kiến này cùng với mọi thông tin bổ sung liên quan về:

FOS Australia
GPO Box 3
MELBOURNE VIC 3001

Thư điện tử (Email): info@fos.org.au