

كيف تحل المشكلة؟

الخطوة الأولى

أخبر مقدم الخدمات المالية الخاصة بك بالمشكلة - يتم حل العديد من المشكلات بهذه الطريقة.

الخطوة الثانية

هل أنت لا تزال غير راضٍ؟ اتصل بـ FOS.

الخطوة الثالثة

سنعمل معك مباشرة ومع مقدم الخدمات المالية لمساعدتك على التوصل إلى اتفاق عادل.

إذا كنت أنت ومزود الخدمات المالية الخاص بك لا يمكنكما التوصل إلى اتفاق، فإننا سوف نتخذ قراراً، مع الأخذ بعين الاعتبار قوانين ومدونات الممارسات والمعلومات المقدمة من كلا الطرفين.

ما نوع المشكلات الذي تقدم فيه FOS المساعدة؟

- « التعاملات المصرفية والمالية
- « التعاملات الإئتمانية
- « التأمين على المنازل، والمحتويات المنزلية وتأمين السفر والتأمين على الحياة
- « التخطيط المالي
- « وساطة التأمين
- « الاستثمارات
- « الصناديق المدارة
- « صناديق الإيداع التقاعدي المجمعة، وأكثر من ذلك

يمكننا تقديم المساعدة إذا كان مقدم الخدمات المالية الخاص بك عضواً في FOS. تحقق من ذلك بزيارة موقعنا الإلكتروني: www.fos.org.au/member

Arabic

هل أنت بحاجة إلى المساعدة مع مقدم الخدمات المالية الذي تتعامل معه؟

تقدم خدمة محقق الشكاوى المالية الأسترالية (FOS Australia) خدمة عادلة مستقلة ومجانية للمستهلكين لحل النزاعات.

التواصل معنا

www.fos.org.au



info@fos.org.au



1800 367 287



الإثنين إلى الجمعة، من الساعة 9:00 صباحاً حتى 5:00 مساءً



Financial Ombudsman Service
GPO Box 3, Melbourne VIC 3001

إذا كنت مصاباً بالصمم أو بضعف في السمع أو النطق، اتصل بنا من خلال خدمة التواصل الوطنية (National Relay Service).



www.relayservice.gov.au

خدمة الترجمة الشفهية 131 450



قائمة التحقق

هنا بعض الخطوات للنظر فيها قبل اللجوء إلى FOS:

هل قدّمت شكوى إلى مقدم الخدمات المالية؟

هل أعطيت مقدم الخدمات المالية الذي تتعامل معه مهلة لمدة 45 يوم للرد؟ (21 يوم في حالة الصعوبات المالية)

هل مقدم الخدمات المالية عضو في FOS؟

هل اتخذ مقدم الخدمات المالية الذي تتعامل معه إجراءً قانونياً ضدك؟ إذا أجبت بنعم، اتصل على الفور بخدمة محقق الشكاوى المالية (FOS).

هل سوف تحتاج إلى المساعدة للاستعانة بخدمتنا؟

خدمة الترجمة الشفهية

إذا لم تكن تجيد اللغة الإنجليزية، يمكننا الترتيب لخدمة الترجمة الشفهية المجانية.

يمكنك الاتصال بخدمة الترجمة الشفهية المجانية على الرقم 131 450 أو الاتصال بنا على الرقم 1800 367 287 وسوف نرتب لمترجم من أجلك.

تقديم الشكاوى إلى FOS مجاني، ولا يتعين عليك الدفع لأي شخص لمساعدتك.

إذا كنت تعتقد أنك قد تحتاج إلى شخص ما للمساعدة، فقد تكون مؤهلاً للحصول على مساعدة قانونية مجانية أو مساعدة في المشورة المالية.

قم بزيارة www.nationallegalaid.org أو

www.financialcounselingaustralia.org

للمزيد من المعلومات.