

مشکل را چگونه حل کنیم؟

گام اول

با موسسه فراهم کننده خدمات مالی خود در میان بگذارید. بسیاری از مشکلات به این شکل حل می شوند.

گام دوم

هنوز راضی نشدید؟ با FOS تماس بگیرید.

گام سوم

ما با طور مستقیم با شما و موسسه فراهم کننده خدمات مالی شما کار خواهیم کرد تا به شما کمک کنیم که به یک توافق منصفانه برسید.

اگر شما و موسسه فراهم کننده خدمات مالی شما نتوانید موضوع را حل و فصل کنید، ما با در نظر گرفتن قوانین، آیین نامه ها و اطلاعات دریافتی از هر دو طرف تصمیم گیری می کنیم.

FOS چه مشکلاتی را می تواند حل کند؟

- « بانکداری و امور مالی
- « اعتبار
- « بیمه منزل، وسایل منزل، مسافرت و عمر
- « برنامه ریزی مالی
- « کارگزاری بیمه
- « سرمایه گذاری
- « سرپستی صندوق ها
- « وجوه پس از انداز بازنشستگی ذخیره شده و موارد دیگر

ما می توانیم چنانچه موسسه فراهم کننده خدمات مالی شما عضو FOS باشد به شما کمک کنیم. با بازدید از وب سایت ما به نشانی www.fos.org.au/member مطلع گردید.

Farsi

آیا برای حل یک مشکل با موسسه فراهم کننده خدمات مالی خود به کمک نیاز دارید؟

FOS استرالیا خدمات حل اختلاف بی طرفانه و منصفانه ارائه می دهد که برای مصرف کنندگان رایگان است.

تماس با ما

www.fos.org.au



info@fos.org.au



1800 367 287

دوشنبه تا جمعه، 9:00 تا 5:00 عصر



Financial Ombudsman Service
GPO Box 3, Melbourne VIC 3001



اگر ناشنوا هستید و یا مشکل
شنوایی و گفتاری دارید از طریق
سیستم ملی رله با ما تماس بگیرید.



www.relayservice.gov.au

خدمات ترجمه 131 450



فهرست چک کردن

در این جا چند مورد را که می توانید پیش از مراجعه به
FOS در نظر بگیرید آورده شده است:

آیا به موسسه فراهم کننده خدمات مالی خود شکایت
کرده اید؟

آیا به ارائه کننده خدمات مالی خویش 45 روز وقت
برای پاسخگویی داده اید؟ (21 روز در صورت
داشتن مشکلات مالی)

آیا موسسه فراهم کننده خدمات مالی عضو
FOS است؟

آیا ارائه دهنده خدمات مالی شما دست به اقدام
قانونی علیه شما زده است؟ در صورت جواب
مثبت، بلافاصله با FOS تماس بگیرید.

آیا برای استفاده از خدمات ما به کمک نیاز خواهید داشت؟

خدمات ترجمه

اگر انگلیسی زبان اول شما نیست، ما می توانیم برای
شما خدمات ترجمه رایگان را فراهم کنیم.

با مرکز خدمات ترجمه رایگان با شماره 131 450 تماس
بگیرید و یا به شماره 1800 367 287 تماس بگیرید و
آنگاه ما برای شما یک مترجم فراهم می کنیم.

شکایت از FOS رایگان است. شما نیازی نخواهید داشت
که برای این کار به کسی پول بپردازید.

اگر گمان می کنید که نیاز به کمک کسی دارید، ممکن
است واجد شرایط دریافت کمک حقوقی رایگان یا
مشاوره مالی باشید.

از www.nationallegalaid.org و
www.financialcounselingaustralia.org
برای کسب اطلاعات بیشتر بازدید کنید.