

Italian

Hai bisogno di aiuto per risolvere un problema con il tuo fornitore di servizi finanziari?

FOS fornisce ai consumatori assistenza gratuita, imparziale ed indipendente per la risoluzione di controversie.



Che tipo di problemi possono essere risolti grazie a FOS?

- Servizi bancari e finanziari
- Crediti
- Assicurazione sulla casa, sul contenuto, di viaggio e sulla vita
- Pianificazione finanziaria
- Brokeraggio assicurativo
- Investimenti
- Fondi gestiti
- Fondi pensione combinati e altro ancora

Per poterti aiutare, il tuo fornitore di servizi finanziari deve essere membro di FOS. Puoi verificare sul nostro sito: www.fos.org.au/member

Come risolvere il problema?

Primo passo

Fa un reclamo direttamente al tuo fornitore gestore di servizi finanziari – molti problemi possono essere risolti così.

Secondo passo

Non sei soddisfatto? Contatta FOS.

Terzo passo

Lavoreremo direttamente con te e con il tuo fornitore di servizi finanziari per aiutarti a raggiungere un accordo equo.

Nel caso in cui non puoi raggiungere un accordo con il tuo fornitore di servizi finanziari, saremo noi a prendere la decisione. Esamineremo la legislazione, i codici di buone pratiche e le informazioni fornite da entrambe le parti.

Ti serve l'assistenza per poter usufruire del nostro servizio?

Servizio di interpretariato

Se l'inglese non è la tua prima lingua, è possibile richiedere l'assistenza gratuita di un interprete.

Chiama il servizio di interpretariato gratuito allo **131 450** o contattaci direttamente al **1800 367 287** e prenoteremo noi l'interprete.

Fare un reclamo a FOS è gratuito, non c'è bisogno di pagare qualcuno che ti assista.

Se ritieni di avere bisogno di aiuto, potresti avere diritto ad assistenza legale o consulenza finanziaria gratuita.

Visita i siti **www.nationallegalaid.org** e **www.financialcounselingaustralia.org** per maggiori informazioni.

Lista di controllo

Questi sono alcuni passi da prendere in considerazione prima di rivolgerti a FOS:

- Hai sporto reclamo al tuo fornitore di servizi finanziari?
- Hai dato al tuo fornitore di servizi finanziari 45 giorni per rispondere? (21 giorni se ti trovi in difficoltà finanziarie)
- Il fornitore di servizi finanziari è membro di FOS?
- Il tuo fornitore di servizi finanziari sta intraprendendo azioni legali nei tuoi confronti? Se sì, contatta FOS immediatamente.

Contattaci



www.fos.org.au



info@fos.org.au



1800 367 287
dal lunedì al venerdì dalle
9.00 alle 17.00



Financial Ombudsman Service
GPO Box 3, Melbourne VIC 3001



Se avete disturbi uditivi o del linguaggio contattaci attraverso il National Relay Service.
www.relayservice.gov.au



Servizio di interpretariato **131 450**