

Turkish

Mali hizmetler sağlayıcı kurumunuz ile oluşmuş bir sorununuzun çözümü için yardıma gerek duyuyor musunuz?

FOS Australia, tüketicilere ücretsiz olarak adil ve bağımsız anlaşmazlık çözümü sunmaktadır.



FOS ne tür sorunların çözümü hususunda yardımcı olabilir?

- Bankacılık ve maliye
- Kredi
- Konut, eşya, yolculuk ve hayat sigortası
- Mali planlama
- Sigorta komisyonculuğu
- Yatırımlar
- Yönetilen fonlar
- Birleştirilmiş emeklilik fonları ve diğerleri

Mali hizmetler sağlayıcı kurumunuzun FOS üyesi olması durumunda size yardımcı olabiliriz. İnternet sitemize girerek kontrol edin: www.fos.org.au/member

Sorun nasıl çözülür?

Aşama bir

Mali hizmetler sağlayıcı kurumunuza bildirin – sorunların birçoğu bu yoldan çözülür.

Aşama iki

Memnun kalmadınız mı? FOS ile ilişki kurun.

Aşama üç

Adil bir anlaşmaya varmanızda yardımcı olmak için, doğrudan siz ve mali hizmetler sağlayıcı kurumunuz ile birlikte çalışacağız.

Siz ve mali hizmetler sağlayıcı kurumunuzun bir anlaşmaya varamaması durumunda, yasaları, uygulama kurallarını ve her iki tarafın sağladığı bilgileri göz önüne alarak bir karar vereceğiz.

Hizmetlerimizi kullanmak için yardıma gerek duyacak mısınız?

Çevirmen hizmeti

Ana dilinizin İngilizce olmaması durumunda, ücretsiz bir tercüman hizmetine erişiminizi sağlayabiliriz.

131 450 numaralı telefondan ücretsiz tercüman hizmetini arayın ya da **1800 367 287** numaralı telefondan bizi aramanız durumunda, size bir tercüman sağlayabiliriz.

FOS'a şikayette bulunma ücretsizdir ve size yardımcı olması için herhangi bir kimseye ücret ödemeniz gerekmez.

Bir kimsenin yardımına gerek duyduğunuzu düşünüyorsanız, ücretsiz yasal yardım ya da mali danışmanlık almak için hak sahibi bulunabilirsiniz.

Daha fazla bilgi edinmek için, www.nationallegalaid.org ya da www.financialcounselingaustralia.org adresli internet sitelerini ziyaret edin.

Kontrol listesi

FOS'a gelmeden önce göz önüne alınması gereken bazı aşamalar aşağıda belirtilmektedir:

- Şikayetinizi mali hizmetler sağlayıcı kurumunuza bildirdiniz mi?
- Mali hizmetler sağlayıcı kuruluşunuza, yanıtta bulunması için 45 gün süre verdiniz mi? (mali zorluk sorunları için 21 gün)
- Mali hizmetler sağlayıcı kurum FOS'un üyesi midir?
- Mali hizmetler sağlayıcı kuruluşunuz size karşı yasal işlem başlatıyor mu? Yanıtınızın evet olması durumunda, FOS ile derhal ilişki kurun.

Bizimle ilişki kurun



www.fos.org.au



info@fos.org.au



1800 367 287
Pazartesi'den Cuma'ya kadar,
9.00-17.00 saatleri arasında



Financial Ombudsman Service
GPO Box 3, Melbourne VIC 3001



Sağır olmanız ya da işitme ya da konuşma özürünüzün bulunması durumunda, Ulusal Röle Servisi kanalıyla bizimle ilişki kurun.
www.relayservice.gov.au



Çevirmenlik hizmeti **131 450**