

Vietnamese

**Cần có người giúp giải quyết vấn đề với cơ sở cung cấp dịch vụ tài chính?**

FOS Úc Đại Lợi cung ứng dịch vụ giải quyết tranh chấp công bằng và độc lập miễn phí cho người tiêu dùng.



## FOS có thể giúp đỡ về những vấn đề nào?

- Ngân hàng và tài chính
- Tín dụng
- Bảo hiểm nhà, đồ đạc, du lịch và nhân thọ
- Lập kế hoạch tài chính
- Môi giới bảo hiểm
- Đầu tư
- Quỹ có quản lý
- Quỹ hưu bổng gộp chung và những vấn đề khác nữa

Chúng tôi có thể giúp đỡ nếu cơ sở cung cấp dịch vụ tài chính của quý vị là thành viên FOS. Quý vị có thể vào trang mạng [www.fos.org.au/member](http://www.fos.org.au/member) của chúng tôi để kiểm tra điều này.

## Thủ tục giải quyết vấn đề?

### Bước một

Báo cho cơ sở cung cấp dịch vụ tài chính của quý vị biết – nhiều vấn đề có thể giải quyết ổn thỏa theo cách này.

### Bước hai

Vẫn không hài lòng? Liên lạc với FOS.

### Bước ba

Chúng tôi sẽ trực tiếp hợp tác với quý vị và cơ sở cung cấp dịch vụ tài chính để giúp quý vị đạt được một thỏa thuận công bằng.

Nếu quý vị và cơ sở cung cấp dịch vụ tài chính không thể đạt được một thỏa thuận, chúng tôi sẽ đưa ra quyết định sau khi xem xét luật lệ, bản điều lệ thực hành và thông tin do hai bên cung cấp.

## Liệu quý vị sẽ cần có người giúp đỡ để sử dụng dịch vụ của chúng tôi?

### Dịch vụ thông dịch

Nếu tiếng Anh không phải là tiếng mẹ đẻ của quý vị, chúng tôi có thể sắp xếp để quý vị được sử dụng dịch vụ thông dịch miễn phí.

Hãy gọi điện thoại cho dịch vụ thông dịch miễn phí qua số **131 450** hoặc gọi điện thoại cho chúng tôi qua số **1800 367 287** và chúng tôi sẽ sắp xếp thông dịch viên cho quý vị.

Trình vấn đề khiếu nại với FOS thì không tốn tiền, quý vị không cần phải thuê người nào đó giúp mình.

Nếu cho rằng có lẽ quý vị cần người nào đó giúp mình, quý vị có thể hội đủ điều kiện để được trợ giúp pháp lý hoặc trợ giúp về tư vấn tài chính miễn phí.

Muốn biết thêm thông tin, truy cập [www.nationallegalaid.org](http://www.nationallegalaid.org) hoặc [www.financialcounselingaustralia.org](http://www.financialcounselingaustralia.org)

## Danh sách kiểm tra

Dưới đây là một số bước quý vị xem xét trước khi tìm đến FOS:

- Quý vị đã khiếu nại với cơ sở cung cấp dịch vụ tài chính của quý vị?
- Quý vị đã cho cơ sở cung cấp dịch vụ tài chính của quý vị 45 ngày để họ hồi đáp? (21 ngày đối với trường hợp khó khăn tài chính)
- Cơ sở cung cấp dịch vụ tài chính có phải là thành viên FOS?
- Có phải cơ sở cung cấp dịch vụ tài chính của quý vị đang kiện quý vị? Nếu đúng, quý vị hãy liên lạc FOS ngay lập tức.

## Liên lạc với chúng tôi



[www.fos.org.au](http://www.fos.org.au)



[info@fos.org.au](mailto:info@fos.org.au)



1800 367 287  
Thứ Hai đến thứ Sáu,  
9 giờ sáng-5 giờ chiều



Financial Ombudsman Service  
GPO Box 3, Melbourne VIC 3001



Nếu bị khiếm thính hoặc bị suy giảm thính lực hay nói khó, xin quý vị liên lạc với chúng tôi qua trung gian Dịch vụ Tiếp vận Toàn quốc (National Relay Service). [www.relayservice.gov.au](http://www.relayservice.gov.au)



Dịch vụ Thông dịch **131 450**