Έχετε κάποιο πρόβλημα με τον πάροχο των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών σας;

FOS
ΥΠΗΡΕΣΙΑ
ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ
ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗ

Greek

Πότε θα πρέπει να επικοινωνήσετε μαζί μας

Αν έχετε κάποιο πρόβλημα ή παράπονο, το πρώτο πράγμα που πρέπει να κάνετε είναι να μιλήσετε για το ζήτημα με τον πάροχο των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών σας (financial services provider - FSP). Η αιτία πολλών προβλημάτων μπορεί να είναι μια απλή παρεξήγηση ή λάθος που μπορεί να αντιμετωπιστεί γρήγορα από τον FSP και τον πελάτη.

Αν εσείς και ο FSP δεν μπορείτε να επιλύσετε το πρόβλημα, τότε μπορούμε να βοηθήσουμε.

Σας προτείνουμε να επισκεφθείτε την ιστοσελίδα μας για:

- να δείτε την πλήρη κατάσταση των υπηρεσιών που μπορείτε να επικοινωνήσετε αν ο FSP σας είναι μέλος της Υπηρεσίας FOS
- να μάθετε όσο γίνεται περισσότερα πράγματα για το πώς διαχειριζόμαστε τη διαφορά, ή
- να χρησιμοποιήσετε την διαδικτυακή μας αίτηση για να υποβάλλετε τη διαφορά σας.

Είμαστε ανεξάρτητοι και δίκαιοι

Η FOS υπερηφανεύεται που είναι μια αποτελεσματική και αποδοτική υπηρεσία χειρισμού διαφορών. Το προσωπικό μας είναι εξειδικευμένο σε πολλούς τομείς και έχει εκτενή πείρα στο χειρισμό πολλών ειδών διαφορών.

Στην υπηρεσία FOS πιστεύουμε ότι όλοι δικαιούνται να εισακούονται και να λαβαίνουν ανεξάρτητη και δίκαιη μεταχείριση. Για να επιλύσουμε τις διαφορές μεταξύ καταναλωτών και πάροχων χρηματοοικονομικών υπηρεσιών ακολουθούμε μια ερευνητική προσέγγιση. Αυτό σημαίνει λήψη και εξέταση όλων των σχετικών στοιχείων αναφορικά με τη διαφορά ώστε να πετύχουμε μια δίκαιη και λογική έκβαση για αμφότερα τα εμπλεκόμενα μέρη. Το προσωπικό μας εξετάζει τις απόψεις αμφοτέρων των μερών και παροτρύνουμε τα μέρη που εμπλέκονται σε μια διαφορά να κάνουν ερωτήσεις και να εκφράσουν οποιεσδήποτε ανησυχίες έχουν. Καταβάλλουμε προσπάθειες για να ενημερώνουμε τον καθένα σχετικά με την εξέλιξη της διαφοράς στην οποία εμπλέκονται.

Η FOS δεν είναι μια κρατική υπηρεσία, αλλά είναι ένας μη κερδοσκοπικός οργανισμός και ελέγχεται από την Επιτροπή Τίτλων και Επενδύσεων Αυστραλίας (Australian Securities and Investments Commission - ASIC).

Μπορούμε να βοηθήσουμε

Η Υπηρεσία Χρηματοοικονομικού Διαμεσολαβητή (Financial Ombudsman Service – FOS) θα σας βοηθήσει με την παροχή μιας ανεξάρτητης υπηρεσίας για να επιλύσετε τη διαφορά σας. Είμαστε μια υπηρεσία επίλυσης διαφορών για τους πάροχους χρηματοοικονομικών υπηρεσιών και των πελατών τους. Δεν παίρνουμε το μέρος της μιας ή της άλλης πλευράς – είμαστε ο διαιτητής.

Σε τι διαφορές μπορούμε να βοηθήσουμε;

Μπορούμε να εξετάσουμε διαφορές που έχουν καταναλωτές με πάροχους FSP που είναι μέλη της Υπηρεσίας FOS. Επισκεφθείτε την ιστοσελίδα μας για την πλήρη κατάσταση των μελών μας.

Τα είδη των διαφορών που μπορούμε να χειριστούμε ανήκουν σε αρκετές κατηγορίες:

- Τραπεζικές συναλλαγές
- Πίστωση
- Χρηματοοικονομικός προγραμματισμός
- Γενική ασφάλιση
- Μεσιτεία ασφαλίσεων
- Επενδύσεις
- Ασφάλειες ζωής
- Δάνεια
- Διαχείριση κεφαλαίων
- Μεσιτεία υποθηκών και χρηματοδότησης
- Κοινά συνταξιοδοτικά ταμεία
- Μεσιτεία μετοχών
- Χρονομερίδια

Επικοινωνήστε μαζί μας

Σας προτείνουμε να επισκεφθείτε την ιστοσελίδα μας **www.fos.org.au** για περιεκτικές πληροφορίες για τις υπηρεσίες μας και για βοήθεια για να βρείτε απαντήσεις στις απορίες που μπορεί να έχετε. Αν χρειάζεται, μπορείτε επίσης να υποβάλλετε τη διαφορά σας στο διαδίκτυο.

Για να μιλήσετε με κάποιον υπάλληλο του προσωπικού μας εξυπηρέτησης πελατών, τηλεφωνήστε στο **1300 78 08 08***. Άλλες χρήσιμες λεπτομέρειες επικοινωνίας είναι:

info@fos.org.au
GPO Box 3 Melbourne VIC 3001
www.fos.org.au

* 9πμ – 5μμ Ανατολική Κανονική Ώρα Αυστραλίας. Οι κλήσεις χρεώνονται με το κόστος τοπικής κλήσης από σταθερά τηλέφωνα. Κλήσεις από κινητά τηλέφωνα χρεώνονται με την ισχύουσα τιμή της εταιρίας σας κινητής τηλεφωνίας.

Δωρεάν υπηρεσία διερμηνέων

Αν χρειάζεστε, μπορούμε να κανονίσουμε και να πληρώσουμε για διερμηνέα. Ο διερμηνέας μπορεί να σας βοηθήσει για να σας εξηγήσει τις λεπτομέρειες της διαφοράς σας και να μεταφράσει όλη την αλληλογραφία.

FOS
ΥΠΗΡΕΣΙΑ
ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ
ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗ

Εκτυπώθηκε σε περιβαλλοντικά υπεύθυνο χαρτί.

8379