Avete un problema con il vostro fornitore di servizi finanziari?

FOS SERVIZIO DEL
DIFENSORE CIVICO PER
QUESTIONI DI NATURA FINANZIARIA

Italian

Quando contattarci

Se c'è qualcosa che vi preoccupa o volete presentare un reclamo, la prima cosa da fare è sollevare la questione col vostro fornitore di servizi finanziari (FSP). Molti problemi nascono da una semplice incomprensione o da un errore che può essere affrontato subito dall'FSP e dal cliente.

Se voi e l'FSP non siete in grado di risolvere il problema, allora noi possiamo offrirvi assistenza.

Vi suggeriamo di visitare il nostro sito web per:

- vedere una lista completa di chi contattare se il vostro FSP è un membro del FOS
- imparare il più possibile su come gestiremo la vertenza, o
- usare il nostro modulo online per presentare la vostra vertenza.

Siamo indipendenti e imparziali

Il FOS è fiero di essere efficace ed efficiente nella gestione delle vertenze. Il nostro personale è specializzato in diversi settori ed ha una vasta esperienza nella gestione di molte tipologie di vertenze.

Al FOS riteniamo che tutti meritino di essere ascoltati e di ricevere un trattamento indipendente e imparziale. Per risolvere le vertenze tra i consumatori ed i fornitori di servizi finanziari (FSP) adottiamo un approccio investigativo. Ciò significa ottenere e considerare tutte le informazioni relative ad una vertenza in modo che possiamo conseguire un risultato giusto e ragionevole per entrambe le parti. Il nostro personale considera i punti di vista di entrambe le parti che noi spingiamo verso una vertenza in modo che possano fare domande e sollevare eventuali preoccupazioni. Noi ci sforziamo di tenere tutti al corrente sull'andamento della vertenza che li vede coinvolti.

Il FOS non è un ente del governo, bensì un'organizzazione no profit ed è regolata dall'*Australian Securities and Investments Commission* (ASIC - Commissione australiana di controllo dei titoli e degli investimenti mobiliari).

Possiamo aiutarvi

Il Servizio del difensore civico per questioni di natura finanziaria (FOS) vi aiuterà fornendovi un servizio indipendente per risolvere la vostra vertenza. Siamo un servizio di risoluzione delle vertenze per i fornitori di servizi finanziari (FSP) ed i loro clienti. Noi non prendiamo posizioni – siamo gli arbitri.

In quali vertenze possiamo intervenire?

Possiamo prendere in esame vertenze che i consumatori hanno con i FSP che sono soci del FOS. Sul nostro sito potete trovare una lista completa dei nostri soci.

Le tipologie di vertenze di cui ci occupiamo si suddividono in diverse categorie:

- Servizi bancari
- Credito
- Pianificazione finanziaria
- Assicurazione generale
- Intermediazione assicurativa
- Investimenti
- Assicurazione sulla vita
- Prestiti
- Fondi gestiti
- Intermediazione sui mutui ipotecari e intermediazione finanziaria
- Fondi combinati di superannuation
- Intermediazione mobiliare
- Multiproprietà

Contattateci

Vi consigliamo di visitare il nostro sito **www.fos.org.au** per informazioni dettagliate sui nostri servizi e risposte alle vostre eventuali domande. Se necessario, potete presentare la vostra vertenza online.

Per parlare con uno dei nostri addetti all'assistenza clienti chiamate il numero **1300 78 08 08***. Altri contatti utili sono:

info@fos.org.au

GPO Box 3 Melbourne VIC 3001

www.fos.org.au

* dalle 9.00 alle 17.00 AEST. Le chiamate da telefono fisso avranno il costo di una telefonata urbana; quelle da telefoni cellulari dipenderanno dalle tariffe applicabili dalla vostra compagnia telefonica.

Servizio gratuito di interpretariato

Se ne avete bisogno, possiamo organizzare e pagare un interprete che può aiutarvi a spiegare gli aspetti della vostra vertenza e tradurre tutta la documentazione.

FOS SERVIZIO DEL DIFENSORE CIVICO PER QUESTIONI DI NATURA FINANZIARIA

Stampato su carta certificata eco-compatibile

8379