Quý vị có gặp khó khăn với nhà cung cấp dịch vụ tài chính của mình không?

FOS

DỊCH VỤ GIÁM SÁT VIÊN TÀI CHÍNH - FOS

Vietnamese

Khi cần liên lạc với chúng tôi

Nếu quý vị có lo lắng hay muốn khiếu nại thì điều đầu tiên cần làm là nêu vấn đề này với nhà cung cấp dịch vụ tài chính (FSP) của quý vị. Nhiều vấn đề chẳng qua chỉ là một sai sót hay hiểu lầm đơn giản vốn có thể được FSP và khách hàng giải quyết nhanh chóng.

Nếu quý vị và FSP không thể giải quyết được vấn đề đó thì chúng tôi có thể giúp.

Chúng tôi đề nghị quý vị vào website của chúng tôi để:

- xem danh sách gồm tất cả những ai cần liên lạc nếu FSP của quý vị là một thành viên FOS
- tìm hiểu càng nhiều càng tốt về cách thức chúng tôi sẽ giải quyết tranh chấp, hay
- dùng mẫu đơn trực tuyến của chúng tôi để nộp đơn xin giải quyết tranh chấp.

Chúng tôi là cơ quan độc lập và công bằng

FOS tự hào vì tính hiệu quả và hiệu suất cao trong việc giải quyết tranh chấp. Nhân viên của chúng tôi có nhiều lĩnh vực chuyên môn và kinh nghiệm bao quát trong việc giải quyết nhiều loại tranh chấp.

FOS tin rằng mọi người có quyền được lắng nghe và được một cơ quan độc lập đối xử công bằng. Để giải quyết tranh chấp giữa khách hàng và nhà cung cấp dịch vụ tài chính (FSP), chúng tôi tiến hành điều tra. Điều này có nghĩa là thu thập và xem xét tất cả thông tin có liên quan về vụ tranh chấp để chúng tôi có thể đạt được kết quả công bằng và hợp lý cho cả hai bên. Nhân viên của chúng tôi xem xét quan điểm của cả hai bên và khuyến khích các bên tranh chấp đặt câu hỏi và nêu tất cả những điều họ lo ngại. Chúng tôi nỗ lực thông báo cho mọi người biết rõ tiến trình giải quyết vụ tranh chấp mà họ có liên quan.

FOS không phải là một cơ quan chính phủ mà là một tổ chức phi lợi nhuận và chịu sự kiểm soát của Ủy ban Chứng khoán và Đầu tư Úc châu (Australian Securities and Investments Commission - ASIC).

Chúng tôi có thể giúp

Dịch vụ Giám sát viên tài chính (Financial Ombudsman Service - FOS) sẽ giúp quý vị bằng cách cung cấp dịch vụ độc lập để giải quyết tranh chấp của quý vị. Chúng tôi là dịch vụ giải quyết tranh chấp cho các nhà cung cấp dịch vụ tài chính (FSP) và khách hàng của họ. Chúng tôi không thiên vị – mà là trọng tài.

Chúng tôi có thể giúp giải quyết những tranh chấp gì?

Chúng tôi có thể xem xét những tranh chấp mà người tiêu thụ gặp phải với các FSP vốn là thành viên của FOS. Mời quý vị kiểm tra website của chúng tôi để có danh sách thành viên đầy đủ.

Những loại tranh chấp chúng tôi có thể xử lý thuộc nhiều loại:

- Ngân hàng
- Tín dụng
- Kế hoạch tài chính
- Bảo hiểm nói chung
- Môi giới bảo hiểm
- Đầu tư
- Bảo hiểm nhân thọ
- Các khoản vay
- Quỹ có quản lý
- Môi giới tài chính và trả góp
- Quỹ hưu trí góp vốn chung
- Môi giới cổ phiếu
- Chia phiên sử dụng

Liên lạc với chúng tôi

Chúng tôi đề nghị quý vị vào thăm website của chúng tôi **www.fos.org.au** để có thông tin toàn diện về các dịch vụ và trợ giúp của chúng tôi để trả lời các thắc mắc mà quý vị có thể có. Nếu cần thì quý vị cũng có thể nộp đơn trực tuyến xin giải quyết tranh chấp.

Để nói chuyện với một trong các nhân viên phục vụ khách hàng, mời gọi số **1300 78 08 08***. Các chi tiết liên lạc hữu ích khác là:

info@fos.org.au

GPO Box 3 Melbourne VIC 3001

www.fos.org.au

* Từ 9g sáng đến 5g chiều theo giờ AEST. Các cuộc gọi sẽ được tính phí bằng với phí một cuộc gọi nội hạt từ điện thoại bàn. Các cuộc gọi từ điện thoại di động sẽ được tính phí bằng mức phí do công ty điện thoại của quý vị áp dụng.

Dịch vụ thông dịch viên miễn phí

Nếu quý vị cần một thông dịch viên thì chúng tôi có thể sắp xếp và trả thù lao cho thông dịch viên. Thông dịch viên này có thể giúp quý vị giải thích chi tiết vụ tranh chấp và dịch tất cả các thư từ.

DỊCH VỤ
GIÁM SÁT VIÊN
TÀI CHÍNH - FOS

Được in trên loại giấy không gây ô nhiễm môi trường.

8379