

告訴我們您的想法

對我們服務的意見反饋

無論您的爭議結果如何，重要的是我們已讓您明白作此決定的原因，並依然保持專業的態度來處理您的問題。

FOS 將怎樣處理我的意見反饋？

稱讚和建議

在適當的情況下，我們會將您的意見轉達給您的案例經理。

投訴

我們非常重視對我們服務的投訴，倘使不能在 7 天內解決您的問題，我們會以書面確認已收到您的投訴。

在考慮您的全部關注事項後，您會收到我們的答覆，解釋我們的立場和意欲的做法。我們致力盡快回應投訴 — 最好是在確認收到投訴後的 **28** 天內。如因別的原因無法在 28 天內結束複查，我們會向您提供最新進展。

我可否對申訴專員或核查小組的決定提出投訴？

不可以。申訴專員及核查小組的決定為最終決定，不能重新審查。

我們只能復審對我們服務相關投訴和反饋。詳情，請查閱我們的網頁《投訴及反饋政策與程序》(Complaints & Feedback Policy and Procedures) (www.fos.org.au/feedback)。

您的個人資料

請選擇最適合您身分的選項。

- 個人
- 小生意
- 代表／代言人
- 財務服務提供者

Details:

幫助我們改進服務 - 告訴我們您的想法

姓名：	
機構： (若適用)	
郵寄地址：	
電話號碼：	
電郵：	

您是否想我們回覆您的意見反饋？

- 是
- 否

如答案為“是”，應怎樣聯絡您？

- 郵件
- 電郵
- 電話

FOS 個案參考號碼：

關於我們的服務 (選擇性)

- 我們怎樣處理您的爭議
- 我們的決定
- 我們的人員
- 我們的網站／聯絡中心

您的意見反饋

- 稱讚
- 建議
- 投訴

詳細說明：

如有結果，您尋求什麼結果？

- 我希望爭議可以獲優先處理
- 我要求道歉
- 我要求更改資料或加以更正
- 我希望技術事宜得以解決
- 我希望就審理過程或如何處理爭議加以解釋
- 我希望對裁決加以澄清
- 我希望裁決進行複審或更改
- 我希望我的爭議可以重新復審
- 其他：

請提供簡短說明：

隱私

FOS 承諾安全保存您的個人資料。我們將按《隱私法及澳洲隱私條例》（Privacy Act and the Australian Privacy Principles）和澳洲隱私原則（Australian Privacy Principles）的規定保護您個人資料的安全。關於我們怎樣處理您提供的資料，以及我們隱私政策的一般信息，請瀏覽：www.fos.org.au/privacy。

謝謝您的意見反饋

完成之後，請將本意見反饋表連同任何額外相關資料寄到：

FOS Australia
GPO Box 3
MELBOURNE VIC 3001

電郵：info@fos.org.au