

نظر خواهی درباره خدمات ما

صرف نظرات اینک مناقشه شما به چه نتیجه ای برسد، مهم این است که ما درک دلایل تصمیماتمان را برای شما آسان نموده باشیم و نیز در تمامی تعاملاتی که با شما داشته ایم، حرفه ای بوده باشیم.

FOS با نظرات من چه خواهد نمود؟

تمجید ها و پیشنهادات

در صورت لزوم، نظرات شما را با مدیر پرونده شما در میان خواهیم گذاشت.

شکایات

ما به طور جدی شکایات درباره خدماتمان را پیگیری میکنیم و در صورتی که نتوانیم زودتر از 7 روز آن را حل و فصل نماییم، دریافت نظرات شما را بصورت کتبی تایید می نماییم.

پس از آنکه ما تمام نگرانی های شما را در نظر گرفتیم، در پاسخ به شما توضیح خواهیم داد که موضع ما چیست و نیز قصد انجام چه کاری را داریم. تلاش ما بر این است که در اسرع وقت و ترجیحا تا 28 روز پس از تایید دریافت شکایات به آنها رسیدگی کنیم. چنانچه به هر دلیل نتوانستیم در طی 28 روز بررسی خود را به اتمام برسانیم، پیشرفت کار را طی گزارشی به شما ارائه خواهیم نمود.

آیا می توانم از تصمیمات مرجع بازرسی (Ombudsman) ویا هیات رسیدگی شکایت کنم؟

خیر. آرای مرجع بازرسی (Ombudsman) ویا هیات رسیدگی نهایی بوده و امکان بازبینی درباره آنها وجود ندارد. ما تنها می توانیم شکایات و نظرات درباره خدماتمان را مورد بررسی قرار دهیم. لطفا برای کسب اطلاعات بیشتر در این باره، خط مشی ما در مورد رویه بررسی شکایات و نظرات را مطالعه فرمایید (www.fos.org.au/feedback).

درباره شما

لطفا بهترین گزینه ای را که درباره شما مصداق دارد را انتخاب فرمایید

شخصی

کسب و کار کوچک

نماینده / مدافع

ارائه دهنده خدمات مالی

درباره خدمات ما (اختیاری)

چگونه با مناقشه شما برخورد نمودیم

تصمیمات ما

کارکنان ما

تارنما/ مرکز خدمات تلفنی ما

نظرات شما

تمجید

پیشنهاد

شکایت

نام	
سازمان (در صورت وجود)	
آدرس پستی	
شماره تلفن	
پست الکترونیک	

آیا تمایل به دریافت پاسخ به نظراتتان دارید؟

بلی

خیر

اگر بلی، مایلید که چگونه با شما تماس بگیریم؟

پست

پست الکترونیکی

تماس تلفنی

شماره پیگیری پرونده FOS

جزئیات

حریم خصوصی

FOS متعهد به حفظ امنیت اطلاعات شخصی شما می باشد. در این راستا، ما به قانون حفظ حریم خصوصی و همچنین اصول حفظ حریم خصوصی در استرالیا پایبند می باشیم. برای کسب اطلاعات عمومی درباره نحوه بکارگیری اطلاعات ارائه شده به ما، می توانید با مراجعه به www.fos.org.au/privacy به سیاست ما در خصوص حفظ حریم خصوصی دسترسی داشته باشید.

از ابراز نظر شما سپاسگزاریم

پس از تکمیل این فرم نظرخواهی، آن را همراه با هرگونه اطلاعات دیگر به آدرس ذیل ارسال نمایید:

FOS Australia
GPO Box 3
MELBOURNE VIC 3001

پست الکترونیک: info@fos.org.au

شما انتظار دریافت چه نتیجه ای را (در صورت امکان) دارید؟

- می خواهم مشکلم در اولویت قرار گیرد
- انتظار عذرخواهی دارم
- می خواهم اطلاعات تغییر کند و یا اصلاح شود
- می خواهم مسایل فنی، حل و فصل گردد
- می خواهم توضیحی از روند حل و فصل مناقشه به من ارائه شود
- می خواهم تصمیم گرفته شده تشریح گردد
- می خواهم در تصمیم بازمینی و یا تغییری ایجاد گردد
- می خواهم مناقشه من دوباره به جریان بیافتد
- موارد دیگر:

لطفا توضیح مختصری ارائه فرمایید: