

## Comentarios sobre nuestro servicio

Sea cual sea el resultado de su disputa, es importante saber que le hayamos ayudado a comprender la razón de nuestra decisión y que hemos mantenido una actitud profesional en todos los tratos con usted.

## ¿Qué hará el FOS con mis comentarios?

### Cumplidos y sugerencias

Cuando corresponda, compartiremos sus comentarios con su gerente de caso.

### Quejas

Tomamos muy seriamente las quejas sobre nuestro servicio y acusaremos recibo de sus comentarios por escrito dentro de 7 días, si no podemos resolverlo antes.

Una vez que hayamos considerado todas sus preocupaciones, le proporcionaremos una respuesta que explique nuestra posición y lo que intentamos hacer. Nuestro objetivo es responder a las quejas lo antes posible, preferiblemente dentro de los **28 días** siguientes a su recibo. Si por alguna razón no somos capaces de concluir nuestra revisión dentro de los 28 días, le proporcionaremos una actualización del progreso.

## ¿Puedo quejarme de una decisión del Defensor del Pueblo o del Panel?

No. Las decisiones del Defensor del Pueblo y del Panel son definitivas y no pueden ser reabiertas para su revisión.

Sólo podemos revisar quejas y comentarios sobre nuestro servicio. Para obtener más información, lea nuestra Política y Procedimientos de Quejas y comentarios ([www.fos.org.au/feedback](http://www.fos.org.au/feedback)).

## Información sobre usted

Por favor, seleccione la opción que mejor le describe.

- Individuo
- Negocio pequeño
- Representante/Intercesor
- Proveedor de servicios financieros

<b>Nombre:</b>	
<b>Organización:</b> (si va al caso)	
<b>Dirección postal:</b>	
<b>Teléfono Nº:</b>	
<b>Correo electrónico:</b>	

¿Desea que contestemos a sus comentarios?

- Sí
- No

En caso afirmativo, ¿Cómo prefiere que le contactemos?

- Por carta
- Por correo electrónico
- Por teléfono

Número de referencia del FOS:

## Sobre nuestro servicio (opcional)

- Cómo manejamos su disputa
- Nuestra decisión
- Nuestro personal
- Nuestro sitio web

## Sus comentarios

- Cumplido
- Sugerión
- Queja

Detalles:

## ¿Qué resolución, si va al caso, está buscando?

- Quiero que se priorice la disputa
- Quiero una disculpa
- Quiero que se cambie o se corrija la información
- Quiero que se resuelvan las cuestiones técnicas
- Quiero una explicación del proceso o como se ha manejado la disputa
- Quiero que se clarifique la decisión
- Quiero que se revise o cambie la decisión
- Quiero que se reabra my disputa
- Otro:

Por favor, provea una descripción breve:

## Privacidad

El FOS se compromete a mantener su información personal de manera segura. Para ello, cumpliremos la Ley de Privacidad y los Principios de Privacidad de Australia. Para obtener información general sobre cómo tratamos la información que se nos proporciona, vea nuestra política de privacidad en [www.fos.org.au/privacy](http://www.fos.org.au/privacy).

## Gracias por sus comentarios

Una vez rellenado, envíe este formulario de comentarios, junto con cualquier información adicional relevante a:

FOS Australia  
GPO Box 3  
MELBOURNE VIC 3001

Email: [info@fos.org.au](mailto:info@fos.org.au)