

你是否需要幫助調解你和財務服務提供者的問題？

FOS Australia（澳洲財務申訴專員服務處）為消費者提供公正、獨立和免費的糾紛調解服務。



FOS可幫助調解哪些問題？

- 銀行業務和財務
- 信貸
- 房屋、家居財物、旅遊和人壽保險
- 財務計劃
- 保險經紀
- 投資
- 管理基金
- 匯集退休基金及
- 其他

假如你的財務服務提供者是FOS的會員，我們可以幫助你。請查閱我們的網站：
www.fos.org.au/member

如何解決問題？

步驟 1

告訴你的財務服務提供者 – 很多問題是以這種方式得到了解決。

步驟 2

還是不滿意？聯絡FOS。

步驟 3

我們會與你和你的財務服務提供者直接洽商，幫助你達成一個公平的協議。

假如你和你的財務服務提供者不能達成協議，我們會根據法律、實務守則和雙方提供的資料做出決定。

當你使用我們的服務時需要幫助嗎？

傳譯員服務

假如英語不是你的母語，我們可以為你安排免費傳譯員服務。

請致電免費傳譯員服務專線**131 450**或打電話**1800 367 287**給我們，我們將會為你安排傳譯員。

向FOS投訴是免費的，你不需要花錢找人來幫助你。

假如你需要有人來幫助，你可能有資格獲得免費法律援助或財務諮詢協助。

查閱 www.nationallegalaid.org 或 www.financialcounselingaustralia.org 獲取更多資訊。

核對表

以下是在你前往FOS之前要考慮的幾個步驟：

- 你是否已經向你的財務服務提供者提出投訴？
- 你是否已給你的財務服務提供者45天來做出回覆？（財務困難問題為21天）
- 該財務服務提供者是否為FOS會員？
- 你的財務服務提供者是否正在對你採取法律行動？假如是的，立即聯絡FOS。

聯絡我們



www.fos.org.au



info@fos.org.au



電話：1800 367 287
辦公時間：星期一至星期五，早上9.00至下午5.00



Financial Ombudsman Service
GPO Box 3, Melbourne VIC 3001



如果你耳聾，或有聽力或語言障礙，可以通過全國電話中繼服務（National Relay Service）聯絡我們。

www.relayservice.gov.au



傳譯服務**131 450**