

Spanish

**¿Necesita ayuda para resolver cualquier problema con su proveedor de servicios financieros?**

La Defensoría de Usuarios de Servicios Financieros (FOS Australia) ofrece gratuitamente a los usuarios la resolución justa e independiente de disputas.



## ¿Con qué tipo de problemas puede ayudar FOS?

- Banca y finanzas
- Crédito
- Seguro de casa, contenidos, viajes y seguros de vida entre otros
- Planificación Financiera
- Corretaje de seguros
- Inversiones
- Fondos gestionados
- Fondos comunes de jubilación (superannuation) y otros

Podemos ayudar si su proveedor de servicios financieros es miembro de FOS. Compruébelo visitando nuestro sitio web: [www.fos.org.au/member](http://www.fos.org.au/member)

## ¿Cómo resolver el problema?

### Primer paso

Informe a su proveedor de servicios financieros - muchos problemas se solucionan de esta manera.

### Segundo paso

¿Aún no está satisfecho? Póngase en contacto con FOS.

### Tercer paso

Trabajaremos directamente con usted y su proveedor de servicios financieros para ayudarlos a alcanzar un acuerdo justo

Si usted y su proveedor de servicios financieros no pueden llegar a un acuerdo, tomaremos una decisión teniendo en cuenta las leyes, códigos de práctica y la información proporcionados por ambas partes.

## ¿Necesita ayuda para utilizar nuestro servicio?

### Servicio de interpretación

Si el inglés no es su lengua materna, podemos organizar el acceso a un servicio gratuito de interpretación.

Llame al servicio gratuito de intérpretes al **131 450** o llámenos al **1800 367 287** y le organizaremos un intérprete.

Presentar quejas ante FOS es gratuito, no es necesario que pague a nadie para que le ayude.

Si usted cree que necesita a alguien que le ayude, quizás reúna las condiciones necesarias para recibir gratuitamente asistencia jurídica o en asesoría financiera.

Para más información, visite [www.nationallegalaid.org](http://www.nationallegalaid.org) o [www.financialcounselingaustralia.org](http://www.financialcounselingaustralia.org)

## Lista de verificación

Aquí le ofrecemos algunos pasos a tener en cuenta antes de contactar a FOS:

- ¿Se ha quejado con su proveedor de servicios financieros?
- ¿Ha dado a su proveedor de servicios financieros la oportunidad de responder en 45 días? (21 días en caso de dificultades financieras)
- ¿Su proveedor de servicios financieros es miembro de FOS?
- ¿Está tomando acción legal contra usted su proveedor de servicios financieros? En caso afirmativo, contacte la FOS inmediatamente.

## Contáctenos



[www.fos.org.au](http://www.fos.org.au)



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



1800 367 287  
De lunes a viernes,  
9:00-17:00 horas



Financial Ombudsman Service  
GPO Box 3, Melbourne VIC 3001



Si usted tiene dificultades auditivas o del habla, contáctenos por medio del Servicio Nacional de Retransmisión (National Relay Service).  
[www.relayservice.gov.au](http://www.relayservice.gov.au)



Servicio de Intérpretes **131 450**