

## Feedback sul nostro servizio

Indipendentemente dall'esito della vertenza, ciò che conta per noi è aver reso di facile comprensione il motivo della nostra decisione e l'esserci comportati in modo professionale in tutte le operazioni intraprese insieme a voi.

## Perché FOS desidera il mio riscontro?

### Complimenti e suggerimenti

Ove appropriato, condivideremo il vostro riscontro con il vostro *case manager*.

### Reclami

Prendiamo molto seriamente tutti i reclami riguardo i nostri servizi e prenderemo atto del vostro reclamo per iscritto (accettazione) entro 7 giorni, nel caso in cui non sia possibile risolverlo prima.

Una volta considerati tutti i vostri dubbi, vi forniremo una risposta che spieghi la nostra posizione e ciò che intendiamo fare. Il nostro obiettivo è rispondere a tutti i reclami entro **28 giorni** dalla ricevuta di accettazione. Se, per qualsiasi motivo, non sia possibile concludere la nostra revisione entro 28 giorni, vi forniremo un aggiornamento sul progresso.

## Posso presentare reclamo nei confronti di un Ombudsman o di una decisione del Pannello?

No. L'ombudsman e le decisioni del Pannello sono finali e non possono essere riesaminate.

Possiamo prendere in considerazione solo i reclami e i riscontri sul nostro servizio. Per maggiori informazioni, leggete la nostra "polizza e procedure per i reclami e i riscontri" ([www.fos.org.au/feedback](http://www.fos.org.au/feedback)).

## Chi siete

Selezionate l'opzione che meglio vi descrive

- Individuo
- Piccola impresa
- Rappresentante/sostenitore
- Fornitore di servizi finanziari

<b>Nome:</b>	
<b>Organizzazione:</b> (se applicabile)	
<b>Indirizzo postale:</b>	
<b>Numero di telefono:</b>	
<b>Email:</b>	

Desiderate una risposta al vostro riscontro?

- Sì
- No

Se sì, come preferite essere contattati?

- Mail
- Email
- Telephone

FOS codice di riferimento:

## Riguardo quale servizio? (opzionale)

- Gestione della vertenza
- La nostra decisione
- I nostri dipendenti
- Il nostro sito web / centro informazioni

## Il vostro riscontro

- Complimento
- Suggerimento
- Reclamo

Informazioni:

## Che risultato, eventuale, vorreste?

- Voglio che venga data priorità alla vertenza
- Voglio delle scuse
- Voglio che le informazioni siano modificate o corrette
- Voglio che i problemi tecnici siano risolti
- Voglio una spiegazione riguardo al processo o alla gestione della vertenza
- Voglio che la decisione sia chiarita
- Voglio che la decisione sia riesaminata o modificata
- Voglio che la mia vertenza venga riaperta
- Altro:

Si prega di fornire una breve descrizione:

## Privacy

FOS si impegna a proteggere le informazioni personali. Per farlo, rispettiamo la legge sulla Privacy (Privacy Act) e i Principi sulla Privacy (Australian Privacy Principles). Per informazioni generali su come gestiamo le informazioni da voi fornite, la nostra polizza sulla privacy è disponibile su [www.fos.org.au/privacy](http://www.fos.org.au/privacy).

## Grazie per averci dato il vostro riscontro

Una volta completato, inviate questo modulo per il feedback, allegando eventuali ulteriori informazioni a:

FOS Australia  
GPO Box 3  
MELBOURNE VIC 3001

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