

الإسم:	
منظمة: (إذا كان ذلك ينطبق)	
العنوان البريدي:	
رقم الهاتف:	
البريد الإلكتروني:	

آرائكم حول الخدمة التي نقدمها

بغض النظر عن نتيجة خلافكم القائم، فمن المهم أننا قد سهلنا عليكم فهم سبب قرارنا وتعاملنا معكم بطريقة مهنية في جميع الاجراءات.

ماذا ستفعل FOS بملاحظاتنا؟

مجاملات واقتراحات

حيثما كان ذلك ملائماً، سنشارك ملاحظاتك مع المدير المسؤول عن ملفك.

شكاوي

نحن نتلقى شكاوي حول خدمتنا على محمل الجد وسوف نأخذ بالاعتبار ملاحظاتك في غضون 7 أيام، إذا كان ليس بإمكاننا حلها عاجلاً.

وبمجرد أن ننظر في جميع هوموك، سنقدم لك ردا يوضح موقفنا وما نعترف القيام به. ونحن نهدف إلى الاستجابة على الشكاوي في أقرب وقت ممكن – ومن الأفضل أن يكون ذلك في غضون 28 يوماً لدى إستلامها. إذا كنا لأي سبب من الأسباب غير قادرين على إنهاء مراجعتنا خلال 28 يوماً، سوف نقدم لكم تحديث عن أهم المستجدات.

هل يمكنني تقديم شكوى بشأن قرار أمين المظالم أو لجنة التحكيم؟

كلا، قرارات أمين المظالم ولجنة التحكيم هي قرارات نهائية ولا يمكن إعادة فتحها للمراجعة.

يمكننا فقط مراجعة الشكاوي وردود الفعل حول خدمتنا. لمزيد من المعلومات، يرجى قراءة سياسات وإجراءات الشكاوي وردود الفعل على الموقع (www.fos.org.au/feedback).

حولك

يرجى تحديد الخيار الذي يصفك بشكل أفضل.

فرد

مؤسسة صغيرة

ممثل / محام

مزود خدمات مالية

هل تريد إجابة على ملاحظاتك؟

نعم

لا

إذا كانت الإجابة بنعم، كيف تفضل أن يتم الاتصال بك؟

بريد

لبريد الإلكتروني

هاتف

الرقم المرجعي لقضية FOS:

حول خدماتنا (اختياري)

كيف تعاملنا مع قضيتك

قرارنا

موظفينا

موقعنا على الانترنت / مركز الاتصال

ردود فعلك

مجاملة

اقتراح

شكوى

تفاصيل:

الخصوصية

FOS ملتزمة للحفاظ على معلوماتك الشخصية بشكل آمن. وللقيام بذلك، سنلتزم بقانون الخصوصية ومبادئ الخصوصية الأسترالية. للحصول على معلومات عامة حول كيفية التعامل مع المعلومات المقدمة لنا، يمكن الاطلاع على سياسة الخصوصية لدينا على الموقع: www.fos.org.au/privacy.

شكرا لك على ملاحظتك

وبمجرد الانتهاء، يرجى إرسال نموذج ردود الفعل هذا إلى جانب أية معلومات إضافية ذات صلة إلى العنوان التالي:

FOS Australia
GPO Box 3
MELBOURNE VIC 3001

البريد الإلكتروني: info@fos.org.au

ما هي النتيجة، إذا كان هناك أي نتيجة، هل تسعى إلى التالي؟

- أريد أن يعطى النزاع الأولوية
- أريد اعتذاراً
- أريد تغيير المعلومات أو تصحيحها
- أريد حل المشكلات الفنية
- أريد شرحاً للإجراءات أو كيفية التعامل مع النزاع
- أريد توضيحاً للقرار
- أريد إعادة النظر في القرار أو تغييره
- أريد إعادة فتح ملف نزاعي
- أي شيء آخر:

يرجى تقديم وصف موجز: