

给出您的反馈

就我们的服务给出您的反馈

无论纠纷处理结果如何，我们都要尽力让您了解我们之所以作出某种决定的原因，同时我们在与您打交道过程中还要保持专业的行事态度，这一点对我们十分重要。

FOS 会如何使用我的反馈？

赞扬和意见

在合适的情况下，我们会将您的反馈转达到负责您个案的经理。

投诉

我们十分重视对我们服务的反馈，如果我们不能尽早解决您的投诉，我们会在 7 天内对您的反馈作出确认。

当我们考虑了您所有的顾虑后，我们会向您提供一份回应书，说明我们的立场以及我们的意图。我们致力在确认收到您的投诉后 **28** 天内尽快对投诉作出回应。如果因某种原因，我们无法在 28 天内完结我们的调查，我们则会向您提供进展动态。

我能否对申诉专员或调查小组的裁决提出投诉？

不能。申诉专员和调查小组的裁决是最终裁决，不得上诉重议。

我们只能就有关我们服务的投诉和反馈进行调查。欲获得更多信息，敬请阅读《投诉与反馈政策和程序》（www.fos.org.au/feedback）。

您的信息

请选择对您描述最接近的选项。

- 个人
- 小生意
- 代理/律师
- 金融服务提供商

姓名：	
机构： (若适用)	
邮寄地址：	
电话号码：	
电邮：	

对您的反馈，您是否想获得回答？

- 是
- 否

如果是，您偏好的联系方式是什么？

- 邮寄
- 电邮
- 电话

FOS 备案号码：

我们的服务 (非必选项)

- 我们处理纠纷的方式
- 我们的决定
- 我们的员工
- 我们的网站/联络中心

您的反馈

- 赞扬
- 建议
- 投诉

详情:

如果您想寻求某种结果，那是什么？

- 我想纠纷得以优先处理
- 我想获得道歉
- 我想相关信息获得改变或更正
- 我想相关技术问题得到解决
- 我想了解相关过程或纠纷如何解决
- 我想就裁决结果获得清楚的解释
- 我想让裁决结果得以重议或改变
- 我想让纠纷得以重新调查
- 其他:

请提供简要描述:

隐私

FOS 致力于保证您个人信息的安全。为此，我们将遵守《隐私法》及《澳大利亚隐私准则》。有关如何处理提供给我们信息的一般说明，请访问 www.fos.org.au/privacy，参见我们的《隐私政策》。

感谢您的反馈

表格填好后，请将表格以及任何其他相关信息一同寄往以下地址：

FOS Australia
GPO Box 3
MELBOURNE VIC 3001

电邮: info@fos.org.au