

# 여러분의 의견을 주세요

## 본 기관의 서비스에 대한 피드백

귀하의 분쟁 결과가 무엇이든지 간에 저희가 본 기관의 결정에 대한 이유를 귀하가 이해하시기 쉽도록 하였다는 것과 본 기관이 귀하와의 모든 업무에서 전문성을 가지고 대했다는 것이 중요합니다.

## FOS는 나의 피드백으로 무엇을 할 것인가요?

### 칭찬과 제안

적절한 경우, 본 기관은 귀하의 피드백을 귀하의 케이스 매니저와 공유할 것입니다.

### 불만 제기

저희는 본 기관에 대한 불만제기를 매우 심각하게 받아들이며 귀하의 피드백을 일주일 내에 해결할 수 없더라도 일주일 내에 답장은 할 것입니다.

귀하의 모든 우려사항을 고려한 후에 본 기관은 우리의 입장을 설명하는 답변과 앞으로의 조치 계획을 제공할 것입니다. 본 기관은 가능한 속히 불만제기에 답변을 하고자 하며 접수 후 **28일** 내에 답변하는 것을 선호합니다. 본 기관의 검토 작업이 어떤 이유로든지 **28일** 내에 종결될 수 없을 경우 진전 과정에 대해 알려드릴 것입니다.

## 옴부즈먼 혹은 패널 결정에 대해 불만 제기를 할 수 있나요?

할 수 없습니다. 옴부즈먼과 패널 결정은 최종적인 것이며 검토를 위해 재개할 수 없습니다.

본 기관은 본 기관의 서비스에 대한 불만제기와 피드백만을 검토할 수 있습니다. 더 자세한 정보를 원하시면 본 기관의 불만제기 및 피드백 정책과 절차([www.fos.org.au/feedback](http://www.fos.org.au/feedback))를 참조하십시오.

## 고객 정보

귀하를 가장 잘 설명하는 항목을 선택하십시오.

- 개인
- 소규모 사업체
- 대리인/대변인
- 금융 서비스 제공업체

이름:	
기관: (해당될 경우)	
우편주소:	
전화 번호:	
이메일:	

귀하의 피드백에 대한 답변을 원하십니까?

- 예
- 아니오

예일 경우, 어떻게 연락 받길 원하십니까?

- 우편
- 이메일
- 전화

FOS 케이스 참조 번호:

## 본 기관의 서비스에 대해 (필수 사항 아님)

- 본 기관에서 귀하의 분쟁을 취급한 방법
- 본 기관의 결정
- 본 기관의 직원
- 본 기관의 웹사이트 / 연락 센터

## 귀하의 피드백

- 칭찬
- 제안
- 불만

내용:

## 어떤 결과를 모색하십니까?

- 해당 분쟁에 우선순위가 부여되길 원합니다
- 사과를 받길 원합니다
- 정보 변경 혹은 정정을 원합니다
- 기술적 문제 해결을 원합니다
- 절차 혹은 분쟁이 취급되는 방법에 대한 설명을 원합니다
- 결정에 대한 설명을 원합니다
- 결정이 재검토 혹은 수정이 되길 원합니다
- 본인의 분쟁이 재개되길 원합니다
- 기타:

간단한 설명을 제공하십시오:

## 개인정보 보호

FOS는 귀하의 개인정보를 안전하게 유지하기 위해 노력합니다. 그렇게 하기 위해 본 기관은 개인정보보호법과 호주 개인정보 원칙을 준수할 것입니다. 본 기관에 제공된 정보의 취급방법에 대한 일반적 정보를 원하시면

[www.fos.org.au/privacy](http://www.fos.org.au/privacy)에서 가능한 본 기관의 개인정보 정책을 참조하십시오.

## 피드백을 주셔서 감사합니다

피드백 양식을 작성 후에 관련된 추가 정보와 함께 아래로 발송해 주십시오.

FOS Australia  
GPO Box 3  
MELBOURNE VIC 3001

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