

Hizmetimize ilişkin geribildirimde bulunun

Anlaşamadığınız hususlar ne olursa olsun, kararımızın nedenini anlamanızı sağlamak amacıyla açıklamalarımızı kolaylaştırmış ve sizinle tüm ilişkilerimizde profesyonel tutumumuzu sürdürmüş olmamız önemlidir.

Geribildirimim ile FOS ne yapacaktır?

Övgü ve öneriler

Uygun görülen durumda, geribildiriminizi dosya yöneticiniz ile paylaşacağız.

Şikayetler

Hizmetlerimize ilişkin şikayetleri çok ciddi biçimde dikkate alırız ve geribildiriminizi daha erken sonuçlayamamız durumunda, 7 gün içinde alınmış olduğunu yazılı olarak bildiririz.

Tüm kaygılarınızı inceledikten sonra, durumumuzu ve ne şekilde hareket edeceğimizi size bildiririz. Amacımız şikayetleri, tercihan aldığımız tarihi izleyen **28 gün içinde** olmak üzere, olabildiğince kısa sürede yanıtlamaktır. Herhangi bir nedenle 28 gün içinde incelemeyi tamamlayamamış olmamız durumunda, incelemenin güncel durumu konusunda size bilgi sağlayacağız.

Ombudsman ya da Kurul kararına ilişkin şikayette bulunabilir miyim?

Hayır. Ombudsman ve Kurul kararları kesindir ve gözden geçirilmek için tekrar açılmazlar.

Yalnızca hizmetlerimize ilişkin şikayetleri ve geribildirimleri yeniden gözden geçirebiliriz. Daha fazla bilgi edinmek için lütfen Şikayetler ve Geribildirim Politika'mızı okuyun (www.fos.org.au/feedback).

Durumunuz

Lütfen sizi en iyi tanımlayan seçeneği işaretleyin.

- Birey
- Küçük işletme
- Temsilci/savunucu
- Mali hizmet sağlayanlar

İsim:	
Kuruluş: (uygun ise)	
Posta adresi:	
Telefon no:	
E-posta:	

Geribildiriminizin yanıtlanmasını istiyor musunuz?

- Evet
- Hayır

Evet olması durumunda, hangi yoldan sizinle iletişim kurulmasını yeğlersiniz?

- Mektup
- E-posta
- Telefon

FOS dosya referans numarası:

Hizmetimizle ilgili bilgiler (isteğe bağlı)

- Anlaşmazlığınızı ele alış yöntemimizi nasıl buldunuz
- Kararımız
- Çalışanlarımız
- İnternet sitemiz / iletişim merkezi

Geri Bildiriminiz

- Övgü
- Öneri
- Şikayet

Ayrıntılı bilgiler:

Eğer varsa, ne tür sonuçlandırılmasını bekliyorsunuz?

- Anlaşmazlığın öncelikli olarak ele alınmasını istiyorum
- Özür dilenmesini istiyorum
- Bilgilerin değiştirilip düzeltilmesini istiyorum
- Teknik konuların çözüme ulaştırılmasını istiyorum
- Yapılan işlemle ya da anlaşmazlığın nasıl ele alındığı ile ilgili açıklamada bulunulmasını istiyorum
- Kararın açıklığa kavuşturulmasını istiyorum
- Kararın tekrar gözden geçirilmesini ya da değiştirilmesini istiyorum
- Anlaşmazlığa neden olan konunun tekrar açılmasını istiyorum
- Diğer:

Lütfen kısa ve öz olarak tanımlayınız:

Privacy

FOS kişisel bilgilerinizin güvenli bir şekilde tutulmasını üstlenmiştir. Bunu sağlamak için Gizlilik Yasası ve Avustralya Gizlilik İlkelerine bağlı kalacağız. Bize verilen bilgilerin ele alınış biçimi ve gizlilik politikamız ile ilgili genel bilgiler www.fos.org.au/privacy adresli internet sitemizde yer almaktadır.

Geribildiriminiz için teşekkür ederiz

Bu geribildirim formunu tamamladığınızda, konu ile ilgili herhangi bir ek bilgi ile birlikte aşağıdaki adrese gönderiniz:

FOS Australia
GPO Box 3
MELBOURNE VIC 3001

E - posta: info@fos.org.au