

Chinese (Traditional)

**IFSO計劃解決有關保險及金融服務方面的投訴
我們為消費者提供獨立、公正和免費的服務。**

聯繫方式：0800 888 202

網址：www.ifso.nz

IFSO計劃為消費者提供獨立、公正和免費的服務。
我們對下列有關投訴做出回應：

- 保險，包括：房屋、車輛、動產、旅行、健康和人壽保險；
- 養老金、投資和證券；
- 貸款和信貸；
- 金融諮詢和經紀服務；
- 外匯和匯款服務。

「我們為消費者提供伸張正義的免費服務。我們進行獨立的審查，促成各方達成協議，必要時，我們會做出決定。」

卡伦·史蒂文斯
保險與金融服務申訴專員

您：

對金融服務提供者提出投訴嗎？

是

閱讀了有關投訴的相關文件嗎？

是

完成了對金融服務提供者的投訴流程，並已被告知出現了「僵局」嗎？

是

核對過(www.ifso.nz)金融服務提供者屬於IFSO計劃嗎？

是

投訴過金融服務提供者嗎？

是

向IFSO計劃提出投訴。

「我很感激有一個獨立的服務機構可以公正地調查投訴並免費服務。」

要解決投訴，IFSO計劃個案管理人運用談判、調解和調停技巧。

目的是要對結果取得一致的意見，如果不能做到這一點，將做出公平合理的裁決。

IFSO計劃做出的裁決，對計劃管轄的參與方，而不是消費者具有約束力。

目的是要对结果取得一致的意见，如果不能做到这一点，将做出公平合理的裁决。

如果您與保險或金融服務提供者發生了問題：

1. 請閱讀合同、政策或披露聲明；
2. 收集對您有利的任何額外的文件或資訊；
3. 對您的提供者提出投訴
4. 聯繫IFSO計劃

IFSO計劃獨立、公正地解決消費者與金融服務提供者之間的糾紛。

網址：www.ifso.nz

聯繫我們的方式

免費電話：0800 888 202

電話：0064 4 499 7612

電子郵件：info@ifso.nz

郵寄：IFSO Scheme, PO Box 10-845, Wellington 6143, New Zealand

網址：www.ifso.nz

有關IFSO計劃的資訊以8種不同的語言提供。如果您的聽覺或視覺有障礙，可利用紐西蘭

中繼服務：www.nzrelay.co.nz

2015年7月