

آلية تقديم شكوى أو استفسار

كلنا يعلم أن الأمور قد تنقلب رأساً على عقب. فبرنامج IFSO الذي يمثل خدمة لحل النزاعات والخلافات، موجود هنا للمساعدة في تسوية المشاكل القائمة بينك وبين مزود الخدمة المالية (حيث يمكن أن مزود الخدمة المالية عبارة عن شركة تأمين أو مزود ائتمان أو شركة تمويل أو مستشار مالي أو كيوي سوفر "KiwiSaver"). في حال قبولنا للشكوى، فإننا نبذل كل مجهودنا بها، لنضع كل شيء في مكانه الصحيح.

لدينا إمكانية توفير مترجم شفهي عبر مكالمة هاتفية، حيث يتوفر لدينا [خدمة NZ Relay](#). يوجد لدينا معلومات حول برنامج IFSO عبر موقعنا المتوفر على الإنترنت [بسبع لغات](#).

كيفية التقدم باستفسار أو شكوى

يمكنك استخدام نموذج تقديم الشكوى لدينا أو الاتصال بنا على الرقم [0800888202](tel:0800888202) أو التواصل معنا عبر البريد الإلكتروني info@ifso.nz

تبدأ ساعات العمل لدينا من الساعة 8:30 صباحاً حتى الساعة 5:00 مساءً من يوم الاثنين إلى الجمعة – رقم هاتف المكتب: [044997612](tel:044997612)

سياسة الخصوصية

تضمن سياسة الخصوصية لبرنامج IFSO إدارة كافة البيانات الشخصية وفقاً لقانون الخصوصية لعام 2020.

في حال تقدمت بشكوى عبر برنامج IFSO، سنجمع منك معلومات شخصية لمساعدتنا في إجراء تحقيق شامل وعادل للشكاوى. كما يمكننا أن نجمع معلومات من خلال شركة التأمين الخاصة بك أو من مزود الخدمة المالية أو أي طرف ثالث بشرط أن تسمح لنا باتخاذ هذه الخطوة.

[اقرأ سياسة الخصوصية لدينا](#)

آلية تقديم الشكوى خطوة بخطوة

فيما يلي توضيح بمزيد من المعلومات حول آلية وكيفية تقديم شكوى.

1. تقديم شكوى لمزود الخدمة المالية الخاص بك

- تواصل مع مزودي الخدمة وأخبرهم أنك تريد تقديم شكوى – حيث يتوفر لدى البعض منهم خياراً بتقديمها أونلاين.
- في حال أردت الحصول على مساعدتنا لتقديم الشكوى، يمكنك الاتصال بنا على الرقم [0800888202](tel:0800888202) أو استخدام [نموذج تقديم الشكوى المتوفر أونلاين](#). يمكن أن نساعدك في كتابة الشكوى وإرسالها إلى المزود بالنيابة عنك ومن ثم نتأكد من حصولك على الرد.

2. محاولات مزود الخدمة المالية للتعامل مع المشكلة ومعالجتها

- سيتوفر لدى مزود الخدمة آلية للشكاوى للنظر في طلبك.
- إذا لم يتم التعامل مع طلبك ضمن هذه الآلية، سيقوم المزود بتحويلك إلى برنامج IFSO
- إذا واجهتك مشكلة في التعامل مع مزود الخدمة، أو لم يتم التعامل مع طلبك، يمكنك التواصل معنا لمساعدتك

3. تقديم شكوى إلى نظام IFSO

- إذا لم تتوصل إلى حل المشكلة مع مزود الخدمة، أو في حال مضى أكثر من شهرين على تقديم الشكوى إليه، يمكنك التواصل معنا
- إذا لم تتخذ هذه الخطوة حتى الآن، يمكنك استخدام [نموذج الشكوى لدينا المتوفر أونلاين](#) حتى نقدم لنا تفاصيل المشكلة أو يمكنك التواصل معنا عبر [البريد](#) أو من خلال الاتصال بنا

4. شكاوى نظام IFSO

- سنطلب منك أن تمنحنا صلاحية النظر في الشكوى، والحصول على معلومات من المزود حولها
- في حال استطعنا النظر في الشكوى، فسوف نحولها لمدير الحالة الذي سيتولى عملية البحث عنها والتحقيق بها
- نلجأ إلى أسلوب التفاوض والتسوية والوساطة لمحاولة الوصول إلى اتفاق بينك وبين المزود إن تمكنا من ذلك، وفي حال لم نتمكن، فإننا نتخذ قراراً ملزماً لمزود الخدمة، لا يُطبق عليك حتى توافق عليه

تقديم شكوى