

如何投诉与咨询

众所周知，凡事都可能出错，而且确实总出错。IFSO 计划是一项为解决争议而提供的服务，旨在帮助解决您与金融服务商之间未能解决的问题（金融服务商指的是保险、信贷、金融等公司、财务顾问或 KiwiSaver）。一旦接到投诉，我们会仔细调查，为您解决问题。

我们可以安排电话口译员，由 [新西兰电话信息转递服务处](#) 提供服务。对于 IFSO 计划，我们网站提供 [7 种语言服务](#)。

如何咨询与投诉

填写[线上投诉表](#) 或拨打免费电话 [0800 888 202](#)，也可发送电子邮件至 info@ifso.nz。

我们的办公时间是：周一至周五上午 8 点到下午 5 点，办公电话：[04 499 7612](#)。

隐私政策

IFSO 计划的隐私政策会确保所有个人信息均遵守 2020 年隐私管理法案（Privacy Act 2020）的规定。

如果您向 IFSO 计划提出申诉，我们会收集您的个人信息，以便针对投诉内容进行全面而公平的调查。在您授权的情况下，我们还可以从您的保险公司、金融服务提供商或第三方收集信息。

[隐私政策查阅](#)

投诉流程说明

关于如何提交投诉，请阅读以下更多信息。

1. 向您所属的金融服务商提交投诉
 - 联系并告诉他们您正在发起投诉 — 有一些金融服务商，可在线提交投诉
 - 如果您希望我们帮助您提交投诉，请致电 [0800888202](#) 或填写 [在线投诉表](#)。我们会把您的投诉以书面形式，发给您要投诉的金融服务商，并跟进答复。
2. 所属金融服务商尝试解决问题
 - 金融服务商会通过相关投诉流程处理您的投诉
 - 如果其投诉流程无法解决您的投诉，服务商会把您转至 IFSO 计划

- 如在与金融服务商交涉过程中遇到问题，或金融服务商对投诉置之不理，请联系我们寻求帮助

3. 向 IFSO 计划提交投诉

- 如果您的投诉没有得到金融服务商的解决，或您提出投诉的时间已超过 2 个月，请联系我们
- 如果您仍未填写 [在线投诉表](#) 或通过 [电子邮件](#) 或电话将您的投诉提交给我们，请任选其一进行提交

4. IFSO 计划投诉跟进

- 我们会在您的授权后跟进您的投诉，再从金融服务商处了解有关进展
- 如果您提交的投诉在我们的处理范围，我们会将其分配给专案经理，由专案经理进行调查
- 在可能的情况下，我们采用谈判、调解与协调的方法力求您与金融服务商之间达成协议；如无法达成，我们将做出对金融服务商具有约束力的决定，一旦您接受该决定，即该决定会对双方都具有约束力

提交投诉