

如何投訴與諮詢

眾所周知，凡事都可能出錯，而且確實總出錯。IFSO 計畫是一項為解決爭議而提供的服務，旨在說明解決您與金融服務商之間未能解決的問題（金融服務商指的是保險、信貸、金融等公司、財務顧問或 KiwiSaver）。一旦接到投訴，我們會仔細調查，為您解決問題。

我們可以安排電話口譯員，由 [紐西蘭電話資訊轉遞服務處](#) 提供服務。對於 IFSO 計畫，我們網站提供 [7 種語言服務](#)。

如何諮詢與投訴

填寫 [線上投訴表](#) 或撥打免費電話 [0800 888 202](#)，也可發送電子郵件至 info@ifso.nz。

我們的辦公時間是：週一至週五上午 8 點至下午 5 點，辦公電話：[04 499 7612](#)。

隱私政策

IFSO 計畫的隱私政策會確保所有個人資訊均遵守 2020 年隱私管理法案（Privacy Act 2020）的規定。

如果您向 IFSO 計畫提出申訴，我們會收集您的個人資訊，以便針對投訴內容進行全面而公平的調查。在您授權的情況下，我們還可以從您的保險公司、金融服務提供者或協力廠商收集資訊。

[隱私政策查閱](#)

投訴流程說明

關於如何提交投訴，請閱讀以下更多資訊。

1. 向您所屬的金融服務商提交投訴
 - 聯繫並告訴他們您正在發起投訴 — 有一些金融服務商，可線上提交投訴
 - 如果您希望我們幫助您提交投訴，請致電 [0800888202](#) 或填寫 [線上投訴表](#)。我們會把您的投訴以書面形式，發給您要投訴的金融服務商，並跟進答覆。
2. 所屬金融服務商嘗試解決問題
 - 金融服務商會通過相關投訴流程處理您的投訴
 - 如果其投訴流程無法解決您的投訴，服務商會把您轉至 IFSO 計畫
 - 如在與金融服務商交涉過程中遇到問題，或金融服務商對投訴置之不理，請聯繫我們尋求幫助
3. 向 IFSO 計畫提交投訴
 - 如果您的投訴沒有得到金融服務商的解決，或您提出投訴的時間已超過 2 個月，請聯繫我們
 - 如果您還沒有填寫 [線上投訴表](#) 或通過 [電子郵件](#) 或電話將您的投訴提交給我們，請任選其一進行提交

4. IFSO 計畫投訴跟進

- 我們會在您的授權後跟進您的投訴，再從金融服務商處瞭解有關進展
- 如果您提交的投訴在我們的處理範圍，我們會將其分配給專案經理，由專案經理進行調查
- 在可能的情況下，我們採用談判、調解與協調的方法力求您與金融服務商之間達成協議；如無法達成，我們將做出對金融服務商具有約束力的決定，一旦您接受該決定，即該決定會對雙方都具有約束力

提交投訴