

민원 또는 문의 접수 방법

우리 모두는 일이 잘못될 수 있고 잘못되었다는 것을 알고 있습니다. IFSO Scheme은 귀하와 귀하의 금융 서비스 제공업체(금융 서비스 제공업체는 보험자, 신용 제공자, 금융 회사, 금융 고문 또는 KiwiSaver) 간의 해결되지 않은 문제를 도와드리는 분쟁 해결 서비스입니다. 민원 사항이 접수되면 신중하게 조사하고, 가능한 경우 해결해 드립니다.

당사는 유선 상으로 통역을 준비해드릴 수 있고, [NZ Relay Service](#)를 이용합니다. 당사 웹사이트에는 IFSO 계획에 대한 [7개 언어](#)로 된 정보가 있습니다.

문의 또는 민원 접수 방법

당사의 [민원 양식](#)을 사용하거나 수신자 부담 번호 [0800 888 202](#) 또는 이메일 info@ifso.nz로 연락주세요

당사 근무 시간은 월요일부터 금요일 오전 8시 30분부터 오후 5시까지이며 사무실 전화번호는 [04 499 7612](#)입니다.

개인정보 보호정책

IFSO Scheme의 개인정보 보호정책은 모든 개인정보가 개인정보보호법 2020에 따라 관리되도록 보장합니다.

IFSO Scheme에 민원을 접수한 경우, 당사는 민원 사항의 완전하고 공정한 조사를 지원하기 위해 귀하로부터 개인정보를 수집합니다. 또한 귀하가 승인한 경우 귀하의 보험사, 금융 서비스 제공업체 또는 제3자로부터 정보를 수집할 수 있습니다.

[당사의 개인 정보 보호 정책을 읽어보십시오](#)

당사의 단계별 민원 처리

다음은 민원을 접수하는 방법에 대한 자세한 정보입니다.

1. 금융 서비스 제공업체에 민원 접수

- 제공업체에 연락하여 민원을 접수한다고 합니다 - 일부 제공업체는 온라인 접수가 가능합니다.
- 만약 민원 접수에 당사의 도움을 원하신다면, [080088202](tel:080088202)로 전화하거나 당사의 [온라인 민원 양식](#)을 사용하세요. 민원 사항을 서면으로 작성하여 제공업체에 보내, 답변을 받아보도록 도와드릴 수 있습니다.

2. 금융 서비스 제공업체의 문제 해결 시도

- 서비스 제공업체가 민원 사항을 고려하기 위해 민원 처리 과정을 거칩니다.
- 민원 처리 과정에서 해결되지 않을 경우, 제공업체는 귀하에게 IFSO Scheme을 추천할 것입니다.
- 제공업체와 문제가 있거나 민원 사항을 고려하지 않은 경우, 당사에 연락주시면 도와드리겠습니다.

3. IFSO Scheme에 민원 접수

- 제공업체에 민원을 접수한 지 2개월이 넘었거나 민원 사항이 해결되지 않는다면, 당사에 연락주세요.
- 아직 하지 않았다면, [온라인 민원 양식](#)을 사용하거나 [이메일](#), 전화를 통해 민원 사항에 대해 알려주십시오.

4. IFSO Scheme 민원

- 당사는 귀하가 민원 사항을 볼 수 있는 권한을 주실 것을 요청한 뒤, 제공업체로부터 민원 사항에 대한 정보를 얻을 것입니다.
- 고려해 볼 수 있는 민원 사항이라면, 사례 담당자에게 할당하여 조사하도록 하겠습니다.
- 당사는 협상, 조정 및 중재를 통해 가능하면 귀하와 제공업체가 합의에 도달할 수 있도록 노력합니다. 그렇지 않은 경우 제공업체에 구속력을 갖는 결정을 내리겠지만, 수락하지 않는 한 귀하에게는 구속력이 있는 결정을 내리지 않습니다.

민원 제기