

Arabic

يحل نظام محقق شكاوى خدمات التأمين والخدمات المالية (IFSO) الشكاوى المتعلقة بخدمات التأمين والخدمات المالية

خدماتنا مستقلة، ومحايدة، ومجانية للمستهلكين.

اتصل بنا على: 0800 888 202

www.ifso.nz

إن نظام IFSO مستقل، ومحايد، ومجاني للمستهلكين.

نحيب على الشكاوى بخصوص:

- التأمين، الذي يتضمن: المنزل، والسيارة، والمحتويات المنزلية، والسفر، والتأمين الصحي، والتأمين على الحياة
- المعاش، والاستثمارات، والأوراق المالية
- القروض والائتمان
- المشورة المالية وخدمات السمسرة
- خدمات تحويل الأموال والصراف الأجنبي.

"توفر خدماتنا للمستهلكين الوصول المجاني إلى العدالة. نقدم مراجعة مستقلة عن طريق الجمع بين الأطراف للتوصل إلى اتفاق، أو نتخذ نحن قراراً، إذا لزم الأمر."

كارين ستيفنز

محقق شكاوى خدمات التأمين والخدمات المالية

هل:

لديك شكوى بشأن موفر الخدمة المالية الخاص بك؟

نعم

قرأت جميع الوثائق المتعلقة بشكواك؟

نعم

استكملت عملية تقديم شكاوى بشأن موفر الخدمة المالية الخاص بك، ولم تسفر عن شيء إلا الوصول إلى "طريق مسدود"؟

نعم

تحققت من (www.ifso.nz) للتأكد من أن موفر الخدمة المالية الخاص بك ينتمي إلى نظام IFSO؟

نعم

قدمت شكوى بشأن موفر الخدمة المالية الخاص بك؟

نعم

قدم شكوى إلى نظام IFSO.

"أقدر التمتع بخدمة مستقلة للنظر في الشكوى بشكل محايد ومجانباً."

للفصل في الشكاوى، يلجأ مديرو الحالات لنظام IFSO إلى تطبيق مهارات التفاوض، والتسوية، والوساطة. والهدف من ذلك هو التوصل إلى نتيجة متفق عليها، ولكن عندما يتعذر ذلك، سيتم اتخاذ قرار عادل ومعقول. قرارات نظام IFSO ملزمة للمشاركين، لا المستهلكين.

في حالة وجود خلاف مع موفر خدمة التأمين أو الخدمة المالية:

1. اقرأ العقد، أو السياسة، أو بيان الإفشاء
2. اجمع أي وثائق أو معلومات إضافية لمساعدتك
3. قدم شكوى للموفر الخاص بك
4. اتصل بنظام IFSO

يحل نظام IFSO النزاعات بين المستهلكين وموفري الخدمة المالية بشكل مستقل وعادل.

www.ifso.nz

اتصل بنا الآن

الهاتف المجاني: 0800 888 202

هاتف: 0064 4 499 7612

البريد الإلكتروني: info@ifso.nz

البريد: نظام IFSO، صندوق بريد 10-845، ولينغتون 143، نيوزيلندا

موقع الويب: www.ifso.nz

تتوفر المعلومات حول برنامج IFSO بثماني لغات مختلفة. تتوفر خدمة المرحل بنيوزيلندا في حال كنت ضعيف السمع أو البصر: www.nzrelay.co.nz

يوليو 2015