

शिकायत या पूछताछ कैसे करें

हम सबको मालूम है कि काम बन भी सकता और बिगड़ भी सकता है। IFSO योजना एक विवाद समाधान सेवा है, जिसका उद्देश्य आपके और आपके वित्तीय सेवा प्रदाता के बीच अनसुलझी समस्याओं में सहायता करना है (वित्तीय सेवा प्रदाता कोई बीमाकर्ता, क्रेडिट प्रदाता, वित्त कंपनी, वित्तीय सलाहकार या KiwiSaver होता है)। आपकी शिकायत स्वीकार कर लेने पर हम उसकी ध्यान से जांच कर, संभव हुआ तो आपका बिगड़ा काम बना देते हैं।

हम टेलीफोन द्वारा दुभाषिए की व्यवस्था कर सकते हैं। हम [NZ रिले सेवा](#) का इस्तेमाल करते हैं। IFSO योजना के बारे में जानकारी हमारी वेबसाइट पर [7 भाषाओं](#) में उपलब्ध है।

पूछताछ या शिकायत कैसे करें

[हमारे शिकायत फॉर्म का इस्तेमाल करें](#) या [0800 888 202](tel:0800888202) पर हमें फ्रीफोन करें या हमें info@ifso.nz पर ईमेल करें।

हमारे कामकाज का समय सोमवार से शुक्रवार प्रातः 8.30 बजे से सायं 5:00 बजे तक है - और हमारे कार्यालय का फोन नंबर [04 499 7612](tel:044997612) है।

निजता नीति

IFSO योजना की निजता नीति में इस बात को सुनिश्चित किया जाता है कि सारी निजी जानकारी को निजता अधिनियम 2020 (Privacy Act 2020) के अनुसार प्रबंधित किया जाए।

यदि आपने IFSO योजना में शिकायत की है तो हम आपसे सारी जानकारी एकत्रित कर लेंगे ताकि शिकायतों की पूर्ण एवं निष्पक्ष जांच में आपका सहयोग कर सकें। हम आपके बीमाकर्ता, वित्तीय सेवा प्रदाता या किसी तृतीय पक्ष से भी जानकारी एकत्र कर सकते हैं, यदि आप ऐसा करने को हमें अधिकृत करें तो।

[हमारी निजता नीति पढ़ें](#)

हमारी चरण-दर-चरण शिकायत प्रक्रिया

शिकायत कैसे करें - यहां इस विषय में अधिक जानकारी दी गई है।

1. अपने वित्तीय सेवा प्रदाता को शिकायत करें

- प्रदाता से संपर्क कर उन्हें बताएं कि आप शिकायत कर रहे हैं - कुछ प्रदाताओं के यहाँ ऐसा करने के लिए ऑनलाइन विकल्प भी होता है
- यदि आप चाहते हैं कि हम शिकायत करने में आपकी सहायता करें, तो हमें [0800888202](tel:0800888202) पर फोन करें या हमारे [ऑनलाइन क्लैट फॉर्म](#) का इस्तेमाल करें। हम शिकायत को लिखित रूप में डालने, आपकी ओर से प्रदाता को इसे भेजने और इस बात को जांचने में कि आपको कोई उत्तर प्राप्त हुआ है कि नहीं, आपकी सहायता कर सकते हैं।

आपका वित्तीय सेवा प्रदाता समस्या का समाधान करने का प्रयत्न करता है

- आपकी शिकायत पर विचार करने के लिए प्रदाता के यहां एक शिकायत प्रक्रिया होगी
- यदि उनकी शिकायत प्रक्रिया से आपकी शिकायत का समाधान नहीं हो पाता है, तो प्रदाता आपको IFSO योजना को रेफर करे देगा
- यदि आपको अपने प्रदाता से निपटने में समस्या आ रही है, या फिर वह आपकी शिकायत पर विचार नहीं कर रहा है, तो सहायता के लिए हमसे संपर्क करें

IFSO योजना में शिकायत करें

- यदि आप प्रदाता के साथ अपनी शिकायत का समाधान करने में असमर्थ है, या फिर अगर आपको शिकायत किए हुए 2 महीने से अधिक हो गए हैं, तो हमसे संपर्क करें
- यदि आपने पहले से ऐसा नहीं किया है, तो शिकायत के बारे में हमें बताने के लिए हमारे [ऑनलाइन कंप्लेंट फॉर्म](#) का इस्तेमाल करें, या हमें [ईमेल](#) अथवा फ़ोन करें

आईएफएसओ योजना में शिकायतें

- आपकी शिकायत को देखकर प्रदाता से शिकायत के बारे में जानकारी प्राप्त करने का हम आपसे प्राधिकार माँगेंगे
- यदि यह कोई ऐसी शिकायत है, जिसपर हम विचार कर सकते हैं, तो हम इसे किसी केस प्रबंधक को आवंटित कर देंगे जो आपके लिए इसकी जांच करेगा
- जहां संभव हो, हम आपके और प्रदाता के बीच किसी समझौते तक पहुंचने का प्रयास करने के लिए बातचीत, सुलह और मध्यस्थता का इस्तेमाल करते हैं, और जहां यह संभव न हो, वहां हम एक ऐसा निर्णय लेंगे, जो प्रदाता के लिए तो बाध्यकारी होता है, लेकिन आप पर तब तक नहीं होता, जब तक कि आप इसे स्वीकार न कर लें

[शिकायत करें](#)