

您需要对金融服务进行投诉吗？

我们能帮您



如果您需要对金融服务供应商进行投诉，我们或许能够帮助您。

FSCL(新西兰金融服务投诉委员会)是一个独立的非盈利组织，其功能是解决金融服务供应商和其客户之间的纠纷。

FSCL由新西兰消费者监督委员会批准，行使该职能。

作为法制系统之外的一个帮您解决金融纠纷的选择，我们的工作给您多一分保密，少一些拘谨，力求帮您获得一个公平的解决方案。

- ✓ 我们免费为消费者服务
- ✓ 我们是独立的
- ✓ 我们是公平的

投诉的类型

我们受理广泛的金融服务投诉，包括：

- 理财规划
- 理财建议及投资
- 保险
- 保险经纪
- 按揭及理财经纪
- 证券经纪
- 贷款和信贷
- 养老基金
- 管理基金
- 资金转移
- 外汇
- 卡服务

通常的产品或服务的投诉包括：

- 投资或理财规划建议的适合性
- 交易纠纷
- 贷款问题
- 未履行承诺。

我们的方法

我们的宗旨是用最快和最公平的方法解决您的投诉。

我们不偏袒任何一方。在收到投诉的时候，我们会认真审核您以及被投诉方(个人或机构)所提供的全部信息，并允许任何一方回答另一方所提出的问题。

我们与双方紧密合作，力求协助双方达成一个公平、合理的解决方案，最终解决投诉。因此，可能需要您参加与金融服务供应商(FSP)召开的电讯会议或者调解会。同时我们的项目经理也会出席。

如果双方未能达成协议，我们也可以做出一个对FSP有约束力的最终决定。如果我们的决定对您不利，您还可以采取其他途径处理纠纷，譬如纠纷仲裁机构，或者法院系统。

在什么情况下联系我们

如果您有忧虑的事情或需要投诉时，首先请您向FSP提出。通常情况下，FSP能够直接解决您的问题。

如果双方未能达成满意的结果，我们可以帮助您。

我们的局限性

我们只能受理归我们管理的FSP的投诉。您可以浏览我们的网站，查询这些FSP名单。

如果您在名单中没有找到该FSP名称，或者您不确定是否是您要找的那个FSP，请致电我们：0800 347 257。

我们会根据我们的职权范围对投诉进行调查。当中某些特定类型的投诉是有相关的限制。如需了解详情，请浏览我们网站中的FAQ(常见问题解答)页面。

...

FSCL是根据《2008年金融服务供应商(登记和纠纷解决)法》的规定成立的，专门为金融服务供应商及他们的客户提供解决纠纷的计划。

您可以通过浏览我们的网站www.fscl.org.nz：

- 查看参与FSCL的公司的完整名单
- 了解更多我们能够帮您调查的投诉类型
- 将您的投诉详情发送电邮给我们。



联络方法

如需了解更多详情，或者进行投诉，请联络：
免费电话：0800 347 257，电话：(04) 472 3725，
传真：(04) 472 3728，电邮：info@fscl.org.nz，
网站：www.fscl.org.nz，通讯地址：FSCL, PO Box 5967, Wellington 6145