

वित्तीय सेवा के बारे में क्या आपको कोई शिकायत है?

हम सहायता कर सकते हैं



आप अगर अपने वित्तीय सेवा प्रदाता के बारे में कोई शिकायत करना चाहते हैं, तो संभव है हम सहायता कर सकें।

FSCL उन उपभोक्ताओं की उस शिकायत के लिए एक स्वतंत्र, नॉट फॉर प्रोफिट (लाभ न उठाने वाली), विवाद समाधान सेवा है जिसका समाधान वे अपने वित्तीय सेवा प्रदाताओं के साथ नहीं कर सकते।

FSCL को यह भूमिका निभाने के लिए मिनिस्टर ऑफ कन्ज्यूमर अफेयर्स (उपभोक्ता प्रशासन मंत्री) द्वारा अनुमोदित किया गया है।

कानूनी प्रणाली के विकल्प के रूप में, हम गोपनीय और कम औपचारिक रूप से एक निष्पक्ष अथवा न्यायोचित परिणाम के लिए काम करते हैं।

- ✓ उपभोक्ताओं के लिए हम निःशुल्क हैं
- ✓ हम स्वतंत्र हैं
- ✓ हम निष्पक्ष हैं

शिकायतों के प्रकार

हम वित्तीय सेवाओं की एक विस्तृत शिकायतों की श्रृंखला के बारे में मदद कर सकते हैं, जिनमें निम्नलिखित शामिल हैं:

- फायनेंशियल प्लानिंग (वित्तीय योजना)
- वित्तीय सलाह एवं निवेश
- बीमा
- इश्योरेंस ब्रोकिंग (बीमा दलाली)
- मोर्गेंज (बंधक) एवं फायनेंस (धनराशि) दलाली
- शेयर दलाली
- लोन एवं क्रेडिट
- सेवानिवृत्ति फंड
- मैनेज्ड (प्रबन्धित) फंड
- फंड्स ट्रांसफर (धन हस्तांतरण)
- विदेशी मुद्रा
- कार्ड सेवाएं

उत्पाद या सेवा की शिकायतों के नमूने के रूप में निम्नलिखित शामिल हैं:

- निवेश या वित्तीय योजना सलाह की उपयुक्तता
- लेन-देन विवाद
- लोन की समस्याएं
- किए गए वायदे के अनुसार काम न करना।

हमारी अप्रोच (दृष्टिकोण)

हमारा उद्देश्य आपकी शिकायत को जितना हो सके उतना जल्दी और निष्पक्ष रूप से सुलझाना है।

हम किसी का पक्ष नहीं लेते हैं। जब हमें कोई शिकायत मिलती है, तो हम आपके द्वारा और जिस व्यक्ति या संगठन के बारे में आप शिकायत कर रहे हैं, उसके द्वारा उपलब्ध कराई गई सारी जानकारी पर विचार करते हैं, और आप में से प्रत्येक को दूसरे के द्वारा उठाए गए मुद्दों का जवाब देने का अवसर देते हैं।

शिकायत के एक निष्पक्ष और उचित समझौते पर पहुँचने के लिए हम दोनों पक्षों के साथ काम करने की कोशिश करेंगे। ऐसा करने में, हम आप से अपने वित्तीय सेवा प्रदाता (FSP) और हमारे कार्यालय से एक केस मैनेजर के साथ टेलिकॉन्फ्रेंस में या समझौते के बारे में भाग लेने के लिए कह सकते हैं।

अगर किसी समाधान या प्रस्ताव पर समझौता नहीं हो पाता, तो हम एक अंतिम निर्णय भी ले सकते हैं जो FSP के लिए बाध्यकारी होगा। यदि हमारा निर्णय आपके पक्ष में नहीं होता है, तो आप डिस्प्यूट्स ट्रॉइब्यूनल (विवाद न्यायाधिकरण) या कोर्ट प्रणाली जैसे साधनों के माध्यम से निवारण की कोशिश कर सकते हैं।

हमसे कब सम्पर्क करें

यदि आपको कोई चिंता या शिकायत है, तो सबसे पहला काम यह करें कि आप उस मुद्दे को अपने FSP के साथ उठाएं। आपका FSP अक्सर आपकी शिकायत को सीधा आपके साथ सुलझाने में सफल हो सकता है।

यदि आप और आपका FSP उस समस्या को सुलझाने में सफल नहीं हो पाते, तो हम आपकी मदद कर सकते हैं।

हमारी सीमाएं

हम केवल उन्हीं शिकायतों की जाँच कर सकते हैं जो हमारी योजना के किसी प्रतिभागो के खिलाफ लायी जाती हैं। इन प्रतिभागियों की एक सूची हमारी वेबसाइट पर उपलब्ध है।

यदि आप इस सूची में अपने FSP को खोजने में असमर्थ हैं, या आप अनिश्चित हैं, तो कृपया हमें 0800 347 257 नम्बर पर फोन करें।

हम शिकायतों पर अपनी टर्म्स ऑफ रेफरेंस (संदर्भ की शर्तों) के अनुसार विचार करते हैं। हम जिस तरह की शिकायतों से निपट सकते हैं, उसकी कुछ सीमाएं हैं। अतिरिक्त जानकारी के लिए कृपया हमारी वेबसाइट के FAQ पृष्ठ को देखें।

• • •

FSCL वित्तीय सेवा प्रदाता (पंजीकरण और विवाद समाधान) अधिनियम 2008 के अंतर्गत अनुमोदित एक विवाद समाधान योजना है।

हमारी यह सलाह है कि आप निम्नलिखित के लिए हमारी वेबसाइट www.fscl.org.nz पर जाएं:

- FSCL प्रतिभागियों की पूरी सूची को देखने के लिए
- हम जिस प्रकार की शिकायतों की जाँच कर सकते हैं उनके बारे में जितना हो सके उतनी जानकारी प्राप्त करने के लिए
- अपनी शिकायत के ब्यौरे के साथ हमें ईमेल करने के लिए।



सम्पर्क

अधिक जानकारी के लिए या शिकायत करने के लिए, हमें सम्पर्क करें:
फ्रीफोन: 0800 347 257, टेलिफोन: (04) 472 3725, फैक्स: (04) 472 3728
ईमेल: info@fscl.org.nz वेब: www.fscl.org.nz
पोस्ट: FSCL, PO Box 5967, Wellington 6145