



‘OKU AI HA’O PALOPALEMA MO HA KAUTAHA TOKONI FAKAPA’ANGA?

Te mau lava ‘o tokoni. Ko ‘emau
ngaue ‘oku fakafiemalie, ta’e totongi
mo tau’atāina.

FSCL

FINANCIAL SERVICES COMPLAINTS LTD

INDEPENDENT DISPUTE RESOLUTION



KO E HA ME'A TE KE LAVA 'O FAI?

Kapau te mau ma'u ha Financial Service Provider (FSP) kuo ne fakahoko ha ngaue hala, te mau lava:

- › kole ki he FSP ke kole fakamolemole atu kiate koe
- › fiema'u 'a e FSP ke totongi atu kiate koe 'a e totongi huhu'i
- › fiema'u 'a e FSP ke taofi 'a e ngaue ki hono to'o 'o e koloa fakamoua
- › fiema'u 'a e FSP ke taofi ha ngaue ki he fakamaau'anga
- › fiema'u 'a e FSP ke totongi fakafoki 'a e ngaahi totongi kuo oatu ke totongi



KO E HA 'A E FA'AHINGA PALOPALEMA 'OKU MALAVA KE KE FEHANGAHANGAI MO IA?

'Oku mau ngaue ki ha fa'ahinga palopalema fakapa'anga pe kau ai 'a e:

- › noō palopalema
- › to'o ha koloa na'e fakamoua pe ko e ngaue ki hono to e ma'u mai 'o e mo'ua
- › totongi ta'e totonu mo e ngaahi totongi
- › ko e 'ikai lava ma'u e malu'i (insurance)
- › fakafetongi pa'anga muli
- › ngaahi fale'i fakapa'angá mo e ngaahi pa'anga fakahu tokateu ki he kahau
- › pa'anga superannuation
- › pa'anga Kiwisaver
- › kaati fakamoua mo e kaati folau
- › fe'ave'aki 'o e pa'anga
- › broker mokasi
- › broker malu'i (insurance)



Financial Services Complaints Ltd (FSCL) ko e kautaha tauataina kuo fakangofua 'e he Minisita 'o e Consumer Affairs ke nau vakai'i ha founga ki hano fakalele'i ha me'a 'oku ke ta'e fiemalie ki ai.

'Oku mau lava ke 'oatu ha tokoni fakatonu lea telefoni ta'e totongi. Kapau 'oku ke fie lea kiate kimautilu 'i ha lea fakafonua kehe mei he lea faka-Pilitānia', kātaki 'o telefoni mai kiate kimautilu 'o kole ha taha fakatonu lea.

FETU'UTAKI MAI KIATE KIMAUTOLU

- p** 0800 347 257
8.30am to 5.00pm - Monite ki he Falaite
- e** complaints@fscl.org.nz
- w** www.fscl.org.nz

Financial Services Complaints
PO Box 5967
Wellington 6140

TE KE MA'U KIMAUTOLU 'I HE MITIA FAKASOSIALE

