

## Gagana Samoa | Samoa

### **Feeseesea'iga Tautua Tautua - Aapa atu i Pasifika Communities**

O se tautua fua i tagata fa'atau fa'atonutonuina e le Minisita o le Fa'atauga o Mataupu

O nisi taimi a i ai sau fa'afitauli, e foliga mai e leai se mea e te mafaia. A iai sau fa'asea e uiga i se kamupani tele pei o lau faletupe, lau inisiua po'o le kamupani tupe, po'o lau telefoni, initaneti, eletise po'o le kesi, e telē tele ma e la'ititi tele, e foliga mai e le mafai ona e malo. Ua lapo'a tele e ave i le faamasinoga, ma o le a faaalu ai lau tupe.

O lo'o silafia e le malo lou le tagolima ma ua fa'alauiloaina le finauga mo feeseesea'iga e fesoasoani ai i le fa'afitauli o nei mataupu I LE LEAI SE FUA SAU IA TE OE. O le Minisita o Mataupu tau Tagata Fa'atau e fa'atonutonu nei polokalame i le tele o vaega e ono iai ni fa'afitauli a tagata.

#### **O le a le mea e fai e le fofo o finauga?**

Uma polokalame e saoloto ma tutoatasi. E mafai ona latou taliina au fesili, va'ai i au faitioga, pe ave oe i le nofoaga sa'o.

O polokalame fa'atupeina e aofia ai faletupe, credit card, kamupani inisiua, kamupani nonogatupe, tagata fai tupe, faufautua o mea tau tupe, ma teuga tupe fa'aputu A i ai sau faitioga e uiga i se tasi o ia mea e mafai ona e fa'afeso'ota'i se tasi o le fa polokalame:

Le Faletupe o le Faletupe, O le Inisiua ma Tautua Tau tupe Ombudsman, faitioga Tautua Tautupe, po o Tautua lugafono finauga tautupe.

Utilities Disputes e feagai ma faitioga faasaga i kamupani eletise ma kesi. A iai sau fe'ese'esea'iga ma lau kamupani eletise po'o lau kesi, o le a latou va'ava'ai mai mo oe.

O le Telecommunications Dispute Resolution scheme e mafai ona fesoasoani i fa'afitauli ma faitioga i lau telefoni po'o le initaneti e pei o mataupu tau pili.

O Fuafuaga e foia ai feeseeseaiga e **SAOLOTO**, tutoatasi ma le faaitu'au ma galue e mautinoa ai o tagata faatau e tausia lelei. Lona uiga afai e mafai ona latou faia, o le a latou va'ai i lau faitioga ma filifili le mea sa'o. E tatau ona fa'aavanoaina e tagata fa'atau uma.

Toatele e iai mea e maua i gagana Pasefika gagana ma Te Reo, ma ofoina uma tautua fa'auiga. O le a latou taumafai e fesoasoani ia te oe e foia le fa'afitauli e ala i le fa'afeso'ota'i sa'o ma le kamupani e tu'uina atu ia te oe tautua.

Afai e le aoga lena, e mafai e le polokalame ona su'esu'e le faitioga ma faia se fa'aiuga lea e **fusifusia** i le tagata o lo'o fa'atulagaina ae le'o ia te oe - e ala i le tulafono e te maua ai le avanoa i fa'amasinoga i taimi uma, pe a fai e le mafai ona fa'aleleia le faitioga.

E ui o lo’o va’ava’aia e le Dispute Resolution Scheme lou fa’afitauli po’o se faitioga, e mafai e le Scheme ona fa’atonu le au’aunaga e aua ne’i faia se gaoiiga fa’asaga ia te oe, e pei o le toe aveina o se ta’avale po’o le tipiina o le paoa, se’i vagana ua latou va’ai mai i lou fa’afitauli. O faitioga na faia i le Schemes e taulimaina faalilolilo.

### **Fa’afelea ona ou fa’afeso’ota’i le polokalame e fo’ia ai finauga?**

E mafai ona e fa’afeso’ota’i i le telefoni, imeli, po’o luga ole laiga. Afai e te le o mautinoa po’o ai e fa’afeso’ota’ia lou fa’afitauli, aua le popole. O le polokalame e te fa’afeso’ota’ia o le a mautinoa ai ua e feso’ota’i ma le sa’o.

### **Mo nisi fa’amatalaga fa’afeso’ota’i:**



Banking Ombudsman: 0800 805 950

[help@bankomb.org.nz](mailto:help@bankomb.org.nz)

[www.bankomb.org.nz](http://www.bankomb.org.nz)



Financial Services Complaints: 0800 347 257

[complaints@fscl.org.nz](mailto:complaints@fscl.org.nz)

[www.fscl.org.nz](http://www.fscl.org.nz)



Insurance and Financial Services Ombudsman:

0800 888 202

[info@ifso.nz](mailto:info@ifso.nz)

[www.ifso.nz](http://www.ifso.nz)



Financial Dispute Resolution: 0508 337 337

[enquiries@fdrs.org.nz](mailto:enquiries@fdrs.org.nz)

[www.fdrs.org.nz](http://www.fdrs.org.nz)



Utilities Disputes: 0800 22 33 40

[info@utilitiesdisputes.co.nz](mailto:info@utilitiesdisputes.co.nz)

[www.utilitiesdisputes.co.nz](http://www.utilitiesdisputes.co.nz)



Telecommunications Dispute Resolution: 0508

98 98 98

[contact@tdr.org.nz](mailto:contact@tdr.org.nz)

[www.tdr.org.nz](http://www.tdr.org.nz)