

Ngāue ki he vetekina e fetōkehekehe'aki – Fetākinima mo e kāinga Pasifiki'.

Ko e faifatongia ki he kakai 'oku 'ikai totongi pea 'i he malumalu 'o e Minisitā Konisiuma (Consumer Affairs).

Ko e taimi 'e ni'ihi 'oku' ke fekuki ai mo ha faingata'a, 'oku fa'a hangē nai 'oku 'ikai ha me'a ia 'e malava fai ki ai. Kapau 'e 'i ai ha'o lāunga fekau'aki mo ha kautaha lahi, hangē ko e pangikē 'oku' ke ngāue 'akí', pe ko ho'o kautaha malu'í', pe ko e kautaha telefoni, 'initaneti pe ko e kautaha kasa 'oku' ke ngaue'akí', ko e ngaahi kautaha lalahi eni pea 'oku' ke fu'u si'isi'i, 'e hangē ia he'ikai te ke malava 'o ikuna ha'o lāungá. Koe'uhi' 'oku nau fu'u kaukaua mo lahi ke 'ave ki he fakamaau'angá', pea 'e fai e fakamole pa'anga ka 'ave ki he fakamaau'angá'.

'Oku mahino ki he Pule'anga e tu'unga kaungāvaivai ko ia oku' ke tofanga aí', 'oku hanga ai 'e he Pule'anga 'o poupoua e Dispute Resolution Schemes (ngaahi ngāue ke vakai'i ha founa ke fakatonutonu e ngaahi fetokehekehe'aki) 'o 'IKAI FIEMA'U HA TOTONG MEIA KOE. 'Oku 'i he Minisitā ki he Consumer Affairs e mafai ke tataki mo tokangaekina e ngaahi ngāue ko eni', he ngaahi tapa kehekehe 'oku fepaki ai 'a e kakai mo e ngaahi faingata'a pehe' ni.

Ko e hā e ngaahi me'a 'oku fai he ngaahi ngāue ko eni', ki he vakai'i e ngaahi fetokehekehe'aki'?

'Oku malava ke tali ai ho'o ngaahi fehu'i', vakai'i ho'o ngaahi lāunga', pe ko e tataki koe ki he feitu'u totonu ke vakai'i ai ho'o lāunga'.

Ko e tafa'aki ki he pa'anga', 'oku nau ngāue ki he me'a fakapangikē, kulētiti kaati, kautaha malu'i, kautaha nō pa'anga iiki, kau talafi pa'anga, kau fale'i fakapa'anga mo e kautaha tānaki mo malu'i pa'anga. Kapau 'oku 'i ai ha'o lāunga fekau'aki mo e taha e ngaahi me'a 'i 'olunga', te ke lava 'o fetu'utaki ki ha taha e ngaahi ngāue (scheme) ko eni': Ko e Banking Ombudsman, The Insurance & Financial Services Ombudsman, Financial Services Complaints, or Financial Dispute Resolution Service.

Ko e Utilities Disputes, 'oku ngāue ia ki he lāunga fekau'aki mo e ngaahi kautaha 'uhila mo e kautaha kasa.

Kapau leva 'oku 'i ai ha'o fetōkehekehe'aki pe lāunga ki ha'o kautaha ma'u'anga 'uhila pe kautaha ma'u'anga kasa, ko kinautolu te nau vakai'i e lāunga ko ia'.

Ko e Telecommunications Dispute Resolution scheme leva ia te nau lava 'o tokoni'i koe ki ha'o palopalema, mo ha lāunga fekau'aki mo e kautaha 'oku' ne fakahoko atu ho'o telefoni pe 'initaneti, hangē ko e tohi mo'ua'.

Ko e ngaahi ngāue' ni (The Dispute Resolution Schemes) 'oku 'IKAI TOTONGI, tu'u tau'ataina mo 'ikai kau ki ha faha'i pea nau ngāue ke fakapapau'i 'oku 'oatu ki he kakai 'a e sēvesi totonu mo taau. Ko ia ai, kapau 'oku nau ala fai ha ngāue ki ai, te nau vakai ki ho'o lāunga pea vili ki he me'a totonu ke fai. Ko e lahi e ngaahi tu'unga ngāue', 'oku 'i ai 'enau ngaahi me'a ngāue mo e



fakahinohino he ngaahi lea e ngaahi fonua e Pasifiki mo e lea fakaMaui (Te Reo) pea nau toe lava 'o fai e ngāue ki he fakatonulea'. Te nau feinga ke malava e veteki ho'o palopalema 'aki ha fetu'utaki hangatonu ki he kautaha pe ngāue ko ia 'oku faifatongia atu kia koe'. Ka 'ikai malava 'o veteki pe solova ho'o lāunga', 'e ala fai lea ha fakatotolo fekau'aki mo e lāunga pea fai e tu'utu'uni 'oku aofangatuku', ke taliaui ki ai 'a e kautaha pe ni'ihiki ne launga'i', kae 'ikai aofangatuku e tu'utu'uni kiate koe – ko e tu'u 'a e lao 'oku malava ke ke hoko atu koe ki he Fakamaau'anga', 'o kapau 'oku 'ikai fakafiemālie kiate' koe 'a e ola e ngāue ki ho'o lāunga'.

'I he lolotonga e ngāue 'a e Dispute Resolution Scheme ki ha'o lāunga pe palopalema, 'e malava ki he Scheme ke ne tu'utu'uni ki he ni'ihiki 'oku nau faifatongia atu fekau'aki mo e launga', ke 'oua te nau fai ha ngāue hangatonu kia koe, hangē ko e to'o fakafoki ha me'alele hangē ko e kaa, pe tu'usi ho'o ma'u'anga ivi', kae 'oleva kuo vakai e Scheme ki ho'o palopalema'. Ko e ngaahi lāunga 'oku fakahū ki he Scheme, 'oku nau ngāue ki ai 'i he founa malu mo pelepelengesi.

Ko e hā e founa ha'aku fetu'utaki ki he *dispute resolution scheme*?

Te ke lava 'o fetu'utaki telefoni, 'imeili pe ko e 'initaneti (online). Ka 'o kapau 'oku 'ikai te ke fu'u fakapapau'i pe ko hai te ke fetu'utaki hangatonu ki ai ki ho'o palopalema pea 'oua te ke hoha'a ki ai. 'E hanga 'e he kautaha (Scheme) 'o fakahinohino mo tokoni'i koe, ke ke a'u tonu ki he tokotaha pe ni'ihiki totonu fekau'aki mo ho'o lāunga'.

Ki ha toe fakaikiiki fetu'utaki ki he:



Banking Ombudsman: 0800 805 950
help@bankomb.org.nz
www.bankomb.org.nz



Financial Services Complaints: 0800 347 257
complaints@fscl.org.nz
www.fscl.org.nz



Insurance and Financial Services
Ombudsman: 0800 888 202
info@ifso.nz
www.ifso.nz



Financial Dispute Resolution: 0508 337 337
enquiries@fdrs.org.nz
www.fdrs.org.nz



Utilities Disputes: 0800 22 33 40
info@utilitiesdisputes.co.nz
www.utilitiesdisputes.co.nz



Telecommunications Dispute Resolution:
0508 98 98 98
contact@tdr.org.nz
www.tdr.org.nz