

## 简体中文

欢迎来到金融纠纷调解处 (Financial Dispute Resolution, 英文缩写 FDR).

---

FDR 是一家免费服务机构, 其职能是解决人们与为他们提供金融服务和咨询的金融服务商之间的纠纷。

金融服务商是指可能已为您提供了下列服务的机构: 金融咨询、贷款、预支工资、或者借钱给您用于购买一些物品(例如汽车), 或者分期付款购物。金融咨询可以包括关于保险、抵押、或退休计划方面的咨询。

小企业(全职雇员人数少于 20 人的企业)也可以使用 FDR 的服务。

---

如果您与金融服务商之间发生争议, 在寻求 FDR 的帮助之前, 您必须先弄清以下情况。

- **该金融服务商是否是 FDR 的成员?** 如果不是的话, FDR 不能够介入你们的纠纷。您必须使用该金融服务商所属的争议解决机制。您可以询问他们是哪一个争议解决机制的成员。所有的金融服务商都必须隶属于一个争议解决机制, 而且所有的争议解决机制都是免费供给消费者使用的。
- **您是否已向您的金融服务商做出过投诉?** 如果您有不满, 您必须首先向您的金融服务商做出投诉, 并且给他们最多达三个月的时间答复。在他们答复以后, 如果您对结果不满意, 您可以找 FDR 来解决。
- **引起争议的事件或行为是否发生在 2010 年 10 月 1 日或之后?** FDR 只能审理 2010 年 10 月 1 日以后发生的事件, 或者有关的金融服务商加入 FDR 之日起以后的事件。
- **这起投诉目前是否正在经过(或已经经过了)法庭或司法程序的审理?** 如果答案是肯定的, 那么 FDR 不能处理这起争议。

您可以在网上使用电子表格做出投诉。您也可以把表格打印出来, 用手写方式填表。

---

请拨打 FDR 的免费电话了解更多信息: 0508 337 337.

如果英语不是您的母语, 我们建议您打电话给公民咨询局, 请他们给您接语言服务热线, 其电话号码是 0800 78 88 77。您也可以访问“语言链接”(Language Link)网站: [www.cab.org.nz/gethelp/aiyl/Pages/Helpinyourlanguage.aspx](http://www.cab.org.nz/gethelp/aiyl/Pages/Helpinyourlanguage.aspx)