

# The Banking Ombudsman



## 'O 'Auala Mātou te Fesoasoani atu Ai [How We can help You]

'O le tausaga e 1992 na fa'avaeina ai le fuafuaga e leai se totogi e ta'ua o le Komesina o Sulufa'iga o Faletupe (Banking Ombudsman) ma e tūto'atasi ma sa'oloto fo'i le faiga o ana gāluega e fesoasoani atu ai 'i tagata i le sa'ilia o ni fofō mo o lātou fa'afitāuli faigatā i le vā ma faletupe.

E mafai e so'o se isi ona fa'aaogā lenei fuafuaga, e aofia ai ma tagata e ta'ua o pāga (partnerships), kalapu ma kamupanī, ma o le mea tāua, 'ia a'afia ai le faletupe 'olo'o fa'asaga i ai le tagi i lalo ifo o lenei fuafuaga – va'ai Faletupe 'Auai.

Mo le taimi nei, 'o le mea tāua e tatau ona 'e iloa, e mafai ona 'e fāitio pē talosaga i le Komesina o Sulufa'iga o Faletupe pe'āfai :

- 'o lau fāitioga e fa'asaga i se gāluega po'o se tautua lē lelei a le faletupe na faia mo 'oe.
- 'ua 'avea le lē lelei o faiga o gāluega a le faletupe ma mea 'ua leiloa ai pē 'ua māumau ai au tupe.
- 'o le aofa'i o au tupe leiloa 'olo'o 'e mana'o e toe fa'afo'i mai e i lalo ifo o le \$120,000, pē \$150,000 pe'āfai e a'afia ai mea tau 'inisua.
- 'o lau fāitioga e fa'asaga i se mea na tupu ina 'ua te'a le aso muamua o Ianuari 1992.

'Āfai 'o le itū'āiga fāitioga lenei 'e te mana'o e fai, e mafai ona 'e telefoni, fesi (fax) pe tusi mai fo'i pe 'īmeli mai mātou, pē fa'aulu fo'i sau fāitioga i le fa'atumuina o le pepa fa'aulu fāitioga i luga o le 'upegā i le masini komepiuta.

## E iai ni fāitioga e lē mafai ona talia e le Komesina o Sulufa'iga o Faletupe ?

E lē mafai e le Komesina o Sulufa'iga o Faletupe ona ia talia ni fāitioga e :

- sa'ilia ai fua gāluega fa'apisinisi a le faletupe e pei o le nonō atu pē leai fo'i o ana tupe ia te 'oe.
- fesiligia ai faiga fa'avae mo tupe tului po'o le tau fo'i o ana 'auaunaga
- fa'atalosagaina ai le toe fa'afo' i mai o se tupe e sili atu i le \$120,000, pē \$150,000 pe 'āfai e a'afia ai mea tau 'inisua.

## 'O ā mea mātou te ofoina atu mo 'oe?

E ofoina atu e lenei Fuafuaga a le Komesina o Sulufa'iga mea nei mo 'oe :

- avanoa e fō'ia ai fa'afitauli i lou vā ma lau faletupe.
- se isi 'auala e 'alo'ese mai ai ma le fa'amasinoga.
- sa'ili'iliga tūto'atasi sa'oloto e fa'apitoa i lau fāitioga.

'O ā mālosi'aga o le Komesina o Sulufa'iga o Faletupe ?

### How to contact us

Write to: The Office of the  
Banking Ombudsman  
PO Box 10-573  
The Terrace  
WELLINGTON

or telephone: 0-4-471 0006  
freephone: 0800 805-950  
fax: 04 471-0548  
Email: [help@bankombudsman.org.nz](mailto:help@bankombudsman.org.nz)  
web: [www.bankombudsman.org.nz](http://www.bankombudsman.org.nz)

# The Banking Ombudsman



E mālosi tele le tofi o le Komesina o Sulufa'iga. E vave lava ona maua le mapusaga o nisi fāitioga i le 'āmataga pe'ā mālilie itū e lua. 'Āfai e tuai ona maua se i'uga, ma 'āfai fo'i na faia se sa'ili'iliga maumaututū ma e maua ane, e sa'o lau fāitioga, e iai le mālosi o le Komesina e fa'asala ai ma tō atu se vāega tupe e tui ai au tupe na alu e o'o atu lava i le \$120,000, pē \$150,000 pe 'āfai e a'afia ai mea tau 'inisia ma fa'apēnā fo'i ona tui atu 'oe i se vāega tupe e o'o atu lava i le \$4000 talu ai le fa'alētonu o le faletupe.

E iai fo'i le mālosi o le Komesina e fai ai ni fautuaga, e pei o le fa'asa'oina o se mea na sesē, le toe fa'afo'i mai po'o le fa'aalia fo'i o ni pepa 'olo'o taofia po'o le toe fa'atagaina o se teugātupe.

E lē mafai e le Komesina o Sulufa'iga o Faletupe ona ia fa'asalaina se tasi, ma na te lē mafai fo'i ona ia fautua fa'aletulāfono pe faia fo'i sana fa'ai'uga e fa'avae i le tulāfono.

## **'Ae fa'apēfea 'pe'ā lē lavea la'u fāitioga i lalo ifo o matā'upu e i le va'aiga ma le tausiga a le Komesina o Sulufa'iga o Faletupe ?**

'Āfai e iai sau fāitioga e a'afia ai mea tau 'inisia 'ae lē a'afia ai se faletupe i lenā inisia, 'ātonu e mafai ona 'avatu i se isi vāega 'ua ta'ua o le Komesina o Sulufa'iga o mea tau 'Inisia ma Teugātupe.

'Āfai o lau fāitioga e fa'asaga i se kamupanī o mea tau tupe e lē a'afia i lalo ifo o Fuafuaga a le Komesina o Sulufa'iga o Faletupe, 'ātonu e mafai ona fa'ai atu i le Fa'alāpotopotoga a Kamupanī Tupe.

E iai ni noanoataga o le mālosi o le Komesina e mafai ona talai pe 'āfai e malie i ai le faletupe 'olo'o fa'asaga i ai se fāitioga. Fa'amolemole fa'afeso'ota'i mātou.

## How to contact us

Write to: The Office of the  
Banking Ombudsman  
PO Box 10-573  
The Terrace  
WELLINGTON

or telephone: 0-4-471 0006  
freephone: 0800 805-950  
fax: 04 471-0548  
Email: [help@bankombudsman.org.nz](mailto:help@bankombudsman.org.nz)  
web: [www.bankombudsman.org.nz](http://www.bankombudsman.org.nz)