

紐西蘭保險與儲蓄申訴專員制度簡介

保險與儲蓄申訴專員(ISO) 的職能

ISO制度為消費者提供了一個解決他們與參與ISO制度的保險公司之間的糾紛的機會。

- ISO制度為糾紛提供獨立、公正的解決意見。
- ISO提供予消費者的服務免費。
- ISO的決定對消費者不具有約束性。如果消費者對ISO的決定不滿,他們還可以去法院或其他解決爭議的機構申訴。
- ISO的決定對保險與儲蓄公司具有約束力。

ISO有權審理的申訴範圍

ISO負責處理有關本制度的簽約公司在紐西蘭國內提供的個人保險和儲蓄服務方面的申訴,其中包括:

- 火災和普通保險
- 健康保險
- 人壽保險
- 儲蓄服務

ISO可以審理消費者對保險公司提出的與下列事項有關的申訴:

- ✓ 住宅、傢私、汽車、旅行、健康、收入保障、貸款保障、重病、人壽保險以及退休保險等;
- ✓ (除非與保險公司另有協議)索賠金額不超過十萬紐幣,或殘疾人補助每週金額不超過750紐幣的索賠;

- ✓ 對保險單內容的詮釋;
- ✓ 由保險單持有人或其代表所要求的索賠;
- ✓ 對索賠應支付的金額

ISO不能審理以下方面的投訴:

- × 補償或損害賠償的裁定
- × 商業或企業保險
- × 第三方或未保險方的損失
- × 保險金、收費、自負額、回報、承保決定
- × 金融顧問和保險經紀人
- × 正在或已由其他機構審理的申訴,如:法院已作判決的申訴

ISO的服務對象

對參與ISO制度的保險公司的顧客,只要其投訴屬於ISO的管轄範圍,ISO都可以提供服務。

提出申訴的消費者必須是保險單持有人或其代理。

ISO不能夠接受未買保險的第三方所提出的申訴。

提出申訴

欲向ISO提出申訴者,在與ISO取得聯繫之前,須完成以下步驟:

1. 確定您投保或儲蓄的公司是ISO制度的簽約公司

ISO只審理針對簽約公司所提起的申訴。欲了解有關的保險公司是否為ISO制度的簽約公司,請上本單位網站查詢Participants頁面,或致電0800 888 202向本單位查詢。

2. 請保險公司重新審議其決定

在將申訴交予ISO審理之前,消費者應先使用保險公司內部的申訴程序,請他們重新審議其決定。我們建議您向保險公司提出書面請求。

3. 如果事情仍然沒有得到解決

如果您對保險公司就您的申訴所作的決定不滿,這時可以來本單位求助。請參閱上文中“**ISO有權審理的申訴範圍**”部份。

在ISO審理您的申訴之前,您需要準備一份由保險公司出具的“僵局”(deadlock)證明函。信中將說明您已用盡該公司的內部申訴程序,現可以由ISO辦公室審理這件申訴。

4. 聯繫我們

在您收到保險公司出具的“僵局”證明函後,您必須在信上日期的兩個月之內將信寄至ISO辦公室。對違反本條規定者,除非保險公司同意,否則ISO將不予調查審理您的投訴。另外,申訴者還須附上一封書信,說明您為什麼認為保險公司的決定是錯誤的。該信應用英文書寫。我們了解,這也許對您來說比較困難,但我們將儘可能地幫助您。您可以請親戚或朋友協助您一起來寫這封信。ISO十分願意與您討論您的申訴,也十分樂意通過您的代表與您交流。

申訴文件清單

在向ISO辦公室遞交申訴時,請交齊以下文件:

- “僵局”證明函
- 說明書信,解釋您為什麼認為保險公司的決定是錯誤的
- 您希望本單位考慮的其他證明資料

在備齊以上資料後,以郵寄方式寄到以下地址:

Insurance & Savings Ombudsman
PO Box 10-845
WELLINGTON

如有任何疑問,請致電:0800 888 202