

हम क्या करते हैं (हमारी गतिविधियां)

ISO द्वारा प्रदान की गई सेवाएं

- **ISO** योजना उपभोक्ताओं को इस योजना में भाग लेने वाली बीमा/बचत कम्पनियों जो के साथ होने वाले विवादों को सुलझाने का अवसर प्रदान करती है।
- यह विवादों पर स्वतंत्र एवं निष्पक्ष विचार प्रदान करती है।
- उपभोक्ताओं के लिए यह निःशुल्क है।
- **ISO** के निर्णय उपभोक्ताओं के लिए अनिवार्य नहीं है। यदि कोई उपभोक्ता **ISO** के निर्णय से खुश नहीं है तो वह उस मुद्दे को कोर्ट या अन्य विवाद सुलझाने वाली सेवा के पास ले जा सकता है।
- कम्पनियों के लिए **ISO** के निर्णय अनिवार्य हैं।

ISO किस प्रकार की शिकायतों पर विचार कर सकती है

ISO की योजना में भागीदार कम्पनियों द्वारा न्यूजीलैंड में प्रदान किए गए व्यक्तिगत बीमा तथा बचत के उत्पादनों के बारे में की गई शिकायतों पर विचार करती है। इसमें निम्नलिखित शामिल हैं :

- अग्नि तथा साधारण बीमा
- स्वास्थ्य-बीमा
- जीवन-बीमा
- बचत सेवाएं

ISO किसी कम्पनी के बारे में शिकायत पर विचार कर सकती है यदि वह [शिकायत] निम्नलिखित से सम्बन्धित है

- ✓ घर, सामान, वाहन या गाड़ी, यात्रा, स्वास्थ्य, आमदनी सुरक्षा, मॉर्गेज या गिरवी सुरक्षा, गंभीर बीमारी, जीवन-बीमा तथा पेंशन
- ✓ विकलांगता भत्ते के 100,000 डालर या 750 डालर प्रति सप्ताह से कम के दावे (अन्यथा कम्पनी से इसकी सहमति ली गई हो)
- ✓ नीति की व्याख्या
- ✓ पॉलिसी धारी या उसकी ओर से किए गए दावे
- ✓ दावे के अन्तर्गत किए जाने वाले भुगतान की राशि

परन्तु **ISO** निम्नलिखित के बारे में शिकायतों पर विचार नहीं कर सकती

- × क्षतिपूर्ति या हानिपूर्ति के निर्णय
- × व्यापार या कारोबार सम्बन्धी बीमा
- × तीसरी पार्टी या बीमा रहित नुकसान
- × प्रीमियम (किश्तें), व्यय या लागत, एक्सेस, वापसी, बीमा संलेख्य निर्णय
- × आर्थिक/वित्तीय सलाहकार तथा दलाल
- × शिकायतें जो अन्य फोरमों के द्वारा कार्यवाही का या तो विषय हैं या बन चुकी हैं जैसे कि कोर्टों में [इसके बारे में] पहले ही निर्णय लिया जा चुका है

ISO सेवा का प्रयोग कौन कर सकता है

भागीदार कम्पनियों के उपभोक्ता अपनी शिकायतें **ISO** के पास सुनवाई के लिए ले जा सकते हैं बशर्ते कि शिकायत **ISO** के अधिकार-क्षेत्र में आती है।

शिकायत करने वाले उपभोक्ता के लिए पॉलिसी धारी होना जरूरी है या फिर शिकायत को **ISO** के पास पॉलिसी धारी की ओर से लाया गया हो।

ISO बीमा रहित तीसरी पार्टी से शिकायतें स्वीकार नहीं कर सकती।

शिकायत करना

यदि आप **ISO** के पास शिकायत दर्ज करना चाहते हैं तो यह जरूरी है कि आप हमें सम्पर्क करने से पहले निम्नलिखित कदमों को उठा चुके हों:

1 क्या आपकी कम्पनी ISO योजना की भागीदार है ?

ISO उन्हीं कम्पनियों के विरुद्ध शिकायतों पर विचार कर सकती है जो **ISO** योजना की भागीदार हैं। यह जानने के लिए कि आपकी कम्पनी भागीदार है या नहीं, वेबसाइट के **Participants** पृष्ठ को देखें या हमें 0800 888 202 नम्बर पर फोन करें।

2 कम्पनी से उसके द्वारा लिए गए निर्णय पर पुनर्विचार के लिए कहें

ISO द्वारा किसी भी शिकायत पर विचार किए जाने से पहले यह जरूरी है कि उस मुद्दे पर कम्पनी की आंतरिक शिकायत प्रक्रिया द्वारा विचार किया जा चुका हो। हमारा सुझाव है कि आप कम्पनी से लिखित रूप में सम्पर्क करें।

3 यदि समस्या का फिर भी समाधान नहीं हो तो...

यदि आप अपनी शिकायत के बारे में कम्पनी के निर्णय से खुश नहीं हैं, तो हम आपकी सहायता कर सकते हैं। ऊपर दिए गए **ISO** किस प्रकार की शिकायतों पर विचार कर सकती है, भाग को देखें।

इससे पहले कि **ISO** आपकी शिकायत पर विचार कर सके, कम्पनी द्वारा आपको 'deadlock' (गत्यवरोध) पत्र का दिया जाना जरूरी है। इस पत्र में यह स्पष्ट किया जाएगा कि आप कम्पनी की आंतरिक शिकायत प्रक्रिया का पूरी तरह से प्रयोग कर चुके हैं और आप इस आफिस को शिकायत कर सकते हैं।

4 हमें सम्पर्क करें

आपको जब कम्पनी का 'deadlock' पत्र मिल जाता है, तो पत्र में दी गई तिथि के दो महीने के भीतर आप उसे **ISO** आफिस को अवश्य भेज दें। यदि आप ऐसा नहीं करते हैं तो **ISO** आपकी शिकायत की जाँच-पड़ताल नहीं कर सकती, जब तक कि कम्पनी इसके लिए सहमत नहीं है। आप [इसके साथ] एक पत्र भी सलंगन करें जिसमें विस्तार से यह लिखा गया हो कि आपके विचार में कम्पनी का निर्णय गलत क्यों है। **ISO** आपके इस पत्र को अंग्रेजी में प्राप्त करना चाहेगी। हम जानते हैं कि [आपके लिए] यह मुश्किल हो सकता है, परन्तु हम जहां तक हो सकेगा आपकी मदद करेंगे। आप अपने परिवार के किसी सदस्य या मित्र से सहायता के लिए कह (की मांग कर) सकते हैं। **ISO** आपकी शिकायत के बारे में आपकी ओर से नियुक्त किए गए किसी व्यक्ति से बातचीत करने के लिए तैयार (प्रसन्न) है।

पड़ताल सूची (चैकलिस्ट)

इस आफिस को अपनी शिकायत भेजते समय यह सुनिश्चित करें कि आप निम्नलिखित को शिकायत के साथ लगा रहे हैं :

- 'deadlock' का पत्र
- आपके विचार में कम्पनी का निर्णय क्यों गलत है इसकी व्याख्या
- कोई और सहायक जानकारी जिस पर आप चाहते हैं कि हमारे द्वारा विचार किया जाए

जब आपके पास यह सारी जानकारी एकत्र हो जाए तो पोस्ट द्वारा निम्नलिखित पते पर भेजें :

Insurance & Savings Ombudsman
PO Box 10-845
WELLINGTON

यदि आप कोई प्रश्न पूछना चाहते हैं तो हमें 0800 888 202 नम्बर पर फोन करें।