



许可证状态和条件

GYB Insurance Brokers Ltd, FSP228746持有金融市场管理局颁发的金融咨询提供者许可证，提供金融咨询服务。

我们的许可证规定，我们以及代表我们提供咨询的任何人都只能提供关于一般保险产品的建议。

金融咨询服务的性质和范围

我们雇佣金融顾问代表我们提供关于一般保险产品的金融建议。这些是保险您的个人或商业资产，或保护您的商业资产，负债和商业收入的政策。

我们无法提供关于个人收入保护或投资政策的建议，但可以将您引荐给获得许可的关联人员，他们可以提供这类产品的建议。

我们可以接触到新西兰的大部分保险市场（不包括直接保险公司），并在需要时接触海外市场。

我们可以提供金融建议的一般保险类型以及提供此类保险产品的产品提供商的列表可以在这里找到 www.gybinsurance.co.nz。个别顾问可以向客户提供的一般保险类型可能会有所不同。

收费、费用或其他应付款项

我们可能会为您的建议和实施这些建议收取费用。如果要收取费用，将基于提供和实施我们的建议所需的工作量和时间，并将在我们给您开发票上显示，您在支付保险费时支付。任何费用的金额将在我们知道所需建议的范围和性质时或在我们向您提供建议时披露。

保费融资

保费融资产品使您可以通过分期付款而不是一次性付款的方式，在保单期限内支付保险费。保费融资公司会收取利息，并对您的保险政策拥有代理权，这意味着如果您未能支付某一期款项，他们有权取消您的保险政策。如果您选择这样的安排，保费融资公司将根据他们资助的金额向我们支付一定比例的佣金。这个佣金的金额会在我们了解到所需咨询的范围和性质，以及您是否打算使用特定保费融资公司的服务时，向您披露。佣金将直接由保费融资公司支付给我们。

利益冲突以及佣金或其他激励

GYB Insurance Brokers Ltd (GYB保险经纪有限公司) 将从我们提供咨询的保险公司那里获得佣金。

如果您决定购买保单，保险公司将根据您支付的保费向我们支付佣金。

我们是Steadfast NZ Limited (Steadfast)的会员。Steadfast提供技术平台、管理、营销、专业、技术和购买优势及服务，以支持我们提供财务咨询服务。

Steadfast与保险公司达成了一项安排，Steadfast会从我们与这些保险公司安排的每一份保单中获得最高1.5%的保费作为专业服务费。如果客户通过保费融资公司资助了任何金额，Steadfast也可能会收取0.5%的费用。这些款项用于运营Steadfast。

在提供金融咨询给两个后来发生纠纷的客户的情况下，财务顾问可能会有利益冲突，包括在责任方面。在这种情况下，顾问会清楚地向客户披露利益冲突，并将其中一位客户转介给我们的另一位财务顾问以获取进一步的建议和帮助。

我们管理所有的利益冲突，确保我们的金融顾问将您的利益放在他们自己的利益之上，通过遵循一个确保我们的建议基于您的需要和情况的咨询流程。我们所有的金融顾问都完成了理解和管理利益冲突的培训。我们保持一个利益冲突以及我们可能收到的任何礼物和其他激励的记录。我们每年都会审查我们的合规程序。

职责

GYB Insurance Brokers Ltd及我们的财务顾问受2013年金融市场行为法案的约束，必须履行以下职责：

- 满足财务咨询服务专业行为准则（行为准则）中规定的能力、知识和技能标准，这是更广泛的财务咨询监管制度的一部分，确保我们具有向您提供咨询所需的专业知识；并且
- 通过采取一切合理的步骤确保向您提供的建议不受我们自身的利益或与提供建议有关的任何其他人的利益的重大影响，以优先考虑您的利益；并且
- 行使一位审慎的人在同样情况下从事相关财务咨询工作时应有的关怀、勤勉和技能；并且
- 满足行为准则中规定的道德行为、行为和客户关怀的标准，以应当的方式对待您，并为您提供适当的建议。

投诉

如果您对我们的财务咨询服务不满意，请联系您的财务顾问，他或她将尝试纠正。

如果您希望提出投诉，或者不愿意与您的顾问讨论您的担忧，您可以通过以下方式联系我们：

- 工作日的8:30am - 5:00pm之间，拨打电话 (04) 586 2728
- 发邮件到 info@gyb.co.nz
- 写信给我们，地址是 P O Box 30 500, Lower Hutt 5040, 信封请注明“投诉经理收”

如何处理您的投诉

您的顾问将尝试立即解决您的任何不满。

如果问题无法得到您满意的解决，顾问将把投诉升级给他或她的经理，并相应地通知您。我们将在接到您的投诉后的五个工作日内向您发送投诉确认函。这封信将向您提供我们回应您的时间表和将负责管理我们回应的经理的姓名。经理将进行调查并联系您，尝试解决投诉，以达到您的满意程度。您向此人提供所有相关信息非常重要。

我们会在收到您的投诉后的20个工作日内向您提供书面更新。如果我们在那时无法向您提供完整的回应，我们的信将解释我们为什么尚未能够这样做，并告诉您我们将何时再次联系您。

收到您的投诉后的40个工作日，我们将发布最终决议。如果我们需要在此点之后继续我们的审查，我们会向您解释延迟的原因和提供完整回应所需的时间框架。在这一点上，如果您觉得延迟不满意，您可以将您的投诉转向我们下面详细介绍的外部纠纷解决服务提供商。

如果我们无法解决您的投诉

我们期待我们对您的回应已经解决了您提出的关注点。如果您觉得您的关注点没有得到适当的考虑，我们邀请您提交任何进一步的信息供我们考虑。

尽管我们尽了最大的努力，如果我们无法解决您的投诉，您可以联系我们的外部纠纷解决方案，该方案提供免费和独立的纠纷解决服务。

我们的外部纠纷解决服务提供商的联系方式如下：

*Insurance & Financial Services Ombudsman Scheme Ltd
L2, Solnet House, 70 The Terrace, Wellington 6143
0800 888 202
info@ifso.nz
<https://www.ifso.nz/>*

联系方式

GYB Insurance Brokers Ltd, FSP228746 是金融咨询提供商。我们的联系方式如下：

办公室电话

+64 4 586 2728

办公地址

Unit 38 – 55 Percy Cameron Street
Avalon
Lower Hutt 5011

邮寄地址

P O Box 30 500
Lower Hutt 5040

电子邮件

info@gyb.co.nz