



## लाइसेंस की स्थिति और शर्तें

GYB Insurance Brokers Ltd, FSP228746 के पास वित्तीय सलाह प्रदान करने वाले एक लाइसेंस है, जिसे Financial Markets Authority द्वारा जारी किया गया है।

हमारे लाइसेंस की एक शर्त है कि हम, हमारी ओर से सलाह देने वाले किसी भी व्यक्ति के साथ, केवल सामान्य बीमा उत्पादों पर सलाह प्रदान कर सकते हैं।

## वित्तीय सलाह सेवा का प्रकृति और दायरा

वित्तीय सलाहकारों को हमारी ओर से सामान्य बीमा उत्पादों पर वित्तीय सलाह प्रदान करने के लिए काम में लेते हैं। ये वो पॉलिसी होती हैं जो आपके व्यक्तिगत या व्यापारिक संपत्ति का बीमा करती हैं या आपकी संपत्ति, दायित्वों और व्यापारिक आय की सुरक्षा करती हैं।

हम व्यक्तिगत आय सुरक्षा या निवेश नीतियों पर सलाह देने में सक्षम नहीं हैं लेकिन हम आपको उन सहयोगियों की ओर भेज सकते हैं जो ऐसे उत्पादों पर सलाह देने के लिए लाइसेंस प्राप्त करने में सक्षम हैं।

हमारे पास न्यूजीलैंड में अधिकांश बीमा बाजारों (सीधे बीमाकारों को छोड़कर) के साथ-साथ आवश्यकता अनुसार विदेशी बाजारों तक पहुंच है।

हम जिस सामान्य बीमा पर वित्तीय सलाह प्रदान कर सकते हैं और उत्पाद प्रदाता जो ऐसे बीमा उत्पाद प्रदान करते हैं, उनकी सूची [www.gybinsurance.co.nz](http://www.gybinsurance.co.nz)। विशिष्ट सामान्य बीमा के प्रकारों पर जिन पर व्यक्तिगत सलाहकार ग्राहकों को सलाह दे सकते हैं, वे भिन्न-भिन्न हो सकते हैं।

## शुल्क, खर्च या अन्य देय राशियाँ

हम आपको दी गई सलाह और उस सलाह को लागू करने के लिए शुल्क लगा सकते हैं। यदि शुल्क लगाना है, तो यह हमारी सलाह देने और लागू करने के लिए आवश्यक काम और समय की आधार पर होगा, और यह हमारे चालान पर दिखाई देगा, जो आपके प्रीमियम के भुगतान पर भुगतान करने योग्य होगा। किसी भी शुल्क की राशि या तो उस समय प्रकट होगी जब हमें सलाह की आवश्यकता और प्रकृति का पता चलता है या जब हम आपको हमारी सलाह देते हैं।

## प्रीमियम फंडिंग

प्रीमियम फंडिंग उत्पाद आपको अपनी पॉलिसी की अवधि के दौरान इंस्टॉलमेंट्स के रूप में बीमा प्रीमियम का भुगतान करने की सुविधा देते हैं, बजाय इसके कि एक ही राशि के रूप में। प्रीमियम फंडर्स ब्याज चार्ज करते हैं और वे आपकी बीमा पॉलिसी पर अटॉर्नी की शक्ति लेते हैं, इसका मतलब है कि वे आपकी बीमा पॉलिसी को रद्द करने की क्षमता रखते हैं यदि आप एक किस्त भुगतान करने में विफल रहते हैं। अगर आप ऐसी व्यवस्था में प्रविष्ट होते हैं, तो प्रीमियम फंडर हमें आयोग देगा जो वे फंड की राशि का प्रतिशत होगा। इस आयोग की राशि, हमें जब पता चलता है कि सलाह की आवश्यकता और प्रकृति क्या है और क्या आप विशेष प्रीमियम फंडर की सेवाओं का उपयोग करने का इरादा रखते हैं, तो आपको खुलासा किया जाएगा। आयोग सीधे प्रीमियम फंडर से हमें दिया जाएगा।

## हितों के संघर्ष और आयोग या अन्य प्रोत्साहन

GYB Insurance Brokers Ltd को उन बीमा कंपनियों से आयोग प्राप्त होगा जिनकी पॉलिसियों पर हम सलाह देते हैं। यदि आप एक पॉलिसी लेने का निर्णय लेते हैं, तो बीमा दाता हमें आपके द्वारा भुगतान किए गए प्रीमियम के आधार पर आयोग देगा।

हम Steadfast NZ Limited (Steadfast) के सदस्य हैं। Steadfast हमें अपनी वित्तीय सलाह सेवाएं प्रदान करने में सहायता करने के लिए तकनीकी प्लेटफॉर्म, प्रबंधन, विपणन, पेशेवर, तकनीकी, और खरीद लाभ और सेवाएं प्रदान करता है।

Steadfast के पास बीमा कंपनियों के साथ व्यवस्थाएं हैं जिनके तहत Steadfast को प्रत्येक पॉलिसी के लिए जो हमने उन बीमा दाताओं के साथ व्यवस्थित की है, उसके लिए भुगतान किए गए प्रीमियम का 1.5% तक पेशेवर सेवा शुल्क मिलता है। Steadfast को प्रीमियम फंडर के माध्यम से किसी ग्राहक द्वारा फंड की गई राशि का 0.5% शुल्क भी मिल सकता है। ये भुगतान Steadfast को संचालित करने के लिए उपयोग किए जाते हैं।

एक वित्तीय सलाहकार को संघर्ष की स्थिति हो सकती है जहां वित्तीय सलाह दो ग्राहकों को प्रदान की गई हो जो बाद में विवाद करते हैं, जिम्मेदारी के संबंध में सहित। इस परिस्थिति में, सलाहकार स्पष्ट रूप से संघर्ष का खुलासा करेंगे और इनमें से एक ग्राहक को हमारे अन्य वित्तीय सलाहकार के पास आगे की सलाह और सहायता के लिए हवाला देंगे।

हम सभी हित के संघर्ष का प्रबंधन करते हैं, यह सुनिश्चित करते हैं कि हमारे वित्तीय सलाहकार अपने हितों के बजाय आपके हितों को प्राथमिकता देते हैं, एक सलाह प्रक्रिया का पालन करके जो हमारी सिफारिशों को आपकी आवश्यकताओं और परिस्थितियों के आधार पर बनाने की सुनिश्चित करता है। हमारे सभी वित्तीय सलाहकार हित संघर्ष समझने और प्रबंधित करने के लिए प्रशिक्षण पूरा करते हैं। हम हित संघर्षों का और किसी भी उपहार और अन्य प्रोत्साहनों का जो हम प्राप्त कर सकते हैं, एक रजिस्टर बनाए रखते हैं। हम अपने अनुपालन कार्यक्रम की समीक्षा हर साल करते हैं।

## कर्तव्य

GYB इंश्योरेंस ब्रोकर्स लिमिटेड और हमारे वित्तीय सलाहकार 2013 के वित्तीय बाजार आचरण अधिनियम के तहत निम्नलिखित कर्तव्यों से बाध्य हैं:

- वित्तीय सलाह सेवाओं के लिए पेशेवर आचरण के कोड (आचरण का कोड) में उल्लेखित सामर्थ्य, ज्ञान, और कौशल के मानकों को पूरा करना, जो वित्तीय सलाह के लिए व्यापक नियामक प्रणाली का हिस्सा बनते हैं और हमें यह सुनिश्चित करते हैं कि हमारे पास आपको सलाह देने के लिए आवश्यक विशेषज्ञता हो; और
- आपकी हितों को प्राथमिकता देने के लिए सभी उचित कदम उठाना ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि आपको दी गई सलाह हमारे स्वयं के हितों या सलाह देने से जुड़े किसी भी अन्य व्यक्ति के हितों से महत्वपूर्ण रूप से प्रभावित नहीं होती; और
- ऐसी देखभाल, सतर्कता, और कौशल का अभ्यास करना जो एक बुद्धिमान व्यक्ति ऐसी ही परिस्थितियों में संबंधित वित्तीय सलाह देने के व्यवसाय में लगे हुए होता; और
- आचार संहिता में उल्लेखित नैतिक व्यवहार, आचरण, और ग्राहक की देखभाल के मानकों को पूरा करने के लिए, हमें आपका सम्मान करना चाहिए और आपको उचित सलाह प्रदान करनी चाहिए।

## शिकायतें

यदि आप हमारी वित्तीय सलाह सेवा से असंतुष्ट हैं, तो कृपया अपने वित्तीय सलाहकार से संपर्क करें ताकि वह समस्याओं को ठीक करने का प्रयास कर सकें।

यदि आपको शिकायत करनी है, या अपने सलाहकार के साथ अपनी चिंताओं की चर्चा करने में सहज महसूस नहीं हो रहा है, तो आप हमसे निम्नलिखित तरीकों से संपर्क कर सकते हैं:

- सप्ताह के दिनों में सुबह 8.30 बजे से शाम 5.00 बजे के बीच हमें (04) 586 2728 पर कॉल करें
- हमें [info@gyb.co.nz](mailto:info@gyb.co.nz) पर ईमेल करें
- हमें P O Box 30 500, Lower Hutt 5040 पर लिखें, अपनी चिट्ठी को शिकायत प्रबंधक के ध्यान में संकेत करें

## आपकी शिकायत का संभावन कैसे किया जाएगा

आपके सलाहकार आपकी असंतोष के किसी भी मुद्दे को तुरंत हल करने का प्रयास करेंगे।

यदि मामला आपकी संतुष्टि के अनुसार नहीं हल हो सकता, तो सलाहकार अपने प्रबंधक को शिकायत तत्परता से अधिसूचित करेगा, और आपको सूचित करेगा। हम आपकी शिकायत की सूचना हमें मिलने के पांच कार्यदिवस के भीतर आपकी शिकायत की पुष्टि आपको भेजेंगे। यह पत्र आपको हमारे उत्तर देने की समयसीमा और हमारे उत्तर का प्रबंधन करने वाले प्रबंधक का नाम प्रदान करेगा। प्रबंधक जांच करेगा और आपसे संपर्क करेगा ताकि वह आपकी संतुष्टि के अनुसार शिकायत का समाधान करने का प्रयास कर सके। यह महत्वपूर्ण है कि आप इस व्यक्ति को सभी प्रासंगिक जानकारी प्रदान करें।

हम आपकी शिकायत प्राप्त करने के 20 कार्य दिवसों के भीतर आपको एक लिखित अपडेट प्रदान करेंगे। यदि हम इस बिंदु पर आपको पूर्ण उत्तर प्रदान करने में असमर्थ होते हैं, तो हमारा पत्र यह स्पष्ट करेगा कि हम अभी तक ऐसा क्यों नहीं कर पा रहे हैं और बताएंगे कि हम आपसे अगली बार कब संपर्क करेंगे।

आपकी शिकायत प्राप्त होने के 40 कार्य दिवसों के बाद, हम अंतिम समाधान जारी करेंगे। यदि हमें इस बिंदु के पश्चात भी अपनी समीक्षा जारी रखने की आवश्यकता होती है, तो हम आपको विलंब का कारण और पूर्ण उत्तर प्रदान करने की आवश्यक समयावधि स्पष्ट करेंगे। इस बिंदु पर, यदि आपको लगता है कि विलंब असंतोषजनक है, तो आप अपनी शिकायत को हमारे बाहरी विवाद समाधान सेवा प्रदाता को नीचे विस्तारित रूप से पुनः निर्देशित कर सकते हैं।

## यदि हम आपकी शिकायत का समाधान नहीं कर पा रहे हैं

हम आशा करते हैं कि हमारा आपको उत्तर देने का प्रयास आपकी उठाई गई चिंताओं को हल कर देगा। यदि आपको लगता है कि आपकी चिंताओं का उचित रूप से विचार नहीं किया गया है, तो हम आपको निर्मात्रित करते हैं कि विचार के लिए किसी और जानकारी का प्रस्ताव दें।

यदि हम अपनी सर्वश्रेष्ठ कोशिशों के बावजूद आपकी शिकायत का समाधान नहीं कर पा रहे हैं, तो आप हमारे बाहरी विवाद समाधान योजना से संपर्क कर सकते हैं, जो एक मुफ्त और स्वतंत्र विवाद समाधान सेवा प्रदान करते हैं।

हमारे बाहरी विवाद समाधान सेवा प्रदाता के संपर्क विवरण निम्नलिखित हैं:

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

## **संपर्क विवरण**

GYB Insurance Brokers Ltd, FSP228746 वित्तीय सलाह प्रदाता है। हमसे निम्नलिखित तरीके से संपर्क किया जा सकता है:

### **कार्यालय**

+64 4 586 2728

### **कार्यालय का पता**

Unit 38 – 55 Percy Cameron Street  
Avalon  
Lower Hutt 5011

### **डाक पता**

P O Box 30 500  
Lower Hutt 5040

### **ईमेल**

[info@gyb.co.nz](mailto:info@gyb.co.nz)