Natural Hazards Commission
Toka Tū Ake

बीमित (बीमा किए) व्यक्तियों के अधिकारों की संहिता (कोड)

अपने अधिकारों को जानें

प्राकृतिक आपदाओं से होने वाली हानि के लिए बीमे का दावा करते समय आप जिस सेवा की अपेक्षा कर सकते हैं, उसका मानक बीमित व्यक्ति अधिकार कोड में निर्धारित किया गया है।

यह कोड न्यूज़ीलैंड के मकानमालिकों को क्लेम (दावा) करते समय उचित व्यवहार करने तथा समय पर परिणाम प्राप्त करने में सहायता करता है। यह नए या मौजूदा प्राकृतिक खतरों के दावों के बारे में 1 जुलाई 2024 से होने वाली किसी भी बातचीत पर लागू होता है।

यदि आपको लगता है कि NHC Toka Tū Ake या हमारी ओर से काम करने वाले किसी भी व्यक्ति ने इस कोड का पालन नहीं किया है, तो आपको शिकायत करने का अधिकार है।

यह इस कोड का सारांश है तथा यदि आपको लगता है कि हमने कोड का उल्लंघन किया है तो आपको क्या करना चाहिए। यह Code of Insured Persons' Rights (बीमित व्यक्तियों के अधिकारों का) पूरा कोड नहीं है, जो कि सैकेंडरी (द्वितीयक) विधान है। आप अधिक जानकारी एवं पूरे कोड को हमारी वेबसाइट www.naturalhazards.govt.nz. पर पढ़ सकते हैं।

Natural Hazards Commission (NHC) Toka Tū Ake (प्राकृतिक आपदा आयोग (एनएचसी) टोका तु आके) हम आपके घर और जमीन को भूकंप, भूस्खलन, ज्वालामुखी गतिविधि, हाइड्रोथर्मल (जलतापीय) गतिविधि और सुनामी सहित विभिन्न प्रकार के खतरों से होने वाले नुकसान को कवर करते हैं।

हम आपकी बीमित (बीमा की हुई) भूमि को तूफान और बाढ़ से होने वाले नुकसान को भी कवर करते हैं। हमारी वेबसाइट पर अधिक जानकारी प्राप्त करें।

यदि आपको लगता है कि हमने कोड का उल्लंघन किया है

यदि आपको लगता है कि आपके प्राकृतिक खतरों का प्रबंधन करने वाले लोगों ने कोड का पालन नहीं किया है, तो आप इसकी शिकायत कर सकते हैं। शिकायत करने के लिए उस बीमाकर्ता से संपर्क करें जो आपके दावे पर काम कर रहा है। यदि आप सीधे हमारे साथ काम कर रहे हैं, तो कृपया हमारी वेबसाइट पर शिकायत फॉर्म भरें, या 0800 DAMAGE पर फोन करें।

आपकी शिकायत की जाँच की जाएगी और आपको उसके परिणाम से अवगत कराया जाएगा। यदि कोई उल्लंघन होता है, तो हम कोड में सूचीबद्ध कार्रवाईयों में से कोई एक कार्रवाई कर सकते हैं।

यदि आप अपनी शिकायत के परिणाम से असहमत हैं

अगर आप अपनी कोड शिकायत के नतीजे से सहमत नहीं हैं, तो आप हमारे फ़ैसले की स्वतंत्र रूप से समीक्षा के लिए आवेदन कर सकते हैं। समीक्षा का अनुरोध करने के तरीके के बारे में जानकारी आपकी शिकायत के परिणाम के साथ प्रदान की जाएगी। आपके अनुरोध को Fair Way (फेयर वे) को भेजा जाएगा, जो आपकी शिकायत और हमारे निर्णय का स्वतंत्र रूप से मूल्यांकन करेंगे तथा अपने निर्णय और सिफारिशों को रूपरेखा देते हुए एक लिखित रिपोर्ट तैयार करेंगे।

यदि आप अपनी शिकायत के परिणाम से सहमत नहीं हैं

यदि आप अपने क्लेम के परिणाम से सहमत नहीं हैं, तो हम आपको प्रोत्साहित करते हैं कि आप इसे हल करने के लिए अपने बीमाकर्ता से बात करें। आपके पास यह विकल्प भी है कि आप अपने दावे के वैध होने या आवश्यक मरम्मत की सीमा या लागत (हम इन्हें संदर्भित निर्णय कहते हैं) के बारे में विवाद को Fair Way (फेयर वे) के पास ले जा सकते हैं। Fair Way विवादों को सुलझाने में मदद के लिए एक स्वतंत्र सेवा प्रदान करता है। आपको अधिक जानकारी यहाँ मिल सकती है: www.fairwayresolution.com

अधिक जानकारी

बीमित व्यक्तियों के अधिकारों की कोड समेत अधिक विस्तृत जानकारी यहाँ उपलब्ध है: www.naturalhazards.govt.nz/about-nhc/code-of-insured-persons-rights.

आपके अधिकार और हमारे दायित्व

कोड ऑफ इन्स्योर्ड परसन्स राईट्स (बीमित व्यक्तियों के अधिकार कोड) में एक बीमित व्यक्ति के रूप में आपके दस अधिकारों की सूची दी गई है, तथा आपके दावे का प्रबंधन करते समय हमारे (तथा हमारे एजेंटों के) दायित्वों की भी सूची दी गई है।

आपके अधिकार	कोड के तहत हमारे दायित्वों का सारांश
आपको अधिकार है कि आपके साथ आदर और सम्मान के साथ व्यवहार किया जाए।	हम निम्न करेंगे: • आपके साथ ईमानदारी और शिष्टाचार से व्यवहार करेंगे • पारदर्शिता एवं निष्ठा से काम करेंगे।
आपको प्रभावी संचार का अधिकार है।	हम निम्न करेंगे: • आपसे खुलकर, ईमानदारी से और प्रभावी ढंग से संवाद करेंगे • आपके प्रश्नों का समय पर उत्तर देंगे • अनुरोध किए जाने पर और जहाँ उचित और व्यावहारिक हो, आपकी आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए संचार के उचित स्वरूपों का उपयोग करेंगे।
आपको पूरी जानकारी पाने का अधिकार है।	हम निम्न करेंगे: • हमारी प्रक्रियाओं, आपके दावे और कवर, तथा आपकी पात्रता के बारे में जानकारी प्रदान करेंगे • प्राकृतिक खतरे से होने वाले नुकसान का दावा करने के तरीके के बारे में जानकारी प्रदान करेंगे • यदि आप हमारे निर्णयों से सहमत नहीं हैं तो आपके विकल्पों के बारे में जानकारी प्रदान करेंगे • आपकी बात सुनेंगे और हमारे द्वारा लिए गए निर्णयों की व्याख्या करेंगे तथा आपको बताएंगे कि हमने वे निर्णय क्यों लिए हैं • इस कोड के अंतर्गत आपके अधिकारों के बारे में जानकारी प्रदान करेंगे।
आपको इसमें लगने वाले समय की सीमा जानने का अधकिार है।	हम निम्न करेंगे: • आपको बताएंगे कि आपके क्लेम को प्रबंधित करने और निपटाने में हमें कितना समय लगेगा • जहाँ तक संभव होगा हम किसी भी सूचित समय-सीमा को पूरा करेंगे • यदि हम इन समय-सीमाओं को पूरा नहीं कर पाते हैं तो हम आपसे संपर्क करेंगे।
आपको अघिकार है कि आपकी व्यक्तिगत जानकारी की सुरक्षा और सम्मान किया जाए।	हम व्यक्तिगत जानकारी और गोपनीयता से संबंधित सभी प्रासंगिक कानूनों का पालन करेंगे। इसमें निम्न शामिल है: • आपको यह बताना कि आपकी व्यक्तिगत जानकारी कब और क्यों एकत्रित की जा रही है • आपकी व्यक्तिगत जानकारी का उपयोग कानून के अनुसार केवल उन उद्देश्यों के लिए करना जो हमने आपको बताए हैं • यदि आप इसकी मांग करते हैं तो आपको हमारे पास आपके बारे में रखी गई व्यक्तिगत जानकारी उपलब्ध कराना। इसमें वह जानकारी शामिल है जिस पर हमने आपके क्लेम को प्रबंधित करने और निपटाने के लिए भरोसा किया है • आपकी व्यक्तिगत जानकारी को सुरक्षित रखने के लिए उचित कदम उठाना।
आपको सहायता प्राप्त करने का अधिकार है।	हम निम्न करेंगे: • विशिष्ट सहायता के अनुरोधों का जवाब देंगे जैसे कि आपकी आवश्यकताओं के अनुरूप आपको एक विशिष्ट प्रारूप में जानकारी प्रदान करने के बारे में विचार करेंगे • जब जरूरी और उचित हो तो आपको दुभाषिया उपलब्ध कराएंगे • आपका और आपके सहयोगी व्यक्ति(यों) का हमारे साथ जुड़ने के लिए स्वागत करेंगे बशर्ते कि सभी की सुरक्षा का आश्वासन दिया जा सके।
आपको अपनी संस्कृति, मूल्यों और विश्वासों का सम्मान पाने का अधिकार है।	हम आपकी संस्कृति, मूल्यों और विश्वासों का सम्मान करेंगे।
जहाँ आपको लगता है कि हमने इस कोड का उल्लंघन किया है, तो आपको हमसे शिकायत करने का अधिकार है।	हम निम्न करेंगे: • आपको शिकायत प्रक्रिया के बारे में बताएंगे, तथा आपकी शिकायत पर विचार करने में हमें कितना समय लगेगा, यह भी बताएंगे • शिकायत प्रक्रिया का पालन करेंगे • आपकी शिकायत के परिणाम के बारे में आपको सूचित करेंगे।
आपको इस कोड के उल्लंघन के बारे में लिए गए निर्णय की किसी बाहरी पक्ष द्वारा स्वतंत्र रूप से समीक्षा करवाने का अधिकार है।	हम निम्न करेंगे: • आपको स्वतंत्र समीक्षा प्रक्रिया के बारे में बताएंगे, तथा यह भी बताएंगे कि समीक्षा में कितना समय लगेगा • स्वतंत्र समीक्षा प्रक्रिया का पालन करेंगे।
आपको किसी संदर्भित निर्णय के बारे में विवाद को बाहरी विवाद समाधान योजना के पास ले जाने का अधिकार है।	हम आपको विवाद समाधान योजना और प्रक्रिया के बारे में सूचित करेंगे।