

## 《被保险人权利法规》

# 了解您的权利

当您提出自然灾害损害保险索赔时，《被保险人权利法规》列出了您可以期待的服务标准。

该法规支持新西兰房主在提出索赔时得到公平对待并及时获得结果。它适用于自2024年7月1日起有关新的或现有的自然灾害索赔的任何互动。

如果您认为NHC Toka Tū Ake或代表我们工作的任何人没有遵守这个法规，您有权提出投诉。

此为《法规》的摘要，以及如果您认为我们违反了《法规》该怎么办。它不是完整的《被保险人权利法规》，该法是二级立法。您可以在我们的网站上阅读更多内容和完整的法规：

[www.naturalhazards.govt.nz](http://www.naturalhazards.govt.nz)



自然灾害委员会 (NHC) Toka Tū Ake 承保一系列灾害对您的房屋和土地造成的损害，包括地震、山体滑坡、火山活动、热液活动和海啸。

我们还承保风暴和洪水对您的投保土地造成的损害。请访问我们的网站了解更多信息。

### 如果您认为我们违反了《法规》

如果您认为管理您的自然灾害保险索赔的人员没有遵守《法规》，您可以提出投诉。请与处理您的索赔的保险公司联系提出投诉。如果您直接与我们打交道，请填写我们网站上的投诉表，或拨打 0800 DAMAGE 与我们联系。

我们将对您的投诉进行调查，并告知调查结果。如果存在违规行为，我们可能会采取《法规》中所列的行动之一。

### 如果您不同意投诉处理结果

如果您不同意《法规》投诉的处理结果，您可以申请让我们的决定受到独立审查。有关如何申请复审的信息将会与您的投诉结果一起提供给您。您的请求将被提交给 Fair Way，他们将独立评估您的投诉和我们的决定，并将出具一份书面报告，概述他们的决定和建议。

### 如果您不同意索赔结果

如果您不同意索赔结果，我们建议您与您的保险公司协商解决。关于您的索赔是否有效或关于所需维修的程度或费用（我们称之为可提交他人裁决的决定）的争议，您可以选择将其提交给 Fair Way 审理。Fair Way 提供独立的服务来帮助解决争议。您可以在以下网址找到更多信息：[www.fairwayresolution.com](http://www.fairwayresolution.com)。

### 更多信息



更详细的信息，包括完整的《被保险人权利法规》，请浏览以下网址：[www.naturalhazards.govt.nz/about-nhc/code-of-insured-persons-rights](http://www.naturalhazards.govt.nz/about-nhc/code-of-insured-persons-rights)。

# 您的权利和我们的义务

《被保险人权利法规》列出了您作为被保险人的十项权利,以及我们(和我们的代理人)在处理您的索赔时须承担的义务。

您的权利	我们在《法规》下的义务摘要
您有权获得有尊严和受尊重的对待。	我们将： <ul style="list-style-type: none"><li>对您以诚相待,有礼貌</li><li>行事透明,做事诚实正直。</li></ul>
您有权期待有效的沟通。	我们将： <ul style="list-style-type: none"><li>与您坦率、诚实、有效地沟通</li><li>及时回复您的问题</li><li>一旦有请求,并且合理可行,使用适当的沟通形式来满足您的需求。</li></ul>
您有权彻底了解信息情况。	我们将： <ul style="list-style-type: none"><li>提供信息告知您我们的流程、您的索赔和保险范围以及您的权利</li><li>提供有关如何提出自然灾害损失索赔的信息</li><li>提供信息告知您如果您不同意我们的决定,您有哪些选择</li><li>倾听您的意见,解释我们所做的决定,并告诉您我们为什么做出这些决定</li><li>提供有关您根据本法规所享有的权利的信息。</li></ul>
您有权知道预计的时间范围。	我们将： <ul style="list-style-type: none"><li>告诉您我们预计需要多长时间来处理 and 解决您的索赔</li><li>只要我们能够合理地做到,遵循任何沟通中讲好的时间范围</li><li>如果我们无法遵循这些时间范围,我们将与您沟通。</li></ul>
您有权要求保护和尊重您的个人信息。	我们将遵守与个人信息和隐私有关的所有相关法律。这包括： <ul style="list-style-type: none"><li>告诉您何时以及为何收集您的个人信息</li><li>仅将您的个人信息,根据法律,用于我们已告知您的目的</li><li>如果您提出要求,允许您访问我们持有的有关您的个人信息。这包括我们处理和解决您的索赔所依赖的信息</li><li>采取合理措施保证您的个人信息安全。</li></ul>
您有权获得支持。	我们将： <ul style="list-style-type: none"><li>响应特定支持请求,例如考虑以特定格式为您提供信息,以满足您的需求</li><li>在必要和合理的情况下为您提供口译员</li><li>欢迎您和您的支持人员与我们接触互动,前提是可以确保所有人的安全。</li></ul>
您有权要求自己的文化、价值观和信仰受到尊重。	我们将尊重您的文化、价值观和信仰。
您有权向我们投诉,包括针对您认为我们违反了本法规的方面。	我们将： <ul style="list-style-type: none"><li>告诉您投诉程序,以及我们预计需要多长时间来处理您的投诉</li><li>遵循投诉程序</li><li>告知您投诉的结果。</li></ul>
您有权要求将一份针对违反本法规所做的决定交由一个外部方来进行独立审查。	我们将： <ul style="list-style-type: none"><li>告诉您有关独立审查的程序以及我们预计审查需要多长时间</li><li>遵循独立审查程序。</li></ul>
对于可交他人裁决的决定,您有权将争议提交给外部争议解决机制来裁决。	我们将告知您争议解决机制和流程。