Essentials by AAI
supported by Good Shepherd Microfinance

ग्राहक देखभाल और सपोर्ट

वे ग्राहक जिन्हें अतिरिक्त सहायता और सपोर्ट की आवश्यकता है

हम[i] यह बात समझते हैं कि यदा-कदा हमारे ग्राहक[ii] अपने जीवन के अलग-अलग समयों में अतिरिक्त देखभाल व सपोर्ट की ज़रूरत महसूस करते हैं।

हम यह भी जानते हैं कि हर किसी के हालात और ज़रूरतें अलग-अलग होती हैं। हम संवेदनशीलता, गरिमा, सम्मान व समानुभूति के साथ आपकी आवश्यकताओं पर ध्यान देने के प्रति प्रतिबद्ध हैं।

वल्नरबिलिटी यानी कमजोर स्थिति क्या है?

कमजोर स्थिति कई रूपों में पैदा हो सकती है और इसमें कई कारक शामिल हो सकते हैं, जैसे कि:

- स्वास्थ्य की स्थिति
- विकलांगता
- पारिवारिक और घरेलू हिंसा
- भाषा या साक्षरता बाधाएँ
- सांस्कृतिक पृष्ठभूमि, और
- अन्य संबंधित हालात आर्थिक मुश्किल सहित।

हम समझते हैं कि वल्नरबिलिटी यानी कमजोर स्थिति का मामला जटिल होता है और हर ग्राहक की स्थिति अलग होती है। हम अपने ग्राहकों की, विशेष रूप से कठिन समय के दौरान, मदद करने के लिए दृढ़संकल्प हैं।

मुझे कब मदद माँगनी चाहिए?

हमारे कर्मचारी वल्नरबिलिटी यानी कमजोर स्थिति वाले ग्राहकों को सपोर्ट करने के लिए प्रशिक्षित होते हैं और यथोचित साधनों से लैस होते हैं। हमारी हमेशा यह पूरी कोशिश होती है कि उन ग्राहकों को प्राथमिकता दी जाए जिन्हें हमारी सहायता और सपोर्ट की आवश्यकता है।

मदद माँगना इतना आसान नहीं होता है। फिर भी, हम चाहेंगे कि अगर आपको एक्स्ट्रा केयर की ज़रूरत है तो आप या आपके प्रतिनिधि हमें सुझाव दें कि क्या करना चाहिए। हम चाहेंगे कि आपकी जानकारी रिकॉर्ड कर ली जाए ताकि हम उचित सपोर्ट की व्यवस्था कर सकें। अगर हमारी नजर में आता है कि हमारे साथ आपकी अन्य पॉलिसी भी हैं, तो आपकी जानकारी ऑस्ट्रेलियन **Suncorp नेटवर्क** में अन्य सभी सामान्य बीमा ब्रांडों के साथ साझा की जाएगी।

आपकी निजता की सुरक्षा

आपकी जानकारी और निजता की सुरक्षा हमारे लिए महत्वपूर्ण है। हम आपकी जानकारी का उपयोग आपके लिए सही समाधान खोजने के लिए करेंगे, इस प्रक्रिया में इसे इन विभिन्न पक्षों के साथ साझा करना भी शामिल हो सकता है:

- हमारे कर्मचारी और सेवा आपूर्तिकर्ता, जिन्हें मदद करने के उद्देश्य से आपके हालात को समझने की ज़रूरत पड़ सकती है। उदाहरण के लिए, अगर उन्हें आपसे मिलने की आवश्यकता हो, तो हो सकता है वे जानना चाहेंगे कि क्या आप आप किसी प्रकार की विकलांगता वाले व्यक्ति हैं।
- अनुवाद सेवाएं प्रदान करने वाला कोई पार्टनर, हो सकता है यह जानना चाहे कि क्या अंग्रेजी आपकी दूसरी भाषा है या आपको सुनने संबंधी कोई दिक्कत है।
- वित्तीय परामर्श सेवाएं।
- विशेषज्ञ सेवा प्रदाता। इसकी ज़रूरत तब हो सकती है, उदाहरण के लिए, जब आप किसी घरेलू या पारिवारिक हिंसा का सामना कर रहे हों।

हम आपकी जानकारी को कैसे एकत्रित, संग्रहित और उपयोग करते हैं, इस बारे में कृपया **हमारा निजता पेज देखें** और अधिक जानकारी पाएं। आपकी जानकारी Suncorp Bank के साथ साझा नहीं की जाएगी, जो कि Suncorp ग्रुप का ही अंग है।

हमारे सपोर्ट तक कैसे पहुँच हासिल करें

अगर आपको एक्स्ट्रा सपोर्ट की आवश्यकता है, तो यह जान लेना अच्छा रहेगा कि कौन-सा सपोर्ट उपलब्ध है। यहाँ उपयोगी जानकारी, टूल्स और सेवाओं के कुछ लिंक दिए गए हैं:

- **घरेलू और पारिवारिक हिंसा पॉलिसी**
- **वित्तीय कठिनाई पॉलिसी** (उस स्थिति सहित जहाँ आप पर हमारा बकाया है)
- **अनुवाद सेवाएं**
- **Suncorp के कंज्यूमर एडवोकेट का कार्यालय**
- **बाहरी रेफरल पार्टनर**

अगर आपको एक्स्ट्रा सपोर्ट की आवश्यकता है तो कृपया हमें सूचित करें। आप हमारे कॉल सेंटरों, वेबसाइट के जरिए या अप्रत्यक्ष रूप से हमारे डिस्ट्रीब्यूटर्स और सप्लायर्स के माध्यम से ऐसा कर सकते हैं।

i “हम” AAI Limited हैं, हम Essentials ब्रांड के तहत सामान्य बीमा उत्पाद जारी करते हैं।

ii इन पॉलिसियों के प्रयोजनों हेतु "ग्राहक" या "आप" का प्रयोग व्यक्तिगत बीमाधारक, तृतीय-पक्ष लाभार्थी, संभावित ग्राहक के अर्थ में अदल-बदल कर किया गया है, या एक ऐसे व्यक्ति के रूप में भी, जिसे एक बीमाकर्ता के तौर हम रिकवर करना चाहते हैं। एक ग्राहक अपनी ओर से स्वयं या विधिवत अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से हमारे साथ संपर्क कायम कर सकता है।

Essentials by AAI

यदि आप मेनस्ट्रीम बीमा कवर को वहन करने में असमर्थ हैं, तो भी हो सकता है कि आपकी आवश्यकताओं के अनुरूप कोई और विकल्प मौजूद हो। Essentials by AAI कम आय वाले लोगों के लिए, Good Shepherd के साथ पार्टनरशिप में कम लागत वाला कवर प्रदान करता है।

बीमा केवल कारों और/या कंटेंट्स इंश्योरेंस के लिए ही प्रदान किया जाता है, जो कम बीमा राशि तक सीमित है, और जिसमें पात्रता मानदंड लागू होते हैं।

*बीमा जारीकर्ता AAI Limited ABN 48 005 297 807 है। इस बीमा के बारे में निर्णय लेने से पहले ‘उत्पाद प्रकटीकरण वक्तव्य’ पढ़ें। प्रतिलिपि के लिए **यहाँ क्लिक करें**। इस परामर्श को आपके विशेष प्रयोजनों, वित्तीय स्थितियों या आवश्यकताओं को ध्यान में रखे बिना ही तैयार किया गया है, इसलिए इसे अमल में लाने से पहले आपको इस बात पर विचार कर लेना चाहिए कि क्या यह आपके लिए उपयुक्त है या नहीं है।*

घरेलू और पारिवारिक हिंसा पॉलिसी

अगर आप किसी इमर्जेंसी में या असुरक्षित स्थिति में हैं, तो कृपया पुलिस को इस नंबर पर कॉल करें: 000।

हमारे लिए सर्वोच्च प्राथमिकता, पारिवारिक हिंसा से प्रभावित हमारे ग्राहकों और उनके परिवार के सदस्यों की सुरक्षा है।

सहायता पाने के लिए, कृपया 1800 RESPECT से संपर्क करें जो परामर्श व सपोर्ट सेवाओं हेतु 24/7 उपलब्ध है।

घरेलू और पारिवारिक हिंसा क्या है?

घरेलू और पारिवारिक हिंसा किसी के भी साथ हो सकती है। इसमें आमतौर पर किसी पूर्व या मौजूदा पारिवारिक सदस्य द्वारा किया जाने वाला हिंसक, धमकीपूर्ण या अपमानजनक व्यवहार शामिल है, जो बलप्रयोग या कंट्रोल करने की नीयत से किया जाता है और जो डर या नुकसान की वजह बनता है।

घरेलू और पारिवारिक हिंसा में ये बातें शामिल हो सकती हैं, मगर इसी तक सीमित नहीं:

- शारीरिक हिंसा
- यौन हिंसा
- भावनात्मक या मौखिक दुर्व्यवहार
- मानिसक प्रताड़ना या कंट्रोल करने वाला व्यवहार
- पीछा करना
- आर्थिक नुकसान या आर्थिक पाबंदी, और
- बुजुर्ग ऑस्ट्रेलियाई लोगों से अभद्र व्यवहार।

पारिवारिक और घरेलू हिंसा का चक्र बहुत जटिल होता है। जो भुक्तभोगी होते हैं, हो सकता है वे ऐसे संकटपूर्ण समय में गंभीर दिक्कतों से गुजरें या काफी बाद तक भी इसकी वजह से कुछ दिक्कतें बनी रहें।

हम मानते हैं कि हर किसी की परिस्थिति और ज़रूरतें अलग-अलग होती हैं। हम अपने उन ग्राहकों और कर्मचारियों को सपोर्ट करने के प्रति संकल्पबद्ध हैं जो घरेलू व पारिवारिक हिंसा से गुजर रहे होते हैं।

इस पॉलिसी का उद्देश्य

अगर आप पारिवरिक या घरेलू हिंसा का सामना कर रहे हैं तो यह पॉलिसी आपके साथ हमारी बातचीत में नुकसान के जोखिम को कम करने में मदद वाली हमारी प्रक्रियाओं को रेखांकित करती है। यह सुनिश्चित करती है कि हमारे कर्मचारी समय पर, सुसंगत ढंग से और नियोजित सहायता प्रदान कर सकें।

हम मदद के वास्ते क्या कर सकते हैं

अगर आप हमें बताते हैं, या हमें पता चल जाता है कि आप घरेलू या पारिवारिक हिंसा से प्रभावित हैं, तो हम यहाँ मदद करने के लिए तैयार हैं।

हम कर्मचारी, एजेंट, पार्टनर, डिस्ट्रीब्यूटर और सप्लायर - सभी को यथोचित रूप से प्रशिक्षित करेंगे ताकि हम यह सुनिश्चित कर सकें कि:

- आपको अपने हालात के बारे में जानकारियों का खुलासा करने की ज़रूरत कम से कम बार पड़े
- आपकी क्लेम प्रक्रिया को अत्यंत सावधानी से हैंडल किया जाए
- आपकी सुरक्षा को पूरी प्राथमिकता मिले और इसके लिए संवेदनशील, निजी व गोपनीय जानकारियां सुरक्षित रखी जाएं
- आपको विशेषज्ञ सेवाओं को रेफर किया जाए, और
- आपके साथ पूरी संवेदनशीलता, गरिमा, सम्मान और समानुभूति के साथ संवाद-संपर्क किया जाए।

हम आपकी निजता का सम्मान करने के प्रति संकल्पबद्ध हैं

किसी भी घरेलू और पारिवारिक हिंसा की स्थिति में आपकी सुरक्षा के वास्ते गोपनीयता बनाए रखना काफी महत्वपूर्ण हो सकता है।

आपके निजी हालात जैसे होंगे उस आधार पर, हम इस प्रकार की चीज़ें कर सकते हैं:

- अपनी ओर से पूरा प्रयास करना कि हमारे सिस्टम में आपकी संपर्क जानकारी को सुरक्षित व गोपनीय रखा जाए
- आपकी व्यक्तिगत जानकारी को अन्य पक्षों के साथ साझा करने के तरीके क्या होंगे, इसे मैनेज करने में आपकी सहायता करना, और
- आपके साथ संवाद करने के सुरक्षित तरीकों पर चर्चा।

आपसे संपर्क करते समय हमारी ओर से बरती जाने वाली सावधानियां:

- फोन पर बात करने के लिए सही समय तय करना जो हमारे व आपके लिए उपयुक्त हो
- यह आकलन करना कि क्या टेक्स्ट मैसेज भेजना सुरक्षित है या फोन पर वॉयस मैसेज छोड़ना, और
- अलग से जानकारी भेजना — अगर आप संयुक्त पॉलिसीधारक हैं, तो हमें दो अलग-अलग पत्र या दो ईमेल पतों के जरिए सूचना भेजनी पड़ सकती है।

अगर आप संयुक्त पॉलिसीधारक हैं

अगर आपकी जॉइंट पॉलिसी है – यानी, आपकी पॉलिसी में आपके नाम के साथ ही साथ किसी और का भी नाम है – तो ऐसे में हम:

- आपकी व्यक्तिगत सुरक्षा के मद्देनजर संभावित जोखिमों पर विचार करेंगे और संयुक्त पॉलिसीधारकों से संबंधित अपने दायित्वों पर गौर करेंगे
- आपकी सुरक्षा की दृष्टि से — अगर आप चाहते हों — तो आपको अपनी पॉलिसी अलग कर लेने में मदद करेंगे, और
- सुनिश्चित करेंगे कि हम किसी खास क्लेम और परिस्थिति से संबंधित पॉलिसी के तहत उपयुक्त लाभार्थियों को ही भुगतान कर रहे हों।

हम क्लेम यानी दावों का निपटारा कैसे करते हैं

हम बीमा दावों को पूरी संवेदनशीलता, लचीलेपन और एहतियात के साथ हैंडल करने का प्रयास करते हैं। अगर आप कोई क्लेम यानी दावा करते हैं और हमें सूचित किया जाता है कि आप घरेलू व पारिवारिक हिंसा से प्रभावित हैं, तो हम अपने कर्मचारियों को प्रशिक्षित करते हैं कि:

- वे आपके हालात का वर्णन करने की ज़रूरत न्यूनतम करें
- वे आपको कथित अपराधकर्ता के साथ सीधे संपर्क करने के लिए न कहें या कथित अपराधकर्ता के बारे में पुलिस को सूचित करें
- वे यह सुनिश्चित करें कि हमारी ओर से आपके घर या साइट पर आने वाला हर व्यक्ति प्रशिक्षित हो और जागरूक हो कि आप किसी जोखिम में हो सकते हैं
- वे यह ध्यान रखें कि ऐसा घटनाक्रम जिसका परिणाम बीमा दावे के रूप में सामने आता है, हिंसा को उत्प्रेरित कर सकता है, और
- वे लचीला रुख अपनाएं ताकि आपकी आवश्यकताओं के अनुरूप ही हमारी अप्रोच हो।

अपने कर्मचारियों का ध्यान रखना

यह सही है कि ग्राहकों को सेवाएं प्रदान करना हमारी प्राथमिकता है, मगर हम यह भी मानते हैं कि हमारे अपने कर्मचारी भी घरेलू व पारिवारिक हिंसा से प्रभावित हो सकते हैं। हम अपने लोगों की सुरक्षा के लिए कुछ ऐसे उपाय अमल में लाते हैं:

- ग्राहकों के साथ होने वाली घरेलू व पारिवारिक हिंसा के मुद्दों के जल्द पता लगा लेने की अहमियत महसूस करने के लिए कर्मचारियों को प्रोत्साहित करना
- कमजोर स्थिति वाले ग्राहकों, जिनमें घरेलू व पारिवारिक हिंसा झेल चुके लोग भी शामिल हैं, से संपर्क आदि करने के लिए कर्मचारियों को प्रशिक्षण देना, और
- अपने सभी कर्मचारियों को पारिवारिक हिंसा अवकाश और सपोर्ट सेवाएं प्रदान करना।

हम अपने कर्मचारियों और/या हमारे प्रतिनिधियों के विवरण भी सुरक्षित रखते हैं और अतिरिक्त प्रशिक्षण देते हैं अगर हमारे कर्मचारी:

- पारिवारिक हिंसा के कथित अपराधकर्ता से कोई ताल्लुक रखते हैं
- यह जानते हैं कि कथित अपराधकर्ता को उनके व्यक्तिगत संपर्क विवरण तक पहुँच हासिल है, और
- किसी घरेलू व पारिवारिक हिंसा से प्रभावित होने की संभावना वाले ग्राहक के इंटरव्यू या जाँच का काम करने जा रहे हैं।

अन्य जानकारियों और सपोर्ट तक पहुँच

उन संस्थाओं की सूची के लिए जो आपको सपोर्ट और सेवाओं तक पहुँचने में मदद कर सकती हैं, कृपया हमारे संसाधन पेज पर जाएं, जिसमें ये शामिल हैं:

- **1800 RESPECT** घरेलू और पारिवारिक हिंसा के लिए
- **Beyond Blue** मानसिक स्वास्थ्य संबंधी सहायता के लिए
- **Lifeline** संकट में सपोर्ट के लिए, और
- **Wesley Lifeforce service finder** स्थानीय सेवाओं की एक पूरी रेंज से जुड़ने के लिए

Essentials by AAI

यदि आप मेनस्ट्रीम बीमा कवर को वहन करने में असमर्थ हैं, तो भी हो सकता है कि आपकी आवश्यकताओं के अनुरूप कोई और विकल्प मौजूद हो। Essentials by AAI कम आय वाले लोगों के लिए, Good Shepherd के साथ पार्टनरशिप में कम लागत वाला कवर प्रदान करता है।

बीमा केवल कारों और/या कंटेंट्स इंश्योरेंस के लिए ही प्रदान किया जाता है, जो कम बीमा राशि तक सीमित है, और जिसमें पात्रता मानदंड लागू होते हैं।

*बीमा जारीकर्ता AAI Limited ABN 48 005 297 807 है। इस बीमा के बारे में निर्णय लेने से पहले 'उत्पाद प्रकटीकरण वक्तव्य' पढ़ें। प्रतिलिपि के लिए **यहाँ क्लिक करें**। इस परामर्श को आपके विशेष प्रयोजनों, वित्तीय स्थितियों या आवश्यकताओं को ध्यान में रखे बिना ही तैयार किया गया है, इसलिए इसे अमल में लाने से पहले आपको इस बात पर विचार कर लेना चाहिए कि क्या यह आपके लिए उपयुक्त है या नहीं है।*

वित्तीय कठिनाई पॉलिसी

अगर आपको हमारे किसी भी बीमा उत्पाद या सेवा संबंधी सपोर्ट की आवश्यकता है, तो हम आपकी सहायता करने के लिए हाजिर हैं।

वित्तीय कठिनाई

हम वित्तीय कठिनाई का सामना कर रहे ग्राहकों को सपोर्ट करने के लिए प्रतिबद्ध हैं। जब आपको सपोर्ट और सेवाओं की सबसे अधिक ज़रूरत होती है, तब हमारी वित्तीय कठिनाई पॉलिसी इन तक पहुँच हासिल करने में मददगार हो सकती है।

हम आपको किन तरीकों से सपोर्ट कर सकते हैं

अगर आप वित्तीय परेशानी में हैं और हमारे बकाया पैसे चुकाने में असमर्थ हैं, तो हम — कुछ परिस्थितियों में — इन बातों के लिए सहमत हो सकते हैं:

- किस्तों में भुगतान
- भुगतान की शर्तों में विलंब या विस्तारित करना
- पैसे की रिकवरी कुछ समय के लिए रोकना
- आपका कर्ज रिलीज करना (जहाँ ऐसा करना उचित हो)
- एकमुश्त कम राशि के भुगतान हेतु आपसे सहमति व्यक्त करना
- क्लेम राशि से अतिरिक्त कटौती (नकद निपटान), और/या
- आपको हमारी वित्तीय कठिनाई सपोर्ट टीम का एक्सेस देना।

ऋण राशि की वसूली करने वाले हमारे लोगों की व्यवस्था

हमारे एजेंटों को वित्तीय संकट के उचित प्रबंधन हेतु प्रशिक्षण दिया गया है। इसके बावजूद भी, आप हमसे संपर्क कर सकते हैं। अगर आप हमारे कलेक्शन एजेंट या सॉलिसिटर को बताएंगे कि आप वित्तीय संकट में हैं, तो उन्हें इस बारे में हमें सूचित करना होगा और हमारी वित्तीय कठिनाई प्रक्रिया के बारे में आपको लिखित में जानकारी देनी होगी।

सपोर्ट के लिए किस प्रकार आवेदन करें

अगर आप आर्थिक कठिनाई से गुजर रहे हैं, तो कृपया आज ही **हमसे संपर्क करें**। हम आपको वित्तीय सहायता हेतु आवेदन करने का एक फॉर्म देंगे और आवेदन प्रक्रिया में आपकी सहायता करेंगे।

कृपया हमें बताएं कि क्या आप हमसे बाहरी सेवाओं जैसे कम्युनिटी सपोर्ट और वित्तीय परामर्श सेवाओं को रेफर करने संबंधी मदद चाह रहे हैं।

प्राकृतिक आपदा और अर्जेंट क्लेम्स यानी अत्यावश्यक दावों वाले मामलों में तेजी से काम करना

किसी भारी आपत्ति या प्राकृतिक आपदा में हम अपने सभी ग्राहकों और उनकी कम्युनिटी को कुशल व पेशेवर ढंग से और समानुभूति के साथ सपोर्ट करते हैं।

अगर किसी प्राकृतिक आपदा के चलते आपको अपनी पॉलिसी के तहत क्लेम करने की जरूरत पड़ती है या आपको वित्तीय कठिनाई का सामना करना पड़ता है, तो हम ये काम कर सकते हैं:

- आपके क्लेम के बारे में हमारे मूल्यांकन और आपके क्लेम के बारे में निर्णय लेने की हमारी प्रक्रिया – इन दोनों को तेज गति से करना, और/या
- सहमति बन जाने पर 5 दिन के भीतर भी आपकी तात्कालिक वित्तीय आवश्यकता अनुसार मदद हेतु आपको एक अग्रिम राशि का भुगतान करना।

अगर आप इस स्थिति में हैं, तो कृपया हमें बताएं – हम आपके सपोर्ट हेतु हाजिर हैं।

अन्य जानकारियों और सपोर्ट तक पहुँच

ये रहे मुफ्त और गोपनीय वित्तीय परामर्श संसाधन, जिनसे हर स्टेट और टेरिटरी में ऑस्ट्रेलियाई लोगों को उचित सलाह मिल सकती है:

- National Debt Helpline से **1800 007 007** पर संपर्क करें
- **ASIC MoneySmart वेबसाइट** पर जाएं
- वित्तीय दृष्टि से वंचित लोगों के लिए सस्ते फाइनेंशियल प्रोग्राम भी हैं, इनके बारे में जानने के लिए **Good Shepherd वेबसाइट** देखें

Essentials by AAI

यदि आप मेनस्ट्रीम बीमा कवर को वहन करने में असमर्थ हैं, तो भी हो सकता है कि आपकी आवश्यकताओं के अनुरूप कोई और विकल्प मौजूद हो। Essentials by AAI कम आय वाले लोगों के लिए, Good Shepherd के साथ पार्टनरशिप में कम लागत वाला कवर प्रदान करता है।

बीमा केवल कारों और/या कंटेंट्स इंश्योरेंस के लिए ही प्रदान किया जाता है, जो कम बीमा राशि तक सीमित है, और जिसमें पात्रता मानदंड लागू होते हैं।

*बीमा जारीकर्ता AAI Limited ABN 48 005 297 807 है। इस बीमा के बारे में निर्णय लेने से पहले 'उत्पाद प्रकटीकरण वक्तव्य' पढ़ें। प्रतिलिपि के लिए **यहाँ क्लिक करें**। इस परामर्श को आपके विशेष प्रयोजनों, वित्तीय स्थितियों या आवश्यकताओं को ध्यान में रखे बिना ही तैयार किया गया है, इसलिए इसे अमल में लाने से पहले आपको इस बात पर विचार कर लेना चाहिए कि क्या यह आपके लिए उपयुक्त है या नहीं है।*

आपके लिए उचित सपोर्ट की उपलब्धता

अगर आपको अतिरिक्त संसाधनों की आवश्यकता है तो यहाँ उन संस्थाओं की सूची दी गई है जो आपको उचित सपोर्ट और सेवाएं पाने में मदद कर सकते हैं।

उपयोगी जानकारी, टूल्स और सपोर्ट सेवाओं के लिए

Good Shepherd Microfinance वित्तीय रूप से वंचित लोगों के लिए सस्ते फाइनेंशियल प्रोग्राम पेश करता है।

- इसे देखें: Good Shepherd Australia New Zealand

Wesley LifeForce service फाइंडर द्वारा आत्महत्या की रोकथाम सेवाओं संबंधी टूल और सबसे अधिक जोखिम में पड़े लोगों को संकटकालीन सपोर्ट प्रदान किया जाता है। अपने क्षेत्र में अनेक स्थानीय सेवाओं से जुड़ें।

- Wesley Lifeforce service finder पर जाएं

National Debt Helpline निशुल्क वित्तीय परामर्श प्रदान करती है जिससे ऑस्ट्रेलिया में लोगों को कर्ज संबंधी दिक्कतें दूर करने में मदद मिलती है।

- 1800 007 007 पर कॉल करें
  (सोमवार से शुक्रवार, 9:30am – 4:30 pm)

IDCare उन ऑस्ट्रेलियाई लोगों को सपोर्ट प्रदान करता है जो अपनी पहचान के दुरुपयोग या साइबर सुरक्षा जैसे मामलों से परेशान हैं।

- 1800 655 556 पर कॉल करें
  (सोमवार से शुक्रवार, 8am – 5pm AEST)
  या वेब अनुरोध सबमिट करें

कम्युनिटी सपोर्ट और परामर्श सेवाओं के लिए

1800 RESPECT पारिवारिक व घरेलू हिंसा पीड़ित लोगों को सपोर्ट देने के लिए एक निशुल्क और गोपनीय सेवा है।

- 1800 737 732 पर कॉल करें (24/7 उपलब्ध)

Beyond Blue वह जगह है जहाँ आप अवसाद, एंग्जाइटी और आत्मघाती विचारों जैसे मसलों पर जानकारी और सपोर्ट प्राप्त कर सकते हैं।

- 1300 22 4636 पर कॉल करें और तुरंत सहायता पाएं (24/7 उपलब्ध)

Lifeline निशुल्क और गोपनीय ढंग से 24 घंटे वाली संकटकालीन सपोर्ट और आत्महत्या रोकथाम सेवाएं प्रदान करती है।

- 13 11 14 पर कॉल करें (24/7 उपलब्ध)

Advocare एडवोकेसी और सूचना सेवाओं की एक रेंज प्रदान करता है जिसे विशेष रूप से बुजुर्गों, उनके परिवारों और उनकी देखभाल करने वालों की मदद करने के लिए तैयार किया गया है।

- 1800 655 566 पर कॉल करें

सरकारी सपोर्ट सेवाओं के लिए

Translating and Interpreting Services (TIS National) एक 24/7 दुभाषिया सेवा है - उन लोगों के लिए जो अंग्रेजी नहीं बोलते हैं और उन एजेंसियों व बिजनसों के लिए जिन्हें अपने गैर-अंग्रेजीभाषी ग्राहकों के साथ संवाद करने की आवश्यकता होती है।

- 131 450 पर कॉल करें

The National Relay Service (NRS) पूरे ऑस्ट्रेलिया भर की टेलीफोन एक्सेस सेवा है जो ऐसे ग्राहकों के लिए है जिन्हें बिलकुल नहीं सुनाई देता या फिर सुनने या बोलने में कोई दिक्कत है।

- वॉयस: 1300 555 727
- TTY: 133 677
- SMS: 0432 677 767

Services Australia सरकारी भुगतानों और सेवाओं की डिलीवरी करती है। अगर आप पात्र हैं, तो सोशल वर्क सेवाएं मुश्किल समय में सपोर्ट, परामर्श और जानकारियां प्रदान कर सकती हैं।

- संपर्क जानकारी के लिए Services Australia पर जाएं।

हम मदद करने के लिए तत्पर हैं

हम जानते हैं कि हमारे कई ग्राहकों को अपने जीवन में अलग-अलग समय पर सपोर्ट की आवश्यकता होती है। अगर आपको एक्स्ट्रा सपोर्ट की आवश्यकता है, तो हम मदद के लिए हाजिर हैं। हमें 13 11 55 पर कॉल करें या अधिक जानकारी के लिए हमारा ग्राहक सहायता और सपोर्ट पेज देखें।

Essentials by AAI

यदि आप मेनस्ट्रीम बीमा कवर को वहन करने में असमर्थ हैं, तो भी हो सकता है कि आपकी आवश्यकताओं के अनुरूप कोई और विकल्प मौजूद हो। Essentials by AAI कम आय वाले लोगों के लिए, Good Shepherd के साथ पार्टनरशिप में कम लागत वाला कवर प्रदान करता है।

बीमा केवल कारों और/या कंटेंट्स इंश्योरेंस के लिए ही प्रदान किया जाता है, जो कम बीमा राशि तक सीमित है, और जिसमें पात्रता मानदंड लागू होते हैं।

*बीमा जारीकर्ता AAI Limited ABN 48 005 297 807 है। इस बीमा के बारे में निर्णय लेने से पहले 'उत्पाद प्रकटीकरण वक्तव्य' पढ़ें। प्रतिलिपि के लिए **यहाँ क्लिक करें**। इस परामर्श को आपके विशेष प्रयोजनों, वित्तीय स्थितियों या आवश्यकताओं को ध्यान में रखे बिना ही तैयार किया गया है, इसलिए इसे अमल में लाने से पहले आपको इस बात पर विचार कर लेना चाहिए कि क्या यह आपके लिए उपयुक्त है या नहीं है।*

ESS00000:00/00/00A - ENGLISH