

内部复审

我们理解任何一项就你的索赔要求作出的决定都可能影响你获取的法定权益。正是因为这个原因，我们致力确保所有决策程序符合公平和透明的原则，并对可用证据予以周详考虑。当你不同意我们作出的一项理赔决定时，有权要求对这项决定进行内部复审。

我们一般规定你需要在决定作出之后 28 天内提出复审要求。

客户关系团队（Customer Relations Team）负责内部复审工作。这是由经验丰富的独立人员组成的服务团队。他们将对所有可用的证据进行审核，同时考虑你可能提供的新信息。客户关系团队完成独立复审后将会作出三种可能的结论，即“确认”、“更改”或“取代”原始决定。任何与作出原始决定有关的人员不能参与内部复审程序。

哪些决定可以得到内部复审？

你有权要求对涉及以下事务的决定进行内部复审：

- 你受的伤是否属于“轻微损伤”；
- 你的治疗和护理需求；
- 你的事故前每周收入评定结果；
- 你可获发的每周补偿金；
- 你对事故/本人损伤是否应该承担部分或全部责任；
- 超出时限提出的索赔申请是否能得到受理；
- 共同过失评定结果。

如果你的投诉针对的是理赔管理过程中存在的一般性问题而无关理赔决定，则可以通过我们标准投诉处理程序（Standard Complaints Process）得到受理。

如何要求内部复审？

你可以下列方式提出：

- 写信
- 电邮
- 电话

AAMI 客户关系团队联系详情如下：

AAMI：

电话：1300 240 437

电邮：idr@aami.com.au

地址：AAMI Internal Dispute Resolution, PO Box 14180, Melbourne City Mail Centre VIC 8001



你应该直接向以上相关部门递交内部复审要求，从而确保问题获得尽快处理和解决。你需要填写一份表格，同时提供支持你要求内部复审的附加信息和资料。复审材料应该尽可能具体详尽，包括：

- 你要求就哪项一项决定或一项决定的哪一部分复审并作重新考虑；
- 你要求复审的理由；
- 你期望的处理结果；
- 任何你认为与决定有关的附加文件或资料。

你收到决定信函后，如果不同意其中的内容，应该尽早提出复审要求，最好不要超出 28 天。

内部复审通常需要多长时间？

在收到复审要求后两个工作日内，客户关系团队代表会与你确认他们已经收到你的要求，同时让你知道他们是否有权对此决定进行内部复审。

他们将在七个工作日内通知负责内部复审的人员的姓名、有待复审的问题、是否需要你提供更多信息以及联系方式等其他细节。

取决于分歧争议的类型，你一般会在 14 或 21 天内收到处理结果。

我不同意内部复审的结果，该怎么办呢？

如果你不满意内部复审的结果，有权要求个人损伤纠纷处理委员会（Personal Injury Commission - PIC）独立复核这项决定。PIC 是由新南威尔士州保险业监管局（State Insurance Regulatory Authority - SIRA）任命的独立服务机构，负责对各类决定进行外部复核。如果需要法律建议，你可以咨询律师，或访问新南威尔士州律师协会网站 www.lawsociety.com.au/for-the-public/find-a-lawyer 查询律师联系详情。

PIC 联系详情：

- 网站：www.pi.nsw.gov.au
- 电话：1800 PIC NSW (1800 742 679)
- 电邮：help@pi.nsw.gov.au
- 邮政地址：PO Box 594, Darlinghurst NSW 1300



LUCKY YOU'RE WITH

AAMI