आंतरिक पुनरावलोकन (इंटरनल रिव्यू)

हम समझते हैं कि आपके दावे पर लिए गए निर्णय, कानून के अंतर्गत आपको मिलने वाले लाभों की आपकी पात्रता को प्रभावित कर सकते हैं। इसीलिए हम यह सुनिश्चित करते हैं कि सभी निर्णय निष्पक्ष, सुस्पष्ट और सभी उपलब्ध सबूतों को ध्यान में रख कर लिए जाएँ। लेकिन यदि आप आपके दावे पर लिए गए किसी निर्णय से असहमत हैं तो आप एक इंटरनल रिव्यू का अनुरोध कर सकते हैं।

साधारणतया, हम कहेंगे कि आप हमारे द्वारा निर्णय लिए जाने के 28 दिन के भीतर रिव्यू का अनुरोध करें।

हमारी कस्टमर रिलेशन्स टीम इंटरनल रिव्यू की कार्रवाई पूरी करेगी। इस टीम में अनुभवी और निष्पक्ष प्रतिनिधि हैं जो सारी उपलब्ध जानकारी और आपके द्वारा दी गई किसी भी नई जानकारी पर पुनर्विचार करेंगे। कस्टमर रिलेशन्स टीम निर्णय पर निष्पक्ष रूप से विचार करके या तो पहले निर्णय की 'पुष्टि' करेगी, उसमें 'परिवर्तन' करेगी या 'नया निर्णय' लेगी। इंटरनल रिव्यू की प्रक्रिया में ऐसा कोई व्यक्ति भाग नहीं लेगा जिसने पहले लिए गए निर्णय की प्रक्रिया में भाग लिया था।

किस प्रकार के निर्णयों का इंटरनल रिव्यू संभव है?

आप निम्नलिखित प्रकार के निर्णयों के इंटरनल रिव्यू का अनुरोध कर सकते हैं:

- क्या आपको लगी चोट एक कम गंभीर चोट (माइनर इंजरी) है या नहीं
- उपचार और देख-भाल
- दुर्घटना से पहले आपकी साप्ताहिक आय (प्रि-एक्सिडेंट वीकली अर्निंग्स)
- साप्ताहिक लाभों को प्राप्त करने की आपकी पात्रता
- क्या आप पूर्ण रूप से या मुख्य रूप से दुर्घटना और/या आपको लगी चोटों के लिए उत्तरदायी थे या नहीं
- क्या देरी से जमा किया गया दावा स्वीकार किया जाएगा
- आपकी लापरवाही के कारण पड़े प्रभाव का निर्धारण

यदि आपके दावे के प्रबंधन को लेकर आपकी कोई सामान्य शिकायत है जो उस पर लिए गए निर्णय से संबंधित नहीं है, तो उस शिकायत पर हमारी सामान्य शिकायत प्रक्रिया (स्टैंडर्ड कम्पलेंटस प्रोसेस) के अंतर्गत कार्रवाई की जाएगी।

मैं इंटरनल रिव्यू के लिए अपना अनुरोध कैसे जमा करूँ?

आप अपना अनुरोध निम्नलिखित तरीकों से जमा कर सकते हैं:

- डाक द्वारा
- ईमेल द्वारा
- टेलीफ़ोन द्वारा

AAMI कस्टमर रिलेशन्स से संपर्क की जानकारी इस प्रकार है:

AAMI के लिए

LUCKY YOU'RE WITH
AAMI

फ़ोन: 1300 240 437

ईमेल: idr@aami.com.au

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

यह सुनिश्चित करने के लिए कि आपके विवाद पर जितनी जल्दी संभव है, कार्रवाई की जा सके, कृपया इंटरनल रिव्यू के लिए अपना अनुरोध सीधे उपरोक्त जानकारी के अनुसार भेजें। आपको एक फ़ॉर्म भरना होगा और रिव्यू के अनुरोध के कारणों के बारे अतिरिक्त जानकारी देनी होगी। कृपया अधिक से अधिक जानकारी शामिल करें, जैसे कि:

- वह फैसला जिसका आप रिव्यू चाहते हैं और उस फैसले के किस भाग पर आप पुनर्विचार करवाना चाहते हैं
- रिव्यू के लिए अनुरोध करने का कारण
- आप रिव्यू से किस प्रकार के निर्णय की अपेक्षा रखते हैं
- कोई भी अन्य दस्तावेज़ या सामग्री जो आपके विचार से आपके मामले पर निर्णय लेने से संबंधित है

जिस निर्णय से आप असहमत हैं, वह जिस पत्र के साथ आपको भेजा गया था, उसके प्राप्त होने के बाद जितनी जल्दी संभव हो, कृपया अपना रिव्यू का अनुरोध जमा कर दें। आम तौर पर निर्णय प्राप्त होने के 28 दिन के भीतर ऐसा करें।

मुझे इंटरनल रिव्यू का निर्णय कब तक मिल जाने की संभावना है?

हमारी कस्टमर रिलेशन्स टीम दो कार्यकारी दिनों में आपको बता देगी कि उन्हें आपका रिव्यू का अनुरोध मिल गया है और क्या वे इस पर इंटरनल रिव्यू की कार्रवाई कर सकते हैं।

उसके बाद सात दिनों के अंदर वे आपको और जानकारी देंगे जिसमें रिव्यू करने वाले व्यक्ति का नाम, किन मुद्दों पर रिव्यू किया जाएगा, क्या उन्हें आपसे कोई अन्य जानकारी चाहिए और आप उनसे संपर्क कैसे कर सकते हैं, इसके जैसी बातें शामिल होगी।

आपके द्वारा उठाया गया मामला किस प्रकार का है, उसके आधार पर आपको 14 या 21 दिन में निर्णय मिलेगा।

यदि मैं इंटरनल रिव्यू के निर्णय से असहमत हूँ तो?

यदि आप इंटरनल रिव्यू के निर्णय से असहमत हैं तो आप पर्सनल इंजरी कमीशन (पी आई सी) द्वारा एक निष्पक्ष रिव्यू करवा सकते हैं। पी आई सी एक निष्पक्ष सेवा है जिसे एन एस डब्ल्यू स्टेट इंश्योरेंस रेगुलेटरी ओथोरिटी (SIRA) ने निर्णयों के किसी बाहरी संस्था द्वारा रिव्यू के लिए नियुक्त किया है। यदि आप कानूनी सलाह लेना चाहें तो कृपया अपनी पसंद के वकील से संपर्क करें, या लॉ सोसायटी ऑफ न्यू साउथ वेल्स की वैबसाइट www.lawsociety.com.au/for-the-public/find-a-lawyer पर जाकर एक वकील चुनें।

पी आई सी से संपर्क की जानकारी नीचे दी गई है:

- **वैबसाइट**: www.pi.nsw.gov.au
- **टेलीफ़ोन**: 1800 PIC NSW (1800 742 679)
- **ईमेल का पता**: help@pi.nsw.gov.au
- **डाक का पता**: PO Box 594, Darlinghurst NSW 1300