

## 내부 심사

우리는 귀하의 클레임에 대해 내려진 결정이 귀하의 법정 보험금 수령 자격에 영향을 미칠 수 있다는 사실을 잘 알고 있습니다. 그렇기 때문에, 우리는 가용한 모든 정보를 참작하여 공정하고 투명하게 모든 결정이 내려지도록 노력하고 있습니다. 본인의 클레임에 대한 결정에 동의하지 않는 경우, 귀하께서는 내부 심사를 요청할 수 있습니다.

일반적으로, 결정이 내려진 후 28 일 이내에 심사 요청을 해 주십사 당부드립니다.

우리의 고객관계팀(Customer Relations Team)이 내부 심사를 완료할 것입니다. 해당 팀은 경험이 풍부한 독립적 대리인들로 구성되어 있으며, 가용한 정보와 귀하가 제공하는 모든 신규 정보를 심사할 것입니다. 고객관계팀은 결정에 대해 독립적인 심사를 진행할 것이며, 원(原) 결정에 대해 '확정', '상이' 또는 '대체' 결정을 내릴 것입니다. 원 결정 과정에 관여한 사람은 누구도 내부 심사 과정에 참여하지 않을 것입니다.

### 어떤 결정에 대해 내부 심사가 이루어지는가?

다음과 같은 결정에 대해 내부 심사를 요청할 수 있습니다:

- 상해의 경중 여부
- 치료 및 간호
- 귀하의 사고 전 주당 수입
- 주당 보험금 지급금 수령 자격
- 사고와/나 상해에 대한 귀하의 전적 또는 대부분 과실 여부
- 늦은 클레임 접수 여부
- 기여 과실 평가

클레임 관리 관련 일반 민원(결정에 관련되지 않은 민원)이 있는 경우, 해당 민원은 표준 민원 절차(Standard Complaints Process)의 일부로 처리될 것입니다.

### 내부 심사 신청서는 어떻게 제출하는가?

요청서는 다음과 같은 방법으로 제출할 수 있습니다:

- 우편
- 이메일
- 전화



AAMI 고객관계팀의 연락처는 다음과 같습니다:

AAMI:

전화: 1300 240 437

이메일: [idr@aami.com.au](mailto:idr@aami.com.au)

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

귀하의 분쟁 건이 최대한 신속하게 조치될 수 있도록 하기 위해서는 내부 심사 신청서를 위 연락처로 직접 제출해 주시기 바랍니다. 신청서를 작성하고, 심사 요청 지원을 위한 추가적인 정보를 제공해야 합니다. 다음과 같은 정보를 가능한 많이 포함해 주십시오:

- 심사를 원하는 결정과 그 결정 중 어느 부분에 대해 심사를 원하는지 기술
- 심사 요청 사유
- 기대하는 심사 결과
- 결정에 관련있다고 생각하는 모든 종류의 추가 문서나 자료

결정 서신을 받고 그 내용에 동의할 수 없는 경우, 최대한 신속하게 심사 신청서를 제출해 주시기 바랍니다. 심사 신청은 결정 수신 후 28 일 이내에 하는 것이 가장 바람직합니다.

#### **내부 심사 결과는 언제 받을 수 있는가?**

영업일 2 일 이내에 고객관계팀이 귀하에게 신청서 접수를 통지하고, 내부 심사 진행 여부를 알려 드릴 것입니다.

이 후 7 일 이내에 심사 진행자 성명과 심사 대상 안건, 추가 정보 요청 여부, 연락처 정보 등이 통지될 것입니다.

분쟁의 유형에 따라, 14 일이나 21 일 이내에 심사 결과를 수령하게 될 것입니다.

#### **내부 심사 결과에 동의하지 않을 경우 어떻게 하는가?**



내부 심사 결과에 동의할 수 없는 경우, 개인 상해 위원회(Personal Injury Commission: PIC)에 독립적인 심사를 요청할 수 있습니다. PIC 는 NSW 주 보험규제청(SIRA)이 지정한 독립적인 지원 기관으로, 결정에 대한 외부 심사를 진행합니다. 만약 법적 자문을 구하고자 하는 경우, 선호하시는 법률 대표에게 연락하거나, 다음의 뉴 사우스 웨일즈주 법학회(Law Society of New South Wales) 웹사이트를 참조하시기 바랍니다: [www.lawsociety.com.au/for-the-public/find-a-lawyer-to-find-a-lawyer](http://www.lawsociety.com.au/for-the-public/find-a-lawyer-to-find-a-lawyer).

다음은 PIC 의 연락처 정보입니다:

- 웹사이트: [www.pi.nsw.gov.au](http://www.pi.nsw.gov.au)
- 전화: 1800 PIC NSW (1800 742 679)
- 이메일 주소: [help@pi.nsw.gov.au](mailto:help@pi.nsw.gov.au)
- 우편 주소: PO Box 594, Darlinghurst NSW 1300

