

內部覆核

我們理解對您的索賠做出的決定可能會影響您獲得法定權益的權利。出於這個原因，我們確保所有決定都是公平、透明的，並考慮所有具備的證據。但是，如果您不同意關於您的索賠的決定，您可以申請內部覆核。

我們通常要求您在我們作出決定後的 28 天內申請覆核。

我們的人身傷害客戶關係團隊負責內部覆核。該團隊是經驗豐富的獨立代表，他們將審查具備的資料以及您可能提供的任何新信息。客戶關係團隊將對決定進行獨立審查，並“確認”、“改變”或“取代”原本的決定。參與原本決策過程的任何人都不會參與內部覆核。

哪些決定可以在內部覆核？

您可以要求對涉及以下事務的決定進行內部覆核：

- 您的傷勢是否屬於臨界傷勢；
- 治療和護理；
- 您在事故前的每週收入；
- 您領取每週補助金的權利；
- 您是否對事故及/或您的受傷負有全部或大部分責任；
- 超出時限提出的索賠是否受理；
- 共同過失的評估。

如果您的投訴針對的是索賠處理的一般情況，但與決定無關，則該投訴將通過我們的標準投訴流程處理。

我如何提出內部覆核要求？

您可以通過以下方式提出要求：

- 郵遞
- 電子郵件
- 電話

AAMI 客戶關係部的聯絡詳情：

- 1300 240 437
- idr@aami.com.au
- PO Box 14180, Melbourne City Mail Centre VIC 8000

為確保您的爭議盡快得到處理，請將您的內部覆核要求直接提交至上述部門。您需要填寫表格並提供其他支持您的覆核要求的信息。請盡可能提供詳細信息，例如：

- 您希望覆核哪一項決定以及您希望重新考慮該決定的哪一部份；



- 您要求覆核的原因；
- 您期望的覆核結果；
- 您認為與決定相關的任何其他文件或材料。

在您收到載有您不同意的決定的信函後，請盡快提交覆核要求，最好是在收到決定後的 28 天內完成。

我甚麼時候可以收到內部覆核的結果？

在兩個工作日內，客戶關係團隊會通知您他們已收到您的覆核要求，並告訴您他們是否會進行內部覆核。

然後他們將在 7 天內通知您例如覆核人員的姓名、有待覆核的問題、是否需要您提供更多資訊以及您如何與他們聯絡等詳細資訊。

取決於爭議的類別，您將在 14 或 21 天內收到結果。

如果我不同意內部覆核的結果該怎麼辦？

如果您不同意內部覆核的結果，您有權要求個人傷害委員會 (PIC) 進行獨立覆核。PIC 是由新南威爾士州保險監管局 (SIRA) 任命的獨立服務機構，負責對決策進行外部覆核。如果您想尋求法律建議，請聯絡您選擇的法律代表，或參閱新南威爾士州律師協會網站 www.lawsociety.com.au/for-the-public/find-a-lawyer 尋找律師。

以下是 PIC 的聯絡方式：

- 網站：www.pi.nsw.gov.au
- 電話：1800 PIC NSW (1800 742 679)
- 電郵地址：help@pi.nsw.gov.au
- 郵政地址：PO Box 594, Darlinghurst NSW 1300

