

Tái xét nội bộ

Chúng tôi hiểu rằng các quyết định đưa ra đối với đơn đòi bồi thường của quý vị có thể ảnh hưởng tới phúc lợi hợp pháp của quý vị. Vì lý do đó, chúng tôi đảm bảo rằng tất cả các quyết định đưa ra là công bằng, minh bạch và trên cơ sở cân nhắc tất cả bằng chứng đang có. Tuy thế, nếu quý vị không nhất trí với một quyết định đưa ra đối với đơn đòi bồi thường của mình thì quý vị có thể yêu cầu cho tái xét nội bộ.

Quý vị có thể yêu cầu tái xét nội bộ trong vòng 28 ngày kể từ ngày nhận được quyết định.

Đội ngũ nhân viên Quan hệ Khách hàng về Thương tích Cá nhân sẽ hoàn tất việc tái xét nội bộ. Thành viên của nhóm là các đại diện độc lập với nhiều kinh nghiệm sẽ xem xét lại các thông tin hiện có và bất cứ thông tin gì mới mà quý vị có thể cung cấp. Đội ngũ nhân viên sẽ tiến hành thủ tục tái xét độc lập đối với quyết định, và qua đó sẽ 'khẳng định' hoặc 'thay đổi' hoặc 'thay thế' quyết định ban đầu. Những người nào đã từng tham gia quá trình quyết định ban đầu sẽ không được tham gia làm Tái xét nội bộ.

Những quyết định nào có thể được tái xét nội bộ?

Quý vị có thể yêu cầu tái xét nội bộ đối với các quyết định như sau:

- Thương tích của quý vị có phải là thương tích mức tiêu chuẩn hay không
- Việc điều trị và chăm sóc
- Quyền hưởng trợ cấp hàng tuần
- Có phải quý vị hoàn toàn có lỗi hay phần nhiều có lỗi trong vụ tai nạn và/hoặc gây nên thương tích
- Đơn đòi bồi thường nộp chậm có được chấp nhận hay không
- Thẩm định sự chịu phần bất cần

Nếu quý vị có khiếu nại gì chung xung quanh việc quản lý hồ sơ đòi bồi thường, và điều này không liên quan đến quyết định, thì khiếu nại sẽ được xử lý thông qua thủ tục Giải quyết Khiếu nại Tiêu chuẩn.

Tôi phải làm thế nào để nộp đơn yêu cầu tái xét nội bộ?

Quý vị có thể nộp đơn yêu cầu qua:

- Bưu điện
- Email
- Điện thoại

Chi tiết liên lạc với Quan hệ khách hàng của AAMI về Thương tích Cá nhân là:

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



Để đảm bảo là yêu cầu của quý vị được giải quyết nhanh chóng, vui lòng gửi yêu cầu trực tiếp đến Tái xét nội bộ tại chi tiết nêu trên. Quý vị sẽ cần phải điền mẫu đơn và cung cấp thông tin bổ sung để hỗ trợ cho yêu cầu tái xét. Quý vị vui lòng bao gồm càng nhiều thông tin càng tốt như là:

- Quyết định mà quý vị muốn được tái xét và phần nào của quyết định mà quý vị muốn được xem xét lại
- Lý do quý vị muốn vấn đề được tái xét
- Quý vị mong đợi kết quả như thế nào từ việc tái xét
- Bất cứ tài liệu hoặc bằng chứng bổ sung nào quý vị cho rằng có liên quan tới quyết định

Quý vị vui lòng gửi yêu cầu tái xét càng sớm càng tốt sau khi nhận được thư về quyết định mà quý vị không đồng ý. Tốt nhất là nên làm việc này trong vòng 28 ngày kể từ khi nhận được quyết định.

Tôi có thể mong đợi khi nào sẽ có kết quả tái xét nội bộ?

Trong vòng hai ngày làm việc Đội ngũ nhân viên Quan hệ Khách hàng về Thương tích cá nhân sẽ báo cho quý vị biết là họ đã nhận được yêu cầu của quý vị và cũng sẽ báo cho quý vị biết họ là hãng bảo hiểm có chấp nhận yêu cầu xin tái xét của quý vị hay không và họ có thẩm quyền để tiến hành thủ tục Tái xét nội bộ hay không.

Xong trong vòng bảy ngày làm việc họ sẽ báo cho quý vị các chi tiết như là họ tên người đảm trách thủ tục tái xét, các vấn đề sẽ được xem xét lại, quý vị có cần phải nộp thêm thông tin gì nữa không và cách quý vị có thể liên lạc với họ.

Tùy thuộc vào tính chất của sự bất đồng, quý vị sẽ nhận được kết quả trong vòng 14 hoặc 21 ngày.

Nếu tôi không đồng ý với kết quả của thủ tục tái xét nội bộ thì sao?

Nếu quý vị không đồng ý với kết quả tái xét nội bộ, thì quý vị có quyền yêu cầu một thủ tục tái xét độc lập bởi Ủy ban Thương tích Cá nhân (Personal Injury Commission - PIC). PIC là dịch vụ độc lập được Cơ quan Quản lý Bảo hiểm Tiểu bang NSW (NSW State Insurance Regulatory Authority - SIRA) cử ra để thực hiện tái xét các quyết định một cách độc lập. Nếu quý vị muốn có tư vấn pháp lý, vui lòng liên lạc với đại diện pháp lý mà quý vị ưa dùng, hoặc tham khảo trang mạng của Hội Luật pháp New South Wales (the Law Society of New South Wales) tại www.lawsociety.com.au/for-the-public/find-a-lawyer để tìm luật sư.

Dưới đây là chi tiết liên lạc của PIC:

- Trang mạng: www.pi.nsw.gov.au
- Điện thoại: 1800 PIC NSW (1800 742 679)
- Địa chỉ email: help@pi.nsw.gov.au
- Địa chỉ gửi thư: PO Box 594, Darlinghurst NSW 1300

