दायित्व संबंधी निर्णय - कानून के अंतर्गत देय लाभ

यदि आप किसी वाहन दुर्घटना में घायल होते हैं तो आप मोटर एक्सीडेंट इंजरीज़ एक्ट 2017 ('एक्ट') के अंतर्गत कानूनी लाभ पाने के पात्र हो सकते हैं। कानूनी लाभों में आपको मिलने वाले उपचार ओर देख-भाल के लिए भुगतान तथा साप्ताहिक लाभ (आय की हानि या काम कर पाने की क्षमता की हानि के लाभ) शामिल हैं। इन भुगतानों को प्राप्त करने के पात्र होने के लिए यह आवश्यक है कि पहले हम आपके दावे के लिए दायित्व स्वीकार करें।

यह तथ्य पत्र आपको निम्नलिखित चीज़ें समझने में सहायता करेगा:

- लाभों के लिए आपकी पात्रताओं का आकलन करने में हमारी सहायता के लिए आप क्या जानकारी दे सकते हैं,
- आप कब तक यह जानने की अपेक्षा रख सकते हैं कि आप लाभ प्राप्त कर पाने के पात्र हैं या नहीं, और
- आपके दावे पर किस प्रकार के विभिन्न निर्णय हम ले सकते हैं, और उनका आप पर क्या प्रभाव पड़ेगा।

आपके दावे पर दायित्व संबंधी निर्णय लेने में कौन सी जानकारी हमारी सहायता कर सकती है?

यह सुनिश्चित करने के लिए कि आपके दावे के अंतर्गत आप जिन लाभों के पात्र हैं वे आपको जल्दी से जल्दी मिल सकें, आपको हमें अपनी वाहन दुर्घटना या चोटों के बारे में वह जानकारी देनी होगी जो हम माँगते हैं।

आपके दावे का आकलन करने में सहायता के लिए हम आपसे कम से कम निम्नलिखित जानकारी माँगेंगे:

1. दावे का एक फ़ॉर्म जिसके साथ वाहन दुर्घटना में आपको लगी चोटों के विवरण का एक चिकित्सीय प्रमाण पत्र भी हो, और
2. इस बात को सिद्ध करने का प्रमाण कि आपकी वाहन दुर्घटना हुई थी।

दावे का फ़ॉर्म

दावे के फ़ॉर्म को 'एपलीकेशन फ़ॉर पर्सनल इंजरी बेनिफ़िट्स' भी कहते हैं। यह महत्त्वपूर्ण है कि वाहन दुर्घटना के बाद जितनी जल्दी हो सके, आप एक सही तरह से भरा हुआ फ़ॉर्म जमा कर दें।

आपका दावे का फ़ॉर्म हम स्वीकार कर लें, यह सुनिश्चित करने के लिए कृपया निम्नलिखित चीज़ें करें:

- फ़ॉर्म के सभी भाग अपनी जानकारी और क्षमतानुसार सही-सही भरें,
- जिन भागों में हस्ताक्षर करने को कहा गया है, वहाँ हस्ताक्षर करें और तिथि भी लिखें, और
- दावे के फ़ॉर्म के साथ आपके द्वारा नामज़द सामान्य चिकित्सक द्वारा भरा गया एक सर्टिफ़िकेट ऑफ़ कैपेसिटी या स्वस्थता का प्रमाण पत्र भी जमा करें।

आपकी वाहन दुर्घटना को सिद्ध करने का प्रमाण

दावा करने का पात्र होने के लिए आपको वाहन दुर्घटना की परिस्थितियों का प्रमाण देना होगा।

आपकी वाहन दुर्घटना का प्रमाण देने के लिए आपको या तो यह पुष्टि करनी होगी कि आपने एन एस डब्ल्यू पुलिस में वाहन दुर्घटना की रिपोर्ट लिखवाई थी, और इसके लिए आपको हमें एक पुलिस ईवंट नंबर देना होगा। हम उस नंबर का प्रयोग करके आपकी पुलिस रिपोर्ट की प्रतिलिपि के लिए आवेदन कर देंगे।

यदि एन एस डब्ल्यू पुलिस वाहन दुर्घटना स्थल पर नहीं आई थी तो आपको:

1. दुर्घटना की रिपोर्ट एन एस डब्ल्यू पुलिस में जल्दी से जल्दी लिखवानी होगी। आप ऐसा व्यक्तिगत रूप से कर सकते हैं या पुलिस असिस्टेंस लाइन को 131 444 पर टेलीफ़ोन करके, और
2. निम्नलिखित में से एक या अधिक प्रमाण देने होंगे:
    - दुर्घटना स्थल पर लिए गए फ़ोटो
    - गवाहों के बयान
    - अस्पताल से प्राप्त डिस्चार्ज समरियाँ
    - मीडिया की रिपोर्टें
    - संपत्ति की हानि संबंधी बीमे के दावे की जानकारी

यदि किसी कारणवश आप पुलिस ईवंट नंबर या उपरोक्त में से कोई भी सबूत नहीं दे सकते, तो हम आपसे निवेदन करेंगे कि आप इसके कारणों की जानकारी देते हुए एक स्टैच्यूटरी डिक्लेरेशन जमा करें। जानकारी में आपको हमें यह बताना होगा कि दुर्घटना की रिपोर्ट पुलिस में क्यों नहीं लिखवाई गई और आपके पास अपनी वाहन दुर्घटना की परिस्थितियों से संबंधित कोई भी सबूत क्यों नहीं है।

यदि हमारे पास वाहन दुर्घटना के विवरण की पुष्टि करने के लिए पर्याप्त जानकारी नहीं है तो इससे आपके कानूनी लाभों को प्राप्त कर पाने की पात्रता पर प्रभाव पड़ेगा।

आपको यह जानकारी हमें कब देनी होगी?

एक भरा हुआ दावे का फ़ॉर्म, वाहन दुर्घटना की परिस्थितियों के सबूतों के साथ वाहन दुर्घटना की तिथि से 3 माह के भीतर जमा करना होगा। आप अपना दावा बाद में भी जमा कर सकते हैं लेकिन आपको देरी से ऐसा करने का कारण लिखित रूप में बताना होगा। यदि हमें देरी के कारण की पूरी और संतोषजनक जानकारी नहीं मिलती तो कानूनी लाभों को प्राप्त कर पाने की आपकी पात्रता पर प्रभाव पड़ेगा।

आपको इस सारी जानकारी की आवश्यकता क्यों है?

एक्ट के अंतर्गत हमें कानूनी लाभों को प्राप्त कर पाने की आपकी पात्रता का निर्धारण जल्दी से जल्दी करना होता है। ऐसा करने के लिए हम यह सारी जानकारी निम्नलिखित चीज़ें निर्धारित करने के लिए प्रयोग करते हैं:

1. क्या वाहन दुर्घटना एन एस डब्ल्यू में हुई थी, और वाहन दुर्घटना के लिए दोषी कौन था। हम पुलिस रिपोर्ट या आपके द्वारा दिए गए वाहन दुर्घटना के सबूतों का प्रयोग करके और उनकी सहायता से यह निर्धारित करेंगे कि क्या आप लाभों के पात्र हैं, और आप कितने समय के लिए उन लाभों के पात्र हैं, और
2. क्या वाहन दुर्घटना के कारण आपको कोई चोट लगी थी। इस आकलन में हमारी सहायता करने के लिए हम आपका दावे के फ़ॉर्म और सर्टिफ़िकेट ऑफ़ कैपेसिटी या स्वस्थता के प्रमाण पत्र का प्रयोग करेंगे।

मुझे यह कैसे पता चलेगा कि मेरा दावा स्वीकार कर लिया गया है?

हम दायित्व के निर्णय के बारे में आपको फ़ोन पर और लिखित रूप में, दोनों माध्यमों से बताएँगे।

आपके दावे पर दायित्व से संबंधित दो निर्णय लिए जाएँगे और आपको फ़ोन कॉल द्वारा और पत्र द्वारा हम दोनों निर्णयों के बारे में जानकारी देंगे।

जब हमें आपका भरा हुआ दावे का फ़ॉर्म मिल जाएगा और दुर्घटना की पुष्टि हो जाएगी, तो हम 28 कैलंडर दिनों में आपसे दायित्व से संबंधित पहले निर्णय के बारे में फ़ोन द्वारा और लिखित रूप में संपर्क करेंगे। पत्र का शीर्षक होगा **"Liability Notice - Benefits up to 52 weeks"**।

यदि हम आपकी वाहन दुर्घटना के तुरंत बाद के पहले 52 सप्ताहों के लिए दायित्व स्वीकार करते है तो इसका मतलब होगा कि हम:

- आपके उचित और आवश्यक उपचार और देख-भाल के ख़र्चे देंगे, और
- यदि आप पात्र हैं तो आपको साप्ताहिक आय लाभ का भुगतान करेंगे।

फिर, आपके भरे हुए दावे के फ़ॉर्म के मिलने के 9 महीने के अंदर हम आपसे दायित्व से संबंधित दूसरे निर्णय के बारे में फ़ोन द्वारा और लिखित रूप में संपर्क करेंगे। पत्र का शीर्षक होगा **"Liability Notice - Benefits after 52 weeks"** और हम आपको बताएँगे कि आपकी पात्रताएँ पहले 52 सप्ताह के बाद जारी रहेंगी या नहीं।

यदि हम आपकी वाहन दुर्घटना के 52 सप्ताह के बाद का दायित्व स्वीकार करते हैं तो इसका अर्थ होगा कि हम:

- आपके उचित और आवश्यक उपचार और देख-भाल के ख़र्चे देते रहेंगे, और
- यदि आप पात्र हैं तो आपको साप्ताहिक आय लाभ के भुगतान जारी रखेंगे।

यह महत्त्वपूर्ण है कि आप यह सुनिश्चित करने के लिए इन पत्रों को ध्यान से पढ़ें कि आप हमारे निर्णय को ठीक से समझ गए हैं और आपके दावे पर हमारे निर्णय का क्या प्रभाव पड़ेगा। यदि हमारे निर्णय के किसी भी भाग के बारे में या आपकी पात्रताओं पर उसके प्रभाव के बारे में आप कोई प्रश्न पूछना चाहते हैं तो कृपया अपने क्लेम्स एड्वाइज़र को फ़ोन करें।

"पहले 52 सप्ताहों" और "52 सप्ताहों के बाद" में क्या अंतर है?

सामान्यतया, यदि एन एस डब्ल्यू में किसी वाहन दुर्घटना में आपको चोट लग जाती है तो आपके उचित और आवश्यक उपचार, पुनर्वास और देख-भाल के ख़र्चों की अदायगी और (यदि आप इसके पात्र हैं तो) साप्ताहिक लाभों की अदायगी हम करेंगे, चाहे आपकी चोट किसी भी प्रकार की हो या वाहन दुर्घटना में आपकी ग़लती रही हो।

लेकिन आपकी पात्रता के कुछ अपवाद हैं:

- यदि यह पता चलता है की वाहन दुर्घटना तब हुई जब आप अपनी नौकरी कर रहे थे। यदि ऐसा है तो हो सकता है कि आप वर्कर्स *कंपनसेशन एक्ट, 1987* के अंतर्गत मुआवज़ा प्राप्त करने के पात्र हों।
- यदि आपके वाहन का बीमा नहीं था और आप पूर्ण रूप से या मुख्य रूप से दुर्घटना के लिए उत्तरदायी थे।
- यदि वाहन दुर्घटना के परिणामस्वरूप आप पर वाहन चलाने से संबंधित किसी गंभीर ज़ुर्म का इल्ज़ाम लगा था या आपको दोषी पाया गया था।

52 सप्ताहों के बाद, हमें अन्य नियमों को ध्यान में रखते हुए यह निर्धारित करना होगा कि आगे के समय के लिए हम अपने दायित्व को मानें या नहीं। कानून के अंतर्गत हमें यह ध्यान में रखना होगा कि आपकी चोट कितनी गंभीर थी, और क्या आपकी गतिविधियाँ दुर्घटना का कारण थीं या उस दुर्घटना में उनका योगदान था।

52 सप्ताहों के बाद हम कानून के अंतर्गत अपना दायित्व स्वीकार करेंगे यदि:

- आपकी चोट 'थ्रेशोल्ड' चोट (Threshold Injury) की परिभाषा में नहीं आती है; और
- आप 'पूर्ण रूप से या मुख्य रूप से दुर्घटना के लिए दोषी' नहीं थे।

'थ्रेशोल्ड इंजरी' और 'पूर्ण रूप से या मुख्य रूप से दोषी' से हमारा क्या तात्पर्य है?

कानून के अंतर्गत थ्रेशोल्ड इंजरिस का अर्थ है सॉफ्ट टिशू (कोमल ऊतक) संबंधी चोटें और कम गंभीर मनोवैज्ञानिक या मानसिक स्थितियाँ (जैसे कि एडजस्टमेंट डिसऑर्डर या एक्यूट स्ट्रैस डिसऑर्डर)। यदि आपकी चोट को कोई अन्य तरह की चोट माना जाता है तो वह 'थ्रेशोल्ड' नहीं होगी। अधिक जानकारी के लिए कृपया "थ्रेशोल्ड इंजरी" तथ्य पत्र देखें।

हमें यह भी आकलन करना होता है कि क्या दुर्घटना और/या आपको लगी चोट आपकी ग़लती से हुई या उसमें आपका भी योगदान था। जब हम यह आकलन करते हैं तो सामान्यतया इसके तीन परिणाम हो सकते हैं:

1. आप पूर्ण रूप से या मुख्य रूप से दोषी <u>**नहीं**</u> थे, या
2. आप दुर्घटना और/या आपको लगी चोट के लिए पूर्ण रूप से दोषी थे, या अन्य शब्दों में, दुर्घटना के होने और/या आपको लगी चोट के लिए आपकी ज़िम्मेदारी 100% थी, या
3. आप दुर्घटना और/या आपको लगी चोट के लिए अधिक दोषी थे, या अन्य शब्दों में, दुर्घटना के होने और/या आपको लगी चोट के लिए कुछ हद तक आपकी ज़िम्मेदारी थी और दुर्घटना के होने और/या आपको लगी चोट के लिए दुर्घटना में सम्मिलित अन्य लोगों की गलती के मुक़ाबले आपका योगदान 61% या इससे अधिक था।

कुछ मामलों में हम यह निर्धारित कर सकते हैं कि दुर्घटना के होने में आपका योगदान था लेकिन वह 61% से कम था। इसे 'कंट्रीब्यूटरी नेग्लिजेंस' कहते हैं। यदि हम इस तरह का निर्णय लेते हैं तो इसका अर्थ यह हो सकता है कि 52 सप्ताहों के बाद आपके साप्ताहिक लाभ (यदि आप इनके पात्र हैं) आपकी कंट्रीब्यूटरी नेग्लिजेंस की प्रतिशत के अनुसार कम हो जाएँगे। यदि यह आप पर लागू होता है तो हम आपको और जानकारी देंगे।

मेरे लिए इसका क्या अर्थ है?

यदि आपकी चोट को थ्रेशोल्ड निर्धारित किया जाता है या यह निर्धारित किया जाता है कि आप दुर्घटना के लिए पूर्ण रूप से या मुख्य रूप से दोषी थे, तो दुर्घटना के 52 सप्ताहों के बाद आप कानून के अंतर्गत लाभ पाने के पात्र नहीं होंगे।

यदि आप अपने दावे से संबंधित किसी निर्णय से असहमत हैं तो?

यदि आपके दावे के किसी भी भाग पर दायित्व न होने का निर्णय लिया जाता है, तो पहले हम आपसे संपर्क करके चर्चा करेंगे - अपने निर्णय के कारणों के बारे में, हमने निर्णय लेने के लिए जो जानकारी प्रयोग की थी, उसके बारे में, और आप उस निर्णय पर रिव्यू किस तरह करवा सकते है, उसके बारे में। हमारा निर्णय आपको लिखित रूप में भी भेजा जाएगा।

यदि आपके दावे पर दायित्व संबंधी निर्णय से आप सहमत नहीं हैं तो आप हमारे निर्णय का इंटरनल रिव्यू करवाने के लिए अनुरोध कर सकते हैं। इंटरनल रिव्यू के लिए अनुरोध करने के बारे में जानकारी आपके पत्र में शामिल होगी, लेकिन इस प्रक्रिया में आपकी सहायता के लिए आप अपने क्लेम्स एड्वाइज़र से भी संपर्क कर सकते हैं।

और यदि आप हमारी सेवा के स्तर से असंतुष्ट हैं तो आप शिकायत कर सकते हैं। शिकायत करने के लिए संपर्क की जानकारी लेने के लिए कृपया अपने क्लेम्स एड्वाइज़र से संपर्क करें या संलग्न "शिकायतें" तथ्य पत्र देखें।